

CONTROLE

EN

COMMUNICATIE



© *Sportvisserij Nederland te Bilthoven en Politie Vormingscentrum te Vaassen. Niets uit dit boekje mag worden vermenigvuldigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de copyright houder(s).*

1. Inleiding communicatievaardigheden

Communicatie heeft te maken met alles wat we doen en laten. Met andere woorden: U communiceert nooit niet. Daarbij is communicatie erg ingewikkeld en complex. Communicatie is niet alleen praten maar omvat alle mogelijkheden waardoor mensen onderling informatie kunnen uitwisselen.



In de uitoefening van uw functie als controleur is er sprake van veelvuldig contact met het publiek aan de waterkant (en daaromheen). U wordt aangesproken door het publiek, waarna u informatie aan hen verstrekt. U treedt vermanend op, etc. De wijze waarop het contact verloopt hangt in grote mate af van de manier waarop de communicatie

verloopt. U hebt hier vanuit uw functie als controleur, maar met name ook door uw wijze van optreden, grote invloed op.

In deze korte instructie zullen verschillende communicatievaardigheden worden besproken, die van belang zijn voor het op professionele wijze uitvoeren van uw functie.

2. Actief luisteren

Wanneer u aangesproken wordt aan de waterkant, bijvoorbeeld nadat u een sportvisser zonder VISpas heeft verzocht zijn spullen in te pakken, is het belangrijk dat u actief luistert. Wat is actief luisteren?

Actief luisteren is een speciale manier van reageren op wat de ander heeft gezegd. U laat daarmee weten aan de ander dat u hebt geluisterd, maar ook controleert u of u de boodschap goed hebt begrepen.

Het is goed de ander de ruimte te geven om te zeggen wat hij te zeggen heeft. In de praktijk betekent dit, dat degene die in gesprek is merkt dat er geluisterd wordt.

Bij actief luisteren spelen drie aspecten een rol:

Oogcontact. De ogen van de controleur zijn gericht op degene die wordt aangesproken, niet strak gefixeerd, maar op een natuurlijke manier. Zo geeft u aan dat de aandacht bij de ander is. (Een luisteraar kijkt een spreker ongeveer 75% van de tijd aan en een spreker kijkt ongeveer 40% van de tijd naar de luisteraar, met name op belangrijke momenten om de reactie van de luisteraar te zien.)

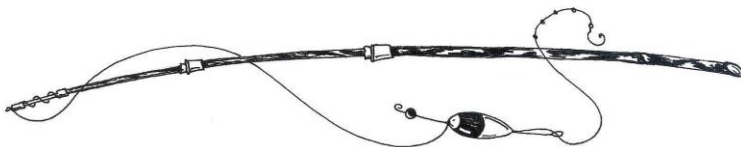
Lichaamstaal. Het voeren van een gesprek heeft niet alleen betrekking op gesproken taal, ofwel hetgeen wat er gezegd wordt, maar vooral ook wat er niet gezegd wordt. Het zogenaamde non-verbale gedeelte van de communicatie is 70% terwijl maar 30% bestaat uit gesproken tekst. De houding die u aanneemt wanneer u in gesprek bent kan veel uitdrukken over de manier waarop u zich in het gesprek voelt. Als u bijvoorbeeld een ontspannen en toegenegen lichaamshouding aanneemt, kunt u beter en rustiger luisteren. Tegelijkertijd laat u zien dat u open staat voor de ander en dat u zich bij die ander betrokken voelt. Een open houding wordt bijvoorbeeld uitgedrukt door uw armen geopend te houden. Dit in tegenstelling tot een gesloten houding waarbij u de armen over elkaar heeft. Dit geeft juist afstand in een gesprek.

Verbaal volgen. Bij verbaal volgen, gaat het om het volgen van wat de ander zegt. U probeert met uw opmerkingen op natuurlijke wijze en zonder over nieuwe onderwerpen te beginnen, aan te sluiten bij wat de ander vertelt. Kleine aanmoedigingen bijvoorbeeld "en toen", "hm,hm" en "ja, ja" kunnen dit concreter maken. Ook het doelgericht zwijgen is erop gericht ruimte te scheppen voor de ander maar ook voor uzelf (actieve stilte).

