

Feiten verbinden met gevoel draagt bij aan herstel vertrouwen

Kenniswerkers trachten het afnemend vertrouwen van burgers in de feiten, cijfers en analyses die ze maken vaak te bestrijden door het produceren van meer feiten, cijfers en analyses om te overtuigen. Dat blijkt contraproductief te zijn. Maar er is een andere werkwijze die het vertrouwen wel herstelt.

IN HET KORT

- Kille argumentatie alleen schiet veel burgers in het verkeerde keelgat, en leidt tot het negeren van feiten.
- Betrokken waarheidsvinding zou het devies moeten zijn. Dat schept realistische verwachtingen voor burgers.
- Betrokken waarheidsvinding verbindt feiten met gevoel door aandacht te besteden aan wat burgers belangrijk vinden.

**GEORGE
GELAUFF**
Programmaleider
bij het Apostolisch
Genootschap

De argwaan over ramingen van economische groei. De ontkenning dat klimaat verandert door het gedrag van mensen. Het vertekende beeld van de aantallen immigranten. Dergelijke voorbeelden zijn er legio, waarbij gevoelens de feitenkennis en wetenschappelijke analyses onder druk zetten.

Afnemend vertrouwen

Waar komt het afnemend vertrouwen in feiten, cijfers en analyses vandaan? Davies (2018) noemt drie oorzaken. Ten eerste hebben politici, beleidsmakers en bedrijven selectief gebruikgemaakt van cijfers en twijfel gezaaid over de waarde van kennis om hun belangen te beschermen. Ambtenaren weigeren onderzoek te publiceren, of passen conclusies aan omdat de uitkomsten in strijd zijn met de politieke voorkeuren van hun bewindspersonen. Bedrijven hebben bijna vijftig jaar lang twijfel gezaaid

over het wetenschappelijk onderzoek naar de gezondheidsgevolgen van roken (Blauw, 2018). Steeds weer was het de vraag of de causaliteit wel echt was aangetoond en was er reden onderzoek te verbeteren en nieuw onderzoek te doen. Ondertussen stierven er jaar na jaar mensen aan longkanker. Klimaatontkenners hebben de strategie van twijfel zaaien over onderzoek overgenomen (Oreskes en Conway, 2012).

Ten tweede zijn de cijfers die een rol spelen in het maatschappelijk debat lang niet altijd relevant in de leefwereld van burgers. Economische groei is een van de centrale ijkpunten in het sociaal-economisch beleid. De groei van het bruto binnenlands product wordt echter voor veel burgers steeds minder relevant. Daar zijn de ongelijkheid in inkomens en vermogens, en de bij de groei achterblijvende inkomens debet aan.

Ten derde verhullen data en feiten de pijn van door globalisering en technologie in de knel komende mensen. Statistieken beschrijven niet hoe intens mensen ergens door geraakt worden, of hoe intens ze iets voelen (Davies, 2018). Een onderverdeling in werkend en werkloos zegt niet hoe het voelt om dag in dag uit thuis te zitten zonder werk. Statistieken tonen evenmin aan hoe het is om te werken in een distributiecentrum waar de werkgever gratis pijnstillers verstrekt om het werk dragelijk te houden (Guendelsberger, 2019).

Dubbelkwadrant

Hoe kunnen kenniswerkers eraan bijdragen dat het gevoel voor feiten terugkeert in de samenleving? Vaak pogen kenniswerkers deze vraag te beantwoorden door meer feiten, cijfers en analyses te produceren, maar dat kan contraproductief werken. Met een conflicthantieringsmodel leg ik uit waarom dat zo is en wat er aan te doen is.

Ik gebruik hierbij het kernkwadrantenmodel van Daniel Ofman (2001) en pas dat toe op kenniswerkers en burgers. Het model wordt in allerlei praktijksituaties benut om een negatieve spiraal van toenemend verlies aan vertrouwen te doorbreken en het helpt partijen om zich op een gelijkwaardige wijze kwetsbaar op te stellen, om zo te zien waar er spanning in de onderlinge relatie ontstaat en waar er perspectief is om die spanning te doorbreken.

Het model gaat uit van iemands *kernkwaliteit*, bijvoorbeeld flexibiliteit. Als dat doorschiet komt die persoon in zijn *valkuil* terecht, en wordt hij wispelturig. De *uitdaging* is daar het positieve tegengestelde van: ordelijkheid. Te veel orde resulteert in starheid, en daar is een flexibel persoon *allergisch* voor.

Door voor twee personen zo'n kernkwadrant te maken, blijkt vaak dat de valkuil van de een de allergie van de ander is. Daar ligt dan de oorzaak van het conflict (in een figuur weergegeven met de vechtlijn). In het voorbeeld: iemand met de kernkwaliteit flexibiliteit kan iemand met de kernkwaliteit ordelijkheid als

star ervaren, terwijl de tegenpartij de flexibele persoon als wispelturig ervaart (waarvoor een ordelijk iemand allergisch is).

