

OLAV DE MAAT

HUFTERS & HELDEN



**Waarom we
allemaal een beetje
aardiger moeten zijn**

INHOUD

1 Waarom hufters fascineren 7

We zijn niet logisch bezig 12

We zijn onze omgeving 14

2 Waarom we bijna nooit hufters zijn 23

We zijn gek van harmonie 27

We weten wat het is om een ander te zijn 38

We investeren in relaties 42

We zijn creatiever dan Neanderthalers 50

Wat helden onthouden van dit hoofdstuk 54

3 Waarom we bijna nooit helden zijn 57

We laten angst raad geven 61

We worden asociaal van anonimiteit 67

We behandelen mensen die anders zijn niet als mensen 72

We vragen: 'Hoe hoog?' als de groep zegt: 'Spring!' 77

We zijn luie zelfmisleiders 89

We zijn soms bang, moe en slechtgemanierd 95

Wat helden onthouden van dit hoofdstuk 99

4 Hoe we gehaast en hebberig werden 103

We moeten vooruit 107

We mogen anderen niet vertrouwen 115

We denken dat we altijd te weinig hebben 127

We moeten meer willen 134

Wat helden onthouden van dit hoofdstuk 142

5 Hoe we egoïstisch en verwaand werden 145

We moeten onszelf zijn 148

We moeten vrijheid krijgen 155

We hoeven geen moeite te doen 159

We overschatten onszelf 168

Wat helden onthouden van dit hoofdstuk 175

6 Hoe we helden kunnen worden 179

We gaan tegen de stroom in 184

We houden het klein 192

We zeggen gedag 198

We praten 205

We hebben goede gewoontes 211

We zijn er voor elkaar 217

Wat helden onthouden van dit boek 228

Nawoord 231

Dank 235

Noten 239

Over de auteur 256

1

**WAAROM
HUFTERS
FASCINEREN**

8 Mensen die continu op hun telefoon kijken terwijl ik met ze sta te praten. De mensen van wie ik nul reactie krijg als ik hun mails stuur om iets te vragen. Kassières die met elkaar blijven praten terwijl ik probeer duidelijk te maken dat ik wil pinnen. De medewerkster van de Albert Heijn to go die met een geïrriteerde zucht zegt: ‘Helaas wel,’ als ik vraag: ‘Zijn jullie nog open?’ Mensen die me niet bedanken of zelfs maar aankijken als ik de deur voor hen openhoud. De oude vrouw in de winkel die me boos aankijkt als ik vraag of ik iets voor haar kan pakken van het bovenste schap. De man wiens hond de mijne honderden meters het bos in jaagt, en die me negeert als ik vraag of hij zijn hond in bedwang wil houden. De serveerster die ik lijk te storen in haar rust als ik iets bij haar wil bestellen. Mensen die zich de trein in wurmen terwijl er nog reizigers uit moeten stappen. De medewerkster van een kledingwinkel die me om vijf voor vijf, terwijl ik iets sta te passen, geërgerd vraagt of ik op wil schieten, omdat ze om vijf uur naar huis wil. De mail waarin de zender mijn baas cc’t om iets van me gedaan te krijgen. Mensen die voordringen in de rij bij de skilift.

De middelvinger die ik van een medeweggebruiker krijg. De man die me uitscheldt omdat ik op de ligstoel naast het zwembad ben gaan liggen waar hij eerder een handdoek op had gelegd. Boze klanten die apotheekmedewerkers uitmaken voor dieven en zakkenvullers en dingen naar hun hoofd gooien omdat ze zien dat de uitleg over hun nieuwe medicijn zes euro kost. Een vrouw die in een kledingwinkel in elkaar wordt geslagen door een andere klant omdat ze die had aangesproken op het feit dat ze er een rommeltje van maakte. De beveiliging van dezelfde kledingwinkel die de in elkaar geslagen dame verzoekt of ze zich er in het vervolg niet meer mee wil bemoeien omdat mensen aanspreken op hun gedrag een taak van de beveiliging is. Pyjamadagen in bejaardentehuizen. Topmanagers die een vertrekbonus van tonnen krijgen terwijl hun organisatie bijna failliet is. De vrouw die de ouders van de jongen die ze heeft doodgereden aanklaagt, omdat het ongeluk haar emotioneel zou hebben getraumatiseerd. Mensen die Marokkanen de schuld geven van de problemen in Nederland of vluchtelingen automatisch zien als een bedreiging van hun veiligheid. 9