Dit zijn drie aspecten van aandachtgevend gedrag, met de houding van een controleur in functie die daarbij hoort.

2.1. Vragen stellen

In het begin van een gesprek is het stellen van vragen er vooral op gericht de ander uit te nodigen tot praten. In eerste instantie gaat het er niet om feitelijke informatie te krijgen maar vooral om de ander te helpen zijn gedachten te formuleren en zijn verhaal te verhelderen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het stellen van open vragen en gesloten vragen.



Gesloten vragen komen voort uit de gedachten van degene die ze stelt. Door gesloten vragen worden de eigen ideeën getoetst. Gesloten vragen zijn zodanig geformuleerd, dat ze eigenlijk alleen met ja of nee beantwoord kunnen worden.

Voorbeeld:

Is deze hengel van u?

Voordeel van gesloten vragen stellen:

- snel persoonlijke of feitelijke gegevens opvragen.

Nadeel:

- de ander krijgt weinig ruimte voor persoonlijke inbreng.



Open vragen nodigen de ander uit te vertellen wat hij op dat moment van belang acht. Hij kan vanuit zijn eigen gedachtenwereld informatie verstrekken. Open vragen stimuleren de voortgang van het gesprek. Een open vraag begint bijvoorbeeld met: wie, wat, waar, wanneer, waarom, waarmee, hoe (op welke wijze).

Voorbeeld:

Wanneer heeft u hier voor het laatst met kunstaas gevist?

Voordelen van open vragen stellen:

- geeft de ander denkruimte;
- stimuleert de ander om te praten.

Bij het stellen van open vragen is het volgende van belang:

- de basisgedachte is: laat de ander zijn of haar verhaal doen;
- een open vraag kan het beste aansluiten bij wat de ander zegt;
- de intonatie waarmee de vraag gesteld wordt is belangrijk.



Samenvattend:

Gesloten vragen vertegenwoordigen de gedachten van de vragensteller.

Je kunt deze manier van bevragen gebruiken om informatie te controleren.

Open vragen stimuleren de ander zijn eigen verhaal te vertellen.

Open vragen worden gebruikt om het gesprek te bevorderen.

2.2. Reflecteren van gevoel

Als u iemand aanspreekt naar aanleiding van bijvoorbeeld het niet in bezit hebben van de juiste visdocumenten, is het goed u te realiseren dat er nogal wat gevoelens meespelen die de inhoud van de informatie bepalen. Dezelfde opmerking kan, op verschillende manieren uitgesproken, totaal verschillende informatie bevatten.

Het is wenselijk de gevoelskant van degene die benaderd wordt serieus te nemen. Dit is mogelijk door het toepassen van gevoelsreflectie. Dit is het weergeven van de gevoelswaarde van een opmerking van een ander.



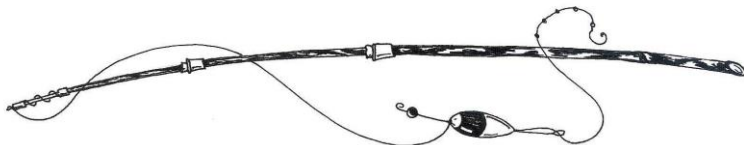
Voorbeeld:

"Heeft u niets beters te doen dan mij weg te sturen?"

Antwoord: "Ik kan me voorstellen dat u boos bent omdat ik u vraag in te pakken."

Het reflecteren van het gevoel kan dienen om:

- de ander op z'n gemak te stellen;
- uit de strijd te blijven;
- de ander laten merken dat u belangstelling voor hem heeft.



Samenvatting luistergedrag

- maak oogcontact;
- zit er geïnteresseerd bij;
- moedig de ander aan om door te gaan;
- vraag verduidelijking als je iets niet begrijpt;
- vraag gerust door;
- vat af en toe eens samen;
- laat eigen associaties, meningen en opvattingen achterwege;
- houd uw eigen emoties onder controle;
- jaag de ander niet op;
- stiltes horen bij een gesprek.



