

# Trainingen van Balance Blended Learning

## Werken met drietalige trainingsacteurs

Workshop Professionele trainingsacteurs



Workshop Omgaan met Agressie op school, NA-CSI



Training Effectieve Werkrelaties, Fundashon Pro Bista



Training Klantgericht telefoneren, UTS Call center



Training Teambuilding, Curoil



Training Omgaan met veeleisende klanten, PwC Support Staf



Training Gastgericht optreden, Lions Dive & Beach Resort



Training Communicatie, cultuur en leiderschap, Rotary Youth Leadership program



Training Burgergericht optreden, Kustwacht Curaçao



**Drs. Maya Karina Mathias**, trainer, opleider en ontwikkelaar, startte in 1993 haar loopbaan bij Circon Group of Companies, één van de eerste Nederlandse trainingsbureaus die werkte met trainingsacteurs. In 2000 richtte zij haar eigen trainingsbureau op en in 2005 emigreerde zij voorgoed naar Curaçao met haar gezin, waar zij werkzaam is op alle eilanden van de Dutch Caribbean.

Als Associate van Balance Consultancy Group, verzorgt Maya Mathias sinds 2010 Engelstalige en Nederlandstalige trainingen op het terrein van klantgerichtheid, personeelsontwikkeling, communicatie, leiderschap, teambuilding en omgaan met lastig en agressief gedrag. Daarbij werkt zij graag met meertalige, professionele trainingsacteurs uit de Dutch Caribbean.

Drs. Maya Karina Mathias, Directeur van Balance Blended Learning

Mathias@balancecaribbean.com

T: (+5999) 737-8831 • M: (+5999) 528-0445

[www.balancecaribbean.com](http://www.balancecaribbean.com)

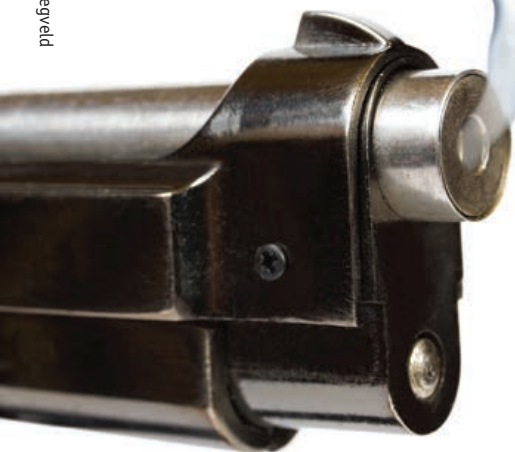
[www.mayamathias.com](http://www.mayamathias.com)

  
**Balance**  
BLENDED LEARNING

# Handen omhoog of ik schiet!

Werken met professionele trainingsacteurs in opleidingsituaties

Vormgeving: I-Design, Ivonne Zeyveld



Zes baliemedewerkers steken geschrokken hun handen omhoog, wanneer een gewapende en gemaskerde man schreeuwend hun bank binnenstormt. Als de overvaller na enkele minuten met een kleine buit verdwijnt, wordt er geklapt. ‘Goed gedaan’, roept de trainer terwijl zijn cursisten opgelucht adem halen.

Hier is gelukkig geen sprake van een echte overval, maar een spelsimulatie. De overvaller is geen doorgewinterde crimineel, maar een professionele trainingsacteur. De baliemedewerkers zijn bankemployees die tijdens een training leren hoe ze veilig moeten handelen bij een overval, wat hun kans op schade en trauma's achteraf behoorlijk verkleint.

Werken met trainingsacteurs is in Nederland razend populair. Wie als professional een training volgt over advies- of beoordelingsgesprekken, verkooptechnieken, klantgericht handelen of coachend leiderschap, loopt er vast en zeker één tegen het lijf, waar hij naar hartelust op en mee kan oefenen. Daarin schuilt ook de kracht van deze methodiek. Vaardig communiceren en leiding geven leer je niet uit boeken, maar proefondervindelijk, in de praktijk. En dat is precies wat in veel trainingen ontbreekt. Trainingsacteurs bieden cursisten wel levensechte werksituaties aan met klanten, managers en medewerkers uit hun eigen praktijk.



