De sturende kracht van taal

Het effect van onze woorden

Charlotte
Kempenaar-Vagevuur

De sturende kracht van taal

Het effect van onze woorden

Taal is overal. We praten, bellen, mailen, appen en lezen. Woorden zijn daarin belangrijke bouwblokken in onze communicatie, zowel met anderen als met onszelf. Taal vormt namelijk niet alleen de basis voor ons contact met de buitenwereld, het is ook fundamenteel voor onze innerlijke wereld.

Door middel van communicatie koppelen we onze belevingswereld aan alles wat erbuiten speelt en vice versa. Daarbij werken verbale en non-verbale signalen voortdurend samen. Non-verbale signalen zoals gezichtsuitdrukking, houding en stemgebruik beïnvloeden hoe we een boodschap emotioneel ervaren en hoe betrouwbaar we de afzender vinden. De verbale communicatie bestaat uit de woorden die we kiezen en de manier waarop we die woorden combineren. Juist die taalkeuzes zijn cruciaal voor begrip, betekenisverlening, interpretatie, herinnering en besluitvorming. En juist omdat woorden betekenis dragen, kunnen kleine verschillen in taalgebruik grote gevolgen hebben. Zowel in hoe men de boodschap ontvangt als hoe de boodschap wordt opgeslagen in het brein (Mehrabian, 1971).

Voor omgevingsmanagers zou dit meer moeten zijn dan een interessante psychologische observatie. In ons vak communiceren we continu. We vertalen techniek naar de omgeving, die vaak een andere taal spreekt. En we vertalen de wensen van de omgeving terug naar techniek. We voeren gesprekken met het projectteam, bewoners, bestuurders, ondernemers, belangenorganisaties, bevoegd gezag. We schrijven verslagen, e-mails, nieuwsbrieven, plannen, vergunningsaanvragen en bestuurlijke stukken.

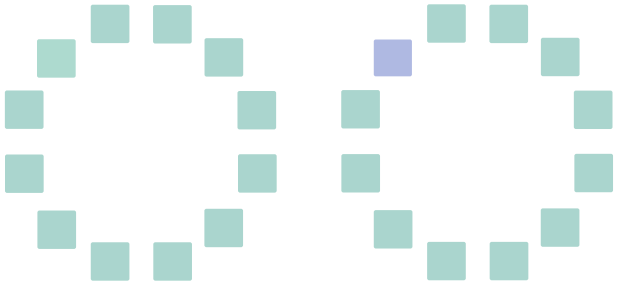
We werken aan complexe projecten die ingrijpen in de directe leefomgeving. Van werkzaamheden voor de deur en veranderende verkeerssituaties tot geluidsoverlast en gedwongen verhuizingen. Wij vangen het heden en de toekomst in woorden, zodat de omgeving weet wat haar te wachten staat. We leggen uit wat een project inhoudt, welke keuzes gemaakt zijn en met welke gevolgen de omgeving te maken krijgt.

Juist omdat taal invloed heeft op wat mensen zien, verwachten en onthouden, is onze communicatie nooit neutraal. Elk woord dat we kiezen benadrukt bepaalde aspecten van de werkelijkheid, maar laat daarmee ook direct andere factoren naar de achtergrond verdwijnen. Onze woorden beschrijven niet alleen het project, maar geven er mede betekenis aan. Want waar we geen woorden voor hebben, kunnen we ook niet duiden naar anderen.

“Elk woord dat we kiezen benadrukt bepaalde aspecten van de werkelijkheid, maar laat daarmee ook direct andere factoren naar de achtergrond verdwijnen.”

Ik *zie* wat ik zeg

Woorden vormen onze wereld. Onze woordenschat helpt ons niet alleen om dingen te beschrijven, maar ze beïnvloedt ook wat ons opvalt. Zo hebben de Himba uit Namibië veel verschillende woorden voor tinten groen, maar geen afzonderlijk woord voor blauw zoals wij dat kennen. In experimenten herkennen zij daardoor bepaalde verschillen tussen groentinten (linker cirkel) sneller dan Engelstalige proefpersonen. Omgekeerd herkennen Engelstaligen juist sneller een afwijkend blauw vlak (rechter cirkel) tussen groene vlakken (Roberson, Davidoff, Davies, & Shapiro, 2004). Wat we waarnemen wordt dus niet alleen bepaald door onze ogen, maar ook door de woorden die we kennen.