3. Het slecht-nieuwsgesprek

Controleurs hebben regelmatig te maken met situaties waarin zij anderen moeten terechtwijzen. Dit is voor de ander meestal geen plezierige boodschap. Deze boodschap kan emoties opwekken variërend van teleurstelling tot boosheid, maar ook hulpeloosheid en verdriet. Omgaan met deze, soms heftige emoties van een ander is allesbehalve eenvoudig.

In deze en volgende paragrafen wordt u een model aangereikt om zo'n slecht-nieuwsgesprek zo optimaal als mogelijk te voeren. Het zal blijken dat zo'n aanpak kan worden opgedeeld in drie opeenvolgende fasen, die alle drie moeten worden doorlopen.



Alvorens in te gaan op wat er gebeurt bij een slecht-nieuwsgesprek zelf, staan we eerst stil bij de voorbereiding op het gesprek.

3.1. Voorbereidingsfase

Een goede voorbereiding op het slecht-nieuwsgesprek wordt vaak vergeten, maar is een belangrijk onderdeel van het uiteindelijke resultaat van het gesprek. Die voorbereiding bestaat er vooral uit om de gedachten vooraf te ordenen zodat dit tijdens het gesprek zelf niet meer hoeft. Welke constatering gaf u aanleiding om dit gesprek aan te gaan? Op welke argumenten is uw beslissing gebaseerd om over te gaan tot een gedragscorrectie, bijvoorbeeld het verzoek om de visspullen in te pakken. Wat zijn daarin de sterke en de zwakke argumenten?

Door vooraf voor uzelf vast te stellen welke argumenten en mededelingen u zult gaan doen in het gesprek, vermijdt u dat u ter plekke dingen moet gaan verzinnen met het gevaar dat zwakke en sterke argumenten door elkaar gaan lopen en dit uw stellingname tegenover 'de overtreder' gaat ontkrachten. Gebeurt dit laatste, dan loopt u kans dat de ander u in de verdediging gaat dringen, waardoor het gesprek moeizamer zal gaan verlopen.

Een tweede aspect in de voorbereidingsfase is dat u de tijd en de rust neemt om het slechte nieuws te brengen. Zowel de plaats als het tijdstip moeten ruimte bieden om het gesprek in alle rust af te werken.

3.2. Fase 1: het brengen van het slechte nieuws

De brenger van het slechte nieuws maakt zich bij de ontvanger van dat nieuws niet populair. Het is een heel natuurlijke reactie dat de brenger van het slechte nieuws het bericht nog even uit wil stellen, het de ontvanger liever zelf wil laten ontdekken, de ontvanger in kleine stapjes naar het slechte nieuws wil leiden, het de ontvanger wil meedelen langs onpersoonlijke weg of dat de brenger van het nieuws de boodschap aardiger wil verpakken dan reëel is. Dit zijn allemaal vormen van "vermijdingsgedrag". Dit vermijdingsgedrag zelf moet echter vermeden worden, het heeft geen enkel nut want vroeg of laat zal het slechte bericht toch moeten worden verteld en de reactie erop zal onvermijdelijk toch komen. Het heeft zelfs diverse voordelen om het slechte nieuws zo snel mogelijk te vertellen. De ander weet dan waar hij/zij aan toe is, en daar ging het toch in wezen om?! Bijkomend voordeel is dat de brenger van het slechte nieuws meteen door de zure appel heen is en meer energie kan steken in het vervolg van het gesprek.

TIP 1. Breng het slechte nieuws zo snel mogelijk.
--

Beter nog, begin het gesprek met het slechte nieuws. Een korte aankondiging als "Ik vrees dat ik niet zo'n leuke mededeling voor je heb" kan hier aan voorafgaan zodat de ontvanger de kans heeft om zich er enigszins op in te stellen. Slecht nieuws betekent voor de ontvanger een negatieve ervaring. De ontvanger heeft er niets aan als hij/zij daarna met vragen blijft zitten. Daarom is stelregel twee:

TIP 2. Breng het slechte nieuws in duidelijke en concrete bewoordingen.

Dus niet: "ik meen u te moeten wijzen op het feit dat u volgens mij niet helemaal op een toegestane manier aan het vissen bent", maar "ik constateer dat u (omschrijving van het geconstateerde ...) en ik ga u daarom vragen de waterkant te verlaten".

