

Trainings mit Business Schauspielern für Fortgeschrittene

Eine Zwischenbilanz von Dr. Peter Hügelmeier

Das Training mit spezialisierten Business Schauspielern ist heute ein obligatorischer Bestandteil der Kommunikationsausbildung. Am Anfang steht immer eine fachliche Ausbildung. Die Teilnehmer müssen wissen, wovon sie reden. Danach schließen sich Kommunikationsworkshops an, in denen das vorhandene Wissen in Argumente übersetzt wird. Niemand lässt sich von Zahlen, Daten und Fakten überzeugen. Konkrete Veränderungen bewirkt man, wenn Kunden ein Kauf, eine andere Therapie oder ein anderes ärztliches Handeln nicht nur sinnvoll erscheint, sondern wenn sie einen Nutzen hierin sehen – für wen auch immer: für die Klinik, für die Patienten, für sich selbst, für das Personal; je nachdem, was für die konkrete Person wichtig ist. Die Kommunikationsspezialisten sprechen hier von handlungsleitenden Motiven. Diese sind immer individuell. Nur, wie übt man das – kundenspezifische Argumentation unter Berücksichtigung der individuellen handlungsleitenden Motive? Genau hier ist die Stunde für den Einsatz von Business Schauspielern. Diese können Menschen mit verschiedenen Verhaltensweisen und Motiven authentisch spielen. Mit ihnen und an ihnen kann man üben.

Wichtig ist die Vorbereitung der Business Schauspieler. Die meisten Gespräche finden als Dialog statt. Ein guter Business Schauspieler ist in der Lage, einen Kardiologen, einen Hämatologen oder einen anderen Spezialisten auch im Dialog zu spielen, also nicht nur mit einer auswendig gelernten Rolle. Die Business School München bereitet bei Trainingsprojekten die Business Schauspieler immer über zwei Tage vor. Einen Tag medizinisch, damit die Schauspieler die Ärzte authentisch auch in Dialogen spielen können und einen Tag projektspezifisch zusammen mit Mitarbeitern des Auftraggebers. Dies hat sich bewährt und sichert ein Feedback, bei dem die Teilnehmer nicht selten ihre Verwunderung darüber äußern, wie authentisch die Rollen ihrer Kunden gespielt wurden.

Die Einsatzmöglichkeiten von Business Schauspielern sind vielfältig: als einfache Rollenspieler, als Gesprächspartner im Kundendialog oder als „Spiegel“. Nach einem Übungsgespräch werden hierbei die Rollen getauscht, der Schauspieler übernimmt die Rolle des Mitarbeiters und der Mitarbeiter die seines Kunden, die in der Übung vom Schauspieler eingenommen wurde. So erlebt der Mitarbeiter dann im Spiegelgespräch sich selbst und seine eigene Verhaltensweise. Hocheffektiv!

Ein weiterer hocheffektiver Einsatz ist das Üben von aufeinander aufbauenden Folgegesprächen. Nach jedem Übungsgespräch und dem entsprechenden Feedback wird gemeinsam in der Gruppe zusammen mit dem Schauspieler besprochen, wie dann ein geeignetes Folgegespräch aussehen könnte. Diese wird vorbereitet und dann ausprobiert. Fast nebenbei laufen das Training von Frage- und Abschlusstechniken. Wie soll man sonst ein vernünftiges Folgegespräch führen?

Einsatzmöglichkeiten in Führungstrainings oder im Führungskoaching runden das Spektrum ab. Hier übernehmen die Business Schauspieler als Führungskoach zum Beispiel die Rolle von Mitarbeitern, weil man eben Konflikt-, Kritik- und Korrektorgespräch nicht gut mit seinen eigenen Mitarbeitenden üben kann oder sie unterstützen Führungskräfte bei der Vorbereitung von wichtigen Präsentationen.

Die Business School München legt bei ihren Business Schauspielern besonderen Wert auf fünf Punkte:

- Solide schauspielerische Ausbildung und Erfahrungen aus verschiedenen Bereichen auf der Bühne oder im Film
- Erfahrungen in weiteren Bereichen, zum Beispiel als Regisseur, als Theatercoach, als künstlerischer Leiter oder als Intendant
- Hohe empathische Fähigkeiten; nicht nur senden und darstellen können, sondern auch wahrnehmen und professionell Feedback geben können
- Verständnis für Trainingsdidaktik und -methodik
- Erfahrungen als Business Schauspieler im Healthcare-Bereich

Ein Faktor kommt immer noch dazu. Durch die Zusammenarbeit mit Business Schauspielern erhalten die Teilnehmer einen Einblick in eine andere Welt – Film, Funk, Fernsehen und Bühne. Oft spannend und faszinierend.