

'Zo, hé, het lijkt wel alsof ik met mijn eigen baas in gesprek ben'

Van jurist naar professioneel acteur: ervaren leren in de praktijk

Jacques-Hein (1961) is sinds 1999 zelfstandig acteur. Na zijn voltooide rechtenstudie en journalistieke werk werd hij creatief zelfstandig ondernemer. Hij is te zien in het theater, op tv in drama en commercials, als presentator.

En in de non-profit sector en zakelijke dienstverlening is hij actief als trainingsacteur in assessments, managementgames en bedrijfstrainingen.

Jacques-Hein: 'Het geeft een kick om cursisten te laten experimenteren met gesprekstechniek en houding en (non-)verbaal gedrag. Het geeft zoveel voldoening als deelnemers ervaren dat ze met mijn specifieke feedback effectief hun gedrag kunnen veranderen.'

Hoe kom je via rechten bij acteren uit?

Heb je even? Van tevoren heb ik dat in ieder geval niet zo bedacht. Het is een lang proces geweest. Na mijn VWO heb ik zonder al te veel nadenken voor rechten gekozen omdat ik geen helder beeld had van wat ik later wilde gaan doen. Het cliché klopt: met rechten kan je veel kanten op. Met de keuze voor een vrijdoctoraal en zwaar accent op intellectueel eigendom en niet-juridische vakken als massacommunicatie, voorlichting en public relations, gaf ik mijn studie een 'creatieve draai'. Het gaf ook richting aan mijn beroepskeuze.

Eerst dacht ik dat mijn bestemming public relations of (commerciële) journalistiek zou zijn. Dat was het een tijdje ook, met stagewerk bij een pr-bureau en redacteurschappen bij werkgeversorganisatie VNO-NCW, de Telegraaf tijdschriftengroep en als freelancer bij lokale kranten. Maar het stramien van deadlines en weekendwerk én de eenzaamheid van het werk begon te benauwen.

Door leuke ervaringen als fotomodel en acteerwerk voor de camera, ging ik -aangemoedigd door gelijkgestemden- onderzoeken of het zelfstandig acteerschap wat voor me zou zijn. Een switch met risico's. Maar ik werd gedreven door de drang om een nieuwe koppeling te vinden tussen ondernemerschap, creatief bezig zijn en ook meer samenwerken met anderen en werken voor anderen; dus met collega's, trainers, bureaus en vóór deelnemers aan een training. Spelen in theater en tv-werk kwam later. Het bleek dat ik het spelen en het feedback geven, om het belang van anderen te dienen, heel inspirerend vond.

Late roeping dus...

Ja. En achteraf gezien komt het mijn huidige acteerwerk alleen maar ten goede. Ik kan die rechtenstudie en journalistieke bagage goed gebruiken. Mijn afgeronde studie bepaalt voor een deel ook mijn marktwaarde, vooral bij het trainingsacteren in het bedrijfsleven. In een training 'Gespreksvoering met sollicitanten' voor een functie bij een rechtbank is het handig dat ik makkelijk kan aansluiten bij die (belevings)wereld. Van mijn pr- en journalistieke werk heb ik dus nog dagelijks lol. Met name de techniek van het vragenstellen - op het juiste moment. Handig bijvoorbeeld ook in de briefing met een trainer én in dialoog met een cursist.

Heb je acteeropleidingen gedaan ?

Op basis van mijn ervaringen voor de camera als fotomodel, acteerwerk in tv-commercials en het laat ontluiken van verborgen theateracteer talent, zette ik stappen naar allerlei private acteeropleidingen: De Trap, Cliff Sutton, Joe Weston, Robin Pera, Jette van der Mey, Helmert Woudenberg, Monique van de Ven, workshops via castingbureaus als Kemna Casting en later ook acteurbureaus... In die trainingen, trajecten en workshops leerde ik tekstanalyse en behandeling, repetitietechnieken, houding en gedrag, een aantal klassieke stukken, spelen voor publiek en op de camera, improviseren...

Waar ligt je focus?

Bij het opbouwen van mijn netwerk kwam ik terecht in de markt van bedrijfstrainingen en trainingsacteren. Die wereld blijkt een logische brug naar mijn nieuwe beroep van (trainings)acteur. Het is een samenkomst van mijn achtergrond als jurist en journalist, de wens te acteren, betekenis hebben voor anderen en uiteraard de zakelijke kant. Een mooie ontdekking met nieuwe perspectieven...

Voordat ik me richtte op de acquisitie van trainingsacteerwerk, wilde ik weten wat dat acteren is. Ontdekken dus, in de breedte en in de diepte. Eerst kwam de verdieping. Waar gaat het bij acteren nou om? Wat en hoe moet ik dat verbaal en non-verbaal doen? En wat moet je juist laten?

Hoewel ik niet direct op jacht ging rees de vraag wel: hoe zorg ik ervoor dat ik werk krijg en hoe organiseer ik dat dan? Dat was een proces dat even duurde. Zowel de acquisitie als het werken zelf werd gelukkig steeds succesvoller. Ik kreeg steeds meer -verschillende- opdrachtgevers; naast castingbureaus voor de tv-commercials, dus ook acteurbureaus, trainingsbureaus en psychologisch adviesbureaus.

En werk in theater en voor tv?

Ik onderzocht in workshops het spelen voor de camera- en 'op de planken'. Om daarmee ook je boterham te verdienen blijkt moeilijk en lukte aanvankelijk ook niet. Ik merkte dat het met mijn studie en werkachtergrond lastig is om in de wereld van televisie en theater voet aan de grond te krijgen. Later, vanaf 2003, ging dat veel beter.

Overigens is mijn –getoetste- ervaring, dat werken in die wereld niet alleen afhangt van de juiste opleiding en relevante werkervaring maar ook van je netwerk, hoe je dat onderhoudt en ook –niet onbelangrijk- het commerciële risico dat producenten, regisseurs en tv-stations (niet) willen lopen. Het inzetten van een BN'er of een gelouterde acteur verkleint het risico en verhoogt in hun ogen de kans op succes.

Daarom blijft voorsnog de focus gericht op het trainingsacteren. Met mijn achtergrond en mijn ambitie om met acteren mijn geld te verdienen is dat trainingswerk toch het meeste wenkende perspectief.

