

Laat je niet framen!

Neutrale taal bestaat niet

‘Politiek akkoord over het stabiliteitsprogramma 2013’ zegt waarschijnlijk maar weinig mensen wat. Toch gaat het al weken lang over niets anders in Den Haag: Kunduz-akkoord, FC-Kunduz-akkoord, Wandelgangenakkoord, huzarenstukje, winning coalition-akkoord, kan-duz-akkoord, Oranje-akkoord, TAFKAK-akkoord, lenteakkoord en vijfpartijenakkoord. Allemaal namen voor het tussentijdse begrotingsakkoord dat VVD, CDA, D66, GroenLinks en ChristenUnie bereikten over de aanpak van de economische crisis en het in 2013 terugdringen van het begrotingstekort nadat de Catshuis-onderhandelingen mislukten. Zelden werd eerder zo openlijk gestreden over hoe een pakket maatregelen moest heten. Zelden werd zo openlijk ‘geframed’. Maar wat is het eigenlijk?

Framing heeft alles te maken met taal, emotie en beelden, en dus met de werking van ons brein. En om meteen maar met de deur in huis te vallen: Descartes had het fout. Stelt ‘taalstrateeg’ Sarah Gagestein. Zij is expert op het gebied van ‘de kunst van framing’. Van dualisme tussen geest en lichaam waar Descartes voor stond en dat al eeuwen het westerse denken bepaalt, is volgens haar geen sprake.

Hopeloos optimistisch

Dankzij onder andere de MRI-scan, waarmee je actieve delen van het brein kunt laten oplichten, weten we steeds meer van de werking van onze hersens. Het brein is het controlecentrum van de mens en 95 procent van wat wij doen, doen wij onbewust. ‘Het onbewuste doet nagenoeg alles, het bewustzijn wordt alleen geconfronteerd met het eindproduct’ volgens sociaalpsycholoog Ap Dijksterhuis. Neurobioloog Dick Swaab gaat zelfs zo ver dat hij stelt: ‘wij zijn ons brein’: al voor de geboorte worden de hersenen gevormd en dit is bepalend voor de rest van ons leven. Nobelprijswinnaar, econoom en psycholoog Daniel

Kahneman onderscheidt twee verschillende systemen die bepalen hoe we denken en keuzes maken. Systeem 1 is associatief, automatisch, snel en onwillekeurig. Systeem 2 is logisch, bewust, kritisch en rationeel. Mensen zijn in aanleg ‘lui’, in die zin dat systeem 2 geneigd is om mee te gaan in het oordeel van systeem 1. De cognitieve illusies en vooroordelen van systeem 1 worden zelden gecorrigeerd door systeem 2. ‘Want’, zegt Gagestein, ‘we zijn hopeloos optimistisch en dus doen we vaak dingen die slecht voor ons zijn, bijvoorbeeld – tegen beter weten in – elke maand een staatslot kopen.’ Het brein stuurt dus grotendeels onbewust en emotioneel. We moeten, vindt Gagestein dan ook, minder vertrouwen hebben in onze rationaliteit, als ‘superieur’ deel van ons brein. Daarnaast worden we dagelijks blootgesteld aan duizenden prikkels per dag. We hebben geen tijd om alles dat binnenkomt, te verwerken. Waarom hebben we dan zoveel aandacht voor het bewuste? Waarom vinden we het zo lastig om emotie te verwerken in onze boodschappen?



‘Waar je staat, bepaalt wat je ziet, het is een kwestie van perspectief’, zegt Sarah Gagestein (foto: Beeldcentrum Rijksverheid)

Informatiepakket

Frames zitten als een informatiepakket in ons brein en taal is de brug naar dat brein. Talige frames leren we al vanaf de eerste dag na de geboorte. Bijvoorbeeld de associatie met wat warm is: moedermelk. Naarmate we ouder worden leren we de associaties steeds beter abstraheren en dat doen we aan de hand van metaforen. Metaforen zijn belangrijk voor het begrip van de wereld. Ze ontstaan uit persoonlijke en culturele ervaringen. Dit klinkt tegenstrijdig met de eerdere stelling van Swaab dat ons brein bij voorbaat alles (onbewust) bepaalt, maar volgens Gagestein ligt de 'waarheid' in het midden: volgens haar biedt het brein infrastructuur voor framing en daar hebben vervolgens externe factoren, zoals cultuur, invloed op.