Figuur 1 Illustratie van verschillen in kleurwaarneming (Visagie, 2016)

> *"De woorden die we kiezen zijn belangrijk. Niet alleen omdat iedereen een eigen woordenschat heeft, maar ook omdat twee verschillende mensen aan precies het zelfde woord een andere betekenis kunnen geven."*

Als we hetzelfde willen zien als onze gesprekspartner en een gezamenlijk beeld willen vormen, zijn de woorden die we kiezen dus van belang. Niet alleen omdat iedereen een eigen woordenschat heeft, maar ook omdat twee verschillende mensen aan precies het zelfde woord een andere betekenis kunnen geven. Als je gevraagd wordt een watermeloen te tekenen, is dat veel concreter dan wanneer je vrijheid moet verbeelden. We labelen concepten als vrijheid, participatie en leefbaarheid met één woord. Maar deze woorden zouden we meer moeten zien als label, waar nog veel meer achter schuil gaat. Ondanks dat we hetzelfde woord gebruiken, ligt de focus vaak niet op hetzelfde aspect van dat woord. De invulling van dit soort begrippen komt onder andere voort uit onze ervaringen, taal en cultuur.

Daarom moeten we aan het begin van ons contact met anderen stil staan bij de vraag of we dezelfde taal spreken. Dat betekent dat we met dezelfde woorden dezelfde dingen bedoelen, waardoor we gezamenlijk hetzelfde beeld krijgen. Ook moeten we ons bewust zijn van het feit dat de ander met hetzelfde woord iets anders bedoelt en daardoor écht feitelijk andere dingen sneller ziet dan dat wij zien. Door ons te verdiepen in de taal van de ander en de woorden van die taal te leren, leren we anders te kijken naar ons eigen werk. Het gebruiken van die perspectieven en die kennis is uiteraard een fantastische aanvulling, waar we vaker gebruik van zouden moeten maken.

Ik *voel* wat jij zegt

We kennen allemaal het placebo-effect. Een placebo is een geneesmiddel dat geen werkzame bestanddelen bevat. Toch voelt men zich na het innemen van een placebo vaak beter. Het tegenovergestelde van het placebo-effect is het nocebo-effect. Negatieve verwachtingen leiden tot een negatievere ervaring. Zo rapporteren patiënten meer pijn wanneer een arts zegt ‘‘Dit kan pijn doen’’ in plaats van ‘‘Dit kan gevoelig zijn’’. De informatie verschilt nauwelijks, maar het effect op de pijnbeleving van de patiënt is groot. Hoe groter de negatieve associaties met een woord, hoe groter het effect is op de beleving (Colloca & Miller, 2011).

Als omgevingsmanagers moeten we ons bewust zijn van het effect van onze woorden. Ook binnen onze beroepsgroep liggen nocebo-effecten op de loer. In projectcommunicatie gebruiken we regelmatig begrippen als hinder, overlast, vertraging, risico of bezwaar. Deze woorden zijn feitelijk juist, maar hebben ook een negatieve connotatie. Wie leest dat een project ‘hinder’ of ‘overlast’ veroorzaakt, vormt zich al snel een beeld van een problematische situatie. Daarbij bestaat de kans dat onze ‘patiënt’, de omgeving, ook daadwerkelijk meer hinder of overlast gaat ervaren. Simpelweg omdat onze woorden de gedachten daarop laten focussen.

