

WENDELINA'S HOORIDEE

"Iedere dag werk ik met mensen die een nieuwe stap willen zetten, nieuwsgierig zijn en willen weten wat er bestaat, beter kan en welke mogelijkheden er zijn. Zij hebben allemaal hun eigen vragen over leven en werken met gehoorverlies. In deze rubriek van Earline deel ik ervaringen uit mijn praktijk".



MIJN GEDROOMDE AUDICIEN

Zomer

Mijn gedroomde audicien vraagt, nu de zomer eraan komt, van welke vakantie ik houd. Als ik zeg dat ik graag zwem, vraagt zij hoe ik dat doe met gehoorverlies. Ik vertel dat ik het heerlijk vind, die stille wereld. De wereld van alle zintuigen. De wind op m'n huid. De kou, de kracht en de zachtheid van de zee word ik intens gewaar als ik vrijwel niets hoor. Zij vraagt door en is benieuwd waar ik mijn hoortoestellen dan laat. Voorheen licht argeloos in een broekzak of een zakje van het zonnenscherm. Inmiddels begrijp ik natuurlijk dat deze - letterlijk en figuurlijk - kostbare en kwetsbare oorbellen een veel beter plekje verdienen. Een waterdicht stevig doosje uit de outdoorwinkel is nu onderdeel van mijn basis equipment.

Voltreffer

Hoe communiceer je als je je hoortoestellen uit hebt? Ze raakt mij vol in het hart, omdat ze deze vraag stelt en tegelijk ondersteunende gebaren maakt. Ze maakt het gebaar 'hoe' en het gebaar 'communiceren'. Ze wijst naar mij, dan vouwt ze haar beide duimen en wijsvinger als een lemniscaat in elkaar en maakt duidelijk met haar arm het gebaar van 'partner'. Ik schater en ben zo verast, samen lachen we voluit. Ze doet al een poosje een gebarentraining, vertelt ze.

Calamiteiten

Ik vraag haar hoe zij klanten helpt die op vakantie problemen krijgen met hun hoortoestellen. Ze heeft een flitsend A4 gemaakt met aanraders voor calamiteiten tijdens de vakantie. Ze laat even zien hoe ik mijn filters zelf schoon kan houden. Ik koop extra slangetjes en filtertjes, zodat ik die zelf op maat kan knippen en kan vervangen. Ze mailt de uitdraai van de instellingen van mijn hoortoestellen voor noodgevallen.

Doorvragen

Mijn gedroomde audicien blijft nieuwsgierig doorvragen. Hoe cruciaal en professioneel is dat! Dit helpt om mijn eigen vragen voor te leggen; de vragen die je juist als klant wilt bespreken met je audicien. Haar vragen aan mij maken het gemakkelijker om over het finetunen van mijn programma 'verstaan in rumoer' te beginnen.

Finetunen

Want als ik tijdens een congres in Berlijn als spreker na afloop in de foyer allerlei leuke vragen krijg, merk ik dat het verstaan in rumoer beter moet kunnen. We gaan samen op zoek naar een betere verhouding tussen spraak en ruis. Zij houdt aan en vraagt: "Waar loop je nog meer tegenaan tijdens zo'n congres? Waar loop je nog meer tegenaan als je naar het buitenland reist?" Dit is echt samenwerken, want bij iedere drempel rijst een vraag. En iedere drempel zit vol leermomenten.

Avonturen

Mijn gedroomde audicien is nieuwsgierig. Iedere keer weer. Ook al kom ik alleen om een paar toonbochten aan te schaffen. Zij vraagt naar nieuwe avonturen in mijn leven. Ik vertel dat het mijn droom is om nog eens ukelele te spelen. Zij schakelt door en vraagt: "Hoe vind je je muziekprogramma nu?" We zoeken op YouTube ukelele songs op. Ze denkt na over de klanken van de ukelele en legt voor wat er met mijn huidige muziekprogramma nog beter kan.

Mijn gedroomde audicien vraagt naar mijn auditieve avonturen. Zij blijft nieuwsgierig. Zij vraagt altijd weer: "Hoe doe je dat?"

Hoe zorg jij ervoor dat je voor je klant een droomaudicien bent? Ik noem haar nu een 'zij', maar dit kan natuurlijk net zo goed een 'hij' zijn. Ik ben reuze benieuwd.

Laat je het weten of wil je sparren:
timmerman@hooridee.nl

Wendelina Timmerman en haar team van Hooridee trainen professionals zoals bedrijfsartsen, arbeidsdeskundigen, audiologen en audiciens. Hooridee geeft workshops en biedt individuele trainingen voor werknemers/ZZP'ers met gehoorverlies.