

HET GESPREK

GESPREKSBENADERING
VOOR COMMUNICATIE
IN HET PUBLIEKE DOMEIN

OPENBARE LES
28 SEPTEMBER 2017
DR. ANNETTE KLARENBECK

KENNISCENTRUM ECONOMISCH
STERKE & CREATIEVE STAD
LECTORAAT
CROSSMEDIALE COMMUNICATIE
IN HET PUBLIEKE DOMEIN (PUBLAB)



HOGESCHOOL
UTRECHT

HET GESPREK

GESPREKSBENADERING
VOOR COMMUNICATIE
IN HET PUBLIEKE DOMEIN

OPENBARE LES
28 SEPTEMBER 2017
DR. ANNETTE KLARENBECK

KENNISCENTRUM ECONOMISCH
STERKE & CREATIEVE STAD
LECTORAAT
CROSSMEDIALE COMMUNICATIE
IN HET PUBLIEKE DOMEIN (PUBLAB)

1. INLEIDING 7

2. HET GESPREK 11

3. DISCURSIEVE PSYCHOLOGIE 15

4. EEN AFSpraak MAKEN 21

5. TAAL IS GESTRUCTUREERD 27

6. CONCLUSIE 31

Curriculum vitae 33

Gebruikte literatuur 35

Publicaties auteur 37

Colofon 39

/ VOORWOORD

In deze openbare les *Het gesprek* schets ik een gespreksbenadering voor communicatie in het publieke domein. Aan dit perspectief hebben meerdere mensen een bijdrage geleverd. Ik wil hen daarvoor graag bedanken. Zo is dankbaar gebruik gemaakt van teksten over onderzoeksprojecten die zijn uitgevoerd door onderzoekers van het Lectoraat Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein (PubLab) van Hogeschool Utrecht, en het lectoraat Communication & Sustainable Society (Suslab) van Hanzehogeschool Groningen. Petra Sneijder, Maartje Harmelink, Irene Kelder en Baukje Stinesen wil ik hierbij in het bijzonder noemen. Naast het succesvol uitvoeren van deze projecten hebben zij de training 'Discoursanalytische Bril (DaB)' ontwikkeld voor en in samenspraak met het beroepenveld.

Ik bedank communicatieadviesbureau EMMA, de Nationale Politie, de Openbaar Ministeries Leeuwarden en Maastricht, de Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het Ministerie Algemene Zaken, het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en het Ministerie van Economische Zaken. Zij waren onder andere onze opdrachtgevers of samenwerkingspartners en mede dankzij hen konden we onderzoeksopdrachten uitvoeren en van daaruit de programmalijn 'Het gesprek' vormgeven.

Ook bedank ik uitgever Wolters Noordhoff en de mogelijkheid structuur te geven aan 'Het gesprek' voor het onderwijs met het handboek *Communicatie in het Publieke Domein*.

Ten slotte bedank ik mijn dierbare collega Reint Jan Renes. Hij nodigde me uit naar Hogeschool Utrecht te komen om zo samen te werken met dat prachtige onderzoeksteam het PubLab.

Annette Klarenbeek, september 2017.

“DOOR MIDDEL VAN
GESPREKSANALYSE
**LEERT DE COMMUNICATIE-
PROFESSIONAL DE TAAL
TE SPREKEN VAN ZIJN OF
HAAR OMGEVING.”**

1 / INLEIDING

Communicatieadviseurs werkzaam in het publieke domein geven aan onvoldoende kennis en tools te hebben om zelfstandig wetenschappelijke inzichten uit de communicatiewetenschappen toepasbaar te maken voor een veelal weerbarstige praktijk. Zij hebben behoefte aan een communicatief handelingsperspectief. De vragen uit de praktijk worden in het lectoraat Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein (PubLab) in combinatie met de state-of-the-artkennis vertaald in de volgende centrale onderzoeksvraag:

Hoe kan bij veranderingen in het publieke domein effectief vorm worden gegeven aan communicatie?

Het doel van het lectoraat is om onderwijs en beroepspraktijk kennis te geven en vaardigheden bij te brengen om communicatiestrategieën uit te stippelen bij problemen in het publieke domein. Hierbij bestaat aandacht voor twee perspectieven, namelijk een strategie op basis van gespreksanalyse en een strategie op basis van gedragswetenschappen. Deze openbare les gaat in op de strategie van de gespreksanalyse. Zo is het PubLab sinds 2016 een tweede programmalijn 'Het gesprek' gestart, om ook vanuit gespreksanalyse antwoorden te vinden voor de communicatiepraktijk. Door middel van de gespreksanalyse leert de communicatieprofessional de taal te spreken van zijn of haar omgeving en kan die gebruiken voor het inzetten van communicatie in het publieke domein.

Kracht en werking van gesprekken

'Het gesprek' exploreert de wijze waarop de communicatiediscipline een lens biedt voor het interpreteren van (veelal verborgen) waarden van de samenleving in verandering. Nieuwe kennis is nodig over de kracht en werking van gesprekken (on- en offline) tussen burgers onderling en tussen burgers en professionals, over de belangrijkste gespreksdilemma's die zich voordoen bij

veranderingen in hun dagelijkse leefomgeving. Bijvoorbeeld de komst van een vluchtelingenopvangcentrum, het 'inpassen' van een windmolenpark of een innovatie als Apple Watch. Al deze veranderingen en innovaties beïnvloeden de waarden en ethische frames van sociale gemeenschappen en dit legitimeert een onderzoeksvraag van het lectoraat: *'Hoe praten mensen over onderwerpen als cultuur, duurzaamheid en zelfmanagement?'*