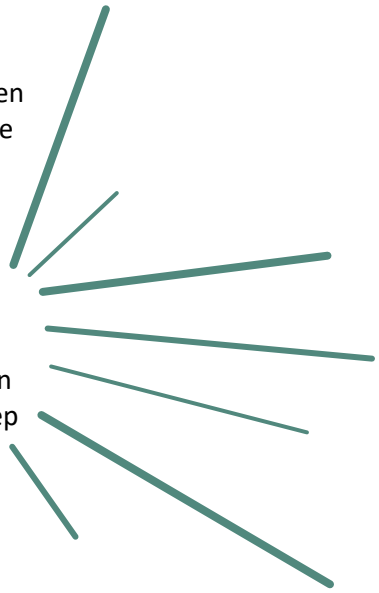
Van woorden als hinder en overlast herkennen we snel de achterliggende aannames. Het wordt pas echt interessant als we kijken naar woorden die we vaak als neutraal beschouwen. Zo verschuilt in het begrip draagvlak de aanname dat steun voor een project wenselijk is. Een participatietraject suggereert dat meedoen de norm is. En wanneer we spreken over stakeholders, definiëren we mensen primair vanuit hun relatie tot het project. Bijna alsof ze alleen bestaan door het project. Al deze woorden zijn niet fout, maar ze sturen wel hoe wij naar de werkelijkheid kijken en welke aspecten van die werkelijkheid onze aandacht krijgen.

Dat vraagt om een zorgvuldige balans. Onze taak is niet om negatieve effecten mooier voor te stellen dan ze zijn. Betrokkenen hebben recht op volledige informatie, op participatie en waar relevant ook op inspraak, bezwaar en beroep. Begrippen als bezwaar, risico en hinder hebben daarom soms een belangrijke juridische of procedurele betekenis. De uitdaging is niet om deze woorden te vermijden, maar om ons bewust te zijn van het effect dat zij, naast hun feitelijk betekenis, kunnen hebben op verwachtingen, gevoelens en gedrag. Nocebo-bewuste communicatie betekent niet dat we slecht nieuws verzwijgen. Het betekent dat we zorgvuldig omgaan met de verwachtingen die onze woorden oproepen, om het effect op de ander zo klein mogelijk te houden.

“Laten we zorgvuldig omgaan met de verwachtingen die onze woorden oproepen, om het effect op de ander zo klein mogelijk te houden.’’

Ik *herinner* me wat jij vraagt

Tot slot beïnvloedt taal ook onze herinneringen. Een bekend experiment van Loftus en Palmer uit 1974 liet proefpersonen een filmpje van een verkeersongeval zien. Vervolgens kregen zij de vraag hoe hard de auto's reden vlak voor het ongeval. Bij groep A werd gevraagd naar de snelheid toen de auto's elkaar raakten, bij groep B werd gevraagd naar de snelheid toen de auto's botsten. Hoewel beide groepen hetzelfde filmpje bekeken, werd de snelheid door groep B achteraf significant hoger geschat. Door slechts één woord in de vraagstelling te wijzigen, werden de uitkomsten van de vraag beïnvloed. In varianten van het experiment vroegen de onderzoekers naar aanvullende observaties. In het filmpje bleven de ruiten van de auto's heel. Toch wist een deel van de proefpersonen zich glasscherven te herinneren toen daar naar gevraagd werd. Opvallend was dat dit vooral zichtbaar was in de groep waarbij de auto's *botsten* (32%), ten opzichte van 14% van de groep waar auto's elkaar *raakten* (Loftus & Palmer, 1974).



> *We moeten ons dus bewust zijn van het sturende effect van onze woorden.*

Als omgevingsmanager zijn we getraind om ons in te leven in de ander. ''Ik vind dit heel naar voor u.'' en ''Ik kan me voorstellen dat dit heel vervelend is.'' zijn zinnen die we met enige regelmaat uitspreken. De vraag is echter wat dit doet met de beleving van de ander. Aan de ene kant proberen we verbinding te maken, door aan te geven dat we de pijn en de zorgen snappen. Echter, door zelf die woorden te gebruiken, bevestigen we daarmee ook dat het heel naar of vervelend is. Als we kijken naar het nocebo-effect, is de kans dat iemand daardoor een negatievere ervaring heeft groot.

Aan de andere kant is dat we met goedbedoelde vragen de beleving van betrokkenen nog verder sturen. Als we vragen '' Welke overlast ervaart u'' geeft dat waarschijnlijk een ander resultaat dan wanneer we vragen wat men van de werkzaamheden merkt. Daarbij kunnen door onze woordkeus aanvullende negatieve beelden de feitelijke herinnering kleuren.

