

ROLLENSPEL SURVIVAL GIDS

In deze gids zal ik een aantal belangrijke punten bespreken die je moet weten wanneer je een rollenspel gaat doen. Veel collega's zien er, zacht gezegd, niet bepaald naar uit om 15 minuten met een onwillige acteur in de clinch te liggen om hem/haar vervolgens tierend de kamer te zien verlaten. En jij blijft onzeker achter en hebt geen idee of het goed genoeg was.

De reden dat ik deze gids gemaakt heb, is om je wat houvast te geven in het rollenspel. Het mooiste wat kan gebeuren na het lezen van deze gids, is dat je het rollenspel niet meer ziet als een toneelstukje maar als een manier om te laten zien dat je daadwerkelijk managementtechnieken kan herkennen en inzetten. En zo heb je er misschien later in je nieuwe baan nog eens wat aan.

Het Proces

Degenen die al een keer een assessment hebben meegemaakt weten dat je dit tegelijk met een andere collega hebt. Je komt hem of haar tegen in de wachtruimte. Dan wordt een van beiden geroepen en iets later de ander ook. Ik weet nog niet hoe het proces er uit gaat zien met de nieuwe manier van selecteren, maar ik verwacht dat aan dit proces niet veel zal veranderen.

Beide collega's zijn eerst aanwezig bij het "criteria based interview". Dit duurt ongeveer een uur. Daarna word je uitgenodigd om plaats te nemen in een ruimte waar je het scenario van het rollenspel mag doorlezen. Hiervoor heb je een kwartier de tijd. Je komt in deze ruimte ook weer je collega tegen die ook haar/zijn gesprek net heeft gehad.

Vervolgens word je opgehaald voor het rollenspel en daar tref je de recruiters van de andere collega. Je collega krijgt nu dus jouw recruiters.

Er worden je wat vragen gesteld zoals ben je zenuwachtig of heb je nog vragen over het scenario?

Dan is het tijd om het rollenspel te beginnen en dat kan op twee manieren. Of ze zeggen de acteur klopt en jij zegt "binnen", of de acteur staat op de gang en jij mag de acteur/actrice gaan halen.

Dit is de eerste keer dat je de acteur ontmoet en vanaf dat moment is de acteur in de rol van werknemer en jij bent in de rol van manager.

Gebruik je gevoel

Vaak kan het denken alleen aan een rollenspel al voldoende zijn om een oncomfortabele spanning in je op te roepen!

Interessant genoeg zie je die spanning ook gebeuren bij de drie jaarlijkse recurrent met de kaping training.

De vriendelijke acteur stelt zich voor en bespreekt wat je kan verwachten, hier is nog niets aan de hand. Maar op het moment dat hij in de rol gaat en "DIT TOESTEL IS GEKAAPT" schreeuwt, dan zie je allerlei interessante dingen gebeuren in de groep...

Je dacht misschien dat de situatie nep was, maar het gevoel is op een of andere manier echt. Je voelt spanning. En je ziet vaak dat de een hier anders op reageert dan de ander. Sommigen duiken een beetje weg, een ander steekt trillend haar hand op en zegt moedig: "Ik ga wel als eerste". En weer een ander begint te huilen.

Dat brengt me bij het eerste punt dat je in je oren mag knopen bij zo'n rollenspel.

Vaak denken we dat het voelen van gevoelens bij het rollenspel niet mag en verborgen dient te worden. Niets is minder waar! Wees transparant en duidelijk wat het gedrag van de acteur met je doet. Je bent een mens, zelfs managers zijn mensen. En het laten blijken van je gevoel aan de ander kan heel krachtig zijn. Het kan ervoor zorgen dat ze hun gedrag willen veranderen.

Denk maar aan die boze passagier die net over Schiphol heeft moeten rennen om zijn vlucht te halen en wanneer hij aan boord komt, hoort hij dat zijn bagage ook nog eens niet mee is. Jij was het eerste blauwe uniformpje dat hij zag en hij begon tegen je te schreeuwen. Niet eens jouw schuld, maar je krijgt de volle lading.

Op het moment dat je hem zegt dat zijn geschreeuw je bang of oncomfortabel maakt, zie je 'm denken: Oh, maar dat was niet de bedoeling... Hij zat gewoon even vast in zijn eigen shit. En dan zal het stoppen of hij zal zijn toon veranderen want het was niet zijn bedoeling om je bang te maken.