Dit zijn voorbeelden die ik in korte tijd heb verzameld en waar ik me op z'n minst over verwonderd heb. Ik heb maar een paar dagen geobserveerd en je ziet het bewijs. Als ik er gevoelig voor was, zou ik er depressief van kunnen worden. En ik niet alleen. Het gaat niet goed met Nederland, vinden Nederlanders. De maatschappij verhardt. Mensen gedragen zich hufterig. 'Normen en waarden', dat is nog altijd het grootste probleem volgens de meesten. En dat vinden Nederlanders al een hele poos.¹ Velen schamen zich inmiddels zelfs voor de hufterigheid in ons land.²

Ik wil me niet in een discussie mengen over de vraag of Nederland inderdaad hufteriger wordt. Lomp gedrag kan van alle tijden zijn en misschien storen mensen zich aan anderen, omdat het met henzelf niet goed gaat. Wie weet. Het valt mij ook niet per se op dat de Nederlander zich steeds horkeriger gedraagt. Het valt mij simpelweg op dat de mens in het algemeen zich regelmatig als een hork gedraagt. En dat is al genoeg. Met horkerigheid omgaan

is nou eenmaal vermoeiend. Het kost energie, al dat geërger aan elkaar. En het is zonde van de energie. Het ontnemt ons kansen op samenwerking en oplossingen voor sociale problemen. Het zou zoveel beter gaan met ons land, en zelfs de wereld, als we niet zo vaak lomp, onhandig of lullig tegen elkaar zouden doen.

En we hóéven ook helemaal niet hufterig te doen. Want als je een beetje je best doet zie je dat mensen ook dingen doen waar anderen juist blij van worden. De man wiens auto ik heb beschadigd doordat ik hem (met lage snelheid) vanachter heb aangereeden, van wie ik een sms'je krijg: '4x whiplash, gaat je geld kosten ;-)' Nee hoor alles goed hier. Hoop bij jullie ook. Filerijden is ook gewoon echt niet leuk.' Mensen die ik amper ken, die me aanbieden om bij hen thuis te blijven overnachten als ik in hun land op reis ben. De fokker die de puppy met open armen ontvangt en ons het totale aankoopbedrag teruggeeft als we het beestje na drie weken weer terug moeten brengen, omdat mijn vriendin vanwege gezondheidsproblemen de verzorging ervoor niet aan bleek te kunnen. De mensen die me voor laten gaan bij de kassa als ik met één artikel in de rij sta. Automobilisten die voor me stoppen als ik over wil steken op een plek waar geen zebrapad is. De buurman die mijn stoep sneeuwvrij maakt, omdat-ie toch bezig was met de zijne. De Russische vrouw bij de supermarkt die het daklozenkrantje verkoopt en me steevast op vriendelijke toon en met een glimlach een goede dag toewenst (ook al koop ik nooit een krantje van haar). De man die me zijn parkeerkaartje geeft omdat hij het niet meer nodig heeft, waardoor ik twee uur gratis kan parkeren. Het feit dat iedereen bijna altijd een fooi achterlaat in restaurants, ook al komen ze daar nooit meer terug. Het Rode Kruis dat in één dag het aantal vrijwilligers ziet verdubbelen als het een oproep doet om te helpen met de vluchtelingen.

Deze voorbeelden tonen aan dat het niet allemaal kommer en kwel is. Mensen doen in het openbare leven ook hun best om anderen blij te maken. Het laat zien dat tussen de hufters ook helden zitten. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat er nu eenmaal

twee typen mensen zijn: het ene type maakt anderen boos en be-droefd, het andere maakt anderen blij. Maar dat zou te simpel zijn. De mensen die anderen ergeren zijn namelijk vaak ook de mensen die anderen blij maken.

