HERMAN DE DIJN

De herontdekking van de ziel

Voor een volwaardige kwaliteitszorg

THIJMESSAY 1999

Uitgeverij Valkhof Pers

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

Het Thijmgenootschap, vereniging voor wetenschap en levensbeschouwing, is opgericht in 1904 en draagt sinds 1947 de huidige naam, geïnspireerd op J.A. Alberdingk Thijm, literator, kunstkenner en cultuurdrager. Deze vereniging van christelijke intellectuelen zet zich in voor wetenschappelijke publicaties met een actueel, levensbeschouwelijk accent. Voor een lidmaatschap zie de laatste pagina van dit boek.

ISBN 90 5625 062 0
Copyright © 1999 by H. De Dijn, Leuven
Omslag: Brigitte Slangen, Nijmegen
Illustraties: Sanne van Tongeren, Amsterdam
Boekverzorging: Peter Tychon, Wijchen
Verspreiding voor België: Maklu Distributie, Antwerpen

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. *No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.*

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

Inhoud

INLEIDING 7

1. PSYCHOLOGISME/ SENTIMENTALISME 15
Wat is het? 15
Zelfbevestiging en narcisme 19
Wat is mis met psychologisme of sentimentalisme 23
Opwerpingen 29
Homo faber en homo ludens 31

2. KWALITEIT EN RESPECT VOOR DE GEHELE MENS 37
Kwaliteitszorg 37
Wat te denken van deze complicaties? 38
Respect voor de menselijke persoon, voor zijn waardigheid 43
Erkenning en kwaliteit 46
Respect, zorg en kwaliteit 51
Confrontatie met onvermijdelijke menselijke beperktheid 60

3. DE HERONTDEKKING VAN DE ZIEL 67

NOTEN 79

PERSONALIA 83

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

INLEIDING

Onze cultuur is gekenmerkt door een verregaande professionalisering en specialisatie. Dit is niet altijd zo geweest: het is onze hedendaagse manier om als mensensoort te overleven. In de premoderne tijd overleefden de mensen op een andere wijze die wij nu 'holistisch' zouden noemen (d.w.z. op de wijze van een sterk geïntegreerde eenheid). Een eenvoudig voorbeeld: de visserij is nu een gespecialiseerd beroep, met zeer gespecialiseerde instrumenten. Wanneer daarmee iets misgaat, worden andere specialisten te hulp geroepen met hun geëigende instrumenten; als hiermee problemen rijzen kan men weer een beroep doen op andere specialisten; enzovoort. In een premoderne maatschappij was het vissen een heel ander soort bezigheid: het was een *globale menselijke activiteit*. Vissen was tegelijk voedsel verwerven, gemeenschap vormen, religieus zijn, enzovoort. Tijdens het roeien naar zee zong men liederen die aan de gemeenschap uitdrukking gaven. Men bad tegelijk; van elke vangst gooide men een paar exemplaren terug in zee als eerbetoon aan de god of godin van de zee. Het vissen was niet het voldoen, op een gespecialiseerde manier, aan een specifieke behoefte. Het was *tegelijkertijd* zich verhouden tot anderen, tot de natuur, tot God of de goden.

Onze Westerse, wetenschappelijk-technische beschaving heeft een manier van overleven tot stand gebracht die steunt op differentiatie en functionalisering. Dit bracht enorme vooruitgang mee, maar ook eigen problemen: het probleem van de vervreemding van de mens ten opzichte van de natuur, de medemens, God of de goden en zelfs ten opzichte van zichzelf. Door de verregaande functionalisering en specialisatie die verband houdt met een wetenschappelijk-technische aanpak, ontstond een objectiveren-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

de kijk en houding tegenover de dingen, wat precies tot vervreemding en ontluistering leidt. Dit wordt vooral zichtbaar wanneer specialisatie en objectivering zich gaan richten op de mens zelf. De geneeskunde is daar een perfect voorbeeld van. Enerzijds heeft het beschouwen van de mens op een wetenschappelijk-technische wijze enorme voordelen opgeleverd. Anderzijds ontstaat een diep onbehagen wanneer het menselijke lichaam op een objectiverende manier wordt benaderd. Dan voelt men zich behandeld als een kapotte machine die opgelapt moet worden om weer te kunnen functioneren temidden van andere machines (als onderdeel van een gigantisch technisch 'bestel' zeggen bepaalde filosofen en sociologen). Dit is vervreemdend en ontluisterend.

De oplossing voorgesteld om aan dat onbehagen tegemoet te komen kan twee vormen aannemen. De eerste bestaat erin te zeggen: "Zo kan het niet verder. Wij moeten terug naar een geïntegreerde, holistische manier van leven". Tegelijk wil men echter de voordelen van wetenschap en techniek niet opgeven. Men hoopt dat wetenschap en techniek zich op zo'n wijze kunnen en zullen transformeren, dat zij weer onderdeel worden van een geïntegreerde manier van leven, waarin wij weer in harmonie leven met de anderen, de natuur, de goden of God. Ik denk dat dit een illusie is, ook al is het verlangen begrijpelijk. Kunnen wij echt geloven dat de geneeskunde bijvoorbeeld zo verregaand te transformeren is dat zij niet langer vervreemding en ontluistering tot stand brengt, maar werkelijk 'alternatief' wordt? De evolutie lijkt veeleer te gaan in de richting van nog meer specialisatie, nog grotere impact van wetenschap en techniek, inspelend op de steeds toenemende vraag naar grotere beheersing van ziekten, naar efficiëntere behandeling van kwetsuren en zelfs naar manipulatie van de bouwstenen van het menselijk leven zelf.

De tweede oplossing die men voorstelt bestaat in een *nog grotere specialisatie*. Men gaat nu proberen ook de vervreemding en het onbehagen op een specialistische ma-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

nier aan te pakken en uit te schakelen. Dit kan in principe op meerdere (of gecombineerde) manieren gebeuren: door medicatie en/of therapie (onder de leiding van bepaalde menswetenschappen als de psychologie). Het onbehagen in de cultuur, dat minstens gedeeltelijk te maken heeft met de gevolgen van een wetenschappelijk-technische aanpak, probeert men door een uitbreiding en intensivering van dat soort aanpak te elimineren. Deze tendens wordt nog versterkt doordat mensen in onze maatschappij minder en minder geneigd zijn lijden, tegenslag en onlustgevoelens te verdragen (aangezien er middelen lijken te bestaan die dit alles uitschakelen). Het resultaat is een verregaande medicalisering en therapeutisering van het menselijk leven. Of dit de weg is die wij moeten inslaan, lijkt uiterst twijfelachtig. De vraag is echter: is er een derde weg?

Betekent "de gehele mens op het oog hebben": geen enkele functie van de mens veronachtzamen, noch de lichamelijke, noch de verstandelijke, noch de emoties? Moeten we die allemaal professioneel behartigen? Moeten we op die manier ook de problemen aanpakken die juist door een doorgedreven professioneel optreden zelf oprijzen? Kunnen wij ons het beeld vormen van een maatschappij waarin op een verregaande wijze met zoveel mogelijk functies van mensen op een zo geordend mogelijke manier rekening gehouden wordt? Zo'n beeld is reeds herhaaldelijk geschetst in literatuur en film. Het is het beeld van een 'Brave New World'. Een dergelijke totaalzorg voor de mens, waarin de mens herleid wordt tot een combinatie van functies, die *allemaal* technisch-wetenschappelijke bijstand en remediëring vragen, lijkt het omgekeerde van een 'zorg voor de gehele mens'. Zo'n totaalzorg lijkt paradoxaal genoeg neer te komen op een extreme reductie van de mens tot een (vervangbaar) nummer.

Weinig thema's domineren tegenwoordig zo sterk alle domeinen en facetten van het menselijk leven als *kwaliteit*. Bedrijven voeren sinds langere tijd de kwaliteitszorg hoog in het vaandel. Hetzelfde geldt nu voor allerlei andere in-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

stellingen, ook uit de zogenaamde 'non-profitsector', van overheids- tot onderwijsinstellingen. Recent verschenen er in België overheidsdecreten betreffende kwaliteit in de zorg- en welzijnsinstellingen. In Nederland werd in 1996 de 'Kwaliteitswet Zorginstellingen' gepubliceerd. Bepaalde scholen proberen ISO-certificaten te halen. Zelfs in het privé-leven lijken meer en meer mensen in de ban van het zoeken naar kwaliteit. In het licht van het professionalisme en de diversificatie van functies is het haast vanzelfsprekend dat kwaliteitszorg op een professionele en gediversifieerde manier wordt aangepakt: de kwaliteit van het geheel hangt af van de kwaliteit van elk onderdeel. Vandaar de gedachte van een *integrale* kwaliteitszorg die *alle* aspecten van het product en/of proces in acht neemt, ook de eventuele psychologische aspecten. Dit gebeurt met behulp van alle mogelijke wetenschappelijke en technische ondersteuning, inclusief van menswetenschappen zoals psychologie of sociologie en vooral van de nieuwe interdisciplinaire organisatietheorieën, waar de kwaliteitsidee natuurlijk zelf een onderdeel van vormt.

Dit idee van kwaliteitszorg en vooral van integrale kwaliteitszorg is een uitdrukking van het moderne streven naar beheersing, niet alleen van de natuur, maar ook van het menselijk leven zelf, collectief én individueel. De geneeskunde, die geëvolueerd is naar een totaalwetenschap en -kunde, de gezondheidskunde, spiegelt ons nu zelfs het beeld voor van een op ideale wijze georganiseerde menselijke voortplanting dankzij genetische screening en manipulatie. Aldus zal een mensenras ontstaan dat maximaal bekwaam zal zijn allerlei ziekten en miseries te ontlopen en dat ten volle gericht kan zijn op een kwaliteitsvol leven, dankzij hulpdisciplines gaande van voedings- en dieetleer tot allerhande therapieën.

Wat is echter een kwaliteitsvol leven? Het antwoord lijkt velen vandaag vanzelfsprekend. Aangezien de mens een zelfbewust strevend en voelend wezen is, lijkt kwaliteit primair te kunnen worden gedefinieerd als afwezigheid

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

van ongewilde onaangename ervaringen (allerlei soorten pijn en leed); secundair als de aanwezigheid van zoveel mogelijk aangename ervaringen. Wat dat aangename precies inhoudt, daarover kan alleen het individu in zijn aanvoelen zelf beslissen. Daarbij moet het individu kunnen beschikken over informatie betreffende de mogelijk negatieve effecten van zijn streven naar aangename ervaringen. Niemand heeft het recht in plaats van een ander te bepalen wat levenskwaliteit betekent: ieder heeft de vrijheid dit op basis van zijn ervaring en aanvoelen zelf te bepalen. Sociaal moet er natuurlijk voor worden gezorgd dat het nastreven van een kwaliteitsvol leven geordend verloopt, zodanig dat het streven van de ene het streven van de andere(n) niet benadeelt.

Kwaliteitszorg voor de gehele mens lijkt hier op de 'catering' voor een geheel van functies (lichamelijk, psychisch, sociaal) zodanig dat het hoogontwikkeld organisme dat de mens is, "zich zo goed mogelijk voelt". Of dit nu de ware, laat staan de enige idee is van een menselijk leven met kwaliteit, lijkt intuïtief erg twijfelachtig. Niettemin is dit beeld van levenskwaliteit zeer dominant. Wat erin lijkt te ontbreken is: de mens, en ... kwaliteit.

Intuïtief is het duidelijk dat 'zorg voor de gehele mens' iets anders moet betekenen, nl. dat men de eenheid, eigenheid, uniciteit van elk mens op het oog heeft. Dit betekent: de mens *als persoon* behandelen; – wat iets helemaal anders is dan hem als een geheel van functies of onderdelen te beschouwen. De mens als persoon behandelen vergt een speciale houding die het omgekeerde is van een specialistische houding: de houding van respect. 'Zorg voor de gehele mens' hangt dus zeer nauw samen met 'respect voor de persoon'. Dit zijn uitdrukkingen die wij (nog altijd) intuïtief goed begrijpen, ook al is het niet eenvoudig deze uitdrukkingen op een adequate manier te expliciteren.

In wat volgt zullen wij eerst de dominante visie op de mens en het menselijk leven analyseren. We zullen deze visie 'psychologisme' of 'sentimentalisme' noemen. Het is

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

een reductionistische visie die de mens herleidt tot een verzameling van deelfuncties, lichamelijke en psychische, die uiteindelijk allemaal in dienst staan van 'het zich goed voelen'. Toch bepaalt precies deze opvatting in hoge mate wat mensen vandaag onder levenskwaliteit verstaan. Het is dus van groot belang een alternatieve idee van kwaliteitszorg te ontwikkelen die recht doet aan een niet-reductionistische visie op de mens: een visie op de mens als *persoon*, of – zoals men vroeger zegde – als een wezen met een ziel, als een geestelijk wezen. Het is natuurlijk de vraag wat deze herontdekking van de ziel kan betekenen in een wereld die meer en meer wordt gedomineerd door een wetenschappelijk-technologisch bestel, waarin alles object wordt van manipulatie, waarin het mysterie is verdwenen.

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

1. Psychologisme / sentimentalisme

Wat is het?

Sentimentalisme of psychologisme betekent een gerichtheid in onze uitingen en reacties, niet op de werkelijkheid zelf, maar op het *effect* van wat wij zeggen en doen op de gevoelens en reacties van anderen. Dit wil zeggen dat men eigenlijk niet geïnteresseerd is in datgene *wat* men zegt of doet (als zijnde op zichzelf juist, belangrijk of interessant); men is er alleen op uit anderen voor zich in te nemen. In het algemeen wil men een welbepaald effect op anderen maken of een welbepaalde reactie uitlokken.

Er zijn talloze voorbeelden te geven van dit fenomeen. Politici die er niet op gericht zijn de staatszaken werkelijk in handen te nemen, maar slechts zoeken herkozen te worden. Geestelijken die niet bekommerd zijn om de viering van het heilige zoals het hoort, maar om positieve reacties van kerkgangers. Journalisten en informatieverstrekkers die het niet zozeer te doen is om informatie, maar om 'klantenbinding'. Vandaar dat er soms weinig of geen onderscheid bestaat tussen informatie en entertainment of reclame (zodanig dat slimme reclame-jongens deze dubbelzinnigheid zelfs gaan uitbuiten om reclame voor te stellen als gedurfde informatie). Scholen die kwaliteitscontrole-certificaten halen louter om ermee reclame te kunnen maken. Leraars die erop uit zijn succes te hebben, eerder dan echt onderwijs te verschaffen. Wat we hier meemaken, is een soort extreme instrumentalisering van alle gedrag. Met als resultaat: een enorme inkrimping van de realiteit, maar ook een uitschakeling van de ander als ander en zelfs van het eigen zelf als méér dan "hoe *het* voelt".

Psychologisme betekent dat de eigen meningen en emoties van mensen *niet* echt *au sérieux* worden genomen ten-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

zij in zoverre het psychisch comfort (de 'levenskwaliteit') daarbij op het spel staat. Sentimentalisme wijst op hetzelfde fenomeen, maar dan vooral wat betreft emoties. Meningen en emoties *au sérieux* nemen betekent dat men reageert op de *inhoud* van die meningen en emoties, dat men bereid is daartegenover stelling te nemen, te oordelen of de meningen juist of onjuist zijn, de emoties terecht of onterecht, gepast of ongepast (of misschien zelfs onbegrijpelijk, onzinnig). De moderne obsessie met wetenschappelijke zekerheid brengt een verregaand relativisme mee ten aanzien van de meningen en oordelen van individuen in de context van het dagelijkse leven en a *fortiori* ten aanzien van de daarmee verbonden emoties en waardeoordelen. De enige zekerheid die hier lijkt over te blijven is de subjectieve zekerheid van het *hebben* van eigen meningen en van het *ervaren* van bepaalde (lust- of onlust-) gevoelens. Het enige waar het dan op aankomt is het waarderen van de meningen, niet omdat ze waar, juist of terecht zijn, maar omdat iemand ze heeft en zich ongelukkig zou kunnen voelen als men hem daarin negeert. Het enige waar het op aankomt is niet de gevoelens of emoties ernstig te nemen (en ze te loven of af te keuren), maar ze te ontzien.

Het psychologisme en het sentimentalisme zijn reductionistisch. Zij herleiden meningen en gevoelens tot positieve of negatieve elementen in het vlotte functioneren of het zich goed voelen van het psychisch organisme dat de mens is. Zij negeren dat de mens daarin betrokken is op een werkelijkheid en op waarden buiten hem. Het is deze realistische gerichtheid die de toetssteen voor meningen en emoties zou moeten zijn.

Het psychologisme is tegenstrijdig met het diepe verlangen van elke mens dat zijn meningen ernstig worden genomen. We willen dat onze meningen worden beoordeeld naar hun relevantie en juistheid en dat ze niet alleen gewaardeerd worden omwille van het feit dat *wij* ze hebben noch omdat we ongelukkig zouden zijn als we tegenge-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

sproken worden. Dit laatste zou betekenen dat alle meningen behandeld worden zoals men de meningen behandelt van wie niet toerekeningsvatbaar wordt geacht.

Wat respect verdient is niet zonder meer het hebben van een eigen mening, maar de bereidheid die mening te toetsen aan de waarheid, de bereidheid eventueel het eigen ongelijk te erkennen, maar ook de bereidheid om wat men als waarheid ziet niet zomaar als een loutere mening te beschouwen. Dat bepaalde individuen vanuit een vertrouwdheid met bepaalde zaken of bepaalde domeinen een dieper inzicht kunnen hebben, zodat hun meningen meer gewicht in de schaal werpen, wordt bijna als blasfemie ervaren ten aanzien van het heilig principe van de eigen mening. De mening van onervaren schoolkinderen wordt verheven tot iets waar volwassenen en politici beter naar zouden moeten luisteren, terwijl de kinderen alleen maar de slogans van bepaalde volwassenen herhalen. De vaderloze maatschappij waarin wij leven is een maatschappij waarin volwassenen, om niet als reactionair te worden aangezien, hun mond houden zelfs ten opzichte van de grootste onzin. Misschien ligt het ook aan een zekere moedeloosheid: het relativisme is zo groot dat hoe doordacht en redelijk het oordeel ook mag zijn, het toch verschijnt als slechts één van de vele, allemaal al even onbetrouwbare of even futiele meningen (zoals dit het geval is bij de opiniestukken die onze kranten tegenwoordig opsmukken).