Veranderingen in het publieke domein

Technologische innovaties, economische veranderingen, politieke bewegingen, klimaatschommelingen en andere evoluerende omstandigheden beïnvloeden de waarden en ethische frames van sociale gemeenschappen, ook in de stedelijke omgeving. Het programma richt zich op het inzichtelijk maken van (de totstandkoming van) betekenissen die aan transities in (stedelijke) gemeenschappen worden gegeven, en aan de communicatieve voorwaarden en handelingsperspectieven voor organisaties. Belangrijke onderzoeksvragen voor de programmalijn 'Het gesprek' zijn:

- Op welke wijze praten mensen over leefbaarheid in hun samenleving?
- Welke betekenissen worden er door mensen gegeven aan (communicatie over) beleid en in welke context komen deze tot stand?
- Wat is de betekenis en rol daarin van relevante stakeholders, zoals kennisinstellingen, overheden, bedrijven, maatschappelijke organisaties en media?

**“BIJ DISCOURSANALYSE
IS ER SPECIALE
AANDACHT VOOR DE
WIJZE WAAROP MENSEN
IN GESPREK MET
ELKAAR DINGEN
DOEN MET TAAL.”**

2 / HET GESPREK

Iedere avond worden in talkshows kwesties besproken die de samenleving bezighouden: een onopgeloste moordzaak, een rapport over de werkdruk bij leraren, of de vluchtelingenstroom naar Europa. Maatschappelijke discussies die zich ontwikkelen tot een soort openbaar discussieforum. Iedereen heeft een mening en allerlei partijen proberen die mening te beïnvloeden. Om te achterhalen hoe het debat over zo'n vraagstuk verloopt, kan dit worden geanalyseerd aan de hand van een gespreksanalyse, ofwel *discoursanalyse*.

Discoursanalyse is een relatief nieuwe onderzoeksmethode waarbij er speciale aandacht is voor de wijze waarop mensen in gesprek met elkaar dingen doen met taal. Met behulp van de 'discours-analytische bril', kortweg de DaB, kun je niet alleen de inhoud van een uitspraak zien, maar ook het effect van de gekozen vorm. Door hier oog voor te hebben, kun je tot verrassende inzichten komen die organisaties helpen beter aan te sluiten bij de omgeving (Van Woerkum & Aarts 2008). Dit vraagt om een verbrede visie op communicatie, waarbij de aandacht uitgaat naar de interacties tussen mensen en groepen mensen (Aarts 2009). Zo kun je buiten naar binnen brengen: je analyseert de ontwikkelingen in de omgeving en vergroot daarmee het inzicht in eventuele controverses en gevoeligheden die er leven. Deze kennis kun je vervolgens gebruiken bij je advies aan een organisatie in haar communicatieve beleid.

Aard en verloop van het gesprek

We onderzoeken de aard en het verloop van gesprekken en de doelen die mensen met hun gesprekken bereiken in het leven van alledag. Gesprekken kunnen *real live* maar ook online plaatsvinden. Naast het analyseren van bijvoorbeeld focusgroepen of interviews onderzoekt deze programmalijn hoe met behulp van een Big Data-aanpak gesprekken in kaart kunnen worden gebracht, om deze vervolgens met behulp van nauwkeurig omschreven en

onderbouwde kwantitatieve en kwalitatieve methodieken terug te brengen naar behapbare proporties. Dat maakt het mogelijk om enerzijds grote hoeveelheden data te analyseren, maar met name ook uitspraken in de diepte te analyseren. Zo ontstaat begrip over het brede debat over vraagstukken in de samenleving, terwijl ook de dieperliggende elementen van een discussie kunnen worden onderzocht. Deze vernieuwde methodiek leidt tot een veel beter begrip van de toon en strekking van discussies over veranderingen die mensen raken, en een dieper begrip van de wijze waarop mensen hun zorgen uiten. Dit blijkt uit het onderzoek eerder verricht vanuit deze programmalijn bij onder andere de Zaak Vaatstra, het ict-overheidsdebat en het RAAK-project 'The Next Level'.

The Next Level: een voorbeeld

The Next Level is een voorbeeld van een RAAK-project dat we in deze programmalijn uitvoerden. Uit ons onderzoek is gebleken dat omgevingsanalisten en communicatieadviseurs behoefte hebben om beter te leren kijken naar wat er online gebeurt ten tijde van een crisissituatie.

Op basis van onze inzichten over *taalgebruik* bij de totstandkoming van *geruchtvorming en mobilisatie* hebben we ideeën ontwikkeld over waar je alert op kunt zijn bij het online monitoren tijdens crises. We vertaalden deze bevindingen in een training voor de beroepspraktijk. Deze training helpt omgevingsanalisten en communicatieadviseurs om crisissituaties beter in te schatten en stelt hen in staat om adequater te reageren. Voor bijvoorbeeld politie en Openbaar Ministerie is het van belang rekening te houden met bepaalde gesprekseffecten bij het inzetten en ontwerpen van de juiste communicatiestrategie bij crises.

Het alledaagse

In de programmalijn vormt de alledaagse werkelijkheid van mensen in hun omgeving het uitgangspunt. Verschillende vraagstukken worden in dit programma vanuit de dagelijkse realiteit geanalyseerd (wat doen en zeggen mensen) en inzichten worden van daaruit omgezet in kansrijke strategieën. Wanneer

een gemeente bijvoorbeeld een vergunning overweegt voor een nieuwe coffeeshop kunnen de gesprekken die daarover gaande zijn tussen burgers (bijvoorbeeld op een schoolplein of in de kroeg) een diep begrip geven van de wijze waarop mensen hierover hun zorgen verwoorden. Deze zorgen kunnen vervolgens meegenomen worden in de communicatiestrategie van de gemeente.