Ik laat dan misschien niet mijn middelvinger zien in het ver-keer, maar ik ga wel even snel dicht op iemand rijden als ik vind dat-ie niet hard genoeg rijdt of aan de kant moet. Maar op een drukke weg verlaag ik ook mijn snelheid zodat iemand de kans krijgt om in te voegen vanaf de parkeerplaats. Toen in het bos het bordje was omgevallen waarop de mountainbikeroute staat, heb ik het rechtop gezet zodat mountainbikers niet verkeerd zouden rijden. Een paar weken later heb ik het bordje omgedraaid, zodat iedereen precies de verkeerde kant op gestuurd werd. Een keer (lang geleden) reed ik met mijn fiets iemands buitenspiegel eraf en fietste ik door. De keer dat ik een auto had aangereden op de parkeerplaats, klemde ik echter een briefje met mijn naam en te-lefoonnummer achter de ruitenwisser. Soms wacht ik even voor-dat ik naar buiten stap zodat ik de buurvrouw niet tegen het lijf loop. Maar ik kan ook zomaar bij haar langsgaan om gezellig een praatje te maken.

11

Dus niet alleen zitten er helden verstoppt tussen de hufters, diezelfde hufters zijn soms ook een held. Er bevinden zich helden ónder, niet tús-sen de hufters! Beide kanten zijn verenigd in één persoon. Dat stemt hoopvol. Als diezelfde ‘nare mensen’, uit de huftervoorbeelden, in andere voorbeelden juist de ‘goede mensen’ zijn, dan is er dus iets wat dat goede aan- en uitzet. Als je dat weet, kun je er misschien wat aan doen.

Naast dat het hoopvol stemt, verwondert het ook. Het is im-mers niet coherent. De gemiddelde mens maakt de ene keer ande-ren blij en op andere momenten geeft hij anderen een rotgevoel. Dat is, tenminste voor iemand als ik, met mijn achtergrond, moei-lijk te snappen of links te laten liggen.

WE ZIJN NIET LOGISCH BEZIG

Mijn ouders komen allebei uit een katholiek nest. Vroeger namen ze mij en mijn zussen nog weleens mee naar de zondagsmis. Voor de kinderen werd er dan vaak een apart onderdeel georganiseerd: de kindernevendienst. Op een gegeven moment tijdens de mis werden we daarvoor geroepen en mochten we naar een andere ruimte. Terwijl de grote mensen de moeilijke dingen te horen kregen en onbegrijpelijke teksten moesten zingen, kregen wij in jip-en-janneketaal een Bijbelverhaal verteld en uitgelegd. Ik weet nog dat ik altijd blij was als we daarheen mochten. Het voelde alsof ik onderdeel was van een bijzonder gezelschap en belangrijke dingen te weten kwam. Bovendien was het niet zo saai als wat de volwassenen deden.

12 Eén van die keren staat me nog helder bij. Ik was toen denk ik zes jaar oud. Het ging over de Heilige Geest. Die zit in ons allemaal en dat betekent dat we allemaal het goede in ons hebben, zo werd ons verteld. Ik weet nog dat ik vervuld was van het goede nieuws dat ze er bij de kerk zo over dachten. Ik denk dat ik zelfs nu nog het plaatje zou kunnen tekenen dat gebruikt werd om de Heilige Geest uit te beelden, zoveel indruk maakte deze ervaring op me. Die kindernevendienst is in mijn herinnering de eerste keer dat ik nadacht over de inborst van de mens. Ik weet niet zeker of de impact die de ervaring had, mijn denken heeft bepaald. Het kan ook zijn dat het indruk maakte omdat het iets raakte wat er diep van binnen altijd al was. Ik denk beide.

Naast mijn communie en vormsel (katholieke initiatierituelen voor de jeugd) heb ik verder weinig duidelijke herinneringen aan mijn kindertijd in de kerk. Tegenwoordig zit ik enkel nog met Kerst in dat gebouw. De katholieke kerk raakte snel naar de achtergrond naarmate mijn ouders meer van hun katholieke erfenis achter zich lieten en ik zelf ouder werd. Ik leerde dat veel dingen die vroeger magisch leken, rationeel te verklaren zijn. Inmiddels vloek ik vaak, geloof ik niet in God en acht ik het het meest waarschijnlijk dat we uiteindelijk niet meer dan wormenvoer zijn als

we dood zijn (met excuses aan pastoor Nühn, die zo zijn best deed om mij bij zijn kerk te houden).