Ik werd dus aangenomen bij acteursbureaus en trainingsbureaus. Ook ben ik gaan samenwerken met trainers die mij matchen met opdrachtgevers in de zakelijke dienstverlening en non-profitsector. Ik blijf overigens werken aan mijn kwaliteiten als theater- en camera-acteur om ook daarin door te groeien...

Je bent dus niet in dienst, maar zelfstandig acteur?

Ja. Leidend in mijn zoektocht is altijd de gedachte geweest om als ondernemer met creatief werk mijn brood te verdienen.

Toen ik 1999 stopte met freelance schrijfwerk, volgde meteen een 'doorstart' als acteur met hier en daar een opdracht en vooral werken aan mijn ontwikkeling. Dat ondernemerschap moet je wel leren; het is niet alleen 'een klus' doen. Acquisitie, administratie, netwerken, promotie, je doet het allemaal zelf naast je acteerwerk. Ik heb er geen opleiding voor gedaan, maar omdat ik doe wat ik leuk vind en daarnaast nieuwsgierig en enthousiast ben als ondernemer, komen de juiste mensen op mijn pad die me kunnen helpen met mijn ondernemerschap.

Welke dienstverlening huur je in?

Op het vlak van financiën, boekhouding en websiteonderhoud werk ik graag samen met andere zelfstandige professionals. De voordelen die zij bieden leveren absoluut meerwaarde op. Dat uit zich in: rust in mijn hoofd, op diverse bedrijfsvlakken een goede performance en een goede prijs-kwaliteitverhouding.

Via mijn netwerk kom ik uit bij dienstverleners die bij me passen. Vaak ook éénpitters, soms wat groter, kleinbedrijf. We hebben 'korte lijnen', schakelen snel en dat werkt efficiënt. En het is betaalbaar.

Ik heb me vanuit de behoefte goed te organiseren en te laten inspireren ook aangesloten bij partijen die mijn belangen kunnen dienen, zoals FNV-Kiem, Doorgroei Netwerk Amsterdam (DNA), de Nederlandse Vereniging van Trainingsacteurs (NVvT) en de Stichting Norma (verdeling van uitzendgelden voor acteurs en musici).

Daarnaast maak ik gebruik van LinkedIn en andere digitale sociale en informatieplatforms. Dergelijke sites inspireren en informeren. Ook marketing via die weg begint langzamerhand wat op te leveren aan meer contacten en werk...

Wat voor acteerwerk zit er in jouw 'pakket'?

Om te beginnen heb ik soms nog een opdracht als fotomodel. Ik noem dat omdat ik daarmee ooit de kiem heb gelegd voor het acteerwerk dat ik nu doe.

Een paar keer per jaar speel ik in een (regionale) tv-commercial, een bedrijfsfilm en ik heb af en toe een gastrol in een tv-serie zoals 'Onderweg naar Morgen', 'Goede tijden, Slechte tijden' of een dramaserie. Laatst, mei 2011, heb ik een paar scènes opgenomen als rector (bijrol) in de vierdelige serie 'Beatrix, oranje onder vuur'. Die serie is begin 2012 uitgezonden bij de VPRO. Zeg maar de sequel van Juliana, en Bernard, de Oranjeschavuit.

Sta je ook op de planken?

Wat betreft theaterwerk sta ik één keer per jaar met collega's van het Gooise theatergezelschap De Plankeniers op de planken, in ons eigen theater. Tenminste, als ik op basis van een auditie wordt gecast. Het is semiprofessioneel, in die zin dat veel acteurs al wel lang mee gaan in het vak, maar voor deze producties niet betaald krijgen. Regisseurs overigens wel. Komend seizoen speel ik onder regie van Jan van Sas de rol van verteller (officieel: eerste stem) in het bijzondere toneelstuk 'Under Milk Wood' van de Engelse auteur Dylan Thomas over de dramatische en komische belevenissen van inwoners van een niet bestaand dorpje aan de kust van Wales. Bijzonder vanwege de weelderige taal met niet bestaande woorden. Maar nergens wollig of onbegrijpelijk, juist heel krachtig en beeldend. Oorspronkelijk een hoorspel, door Hugo Claus meesterlijk vertaald naar een visueel toneelstuk.

Dat toneelspelen bij De Plankeniers is behoorlijk intensief, ook omdat 'de kwalitatieve lat hoog wordt gelegd'. Los nog van de repetitietijd van zo'n 4 maanden, treden we in de lange weekenden een maand op in het eigen theater.

Hartverwarmend is de waardering van het (regionale) publiek. De zaal met 130 stoelen is gemiddeld voor 80 procent bezet; dat is ongekend voor een amateurgezelschap. En dankbaar spelen.

Zing je ook, ik bedoel in muziektheater, musicals...?

Ja. Ik zoek het niet op, het is geen specialiteit, maar ik kan het wel. Mijn eerste stuk waarin ik zong was bij De Plankeniers. Het lustrumstuk ter gelegenheid van het 60-jarig bestaan. Een dramatische komedie van Ayckbourn ('A chorus of disapproval') vertaald naar de Gooise situatie met de titel 'Ons kent ons' op muziek van de film Grease.

Later heb ik ook nog eens een gastrol gespeeld als de grote boef Bill Sykes in 'Oliver', bij een gezelschap uit Leusden.

Maar de meest bijzondere rol was die in de Sound of Music van Joop van den Ende in 2003 en 2004. Ik had daarin een acterende rol, maar nog geen professionele 'stage-ervaring'. De reden was bijzonder.

Ik werd lente 2003 'out of the blue' gebeld door een castingdirector die ik nog kende van de tv-commercial Neckerman Postorder uit 2001, waarin ik een lead had. Zij vroeg of ik geïnteresseerd was in een bijrol. Dit verzoek paste precies in mijn acteer-ontdekkingsreis. De auditie was heel druk en spannend. De verrassing navenant groot toen ik werd gecast voor de rol van de Oostenrijkse 'goede' Baron Elberfeld. Dit personage is de beste vriend van kapitein Von Trapp en pleitbezorger voor de vrede. Ik heb bijna 9 maanden in de artiestenbus rondgetoerd door het land en tot slot nog een paar maanden in de Antwerpse stadsschouwburg gestaan. En dat allemaal nota bene toen ik net een getrouwd was... en ik ben het nog steeds. Met dezelfde vrouw... ha, ha, ha!

