

Ethiek en communicatiekundig ontwerpen

Pieter Fokkink¹

Voorwoord

Ethiek en communicatiekundig ontwerpen² is een bijdrage aan het oorspronkelijke handboek in aansluiting op de colleges wijsgerige aspecten van het communicatief handelen, geïnterpreteerd als een college beroepsverantwoordelijkheid. In dit artikel wordt het concept van verantwoordelijkheidsethiek nader uitgewerkt in relatie tot beroepsverantwoordelijkheid en opvattingen daarover.

Samenvatting

Communicatiekundig ontwerpen is een vorm van handelen die verantwoord dient te worden ten overstaan van diegenen die tot oordelen over dat handelen bevoegd zijn, die ermee moeten stemmen, of voor wie dat handelen aanvaardbaar moet zijn. Vooral in vertrouwensrelaties speelt dat een belangrijke rol. Verantwoording kan worden gegeven of gewaagd over een voorgenomen dan wel uitgevoerde handeling of beslissing. In iedere beroepsuitoefening stellen de beroepsbeoefenaren hun eigen gedragsregels vast en creëren daarmee de voor de beroepsgroep geldende *private normen*. Tegelijkertijd is er een maatschappelijk kader waarvoor we met z'n allen *publieke normen* hebben vastgesteld. Tenslotte is de beroepsbeoefenaar verantwoordelijkheid voor de wijze waarop hij in de eigen beroepspositie *persoonlijke normen* voor zichzelf stelt. Vanuit een wijsgerige reflectie wordt bijgedragen aan het nadenken over de rechtvaardiging van het handelen en de daarbij in het geding zijnde normen door dat handelen te plaatsen in het perspectief van doelrealisering, belangenafweging en eigenheid van betrokkenen.

1 Inleiding

Communicatiekundig ontwerpen kan worden beschouwd als handelen dat dient te worden verantwoord. In de huidige ethiek beoefening bestaat veel aandacht voor de vraag naar de beroepsverantwoordelijkheid [o.a. Van Dijk, 1998; Evers, 1994; Wulff, 1995]. Daarbij wordt ingegaan op de keuzen en dilemma's in de beroepsuitoefening [De Beaufort, 1992]. Van belang is het om zowel de context van maatschappelijke en opdrachtgeverbelangen in oogenschouw te hebben, als een goed zicht op de mogelijkheden en risico's van het eigen vak. Met name vanwege de hedendaagse modieusheid om veel problemen als 'communicatievraagstukken' af te doen, kan een communicatiekundige met morele dilemma's worden geconfronteerd, die aan ethische reflectie kunnen worden onderworpen. Wat moet ik doen om te voorkomen dat ik gebruikt word voor oneigenlijke doeleinden? Wat moet ik doen om zekerheid te hebben dat de mij ter beschikking gestelde informatie volledig is en niet gemanipuleerd? Moet ik altijd alle informatie vermelden? Voor welke belangen zet ik mijn vakkennis en vakvaardigheid in? Mag ik overtuigingsstrategieën voor elk doel gebruiken? Dat zijn allemaal vragen van *verantwoorden*. Verantwoorden is er op gericht 'goede redenen' te geven voor het handelen. Ontwerpen, in welke vorm ook, kan worden gezien als 'handeling', je doet iets of je neemt je voor iets te gaan doen. Bij verantwoorden gaat het dan om de vraag of je het handelen kunt rechtvaardigen, of je er aanvaardbare argumenten voor kunt geven. Verantwoorden is altijd ten overstaan van anderen, het verantwoordingsforum genaamd, die oordelen of de verantwoording aanvaard wordt, dan wel afgewezen [Van Weers, 1990]. Met 'forum' bedoelen we een concrete groep mensen, waarmee je in [vertrouwens]relatie staat en die een 'oordeel' kunnen geven over het handelen. Dat kan de beroepsgroep zijn, maar evenzeer je collega's of opdrachtgevers.

De kernvraag in het verantwoorden gaat over hoe je het handelen kunt rechtvaardigen ten overstaan van het relevante forum en derhalve dien je daarover te communiceren met alle relevante fora. Dat kan vanuit drie verschillende beroepsopvattingen.

1 Je kunt er van uit gaan dat de opdrachtgever betaalt en dus bepaalt en dat je daarom als ontwerper slechts je vakvaardigheid behoeft aan te wenden, teneinde zo goed mogelijk aan de opdracht te voldoen. Dat noemen we de *instrumentele* beroepsopvatting, omdat je jezelf beschikbaar stelt als 'instrument' in handen van de opdrachtgever. De opdrachtgever stelt duidelijke randvoorwaarden aan de uitoefening van het vak en je bent eerder uitvoerder dan deskundige. Neem als voorbeeld de tabaksreclame. Statistieken wijzen uit dat rokers gemid-

deld x jaren korter leven dan niet-rokers. Inspelend op de zorgen met betrekking tot de handhaafbaarheid van de AOW-voorziening, nodigt het marketingbureau van de tabaksindustrie je uit om een campagne te ontwerpen onder de titel 'roken houdt de pensioenen betaalbaar'. Alhoewel je bijvoorbeeld weet dat het brede publiek allergisch is voor dit type verbanden, aanvaard je de opdracht onder de noemer: 'als u dat zo wilt, dan doen we dat'.

2 Het is echter ook mogelijk datje de optimale vakbeoefening als beroepsopvatting hanteert en dus met de opdrachtgever aan de slag gaat om de opdracht zo te wijzigen, dat je vak het best tot z'n recht komt. Deze beroepsopvatting noemen we *technisch*, omdat de vaktechniek als norm wordt gehanteerd in de beroepspraktijk. Je steltje hier duidelijk op als vakdeskundige. In bovenstaand voorbeeld uit de tabaksindustrie zou dat kunnen betekenen dat je tegen het marketingbureau zegt: 'luister, wil weten dat het publiek ontvankelijk is voor positieve koppelingen en dat is "roken" en "pensioen" niet; veel beter is de koppeling met populaire en/of succesvolle personen [dan speel je in op de behoefte tot navolging] of met de trend dat we het zelf willen uitmaken [niet de sigaret, maar of er gerookt wordt]'.

3 Tenslotte is het evenzeer mogelijk datje de opdracht zelf eens 'kritisch' tegen het daglicht houdt en je afvraagt hoe je die opdracht moet beoordelen, bijvoorbeeld met het oog op de maatschappelijke effecten, dan wel de in het geding zijnde belangen. Dat noemen we de *professionele* beroepsopvatting, mede omdat daarbij het verantwoord ontwerpen tot z'n recht komt. Tegen het marketingbureau van de tabaksindustrie zou je bijvoorbeeld kunnen zeggen dat een ontwerp opdracht eerst dan aanvaardbaar is, indiende gezondheidseffecten, in dit geval ook duidelijkheid over de levensverwachting en de belangen van niet-rokers expliciet aan de orde komen.

Het is gepast je te realiseren dat de steeds verfijnder kennis van informatiedosering, overtuigingsstrategieën en beïnvloedingsmechanismen of het toepassen van op het onderbewuste werkende technieken scherper de vraag naar het kunnen 'verantwoorden' van 'ontwerpen' stelt.

2 Ethisch perspectief op communicatiekundig ontwerpen

Ethiek is, in tegenstelling tot wat sommigen denken, niet het exclusieve domein van de filosofie. Net zoals in de 'medische ethiek' artsen ten behoeve van hun eigen beroepsuitoefening 'normen' [beroepsregels] formuleren [Wulff, 1995], zo hebben journalisten dat gedaan [Evers, 1994], maar ook wetenschapsbeoefenaren, juristen, etc. Allerlei religieuze gemeenschappen [christendom in al z'n pluriformiteit, islam idem, etc.] hebben hun eigen opvattingen inzake morele kwesties. Er wordt ook sociaalwetenschappelijk onderzoek gedaan naar de vigerende ethiek [Bovens & Hemerijck, 1996], dan wel wordt de ethiek in een vakdisciplinaire normatieve beschouwing genomen [Van der Werf, 1996]. Filosofen kunnen bijdragen aan het normatieve denken door op het handelen te reflecteren. Filosofen behoren dan eerst weer te geven hoe in een bepaalde beroepsgroep of gemeenschap wordt gedacht over morele kwesties [dat is 'de empirische fase in de ethiek], om vervolgens daar op te reflecteren [en dat is dan 'de wijsgerige fase' in de ethiek].

In de lange traditie van het ethisch denken wordt de rechtvaardiging van het menselijk handelen onderzocht of aan de hand van de te realiseren doelen ['streven' we wel naar het goede?], of aan de hand van de gerealiseerde gevolgen [hebben we het goede 'bereikt'?), dan wel aan de hand van plichten [hebben we gedaan wat we 'moeten' doen?] [Van Haersolte, 1977; Hubbeling & Veldhuis, 1995; Leijen, 1998; Mortier & Raes, 1992]. In de praktische ethiek - want daar hebben we het over - gaat het om het beantwoorden van de vraag 'wat moet ik / moeten wij doen?' Het is een vraag naar het juiste handelen, het nemen van de juiste beslissing [Tijmes & Fokkink, 1993]. In het handelen toont zich de moraal! Het is dus niet voldoende 'als de bedoelingen maar goed zijn', maar goede bedoelingen moeten ook blijken. Praktische ethiek is normatief, hetgeen wil zeggen dat er theorieën en modellen worden ontwikkeld op grond waarvan men kan beoordelen waarom sommige handelingen goed zijn en andere slecht [Van Willigenburg e.a., 1993]. Een dergelijke beoordeling hoeft niet te wachten tot het handelen is voltooid, doch kan zeker ook gaan overeen handelingsvoornemen. Het gaat om praktisch handelen in concrete situaties. Aangezien handelingen te maken hebben met de wijze waarop we met elkaar omgaan zijn morele stelling- namen noodzakelijkerwijs 'intersubjectief' van karakter.