Ik heb een fijne jeugd gehad waarin ik, zoals iemand mij weleens gezegd heeft, een ‘fundament van schokbeton’ heb meegekregen. Dat heb ik te danken aan de liefdevolle omgeving, het vertrouwen van mijn ouders dat ik altijd heb gevoeld bij alle – domme en slimme – beslissingen die ik heb genomen of juist vergat te nemen en het feit dat school en sport me eenvoudig afgingen. Ik heb daardoor een optimistische kijk op het leven ontwikkeld. Die ene kindernevendienst ergens begin jaren tachtig is voor mij daarom ook een belangrijk symbool voor hoe ik ben opgegroeid en voor waar ik in geloof. Ik heb namelijk een optimistisch mensbeeld. Ik geloof dat ieder mens ernaar streeft om het goede te doen.

Sinds die kindernevendienst ben ik zo’n dertig jaar verder. Ondanks redelijk wat teleurstellingen heb ik toch vooral bevestiging ervaren van die optimistische overtuiging. Om te beginnen is er het simpele feit dat het voor mij gewoon nog nooit goed gevoeld heeft om een egoïstische zak te zijn. Ik voel me beter als ik aan iemand iets geef dan wanneer ik iemand iets afpak. Ik word ook nooit ’s ochtends wakker met de gedachte: laat ik vandaag eens iemand behandelen als oud vuil! Het is eerder zo dat ik wakker word met de behoefte om iemand blij te maken. En ik ben daarin niet bijzonder, want, behalve bij sociopaten, werkt het bij iedereen zo. Niemand wil een hufter zijn.

Ook geloof ik dat de mens er baat bij heeft om zich sociaal te gedragen; als individu, als groep, als samenleving en als soort. De mens is een groepsdier. Als men je gaat zien als een egoïstische zak, lig je snel buiten de groep en mis je een hoop voordelen die groepsleden wél hebben. Ook de groep en de samenleving hebben er geen baat bij als er meer egoïstische zakken dan goedzakken zijn.

Iemand blij maken is dus heel logisch. De mens is ook een logisch dier. Er is geen ander dier dat zich als de mens bewust is van zijn omgeving, zijn eigen handelen en zijn eigen denken en

daarover conclusies kan trekken. Als het dus heel logisch is om anderen goed te behandelen, dan handel je als mens onlogisch als je dat niet doet. Een mens dat logisch nadenkt – en elk gemiddeld mens kan dat – zal zich sociaal willen gedragen. En, de goede voorbeelden hiervoor toonden al aan dat de gemiddelde mens dat ook kán.

Maar dat is dan weer té logisch gedacht. Want ondanks mijn optimistische inborst vind ik het lastig om de overtuiging dat alle mensen zich in principe sociaal willen gedragen, te rijmen met mijn observaties van hoe mensen zich in het openbare leven gedragen. Hoe kan het dat we ons in het openbare leven zo vaak als hufters gedragen en elkaar ergeren en boos maken, terwijl we ook helden willen en kunnen zijn die elkaar blij maken? Dat is toch niet logisch?

WE ZIJN ONZE OMGEVING

Ik ben op pad gegaan om uit te vinden waarom we elkaar zo vaak ergeren en soms zelfs verdriet doen omdat ik ervan overtuigd was dat de verklaring hoop zou bieden. Mijn onderzoek wees uit dat die verklaring ligt in onze biologie, onze psychologie en onze historie. Door het karakter van onze diersoort, dat miljoenen jaren heeft grijpt onder druk van de omgeving, hebben we in tienduizend jaar een omgeving gecreëerd die een mensenleven lang iedere dag ons gedrag negatief beïnvloedt. Hiermee hebben we een vicieuze cirkel voor onszelf geschapen.