Afwisselend. En wat omvat dat trainingsacteren allemaal?

Ik werk in drie disciplines: trainingen en business development programs, assessments en managementgames.

En waar gaat het bij die disciplines om?

Assessments zijn gericht op het achterhalen, zichtbaar maken van of het aantonen van een gebrek aan competenties van de werknemer of sollicitant. Het wordt voornamelijk ingezet bij werving en selectie maar ook bij het verder ontwikkelen van een werknemer.

Bij managementgames speel ik diverse rollen in spellen waar teams van bedrijven of organisaties in wedstrijdverband bezig zijn met het werken aan een organisatie- en persoonlijk leerdoel.

In bedrijfstrainingen, waarin deelnemers de kans krijgen gewenste vaardigheden te ontwikkelen en te verbeteren, zit ik met mijn spel- en feedbackvaardigheden het dichtst op de huid van de deelnemer. Deelnemers krijgen dan maximaal de kans om vanuit hun eigen leerdoel op te schuiven in communicatietechniek en in houding en (non-verbaal) gedrag.

Business development programs zijn qua werkwijze vergelijkbaar met 'reguliere' trainingen maar de thematiek is specifiek sales, (verkoop/koop) en de trainingen zitten in de regel in een reeks van zes tot acht bijeenkomsten.

Voordat ik dieper inga op jouw trainingswerk, wil ik weten hoe je aan opdrachtgevers komt.

Ik doe mijn eigen acquisitie en tegelijkertijd doen de acteur-, trainings-, en psychologisch adviesbureaus waarmee ik samenwerk dat ook voor mij. Zij matchen mij met hun opdrachtgevers op basis van vertrouwen en bewezen kwaliteit. En daar staat een vergoeding voor het bureau tegenover. Bij mijn acquisitie richt ik me naast genoemde bureaus op individuele trainers. Ik hanteer daarbij wel de regel, en dat is ook beleid van actiebureaus, dat trainers waarmee ik werk bij een opdracht die ik via een bureau heb gekregen, mij niet direct mogen benaderen voor een vervolgo opdracht. Ik verwijs hen dan altijd naar het bureau waarmee ik samenwerk. Kwestie van fatsoen.

Ik bereik mijn opdrachtgevers ook via mijn website, sociale media, e-mail en op events zoals workshops, congressen en (open) trainingen.

Heb je nog een speciale aanpak of voorbereiding bij zo'n acquisitie?

Omdat ik ook netwerktrainingen geef, en pitchen daar een onderdeel van is, pas ik als dat nodig is, de elevator pitch toe. Kort gezegd gaat dat zo: na mijn introductie en het uitvragen van mijn gesprekspartner (lead) sluit ik aan op de situatie van mijn gesprekspartner met het noemen van mijn toegevoegde waarde (concept) en vraag of dat interessant is voor hem. Als ik een 'ja' hoor dan stel ik meteen voor een (telefonische) afspraak te maken om verder te praten over zijn business op een later moment. Soms is één gesprek voldoende om met elkaar verder te gaan.

Bij acteur- en trainingsbureaus is een specifieke auditie een logische vervolgstap. Als die succesvol is dan word je blijvend ingezet op basis van vertrouwen in elkaar en bewezen kwaliteit. Samenwerken met een acteursbureau vind ik belangrijk omdat ze veel aan opleiding doen en ik via hen ook in contact blijf met veel collega's.

Buiten het bureautraject is de mooiste acquisitie als een trainer met mij wil werken omdat diegene mij aan het werk heeft gezien. Dat laatste overkwam me onlangs bij een workshop onderhandelen die ik heb gevolgd. Deze werd aangeboden door een vakbond waarbij ik ben aangesloten. Toen een van de deelnemers vroeg of hij met een specifieke casus mocht oefenen vroeg de trainer of ik het goedvond daaraan mee te werken. Ik werk nu samen met die trainer. Trouwens, op de homepage van mijn website zie je hoe ik die acquisitie-pitch doe...

Waarom zou een trainer niet zelf of met de hulp van een cursist de training kunnen doen?

Mmm, er zijn oefensituaties denkbaar dat dat ook heel goed kan en prima werkt. Als procesbewaker kan een trainer het best alleen af als het gaat om eenvoudige instrumentele vaardigheden of eenvoudige oefeningen met houding en gedrag.

Daar zijn geen specifieke acteerkwaliteiten voor nodig.

Ook in het geval dat er zeer specialistische kennis nodig is om die vaardigheden te leren en het doel van de training daarop ook is gericht, kan een rollenspel met twee collega's onder leiding van een trainer ook renderen. Maar als de training meer vraagt van de acteerprestaties in het kader van een specifiek leerdoel en het heel belangrijk is dat er goede feedback wordt gegeven op de gesprekstechniek en de houding en gedrag, ligt dat wat mij betreft anders.

Het is een 'en, en, en' betoogje. In trainingssituaties waarbij het van wezenlijk belang is dat de rollenspeler geloofwaardig spel biedt, inclusief de logische emotionele reacties op de houding en het gedrag geeft van de degene die als deelnemer in de training zit én na afloop specifieke feedback geeft op wat hij heeft gezien en gehoord aan verbaal en non-verbaal gedrag én wat de reactie van de deelnemer met hem doet,... -ben je d'r nog?-dan is het werken met een professionele acteur een 'must'.

Dat klinkt als (s)preken voor eigen parochie...

Kan me die reactie wel voorstellen. De reden dat ik de acteur een eigen plek geef naast die van de trainer is ingegeven door professionele redenen. Net als een trainer heeft een acteur specifieke onvervangbare vaardigheden ten dienste van de deelnemer. Geloofwaardig acteespel, met in het achterhoofd het leerdoel van de deelnemer en het vermogen om na afloop van de simulatie specifieke feedback te geven, vereist vakmanschap en kan alleen een professionele acteur.

