

Agressie vreet hulpverlener op

Psycholoog Bakker: Na een tijdje vragen ze zich af waar ze het voor doen.

ROBIN ROTMAN
DEN HAAG

'Nee is nee' bestaat niet meer. Het ik is wat telt. De brandweerman die een straat afzet om een brand te blussen, is dus lastig. De buschauffeur die vraagt om je voerbewijs, is een hufter. De conducteur kan klappen krijgen als hij vraagt of je je voeten van de bank wilt halen. De invoering van sociale dienstplicht zal helpen, zegt psycholoog Heilwine Bakker.

Het is egocentrisme, zegt Bakker, directeur van psychologisch trainings- en adviesbureau Balans & Impuls. Het is de schaduwkant van onze welvaart: „We zijn gelukkiger dan ooit, maar kunnen slecht met tegenslag omgaan. Hoe klein ook.” Het zijn de reddingswerkers, hulpverleners en buschauffeurs die de klappen opvangen. Zoals geregeld in Gouda gebeurt en vorige week in Capelle aan den IJssel.

Al vijftien jaar krijgt Bakker oververmoeide hulp- en dienstverleners over vloer. Ze worden uitgescholden, geslagen of gekleineerd. Hun autoriteit is niet meer vanzelfsprekend. Slachtoffers zijn zij niet, zegt Bakker. „Overlevers.” Ze schreef het boek *Weerbaarheid voor Reddingswerkers*.

„De constante aanwezigheid én dreiging van agressie veroorzaakt leed dat als een kanker aan je geest vreet,” zegt ze. Grote woorden? „Ja, terecht. Na een tijdje vragen ze zich af waar ze het voor doen. Ze worden cynisch. Mentaal zijn ze niet bereikbaar voor het gezin. Problemen van de eigen kinderen worden gebagatelliseerd. Ook tijdens een dagje die-rentuin staat de professionele radar voor geweld aan. Dat vréet energie.” Zo wordt de ramp ná de oorspron-



Heilwine Bakker: „Voer een verplichte, maatschappelijke stage voor jongeren in.” FOTO JACQUELINE DE HAAS

kelijke ramp, de agressie, nog groter. Collega's en het thuisfront hebben vaak de neiging het lijden te negeren. Wreedheid is iets wat buiten hun belevingswereld staat en dus is het moeilijk bespreekbaar. En de hulpverleners? Die zijn vaak te trots om er steeds over te beginnen. Ze gaan dóór, 'want hun werk is hun roeping'.

Veel mensen, potentiële hufters, onderschatten dat, zegt ze. En dan gaat het niet alleen om Marokkaanse jongeren 'die met hun poten van ons ambulancepersoneel moeten afblijven', die steeds worden genoemd. Ook de manager en 65-plusser kan vaak maar moeilijk tot tien tellen, zegt ze. Over de gevolgen kan elke conducteur, verpleger en brandweerman meepraten: verbaal en fysiek geweld en bedreigingen.

Egocentrisme door welvaart noemt Bakker dus als oorzaak, maar ook het wegvallen van traditionele

steunpilaren als de kerk of politieke zuilen maakt de mensen onzeker. „Daar is niets voor in de plaats gekomen. Daarbij hebben burgers weinig belangstelling voor elkaar. De hulpverlener is vaak de eerste die mensen überhaupt aanspreekt.”

Een breed maatschappelijk probleem, concludeert ze. Wat nu? „Laten we beginnen met de invoering van een verplichte, maatschappelijke stage voor jongeren. Een paar maanden meelopen in een ziekenhuis of bij de brandweer en ze snap-

Collega's en het thuisfront hebben vaak de neiging het lijden te negeren.

pen hoe zwaar het werk is. En hoe zinnig het is. Ze zullen weer respect krijgen en zich verantwoordelijk voelen voor de maatschappij,” voorspelt ze. „Er zal een grote preventieve werking van uitgaan.”

Ouders hebben ook een taak: 'nee' zeggen en ook daadwerkelijk 'nee' doen. Ook als het kind schreeuwt. „Doe je dat niet, dan verwaarloos je ze door ze te verwennen en leren ze niet met tegenslag omgaan.” In de cao's kunnen werkgevers opnemen dat reddingswerkers elke vijf jaar iets anders, iets rustigers, moeten doen. Politici en leiders moeten rug-gengraat tonen, luisteren naar mensen. „Niet alleen schreeuwen om harde straffen, maar met een visie komen. Toegeven dat het op korte termijn moeilijk oplosbaar is, maar wel met een echt plan komen.”

Van de reddingswerkers zelf hoeven we weinig te vragen. Die gaan door.