Iedereen die werkelijk de ervaring heeft doorgemaakt van het komen tot een dieper *inzicht,* weet dat er daarna geen weg terug is: men kan niet meer geloven wat men vroeger geloofde (evenmin als men nog ernstig het spel kan spelen waarvan men ontdekte dat steeds diegene wint die de eerste zet doet). Wat verwerpelijk is, is niet dat men er een primitieve mening op na houdt, maar dat men zich daarin afschermt, of – wat vandaag vooral opgeld doet – dat men zich verschanst in het relativisme van de meningen, alsof het ging om puur psychologische gegevenheden

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

die moeten worden ontzien om geen onaangename gevoelens op te wekken.

Het sentimentalisme toont zich in de onwil of het onvermogen om nog echt in te gaan op de gevoelens of emoties van de ander. Aldus ontstaat een benadering van de mens waarin de zin, betekenis, waarheid of waarde van wat aan mensen verschijnt, wordt genegeerd of verwaarloosd. Gevoelens bij verlies, mislukking of afwijzing, hoe terecht ook, kunnen alleen nog worden gezien als onlustgevoelens die zo snel mogelijk weer moeten verdwijnen om plaats te maken voor lustgevoelens.

Frappante voorbeelden van het sentimentalisme zijn te vinden zowel in de sensatiezucht die telkens weer opduikt, als in de houding tegenover de slachtoffers van ongevallen of gruwelen. Wat opvalt in de huidige mediaverslaggeving is allereerst de sensatiezucht die zelf een onkunde en onwil betekent om zich echt met de gruwelen te confronteren. Sensatiezucht is onverenigbaar met de gevoelens van degenen die zelf effectief betrokken zijn in de gruwelen, wat erop wijst dat de toeschouwer zich van de gruwelijke werkelijkheid afschermt, haar tegemoet treedt als een opwindend spektakel dat geen enkel signaal inhoudt ten aanzien van de eigen kwetsbaarheid en eindigheid. De media zetten tegenwoordig ook steevast het professionalisme van de slachtofferhulp in de verf. Telkens wanneer er iets ernstigs is voorgevallen, komt een deskundige vertellen hoe belangrijk de opvang wel is en hoe men professioneel te werk moet gaan om de gevoelens weer vlot te krijgen en toekomstige trauma's te vermijden. De indruk die wordt gegeven is deze: "Er is iets misgegaan. Dat is erg, maar we zullen de negatieve gevolgen zoveel en zo snel mogelijk inperken zodat het leven weer zijn gewone gang kan hernemen". Wat hier ontbreekt, is aandacht voor het tragische van het gebeuren zelf. De werkelijkheid wordt genegeerd door alle aandacht toe te spitsen op "hoe het voelt" en op de mogelijke gevolgen voor het zich goed voelen later. Dat de verbijstering, de wanhoop, het ver-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

driet, de afschuw volkomen geëigende reacties en emoties zijn tegenover het wrede, het onmenselijke, het kwade of de zinloosheid verdwijnt volkomen uit het gezicht. Wat achter deze obsessie met professionele opvang schuil lijkt te gaan, is onwil en onkunde om zich met het tragische gebeuren, met de *werkelijkheid* in haar onmenselijke gedaante te confronteren. Een onwil en onkunde om in contact te komen met een werkelijkheid die de diepe kwetsbaarheid van het menselijk leven en samenleven onthult.

De media vertellen ons niet de waarheid, ondanks al hun aandacht voor het negatieve, het schokkende, het tragische. Deze aandacht getuigt niet van realiteitszin, maar van voyeurisme. Door hun voyeuristische infotainment schermen ze ons af van de realiteit. Door hun aandacht voor de emoties (en meningen) als manipuleerbaar, als objecten van permanente zorg leiden ze de aandacht af van datgene waarover het echt zou moeten gaan: de waarheid, ook betreffende de menselijke conditie. Vaak wordt gezegd dat onze cultuur niet meer in staat is om te gaan met ziekte, handicap, dood. Ze is zelfs niet in staat om te gaan met de realiteit *zonder meer.* Alles wordt gereduceerd tot een beheersbare, virtuele realiteit waarin de zelfbevredigende schijn triomfeert. Misschien verdwijnt de religie zo snel omdat de massa nu over betere middelen beschikt om de slagen van het lot te dragen. Nu is niet langer het geloof in een paradijs in het hiernamaals vereist om het ondraaglijke in het leven te verdragen of te verdringen. Het paradijs is gerealiseerd via een soort uitstoting van elke realiteit die onze wensen, illusies en gevoelens zou kunnen tegenspreken.

Zelfbevestiging en narcisme

In sommige analyses van de huidige samenleving wordt niet zozeer de nadruk gelegd op het sentimentalisme of psychologisme maar op het narcistisch streven naar zelfbevestiging of zelfontplooiing. Deze beide analyses zijn perfect compatibel. Het streven naar zelfbevestiging

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

neemt vandaag gewoonlijk de vorm aan van het narcistisch zoeken naar erkenning; in die vorm is het uiteindelijk niets anders dan het zoeken naar bevrediging dat we ook aantreffen in het sentimentalisme.

Het ideaal van zelfbevestiging betekent doorgaans niets meer dan het opeisen van het recht om zelf het gamma van ervaringen te kiezen waarmee men zijn leven wil vullen; het impliceert een reductie van het betekenisvolle tot datgene wat gunstige effecten oplevert voor het gevoel. Het onderscheid tussen schijn en werkelijkheid, echte en virtuele realiteit, speelt geen rol zolang de effecten maar aangenaam zijn. In deze optiek wordt het totaal onbelangrijk of een gevoel van welbehagen voortkomt uit reëel gelukte relaties met anderen, dan wel of het geproduceerd wordt door pillen, hypnose, zelfbedrog of wat dan ook.

Een verlies aan contact met de realiteit en een bepaald zijn door illusies is eveneens aanwezig in de *lifestyle*-'oplossing'. De idee van levensstijl impliceert een relatie tot waarden waarin de keuze van die waarden totaal is ondergeschikt aan de erkenning door anderen. Het resultaat is een narcistische verhouding tot waarden: men kiest waarden niet in functie van hun waarde op zichzelf, maar in functie van het te verwachten effect van onze associatie met die waarden op onze aanvaarding door anderen. Daardoor wordt alles wat van waarde is gereduceerd tot een instrumentele waarde, die principieel vervangbaar is door wat meer of met meer zekerheid applaus oplevert. De idee van levensstijl impliceert dat alle waarden worden gereduceerd tot modegebonden tekens in dienst van het streven naar applaus. Alle waarden behoren nu tot de wereld van de mode, van de schone schijn. Niet wat men is, maar wat men *lijkt* te zijn (via de waarden of tekens waarmee men zich associeert), is wat telt. Datgene wat de moderne mens onaanvaardbaar vond in het traditionele levenspatroon, namelijk dat de betekenis die iemand heeft afhankelijk is van arbitraire factoren, wordt paradoxaal genoeg nu wel aanvaardbaar geacht: iemands waarde en

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

betekenis is nu afhankelijk van het feit of hij 'in de mode' is. Het is niet verwonderlijk dat dit opheffen van het onderscheid tussen schijn en echtheid bij sommigen leidt tot cynisme. Een cynisme dat zich echter toch weer laat vangen in het spel van de erkenning omdat de cynicus het eigen doorzien van de schijn onvermijdelijk gaat interpreteren als een teken van superioriteit terwijl zijn cynisme inhoudelijk zelf niets te betekenen heeft.

Het narcisme van de levensstijl-idee bevat een dubbele illusie. De eerste illusie houdt verband met een bepaalde opvatting van vrijheid verbonden met het narcisme: vrijheid zou vereisen dat we onze gehechtheden aan waarden moeten kunnen opschorten en onze identificaties zelf kunnen bepalen op basis van eigen oordeel en beslissing. Verondersteld wordt hier dat we als het ware buiten onszelf kunnen gaan staan, dat we vanuit een extern standpunt met een bepaald beeld van onszelf zouden kunnen instemmen en dat pas een dergelijke identificatie gerechtvaardigd zou zijn. Het is echter een illusie dat we onze gehechtheid of identificatie altijd op een dergelijke manier kunnen opschorten. Vanuit een extern standpunt moet *elke* identificatie trouwens als arbitrair overkomen. Waarom zou *ons* standpunt überhaupt belangrijk zijn? Ook het belang hechten aan het *zelf* bepalen van onze identificaties veronderstelt dat we *reeds* belang hechten aan een *eigen* standpunt.

Het narcisme bevat een tweede illusie, die verband houdt met een verkeerde opvatting van erkenning. In de narcistische verhouding tot anderen zoeken we de erkenning ten koste van alles, ook al moeten we daarvoor alle gehechtheden opgeven voor nieuwe waarden of identificaties. Daardoor maken we echte erkenning echter onmogelijk en negeren we tegelijk de andersheid van de ander. De ander wordt hier opgevat als een spiegel die we (spijtig genoeg) nodig hebben om het gevoel van aanvaarding, om applaus te kunnen verkrijgen. Maar aangezien we erop uit zijn ten koste van alles die aanvaarding en dat applaus af te dwin-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

gen, respecteren we eigenlijk de andersheid van de ander niet. We maken het daardoor voor de ander onmogelijk ons *echt* te erkennen. Als de ander zou ontdekken dat we ons met een bepaalde waarde identificeren, niet omdat we deze intrinsiek belangrijk achten, maar om erkenning af te dwingen, dan kan hij onmogelijk erkenning geven. Wanneer we ontdekken dat iemand zich op iets laat voorstaan, maar slechts pretendeert te zijn wat hij verondersteld is te zijn, of op een zelfingenomen manier betrokken is op waarden, dan kunnen we eigenlijk geen erkenning geven. De tweede illusie aanwezig in het narcisme is dus dat erkenning zou kunnen worden afgedwongen. Indien dit mogelijk zou zijn, zou erkenning geen reële betekenis meer hebben, maar gereduceerd worden tot iets wat we haast mechanisch aan onszelf kunnen bezorgen, zoals het applaus dat we onszelf geven in onze dagdromen.

Zelfrealisatie tot stand brengen via het uitbouwen van een levensstijl is geen sinecure. Succes is allerminst verzekerd. De noodzaak zich voortdurend te verkopen op de markt van het applaus leidt onvermijdelijk tot *activisme* zowel in de poging de positie te verzekeren die men reeds heeft bereikt (het verzekeringssyndroom) als in de poging steeds succesvoller te zijn (het opvoeringssyndroom).[1] Is het verwonderlijk dat velen zich gemarginaliseerd voelen of gemarginaliseerd worden? Frustratie in het spel van de erkenning kan leiden tot een terugplooien op zichzelf, tot een verdringing zelfs van het verlangen naar erkenning in functie van een pure zoektocht naar aangename ervaringen waarin elke idee van het zelf als *opgave* tot zelfrealisatie verdwijnt. Veel zogenaamd materialisme of hedonisme berust niet zozeer op de keuze om zichzelf op een unieke manier te realiseren, maar eerder op het onvermogen om die zelfrealisatie in de relaties met anderen waar te maken. Het gaat helemaal niet om de zelfbevestiging van een echt zelf, maar eerder om een soort verdoving van dat verlangen.

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

Wat is mis met psychologisme of sentimentalisme?

Psychologisme en sentimentalisme impliceren niet alleen een miskenning van de realiteit, maar ook een miskenning van de ander als ander en zelfs van zichzelf. Paradoxaal genoeg betekent het zelfs een miskenning van datgene waartoe het alles reduceert: het gevoel of de emoties.

De realiteit wordt miskend omdat alles gereduceerd wordt tot middel om bepaalde effecten tot stand te brengen op de gevoelens van anderen en op die manier op het eigen 'zich goed voelen'. Of het nu gaat om gerichtheid op concrete gebeurtenissen, op het religieuze mysterie of op andere waarden, telkens gaat het om een instrumentele gerichtheid op de werkelijkheid waarbij die werkelijkheid zelf er eigenlijk niet veel toe doet, waarbij het onderscheid tussen werkelijkheid en illusie eigenlijk onbelangrijk is. Deze ontwikkeling werd voorafgebeeld in de moderne kunst. Waar het daar om gaat (zo lijkt het toch zeer dikwijls), is niet de creatie van nieuwe betekenis, of de (re-)presentatie van een betekenis, maar om de productie van een bepaald effect op een toeschouwer dat op een of andere manier wordt teruggekaatst naar de producent ervan.

De ander als ander wordt miskend, hoe sterk men ook er ook op gericht lijkt de ander ter wille te zijn. De ander wordt herleid tot een gevoelsmachine, tot een wezen dat pijn en leed poogt te vermijden en uit is op aangename ervaringen. Sentimentalisme en psychologisme bevatten een mensopvatting waarin 'het geestelijke' in de mens, wat men traditioneel *de ziel* noemt, met haar gerichtheid op waarheid, goedheid en schoonheid, wordt genegeerd. Alle aspecten van het geestesleven zijn slechts figuren, hoe gecompliceerd ook, van het nastreven van aangename gevoelens. Dat de ander wezenlijk gericht zou kunnen zijn op iets dat het subjectieve gevoel transcendeert, op de werkelijkheid, op het goede of het schone kan hier onmogelijk begrepen, laat staan aanvaard worden.

Een markant voorbeeld hiervan kan men aantreffen in de argumenten die in Groot-Brittannië een goede tien jaar

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

geleden door een adviescommissie zijn aangevoerd om wettelijke beperkingen inzake pornografie te handhaven.[2] Wettelijke maatregelen tegen pornografie, aldus de commissie, zijn verantwoord en nodig niet omdat pornografie zou ingaan tegen de goede zeden maar omdat ze psychisch leed veroorzaakt bij een aanzienlijk deel van de vrouwelijke bevolking. Opmerkelijk is nu dat uitgerekend vrouwen tegen deze argumentatie in het verweer zijn gekomen. Pornografische uitingen moet men volgens deze vrouwen niet alleen verbieden omdat men de gevoeligheden van vrouwen moet ontzien en psychische schade moet voorkomen, maar omdat ze intrinsiek verkeerd zijn, in strijd met de waardigheid van de vrouw. Deze reactie van Britse vrouwen verwijst naar het grondigste bezwaar tegen het psychologisme. We mogen medemensen geen schade toebrengen, dat is evident, en we brengen hen schade toe door hun gevoelens te kwetsen. Maar het volstaat niet gekwetste gevoelens door middel van psychologische en andere technieken therapeutisch te behandelen. Mensen hebben ook het recht *als persoon* (i.e. als vrouw) ernstig te worden genomen. Dit houdt wezenlijk méér in dan dat hun gevoeligheden worden ontzien. Het vereist dat mensen gewaardeerd worden in en via datgene wat ze belangrijk en waardevol vinden: bijvoorbeeld hun rol, hun taal, hun werk, hun godsdienst. Alleen wanneer mensen zien dat de zaken die zij belangrijk vinden ook door anderen worden gerespecteerd of op zijn minst niet worden geminacht of onteerd, kan hun streven naar erkenning echt worden bevredigd.

Als het wezen van de ander wordt miskend in het sentimentalisme, baart het geen verwondering dat ook het wezen van het eigen zelf erdoor wordt miskend. De negatie van het spirituele in de ander gaat gepaard met een negatie van het spirituele in zichzelf. Waar het de sentimentalist om te doen is, is niet de bevestiging van zichzelf als persoon met een bepaalde bestemming, verbonden met een zin die zich ontplooit vanuit een (geërfd) verleden

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

naar een toekomst toe. Het is hem te doen om de momentane satisfactie, hoe illusoir of versplinterd ook. Zelfs wanneer het zelf zich richt op de ander is die ander niet méér dan een klankbord, nodig om bepaalde effecten terug te kaatsen. Bepaalde gewenste ervaringen (van succes) vereisen nu eenmaal de omweg van de reactie van de ander. Rollen en betekenissen worden louter middelen in de narcistische zoektocht naar zelfbevrediging. Het zelf is echter maar een *zelf* in zijn verhouding tot betekenissen die het ontvangen, geërfd heeft, waardoor het getekend is op een wijze die tegelijk een opgave voor het eigen leven vormt. Het is maar een zelf in zoverre het, als reeds getekend en geroepen, aansluiting kan vinden bij bepaalde betekenissen die ook door anderen als op zich belangrijke betekenissen worden erkend en gewaardeerd. Paradoxaal genoeg is het pas wanneer de mens zich verhoudt tot een waarde of betekenis die zijn loutere subjectiviteit overstijgt, dat hij zich *zelf* als concrete persoon ten volle kan realiseren.[3]

Triomfantelijk wordt door sommigen verkondigd dat de burgerlijke waarden liggen te zieltogen: noch gezin, noch gemeenschap blijken in staat te fungeren als houvast. De 'Wet van de Vader' (de wet van de burgerlijke moraal) heeft afgedaan. Eindelijk is het verlangen bevrijd: we leven in de tijd van de machines van verlangen die zich gretig afstemmen op het gediversifieerde aanbod van de commerciële massa-cultuur. Eindelijk kan het miskende kind in ieder van ons, met zijn onbestemd verlangen, zich uitleven in de semi-hallucinaties en fantasiebeelden van de huidige beeldcultuur. Eindelijk kan de eigen identiteit naar goeddunken gemodelleerd worden in experimenten met eindeloos variabele erotische en communicatieve mogelijkheden. Dit alles zou weleens zuur kunnen opbreken. Een maatschappij, hoe modern of postmodern ook, lijkt meer nodig te hebben dan volwassenen die het 'onafgestemde' kind in henzelf willen koesteren. Zij heeft nood aan individuen die dankzij de 'sublimatie' van kinderlijke impulsen

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

op een of ander doel kunnen gericht zijn dat sterk genoeg is om een levensdoel te zijn.

