

# Tussen het kastje en de muur ligt sociale woestenij

Te midden van alle nieuwe communicatievormen smacht de mens naar het praatje bij de groenteman om de hoek. De armetierige welvaart maakt de mens nors en bang.



Rik Smits

De auteur is taalkundige en publicist. De archetypische PVV-stemmer is volgens hem een Nederlander die zich ontheemd voelt in de lawaaiige wereld van de snelle communicatie. Hij verlangt naar ordelijke verhoudingen waarin iedereen gewoon 'zijn plek' heeft.

lijks tegen. Inderdaad, de huizenprijzen zakken een beetje, maar minimaal in het licht van het tempo waarin ze jarenlang tot berstens toe werden opgeblazen – dat ging er ruim dertig jaar geleden wel anders aan toe. Zelfs het werkloosheids-spook houdt zich rustig. En de criminaliteit daalde de afgelopen jaren eerder dan dat ze steeg. Vanwaar dan toch die angst, dat onbehagen en die merkwaardige agressie die in ons lijken gevaren?

Laten we allereerst vaststellen dat veel van die 'kort lontje'-verschijnselen helemaal niet nieuw zijn. Al in de 16de eeuw stonden buitenlandse bezoekers paf van de lompe ongestuurdheid die de Lage Landen kenmerkte en van de grote waffel die zelfs vrouwen en kinderen er plachten op te zetten. Blijkbaar zijn dat kernwaarden van onze cultuur, maar ze verklaren niet de mentale omslag van de laatste tijd. Zo paniekerig en aangetroefd was Nederland vrijwel nooit.

Het archetype van de nieuwe Nederlander is de PVV-stemmer, door onderzoeksbureau Motivaction in april 2009 gekarakteriseerd als onder meer 'ontevreden over de wereld' en met 'minder vertrouwen in de samenleving en de overheid'. Hij – of zij natuurlijk, zelfs de website van *Libelle* zit er vol mee – 'focust vooral op de eigen leefwereld' waar minder ruimte is 'voor empathie, kwetsbaarheid, milieubewustzijn en spiritualiteit'. Geen globaliserende netwerker dus, maar iemand die voor zijn contacten en welbevinden bij uitstek is aangevoerd door de directe sociale omgeving. Veelzeggend is in dit verband dat PVV'ers meer dan gemiddeld de zelfstandige bakker, slager en groenteman bezoeken, omgevingen waar

je bij het boodschappen doen nog een praatje maakt.

Juist die sociale omgeving is in de afgelopen decennia enorm achteruit gekacheld. Dat lijkt paradoxaal, want staan we nu niet juist veel intensiever en op veel meer manieren met anderen in contact dan ooit tevoren? Inderdaad, maar kijk eens naar de kwaliteit van al die 'contacten'. Als deze krant niet bezorgd is, krijgt u alleen nog een automaat te spreken, 'kies een drie'. Klagen kan niet meer, er is alleen in een 'bezorgmelding' voorzien.

Daarbij is het niet gebleven. Bankbedrijven maakten plaats voor de doofstomme mechanische flappentap. Buschauffeur en tramconductor verwerden tot zwijgende sturenstempelzombies, hun communicatieve taken zijn overgenomen door een ingeblikte stem of lichtkrant.

De ophaalmoeders die ooit gezellig keuvelen bij het schoolhek zwaaien nu nog slechts geagiteerd het autoportier open en brullen 'Thomas! Schiet op! Je jas!' Ondertussen staat hun wederhelft ergens in de file aangenaam onbereikbaar te wezen: even geen last van bazen, klanten, partners of kinderen; even lekker met de radio aan in je veilige stalen cocoon – maar wel alleen, iets terugzeggen is zinloos.

Inmiddels is de zelfstandige winkelier die communicatief zijn klanten bindt terwijl die klanten onderling nieuwtjes uitwisselen – iets waarvan PVV'ers de waarde bovengemiddeld goed lijken in te zien – eendrachtig door gemeentebesturen, grootwinkelbedrijf en vastgoedsector gedeels uitgeroemd. In zijn plaats kwamen de supermarkten met hun chagrijnig zwijgende wachtrijen, waar men afrekenet onder vermindering van

“

Als deze krant niet bezorgd is, krijgt u alleen nog een automaat te spreken

oogcontact. Kortom, het is vandaag de dag heel goed mogelijk om midden in het leven te staan, dagelijks tientallen contacten te hebben en toch geen mens te spreken.

Dat is geen nostalgisch gezeur, want er is meer. Klagen en informeren bij leveranciers moet tegenwoordig meestal bij een 'Jair' of 'Chantal' van een callcenter. Ja, ze begrijpen je probleem, maar ze gaan er niet over, mogen je niet doorverbinden en heten de volgende keer ineens Remco of Rosalie. En ze spreken niet met je, ze volgen een protocol. Het is een kafaeske wereld van kastjes en muren, verstoken van empathie of echt contact.

Soortgelijke verarming speelt bijvoorbeeld in de thuiszorg, waar de vaste band tussen verzorger en patiënt verdween. Wat resteert, zijn *ships that pass in the night*. In het onderwijs zijn de oude kleine, geborgen scholen opgegaan in onpersoonlijke mastodonten waar niemand thuis is. Niet voor niets worden de relatief kleine gymnasia overstelpt met aanmeldingen. Waren er kleine zelfstandige vmbo's, dan liep het ook daar storm.