Discoursanalyse

Graag laat ik je in deze openbare les kennismaken met de onderzoeksmethode 'gespreksanalyse', ofwel discoursanalyse met de daarbij behorende discoursanalytische bril (DaB). Zo wil ik een goed beeld geven van de meerwaarde van discoursanalyse. Discoursanalyse staat voor een bijzondere manier van kijken naar communicatie. Waar normaal bij communicatieonderzoek/-analyse centraal staat wat mensen ergens van vinden, is er bij discoursanalyse speciale aandacht voor de wijze waarop mensen in gesprek met elkaar dingen doen met taal. In plaats van alleen zoeken naar de *mening* van mensen (normaal communicatieonderzoek) geeft discoursanalyse je inzicht in de wijze waarop mensen hun ideeën en gedragingen verwoorden. Ook helpt discoursanalyse je beter te begrijpen hoe mensen formuleren in relatie tot anderen. Welke effecten ze al dan niet bewust nastreven met hun woorden. De vorm van discoursanalyse waar het in deze openbare les om gaat, berust op de analyserregels van de discursieve psychologie.

In het gesprek worden allerlei zaken al pratende afgetast. In het gesprek valt er iets te winnen of verliezen voor de sprekers. In het gesprek gebeurt het, daar worden zorgen geformuleerd en al dan niet (h)erkend. In het gesprek willen we vaak de ander overtuigen van de vanzelfsprekendheid van een bepaalde werkelijkheid. In gesprek met elkaar doen we dingen met taal.

**“VOLGENS HET
DISCURSIEVE
PERSPECTIEF
DOET TAAL VEEL
MEER DAN ALLEEN
EEN BOODSCHAP OF
EEN MENING
OVERBRENGEN.”**

3 / DISCURSIEVE PSYCHOLOGIE

De discursieve psychologie onderzoekt hoe zogenoemde discursieve activiteiten in gesprekken tussen mensen vorm krijgen. Bijvoorbeeld hoe mensen al pratende hun geloofwaardigheid versterken, een houding verwoorden of betekenis aan iets geven (Wetherell & Potter 1992). Discursief betekent zoiets als 'gespreksgewijs', 'redenerend' of 'stapje voor stapje met elkaar tot een conclusie komen'. Met andere woorden: er wordt gekeken hoe mensen in gesprek met elkaar tot inzichten komen.

Regelmatig gebruiken we het gesprek om tot oplossingen, standpunten of conclusies te komen. Bijvoorbeeld de conclusie dat wanneer iemand tegen je zegt 'het tocht hier' je opstaat om het raam dicht te doen, omdat je deze uitspraak de betekenis geeft van een verzoek (Edwards & Potter 2001; Potter 2004). Deze betekenissen zijn echter niet per definitie vanzelfsprekend. In het gesprek moeten we de ander regelmatig nog overtuigen van een bepaalde voorstelling van zaken.

De discursieve psychologie gaat ervan uit dat we in onze gesprekken met anderen vaak een doel hebben (Aarts & Te Molder 1998). In de simpelste zin is dit doel de ander te overtuigen van de vanzelfsprekendheid van een bepaalde werkelijkheid. Zo'n werkelijkheid kan van alles zijn. Bijvoorbeeld als veganist jouw eetpatroon presenteren als 'heel makkelijk te doen' (Sneijder 2006).

Als we iemand willen overtuigen, moeten we geloofwaardig zijn. Volgens de discursieve psychologie zijn we, terwijl we praten, dan ook constant bezig om geloofwaardig over te komen. Zo overtuigen we de ander ervan dat iets vanzelfsprekend of waarachtig is. Dit gaat veelal onbewust. De manier waarop we ons uitdrukken en de woorden die we kiezen om zaken te beschrijven, zijn dus niet willekeurig of neutraal. Ze dienen een doel. Denk bijvoorbeeld alleen al aan de 'rollen' of 'identiteiten' die we onszelf en de ander in het gesprek, vaak impliciet, toebedelen. Zoals bij een bezoek

aan de dokter en we onze pijnklachten noemen, maar niet als een kleinzerige patiënt willen overkomen.

Dit is in de kern waar de discoursanalyse gebaseerd op discursieve psychologie zich mee bezighoudt. Hoe weten mensen de ander ervan te overtuigen dat zij geloofwaardig zijn? En welk beeld of welke werkelijkheid wordt daarmee aannemelijker? Het gaat erom dat mensen handelen, al pratend zijn ze bezig om zichzelf op een bepaalde manier te presenteren en anderen te overtuigen. Deze visie op taal verschilt van de manier waarop we taal vaak vanuit ons vakgebied benaderen. Veelal onderzoeken we wat onze doelgroep beweegt en hoe mensen uit de doelgroep zaken zien door hen dit direct te vragen, bijvoorbeeld in een interview. Op basis van hun beschrijving van de werkelijkheid trekken we vervolgens conclusies. Maar volgens het discursieve perspectief doet taal dus veel meer dan alleen een boodschap of een mening overbrengen. De werkelijkheden die worden gecreëerd worden mogelijk niet expliciet benoemd en zijn daarom moeilijk te 'vangen' met een interviewvraag. Toch kunnen deze van grote betekenis zijn.