Los van de functionele kant is mijn ervaring dat het professioneler is om de taak van de trainer en die van de acteur uit elkaar te houden. Het verhoogt de kwaliteit van de training en daarmee het rendement. Een en een is drie, zeg maar. Laat de acteur de houding en het gedrag leveren en specifieke feedback geven. En laat de trainer, vanuit het theoretisch kader en de behoefte van de deelnemer, de inhoudelijke interventies plegen op de juiste (leer)momenten; het proces bewaken en waar nodig theoretische duiding geven. Met die professionele tandem acteur-trainer heeft de deelnemer een maximale leerervaring. En daar gaat het om!

Voordat je aan een training begint wil je weten wat je te wachten staat. Hoe stem je jouw bijdrage af met een trainer?

Ik heb een lijstje gemaakt waarop alle vragen staan die ik kan stellen aan een trainer om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de training en wat van mij wordt verwacht...

Een lijstje vragen?

Ja. Vragen over de soort opdracht, om welke doelgroep het gaat, wat het programma omvat, wat voor casuïstiek er is, welke rol ik speel en allerlei huishoudelijke zaken.... Het gaat erom dat ik als acteur zo snel mogelijk zicht en grip krijg op de inhoudelijke kant van de training om een zo goed mogelijke acteerprestatie te leveren. Voor mezelf, in relatie met de trainer en vooral voor de deelnemers. Dus ik wil in korte tijd zo goed mogelijk gebriefd worden...

Kan je dat wat concreter maken?

Als een bureau of trainer mij belt voor mijn beschikbaarheid, wil ik allereerst weten of het om een training, een assessment, een managementgame of een andere vorm van ervaren leren gaat.

Eh...ja..?

Nou elk van die disciplines vraagt een andere aanpak qua spel en feedback van een acteur. Ik vraag ook meteen naar de naam van de opdracht, dat verklaart vaak al veel en ik spreek dan sneller 'de taal' van de trainer. Ook wil ik de doelstelling van de training weten. Wat willen de deelnemers bereiken in de training? Op individueel niveau kan dat genuanceerder liggen en vraag ik dat uit aan de deelnemers als we starten met de training. Inzicht in beide doelstellingen helpt mij om maximaal dienend te zijn aan de deelnemers.

Wat wil je vooraf weten over de doelgroep van de training?

Om de dynamiek en intensiteit van de training in te schatten is het altijd fijn om te weten hoeveel cursisten er deelnemen. Met vier deelnemers is het toch anders werken dan met een groep van 20.

managementgames zitten er wel eens verschillende branches bij elkaar – en wat de functie en het niveau van de deelnemer is. Soms laat ik het daarbij. Als het bijvoorbeeld om het oefenen van functioneringsgesprekken gaat is het voldoende dat ik weet dat de deelnemers personeelsmanagers zijn.

Wanneer vraag je door?

Bijvoorbeeld als ik hoor dat het om een verkooptraining gaat. Met zo'n breed thema is het voor mij ook nuttig de context te weten van waaruit deze deelnemers werken. Geven ze leiding, hoe lang zitten ze bij de organisatie, wie zijn hun klanten, et cetera. Om een overall beeld te krijgen google ik op internet wat voor soort bedrijf het is. Ik weet dan onder meer wat ze maken of welke dienst(en) ze leveren, wat hun visie is, wat de plaats is van afdeling in de organisatie. Bij aanvang van de concrete praktijksimulatie (rollenspel), stel ik –als dat nodig is voor het goed voeren van het gesprek- nog wat specifiekere vragen over de functie van de deelnemers. Wat doen ze, wat is het specialisme, met wie werken ze samen, dat soort vragen. Het komt mijn geloofwaardigheid als acteur in de rol van gevraagde gesprekspartner ten goede.

Ik vraag de trainer ook wat de cultuur is bij het bedrijf of de instelling: informeel, zakelijk, afstandelijk, competitief, 'nine-to-five'...

Mijn vraag of er bijzondere omstandigheden spelen, levert soms verrassende antwoorden op. Dat kan zijn een aangekondigde reorganisatie of soms –off the record- dat twee units of afdelingen elkaar structureel dwarszitten of in een enkel geval dat een deelnemer per se niet wil oefenen. Door naar die omstandigheden te vragen voorkom ik onnodige stress tijdens de training.

Als iemand door een slechte ervaring niet wil oefenen met een acteur kan ik, door daar ontspannen mee om te gaan en tegelijkertijd door een goede introductie van mezelf en mijn werkwijze te geven, twijfelaars nog wel eens over de streep trekken...

Krijg je een programma toegestuurd?

Soms wel. Ik vraag in ieder geval naar de grote lijn van de agenda. Is het een ochtend, middag, of een hele dag? Wat is de opbouw? Hoe is de verhouding theorie en praktijk, ofwel het oefenen met het leerdoel in gesprekken. En: is er ruimte voor een energizer, een oppepper?

Maar ook: zijn er theoretische modellen waar de trainer mee werkt? Als dat zo is, is dat handig om te weten. Vaak maken de deelnemers in de ochtend kennis met de theorie, bijvoorbeeld een bepaald communicatiemodel, waar ze in de middag in de oefeningen en gesprekken mee aan de slag gaan. Dan is het wel zo professioneel dat ik me daarop voorbereid en kan aansluiten in de oefeningen.

En dan hebben we het nog niet over jouw rol in de training gehad. Wat wil je weten voor zo'n opdracht?

Allereerst in welke rol ik 'zit': wat moet ik gaan spelen? Soms zijn het ook meerdere rollen. Maar in de regel is het er één. Ik vraag dan ook of er geschreven casuïstiek is of dat de deelnemers zelf met casussen vanuit hun praktijk komen. Volgens een compact interview-format vraag ik de deelnemer te beschrijven wat er speelt in de werksituatie tussen hem en mij. Wat mijn functie is, waarmee hij moeite heeft, waar hij feedback op wil krijgen? En... wat zijn doel is in het gesprek.

We stemmen in grote lijnen ook de werkvormen af. Wordt het een van de klassiekers zoals het één-op-één-gesprek, de hoefijzervorm waarbij ik langs de kandidaten ga voor een korte simulatie, de carrousel waarbij de deelnemers langs mij komen, een mix van die drie of een geheel andere werkvorm. Er zijn vele werkvormen en oefeningen die theorie kunnen ondersteunen.

