



Auteur Guido Rijnja

Erken mij!

Wie helpt van een ikje een wij te maken?

Emoties over dierenleed, commotie bij de vestiging van een opvangcentrum of een ingrijpende reorganisatie, uit veel ophef klinkt een roep door: erken mij. Waarom is de zucht naar erkenning momenteel zo krachtig, wat zoeken mensen dan eigenlijk en wat valt er met communiceren te bereiken? Meer dan louter pleasen komt het aan op eerste hulp bij dialoog.

De oproep van scheidend fractieleider Sybrand Buma was waarschijnlijk goedbedoeld: mensen die in de bijstand zitten, kunnen zó aan het werk in het onderwijs. Reacties op social media lieten zien dat bij veel leraren een gevoelige snaar was geraakt. *Dus, als je niets kunt, kun je altijd nog voor de klas staan! Zien ze dan niet dat leraar een vak is en wat het betekent om verantwoordelijkheid te nemen voor de toekomst van kinderen?* Het is één van de vele toonbeelden van een behoefte aan erkenning. Ik waag me aan een definitie: erkenning is de ervaring dat je ertoe doet. De cursivering geeft aan dat het gaat om iets dat je voelt. Emoties zijn om te beginnen lichamelijk, weten we dankzij Nico Frieda. Focus dus op gewaarwording en waargenomen rechtvaardigheid, stelt sociaal-psycholoog Kees van den Bos: uit onderzoek naar reacties op rechterlijke uitspraken en beslissingen van gemeentebesturen kwam naar voren dat primair de vraag prangt of *iets billijk voelt?* Je luistert pas echt naar

anderen als je ervaart zelf ook echt te zijn gehoord.

Mag ik er zijn?

Aristoteles schreef er al over: we beoordelen boodschappen op logos (de woorden: klopt wat je zegt), pathos (de presentatie: spreek je me aan) en ethos (de geloofwaardigheid: deug je?). Hoe lager de score, hoe heftiger de verontwaardiging: je waarden – wat jij voor het goede houdt – zijn geraakt, en je gaat op zoek naar gehoor. Geeft niemand thuis, dan zoek je door. Zo leerde onderzoek deze zomer dat de campagne 'Van gas los' verwarring oproept: het publiek voelt haarfijn aan dat die 'belofte' niet waargemaakt kan worden, maar mag je dat zeggen? Populisten spelen handig op dit ongemak in. De basale behoefte aan erkenning moet ook Abraham Maslow hebben geïnspireerd bij zijn beroemde motivatietheorie. Daarin beschrijft hij hoe na onze primaire behoefte aan eten en drinken de zorg om geborgenheid opspeelt: *mag ik er zijn?* Daarna pas hebben we oog voor anderen en hogere doelen. Juist die spanning is door de eeuwen heen een menselijke uitdaging geweest: hoe kun je jezelf autonoom ontwikkelen en tegelijk met anderen werken aan idealen? Er zit duidelijk een sociale component in onze behoeften, ontdekte psycholoog Norman Finkel: jeuk ontstaat vooral als werk en beloning, gedrag en straf en gelijke behandeling naar ons gevoel niet overeenstemmen.

Vertrouwdheid

Waarom doet die hang naar erkenning, immers van alle tijden, zich juist nu zo krachtig voor? Drie mogelijke verklaringen: verweesdheid, zichtbaarheid en complexiteit. In de eerste plaats missen veel mensen vertrouwde verbanden. Wat is er nou eigenlijk in de plaats van de vertrouwde zuilen gekomen, vraagt Herman Tjeenk Willink zich af in het boekje 'Groter denken, kleiner doen'. We zijn verweesd, noemde Pim Fortuyn dat eerder: tot wie wend ik mij als het moeilijk is? Neem de werkvloer: flexwerken voedt *unheimische* gevoelens bij ongemak: als ik niet weet waar collega's zitten, waar klop ik dan aan met mijn vragen? Waar mensen lange tijd op grond van religie en beginselen als socialisme samenkwamen, snakken velen naar nieuwe verbanden om onzekerheid te delen. De tweede verklaring duidt juist op een uitbreiding: welhaast onbegrensd zijn de mogelijkheden om je mening te ventileren: snel, openlijk en op grote schaal. Zodra en zolang ik mezelf kan uiten via social media, heb ik tenminste het *gevoel* dat ik mensen kan bereiken en erkenning kan vinden. Naast het ontbreken van zekere verbanden en de mogelijkheden van je te laten horen is er een derde aanjager: complexiteit. De combinatie van toegenomen technologische inzichten en nieuwe manieren van samenwerking tussen overheden, bedrijven, ondernemers en burgers maakt het er voor velen niet overzichtelij-

ker op. Veel vraagstukken dienen zich openlijk en meervoudig aan en vragen oog voor meerdere partijen en meerdere belangen. Denk aan het inwisselen van doortimmerde plannen voor *scrummen* en de opmars van flexibele contracten en *rapid response teams*. Eenvoudige kruispunten maken plaats voor rotondes, waar gebruikers op elkaar aangewezen zijn.

Doorgeschoten?

