



Handhavingsacademie
Nederland

Handhaven is gedragsbeïnvloeding

Effectief communiceren als handhaver

Presentatie door Leo Bisschop

VVSG Congres Lokaal Handhaven mei 2016



Waarom effectief communiceren, een bon volstaat toch ook



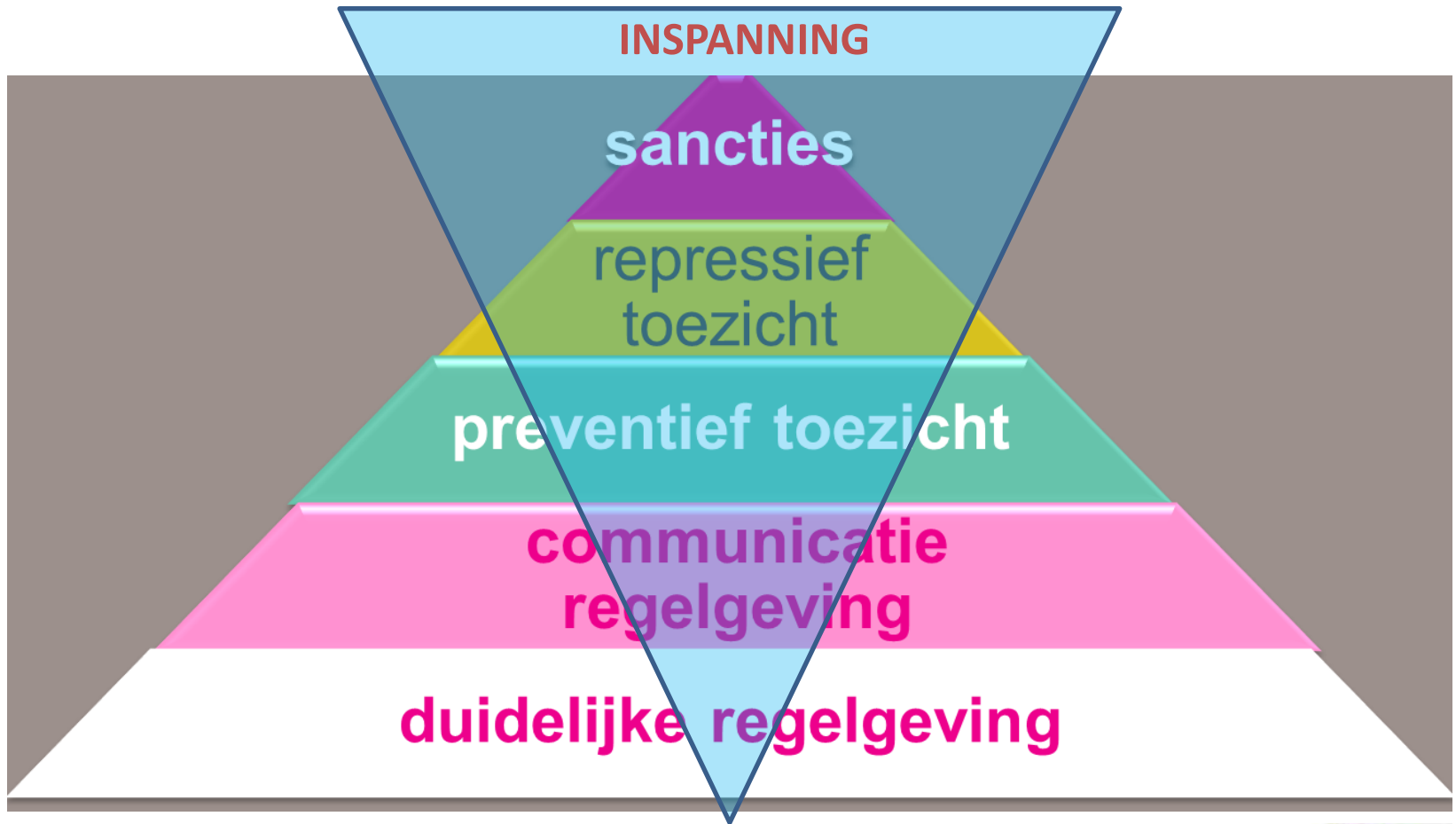
Preventie loont



BRON: POCKET LOKALE HANDHAVING



Preventie loont

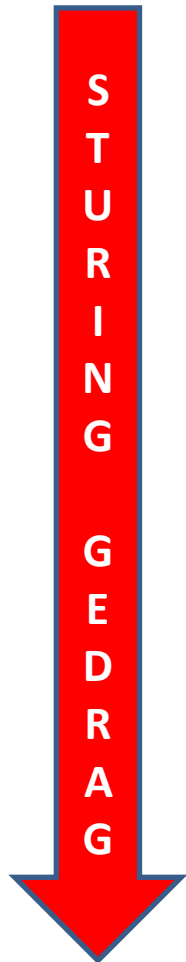


BRON: POCKET LOKALE HANDHAVING