Meteen na het mededelen van het slechte nieuws kunt u een toelichting geven op uw boodschap of op uw motieven. Hou daarbij de reactie van de ontvanger scherp in de gaten, want soms wordt de betekenis van uw bericht verdrongen door opkomende emoties. Indien u dat constateert, zal het nodig zijn de oorspronkelijke boodschap nogmaals te herhalen.





3.3. Fase 2: omgaan met de reacties van de ontvanger

Slecht nieuws - het is al gezegd - zal vaak bij de ontvanger een emotionele reactie oproepen.

Mogelijke reacties zijn globaal de volgende:

- *Agressie*. Deze agressie zal zich in eerste instantie richten op de bron. In het geval van een controleur zal deze vaak persoonlijk worden aangemerkt als de bron van het kwaad.
- *Schrik en verwarring*. Vooral wanneer het slechte nieuws voor de ontvanger onverwachts komt, kan hij/zij in dit reactiepatroon schieten. Ze weten niet wat ze erop moeten zeggen en doen er het zwijgen toe.
- *Ongeloof*. Soms is het slechte nieuws zo ongeloofwaardig dat hij/zij het in eerste instantie ontkent. Het slechte nieuws dringt dan niet door en/of wordt niet geaccepteerd.
- *Slachtofferrol*. De ontvanger van het bericht schiet in de rol van slachtoffer en speelt dit uit op de bringer van het slechte nieuws met de bewuste of onbewuste bedoeling om hem/haar zich schuldig te laten voelen.



De reactie op het ontvangen van slecht nieuws kan dus nogal wat vormen aannemen. Om deze emoties te boven te komen heeft de ontvanger even tijd en ruimte nodig. De bringer van het slechte nieuws zal daar rekening mee moeten houden en deze tijd en ruimte ook moeten bieden. Een gepaste reactie van de bringer is dan ook op zijn plaats.

Een gepaste reactie kan zijn het parafraseren van de inhoud van de boodschap en het reflecteren van de gevoelens van de ontvanger. Dat kan door het stellen van een vraag als:

- "Het valt je tegen...?"
- "Het irriteert je, zo te zien, dat...?"
- "Je vindt de beslissing onredelijk...?"
- "Het klopt volgens u niet...?"



Belangrijk bij het afgeven van uw eerste reactie is dat u de juiste gevoelston kiest die aansluit op het reactiepatroon. Verdrietig zijn is heel wat anders dan boos, teleurgesteld, verbijsterd, geschrokken of lamgeslagen. Voor de bringer van het slechte nieuws is het belangrijk dat hij het reactiepatroon herkent en daarop inspeelt. Dit houdt in dat de bringer van het slechte nieuws goed "tussen de regels door" moet luisteren en op de non-verbale communicatie van de ontvanger moet letten.

Minstens even belangrijk is het herkennen van de gevoelssterkte. Als de ontvanger van het slechte nieuws verschrikkelijk boos is, zal een reactie als "bent u nu een beetje boos...?" averechts werken en een verder gesprek wellicht zelfs onmogelijk maken. De kans is niet denkbeeldig dat de ontvanger zal reageren met "een beetje boos? ... ik ben wóest"!

Als vuistregel kan gelden dat een reflectie op de eerste reactie dient te bestaan uit drie onderdelen:

- het woord "u", dus: "het spijt me erg voor u";
- verwoording van de reactie, dus: "ik merk dat u boos bent, maar..";
- iets over de situatie: "ik merk dat u boos bent, maar feit is dat u (toelichting met betrekking tot het feit ..)".

Het verstrekken van een nadere toelichting kan de frustratie verminderen. De ontvanger zal daar, als hij nog emotioneel geladen is, nauwelijks voor openstaan. Pas als de ergste stoom is afgeblazen, kunnen de echte vragen om informatie pas loskomen.



INFORMEER BIJ UW HENGELSPORTZAAK

Na elk stukje informatie zal de emotie weer oplaaien, waarop dan eerst weer gereflecteerd moet worden. Vuistregel is daarom even te wachten met geven van nadere informatie.

Als u weer wat nieuwe informatie geeft, kunt u dat doen volgens de zogenaamde "dakpantetechniek".