Paradoxaal genoeg impliceert het sentimentalisme een totaal onbevredigende opvatting over datgene waar tenslotte alles zou op aankomen: het gevoelsleven. Alle verlangens, alle emoties worden herleid tot vormen van aangename of onaangename ervaringen. Emoties zijn nochtans vormen van gerichtheid op een realiteit of op waarden die niet louter in termen van aangenaam/onaangenaam kunnen worden begrepen.[4] Dit kan gemakkelijk verduidelijkt worden aan de hand van een voorbeeld, zoals het verlangen naar vriendschap, of het gevoel van liefde. Mensen verlangen nog altijd naar de speciale erkenning geboden in vriendschap of liefde. Wie daarnaar streeft, streeft niet louter naar de aangename ervaringen die er effectief mee verbonden zijn. Als zou blijken dat de liefde of vriendschap geveinsd of bedrog was, zal men niet zeggen dat dit bijkomstig is en dat het toch maar om de aangename ervaring ging. De herinnering aan de kwaliteit van de ervaring wordt overschaduwd door het besef dat de relatie niet gemeend was, niet *echt* was wat ze pretendeerde te zijn. Uiteraard maken vriendschap of liefde ons gelukkig. Maar dat geluk wordt niet louter bepaald door de aangename kwaliteit van de ervaring, van het gevoel; geluk veronderstelt de echtheid van de relatie. En deze echtheid kunnen we niet zelf bepalen, kunnen we niet zelf in de hand hebben: ze hangt wezenlijk af van iets *buiten* ons, namelijk de houding van de ander. Wie zich van het geluk wil verzekeren door de realiteit te manipuleren, door de aanvaarding van anderen te manipuleren, verspeelt dat geluk onvermijdelijk omdat dit samenhangt met de gratuite gave van de vrije ander.

Gevoelens en verlangens zijn dus intrinsiek verbonden met realiteitszin, met een gerichtheid op datgene wat niet zonder meer in onze macht is (zoals de vrijheid van de ander). Daarom gaat het bij emoties nooit zonder meer om de subjectieve kwaliteit van het aanvoelen. Emoties staan

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

niet los van wat anderen doen en denken, van een beoordeling ervan als juist of onjuist, passend of onterecht met het oog op bepaalde overgeleverde betekenissen of waarden. Ons geluk in vriendschap hangt niet alleen af van het feit of iemand ons echt in volle vrijheid, gemeend vriendschap betuigt. Het hangt ook af van het oordeel van derden over die vriendschap: of die vriendschap wel echt vriendschap is, d.w.z. beantwoordt aan het soort gedrag, verlangen en gevoelens dat door de traditie waarin we leven als ware vriendschap wordt aangeduid. Zich aan deze beoordeling willen onttrekken, betekent de kans verspelen op echt geluk, dat immers een onderscheid veronderstelt tussen schijn en werkelijkheid. Kiezen voor de schijn is '*self-defeating*': wie het risico niet wil lopen te horen dat zijn vriendschap geen vriendschap is, dat de veronderstelde vriend geen echte vriend is, ontzegt zich *a priori* de mogelijkheid op het geluk (in de vriendschap).

Het hoeft geen verwondering te wekken dat het antirealisme verbonden met het sentimentalisme tevens een afwijzing betekent van het onderscheid tussen goed en kwaad en van de morele verantwoordelijkheid van de persoon. Het onderscheid tussen goed en kwaad wordt gereduceerd tot het a-morele onderscheid aangenaam-onaangenaam. Men kan hieruit opmaken dat er een nauwe samenhang bestaat tussen de 'realistische' opvatting van de mens die *als persoon* gericht is op de realiteit en op andere personen daarin opgenomen, en de opvatting van de mens die zich als verantwoordelijke persoon engageert ten opzichte van het goede als iets dat transcendent is aan zijn subjectieve grillen en wensen.[5] De negatie van het goede hangt omgekeerd nauw samen met een opvatting over de werkelijkheid als gereduceerd tot wat een verschil maakt ten aanzien van het aanvoelen, en met een opvatting van de persoon als gereduceerd tot bundel van de meest uiteenlopende, verbrokkelde verlangens en gevoelens.

Volgens het sentimentalisme is elk individu eigenlijk een slachtoffer, een onbegrepen kind. Dit geldt uiteraard

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

ook voor criminelen, die volgens deze gedachtegang tweemaal worden gestraft: eerst door de natuur en daar bovenop nog eens door de maatschappij. Waar het op aankomt, is een nieuwe "postmoderne moraliteit" te ontwikkelen die via "open communicatiekanalen" en "horizontale kwaliteitszorg" zal streven naar een onderlinge afstemming van de onafgestemde verlangens.[6] Deze mentaliteit leidt tot een extreme onzekerheid niet alleen ten aanzien van de moraal, maar ook van het recht. De basis zelf van de rechtspraak, de toerekeningsvatbaarheid, wordt immers genegeerd. De 'humane' rechtspraak die daarvoor in de plaats komt, betekent in feite een verregaande psychologisering of therapeutisering van dit cruciale domein van het menselijke samenleven. Het recht dient niet langer om aan het rechtsbesef van de mensen uitdrukking te geven, maar om een bepaalde ideologie te promoten: de ideologie dat ieder zijn eigen leven moet kunnen organiseren in functie van een idee van levenskwaliteit die alleen vanuit het puurindividuele, subjectieve aanvoelen wordt bepaald. Alle vormen van samenleven die individuen kunnen wensen moeten bijvoorbeeld wettelijk worden gevaloriseerd, ook al is slechts een heel kleine minderheid daarin reëel geïnteresseerd. Het begrip aanslag op de eerbaarheid (van minderjarigen) moet *per se* vervangen worden door het begrip integriteit in de zin van bewuste zelfbeschikking zich uitend in toestemming (of weigering).

Waar het in de ethiek dan om zou gaan is niet de ander, of de waardigheid van elke persoon, maar primair het vermijden van fysisch en psychisch geweld van welke aard ook. Daartoe moeten procedures worden geschapen die een zo klein mogelijk saldo van negatieve ervaringen opleveren met zo weinig mogelijk hindernissen voor de zoektocht naar positieve ervaringen. De procedures en de daarmee verbonden kwaliteitszorg moeten zo neutraal mogelijk zijn ten aanzien van de 'inhoud' van de ervaringen. Het gevolg is dat traditionele morele onderscheidingen onder druk komen te staan. Tevens weet men niet meer volgens

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

welke criteria men bepaalde zaken nog kan beoordelen; het enige criterium lijkt dat van het vermijden van ongewilde pijn te zijn. Het gevolg is niet zelden een extremisme in het volgen van de (meest arbitraire) procedures, omdat men anders helemaal niet meer weet hoe men tot enige beslissing moet komen aangezien men 'inhouden' niet in rekening mag brengen. (Aldus maakt men het mee dat subsidies voor vrijetijdsverenigingen ook uitgekeerd worden aan groepen Hells Angels, terwijl traditionele verenigingen die niet beantwoorden aan de 'kwaliteitseisen' niet in aanmerking komen.) Het enige wat van de idee van het goede overblijft, zijn de amorele evenwichtsoefeningen tussen complexe organismen. *Brave New World* is de passende naam voor deze ideale samenleving geleid door organisatiedeskundigen die de kwaliteit van het onderlinge samenleven moeten bevorderen door een 'horizontale' kwaliteitszorg, d.w.z. een kwaliteitszorg waarin ook zijzelf betrokken zijn in voortdurend overleg met alle andere sensibiliteiten, hoe afwijkend ook vanuit een moreel standpunt gezien.

Opwerpingen

Wie wijst op het fenomeen van sentimentalisme of psychologisme krijgt soms als reactie: "Je overdrijft, het loopt allemaal zo'n vaart niet. Trouwens, veel van de zaken die je aanwijst zijn eerder grappig of wat triest; ze berokkenen niet echt kwaad." Allereerst kan men hierop repliceren dat het toch gaat om ergerlijke fenomenen die een soort leugenachtigheid of illusie insluiten. Het is als met kitscherige films die via bepaalde, beproefde betekenisconstructies er vooral op uit zijn om bepaalde gevoelens op te wekken (de zogenaamde 'tear-jerkers'). Ook al doen die geen kwaad, het blijft een vals gedoe. Maar, wat belangrijker is, dit fenomeen heeft wel degelijk nefaste gevolgen, ook al zijn die niet zo direct zichtbaar. Ze hebben gevolgen voor de echte kwaliteit van de menselijke relaties (voor de verhouding van een echt zelf met echte anderen). Ze hebben ook

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

desastreuze gevolgen voor het voortbestaan van fundamentele betekenissen en rollen die van wezenlijk belang zijn voor de mogelijkheid van een zinvol (en dus kwaliteitsvol) menselijk leven. Fundamentele betekenissen worden vervangbare tekens; rollen iets waarmee kan worden geëxperimenteerd. Zelden hebben zoveel mensen het zo goed gehad, zelden hebben ze zich zo goed geamuseerd. Alleen is deze *happiness* niet hetzelfde als geluk, dat veronderstelt dat men opgenomen is in een betekeniscontext die men niet echt kan beheersen.

Een andere opwerping is deze: "Hoe kùn je gelijk hebben? Zouden – als het werkelijk zo is – niet veel meer mensen inzien wat je zegt en reageren tegen deze nefaste ontwikkelingen?" Het antwoord op deze vraag is niet zo eenvoudig. Allereerst dient opgemerkt te worden dat het niet onaangenaam is te leven in een cultuur gericht op het aangename: de stroom op entertainment gerichte boodschappen, beelden en tekens is effectief exciterend en in zekere zin verslavend (zodanig dat alles wat niet onmiddellijk aangenaam en stimulerend is als vervelend of ondraaglijk overkomt). Menselijke verhoudingen passen zich daaraan aan: elk conflict, elke onenigheid moet worden vermeden; men moet de ander plezieren om zelf geplezierd te worden. Hoe zou men willen ingaan tegen een mentaliteit die haast vanzelfsprekend is? Belangrijker als verklaring is echter dat het handelen vanuit een sentimentalistische mentaliteit zo gemakkelijk te rechtvaardigen is: wie kan er nu tegen zijn dat men kwaliteitszorg introduceert op school; is het niet evident dat men aangename en vlotte relaties uitbouwt met anderen; dat het nieuws op een aangename en vlotte manier wordt gebracht? Wie kan iets erop tegen hebben dat in de reclame knipoogjes worden gegeven naar 'eerbiedwaardige' betekenissen, of dat naaktheid daarin een bepaalde rol speelt? Dat doet toch allemaal niemand kwaad? Alleen preutse en ouderwetse mensen vallen toch over zoiets? Het is niet eenvoudig om uit te leggen wat er fout is met bijvoorbeeld de Benetton-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

reclame, om iemand van de leugenachtigheid ervan te overtuigen. Het is nog veel moeilijker om de schoonheid en kracht van traditionele symbolen en gebruiken te laten zien, en hoeveel interessanter ze zijn dan de 'creatieve', 'persoonlijke' vormgevingen die men ervoor in de plaats durft te stellen. Het belang van schroom verdedigen voor wie dit niet (meer) ziet, voor wie deze verdediging *a priori* als een uiting van preutsheid ziet, is geen sinecure. Het vergt de bekwaamheid deze betekenis te laten zien in haar samenhang met andere betekenissen waarvoor men soms wel nog gevoelig is. Het vergt het vermogen tot een soort schildering van een betekenissamenhang die het belang van deze betekenissen laat aanvoelen; die laat zien hoe deze een ordening vormen die onze beslissingen en grillen ver te boven gaan, maar die uiterst kwetsbaar zijn als men ze benadert vanuit een utilitair of sentimentalistisch standpunt. De verdediging van traditionele waarden en betekenissen wordt steeds moeilijker naargelang hun erosie sterker wordt: die verdediging veronderstelt immers een zekere vertrouwdheid met die waarden en betekenissen zodanig dat deze van binnenuit naar hun waarde kunnen worden begrepen.

Homo faber et homo ludens

Wat wij beleven is de triomf van een *bepaalde* versie van de *homo faber:* de mens die door wetenschap en techniek niet alleen de natuur, maar ook zichzelf, het eigen leven probeert te beheersen. Aanvankelijk leidde de wetenschap nog tot het inzicht dat de mens een onooglijk onderdeel was van de natuur zodat het spontane antropocentrisme zich door de wetenschappelijke inzichten (van Copernicus, Darwin, Freud en anderen) gekwetst voelde. De wetenschap kwam echter vooral in dienst te staan van de technische beheersing zodat zij nu het antropocentrisme ten top drijft: "maître et possesseur de la nature" *en van zichzelf*.

Het sentimentalisme en het narcisme zijn nieuwe figuren van het beheersingsideaal dat de (post-)moderne mens

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

in de ban houdt. Deze tendensen worden versterkt door de geleidelijke afbraak van traditionele betekenissen door de moderne manier van leven met haar fragmentering, differentiëring en functionalisme. Zij worden gevoed door wetenschappelijk-technische ontwikkelingen, zoals in de geneeskunde, die fantasmen van verregaande beheersing van levenskwaliteit (ook betreffende begin en einde van het leven) bevorderen. Postmoderne denkers beklemtonen graag dat geen andere tijd individuen zoveel kansen bood om hun leven zelf vorm en inhoud te geven. Dit is de tijd van de *life-style* en van het *entertainment*. De frenesie, het activisme van de sentimentalistische en narcistische mens verraadt echter dat hij een figuur is van de *homo faber* eerder dan van de *homo ludens*. Indien hij al een figuur zou zijn van de *homo ludens*, dan toch maar van het soort speler dat niet in staat is het spel echt te spelen. De narcist bijvoorbeeld is het soort speler die de regels van het spel zo wil kunnen manipuleren dat hij nooit verliest. Er bestaat ook een verslaafdheid aan ervaringen die goed gelijkt op de verslaafdheid van de gokker die de opwinding als zodanig nastreeft.

Tegenover de *homo faber* staat de *homo ludens*.[7] Dit is de mens die het geluk nastreeft, maar weet dat dit niet kan worden gefabriceerd. Het echte geluk valt ons toe, als winst in het spel. Wie het spel naar zijn hand zet, verbruit het geluk van het winnen. Een spel waarvan de uitkomst vaststaat, wordt oninteressant. De zoektocht naar geluk is een confrontatie met de realiteit die fundamenteel onbeheersbaar is, *transcendent* ten aanzien van onze wensen en verlangens. Uiteraard verlangen we dat die confrontatie voor ons goed afloopt, en spannen we ons in zoveel als in ons vermogen ligt. Maar tegelijk moeten we bereid zijn de gok te wagen, vertrouwvol hopend dat het goed afloopt. Wat we daarbij willen, is iets dat onszelf niet geheel duidelijk voor ogen kan staan: we willen iets dat ons verrast, dat we nooit aan onszelf zouden kunnen geven. Zoals de aanvaarding door een ander; een aanvaarding vanuit een

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

standpunt dat we nooit kunnen inhalen. De schrijver (de man, de ouder) verlangt naar erkenning vanuit een standpunt, dat van de lezer (de vrouw, het kind), dat hij nooit tegenover zichzelf kan innemen. Om het geluk te kunnen vinden, moet er natuurlijk een verlangen zijn, een streven. Maar dat streven moet een activiteit ontwikkelen waarin het zichzelf als het ware kan vergeten, zodat het onverwachte kan gebeuren: het toe-val van het geluk, dat verbluft en heerlijk verwondert, en juist daardoor gelukkig maakt. Wie al te obsessioneel, al te gericht naar geluk streeft, zal het niet vinden, vernietigt de openheid, verbruit de kans op het toeval, het transcendente gebeuren.

Dit vermogen tot openheid en verwondering is kenmerkend voor het *realisme* van de *homo ludens* – een realisme zonder illusies en dus niet onderhevig aan het opvoerings- en verzekeringssyndroom. Met de openheid voor het wonder van het gebeuren, van het toeval, zijn andere attitudes verbonden die kenmerkend zijn voor een volwaardig realisme. Realisme laat toe de realiteit te zien als fundamenteel niet ondergeschikt aan onze narcistische dromen. Wat ons toevalt is niet ons werk, zelfs niet wanneer het ons werk is (dat we tot dat werk bekwaam waren, is immers weer niet ons werk). Pas binnen zo'n realisme is er plaats voor een *ernst* die tegelijk *speels* is (en niet dodelijk voor elke verwondering) . Pas binnen zo'n realisme is er plaats voor lof en dank "to whom it may concern"[8], ten aanzien van de ander en het Andere. Pas binnen zo'n realisme is er plaats voor vertrouwen: de spelende mens laat zich niet ontmoedigen; er is geen zekerheid, geen verzekering mogelijk, maar iets stuwt ons voort in verwachting.

Het realisme van de *homo ludens* is tegelijk openheid voor het mysterie dat zich kan openbaren. Deze mysterieuze werkelijkheid mag niet worden geïnterpreteerd als een grens voor het wetenschappelijk kennen: het is in dat opzicht een onmysterieus mysterie. Zelfs al zouden we alle wetenschappelijke puzzels hebben opgelost betreffende de roos, betreffende haar groei, en zelfs hoe we haar kleur

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

en vorm precies percipiëren, dit alles kan het mysterie van de roos niet wegnemen.[9] Het mysterie van de werkelijkheid, in de werkelijkheid, heeft niets met lacunes in onze kennis te maken. Het moet niet verder worden verhelderd. Het moet worden beleefd *in* en *via* de symbolen waarin het geïncarneerd is.[10] Het heeft te maken met de manier waarop wij *als personen* door de betekenissen en waarden worden getroffen. Het heeft te maken met de gelukkige of ongelukkige, verbluffende of tragische manier waarop de werkelijkheid, het toe-val ons treft, zich aan ons openbaart.

Het probleem van de moderne mens is het volgende. Om aan de als onrechtvaardigbaar aangevoelde bindingen van de traditie en aan de willekeur van het lot te ontsnappen, ontwikkelde hij een visie op, en omgang met de werkelijkheid en zichzelf die op meesterschap en beheersing is gericht. Het gevolg daarvan was echter dat hij de werkelijkheid heeft laten verschrompelen tot er haast niets van overblijft dan de beleving van de eigen illusies en momentane gevoelsreacties. Dit laat de moderne mens echter fundamenteel onbevredigd: hij heeft zijn ziel verloren. Onze cultuur is dan ook gekenmerkt door een diep onbehagen ondanks de schijn van tevredenheid. De malaise is het duidelijkst zichtbaar bij degenen die 'alles' hebben. Wat de mens, ook de moderne mens, ten diepste verlangt, is de gelukte ontmoeting met het andere, met het onverwachte, in één woord, met de werkelijkheid 'buiten ons'.

