

Omgaan met lastige gasten: 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. Op welke punten hebben leerlingen ondersteuning nodig om in zo'n situatie op een goede manier contact te maken om vervolgens het doel van het gesprek te bereiken? De video toont het gesprek in vier fasen: benaderen en oogcontact maken, voorstellen, afzonderen, en afstand houden. Van elke fase wordt eerst een negatief voorbeeld getoond, vervolgens een positief voorbeeld. Voor de leesbaarheid geven we eerst het negatieve voorbeeld van het gesprek in zijn geheel weer, daarna het positieve voorbeeld.

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 = lastige gast G2 = andere gast) |
|---------------------------------|---|
| (benaderen en oogcontact maken) | G1 > G2: Je wordt een beetje agressief hé G1 > GH: Hé waar bemoei jij je mee? |
| (voorstellen) | |
| Stelling (poging 1) | GH > G1: Meneer, wilt u even ... |
| Tegenargument | G1 > GH: Hé wat wilt? Wie bent u, wie bent u wel? |
| Stelling (poging 2) | GH > G1: Maar wilt u even |
| Tegenargument | G1 > GH: Hallo we zitten hier in gesprek, ik doe helemaal niks. |
| Stelling (poging 3) | GH > G1: Maar ik heb... |
| Tegenargument | G1 > GH Ik bied die mensen een drankje aan, wie bent u eigenlijk? |
| (afzonderen) | |
| Stelling | GH > G1; Hé, wilt u, eh, wilt u, eh, stoppen met deze dame lastig te vallen? |
| Tegenargument | G1 > GH: Ik val die dame helemaal niet lastig, waar bemoeit jij je eigenlijk mee? |
| Argument (poging) | GH > G1: Moet je eens luisteren, ik zie en hoor toch... G1 > GH: Nee GH > G1: Nee..... |
| Tegenargument | G1 > GH: Vraag het maar aan die dame. Val ik je lastig? Val ik je lastig? Wie ben eh.... |
| Stelling | GH > G1: Moet je luisteren, ik vind dat je haar lastig valt. G1 > GH: Nee! |
| Conclusie | GH > G1: Dus je kapt er nu mee, ja! GH > G1: Nou moet u eens even heel goed luisteren, ja, u gaat precies doen wat ik zeg, en anders kunt u hier vertrekken. |
| Tegenargument | G1 > GH: Wat doet ik dan man? |

Goede manier om contact te maken:

| Organisatie van de tekst | Tekst van het gesprek (GH = gastheer; G1 = lastige gast G2 = andere mannelijke gast, G3 = vrouwelijke gast) |
|---------------------------------|---|
| (benaderen en oogcontact maken) | G2 > G1: Ik zit nu even met haar te praten. G1 > G2: Ik wil ook even meepraten. GH > G1: Hallo. G1 > GH: Hallo meneer. GH > G1: Dag. G2 > G1: Nu moet je echt ophouden. G1 > G2: Een beetje dimmen ja, het is gewoon een café, ik mag toch met iedereen praten. |
| (voorstellen) | GH > G1: Dag, ik ben Dave van Dam, ik ben hier de bedrijfsleider G1 > GH: Hallo, ik ben Kees. G1 > G2: Zit een beetje agressief te doen. |
| (afzonderen) | GH > G1: Wilt u even met mij meelopen? G1 > GH: Waarom? GH > G1: Nou ik wil dit eigenlijk liever onder vier ogen even met u bespreken. Als u even mee wil lopen, heel graag. G1 > GH: Wat moet je bespreken dan met mij onder vier ogen? GH > G1: Als u uw biertje even meeneemt, dan kan ik toch even beter apart doen, wilt u even meelopen? G1 > GH: Ja, nou, dan loop ik wel even mee joh. GH > G1: Oké G1 > G3: Hé ik zie je zo hè! |
| Stelling Argument | GH > G1: Dank u wel dat u met mij meegelopen bent, ik wil u eh vriendelijk verzoeken toch even die mensen met rust te laten, want ja, god, eh, ik heb toch de indruk dat ze het niet echt plezierig vinden. |
| Tegenargument | G1 > GH: Ja maar ja joh, ik zit gezellig wat met haar te praten en zij is een leuke vrouw dus. |

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 en een andere, mannelijke gast met rust laat. De nadruk wordt in de instructievideo gelegd op de vier fasen van contact maken, en daarin vooral op het non-verbale aspect daarvan, bijvoorbeeld oogcontact maken, een hand geven, een meter afstand houden.

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 de opbouw van het gesprek (zie de linkerkolom) 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 informeel 'hallo' te zeggen. Nadat hij contact heeft gemaakt, bevestigt hij de groet van de gast met het meer formele 'dag'. De gastheer stelt zich formeel voor, bijvoorbeeld door zich met zijn voor- als achternaam en functie voor te stellen: 'Dag, ik ben Dave van Dam, ik ben hier de bedrijfsleider'. En hoewel de gast hem tutoyeert en amicaal benadert ('hallo, ik ben Kees', 'joh'), blijft de gastheer u zeggen en kiest hij voor vriendelijk taalgebruik. Dat is goed te merken in de volgende formulering: 'Nou ik wil dit eigenlijk liever onder vier ogen even met u bespreken. Als u even mee wil lopen, heel graag.' Met woorden als 'eigenlijk' en 'even' en 'heel graag' stemt hij de gast gunstig en probeert hij deze mee te krijgen naar een andere plek. Daarmee legt hij de basis om te kunnen zeggen waar het eigenlijk om gaat.

Ook de feitelijke boodschap – de andere gasten met rust laten – wordt met vriendelijke woorden omkleed. Eerst wordt de lastige gast bedankt: 'Dank u wel dat u met mij meegelopen bent.' Vervolgens wordt de gast 'vriendelijk' verzocht de anderen met rust te laten, waarbij hij zijn argument eveneens vriendelijk verpakt: 'ik heb toch de indruk dat ze het niet echt plezierig vinden'. Met deze formulering beschuldigt hij de gast niet maar laat hij hem in zijn waarde. Hij komt op voor de andere gasten zonder dat de lastige gast gezichtsverlies hoeft te lijden. Door formeel, voorzichtig en vriendelijk te blijven, maakt de gastheer zijn punt duidelijk. Of de gastheer zijn doel bereikt, wordt uit dit fragment niet duidelijk. Wel blijkt hij door het hanteren van de juiste toon er in te slagen met de man in gesprek te komen.

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 zijn reactie?
- Verzamel woorden en zinnen van de gastheer die voor het gewenste resultaat 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').