Nieuwe informatie begint met het herhalen van een deel van de vorige informatie en schuift zo - dakpansgewijs - de diepte in.

Voorbeeld:

Controleur: "Ik ben bang dat ik slecht nieuws voor u heb, want u bent aan het nachtvisseren in een periode dat het hier niet is toegestaan."

Sportvisser: "Hoe kan dat nou, ik heb thuis nog in mijn Landelijke Lijst van viswateren gelezen dat het gewoon mag."

Controleur: "U was er niet van op de hoogte dat dit in deze maand helemaal niet mag, merk ik?"

Sportvisser: "Nee, helemaal niet. Ik heb het thuis nog vorige week nagelezen en volgens mij staat daar niets over een verbod op nachtvisseren in. Wat probeer jij me nou te flikken?"

Controleur: "U heeft het idee dat ik u ten onrechte aanspreek?"

Sportvisser: Ja, eigenlijk wel en ik zou wel eens willen weten waarom je dat eigenlijk doet. Ik neem dat niet, hoor. Een beetje vissertje pesten!"

Controleur: "U bent behoorlijk verontwaardigd, zo te horen..."

Sportvisser: "Jazeker, vind je het gek als jij probeert mij een kunstje te flikken?"

Controleur: "Wat ik weet is dat in de Landelijke Lijst duidelijk staat vermeld, dat er in de maanden juni, juli en augustus in de meeste wateren de hele nacht gevist mag worden. En dat er buiten die maanden gevist mag worden van af één uur voor zonsopgang tot twee uur na zonsondergang. En de zon is al ruim drie uur geleden onder gegaan, dus vist u op een tijdstip dat dit niet is toegestaan."

Sportvisser. "Ja, ja, maar er staat ook dat in sommige wateren ook buiten dat zomerseizoen 's nachts mag worden gevist."

Controleur: "Dat klopt, maar dan moet dat specifiek voor het water waarin u 's nachts wilt gaan vissen, duidelijk in de vergunningsvoorwaarden vermeld staan. En voor dit viswater is dat niet het geval."

Sportvisser: "Dus ik moet ook nog eens voor elk water waarin ik wil vissen de vergunningvoorwaarden gaan zitten doorspitten zeker ..."

Controleur: "Inderdaad, zeker wanneer u meent dat er voor een viswater een uitzondering op de regel kan worden gemaakt is het verstandig dit eerst even na te gaan in de vergunningsvoorwaarden. Maar het is sowieso verstandig om de vergunningsvoorwaarden voor een viswater vooraf goed door te nemen. Er kunnen namelijk ook andere, soms zelfs beperkende voorwaarden gelden."

Sportvisser: "Maar ik doe toch niemand kwaad als ik hier rustig 's nachts ga zitten vissen? Of heb jij daar persoonlijk een probleem mee?"

In het omgaan met de reacties van de ontvanger zijn er een aantal valkuilen die vermeden dienen te worden. Die valkuilen hebben te maken met emoties die we als bringer van het slechte nieuws hebben wanneer we het mikpunt zijn geworden van de reactie van de ontvanger. Vuistregel is de zelfbeheersing te bewaren en bewust te kiezen welk gedrag je daartegenover stelt.

Als valkuilen kunnen worden genoemd:

- **Contra-agressie.** Zeker als de ontvanger agressief gedrag tentoon stelt, zal de neiging bestaan daar contra-agressief op te reageren. Het mag bekend worden verondersteld dat dit al snel tot een geweldsspiraal wordt waar geen ontkomen meer aan is.
- **Verdediging.** De ontvanger vecht uw beslissing terstond aan. De neiging is er dan om uw beslissing te gaan verdedigen, waarna een discussie ontstaat die kan verzanden in een uitzichtloze discussie.
- **Eigen gevoelens.** De bringer van het slechte nieuws pareert zich door naar voren te brengen "dat hij het ook niet leuk vindt dat hij het slechte nieuws moest brengen". Hoezeer hij/zij daar ook het gelijk aan zijn/haar kant heeft, het doet er niet toe. Het leidt alleen maar af en het geeft de ontvanger van het slechte nieuws geen ruimte voor zijn eigen verwerking van zijn emoties.
- **Bagatelliseren.** We hebben al gezien dat het meestal niet of zelfs contraproductief werkt om te proberen de emoties van de ander te verkleinen ("U bent een beetje boos...? Nee, ik ben woest! ")