Inmiddels is iedereen het er wel over eens dat er bepaalde genetische informatie beschikbaar is in elk organisme. Die informatie zorgt ervoor dat een organisme zich op een soortspecifieke manier kan gedragen zonder dat ouders of soortgenoten hun dat gedrag hebben geleerd. Denk maar aan rupsen die meteen op zoek gaan naar eten als ze uit het ei zijn gekropen en pasgeboren vogeltjes die hun bek wijd opensperren om voedsel te krijgen. Ook mensen doen bepaalde dingen zonder daarvoor doorgeleerd te heb-

ben. Naast de basics als eten, slapen, poepen en plassen, zijn voorbeelden daarvan huilen, lachen, schrikken en iemand groeten door de wenkbrauwen kort op te trekken. Dit gedragsrepertoire komt voort uit een proces van miljoenen jaren waarin allerlei manieren uitgetoet zijn om onze fysieke, emotionele of sociale last te verlichten, om te vechten of te vluchten, en om elkaar te tonen dat we betrouwbaar zijn.³ De effecten van deze gedragingen waren blijkbaar dermate voordelig voor ons voortbestaan dat ze in de loop van generaties in onze genen zijn opgenomen. Door interactie met onze omgeving hebben onze genen ‘geleerd’ welke reactie in welke situatie de meest kansrijke is.

De *nature-nurture*-discussie is het debat over de vraag of een eigenschap van een individu het gevolg is van zijn natuurlijke aanleg of van de omgeving waarin het zich heeft ontwikkeld. Daarover is in de afgelopen eeuwen veel en gepassioneerd gediscussieerd, maar inmiddels is men wel tot een antwoord gekomen. Wetenschappers zijn het er tegenwoordig over eens dat zowel aanleg als omgeving een belangrijke rol speelt in de ontwikkeling van de eigenschappen van een individu. De Nederlandse etholoog Frans de Waal gebruikt zo’n simpele metafoer om deze gedachte te illustreren, dat je je afvraagt waarom men het zo lang oneens was. Hij stelt: ‘Als een plant op een zonnige plek groter wordt dan in de schaduw, komt dat niet door óf de genetische opbouw óf de omgeving, maar door beide.’⁴ Een voorbeeld van hoe dit principe werkt bij de opvoeding: een kind dat veel aangeraakt wordt, groeit sneller en ontwikkelt zich beter dan een kind dat amper aanraking kent.⁵ Beide kinderen kunnen dezelfde aanleg hebben, maar de omgeving zorgt ervoor dat de één groot en sociaal vaardig wordt en de ander klein voor zijn leeftijd blijft en verlegen is.

Het nature-én-nurture-principe werkt ook op dag- en momentbasis. Een zonnebloem is bijvoorbeeld heliotropisch. Dat betekent dat hij de zon volgt. In zijn knopstadium, dus als hij nog geen bloem heeft, draait hij van het oosten naar het westen, en ’s nacht draait hij weer naar het oosten. Nu kun je je afvragen: is

het de heliotropische aanleg van de zonnebloem die maakt dat hij draait, of is het de zon? Dat kún je je afvragen, ja. Maar het zou geen zinnige vraag zijn. Net zoals het geen zin heeft om je af te vragen of je tijdens een picknick in het weiland hard wegrent omdat je de aanleg hebt om hard te rennen of omdat een stier je op de hoorns dreigt te nemen. Zonder aanleg zou je tijdens een picknick niet opeens gaan rennen en zonder een duidelijke aanleiding als een aanstormende stier ook niet. Al reagerend beïnvloed je ook je omgeving. Was je niet opgestaan van je kleedje, dan had de stier je op de hoorns genomen en was hij wellicht afgemaakt als een gevaar voor de volksgezondheid. Het kind dat veel aanraking heeft gekend in zijn leven, ontwikkelt zich anders en zal wellicht meer vriendjes hebben, die op hun beurt woorden, speelgoed, gewoontes en, ietsje later in het leven, LinkedIn-connecties van hem overnemen. De mens, die als soort zelfreflectie en logisch redeneren heeft ontwikkeld, ontwikkelt land- en stedenbouw en die hebben de inrichting van het aardoppervlak, en dus de omgeving van diezelfde mens, sterk bepaald.

Het is dus een interactief proces tussen omgeving, karakter en gedrag. En het is een iteratief proces, want de omgeving die veranderd is onder invloed van het gedrag, beïnvloedt weer het gedrag, dat op den duur het karakter weer beïnvloedt, dat de gedragsmogelijkheden weer bepaalt. Enzovoort, enzovoort.⁶ Noem het *nature-nurture-culture*.

