



Bart Hamming (1960) helpt mensen om beter met zichzelf en beter met elkaar om te gaan. Hij noemt dit omgangskunde. Daarnaast biedt Bart samenwerkende mensen met praktische concepten ondersteuning, waarmee zij effectief van idee tot realiteit komen. Hij noemt dit ontwikkelkunde. Omgangskunde en ontwikkelkunde blijken veel praktischer dan de bedrijfskunde. Afhankelijk van wat er nodig is, neemt Bart de rol van adviseur, trainer en coach in. Bart werkt als zelfstandig professional. Daarnaast is hij als freelancer aangesloten bij verschillende netwerken, zoals CSR Academy, De Baak en Academie voor Praktische Mystiek.

Via www.barthamming.nl vind je alle informatie over hem.

klemmende werking van de blauwdruk tot en met de vergiftigende vrijblijvendheid van het betekenisloze, is de gemeenschap van de westerse wereld zo diep in het wantrouwen en de angst geschoten. Is het een banken- of financiële crisis? Is het een monetaire of een economische crisis? Is het een politieke of sociale crisis? Wat voor type crisis het ook is, alle processen worden gemeenschappelijk gekenmerkt door een diepe hunkering naar nieuwe zekerheden van 'kwaliteit' en een steeds groeiende boosheid en angst vanwege het gebrek eraan. Het opnieuw betekenis geven aan 'kwaliteit' zou wel eens een belangrijke bijdrage kunnen zijn aan het leggen van het fundament onder de nieuwe orde – wanneer de huidige door de crises uiteindelijk geklapt is.

Wat is nodig om 'kwaliteit' weer inhoud van betekenis te geven? Wat kunnen we doen om mensen elkaar te laten begrijpen wanneer zij het over 'kwaliteit' hebben? Veel wordt gewonnen met zorgvuldig en bewust gebruik van taal. Als je het hebt over eigenschappen van dingen, mensen of abstracties als relaties, processen of ideeën, gebruik dan het woord eigenschappen. Als je het hebt over het meer of minder stevig zijn van een product, heb het dan over het meer of minder stevig zijn, en noem waaraan je relateert: meer of minder stevig dan ... Als je spreekt over bepaalde talenten of vaardigheden van mensen, gebruik dan de woorden talenten en vaardigheden, liefst met voorbeelden van handelen, waarin zich die talenten en vaardigheden concreet en waarneembaar manifesteren.

Daarnaast is winst te behalen wanneer mensen de reden waartoe en de wijze waarop 'kwaliteit' voortgebracht wordt, voortdurend en kritisch onderzoeken en toetsen. ProRail zou er veel voor over hebben om de treinen zo punctueel te laten rijden als, zeg, zo'n 70 jaar geleden in een groot gedeelte van West-Europa. Toch zal menig een op z'n kop krabben wanneer iemand de dienstregeling van Eichmann c.s. als door ProRail na te streven voorbeeld van logistieke 'kwaliteit' noemt. Het is echt belangrijk om voortdurend te vragen waartoe een product of dienst voortgebracht wordt. En het is net zo belangrijk om in samenhang met die vraag te onderzoeken op welke wijze het product of een dienst tot stand komt. Prachtige iPads, maar worden die Chinese werknemers nu mensonterend uitgebuit, of zorgt Apple toch wel netjes voor die mensen? Die ingewikkelde financiële constructies: zijn die bedoeld om mensen een fatsoenlijk onderdak te bieden en een comfortabel leven? Of moesten ze verhullen dat we op grote schaal aan het potverteren waren en tegelijk mensen verleiden er gebruik van te maken, opdat de aandeelhouders van de banken hun portefeuilles 'kwalitatief hoogwaardig' konden blijven noemen?

Een derde perspectief vergt een herbezinning op onze gerichtheden. Veelal hebben mensen niet in de gaten dat zij zich met hun aandacht en energie richten op wat ik noem afgeleides. Mensen richten zich in hun relaties op geluk en liefde en vriendschap. Mensen richten zich in de bedrijven waar zij werken op winst en succes en promotiekansen en oplossingen. Mensen richten zich in de politiek op het behoud van electoraat en het hebben van macht. Al deze fenomenen zijn goed beschouwd afgeleiden. Het zijn afgeleiden van hetgeen we moeten doen, om die afgeleiden de mogelijkheid te geven zich te manifesteren. Je hebt nooit garantie op geluk, succes, macht of vriendschap.

