

Om een menselijk gezicht

(Lezing voor ArboPositief Kampen, 19 september 2018)

Inleiding

'De roep om een maatschappij met een menselijk gezicht wordt steeds luider. En ik stel me voor dat ik in dit korte tijdsbestek iets schilder van de laatste ontwikkelingen die ik zelf meemaak op dit terrein, en vervolgens kijk naar de winst die hier kan liggen voor het bedrijfsleven, en tenslotte een aantal weerstanden benoem'.

Nee hoor, dat ga ik niet doen. Maar zo begon ik rond het jaar 2000 een lezing onder de titel 'de menselijke factor'. Ik had toen niet gedacht dat die roep om een maatschappij met een menselijk gezicht bijna 20 jaar later nog zo urgent zou zijn, en dat de ontmenselijking of robot-tisering zo keihard door zou gaan. En dat is wel gebeurd. De systemen maken meer dan ooit de dienst uit. Wie de menselijke factor in wil brengen is niet welkom; want de menselijke factor maakt het moeilijk, omdat mensen geen robots zijn maar emotionele wezens met heel divers talent en dus moeilijk in te passen, onder controle te brengen/houden.

We hebben in onze samenleving net een behoorlijke crisis achter de rug. Twee jonge mensen zouden worden uitgezet naar een land dat hen totaal vreemd was; niet omdat ze een misdaad hadden begaan, maar omdat het systeem na zo'n tien jaar nadenken en procederen had besloten dat de uitkomst van de hele rekensom tenslotte toch 'nul' moest zijn. Dat de betreffende kinderen inmiddels pubers waren geworden en voluit Nederlands waren, dat was hun eigen schuld.

Maar via de media kregen die twee jongelui een gezicht; en de menselijke factor ging een grote rol spelen. Dat vond het systeem niet leuk en het hield voet bij stuk. Alleen op het aller- allerlaatst werd plotseling besloten dat ze toch mochten blijven. En waarom? Het antwoord vanuit Den Haag was typerend en onthullend. De situatie dreigde 'onbeheersbaar' te worden. En dat vinden alle systeem-managers verschrikkelijk: onbeheersbaarheid.

Tja, de menselijke factor creëert altijd onbeheersbaarheid. Alleen managers gezegend met authentiek leiderschap kunnen daartegen; wat heet, die genieten daarvan. Want die varen op de golven van de creativiteit van hun mensen en die ervaren alle verschillen tussen hun mensen juist als rijkdom. Waar een systeem-manager in principe exclusief opereert, alles wil uitsluiten wat niet in zijn kraam te pas komt of hem zenuwachtig maakt, opereert een echte leider juist inclusief en waardeert de grote en de kleine talenten om zich heen.

Ik heb ondertussen wel de indruk dat deze controverse in opvattingen onze *samenleving* aan het verscheuren is, en niet alleen de samenleving, maar ook de levens van mensen *persoonlijk*.

Een voorbeeld van innerlijke verscheuring: Nog maar onlangs ben ik maanden bezig geweest om mijn oude moeder in een beschermde woonomgeving te krijgen. Maar daarvoor moesten heel wat vinkjes op de juiste plek komen op de formulieren die het systeem rondstuurt. Om door alle regelgeving heen te breken had ik op enig moment maar eens een gesprek aangevraagd met de leiding van een verzorgingshuis. Ik vergeet niet meer hoe deze directrice zelf met tranen in de ogen zat omdat ze moest zeggen dat zij naar de regels van de wet niets kon doen; dat

