

Reageren op verborgen regelovertreding: probleemoplossend gesprek

Korte beschrijving van het gesprek

De bedrijfsleider spreekt een gast aan die vermoedelijk heeft gerookt in het café. De bedrijfsleider heeft geen bewijs, het gaat om een zogenaamde 'verborgen regelovertreding'. De bedrijfsleider beschrijft zijn vermoedens en noemt enkele aanwijzingen, waarna hij de gast ruimte geeft om te reageren. Vervolgens geeft hij argumenten voor het rookverbod en zegt hij wat hij gaat doen als hij haar ziet roken. De gast stemt in en ze nemen afscheid.

De [video](#) is te vinden op de website *Passie voor horeca* van de Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH).

Organisatie van de tekst	Tekst van het gesprek (BL = bedrijfsleider; G = gast)
(Begroeting)	BL: Hallo, mijn naam is Jan, ik ben, eh, bedrijfsleider hier.
Stelling	BL: Ik heb zojuist vanachter de bar, eh, hier bij jou vandaan sigarettenrook naar boven zien komen. Er ligt een peuk, een uitgetrapte peuk bij jou, eh, op de grond, je ruikt trouwens ook naar sigaretten en op grond van die aanwijzingen heb ik het vermoeden dat jij in deze ruimte een sigaret hebt staan roken.
Argument	BL: Ja, dit is een strikt rookvrije ruimte,
Conclusie	BL: de volgende keer dat ik opnieuw zo'n vermoeden krijg op grond van dingen die ik constateer, moet ik je dringend verzoeken om de zaak te verlaten.
Tegenargument	G: Waar slaat dat op?! Ik heb geeneens gerookt! Heeft u mij zien roken?
Tegenargument	BL: Nou moet je luisteren, ik kan mij best voorstellen hoor, dat het heel vervelend is om op basis van een vermoeden aangesproken te worden,
Stelling (herhaling)	BL: hé, ik zeg ook niet dat ik het zeker weet, maar ik heb een stérk vermoeden op grond van aanwijzingen,
Argument	BL: in de rest van de zaak kun je gewoon roken,
Argument	BL: dit is een strikt rookvrije ruimte, voor mensen die het heel vies vinden maar ook vooral voor mensen die daar, om gezondheidsredenen, last van hebben.
Argument	BL: Het is belangrijk voor ons om dat te handhaven, dus vandaar dat we d'r heel streng op zijn.
Conclusie (herhaling)	BL: Ja, dus nogmaals, als ik opnieuw dingen zie of merk op grond waarvan ik opnieuw het vermoeden krijg dat jij hier staat te roken, wil ik dat je direct de zaak verlaat. Ja.
Bevestiging	G: Prima.
(Afscheid)	BL: Hé, fijne avond verder. G: Zelfde. BL: Hoi, dag.

Doel van het gesprek

In dit gesprek pakt de bedrijfsleider een zogenoemde verborgen regelovertreding aan, dat wil zeggen, hij heeft de overtreding niet zelf waargenomen en het is geen heterdaadje. Met het gesprek wil hij voorkomen dat er opnieuw gerookt gaat worden. De voice-over op de video geeft een gespreksmodel met de volgende stappen die ook in beeld worden gepresenteerd:

- Beschrijf aanwijzingen
- Geef vermoeden aan
- Geef regel aan
- Geef waarschuwing
- Geef ruimte voor reactie
- Toon begrip
- Geef argumenten
- Geef nogmaals waarschuwing

De video stelt dat je aan het gesprek kunt zien 'hoe je kunt reageren op een verborgen regelovertreiding', maar gaat niet in op met welk doel je dat doet en maakt niet expliciet welke taalmiddelen je kiest. We zien dat de bedrijfsleider deze stappen achtereenvolgens zet en de afhandeling van het onderwerp is daarmee gegeven, maar niet welke woorden de bedrijfsleider kiest, terwijl die voor een goed verloop van het gesprek ook belangrijk zijn. Is het doel van het gesprek een waarschuwing te geven?

Opbouw van het gesprek

Uit de *opbouw van het gesprek* – die is weergegeven in de linker kolom - is af te leiden dat er een betoog wordt gevoerd: het doel is de ander te overtuigen van een bepaalde stelling, namelijk dat er niet gerookt mag worden in de rookvrije ruimte en dat wel roken consequenties heeft. Die stelling wordt na de begroeting onmiddellijk gegeven, daarna beargumenteerd van beide kanten en aan het eind herhaald en bevestigd. Deze structuur is kenmerkend voor een betoog.

Welke taalgebruik past bij dit gesprek?

Welke woorden kiest de bedrijfsleider? De *toon van het gesprek* is in dit voorbeeld belangrijk. Deze toon wordt door de bedrijfsleider al in de eerste zin bepaald: de afstand tussen de gesprekspartners is weliswaar familiair ('mijn naam is Jan') maar de afstand is ook direct duidelijk: die van bedrijfsleider tot een gast. Daarna geeft hij een 'ik-boodschap', hij beschrijft de aanwijzingen vanuit zijn gezichtspunt en zegt dat het zijn vermoeden is. Het argument waarom dit een probleem is ('dit is een rookvrije ruimte') versterkt de bedrijfsleider met het woordje 'strikt'.

Op het tegenargument van de gast ('het is niet waar, heb je het gezien?') reageert hij begrijpend met 'ik kan me best voorstellen dat het heel vervelend is', waarbij hij zijn begrip voor de ander onderstreept met de woorden 'best' en 'heel'. Ook daarna blijft hij bij zichzelf ('ik') en blijft hij versterkers gebruiken ('gewoon' roken; 'ook vooral'; 'belangrijk' voor ons, 'heel' streng). De afsluiter 'fijne avond verder' haalt tot slot de spanning weg.

Adviezen voor nabespreking van het fragment

- Zet de video stil voordat de gast wordt aangesproken (1'30"). Hoe zou jij het gesprek met de gast beginnen?
- Laat de leerlingen de hele video zien. Wat is je eerste indruk als je de bedrijfsleider ziet?
- Hoe gaat de bedrijfsleider met de gast om? Aan welke woorden en zinnen merk je dat?
- Wat vind je van de toon van de bedrijfsleider?