KWALITATIEF HOOGWAARDIGE KWALITEIT

De betekenis van 'kwaliteit' heeft aan kwaliteit verloren. 'Kwaliteit' is in het gebruik van het woord steeds leger geworden. 'Kwaliteit' als aanprijzend etiket roept niet een eenduidige betekenis op, maar een kakofonie aan betekenis mogelijkheden. Is dat erg? Het is erg voor mensen die teleurgesteld worden in hun verwachtingen, die door het etiket 'kwaliteit' gewekt werden. Het is erg voor de mensen die niet meer geloofd worden door die teleurgestelden voor wat betreft de beloftes zij doen met hún etiket 'kwaliteit'. Bij elkaar genomen is het erg, omdat het betekenisloos worden van 'kwaliteit' wantrouwen en scepsis veroorzaken. Wantrouwen en scepsis beschadigen uiteindelijk sociale verbindingen in gemeenschappen. Hoe komt dat nou, dat 'kwaliteit' zo weinig kwaliteit overhield? Met 'kwaliteit' trachten mensen bepaalde waarden, normen, eigenschappen of standaarden aan te geven. Het etiket wordt op van alles en nog wat geplakt: op producten, op werkprocessen, op individuele mensen en op groepen mensen, op diensten die mensen verrichten en op de manier waarop mensen spreken of juist luisteren. Lucht en water krijgen het etiket opgeplakt, evenals ideeën en idealen. Mensen meten met 'kwaliteit': iets heeft meer of minder kwaliteit, of iets is hoogwaardig van kwaliteit hetgeen gewaardeerd wordt boven iets dat niet hoogwaardig van kwaliteit is. Mensen zijn heel erg gericht op 'kwaliteit': wat mensen doen of willen hebben, dat is liefst van hoogwaardige kwaliteit of kan toch tenminste gekwalificeerd worden als 'kwaliteit'. Ondertussen letten mensen niet op de wijze waarop of de reden waartoe bepaalde 'kwaliteit' geleverd wordt. Tenslotte kan 'kwaliteit' een op zichzelf staande entiteit zijn. "Kwaliteitje, mevrouw!" Je hoort het de marktkoopman zeggen.

Al deze fenomenen door elkaar geklutst, bewust en onbewust, veroorzaken het tot een bijna volkomen betekenisloos worden van 'kwaliteit'. En zoals ik bovenstaand betoog: ja, dat is erg! Mede door het onbesuisde gebruik van het loze 'kwaliteit' voor alles en niets, met de

Een paar voorbeelden. Als je je zorgzaam bekommert om je vriend en er voor hem bent als hij je nodig heeft, en hem mild maar eerlijk corrigeert wanneer hij een rare streek uithaalt, dan kán van dat alles het gevolg zijn dat zoiets als vriendschap ontstaat en er is. Richt je je daarentegen slechts en alleen op het verkrijgen van vriendschap van de ander, dan is de kans groot dat die ander zich vroeg of laat vermoeid van je afkeert, met het gevoel dat je hem hebt gebruikt. Als je in je bedrijf ervoor zorgt dat mensen prettig en gezond kunnen werken, dat je hen scholing en ondersteuning biedt waar zij die nodig hebben, dat je de machines onderhoudt en de gebouwen schoon maakt, en je betaalt je mensen zodanig dat zij hun gezinnen fatsoenlijk kunnen onderhouden en hun kinderen naar school kunnen laten gaan, dan kán het haast niet anders of je mensen leveren de beste producten of diensten af, die zij kunnen leveren. Als je je dan ook nog eens zorgvuldig verdiept in wat je klanten werkelijk nodig hebben en wanneer, dan kán het haast niet anders of je bedrijf maakt een fatsoenlijke winst waarmee het morgen ook nog succesvol kan doen wat het vandaag doet. Is het nodig om voor de politici of de bankmensen of de olieboeren of de makelaars of de onderwijzers voorbeelden te noemen, voor wat betreft hun gerichtheden?

De drie genoemde perspectieven hebben werkelijk hun waarde, wanneer mensen hen in samenhang praktiseren. Zeg wat je bedoelt, en bedoel wat je zegt. Zeg wat je doet, en doe wat je zegt. Vraag je af waarom je de dingen zegt en doet, en ben je bewust van de wijze waarop je de dingen doet en zegt. Richt je op de juiste dingen, en niet op de afgeleides daarvan. Bij dit alles helpt een bescheiden levenshouding voor wat betreft ons vermogen om de gewenste afgeleides werkelijk te realiseren. Het helpt wanneer we inzien dat wij maar zeer beperkt in staat om geluk, liefde en vriendschap te máken. Als ons al geluk liefde en vriendschap ten deel vallen, dan is dat omdat wij in ons streven naar een kwalitatief hoogwaardig leven het de goden makkelijker maken ons daarmee te belonen. Niet omdat wij voldoen aan ISO of TÜV.