mensen als mijn moeder tussen wal en schip vielen; als ze nu maar dement was geweest of een beroerte had gehad dan was een indicatie wrs zo maar te geven. Maar ja, zo was mijn moeder er niet aan toe, ze was glashelder, kon alleen niet meer bij de lichtknopjes of de kraan komen met haar stramme armen en oude handen en werd bang om alleen te zijn. Zo'n directrice zit je tenslotte te vertellen dat haar werk niet meer leuk is, omdat de menselijke factor onder druk staat. Het scheurde haar leven. Mensen zoals zij zijn goud waard, ze weten nog dat recht niet zonder mededogen kan zijn, of kennen zelfs nog de betekenis van wat in de Bijbel gerechtigheid heet: mensen terechtbrengen, tot hun recht laten komen. Maar als je handen gebonden zijn door bureaucratie en juridische processen kun je met die terechtbrengende gerechtigheid geen kant op, en dat kan zeer frustrerend zijn. Zo raken mensen innerlijk verscheurd. Maar rond de twee jongelui Lili en Howick zag je ook hoe diep inmiddels de verscheurdheid ook door onze samenleving loopt. Mensen die opkwamen voor het menselijk gezicht waren er na aan toe burgerlijke ongehoorzaamheid te plegen en de revolutie te preken. De maat was immers al lang vol rond de dividendbelasting van multinationals; over al die regelgeving die bijstandsfraude moet voorkomen (terwijl nb de meeste en grootste fraude elders plaatsvindt en ongestraft doorgaat); over de regel- en organisatiedruk in de zorg, in het onderwijs en bij de politie; over hoe verstandelijk of fysiek gehandicapten worden behandeld. En het is natuurlijk logisch dat juist in deze sectoren, waar de hulpverleners zitten en de mensen die op hen hopen, het protest het luidst klinkt tegen alles wat de menselijke factor onder druk zet. Hoe is het allemaal zo gekomen? En komen we hier nog uit? Of gaan we echt richting de burgerlijke ongehoorzaamheid of zelfs revolutie?

Ratio en ego

Ik ga nu niet over tot zwaarwichtige filosofie of theologie, of diepgaande maatschappij-analyse. Ik wil het een beetje luchtig en leuk houden vanmorgen – beetje in de sfeer van die fles wijn die Theo me voor mijn verhaal beloofd heeft.

In 1999 schreef ik met een collega een boek *De terugkeer van de mens, uit de ban van het cartesische denken*. U zult wel eens van de filosoof Descartes hebben gehoord. Beroemd geworden zijn zijn woorden 'cogito, ergo sum': ik denk dus ik ben. En heel veel analyses van onze maatschappij gaan terug naar die woorden, wij plukken – zo zegt men – de vruchten van de Verlichting, zoals die periode nu wordt genoemd; de periode waarin Europa als het ware de afslag heeft genomen naar verstandig, rationeel en wetenschappelijk denken en redeneren. De basis van alles, van waaruit je alles moet opbouwen, de enige zekerheid die je hebt, is volgens Descartes: ik denk, dus ik ben/besta. Alle nadruk dus op het verstand, de ratio – denken. En alle nadruk dus op 'ik'. Ik denk, dus ik ben: twee keer 'ik' in een zin van vijf woorden; in het Latijn drie woorden met twee keer ik. Dat is heel veel 'ik'.

Daar filosofer ik dan wel eens over. Dan 'denk ik': als Descartes nu vlak voordat hij deze basisthese opschreef eens van de trap was gevallen, zou hij dan hebben geschreven: ik voel dus ik ben? En als gevoel de basis was geworden van ons samenleven? Hoe zou Europa er dan uit hebben gezien?

Of als Descartes nu, vlak voordat hij die basisthese opschreef, had

gemerkt dat zijn vrouw zat te huilen omdat haar man met zijn hoofd altijd ergens anders was, zou hij dan hebben geschreven: iemand reageert op mij, dus ik ben? Zouden we dan in Europa minder ikkerig, minder individualistisch zijn geworden, en meer op de ander gericht?

Er is een Afrikaans volk, ik meen bij de Swahili's, waar mensen elkaar heel anders begroeten dan hier. Hier is het 'goedemorgen!', met als geweldige reactie: 'môge'. Maar daar is het 'ik zie jou', met als reactie 'dan ben ik hier!' Gezien worden is dan dus de bevestiging van je bestaan. En is dat ten diepste nu juist niet wat veel mensen zoeken? Dat ze gezien willen worden? En dat hun bestaan bevestigd wordt?

