

## Contact maken bij regelhandhaving: het probleemoplossende gesprek

### Korte beschrijving van het gesprek

Een gastheer laat in een café zien hoe hij contact maakt met een lastige gast. Dit gesprek wordt op twee manieren uitgevoerd: eerst fout, daarna goed.

Bij de nabespreking van het negatieve voorbeeld noemt de voice-over de volgende dont's: geen oogcontact maken, van achteren benaderen en aanraken, zich niet voorstellen, niet afzonderen van de lastige gast, geen afstand houden tot de gast. In het positieve voorbeeld worden al deze punten correct uitgevoerd, waardoor de gastheer en de lastige gast tot een afspraak komen.

De [video](#) is te vinden op de website Passie voor horeca, en is ontwikkeld door Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH).

### Foute manier om contact te maken

Organisatie van de tekst	Tekst van het gesprek (GH = gastheer; G1 = vrouwelijke gast, de dochter, G2 = andere gast, de vader, LG = lastige gast)
(aanleiding)	G1: .....het ligt me helemaal niet LG: Hoi, wil jij nog wat drinken van mij? G2: Zeg, zoudt u mijn dochter met rust kunnen laten? LG: Waar bemoei jij je mee? G2: Ja. ik vind dit niet zo leuk...eh. LG: Wil jij eh ... G1: Zou je me niet willen aanraken? G2: Ben je nou helemaal? Ik heb toch gezegd dat je een beetje afstand moet nemen? LG: Wat is het probleem? Ik ben even met je dochter aan het praten. Niet met jou. G1: Ik vind dit niet zo leuk meneer.
(benaderen en oogcontact maken)	GH: Meneer LG: Hé, wat moet jij nou?
Stelling (poging 1)	GH: Meneer, ik wil dat u die dame met rust laat.
Verwerping 1 (tegenargument)	LG: Wie ben jij nou helemaal?
Stelling (poging 2)	GH: Meneer, ik wil dat u de dame met rust laat en anders verzoek ik u het pand te verlaten.
Verwerping 2	LG: Gaan we dreigen? Ik maak zelf wel uit of ik wegga of niet.
Conclusie	GH: Dan gaat u d'r gewoon uit.
Tegenargument	LG: O, ja???
Conclusie	GH: Dan ga ik het voor je bepalen.
Verwerping	LG: Ik dacht het niet man. Ga weg.
Conclusie	GH: Ik dacht het wel, u gaat er nu uit.
Verwerping	LG: Sodemieter op.
Conclusie	GH: Eruit, eruit.

## Goede manier om contact te maken

Organisatie van de tekst	Tekst van het gesprek (GH=gastheer; G = gast, LG = lastige gast)
(aanleiding)	G: Nou... ze is met mij in gesprek. LG: Ja! G: En ik vind het heel vervelend LG: Ja, maar ik vind het niet vervelend ... G: Ik vind het wel vervelend. LG: Ze is een grote meid, ik bedoel eh G: Gaat u maar eens even ergens anders zitten.
(benaderen en oogcontact maken) voorstellen)	GH: Goeiedag. LG: Hi GH: Mijn naam is Stam, bedrijfsleider van dit café. LG: Ja?
(afzonderen)	GH: Wilt u misschien even met mij meelopen? LG: Waarom? GH: Ik wil even met u praten. LG: Met mij praten? Waarom dan? GH: Als u even met mij meeloopt, dan zal ik het even onder vier ogen tegen u vertellen. LG: Onder vier ogen? GH: Ja, komt u even mee? LG: Ja, eh... ik vind het goed, maar eh ... GH: Fijn ..... LG:....ik snap het niet helemaal. GH: .....kom even deze kant op LG: Wat is nou het probleem?
Stelling / kwestie	GH: Ik zie dat u contact probeert te maken met de dame naast u aan de bar. LG: Ja.
Argument / perspectief	GH: Ik heb de indruk dat ze dat liever niet heeft. Bovendien is ze met d'r vader. Ik wil u vragen... eh haar met rust te laten.
Tegenargument, onderhandeling	LG: Je mag ook echt helemaal niks hè, in deze tent hè.
Verwijzing naar argument	GH: Nee. maar goed hè, je begrijpt wat ik bedoel toch?
Tegenargument, onderhandeling	LG: Nou, ik vind, ik vind het echt een hoop gezeur man, echt.
Argument	GH: Ja, maar goed, ik ben hier verantwoordelijk voor de sfeer in mijn eigen zaak, dus eh, ik wil je toch vragen er rekening mee te houden.
Advies (afpraak)	LG: Nou, nou is goed hoor.
(afsluiting)	GH: Oké? LG: Ja. GH: Bedankt voor de medewerking! LG: Oké

### **Doel van het gesprek**

De video laat zien hoe je een lastige klant op zijn gedrag kunt aanspreken. Doel van de gastheer is dat de overlast stopt: hij wil dat de lastige gast een vrouw, die samen met haar vader aan de bar zit, met rust laat. In de instructievideo wordt getoond hoe de gastheer contact maakt, zichzelf voorstelt, de lastige gast afzondert, het probleem benoemt, vervolgens een oplossing voorstelt en tot slot het gesprek afrondt.

