

# Verbetertraining

wanneer oefenen geen optie is

De meest effectieve vorm van vaardigheidstraining is: het veelvuldig oefenen met behulp van een trainingsacteur als gesprekspartner. Helaas is dat niet altijd haalbaar.

Er komen steeds meer trainingssituaties voor waar het oefenen van vaardigheden geen optie is. Bijvoorbeeld omdat de groep te groot, de tijd te kort of de vaardigheid te complex is. De training moet het dan vooral hebben van het observeren door de deelnemers. In het beste geval kan een enkeling oefenen met behulp van een trainingsacteur als tegenspeler. Het zal duidelijk zijn dat wát er te observeren valt, zeer afhankelijk is van de zowel de vaardigheid van de deelnemer als de diens karakter. Wat je vaak te zien krijgt aan gedrag van de deelnemer is 'niet goed en niet slecht'. Sturen door de trainer om fout/goed gedrag te tonen is niet mogelijk. Snel en voortdurend ingrijpen is geen optie. Om de kwaliteit van 'wat er te zien valt' te vergroten is de "Verbetertraining" ontwikkeld.

De "Verbetertraining" werkt met twee acteurs die (afwisselend) beide rollen van een gespreksoefening op zich nemen. Het spel van de acteurs is daarbij (zoals bij trainingsacteurs gebruikelijk) zo natuurgetrouw mogelijk.

Er wordt binnen de "Verbetertraining" gewerkt met modules: de trainer heeft de keus uit verschillende (deel) gesprekken/situaties/vormen die door LivingTale ontwikkeld zijn. Samen met LivingTale wordt een programma samengesteld. Dat zelfs tijdens de training nog opnieuw samengesteld (dan wel gewijzigd/aangevuld) kan worden.

## pluspunten

Verbetertraining vergroot zoals gezegd in de eerste plaats de kwaliteit van wat er te zien valt. Extra voordeel is daarbij dat niet alleen een groot scala aan fouten getoond kan worden, maar ook 'hoe het wèl moet'.

Tweede pluspunt van de "verbetertraining" is het vergroten van de betrokkenheid van de deelnemers doordat zijzelf mogen ingrijpen tijdens de uitgespeelde situaties (ze hoeven niet wachten tot het gesprek ten einde is, of door de trainer is stopgezet). Derde pluspunt is een grotere flexibiliteit van de training doordat een aantal standaardmodules van gespreksonderdelen/situaties/vormen zijn ontwikkeld waaruit zelfs à la minuut tijdens de training geput kan worden.

Tot slot: de kosten zijn beheersbaar gebleven doordat geen script ontwikkeld hoeft te worden (zoals bijvoorbeeld bij verbetertheater).

## modules verbetertraining

Voor de verbetertraining hebben wij een aantal modules samengesteld waaruit de trainer in samenwerking met LivingTale een programma kan opstellen.

Vanzelfsprekend vult de trainer deze aan met zijn/haar eigen onderdelen (zoals theorie, inventarisatie van problemen, evaluatie, een 'drietallen' ronde etc.).

Er is ook een module "verbetergesprek". Hiermee wordt benadrukt dat niet alle modules "op de verbeter manier" worden gespeeld: eerst 1 keer spelen, dan hetzelfde met verbeteren door de deelnemers. In principe kan de verbeteropzet ook op de andere modules worden toegepast, het is echter niet de opzet.

Een verbetertraining zonder de module "verbetergesprek" is niet goed denkbaar, een verbetertraining zonder andere modules is dat wel. Meestal zal er echter gebruik gemaakt worden van een kern van "verbetergesprekken" met daar omheen en/of tussendoor een aantal (maar zeker niet alle) van de andere modules.

### introductie module

Een neutraal gesprek om mee te openen. Vooraf wordt bepaald waar het accent van het gesprek op komt te liggen: bijvoorbeeld klantvriendelijkheid of de gespreksstructuur. Dit gesprek verloopt in principe probleemloos vanuit zowel de 'klant' als de 'deelnemer' (beiden staan hier tussen 'I', met 'klant' doelen we op iedereen waar de deelnemers gesprekken mee moet voeren, de 'deelnemer' is in dit geval natuurlijk een acteur die de deelnemer speelt).

### module verbetergesprek

De 'deelnemer' stapelt fout op fout. Eerst wordt het gesprek kort neergezet, waarbij beide acteurs het gesprek snel laten escaleren.

Daarna wordt het gesprek herhaald. Nu mogen de deelnemers (en de trainer) echter het gesprek stopzetten zodra zij vinden dat de 'deelnemer' iets fout doet. Er vindt een groepsgesprek plaats onder leiding van de trainer, die uitmondt in een nieuwe opdracht voor de 'deelnemer'. Daarmee wordt het gesprek voortgezet en kan er opnieuw stop worden geroepen. Dit herhaalt zich net zo vaak tot de deelnemers tevreden zijn (of de trainer het gesprek beëindigt).

De aard van het verbetergesprek wordt vooraf met de trainer doorgesproken, evenals -bij voorkeur- de case.

### module lastige 'klanten'

Een heel scala aan lastige gesprekspartners wordt ten tonele gevoerd. Vooraf aan de training (bij voorkeur), of vooraf aan deze modules, hebben de

deelnemers geformuleerd met welke mensen zij moeite hebben om een gesprek te voeren. Waarbij zowel het karakter, als het gedrag, als de functie/status van de gesprekspartner benoemd kan worden, dan wel een combinatie daarvan. Bij voorkeur is elk gesprek kort en wordt met name de bottleneck uitgespeeld (bijvoorbeeld kalm, beslist en correct blijven bij een agressieve hoge status 'klant').