Een wolf onder de wolven

Het assessment en het rollenspel zijn gereedschappen om je management skills te testen. Wees dan maar niet verlegen en transformeer jezelf tot de beste manager die je in je hebt! Dit is een houding die je aanneemt. En die houding zorgt ervoor dat je je verantwoordelijk voelt voor de toko.

Zo'n rollenspel is misschien spannend maar het helpt je niet om je op te stellen als een pluizig konijn die tegenover een paar wolven staat. Pluizige konijnen zijn heel leuk en heel lief en geven geen grenzen aan.

Misschien heb je weleens met een purser gevlogen die niet zo goed was in haar/zijn werk... Door geen knopen door te hakken, aardig gevonden te willen worden, lastige situaties uit de weg te gaan, waren ze eigenlijk een pluizig konijn. Die zoeken we dus niet in welke rol aan boord dan ook. Niet als CA en zeker niet als P of SP.

Je stelt je dus op als een wolf onder de wolven! Je hoeft niet te bijten maar je mag wel je tanden laten zien en grenzen aangeven. Duidelijkheid vragen en opkomen voor het belang van de zaak en het belang van het team zijn ook eigenschappen die bij de wolf horen.

De oplossing is niet de oplossing

Laat me je eens vragen: Heb jij als coachend leidinggevende de beste oplossingen of heeft je werknemer dat?

Hier gaat het vaak mis. Je denkt omdat jij de manager bent, dat jij misschien alle kennis in pacht hebt en dat je de ander moet overtuigen. Maar ja, je werknemer zal die regenbogen van wijsheid die uit je mond komen gek genoeg niet accepteren.

Je gaat namelijk voorbij aan een belangrijk principe van coachen:

De ander heeft de wijsheid en de hulpbronnen in zich om zelf te kunnen veranderen.

Dit vraagt om een nieuwsgierige houding van jou waar jij 1000 vragen stelt en weet dat de beste oplossingen in de ander zitten. Dit rollenspel is een stap-voor-stap proces dat misschien heeeeeeel lang duurt voor je gevoel. Maar eigenlijk is dit de snelste manier omdat je de ander meeneemt in een bewustwordingsproces... Het grotere plaatje laat zien.

Je kunt dus het rollenspel in principe binnen 2 minuten "opgelost" hebben door jouw oplossing door de strot te duwen van je werknemer. Jij wrijft in je handen want je werknemer gaat op cursus...

Maar wees er dan maar zeker van dat je de maandag daarop een nare email krijgt van de afdeling Recruitment. Het rollenspel draait om het proces, niet om de oplossing.

De acteur is een onwillige plank

Een metafoor

Je hebt net de meubelmaker-opleiding afgerond en je gaat solliciteren bij een Timmerbedrijf. De timmerman wil graag zien hoe je met je gereedschappen omgaat, en hoe je deze inzet en hanteert.

Hij vraagt je niet om je gereedschapskist te openen en al je gereedschappen er uit te halen en verhalen te vertellen hoe je ze gebruikt. Nee, hij wil het zien! Dus hij geeft je een klus die ervoor zorgt dat je al je gereedschappen tevoorschijn moet halen zodat hij ziet welke technieken je kent. Hij gooit dus een aantal planken neer en zegt: "Maak een kast".

Hoe dikker het hout is, hoe beter jij de technieken moet toepassen om de klus te klaren.

De acteur zal dus een dikke, lastige en onwillige plank zijn die maar moeilijk te zagen is. Hij zal nors blijven, een beetje boos of onverschillig. Doet er niet toe! Jij hanteert je gereedschap gewoon zoals het hoort en motiveert, coacht, stuurt hem naar waar je hem hebben wil. Het maakt niet uit of hij blij wordt of niet. Daar gaat het niet om. Hij zal waarschijnlijk ook boos weglopen. Dit heeft niets te maken met hoe jij het deed. Reken er dus maar op, dan schrik je niet wanneer het gebeurt.

Je krijgt wat je krijgt

Het kan natuurlijk gebeuren dat de werknemer ineens een emotie krijgt. Dit kan boos, bang, onverschillig, onzeker of verdrietig zijn. Sommige kandidaten denken misschien "Oh nee!" en doen dan net of ze het niet gehoord hebben want het past niet in HUN scenario. Ze gaan gewoon verder met wat ze denken te moeten doen; het scenario afdraaien.

