

*Lezing bij de ALV van 27 november 2016*

# Omgaan met lastige cursisten

*De PR-commissie had voor deze ALV opnieuw het duo Sabrina Brando en Simon Prins gestrikt. Zij belichtten vanuit hun ervaring een onderdeel waar veel van ons vaak mee te maken hebben. Alhoewel?*

*Door Ineke Post*

Sabrina trapt af met inloggen om de lezing te kunnen starten met “user: customer and password: expectations.”

Een tegeltjeswijsheid geeft aan waar het om draait:

Mensen zijn niet lastig  
Mensen zijn verschillend  
Dat is best lastig

Al die verschillende mensen hebben andere doelen en ideeën om hun doelen (de ‘expectations’) te bereiken. De manier van kijken naar het dier en wat je daar uit haalt, kunnen enorm verschillen. Je hoeft geen dierenwelzijn- of trainingsexpert te zijn om van een dier te houden of er goed voor te kunnen zorgen. Vele wegen leiden immers naar Rome. Ben je eenmaal een expert zorg er dan voor dat je altijd een leerling blijft, voor andere wegen open blijft staan.

Mensen hebben verschillende leerstijlen en dat zorgt ervoor dat kennisoverdracht niet altijd even vlot gaat.

Luisteren is een aandachtspuntje. Luister je met de intentie om mensen te begrijpen of met de intentie om te antwoorden. Echt luisteren is onvoorwaardelijk aandacht aan iemand geven om echt te horen wat diegene zegt. Het Engelse woord ‘listen’ bestaat uit dezelfde letters als het woord ‘silent’.

Met hoofd en hart luisteren doen we meestal niet. We krijgen een oefening. We mogen met onze armen over elkaar zitten. Hierna hetzelfde, maar nu met de andere arm boven.

Dit voelt heel oncomfortabel, we veranderen een gewoonte. Hetzelfde gebeurt als we onze manier van luisteren veranderen.

Veel belangrijker dan het gesproken woord is

onze lichaamstaal. Voor we nog maar één woord gezegd hebben, introduceert onze energie ons.

Luisteren bestaat voor 55 procent uit lichaamstaal, 38 procent uit spraak, taal en intonatie en slechts voor 7 procent uit woorden.

Om je doel te bereiken heb je een ander ingrediënt nodig en dat is vertrouwen. Zonder vertrouwen is er geen samenwerking. Zonder samenwerking bereik je je doel niet.

Mensen willen serieus genomen worden, willen leren en willen een bijdrage leveren.

Heb begrip voor iemand. Waarom reageert iemand altijd boos of geërgerd? Leg de focus op positief (gewenst) gedrag. Dit werkt bij honden eigenaren net zo goed als bij hun honden. Weer een verandering van gewoonte, want in de praktijk zijn we meestal bezig met wat we niet willen.

Regels zijn nodig, maar welke regels zijn nu echt nodig bijvoorbeeld in verband met de veiligheid? Hoe vast of flexibel ben je in het je houden aan die regels?

Bij O&O ligt de focus bij de opleiding van instructeurs op het goede gedrag stimuleren in plaats van het verkeerde gedrag te corrigeren. Daarbij leidt O&O de cursisten zodanig op dat deze naar hond en geleider kunnen kijken, oog voor individuele fouten en problemen hebben en kunnen controleren of de gegeven aanwijzingen goed opgevolgd worden.

In een groep les geven betekent dus dat je vaak ogen aan alle kanten moet hebben. Er wordt feedback gegeven voor de goede en de verbeterpunten.

Goede feedback moet in evenwicht zijn. Altijd met de positieve punten beginnen, zodat je voor de verbeterpunten een draagvlak creëert.

Wij mogen weer oefenen. Eerst één minuut op een gesloten manier heel serieus naar de persoon naast je kijken. Als je gesloten bent, sta je niet open voor de ander. Dat was ook aan een muisstille zaal te merken. Hierna hetzelfde, maar nu op een open manier. Dit resulteerde in een hele rumoerige zaal. Wat duurt zo'n minuut trouwens lang...

