



Instructie rollenspellen voor de vaardigheidstraining

Een rollenspel is natuurlijk geen echte situatie maar komt wel zo dicht mogelijk bij de werkelijkheid, zéker door de bijdrage van de acteur. De term rollenspel kan negatieve associaties oproepen bij de groep, je zou ook kunnen spreken van 'oefenen met de materie'.

Ons advies is om deelnemers niet achter een computer te plaatsen waarop zij van alles gaan opzoeken. Risico is dan dat het vooral over de inhoudelijke kennis gaat (en dus niet over henzelf) en deze training richt zich vooral op gespreksvaardigheden. Hieronder vind je tips voor een goed rollenspel en op de volgende pagina staat hoe je een goed rollenspel stap voor stap aanpakt.

Tips voor een goed rollenspel

- Alles staat en valt met een strakke sturing door jou! Wees hier heel strikt in.
- Maak het onderwerp van het rollenspel niet te groot maar pik er een deelonderwerp uit, bijvoorbeeld 'klantgericht NEE zeggen'.
- Geef aan dat de deelnemer altijd het gesprek stop mag zetten als hij/zij echt vastloopt. Beter even herpakken en weer verder gaan dan heel krampachtig maar door blijven gaan.
- Benadruk dat het niet gaat om een goed rollenspel maar om het ervaren hoe een klant reageert als je dit of dat wel/niet doet! De acteur is levend oefenmateriaal en dit is een kans om 'veilig' bepaalde dingen uit te proberen.

- Bij grote groepen oefen je met 2 deelnemers tegelijk, die samen het gesprek voeren met de acteur. Stimuleer dat zij elkaar afwisselen/overpakken.
- Geef de toehoorders altijd een concrete feedback opdracht mee, zodat zij ook scherp blijven. En meld vooraf dat je hen hier achteraf vragen over gaat stellen.
- Schrijf de feedbackopdracht op een flip-over en laat toehoorders achteraf dan ook hierop feedback geven. Bij het onderwerp 'klantgericht NEE zeggen' zou je bijvoorbeeld deze 2 feedbackvragen kunnen formuleren: Hoe klantgericht was het gesprek? Hoe concreet is het risico voor de klant benoemd?

Een goed rollenspel, stap voor stap

1. Leg duidelijk uit wat het onderwerp van het rollenspel is.
2. Zorg dat helder is voor jou en de acteur welke case er gespeeld wordt.
3. Vraag/benoem wie er begint.
4. Schets de situatie nog even: er komt dus straks een klant binnen en jij focust je op ONDERWERP.
5. Leg uit dat de deelnemer altijd het gesprek even stil kan zetten om even na te denken, te overleggen en weer verder te gaan. Vertel ook dat het gesprek doorloopt totdat jij het stop zet.
6. Is het duidelijk voor de deelnemer?
7. Geef de toehoorders een duidelijke feedbackopdracht, en zet deze op de flip-over.
8. Is het duidelijk voor de toehoorders?
9. Laat de deelnemer en de acteur beginnen en schrijf zelf zoveel mogelijk mee van wat er gezegd wordt en gebeurt. Jij staat bij voorkeur buiten het gezichtsveld van de deelnemer.
10. Zet het gesprek stop als het onderwerp behandeld is en voorkom dat er nog een heel stuk komt wat niet relevant is voor deze oefening.
11. Geef de deelnemer een compliment dat hij/zij het gedaan heeft!
12. Vraag altijd de deelnemer als eerste hoe hij/zij het vond gaan.
13. Vraag daarna de groep feedback te geven volgens de feedbackopdracht.
14. Vraag daarna hoe de acteur het als klant ervaren heeft.
15. Vul daarna eventueel zelf nog aan, aan de hand van jouw aantekeningen.



Heb je vragen of wil je sparren?

Team Digitale Inclusie Probiblio staat voor je klaar!

Neem contact met ons op via basisvaardigheden@probiblio.nl