Ten behoeve van het verantwoorden van een handeling en dus het beslissen over wat er 'gedaan' behoort te worden, hanteren we het ethisch perspectief [Van Willigenburg e.a.1993].

Met het begrip ethisch perspectief wordt de wijsgerige reflectie in de ethiek bedoeld. Dit ethisch perspectief verplicht ons om tenminste een drietal gezichtspunten in ogenschouw te nemen. Als eerste dient een handeling te worden beschouwd als normatief, dat wil zeggen dat er over een handeling kan worden gesproken in termen van goed of kwaad, juist of onjuist. Vervolgens moet de verantwoording worden beschouwd als alomvattend, dat wil zeggen dat aan de belangen en opvattingen van allen die bij de handeling betrokken zijn recht wordt gedaan. Hier is dan nadrukkelijk aan de orde 'wie' tot de betrokkenen worden gerekend en of de uitsluiting van niet-betrokkenen kan worden gerechtvaardigd. Tenslotte dient de verantwoording uitsluitend te geschieden op grond van argumenten, zonder een beroep te doen op autoriteiten of dogma's. Een beroep op het geweten, dogma's, het gezag, de traditie of gewoonten is niet 'communicatie' [Koningsveld & Mertens, 1992]. Net als bij 'goede bedoelingen' is dit soort 'beroep doen op' nauwelijks bespreekbaar of kritiseerbaar en plaatst het zich daardoor buiten het ethisch perspectief [Van Willigenburg e.a., 1993]. Je kunt je er niet mee verantwoorden. Dat wil dus niet zeggen dat een dergelijk 'beroep doen op' niet tot de geldende moraal zou behoren, zoals die van de levensbeschouwingen [Van Haersolte, 1977]. Het gaat dan als regel om een rechtvaardigingsstatement voor het handelen, dat duidelijk niet intersubjectief wordt gemaakt, en het is afhankelijk van de context welke gevolgen dat heeft, zoals gewetensbezwaarden hebben ervaren. In het ethisch perspectief gaat het om wijsgerige reflectie en dan gelden slechts de argumenten. Wil een verantwoording voor het forum bevredigend zijn, dan doen we een beroep op intersubjectieve 'aanvaardbaarheid' [Mortier & Raes, 1992]. Het is de ethiek van *de sprekende gemeenschap*.

3 Ethiek en de verantwoordingssystematiek

Omdat we het verantwoorden van het handelen, i.c. van het communicatiekundig ontwerp, als uitgangspunt hebben genomen, dienen we ook met een systematiek te komen, die een methodische bezinning op het handelen kan ondersteunen [Van Dijk, 1998]. De methodische bezinning die we hier introduceren, noemen we de verantwoordingssystematiek [Fokkink, 1995b]. Waar moet je allemaal rekening mee houden bij het verantwoorden van een handeling of voorgenomen beslissing? De systematiek bestaat uit drie fasen, te weten de probleemstelling, vervolgens de analyse van nonnen en het normatieve beraad en tenslotte de conclusie van het forum. In meta-ethische zin behoort de verantwoordingssystematiek tot de non-cognitivistische 'ethiek van goede argumenten' en voegt zich daarmee gemakkelijk in een talig vertoog [De Graaf, 1976; Van Haersolte, 1977; Mortier & Rees, 1992].

3.1 Probleemstelling

Het 'ethisch perspectief' wijst ons reeds op een verplichting, waar we in elk geval mee moeten beginnen. Bij elke handeling of beslissituatie dienen de in het geding zijnde rechten, belangen etc, in beeld te worden gebracht. Wie zijn er bij de opdracht betrokken? Met welke conflicten of dilemma's worden we geconfronteerd? Welke problemen zijn daarbij van feitelijke aard en welke problemen zijn normatief? Niet alles is een moreel probleem! [Van Willigenburg e.a., 1993]. Kenmerkend voor een moreel probleem is de aanwezige twijfel hoe te handelen: het nog niet weten wat te doen. Wanneer we tot een probleemstelling komen, dan dient deze probleemstelling zo concreet mogelijk te zijn. Bijvoorbeeld: 'is een poster met een afbeelding van een stervende soldaat als merkcreclame voor Benetton-textiel moreel toelaatbaar?' Vaak wordt echter - mede als uiting van morele verontwaardiging - het probleem algemener gesteld: 'mag je menselijk leed gebruiken om economische belangen te dienen?' Zo'n vraag roept onmiddellijk weidse beschouwingen op, waardoor de directe morele vraag uitwaaiert in een veelheid van morele vragen, zonder dat er tot systematische reflectie wordt uitgedaagd. Soms wordt die weidsheid ook geïntroduceerd juist om van een precieze reflectie verschoond te blijven. Concreet houden dus!

Vervolgens is aan de orde welke handelingsalternatieven er in de beschouwing dienen te worden betrokken. Dan gaat het niet om een direct antwoord op het gestelde probleem. Bij handelingsalternatieven kijken we zowel naar het doel als naar de gekozen middelen. In bovenstaand voorbeeld dus: welke alternatieven heeft Benetton voor merkcreclame? Het is duidelijk dat Benetton het onder de aandacht brengen van de 'merknaam' als doel heeft gesteld. Zijn er andere doelen te kiezen? Maar ook: welke alternatieven zijn er voor posterafbeeldingen? De posters zijn het ingezette middel en ook daarvan kan worden gesteld dat er eventueel andere mogelijkheden zijn. Dat spoort ons aan om te bezien of we wel voldoende

informatie over de opdracht hebben verzameld om tot een geordend denken te kunnen komen [Van Willigenburg e.a., 1993]

3.2 Analyse van normen

In het ethisch perspectief hebben we gesteld dat het om *normatieve* aspecten in het handelen gaat. Bij het rechtvaardigen van ons handelen doen we een beroep op normen [Van Haersolte, 1977; Hubbeling & Veldhuis, 1995]. De vraag naar de universaliteit [het algemeen geldende], dan wel particulariteit [het bijzondere] van normen is belangwekkend [Dupuis, 1998]. Wanneer wij bijvoorbeeld de mondiaal vastgestelde mensenrechten en universele betekenis toekennen, is dat gebaseerd op de opvatting dat voor mensen op grond van hun mens-zijn bepaalde normen gelden [Meijer, 1998]. Universalistisch noemen we die normen, die zich ten overstaan van allen als geldend kunnen handhaven. In de westerse cultuur onderkennen we ook typisch particularistische normen. Dat zijn normen die uitdrukking zijn van specifieke opvattingen, zoals bijvoorbeeld de uit de Romantiek stammende idee van de 'uniciteit van het individu'. Ook het laten prevaleren van het individuele belang boven het belang van [alle] anderen, mede onder de noemer van 'privacy', kan als typisch westers-particularistisch worden beschouwd. Geleidelijk aan draagt ook bij ons het besef door dat niet iedereen zo maar z'n eigen gang kan gaan ten koste van [alle] anderen, waardoor bijvoorbeeld belangenafweging tussen dader[s] en slachtoffer[s] recentelijk tot meer evenwichtigheid in aandacht heeft geleid. Zowel universalistische als particularistische normen zijn uitdrukking van hun respectievelijke culturen. Relativisten ontkennen de mogelijkheid van een door allen gedeeld normbesef en een op grond daarvan vast te stellen universeel normpatroon. Toch zie je door alle kritiek heen een dergelijk patroon wel degelijk ontstaan [Meijer, 1998]. Het is echter de context van de situatie die bepaald hoe met die normen wordt omgegaan [Fokkink, 1998]. Daarom is het van belang dat we de herkomst van die normen goed in beeld hebben.

We maken een analyse van de publieke, private en persoonlijke normen, die in elk handelen aan de orde zijn [Fokkink, 1995a]. De aard van de normen [publiek, privaat of persoonlijk] wordt bepaald op grond van de vraag door wie ze worden vastgesteld' en niet op grond van de vraag 'voor wie ze gelden' [Tijmes & Fokkink 1996]. Bij conflicterende normen bijvoorbeeld is de herkomst veelal doorslaggevend voor de beoordeling van de verantwoordbaarheid van het handelen. En we bekijken in een normatief beraad het handelen vanuit drie verschillende invalshoeken: of het handelen respectievelijk verstandig, evenwichtig en passend is. Het normatieve beraad geeft ons inzicht in de beoordelingscriteria voor de juistheid van het handelen. In analyse en beraad komt het handelen vanuit twee verschillende evaluatiekaders in beeld, die tezamen het normatieve aspect van het handelen behelzen [Tijmes & Fokkink, 1993]. Enerzijds inventariseer je de normen die ter rechtvaardiging van het handelen worden ingebracht en onderzoekje welke normen ingebracht zouden kunnen worden. Anderzijds genereer je normen door in het normatieve beraad systematisch een aantal vragen te stellen. Wanneer we moeten vaststellen dat een voorgenomen handeling wellicht niet verstandig is, dan draagt zo'n oordeel in normatieve zin bij aan het beantwoorden van de vraag 'wat er gedaan moet worden'. Dat laat de in het geding zijnde normen als zodanig onverlet, alhoewel die ten grondslag kunnen liggen aan het oordeel. Zoals verderop in de EO-casus zal blijken fungeerde de in het geding zijnde norm 'privacy' als basis voor de handlingsnorm dat het niet te verantwoorden was met een verborgen camera in abortusklinieken te filmen.