Het getal

Ik dwaal af. Wij begonnen ons boek met een citaat. Dat luidt zo:

'We zijn verslaafd geraakt aan gebeurtenissen. Als er op een dag niets is gebeurd, dan voelen we ons leeg. 'Er staat niets in de krant', stellen we teleurgesteld vast. We zijn vergiftigd door de idee dat er iets moet gebeuren, we zijn geobsedeerd door snelheid en kwantiteit. Een schip kan niet groot genoeg zijn, een auto of vliegtuig niet snel genoeg. De idee van de absolute prioriteit van de grote getallen - een idee waarvan de naïviteit en de platheid zo evident zijn (naar ik hoop) - is één van de karakteristieken van de moderne menselijke soort' (...)

'Adieu, kathedraal, waar drie eeuwen lang aan is gewerkt; adieu meesterwerk dat een leven lang aan ervaring en aandacht vraagt om geperfectioneerd te worden.'

Klinkt actueel, niet? Alles moet snel, alles is vluchtig; massaproductie ipv uniek meesterwerk. Klinkt actueel, maar dit citaat komt uit het begin van de vorige eeuw, rond 1925, en is van de Franse filosoof Paul Valéry.

Dus wat wij meemaken, sneller, sneller, sneller, is al langer dan een eeuw bezig. En wat snel moet gaan, dat heeft weinig diepgang. Dat is toch duidelijk, hoop ik, zegt Valéry. Een tanker heeft toch een heel andere snelheid en diepgang dan een zeilbootje of een speed-boot. Inderdaad. En daarom is een tanker voor ons vandaag de dag alleen nog maar interessant als hij heel erg groot is om zo heel erg veel te vervoeren. Zo maakt hij een beetje goed waarom het allemaal zo lang moet duren.

En, ja, je zult maar een *mens* met diepgang zijn, in deze vluchtige tijd. Niemand tijd om naar je te luisteren. U mag ook wel een beetje aan mij denken als ik ergens op zondag een kerkdienst moet leiden. Het moet niet moeilijk worden en snel voorbij zijn. Maar 'Waar blijft dan de kwaliteit?' vraagt Valéry.

De socioloog Meerten ter Borg, indertijd hoogleraar te Leiden, vorig jaar overleden, schreef in 1998 in het dagblad Trouw:

'Radio Veronica heeft in zijn illegale periode met zijn topveertig in Nederland een trend gezet. Maar nu is het overal doorgesijpeld. Een boek komt in de toptien als er veel van verkocht worden, vervolgens worden er nog meer van verkocht. We hebben al vele jaren een economen-topvijftig, een sociologen-topzoveel. Hoe meer publicaties, of hoe meer citaties, des te hoger de kwantiteit en dus de kwaliteit, hoe hoger in de rangorde. De veronicatie van cultuur en wetenschap. Iedereen telt. Tellen is dan ook, met een paar andere basisvermogens als eten en zich voortplanten, het enige dat iedereen kan. Dingen beoordelen, beargumenteren, afwegen: het is moeilijk, het is vaag, het is glad ijs. (...) De onzekerheid blijft. Bij

tellen heb je dat soort onzekerheid niet. Twee plus twee is vier. Geen droogstoppel kan daaraan ontkomen. Daarom wordt zo veel mogelijk telbaar gemaakt en geteld. (...) Wij hebben nieuwe maatstaven nodig voor kwaliteit. Die maatstaven moeten betrouwbaar zijn, want niets is zo erg als voor de gek gehouden te worden. Welnu, als veel mensen iets wensen of vinden, moet het wel goed zijn. Ook hier bepaalt de kwantiteit de kwaliteit, daarom worden we dagelijks om de oren geslagen met opiniepeilingen. Het bevredigt een behoefte, die ons in de genen zit: de hang naar de veiligheid van de kudde. Miljoenen gingen ons voor. Wat kan er dan fout zijn?’