Het glas is halfvol of...

Gagestein: 'Waar je staat, bepaalt wat je ziet, het is een kwestie van perspectief.' Een frame is altijd een verhaal met een kop en een staart, waarin emoties zijn verwerkt ('wat vind ik, de afzender, van wat ik vertel? En wat wil ik dat de luisteraar er van vindt?'). Een frame is een letterlijk een kader: je belicht het een óf het ander. Dit is onvermijdelijk, want je kunt de feiten nooit droog opschrijven. Neutrale taal bestaat niet, elk woord heeft allang een connotatie als je het uitspreekt of leest. En je hebt niets aan



Vormt het windmolenpark rond Urk een 'ijzere gordijn'...



...of is de windmolen een milieuvriendelijk en duurzaam alternatief voor fossiele brandstoffen?

Jack de Liefde/ Jack de Leugenaar

Reasoning devices	Liefde	Leugen
Protagonist	Verliefde Jack	Organiseren van podium
Antagonist	Melissa	De minnares (en de bedrogen vrouw)
Gebeurtenis	Een nieuwe (verboden) liefde ontspruit	Een huwelijk wordt vernietigd door leugens en bedrog
Setting	Samen op pad, van het een komt het ander	Machtsmisbruik, ongepaste werkrelatie
Moraal	Liefde is sterker dan de regels; romantisch!	Hij breekt met de CDA-moraal; schandaal!
The end	Liefde verkiezen biven zijn invloedrijke positie	Niet zijn verantwoordelijkheid aangaan maar vluchten met minnares

feiten als je ze niet interpreteert. Het komt er altijd op aan of het glas halfvol of halfleeg is. We kunnen niet buiten onszelf staan. De context bepaalt de interpretatie en ons brein kiest hierin meestal de weg van de minste weerstand.

• **'Een frame is een standvastige, metacommunicatieve boodschap die het structurerende denkbeeld weergeeft dat een tekst samenhang en betekenis verleent'. Baldwin Van Gorp, assistent professor Mediastudies aan de Universiteit van Leuven.**

Buitenspel?

Perspectief betekent verschillende verhalen over een en hetzelfde onderwerp. Zo is het maar net met welke bril je naar de rol van de PvdA kijkt in de tussenformatie. Is de partij buitenspel gaan stáán of buitenspel gezét? Het beeld in de media was vrijwel meteen gevestigd dat een verongelichte Samsom niet mee mocht doen van de andere partijen. Volgens Gagestein had de PvdA iets beter over beeldvorming moeten nadenken en zich moeten voorbereiden op het negatieve frame dat zou worden opgelegd. Ze hadden bijvoorbeeld iedereen voor kunnen zijn door te zeggen: 'we doen bewust niet mee, want we willen geen maaltijd op de restjes van rechts'. Eigenlijk is de PvdA nu de 'verliezer': de partij heeft zich in een ongunstig frame laten dringen. Of dit een terechte conclusie of niet, het is heel belangrijk dat je kijkt en luistert naar je ontvanger als je met framing aan de

slag gaat. Afstandsbedieningen, voorzien van veel te veel knopjes (probeer maar eens uit: hoeveel gebruik je er nu daadwerkelijk?) zijn overduidelijk vanuit het (technische) perspectief van de ontwikkelaar ontworpen, niet vanuit gebruiker.