#### module lastige problemen

Uit de inventarisatie van de deelnemers worden een aantal lastige situaties gekozen. Het verschil met de vorige module is dat nadruk ligt op de inhoudelijke problemen die de deelnemers tegenkomen.

#### module gespreksfasen

In de theorie van de gesprekssoort worden een aantal gespreksfasen geformuleerd. Stapsgewijs worden deze fasen uitgespeeld. Indien gewenst worden één of meer fasen versneld gespeeld.

#### module valkuilen

Een aantal standaardfouten staan op een rijtje. Eén of meer van deze valkuilen worden door de acteurs neergezet.

#### module tips

Tips vormt in feite de tegenhanger van valkuilen. Een aantal gesprekstechnieken/interventies bevorderen een goede afloop van het gesprek. Deze kunnen niet alleen getoond worden, maar in combinatie met de "lastige" modules kan het effect er van ook zichtbaar gemaakt worden.

#### module 'de uitsmijter'

Het is altijd goed om met een relativerende noot te eindigen. Met humor dus. Spelen de acteurs in de vorige modules ingehouden en natuurgetrouw, hier halen ze alles uit de kast. Nou ja, alles? Het leuke is juist dat het heel gewoontjes begint, steeds heftiger wordt en spetterend eindigt. We hebben een aantal varianten bedacht:

**de 'klant' in de hoek:** in plaats van een wel heel vervelende 'klant' steeds correct te behandelen wordt deze hier -uiteindelijk- eens goed de waarheid vertelt, klem gezet, te grazen genomen. Altijd met de 'deelnemer' als overwinnaar.

**zoetsappig:** een goed gesprek voeren kun je ook overdrijven. Dat doen we in deze variatie. Natuurlijk irriteert dat de 'klant'. Om uiteindelijk duidelijk te maken dat deze daar absoluut niet van gediend is.

**het is niet te doen:** de praktijk van alledag maakt het leven van de deelnemer niet gemakkelijk. Veel problemen zijn deze training de revue gepasseerd. Vooral de dingen die door de deelnemers zelf zijn gesignaleerd, verwerken wij in een scène waarin het allemaal tegelijk speelt. Met een altijd dramatisch slot.

**verbeteren maar:** een aantal van de verschillende problemen die deze training aan de orde kwamen worden op elkaar gestapeld in een heftige scène. Natuurlijk krijgen de deelnemers een laatste kans om het allemaal te verbeteren. Wat vanzelfsprekend lukt. Deze uitsmijter kost vanwege het verbeteren meer tijd dan de voorgaande opties.

#### werkwijze

Het zal duidelijk dat meestal niet alle modules in één dagdeel aan de orde kunnen komen. De trainer maakt vooraf in samenspraak met de acteurs/LivingTale een keuze.

Bepaald wordt welke modules in ieder geval aan de orde moeten komen, en binnen die modules welke onderdelen. Zo ontstaat een raamprogramma. Tijdens de training kan daar dan vanaf geweken worden.

Voor de modules "gespreksfasen", "valkuilen" en "tips" is een lijst met uit te spelen items voorhanden, dan wel wordt door LivingTale kosteloos opgesteld (als de verlangde gesprekssoort/vaardigheid nog niet eerder door ons gespeeld is). Het wordt altijd op prijs gesteld als de trainer daar aanvullingen op heeft.

Om tijdwinst te behalen kunnen situaties/cases vooraf uitgeschreven worden (door de trainer dan wel door LivingTale), bij voorkeur op basis van hetgeen de deelnemers/opdrachtgever aan problemen en verwachtingen aangegeven is.

Voor uitschrijven door LivingTale wordt een meerprijs berekend.

#### voorbeeldprogramma

Bij een training correctiegesprek is bekend dat de deelnemers vooral te maken hebben met een groep hardnekkige overtreders die met elkaar gemeen hebben dat ze de leidinggevende niet serieus nemen. Het programma van de 'oefeningen' zou er als volgt kunnen uitzien:

1. module: introductie: overduidelijke overtreding, nadruk op gespreksfasen
2. module: verbetergesprek: correctie van de agressieve hardnekkige overtreder
3. module: lastige 'klant': de weglopende, de ontkennende, de slijmende, de agressieve
4. module: valkuilen: er omheen draaien, niet duidelijk afronden
5. module: uitsmijter: de 'klant in de hoek: "en nu ben ik jullie helemaal zat"

#### tarieven

voor een directe on line offerte:

[www.livingtale.nl/offerte-verbetertraining.html](http://www.livingtale.nl/offerte-verbetertraining.html)

## **LivingTale biedt ook**

<i>Theater Maatwerk</i>	<a href="http://www.theatermaatwerk.biz">www.theatermaatwerk.biz</a>
<i>Assessments</i>	<a href="http://www.assessmetsite.nl">www.assessmetsite.nl</a>
<i>Teambuilding</i>	<a href="http://www.teambuildingtheater.nl">www.teambuildingtheater.nl</a>
<i>Trainingsacteur</i>	<a href="http://www.trainingsacteur.nl">www.trainingsacteur.nl</a>
<i>Verbetertraining</i>	<a href="http://www.trainingen.org">www.trainingen.org</a>
<i>Crisisbeheersing</i>	<a href="http://www.crisisgame.nl">www.crisisgame.nl</a>
<i>Dagvoorzitter</i>	<a href="http://www.dag-voorzitter.nl">www.dag-voorzitter.nl</a>