

Leerlingen in communicatieve leersituaties Drama op AOC Friesland



Dramatisch tonelen op het mbo in Leeuwarden. Studenten van de NHL spelen met aoc-leerlingen situaties waarin deze leren omgaan met een geëmotioneerde klant. Hoe communiceer je dan? Best eng, vinden ze, maar heel leerzaam.

“Zo’n stomme vrachtwagen”, huilt Suzanne. Haar hond is aangereden en voor Widmar was er meer één optie: laten inslapen. “Heeft ie veel pijn gehad? Kan ik hem nog zien?”

Even later speelt Suzanne een eigenwijze klant die meteen wil doorlopen naar de dierenarts voor een vaccinatie. “Hij kent me, ik ben een echte dierenliefhebber. Zo’n prikje kan er toch wel tussendoor?” Rixt, in de rol van dierenartsassistente, moet zorgen dat ze geduldig wacht. “Zal ik even uw gegevens opzoeken? O, het is voor rabiës. De dierenarts heeft nog twee minuutjes werk; gaat u toch zitten.”

“Dit zijn situaties waar we straks echt mee geconfronteerd zullen worden”, zegt Gina. Hoe reageer je op emoties, hoe communiceer je dan, hoe zorg je dat je contact met de klant krijgt, hoe breng je dramatisch nieuws over een geliefd huisdier, wat doe je als mensen helemaal door het dulle zijn, verbijstering tonen of geen raad weten met hun verdriet? “Je leert hier heel veel van.” →

Suzanne de Boer, student NHL, toont de emoties waarop aoc-leerlingen, bezig met een module communicatie, moeten reageren



Terwijl Gina Groendijk uitlegt dat er maar één oplossing is voor de zieke hond, observeren v.l.n.r. Jessica Dijkstra, Widmar van der Meer, Rixt Gielstra en Grietje Kramer haar communicatie en omgang met een verbijsterde hondenbezitster

Uitdagen

Suzanne de Boer studeert voor docent drama op de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden. Dit is voor haar een stage trainingsacteren; niet alleen hier op AOC Friesland met leerlingen paraveterinair en diermanagement, maar ook met andere vakrichtingen zoals recreatie en op andere scholen. Het initiatief kwam in dit geval vanuit de NHL, op zoek naar stageplekken. De hele woensdagochtend worden leer-situaties gespeeld en besproken. De aoc-leerlingen komen zelf met zo'n situatie. Suzanne bespreekt dan kort wat deze inhoudt, wat haar rol is en wat die leerling ervan wil leren. Een paar tellen later confronteert ze de mbo'er met haar boosheid als klant, haar verdriet als hondenbezitster of haar verbijstering als haar kat een ongeluk heeft gehad. "Ik daag het soms een beetje uit", zegt ze. Soms kijken de leerlingen dan: wat nu, wat moet ik zeggen? Maar meestal informeren ze, troosten ze, helpen ze of communiceren ze op een andere manier. Bij de groep recreatie ging het bijvoor-

beeld over een klant die klaagt bij de campingbeheerder dat het douche-muntje niet pakt. "Ik probeer er een beetje mee te spelen", legt ze uit. "Hoeveel daag ik uit zodat ze kunnen leren en wat geef ik ze dan als beloning; dat ik doe wat ze willen dat ik doe."

Terwijl de mbo'ers zich realiseren wat het betekent om met klanten te communiceren, leert Suzanne over trainingacteren. "Hoe je je inleeft in een persoon en dat met iemand goed neer kan zetten. Soms vergeet ik dan wel dat je ook fysiek kunt duidelijk maken wat je voelt, dan blijft het teveel verbaal. Maar het is heel leerzaam. En ik heb ook veel lol gehad."

Verbijstering

De acteetraining is een element van een blok voor communicatie en gastheerschap. De vierdejaars van AOC Friesland in Leeuwarden zijn hier acht weken lang elke woensdagochtend mee bezig. Voor het dramadeel is de klas van 21 opgesplitst in drie groepen. Bij elk ervan is een aoc-docent als procesbewaker, in dit

geval Angela Popkema, Grytsje Lieuwes en Stoas-stagiaire Eelkje Postma. Ze bespreken tevoren met de NHL-studenten over de bedoeling van de klas, de aanpak van de lesochtend en de rol van de procesbewaker. Die zet soms de actie stop voor tussentijdse tips.

Terwijl een van de leerlingen in het rolspel zit, kijkt de rest toe. Ze letten op reacties, op het contact tussen beiden, op de aangedragen oplossing (zoals opereren of inslapen) en op wat de leerling met de getoonde emoties doet. Kan deze daarmee omgaan of slaat hij dicht? De observanten geven tips zoals 'laat ze tot rust komen', 'luister goed naar wat ze zegt' of 'reageer op die verbijstering'.

Contact

"Ze vonden het vantevoren allemaal best eng", vertelt Grytsje Lieuwes, docent AOC Friesland. "Je moet je toch bloot geven. Ik vertel dan dat ik laatst bij een presentatie buiten de deur ook wel nerveus was." Dat geeft moed en soms helpt het leerlingen met faalangst om over de drempel te stappen. "We maken de groepen zo dat ze zich zo veel mogelijk veilig kunnen voelen. Dan valt het ze steeds erg mee. Het geeft ze ook een kick als ze in een rol hebben gezeten." Aan de andere kant blijft het lastig voor hen om te vergeten dat ze voor de klas staan. Ze hebben hun standaard-oplossingen van hoe je zou moeten reageren en proberen die naar boven te halen. Soms vergeten ze daarbij de interactie en is er geen contact. Lieuwes: "Het is dan belangrijk dat ze met emotie en gevoel omgaan en niet proberen te denken aan het stappenplan."

"Het is goed om te vragen of ze je informatie begrijpt", becommentarieert Popkema een leerling. "Maar je zou meer gevoel kunnen tonen als je verteld hebt van de ongeneeslijke ziekte van het huisdier." Het valt toch niet altijd mee om emoties te benoemen en te reageren op de persoon die tegenover je zit, maar Grietje had het moeilijker verwacht. "Het ging ook goed", reageert Popkema. "Je hebt haar op haar gemak gesteld en de ruimte gelaten om emoties te uiten." "Er was ook contact", zegt Rixt, nu als observant. "Ja", zegt Suzanne, "ik voelde me niet eenzaam met mijn verdriet." □