

Buitenstaander en Bondgenoot ~ Conflictbeheersing



Foto: Floris
Leeuwenberg

Portiers zeggen unaniem dat de agressie van burgers in de directe omgeving van hun standplaats soms de spuitgaten uitloopt. Een 'dikke huid' moet je hebben tegen alle scheldpartijen die je over je heen krijgt. "Mensen houden er niet van om aangesproken te worden op hun verantwoordelijkheid", zegt Stanley. "Dat is nou juist wat je als portier doet." Soms gaat het om de meest lullige dingetjes, zoals die keer toen hij bij de garderobe moest ingrijpen omdat een opgewonden persoon zijn jassenbonnetje kwijt was. De jongen pikte het niet dat andere bezoekers eerst werden geholpen. Hij moest zijn jas NU en accepteerde niet dat hij langer moest wachten op zijn jas.

Praten, rustig blijven en onderhandelen

Voor rotte vis te worden uitgemaakt, doet geen zeer. Maar leuk is anders. Wie zich niet voor tirades, scheldpartijen en andere doodverwensingen kan afsluiten, krijgt het zwaar. Als je alles opkropt word je murw en sla je vroeg of laat door. Uiteindelijk geef je er de brui aan. Het zal niet de eerste keer zijn dat ze collega's afgebrand zien vertrekken. De kunst is om een stoïcijnse houding aan te nemen die het negativisme van buitenaf neutraliseert. Maar een handleiding is er niet. De 'natuurlijke houding' van de portier is de belichaming van een persoonlijke

stijl die door de jaren is gegroeid en geperfectioneerd. Bij lastige bezoekers veert Boris instinctief even mee, want hij vertrouwt op zijn kracht: praten, rustig blijven, onderhandelen. Daar bereikt hij meer mee dan meteen keihard en bot te reageren. Toch hebben ervaren portiers ook hun zwakke kanten. Daan bijvoorbeeld, een vriendelijk ogende portier, breed gebouwd en ongeveer twee meter lang. Die blaas je niet zomaar omver als je hem ziet. Maar schoolfeestjes? Dat vindt hij de kat op het spek binden. Wat hem nog het meest grieft is de respectloosheid jegens portiers. Hoe jonger, hoe brutaler lijkt het wel. "Snotapen, amper 15 jaar en zo oud als mijn dochter, halen het bloed onder mijn nagels vandaan." Voor zijn eigen gemoedsrust draaien op dit soort feesten collega's zijn deurdienst.

Handelen bij (dreiging van) geweld

Portiers belanden wel eens in heikele situaties met een gerede kans op escalatie. Razendsnel en op intuïtie maken zij een inschatting van hun 'tegenstander' en wat hij mogelijk van plan is te gaan doen. Is de persoon nuchter of dronken, onder invloed van drugs of allebei? Gaat het om een ordinaire relatieruzie of is het bonje met een hele groep? En zo ja, welke? Zijn het irritante corpsballen, kwaai kampers, botte boeren of... En met hoeveel zijn ze? De portier blijft ook alert als hij iemand naar buiten heeft gezet. Komt hij terug? Alleen? Met een mes of pistool? Het 'doorgesnoven type' geeft de meeste problemen, vindt Daan. Vooral als het ontaardt in een vechtpartij: "Die mensen stoppen gewoon niet. Ze hebben de conditie van een paard en worden niet moe."

Een ander voorbeeld. Roland staat in een vol café tegenover een groep van zo'n twintig man, waarvan drie strontvervelend. Hoe te handelen? Uit ervaring weet hij dat wanneer hij alleen die drie afvoert, de rest zich tegen hem zal keren. "In zulke gevallen spreek ik de leider aan. Die pik je er meestal snel tussenuit. Je moet resoluut zijn. Die drie jongens van jou zijn lastig, ik breng ze nu naar buiten of ik bel de politie! De rest druipt dan meestal vanzelf af."

Portiers hebben snel door of iemand wil meewerken, gaat tegenstribbelen of zich met hand en tand gaat verzetten. Met gasten die te diep in het glaasje hebben gekeken is het soms kwaad kersen eten. Onruststokers met een door de alcohol vertroebeld brein zijn vaak obstinaat. Portiers weten dat een discussie aangaan in een bomvol café de situatie zelfs kan verergeren.

Maar er is ook een middengebied. Afhankelijk van de situatie nemen portiers soms meer tijd. Als Timo wordt opgeroepen om in te grijpen en de sfeer binnen

nog niet helemaal op scherp staat, dan geeft hij elke partij een kans om het conflict uit te leggen. Binnen een minuut voelt hij een oordeel. Beide partijen worden gewaarschuwd, één partij wordt er uitgezet of allebei. En in het laatste geval liever niet tegelijk, want de kans is groot dat de ruzie zich dan op straat verder voortzet. Volgens Stanley vergt het training en discipline om niet vanuit je 'primaire instinct' te reageren en meteen een klap te geven. Zijn beheersing van kungfu gebruikt hij om controle over zijn lichaam en geest te houden in chaotische situaties. Elke portier is ervan doordrongen dat hij zich pas bij een aanval fysiek mag verweren. In dergelijke gevallen is het noodzaak om de agressor met een of meer 'technische grepen' zo snel mogelijk onschadelijk te maken. Brian, met 18 jaar ervaring in martial arts, weet hoe hij iemand moet klemmen. Het gaat haast instinctief, vlug, zonder na te hoeven denken over de volgende stap.