De metafysische dimensie

Marion gravin Dönhoff, de voormalige hoofdredacteur van *Die Zeit*, stelt dezelfde kwestie iets pregnanter aan de orde. Dönhoff ziet het evenwicht tussen kapitalisme en beschaving verstoord; zijn wij straks nog een beschaafd volk?, vraagt zij zich af. Wat in cabareteske sfeer ‘McDonaldisering’ of ‘veronicatie’ en zo heet, typeert zij als het ontbreken van ‘de metafysische dimensie’ in de samenleving. Zij schrijft in het voorwoord van haar boek *Zivilisiert den Kapitalismus, Grenzen der Freiheit* uit 1997 dat een maatschappij zonder minimale ethische consensus op den duur niet kan bestaan. Zij vraagt zich openlijk af of niet opnieuw in alle eerlijkheid gezocht en doorgevraagd moet worden naar de metafysische wortels van het joods-christelijke denken in hun betekenis voor nu. De liberale democratie mag dan als de hoogste samenlevings- en regeringsvorm worden gezien, maar ook die kan instorten als haar wortels verrotten. Zij schrijft:

‘Het huidige mensbeeld is puur individualistisch. Het streven naar zelfbevrediging is allesbepalend in dit mensbeeld. De mens wordt opgevat als een homo oeconomicus die streng rationeel zijn voordeel berekent en dit maximaal zoekt te benutten. Deze eenzijdige gerichtheid op het hier en nu, dit totale positivisme dat zich slechts met de buitenkant van de dingen bezighoudt en elke diepere dimensie laat vergeten, kan op den duur niet bevredigen. De randvoorwaarden waarbinnen deze homo oeconomicus handelt, zijn aangegeven door het marktsysteem, dat op het beginsel van concurrentie berust, en de motor die de concurrentie aandrijft is het egoïsme. Een egoïsme dat zich door niets laat tegenhouden. Vrucht van deze bodem is de bruutheid van de zedelijke anarchie, de corruptie die in vele landen tot in regeringskringen is doorgedrongen, het onbegrensde streven naar nieuwe vooruitgang, naar bevrediging van de almaar groeiende verlangens. Deze ontwikkeling moet wel eindigen in frustratie en vervreemding.

Ook voor de staat kan de economie niet de enige reden van bestaan zijn. Niemand kan bestrijden dat het vrije marktmodel efficiënter werkt dan welk ander systeem ook. Wanneer echter het marktsysteem kritiekloos wordt geïdealiseerd, wanneer er geen ethische grenzen aan worden gesteld, leidt dit tot een toestand waarin alles kan en alles mag.’

Het is nogal wat wat Dönhoff stelt: een kritiekloos geïdealiseerd marktsysteem waaraan geen ethische grenzen worden gesteld holt onze beschaving uit. En zij had 20 jaar geleden nog geen idee wat de digitale revolutie zou doen. Dat je per tweet een hele wereld kunt sturen als je president heet. Of kijk een keer naar een Apple-event in het Steve Jobs Theater; het lijkt wel of je kijkt naar een nieuwe religie die wereldwijd

wordt beleden. De digitale markt is enorm; wie die kan sturen heeft enorme macht. Tegelijk weten we meestal niet wie ons achter de schermen aanstuurt, wat daar de ethische normen en waarden zijn, of we worden gemanipuleerd in meningsvorming, of onze computer is gehackt. Yuval Noah Harari voorspelt in zijn pas verschenen boek *Homo Deus, een kleine geschiedenis van de toekomst* dat straks onze leefpatronen worden aangestuurd door algoritmen van een kunstmatige intelligentie. En wie zich aan die digitale wereld onttrekt telt in die maatschappij niet mee.

Verlangen naar het menselijk gezicht

Ho, ik zou het niet te zwaar maken. Maar het is duidelijk wat Dönhoff bedoelt. De markt overheerst; de waarde van een mensenleven lijkt te worden uitgedrukt in zijn of haar *economische marktwaarde* te zijn. Onze kinderen krijgen op school geen levensles, maar worden voorbereid op de markt. Leerlingen worden afgerekend op de hoogte van hun IQ dat zich slechts in een getal laat uitdrukken, scholen worden beoordeeld op het percentage geslaagden en hun gemiddelde score.