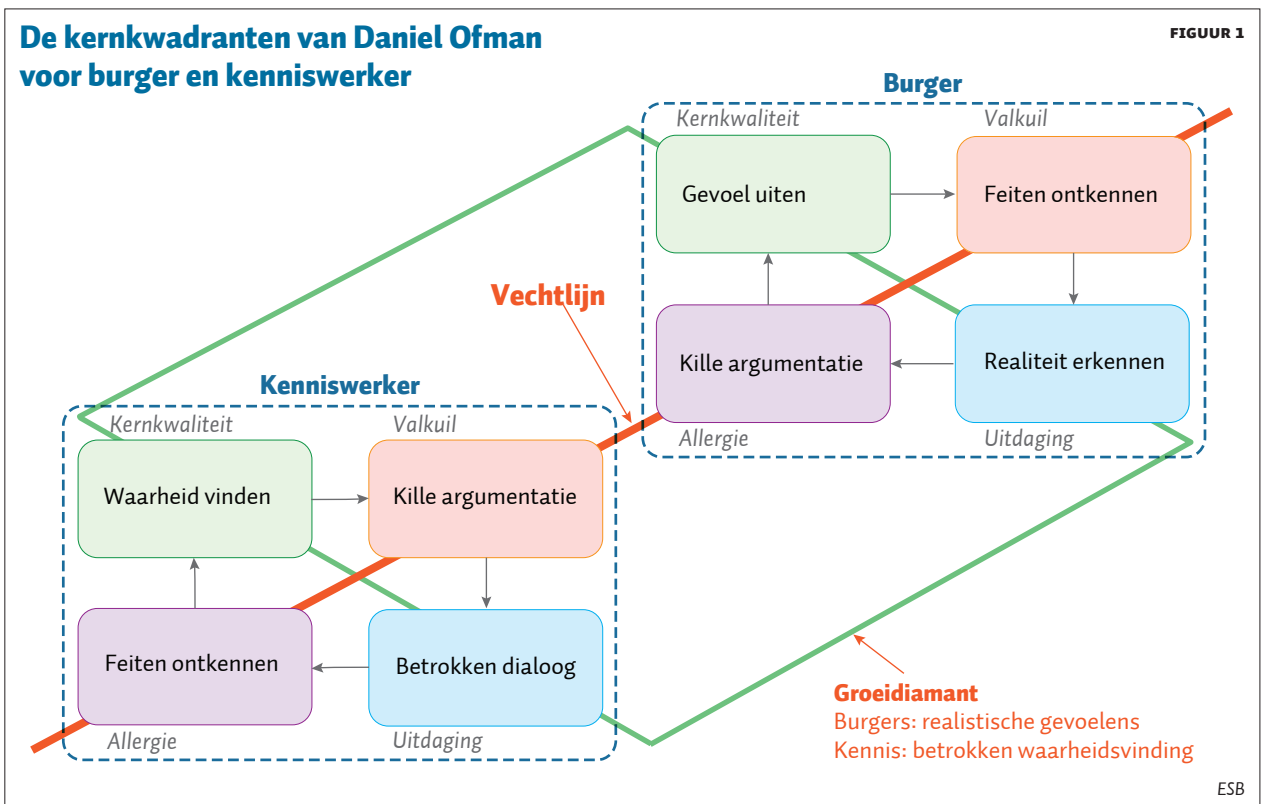
Door de uitdaging met de kernkwaliteit te verbinden ontstaat een perspectief waarmee het conflict opgelost kan worden (in de figuur wordt dat weergegeven met de groeidiamant). In het voorbeeld kan iemand met de kernkwaliteit flexibiliteit ook tot zijn recht komen bij mensen met de kernkwaliteit ordelijkheid door te communiceren over het proces.

Kernkwadrant voor burger en kenniswerker

Figuur 1 past het model van Ofman toe op de relatie tussen kennis en burgers. Burgers (rechtsboven) zijn goed in het uiten van hun gevoel. Als dat doorschiet, resulteert het in feiten negeren en ontkennen. De uitdaging voor burgers is om de realiteit, die besloten ligt in feiten en onderzoek, te erkennen. Realiteit erkennen kan het risico inhouden om te ontaarden in kille argumentatie, waar burgers – die hun gevoel gerespecteerd willen zien – allergisch voor zijn.

De kernkwadranten van Daniel Ofman voor burger en kenniswerker

FIGUUR 1



Groeidiamant
 Burgers: realistische gevoelens
 Kennis: betrokken waarheidsvinding

ESB

Kennis (linksonder) is op zoek naar de waarheid. De valkuil hierbij is om feiten en onderzoek koel te presenteren, zonder gevoel voor degenen die onderwerp zijn van het onderzoek of die door de feiten geraakt worden. De uitdaging is om betrokkenheid te tonen. Als dat te ver gaat, komen de feiten onder druk te staan. Wat voor kenniswerkers tot allergie leidt.