Kortom, gedurende miljoenen jaren heeft de omgeving het karakter van dé mens beïnvloed. Dé mens heeft duizenden jaren invloed gehad op zijn omgeving. Over de periode van een mensenleven vormt de omgeving het karakter van één mens. Op elk gegeven moment bepalen de omgeving en het karakter van die mens – dat opgebouwd is uit soort- en persoonsspecifieke eigenschappen – het gedrag van díé mens in díé situatie.

Als het gaat om sociaal gedrag tussen mensen, dan pakt dat interactieve en iteratieve proces niet altijd positief uit. Het kan zelfs

hufterigheid in de hand werken. Een recent voorbeeld uit de krant.

De gemeente Rotterdam heeft bij de nabestaanden van een overleden verkeersslachtoffer een schadeclaim neergelegd van 2961 euro voor het schoonspuiten van de weg, waar olie en bloed op lag. ‘Dit is onmenselijk,’ zeggen zijn dochters Felicia en Giulia Giordano (26) tegen het AD. Volgens de gemeente is het een zuiver juridische kwestie. ‘Dit zijn normale procedures.’

Na het dodelijk verkeersongeval waarbij Felicia’s en Giulia’s vader, eind augustus, werd meegesleurd onder een tram, werd zijn rouwende gezin geconfronteerd met de claim. Die was voor het schoonspuiten van de weg. ‘De verzekeraar belde op over de claim. Deze werd omschreven als “verontreiniging wegdek”, dat is dus onze vader. Zo voelt dat.’

17

De gemeente Rotterdam stelt dat de claim niet voortkomt uit een administratieve misser. ‘We leven allereerst mee met de familie. De rekening is naar hun verzekeraar gestuurd en niet rechtstreeks naar de nabestaanden,’ aldus een zegsvrouw. Voor de schade is de verzekeraar van het slachtoffer aansprakelijk gesteld ‘omdat de gelekte olie afkomstig was van zijn scooter’.

Elly Winkel van de Vereniging Verkeersslachtoffers noemt de claim ‘slordig en kwetsend’. Verzekeraar Unigarant heeft het geld uitgekeerd aan Rotterdam, om de familie een discussie met de gemeente te besparen.⁷

Dit bericht leverde op internet een stortvloed aan reacties op. In de meeste reacties kreeg de gemeente ervan langs: Rotterdam was ‘van de ratten besnuffeld’, en van haar beleid ging men ‘door het

lint'. Daar betaalde men toch geen belasting voor? Een paar commentatoren relativeerden de situatie door te zeggen dat ze het normaal vonden dat een verzekering aansprakelijk gesteld werd. Op wie anders moest de gemeente de schade verhalen?

Ik vind dit voorbeeld fascinerend omdat het onze tijd zo mooi typeert en tegelijkertijd van alle tijden is. Om te beginnen is er natuurlijk de gemeente, die netjes de procedures volgt en niets wil weten van een administratieve misser, ook al zijn er doden in het spel en had ze ook simpelweg de schoonmaakkosten uit de algemene middelen kunnen betalen. Zo'n gemeente is losgeraakt van de realiteit. Het feit dat we überhaupt het concept van bureaucratie hebben, met regels en procedures zonder aanzien des persoons, maakt dat er een kantoorleven is dat weinig met het echte leven te maken heeft. Daarin is juridisch vastgelegd wat te doen in geval van overlijden van de veroorzaker van schade, en zijn er partijen als een juridische afdeling van een gemeente en een verzekeraar die dat afhandelen. Op die manier worden direct betrokkenen niet direct betrokken bij de afhandeling. Die zijn immers te direct betrokken om onafhankelijk te handelen, is de bureaucratische gedachte.

Ook hebben we een instituut als de Vereniging Verkeersslachtoffers. Schijnbaar leven we in een tijd waarin verkeersslachtoffers zo'n algemeen verschijnsel zijn en kunnen zij zo slecht voor zichzelf opkomen dat het nodig gevonden is om daar een professioneel apparaat voor in te richten. Wat heeft mevrouw Elly Winkel te maken met meneer Giordano? Kende zij hem persoonlijk? Ik vermoed van niet. Net als de gemeente is de vereniging een onpersoonlijk apparaat dat zich over persoonlijke gevallen uitsprekt.