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

2. Kwaliteit en respect voor de gehele mens

Kwaliteitszorg

Niet alleen de productie van goederen (zoals in de auto- of voedingsindustrie), maar ook de dienstverleningssector en nu zelfs de onderwijs-, welzijns- en verzorgingssectoren, – alles wordt onderworpen aan integrale kwaliteitszorg en kwaliteitscontrole. Ook diepgaande menselijke relaties – tussen verplegenden en zieken, hulpverleners en noodlijdenden, ouders en kinderen – worden geschikt geacht voor planbare, beheersbare, wetenschappelijk ondersteunde kwaliteitsverbetering. Men zou verwachten dat tenminste in de zorg- en welzijnssector de productie- en consumptiementaliteit en het daarmee verbonden sentimentalisme en activisme zou worden overstegen. Zelfs hier echter ontsnapt men niet aan de gangbare ideologie. Kwaliteit wordt omschreven als iets dat primair "het gevoel van de gebruiker" van de instellingen betreft. Kwaliteit is "het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften" waarbij het erom gaat "de gebruiker [lees: zijn gevoelens] opnieuw centraal te stellen".[11] De mensvisie die uit deze citaten blijkt, reduceert het individu tot een bundel gedifferentieerde behoeften en gevoelens waaraan zo professioneel, dit wil ook zeggen zo economisch mogelijk, wordt tegemoet gekomen.

Het is evident dat bepaalde vormen of aspecten van zorgverstrekking zich goed lenen tot kwaliteitsverbetering en kwaliteitscontrole. Bij andere vormen of aspecten is dat veel minder het geval. Laat ons in het algemeen twee vormen onderscheiden van, bijvoorbeeld, medische en paramedische verzorging. Aan de ene kant zijn er de min of meer technische vormen van verzorging, waar kwaliteitsbewaking een duidelijk omlijnde betekenis heeft: gebruikt

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

men de beste technieken, beheerst men die ook, werkt men op economische wijze, enz.? Laat ons dat Type I noemen. Maar er zijn ook vormen en aspecten van verzorging waar het veel minder duidelijk is wat men onder kwaliteit en kwaliteitsbewaking verstaat: veel vormen van psychotherapie, behandeling van vage psycho-somatische klachten, enz. Dat noemen we Type II.

De concrete realiteit is natuurlijk ingewikkelder dan deze tweedeling laat vermoeden. Immers, ook technische behandelingen hebben aspecten die limieten opleggen aan beheersbaarheid en controle. En ten tweede, technische behandeling van *mensen* brengt haar eigen problemen mee: psychische klachten verbonden met bepaalde vormen van behandeling, klachten over vervreemding in het ziekenhuis, enz. Kwaliteitscontrole i.v.m. de aanpak van deze aspecten lijkt al even problematisch als in de Type II-verzorging.

Wat te denken van deze complicaties?

Ook de 'zuiver technische' verzorging is dus niet helemaal beheersbaar en controleerbaar. Iedereen weet dat er goede en minder goede mecaniciens, chirurgen, kinesitherapeuten zijn, al hebben ze allemaal een min of meer gelijke opleiding gehad en gebruiken ze dezelfde technieken en instrumenten. Er zijn meesters en knoeiers, vluggen en tragen. De meesters herken je onder meer aan de vindingrijkheid waarmee ze onverwachte complicaties en moeilijkheden oplossen. Sommigen hébben het, anderen niet. Het verschil heeft te maken met 'kwaliteit', met dat 'méér' dat niet uitsluitend van opleiding en technische middelen afhangt. Zou er dan toch geen rigide onderscheid bestaan tussen de twee aparte types van technieken en behandeling en is het probleem van kwaliteitscontrole bijgevolg in wezen overal hetzelfde?

Deze gevolgtrekking zou echter al te overhaast zijn. Zelfs al speelt ook in meer technische vormen van behandeling en verzorging een zekere 'know how' mee, in Type I

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

beschikken we over een onafhankelijke maatstaf voor het succes van de verzorging: het specifieke te verwachten resultaat. De verzorger kan wat stug en onvriendelijk zijn, wat traag, niet echt gemotiveerd, maar het enige wat echt telt is het resultaat. Kan ik mijn arm weer gebruiken, ben ik van mijn tandpijn of mijn lispelen afgeraakt, werkt die prothese goed? Wat ik onlangs las in een brochure voor permanente vorming voor geneesheren en tandartsen-alumni, lijkt me dan ook onzin. Daar werd een practicum 'Gespreks- en Motivatietechnieken' als volgt aangeprezen: "Een patiënt hecht meer belang aan de aanpak, gespreksvaardigheid van de tandarts, dan aan een reeks technische vaardigheden". Dat haalt me een aantal situaties met goedbespraakte tandartsen voor de geest die cartoonisten dankbaar zouden kunnen gebruiken. Omdat de verzorging hier op een specifieke nood gericht is, waarvoor duidelijk aangepaste technieken bestaan, kan kwaliteitscontrole hier een *precieze* betekenis hebben: is het resultaat er, wordt het op de minst pijnlijke en meest economische wijze verkregen?

In niet-technische vormen van verzorging (Type II) is de situatie helemaal anders. Laat ons een vergelijking maken met de opvoeding. Onderdelen daarvan hebben een duidelijk omschreven doel, b.v. vlot Engels praten, bekwaam zijn een handelsbrief op te stellen, foutloos typen... De kwaliteit van de opleiding en de gebruikte methodes kunnen heel goed aan het bereikte resultaat afgelezen worden. Maar er zijn aspecten van de opvoeding waar dat niet mogelijk is. Wie weet precies (in een technische zin) hoe je kinderen tot verantwoordelijke en zelfstandige individuen moet opvoeden? Toch kan men ook hier van kwaliteit spreken. Deze tweede idee van kwaliteit is onherleidbaar tot de eerste (verbonden met Type I-zorg), ook al kan zij de eerste insluiten. Die onherleidbaarheid wijst erop dat zij ongeschikt is voor rechtstreekse beheersing en planning. Dit maakt dat zij gewoonlijk totaal buiten beschouwing blijft. Belangrijke handboeken over kwaliteitszorg, zelfs

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

vanuit christelijke organisaties opgesteld, bevatten geen enkele verwijzing naar deze notie en dit aspect van kwaliteit.[12] Nochtans is het onmogelijk dat zij hiervan nooit hebben gehoord.[13] De reden kan moeilijk een andere zijn dan: dit tweede concept past niet in een eenzijdige filosofie van 'totaal kwaliteitsmanagement'.

Let wel: bepaalde psychologische klachten, al dan niet verbonden met lichamelijke ziektetoestanden of behandelingen, kunnen soms op afdoende wijze met bepaalde middelen of methoden verholpen worden (ik denk hier aan afdoende geneesmiddelen tegen b.v. bepaalde vormen van depressie, of aan effectieve ontspanningstechnieken tegen bepaalde vormen van pijn, enzovoort). De tegenstelling Type I-II beantwoordt dus niet zondermeer aan de tegenstelling lichamelijk-geestelijk (of psychisch).

Ten onrechte wil men alle vormen van verzorging – ook de niet-technische – over één kam scheren. In alle domeinen wil men tot hanteerbare regels en aanbevelingen komen. Die berusten echter in Type II-gevallen vaak alleen maar op intuïtie; ze zijn dan ook naïef of zelfs ronduit onuitvoerbaar. Meestal zijn het niet veel meer dan systematiseringen van voor de hand liggende activiteiten en houdingen. Dat je in het contact met patiënten aandacht voor hen moet hebben of dat je je op bepaalde momenten op hun standpunt moet proberen te plaatsen, dat spreekt toch vanzelf. Waarom lijken dergelijke aanbevelingen voor integrale-kwaliteitspromotoren dan toch nieuw en interessant? Beslist niet omdat ze op nieuwe inzichten in menswetenschappen als psychologie, psycho-analyse, sociologie of antropologie steunen; die ontwikkelingen schijnen ze vaak slechts zeer oppervlakkig te kennen. Nieuw en interessant lijken ze allicht alleen omdat verzorgers vaak zo eenzijdig op hun technisch kunnen gericht zijn, dat zij het menselijke aspect uit het oog dreigen te verliezen. Ze zijn als het ware blind geworden voor de grootste vanzelfsprekendheden. En dat maakt dit soort publicaties dan toch weer niet helemaal overbodig.

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

De regels en aanbevelingen die deze best-sellers aanprijzen zijn niet alleen naïef, ze zijn vaak ook ronduit onuitvoerbaar. Neem b.v. een handboek voor economisch management, dat enkele jaren terug aan studenten economie aanbevolen werd, *A Book of Five Rings*.[14] Het gaat hier om een handboek voor Japanse ridders uit de 16e eeuw! Op de achterflap staat triomfantelijk: "On Wall Street, when Musashi [de 16e eeuwse auteur-samurai] talks, people listen". Welnu, wat heeft Musashi zo allemaal te vertellen? Drie voorbeelden: "Pak iedere situatie zonder gespannenheid aan, maar niet roekeloos"; "Welke houding je ook aanneemt, doe dat niet op een bewuste manier, denk alleen aan toeslaan"; "In het algemeen gesproken is de Weg van de Krijger de besliste aanvaarding van de dood". Het zijn ronduit onuitvoerbare aanbevelingen. Hoe kan men ze dan voorhouden als een 'techniek' om managers op te leiden? Dit alles wijst erop dat kwaliteit en kwaliteitszorg geen éénduidige begrippen zijn.

Uiteraard moet professioneel gewerkt worden waar het gaat om precieze, concrete noden. Maar nu wil men alle 'noden', zelfs de verder reikende verlangens van patiënten op deze manier benaderen. Om in te spelen ook op de 'menselijke' aspecten van de hulpverlening gaat men een beroep doen op psychologisch inzicht, training in omgang en gesprek, public relations-technieken. De patiënt wordt nu beschouwd als een *cliënt* die niet alleen een specifieke, concrete nood wil gelenigd zien, maar steeds verdergaande eisen stelt waaraan men professioneel tegemoet dient te komen (problemen van contact, eenzaamheid, kortom zingeving). Dit alles strookt perfect met een bekende ontwikkeling in de moderne maatschappij: de overgang van medische zorg naar (een algemene) gezondheidszorg, ja zelfs *life-styling*. De geneesheer wordt een levensstijlexpert, een welzijnsadviseur. Geneeskunde concentreert zich niet langer (uitsluitend) op behandeling van kwetsuren en ziekten, maar op levensverbetering en opdrijven van de prestaties. Het gaat dus niet alleen over de overgang

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

van curatieve naar preventieve geneeskunde. Het gaat om het in handen nemen van het ganse levensproject: om de herorganisatie én verbetering van de eetgewoonten, de lichaamsverzorging, het uiterlijk, de seksualiteit, de menselijke relaties in het algemeen. De totale medicalisering van het leven in functie van het opdrijven van 'levenskwaliteit'.

Tegenover dergelijke extravagante eisen blijft de medische en paramedische hulpverlening onvermijdelijk in gebreke. Ze schiet niet alleen reeds tekort in de behandeling van vele vormen van ziekte en lijden, maar ook in het oplossen van vervreemding, vereenzaming, en a fortiori in het totstandbrengen van het paradijs op aarde. Dit maakt de professionele hulpverlening gemakkelijk tot een tragisch beroep (met fenomenen als 'burn out', vluchten in geldgewin, enzovoort). De hulpverlening verdwijnt trouwens in een uitzichtloze put van altijd maar terugkerende en zelfs nieuwe noden die men nooit adequaat kan bemeesteren omdat ze ten dele door de nieuwe ontwikkelingen zelf worden veroorzaakt. Dit in gebreke blijven heeft niet alleen of niet hoofdzakelijk te maken met een chronisch tekort aan middelen. De poging zelf om *alle* problemen op technisch-wetenschappelijk-professionele manier op te lossen *moet* mislukken. De reden is dat bepaalde noden en verlangens van de mens van dien aard zijn dat zij op die manier niet kúnnen worden opgelost. Het gevolg is dat een kwaliteitsdenken en een kwaliteitszorg die daarmee geen rekening houden, niet alleen gedoemd zijn te mislukken, maar bovendien hun eigen specifieke moeilijkheden aan de reeds bestaande zullen toevoegen.

Is er een alternatief voor de gefragmenteerde of zelfs de getotaliseerde benadering van de hedendaagse mens? Is er een antwoord op de vormen van onbehagen die hem plagen vooral als gevolg van deze vertechniseerde en getherapeutiseerde aanpak? Is er een benadering van *de gehele mens* die hem niet herleidt tot een totaliteit van functies, maar die evenmin holistisch is in de esoterische zin die we

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

aantreffen in het niet toevallig zo welig tierende alternatieve circuit? Als er zo'n benadering en zorg is, gericht op de gehele mens en niet alleen op zijn subjectieve satisfacties, kunnen we ongetwijfeld ook een ander begrip van kwaliteit en kwaliteitszorg ontdekken. Welnu, er is zo'n benadering: degene waarin men de mens *als persoon*, in zijn *waardigheid* op het oog heeft. Er is zo'n kwaliteitszorg en ze heeft een meer *objectief* doel op het oog: het bevestigen van precies die waardigheid van de persoon en al wat ermee samenhangt.

Respect voor de menselijke persoon, voor zijn waardigheid

Respect voor de gehele mens, voor zijn waardigheid als persoon kan twee fundamenteel verschillende vormen aannemen. Het betekent allereerst de mondigheid van de ander erkennen, d.w.z. het andere individu beschouwen als bron van eigen inzicht, verlangens, gevoelens, waarderingen, uitingen. Er zijn daarnaast echter ook momenten waarop of perioden waarin de ander nog niet, of niet meer als mondig kan worden beschouwd. Ook dan – vooral dan – moet de ander als persoon worden geëerbiedigd, gerespecteerd. De kwaliteit van menselijke relaties hangt af van die *twee* vormen van respect, die we nu even nader zullen analyseren.

De ander als mondig respecteren, betekent de ander niet zien als ondergeschikt aan mijn ideeën, verlangens, waarderingen. Het betekent de ander in zijn overtuigingen, gevoelens en dergelijke *ernstig* nemen. Het betekent dus bereid zijn tot het soort uitwisseling dat we het spel van de wederzijdse erkenning kunnen noemen. Anderen ernstig nemen betekent niet de inzichten, verlangens, gevoelens zonder meer goedkeuren. De persoon die ernstig wil worden genomen, kan dit trouwens zelf niet willen. Wie de gedachten, waarderingen, gevoelens van een ander als het ware op voorhand accepteert of goedkeurt, neemt de ander juist niet au sérieux. Wie au sérieux wil genomen worden, wil in zijn gevoelens, uitingen of waarderingen erkend

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

worden, niet louter omdat ze de zijne zijn, maar omdat ze *zelf* waardevol zijn. Dit kan paradoxaal klinken, maar toch is het zo: iemand die om zijn ideeën gerespecteerd wil worden, wil juist niet dat men uit een soort tegemoetkoming aan zijn nood aan erkenning, deze ideeën zou toejuichen. Ernstig willen genomen worden, impliceert de bereidheid het risico te lopen afgewezen te worden. Het ergste wat een mens kan overkomen is niet de afwijzing van bepaalde ideeën of verlangens, wel globaal genegeerd te worden als iemand wiens ideeën of verlangens niet ter zake doen. De zo geprezen tolerantie van vandaag, waarin men niets meer van de ander durft af te wijzen, is eigenlijk een nauwelijks verholen indifferentie, een weigering tot conversatie, tot ernstig nemen van de ander.[15]

Er zijn echter momenten waarop of perioden waarin iemand nog niet of niet meer bekwaam is het spel van de erkenning, van de menselijke conversatie te spelen, nog niet of niet meer bron is van eigen ideeën, verlangens enzovoort. Het summum van respect voor de menselijke persoon is nu precies die mensen te respecteren die nog niet of niet meer kunnen meespelen in het tussenmenselijke verkeer van ernstig nemen en ernstig genomen worden. Respect betekent hier: de waardigheid hoog houden van degenen die zelf niet (meer) voor hun waardigheid kunnen opkomen.

Het respect ook voor kleine kinderen, zwakzinnigen en terminaal zieken wijst erop dat er een dimensie is van de persoon die als het ware dieper ligt dan de mondigheid of het bron zijn van eigen gedachten en verlangens. Tenzij men denkt dat men ook die categorieën van personen in het normale spel van de erkenning en de conversatie moet betrekken, hen toch als op een of andere manier mondig moet beschouwen. Dit is wat de antipsychiatrie voorstelde tegenover zwakzinnigen. Dit is natuurlijk een dwaze gedachte, die in elk geval helemaal niet kan opgaan voor andere van de vermelde categorieën. In die dwaze gedachte zit echter wel een kern van waarheid: ook deze individu-

en moeten als personen geëerbiedigd worden (echter niet omdat ze toch mondig zouden zijn, zij het op een ongewone manier).

Wat is die diepere dimensie van elke persoon, mondig of niet? Dat is het onherleidbare mysterie van elke persoon. Deze uitdrukking wijst erop dat de waarde van een persoon onherleidbaar is tot welke combinatie van functies dan ook, dat hij zelfs onherleidbaar is tot het bron zijn van eigen inzichten, verlangens, gevoelens. Zelfs wanneer de persoon geen eigen inzichten meer heeft en zal hebben (hij ligt in een diepe coma, bijvoorbeeld) moet hij nog gerespecteerd worden.

Aan dat onherleidbare mysterie is eigenlijk niets mysterieus. Het gaat om een mysterie dat iedereen kent die bekwaam is tot bepaalde houdingen en inzichten (ethische, bijvoorbeeld). Dergelijke mysteries zijn alleen maar mysterieus vanuit een onaangepast gezichtspunt. Vanuit een wetenschappelijk gezichtspunt is de speciale waarde gehecht aan elk individu onbegrijpelijk, werkelijk mysterieus: die heeft geen enkele wetenschapper ooit kunnen achterhalen. Zelfs geen enkele filosofie is er in geslaagd dit niet-mysterieuze mysterie te decoderen. Dat komt omdat het niet op een theoretische manier kan begrepen worden. Het kan alleen maar beseft worden dankzij bepaalde houdingen, zoals in hulp en respect voor de zwakke, weerloze mens.

Wel is het zo dat bepaalde filosofieën die nauw aansluiten bij dergelijke attitudes, een verwoording vonden die teert op die houdingen en die zeer dicht lijkt te komen bij een bevestiging van dat mysterie van de persoon. Een goed voorbeeld is de filosofie van de Joods-Franse denker E. Levinas. Met het diepste mysterie van de mens komt men volgens hem in aanraking door de confrontatie met het gelaat van de ander, vooral de kwetsbare of gekwetste ander. Het mysterie van de persoon, wat men in de religieuze traditie zijn ziel noemt, ontmoet men in de confrontatie met het gelaat van de ander. Wie de blik van de ander

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

werkelijk ontmoet (de blik die smeekt om hulp, om niet gedood of gekwetst te worden), en die blik negeert, die miskent de waarde van de persoon. Dit gaat veel dieper dan het ontzien van emoties of meningen. Is dit alles theoretisch te rechtvaardigen? Dit is alleen te begrijpen als men reeds ethisch is. Omdat men reeds ethisch is, kan men Levinas begrijpen; niet omgekeerd.