Maar cijfers zijn geen waarborg voor inzicht, wijsheid en kundigheid. Ik heb zieken en verstandelijke gehandicapten (Michel Opermeer, *Gezicht achter het stempel*) ontmoet die wijzere woorden spraken dan wetenschappers of regeringsleiders.

Levensvorming en levensles gaan per definitie gepaard met tasten en zoeken, met onzekerheid, met verwarring en verrassing, met groei, met verwerking en verwondering; en dat zijn allemaal zaken die niet te meten zijn! En dan gaat het dus ook over zingeving; wat is de zin van mijn leven? Wat Dönhoff de metafysische dimensie noemt.

Nou, daar hebben we ons met dit boek toen in vastgebeten. We hebben allerlei vakmensen gevraagd in hoeverre zij zorg hadden over het meer en meer ontbreken van de metafysische dimensie in hun vakgebied en in onze samenleving.

We vroegen dat aan wetenschapper Van den Beukel, aan psycholoog Van Kalmthout, aan belastinginspecteur Van Overbeeke, aan de ziekenhuisdirecteur Kirpestein, aan burgemeester De Vries, en vele anderen.

Het resultaat was best schokkend. En zij allen schreven hun persoonlijke verhaal. Over hoe zij ondervonden wat het betekent als op hun terrein woorden of symbolen leeg of vals worden omdat zingevingsvragen niet (meer) echt aan de orde mogen komen; wat er gebeurt als de intrinsieke waarde van elk mens *meer aan kwantiteit dan aan kwaliteit* ontleend wordt. Psycholoog Van Kalmthout gaf zijn artikel wel de zeer omineuze titel mee: De verdwijning van de mens uit de psychologie (bis). Maar hij zag het goed; kijk vandaag eens hoezeer een studie psychologie op een studie statistiek lijkt.

En zo schrijven al die mensen in dit boek; hoezeer zij lijden aan het verdwijnen van de menselijke factor in de uitoefening van hun beroep. Maar hun verhalen zijn tegelijk een pleidooi om het menselijk gezicht terug te brengen. Om al die dingen gewicht te geven die wetenschappelijk niet te meten zijn en niet in systemen zijn onder te brengen, maar die juist de dingen zijn die ons menselijk leven het meest beïnvloeden: mijn dromen; mijn liefde voor mijn vrouw en kinderen (hoe wil je die meten?); mijn sociale omgang met mijn medemensen; mijn verdriet en zorgen bij ziekte en conflicten; mijn verwondering over de schepping; mijn zoeken

met mensen naar zingeving, naar hun bronnen; gesprekken over welke bronnen er zijn die een mens verheffen; hoe je je zelfwaardering op peil houdt in zo'n maatschappij als de onze; hoe we ervoor kunnen zorgen dat we de natuur gaan waarderen en respecteren en daar geen markt van maken, een onderdelenwinkel waarin we planten, bomen, dieren, lucht en water te gelde maken; enzovoort.

Ik had een meisje in mijn omgeving dat heel depressief was. Toen ze bij de psychiater zat en hoorde in welke categorie haar depressie thuishoorde en wat evt een behandeling zou kunnen zijn, vroeg ze hem: ik wil eigenlijk maar één ding weten: wat is de zin van het leven, de zin van het mens-zijn? Maar daar had deze psychiater geen antwoord meer op. En ik vrees dat steeds meer mensen geen antwoord meer krijgen op hun meest wezenlijke vraag. En misschien verdwijnt ook die vraag wel als we ons gewoon leeg en dom laten sturen als robots die niet moeten zeuren maar mee moeten werken in wat nu eenmaal het systeem is.

De kleine prins

Ik eindig met het voorlezen van twee hoofdstukjes uit *De kleine Prins* van Antoine de Saint-Exupéry, schrijver en oorlogsvlieger halverwege de vorige eeuw. Antoine dacht over al deze dingen na. Dat we teveel in ons hoofd zitten, oppervlakkig zijn geworden, denken in getallen, enzovoort. Dat we het menselijk gezicht kwijtraken. Maar hij signaleert dat zoveel leuker dan ik en schreef een diepzinnig sprookje.

Hoofdstuk I

Hoofdstuk XXIII