Auteur Paul Devilee, eigenaar van acteursbureau Kapok in Amsterdam, heeft er, met behulp van vele aandragers van ideeën, een boek over geschreven 'Toolbox voor trainingsacteurs'. Daar staan ook 'energizers' in om de deelnemers even uit hun hoofd te laten komen, bewust een bepaald spel te laten spelen of primair energie, een oppepper te geven. Professioneel en verrassend om dergelijke vormen met de trainer te bespreken.

Kan me voorstellen dat je ook de wijze van feedback geven bespreekt?

Als een trainer er niet over begint dan stuur ik daar wel op aan, ja. Het is een belangrijk onderdeel waarbij ik – omwille van de kwaliteit van de training en feedback in het bijzonder- precies op dezelfde golfenlengte als de trainer wil zitten. Het is dus belangrijk dat we het eens zijn over die wijze van 'teruggeven'.

De meest gebruikte, meest bekende vorm van feedback is de monoloog, waarin ik volgens vast stramien vijf zaken teruggeef:

1. Wat ik heb ik gezien en gehoord;
2. Wat voor indruk heb ik, dus wat denk ik daardoor;
3. Wat voor gevoel geeft mij dat, dus wat is het effect;
4. Wat ervoer ik als constructief en tot slot;
5. Wat heb ik gemist of waarin voelde ik me onbegrepen.

Compact rijtje. Zijn er nog feedback-varianten?

Ja. De constructieve feedback, de interactieve feedback en de actie feedback.

De constructieve feedback is ook opgezet vanuit de monoloog die ik als acteur uitspreek. Deze heeft 7 regels:

1. De feedback is direct, persoonlijk en onder vier ogen;
2. Gesprekspartners moeten het eens worden over de feiten van het te bespreken onderwerp;
3. De feedback kan zowel negatief als positief zijn;
4. Deze is nooit persoonsgericht, wel taakgericht en altijd met de bedoeling te luisteren naar wat de ander daarop te zeggen heeft;
5. Bij het feedback geven moet altijd het belang ervan worden onderstreept;
6. Check en stel vast dat er een oplossing moet komen en bespreek die;
7. Sluit af met een compliment aan de deelnemer.

Bij interactieve feedback is het stramien: ik zie, ik denk, ik voel.

Het verschil met de eerder genoemde standaard en constructieve feedback is dat ik in gesprek ga met de deelnemer over wat ik heb gezien, gehoord, denk en voel. Hij krijgt per vraag de kans om zijn reactie te geven waarop ik dan meteen kan aansluiten met mijn feedback. Ervan uitgaand dat de kwaliteit van mijn feedback goed is, is ook de acceptatie bij de deelnemer groter door de dialoogvorm. In al zijn onderdelen landt deze feedback vaak beter tussen de oren bij de deelnemer en is het effect doorgaans groter. Mijn ervaring is wel dat in grote groepen dit vaak teveel tijd kost. Daarom wissel ik het af met de monoloogfeedback.

Wat is er specifiek aan actie-feedback?

De tijdsfactor bij deze feedback geven speelt helemaal een rol bij management games, waarbij in hoog tempo veel spelonderdelen moeten worden afgesloten met feedback. Om efficiënt en doelgericht te werk te gaan is de uitgesproken feedback - actiefeedback - vanuit mijn rol/personage- kort en krachtig.

1. Ik vertel wat ik door hun optreden (anders) ga doen ofwel wat hebben ze bereikt. Bijvoorbeeld mijn baas zeggen dat ik het verplichte overwerken niet meer pik;
2. ik geef dan meteen aan hoe dat komt dat ik dat ga zeggen, oftewel wat is de reden waarom ik dat ga zeggen. Bijvoorbeeld omdat zij mij hebben laten inzien dat mijn baas misbruik maakt van zijn positie en dat ik dat volwassen moet bespreken.
3. Wat heb ik nog nodig om mijn doel – bijvoorbeeld assertiever zijn en minder overwerken- te bereiken. Bijvoorbeeld dat de deelnemer mij duidelijk moet maken wanneer ik het signaal voel dat mijn baas weer met mij solt, dat ik hem daar op aanspreek en dat ik afdwing om dat bespreekbaar te maken.

Introduceert een acteur zichzelf of 'valt-ie zomaar binnen' bij een training?

Bij een overvaltraining is het laatste logisch hè... ha, ha, ha. Dan zeg ik in de nabespreking uiteraard wie ik ben, wat ik doe en vooral wat ik heb ervaren. De feedback dus. Vaak noem ik dan eerst wat ze goed hebben gedaan, het is al spannend genoeg. Die tactiek helpt om sneller te accepteren wat beter kan in strategie en houding en gedrag.

Bij alle andere vormen van ervarend leren stem ik in overleg met de trainer mijn introductie af op de informatiebehoefte van de cursisten. Zo'n introductie van mij, in welke vorm dan ook, breekt vaak het ijs en geeft voldoende vertrouwen aan de deelnemers dat het een goede training wordt

Wat zeg je dan als je jezelf introduceert ?

Zal ik de full version doen?

Ga je gang!

Ik leid het altijd in door te zeggen dat ik het prettig vind om kort te vertellen wie ik privé ben, wat ik als acteur allemaal doe en vooral hoe het samenwerken met mij als trainingsacteur gaat. Zodat we er met z'n allen op dezelfde manier in zitten en de horloges mentaal gelijkzetten. Zo'n betrokken opening valt altijd in goede aarde.

Oké, en dan?

Zoals dat in het 'gewone leven' ook gaat als je elkaar nog niet kent. Ik zeg hoe ik heet, waar ik woon, dat ik getrouwd ben met Corien, twee dochters heb, Jikke en Cato en dat ik acteur ben. Maar dat ik dat niet altijd ben geweest. Dat ik eerst rechten heb gestudeerd en afgemaakt, (hockey)journalist ben geweest en sinds 1999 als zelfstandig acteur aan de slag.

Waarom schets je zo'n breed kader?

Credibility bouwen. Geloofwaardigheid. Logisch overigens. Ik maak van de gelegenheid gebruik om mezelf te positioneren, omdat ik weet dat het mes dan van twee kanten snijdt. De deelnemers leren je beter kennen en ik maak de belangrijke en fundamenteel onmisbare menselijke klik. Met dat bouwen aan de relatie, maak ik ook van de gelegenheid gebruik om aan te geven hoe en waarmee ik bezig ben als professioneel artistiek ondernemer. Dat geeft vertrouwen aan de groep. Er zit dan 'niet zo maar iemand wat te zeggen en een beetje te spelen'.

