

Geruchten en geroezemoes

Hoe discoursanalyse je kan helpen de taal van de omgeving te spreken

“Mensen zijn heel erg geneigd te horen wat ze verwachten te horen. Net als fotodetective Hans Aarsman zouden communicatieprofessionals zich meer als taaldetective moeten gedragen: goed luisteren naar wat tussen de regels door wordt gezegd.” Annette Klarenbeek, lector aan de Hanzehogeschool in Groningen, maakte onder ander naam met haar interactieve communicatie-aanpak op basis van een discoursanalyse van burgerfora over de zaak Vaatstra en het grootschalig DNA-onderzoek. De methodiek die daarbij helpt is de discoursanalytische bril (DAB). De DAB leert ons zien wat mensen doen als ze aan het praten zijn, welke (al dan niet bewuste) gesprekstategieën zij gebruiken, en geeft ons daarmee inzicht in gevoeligheden en controverses die spelen tijdens gesprekken. Door met een discoursanalytische bril te kijken naar taal leren we onze doelgroepen beter kennen en begrijpen en letterlijk de taal te spreken van onze omgeving.

Waar vinden de gesprekken plaats?

“Social media bieden ons een enorme kans: het stelt ons in staat om gesprekken tussen mensen te volgen, en om te zien of en waar gesprekken plaatsvinden over de onderwerpen die ons bezig houden”, zegt Annette Klarenbeek. Ze past de DAB regelmatig toe, zowel op ‘live gesprekken’ als op gesprekken in de social media. Kantelpunt in het denken over gesprekanalyse was het maatschappelijk debat over het inenten van jonge meisjes tegen baarmoederhalskanker. In een filmpje worden meiden op doordringende wijze gewezen op de gevaren van de HPV-vaccinatie – en worden opgeroepen de prik niet te halen. De tegenstanders van de vaccinatie hadden begrepen dat je moet communiceren op de plekken waar meisjes komen. “Er was al een gesprek, een discours in de maatschappij op gang, en het RIVM kon alleen nog constateren dat ze te laat waren. De vraag die dan speelt is dan niet: is het wáár wat er wordt verkondigd, maar: hoe werkt dit, en hoe kunnen we nog adequaat reageren?”.

Tijd nemen en doelgroep respecteren

“Bij reageren en aanhaken op een bestaand discours zijn twee zaken cruciaal”, zegt Klarenbeek: “de timing en de toon. Met timing bedoelen we: neem de tijd om te monitoren wat er online gebeurt, actief te kijken, te ontdekken waar en bij wie de zorgen zitten. En toon gaat erover dat je je criticasters serieus neemt, dat je ze ze recht van spreken geeft, en ze niet monddood maakt door hun mening te bagatelliseren.” Tijd nemen en de doelgroep serieus nemen waren ook twee kenmerken die speelden bij de oplossing van de zaak Vaatstra. Marianne Vaatstra werd op zestienjarige leeftijd verkracht en vermoord. Zij was onderweg van Kollum naar haar ouderlijk huis in Zwaagwesteinde en werd vlak bij Veenklooster gevonden. Om een doorbraak in de opsporing van de dader te forceren, zou er grootschalig DNA-onderzoek uitgevoerd gaan worden. Annette Klarenbeek werd gevraagd om te adviseren bij de communicatiestrategie die ervoor moest zorgen dat



Een still uit het filmpje dat meisjes wijst op de ‘gevaren’ van HPV-vaccinatie.