**Effectieve communicatie
vergroot de kans
op een duurzame gedragsverandering**





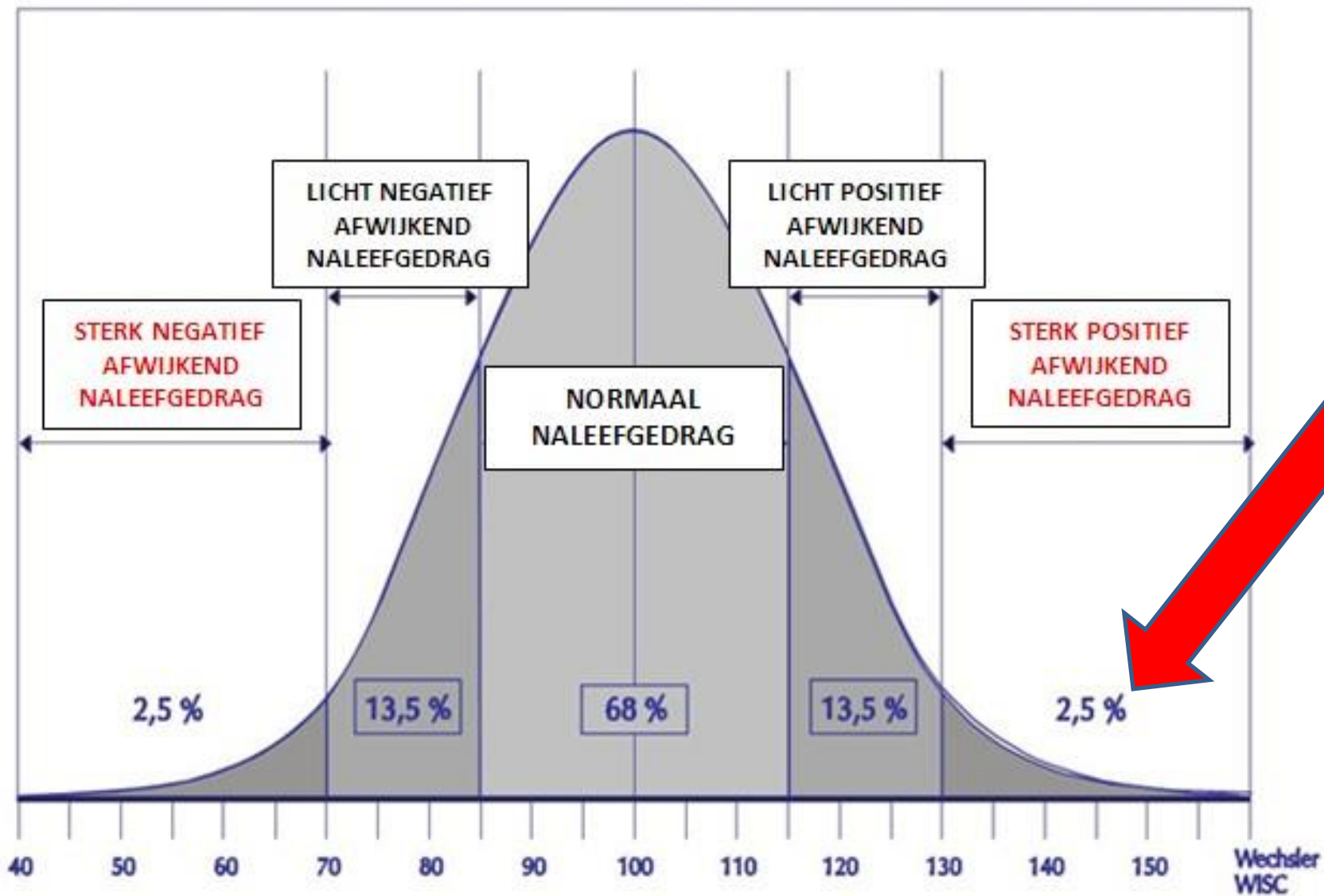
Tip 1

Communiceren op gedragsniveau blijft pingpongen,
dat kan dus effectiever

Tip 2

Communiqueer bij voorkeur op waarden en
overtuigingen niveau





Tip 3

Weet dat jouw gesprekspartner mogelijk, zelfs waarschijnlijk, een ander wereldbeeld heeft.

Tip 4

Geef ook aandacht aan de vergeten doelgroep.