Het nut van discoursanalyse

Wat is nu precies het nut van het in kaart brengen van de manier waarop mensen hun geloofwaardigheid versterken? In onze gesprekken zetten we, bewust of onbewust, allerlei strategieën in om onze uitingen kracht bij te zetten. We benadrukken bijvoorbeeld hoe avontuurlijk we zijn door nog eens de herinnering aan die ene hoge bergwandeling aan te halen. Of we onderstrepen onze rol als hardwerkende professional wanneer we onze zorgen uiten of we wel voldoende vrije tijd kunnen nemen. Deze noodzaak om in gesprekken een bepaalde geloofwaardigheid op te bouwen duidt op een probleem: blijkbaar heerst het gevaar dat wij niet geloofd worden als wij spreken. Zo loop je in gesprekken het risico:

- dat je van iets beschuldigd wordt, bijvoorbeeld dat je vooringenomen bent;

- dat je naar aanleiding van je uitspraken ter verantwoording wordt geroepen (Potter 1996), bijvoorbeeld dat je moet aantonen je beweringen op feiten te baseren.

Zo'n impliciet probleem noemen we ook wel een *gespreksprobleem*. Een discoursanalyse geeft inzicht in gespreksproblemen en in de manier waarop je die door gespreksstrategieën oplost of voorkomt. Mensen doen dit bijvoorbeeld door in bepaalde situaties hun professionele rol te benadrukken en persoonlijke belangen te ondermijnen. In hoeverre ze daarin succesvol zijn, is vaak te zien aan de reacties van hun gesprekspartners – die krijgen dan ook veel aandacht bij de analyse.

Inzichten in gespreksproblemen en gespreksstrategieën kunnen zeer waardevol zijn voor communicatieprofessionals. Want door te bekijken hoe mensen in hun gesprekken bepaalde valkuilen weten te omzeilen, wordt zichtbaar welke gevoeligheden en twijfels er leven. Dit biedt de mogelijkheid om met de gespreksproblemen van mensen rekening te houden. De communicatieprofessional leert de taal te spreken van zijn of haar omgeving en kan die gebruiken voor het inzetten van communicatie in het publieke domein.

Beurten in de interactie

Nauwkeurige observaties van gesprekken tonen aan dat de overgang van de ene naar de andere spreker vaak verloopt zonder pauzes (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974). Kennelijk hanteren gespreksdeelnemers een bepaald systeem om ervoor te zorgen dat ze om de beurt praten. Dat systeem staat bekend als het 'beurtwisselingssysteem'. In gesprekken worden beurten afgestemd op voorgaande beurten. De discoursanalist bestudeert hoe deelnemers aan een gesprek op elkaar reageren, waarmee ze interpretaties laten zien van voorgaande beurten. Daartoe bekijkt de discoursanalist doorgaans een reeks van uitspraken in een gesprek. Uitspraken worden in de eerste plaats contextueel geïnterpreteerd, afhankelijk van de plek en deelname in het gesprek. Veel handelingen in taal worden verricht in zogenaamde

‘bijeengehoorende paren’ (Schegloff & Sacks 1973; Sacks 1987), zoals de vraag/antwoorden- en de klacht/excuus-paren. Deze taalhandelingen zijn normatief. Ofwel, een vraag hoeft niet automatisch te worden opgevolgd door een antwoord, maar het stellen van een vraag veronderstelt wel dat er een antwoord komt. Door het normatieve karakter van deze paren kunnen mensen afwijkingen in het gesprek opmerken. Juist omdat zij verwachten dat na een vraag een antwoord volgt, kunnen ze betekenis geven aan de bedoeling van de afwijking. Bij het analyseren en interpreteren van interacties geldt ook voor de analist dat hij of zij houvast kan vinden in de wijze waarop de participanten op elkaar reageren. Want participanten in een interactie laten door uitspraken zien hoe zij de voorgaande beurt hebben opgevat en wat het effect daarvan is. Discoursanalyse beschrijft de *‘next turn proof procedure’*. Door te kijken naar de volgende beurt zien we welk sociaal effect de spreker bereikt (Te Molder 2009).



**“OOK IN
CHATGESPREKKEN
VERLOOPT DE TAAL
ZEER GESTRUCTUREERD,
KENT PATRONEN EN
IS DAAROM OOK TE
ANALYSEREN.”**

4 / EEN AFSPRAAK MAKEN

Een afspraak maken is eveneens een taalhandeling. Zo wordt er een voorstel of uitnodiging gedaan en volgt daarop een acceptatie of afwijzing. Een communicatiemedium dat hiertoe veel wordt ingezet is WhatsApp. In onderstaande afbeelding zien we een voorbeeld van zo'n voorstel. De moeder vraagt hier aan de dochter om even te bellen. Daarbij heeft de dochter een zware Koningsnacht achter de rug en is kennelijk niet in de gelegenheid een telefoongesprek te voeren. De chat vindt plaats in de middag (15.30 uur) en dochter lijkt naar bed te willen:



Wat gebeurt hier?

We zien de moeder het voorstel doen en de dochter geeft vervolgens op haar beurt de afwijzing. Daarbij communiceert de dochter de afwijzing niet door een direct 'nee'. Maar ze komt met een alternatief voorstel. Ze appt: "Mmm liever vanavond?" Door dit zo voor te stellen verzacht ze het feit dat ze nu de telefoon niet kan of wil opnemen. Zo kan de moeder op haar beurt weer instemming tonen met de app "ja prima" en eveneens begrip tonen met de app "slaap ze grietje". En dat het inderdaad om een afwijzing ging van dochterlief blijkt vervolgens uit "dank je wel mams". De dochter laat zien via deze reactie dat ze haar moeder dankbaar is voor het feit dat ze "nu" niet belt. Opmerkelijk zijn hierbij ook de vele emoticons die de dankbaarheid en liefde van de dochter moeten uitdrukken. Net als het teken van verontschuldiging met de drie blozende smileys.

