

De wereld draait ook 's nachts door

Veel trainers hebben dezelfde ervaring als ik. Na een lange trainingssessie zit je 's avonds laat in de auto en ondanks de loodzware dag ben je nog steeds klaarwakker. Aangewakkerd door de adrenaline in je lijf, schieten flitsen van de trainingdag door je hoofd. Het mooie leermoment van een leergierige deelnemer, die een echte doorbraak heeft gemaakt. De krachtige feedback, die de mensen in beweging bracht maar ook de confrontaties, complimenten, discussies en het vele lachen. Een prachtig en heerlijk vak. Toch zijn er ook de twijfels. Heb ik alles gegeven, de goede ingrepen gedaan en waren ze goed getimed. Heb ik ze tot leren kunnen aanzetten?

Zelf probeer ik ook van veel momenten te leren en situaties op te zoeken waarvan ik kan leren en daardoor groeien. Als vakidoot bezoek ik meer dan regelmatig seminars, lezingen, trainingen en workshops van vakbroeders. Dit zijn mensen waar ik respect voor heb en die mooie verhalen en ervaringen te delen hebben. Daarnaast is een aantal programma's op televisie een voortdurende stimulans om mezelf te ontwikkelen. Vooral op communicatiegebied, waarop je natuurlijk nooit uitgeleerd raakt.

Na de rit naar huis deponer ik mijn spullen in de werkkamer, doe mijn schoenen uit en met een lekker glas in de hand zet ik de nachtcarrousel op Nederland 3 aan. Meestal val ik midden in *De wereld draait door* of *Het Journaal*. DWDD is mijn favoriet, vooral door de presentatie van Matthijs van Nieuwkerk. Zijn manier van communiceren is voor mij in veel gevallen een bron van leermomenten. Zowel non-verbaal als verbaal vind ik hem sterk, hoewel hij soms over de top gaat. Ik ken weinig mensen die zo aandachtig kunnen luisteren. Dat blijkt vooral uit zijn houding, gezichtsuitdrukking en de goede dieptevragen, altijd gevolgd door een puntige samenvatting. Maar het sterkst blijkt het uit het feit, dat zijn gasten zich op hun gemak voelen bij hem, zelfs bij een gesprek wat maar acht minuten mag duren. Zo zou ik willen dat de klanten van mijn getrainde verkopers zich zouden voelen.

Maar er is meer. De afgelopen trainingen kreeg ik regelmatig de opmerking van deelnemers dat ze het lastig vinden om creatief met hun taal om te gaan. Dat het maken van een samenvatting in hun oefengesprekken tegen valt. Het blijft lastig om wat de ander heeft gezegd in andere woorden en op een korte manier weer te geven. Ook om hun open vragen op originele en prikkelende wijze te formuleren. Dit soort dingen kun je dus heel goed leren door te luisteren naar een van Nieuwkerk, Pauw of Tan. Alle televisieoptredens van deze rasinterviewers kun je gebruiken om je eigen taalgebruik en vraagstellingen te verfijnen.

Wat ik vaak doe is het volgende. Ik verplaats me in de rol van de interviewer en luister goed welke vragen er worden gesteld. Daarna luister ik aandachtig naar de antwoorden van de gasten en formuleer in mijn hoofd een vervolgvraag (dieptevraag voor de liefhebbers) die ik zou stellen.



Politici zijn ook een bron van communicatieplezier. Hoe ze vragen ontwijken, geen antwoord geven op de vraag en elke kans aangrijpen het gesprek op subtiële wijze hun kant op te sturen. Een andere leuke oefening is het geluid uitzetten terwijl een politicus aan de tand wordt gevoeld door een ijverige verslaggever. Je kunt het gesprek bijna letterlijk volgen, puur door het kijken naar de lichaamstaal.

De avond komt langzaam naar een eind als mijn ogen dicht beginnen te vallen. Nog even een warme douche en daarna wegdoezelen in bed. Morgen een dagje bijkomen, evaluaties doorlezen, administratie bijwerken en alvast een uurtje voorbereiden voor de training na het weekend.