Hoe kleur je jouw CV dan in?

Dat ik eens per jaar op de planken sta bij De Plankeniers in Huizen, dat ik af en toe tv-werk doe, wel eens optreed in bedrijfsfilms en tv-commercials en dus als trainingsacteur samenwerk met castingbureaus, psychologisch adviesbureaus, acteerbureaus en trainers... Overigens, afhankelijk van de aard van de training en de doelstelling van de groep kan ik in plaats van zo'n cv-monoloogje, in een overleg met de trainer ook een Luisteren-samenvatten-doorvragen-oefening doen. Ook weer twee vliegen in één klap. Ze leren me kennen én oefenen met het stellen van (open en gesloten) vragen en samenvatten...

Lijkt me een mooi bruggetje naar het werk waarvoor je die dag bent ingehuurd?

Exact. Om aan te geven wat de crux is van mijn werk geef ik dan aan dat ik als trainingsacteur het doel heb om deelnemers qua techniek (gespreksstrategie) en qua houding en gedrag in beweging te krijgen. Ik voeg daar aan toe dat het bij non-verbaal gedrag gaat om zit- en stahouding, oogcontact, mimiek en het gebruik van de stem.

Geef je ook aan op welke manier je die beweging wilt realiseren?

Ja. Ik vervolg met te zeggen dat ik de deelnemers wil helpen hun beoogde vaardigheid te verbeteren door hen te laten ervaren in een praktijksimulatie (of andere werkvorm) met geloofwaardig spel en specifieke feedback, wat ze naast hun eigen voorkeursstrategie en houding en gedrag aan andere tactieken kunnen inzetten. Dat alles met het doel effectiever te zijn in wat je beoogt. En dan is het even stil... Nee geintje, ik formuleer het zo compact mogelijk omdat ik daarmee de cruciale schakels aangeef waar het in de training qua leren om gaat.

Niks interactiefs in je intro?

Jawel, ik peil altijd hoeveel deelnemers ervaring hebben met het werken met een acteur in trainingen. Door dat te vragen verleg ik de focus naar de deelnemers en mocht er spanning op de groep zitten zie je vaak dat het losser wordt als men die ervaringen kan delen. Het geeft mij ook de gelegenheid vragen te beantwoorden, mensen gerust te stellen indien nodig en uit te leggen wat de voordelen en toegevoegde waarde is van het werken met een acteur.

Voordelen, toegevoegde waarde...?

Ja. De voordelen zijn om met een professionele acteur op geloofwaardige wijze te oefenen met strategie, houding en gedrag. De toegevoegde waarde is dan bijvoorbeeld dat je zonder risico op gezichtsverlies kunt oefenen, dat het veilig is. Veilig omdat je fouten mag en kan maken die commercieel niet worden afgestraft. Ze hoeven zich ook geen zorgen te maken dat wij - de trainer en ik- de informatie die bovenkomt zullen 'misbruiken'. Informatie uit de groep komt niet op straat te liggen. Een andere toegevoegde waarde is dat een kundige trainer en acteur een deelnemer in zijn performance kunnen laten groeien en die groei kunnen borgen, zeker als deelnemers in een programma zitten met meerdere trainingssessies.

Ik hoor je vaak betere 'houding en gedrag' en 'performance' zeggen. Wordt het belang van houding en non-verbaal gedrag in communicatie niet overschat?

Nee, eerder onderschat. Wat ik persoonlijk vaak tegenkom in trainingen is dat men geen idee heeft wat de impact is non-verbaal gedrag in het algemeen en bij mij als ontvanger in een rollenspel. Deelnemers hechten vaak heel veel waarde aan de woorden die ze uitspreken, de inhoud dus, en hebben tegelijkertijd geen idee of doen aannames over hoe hun boodschap overkomt en wat dat bij mij als acteur in de rol als klant teweeg brengt. Voorbeeld: als een adviseur mij op het moment dat het opportuun is -timing!- letterlijk zegt waar hij en zijn bedrijf goed in zijn, maar dat non-verbaal niet ondersteunt, dan krijg ik heel vaak het idee dat hij zelf niet gelooft wat hij zegt. Dat hij misschien twijfelt aan eigen kunnen. En misschien ook nog wel van mening is, dat ik als klant niet erg belangrijk voor hem ben.

Is er ook onderzoek bekend?

Ja, er is behoorlijk wat onderzoek gedaan naar het belang van verbale en non-verbale boodschappen en de tegenstrijdigheid die daaruit voor een ontvanger kan blijken.

Een van de bekendste onderzoekers op het vlak van congruente verbale en non-verbale boodschappen in menselijke communicatie is de Amerikaanse professor Albert Mehrabian. Hij komt tot twee belangrijke conclusies: dat alle rechtstreekse communicatie uit drie elementen bestaat. Te weten het verbale element, de gebruikte woorden dus en de twee non-verbale elementen: intonatie (stemgebruik) en lichaamstaal (in Mehrabians onderzoek is dat beperkt tot alleen de gezichtsmimiek).

De crux van Mehrabians onderzoek is dat genoemde elementen op hun eigen manier verantwoordelijk zijn voor de voorkeur die bijvoorbeeld de klant (of ik in een rollenspel in de rol van een medewerker) heeft, (positieve of negatieve gevoelens) jegens de adviseur (lees: de deelnemer aan een rollenspel).

Hoe zit dat dan met de mate van impact?

Woorden zijn verantwoordelijk voor 7 procent, de intonatie ofwel stemgebruik voor 38 procent en de lichaamstaal is dat voor maar liefst 55 procent. De elementen worden vaak afgekort als de 3 V's en staan bekend als de 7%-38%-55%-regel. Hij stelt dat bij het overbrengen van emoties deze drie gedeelten van de boodschap congruent moeten zijn. Zo niet, dan kan de ontvanger van de boodschap in verwarring raken omdat er twee verschillende boodschappen (een emotioneel en inhoudelijke) zijn via verschillende kanalen (verbaal en non-verbaal) die ieder voor zich een andere richting aanduiden...

Heb je een kort voorbeeldje?