Grote fout! Je krijgt wat je krijgt dus die emotie is iets waar je wat mee moet. En als jij doet of je het niet gezien hebt, loop je de kans mis om je gereedschap te laten zien. Mijn tip hier is om dan super nieuwsgierig te worden en de werknemer te vragen:

"Wat gaat er in je om?"

"Waar komt dat nou ineens vandaan?"

"Ik zie dat je (gedrag) doet en daar schrik ik van, kan je je dat voorstellen?"

Deze gids zou een boek kunnen worden wanneer ik je alle fijne kneepjes en ins en outs van het rollenspel verklap. De echte grote lessen zitten in het oefenen met iemand die weet waar je op moet letten. **Daarom nodig ik je uit om een training te komen volgen bij mij in Naarden.**

De rollenspel training

Mijn naam is **Onno van den Bovenkamp** en ik vlieg sinds 1998 bij een grote Nederlandse Luchtvaartmaatschappij. Ik ben Purser en assessment coach sinds 2008 waarbij ik collega's bij sta in het proces naar purser en senior purser. Ik heb praktijk aan huis in Naarden.

Een paar jaar geleden heb ik de **gouden trainingsformule** gevonden om binnen een dag alle belangrijke managementkwaliteiten over te brengen op collega's zoals jij.

In deze training gaan we met 3 collega's (en ik) stap voor stap het rollenspel doornemen, daadwerkelijk oefenen en van elkaar leren. Dit in een gezellige, vertrouwde omgeving waarin je van je eigen fouten en die van anderen kan leren.

Het toepassen van de managementtechnieken, het ervaren hoe het is om een scenario te volgen en feedback te krijgen (en geven) van alle aanwezigen blijkt van grote waarde.

De training is van 10.45u tot ongeveer 18.30u en inclusief heerlijke lunch, verzorgd door mijn vrouw die chef is.

In 2020 heb ik een opleiding tot hypnotherapeut gedaan. Voor collega's die echt heel erg tegen het rollenspel opzien, speelt er vaak een onderliggende oorzaak. Door de jaren heen heb ik al vele collega's kunnen begeleiden naar een relaxte houding door middel van een hypnose sessie. De onderliggende oorzaak wordt hiermee geheeld, en je houding ten opzichte van een rollenspel zal heel anders zijn na zo'n sessie.

Je kan hiervoor een aparte afspraak maken die we gewoon met z'n tweeën doen.

Hieronder wat reviews van de vele collega's die je voorgingen.

"Heel hartelijk bedankt Onno!" De dag was heel leerzaam en veel stof om over na te denken." -Vanessa-

"Super bedankt Onno, echt ontzettend leerzaam!" Ik heb er veel aan gehad" -Faye-

"Wauw, hartstikke bedankt!" Geweldige dag en ik stap er morgen met een positief gevoel in en ik heb er zelfs zin in!" -Ron-

"Lieve Onno, dank voor de zeer leerzame dag!" Ik heb nu de toon in handen en weet precies waar mijn valkuil ligt. Dank ook voor alle informatie en bedank ook je vrouw voor de heerlijke lunch. Ik heb genoten!" -Selda-

"Ik werd vanmorgen wakker en dacht YES... Alle puzzelstukjes liggen nu op zijn plek." Ik heb zeker veel aan de training gehad, dus bedankt Onno." -Diana-

"Nogmaals bedankt voor gisteren!" Ook dank voor alle extra info die je hebt gestuurd. Erg bruikbaar! Ik ben er echt heel blij mee" -Nick-

De beste manier om me te bereiken is via Whatsapp op 06 30 300 530

Stuur me een berichtje om de actuele prijs van de cursus te ontvangen.

Meer info over hypnose, assessment coaching en rollenspel trainingen vind je op mijn site:

www.dehypnosepraktijk.nl en www.dehypnosepraktijk.nl/airline

Mijn praktijk is in Naarden (bij Bussum)



Ik hoop dat je iets van waarde hebt kunnen halen uit deze gids. Wanneer dat het geval is dan 1 kan je me bedanken door op Facebook mijn berichten te liken of een opmerking te plaatsen.

Op deze manier worden ze aan meer collega's getoond.

Je mag deze gids delen met iedereen, je mag echter niets toevoegen of veranderen aan de inhoud.