

# 'ALS WIJ LANGSKOMEN, ZIJN WE DE SLECHTERIKEN'

Agressie en mondige burgers, het is een probleem waar veel ambtenaren mee te maken hebben. Ook de inspecteurs in de luchtvaart, een sector die door strenge regelgeving onder druk staat. Op een training leren ze er beter mee omgaan.

TEKST PIETER VERBEEK  
BEELD YVONNE KROESE

**A**chterlijke tuinkabouter.' Wat een arrogante kop heb jij zeg!' Een agressief brullende man loopt tussen elf mannen door, die in vier rijen stokstijf voor zich uit staan te kijken. In zijn hand een pen waarmee hij heel zenuwachtig klikt. Hij schreeuwt ze in hun gezicht, duwt ze naar achteren of kijkt heel nijdig recht in hun ogen. Sommigen lopen rood aan, een enkeling begint te lachen van de spanning, weer iemand an-

**'IK HEB ME VOORGENOMEN OM MEZELF NIET MEER ZO TE LATEN OPNAAIEN IN ZULKE SITUATIES'**

ders knippert heel snel met de ogen. De meesten blijven echter stokstijf staan. Zoals ze is verteld.

Het gezicht van acteur Leo Spaans klaart ineens op, wanneer hij zijn pet weer af zet. 'Zo, vertel, wat gebeurde er bij jullie van binnen?' Zuchtend van opluchting laten de mannen hun schouders zakken, en reageren. 'Ik had

knikkende knieën.' 'Mijn hartslag ging erg tekeer.' 'Zo ver had ik je in het echt niet laten komen.'

## INTENS

Alle elf mannen werken als luchtvaartinspecteur bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) in Hoofddorp. Vandaag zijn ze op training. Om beter te leren omgaan met vervelende en agressieve mensen. In hun werk, het houden van toezicht op de naleving van wetten en regels voor de luchtvaart, krijgen ze daarmee namelijk steeds vaker te maken en dat kan best intens zijn, vertellen ze. 'Er is een aantal voorvallen gebeurd, waar collega's last van hebben gehad,' zegt Joost Scheer, een kalende inspecteur. Zijn collega Han van der Schaik kan erover mee praten. Als inspecteur bij kleine luchtvaartbedrijven krijgt hij geregeld commentaar. 'Het ligt altijd aan de regelgeving,' zegt Van der Schaik. 'Als we langskomen, zijn wij eigenlijk meestal de slechteriken.' Een keer heeft hij een bedrijf moeten stilleggen en dat is hem niet in de koude kleren gaan zitten. 'Dat was heftig. De eigenaar belde me elke dag op, vaak met de nodige stemverheffing. Dat ging twee tot drie weken door. Op een gegeven moment gaat het ook in je eigen emoties zitten. Ik heb er toen bewust een collega bijgehaald om tegendruk te zetten.'

Ook in de grote luchtvaart komt het voor, vertelt Erik Klinkhamer. Hij controleert op Schiphol de toestellen van buitenlandse luchtvaartmaatschappijen op vliegveiligheid en bepaalt zo of ze weer de lucht in mogen. 'Het is twee keer bijna uit de hand gelopen. Maar ja, op de twaalfhonderd inspecties die ik in een jaar doe, is dat natuurlijk niet zo veel. Wel heb ik me voorgenomen om mijzelf niet meer zo te laten opnaaien in zulke situaties. Precies wat we hier leren vandaag.'

## BEWUST VAN GEDRAG

Want door bewust te zijn van je eigen gedrag kun je beter omgaan met agressie. Dat is wat agressietrainer Gijsbert Pellegrom van IPOL (Instituut Politieonderwijs & Trainingen) leert. Pellegrom heeft de mannen eerst allemaal een gedragsprofiel van zichzelf laten maken op



basis van het zogeheten DISC-systeem. DISC staat voor vier verschillende gedragingen, die elke mens in zich heeft: Dominant, Invloedrijk, Stabiel en Consciëntieus. 'De mate waarin deze dimensies voorkomen, bepaalt je gedrag in bepaalde situaties,' legt hij uit. 'Zoals wanneer er sprake is van agressie. Als je je bewust bent van je eigen gedrag kun je beter reageren op anderen.' Pellegrom leert de inspecteurs verder over de verschillende reacties en de verschillende typen agressie. En hoe je daar juist niet op moet reageren.