Het klassieke voorbeeld is dat van de manager die tijdens een bilateraal overleg tegen zijn medewerker over de samenwerking zegt (verbaal): 'Ik heb geen probleem met je' en tegelijkertijd non-verbaal hele andere boodschappen uitzendt: hij kijkt de medewerker niet aan, zijn blik lijkt niet geïnteresseerd, zijn mimiek staat strak, zijn stem is monotoon en hij heeft zich afgedraaid van zijn gesprekspartner en kijkt naar buiten...

Mehrabian zegt dat het dan waarschijnlijker is dat de medewerker meer zal vertrouwen op de overheersende communicatievorm (non-verbaal 38%+ 55%) van de baas, dan op dat wat de manager letterlijk zegt (7 %).

Is er kritiek op Mehrabians onderzoek?

Belangrijke kanttekening, of bezwaar zo je wil, is dat het onderzoek van Mehrabian specifiek was gericht op het positief of negatief (voorkeur-afkeer) overbrengen van gevoelens en opvattingen(meningen). En – ook belangrijk – dat de invloed van de non-verbale elementen intonatie en lichaamstaal alleen effectief is als de gesproken woorden ('Ik heb geen probleem met je') niet congruent zijn met de intonatie en de lichaamstaal van de spreker.

Daarom is de '7-38-55 regel' dus niet op elke communicatiesituatie van toepassing en wordt de boodschap dus niet altijd voor het grootste deel overgebracht door non-verbale signalen. Die stelling deelt Mehrabian ook.

Daar komt bij dat zijn conclusies mede gebaseerd zijn op de samenvoeging met ander relevant onderzoek over de spanning tussen verbale en non-verbale boodschappen en dat niet alle non-verbale boodschappen (zoals fysieke lichaamshouding tijdens het uiten van de gevoelens) zijn meegenomen in zijn conclusies.

Andere onderzoekingen met betrekking tot non-verbale en bredere non-verbale elementen door onder meer Albert & Morton Wiener, Albert & Susan R. Ferris, Michael Argyle Christopher K. Hsee om er maar een paar te noemen, zijn niet allemaal eenduidig.

De rode lijn is wel dat non-verbaal gedrag van grote invloed is op het overbrengen van de boodschap, zeker als het gaat om het overbrengen van emoties en opvattingen in directe relatie met de gesprekspartner.

En de inhoud dan?

Inhoudelijk kan en mag je nooit maar wat aanrommel. De content van de boodschap moet voor 100 procent kloppen. Vanuit dat vertrekpunt durf ik op basis van mijn praktijkervaring wel de stelling aan dat de bereidheid bij de ontvanger om te accepteren wat je zegt grotendeels –zeg voor 90 procent- wordt bepaald door manier waarop de zender –lees: de cursist of professional in zijn werk- de boodschap brengt. Dat betekent dat het oogcontact (met de klant), wat hij uitstraalt, (bijvoorbeeld vertrouwen), zijn mimiek (ontspannen, vriendelijk), zijn fysieke houding (open, voldoende afstand, maar niet te ver weg), zijn stemgebruik (niet te eentonig) congruent moet zijn aan zijn verbale inhoud. Als dat niet congruent is dan redt deze adviseur het commercieel niet met die 7 procent briljante verbale inhoud richting mij (lees: klant.) Het is niet makkelijk dat non-verbale gedrag en die juiste houding te leren, maar het kan wel.

Je hoort ook veel kritiek op de 'setting' van het oefenen met een trainingsacteur; de oefensituatie is altijd anders dan de werksituatie...

Het succes van de training wordt mede bepaald door de kwaliteiten die de deelnemer in huis heeft, zijn commitment (bereidheid) om te willen oefenen en inderdaad de omstandigheden. Het valt niet te ontkennen dat veel omstandigheden bij het oefenen anders zijn dan in de harde werkelijkheid van de deelnemers.

Zo is de ruimte waarin de gesprekken plaatsvinden vaak een andere dan waarin de deelnemers hun gesprekken voeren. En hoewel ik op basis van mijn spel in de buurt kom van de personages die ik moet spelen, zal ik nooit letterlijk de dagelijkse gesprekspartner van de deelnemer zijn. En ook inhoudelijk zal ik anders 'acteren' dan de baas of collega van de cursist. Allemaal waar. En die andere omstandigheden kunnen de druk bij de deelnemers opvoeren. Om de weerstand op die beleving te verlagen en het commitment van deelnemers te verhogen, vraag ik collectief om ermee akkoord te gaan dat de omstandigheden inderdaad anders zijn en meteen te vragen of men zich daar niet achter wil verschuilen bij het oefenen. Vaak wordt er dan nog wel wat geprutteld en gemompeld, maar ook positief geknikt.

Gelukkig maar. Heb je in deze context nog een fijne verrassende eyeopener in petto?

Ja. Ik houd de deelnemers tot slot een realistische spiegel voor door, als ik iemand uit de groep aanspreek, te vragen wat hij ziet en hoort als ik mijn introductie presenteer. Vaak komt dan als antwoord dat ik 'enthousiast maar ook rustig kan uitleggen'. Op mijn vervolgvraag wat zo iemand dan denkt, wat voor indruk ik op hem maak is de reactie 'dat ik wel weet waarover ik het heb'. En als ik tot slot pols bij diegene wat voor effect dat op hem heeft, wordt lachend gezegd 'dat ik goed, positief overkom', of iets in die trant.

Ik geef de groep dan terug dat, ondanks dat de omstandigheden anders zijn dan in werkelijkheid, de interactie, zojuist gedemonstreerd door een van hun collega's, tussen de deelnemer en mij als acteur wel écht is. En dat op basis van die interactie en mijn feedback (en die van de trainer en overige deelnemers, die ook meekijken), de kracht van de training zichtbaar en hoorbaar is.

Bijna altijd is men dan 'om'. Omdat men zelf heeft ervaren dat de kracht van het oefenen in de opbrengst van de interactie zit: wat zie ik, wat denk ik, wat voel ik en wat ik daar dan vervolgens mee doe in dialoog met mijn gesprekspartner. Goed, hè?

Duidelijk. Hoe verhoog je het realiteitsgehalte van de personages bij de oefeningen?