Zo doen mensen dus van alles met taal en tekens om ook in een klein chatgesprekje met elkaar tot overeenstemming rond een afspraak te komen. Op de volgende pagina zien we nog een chatgesprek waarbij een voorstel wordt gedaan, maar nu komt dit vanuit de dochter:



In bovenstaand fragment afkomstig uit een chatgesprek, is het de moeder die nu het voorstel van de dochter afslaat, maar zich daar tegelijkertijd rekenschap van geeft. Ze geeft de redenen aan waarom ze nu niet in de gelegenheid is de stad in te gaan: "heb ik wel, maar ik zit bij oma" en "ik moet een presentatie voorbereiden". Deze apps worden aangevuld met een verontschuldigende smiley. Ofwel de moeder laat zo zien dat het haar spijt niet op het voorstel in te kunnen gaan.

Bij mij of bij jou? 17:26

ja zoiets 17:26 ✓✓

graag bij mij 17:26 ✓✓

voor pollewop 17:26 ✓✓

Tuurlijk 17:26

Ja 17:26

zien we daarna 17:26 ✓✓

Wordt dan uur of 7 17:27

ja helemaal go 17:27 ✓



Bovenstaande fragmenten tonen overeenkomsten in de zin dat de voorstellen moeiteloos geaccepteerd worden. Tijd en locaties worden probleemloos afgesproken. En zelfs onderstreept door een emoticon in de vorm van drie duimen en de app "ja helemaal goed".

Wat kunnen we nu uit bovenstaande chatgesprekken afleiden? De verschillende fragmenten laten zien dat taal zeer gestructureerd verloopt, patronen kent en daarom ook te analyseren is.

**“OOK IN ‘GROTERE
GESPREKKEN’
ZIEN WE DAT DE
GESPREKSDEELNEMERS
STRATEGIEËN INZETTEN
OM HET GESPREK AL DAN
NIET BEWUST TE DOEN
SLAGEN OF MISLUKKEN.”**

5 / TAAL IS GESTRUCTUREERD

Taal in alledaagse situaties zoals een chatgesprek lijkt vaak ongestructureerd, maar het tegengestelde is het geval. Alledaags taalgebruik is zeer gestructureerd tot in het kleinste detail. Zo zijn er conventies over hoe we met elkaar chatten of praten, bijvoorbeeld over wie wanneer aan de beurt is in een gesprek. Deze conventies hanteren we bewust of onbewust. Dergelijke impliciete regels en afspraken over hoe we in gesprek zijn, vallen vaak pas op wanneer we ons er niet aan houden, zoals het voor onze beurt praten of het doen van een voorstel op WhatsApp. Kennelijk is een afwijzing geen geprefereerde reactie en moeten we de nodige verzachtingen doen en rekenschap geven. De chats op de vorige pagina's laten daarin patronen zien. Het zijn terugkerende strategieën die we inzetten.

Discoursanalyse geeft zo speciale aandacht aan de wijze waarop mensen in gesprek met elkaar dingen doen met taal. En aan de strategieën die ze daarbij hanteren. Communicatieprofessionals kunnen met behulp van de 'discoursanalytische bril' deze strategieën beter begrijpen en zo ook het effect van de gekozen vorm bekijken. Dat kan in een gesprekje tussen moeder en dochter maar ook in een gesprek tussen overheid en burger. Ook in 'grotere gesprekken' zien we dat de gespreksdeelnemers strategieën inzetten om het gesprek al dan niet bewust te doen slagen of mislukken.

De zaken Vaatstra en Verstappen

Een bepaald probleem in het publieke domein kan uit een communicatieprobleem bestaan, zoals bij de zaak Vaatstra in Friesland en de zaak Verstappen in Limburg, waar het vertrouwen van de bevolking in de overheid een DNA-verwantschapsonderzoek in de weg kan staan. Een discoursanalyse van hoe mensen praten over de zaak en over DNA-verwantschapsonderzoek, kan helpen om beter inzicht in het communicatieprobleem te krijgen. Zo kan bijvoorbeeld worden achterhaald waarop het wantrouwen wordt gebaseerd.

De analyses in de zaken Vaatstra en Verstappen leverden rijke inzichten op over de wijze waarop inwoners zelf praten over de nieuwe ontwikkelingen rond de cold cases. Voorheen verliep de communicatie tussen overheid (politie en OM) en bewoners stroef. Inwoners zijn vooral emotioneel, ongenueanceerd en sterk afwijzend naar de autoriteiten, zo dacht men bij politie en OM. Maar door met elkaar in gesprek te gaan werd duidelijk dat inwoners met name terughoudend waren in het maken van persoonlijke afwegingen en dat zij deze veelal formuleren namens andere inwoners. In het algemeen leek iedereen zich aan te passen aan wat sociaal wenselijk is. Uitspraken werden vaak niet voor eigen rekening genomen. Inwoners toonden zich juist voorzichtig. Daar waar tegenspraak ontstond, zochten gespreksdeelnemers tijdens het gesprek oplossingen om verschillen in visies te overbruggen en op deze wijze overeenstemming te creëren.

Tijdens georganiseerde gespreksavonden vonden in tegenstelling tot in het verleden geen scherpe discussies plaats waardoor bijvoorbeeld onderling verwijderingen ontstonden. Er werd veelal naar argumenten gezocht die consensusbevorderend zijn. Dit is te zien in het onderstaande fragment, waarin R22 en R24 anonieme respondenten (ofwel inwoners) zijn die meededen aan de gespreksavonden.