In elk handelen interacteren de drie genoemde typen normen, die ieder voor zich in een eigen levenssfeer tot stand komen [Fokkink, 1995a].

Publieke normen komen tot stand in open communicatie, die voor iedereen toegankelijk is en waarin iedereen vrij is de eigen opvattingen te uiten en uiteindelijk een ieder een gelijke stem heeft in de vaststelling. In onze indirect democratische rechtsstaat wordende normen in een publiek debat geformuleerd en via politieke vertegenwoordigers zo nodig gecodificeerd [Tijmes & Fokkink, 1996]. De toegankelijkheid van de publieke normstelling wordt daarom mede bepaald door het actieve en passieve kiesrecht. Er zijn meer publieke normen, dan in wetten en regels zijn vastgelegd. Tot de belangrijkste publieke normen behoren:

- respect voor zelfbeschikking met betrekking tot het leven-als-zodanig, voor autonomie als zelfbeheersing in de normstelling en voor onschendbaarheid van de persoon [Fokkink, 1998; Zwart, 1993];

- weldadigheid realiseren door het goede te doen en te bevorderen, alsmede het nalaten, voorkomen en herstellen van schade [Vos, 1995; Van Willigenburg e.a., 1993];
- rechtvaardigheid betrachten door het niet-discrimineren, degelijke behandeling van gelijke gevallen, het nakomen van toezeggingen en billijke verdeling van schaarse goederen en diensten [Comte-Sponville, 1997; Van Haersolte, 1977];
- het realiseren van vrijheid door het in ogenschouw nemen hoe het handelen van de een intervenueert met het handelen van allen en noodzaakt tot solidariteit [Fokkink, 1998].

Er zijn uiteraard meer publieke normen. In elke casus dient te worden bekeken welke publieke normen er in het geding zijn. Bovendien wordt in de publieke sfeer bepaald waar private en persoonlijke zeggenschap over bestaat, op grond waarvan normstelling mogelijk is.

Private normen worden vastgesteld door diegenen die bij de handeling betrokken zijn. Dat kan binnen een beroepsgroep zijn, een onderneming of instelling, een vereniging of stichting, maar evenzeer binnen een gezin of familie. Private normen mogen niet strijdig zijn met publieke normen en hebben geen werkingssfeer buiten de betrokkenen. In beroepscode's worden nogal eens private normen vastgelegd, maar ook in huishoudelijke reglementen van verenigingen bijvoorbeeld. Hier geldt echter ook dat niet alle normen zijn vastgelegd. Dat er vaart iedere student, die in de mores van de studentenvereniging wordt ingewijd.

Persoonlijke normen gelden voor ieder afzonderlijk en markeren de persoonlijke levenssfeer. Normen zijn nooit hoogst individueel' [uitsluitend en exclusief voor iemand persoonlijk], doch worden naar hun aard gedeeld met anderen, echter niet met alle anderen. Persoonlijke normen kunnen worden ontleend aan levensbeschouwing of gemeenschappen. Over persoonlijke normen moet je kunnen communiceren.. Tenslotte zal je er bij conflicten anderen van moeten kunnen overtuigen. In een concrete situatie geldende persoonlijke normen van diegene, die het meest direct het probleem aangaat, in wiens persoonlijke levenssfeer de casus speelt. Om een discussie zuiver te houden is dat noodzakelijk. Indien ouders na een prenatale diagnostiek moeten beslissen of een geconstateerde afwijking voldoende grond voor hen is om tot abortus over te gaan, dan kunnen 'jan en alleman' vinden dat er naar hun opvatting al dan niet te leven valt met de afwijking, de persoonlijke normen van de ouders zijn de enig geldige. Die persoonlijke normen zijn in het geding en vormen met de aan de orde zijnde publieke en private normen de elementen in de analyse.

3.3 Het normatieve beraad

Naast analyse van de normen is er het normatieve beraad. In het normatieve beraad evalueren we het handelen vanuit drie te onderscheiden, doch niet te scheiden, perspectieven. Elk van deze perspectieven levert ons een inzicht op voor het handelen [Tijmes & Fokkink, 1993]. Pas op het moment dat alle perspectieven zijn doorlopen, kunnen we een handeling evalueren, omdat dan de handeling in z'n geheel is bekeken. Allereerst bekijken we een handeling op z'n [1] functionaliteit, vervolgens op z'n [2] intersubjectiviteit en tenslotte op z'n [3] subjectiviteit. Uit het ethisch perspectief vloeit de eis voort dat het intersubjectieve zowel de ruimte voor, als de grenzen aan het functionele en het subjectieve stelt. Dit vereist enige toelichting. Willen we handelingen kunnen rechtvaardigen, dan moeten de argumenten van de verantwoording voor anderen aanvaardbaar zijn; dat hebben we eerder als uitgangspunt van onze systematiek gesteld. Dat betekent niets anders dan dat het intersubjectieve in de systematiek centraal staat. De meeste moderne benaderingswijzen beperken zich, bijvoorbeeld onder verwijzing naar het onderscheid tussen 'smalle' en 'brede' moraal, tot het intersubjectieve [Zwart, 1993]. Dat is onterecht [Tijmes & Fokkink, 1993]. Niet alleen omdat daardoor de beide andere morele dimensies van het handelen buiten beeld blijven, maar evenzeer omdat de neiging bij betrokkenen gaat ontstaan morele aspecten van functionaliteit en subjectiviteit als 'intersubjectief te gaan aanmerken. Onderstaande uitwerking van de perspectieven zal duidelijk maken dat alle drie noodzakelijk zijn, wil een volledige verantwoording tot z'n recht komen Juist door de alomvattendheid van de morele dimensies van het handelen in beeld te nemen, kunnen vragen als 'mag alles wat kan?' en 'hoe realiseren we pluralisme?' in de afwegingen worden betrokken. Het intersubjectieve ordent als het ware zowel het functionele als het subjectieve.

In het perspectief van de *functionaliteit* vragen we ons af of een handeling verstandig is. Dat is afhankelijk van de [a] effectiviteit en [b] proportionaliteit van de ingezette middelen, alsmede van de mogelijke [c] corrigeerbaarheid van het handelen.

a Met *effectiviteit* bedoelen we: *bereik ik wel het doel van het handelen met het ingezette middel?* Kortom de vraag: 'werkt het?' Dat is niet bij voorbaat zeker. Het gebeurt vaak genoeg dat men zegt op een bepaalde wijze iets te willen bereiken en dat dat dan niet gerealiseerd wordt. *Ineffectiviteit* is veelal een eerste indicatie dat er in de morele dimensie van het handelen iets mis is, zoals het Rode Kruis onlangs bij haar vijftigjarig bestaan heeft ervaren door de koppeling van ledenwerving aan een commerciële beloning. Wanneer je zegt een doel te hebben, terwijl het middel ontoereikend is, dan creëer je morele desinteresse. Een mooi voorbeeld daarvan tref je aan voorlichtingscampagne, waarin een verhoogde pakkans bij snelheidsovertredingen wordt gemeld, terwijl er geen politiecapaciteit is omdat te realiseren. Wanneer mensen 'ervaren' dat die voorgestelde pakkans er niet is, is niet slechts de overheidsvoorlichting ongeloofwaardig, maar er ontstaat evenzeer morele desinteresse in de snelheidsbeheersing als zodanig.

b Voorkomen moet daarnaast worden dat we in een morele discussie het beraad tot het middel beperken, dat wil zeggen overgaan tot middel-doel-ontkoppeling: *is dit middel als zodanig geoorloofd?* Moeten we 'genetische diagnostiek' toestaan? Alsof dat een doelloze vraag is, die als zodanig kan worden beantwoord. De vraag *waartoe* die diagnostiek wordt gebruikt *mag* niet buiten beschouwing blijven. Immers, het doel heiligt de middelen, omdat niets anders de middelen kan heiligen, doch niet alle middelen zijn geoorloofd op grond van het doel. Dat wil zeggen dat het doel tenminste het ingezette middel dient te rechtvaardigen. Maar het wil evenzeer zeggen dat het ingezette middel het doel niet mag overstijgen of ongedaan maken. Dat noemen we het proportionaliteitsbeginsel: doel en middel moeten in een zekere verhouding tot elkaar staan. De proportionaliteitsvraag speelt bijvoorbeeld indien je ten behoeve van eventuele niet-commerciële fondsenwerving commerciële lokkertjes gebruikt.

c Tenslotte kijken we naar de mogelijke *corrigeerbaarheid* van het handelen. De beoordeling daarvan is van meerdere aspecten afhankelijk. Allereerst moet worden bezien of ingezette middelen geen *negatieve* gevolgen hebben. Dal is bijvoorbeeld het geval bij de afweging of in onze huidige energiebehoefte mag worden voorzien met middelen, die of de leefbaarheid thans ernstig aantasten, dan wel onze toekomstige generaties met een zware erfenis belasten. Daarnaast kan de wijze waarop we middelen inzetten uiteindelijk wel eens *contraproductief* worden. Dat geldt niet alleen voor het ontkennen van gemaakte fouten, maar bijvoorbeeld ook voor het reeds publiekelijk bekend maken van nog niet gemaakte afspraken, ten einde de onderhandelingspartners met een fait accompli te confronteren. De kans dat het beoogde dan wordt bereikt is doorgaans nihil. Tenslotte kan het handelen *onvoorzienbare ongewenstheden* opleveren, zoals in voorlichtingscampagnes mogelijk is.

