

# Omgaan met lastige cursisten

Een miniseminar klinkt reuze serieus en het onderwerp is dat ook zéker. Maar het wordt op deze middag zó leuk uitgewerkt met regietheater en trainingsacteurs en heel veel interactie, dat je leert zonder het te merken. De ondertitel van dit seminar zou kunnen zijn 'Omgaan met lastige cursisten'. Goed gedoseerd tussen het regietheater door staat ook wat pittige theorie op het programma.

Tekst - Iris Lammers



Foto - Sienke Groenman

Om iemand uit diens weerstand te halen, moet je eerst in diens wereld zien te treden. Een effectieve communicatie bestaat uit de kwaliteit van wat jij zegt (je deskundigheid) én de acceptatie van wat jij vertelt door de ander. Dat laatste vergeten wij als instructeurs nog weleens te checken. Mensen kunnen zo in hun eigen wereld zitten, dat ze totaal niets meekrijgen van wat jij probeert over te brengen. Als iemand die enorm deskundig is iets zegt waarvan jouw nekharen overeind gaan staan, accepteer je niet wat hij zegt. En andersom, iemand die een geweldig verhaal vertelt, waarvan je je na enig nadenken realiseert dat er niets van klopt, geloof je een volgende keer niet meer.

## Emotionele bankrekening

Bij iedereen die je kent heb je een emotionele bankrekening (Stephen Covey). Net als bij een gewone bankrekening kun je daar stortingen en opnamen op doen. Om een opname te kunnen doen, moet er wel voldoende saldo of krediet zijn. Maar hoeveel moet je storten om voldoende krediet te hebben opgebouwd op de emotionele bankrekening? Die verhouding is bij de meeste mensen ongeveer één op vijf. Dus je moet vijf keer gestort hebben wil je één

## Wat is regietheater?

Het miniseminar 'Van weerstand naar meestand' wordt verzorgd door LUNIEK Training & Acteurs. Op het website staat het begrip regietheater uitgelegd: 'Bij regietheater worden er situaties van de werkvloer nagespeeld, waarbij de deelnemers de acteurs aansturen. Eerst wordt een aangedragen werksituatie op ludieke wijze nagespeeld, waardoor direct zichtbaar wordt wat het probleem is. Daarna spelen we dezelfde scene opnieuw, maar nu bijgestuurd door het publiek.' Meer weten over LUNIEK? Kijk op hun website: [www.luniek.com](http://www.luniek.com)



Foto - Sienke Groenman

opname kunnen doen. Natuurlijk gaat dat allemaal onbewust, niemand houdt zo'n emotionele bankrekening bewust bij. Maar je kent vast mensen waarbij je na afloop van een samenzijn helemaal leeggelopen bent. Mensen die vooral veel kritiek leveren, onaardig of oneerlijk zijn, zich niet integer of onfatsoenlijk gedragen bouwen al snel een fors tekort op je emotionele bankrekening op. Ze staan met andere woorden bij je 'in het rood'. En andersom als je een les hebt gegeven waarbij je na afloop helemaal vol energie zit, dan weet je dat je een hoop stortingen hebt ontvangen.

## Relatie opbouwen

Wat werkt? Interesse tonen, respect hebben voor een andere mening, niet willen overtuigen. Als je een paard overtuigt, gaat hij steigeren. Zo werkt dat bij veel mensen ook, overtuigen roept weerstand op. Bij iemand die een andere mening over training heeft dan jij, kun je beter de behoefte peilen en uitvragen, aansluiten, meebewegen. Je moet eerst de mening van de ander volledig begrijpen voordat je begrepen kunt worden. Gelijk hebben betekent niet dat je dat gelijk ook meteen moet halen, timing is essentieel. Bekende gezegden in de marketingwereld zijn: 'zonder contact nooit een contract' en 'zonder relatie geen prestatie'. Met andere woorden, leer je klant (cursist) en diens behoeftes heel goed kennen en neem de tijd om een relatie op te bouwen. Is de re-

latie goed, dan wil je er ook wat voor doen en neem je sneller iets van iemand aan. Je weet nog wel van vroeger op school, van een leraar waar je niets mee hebt, steek je ook niet veel op. Ik had vroeger een wiskundeleraar die ik haatte, ik had altijd drieën en vieren en ik dacht dat ik gewoon geen wiskundehoofd had. Later op een volwassenen opleiding kreeg ik een geduldige docent en toen bleek dat ik best wiskunde kon leren.