Betekent dit dat we hier met een pure gevoelskwestie te maken hebben? Zeker niet. Het gaat echter wel om een *besef*, een *zienswijze*, die niet recupereerbaar is vanuit een puur afstandelijk, wetenschappelijk standpunt, hoe gesofisticeerd dit ook mag zijn. Het niet kunnen innemen van zo'n standpunt, het niet hebben van zo'n besef heeft niet te maken met een gebrek aan intelligentie, maar met het onvermogen om zaken op een bepaalde wijze te zien. Wie een mens niet kan zien als een mens, maar enkel als een gecompliceerde, vernuftige machine, is niet dom, maar is een psychopaat.

Soms lijkt het erop alsof er een derde categorie van respecteren van de menselijke persoon bestaat: een soort tussenvorm tussen respect voor de eigenheid van de (mondige) ander en eerbied voor de kwetsbare (onmondige) mens. Deze tussenvorm tussen de waardering en het helpen[16], nl. die paradoxale relatie waarin men de ander (weer) tot een volwaardig ander wil brengen zodanig dat hij (weer) zelfstandig tot normale menselijke interactie bekwaam is, – deze tussenvorm vindt men in de opvoeding of de therapie. Dit veronderstelt een paradoxale combinatie van niet helemaal ernstig nemen en toch willen ernstig nemen. Dit is een complicatie die zo dadelijk nog aan bod zal komen.

Erkenning en kwaliteit

Respect opbrengen voor iemand, de waardigheid van de menselijke persoon eerbiedigen kan en moet dus verschillende vormen aannemen. Dit impliceert ook dat kwaliteit en zorg voor kwaliteit in de menselijke relaties eveneens

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

specifieke betekenissen en vormen zal hebben naargelang de manier waarop respect is vereist.

De gedachte dat intermenselijke relaties (de vele vormen van relaties binnen het spel van de wederzijdse erkenning) actief en methodisch tot hogere kwaliteit moeten worden opgedreven via allerlei uitgekiende technieken is niet alleen een dwaze, maar ook een griezelige gedachte. Onlangs maakte iemand een nogal abrupt einde aan het gesprek dat we hadden met de boodschap dat zij nu dringend weg moest: ze had met haar partner afgesproken om "aan hun relatie te werken". Ik dankte de hemel niet met haar getrouwd te zijn. Kan men zich voorstellen dat er binnenkort een overheidsdecreet komt voor gezins- en andere relaties met speciale herscholingscursussen voor wie een bepaald niveau van kwaliteit (vast te stellen door opvoedkundigen-inspecteurs) niet haalt? Uiteraard kan het gebeuren dat menselijke relaties (tussen man en vrouw, ouder en kind, collega's) ernstig 'verziekt' zijn, zodat professionele hulp aangewezen of nodig is. Dit soort helpen is echter iets anders dan het idee dat normaal functionerende relaties continu zouden moeten worden verbeterd onder begeleiding van kwaliteitsmanagers (cf. "iedereen zijn 'zieleknijper' ").

Wat is kwaliteit dan in normale relaties tussen wederzijds naar erkenning strevende personen? Het is zeker iets anders dan het inspelen op de behoeften en wensen van de ander zodanig dat deze 'zich goed voelt' en zal zorgen dat ook wij ons 'goed voelen', of zodanig dat hij zal blijven gebruik maken van onze diensten. Een persoon respecteren veronderstelt soms tegen zijn inzichten, wensen of gevoelens ingaan, als die bijvoorbeeld tegen eigen of andermans eer of waardigheid indruisen, of tegenstrijdig zijn met wat waar, goed of passend is. Het kan dus betekenen dat men het met de andere persoon oneens is en hem ongelijk geeft. De kwaliteit van de relatie wordt eigenlijk bepaald door de mate waarin beide partijen gericht zijn op datgene wat *echt* belangrijk of waardevol is. De kwaliteit

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

wordt ook bepaald door de mate waarin de participanten in de relatie erin slagen het belangrijke, waardevolle, interessante gestalte te geven, voor elkaar zichtbaar te maken, te contempleren, enzovoort; en door de mate waarin ze erin slagen elkaar daarvoor of daarin te waarderen. De *kwaliteit* van de relatie tussen een schrijver en zijn lezerspubliek wordt niet bepaald door oppervlakkig succes of verkoopcijfers, maar door de mate waarin een bepaalde (literaire) betekeniswereld die *op zichzelf* interessant is wordt overgebracht en gesmaakt, zodanig dat beide partijen elkaar én de muzen dankbaar zijn. De kwaliteit van de relatie veronderstelt bij beide partijen een 'vergeten' van het belang van de erkenning in de gerichtheid op een transcendente betekenis. En toch is het precies via die 'zelfverloochenende' gerichtheid dat de winst van de (wederzijdse) erkenning mogelijk is.[17] Een al te rechtstreekse gerichtheid op (het aangename van) de erkenning zelf, zoals in het narcisme, kan niet anders dan finaal ontgoochelend zijn. Vandaar dat een kwaliteitszorg van het Type I hier nefast is.

Menselijke relaties, zoals familiale of opvoedingsrelaties, zijn relaties waarin we onszelf als persoon engageren. Dit wil niet zeggen dat hier helemaal geen ruimte is voor specifieke verbeteringen, voor professionele kwaliteitseisen, althans wat *bepaalde aspecten* van die relaties betreft (Type I-zorg). Zoals we eerder reeds betoogden, is dit zeker zo in de opvoedingsrelatie: kinderen moeten gevoed, gekleed, gehuisvest worden; ze moeten bepaalde vaardigheden leren. Dit alles kan goed of minder goed gebeuren; minimale eisen van kwaliteit zijn zeker aan te geven. Toch zijn er dimensies in de opvoeding, die we niet kunnen organiseren of bemeesteren (Type II-zorg). Het essentiële, de opvoeding tot goede menselijke contacten, tot een normaal en gelukkig individu, gebeurt 'achter onze rug om'.[18] De gedachte dat men ook dit essentiële op een rechtstreekse, professionele manier in handen kan nemen, getuigt van een onbegrip voor het essentiële. Alomvatten-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

de professionalisering zou veronderstellen dat we onszelf buiten de opvoedingsrelatie stellen, er zelf niet als persoon in betrokken zijn. Iedereen weet dat opvoeding in de volwaardige zin van het woord, als onderscheiden van loutere opleiding, afhankelijk is van begeesterende mensen die tot navolging aanzetten. Begeesterende mensen zijn echter zelf begeesterde mensen die datgene wat hen interesseert niet zien als middel om iets anders te bereiken (al was het de goede opvoeding van hun kinderen of leerlingen), maar die zelf diep geïnteresseerd zijn in datgene wat ze willen overbrengen. Een opvoeding in de volwaardige zin van het woord, *een opvoeding met echte kwaliteit*, veronderstelt dus een soort tussen haakjes zetten van de efficiëntiegerichtheid, een samen gericht zijn op iets anders dan bepaalde gewenste resultaten, nl. op zaken die echt interessant of belangrijk zijn. Kwaliteit hier rechtstreeks, op een systematische, doelgerichte wijze op het oog hebben, is tegenstrijdig met echt kwaliteitsvolle relaties. Kwaliteit op het oog hebben, betekent: *niet* aan het resultaat denken, maar bezig zijn met het echt interessante en belangrijke, zich richten op de betekenissen en waarden waarover het gaat. Er kan geen school zijn voor de fundamentele menselijke relaties tenzij *in* die menselijke relaties zelf: alleen door zich eraan over te geven op een niet-berekenende manier kan er eventueel resultaat worden bereikt.

De opvoeding is natuurlijk een paradoxaal gebeuren omdat men kinderen en jonge mensen wil introduceren in een betekenis- en waardenwereld waaraan ze aanvankelijk niet echt kunnen participeren. Dit betekent dat een zekere 'dwang' moet worden uitgeoefend in het in contact brengen met die betekenissen en waarden; dat de leerlingen moeten leren omgaan met die betekenissen en waarden nog vóór zij eigenlijk 'weten waarover het gaat'; dat de opvoeder allerlei verleidingsstrategieën zal gebruiken om ze tot dat weten te brengen. Het meest 'efficiënte' middel om deze introductie te doen slagen is de onbeheersbare overdracht van de diepdoorleefde interesse van de opvoe-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

der zelf. Zoals men niet zelden zegt: "Niet wat ouders of opvoeders bewust wilden meegeven aan hun kinderen en leerlingen is dat wat wordt overgebracht. Integendeel, vooral datgene wat ze onbewust, vanuit hun onbeheersbare, diepste zelf overbrengen, is datgene wat beklijft".

Juist houdingen en interesses die uiterst belangrijk zijn, kan men niet zomaar door wens of inspanning bezitten. Een houding als zelfvertrouwen kan men niet verwerven zoals men een gespierd lichaam kan aankweken. Wanneer men deze houding onvoldoende bezit, voert de expliciete, activistische poging om ze te verwerven alleen maar tot grotere paniek. Precies die persoon heeft echt zelfvertrouwen die helemaal niet om zelfvertrouwen verlegen zit, die zich daar zelfs geen vragen over stelt, laat staan er kwaliteitseisen rond formuleert. Zoals we reeds vroeger zegden, draait een goed deel van de bezorgdheid van mensen om de vraag of ze aanvaard worden door (bepaalde) anderen; daar lijkt hun geluk van af te hangen. Welnu, de erkenning door anderen, en dus het geluk, is iets dat men niet rechtstreeks, in een soort frontale aanval kan bereiken: men kan de erkenning alleen bekomen als men als het ware kan vergeten ernaar te streven. Het geluk kan maar *gevonden* worden als een soort bij-product van iets anders, van een of andere zijnswijze of activiteit. Niets is zo onaangenaam, niets leidt zo gemakkelijk tot afwijzing, als de opdringerige, rechtstreekse vraag naar erkenning. Om het geluk te kunnen vinden, moet men bereid zijn het risico lopen dat datgene wat men is of doet, 'klikt' met het verlangen van de ander. Dit veronderstelt dat datgene wat men is of doet 'echt' is, geen voorwendsel waar men zelf eigenlijk buiten staat en dat slechts middel is om erkenning af te dwingen.

Fundamentele houdingen en interesses kan men evenmin *rechtstreeks* bij anderen tot stand brengen; houdingen zoals zelfvertrouwen, vriendschap, interesse in kunst, enzovoort. Het gevolg is dat de gewone, directe kwaliteitszorg (Type 1) hier evenmin een rol kan spelen. De reden waarom dit alles onmogelijk is, heeft opnieuw te maken

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

met de aard zelf van datgene wat men nastreeft en wat geen rechtstreekse, gedirigeerde productie toelaat. Waarom kan men niemand rechtstreeks liefde voor poëzie bijbrengen? Omdat die anderen dit zelf uit zichzelf moeten bezitten, wat tegenstrijdig is met dwang van onze kant; maar ook omdat zij die liefde zelfs niet rechtstreeks bij zichzelf kunnen opwekken (b.v. omdat wij dat willen) zonder *echt* in poëzie geïnteresseerd te zijn. Het is niet omdat men graag zou hebben dat men in poëzie geïnteresseerd is (of liefde zou voelen voor iemand; of gelovig zou zijn), dat men daar ook echt in geïnteresseerd is. Wat meest tot navolging aanzet, is de oprechte, ongeveinsde interesse in, en overgave aan de zaak zelf, ongeacht de nuttige consequenties.

Respect, zorg en kwaliteit

Er is echter ten tweede het respect voor de persoon die nog niet of niet (nooit) meer participeert in de gewone menselijke conversatie, in het gewone tussenmenselijke verkeer. Het respect is hier geen onderdeel van de gewone interactie in het spel van de erkenning. Onze houding tegenover kleine kinderen, zwakzinnigen, terminaal zieken en mentaal gehandicapten is er primair een van *zorg*. Respecteren van eer en waardigheid vooral van de allerzwaksten en weerlozen toont zich in het zorg dragen voor *primaire* noden: voeding, kleding, onderdak, medische hulp, enzovoort. In het zorg dragen voor deze noden is professionalisme en kwaliteitszorg in de gewone zin (Type 1) zeker op zijn plaats: het gaat om welbepaalde objectieven die men op de ene manier veel efficiënter kan bereiken dan op de andere. Die zorg kan zich hier toespitsen op allerlei deelaspecten, zoals ziekten en handicaps, waarbij wetenschap, techniek en nauwgezette kwaliteitszorg sterke vooruitgang kunnen opleveren.

Hier worden we echter opnieuw uitdrukkelijk geconfronteerd met ons oorspronkelijk probleem: dat van de fragmentering, van de differentiatie en de vervreemding

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

die daarmee gepaard gaat zowel voor de hulpbehoevenden als voor de hulpverlener. Zodat zich eens te meer de vraag stelt: wat is een *zorg* die niet een of andere deelfunctie van de mens centraal stelt, niet de mens reduceert tot een complex van disfuncties, maar die *de gehele mens* op het oog heeft?

Het antwoord dat men soms geeft is dit: men moet steeds de potentialiteit van de mens, als mogelijk mondige mens, op het oog hebben, men moet de hulpbehoevende zoveel mogelijk als gelijke of gelijkwaardige partner beschouwen. Vandaar allerlei bewegingen zoals de anti-psychiatrie, de niet-autoritaire opvoeding, de negatie van het gehandicapt zijn (gehandicapten zouden gewoon 'andersbekwame' personen zijn), de gelijkberechtiging van de patiënt, enzovoort. Het is duidelijk dat men desondanks op die manier toch een aantal categorieën vergeet of in elk geval niet weet te plaatsen: zwaar mentaal gehandicapten, comateuze patiënten, zwaar zieke, terminale patiënten, seniele bejaarden. Doden zouden vanuit deze optiek in elk geval geen eerbied behoeven aangezien er uiteraard geen mogelijkheid meer is voor ontwikkeling. Het niet onderscheiden tussen gelijkwaardigheid en gelijkheid leidt trouwens tot leugenachtigheid (het niet-erkennen van evidente ongeschiktheden en beperkingen) en niet zelden ook (mede vanwege die leugenachtigheid) tot nadelige toestanden voor de zorgbehoevenden (cf. de mistoestanden die het gevolg kunnen zijn van antipsychiatrische denkbeelden).[19]

Een ander antwoord dat we reeds vroeger verwierpen, is de min of meer volledige weigering van de geprofessionaliseerde zorg ten voordele van een alternatieve, 'holistische' benadering, gebaseerd op esoterische inzichten en praktijken. Deze houding komt niet zelden voort uit de desillusies die men heeft opgelopen in de klassieke zorgverlening. Ze is in feite even schatplichtig aan het moderne verlangen van beheersing van het leven als die klassieke zorgverlening zelf. De esoterische praktijken vertonen alle

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

kenmerken, niet van traditionele wijsheid en handigheid, maar van pseudo-wetenschappelijke inzichten en pseudo-magische activiteit.

Is er een zorg die is gericht op *de gehele mens* in zijn waardigheid en die tegelijk de professionaliteit aan bod kan laten komen, maar zonder het activisme dat er zo dikwijls mee verbonden is (zonder *therapeutische hardnekkigheid*)? De enige oplossing lijkt erin te bestaan dat men *in* de professionele zorg toch *de persoon* op het oog heeft. De handelingen zelf van de professionele zorg en de gewoonmenselijke bejegening van de hulpbehoevende door de professionele zorgdrager zelf: daarin moet de waardigheid van de persoon worden bevestigd.

De meest schokkende ervaringen van wat tegenstrijdig is met respect, met de menselijke waardigheid doen we op in situaties waarin vooral zwakke en weerloze mensen in 'onterende' omstandigheden zitten: wanneer zieke mensen, of kleine kinderen, of gehandicapten, of zwakzinnigen verwaarloosd worden, zonder voedsel, of onverzorgd in hun vuiligheid worden gelaten. Dat is onverdraaglijk; hier ontbreekt elementair respect. Respect vereist dus primair uiterst elementaire dingen: het eerbiedigen van het lichaam via kledij, wassen, voeding; het wegnemen van de pijn en verzorgen van de wonden. Mensen met een gehandicapt kind of verwante zeggen soms: "Hij (of zij) mag toch gezien worden!". Dit drukt een heel juiste houding uit: een houding van elementaire zorg die eerbied is. Ook al kan de persoon niet (of nauwelijks) participeren aan de gewone menselijke interactie, aan de conversatie, toch tonen we *in* de elementaire zorg dat hij of zij tot de gemeenschap van personen behoort, dat we hem of haar niet in de steek laten.

Het respect voor de persoon, *voor de gehele mens*, toont zich dus *in* de meest elementaire zorg voor het lichaam van de ander, zelfs al weet hij daar zelf niets van. Dit veronderstelt een opvatting van de ander, van het andere lichaam, als zijnde niet zomaar een organisme. Wat men dus op het

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

oog heeft, ook al is men op bepaalde disfuncties betrokken, ziekte bijvoorbeeld, is niet louter die disfunctie, noch louter de daarmee verbonden onaangename gevoelens, maar *de ander*, hoe onfunctioneel hij ook mag (geworden) zijn. Dat het niet louter kan gaan om gevoelens, blijkt ook hieruit dat pijn berokkend aan kinderen en zwakken terecht wordt beschouwd als erger dan de pijniging van volwassenen. Dit is niet omdat de eersten gevoeliger zijn dan de laatsten. Dit heeft te maken met het feit dat kinderen en zwakzinnigen kwetsbaarder zijn in hun waardigheid.

De bezorgdheid voor het lichaam is dus een bezorgdheid voor de *persoon*, voor het *bezielde* lichaam zoals men vroeger zei. Het lichaam als object van zorg *is* de bezielde ander. Dit verklaart ook het belang van andere fundamentele vormen van respect: zoals het eerbiedigen van de lichamelijke integriteit, in het besef dat de ander, d.w.z. zijn lichaam, onaantastbaar is. Vandaar dat verminking, aanranding en verkrachting en alle inbreuken op de privacy buitengewoon erge zaken zijn. In zijn roman *De ondraaglijke lichtheid van het bestaan* voert Milan Kundera een chirurg ten tonele die beschrijft hoe hij, de eerste keer dat hij het mes zette in een menselijk lichaam, het gevoel had iets blasfemisch te doen. De paradox van de moderne geneeskunde is dat men precies vanuit de zorg voor de mens soms zaken moet doen die vanuit normaal oogpunt absoluut ontoelaatbaar zijn. Dat Kundera het woord 'blasfemisch' gebruikt, toont dat, zoals ook Levinas beweert, het (ethisch) respect voor de persoon een diepe, haast religieuze, betekenis heeft.