8080 mannen inde leeftijd tussen 16 en 60 en woonachtig in een straal van 15 kilometer rond het plaats delict zich zouden melden voor het afstaan van hun DNA. In plaats van direct een oproep te plaatsen, is een tussenfase ingebouwd: men wilde eerst de betrokkenen beter leren kennen om te achterhalen wat de beste manier was om de mannen te motiveren om hun DNA af te staan. Een discoursanalyse van deze gesprekken leidde tot het inzicht dat niet alleen de mannen moesten worden aangesproken, maar het hele gezin – en dat aandacht gegeven moest worden aan de zorgen over eventuele nog onbekende verwantschappen. Uiteindelijk heeft deze aanpak geleid tot een andere houding onder de gemeenschap: een verschuiving van ‘argwaan’ naar ‘kans dat de moord wordt opgelost’. Er was een massale opkomst van 92% voor het DNA-verwantschaps-onderzoek, en de dader is op basis van een DNA-match aangehouden.

Wat doen mensen als ze praten?

Bij een discoursanalyse kijk je naar de manier waarop mensen tijdens gesprekken met anderen zelf al betekenis geven aan kwesties die hen bezighouden. De discursieve psychologie gaat ervan uit dat we in onze gesprekken met anderen (hoewel meestal onbewust) vaak het doel hebben om anderen ervan te overtuigen dat wat je zegt of doet *vanzelfsprekend* is; we willen immers geloofwaardig overkomen. De manier waarop we ons uitdrukken en de woorden die we kiezen om zaken te beschrijven zijn dus niet willekeurig of neutraal. Altijd staat op het spel dat wij niet geloofd worden, dat we van iets beschuldigd kunnen worden. Om dit te voorkomen hanteren we (al dan niet bewust) gespreksstrategieën die veel zeggen over gevoeligheden en twijfels die er leven. We benadrukken bijvoorbeeld dat we een goede ouder zijn als we aangeven dat we erg betrokken zijn bij de studiekeuze van onze kinderen.

Het volgende voorbeeld toont het dilemma van ‘Laura’ die een terugval tijdens het volgen van een dieet heeft gehad. Door goed te luisteren naar wat zij zegt, zien we wat zij doet met taal: ze beschrijft haar terugval als een logisch gevolg van de situatie waarin ze is terecht gekomen. Daarmee voorkomt ze dat zij als individu beschuldigd kan worden van een gebrek aan controle of zelfdiscipline.

Laura zegt dat ze het programma goed heeft volgehouden en dat haar restaurantbezoek een uitzondering was. Vervolgens vertelt ze op indirecte wijze dat het haar schuld niet was; ze was uitgenodigd om mee te gaan en op de menukaart stonden geen gezonde maaltijden. Ze zegt dus dat ze wel gezócht heeft naar gezonde gerechten.

Een voorbeeld: de zaak van de vermiste broertjes Ruben en Julian

De discoursanalytische bril kan ook behulpzaam zijn in tijden van crisis. Klarenbeek neemt ons mee in de zaak ‘Ruben en Julian’. In mei 2013 hield de verdwijning van de broertjes Ruben en Julian heel Nederland in zijn greep. Op 6 mei 2013 haalt vader zijn zoons op voor een korte vakantie.

Dinsdagochtend wordt hij dood gevonden in Doorn, maar van de broertjes ontbreekt ieder spoor. Dagenlange zoekacties door politie, leger en vrijwilligers leverden niks op. Een voorbijganger vindt de lichamen van de jongens bij toeval in een duiker in de weilanden bij Cothen. Ze zijn omgebracht door hun vader. Wat kunnen we achteraf leren van de manier waarop er massaal door Nederlanders op Twitter met elkaar is gesproken over mogelijke vindplekken van de jongetjes? Klarenbeek analyseert met de DAB de gesprekken op twitter van uur tot uur.