In het perspectief van de *intersubjectiviteit* vragen we ons af of een handeling *evenwichtig* is, met als kernvraag of we in redelijkheid met alle rechten, plichten en belangen rekening houden. We bekijken het handelen in het perspectief van het menselijk samenleven. *Evenwichtigheid* wil dan zeggen dat we onderzoeken of we met ieders rechten hebben gerekend. Houden we bijvoorbeeld bij de inrichting van een communicatienetwerk het 'recht op privacy' van een ieder overeind? *Evenwichtigheid* verwijst naar 'afweging'. Dat speelt wanneer we bijvoorbeeld de plicht tot informatieverschaffing moeten afwegen tegen de plicht de veiligheid te garanderen. Maar het betekent evenzeer dat we met de belangen van tenminste alle betrokkenen rekening moeten houden en deze tegen elkaar afwegen, zonder voorkeur voor één van de betrokkenen. Bij milieuvoorlichting bijvoorbeeld kan niet worden volstaan met uitsluitend het natuurbelang, dan wel het economisch belang of de leefbaarheid. De campagne 'een beter milieu begint bij jezelf' doet dit nadrukkelijk wel door de economische belangen als gegeven te beschouwen en de burgers op te roepen de overige belangen te behartigen. Tenslotte kunnen we ons geen vrijheden permitteren, die de vrijheden van anderen ongedaan maken. Het reeds genoemde voorbeeld van voortijdige publicatie van nog te maken afspraken, schendt de vrijheid van de partners. In het normatieve beraad staat het samenlevingsperspectief centraal ten opzichte van de beide andere perspectieven.

In het perspectief van de *subjectiviteit* vragen we ons af of een handeling passend is. Dat wordt bepaald door de levensstijl, die wordt uitgedragen door iemand zelf, door de groep waartoe hij behoort, dan wel de gemeenschap waarin hij verkeert en getoetst in termen van *authenticiteit, identiteit en integriteit*.

a *Authenticiteit* gaat terug op de romantische idee dat elk menselijk individu, elke menselijke gemeenschap, een eigen, onherleidbare waarde vertegenwoordigt, die 'uniek kan worden genoemd. Mensen zijn 'authentiek' in hun vermogen die unieke eigenwaarde zelf te bepalen

[Mortier & Raes, 1992]. Authenticiteit staat voor echtheid. Wanneer bijvoorbeeld iemand in een discussie geacht wordt stellingen te verdedigen, die niet de hare/zijne zijn, dan wordt de authenticiteit aangetast. Besef van eigen uniciteit en eigenwaarde vergt erkenning daarvan door anderen. Als toets van authenticiteit geldt daarom de wederkerigheid in die erkenning. De ontkenning van de echtheid van de ander, maakt de claim van erkenning van de eigen echtheid onmogelijk.

b *Identiteit* van mensen wordt daarentegen gevormd in de gemeenschappen, waarin zij verkeren. Mensen kunnen meerdere identiteiten hebben, indien zij in meerdere gemeenschappen participeren. Met identiteit maken mensen zich *herkenbaar* voor anderen. Identiteit heeft betrekking op mensen en gemeenschappen en niet op organisaties of instellingen. Denk aan de uitdrukking 'de krant is een *meneer*'. Juist omdat voor veel mensen de eigen 'identiteit' in het handelen er pas echt toe doet, dient er nadrukkelijk aandacht en ruimte te zijn voor levensstijl [Fokkink, 1995a].

c *Integriteit* tenslotte gaat over de vraag of datgene wat ik doe / wij doen in overeenstemming is met wat ik/wij reeds gedaan heb[ben], dan wel wat wij uitdragen? Bovendien blijkt integriteit indien je 'zegt waar je voor staat' en 'staat voor watje zegt' [Fokkink, 1995b]. Het wordt getoetst als consistentie [Dupuis, 1998]. *Integriteit* toon je in het handelen wanneer je je niet door belangen laat beïnvloeden, die voor anderen onkenbaar en ontoetsbaar zijn, dan wel als oneigenlijk worden beschouwd. Zo stelde het Rode Kruis onlangs haar integriteit ter discussie door haar donateurwerving te koppelen aan commerciële belangen. Wanneer 'men' het als oneigenlijk en niet-passend voor een organisatie percipieert dat deze zich met commerciële belangen inlaat, dan schaadt dat de morele dimensie van het handelen.

Over levensstijlen vak niet te twisten, de een is niet beter of slechter dan de ander [Tijmes & Fokkink, 1993]. Is spaarzaamheid beter dan vrijgevigheid? Is de Franse identiteit beter dan de Engelse? Maar waarom zouden we dan zaken als 'authenticiteit', 'identiteit' en 'integriteit' in het normatieve beraad betrekken? Er zijn tenminste twee goede redenen te noemen omdat te doen. Als eerste gaat het om het verhelderen van de verhouding tussen het algemene en het bijzondere in een plurale samenleving. Een daaraan gelijkwaardige reden is de noodzaak van de 'betrokkenheid op' de samenleving; het achterwege laten van het bijzondere leidt noodzakelijkerwijs tot fragmentering van de samenleving. Kortom, in het perspectief van de subjectiviteit komen al die zaken aan de orde, die van bijzondere betekenis zijn voor het menselijk handelen. Indiende ruimte daartoe te zeer wordt beperkt, dan ontstaan er op het persoonlijke niveau morele conflictsituaties.

3.4 Conclusie van het forum

Wanneer de verantwoording is afgelegd, moet het forum, dat wil zeggen de groep mensen die bevoegd zijn te oordelen over de juistheid van de verantwoording, tot een conclusie komen. Het meest gewenst is natuurlijk eenstemmigheid, maar dat is niet altijd realiseerbaar [Koningveld & Mertens, 1992]. Argumenten worden verschillend gewogen, zoals in de praktijk regelmatig blijkt. Een meerderheidsoordeel is dan 'next best' [Van Willigenburg e.a., 1993].

4 Casuïstiek

Laten we beginnen met te recapituleren waar het in de verantwoordingssystematiek over gaat. Teneinde een handeling te kunnen verantwoorden, dienen we deze handeling zo precies mogelijk te definiëren in termen van doel en middel, alsmede de mogelijke handelingsalternatieven voor zowel doel als middel. Alle feiten en omstandigheden, alsook de rechten, plichten en belangen van betrokkenen worden in ogenschouw genomen. Vervolgens wordt de [voorgenomen] handeling geëvalueerd in termen van functionaliteit, evenwichtigheid en passendheid, waarbij de in het geding zijnde publieke, private en persoonlijke normen worden geanalyseerd. Uit de evaluatie volgt een normatieve conclusie ten overstaan van het relevante forum van betrokkenen.

In het voorgaande is de verantwoordingssystematiek uiteengezet en toegelicht met kleine voorbeeldjes. In het navolgende worden drie casus besproken in het licht van de verschillende wijzen waarop met de verantwoordingssystematiek kan worden gewerkt.

[a] In de casus van de EO [journalistieke opsporingsmethoden bij vermeende wetsovertreding in abortusklinieken] wordt de werking van het normatieve beraad geïllustreerd. De overtuiging dat 'goede bedoelingen' ook in het juiste handelen moeten blijken doet de vraag

rijzen of met een zorgvuldige analyse vooraf het gerezen juridische conflict te voorkomen was geweest.

[b] In de casus van het Ziekenhuis [via imagebuilding trachten het geschonden vertrouwen door medisch onzorgvuldig handelen te repareren] gaat het overeen toepassing van de systematiek in verband met de vraag of je een ontwerpdracht op grond van een professionele beroepsopvatting al dan niet zal aanvaarden. Met de systematiek kun je al ontwerpend de morele dilemma's inventariseren en je daarover een oordeel vormen.

[c] In de casus van de Donorregistratie [het omgaan met mogelijk tegenstrijdige eisen in een voorlichtingscampagne] wordt de systematiek getoond als een geïntegreerde redenering ten-einde zich mogelijk voordoende morele dilemma's op te sporen in het ontwerp als zodanig, zoals bijvoorbeeld in het ontwerp van een voorlichtingscampagne.