Een van de meest fundamentele vormen van respect tegenover de meest zwakken en weerlozen, meer bepaald tegenover de doden, is het noemen of in herinnering houden van *de naam*. Het is zeker niet toevallig dat totalitaire bewegingen of regimes de namen van individuen vervangen door nummers; of, omgekeerd, dat eerbied voor een persoon wordt uitgedrukt door zijn naam speciaal te ver-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

melden of in gedachtenis te houden. Een van de meest indrukwekkende hoofdstukken die men kan lezen, is het hoofdstuk met alleen maar namen van slachtoffers van de holocaust in de roman van George Steiner, *The Portage to San Cristobal of A.H.*. Opnieuw blijkt hier hoe een 'nutteloze' daad, die zelfs geen enkele concrete nood vervult, de commemoratie van de doden, toch een enorme betekenis kan hebben; en, omgekeerd, hoe het behandelen van hulpbehoevenden 'als nummers' (het niet noemen bij de naam, het negeren van de privacy, van de schroom die mensen voelen) een diepe aanslag betekent op hun waardigheid als mens, ook al wordt er niet gepijnigd of gefolterd.

Het gaat hier niet zelden, in deze elementaire vormen van respect, om zaken die dicht staan bij een elementaire *beleefdheid*. Beleefdheid wordt vandaag gemakkelijk belachelijk of flauw gevonden: het zou gaan om onechte houdingen. Het is echter een enorme illusie te denken dat wij continu in volle aandacht, in volle authenticiteit op anderen zouden kunnen gericht zijn. Beleefde omgangsvormen kunnen natuurlijk schijn zijn, maar zonder hen zouden we niet meer weten hoe ons respectvol te gedragen tegenover anderen, vooral tegenover zwakken en weerlozen, vooral wanneer we druk bezig zijn, of niet helemaal 'in the mood' zijn. Een humane cultuur stelt ons als het ware gedragsvormen ter beschikking waarin wij, ook al zijn we er niet ten volle met onze aandacht bij, toch respectvol met anderen kunnen omgaan. Dergelijke vormen of routines van respectvol gedrag zijn uiterst belangrijk in de professionele zorg.

Deze beklemtoning van elementaire zorg gericht op primaire noden betekent geen afkeuring van de vele pogingen, dikwijls goed professioneel begeleid, om gehandicapten of dementerenden zoveel mogelijk van hun potentialiteiten te laten ontwikkelen of te laten bewaren en zoveel mogelijk zelfstandigheid te bezorgen. Alleen gebeurt dit dikwijls vanuit een foutieve sentimentalistische of narcistische ingesteldheid: alsof de waarde van een menselijk

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

leven kan afgelezen worden aan de rijkdom van ervarings- en handelingsmogelijkheden of aan de mate van 'zichzelf zijn'. Elementair respect impliceert dat men de soms beperkte ervarings- en interactiemogelijkheden die er bij vele zorgbehoevenden zijn stimuleert omdat men weet hoe belangrijk dit kan zijn voor hun deelname aan de tussenmenselijke conversatie en dus voor hun zelfrespect, – hoe minimaal of beperkt dit alles soms mag zijn. Dit moet echter gebeuren met veel gezond verstand, zonder enige obsessionaliteit, in een geest van overgave die bekwaam is mislukkingen, stilstand en zelfs terugval te aanvaarden.

In zijn roman *Ons mankeert niets* merkt Willem Jan Otten terecht op dat elk consult bij de dokter ook een onuitgesproken agendapunt heeft (een "tweede [dikwijls alomvattende] klacht"): onuitgesproken angsten op een of andere manier verbonden met het probleem van zin en eindigheid van *mijn* leven.[20] Toch is het *niet* de taak van de hulpverlener de patiënt ook nog gelukkig te maken door met hem vriendschap of andere intieme relaties aan te knopen: daar staat de hulpverlener machteloos. Professionele verzorgers worden echter meer en meer geconfronteerd met dergelijke eisen en vragen om aandacht, ja zelfs genegenheid; vragen die veel verder gaan dan de roep om hulp in nood; eisen en vragen waaraan zelfs vrienden of familieleden nauwelijks kunnen beantwoorden. Individuen die in een verzorgingssituatie terechtkomen en uit hun gewone leef- en werksituatie werden weggerukt, voelen zich gemakkelijk vereenzaamd en worden geconfronteerd met hun grenzen. Dit wordt in onze tijd nog versterkt door de afwezigheid van vaste sociale en religieuze zingevingskaders; of, daarmee verbonden, door het feit dat heel de zin van het leven gezocht dient te worden in privé-relaties met slechts een beperkt aantal familieleden, vrienden of bekenden. Wanneer die relaties, door ziekte of opname, hun frequentie verliezen of verstoord raken, blijft niet zelden alleen het contact over met de professionele hulpverlener of verzorger. Hun wordt nu niet alleen hulp voor een

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

concrete nood gevraagd. Hun wordt, impliciet of expliciet, ook gevraagd om angst en kommer weg te nemen, en zelfs om de leemte aan normaal menselijke relaties op te vullen. Dit brengt een onhoudbare situatie tot stand, een overvraging van de hulpverlener die zeker bijdraagt tot het welbekende *burn out* fenomeen. Men kan van de hulpverlener veel vragen: professionele hulp, aandacht, respect en troost *in* de manier waarop die hulp wordt gegeven; maar men mag hem niet alles vragen. Ook de christelijke naastenliefde veronderstelt *niet* dat men voor de naaste hetzelfde voelt en doet wat men voor de eigen familieleden of hechtste vrienden voelt en doet: naastenliefde vraagt respectvolle hulp in nood.[21]

Vroeger was de zorg het prerogatief van naastbestaanden en religieuzen. Door de enorme ontwikkeling van wetenschap en techniek en de laïcisering van de maatschappij is dit niet langer zo. Zorg voor zwakken, zieken, hulpbehoevenden is geprofessionaliseerd. Daar is niets op tegen, integendeel; op voorwaarde echter dat ook de geprofessionaliseerde zorg gebeurt in de context van het respect voor de waardigheid van de menselijke persoon. Door de professionalisering ontstaat onvermijdelijk een grote spanning tussen respectvolle behandeling en de onvermijdelijk objectiverende houding die nodig is in het kader van de professionele zorg. Professionele aandacht is niet gemakkelijk verenigbaar met respectvolle aandacht voor de persoon als persoon. Toch is het ook niet onmogelijk omdat de professionele aandacht kan beleefd worden als gericht op de gehele persoon, vooral wanneer hij gepaard gaat met houdingen, symbolen en routines die helpen deze gerichtheid op de gehele persoon uit te drukken. Het is niet altijd *in concreto* duidelijk te maken waarin precies het onderscheid bestaat tussen enerzijds een activistische zorg gedomineerd door het beheersingsstreven zowel van de professional als van zijn 'cliënt' en, anderzijds, een zorg ingebed in het respect voor de gehele mens. Maar het bewustzijn dát er zo'n onderscheid is, kan een

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

aanzet betekenen om de *therapeutische hardnekkigheid* te doorbreken en ook *in concreto* het echte doel, de mens, voor ogen te houden.

Wat nu met de kwaliteitszorg? De verregaande professionalisering en vertechnisering van de hulpverlening, gecombineerd met het beschouwen van de mens als cliënt, d.w.z. als een berekenend wezen dat uit is op zoveel mogelijk 'winst' (niet alleen in behandeling van zijn klachten, maar ook in 'comfort'), – dit alles draagt er niet toe bij de ware achtergrond van de menselijke hulpverlening voor ogen te houden. Deze achtergrond is de *roeping* tot het lenigen van de nood en van het lijden van de ander vanuit de erkenning van zijn waardigheid als mens, ook en vooral wanneer het gaat om de zwakste, meest weerloze, ogenschijnlijk onbelangrijke mens. Wie vanuit een dergelijke roeping handelt, zal er uiteraard voor zorgen dat de professionaliteit op punt blijft, zal kwaliteitscontrole van die professionaliteit en van haar afstemming op andere aspecten van de hulpverlening vanzelfsprekend vinden. Maar tegelijk zal deze professionele hulpverlener ervan bewust zijn: 1) dat bepaalde vragen geen vragen zijn om hulp, maar om erkenning, en dat deze in elk geval niet op een louter professionele manier kunnen worden beantwoord; 2) dat hijzelf, hoewel mogelijk op een of andere zeer specifieke nood van de mens gericht, toch de gehele mens niet uit het oog mag verliezen; 3) dat er onvermijdelijke beperkingen zijn in de hulpverlening zelf en dat activistische *hardnekkigheid* uit den boze is.

De zorg voor kwaliteit is dus een zeer complexe zaak. Er is tegelijk in zeer vele sectoren een enorme druk in de richting van professionele kwaliteitszorg, en anderzijds een groot scepticisme (zeker in de 'non-profitsectoren'). Dit scepticisme kan niet alleen maar worden toegeschreven aan een soort natuurlijke luiheid of conservatisme van bepaalde sectoren. Het heeft zeker ook te maken met *gezond verstand*, iets wat volgens een van de (uiteraard Japanse) goeroes van het kwaliteitszorg-denken weleens ontbreekt

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

bij Westerse managers.[22] Het gezond verstand beseft dat kwaliteitszorg, wanneer het betrekking heeft op menselijke relaties, niet precies hetzelfde kan betekenen als in die domeinen waarin men met processen te maken heeft die in een welbepaald product of eindresultaat uitmonden. De scepsis betreft vooral de naïeve assumptie dat *alle* processen en *alle* doeleinden rechtstreeks kunnen worden beheerst en verbeterd. De vrees is groot dat pogingen om deelaspecten van processen te verbeteren, leiden tot een verstoring van subtiele menselijke verhoudingen en kettingreacties in gang zetten die de oorspronkelijke bedoeling (een verbetering van het bestaande) radicaal ondergraven.

Een voorbeeld kan hier nuttig zijn. Vanuit het legitieme verlangen om minder goed presterende docenten tot aanpassingen te bewegen, kan men evaluaties organiseren waarin de studenten hun oordeel kunnen formuleren zodat men concrete en precieze vormen van kritiek en aanbevelingen kan formuleren. Afgezien van de vraag of studenten bepaalde aspecten van het leerproces werkelijk kunnen evalueren, is het mogelijk dat door het opzetten van zo'n evaluatiesysteem het gedrag van het ganse docentencorps evolueert in de richting van een zich a priori afstemmen op de beoordeling van de studenten. Het gevolg is niet langer: een optimalisering van het (in het algemeen) goed bevonden onderwijs, maar een ondermijning van dat onderwijs door het binnensluipen van ongewenste motiveringen. Dat deze nefaste gevolgen zich dikwijls niet in alle scherpte laten voelen heeft te maken met het gezond verstand van de partijen betrokken in de evaluaties, waardoor excessen worden voorkomen.

Dit is geen pleidooi tegen kwaliteitszorg zonder meer. In meer technische en organisatorische vormen en aspecten van zorgverlening gaat het zelfs om een deontologische plicht. Vandaag domineert echter de idee van een *integrale* kwaliteitszorg die impliceert dat toepassing van wetenschappelijke inzichten, formalisering en proceduralisering

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

in *alle* vormen en aspecten van hulpverlening en verzorging aan bod moeten komen, zodanig dat men tot een perfect geïntegreerd, gestuurd en gecontroleerd proces kan komen. Het is deze idee die hier werd ontmaskerd als illusoir én verwerpelijk. In de *professionele* zorgverstrekking en hulpverlening komt het er vooral op aan *de band tussen nood en noodlijdende* niet uit het oog te verliezen. Dit veronderstelt het besef een soort priesterlijke taak uit te voeren: nl. in alle hulp en zorg *de gehele mens, de eer van de mens* op het oog te hebben.

Confrontatie met onvermijdelijke menselijke beperktheid

Menselijke relaties zijn broos en kwetsbaar. Het spel van de erkenning leidt niet altijd tot erkenning: de persoon van wie we erkenning verlangen, kiest voor een ander, blijkt niet te zijn wie we verwachtten, wordt ziek of sterft. De waarden waarvoor we erkenning vragen, langs waar we voor onszelf erkenning zoeken, blijken door anderen niet gewaardeerd of zelfs verafschuwd te worden. Of ze komen terecht in een culturele omgeving gedomineerd door sentimentalisme en narcisme, waarin waarden slechts als pasmunt gelden voor nieuwe ervaringen. De wereld van reclame en media spiegelt de massa de hemel op aarde voor, maar het echte geluk lijkt voor zeer velen onvindbaar. Hun leven is een activistisch produceren en een activistisch consumeren onder de dwang van de kwaliteitsgedachte. De stress van het werk wordt afgewisseld met de stress van vrije tijd en vakantie.

Vroeg of laat geraken we ook werkelijk in nood: door allerhande tegenslagen, handicap of ziekte. Dan komen we in een of andere afdeling van de professionele zorgverlening terecht, waarin opnieuw de indruk wordt gewekt dat alles onder controle is en dat de professionele kwaliteitszorg voor een optimale oplossing zal zorgen, desnoods zal ze ons verzekeren dat we het einde zelf kunnen bepalen in optimale omstandigheden.

De zorgverlening als gericht op het opkalefateren van

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

ervaringsmachines op een strikt professionele manier heeft echter haar ziel verloren, de roeping van waaruit alles gebeurt: de zorg als eredienst aan de waardigheid van de mens. Eenzijdige beklemtoning van procedureel georganiseerde professionaliteit gericht op neutraal observeerbare resultaten en rendement sluit het reële gevaar in van zinverlies, demotivatie en *burn out*. Komt daar nog bij dat, ondanks de beste zorgen, soms toch geen resultaten worden bereikt. De zorg zelf is kwetsbaar. Ondanks alle professionalisme lijkt ze soms het noorden kwijt.

In het licht van de onvermijdelijke kwetsbaarheid van het menselijk geluk en in het licht van de onvermijdelijke eindigheid die we ervaren wanneer we echt in nood zijn, is er meer nodig dan wat ons vandaag doorgaans wordt aanbevolen: een zo snel mogelijk doen vergeten van de tegenslag of van het leed, een wegmoffelen van dood en lijden of een totale verdringing ervan. Maar, als dit niet de goede manieren zijn om om te gaan met zinverlies, ziekte, lijden en dood, hoe moet men er dan op reageren? Uit onszelf zullen wij hierop geen geëigend antwoord vinden, tenzij anderen ons helpen deze dikwijls onvermijdelijke slagen van het lot te dragen, tenzij we steun kunnen vinden in bepaalde bronnen van troost.

Dit is geen pleidooi voor fatalistische passiviteit tegenover leed of ziekte. Waar we dit kunnen, moeten we met alle beschikbare middelen pijn en lijden verhelpen en verzachten precies omwille van de menselijke waardigheid. En daar past, zoals we hebben gezien, ook kwaliteitszorg in. Dit is wel een pleidooi tegen een radicaal ontvluchten of negeren van *alle* leed: soms *is* verdriet en rouwen de gepaste reactie op een verlies; dat verdriet en dat rouwen weigeren is zelfs een kwaad, een zinloze reactie op zinloosheid die ons treft. Dit is ook een pleidooi tegen een bepaald soort *hardnekkigheid* in de strijd tegen ziekte of dood. Soms moet men aanvaarden dat men niets meer kan doen, zoals men moet leren aanvaarden dat niet alles perfect organiseerbaar is. Indien men in een spirituele traditie

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

staat, wordt men in de confrontatie met menselijk tekort en eindigheid geholpen door bepaalde riten en hulpmiddelen. De christelijke religie beschikt bijvoorbeeld over bepaalde sacramenten en gebruiken waarop men in geestelijke of lichamelijke nood, in ziekte of sterven een beroep kan doen. Tegelijk zijn die riten, vooral dan het sacrament van het H. Oliesel en de begrafenisrite, sterke manieren om de waardigheid van de mens, hoe mislukt, vernederd of ellendig ook, te bevestigen.

De professionele hulpverlener komt dag in, nacht uit voortdurend in contact met het menselijk tekort, met menselijke eindigheid en kwetsbaarheid. Daar moet hij niet alleen professioneel maar ook respectvol op reageren, op zo'n manier dat hij de waardigheid van de *gehele* mens op het oog blijft hebben. Dit is niet alleen een taak voor de aalmoezenier of voor een of andere vrijgestelde, maar voor elke hulpverlener. Toch is het goed dat deze laatste bijgestaan wordt door anderen die de nood aan menselijk contact of spirituele ondersteuning helpen voldoen. Hier is een taak weggelegd, niet voor weer andere specialisten of professionelen, maar voor familie en vrienden of voor de vrijwillige ziekenbezoeker, en natuurlijk voor degenen die voor die spirituele begeleiding en ondersteuning zijn aangesteld. Dat daarvoor een speciale wijding nodig was, kan deze spirituele ondersteuning en hulp alleen maar meer betekenis geven.

Gewijde bedienaars van riten of sacramenten zijn geen professionelen, ook al kan het wellicht geen kwaad dat ze een zekere opleiding krijgen in het benaderen van zieken en hulpbehoevenden. De reden is dat ook de religie geen specialisatie is, maar alle aspecten van het menselijk leven betreft.[23] Het is betreurenswaardig dat zingevingskaders zoals de religie, die tekort en tragiek niet negeren, maar helpen er enigszins mee te leven, voor minder en minder mensen nog iets te betekenen hebben. Dat is niet alleen spijtig voor de patiënt, maar evengoed voor de hulpverlener, die vaak geen enkele raad meer weet met zijn eigen

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

tekortschieten.[24] We beleven de teloorgang of de ontwijding van riten en gebruiken die lijden, ziekte en dood omkaderen, en die zoveel zinvoller bleken dan welke professionele trucs ook. Die teloorgang is gelukkig nog niet totaal. Er bestaan nog steeds vormen van spontane hulp, ziekenbezoek, niet-professionele morele en religieuze omkadering. In plaats van te proberen ook deze laatste resten weg te professionaliseren, zou men ze alle ruimte moeten geven om te overleven. Dat is zorgen voor kwaliteit.