De instructie gaat niet in op de woorden en de zinnen die de man kiest om zijn doel te bereiken. Het doel is om de gast te verzoeken de anderen met rust te laten, maar hoe kun je dat het beste verwoorden als gastheer?

### **Opbouw van het gesprek**

Uit het doel en de opbouw van het gesprek is af te leiden dat er sprake is van een betoog: de gastheer wil de gast ervan overtuigen dat hij anderen tot last is en dat zulk gedrag in deze horecagelegenheid niet getolereerd wordt. Doordat eerst een gunstige context voor een gesprek moet worden gecreëerd, begint het betoog pas laat. In het negatieve voorbeeld krijgt de gastheer nauwelijks de kans zijn punt te maken, terwijl in het positieve voorbeeld het punt pas gemaakt kan worden zodra ze elkaar onder vier ogen spreken. Om de man over te halen mee te komen, is al zeer specifieke taal nodig

### **Welk taalgebruik past bij dit gesprek?**

Met welk taalgebruik bereikt de gastheer zijn doel? De toon in dit gesprek is belangrijk. De gastheer zoekt contact door vriendelijk 'goeiedag' te zeggen (geen plechtig 'goedendag'). Na een informele korte bevestiging van de groet door de gast ('hi'), stelt de gastheer zich kort en zakelijk voor: 'Mijn naam is Stam, bedrijfsleider van dit café.'

De lastige gast reageert beduusd en daardoor wellicht ook kort. Ondertussen blijft de gastheer het initiatief houden, nog voordat de man wel kan reageren. Dat doet hij vriendelijk, uitnodigend en in de u-vorm: 'Wilt u misschien even met mij meelopen?'. De gastheer laat zich niet van de wijs brengen door de tegenwerpingen en houdt vast aan zijn doel: elkaar onder vier ogen spreken. Hij negeert bewust allerlei opmerkingen van de gast en herhaalt zijn eigen doel, in totaal vier keer (!) zonder dat dit vervelend of dwingend overkomt.

Als ze afgezonderd staan geeft de gastheer zijn feitelijke boodschap af. Hij beschrijft eerst in de ik-vorm wat hij heeft gezien: 'Ik zie dat u contact probeert te maken met de dame naast u aan de bar.' Hij kiest een neutrale, niet veroordelende formulering.

Na de bevestiging door de man gaat hij verder: 'Ik heb de indruk dat ze dat liever niet heeft. Bovendien is ze met d'r vader. Ik wil u vragen... eh haar met rust te laten.' De gastheer formuleert hier voorzichtig. Hij zegt niet dat het zo is, hij zegt welke 'indruk' hij heeft. Verder noemt hij direct een tweede argument, namelijk dat de vrouw in het gezelschap van haar vader is. Met zijn formuleringen geeft de gastheer ruimte en respect aan de lastige gast. Hij keurt niet zozeer het gedrag af van de klant maar beschrijft vooral het perspectief van de andere gasten.

Vervolgens sputtert de lastige gast nog een beetje tegen, vermoedelijk vooral om verder gezichtsverlies te voorkomen. Opvallend is dat de gastheer hier niet inhoudelijk op ingaat maar alleen zijn eigen verantwoordelijkheid nog een keer herhaalt. Door deze aanpak kan de kwestie worden afgerond en kan de lastige gast zonder gezichtsverlies zijn gedrag aanpassen.

In dit voorbeeld valt op dat de gastheer vriendelijk, kort en formeel blijft reageren, ongeacht de reacties van de gast. Een ander kenmerk van dit gesprek is dat de gastheer vasthoudt aan zijn doel, en zich door de gast daar niet vanaf laat brengen. Dat doet de gastheer zonder de gast te beledigen, door simpelweg zijn eigen perspectief en verantwoordelijkheid te blijven benadrukken: hij blijft expliciet in zijn rol.



### **Adviezen voor nabespreking van het fragment**

- Laat de leerlingen eerst versie A zien. Zet de video stop zodra de gastheer iets gaat zeggen. Vraag leerlingen wat zij zouden doen of zeggen.
- Inventariseer de verschillende reacties op het bord.
- Laat de reactie van de gastheer zien. Wat valt leerlingen op aan de reactie van de gastheer?
- Verzamel woorden en zinnen van de gastheer die voor het gewenste resultaat kunnen zorgen.
- Probeer samen gespreksregels af te leiden uit dit voorbeeld. Bijvoorbeeld: blijf u zeggen, stel vriendelijke vragen, formuleer diplomatiek ('ik heb de indruk', 'misschien', 'even'), stem iemand gunstig ('heel graag', 'dank u'), negeer provocaties.

