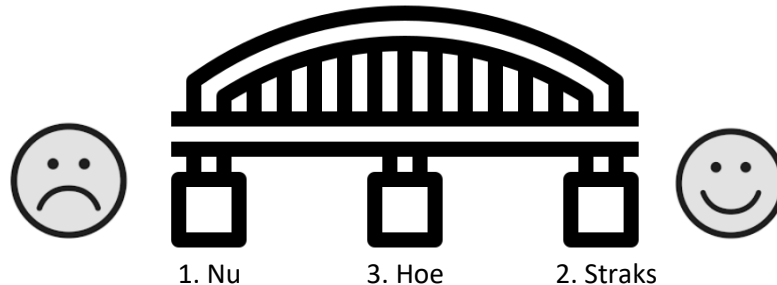


# Taalbruggen voor trainers

Een taalbrug bij de start van een nieuw trainingsonderwerp heeft drie pijlers. Als je deze taalbrug gebruikt, voelen de deelnemers dat je hen begrijpt, gaan ze verlangen naar het resultaat van de training en kennen ze jouw aanpak.



## 1. Nu

Je verwoordt de huidige situatie, inclusief de huidige 'pijn' van de deelnemers.

- Je beschrijft de situatie zo dat de deelnemers dit zelf herkennen en erkennen. Pas dus op met het verwoorden van het perspectief van het management / de opdrachtgever.
- Je vertelt dit zo, dat de deelnemers er concrete voorbeelden bij kunnen bedenken.
- Je vertelt dit in een rustig tempo, zodat de taal tijd heeft om te landen.
- Je geeft daarna de deelnemers kort de gelegenheid te reageren. Bijvoorbeeld door de vraag te stellen wie dit herkent.

NB: als je voorafgaand aan dit 'nu' al een ervaringswerkvorm hebt gedaan, of een gesprek hebt gevoerd met de deelnemers, dan is het 'nu' de samenvatting van wat de deelnemers zojuist ervaren of verteld hebben.

Effect: De deelnemers voelen dat jij hun praktijksituatie begrijpt en dat je erkent wat daarin lastig voor hen is. De deelnemers voelen de noodzaak om iets te leren.

## 2. Straks

Je verwoordt het resultaat van het komende trainingsonderdeel.

- Je vertelt wat de deelnemers aan het einde van dit onderdeel weten en kunnen.
- Je vertelt daarnaast ook wat dit voor hen op gaat leveren. In methode De Trainingsachtbaan zijn dit de 'resultaatdoelen'.
- Je vertelt waarom dit voor jouw deelnemers aantrekkelijk is.
- Je vertelt dit realistisch. Beloof alleen wat je waar kunt maken binnen de context van de training.

Effect: De deelnemers zien het resultaat van dit trainingsonderdeel voor zich en verlangen daarnaar.

## 3. Hoe

Je vertelt wat je met elkaar gaat doen, hoe je dat resultaat gaat bereiken. Meestal is dat een korte beschrijving van het programma van het komende trainingsonderdeel of de trainingsdag.

- Houd het kort en overzichtelijk. Geef nog geen inhoudelijke uitleg.
- Ondersteun dit eventueel met een visuele uitleg.

- Geef eventueel ook de eindtijd aan en bij een langer onderdeel de pauzemomenten.
- Respecteer de autonomie van de deelnemers, zeker bij spannende onderdelen. Ze zullen pas instappen als ze weten dat ze ook kunnen uitstappen.
- Sluit dit onderdeel eventueel af met de (retorische) vraag: *Zullen we beginnen?*

**Effect:** De deelnemers weten wat er gaat gebeuren en zien daar het nut van. Het reptielenbrein wordt kalm en dat helpt de deelnemer zich te focussen op het leren.

## Voorbeeld 'klantenservice Bol.com'

**Nu:** *"Jullie hebben uitdagend werk... Bijna dagelijks heb je te maken met boze klanten die soms nogal asociaal tekeer gaan tegen je.... Je wilt je werk graag goed doen, maar bij zulke klanten kom je wel eens in de verleiding om wat minder professioneel te reageren.... Of soms zijn mensen zo verbaal agressief, dat je misschien wel met je mond vol tanden zit en gewoon niet meer weet wat je moet zeggen.... Herken je dat?"*

**Straks:** *"Straks heb je een techniek geleerd waardoor je zelf rustig kunt blijven en ondanks dat vervelende gedrag toch professioneel en rustig kunt reageren. Daardoor voelt de klant zich begrepen en wordt jouw werk iets leuker."*

**Hoe:** *"De techniek heet 'reflectief luisteren'. Ik zal die techniek eerst uitleggen en voordoen. Daarna doen we oefeningen zodat je de techniek echt gaat beheersen. Daarna oefenen we met een aantal realistische situaties uit jouw werk. Als een oefening net even te moeilijk is, geef het dan aan, of doe één keer even niet mee. Dit onderdeel duurt tot 12.15 uur met tussendoor nog twee pauzes."*

## Toelichting bij het nu-straks-hoe

**Psycho-logische volgorde:** de volgorde nu-hoe-straks lijkt misschien logischer omdat dat de chronologische volgorde is. Deelnemers zullen het 'hoe' echter eerder accepteren als ze eerst weten waar ze naartoe gaan. Daarom verwoord je eerst het 'straks'.

**Pijn en Perspectief:** pijn en perspectief zijn twee belangrijke aanjagers van verandering. Pijn vormt vaak de aanleiding van verandering, het zet mensen in beweging. Alleen pijn is echter niet genoeg. Pijn zonder perspectief verlamt mensen. Perspectief motiveert intrinsiek. Daarom is het belangrijk om in een training pijn (nu) en perspectief (straks) beiden te verwoorden. Pijn hoeft overigens niet een heel groot probleem te zijn. Het kan ook zijn dat de deelnemers het nu best aardig doen, maar het gevoel hebben dat er toch nog iets mist, dat het misschien toch beter kan.

**Belang van het nu:** In de praktijk heb ik gemerkt dat een zorgvuldige verwoording van het 'nu' het allerbelangrijkste is. Besteed daar de meeste zorg aan. Als de deelnemers zich hierin herkennen en zich door jou begrepen voelen, dan heb je het belangrijkste effect bereikt. Dan pas staan de deelnemers open voor de rest van wat je te vertellen hebt. Stephen Covey zou zeggen: *Eerst begrijpen, dan begrepen worden.*

## Meer leren?

Deze informatie is deels overgenomen uit het boek De Trainingsachtbaan. Dit boek kun je hier bestellen: <https://www.train-de-trainer.com/product/boek-de-trainingsachtbaan/>

In de trainersopleiding van Arie Speksnijder kun je het trainersvak leren. Daarin oefen je onder andere met deze taalbruggen. <https://www.train-de-trainer.com/train-de-trainer-opleiding/>