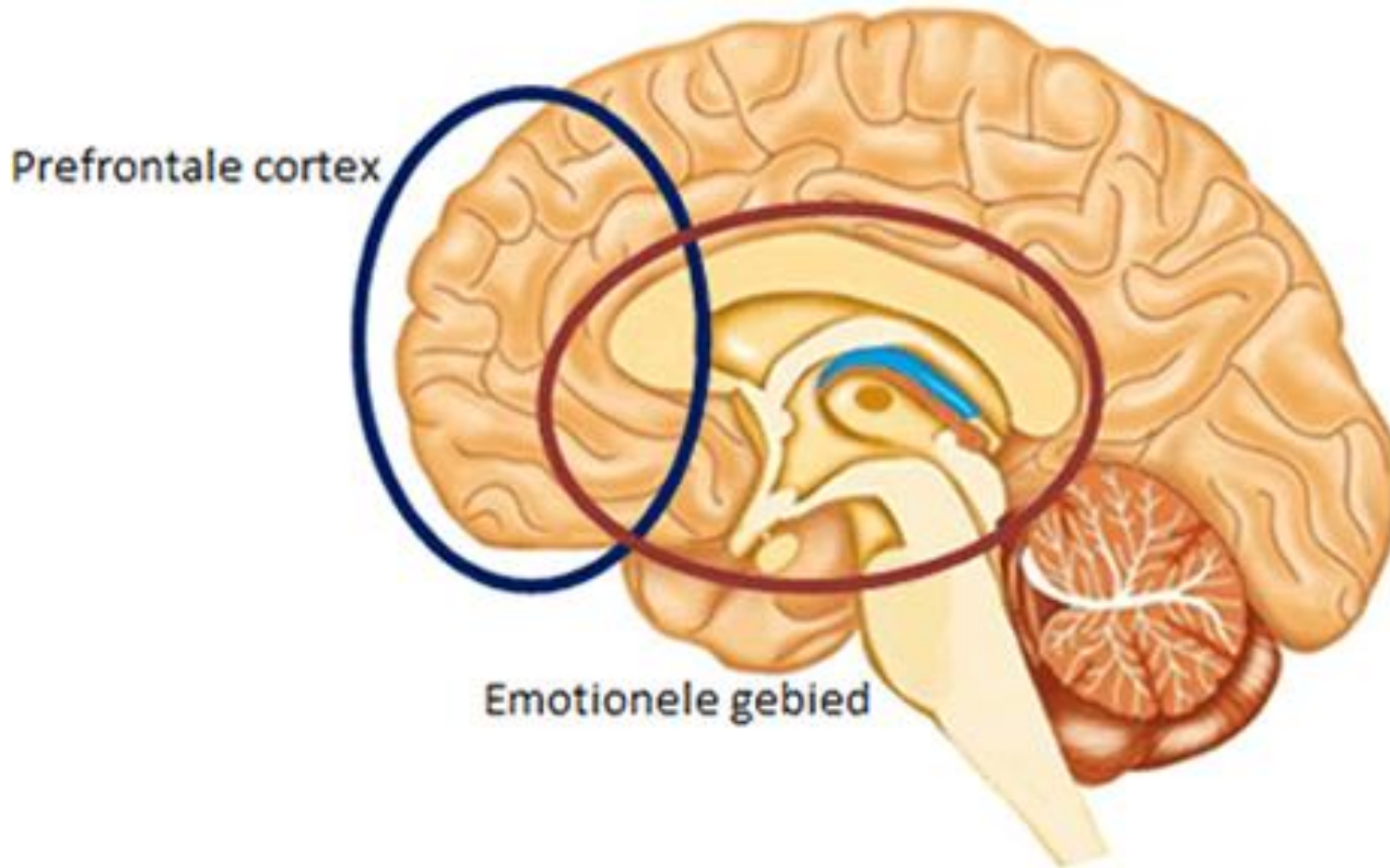
Effect van ongelijke behandeling

<https://www.youtube.com/watch?v=meiU6TxysCg>

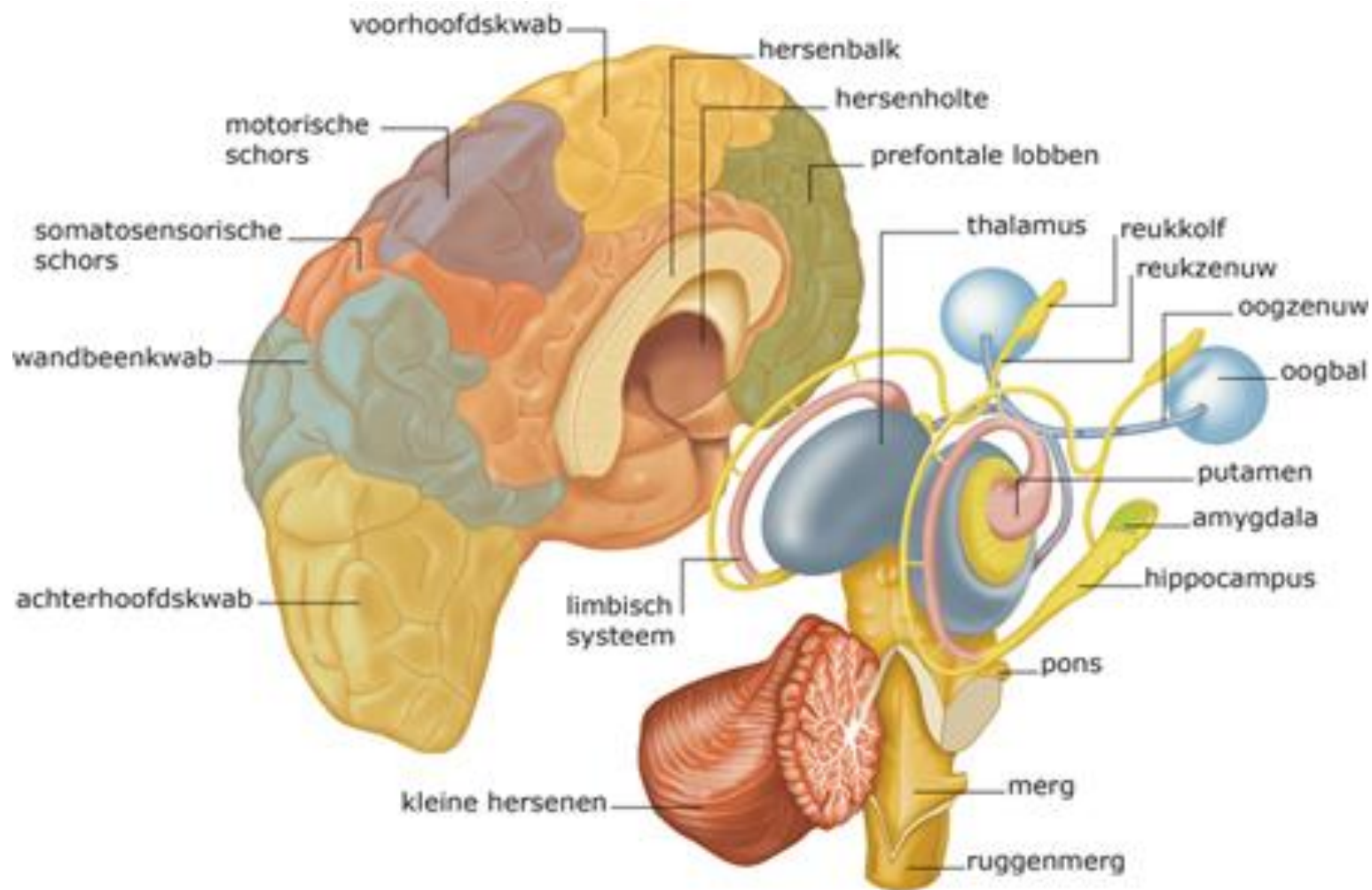
1:10



Overleg versus Evolutie



Stress: de Evolutie wint terrein

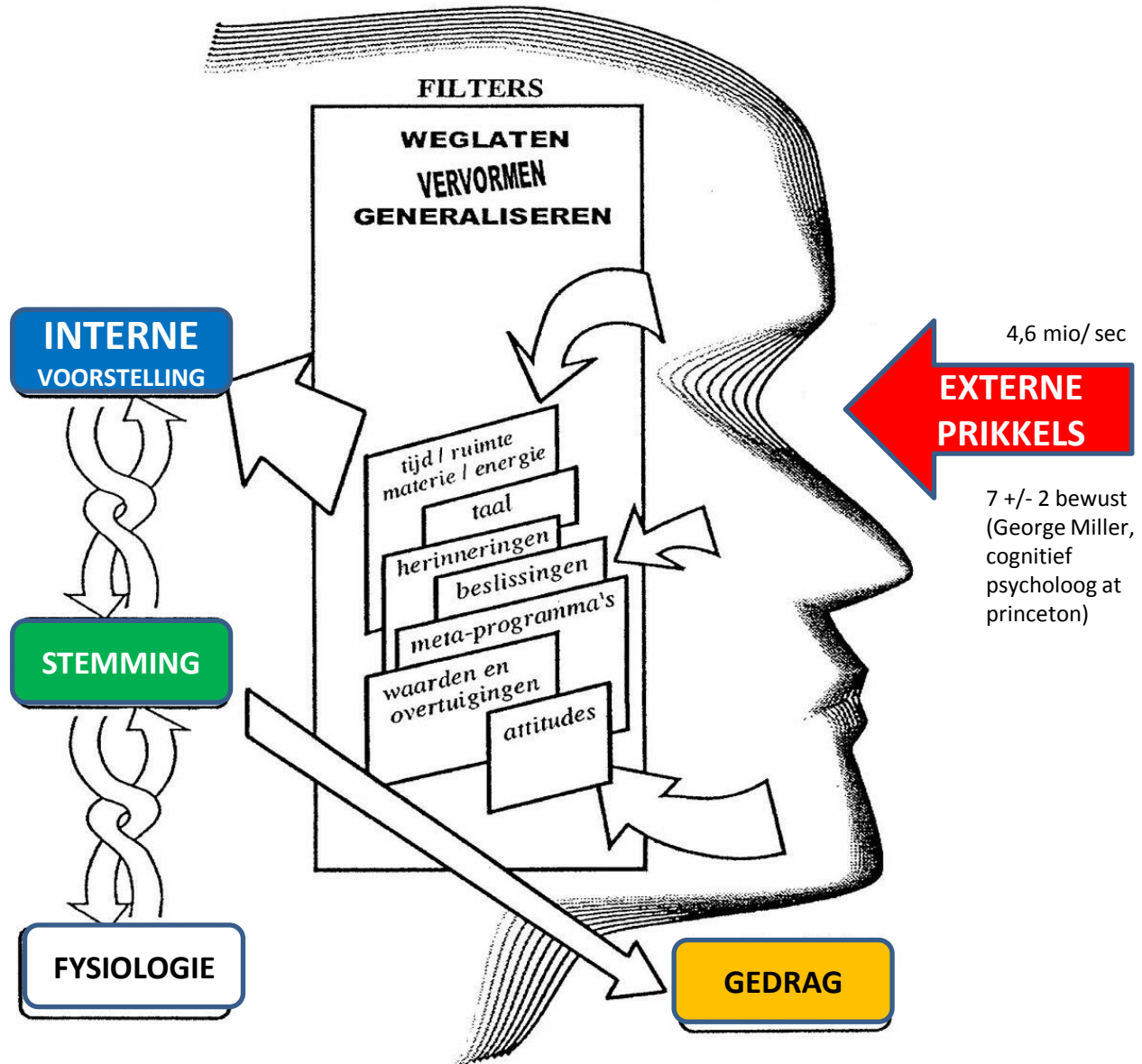


Even een stress momentje

<https://www.youtube.com/watch?v=07TI3OaqD0U>



Hoe werkt communicatie eigenlijk



ACTIE BESLUIT



Gedragsbeïnvloeding op het niveau van waarden en overtuigingen

Stap 1: Maak rapport/ creëer veiligheid.

Denk daarbij aan:

- Voorkeur representatiesysteem
- Lichaamstaal (55%)
- Tonaliteit (38%)