4.1 Casus: journalistieke opsporingsmethoden

De Evangelische Omroep heeft in het voorjaar van 1996 in een 'ingelaste' uitzending van haar actualiteitenprogramma Tijdsein aandacht gegeven aan 'de praktijk van abortus'. Alhoewel het programma enkele maanden in voorbereiding was en de uitzenddatum vaststond, was de uitzending niet in de vooraf gegeven programmaoverzichten opgenomen. De eigenlijke motivatie van de EO bleek te liggen in het opnieuw ter discussie willen stellen van de abortuswetgeving als zodanig: de EO wil de 'waarheid' over de abortuspraktijk publiek maken'. De EO huurde een geestverwante actrice in en een geestverwante gynaecoloog. De actrice was ruim zestien weken zwanger en het programma begon met beelden van een echo van de zwangerschap, waarbij een actief levende foetus was te zien. Omdat het hier om een gevorderde zwangerschap ging, waardoor een normale abortus niet meer mogelijk was, mocht een mogelijke zwangerschapsafbreking slechts in één van de bijzondere klinieken geschieden. De actrice wenste uiteraard zelf geen abortus, maar fingeerde dat wel. Als motivatie gaf zij op dat ze onverwacht met wintersportvakantie wilde en de zwangerschap 'in de weg' zat; een opzettelijk gekozen nauwelijks voorkomende reden. De toonzetting van de vraag moest ook zo 'hard' mogelijk overkomen: slobber maar weg die boel! De EO ging ervan uit dat de abortusklinieken niet uit zichzelf bereid waren de 'waarheid' over de abortuspraktijk te openbaren. Samen met haar 'vriend', in feite een cameraman met verborgen camera, toog de actrice naar de abortusklinieken voor een intakegesprek. Uit de opnamen van de intakegesprekken zou moeten blijken dat de klinieken zich niet aan de regels van de abortuswet houden. Via een kort geding wordt de EO verboden deze beelden uit te zenden, omdat de EO de privacy van de abortusklinieken heeft geschonden.

In het kader van de verantwoordingssystematiek zou de casus als volgt kunnen worden geformuleerd: 'is het opnemen van intakegesprekken met een verborgen camera ter toetsing of de abortuspraktijk aan de wettelijke regels voldoet moreel toelaatbaar?' De verdere fase van probleemstelling laten we achterwege, omdat het om een toelichting op de invalshoek van het normatieve beraad met invoeging van de analyse van normen gaat.

Was de inzet van het gekozen middel, de verborgen camera, *verstandig*? De middel-doel ont koppeling voltrok zich vrijwel onmiddellijk nadat de uitspraak in kort geding was gevallen. Er werd in de media een fanatiek debat gevoerd over het werken met de verborgen camera. Van alles werd erbij gehaald, van persvrijheid tot waarheidsvinding. Zo'n debat heeft het karakter van een rituele dans, indien je het doel als beoordelingstoets uit het oog verliest. De vraag is niet of je een verborgen camera mag gebruiken, de vraag was of dat voor 'dit' doel, de toetsing van de abortuspraktijk aan de wettelijke regels, mocht. De beroepsnormen van journalisten zijn onduidelijk, met name waar respect voor de private en persoonlijke levenssfeer in het geding is [Evers, 1994]. In de EO-casus overheerst de vraag naar de 'effectiviteit' die van de 'proportionaliteit', omdat de 'effectiviteit' van de verborgen camera ter discussie stond. Dat wil zeggen dat nog afgezien van de vraag of de doel-middel verhouding proportioneel was, er allereerst gekeken moet worden of het doel überhaupt bereikt kan worden. In de abortuspraktijk is het intakegesprek slechts de eerste fase in de procedure. Er is nergens vastgelegd wat er in dit gesprek aan de orde moet komen. Het registreren daarvan zegt dus vrij weinig over de totale procedure. Afgezien van in de rechtszaak ingebrachte beschuldiging van mogelijke manipulatie van die beelden moest worden vastgesteld dat daarmee niet de 'toetsing' werd geleverd. De pretentie van 'waarheidsvinding' kon niet worden waargemaakt, nog afgezien van de vraag of je op een 'onwaarachtige' wijze achter de waarheid kunt komen en hoe je geloofwaardig kunt maken dat die onwaarachtigheid bijvoorbeeld niet in de pre-

sentatie doorwerkt [Comte-Sponville, 1997; Vos, 1995]. De regels gelden voor de gehele procedure en wanneer wat aan de orde is, is een kwestie van arts-patiënt relatie. De gehele procedure kon niet worden gevolgd, omdat de actrice geen abortus wenste. Kortom het middel was ontoereikend en de handeling niet corrigeerbaar. Dat bleek toen de negatieve gevolgen van de verborgen camera in deze situatie ter discussie kwamen. Hier kreeg de EO het moeilijk, omdat het ingezette middel beschouwd werd als schending van de private levenssfeer in de abortusklinieken. De abortusklinieken deden een beroep op de algemene publieke norm van bescherming van de privacy, alsmede de publieke norm dat zij bevoegd waren 'regels' voor hun klinieken te stellen en dat die regels de volstreekte anonimiteit van hun patiënten moesten waarborgen. Omdat de cameraman onder valse voorwendselen de kliniek betrad, kan niet worden gegarandeerd dat niet ook de daar aanwezige patiënten tegen hun wil worden gefilmd. De EO kon geen echte publieke norm voor haar handelen aanvoeren.

Hoe staat het met de *evenwichtigheid* in de handeling? Hoe verhoudt het belang van de EO de abortuspraktijk aan de wettelijke regels te toetsen zich met de in het geding zijnde belangen van allen? Omroepen zijn private organisaties zonder opsporingsbevoegdheid en stellig niet bij uitstek gekwalificeerd voor waarheidsvinding, ongeacht de pretentie daartoe. Hooguit kunnen zij een vermeende wetsovertreding publiekelijk aan de orde stellen, doch zij vervullen daarbij geen politiek controlerende functie, omdat het hen aan de democratische legitimatie daartoe ontbreekt en de democratisch controlerende functie institutioneel uitsluitend bij politiek vertegenwoordigende organen thuishoort [Fokkink & Tijmes, 1996]. De 'signalerende' mogelijkheid vereist een hoge mate van zorgvuldigheid in de weergave van de aan de orde gestelde praktijk, rekening houdende met alle belangen. De vraag is of de EO met de belangen van patiënten en artsen zorgvuldig is omgegaan. De beroepsnormen van journalisten zijn op dit punt lang niet eenduidig. De private belangen van de EO in het abortusdebat strijden met de private belangen van de abortusklinieken om hun patiënten en medewerkers privacy en anonimiteit te garanderen. De EO heeft zich 'rechten' toegeëigend waar die niet zijn gegeven of toegelaten en daarmee de private en persoonlijke levenssfeer van derden geschonden. Er is ontegenzeggelijk een maatschappelijk belang dat regels worden nageleefd. De vraag is of de EO dit maatschappelijk belang heeft gediend. Hier wreekt zich de ineffectiviteit van het gekozen middel. Kun je met een buitensporig verzoek in een extreme situatie zonder concrete handeling informatie over een 'normale' handelingspraktijk verwerven? De veronderstelde onbetrouwbaarheid van betrokken artsen in het doen van mededelingen over de praktijk, speelde de EO parten. Dat schaadt het belang van allen die van de voorziening afhankelijk, dan wel daarin werkzaam zijn. De publieke norm van weldadigheid is in het geding.

Was de handeling *passend* voor de EO? De EO manifesteert zich als verklaard tegenstander van abortus. Maar hoe wordt met de hooggehouden waarden en normen daarbij omgegaan? Via een toetsing aan de wettelijke regels wordt getracht het abortusdebat zelf weer te heropenen. Past daarin een simulerende actrice? Past daarin een onvolledige presentatie van de abortuspraktijk? De EO heeft daarmee de eigen waarachtigheid [Comte-Sponville, 1997; Vos, 1995] op het spel gezet, zoals uit reacties van de achterban bleek. De vraag is dan ook of een gefingeerd abortusverzoek met een opzettelijk ondeugdelijke motivatie een adequate wijze van handelen voor de EO is. Het is niet alleen contraproductief gebleken, doch heeft de integriteit van de EO zelf aangetast. Bij een zorgvuldige en onbevooroordeelde analyse vooraf was veel van het gebeurde te voorzien geweest. Actiejournalistiek en waarheidsvinding verhouden zich in termen van feitelijkheid, volledigheid en juistheid kennelijk niet goed tot elkaar.

4.2 Casus: medisch onzorgvuldig handelen en het ziekenhuisimago

Uit rapporten van het consumentenplatform, de inspectie voor de volksgezondheid de beroepsvereniging van gynaecologen, de ombudsman, de processtukken voor het medisch tuchtcollege, alsmede uit verschillende civiele schadeprocedures blijkt een mogelijk disfunctioneren van de gynaecologenmaatschap van een ziekenhuis. Er zijn patiënten en pasgeborenen overleden. Een dienstdoende gynaecoloog is, ondanks een expliciete oproep, niet bij een patiënte in een kritieke fase verschenen. Een chirurg verwijt een andere gynaecoloog zich tijdens een operatieve ingreep buiten het gynaecologische bevoegdheidsgebied te hebben begeven, met dodelijke afloop op termijn. Een behandelend gynaecoloog leek niet op de hoogte van de verschijnselen van een zwangerschapsvergiftiging, zoals na doorverwijzing werd vastgesteld.

De publiciteit heeft zich met alle daarbij behorende impact op het ziekenhuis gestort. De woordvoerder van het consumentenplatform roept op tot een boycot van de gynaecologie door de patiënten. Er komen rechterlijke uitspraken, die ongunstig voor het ziekenhuis uitvallen. De medisch directeur heeft zich vierkant achter de gynaecologen opgesteld, maar moest het veld ruimen toen bleek dat die positie onhoudbaar was. De woordvoerder en lid van de gynaecologenmaatschap houdt het in publieke statements op communicatieproblemen'. Krantenberichten, radio- en tv programma's besteden uitgebreid aandacht aan de affaire; niets wordt het ziekenhuis bespaard.