Als omgevingsmanagers dienen we ons hiervan bewust te zijn. We moeten informatie neutraal brengen. Niet om de pijn te verzachten, maar om te voorkomen dat onze woorden meer pijn veroorzaken dan noodzakelijk is voor het uitvoeren van het werk.

Laten we gaan naar neutrale vragen als

''Wat merkt u van de werkzaamheden?''
''Welke aandachtspunten ziet u voor de toekomst?''
''Welke ervaring wilt u met ons delen?''

Juist omdat veel van ons werk draait om informatie, verdienen niet alleen onze antwoorden aandacht, maar ook onze vragen. De woorden die wij kiezen bepalen mede welke verhalen mensen vertellen, welke informatie uiteindelijk op tafel komt en hoe men achteraf terugkijkt op het project.

Ik *kies* zorgvuldig

Kortom, woorden helpen ons niet alleen om de wereld te beschrijven. Ze bepalen welke verschillen we zien, welke verwachtingen we vormen en wat we belangrijk vinden om te onthouden.

Voor omgevingsmanagers ligt daarin een belangrijke verantwoordelijkheid. Wanneer we over projecten communiceren, beïnvloeden onze woorden niet alleen wat mensen begrijpen, maar ook wat zij waarnemen. Als we een gezamenlijk beeld willen vormen van een project en haar gevolgen, moeten we zorgen dat we dezelfde betekenis geven aan de woorden die we gebruiken. Een gezamenlijk woordenboek is noodzakelijk om elkaar écht te leren begrijpen. Zeker als we ons beseffen dat onze woordenschat letterlijk beïnvloed wat we zien en wat ons opvalt.

“We hoeven de werkelijkheid niet mooier te maken dan ze is. Maar we moeten wel voorkomen dat onze woorden onbedoeld meer onrust, zorgen of negatieve verwachtingen oproepen dan noodzakelijk is. Dat is toch wel het minimale dat de omgeving van ons mag verwachten.”

Daarnaast hebben onze woorden invloed op hoe mensen werkzaamheden ervaren. Onze projecten veroorzaken nu eenmaal hinder en onzekerheid en ze kunnen flink ingrijpen in het dagelijks leven. Juist daarom vraagt ons vak om zorgvuldigheid. We hoeven de werkelijkheid niet mooier te maken dan ze is. Maar we moeten wel voorkomen dat onze communicatie onbedoeld meer onrust, zorgen of negatieve verwachtingen oproepen dan noodzakelijk is. Dat is toch wel het minimale dat de omgeving van ons mag verwachten.

Tot slot beïnvloed taal niet alleen hoe mensen informatie ontvangen, maar ook hoe zij zich die informatie later herinneren. De woorden die wij kiezen bepalen mede welke ervaringen met ons worden gedeeld, welke zorgen zichtbaar worden en welke verhalen we te horen krijgen. Daarbij heeft onze woordkeus dus ook een langdurig effect: het bepaald hoe mensen zich een bepaalde periode herinneren. Daarmee is het bepalend voor hoe er achteraf over het project gesproken wordt.

Kortom, onze woorden doen er toe. We moeten onze woorden zorgvuldig wegen, want de woorden die wij kiezen creëren de werkelijkheid waarin een project wordt uitgevoerd. Onze woordkeus is geen detail in een grote communicatieboodschap, maar een vakinhoudelijk instrument dat we strategisch in kunnen zetten om de koers van een project te bepalen.

“Mijn woorden doen er toe.”

Bibliografie

Colloca, L., & Miller, F. (2011). The Nocebo Effect and Its relevance for Cilical Practive. *Psychosomatic Medicine*, pp. 598-603.

Loftus, E., & Palmer, J. (1974, mei). Reconstruction of automobile destruction: an example of the interaction between language and memory. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, pp. 585-589.

Mehrabian, A. (1971). *Silent Messages*. Belmont Calafornia: Wadsworth Publishing Company, Inc.

Roberson, D., Davidoff, J., Davies, I., & Shapiro, L. (2004). Colour categories and category acquisition in Himba and English. *Journal of Experimental Psychology*, pp. 554-571.

Visagie, J. (2016, september 2). *How do Namibian Himbas see Colour*. Retrieved from Gondwana collection Namibia: https://gondwana-collection.com/blog/how-do-namibian-himbas-see-colour