Des te meer je op een probleem focust, des te moeilijker je dit uit je gedachten krijgt. Niet willen denken aan een probleem, resulteert vaak in het tegenovergestelde. Het boek van Daniel Wegner: "White bears and other unwanted thoughts" gaat hierover.

Soms zijn cursisten lastig omdat ze die witte beren niet uit hun hoofd kunnen zetten.

De manier waarop cursisten in de materie staan, beïnvloedt het resultaat enorm. Hebben cursisten hoge verwachtingen dan leidt dit beslist tot betere resultaten in prestaties dan dat ze lage verwachtingen hebben. Dit wordt self-fulfilling prophecy genoemd.

Sabrina bespreekt fouten die ze in het verleden gemaakt heeft en hoe ze tot de conclusie kwam dat niet de mensen lastig waren, maar zijzelf. Hierna kon ze pas aan de oplossingen werken.

Ze bespreekt een paar moeilijke case-studies in het licht dat het ervaren als lastig hiervan veel met onszelf te maken heeft. Het helpt om een positief zinnetje zo goed in je hoofd op te nemen dat je er zelf in gaat geloven, een positieve affirmatie. We mogen om dit te oefenen een positieve zin in ons hoofd opnemen. Dus niet wat je niet wilt, want dan ben je met de 'witte beren' bezig.

Heb je uiteindelijk samen aan het probleem gewerkt, dan is los laten het motto.

Sabrina werkt wereldwijd en komt met heel veel verschillende mensen uit andere culturen in aanraking. Ze vertelt hoe ze een band met al die mensen krijgt. Vervolgens vertaalt ze dit specifiek naar Hong Kong, Congo, Israël en IJsland en Groenland.

Dan het samenwerken. Vaak is de tijd maar beperkt om kennis over te dragen. Dat komt dan meestal neer op 90 procent praktisch, waarbij de focus ligt op de positieve veranderingen voor de dieren en niet op probleemgedrag en trainen.

Er blijft altijd meer te doen, maar het enige dat telt is: mens en dier happy, dan is het goed.

Simon Prins neemt het stokje over met een stevige opmerking: "Trainers zijn manipulators van de omgeving (Kathy Sdao, LosVast 2012), waarom dan moeite met lastige cursisten?"

Voor mensen is essentieel dat er een veilige omgeving gecreëerd wordt, waar ze vragen durven stellen en uit hun comfortzone kunnen stappen. Die veilige omgeving krijg je door beter te communiceren en geduldiger te zijn.

Bestaan lastige mensen en zo ja, wat wordt als lastig ervaren, maar ook waarom zouden die mensen lastig zijn? Als je moeite hebt met iets of iemand, is dat lastig. Ligt dat dan aan de cursist of aan de instructeur?

Lastig gedrag is geen objectief gegeven, maar je persoonlijke interpretatie. Van mensen die je niet zo liggen, kun je het meeste over jezelf leren. Dus lastige mensen zijn prachtig.

Zijn nu vrouwen of mannen lastiger. We krijgen een hilarisch filmpje uit "Laugh your way to a better marriage van Mark Grungor te zien. Het filmpje is onder "A Tale of Two Brains" op youtube, te vinden onder <https://www.youtube.com/watch?v=3XjUFYxSxDk>

Geloof in jezelf voor de juiste motivatie. Daarvoor was er een leuk plaatje van Pippi Langkous.



*Zo moet het!*

Luisteren kun je niet zonder contact. Luister je met de intentie om te luisteren of te reageren? Ons luisteren wordt beïnvloed door onze waarheid, degene die we van onze ouders mee gekregen hebben. Van wie leren onze kinde-

ren? Ons referentiekader en model bepaalt dus de 'waarheid', de bril waardoor je kijkt. Met welke waarheid werken wij? O&O leert informatie te verwerken (referentiekader) en een werkelijkheid te vormen (paradigma). Neem je omgeving, zoals je cursisten, hierin mee.

Maar, morgen kan die waarheid alweer achterhaald zijn. Waarheden hebben dus een beperkte geldigheid, ze veranderen.