Opdracht

Het ziekenhuisbestuur verstrekt een communicatieve ontwerpopdracht met als doel 'het geschonden imago' van het ziekenhuis weer te herstellen. Het bestuur wenst het hoofdaccent op de 'zorg' te leggen, omdat dat vanouds in de professionele regio blijkt aan te slaan. Op welke wijze kun je de 'verantwoordingssystematiek' benutten om tot een verantwoord communicatiekundig ontwerp te komen?

Probleemstelling

Allereerst schetsen we de situatie. Het ziekenhuisbestuur heeft een onmiskenbaar belang bij een goed imago, doch tegelijkertijd de plicht tot optimale zorgvoorziening. We moeten dus alert zijn op een mogelijk dilemma in die gevallen waarin imagocommunicatie wordt gebruikt om een niet optimale zorg te maskeren. De medische staf heeft een aanmerkelijk belang bij vertrouwen in de beroepsuitoefening, maar tegelijkertijd tevens de plicht volledige en juiste informatie aan patiënten te verschaffen. Hier schuilt wellicht ook een dilemma wanneer ter behoud van vertrouwen géén informatie over gemaakte fouten wordt gegeven. De verpleegkundigen en verzorgenden worden aangesproken op de zorgverlening als zodanig en hebben belang bij een juiste voorstelling van zaken, alhoewel ze die zelf niet mogen geven. Patiënten hebben recht op volledige informatie en belang bij een deskundige behandeling. De beroepsgroep van gynaecologen heeft er belang bij dat het beroep niet 'in opspraak' komt. Het maatschappelijk belang van de gezondheidszorg als grondrecht en voorziening wordt bewaakt door de Inspectie. Zo ziet ongeveer de kaart eruit, met talloze mogelijkheden van tegenstrijdige belangen en dilemma's. Alles overziende moeten eerst de feiten op tafel komen en moet daar overeenstemming over zijn tussen alle betrokkenen. Wat is er precies gebeurd, wat is er voorgevallen? Welke voorstelling van zaken is feitelijk juist en welke voorstelling berust op speculatie? Dat vergt enige inspanning, maar laten we maar aannemen dat die gegevens op tafel komen. Als communicatiekundige wil je echter kunnen verantwoorden hoe je met de opdracht omgaat. Welke handelingsalternatieven heb je voor de beeldvorming over het ziekenhuis? Is de beeldvorming wel het probleem? Wat zou er nog meer of in plaats van beeldvorming kunnen gebeuren? Je weet dat er intern bijna net zo veel twijfel is over het functioneren van de gynaecologen, als extern. Je moet op twee fronten werken. Welke handelingsalternatieven heb je voor de 'zorg' als thema voor beïnvloeding? Het bestuursvoorstel om een campagne te starten met als thema 'zorg' vormt het uitgangspunt voor 'ethische reflectie'. Als probleemstelling is dan mogelijk: 'is het zorgthema als thema voor een campagne ter verbetering van het imago in dit ziekenhuis moreel aanvaardbaar?' Imagoverbetering is het doel en het zorgthema het middel. Je maakt er een moreel probleem van, omdat je voor jezelf nog niet weet of je het wel zult doen. Is dit wel te verantwoorden? Wat zouden je collega's zeggen? Hoe reageren straks het patiëntenplatform en de media?

Analyse en beraad

In analyse en beraad dien je je goed te realiseren dat er wisselende perspectieven van belang zijn. Als communicatiekundige wil je de vraag beoordelen of je de gegeven opdracht kunt verantwoorden. Dat impliceert een oordeel over het handelen van het ziekenhuis[bestuur]. Het ziekenhuis functioneert als private instelling binnen de publieke sector van de gezondheidszorg. In elk geval moet de opdracht van het ziekenhuis worden beoordeeld in het licht van de publieke norm van een goede zorgvoorzieningsplicht. Wordt daaraan voldaan door verbeterde beeldvorming?

[a] Is de opdracht *verstandig*? Is 'zorg' wel het juiste thema om de beeldvorming te verbeteren? Wat gebeurt er wanneer straks in de publiciteit juist de 'zorg' op grond van de feiten als ontoereikend wordt gekwalificeerd? Wordt aan mensen, waarbij het juist aan 'zorg' in de zin van vakbekwaam medisch handelen heeft ontbroken, geen onnodig leed berokkend? Alsof

het niet aan de 'zorg', maar aan de patiënten heeft gelegen dat ervan alles mis ging. Het zorgthema zou wel eens heel contraproductief kunnen uitvallen.

[b] Is de opdracht *evenwichtig*? Je kunt je niet aan de indruk onttrekken dat toch heel sterk het eigen belang van de instelling in de opdracht doorklinkt. Het belang van de patiënten ligt nadrukkelijk niet in de beeldvorming maar in vakbekwame zorg. Daarover wordt niets voorgesteld. Wordt hier de noodzakelijke zorgvuldigheid wel betracht? Permitteert het ziekenhuis zich hier niet een handeling, waarmee rechten en vrijheden van patiënten worden geschaad? Voor de medische staf mag het gedeeltelijk voldoen aan het belang dat patiënten vertrouwen moeten hebben, alhoewel het nog de vraag is of dat vertrouwen uitsluitend door beeldvorming wordt verkregen. Is de samenleving wel gediend met een betere beeldvorming over het ziekenhuis in deze situatie?

[c] Is de opdracht *passend*? Dat is een moeilijk aspect, omdat je dan doordringt in de identiteit van het ziekenhuis. Alleen zij en diegenen die die identiteit delen kunnen dat beoordelen. Toch kun je het bestuur wel op dit punt bevragen. Het ziekenhuisbestuur verwees naar het confessionele karakter van de regio, waarin het functioneert. Mag je in deze specifieke situatie een appèl doen op levensbeschouwelijke verwantschap? Is dat wel integer? Doe je dan niet een beroep op een gedeelde achtergrond, zonder de motieven daartoe kenbaar te maken?

Conclusie

Welke beroepsnormen kun je als communicatiekundige in overweging nemen? Er is geen beroepscode als richtlijn. Toch is er onder vakgenoten een soort overeenstemming, dat je je niet zomaar voor alles mag laten gebruiken. Je wilt bovendien als persoonlijke norm inbrengen dat je er overtuigd van moet zijn aan het juiste probleem te werken.

Alles overziende kun je nu tot de conclusie komen dat het niet in overeenstemming met de geschetste professionele beroepsopvatting is om de opdracht te aanvaarden, zoals deze is gegeven. Het echte probleem lijkt eerder het functioneren van het ziekenhuis zelf, dan de beeldvorming. De geformuleerde opdracht kun je voor jezelf niet verantwoorden en je probeert je opdrachtgever daarvan te overtuigen. De vraag is of de relevante fora, enerzijds het bestuur van de instelling, anderzijds de directe collega's op de werkplek, deze conclusie delen.

4.3 Casus: donorregister en campagnedilemma's

Teneinde uit het dilemma te komen of er gekozen zou moeten worden voor een bezwaarsysteem [iedereen is donor, tenzij je daar uitdrukkelijk bezwaar tegenmaakt] of een toestemmingssysteem [niemand is donor, tenzij je daarvoor uitdrukkelijk hebt toegestemd], is een poging gedaan de oplossing te vinden in een combinatie: een registratie waarin zowel de toestemming als het bezwaar kan worden opgenomen. Echter, deelname aan de registratie kan niet verplicht worden gesteld. De overheid stelt een dubbele vrijheid voor. Vrijheid van keuze al dan niet te doneren, dan wel het aan nabestaanden of specifiek genoemden over te laten. Maar ook de vrijheid al dan niet ter registratie in te sturen. Bij de vrijheid niet mee te doen aan registratie is het echter wel zo dat dan per definitie de nabestaanden moeten beslissen, een optie die bij registratie als derde mogelijkheid openstaat. In tegenstelling echter tot de vroegere situatie is hij de invoering van het register bepaald dat het ziekenhuis te allen tijde verplicht is de donorvraag te stellen.

Het doel van de voorlichtingscampagne is [1] om mensen te laten nadenken over de wenselijkheid van orgaan- en weefseldonatie en [2] ze daarover tot een bewuste keuze te stimuleren, zowel [2a] wat betreft het al dan niet doneren als [2b] het laten registreren van die keuze. In tegenstelling tot campagnes van de belanghebbendenorganisaties mag de overheids-campagne uit respect voor aanwezige conflicterende morele overtuigingen geen wervings-campagne zijn.

Opdracht

Stel dat je de voorlichtingscampagne over donorregistratie zou moeten ontwerpen. Hoe kun je dan systematisch nagaan met welke inhoudelijke problemen je in die campagne geconfronteerd kan worden? De opdracht is bewustmaking van de keuzen die hij het doneren van weefsels en organen aan de orde zijn. Je zult je noodzakelijkerwijs dienen te verdiepen in de inhoudelijke achtergrond van de materie waarover het voorlichtingsontwerp moet gaan. Laat je dat achterwege, dan loop je het risico onvoldoende inlevingsvermogen te hebben in de pro-

blemen waar mensen mee geconfronteerd worden, van wie medewerking wordt gevraagd. Bovendien loopt er een parallelle reclamecampagne van de belangenorganisaties om de noodzaak van doneren te benadrukken. De ervaring heeft geleerd dat verschillende media zich met het vraagstuk van doneren zullen bezig houden, elk met een eigen invalshoek. Kortom in de beeldvorming rond de donorregistratie is de overheidsvoorlichting van eminent belang. Spoor de dilemma's waar je voor kan komen te staan op een systematische wijze op. Dat voorkomt niet zozeer het maken van fouten [onfeilbaar is niemand] als wel het ontwikkelen van een alertheid voor problemen.