## De kracht van trainingsacteurs

Trainingsacteurs beschikken over twee kunsten: de kunst van het feedback geven en de kunst van het beïnvloedbare spel. Dit zorgt dat de oefensituaties die zij neerzetten levensecht en herkenbaar zijn en dat deelnemers open staan om hier van te leren.

## De kunst van het feedback geven

Oefenen met trainingsacteurs betekent direct feedback krijgen op je eigen houding en gedrag. Anders dan harde kritiek, wordt feedback zorgvuldig gebracht. De cursist krijgt van de acteur informatie over zichzelf die hij begrijpt, herkent en accepteert. Goede feedback is specifiek, concreet en beschrijft wat je doet in plaats van wat je bent. Een trainingsacteur laat altijd zien hoe je effectiever kunt communiceren zonder je eigen persoonlijke stijl geweld aan te doen.

## De kunst van het beïnvloedbare spel

Een trainingsacteur beschikt over een mengpaneel van gedrag en emoties. Op een overtuigende wijze zet hij verschillende levensechte rollen neer en doseert hij zijn spel, zodat het past bij het niveau van de cursist. Zijn spel is altijd beïnvloedbaar. Een correct optreden van de cursist wordt meteen beloond met positiever gedrag van de acteur. Zo maakt de acteur direct zichtbaar hoe het gedrag van de cursist het gedrag van de ander beïnvloedt en ziet de cursist meteen resultaat van zijn inspanning.



Een begripvolle klant uitlegen dat iets niet kan, lukt de meeste medewerkers nog wel, maar wat doe je als die klant je beledigt en discrimineert of dreigend en scheldend voor je staat. Dan moet je niet alleen vaardig communiceren, maar ook nog eens je eigen emoties de baas blijven en professioneel handelen onder moeilijke omstandigheden die je niet verwacht.

Trainingsacteurs bootsen lastige werksituaties trefzeker na en voeren de moeilijkheidsgraad langzaam op. Het spel is zo echt dat de cursist reageert alsof het een reële situatie betreft.

## 'Vaardig communiceren leer je niet uit boeken, maar in de praktijk'

Naast tips en theorie van de trainer, krijgt de cursist na de oefening directe feedback van de acteur. Deze vertelt op een ondersteunende wijze hoe het gedrag van de cursist op hem overkwam. 'Toen u aangaf dat u mijn situatie begreep werd ik meteen rustiger'. of 'Toen u mij niet aankeek en begon te lachen, werd ik woest en begon ik te schreeuwen'. Zo krijgt de cursist niet alleen inzicht in zichzelf, maar ook in de ander en leert hij nieuwe vormen van professioneel gedrag. De leeromgeving is niet statisch en saai, maar energiek en met humor doorspekt.

Modellen en theoriën worden tot leven gewekt en leren gebeurt door kijken en doen. Deze vorm van ervaringsleren wordt in allerlei soorten bedrijven toegepast met medewerkers van alle niveaus. Het spreekt zowel actiegerichte managers aan, als werkvloerpersoneel dat niet graag in de boeken duikt.

Trainingsacteurs worden in allerlei verschillende vaardigheidstrainingen gebruikt, maar ook ingezet als (geheim) meetinstrument. Bijvoorbeeld bij assessments die onderdeel zijn van een wervings- en selectietraject of als mystery shoppers en -callers die incognito onderzoeken hoe het met de kwaliteit van de dienstverlening is gesteld.

Op Curaçao wordt in bedrijfstrainingen nog nauwelijks met professionele trainingsacteurs gewerkt, terwijl het, volgens lokale HRM-managers, juist zeer geschikt zou zijn. Veel jongeren en werkvloerpersoneel zijn minder theoretisch ingesteld en uiteten zich makkelijker en vrijer met humor en spel. In Nederland is trainingsacteren uitgegroeid tot een echt beroep en voorziet het veel toneelacteurs van een extra inkomensbron. Op Curaçao is de methode ook in opkomst. Deze zomer verzorgt Smart Works demonstraties op aanvraag en twee korte introductieopleidingen, waarin lokale acteurs zich kunnen laten bijscholen tot ... levend oefenmateriaal!



