

## Mondhygiëne voor managers [Voorwoord]

Ieder van ons beschikt, of zou moeten beschikken, over een linguïstisch immuunsysteem. Telkens dat alarm slaat bij het lezen of horen van een woord, kan je spreken van een besmet woord. Natuurlijk werkt dat bij iedereen anders: men kan er uren over discussiëren. Maar de jongste tijd is een vloedgolf nieuwe woorden ons dagelijks taalgebruik binnengedrongen die zeer ideologisch geladen zijn, maar als volstrekt neutraal worden gebruikt. Het gaat om woorden, vaak Engelse of uit het Engels afgeleide, en afkomstig uit boeken over management, marketing en merchandising, die iets anders of zelfs het tegendeel zijn gaan betekenen van hun vroegere betekenis. In die zin kan men spreken van een ‘pervertering’ van de taal. ‘Content’ bijvoorbeeld gaat totaal niet over inhoud en ‘kwaliteitscontrole’ handelt nauwelijks over kwaliteit maar over kwantiteit en kwantificering. Kwaliteitszorg is dus iets anders dan zorg om kwaliteit en *output* is wat iets oplevert, maar niet het verwezenlijken van een oeuvre. Ook nogal wat veelgehoorde politieke termen zijn geperverteerd: ‘de participatiemaatschappij’ gaat volstrekt niet over participatie; activeringspolitiek wil geen actieve burgers (de burgermaatschappij moet eerder worden ontmanteld), enzovoort.

Wij denken dat er dringend nood is aan een lexicon van de vele besmette woorden die zich in ons dagelijks taalgebruik hebben genesteld. Vandaar dit kleine handwoordenboek van de *buzzwords* van de neoliberale ideologie. Bij dit kritische lexicon van het alomtegenwoordige management- en marke-

tingtaalgebruik gaat het niet om moraliseren, maar om doorprikken en vooral om de lezer de ogen te openen en hem te wapenen.<sup>1</sup> Ironische kritiek is een wapen tegen de onbewuste, naïeve ideologie van de *idées reçues*. Dat alles economie is (en de economie alles is) bijvoorbeeld.

Dit lexicon van de neoliberale managementnewspeak behandelt enkel de specifieke buzzwords afkomstig uit de economische sfeer. Het typeert juist onze tijd dat die ook tot diep in het politieke vertoog, de wereld van het onderwijs, de zorgverstrekking en zelfs het alledaagse spreken zijn doorgedrongen. Wat is *newspeak*? Merriam Websters geeft de volgende simpele definitie van dit neologisme uit Orwells befaamde roman *1984*: ‘spreek- of schrijftaal die de betekenis van woorden verandert om mensen ertoe te brengen op een bepaalde manier te denken.’ De meer volledige definitie luidt: propagandistische taal gekenmerkt door eufemismen, omzwachtelde termen en de omkering van de gebruikelijke betekenis.<sup>2</sup>

De achterliggende hypothese, die we trefwoord na trefwoord zullen proberen hard te maken, is dat de managers-taal een nieuwe vorm van newspeak is waarin de neoliberale ideologie haar dagdagelijkse propaganda-instrument heeft gevonden, zodat ze steeds meer ons doen en denken doordrenkt. Met de achterliggende ‘orwelliaanse’ consequentie dat er iets totaliserends, en dus iets totalitairs, schuilt in *la pensée unique* van de neoliberale mentaliteit, inclusief haar personencultus rond de ondernemer als held van de maatschappij, als ultieme economische motor en meerwaardeproducent (deze cultus vloeit uiteindelijk voort uit de utopie van de vrije markt, zoals te vinden is in onder meer de utopische romans van Ayn Rand).<sup>3</sup>

Met Thatcher en Reagan werd deze neoliberale visie politiek dominant: privatisering, deregulering en flexibilisering

werden de drie sleutelwoorden. Wat is dat neoliberalisme?<sup>4</sup> Foucault typeerde het al in 1979 als een vertoog dat alles en iedereen benadert als een bedrijf.<sup>5</sup> Dat heeft enorme consequenties: niet alleen instituties, zoals universiteiten en musea, maar ook gezinnen en zelfs personen moeten worden beschouwd als een onderneming en ook zichzelf zo leren zien. Ze moeten dus gericht zijn op winst: de maatschappij dient gezien en bestuurd te worden als een markt (denk aan ‘de electorale markt’, terwijl de politiek helemaal geen markt is en dat vooral ook niet mag zijn). Het is de managerstaal die deze pan-economische visie, die alles benadert in termen van bedrijf en markt, van ondernemerschap en winstmaximalisatie, tot in alle poriën van onze samenleving, ja zelfs tot in de kleinste cellen van onze hersenpan heeft doen doordringen. Zoals zal blijken uit het lexicon gaat het ook om een gesloten, ja bijna claustrofobisch universum: alle termen verwijzen voortdurend naar elkaar, omdat ze allemaal op hun manier op die pan-economistische spijker hameren. Ook dat onthult het beklemmende, het ‘totalitaire’ van deze *newspeak*: het managementjargon zorgt voor een voortdurende hersenspoeling. Daarom dus hoog tijd voor een kritisch ‘zelfhulp-handwoordenboek’.