*Nog zo'n waarheid.*

Je bent nooit uitgeleerd, blijf dus ontwikkelen. Mensen leren op verschillende manier. Je kan passief (onder andere lezen) leren, maar ook actief (bijvoorbeeld door anderen te leren). Ga altijd de interactie aan.

Let op je taalgebruik. Als je het niet simpel kan uitleggen, begrijp je het zelf niet goed genoeg (Albert Einstein).

Een paar actieve oefeningen onderbraken het passieve leren. Linkerhand opsteken voor het zien van een hond en rechterhand voor het zien van een kat op de dia. Nog zo'n oefening met rood en blauw.

Het gedrag dat je ziet, is maar een klein stukje. Het onzichtbare deel, het fundament van iemands doen en laten (de overtuigingen, drijfveren en het denken) is veel groter.

Lastige cursisten worden niet geboren, maar gemaakt door onduidelijkheid en grenzeloos-

heid. Je kan niet alles regelen, maar blijf in ieder geval communiceren.

Zorg zelf in balans te zijn voordat je voor een groep gaat staan. Denk hierbij aan normen en waarden en empathie. Hier hoort een stuk zelfreflectie bij. Leer en leef vandaag.

Geef je cursisten feedback door te benoemen wat je ziet in plaats van te interpreteren. Tegen één negatieve opmerking moeten zeker drie positieve staan.

Het is lastig om een ideale instructeur te worden, want dan moet je kunnen motiveren, visualiseren, zelfreflectie kunnen toepassen en feedback zonder waardeoordeel kunnen geven.

Je moet ontdekken wat de betreffende hond motiveert, maar ook waar de desbetreffende cursist blij van wordt. Succes-ervaringen, maar zeker ook de sfeer zijn goede motivatoren. Motivatie fluctueert. Het begeleiden van verschillende cursisten met verschillende persoonlijkheden is een vak.

Als wij elkaar beter begrijpen, kunnen we beter samenwerken.

Groepsprocessen zijn lastig. Hoe goed je ook je best doet, soms vervallen zowel de instructeur als de cursisten in een passieve houding. Dan komt RAW om de hoek kijken, door Respect, Aandacht en Waardering kom je hier weer uit.

Eventuele problemen blijven eigendom van de cursist. Je kunt ze niet overnemen, maar je kan wel helpen.

Het stellen van grenzen is belangrijk, maar dat is iets waar de meeste mensen niet zo goed in zijn. Zonder grenzen nemen de problemen toe. Lastige mensen mag en moet je begrenzen.

Blijf weg van straf. Deze wordt vaak toegepast als gevolg van emoties en voelt goed voor



*Als dat eens mocht lukken*

mensen. Vertel de cursist liever wat hij wel moet doen, zodat je kan belonen.

Mensen en dieren trainen is observeren en beslissingen nemen. Observeren is lastig. Hierbij blokkeren aannames die we doen vaak ons handelen.

Lopen het verwachtingspatroon van instructeur en cursist gelijk. Als dat niet zo is, dan kunnen teleurstelling en frustratie gedrag negatief beïnvloeden.

Leer kijken naar gedrag van de hond, de cursist en jezelf. "What's in it for me" (WIIFM) geldt zowel voor instructeur als cursist.

Sabrina Brando en Simon Prins hadden een prachtige interactieve lezing in elkaar gezet

die naadloos in elkaar overliep. Door hun geheel eigen benadering vulden ze elkaar aan en kregen we vanuit verschillende hoeken 'dezelfde waarheden'. Het kijk- en luisterdeel werd met een aantal praktische oefeningen afgewisseld. Veel stof om over na te denken en zeker bruikbaar als instructeur.

Juist daardoor was het zo verschrikkelijk jammer dat er veel te weinig tijd was om het complete verhaal zoals Sabrina en Simon het bedoelden, te houden. Veel dia's vlogen zonder achtergrondinformatie langs om maar niet al teveel uit te lopen.

Op de ledenpagina van O&O is de powerpoint van deze lezing te vinden.



*Maud Grevelink bedankt Sabrina en Simon*