

De poortwachter

Gedachten van een hedendaagse pennenlikker

Inleiding

"Goedemiddag, gemeente Rotterdam, u spreekt met Jan Miller. Waarmee kan ik u van dienst zijn?"

Dit stuk is een reflectie op mijn ervaringen als callcenteragent voor het Rotterdamse servicenummer 14010. Met geen andere woorden dan bovenstaand citaat kan zo'n bespiegeling beginnen. Het is immers de "openingszin" zoals deze is opgenomen in de definitielijst voor het beoordelen van mijn gesprekken.

Aangekondigd in deze openingszin zijn de drie thematische elementen waarover de ideeën in dit stuk ter gedachte gedragen worden: de gemeente Rotterdam, ikzelf, het "dienende" van mijn werk en de onderlinge verbanden hiertussen. De hoofdvraag die als rode draad door die ideeën geregen is luidt: Hoe is de poortwachter?

Ik ben de poortwachter

Voor de wet staat een poortwachter. Bij deze poortwachter komt een man van het platteland, die vraagt tot de wet toegelaten te worden. Maar de poortwachter zegt hem dat hij nu geen toegang kan verlenen. De man denkt na en vraagt daarop of hij dan dus later naar binnen zal mogen. "Dat is mogelijk," zegt de poortwachter, "maar nu niet."¹

Wellicht de grootste kracht van Franz Kafka's verhaal over de wet is de herkenning die deze oproept. De duiding van de bureaucratie is zo volmaakt en wezenlijk dat Kafka zelf haar in een exegese aan betekenisvernauwing onderwerpen moet: in *Het Proces* treedt een geestelijke met de protagonist K. in discussie over de ware toedracht van het verhaal. Het is alsof Kafka zelf een ambigue brontekst toevalt die hij bij monde van zijn personages tracht te ontleden. Hiermee wordt een afstand tot de tekst geschapen: hoewel de woorden uit zijn pen vloeien, is de betekenis ervan de auteur vreemd. Evenzo is het wezen van de openbare orde ons een raadsel, hoewel wij haar helpen vormen en zij enkel in ons handelen bestendigheid vindt.

Deze paradox is mij pregnanter geworden nu ik vele ochtenden ontwaak in de wetenschap: vandaag zal ik de poortwachter spelen. Hoewel het perspectief van de poortwachter mij telkens moeiteloos eigen wordt, ben ik over de wet niets wijzer dan de man van het platteland. Hij is tenminste op haar gericht in zijn naïeve poging zich toegang tot haar te verschaffen. Ik, echter, sta met mijn blik afgewend naar buiten. Ik sta in de wet maar kan haar kennen noch zien, en als zulks obstakel hinder ik het zicht hem die tot haar toegang zoekt.

Ja, ik ben de poortwachter. Maar hoe? Zonder enige horten of gedachten schikt mijn bewustzijn zich in deze rol.

1. Franz Kafka, *Het Proces* (Amsterdam: Athenaeum – Polak & Van Gennep, 2012), 180.

Het spel van de bemiddeling

Laten we eens naar een kelner kijken. [...] Zijn hele gedrag komt op ons over als een spel. Hij legt zich erop toe zijn bewegingen op elkaar te laten aansluiten alsof het elkaar sturende mechanismen zijn, zijn mimiek en ook zijn stem lijken mechanismen; hij geeft zichzelf de rapheid en de meedogenloze snelheid van de dingen. Hij speelt, hij heeft er plezier in.²

De callcenteragent speelt een rol, meer nog dan Sartre's kelner. Waar deze tracht een ding te spelen, speelt de agent een ander - maar dit is niet simpelweg "een ander dan zichzelf": de agent bemiddelt in dit spelen de aanwezigheid van van een symbolische ander die het aanspreekpunt van de gehele organisatie vormt, opdat de beller hiermee in gesprek kan treden.

In de Verenigde Staten wordt gesproken van een "callcenter representative", een vertegenwoordiger. De stille vooronderstelling is hier dat de organisatie in deze bemiddeling tegenwoordig wordt gemaakt.

De wens tot een anthropomorfe belichaming van een onmetelijke organisatie zonder gezicht te kunnen spreken is begrijpelijk. *"De omgeving van de mens is de medemens"*, met Jules Deelder gesproken. Als sociale wezens is de interactie met andere mensen vertrouwd en makkelijk te navigeren. Hoe anders is het als wij ons moeten verhouden tot een complex van processen en actoren! Het overzicht houden wordt met toenemende grootte steeds moeilijker, tot deze simpelweg in een onmogelijkheid explodeert.