Probleemstelling

Doneren is een direct gevolg van de zeer recente ontwikkeling van transplantatietechnologie [Kompanje, 1999]. Omdat wij nu organen en weefsels van de ene mens naar een ander mens kunnen overbrengen, worden nieuwe mogelijkheden van levensverlenging geboden aan diegenen, die anders als gevolg van orgaan-disfunctioneren zouden overlijden, dan wel als gevolg van ongeval of aandoening zwaar gehandicapt door het leven moeten. Nu de technologie de mogelijkheden biedt, ontstaat als een natuurnoodzakelijkheid het verschijnsel van 'schaarste' [Fokkink, 1999b]. Er zal altijd meer behoefte zijn aan te vervangen organen [of te gebruiken weefsels] dan er 'beschikbaar' kan komen. Immers, iedereen heeft *recht op* de mogelijkheid te worden getransplanteerd en het aanbod zal bepalend zijn voor het aantal keren dat dit recht kan worden geëffectueerd. Hoe nu in het oneindig tekort aan organen en weefsels te voorzien?

Met de registratie wordt beoogd het aantal donorbereidwilligen ook feitelijk voor donatie beschikbaar te laten zijn, opdat 'de moeilijkste vraag op het moeilijkste moment' niet gesteld hoeft te worden en het aantal donoren in de praktijk toe zal nemen-De overheid wenst meer actuele donoren en zet daartoe de registratie als middel in. In de voorlichting zijn alternatieven voor dit [xenotransplantaties en ontwikkeling van artificiele organen] niet aan de orde, net zo min als alternatieven voor het middel 'registratie'; deze zijn gegeven. Het doel van de registratie hoeft niet noodzakelijkerwijs tevens het doel van de voorlichting te zijn. Immers de voorlichting moet evenzeer rekening houden met het vereiste dat ook het registreren zelf een keuze is.

Analyse en beraad

Welke normen zijn er in het geding? Er speelt in elk geval de grondwettelijke norm van de *onschendbaarheid* van het menselijk lichaam, alsmede de norm van *belangeloosheid* bij het geven en ontvangen [Zwart & Hoffer, 1998]. Er is een diepgewortelde norm van *respect* voor een overledene. Voorts speelt de norm van *non-discriminatie* op alle aspecten van doneren en ontvangen, maar tegelijkertijd de norm van *solidariteit / medemenselijkheid* [Kompanje, 1999]. Mogelijke bereidheid elkaar te helpen, mag niet leiden tot onteigening van het lichaam. Daarentegen moetje evenzeer vermijden dat mensen via donatie worden besmet met virussen. Mensen met een risicovolle levensstijl kunnen maar beter geen donor worden [Fokkink, 1999b].

Als eerste vraag is dan aan de orde: *welk effect wordt beoogd?* De beantwoording lijkt gemakkelijker dan het is. Wanneer 'werkt' het? Omdatje tegelijkertijd moet voorlichten over de vrijheid al dan niet te registreren alsmede de vrije keuzemogelijkheid bij registratie, kom je in de campagne voor het probleem te staan dat het beoogde effect van *registratievrijheid* als *contraproductief* kan worden beschouwd voor de *registratiekeuze*. Wanneer mensen massaal gebruik maken van de vrijheid zich niet te laten registreren, is dat dan een beoogd 'effect' van de voorlichting? Hoe voorkom je in de voorlichting de negatieve beeldvorming rond registraties, de fouten daarin en het misbruik of oneigenlijk gebruik daarvan? Is bevestiging van de registratie en de wijzigingsmogelijkheid daartoe voldoende? 'Over donor worden, beslis jezelf' heeft een dubbele betekenis. De complexiteit van de campagne-eisen maakt het eigenlijk onmogelijk de beoogde *effectiviteit* duidelijk in beeld te krijgen. Dat maakt *taxaties van proportionaliteit en corrigeerbaarheid* des te belangrijker. Bij donorregistratie confronteert de overheid mensen met een vraag, die velen zich wellicht niet wensen te stellen en objectief gezien nooit aan mensen gesteld hoeft te worden [Kompanje, 1999]. Met welk recht confronteert de overheid haar burgers met de eindigheid van hun bestaan en de daarmee samenhangende bestemming van hun lichaam? [Fokkink, 1999a]. Miljoenen mensen willen registreren, terwijl er nog geen duizend per jaar op een donatierrelevante wijze overlijden. In de voorlichting dient een rechtvaardiging daartoe te worden opgenomen. Daarbij is het niet

onbelangrijk dat er een onophefbare schaarste aan organen zal zijn. Wachtlijsten zijn niet wegwerkbaar. Waarom na drie afstotingen stoppen, terwijl dat net zo goed na vijf of zes kan? En wat wellicht nog belangrijker is, roept het geven van informatie over de aard van de transplantatiepraktijk niet meer negatieve dan positieve houdingen op? Toen we nog met donorcodicillen werkten, moest iedereen zelf weten hoe hij over 'dood zijn' dacht. Via de registratie introduceert de overheid een opvatting, waarbij de hersenen 'dood' worden verklaard, terwijl het lichaam nog 'leeft'. Velen kunnen die opvatting niet delen en nog veel meer mensen hebben zich dit niet gerealiseerd [Kompanje, 1999]. Het noodzakelijk bewust moeten maken hiervan kan de bestaande positieve houding wel eens negatief beïnvloeden. Bij orgaandonatie gaat men pas 'dood' na uitname van organen. Een eenmaal gestarte campagne is niet meer schadevrij te stoppen. Je kunt natuurlijk wel net doen alsof de wenselijkheid van registratie buiten de concrete voorlichting kan worden gehouden, maar snel zal blijken dat je dan informatieloze communicatie creëert. Maar de wenselijkheid van registratie kan niet om de vraag heen wat de verhouding is tussen de bereidheid te doneren en de feitelijke beschikbaarheid van organen en weefsels. Een potentiële donor is nog geen actuele donor. Uitgelegd moet worden welke bijdrage de registratie van potentiële donoren aan het verkrijgen van actuele donoren feitelijk levert. Niemand weet hij voorbaat of hij zal overlijden op een intensive care-afdeling, een noodzakelijke voorwaarde voor orgaandonatie. Bovendien is het helemaal niet zeker of juist diegenen die in de toekomst daar overlijden ook de potentiële donoren zijn. Wat voor effect heeft het registreren als zodanig? Gaat dat een rol spelen bijvoorbeeld op moment dat er voor een behandeling moet worden gekozen? Gaan we op den duur toch ook maar de leefstijl van aangemelde donoren registreren, omdat we anders de bruikbaarheid van de organen niet kunnen beoordelen? Je vraagt de medewerking van mensen voor iets waarin ze zelf niet belanghebbend zijn; is het dan verstandig de antwoorden op hun vragen te laten geven via een betaaltelefoon?

Is het *verstandig* deze registratiecampagne zo te voeren? Voorkomen moet worden dat het beoogde vergroten van het aantal donoren leidt tot vragen met betrekking tot de vrijheid' er aan mee te doen! Voorkomen moet evenzeer worden dat het registreren-als-zodanig van donoren de indruk zou kunnen wekken dat er op den duur meer organen beschikbaar komen, op grond waarvan er nu reeds transplantatiecapaciteitsvergroting wordt geclaimd en mogelijk aan de transplantatiecriteria wordt gesleuteld. Hoe maken we de campagne *evenwichtig*? Hoe wordt het belang van hart-, lever-, nier- en andere patiënten afgewogen tegen het belang van mensen gevrijwaard te worden van onnodige vragen over hoogst persoonlijke aangelegenheden en discriminatie op grond van leefstijl? [Fokkink, 1999b]. In elk geval moet gewaakt worden voor de suggestie dat er een soort 'recht' op weefsels en organen van anderen zou bestaan ten eigen bate. Tenslotte de vraag hoe de campagne *passend* is voor de Nederlandse samenleving. In de Nederlandse samenleving wordt het als passend ervaren indien de overheid, noch direct, noch indirect laat blijken aan enige levensbeschouwing de voorkeur te geven. De gedurende recente eeuwen soms zwaar bevochten levensbeschouwelijke vrijheid verzet zich tegen het nemen van enige levensbeschouwing als maat voor het geheel. Dat is geen 'neutraliteit' in de zin van dat de levensbeschouwingen de overheid 'onverschillig' zijn, doch de overheid heeft zich verplicht aan alle levensbeschouwingen zo goed mogelijk recht te doen. In een plurale samenleving is dat een vereiste. In de voorlichtingsstijl van de overheid moet je dat erkennen door af te zien van aan enige levensbeschouwing ontleende 'moraliserende' terminologie en de verschillende levensstijlen en opvattingen van mensen te respecteren als moreel gelijkwaardig. Het miskennen daarvan kan een campagne als ongepast doen ervaren. Dat maakt 'gedragsbeïnvloeding' vanuit de overheid lastig, omdat het bij gedragsbeïnvloeding altijd om *normatieve* aangelegenheden gaat.

Conclusie

Laten we nog even de campagnedilemma's de revue laten passeren. Er is o.a. sprake van:

- verplichting versus vermijding de donorvraag te stellen;
- bewustmaking registratievrijheid versus registratiebehoefte;
- registratie potentiële donoren versus vergroting aantal actuele donoren;
- de 'dode' hersenen versus het 'levende' lichaam;
- massale registratie versus geringe realisatie;
- registratieaversie versus beschikbaarheidbereidheid;

- patiëntenbelangen versus donorbangelooheid.