Gespreksfragment

R22: "Er is weinig vertrouwen in de overheid, weinig vertrouwen in de politiek en veel gemeenschapszin, je doet het voor elkaar."

Allen: "Je doet 't voor elkaar" (instemmend gemompel).

R24: "Ik denk dat 't heel belangrijk is dat jullie dat in elk geval in jullie voorlichtingscampagne benadrukken dat je doet 't om aan die onzekerheid voor die ouders een einde te maken, dat je 't doet omdat voor de familie, omdat je de zaak opgelost wil hebben hiermee, maar je moet niet benadrukken dat je dit doet om de overheid zo

nodig zou moeten helpen hiermee. Want daar hebben de mensen geen boodschap aan.”

Uit de discoursanalyse blijkt dat gespreksdeelnemers zich richten op de overeenkomsten tussen henzelf en de behoeften, interesses en doelen van de andere deelnemers. Zo wordt tijdens gespreksavonden veelal taalgebruik gehanteerd dat generaliserend is. Zaken worden als algemeen voorgesteld. Ook spreken inwoners in termen van ‘wij’ en ‘ons’. Men formuleert de onopgeloste moord als een gezamenlijk probleem en niet langer als een onopgeloste zaak voor politie en OM. Deelnemers aan de burgerfora trachten ook op discursieve wijze elkaar te bewegen tot deelname. Ofwel, het gaat niet alleen om de inhoud van de argumenten die men gebruikt om elkaar te overtuigen, maar ook om de manier waarop deze argumenten worden vormgegeven.

**“DE COMMUNICATIE-
PROFESSIONAL HEEFT
KENNIS VAN GESPREKKEN
NODIG OM KWESTIES
DIE BURGERS
BEZIGHOUDEN IN EEN
ALLEDAGSE CONTEXT
TE KUNNEN DUIDEN.”**

6 / CONCLUSIE

Communicatieprofessionals moeten publieksgericht werken en in contact staan met hun publiek. Daarbij kan de vraag worden gesteld wat het publiek is. Hier valt veel over te zeggen, maar het basiskenmerk is het gesprek dat zich in een bepaald publiek voordoet. De communicatieprofessional heeft kennis van gesprekken nodig om kwesties die burgers bezighouden in een alledaagse context te kunnen duiden. Zo wordt het steeds belangrijker om het publiek te gebruiken bij het bepalen van de communicatiestrategie. We zien dat er een trend is waarbij adviezen gebaseerd worden op onderzoek en onderbouwd worden door wetenschappelijke inzichten.

In de programmalijn 'Het gesprek' exploreren we het idee dat veranderingen in samenlevingen doorklinken in de gesprekken daarover. Leidend daarbij is de vraag hoe bepaalde waarden in het gesprek worden geformuleerd en hoe we inzicht daarin kunnen vertalen naar een effectieve communicatiestrategie. Voor de communicatieprofessional zijn aangrijpingspunten binnen relatiegroepen te vinden. Dit zijn hoe dan ook altijd contacten tussen mensen. In het gesprek gebeurt het, daar worden zorgen geformuleerd en al dan niet (h)erkend. Dit vergt een heel andere benadering waarbij niet de organisatie met haar ideeën, maar de omgeving met haar problemen het uitgangspunt vormt van het communicatiebeleid.

BIJLAGEN

CURRICULUM VITAE 33

GEBRUIKTE LITERATUUR 37

PUBLICATIES AUTEUR 39

COLOFON 43

/ CURRICULUM VITAE

Dr. Annette Klarenbeek (1962) is sinds 1 mei 2016 lector van de programmalijn 'Het gesprek', binnen het lectoraat Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein van Hogeschool Utrecht. Ze verrichtte in de periode 2011-2013 in opdracht van politie en Openbaar Ministerie Leeuwarden onderzoek voor de Zaak Vaatstra. Zo analyseerde zij de wijze waarop burgers spraken over de geruchtmakende moord op Marianne Vaatstra aan de hand van een discoursanalyse. Dit onderzoek vormde de basis voor de communicatiestrategie die zij als communicatieprofessional eveneens ontwikkelde en begeleidde. Klarenbeek ontving hiervoor de publieksprijs voor Communicatiemanager 2013, uitgereikt door Logeion, Beroepsvereniging voor Communicatieprofessionals.

Klarenbeek promoveerde in juni 2012 aan Wageningen Universiteit op haar onderzoek naar sluimerende crisis en overheidscommunicatie. Zij geeft naar aanleiding van haar promotie en haar betrokkenheid bij de zaak Vaatstra jaarlijks vele presentaties en workshops.

Als hoofddocent bij Hogeschool Utrecht onderzocht Klarenbeek het domein van crisiscommunicatie in een context van sociale media, in het project The Next Level @Crisis via #Crossmedia. Uit dit onderzoek is gebleken dat omgevingsanalisten en communicatieadviseurs behoefte hebben om beter te leren kijken naar wat er online gebeurt ten tijde van een crisissituatie. Op basis van inzichten over taalgebruik bij de totstandkoming van geruchtvorming en mobilisatie, zijn ideeën ontwikkeld over waar je alert op kunt zijn bij het online monitoren tijdens crises. Deze bevindingen zijn vertaald in een training voor de beroepspraktijk, die omgevingsanalisten en communicatieadviseurs helpt om crisissituaties beter in te schatten en hen in staat om adequater te reageren.