Stug en moeilijk

Frames zijn stug en moeilijk aan te passen als ze eenmaal zijn ontstaan. Als je in een frame bent gezet, kom je er niet snel meer uit. Het voorbeeld van 'draaikont' Bos is wat dat betreft berucht. Balkenende betichtte hem van draaien tijdens de verkiezingscampagne 2008, een doodzonde in de politiek. En Bos deed wat je nooit moet doen: in de verdediging schieten, op basis van rationele argumenten. Hij had het tegendeel moeten doen, vindt Gagestein: in de aanval gaan en de emotie niet schuwen. Hij kwam nooit meer van het frame waarin hij was vastgepind, af. De ontkenning is dus verboden terrein, als er geframed wordt. Net als de ander herhalen. Toen FNV-voorzitter Jongerius het verwijt kreeg een casinopensioen te hebben geregeld, verdedigde zij zich met de zin 'Ik ben nog nooit in een casino geweest'. Hiermee herhaalde ze het frame dat tegen haar werd gebruikt, in plaats van haar eigen verhaal en woordkeuze in te zetten.

Vertel een verhaal en herhaal dat

Je moet dus voorkomen dat je geframed wordt, maar hoe kun je zelf framen? Eerst maar even terug naar dat brein: 'to change minds, you have to change brains' (George Lakoff in *The Political Mind* (2008)). Het brein krijgt prikkels via neuronen: dit is zogenaamd neuro-recruitment, die weer leidt tot neurobinding: als neuronen samen worden geactiveerd ontstaat verbinding. Het brein neemt de gemakkelijkste weg. Dus hoe veranker je iets in dat

brein? Dat doe je via herhaling of via een trauma. Het begint met een verhaal vertellen. Was de relatie die getrouwde Jack de Vries aan ging met zijn persoonlijk adjutant Melissa een buitenechtelijk schandaal of was het ware, alles rechtvaardigende liefde? Het is maar welke redeneerlijn je aanhoudt. Deze hoef je niet expliciet te beschrijven: het gaat om de suggestie.

Daarnaast is het belangrijk de juiste, framende taal te gebruiken: metaforen, stereotypen, allusies, woorden met duidelijke waarden en emotie. Slim woordgebruik dus. Maar framen kan ook met beeld: toen Balkenende als gevolg van een ernstige infectie met zijn voet in het gips zat, verspreidde de RVD een foto van hem zittend achter een bureau, tussen de bloemen, kaarten schrijvend en vrolijk lachend. Er werd geprobeerd sympathie te kweken, maar het beeld dat ontstond werd door velen geïnterpreteerd als 'aandoenlijk' en 'soft'. De foto straalde geen staatsmanschap uit volgens Gagestein. Ter vergelijking: Reagan lag ook ooit in het ziekenhuis en op de foto die het Witte Huis verspreidde was hij in bed te zien, dossiers lezend, met een van zijn medewerkers naast het bed en welgeteld één ballon in beeld. Misschien ziek, maar wel een échte leider. Beide foto's zijn bewust neergezet, er is over nagedacht.

• **'Framing is het selecteren van bepaalde aspecten uit een waargenomen realiteit en die benadrukken, om zo een specifiek probleem, een causale interpretatie en een morele evaluatie en/of handelingsperspectief te promoten.'** Robert Entman, hoogleraar Media en Public Affairs aan de George Washington University.

Ontken nooit en houd het eenvoudig

En wat als je voortdurend door de media in een bepaalde hoek wordt gedrukt? Ontken niet, dat komt neer op erkennen. Probeer naar je eigen verhaal te gaan. Zeg: 'U ziet het zo, maar ik zie het zo.' Probeer het beeld dat geschetst wordt om te buigen, vecht voor je eigen frame. Maar idealiter ben je dit voor, heb je je eigen strategie gepland. Het verhaal dat je vertelt moet eenvoudig zijn, anders beklijft het niet. Bedenk dus van tevoren: wat wil je dat mensen onthouden?

Haal die elementen er uit, probeer niet volledig te zijn. En herhaal dit verhaal, diep het olifantenpaadje naar het brein zo uit, dat het een geul wordt. Natuurlijk is de praktijk weerbarstig. Zo valt het niet altijd mee de boodschap te vereenvoudigen in de complexe beleidscontext. Je krijgt als overheid al snel het verwijt dat je onvolledig bent of zelfs misleidt. De kunst is simplisme te voorkomen, wat iets anders is dan eenvoudig. Je moet vlieguren maken, 'gewoon doen'. Een negatief frame is overigens niet per se eenvoudiger te bedenken dan een positief frame: denk aan de Obama-leus 'Yes we can'.