Geruchten

Onder de twitteraars steekt al snel het gerucht dat de kop op dat de jongetjes in een visvijver bij Geulen liggen. Klarenbeek constateert een viertal fases in de enorme geruchtenstroom op twitter:

1. Verslaglegging en zachte veronderstellingen op basis van hoop en vrees

Het begint allemaal met tamelijk feitelijke verslaglegging van de zoektocht. Dergelijke verslaglegging gebeurt vooral via (het retweeten van) twitteraccounts van (nieuws)bronnen met een officiële status, zoals diverse nationale en regionale omroepen (bijvoorbeeld NOS en RTV Utrecht). Ook voltrekt zich een patroon waarbij emotionele uitdrukkingen worden gebruikt zoals ‘OMG’, ‘hopelijk’ en ‘ben bang’. Deze, met elkaar contrasterende emotionele evaluaties (hoop versus vrees), suggereren iets over het lot van de broertjes Ruben en Julian: het kan zowel goed als slecht uitvallen.

2. Van voorzichtige conclusies naar harde feiten

Na ongeveer driekwartier zien we dat niet alleen op een impliciete of ‘zachte’ wijze, maar steeds

vaker wordt expliciet benoemd dat Ruben en Julian gevonden zouden zijn. Het gerucht wordt meer en meer concreet. Het lot van de jongetjes wordt langzamerhand en voldongen feit:

Vreselijk. Gevonden dus. Wat een tragedie.

#vermistebroertjes

3. Ontkenningen van het gerucht en aanspreken op geruchtvorming

Al snel daarna verschijnen tweets waarin expliciet ontkend wordt dat de jongens gevonden zouden zijn. In eerste instantie gebeurt dit in de vorm van een tweet van RTV Utrecht (*Politie ontkracht tegenover RTV Utrecht geruchten dat #vermistebroertjes in visvijver in #Geulle gevonden zouden zijn. #stopgeruchten*) en een tweet van journalist Rik Dogger (*Politie bevestigt: jongetjes zijn nog niet gevonden*), die beiden veelvuldig worden geretweet. Opvallend aan de eerste tweet is dat niet alleen wordt ontkend dat Ruben en Julian gevonden zouden zijn, maar dat ook de geruchtvorming zelf wordt benoemd en zo wordt geproblematiseerd.

4. Het gerucht blijft ondanks tegengeluiden voortbestaan

In veel tweets wordt geschreven dat de jongens NOG niet gevonden zijn (of de zoektocht nog gaande is, de situatie nog rustig, op dit moment etc.). Dergelijke formuleringen suggereren dat de situatie nog veranderlijk is. Een andere uitkomst van de zoektocht is nog niet uitgesloten: het woord ‘nog’ suggereert de mogelijkheid dat het gerucht later toch bewaarheid kan worden. De zaak is dus nog niet afgesloten... en daarmee het gerucht ook niet...

Radiostilte

Het meest opvallend is de totale radiostilte van de politie: de politie doet geen poging om het gerucht op Twitter te ontkrachten, er is slechts een retweet van het bericht door RTV Utrecht. De politieboodschap werd onder de twitteraars ook niet direct begrepen door moeilijk woordgebruik en dubbele ontkenningen.

Laura probeert te voorkomen dat ze beschuldigd wordt van een gebrek aan controle over haar eetpatroon door aan te geven dat zij niet zelf schuldig is aan deze dieetterugval.

‘Dieetterugval’, bericht van Laura

- 1 Ik heb het programma goed volgehouden, behalve vanavond.
- 2 Mijn vriend vroeg me om ‘uit eten’ te gaan vanavond met hem
- 3 en zijn zoon, en ik ging. We gingen naar een Mexicaans
- 4 restaurant. Slechte keuze! Er stond niets lights of gezonds
- 5 op het menu. Dus bestelde ik een kip fajita taco salade en
- 6 ik at het op.