<p>Een laatste tip: neem de tijd voor deze fase 2. Stap niet te snel over op fase 3.</p>

A-B-C model

Bij het omgaan met reacties van burgers bij het corrigeren van (verkeers)gedrag wordt in politiekringen vaak gesproken over het A, B en C model. Het gedrag van de persoon die wordt aangesproken is dan gerubriceerd in A, B en C gedrag en daarbij wordt het gewenste gedrag van de functionaris genoemd en de valkuilen. Hieronder in het kort dit model.

- A. Klagen, zeuren, excuses gebruiken, uitvluchten verzinnen, vragen om uitzondering in de behandeling;
- B. Kritiek op: de organisatie, procedures, regels en voorschriften;
- C. Kritiek op de functionaris zelf: beledigen, schelden, dreigen.

Bij A-gedrag houdt de persoon het bij zichzelf.

"Ik heb verschrikkelijke haast want ik moet medicijnen voor mijn zieke dochtertje halen en "

Bij B- en C-gedrag zoekt de persoon het buiten zichzelf

B-gedrag: "Weet je wat je moet doen, niet mij controleren maar "

C-gedrag: "Weet je moeder wel dat je hier bent" of "jij bent zeker afgewezen bij de politieschool, zeker" of "ga wat nuttigs doen, man "

Nog enkele opmerkingen

- De indeling A-B-C is kunstmatig. A-gedrag kan na verloop van enkele minuten omslaan in B- of C-gedrag;
- C-gedrag is in dit model emotioneel *gedrag gericht tegen de functionaris* en geen *agressief gedrag*;
- De valkuilen hierboven genoemd gelden in zijn algemeenheid en ook voor dit model;
- Bij alle drie gedragingen geldt: geef de ander de ruimte om te reageren, gebruikt de genoemde vaardigheden zoals reflecteren van gevoel, parafraseren etc.
- Belangrijk is dat u daarna met goede, heldere argumenten komt: "als u ... (feit) dan ... (argument)."

3.4. Fase 3: zoeken naar een oplossing

Pas als de ontvanger van het slechte nieuws daar aan toe is, kan gezocht worden naar een oplossing. Er is dan weer ruimte om na te denken over de nieuw ontstane situatie. De ontvanger van het slechte nieuws zal veelal zelf aangeven dat hij klaar is voor een nieuwe kijk op de toekomst ("Met welke vergunning mag ik hier dan wél vissen?", "Wat gaat er nu gebeuren?"). Er is ook veel voor te zeggen dat de bringer van het slechte nieuws het initiatief zelf houdt door hem/haar bijvoorbeeld te vertellen: "Twee straten verderop is een hengelsportzaak waar ze VISpassen verkopen, waarmee u ook in dit water mag vissen." U biedt de ontvanger van het slechte nieuws daarmee hulp om zijn gedachten te ordenen en de draad weer op te pakken.

Ook in deze fase van het gesprek dient u erop bedacht te zijn dat de ontvanger van het slechte nieuws weer terugschiet in emoties en een reactiepatroon dat daaruit volgt. Dan zult u ook weer terug moeten schakelen naar een eerdere fase.

Samenvatting slecht-nieuwsgesprek

1. De voorbereiding.
2. Het brengen van het slechte nieuws:
 - zo snel mogelijk
 - concreet en duidelijk
 - toelichting en eventuele motivering
3. Omgaan met de reactie van de ontvanger.
4. Afsluiten van het gesprek.
 - alternatieven bespreken (eventueel)

Politie Vormingscentrum, Postbus 110, 8170 AC VAASSEN

Tel: 0578 573 703

E-mail: info@spvc.nl

Fax: 0578 571 830

Internet: www.spvc.nl



Bezoekadres: Leijenseweg 115, 3721 BC Bilthoven

Postadres: Postbus 162, 3720 AD Bilthoven

T (030) 605 84 00, F (030)603 98 74

E info@sportvisserijnederland.nl

www.sportvisserijnederland.nl