Dat agressie toeneemt in onze samenleving beaamt ook Pellegrom. De behoefte aan agressietrainingen is de laatste jaren namelijk aardig gegroeid. 'Ik werkte eerst vooral met politiemensen, maar al snel had ik door dat agressie overal voorkomt. Van de zorgsector tot aan de kassa in de supermarkt. Ook ambtenaren krijgen veel meer te maken met vervelend gedrag dan vroeger.'

En hoe reageer je dan? Vecht je, vlucht je of verstar je? Dat is wat Pellegrom wil meegeven. De mannen leren dat wanneer je hart sneller klopt dan 145 slagen per minuut, er rare dingen in je hoofd gebeuren, waardoor je minder controle hebt over de situatie. 'Zelfcontrole en ademhaling zijn belangrijk,' legt Pellegrom uit. 'Hoe moet je voorkomen dat je meegaat in de emotie? Door rustig te blijven. Tel bijvoorbeeld tot dertig. Ook door je gedachten te sturen kun je spanning wegnemen. De kunst is de regie te houden over de situatie.'

En dat mogen de inspecteurs om de beurt in de praktijk laten zien. Trainingsacteur Spaans vraagt eerst aan de aanwezigen welke vorm van agressie ze willen krijgen. Zo wil Scheer graag geconfronteerd worden met 'verrassende agressie'. Hij moet als ambtenaar een verzoek van een vereniging van drone-eigenaren weigeren om bij een Koninklijk evenement in Scheveningen te filmen. Spaans speelt als voorzitter van de 'Nederlands Protestants-christelijke vereniging van Droners' een botte en opdringerige

man, die in eerste instantie Scheer helemaal overrompelt. 'Time-out,' zegt Spaans. 'Ga je nog reageren?'

Als het spel opnieuw begint laat Scheer de voorzitter weer uitrazen om daarna op kalme en zakelijke manier uit te leggen waarom het verzoek wordt geweigerd. Het leidt tot complimenten van zijn collega's die gebiologeerd

**'AMBTENAREN KRIJGEN VEEL MEER TE MAKEN MET VERVELEND GEDRAG DAN VROEGER'**

toekijken. 'Je hebt dat inhoudelijk en charmant opgelost,' concludeert Pellegrom. 'Je straalde rust uit en verloor niet je balans.' ●

Op verzoek van de deelnemers zijn de namen in dit artikel gefingeerd.

## ZWARTGEMAAKT VIA SOCIAL MEDIA

De kleine luchtvaartbedrijven hebben het door nieuwe Europese regelgeving zwaar. Ze moeten voldoen aan strengere veiligheidsvoorwaarden, waarvoor ze bovendien flink moeten investeren. Van de veertig bedrijven zijn er nog maar vijf over. Emoties kunnen in deze sector dus hoog oplopen. Dat merkte ook inspecteur Jacques Vloet. Onlangs werd hij via e-mail en social media zwartgemaakt door een eigenaar van een vliegbedrijf. 'Hij stuurde achter mijn rug om e-mails naar andere bedrijven en mijn baas om mij neer te zetten als slechte inspecteur. Ik heb meteen geantwoord dat ik daar niet van gediend ben en dat ik aangifte zal gaan doen wegens smaad. Vandaag heb ik geleerd dat dat goed was. Je moet meteen je grens stellen. Maar ja, als persoon heb je er behoorlijk last van. Je wordt toch te kijk gezet. Je krijgt van alles over je heen, wat je weer moet zien te ontkrachten. Ik ben deze cursus gaan doen om daar wat meer handen en voeten aan te geven.'