Een voorbeeld uit de lerarenpraktijk: niet rechtstreeks kunnen zeggen dat je werkdruk ervaart

“...Ik had het er toevallig vanmorgen nog over met M. Ze zei ik voel me eigenlijk helemaal niet goed. Ik zeg : Waarom ben je niet thuis gebleven? Ja, zegt ze, het gáát niet, ik moet nog zoveel doen en zoveel nakijken en als ik thuis blijf omdat ik ziek ben dan missen mijn klassen een lesuur, moet ik dat weer inhalen. Het kán niet, ik kán me gewoon niet ziek melden. Nou en dat zijn dan wel dingen die stress veroorzaken(). Je voelt wel dat je gewoon niet weg kunt blijven, en dat je niet iets niét kunt doen... (zachter) wat eigenlijk belachelijk is,.... (nog zachter) Maar goed,() Ja (begint te lachen). Ja , ik weet het, 't is eigenlijk belachelijk, t klink heel stom als ik het zeg, maar zo wordt het wel ervaren”

Klarenbeek analyseert deze passage met de DAB: “De spreker in dit fragment haalt een voorbeeld aan van een collega die werkdruk ervaart. Doordat de spreker niet expliciet benoemt dat ze zelf werkdruk ervaart en het buiten zichzelf plaatst, creëert zij een bepaalde afstand. Dit kan erop duiden dat het onderwerp werkdruk een gevoelig thema is en het lastig is rechtstreeks te zeggen dat je hier last van hebt. De collega wordt gepresenteerd als met de rug tegen de muur. Ze is ziek, maar ziet tegelijkertijd geen mogelijkheid om zich ziek te melden vanwege de hoeveelheid werk en de leerlingen die dan een les missen.

De spreker zet op verschillende manieren haar standpunt dat ziekmelden niet mogelijk is kracht bij. Allereerst presenteert ze het als feit, ‘het gáát niet’ en ‘het kán niet’, om vervolgens verder te gaan met een onderbouwing in de ik-vorm. Door het als feit te presenteren geeft ze aan dat ze hier geen controle over heeft. Het is niet alleen een gevoel maar het ‘is’ zo. Door verder te gaan in de ik-vorm maakt ze het persoonlijk. Het ervaren van werkdruk heeft ook invloed op je gevoel en emotie ‘je voelt gewoon dat je niet weg kan blijven’.

Opvallend is het slot waarin de spreker zegt: ‘ja, ik weet het, het is eigenlijk belachelijk’. Ze lijkt te willen aantonen dat ze zelf inziet dat deze manier van redeneren niet acceptabel is of zou moeten zijn. De docent laat met dit fragment zien dat er wel degelijk sprake is van werkdruk en dat dit grote gevolgen heeft voor een docent.”

De taal van de omgeving

De belangrijkste conclusie uit de analyse van de zaak van de vermiste broertjes is dat er in de eerste 45 minuten voldoende tijd was geweest voor de politie om de geruchten op twitter recht te zetten. Hier zien we weer het belang van de factor ‘timing’. We zagen al eerder bij de HPV-case en de zaak Vaatstra hoe bepalend het kan zijn om in de beginfase rust in te bouwen om actief te luisteren – als voorwaarde om adequaat te kunnen reageren.

“Door als communicatieprofessional oog te hebben voor wat er in gesprekken gebeurt, kun je tot verrassende inzichten komen”, houdt Klarenbeek ons voor. “Je kunt rekening houden met wat mensen tussen de regels door zeggen. Het helpt je om letterlijk ‘de taal van je omgeving’ te spreken.”

Tekst: Mireille van Twuijver, adviseur communicatieonderzoek Dienst Publiek en Communicatie, ministerie van Algemene Zaken

Dit artikel kwam tot stand n.a.v. de kennismiddag van de Academie voor Overheidscommunicatie van 19 februari 2015: ‘Geruchten en geroezemoes’ door Annette Klarenbeek over de discoursanalytische bril.

Op deze maandelijkse kennismiddagen laten sprekers van binnen en buiten de overheid hun licht schijnen op actuele communicatieonderwerpen. Op deze manier blijven communicatieprofessionals van de Rijksoverheid op de hoogte van ontwikkelingen in hun vak. Kijk voor meer informatie op www.CommunicatieRijk.nl of praat door over dit onderwerp met rijkscollega's op Ons.CommunicatieRijk.nl