En wat te denken van Unigarant, de verzekeraar? Die staat met zijn arm om de schouder van de nabestaanden van de overleden scooterrijder, terwijl ze samen bestraffend naar de gemeente kijken. Mijn verzekeraar heeft mij nog nooit gebeld over een schadeclaim, laat staan dat hij mij het gevoel heeft gegeven dat we schouder aan schouder stonden tegenover de boze buitenwereld. (Ik dacht

eerder van mijn verzekeraar: waarom moet ik ook nog met jou in gevecht over de afhandeling van mijn schade?) Het verschil tussen mijn incidentjes en het incident van de familie Giordano is dat het scooterongeluk een pr-mogelijkheid was. En het werkt blijkbaar, want in één van de commentaren op internet zegt iemand: 'Blij dat ik ook bij Unigarant ben verzekerd.'

De reacties op internet zijn ook symbolisch voor het punt dat we in onze samenleving hebben bereikt. Mensen hebben hun oordeel meteen klaar en zijn gewend geraakt aan het feit dat ze dat direct kunnen ventileren richting een potentieel miljoenenpubliek. De gemeente Rotterdam is de badguy, de bloedjes van dochters Felicia en Giulia zijn het slachtoffer en Unigarant is de held, en iedereen mag het weten. En dat allemaal op basis van een krantenberichtje van een paar regels. De zusjes Giordano lijken overigens gewend aan het idee van realitysoaps. Ze hebben er in ieder geval geen moeite mee om hun hartverscheurende verhaal te vertellen en glimlachend, met de brief van Unigarant in de hand, op de foto in de krant te staan.⁸

19

Aan de ene kant zijn dit bericht en wat het inhoudt en losmaakt typisch voor onze tijd. Dat bijna alles gebureaucratiseerd is, dat de uitvoerders in het systeem de bureaucratische regelingen de normaalste zaak van de wereld vinden en dat bedrijven en gewone burgers altijd op zoek zijn naar gratis aandacht zijn hedendaagse verschijnselen. Aan de andere kant, het feit dat we erg snel en onnadenkend reageren is van alle tijden, net als het gegeven dat we graag in de belangstelling staan. Automatismen en narcisme zijn nou eenmaal onderdeel van ons menselijke karakter. Met andere woorden, hufterigheid zit in onze aard (nature) én in onze omgeving (nurture). Het zijn de menselijke trekken die maken dat we dingen doen waar we beter even over hadden kunnen nadenken, dat we ons oordeel meteen klaar hebben en dat we het aan iedereen willen laten horen. Dat is onze natuur. Tegelijkertijd zijn het de aspecten van onze omgeving die bepalen welke van onze men-

selijke kanten gestimuleerd ('genurtured') worden en hoe die naar boven komen. Zonder bureaucratie geen onpersoonlijke afhandeling van overlijden. Zonder krant geen mediageile verzekeraars. Zonder internet geen schreeuwerige commentatoren. En: zonder natuurlijke selectie geen menselijk karakter dat deze menselijke reacties mogelijk maakt.

Dat lijkt misschien een enorme stap, van bureaucratie, kranten en internet naar natuurlijke selectie. Maar het is vooral een verschil in tijd en perspectief. De effecten van interactie tussen karakter en omgeving kunnen soms binnen een paar seconden opkomen en weer verdwijnen – dat is de psychologische kant. Bureaucratie, kranten en internet bestaan zo'n respectievelijk 150, 1300 en 30 jaar – dat is het historische perspectief.⁹ Natuurlijke selectie is een proces van miljoenen jaren en geeft invulling aan de biologische invalshoek. Het principe dat de omgeving enorme invloed heeft op de handelingsmogelijkheden van een dier, blijft echter hetzelfde, ondanks de verschillen tussen de gezichtspunten. En dat maakt uit als we proberen te snappen waarom we doen wat we doen, want we gedragen ons niet zomaar zoals we ons gedragen. Als onze hersenen bezig zijn, zeulen ze altijd biologie en historie mee.

