



## Learning on-the-job

# Communicatie op straat

### Het risico op alarmfase rood

**Tijdens uw dagelijks werk als politieambtenaar of als handhaver (BOA) komt u op straat een afspiegeling van de maatschappij tegen, zo krijgt u te maken met alles en iedereen en daarmee met alle problemen die zich in de maatschappij afspelen. U loopt tijdens uw werkzaamheden op straat het risico om in moeilijke, onbekende en soms gevaarlijke situaties te belanden. Niet communiceren (optreden) of onjuist communiceren, kan dan leiden tot een conflict met alle mogelijke gevolgen van dien. Hoe komt het nu dat u in een gevaarlijke situatie kunt belanden? Hebt u zich wel eens afgevraagd, waarom mensen verschillend op uw optreden reageren? Weet u hoe mensen uit verschillende culturen uw aanpak interpreteren en hoe u hier op kunt inspelen?**

### Kennis en begrip van de ander als basis voor succes

Eén van de kenmerken van succesvolle handhavers is dat ze in staat zijn zich in de ander te verplaatsen en hun inzicht in zichzelf en de ander kunnen gebruiken, om escalatie en conflicten te voorkomen.

Wanneer u weet hoe mensen uit verschillende milieus of met verschillende culturele achtergronden communiceren en hoe u daar bewust mee om kunt gaan, zet u de eerste stap naar succesvoller en veiliger handhaven in complexe situaties.



*Rob, 42 jaar, 6 jaar BOA in Haarlem: 'Door deze opleiding ga ik met meer zelfvertrouwen aan het werk.'*

Vanuit begrip voor de ander en jezelf naar alarmfase groen op straat. Leer hoe u overkomt op mensen uit verschillende culturen en hoe u in onze multiculturele samenleving het best met verschillende mensen kunt communiceren.

Als u weet hoe een ander u ziet en hoe hij uw vragen en opmerkingen interpreteert, kunt u makkelijker op zijn reacties inspelen en de situatie sneller naar uw hand zetten. Zo houdt u professioneel de regie en houdt u zaken onder controle!

In de cursus "Communicatie op straat" filmen we u gedurende werkzaamheden op straat, waarbij acteurs waargebeurde situaties naspelen. We bespreken daarna met u hoe mensen in deze situaties u zien, en waarom ze verschillend reageren op uw optreden, uw werkzaamheden of op wat u tegen hen zegt, maar ook non verbaal. We bespreken met u wat u kunt veranderen om goed en duidelijk te communiceren met mensen uit verschillende milieus en culturele achtergronden, opdat u minder weerstand ontmoet en grip op de situatie blijft behouden.

Aan de hand van de film zien we in welke situaties u zich prettig voelt en in waarin u zich niet op uw gemak voelt en we maken u bewust van uw kwaliteiten en valkuilen. Natuurlijk leren we u tijdens de training hoe u kunt omgaan met uw valkuilen en hoe u ze kunt omzetten in kwaliteiten voor een grotere persoonlijke effectiviteit. U leert in situaties van agressie en vervelend gedrag vanuit uw sterke kanten op te treden om conflicten en escalatie te voorkomen. Ook leert u in iedere situatie de juiste gespreksvorm te kiezen, die past bij de persoon waarmee u communiceert en bij het doel van wat u wilt communiceren.



*Jeroen, 26 jaar, 3 jaar BOA in Utrecht:*

*'Door de tips tijdens de training begrijp ik nu beter hoe mensen op mij reageren en ben ik veel meer op mijn gemak tijdens mijn werk.'*

## De training "Communicatie op straat" in het kort

### U leert:

- de diverse manieren van communicatie van (sub) culturen kennen en herkennen,
- de-escalerende gesprekstechnieken,
- feedback geven en ontvangen,
- om te gaan met uw kwaliteiten en valkuilen om uw persoonlijk effectiviteit vergroten
- de kwaliteiten en valkuilen van collega's herkennen en benutten
- 'on the job' wat u al goed doet en wat u kunt verbeteren voor code groen op straat.

### Aan het eind van de training kunt u

- effectief communiceren met mensen uit verschillende milieus en uit diverse culturen,
- anticiperen op ongewenste situaties, conflicten en agressie,
- in complexe situaties conflicten de-escaleren of voorkomen,
- zichzelf verdedigen en uw eigen veiligheid zoveel mogelijk garanderen binnen de kaders van de RTGB,
- bewust omgaan met de pluriformiteit en complexiteit van de samenleving,
- als handhaver praktisch en operationeel effectief optreden.

Wij leren u een autoriteit te zijn op straat zonder dat u autoritair overkomt.

### Voor wie is deze training?

De training "communicatie op straat" is voor de moderne handhaver anno nu die, ondanks steeds meer handhavingstaken vanuit gemeente en politie, professioneel en conflictreducerend wil optreden in onze pluriforme samenleving. De training is alleen toegankelijk voor gecertificeerde BOA's of voor BOA's in opleiding.

### Voorbereiding voor verplichte her- en bijscholing BOA's domein 1

Na deze training bent u gereed voor het examen voor de module Benadering en Gesprekstechnieken van de verplichte her- en bijscholing voor BOA's in domein 1.

### Cursusduur:

Drie daagse Learning on-the-job met 2 acteurs en trainer.

### Aantal deelnemers:

8 personen

## ON-THE-JOB TRAININGEN

Voor iedereen die  
tijdens het werk met  
crisissituaties te  
maken kan krijgen.

# IPOL BV

## OPLEIDINGEN & TRAININGEN

Edmond Hellenraadstraat 100  
3067 NT Rotterdam  
Tel.: 010 - 299 94 26  
E-mail: info@ipol.nl  
www.ipol.nl

Kwaliteitswaarborgen