Onveilig voelen

Sommige portiers hebben zich nog nooit onveilig gevoeld. "Als ik mij onveilig voel, hoe moet ik die gasten binnen dan beschermen?", zegt Daan op nuchtere toon. De dreigementen van geweigerde personen zijn soms niet van de lucht. Portiers vertrouwen vaak op hun intuïtie. Want wie hetzelfde anders zegt, zegt iets anders. Niet alleen de taal, maar ook de toon waarop iets wordt gezegd maakt het verschil. Als iemand zegt: "Ik maak je dood", dan weet een ervaren portier of het menens is of slechts een loze kreet van een bange gast. Meestal is dit laatste het geval.



Foto: Floris

Leeuwenberg

Toch hebben sommige portiers hachelijke momenten gekend en peentjes zitten zweten. Bijvoorbeeld als ze met te weinig portiers een agressieve meute op het nippertje in bedwang moesten proberen te houden. Stanley herinnert zich nog een concert met veel rechts-extremisten. De spanning was te snijden in de zaal. Een deel van het barpersoneel was allochtoon. Toen de eerste persoon een Hitlergroet bracht, ging hij er subiet uit. Anderen volgden. De bom stond op ontploffen. Die keer wenste hij dat hij ook ogen in zijn achterhoofd had.

Sjors vertelt dat hij een keer met een berucht en als zeer gewelddadig bekendstaand persoon werd geconfronteerd. Hij probeerde tot vijf maal toe met zijn gevolg binnen te komen. Op dergelijke momenten begint de spanning zich langzaam op te bouwen. Het ongemakkelijke en angstige voorgevoel dat zich langzaam meester van hem begon te maken... Sjors merkte dat hij bang werd, juist omdat hij tijd kreeg om na te denken wat er allemaal fout kon gaan. Zelfs de politie bellen was precair omdat dit in het zicht van zulke jongens tegen je kan keren. Hij bleef staan. Onverzettelijk. Net als Roland zou doen in dergelijke situaties. "Wie een echt portiershart heeft, staat voor zijn tent. Ook al is die persoon een kop groter. Je mag niet bang zijn. Alleen achteraf misschien." In de woorden van Brian: "Als je weet dat je niet fout zit, hoef je ook niet bang te zijn."

Dankbaarheid

Naast alle sores zijn er ook mooie momenten die portiers niet gauw vergeten. De keren dat je iemand geholpen hebt bij een incident of acute medische hulp hebt verleend. Het gevoel dat je waardevol bent geweest en iemand echt uit de brand hebt geholpen. Portiers zeggen soms ontroerd te zijn wanneer de volgende keer als dank bijvoorbeeld bonbons, een bloemetje of een fles drank is bezorgd. Zoals bij dat meisje dat flauwviel in een stampvolle zaal, of die jongen die door de GHB en alcohol flink van het pad was.

Hozin weet nog goed toen hij een keer twee meiden uit de brand hielp. Binnen in het café zag hij al dat ze werden lastig gevallen door twee gasten. Ze waren er duidelijk niet van gediend maar Hozin hoefde de gasten niet weg te sturen. Aan het eind van de avond vertrokken de gasten een paar minuten na de meiden. Hozin vertrouwde het niet en liep er intuïtief achteraan. Hij was de hoek nog niet om, of zag dat de jongens de meiden al hadden gegrepen. Gegil. Handen op de mond en onder hun jurk. Twee dagen later stond er een grote bos bloemen op zijn werk en een pak Merci. In de brief werd hij bedankt dat hij hen gered had.

Maar het kan ook anders uitpakken. Daan herinnert zich nog dat huilende meisje voor zijn deur. Ze was 17 jaar en zonder geld. Hij had haar 35 euro gegeven zodat ze veilig met de taxi naar huis kon. Hij had er op dat moment een goed gevoel over. Maar heeft er nooit meer iets over gehoord. “Vreemd eigenlijk. Als het mijn dochter was geweest, dan was ik als vader naar de club gegaan om de portier op mijn knietjes te bedanken en het geld terug te geven.”

Waar portiers zich aan kunnen ergeren, is dat ‘andere partijen in het veld’ (zoals politie en ambulancepersoneel) zich te weinig realiseren dat portiers ook hulpverlenende taken verrichten. Ze worden vaak als eerste geconfronteerd met slachtoffers als het mis gaat. Nazorg voor portiers is er niet. “Dat zijn stoere jongens met eelt op hun ziel, denkt de buitenwereld vaak. Maar zo simpel ligt het niet.” Zo moest Boris zich een keer over een vrouw ontfermen met een slagaderlijke bloeding veroorzaakt door een stuk glas in haar hals. Hij gebruikte zijn T-shirt om het bloed te stelpen en was blij toen de ambulance kwam. “Alles gaat daarna weer zijn gewone gang en jij blijft alleen achter. Alsof het een portier niets doet als iemand bijna dood gaat.”