Bemiddelaars tussen de mens en complexe, onoverzichtelijke bestaansdomeinen hebben sinds de vroegste eposen van de mensheid een plaats gehad: sjamanen, orakels, priesters, koningen en politici. Daar de dialoog tussen de mens en wat groter is dan zijzelf nu van een communiaal naar een individueel verlangen verschuift, zijn er binnen deze beroepsgroep vele vacatures ontstaan.

Wie in kwaad bewustzijn is, tracht volgens Sartre door behendig gebruik van diens tweevoudige aard - als niet zijn wat zij is en zijn wat zij niet is - aan zichzelf te ontsnappen. Zij noemt zich volledige transcendentie in het "nu", die geenszins met toekomstig of historisch gedrag geïdentificeerd kan worden en zo de verantwoordelijkheid hiervoor kan ontkennen; of zij noemt zich een bestendig mens-ding dat handelt naar neigingen - een schakel in fysieke en werkoorzakelijke processen - om voor de radicale vrijheid van zelfbeschikking die het "nu" kenmerkt te vluchten.

Op die laatste wijze lijk ik me tot mijzelf te verhouden aan de hand van mijn reacties op twee gebruikelijke uitdagingen van mijn gesprekspartners.

Enerzijds is er de uitdaging mij volledig met de organisatie te vereenzelvigen: "U heeft mij een brief gestuurd, wat bedoelt u daarmee?" of, na het inplannen van een afspraak "Goed, dan zie ik u dinsdag!"

2. Jean-Paul Sartre, *Het zijn en het niet: Proeve van een fenomenologische ontologie* (Rotterdam: Lemniscaat, 2010), 122-123.

Mijn gebruikelijke respons is simpelweg de uitdaging te negeren, of me te beroepen op de rol van de boodschapper: "Mijn werk is enkel u zo goed mogelijk te informeren, de uitvoering wordt door een andere afdeling gedaan." Vertaald: "Ik ben niet het ontzaglijke waartoe u spreekt, ik ben enkel het mondstuk hiervan." Ik word aangesproken als de Gemeente, ik weerspreek dit door te stellen dat ik haar orgaan ben - een ding - mijn handelen enkel zinvol te begrijpen als cel in het gemeentelijke lichaam.

De tweede (op het eerste gezicht existentiële) uitdaging is mijn rol als functionaris van de gemeente te laten vallen en te handelen als privé-persoon: "Wat vindt u hier nu zelf van?" Mijn reactie is meestal: "Mijn persoonlijke mening doet er niet toe." of "Door mijn mening te delen help ik u in deze kwestie niet verder." De boodschap is: "U spreekt niet met een zelfbeschikkend, indachtig wezen; mijn taak is enkel u te adviseren."

Beide uitdagingen roepen op tot het nemen van een vorm van verantwoordelijkheid, in beide reacties wordt de mogelijkheid hiertoe weersproken. In de situatie zelf is deze houding natuurlijk en onproblematisch. De uitdaging is simpelweg een misconceptie, door mij te corrigeren, net zoals wanneer "de burger" zich in het tarief van een parkeervergunning vergist. De meest wezenlijke confrontaties worden telkens pas later in reflectie als existentiële vraagstukken blootgelegd. Een oudere vrouw vroeg mij eens oprecht, nadat ik de openingszin had geciteerd: "Spreek ik nu met een mens of met een bandje?"

Hoewel ik in de beoefening van mijn taak geen bijzondere verantwoordelijkheid voel - los van mijn functieomschrijving - is er een gevoel van onbehagen dat me op onbewaakte momenten overvalt. Is dit dan het waarachtige gemeenschappelijke leven in onze tijd? Ontmoet "de burger" in mij nu echt de gemeente? Ik denk dan: het moet anders kunnen.

In de Verenigde Staten noemen ze dit werk "callcenter representative". In Nederland staan de vacaturebanken vol oproepen voor "telefonisch medewerkers klantenservice" of "telefonisch klantadviseurs". Gezien deze *branding* - wij dienen en adviseren - is het begrijpelijk dat de tweede soort uitdaging voor mij gebruikelijker is. De eerste lijkt mij een metafysische onmogelijkheid. Zou ik misschien ontkomen aan vals bewustzijn als ik op deze uitdaging in zou gaan? Wanneer ik vrijpostig mijn mening over de gang van zaken bij de gemeente uit zou spreken, zou ik dan in een eigenlijkere relatie met mijn gesprekspartner komen te staan?

Ik en de burger

In het grondleggende werk van dialogische filosofie *Ik en Jij* onderscheidt Martin Buber twee vormen van het menselijk zich-verhouden: Ik - Jij en Ik - Het. Ik - Jij wordt gekenmerkt door directheid, tegenwoordigheid en een omvattendheid van "Jij" die het onmogelijk maakt maat te trekken, te vergelijken of onderdelen van het geheel los te bezien. De verhouding Ik - Het daarentegen is in beginsel objectiverend. Volgens Buber gaat door de geschiedenis heen Ik - Het in voortschrijdende mate het menselijk bestaan uitmaken. Thans begrijpt de mens zijn leven veelal alleen vanuit deze relatie.

