

Verslag college 3: Omgaan met de boze burger

In oktober organiseerde ProDemos de collegereeks 'Mijn woede is wet'. Op maandag 22 oktober gaf politiek antropoloog **Nanke Verloo** het derde college en keken we naar hoe we het beste om kunnen gaan met de boze burger.

Erkenning van emoties

Volgens Nanke Verloo is woede niet de enige emotie in het debat, er komen tal van emoties aan bod voordat je bij woede aankomt. We moeten juist naar deze emoties kijken en het belangrijkste, deze emoties erkennen.

In dit college draait Verloo de benadering van conflicten om. Door conflicten worden belangen namelijk ook zichtbaar. Groepen worden bijvoorbeeld bij het debat betrokken en kunnen zichzelf hoorbaar maken, de zogeheten *mini-publieken* noemde filosoof Dewey dat. Het gaat erom dat we kijken naar hoe we deze mini-publieken kunnen betrekken bij de besluitvorming. Bestuurders kunnen burgers niet in een bepaalde participatie-vorm dwingen. Burgers willen graag zelf onderwerpen aandragen, zelf bepalen wanneer, in welke vorm en onder welke voorwaarden zij participeren. Daarom moet er gekeken worden naar hoe bestuurders kunnen luisteren naar burgers in momenten van conflict.

De 'street-level bureaucrat'

Een cruciale rol hierin spelen de street-level bureaucrats: mensen die vanuit het bestuur op straat werken. Oftewel, de mediators tussen het beleid van boven en het alledaagse level op straat. Dit zijn bijvoorbeeld de wijkagenten, maatschappelijk werkers, mensen van de gemeente die op de straat werken en wijkmanagers. Door hun positie als mediators, kunnen zij de woede van burgers op een constructieve manier aanpakken. Burgers krijgen dan het gevoel dat ze worden erkend en erbij horen. En dit versterkt het democratisch proces.

Narrative analysis

Als onderzoeker kijkt Nanke Verloo naar conflicten vanuit de theorie van de 'narrative-analysis'. Alles wat we doen is gebaseerd op verhalen die we aan onszelf en aan anderen vertellen. Iedereen ervaart en beleeft een gebeurtenis namelijk op een andere manier. Dit combineert Verloo vervolgens met een dramaturgische analyse, waarbij ze kijkt *hoe* mensen handelen. Aan de hand van een casus legde zij dit uit.

Casus: het verhaal van de tasjesdief (verkorte versie)

17 Januari 2005. Twee jongens op een scooter proberen een tas van een vrouw te beroven. Zij reageert meteen en rijdt erachteraan. Eén van deze jongens overlijdt onmiddellijk, de ander verdwijnt.

De dag erna ontstonden gelijk twee verhalen. Aan de ene kant het narratief van 'eigen schuld', omdat de jongen stal. Aan de andere kant het narratief van marginalisatie, waar de Marokkaanse gemeenschap het punt maakte dat dood geen eerlijke straf is voor stelen. Daarna volgde het verhaal vanuit de publieke sector. In plaats van een kant te kiezen, kiezen ze voor een derde weg: het actie-reactie-narratief. Een heel tragische gebeurtenis die voortkomt uit de actie van het stelen.

En die dag werd gelijk duidelijk wat er gebeurt als de overheid uit een bepaalde gedachtegang acteert. Het tijdelijke monument werd namelijk aan de kant geveegd. Het paaltje waar de jongen

tegenaan was gereden, was zelfs alweer rechtgezet. Vanuit het actie-reactie-perspectief was dit logisch. Maar niet vanuit het narratief van de Marokkaanse gemeenschap. Zij kregen het gevoel dat ze de ruimte niet kregen om de jongen te mogen herdenken. Als reactie hierop, werd een protestmars aangekondigd.

En dit is dus precies zo'n moment waar deze collegereeks over gaat, zegt Verloo. Pas toen werd het serieus. De lokale overheid werd bang dat de situatie uit de hand liep en gaat dan pas optreden. Een protest blokkeren mag niet zomaar, dus vond er een gesprek plaats. De gemeente nodigde buurtvaders, de zus van het slachtoffer en wat van zijn vrienden uit, om samen met de burgemeester Job Cohen in gesprek te gaan.

Cohen begon vanuit het narratief van de actie-reactie. Dit zette echter gelijk de verhoudingen op scherp, want vanuit het perspectief van de Marokkaanse gemeenschap wilde ze juist de kans krijgen om de jongen te herdenken. De gemeente vond dit niet nodig omdat zij de gebeurtenis niet zagen als zinloos geweld. Een stille tocht was dus ook geen optie. Uiteindelijk werd er voorgesteld om een rouwtocht te houden.

Officieel mocht er dus geen stille tocht worden gehouden, maar de route werd toch in stilte gelopen. Zo kon de Marokkaanse gemeenschap alsnog hun verhaal delen. Maar omdat het vanuit de overheid gezien werd als een rouwtocht en geen stille tocht, liepen er geen ambtenaren mee. Zij stonden aan de zijkant en dit gaf ook weer een bepaalde boodschap af.

Wat kunnen we leren van dit verhaal?

- **Begrijpen:** Ten eerste kunnen we leren beter te begrijpen wat verschillende partijen en groepen ervaren. Het is essentieel dat je luistert naar verschillende partijen en groepen bij een conflict.
- **Herkennen:** Benader gebeurtenissen als mogelijke kritieke momenten en vraag je af:
 - wat probeert iemand te vertellen?
 - tijdens kritieke momenten: probeer te leren van verhalen, handelingen en symbolen.
 - wat betekent deze gebeurtenis voor de ander?
- **Erkennen:** op basis van deze kennis kun je elkaar de erkenning geven die nodig is om naar de toekomst te kijken.
- **Geef ruimte voor improvisatie:** bij de 'street-level bureaucrat'

Wat uit deze casus blijkt, is dat burgers een protest wilde organiseren, maar daarvoor de ruimte niet werd gegeven. Er werd dus geen erkenning gegeven aan deze burgers. Deze stap wordt vaak overgeslagen en daarmee creëer je juist extra conflict.

Hierin speelt de bestuurder of publieke professional een cruciale rol. Deze persoon kan namelijk die erkenning geven. Dus dat moeten zij ook gaan doen. "Ik geloof dat die erkenning de eerste stap is naar het versterken van vertrouwen en betekenis van een veranderde democratie," aldus Verloo.