### Rol instructeur

Op de vraag hoe wij onze rol als instructeur zien, komen uit de zaal verschillende antwoorden. Uiteraard informatie verstrekken en educatie, maar ook teambuilding, begeleiden hond/geleider, geleider handvatten en inzicht geven, gidsfunctie bewustwording, het welzijn van de hond (helpen) verhogen. En dan nog de maatschappelijke functie en sociale rol die wij spelen waar het gaat om de toenemende problematiek die de maatschappij van honden ervaart. In steeds meer plaatsen mogen honden niet loslopen, in België zelfs in het hele land niet meer. Wij als instructeurs spelen hier een belangrijke rol in waar het gaat om het sociaal opvoeden van (jonge) honden. Voed cursisten ook op in de etiquette, bijvoorbeeld als een mens of een hond zichtbaar niet van (andere) honden houdt, lijn de eigen hond even aan.

Er zijn drie rollen die je kunt aannemen als je voor de groep staat.

1. Beginnende instructeurs stellen vaak zichzelf centraal, die zitten in een soort overlevingsmodus, doen hoofdzakelijk wat ze zelf geleerd hebben.
2. De taak of het lesprogramma centraal stellen. Mensen en honden die niet mee kunnen komen hebben pech.
3. Samenwerken met je cursisten, weten waar ze mee zitten en nodig vinden om aan te werken. Natuurlijk kun je niet je hele lesprogramma aanpassen aan één cursist, maar er zijn soms groepen die niet zo snel vooruit gaan. Je weet alleen hoe dat komt als je vragen stelt en weet wat je cursist drijft (Boektip: Excellent Onderhandelen van Roger Fisher en Bruce Patton).

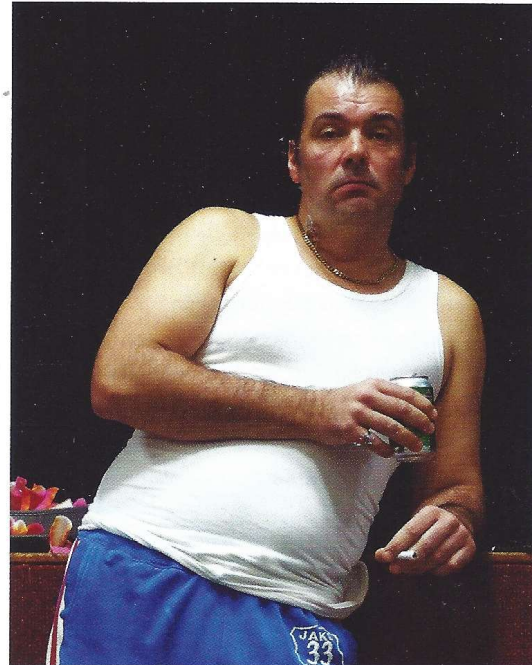


Foto - Iris Bonink-Lammers

Ga dus niet in je macht zitten, want dan gaat de ander in de onmacht en dan krijg je strijd. Investeer in de cursist, want de weg naar de hond loopt altijd via de cursist. Als je de cursist echt bereikt, wordt het leven voor de hond een stuk aangenamer. Om alles samen te vatten:

- Doseer je energie, zorg ook voor jezelf. Als jij alleen aan het werk bent en de ander niet, dan is dat niet goed voor jou, maar ook niet voor de ander. Dus niet door blijven modderen.
- Stel grenzen, begin bijvoorbeeld op tijd. Als je een keer gaat glijden met je starttijd, dan is het hek van de dam.
- Laat de ander (cursist, maar ook collega) in zijn waarde.
- Informeer, toon interesse, probeer niet te overtuigen.
- Vermijd discussies (ja, maar patstellingen).
- Vermijd aannames. NIVEA, Niet Invullen Voor Een Ander en ANNA, Altijd Navragen, Nooit Aannemen.
- OMA thuislaten, oftewel Oordelen, Meningen en Aannames achterwege laten.
- Investeer in de relatie met de ander, (h)erken de gevoelens en belangen van de ander.