**Drs. Maya Karina Mathias**, trainer, opleider en ontwikkelaar, startte in 1993 haar loopbaan bij Circon Group of Companies, één van de eerste Nederlandse trainingsbureaus die werkte met trainingsacteurs. In 2000 richtte zij haar eigen trainingsbureau op en in 2005 emigreerde zij voorgoed naar Curaçao met haar gezin, waar zij werkzaam is op alle eilanden van de Dutch Caribbean.

Als Associate van Balance Consultancy Group, verzorgt Maya Mathias sinds 2010 Engelstalige en Nederlandstalige trainingen op het terrein van klantgerichtheid, personeelsontwikkeling, communicatie, leiderschap, teambuilding en omgaan met lastig en agressief gedrag. Daarbij werkt zij graag met meertalige, professionele trainingsacteurs uit de Dutch Caribbean.

# Interview met **Perla Thissen**, professionele trainingsactrice

*Je werkt voor TV en theater én je bent trainingsactrice. Wat doe je het liefst?*

Op dit moment krijg ik meer voldoening en erkenning uit het trainingsacteren. Dat doe ik iedere dag. Daar ben ik heel structureel mee bezig.

*Een goede toneelacteur is niet perse een goede trainingsacteur. Wat is het verschil?*

Een toneelacteur speelt een rol en blijft daarin, wat er ook gebeurt. Een trainingsacteur reageert direct op wat een cursist zegt of doet. Als ik een agressieve vrouw speel en de cursist reageert daar goed op, dan word ik ook echt rustiger.

*In Nederland wordt veel met trainingsacteurs gewerkt. Waarom?*

Omdat het heel effectief is. Theorie is theorie, maar iets werkelijk doen is heel anders. Met trainingsacteurs kun je oefenen met gedrag. Dat geeft je een stap vooruit. Als je zo'n situatie in je werk tegenkomt, herken je het beter. Het is als het ware al door je lijf gegaan.

*Je werkt al jarenlang als trainingsactrice. Wat vindt je het mooiste?*

Als ik het kwartje zie vallen bij mensen. Als ze écht nieuw gedrag gaan toepassen. Dan denk ik: 'Ze kunnen weer verder in hun werk en in het communiceren'.

*Een trainingsactrice geeft direct feedback. Is dat niet eng?*

Goede feedback is niet aanvallend. Ik begin niet te jij-en of te jou-en en te beschuldigen. Ik vertel wat het gedrag van de cursist met mij doet en hoe ik er op reageer. Het is een veilige manier. Je valt een ander niet aan en de cursist begrijpt wat zijn gedrag voor effect heeft op de ander.

*Je werkt als trainingsactrice in Nederland, Curaçao en Aruba. Wat is het verschil?*

In Nederland wordt veel gewerkt met trainingsacteurs. Mensen zijn het gewend. Op Curaçao en Aruba is dit soort werk nog vrij onbekend. Maar mensen kunnen er veel mee. 'We hebben nieuwe tools gekregen van jou', hoor ik vaak.

*Trainingsacteren is een vorm van ervaringsleren. Wat leert iemand van jou?*

Daar kan ik kort over zijn. 'Alternatieven'. Je leert hoe je een gesprek op je werk ook anders kunt voeren dan je gewend bent. Met meer resultaat. Dat is vaak een eye-opener voor cursisten. Dat het zo makkelijk is, om beter te communiceren.

## Meer lezen en surfen

- **Omggaan met Trainingsacteurs**, Paul Devilee en Hans Fisher, Reed Business Information, ISBN 9059016947
- [www.trainingsacteur.startpagina.nl](http://www.trainingsacteur.startpagina.nl)

## Werken met trainingsacteurs

Professionele trainingsacteurs hebben een grote toegevoegde waarde bij:

1. Trainingen verkooptechnieken
2. Trainingen managementvaardigheden
3. Trainingen teambuilding
4. Trainingen klantgerichtheid
5. Trainingen communicatie
6. Trainingen personeelsgesprekken
7. Trainingen persoonlijke effectiviteit
8. Trainingen adviesgesprekken

