

Acteren op de werkvloer: straffen en belonen

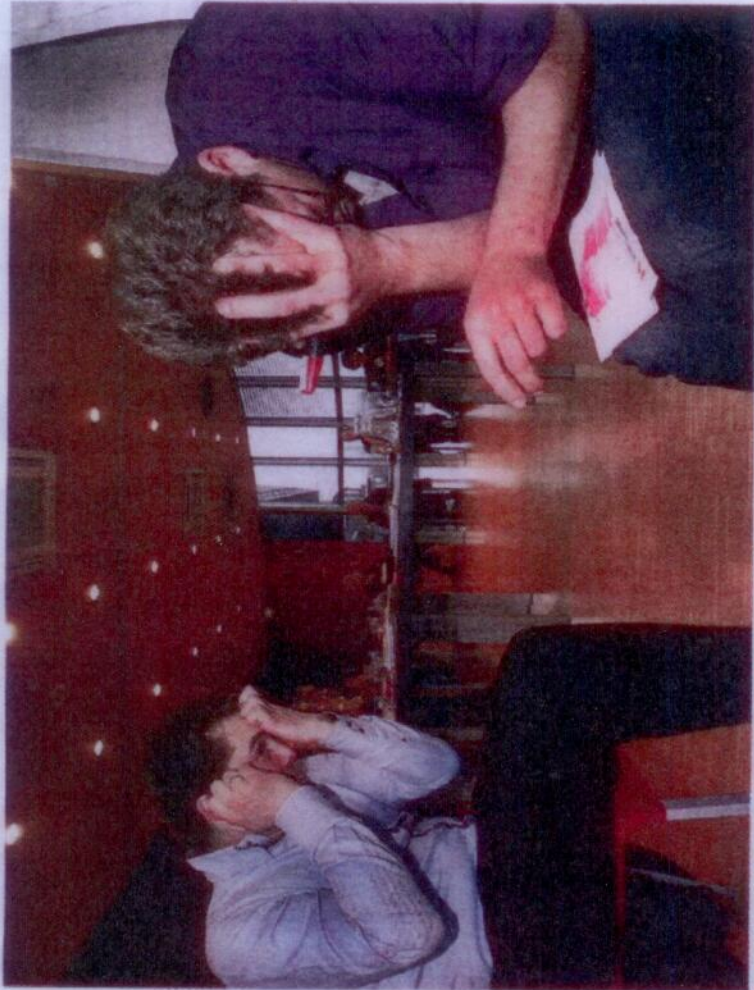
Bedrijven zetten steeds vaker acteurs in bij sollicitatieprocedures en personeeltrainingen. Die worden nu ook in Friesland opgeleid.

RUTGER VAN DER MEIJ

Casus 'apekooi' heet het simulatiegesprek. Een dierenartsdirecteur voert stevige onderhandelingen met een bouwbedrijf over een offerte. Het gesprek vereist kennis van zaken, merken de deelnemende acteurs. Kennen beide directeuren elkaar al lang? Moet ik erg zakken met de prijs?

"Nu hebben we het weer over de inhoud", corrigeert gasttrainer Fulco de Deken. "Het gaat om de vorm. Een trainingsacteur moet denken: waar wil ik mijn gesprekspartner voor belonen? Wanneer ga ik mee, en welke uitspraak straf ik af."

De bühne van een trainingsacteur bevindt zich op scholen, bij zorginstellingen en allerhande bedrijven. Hij of zij kruit er in de huid van - vaak lastige - leerlingen, patiënten of klanten in een training voor het personeel of bij sollicitatiegesprekken. Dat is we-



'Stagiair' Fulco de Deken (links) over 'client' Jim: „Hij doet iets met een schaar”

FOTO: IC/MIKES WESTRA

zenlijk anders dan zomaar op de planken, zegt Mieke Bouwens. Met haar opleidingsbureau organiseert ze de voor acteurs een zesdaagse cursus in de Harmonie.

"Trainingsacteurs moeten een driedubbel bewustzijn hebben. In de eerste plaats acteer je. Vervol-

gens moet je anticiperen op wat de persoon tegenover je zegt of doet. Dat vereist dus improvisatietalent. En tenslotte zal een trainingsacteur het leerdoel van zo'n gesprek in de gaten moeten houden. Het tevreden stellen van een klant of terugdringen van ziekte-

verzuim bijvoorbeeld." Met andere woorden: komt de manager tijdens de dialoog met een reactie die iemand in zijn functie ook behoort te geven? Dan doet de trainingsacteur wachter bij de wijn. Is het antwoord minder geschikt, dan gooit hij



Acteur speelt, improviseert en let op competenties

geleid in de Randstad. Bouwens, die al 31 jaar met de beroepsgroep werkt, traint de acteurs nu voor het eerst vanuit Friesland. Er is behoefte aan mensen uit de regio, stelt ze. "Dat is praktisch. En het is een pré als de trainingsacteur Fries beheerst."

Hoe lastig die leerdoelen zijn blijkt tijdens de casus 'Jim'. De Deken speelt een paniekerige stagiair die een psychiatrische patiënt - met een verleden van auto-mutilatie - gerust moet stellen. Jim gedraagt zich vreemd en heeft een schaar in handen. De overige twaalf cursisten spelen verpleegkundigen en geven geruststellend advies.

De Deken is naderhand niet helemaal tevreden. "Ikzelf kreeg hulp, maar waar voor Jim nu precies mee zat is nog niet duidelijk. Medewerkers in de zorg zijn veel meer cliëntgericht, vergeet dat niet."

Een waardevol advies dat ook lijkt te gelden in het bedrijfsleven. In het volgende simulatiespel moeten de cursisten benzine aftroggelen van een chagrijnige pomphouder. Smeken om brandstof is zinloos: de bediende is door de gasttrainer geïnstrueerd benzine te geven als ze persoonlijke aandacht krijgt. De vierde cursiste krijgt het uiteindelijk voor elkaar.

Moraal van de casus, volgens De Deken: "Via zijn belang naar jouw belang. Een vaardigheid die bij veel managers ontbreekt."

LEZZWAARDE COURANT 27 NOV. 2010