Staannde onder het grondwoord van de splitsing, dat Ik en Het uit elkaar houdt, heeft [de mens] zijn leven met de medemensen in twee strikt afgebakende domeinen verdeeld: instellingen en gevoelens. Een Het-domein en een Ik-domein. [...] Het afgesplitste Het van de instellingen is een golem, het afgesplitste Ik van de gevoelens een rondfladderende zielevogel. Beide kennen de mens niet: het een kent alleen het exemplaar, het ander alleen het "object"; geen van beide kent de persoon, geen van beide de gemeenschappelijkheid. Beide kennen de tegenwoordigheid niet.³

De tweede soort uitdaging kan in dit licht gezien worden als een oproep mijn gevoelens te betrekken in het domein van de instellingen - een verlangen dat Buber reeds een kleine eeuw geleden bespeurde:

De mensen die eronder lijden dat instellingen geen openbaar leven opleveren hebben een middel daarop gevonden: men zou instellingen juist door gevoelens lossen moeten maken, laten smelten, laten openspringen. Men zou ze juist vanuit gevoelens moeten vernieuwen door er de "vrijheid van het gevoel" binnen te voeren. Wanneer bijvoorbeeld de geautomatiseerde staat burgers aan elkaar koppelt die in wezen vreemd voor elkaar zijn, en daarbij niet een met-elkaar schept of bevordert, dan zou die staat door een gemeenschap in liefde vervangen dienen te worden: een liefdesgemeente zou ontstaan wanneer mensen uit een vrij, uitbundig gevoel bij elkaar komen en met elkaar willen leven. Maar zo is het niet. De ware gemeenschap ontstaat niet doordat mensen gevoelens voor elkaar hebben (zij ontstaat ook niet zonder die gevoelens) maar door deze twee dingen: allen dienen in een levende wederzijdse relatie tot een levend midden te staan, en allen dienen in een levende wederzijdse relatie onderling te staan.⁴

Buber noemt hier de voorwaarden voor een *ware gemeenschap*. Het is niet voldoende in een gesprek mijn oprechte gevoelens te ventileren. Sterker nog, in mijn taak als functionaris van de gemeente volstaat niet eens als ik tot mijn gesprekspartner als tot Jij in relatie tred. Ook onze relatie tot wat ons gemeenschappelijk is - ons gemene midden - dient immers waarachtig te zijn. Noch is het mogelijk mij eigenlijk tot een ander te verhouden als ik mij als het levende midden zelf voordoe, of als een bemiddelaar daartussen en die ander. De waarachtige "gemeente" is wat mij en andere burgers bindt als wat ons gezamenlijk is.

3. Martin Buber, *Ik en Jij* (Utrecht: Bijleveld, 2010), 51-53.

4. Buber, *Ik en jij*, 53-54.

Besluit

Een regelmatig wederkerende term bij mijn werkzaamheden is: het besluit. Een besluit kan zijn: een afronding, een sluitstuk, een finale. Het kan ook als synoniem voor “conclusie” dienen. Tenslotte kan het ook staan voor een beslissing. Een besluit van de gemeente is altijd ook een beslissing (formeel gesproken een schriftelijke beslissing inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling).

En wat is een conclusie eigenlijk ook waard als zij geen gebod in zich bergt? Wat is reflectie zonder praktische gevolgen anders dan een vorm van zelfbevrediging die ook in de openbaarheid gedoogd wordt?

Het besluit waartoe ik hier kom is dit: de poortwachter bestaat altijd enkel als een fabel in het rollenspel die al dan niet door mij of mijn gesprekspartner wordt onderschreven. Een ware verhouding vergt de zoektocht naar een nieuw gemeenschappelijk midden. Deze zoektocht wordt niet enkel ingegeven door een verlangen het gevoel van onbehagen dat mijn werk oproept weg te poetsen – dit onbehaaglijke toont zich als symptoom van een algemene malaise: het verval van de waarachtige relatie.

De ziekte van onze tijd lijkt op die van geen andere, zij hoort bij de ziekte van alle tijden. [...] Door de op- en neergangen der culturen voert een naamloze weg. [...] Zullen wij de weg tot het einde moeten gaan, tot in de beproeving van de laatste duisternis? Waar echter het gevaar is, groeit ook het reddende.⁵

Wie zelf dit reddende opkweken wil mag niet rusten voor ons nieuwe midden gedolven is. Zie – aan de horizon tekent zich reeds de gedaante van een nieuwe gemeenschap af!

5. Buber, Ik en jij, 67.