- Woorden (7%)

Stap 2: Zoek naar belangrijke waarden

- Generiek (kinderen, gezin, veiligheid, gelijke behandeling etc.)
- Specifiek (auto, kleding, mobieltje etc.)



Wetenschap

Gepubliceerd: 7 oktober 2014 09:58

Laatste update: 7 oktober 2014 10:04

Deel:



Lichaamstaal is een belangrijk wapen van agenten

Of een politieagent gezag uitstraalt bij de burger is vooral een kwestie van houding en lichaamstaal. Maar sekse of huidskleur doen er weinig toe.



Foto: ANP

Dit blijkt dinsdag uit een onderzoek van de Politieacademie en bureau Motivaction onder zeventienduizend respondenten.

Het dragen van een uniform en wapen zijn belangrijk voor het gezag. Persoonlijke eigenschappen spelen daarentegen een bescheiden rol.



Gedragsbeïnvloeding op het niveau van waarden en overtuigingen

Stap 3: Leg het verband tussen de waarde(n) en de overtreding

Bijvoorbeeld:

- Kind - veilig
- Investering – risico (onveilig)
- Gezin - compleet
- Fout parkeren – afbreuk aan mooie auto

Stap 4: Houd rapport!

- Upchuncken
- Downchuncken
- TA



Samenvattend

1. Effectieve communicatie vergroot de kans op een duurzame gedragsverandering.
2. Communicatie op gedragsniveau is minder effectief.
3. Weet dat jouw doelgroep vaak een ander wereldbeeld heeft dan jij.
4. Geef aandacht aan de vergeten doelgroep.
5. De 'instelling' van onze neurologische filters bepaalt in belangrijke mate ons professionele gedrag en is dus didactisch interessant.



Samenvattend

6. In contact met een overtreder of doelgroep;

1. Maak rapport/ creëer veiligheid
2. Zoek naar belangrijke waarden van jouw gesprekspartner
3. Verbind deze waarden met de overtreding
4. Houd rapport!

7. Put plezier uit wat je doet!

En laat je verrassen door het effect van jouw nieuwe communicatie:

<http://deredactie.be/permalink/1.2518871>