Annette Klarenbeek begon haar carrière bij Business School Spyros Graduates in Zeist als opleider in strategische communicatie, na afronding van haar Theaterschoolopleiding aan de Hogeschool voor de Kunsten Utrecht en haar studie Communicatiekunde aan de Universiteit Utrecht. Ze werkte daarna als onderzoeker/adviseur voor B&A Groep in Den Haag aan thema's gerelateerd aan het publieke domein, zoals wonen, zorg & welzijn; ruimte & mobiliteit; onderwijs, kennis & arbeidsmarkt; veiligheid en bestuur. In 2014 zette Annette als lector bij de Hanzehogeschool het nieuwe lectoraat Communication & Sustainable Society op en onderzocht hoe mensen in gesprek zijn over duurzaamheid.

Haar interesse gaat uit naar een interactioneel perspectief op communicatie met een accent op gespreksgemeenschappen. Als communicatiewetenschapper benadert zij communicatievraagstukken vanuit de vraag: 'hoe praten mensen over thema's die hen in het dagelijks leven bezighouden?' Deze vraag komt voort uit het idee dat veranderingen in samenlevingen doorklinken in de gesprekken daarover. Leidend voor haar werkzaamheden als lector is de vraag hoe bepaalde waarden in het gesprek worden geformuleerd en hoe we inzicht daarin kunnen vertalen naar een effectieve communicatiestrategie.

/ GEBRUIKTE LITERATUUR

- Aarts, M.N.C. (2009).** *Een gesprek zonder einde: over strategische communicatie in een veranderende omgeving*. Inaugurele rede, Universiteit van Amsterdam.
- Aarts, M.N.C. & H.F.M. te Molder (1998).** *Over natuur gesproken. Een discours-analytische studie van een debat*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Dienst Publiek en Communicatie (2013).** *Communicatieonderzoek bij de Rijksoverheid*. Den Haag: Dienst Publiek en Communicatie.
- Edwards, D. (1997).** *Discourse & Cognition*. Londen: Sage.
- Edwards, D. & J. Potter (2001).** Discursive Psychology. In: A. McHoul & M. Rapley (red.), *How to analyse talk in institutional settings. A casebook of methods*. Londen: Continuum International Publishing Group, pp. 12-14.
- Molder, H.F.M. te (2009).** Discourse theory and analysis. In: S.W. Littlejohn & K. Foss (red.), *Encyclopaedia of Communication Theory*. Londen: Sage, pp. 231-269.
- Potter, J. (1996).** *Representing reality. Discourse, Rhetoric & Social Construction*. Londen: Sage.
- Potter, J. (2004).** Discourse Analysis. In: M. Hardy and A. Bryman (red.), *Handbook of data analysis*. Londen: Sage, pp. 607-612.
- Potter, J. (2012).** Discourse analysis and discursive psychology. In: Cooper, H. (red.), *APA handbook of research methods in psychology*. Vol. 2. Quantitative, qualitative, neuropsychological and biological. Washington: American Psychological Association Press, pp. 111-130.
- Sneijder, P. (2006).** *Food for talk: Discursive identities, food choice and eating practices*. <http://edepot.wur.nl/38184>. Proefschrift, Wageningen University.
- Sneijder, P., J. Lamerichs, H.F.M te Molder, M.A. Koelen & P. van Nierop (2007).** *LIFE: Handleiding Discursieve Actie Methode*. <http://edepot.wur.nl/26669>. Wageningen: Wageningen University.
- Tielens, J. (2012).** *Leer luisteren naar klokkenluiders* (interview met Annette Klarenbeek). *Resource*, magazine voor studenten en medewerkers Wageningen Universiteit, jaargang 7, nr. 21-22 juni 2012.
- Wetherell, M. & J. Potter (1992).** *Mapping the Language of Racism. Discourse and the Legitimation of Exploitation*. New York: Columbia University Press.
- Wijland, G. van (2012).** *Lagere overheden herkennen toon klokkenluiders niet*. *Binnenlands bestuur*, 18 juli (over het onderzoek van Annette Klarenbeek).
- Woerkum, C. van (2003).** *Organisaties in hun biotoop: over de communicatie van organisaties*. Inaugurele rede, Wageningen University.

Woerkum, C. van & N. Aarts (2008). Staying connected. The communication between organizations and their environment. *Corporate Communications*, 13 (2), pp. 197-212.

/ PUBLICATIES AUTEUR

Klarenbeek, A. & R.J. Renes (2017). *Communicatie in het Publieke Domein*, Noordhoff Uitgevers.

Sneijder, P., M. Harmelink, B. Stinesen & A. Klarenbeek (2017). *Rumour construction in Twitter discourse: Lessons for media reporters*. Paper presented at the Conference of the International Communication Association. San Diego.

Harmelink, M., P. Sneijder, B. Stinesen & A. Klarenbeek (2017). Van waarheidsvinding naar evaluatie: een discursief-psychologische analyse van geruchtvorming op Twitter over de overval op een juwelierszaak in Deurne. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, jaargang 2017, 1.

Klarenbeek, A. (2017). *Let's Talk Energy*. Eindrapportage. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Stinesen, B., P. Sneijder & A. Klarenbeek (2016). Geruchtvorming op sociale media: een discursief psychologische analyse van Twitterberichten over een zoektocht naar twee vermiste kinderen. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 44 (4), pp. 316-336.

Klarenbeek, A. (2016). *Groepsvorming op sociale media in reactie op aanslagen in Brussel*, www.publab.hu.nl.

Klarenbeek, A., M. Harmelink, J. Duarte (2016). *Wake up and smell: A discourse analysis on bio-digestion in the Netherlands*. Paper presented at the 23rd International Public Relations Symposium BledCom, Slovenia, July 2nd, 2016.

Duarte J., I. Kelder, M. Zegwaard & A. Klarenbeek (2016). *Engaging people through local initiatives: a discourse analysis on sustainable energy*. Paper presented at the 23rd International Public Relations Symposium BledCom, Slovenia, July, 2nd, 2016.