Op basis van een kort interview hoor ik wat de casus is waarmee de cursist wil oefenen. Ik ken dus de feiten, zijn probleem dat speelt, wat-ie wil bereiken en waar hij feedback op wil krijgen. Ik weet dus ook wat 'ik' doe voor werk en wat mijn sterke en zwakke punten zijn. De cursist kan ook aangeven wat mijn persoonlijke communicatiestijl is (directief, coöperatief, expressief of beschouwend). En ook de managementstijl, bijvoorbeeld vooral op de taak gericht (instruerend) of meer op de relatie gericht (samenwerkend).

Ik vraag hoe diegene zich verbaal (met stopwoorden of krachttermen) en non-verbaal (oogcontact en gebaren) uit. Dat kan heel herkenbaar zijn voor de deelnemer. Vanuit mijn expertise weet ik dan wel hoe ik dat personage moet neerzetten.

En dan, hup, beginnen...?

Nee nog niet. Ik heb ter afsluiting nog vier spelregels voordat we met de simulatie (of andere werkvorm) beginnen. Ik zeg altijd tegen een deelnemer:

1. Laat mij een rol spelen; jij gaat de oefening in als de professional die je ook bent op je werk. Ga dus geen toneelstukje spelen;
2. Je mag altijd een time-out aanvragen als je denkt dat je 'communicatief vastloopt', een vraag hebt, iets tegenkomt in de simulatie dat je niet zo hebt bedoeld, et cetera;
3. Niets is goed of fout, het gaat erom dat de deelnemer het vermogen laat zien om qua houding en gedrag op te schuiven. En inderdaad, dan kunnen we –de trainer, de andere deelnemers, ik- cijfers geven die we dan ook moeten motiveren;
- 4.: Ik zal als acteur nooit grappig doen omwille van het grappig doen. Ik wil niemand belachelijk maken.
5. En last but not least: dat ik er voor iedereen die tijdens de praktijksimulatie aanwezig is een leerzame ervaring van wil maken. Amen ;)!

En hoe start je dan meestal zo'n oefening?

Met de trainer als procesbewaker starten we de simulatie –als de cursist er klaar voor is - door hem of mezelf echt entree te laten maken door via de deur binnen te komen. Een echte start dus.

Wat gebeurt er vervolgens tussen jou en de cursist in een simulatie?

Tijdens de simulatie speel ik interactief, dat wil zeggen ik ben beïnvloedbaar. Mijn gedragingen zijn een spiegel van de houding en het gedrag van de cursist. Is de cursist in woord en gebaar autoritair, dan laat ik - mede op basis van het interview- passief gedrag horen en zien. Wordt de ander sympathieker en steekt de helpende hand uit dan zal ik meegaander worden.

En als de trainer de simulatie stopt, wat dan?

Soms zet de trainer het spel snel stil, soms wat later. Het hangt wederom van de situatie af. Het is bij zo'n stop hoe dan ook tijd voor de cursist om stoom af te blazen. En tijd voor feedback. Eerst de reactie van de cursist over wat goed ging en daarna wat minder goed ging. Gevolgd door feedback uit de groep, die van mij en tot slot de feedback van de trainer. Dit is de standaardvolgorde van feedback geven, maar die kan naar gelang de behoefte ook anders uitpakken. Het stramien blijft: concreet gedrag benoemen, de indruk meegeven, het effect of gevoel aangeven, wat goed ging en de tips ter verbetering. En als de kandidaat nog puf heeft kan hij of zij op basis van de respons nog een keer de oefening doen. Of iemand anders neemt het van hem over.

Wat je vaak ziet is dat het dan veel beter gaat. Collega's die daarna dan weer in de oefeningen stappen verbeteren in hun houding en gedrag door op de schouders te gaan staan van hun voorganger. En zo verder. Ze schuiven op en komen in beweging.

Ik onderschrijf daarmee de visie van de Nederlandse Vereniging van Trainingsacteurs die het idee van het vak van trainingsacteur illustreert met het motto:

'Zeg iemand iets en hij is het snel vergeten. Laat iemand iets zien en hij weet het. Laat iemand iets ervaren en hij zal het doen.' (vrij naar Confucius)

Ben ik nog iets vergeten te vragen?

De huishoudelijke kant van de opdracht. Het minst leuk, maar wel belangrijk. En de schoorsteen moet roken. Ik zorg na een eerste of herhaald contact altijd dat de afspraken in offertevorm en/of definitieve bevestiging op papier staan, de voorwaarden (annuleringsregeling!) bekend zijn en dat de prijs is afgesproken.

Ik zorg ervoor dat ik altijd op tijd weet waar ik moet zijn. Ik check dat van te voren altijd nog een keer. Dat heeft me wel eens behoed voor verkeerd rijden. Kleding stem ik ook altijd goed af met de trainer. Is het een informeel gezelschap of zit iedereen strak in het pak (iets wat steeds minder vaak voorkomt).

Ik stem ook altijd even af of we vooraf, als het een middagklus is, gezamenlijk lunchen of dineren. Dan verenigen we het nuttige met het aangename. Ook wil ik weten of ik makkelijk kan parkeren en zo ja of het gratis is of dat ik moet betalen... en later kan declareren. Van die dingen.

De administratieve afwikkeling, de factuur, is het slot van een, als het goed is, voor alle partijen plezierige en leerzame bijeenkomst van ervarend leren. Wel belangrijk dat je weet waar die rekening naar toe moet. Ik betrap me er op dat ik gedisciplineerder mijn boekhouding moet doen. Goed bijhouden en op tijd die rekeningen versturen. Voor niets gaat tenslotte alleen de zon op.

O ja, na afloop vraag ik de trainer altijd kort om feedback op onze samenwerking, op wat goed ging en wat voor verbetering vatbaar is. Sommige intermediairs en bureaus vinden het prettig als ze een evaluatie (op papier) krijgen. Ik bel sowieso altijd mijn directe opdrachtgevers na.

Bij een goede samenwerking ben ik ook brutaal genoeg om een referentie te vragen voor mijn LinkedIn-profiel en mijn website. En wie weet wordt een potentiële opdrachtgever, die mij nog niet kent, daardoor getriggerd om samen te werken.

Door: Jacques-Hein Vermolen, Hilversum 2012

N.B. Waar hij is geschreven, wordt uitdrukkelijk ook zij bedoeld.