Vele buitenstaanders vragen zich met bewondering en verwondering af hoe zorgverleners het uithouden? Zelfs de beste zorgen geven dikwijls niet het verhoopte resultaat en de stroom ellende lijkt maar nooit op te houden: als de ene kwaal beheersbaar wordt, duiken er weer andere op; het helpen zelf creëert op zijn beurt weer nieuwe kwalen en vormen van ellende. En bij dit alles moet men dan nog de gehele mens op het oog hebben? Hoe zou zo iets mogelijk zijn als de hulpverlening niet wordt gedragen door een ziel, de ziel in de zorg, een geest, een *spiritualiteit*?

Deze ziel, deze geest moet gestalte krijgen in het leven zelf van de zorginstellingen: in de missie of zending van waaruit men werkt (ook de schoonmaakploeg moet weten dat zij participeert in de eredienst van de mens); in de momenten van bezinning of viering in de instelling. Een goede spiritualiteit is van die aard dat ze manieren bevat om het menselijk tekort in anderen en in zichzelf niet te negeren, niet goed te praten, maar het te leren aanvaarden zonder moedeloos te worden.[25] Ook dit hoort uiteindelijk bij kwaliteit.

Spiritualiteit heeft niets te maken met het verzamelen van interessante of aangename ervaringen. Zij sluit uit dat men zelf bepaalt wat men nastreeft (zoals in de therapeutisering van de leefwereld). Zij is integendeel een zich openstellen voor de werkelijkheid, voor de andere en het Andere. Spiritualiteit veronderstelt het omgekeerde van een angstvallige betrokkenheid op zichzelf. Zij veronderstelt een soort realisme in de dubbele betekenis van het

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

woord: een houding waarin het andere dan zichzelf ernstig wordt genomen, maar tegelijk een houding waarin die ernst zelf niet té ernstig wordt genomen. Het tragische van onze situatie is dat zelfs de spiritualiteit nu wordt ingeschakeld in een zoektocht naar ervaringen allerhande en dus zelf deel gaat uitmaken van het psychologisme of sentimentalisme dat onze cultuur kenmerkt.

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

3. De herontdekking van de ziel

Het idee van kwaliteitszorg zoals het van toepassing is in industrie en bedrijfsleven zonder meer overdragen naar *non-profit*sectoren of zelfs naar de menselijke relaties in het algemeen, kan slechts verstandig zijn als deze sectoren en relaties fundamenteel dezelfde logica of structuur vertonen. Als dit niet zo is – en er zijn dwingende redenen om dit aan te nemen –, dan moet deze overdracht faliekant aflopen. Dit wil niet zeggen dat *deelaspecten* van het handelen of interageren in deze sectoren of relaties niet vatbaar zijn voor het soort kwaliteitszorg waarvan zoveel sprake is. Dit wil evenmin zeggen dat het woord 'kwaliteit' in de *non-profit*sectoren en relaties niet van toepassing zou zijn. Alleen moet het streven naar kwaliteit hier iets fundamenteel anders betekenen. Het moet een streven zijn dat niet rechtstreeks op nut of levenskwaliteit in de zin van ervaringskwaliteit gericht is. Het moet een streven zijn waarin kwaliteit niet losstaat van de inhouden waarop men gericht is. Dit betekent dat men op die inhouden (betekenissen, waarden) dient gericht te zijn in een soort vergeten van wat dit verder zal 'opbrengen'. Dit soort gerichtheid veronderstelt de aanwezigheid van een zelf dat zich als persoon verhoudt tot fundamentele waarden en betekenissen, waar het nooit zelf zonder meer de oorsprong van is. Ze veronderstelt dus wat men vroeger een ziel of een geestelijk principe noemde, – ook al werd dit eertijds wellicht soms te essentialistisch of verdinglijkt opgevat.

Kwaliteit in menselijke relaties en in de zorg veronderstelt dat we de mens niet benaderen als een combinatie van deelfuncties, als een ervaringsmachine die moet worden opgekalefaterd of geölied. Kwaliteit veronderstelt hier dat

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

we de mens als mens, als persoon benaderen. Nadenken over *volwaardige* kwaliteit die met waardering en respect te maken heeft, leidt dan ook tot een herontdekking van het object van dergelijke houdingen: de mens als persoon. De mens is niet herleidbaar tot een combinatie van eigenschappen, functies of potentialiteiten. Respect is niet daarop gebaseerd. Anders zouden we alleen die individuen moeten respecteren die deze eigenschappen, functies of potentialiteiten in voldoende mate bezitten. Anders zouden we bepaalde diersoorten, zeker de volwassen exemplaren, meer moeten respecteren dan bepaalde, (nog) onvolkomen ontwikkelde of afgetakelde menselijke wezens. De herontdekking van de mens *als persoon* is niets anders dan de herontdekking van *de ziel*. Dat een mens speciaal respect verdient, méér dan gelijk welk dier, werd vroeger uitgedrukt in de toeschrijving van een ziel of geest (méér dan een dierlijk levensprincipe). De ziel werd dan gemakkelijk vereenzelvigd met een super-kwaliteit, een natuur die bij elk menselijk individu te vinden zou zijn, ook als niets ervoor pleit, ook als dit niet blijkt uit allerlei eigenschappen die normaal met die natuur zijn verbonden en die wel constateerbaar zijn. De neiging heeft bestaan en bestaat nog te denken dat de mens respect verdient *omdat* hij een ziel heeft. De waarheid is eerder omgekeerd. Zoals Wittgenstein het uitdrukt: "Mijn houding tegenover hem is een houding tegenover een ziel. Ik ben niet van *mening* dat hij een ziel heeft".[26] Dat ik de andere mens een ziel toeschrijf, is niet gebaseerd op een *mening* waarvoor ik allerlei doorslaggevende argumenten kan aanvoeren; noch is mijn houding (van respect) op die *mening* gebaseerd. Dat ik de ander zie als hebbende een ziel is één met mijn houding van respect. Het geloof in de ziel is geen geloof in de zin dat ik een bepaald soort informatie of weten voorlopig nog niet kan bereiken, zodat ik mij voorlopig moet tevreden stellen met het postuleren van een min of meer twijfelachtige entiteit waarover ik hoop ooit 'zwart op wit' kennis te kunnen verkrijgen (na dit leven). Het geloof in de ziel is

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

geen *mening* die ik bereid moet zijn op te geven bij nieuwe, tegensprekelijke informatie. Veronderstel dat iemand ons overtuigt dat die super-kwaliteit van de ziel een illusie is. Zouden we het respect voor menselijke wezens dan werkelijk opgeven? Of zou respect dan alleen nog gelden voor wezens die de drempel van een bepaalde combinatie van kwaliteiten wel bereiken? Maar waarom zou het bereiken van die bepaalde drempel, waar dan ook gelegd, hen tot object van respect kunnen maken? Vanuit een neutraal standpunt is alles immers even belangrijk of onbelangrijk.

Wie beweert dat de basis voor respect het medelijden is van sensitieve wezens met andere sensitieve wezens, geeft in elk geval toe dat die basis niet bestaat in een (empirische of wetenschappelijke) *mening* betreffende de aanwezigheid van een of andere kwaliteit. Dit soort medelijden is echter evenzeer onbekwaam de complexe vormen van respect te verklaren waartoe mensen doorgaans bekwaam zijn. De basis voor respect is noch een mening of een geloof, noch een louter meevoelen met andere tot gevoel bekwame wezens.

Het besef dat elke mens een ziel heeft, is gesteund op een *zien*: het zien van het menselijk *lichaam* als eerbiedwaardig. Wittgenstein: "Het menselijk lichaam is het beste beeld van de menselijke ziel".[27] Een noodzakelijke voorwaarde voor het contact met een ziel, is contact met een menselijk lichaam, vooral met een gelaat. Het probleem met de aanvaarding van de ziel is niet een tekort aan informatie of evidentie, maar de individuele of collectieve blindheid voor de noden van mensen, van menselijke lichamen, voor de smekende of gebroken blik.[28]

Het toeschrijven van een ziel aan een menselijk lichaam kan niet worden losgemaakt van het zien én benaderen van het menselijk lichaam als eerbiedwaardig, als onaantastbaar en van een praxis waarin die eerbied concreet gestalte krijgt. De individuele ziel is de ziel van een lichaam, een gelaat, dat een *naam* heeft gekregen, een uniek teken dat dit lichaam, dit gelaat, tegelijk verbindt met andere mensen,

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

doden, levenden en nog niet geborenen. De *vanzelfsprekendheid* waarmee we andere mensen zielen toeschrijven, zodanig geïncarneerd in hun lichamen dat we die lichamen slechts met moeite als louter lichamen of conglomeraten van organen kunnen zien, – die vanzelfsprekendheid hangt samen met de vanzelfsprekendheid waarmee we onszelf zien als een zelf, een ik tegenover een gij, een hij of een zij; met de vanzelfsprekendheid waarmee we menselijke spierbewegingen zien als lachen of menselijke klanken als zinnen en liederen. Al deze 'interpretaties' zijn even verwonderlijke vormen van bezieling, even onmysterieuze mysteries.[29]

In het licht van de intrinsieke band tussen de ziel en het lichaam, de mens en de naam is het niet zo verwonderlijk dat eerbied voor de mens, voor de mens *als persoon*, voor de *gehele* mens, kan bestaan in gedragingen, houdingen, gebaren die irrationeel kunnen lijken: het verzorgen van demente bejaarden, comateuze patiënten, zwaar fysisch en mentaal gehandicapten; het waken bij stervenden; het herdenken van namen van overledenen. Vanuit de hypothese dat respect verbonden is met de aanwezigheid van potentialiteiten, kwaliteiten of speciale naturen zijn deze gedragingen, houdingen en gebaren irrationeel, gericht op lichamen die eigenlijk geen speciale aandacht meer kúnnen verdienen aangezien hun rol is uitgespeeld.

Zelfs wanneer we te maken hebben met mensen die bekwaam zijn het spel van de erkenning te spelen, reageren we niet op kwaliteiten of prestaties als zodanig, maar nemen we houdingen aan "tegenover een ziel", tegenover bezielde lichamen of personen. Mensen ernstig nemen, betekent hun gedragingen, woorden, emoties zien als *de hunne*. Tegelijk vallen zij niet zonder meer samen met die gedragingen, woorden, emoties zodat zij, ook wanneer we hun geen erkenning of waardering kunnen geven, toch elementair respect blijven verdienen. Elke persoon bezit een onherleidbare singulariteit of eigenheid die samenhangt met zijn lichamelijkheid, – een lichamelijkheid die hem een

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

plaats geeft in een keten van singulariteiten die een symbolisch verband vormen waarin ieder individu *a priori* als persoon verschijnt.[30]

Cruciaal voor het toeschrijven van een ziel is de aanwezigheid van een (bepaald soort) lichaam, – een *lichaam* dat ieder individu verbindt met andere menselijke lichamen tot een *geestelijk* verband (een mystiek lichaam). Via ons lichaam zijn we willens nillens ingeschakeld in een opeenvolging van geslachten met een welbepaalde geschiedenis, zelf weer intrinsiek verbonden met welbepaalde plaatsen en tijden. Het gaat hier niet om neutrale verbanden, verwisselbare plaatsen en tijden, die het object zijn van de wetenschap. Het gaat om mystieke verbanden, plaatsen en tijden die de *eigen* geschiedenis en dus betekenis van het individu mede bepalen, of dat individu dit nu wil of niet. De ziel is niet geslachtloos; ze is wezenlijk verbonden met herinneringen die men niet kiest of beheerst.[31]

Een mystiek lichaam is een verband dat er is vóór alle beslissingen, waartoe men behoort via het *getekend* zijn van het lichaam door een of ander materieel teken waardoor men tegelijk een betekenis krijgt die elke loutere materialiteit overstijgt zonder er echter los van te kunnen komen. (Daarop gaat de oude opvatting terug dat de ziel zelfs in het hiernamaals niet zonder lichaam kan.) De zielen zitten vast aan de lichamen. Zoals de lichamen dragen ze namen (de familienaam; de doopnaam; soms gewoon de naam van het dorp). De materiële tekens (zoals namen) binden de leden ongeacht hun verdere kwalificaties of verdiensten, meestal zelfs ongeacht hun beslissingen (of ongeacht *latere* beslissingen indien het krijgen van het teken gepaard ging met een belofte). Mystieke lichamen zijn het kader voor de creatie van zielen die het getekend zijn van hun lichamen veronderstellen. Zonder de inbedding van het lichaam in mystieke lichamen en zonder de rituelen die de lichamen van individuen tekenen met betekenissen, zouden er geen individuen zijn met zielen en zouden menselijke lichamen niet eerbiedwaardig zijn.

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

Het realisme van het zien van de ander als hebbende een ziel, als persoon, is van geen andere aard dan het realisme waarmee we onszelf zien als zelf, waarmee we klanken horen als betekenisvolle uitleg of liederen, waarmee we spierbewegingen zien als een glimlach, waarmee we de roos zien als een prachtige bloem. De ziel, de persoon, behoort echt tot de wereld, tot de echte wereld, de wereld die wij au sérieux nemen, de *leefwereld*. De wereld van de wetenschap wordt primair au sérieux genomen door wetenschappers die daarvoor de echte wereld tussen haakjes hebben moeten zetten. Voor outsiders is de wetenschappelijke wereld een uiterst bevreemdende wereld (een *science-fiction* wereld) die men maar au sérieux neemt in zoverre hij de leefwereld binnendringt en op stelten zet via allerlei uitvindingen en instrumenten. De leefwereld ontkent niets van de wetenschap: de resultaten dringen zich onvermijdelijk op; alleen ziet de wereld er in de leefwereld toch heel anders uit. "Wanneer we een ander zien glimlachen, zien we menselijk vlees bewegen in gehoorzaamheid aan zenuwimpulsen. Geen enkele natuurwet is opgeschort tijdens dit proces: we glimlachen niet ondanks, maar dank zij de natuur. Toch is het zo dat we een glimlach op een heel andere wijze verstaan: niet als vlees, maar als geest, spontaan gereveleerd. Een glimlach is altijd meer dan vlees voor ons, ook al is hij enkel vlees".[32] De leefwereld is vol van niet-mysterieuze mysteries die ons verwonderen ook al kennen we perfect de wetenschappelijke uitleg: het mysterie van de geboorte van een kind, dat een onherleidbare betekenis en waarde bezit lang vóór allerlei potentialiteiten en kwaliteiten zich kúnnen manifesteren of realiseren; het mysterie van het gelaat, van glimlach en verdriet. De verwondering over deze mysteries vraagt geen verder onderzoek, maar passende reacties: dankbaarheid, droefheid, eerbied, medeleven. Daarin toont zich of men de zaak begrepen heeft, of men redelijk is of niet. Dit alles geldt niet enkel ten aanzien van menselijke lichamen. Iets gelijkaardigs geldt in de leefwereld tegenover de natuur

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

zelf. “De wonderen van de natuur. Men zou kunnen zeggen: kunst *toont* ons de wonderen van de natuur. Ze berust op het *begrip* van de wonderen van de natuur. (De bloesem die opengaat. Wat is daar *prachtig* aan?) Men zegt: ‘Kijk, hoe ze opengaat!’”.[33] Omgekeerd is er niets in de wetenschappelijke kijk op de dingen dat onze realistische kijk van de leefwereld zou verbieden, laat staan onmogelijk maken: waarom zouden we de spierbewegingen niet mogen zien als een glimlach, andere menselijke lichamen als personen, als hebbende een ziel. “Niets in de wetenschappelijke kijk op de dingen verbiedt [zelfs] de ervaring van het heilige: de wetenschap vertelt ons enkel dat deze ervaring een natuurlijke oorzaak heeft. Wie echter zin zoekt, is indifferent ten opzicht van oorzaken...”.[34]

Het zien van de ander als persoon, als hebbende een ziel, hangt niet af van een of andere theoretische hypothese. Dit zien is ook geen projectie in de zin dat het zien als een illusie zou kunnen worden ontmaskerd, waarna we tot een juister, correcter zien zouden komen. (De anderen niet langer kunnen zien als personen zou een nachtmerrie zijn.) Dit zien is even gerechtvaardigd en adequaat als het onmiddellijk vatten van, en reageren op menselijke klanken als betekenisvolle conversatie. (En als deze niet gerechtvaardigd zou zijn, hoe zou wetenschap mogelijk zijn?) De leefwereld, met zijn conversaties tussen personen, is *primair*; niet de wetenschappelijke wereld. Tot die leefwereld behoren *essentieel* noties, begrippen, classificaties, categorieën die niet door de wetenschap kúnnen worden gerecupereerd, omdat ze een andere betekenis en functie hebben dan het geven van neutrale informatie en causale verklaring: nl. ons oriënteren als *zelf* in een betekenisvolle wereld van zin en allerhande waarden.

De fundamentele houdingen en reacties behorend tot de leefwereld zijn niet afhankelijk van mijn willekeur of subjectief gevoel. Ik beslis niet of ik de ander zie als persoon, woorden hoor als betekenisvol, spierbewegingen als een glimlach. Willen en voelen zijn afhankelijk van de

Herman de Dijn, ‘De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg’
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

onachterhaalbare bekwaamheid tot die grondhoudingen en reacties. Eventuele 'subjectieve' voorkeuren kunnen maar ontstaan op basis van die fundamentele bekwaamheid. Ik beslis niet of ik mij schuldig voel als ik mij ongepast heb gedragen tegenover anderen. Eventuele afwezigheid van bepaalde schuldgevoelens is geen overstijging van subjectieve gevoelens, maar een verschrikkelijk tekort, ook al voelt de persoon zelf dit niet (langer) zo aan.[35]

Het 'geloof' in de ziel of, beter gezegd, het zien van de ziel moet niet en kan niet steunen op wetenschappelijke of puur theoretische gronden. Het stoelt op het realisme van bepaalde grondhoudingen aanwezig in de leefwereld. Dit 'geloof' of dit zien is kwetsbaar, niet omwille van ontbrekende theoretische (of empirisch-theoretische) fundering. Het is kwetsbaar omdat de grondhouding kwetsbaar is.[36] Allereerst omdat sommige enkelingen er niet in slagen dit soort zien of houding te verwerven, of het soms door afstomping verliezen. Geen theoretische fundering kan helpen om dit soort deficiënties ongedaan te maken. Het zien van de ander als persoon kan ook in de verdrukking komen door bepaalde ideologische tendensen. Deze kunnen grondhoudingen niet uitroeien, maar toch doorkruisen en in bepaalde omstandigheden momentaan uitschakelen. Dit is het geval bij een extreme concentratie op efficiëntie vanuit de illusie van een totale beheersbaarheid: dit moet leiden tot een uit het oog verliezen van de uiteindelijke doeleinden waarbinnen efficiëntie iets betekent en die zelf niet in termen van efficiëntie kunnen worden begrepen. Dit is eveneens het geval wanneer de ideologie van de zelfbeschikking domineert: dan verliest men zowel de eigen ziel als de ziel van de ander uit het oog in een extreme concentratie op subjectieve ervaringen. Los van de doeleinden van concrete personen levend in mystieke lichamen is er alleen complete desoriëntatie met niets- of niemandontziende gevolgen. Dit wil niet zeggen dat binnen de leefwereld van concrete personen alles rozengeur en maneschijn is. Maar *daarbuiten* is er in elk geval alleen de chaos

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

van *the wasteland*. Participatie in de collectieve rituelen van mystieke lichamen is de voorwaarde voor een menselijk leven, een leven van zielen met zielen. Daarbuiten ontbreekt elke richting, elke zin.

