

De weerbare handhaver

Weerbaarheid is een benaming van een belangrijke communicatieve vaardigheid voor een ieder en zeker ook voor de handhaver. Door weerbaar te zijn voorkom je escalatie zorg je vooral ook goed voor jezelf. Het woord 'weerbaar' betekent in letterlijke zin het vermogen om: tegen te houden, te verwijderen, af te stoppen, zich te weer te stellen en vooral zich te verdedigen. In termen van de Roos van Leary klinkt dit nogal eenzijdig en gedrag dat deze classificaties verdient, werkt slechts aanvallend gedrag van de ander in de hand. Weerbaar zijn in de communicatie omvat dan ook veel meer dan tegenhouden en verdedigen.

Een communicatief vaardige handhaver is weerbaar vanwege een scala van vaardigheden. Hij heeft om te beginnen het vermogen om in het gesprek te kunnen schakelen tussen de niveaus binnen het gesprek, het gedrag van de ander te lezen en te waarderen binnen de Roos van Leary en om vervolgens precies dat gedrag te vertonen dat het gewenste gedrag van de ander uitlokt. Op deze wijze beweegt hij zich soepel, actief en vooral assertief binnen de communicatie met de ander. Hij heeft controle over zijn eigen gedrag en daarmee het gedrag van de ander. Deze communicatieve lichtvoetigheid maakt dat hij om kan gaan met emotie van de ander en met instrumenteel of willekeurig grensoverschrijdend gedrag van de ander. De handhaver die dit gedrag niet kan vertonen, zal zich uiteindelijk vanzelf gaan beperken tot verdedigen of zelfs aanvallen, eventueel met de inzet van fysiek geweld als voortzetting van de weerbaarheid in fysieke weerbaarheid. Om voor beide partijen in de communicatie veel tijd en energie te besparen is het efficiënt om communicatief vaardig te zijn. Dit voorkomt negatieve emoties bij de handhaver en dat voorkomt dat hij vanuit die emoties handelt. Wanneer de handhaver in een situatie communicatief vaardig is geweest en al zijn gesprekstechnieken heeft toegepast en de situatie vraagt desondanks om fysiek optreden, dan is daar uiteraard niets mis mee. Ook op dit vlak dient hij weerbaar te zijn door de vereiste technieken op juiste wijze toe te passen.

Emotie

Weerbaar zijn begint met het vermogen te kunnen schakelen naar het gespreksniveau van de emotie in het gesprek. Het geven van aandacht aan de emotie van de ander wordt door die ander geïnterpreteerd als 'leidend gedrag'. De meeste mensen zijn immers geconditioneerd op deze wisselwerking. Als kind reageert men relatief vaak vanuit emotie en dan is het steeds de ouder die leidend troost door het tonen van empathie, het bieden van veiligheid et cetera. Wanneer men later als volwassene te maken krijgt met gevoelens van emotie en de ander biedt daarop gedrag aan dat min of meer neerkomt op het ouderlijk troosten, dan vertoont die ander in reactie daarop 'volgend gedrag'. In een handhavend gesprek is dat doorgaans effectief.

Wanneer de emotie van de ander onvoldoende aandacht krijgt, blijft die ander daar aandacht voor vragen. Dit gedrag leidt tot irritatie bij de handhaver en bij de ander. De ander schakelt vanuit die niet erkende emotie uiteindelijk bijna altijd door naar meer op de handhaver gericht gedrag. Soms is dit instrumenteel van karakter, maar vanuit een niet erkende en dus oplopende emotie kan dit evengoed meer onwillekeurig van aard zijn. Deze vorm van agressie laat zich zeer moeilijk 'behandelen'. Begrenzen wordt erg lastig vanwege de onderliggende emotie en begrip tonen voor op de persoon gerichte beledigingen, bedreigingen et cetera zijn niet echt passend. De handhaver komt nu steeds meer onder druk te staan door deze escalatie. Zijn vermogen tot nadenken, waarnemen en

het opnemen daarvan in het geheugen nemen af. Dit is later ook vaak terug te zien aan de kwaliteit van het proces-verbaal of aangifte waarin de escalatie staat beschreven.