Op de rode vechtdag valt een kenniswerker in de valkuil van de kille argumentatie, en ontvlamt het gevecht omdat burgers daar allergisch voor zijn. Omgekeerd raken burgers die de feiten ontkennen de onderzoekers ‘midscheeps’ in hun allergie. Alle kans dus op conflicten.

Perspectief voor kenniswerkers

Als beide partijen hun uitdaging weten te verbinden met hun kernkwaliteit ontstaat er een (in figuur 1 groen weergegeven) *groeidiamant*. Voor kenniswerkers gaat het dan om betrokken waarheidsvinding. Die betrokkenheid bij waarheidsvinding blijkt als onderzoekers naast burgers gaan staan om oneigenlijk gebruik van data aan de kaak te stellen, en er geen genoeg mee nemen dat onwettige resultaten in de la verdwijnen. Blauw (2018) geeft een voorbeeld van hoe het niet moet: twee bekende statistici in de Verenigde Staten lieten zich voor het karretje spannen van de rooklobby.

Betrokkenheid blijkt ook uit aandacht voor de relevantie van data en onderzoeksresultaten voor burgers. Een voorbeeld zijn de traditionele doelstellingen van economisch beleid die teruggaan op Jan Tinbergen (Hamer, 2019). Van oudsher gaan de ramingen en beleidsanalyses van het Centraal Planbureau niet alleen over economische groei, maar ook over werkloosheid en koopkracht. Aldus richt de Nederlandse sociaaleconomische beleidsinformatie zich op voor burgers relevante werkloosheid en inkomensverdeling.

Betrokkenheid blijkt tenslotte uit het onderkennen van de pijn bij burgers, en economen hebben daar steeds meer oog voor. Rajan (2019) betoogt dat in de VS de gevolgen van globalisering en de opkomst van ICT neerkomen op de schouders van de werknemers met de minste draagkracht, die vaak in rurale gebieden of arme wijken wonen. Banerjee en Duflo (2019, p. 84) schrijven: “Werknemers die hun leven lang een fysiek veeleisende baan hebben gehad, verliezen niet alleen hun werk, maar ook hun waardigheid.” In Nederland blijken de globaliseringseffecten voor de werkgelegenheid beperkt te zijn voor de van oudsher open economie (Euwals et al., 2019). De auteurs onderkennen bij die conclusie echter wel dat globalisering onzekerheid

creëert, en dat laag- en middelbaar opgeleiden zich vaker dan hoogopgeleiden als verliezer zien van de open economie.

Perspectief voor burgers

Een betrokken waarheidsvinding kan het pad effenen naar realistische gevoelens bij burgers en naar een grotere ontvankelijkheid voor kennis. Als mensen zich gesteund voelen door de wetenschap, zullen ze zich er meer voor openstellen. Steun geven betekent niet zeggen wat burgers graag willen horen, maar dat er aandacht wordt besteed aan wat voor hen belangrijk is en wat zij ervaren.

Steun geven zal zeker niet vanzelf gaan, en zal ook niet overal lukken. Bovendien spelen politici, beleidsmakers en het bedrijfsleven daarin ook een belangrijke rol. Maar om bij burgers het gevoel voor feiten meer terug te brengen, zou het wel eens kunnen helpen als wetenschappers hun zoektocht naar feiten verbinden met hun gevoel voor burgers.

Literatuur

- Banerjee, A.V. en E. Duflo (2019) *Good economics for hard times: better answers to our biggest problems*. Londen: Allen Lane.
- Blauw, S. (2018) *Het best verkochte boek ooit (met deze titel): hoe cijfers ons leiden, verleiden en misleiden*. Amsterdam: De Correspondent.
- Davies, W. (2018) *Nervous states: how feeling took over the world*. New York: Penguin.
- Euwals, R., S. Groot en G. Meijerink (2019) *Globalisering: geringe regionale effecten, wel onzekerheid*. CPB Policy Brief, december.
- Guendelsberger, E. (2019) *On the clock: what low-wage work did to me and how it drives America insane*. Boston, MA: Little, Brown and Company.
- Hamer, M. (2019) *Draagvlak in een gefragmenteerde samenleving*. Inleiding bij de Tinbergen-conferentie Draagvlak in een gefragmenteerde samenleving. 24 september, Den Haag. Te vinden op www.ser.nl.
- Ofman (2001) *Core qualities a gateway to human resources*. Scriptum.
- Oreskes, N. en E.M. Conway (2012) *Merchants of doubt: how a handful of scientists obscured the truth on issues from tobacco smoke to climate change*. New York: Bloomsbury.
- Rajan, R. (2019) *The third pillar: the revival of community in a polarised world*. Glasgow: William Collins.