20

Ons gedrag, en dus ook onze dagelijkse interactie, wordt bepaald door de wisselwerking tussen hoe ons karakter biologisch in elkaar zit en hoe onze omgeving historisch is gegroeid. Geeft die omgeving bijvoorbeeld de ruimte om rustig na te denken over wat de volgende stap zou moeten zijn of vraagt die van ons een directe handeling? Is er hoop op overvloed of zorgt de omgeving juist voor angst om iets te verliezen? Worden we omringd door gelijkgestemden of zijn de mensen om ons heen vreemden? Heeft samenwerking zin of kunnen we net zoveel bereiken als we zonder hulp te werk gaan? Het antwoord op dat soort vragen bepaalt hoe we ons gedragen, want het spreekt ons karakter op een bepaalde manier aan; of het nu op het internet is in reactie op een nieuwsbericht, of op de weg na een actie van een medeweggebruiker.

Anderen gedragen zich te vaak sociaal onhandig, onvriendelijk of zelfs lomp, waardoor we geïrriteerd, boos of bedroefd worden. (En laten we niet veronachtzamen hoe vaak wij die ‘anderen’ zijn voor onze medemens.) Al dat gedoe, dat geoordeel en die frustratie; voor alle betrokkenen kost horkerigheid onnodig veel energie. Dat is zonde. Maar wat zou er gebeuren als we ons bewust werden van de implicaties van het voorgaande en ons echt zouden verdiepen in de ander en de aanleidingen en redenen van zijn gedrag? We beoordelen onszelf doorgaans op onze intenties (‘Ja, maar ik bedoelde het niet verkeerd...’) en een ander op zijn gedrag (‘Als je zoiets doet, dan moet je wel een hufter zijn!’).¹⁰ Bovendien geven we bij eigen fouten vaak externe factoren de schuld en bij de fouten van anderen denken we vaker dat het ligt aan interne oorzaken, zoals karaktertrekken.¹¹ Wat als we niet alleen onszelf, maar ook de ander op zijn intentie beoordelen en proberen te bedenken welke externe factoren hebben bijgedragen aan zijn gedrag? Dan kunnen we waarschijnlijk niet anders dan met mededogen kijken naar onze medemens. Dat mededogen zou bovendien kunnen leiden tot ander gedrag. We zouden zomaar bereid kunnen zijn om op een positieve manier om te gaan met anderen. En dat kan weer tot gevolg hebben dat die anderen zich ook positiever gaan opstellen. In plaats van een vicieuze cirkel krijgen we dan een ‘goedaardige’, opwaartse cirkel.

21

Daarvoor moeten we nog wel een spaatje of twee dieper graven dan we tot nu toe zijn gegaan. Hoe zit die vicieuze cirkel in elkaar die voor dingen als bureaucratie en realitysoaps heeft gezorgd en die dat rare gedrag veroorzaakt? Wat betekent het überhaupt om mens te zijn? Hoe zit onze omgeving verder in elkaar? Welke effecten heeft de interactie tussen ons mens-zijn en die omgeving? Wat maakt ons hufters en wat maakt ons helden? Hoe kunnen we anderen blij(er) maken en zo op een mooiere manier samenleven? En, hoe zorgen we ervoor dat onze kinderen helden worden?

Laten we eerst ons karakter en het ontstaan daarvan onder de loep nemen. Dat zal het bewijs leveren dat we vaak niks kunnen

doen aan gedrag waarmee we anderen ontrieven. De natuur heeft ons nou eenmaal een schaduwkant gegeven. Tegelijkertijd zal blijken dat we juist alle redenen hebben op hoop op een vriendelijke wereld, want we hebben een positieve sociale kant. Dit biologische en psychologische perspectief komt als eerste aan bod in de volgende twee hoofdstukken. Om te achterhalen in hoeverre onze omgeving onze positieve sociale kant aanspreekt, bekijken we onze wereld in de twee hoofdstukken daarna vanuit een historisch perspectief. In het laatste hoofdstuk gaan we op zoek naar hoop: hoe kunnen we ons karakter gebruiken en onze omgeving zo op ons karakter afstemmen dat we gedrag gaan vertonen waar anderen blij van worden?