De handhaver interpreteert onvoldoende erkende en dus oplopende emotie bij de ander vaak als leidend gedrag van de ander. Dit is heel mooi te zien in de trainingen in het voeren van het bekeuringsgesprek en in het bijzonder op het moment dat de handhaver vraagt om inzage van het identiteitsbewijs. Wanneer de handhaver te weinig aandacht gaf aan de daardoor oplopende emotie, vraagt hij in dat geval nogal volgend en sterk vragend naar dat identiteitsbewijs. Het antwoord: 'nee', hangt al in de lucht. Soms interpreteert de handhaver de uitingen van emotie als inhoudelijke verdediging, ze klinken immers soms ook zo. In dat geval negeert hij deze reacties en wordt zijn toon aanvullender. De handhaver vraagt in dat geval vaak herhaaldelijk om inzage van het identiteitsbewijs. De handhaver stelt de vraag steeds luider en hij interrumpeert de ander daarbij steeds sterker en vaker. De vraag gaat over in een vordering en (dreigen met) aanhouden. Deze eerste inhoudelijke stap, na het omgaan met de emotie van de ander, vormt een hele mooie indicator. De handhaver die soepel schakelde naar de emotie, kan nu voldoende stevig en zakelijk doorgaan naar deze volgende stap. Hij heeft zojuist een werkbare relatie opgebouwd en zal weinig moeite hoeven te doen om de ander te bewegen tot de volgende stap.

Grensoverschrijdend gedrag

Weerbaar zijn bestaat daarnaast uit het vermogen om te kunnen schakelen naar het gespreksniveau van de interactie in het gesprek. Wanneer de ander instrumenteel of willekeurig grensoverschrijdend gedrag vertoont, vindt dat plaats op dit gespreksniveau. De handhaver heeft nu te maken met een persoon die grensoverschrijdend gedrag inzet om zijn doel te bereiken of om daaraan een soort plezier te beleven. Dit gedrag is doorgaans als aanvullend te bestempelen. De handhaver pakt deze vorm van agressie zoveel mogelijk aan voordat het hem als persoon raakt. Zo snel mogelijk dus. Hij begrenst het gedrag van de ander op een leidende wijze. Hij benoemt concreet het ongewenste gedrag van de ander, wat dit gedrag bij hem teweeg brengt en hij vraagt om het gewenste gedrag. Zo nodig stelt de handhaver de ander voor de keuze waarbij hij eerst de negatieve keuze en gevolgen noemt en daarna de positieve keuze en gevolgen. De ander weegt zijn opties en kansen af en reageert. Ruimte geven en niet heel erg duidelijk zijn, houden het ongewenste gedrag van de ander in stand. Negeren is een vorm van defensief gedrag en leidt tot meer aanvullend gedrag van de ander. Het grensoverschrijdende gedrag neemt toe en vroeg of laat raakt dit gedrag de handhaver persoonlijk. Wanneer hij nu reageert, is dat vanuit zijn emotie. De kans op escalatie is erg groot en van professioneel gedrag is geen sprake meer. Net als bij het niet adequaat omgaan met emotie van de ander, ontstaat ook hier emotie en spanning bij de handhaver zelf. Onder deze druk maakt hij inhoudelijke fouten en dat is bijvoorbeeld terug te zien aan de kwaliteit van het proces-verbaal of aangifte waarin de escalatie staat beschreven.

Conclusie

Weerbaarheid is niets meer of minder dan communicatief vaardig zijn in brede zin en begint bij de vaardigheid om met de emotie van de ander in de communicatie om te gaan. Daarnaast bestaat weerbaarheid uit het assertief, duidelijk en concreet begrenzen van grensoverschrijdend gedrag van de ander in de communicatie. Deze technieken zorgen er in ieder geval voor dat de spanning bij de handhaver controleerbaar blijft zodat hij rationeel en bewust kan blijven werken vanuit zijn communicatieve technieken en niet vanuit zijn eigen emotie. Uiteindelijk bestaat weerbaarheid ook

uit fysieke weerbaarheid. Op dat vlak is het net zo belangrijk om vanuit de vereiste en aangeleerde technieken te werken in plaats van uit emotie. Emoties en eigen spanning verminderen het vermogen om gesprekstechnieken en geweldsbeheersingstechnieken toe te passen. Zij verminderen het vermogen tot waarnemen, onthouden en beschrijven en daarmee hebben ze uiteindelijk een sterke invloed op het strafproces. Emoties en eigen spanning hebben vooral een negatieve invloed op het gevoel van welbevinden van de handhaver zelf.

Bert van Herp
Juni 2016