We zijn streng geweest: we realiseerden ons dat als we het lexicon van de besmette woorden *tout court* zouden willen maken, het einde zoek was. Je kon dan al beter aan het lexicon van de niet-besmette woorden beginnen. Engagement bijvoorbeeld is op het eerste gezicht geen besmet woord. Dat het toch vaak misbruikt wordt, geldt ook voor woorden als democratie, vrijheid, geluk... en noem maar op. Het moest dus wel degelijk om specifiek geladen woorden gaan. Het leek ons zelfs om niet veel meer dan een paar honderd woorden te gaan bij het ondertussen gangbare managementjargon. Dit lexicon behandelt kortom een zeer afgebakend gebied.

Uitgesproken politieke termen, zoals ‘actief burgerschap’ of ‘activeringspolitiek’, hebben we geweerd, want dan moesten we bijvoorbeeld ook ‘lik-op-stukbeleid’ of ‘zero tolerance’ opnemen en opende zich een ander lexicon: dat van de neo-conservatieve *newspeak*.

Het schrijven van deze lemma's was een zoete wraak op de tijdsgeest. Zitten we in de geologische tijd in het anthropo-  
ceen of dat tijdvak waarin één soort zo ingrijpt dat ze zelfs de geologie bepaalt, dan bevinden we ons sociologisch gezien in *entrepreneurial times* en neigen we in psychologische termen onszelf als *entrepreneurial selves* te zien, als mensen die hun eigen leven beschouwen als een onderneming, als een reeks investeringen en *returns on investments*. Wie er nog niet van overtuigd is dat deze ingesteldheid pervers is, moet dringend dit boekje lezen en zijn of haar taalkundig immuunsysteem updaten. Verplichte lectuur dus voor alle medeplichtigen, en dat zijn we potentieel allemaal. Geef daarom dit boek door aan vrienden en collega's en vooral aan je vijanden. Ze zullen bij een volgende ontmoeting, bijvoorbeeld tijdens een vergadering, misschien over hun woorden struikelen. Vandaar de titel van dit voorwoord: mondhygiëne voor managers.

We lijsten in dit boekje niet uitsluitend de kernuitdrukkingen van het neoliberale managementdiscours op, maar doen tussendoor ook nog twee andere dingen. We analyseren de onbesmette kernwoorden van het neoliberale managementdiscours, zoals ‘assessment,’ ‘creatieve destructie’ of ‘bedrijfsmatig werken’. Dit zijn geen ‘bedorven’ woorden, want ze zeggen wat ze zeggen. Maar tegelijk gaat het om axioma's die niet in vraag worden gesteld, bijvoorbeeld dat alles en iedereen als een bedrijf kan worden gerund. Daarnaast peilen we in een beperkt aantal lemma's naar de laatste evoluties binnen de werelden van economie en management of bestuur. Woorden als ‘cocreatie’, ‘draagvlak’ of ‘prosumer’ zijn de re-

centste vertalingen van de neoliberale utopie. De toekomst zal uitwijzen of het blijvers dan wel modieuze eendagsvliegen binnen de nieuwe newspeak zijn.

Omdat we zelf academici zijn, gebruiken we regelmatig de academische wereld als voorbeeld van vermarkting en ‘*managerialism*’. *Noblesse oblige*, maar we maken er geen soortement wikipedia van, met bijvoorbeeld een uitgebreide geschiedenis van iedere term. Overigens figureren de meeste van de hier opgelijste woorden op Wikipedia in leerzame en interessante artikels, die vooral in de Engelse versie lezenswaard zijn.

Dit boekje is gebaseerd op de eenvoudige stelling dat de economisering van alles, de overheersing van het marktdenken en de ideologie van management en marketing, een cruciale pijler vormt van de neoliberale hegemonie of de overheersing van het ‘marktfundamentalisme’. De woorden die wij gebruiken zijn tegelijk oorzaak én gevolg van het feit dat het neoliberalisme zo diep in ons denken en doen is doorgedrongen. Telkens we deze besmette en besmettelijke woorden uitspreken, besmetten we onszelf en anderen en verspreiden we de infectie. Daarom zijn deze termen symptomatisch voor onze tijd. Daarom moet dit sluipend gif, dit alomtegenwoordig en dus onschuldig lijkend maar verderfelijk taalgebruik voor eens en altijd aan de kaak worden gesteld. Mondhygiëne voor managers nu!

*Brussel, 4 september 2016*