Framen samengevat: vijf vuistregels

1. de ontkenning is verboden terrein
2. herhaal nooit de ander
3. wees beeldend
4. wees consistent
5. herhaal en keep it simple

Deze regels vind je, met uitgebreide toelichting, terug op de website van taalstrategie Sarah Gagestein:
<http://taalstrategie.nl/5-essentiele-framing-tips/>

Spin versus frame

Wanneer wordt framing propaganda? Gagestein maakt een stellig onderscheid tussen 'spinnen' en framen. 'Bij framing houd je je aan de feiten, bij spinnen niet', volgens haar. Met andere woorden: in het frame van Gagestein is spinnen iets negatiefs. Een mening die niet per se gedeeld wordt. Zo is volgens de ex-spindoctor van Rita Verdonk, Kay van der Linden, 'alle mythevorming ten spijt, [spindoctoring] is gewoon een vak. Een spindoctor is een public relations-professional die doelbewust bepaalde aspecten van zijn cliënt naar voren probeert te brengen in de media'. Ook oud-hoogleraar Communicatiewetenschappen Betteke van Ruler is deze mening toegedaan: 'Spindoctoring is een bepaalde manier van duiding geven aan een bericht'. Net als natuurlijk Jack de Vries: 'Eerlijkheid is niet hetzelfde als de hele waarheid vertellen'. Waar de meningen overeenkomen is dat inhoud en vorm onlosmakelijk zijn verbonden en het altijd om perceptie gaat. Je zou ook kunnen stellen dat framen een vorm van spinnen is... 'Houd je frames dichtbij je intenties en je beleid', zegt Gagestein, 'dan blijf je integer en laat je zien wat jij als zender wilt laten zien'.

Auteur: Angélique van Drunen, senior communicatieadviseur bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Meer lezen

...over framen

- Het Nationaal Crisis Centrum organiseerde in maart 2011 een **netwerkdag** waarop framing centraal stond;
- Ook Jan Kuitenbrouwer doorzag de wedloop op het frame voor het akkoord en wijdde een **gesproken column** aan het 'TAFKAK-akkoord' (*The Akkoord Formerly Known As Kunduz*);
- Het **FrameWorksInstitute** heeft een aantal toolkits gemaakt. De site bevat verder ook een schat aan informatie over framing.
- U draait en u bent niet eerlijk. Spindoctoring in politiek Den Haag (2010) van Chris Aalberts en Maarten Molenbeek
- De Deense politieke thriller-serie Borgen, waarin bij het leven wordt geframed en gespind, is ook een aanrader.

...over beeldregie

- Op Rijkspotaal (alleen voor Rijksambtenaren) is een dossier over het gebruik van beeld en beeldregie opgenomen.

...over hoe het brein werkt

- In het dossier Gedragsverandering op Rijkspotaal (alleen voor Rijksambtenaren) vind je veel leestips over de werking van het brein. Het boek van Daniel Kahneman, *Thinking fast, acting slow*, is een aanrader!

Dit artikel kwam tot stand n.a.v. de kennismiddag van de Academie voor Overheidscommunicatie van 10 mei 2012: 'Framen en geframed worden'. Sarah Gagestein, sprak er over associaties, vooronderstellingen en het creëren van draagkracht. Gagestein noemt zichzelf een taalstrategist: 'iemand die taal tactisch inzet om de boodschap en taal zo strategisch mogelijk in te zetten'. Op haar website vertelt ze hier meer over: <http://taalstrategie.nl>. Ze adviseert politieke partijen, maatschappelijke organisaties en bedrijven over framing.

Op deze maandelijkse kennismiddagen laten sprekers van binnen en buiten de overheid hun licht schijnen over actuele communicatieonderwerpen. Op deze manier blijven communicatieprofessionals van de Rijksoverheid op de hoogte van ontwikkelingen in hun vak. Kijk voor meer informatie op www.rijksoverheid.nl/Overheidscommunicatie of mail met academie@minaz.nl