Harmelink, M., I. Kelder, J. Duarte, A. Klarenbeek & L. Dekker (2016). *Over gas gesproken – de rol van gas in de Nederlandse samenleving*. Groningen: Hanzehogeschool (rapport).

Klarenbeek, A. (2015). *Statements on a cold case*. *Proceedings ICA*, (peer-reviewed) publicatie & redactionele selectie.

Klarenbeek, A. (2015). *Aandacht voor discussie, dialoog en discourse tijdens ICA Puerto Rico*, www.publab.hu.nl.

Harmelink, M., A. Klarenbeek & C. Wiekens (2015). *Social acceptance of sustainable issues: A discourse analysis of how people speak about bio-digestion*. Groningen: Hanzehogeschool (rapport).

Klarenbeek, A., I. Kelder, M. van Noppen & M. Zegwaard (2015). *Breedband Noord-Groningen*. Groningen: Hanzehogeschool, (rapport).

Klarenbeek, A., M. Zegwaard & M. Harmelink (2015). *OCW in gesprek*.

Ministerie van Onderwijs Cultuur & Wetenschap. Gepresenteerd voor minister, Secretaris Generaal en behandeld in Tweede Kamer.

Klarenbeek, A. (2015). *Discoursanalyse Innovatieagenda*. Onderzoek Ministerie Algemene Zaken/Rijksvoorlichtingsdienst, Dienst Publiek en Communicatie Innovatieparade.

Klarenbeek, A. (2015). *Boerenforum: Ik vind dat een punt dat u in uw tasje moet meenemen naar Den Haag*. Ministerie Economische Zaken. Discoursanalyse van gespreksforum tussen Sharon Dijksma en agrarisch natuurbeheerders (rapport).

Sneijder, P., M. Harmelink, A. Klarenbeek & B. Stinesen (2015). *Verspreidings- en Implementatieplan The Next Level: Implementatie van DA inzichten in de toepassing van social media monitoring tools*, www.nextlevel.hu.nl (publicaties in eigen beheer).

Klarenbeek, A., J. Deen, M. Harmelink & M. Zegwaard (2014). *OCW in gesprek met leraren over regeldruk*. Groningen: Hanzehogeschool Groningen (rapport).

Klarenbeek, A. (2014). *Statements on a cold case: A discourse analysis of focus groups on large-scale DNA familial searching*, Groningen: Hanzehogeschool (rapport).

Klarenbeek, A., B. Stinesen (2014). *DaB Handreiking discoursanalyse*, i.s.m. Ministerie van Algemene Zaken, Hogeschool Utrecht en Hanzehogeschool Groningen.

Klarenbeek, A., B. Stinessen e.a. (2014). *Scenes of a marriage, analyse ICT debat tussen overheid en stakeholders*, *Euprera congress proceedings*.

Klarenbeek, A. (2014). *Corporate Communication International: een greep uit de presentaties*, www.publab.hu.nl.

Wiekens, C., M. Harmelink, J. Beeksmas, L. Heijne, A. Klarenbeek & P. Poelarends (2016). *Maatschappelijk draagvlak voor biovergisters: de casussen Coevorden en Foxhol*, Groningen: Hanzehogeschool (poster).

Klarenbeek, A. (2013). *Cold case: a discourse analysis on focus groups in familial searching*, *CCI Corporate Communication Internationaal Jaarcongres New York*.

Klarenbeek, A. (2013). *Discoursanalyse in de zaak Vaatstra*, www.publab.hu.nl.

Klarenbeek A. (2012). *De interactionele problemen van crisismakelaars: een discursief perspectief op communicatie*. *Proceedings Etmaal van de Communicatiewetenschap*, Leuven.

Klarenbeek, A. (2012). *Crisis in aantocht: Een interactioneel perspectief op crisiscommunicatie*. Proefschrift, Wageningen Universiteit, Wageningen.

Klarenbeek, A. (2012). *Discoursanalyse van focusgroepen over het Strategisch Midden Lange Termijn Plan*. Ministerie van Financiën, Belastingdienst. Rapport.

/ COLOFON

Auteur

Annette Klarenbeek

Eindredactie

Mariek Hilhorst

Fotografie

Ed van Rijswijk

Vormgeving

Vuur, Utrecht

Drukwerk

Grafisch Bedrijf Tuijtel, Hardinxveld-Giessendam

Lectoraat Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein

28 september 2017

Openbare les

Het gesprek

Gespreksbenadering voor communicatie in het publieke domein

Bezoekadres

Kenniscentrum Economisch
Sterke & Creatieve Stad
Bolognalaan 101
3584 CJ Utrecht

Postadres

Kenniscentrum Economisch
Sterke & Creatieve Stad
Postbus 8611
3502 RP Utrecht

Telefoon

088 481 82 83

E-mail

Publab@hu.nl
Annette.klarenbeek@hu.nl

Website

www.publab.hu.nl
www.onderzoek.hu.nl

ISBN (EAN) 978-90-8928-111-1
September 2017, Hogeschool Utrecht
Kenniscentrum Economisch Sterke & Creatieve Stad



Op deze uitgave is de CC-BY-NC-licentie van toepassing.
Het is toegestaan om deze uitgave te kopiëren, distribueren,
vertonen en op te voeren, en om afgeleid materiaal te
maken dat op dit werk gebaseerd is zolang dit geen
commerciële doeleinden heeft en uitsluitend als de auteurs
vermeld worden als maker: Dr. Annette Klarenbeek/
Hogeschool Utrecht.