In de overheidsvoorlichting met betrekking tot de donorregistratie dien je je te realiseren dat je argumenten moet geven om mensen tot handelingen aan te zetten, waarvan het belang voor hen zelf niet evident is, doch waarvan de gevraagde inzet diep ingrijpt in de persoonlijke levenssfeer [Fokkink, 1999a]. Neutrale voorlichting in de betekenis dat communicatietechniek niets van doen zou hebben met de communicatie-inhoud, kan niet goed bestaan. Pogingen om dat wel te doen, roepen als regel neer wagen op dan ze beantwoorden.

5 Conclusies

In dit hoofdstuk is getracht een methodische bezinning op verantwoord handelen [Van Dijk, 1998] te presenteren en toe te lichten ten behoeve van de communicatieve beroepspraktijk. We hebben het dan over praktische ethiek en daarin wordt nogal eens met 'stappenplannen' [Vos, 1995; Van Willigenburg e.a., 1993] gewerkt, teneinde min of meer geordend tot een normatief standpunt te komen. Stappenplannen zijn 'procedureel'. Ze beogen primair 'betrokkenen' een agenda te bezorgen met een opsomming van zaken die in ogeschouw moeten worden genomen om tot zo'n standpunt te komen. Daarom zijn er ook besluitvormen [overeenstemming meerderheid, compromis, respectvolle impasse, etc.] opgenomen [Van Willigenburg e.a., 1993]. Stappenplannen bewerkstelligen het komen tot een normatief juist geachte handeling door betrokkenen. In vrijwel alle stappenplanvarianten komt de 'empirische' fase voor waarin:

- de problemen worden geïnventariseerd en de handelingsvraag geformuleerd;
- de belangen, plichten en rechten van betrokkenen wordt vastgesteld;
- en een overzicht van handelingsalternatieven wordt gevraagd.

Vervolgens worden de voor de standpuntbepaling van toepassing zijnde normen en morele principes ingevoerd teneinde tot een conclusie te komen [Van Willigenburg e.a., 1993].

Stappenplannen vertegenwoordigen toch voornamelijk het 'binnenperspectief', het komen tot een beslissing over het juiste handelen door betrokkenen zelf en onderling. Het procedurele karakter van die stappenplannen verhult bovendien de inhoudelijk normatieve discussie [Vos, 1995]. Omdat de wijsgerige ethiek via het normatieve beraad [Tijmes & Fokkink, 1993] die methodische bezinning op verantwoordelijk handelen [Van Dijk, 1998] nu juist wel beoogt, is de verantwoordingssystematiek ontwikkeld als een poging tot een veel bredere normatieve reflectie. We introduceren daartoe als het ware een buitenperspectief. Naast het komen tot een juiste handelwijze, dient die handelwijze ook te kunnen worden verantwoord. Niet slechts het eigen [groeps]oordeel is daarbij relevant. Neen, het verantwoorden ten overstaan van allen die tot oordelen bevoegd zijn, het verantwoordingsforum, is dan aan de orde. Met de verantwoordingssystematiek trachten we een eigen invalshoek te geven, die in de afweging van de in het geding zijnde normen een rol kan spelen. Allereerst onderzoeken we daartoe de in het geding zijnde normen:

- publieke normen, die onder zeggenschap van allen tot stand zijn gekomen;
- private normen, die onder zeggenschap van betrokkenen tot stand zijn gekomen;
- persoonlijke normen, die door het handeingssubject zijn ingebracht.

Vervolgens bekijken we of de [voorgenomen] handeling

- verstandig is in termen van effectiviteit, proportionaliteit en corrigeerbaarheid,
- evenwichtig is in termen van belangen-, rechten- en plichtenafweging,
- passend is in termen van authenticiteit, identiteit en integriteit,

teneinde voor het tot oordelen bevoegd forum tot een intersubjectief aanvaardbare rechtvaardiging op basis van argumenten te komen over een voorgenomen dan wel gedane handeling.

In de besproken casuïstiek is geïllustreerd hoe de vraag naar de verantwoording zowel in het ontwerpen van communicatiekundige projecten als het evalueren van gedane projecten een rol kan spelen.

Literatuur

Beaufort I.D. de [1992]. *Lieve Deugd, Dure Plicht, Voorbeeldig Ideaal; Over eigen verantwoordelijkheid*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

- Bovens, M.A.P. & Hemerijck, A.C. [1996]. *Het verhaal van de moraal; een empirisch onderzoek naar de sociale bedding van morele bindingen*. Meppel: Boom.
- Comte-Sponville, A [1997]. *Kleine verhandeling over de grote deugden* Amsterdam: Atlas.
- Dijk, P. van [1998]. *Techniek en verantwoordelijkheid*. Enschede: Universiteit Twente
- Dupuis, H.M. [1998]. *Over moraal*. Amsterdam: Nieuwezijds.
- Evers, H. [1994]. *Media-ethiek: Morele dilemma's in journalistiek, voorlichting en reclame*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Fokkink, P.F.M. [1995a]. *De persoonlijke levenssfeer als noodzakelijke aanvulling op de publieke en private ruimtes*. In Chr. de Vries & C.J.M. Schuyt [Red.]. *De open samenteving en haar vrienden: In discussie met Jan Gastra van Loon* [pp. 93-117]. Meppel: Boom.
- Fokkink, P.F.M. [1995b]. *Als de Vos de passie preekt, zul je hem er aan houden; over integriteit en moraal in het openbaar bestuur*. *Bestuurswetenschappen*, 49, 499-511
- Fokkink, P.F.M. [1998]. *In de zelfbeschikking toont zich de Pont*. *Civis Mundi*, 37, 139-146.
- Fokkink, P.F.M. [1999a]. *Mag ik begeren wat mijn naaste toebehoorde? Over postmortale orgaan-donatie*. *Tijdschrift voor Geneeskunde en Ethiek*, 9[3], 101-103.
- Fokkink, P.F.M. [1999b]. *Postmortale orgaan-donatie: Donorregister en levensstijl*. *Bulletin van de Vereniging voor Filosofie en Geneeskunde*, 7[1],
- Graaf, J.de [1976]. *Elementair begrip van de ethiek*. Utrecht: Bohn, Scheltema & Holkema
- Haersolte, R.A.V.van [1977]. *Kleine wijsgerige ethiek*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Hubbeling, H.G. & Veldhuis, R. [Red.] [1985]. *Ethiek in meervoud*. Assen: Van Gorcum
- Kompanje, E.J.O. [1999]. *Geven en nemen: De praktijk van postmortale orgaan-donatie*. *Dissertatie Erasmus Universiteit Rotterdam*. Utrecht: Van der Wees.
- Koningsveld, H. & Mertens, J. [1991]. *Communicatief en strategisch handelen: Inleiding tot de handelingstheorie van Habermas*. Muiderberg: Coutinho.
- Leijen, A. [1998]. *Profielen van Ethiek: Van Aristoteles tot Levinas*. Muiderberg: Coutinho.
- Meijer, M. [Red.] [1998]. *Grondrecht en wisselgeld: Aziatische en westerse visies op de waarde van de rechten van de mens*. Utrecht: HOM Greber.
- Mortier, F. & Raes, K. [1992]. *Een Kwestie van Behoren: Stromingen in de hedendaagse ethiek*. Gent: Myns & Breesch.
- Tijmes, P. & Fokkink, P.F.M. [1993]. *De politieke verantwoordelijkheid; het beleid ten aanzien van normatieve aspecten van wetenschappelijk en technisch onderzoek* *Beleidswetenschap*, 7[4], 364-379,
- Tijmes, P. & Fokkink, P.F.M. [1996]. *Ethiek in politiek en samenleving*. *Filosofie & Praktijk*, 17[1], 1-13.
- Vos, H.M. [1995]. *Filosofie van de moraal: Inzicht in moraal en ethiek*. Utrecht: Het Spectrum / Aula.
- Weers, A.J.M. van [1990]. *Publieke Verantwoording*. Delft: Eburon.
- Werf, H.G. van der [1996]. *Mensen deugen niet: Leve het recht*. Assen: Van Gorcum.
- Willigenburg, T. van e.a. [1993]. *Ethiek in praktijk*. Assen: Van Gorcum.
- Wulff, H.R. [1995]. *Medische Ethiek en klinische praktijk: Op zoek naar het juiste evenwicht*. In 'De Anatomische Les'. *De Volkskrant*.
- Zwart, H. [1993]. *Ethische consensus in een pluralistische samenleving: De gezondheidsethiek als casus*. Amsterdam: Thesis Publishers,
- Zwart, H. & Hoffer, C.B.M. [1998]. *Orgaan-donatie en lichamelijke intergiteit, een analyse van christelijke, liberale en islamitische interpretaties*. Best: Damon.

¹ Noten:

Pieter Fokkink studeerde politieke en sociale filosofie, economie, geschiedenis en rechten, was ruim tien jaar werkzaam als consultant, vervolgens wetenschappelijk hoofdmedewerker in de Economische Faculteit te Rotterdam en daarna bij Wijsbegeerte en Geschiedenis in Twente.

² Uit: *Communicatiekundig ontwerpen; methoden, perspectieven, toepassingen*. Onder redactie van Peter Jan Schellens, Rob Klaassen en Sjoerd de Vries. Koninklijke van Gorcum 2001 pag. 219 t/m 240.