Het staat goed na de dood van God ook triomfantelijk de dood van de mens te proclameren, terwijl dit een zaak zou moeten zijn van vrees en beven. De mens heeft geen ziel, geen essentie; hij is niets anders dan een samenspel van functies die de illusie van een zelf produceren? We kunnen ons dus ten volle overgeven aan de woekering van de deelfuncties en de niet-afgestemde verlangens van het kind in ons vrij spel geven? Dit is de contradictie van het nieuwe ideaal van authenticiteit: de verlangens van het kind in zichzelf *zelf* ruimte *geven* terwijl men geen kind meer is; de multipliciteit in zichzelf *zelf* aanvaarden. Veel subtieler en interessanter lijkt mij de notie en zelfbeleving van het zelf dat zijn bestaan en roeping dankt aan de ander(en) en dat zichzelf vindt in een zich vergeten in de ander of het andere, in het waagstuk van de overgave.[37] Veel authentieker is de beleving van het zelf dat beseft dat zijn identiteit niet deze is van een substantie, maar de identiteit van een ziel, van een karakter of een *persona* met als ultiem referentiepunt een lichaam. Niet echter om het even welk lichaam, maar een lichaam dat sommigen met zorg hebben gekoesterd en dat anderen (hopelijk) met eerbied zullen begraven. Zo'n zelf kan pas zorgen voor zichzelf, in aanvaarding van zichzelf. Zo'n zelf kan echter moeilijk fungeren als *ideaal* waarnaar men streeft. Als het er is, ervaart het zichzelf als gave, als ziel.

Vanwaar die angst voor de ziel? Waarom zou het niet-wetenschappelijk karakter of het niet theoretisch gerechtvaardigd zijn van die notie ons storen? Het in vraag stellen van de notie omwille van een te essentialistische interpretatie of omwille van onterechte metafysische veronderstellingen is nog geen reden om ze helemaal te verwerpen. Bijgelovig of onterecht metafysisch gebruik van bepaalde noties gebeurt evengoed met wetenschappelijke begrip-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

pen. De angst voor de realiteit van de ziel verraadt juist een verlangen naar een soort zekerheid die men in de leefwereld niet kán bezitten, naar een rechtvaardiging van wat men doet en denkt die hier niet te krijgen is. Als men een bepaald soort zekerheid en rechtvaardiging – die men stiekem heel erg verlangt – niet kan verwerven, besluit men de fundamentele notie maar op te geven en waar voor zijn geld te kiezen. Men kan ze dan alleen vervangen door noties en onderscheidingen die eigenlijk geen enkel houvast bieden: wetenschappelijke begrippen die ons totaal in het ongewisse laten ten aanzien van wat nu *werkelijk* belangrijk is. Alleen een vertrouwdheid met de oppervlakte van de leefwereld kan ons enig houvast bieden. Dieper graven, via de wetenschap en haar categorieën de problemen van waardering willen oplossen, leidt nergens toe. Het is niet omdat bepaalde apen en mensen 95 % genen gemeenschappelijk hebben, dat we deze apen in 't vervolg bijna als mensen moeten behandelen. (Evenmin moeten we ze barbaars behandelen: hier zijn vele soorten houdingen mogelijk, zoals wordt gedemonstreerd door de manieren waarop mensen huisdieren, vee of wilde dieren behandelen.) Het is niet omdat pasgeboren baby's of bepaalde gehandicapten minder 'ontwikkeld' zijn dan volwassen mensapen dat deze laatste meer respect verdienen. Respect is geen categorie die uitsluitend in termen van potentialiteiten, ontwikkeling of prestaties kan worden begrepen. Het ongeloof ten opzichte van de ziel gaat gepaard met een blind, op *niets* gesteund geloof in het belang van wetenschappelijke categorieën ten aanzien van onze waarderingen. Alleen een soort gemakzucht of een sciëntistisch denken kunnen verhinderen dat dit inzicht doordringt.

Onze intuïties betreffende wat *werkelijk* belangrijk is, verdwijnen niet zomaar. Daarvoor zijn ze te sterk: wie kan er ernstig aan twijfelen dat de vertederde glimlach van de vader over zijn kind 'gerechtvaardigd' is? Wie kan er ernstig aan twijfelen dat gehandicapten *personen* zijn die meer

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

eerbied en zorg verdienen dan mensapen? (Tenzij wellicht degenen die nooit met gehandicapten in contact zijn gekomen; gehandicapten worden meer en meer afgezonderd, waardoor er op termijn wel een probleem kan ontstaan.) Wie kan er ernstig aan twijfelen of een glimlach geen grimas is van een zombie? Het vertrouwen in de realiteit van de leefwereld is primair, ook al is het niet theoretisch te gronden.[38] Fundamentele twijfel zou zelfs de mogelijkheid van het vragen (ook van het wetenschappelijke vragen) ondermijnen. Fundamentele twijfel – indien hij ooit optreedt – is geen teken van meer kritische zin maar een pathologisch verschijnsel. Hoewel de ideologie die wetenschappelijke of theoretische zekerheid eist – en dus de ziel *moest* afwijzen – fundamenteel zwak staat, kan zij toch *op bepaalde punten* twijfel zaaien: vooral op die punten waar de wetenschappelijk-technische visie de leefwereld binnendringt en ons confronteert met onuitgegeven en paralyserende problemen (bevruchte eicellen; zygoten; levende doden; monsterlijke genetische combinaties; organen die een eigen leven leiden; kortom, zaken die vroeger alleen in onze nachtmerries voorkwamen). Ook op die punten of in die domeinen kan deze ideologie twijfel zaaien waar generositeit zwak staat door een tekort aan 'zien', aan contact: moet men wel de financiële en maatschappelijke prijs betalen die samenhangt met dementie of handicap? Ook hier weer maken de wetenschappelijk-technologische ontwikkelingen ongewild de zaken nog moeilijker: enerzijds worden altijd maar meer mensen altijd maar langer in leven gehouden; anderzijds lijkt de bereidheid tot generositeit altijd maar minder te 'rechtvaardigen'. Narcisme en sentimentalisme zetten daarenboven de gewoonten en patronen van handelen die de ziel ondersteunen in de deugd altijd maar meer onder druk, waardoor het nog onduidelijker wordt wat we moeten willen.

De negatie van de ziel, van het rijk van de geesten (inclusief de doden), leidt tot steeds meer moeilijkheden in het samenleven. Het wordt steeds problematischer een

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

onderscheid te maken tussen goed en kwaad, redelijk-onredelijk, eerbaar-verwerpelijk, zelfverwerkelijkend-zelfvernietigend. Het zelf dreigt gereduceerd te worden tot het momentane aanvoelen, de momentane drijfveer. Met de notie van eer en waardigheid dreigt ook de ander uit het gezicht te verdwijnen, tenzij als een bundel van gevoelens, een sensibiliteit niet fundamenteel verschillend van die van het dier. Het gevolg is dat de noties van doel, bestemming, roeping vervangen worden door de notie van 'projecten', versplinterde gerichtheden op resultaten die niet meer gekenmerkt zijn door een zich ontvouwende en zich revelerende zin, maar door 'kwaliteit van leven' (lees: van ervaringsmomenten).

De ziel is echter niet zo gemakkelijk uit te drijven; daarvoor is ze te nauw verbonden met het lichaam, te zichtbaar in het gelaat van de ander. Daardoor is het moeilijk – ondanks alles – te blijven veinzen dat het in het menselijk leven slechts gaat om momentane contacten van ervaringsmachine tot ervaringsmachine. De herontdekking van de ziel impliceert een andere visie op kwaliteit. Daarom moet kwaliteitszorg meer zijn dan de zo geprezen 'totale (of integrale) kwaliteitszorg'. Echte kwaliteit kan alleen worden bereikt in een vergeten van kwaliteitszorg als loutere gerichtheid op resultaten. Echte kwaliteit kan alleen worden bereikt in de overgave aan datgene waarom het gaat.[39]

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

NOTEN

1 Onderscheid te vinden in: Theo Zweerman, *Om de eer van de mens. Verkenningen op het grensvlak van filosofie en spiritualiteit*. Delft, Eburon, 1991, p. 199-201.
2 Cf. Herman De Dijn, "Tolerance, Loyalty to Values and Respect for the Law", in: *Ethical Perspectives* 1:1 (1994), p. 27-32.
3 Cf. Arnold Burms, "Rationaliteit, zelftranscendentie en zelfbetrokkenheid", in: Stefaan E. Cuypers (red.), *Indirecte rede: Jon Elster over rationaliteit en irrationaliteit*. Leuven, Acco, 1994, p. 201.
4 Cf. Herman De Dijn, "Emoties. Een filosofische analyse", in: *Streven* 66:8 (1999), p. 687-699.
5 Vandaar dat epistemologie niet totaal kan worden losgemaakt van ethiek: cf. Michael Polanyi, *Personal Knowledge. Towards a Post-critical Philosophy*. London, Routledge & Kegan Paul, 1958.
6 Cf. Harry Kunneman, *Postmoderne moraliteit*. Amsterdam, Boom, 1998, p. 124, p. 127.
7 De term refereert naar: Johan Huizinga's *Homo ludens*. Groningen, Wolters-Noordhoff, 1985[5].
8 Aldus Vladimir Nabokov, *Speak, Memory. An Autobiography Revisited*. Harmondsworth, Penguin Books, reprint 1982, p. 110.
9 De tegenstelling puzzel-mysterie verwijst naar de tegenstelling *problème-mystère* van Gabriel Marcel, *Om de menselijke waardigheid. Een terugblik op mijn existentiële uitgangspunten*. Utrecht, Bijleveld, 1968, p. 86 e.v.
10 Over de betekenis van symbolen, zie: Herman De Dijn, 'Symbolen', in: *Kultuurleven* 63:1 (1996), p. 22-25.
11 Cf. de brochure *Decreet inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen* van het Ministerie van Cultuur, Gezin en Welzijn van de Vlaamse Gemeenschap, p. 8 en 9. In Neder-

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

land bestaat sinds 1996 een *Kwaliteitswet Zorginstellingen*: cf. Paul van Tongerenb en Carla Bal, "Blijven vragen wat kwaliteit is. Filosofische bijdrage aan de kwaliteitszorgdiscussie in de gezondheidszorg", in: *Ethische perspectieven* 8 (1998) 4, p. 311-315.

12 Voca-Training & Consult, *Totaal kwaliteitsmanagement. Handleiding voor het systematisch werken aan kwaliteit in gezondheids- en welzijnsvoorzieningen*. Leuven-Apeldoorn, Garant, 1998.

13 Hetzelfde Voca was mede-uitgever van Marc Vermeire (red.), *Integrale kwaliteitszorg in gezondheids- en welzijnsvoorzieningen*. Leuven-Apeldoorn, Garant, 1992, waarin werd opgenomen: Herman De Dijn, "Integrale kwaliteitszorg: moderne waan of deontologische eis". In dit artikel werden de hier gemaakte onderscheidingen reeds besproken.

14 Miyamoto Musashi, *A Book of Five Rings*. London, Fontana Paperbacks, 1984.

15 Cf. Herman De Dijn, *Hoe overleven we de vrijheid?* Kampen, Kok Agora/Kapellen, Pelckmans, 1997, vierde druk, hoofdstuk 4 "Tolerantie en democratie".

16 Cf. Arnold Burms, "Helping and appreciating", in: S. Griffioen (ed.), *What Right does Ethics Have? Public Philosophy in a Pluralistic Culture*. Amsterdam, VU-University Press, 1990, p. 67-77.

17 Cf. Arnold Burms, "Rationaliteit, zelftranscendentie en zelfbetrokkenheid", in: Stefaan E. Cuypers (red.), *Indirecte rede: Jon Elster over rationaliteit en irrationaliteit*. Leuven, Acco, 1994, p. 202-4.

18 Voor een 'Oosterse' demonstratie van dezelfde gedachte, zie: Eugen Herrigel, *Zen in the Art of Archery*. New York, Random House (Vintage Books), reprint 1971.

19 Wie teveel de nadruk legt op de gelijkheid zou weleens het deksel op de neus kunnen krijgen omdat reëel ongelijken dan eigenlijk niet meer (mogen) bestaan. (Aldus J.R. Reinders, VU-Amsterdam, in een lezing te Leuven op 10 maart 1999 over "Handicap, ethiek en waarde van het leven".)

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

20 Willem Jan Otten, *Ons mankeert niets.* Amsterdam, G.A. van Oorschot, 1995, vijfde druk, p. 8-9.

21 Cf. Paul Moyaert, "Over de naastenliefde", in: *Tijdschrift voor Filosofie* 56: 2 (1994), p. 209-236.

22 Aldus Masaaki Imai in een interview in de Vlaamse krant *De Standaard* van 8 mei 1993: "Problemen ontstaan juist wanneer het gezond verstand niet in de praktijk wordt gebracht, wanneer we niet handelen naar wat we eigenlijk al weten. Maar ik heb de indruk dat Westerse managers niet zozeer geïnteresseerd zijn in gezond verstand."

23 Voor een voortreffelijke, hedendaagse visie op religie, zie: Hermann Lübbe, *Religion nach der Aufklärung*. Graz-Wien-Köln, Styria, 1986.

24 Dit wordt prachtig gedemonstreerd in de roman van Willem Jan Otten, *Ons mankeert niets* (cf. noot 20).

25 Cf. Marc Desmet, *Dag en nacht. Een spiritualiteit vanuit de medische ervaring*. Tielt, Lannoo, 1996.

26 Ludwig Wittgenstein, *Filosofische Onderzoekingen* (vert. Hans W. Bakx). Meppel, Baarn, 1976, II 4. Besproken in: Peter Winch, "Eine Einstellung zur Seele", in: *Proceedings of the Aristotelian Society*. New Series. Vol. LXXXI (1981), p. 1-15.

27 *Ibidem.*

28 Volgens de oude Chinese filosoof Mencius is het ontstaan van de ethiek verbonden met de ervaring, het zien van iets dat onverdraaglijk is. Cf. *Mencius.* Translated with an introduction by D.C. Lau. Harmondsworth, Penguin Classics, reprint 1983, p. 105: "Men kan gerust aannemen dat er in oude tijden mensen waren die hun ouders niet begroeven. Wanneer de ouders stierven, werden hun lichamen in grachten gedumpt. Dan, op zekere dag, gingen de zonen daar voorbij en daar lagen de lichamen, aangevreten door vossen en uitgezogen door vliegen. Het zweet brak uit op hun voorhoofd en ze konden het gezicht niet verdragen. Het zweten was ... een uitdrukking van wat ze diep in hun hart voelden. Ze gingen naar huis om korven en spaden te halen. Als het absoluut juist was voor hen om de stoffelijke resten van hun

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

ouders te begraven, dan moet het ook juist zijn voor alle plichtsgetrouwe zonen en goedwillige mensen om op dezelfde wijze te handelen." (eigen vertaling).

29 Cf. Gabriel Marcels mysteries die geen puzzles zijn.

30 Cf. Arnold Burms, "Het eigene: reëel en symbolisch", in: *Algemeen Nederlands Tijdschrift voor Wijsbegeerte* 91:1 (1999), p. 45-57.

31 Over de relatie tussen herinnering en identiteit, zie Roland Breeur, "Over geschiedenis, het leven en het zelf", in: *Tijdschrift voor filosofie* 60:3 (1998), p. 447-474.

32 Cf. Roger Scruton, *The Philosopher on Dover Beach. Essays*. Manchester, Carcanet, 1990, p. 9 (eigen vertaling).

33 Ludwig Wittgenstein, *Losse Opmerkingen* (vert. Willem de Ruiter en Wim Stange). Amsterdam, De Balie, 1992, p. 99.

34 Cf. Roger Scruton, *o.c.*, p. 10 (eigen vertaling). Over de verhouding religie-wetenschap, zie ook: Herman De Dijn, *Kan kennis troosten?* Kampen, Kok Agora / Kapellen, Pelckmans, 1994, hfdst. 2.

35 Cf. de film van Woody Allen *Crimes and Misdemeanors.*

36 Cf. Herman De Dijn, "De kwetsbaarheid van de ethiek", in: Herman De Dijn, *Hoe overleven we de vrijheid?* Hoofdstuk 3.

37 Cf. Arnold Burms, "Rationaliteit..." (zie noot 17), p. 201-2.

38 Cf. Herman De Dijn, "Vertrouwen", in: Herman De Dijn, *o.c.*, hoofdstuk 6.

39 Onderdelen van dit essay verschenen in min of meer sterk gewijzigde vorm in volgende artikels van Herman De Dijn, "Integrale kwaliteitszorg. Een waanidee?", in: *Streven* 58: 9 (1991), p. 777-786; "Kwaliteit en respect in de zorg", in: *Tijdschrift voor geneeskunde en ethiek* 7: 2 (1997), p. 40-44; "Psychologisme", in: *Kultuurleven* 64: 5 (1997), p. 44-47.

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)

PERSONALIA

Herman De Dijn is hoogleraar moderne wijsbegeerte aan het Hoger Instituut voor Wijsbegeerte van de KU Leuven en vice-rector voor de Humane Wetenschappen van dezelfde universiteit. Hij is uitgever van het *Tijdschrift voor Filosofie* en auteur van cultuurfilosofische essays (*Hoe overleven we de vrijheid?* en *Kan kennis troosten?*, uitgegeven bij Kok/Kampen en Pelckmans/Kapellen).

Herman de Dijn, 'De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg'
Valkhof Pers, Nijmegen 1999
(Annalen van het Thijmgenootschap, afl. 87.3)