

Je zin krijgen? Leuk. Respect? Beter!

Hoe kunnen politie, politiek en andere mensen met macht en tegenwoordig nog voor zorgen dat mensen naar hen luisteren? Door naar hen te luisteren, zegt Tom Tyler.

Door onze redacteur

ELLEN DE BRUIN

DEN HAAG. Het is een moeilijke tijd om te regeren. Het is misschien wel een moeilijke tijd om macht, een statuspositie te hebben in het algemeen. Gezag is onttoverde, zo noemt Gert-Jan Buitendijk, directeur-generaal bestuur en koninkrijksrelaties van het ministerie van Binnenlandse Zaken het. Er bestaat geen natuurlijk respect meer voor democratisch gekozen organen. Professionele oordelen van bijvoorbeeld artsen of wetenschappers kunnen zomaar worden afgedaan als 'ook maar meningen'. Ambulancepersoneel en andere hulpverleners worden belaagd. „Dat we een nieuw evenwicht moeten vinden, staat vast.“

Zo opende Buitendijk het symposium 'Gegagsdragers' gisteren in het Parkhotel in Den Haag, op acht minuten lopen van het Binnenhof. Het was georganiseerd 'in de aanloop naar' het gelijknamige boek van Thijs Jansen, René Kneyber en Gabriël van den Brink dat in juni moet verschijnen. Dat gaat, kort gezegd, over de vraag: wanneer luisteren mensen nog naar iemand, wat geeft iemand nog gezag? Belangrijk onderzoek werd voor de aanwezige beleidsmakers, ambtenaren en werenschappers, op een enkele vrouw na vrijwel



Met respect bekeurde mensen begaan later veel minder vaak dezelfde overtreding. Foto Hollandse Hoogte

allemaal in een stemmig donkergrijs of donkerblauw pak gehuld.

Hoofdgast was de Amerikaanse psycholoog Tom Tyler, auteur van boeken als *Why People Cooperate* en *Why People Obey the Law*. Hij spreekt ook vandaag nog, voor een vergelijkbare maar grotere groep met studenten erbij, aan de Universiteit Leiden. Tylers oplossing voor het gezagsprobleem is even simpel als sympathiek. Behandel mensen, met name klagen-

de mensen, als 'gezagdrager' altijd rechtvaardig, of je nu rechter bent of agent. Luister naar hun verhaal, wees neutraal en consistent, toon respect en gedraag je verantwoordelijk. Mensen vinden het namelijk prettig om hun zin te krijgen, maar ze vinden het nog belangrijker om correct behandeld te worden. Tyler presenteerde verschillende onderzoeken waaruit dat bleek. En het gevolg van die procedurele rechtvaardigheid,

zoals de jargonterm luidt, is dat mensen meer vertrouwen in de overheid (of andere 'gezagdragers') krijgen en meer geneigd zijn zich aan de regels te houden.

In een Australisch onderzoek ging bijvoorbeeld een op de zes à zeven automobilisten na een bekeuring wegens drankmisbruik binnen een paar jaar nog eens in de fout – maar dat daalde naar een op de dertig als de dronken bestuurders zeer correct

waren bejegend. Procedurele rechtvaardigheid, zegt Tyler, creëert namelijk *legitimacy* – een mooie Engelse term die naast legitimiteit ook met een begrippen als draagvlak en bestaansrecht in zich verenigt. Dat is wat gezag moet hebben. En het scheelt nog geld ook, want mensen die rechtvaardig behandeld zijn, klagen minder (wat ambtenarenmancracht scheelt), recidiveren minder vaak bij overtredingen, voelen zichzelf beter en zijn in economisch opzicht productievere burgers.

„Het klinkt haast te mooi om waar te zijn“, sprak daarna Thijs Jansen, een van de auteurs van *Gegagsdragers*, het boek. Hij wilde graag meer praktijkvoorbeelden zien – en gezagsdragers, benadrukte hij, moeten straf en dwang kunnen blijven gebruiken. „Politici onderdrukken de asymmetrie in hun relatie met burgers op bijna Freudiaanse wijze“, vond hij. „Ik hoop dat dit boek dat verandert.“ Het klonk opvallend streng, zo meten na Tylers betoog. Op Jansens nogal dwingend klinkende mededeling dat iedereen de verschijningsdatum van zijn boek vast in de agenda moest zetten, ging er dan ook een rillinkje van *reactance*, psychologische weerstand, door de zaal. Toch was er meer kritiek op Tyler. Wat doe je met mensen die nooit willen luisteren? Daar kwam Tyler niet uit.

De Leidse psycholoog Mark Dechene vroeg zich nog af of je van procedurele rechtvaardigheid ooit genoeg hebt, zoals geld vanaf een bepaalde hoeveelheid geen extra geluksgevoel meer oplevert. Een interessante vraag, vond Tyler. Maar als het al zo werkt, is dat niveau nog niet bereikt.