Ook alle nieuwe communicatievormen hielpen om echt intermenselijk contact te vervangen door in wezen armetierige *ersatz*. Caroline Tensen



Foto Heike Sander

“

Treinen zijn niet meer vertraagd, maar komen 'over enkele minuten binnen'

op tv is gezellig, maar het blijft eenrichtingsverkeer. En ook al gaan we via *Story*, *Privé* en *Linda* intiem om met dozijnen bn'ers, zij gaan niet om met ons. Wie twittert, voert geen gesprek maar roept wat in het algemeen. Daarna roept iemand anders wat in het algemeen, en zo voort.

Nog vervreemder zijn de forums en blogsites. Natuurlijk, tegenwoordig kan iedereen zijn zegje zeggen, en nog veilig anoniem ook. Maar dat werkt hoofdzakelijk ontremmend. Ook biedt het, gezien de felle verbetenheid die zich van 'reaguurders' pleegt meester te maken, weinig bevrediging. Hoe meer zelfontplooiing, des te heviger de frustratie, lijkt het.

Maar is dat alles vanuit het oogpunt van privacy bezien niet juist prachtig? Privacy werd 82 jaar geleden door de Amerikaanse opperrechter Louis Brandeis gedefinieerd als 'the right to be left alone'. Dat lijkt precies te zijn wat de moderne ontwikkelingen hebben gerealiseerd. De genadeloze, niet aflatende sociale controle waar de eerste generaties van de 20ste eeuw onderzochten, was vaak geen pretje. Gereformeerden kochten hun appelstroop noodgedwongen bij een geloofsgenoot, terwijl katholieken hun

soezen bij een roomse bakker dienden te bekomen – om over de vloek van 'twee geloven op een kussen' maar te zwijgen.

Dat dat verdween, mede doordat nieuwe communicatietechnieken en leefvormen ieders horizon openbraken, is winst. Maar Brandeis was natuurlijk niet uit op sociale verarming. Niet de medemens moest mensen in Brandeis' ogen met rust laten, maar de overheid. En die doet dat juist minder dan ooit, net als in haar kielzog het bedrijfsleven en hele horden voorlichtingsinstellingen, belangenverenigingen, propagandaclubs en goede doelen.

De communicatietsunami die ons uit die hoek dagelijks overspoelt, is ook nog eens opzettelijk bedrieglijk en manipulatief. Zo zijn treinen niet meer vertraagd, maar komen ze 'over enkele minuten binnen'. Zo paraderen dagelijks rissen dooddoeners van mediagetrainde hotemetoten voorbij op Radio 1 en het Journaal, en galmt onophoudelijk de mantra over resultaten uit het verleden waarmee de overheid haar handen in onschuld wast aangaande het geknoei van de financiële wereld. Zo spiegelt men telkens keuzes voor waar in wezen niets te kiezen valt.

Zo ook zaait het RIVM na twee dagen aardig zomerweer paniek door

een 'nationaal hitteplan' af te kondigen, waarop het Koningin Wilhelmina Fonds ons onheilspellend maant bij elk vermoeden van zonneshijns alleen gewapend met factor duizend, hoed en handschoenen het huis te verlaten want: 'een op de zes Nederlanders loopt huidkanker op met als grootste oorzaak zonnestraling.'

En zo waarschuwt Postbus 51 ons voor korte lontjes en 'ons' onvermogen om normaal op aardige mensen te reageren. Bijgevolg is 'buiten' verworven van de plaats waar de kleine homo ludens speelt en relaties leert leggen en onderhouden, tot iets dat zo gevaarlijk is als Hiroshima vlak na de bom. Sartre kreeg gelijk: de anderen zijn de hel geworden.

Mensen lijken bar slecht tegen zo'n armzalige communicatieve leefomgeving te kunnen. Deels moet dat komen door die ouwe aap, die voorouder die nog altijd diep in ons verankerd zit. Evolutionair gezien floreren mensen het best in duidelijke posities binnen samenhangende, tamelijk kleine en hiërarchisch georganiseerde groepen. Niet voor niets noemen we iemand die gelukkig en succesvol is vaak 'op zijn plaats'.

Die plaats moet steeds weer getoetst en bevestigd worden, tiental-

len malen per dag. Dat doen we voornamelijk door lichaamstaal, blikken en aanrakingen, taal- en sociale rituelen en kletspraatjes die inhoudelijk nergens over hoeven gaan. Gebrek aan al die vormen van echt, rechtstreeks contact tussen personen van vlees en bloed veroorzaakt angst en eenzaamheid.

Toch filteren schaalvergroting en technologie juist dat contact meer en meer weg uit ons leefmilieu. Dat knaagt aan mensen, en ze zoeken compensatie. Misschien zijn daarom massale, liefst oorverdovende evenementen van Dance Valley tot Oranjestad dromt heel het land daarom hutjemutje bijeen op Koninginnedag. Om ergens bij te horen, in op te gaan, een schijn van groepsgevoel te ervaren.

Misschien is dat ook het diep menselijke signaal dat de PVV-kiezers onbewust zenden: een protest tegen de anomie van een maatschappij die doorschiet in het eenzijdig streven naar maximalisering van welvaart door rationalisatie. Een verlangen naar het herstel van de menselijke maat en het directe menselijke contact in het maatschappelijk verkeer, oerbehoeften die even essentieel zijn voor ons welbevinden als lucht en water.