Hebben we de afgelopen jaren die hunkering naar erkenning niet onbedoeld aangewakkerd? Zie de zorg om *customer journeys*, meldpunten, ombudsfuncties, 24/7-bereikbaarheid en klachtenprocedures: organisaties beloven burgers en klanten niet alleen om hen zo snel mogelijk van dienst te zijn, ze lokken vooral uit om je uit te spreken. Plaats de toegevoegde juridisering in het verlengde van deze interventies: waar ongemak ooit in gemeenschappen werd opgelost, stappen mensen nu sneller naar de rechter: 'See you in court'. Natuurlijk, we hebben de afgelopen jaren veel bereikt met klantgerichtheid en luisteren ('ik hoor wat je zegt'). Inlevingsvermogen en empathie nestelen zich onmiskenbaar. Hoe voorkom je nou dat zorg om erkenning doorschiet naar *pleasen* van individuele behoeften en eenrichtingsverkeer en burgers 'klanten' en 'ontvangers' worden waar je '(kern)boodschappen' op afvuurt. Onbedoeld stimuleer je de beroemde dramadriehoek van Eric Berne met burgers als 'slachtoffers' en bestuurders als 'redders'. Volgens de Canadese filosoof Charles Taylor willen mensen niet alleen weten waar ze zelf (voor) staan, maar ook elkaar aan kunnen spreken. *Gepaste erkenning*. 'Voor wat hoort wat': als sociale wezens zoeken we naast herstel van een persoonlijke balans bij ongemak (cognitieve dissonantie) naar wederkerig houvast en overeenstemming met anderen, om onze weerbaarheid te helpen versterken.

Inter-esse: waar zit de koppeling?

Zijn we nog in staat tot 'inter-esse', vroeg de joodse politieke denker Hannah Arendt zich pakweg vijftig jaar geleden af, letterlijk te vertalen met *er tussen zijn*. De technologie kwam op en euforie overheerste over een mogelijke reis naar de maan; we leverden onszelf uit aan de computer, somberde ze toen. Hoe actueel. Interesse betekent: op momenten dat we het even niet meer weten en hunkeren naar er-

kenning, tegenover anderen *openbaren* wat er is en tot gedeelde vragen (en vervolgens antwoorden) kunnen komen. We kunnen *gemeenschappelijk maken*, zoals de uitleg van *communicare* letterlijk belooft. Is dat geen krachtig appel op mensen die van communiceren hun (tweede) beroep maken! Of je CEO bent of bestuurder, balie-medewerker of woordvoerder: na alle aandacht van de afgelopen jaren voor het individuele en voor mogelijkheden om met je smartphone de wereld te verkennen, ben je goud waard als je kunt helpen bij het vinden van *common ground*. Hoe maak je de koppeling van eigen belang naar algemeen belang (en weer terug)? Hoe leer je de verschillen onder woorden te brengen en te communiceren over de onvermijdelijke 'kwalitatieve contrasten' (Taylor) van deze tijd? *Hoe maak je van een ikje een wij?*

Eenvoudige kruispunten maken plaats voor rotondes, waar gebruikers op elkaar aangewezen zijn'

Gemeenschappelijkmakers

De praktijk toont vindingrijkheid als het om communicatieve koppelingen gaat. Eelke Wielinga onderzocht de totstandkoming van netwerken en beschrijft hoe je verschil maakt als je de primaire hang naar autonomie aangrijpt om met een groep verschillen onder ogen te zien. Door samen de verschillen te door-zien (letterlijke vertaling van het begrip dia-loog) kan ontvankelijkheid ontstaan om te ontdekken wat onder die verschillen schuilgaat: gedeeld verlangen, gedeelde vragen, gedeelde waarden. *Waarderend communiceren* doopten Els van der Pool en ik het doorgronden van de context en aanspreken van onderstromen voor écht contact (zie www.dewaardering.com). Politicoloog

Robert Putnam ontdekte dat het daarbij gaat om het helpen verleggen van het gesprek in eigen kring (bonding) naar verbinden buiten je *bubble*, met anderen (*bridging*). De systematische aandacht voor erkenning van zorgen, hulp bij het ordenen van zienswijzen en vervolgens gemeenschappelijk (her)vinden van perspectieven is de basis van *Dilemmalogica*, waarmee we bij de rijksoverheid ervaring opdoen. Filosoof Bart Brandsma grondde zijn op veel plekken gewortelde denkkader over polarisatie op het inzicht dat onder (in de media steevast uitvergroete) tegenpolen een zoekende – vaak stille – meerderheid trappelt om gehoord te worden. De aandacht voor Kick-Off Zwarte Piet enerzijds en beschermers van de traditie ('Zwarte Piet is zwart') anderzijds neemt het voor je het weet het zicht weg op verlangens van een merendeel van de inwoners naar vrijheid van meningsuiting, mogelijkheden om met elkaar in de gemeente respectvol samen te leven. Zie ook de zorg om minderheden een stem te geven bij *Deep Democracy*: in de roep om erkenning ligt een hang naar verbinding besloten.

Wie ergens tegen is...

Misschien zijn het allemaal variaties op een thema dat de joods-Franse filosoof Emmanuel Levinas eind vorige eeuw omschreef: *wie ergens tegen is, is ook ergens voor*. Wat we 'weerstand' noemen is meestal een *cry for help*, om hulp te krijgen, maar ook om iets verder te brengen. Zoals het bij storytelling om de story én de *telling* gaat. Zoals de in de aanhef genoemde leraren over de aanpak van het lerarentekort duidelijk maakten dat het niet bepaald ontbreekt aan vindingrijkheid in deze beroepsgroep. Hun twijfels richten zich op de vraag of er écht bereidheid is tot dialoog. Het is een ragfijn spel van zaaien en oogsten: voor je het weet leidt jouw erkenning van de ander tot de erkenning door de ander van jou.

Praat mee!

Heb je zelf goede voorbeelden, of ben je geïnteresseerd in de bronnen van dit artikel? Neem dan gerust contact op met auteur Guido Rijnja via: g.rijnja@minaz.nl.