- Hou jezelf een spiegel voor. Hoe zou jij reageren als je de jij tegenover je had staan die je bent?
- Luisteren, samenvatten, doorvragen.
- Choose your battles, oftewel besteed je energie aan een enkel verbeterpunt tegelijk. Dit laatste punt was voor mij een eye-opener, want ik wil mijn cursisten nog weleens verwarren door aan meerdere punten tegelijk te willen werken.

### Behoeft cursist

De middelen die tot onze beschikking staan zijn natuurlijk onze kennis en ervaring en de werkvormen die we onder andere bij O&O leren. Met humor en metaforen wordt die kennis en ervaring makkelijker overgebracht. Ik persoonlijk gebruik vaak de vergelijking met mensenkinderen, vooral om duidelijk te maken wat je niet moet doen met je pup/hond. Als je je kinderen niet fysiek straft, waarom zou je dat dan met je hond wel doen, dat soort dingen.

De vraag is of wij weten waarom mensen naar (puppy)cursus komen. Willen zij een goed luisterende, sociale hond? Of willen ze alleen kunnen zeggen dat ze op cursus zijn geweest (bijvoorbeeld omdat dat van de fokker, hun partner of het asiel moest)? Willen ze iets ondernemen met de hond, bevestiging dat ze de hond goed aanpakken, presteren, een probleem oplossen, aan verwachtingen voldoen, zich begrepen voelen? Of komen ze voor de gezelligheid, of willen ze alleen maar plezier maken? Al deze wensen kun je tegenkomen in je les en dat verklaart waarom sommige cursisten gaan als een trein en anderen helemaal niets lijken te leren.

### Regietheater, drie situaties nagespeeld

Tussen deze theoretische stukjes door werden er drie stukken regietheater gespeeld. De situaties die werden nagespeeld waren echt situaties die je op het veld tegenkomt, zij het wat hilarisch aangedikt. Een situatie werd eerst helemaal gespeeld en dan door de spelleider nabesproken met de acteurs. Wat ging er wel goed en wat niet en hoe voelden ze zich in die situatie. Daarna werd het nog een keer gespeeld, maar mocht het publiek STOP roepen op het moment dat de instructeur iets beter op een andere manier kon aanpakken of de scène een kant op ging die niet

wenselijk was. Degene die stop had geroepen moest dan letterlijk vertellen wat de instructeur anders zou kunnen zeggen of doen.

De eerste situatie was een stoere kerel met een bouwvak die hij wilde africhten voor pakwerk, net als zijn vader altijd had gedaan. Voer krijgt hij in zijn bak en we gaan hem niet verwennen met snoepjes en meer van die flauwekul. De instructrice gaf voor het eerst les en had voor alle cursisten een roze snuffematje gemaakt. Je kunt je wel voorstellen hoe dit op de stoere kerel overkwam. Uiteindelijk hadden we hem met ons allen zo ver dat hij de clicker gebruikte met een voerbeloning door eerst mee te bewegen en daarna duidelijk te maken hoe dit hem in het dagelijks leven kon helpen.

De tweede scène draaide om een instructeur die alleen maar met zijn lesprogramma bezig was en een cursiste die te laat kwam, op hoge hakken liep, voertasje vergeten was en eigenlijk verwachtte dat iedereen naar de uitgebreide verhalen over haar schattige (broodfok) hondje wilde luisteren en haar tientallen vragen wilde beantwoorden. Kortom, de aandachtslurper.

Bij de laatste cursist had de rechter opgelegd dat hij met zijn stafford naar de hondenschool moest en anders zou de hond in beslag genomen worden. Uiteraard was deze shag-rokende, bierdrinkende kerel niet echt gemotiveerd om ook maar enigszins mee te werken met de training, of iets aan te nemen van het 'moppie' dat hem les ging geven.

### Aanrader

Het begrip regietheater was voor mij nieuw, maar ik vond het geweldig leuk. De interactie met het publiek werkte heel erg goed, vooral ook omdat de groep niet zo heel groot was. Daardoor kon bijna iedereen wel een duit in het zakje doen. Deze middag is wat mij betreft echt een aanrader, omdat het zo herkenbaar is en je tegelijkertijd allerlei handvatten krijgt aangeleerd om met dit soort cursisten beter om te kunnen gaan. De acteurs, die zelf niet eens een hond bezitten, hebben zich enorm goed ingeleefd in hun rollen. •