

De overeenkomst tussen mieren en managers

Wie tekeer gaat tegen de managers en hun cultuur vindt bij mij altijd een gewillig oor. Veel van wat er in Nederland mis is, bij de overheid, in ziekenhuizen, op school of aan de universiteit, komt door het management. Of liever: door het *te veel* aan management. Het is al jaren een plaag: overal kom je de managers tegen, herkenbaar aan maatpak en jargon. Niet gehinderd door kennis van zaken, brengen zij de complexiteit van de werkelijkheid terug tot een schema op hun computerscherm. Met als doel de zaak 'beheersbaar' te maken, hoewel niemand daar om heeft gevraagd.

Chris van der Heijden (*Het zand in de machine. Managerscultuur in Nederland*, Contact) spreekt liever over 'zand in de machine' in zijn recente gelijknamige pamflet. Want alles dreigt erdoor vast te lopen. Waar de managers het voor het zeggen hebben, krijgt vorm de voorkeur boven inhoud en wordt het middel veranderd in het doel - een dagelijkse ergernis voor iedereen die van zijn vak houdt, een onuitputtelijke bron van verspilling en overbodigheid.

Veel van Van der Heijdens voorbeelden komen uit het onderwijs - nuttig om te weten voor de parlementariërs die nu de verwoestende onderwijsvernieuwingen onderzoeken. Vooral de managers hebben daarvan geprofiteerd. De direct betrokkenen weten dat natuurlijk allang. Voor hen bevat het pamflet niet veel nieuws, maar zij kunnen zich wel verheugen op een feest van de herkenning.

Toch is het niet erg waarschijnlijk dat een oplossing snel in zicht komt, zelfs als we overstroomd zouden worden met dit soort pamfletten. Daarvoor maakt de managersplaag te zeer deel uit van het grote geheel. Als we de socioloog Max Weber erbij halen, wat ook Van der Heijden doet, dan vernemen we dat managers onlosmakelijk bij de bureaucratie horen en dat de moderne wereld in al zijn complexiteit daar niet goed buiten kan. Wat niet wil zeggen dat Weber die bureaucratie in elk opzicht een zegen vond. De nadelen ervan zijn bij hem vrijwel identiek aan de bezwaren die Van der Heijden tegen de managementcultuur formuleert.

Is het mogelijk *tegen* de moderne wereld te zijn? Ja, dat is mogelijk, maar of het zin heeft is een andere zaak. De Italiaanse futuristen waren tegen het maanlicht (veel te romantisch in hun progressieve ogen) en bedachten een fantastisch alternatief met reusachtige elektrische lampen. Hoe massiever het probleem, des te drastischer de oplossing. Wie te lang over de managersplaag nadenkt, krijgt waarachtig sympathie voor de dictatuur. Van der Heijden mijmert nostalgisch over Alexander de Grote die met één sabelhouw de Gordiaanse knoop doorhakke.

Waarom geven we de voorkeur: aan het brute geweld van een Alexander of aan de zachte, van regels, vergaderingen en procedures aan elkaar hangende druk van de managers? Van der Heijden deinst op het laatste nippertje terug voor de onmiddellijke, totale en – naar te vrezen valt - illusoire oplossing; in plaats daarvan houdt hij een alleszins redelijk pleidooi voor 'diversiteit en decentralisatie', in hoop zo de excessen van de managementcultuur te voorkomen.

Helaas zit de zwakke plek van zijn pleidooi juist in die redelijkheid. De reeds genoemde Max Weber omschreef de wording van de moderne westerse wereld als een 'rationalisering' op bijna elk gebied. Dáárvan vormen de managers een symptoom; bureaucratie en centralisatie zijn bedoeld om het bestuur rationeler te maken. Aan die rationaliteit valt niet makkelijk te ontkomen – vandaar dat redelijke oplossingen zo vaak de neiging hebben het probleem in stand te houden of zelfs te vergroten. Alleen een *irrationele* oplossing zou soelaas kunnen bieden, maar als we daarvoor een dictatuur moeten accepteren is de remedie erger dan de kwaal.

Valt er dan helemaal niets aan te doen? Heeft Van der Heijden zijn pamflet vergeefs geschreven? Dat ook weer niet, al is het maar vanwege zijn constatering dat alles vreemd genoeg *niet* vastloopt, in weerwil van de epidemische managementcultuur. Waarom niet? Omdat de vakmensen (de 'professionals', schrijft Van der Heijden, jargon is besmettelijk) bijna altijd gewoon hun werk blijven doen. Dat is, welbeschouwd, ook iets irrationeels. Tegenover de waan van het management staat het wonder van de vakman die zich niet uit het lood laat slaan.

Concentreer je je op alle idiotie in de wereld, dan begrijp je al gauw niet meer dat de aarde in zijn baan blijft. Denk je de hele dag aan de managers, dan verlies je de moed om in je eigen bezigheden te volharden. Terwijl het daar nu juist op aankomt. De kunst is je zo weinig mogelijk aan te trekken van het management, het strategisch te negeren als slecht weer tijdens de vakantie of trage bediening in een restaurant waar ze lekker kunnen koken – zelfs al word je nat en duurt het lang voordat het eten komt.

Pas als dat even niet meer wil lukken, is het zinvol om te dromen van een Alexander die alle managers, van de ene dag op de andere, uit hun functies zal ontheffen. Daarna kun je er weer tegen. En wie niet in zo'n droom kan geloven omdat al die ontslagen tot chaos zouden leiden, raad ik aan eens naar de natuur te kijken. Van haar kunnen we leren dat de chaos vermoedelijk zeer beperkt zal blijven. Wat gebeurt er namelijk als je per ongeluk op een mierenhoop stapt? Prompt verandert de mierenhoop in een panisch gewriemel. Maar kom je een paar dagen later terug, dan gaat alles weer zijn gang alsof er niets is gebeurd.

(NRC Handelsblad, 7-12-2007)