

# De rol van taal bij conflict-hantering

Taal speelt een rol bij het oplossen én ontstaan van conflicten. Alles wat je zegt of opschrijft, kan je dichter bij de oplossing brengen. Of juist verder ervan af. Politici bijvoorbeeld kunnen schijnbaar onoverbrugbare tegenstellingen oplossen door formeel en dubbelzinnig taalgebruik. Dan hoort niemand meer dát er een probleem is en wat dat is.

Door Simo Goddijn

Onze politici kunnen als geen ander overweg met conflicten. Hoe ver de standpunten ook uit elkaar liggen, ze slagen erin om geniale oplossingen te bedenken. Dat geldt ook voor maatschappelijke organisaties zoals die voor werkgevers en werknemers. De volgende drie voorbeelden illustreren hoe ze dat doen.

## Conflictsituatie 1: Merkel en Bush<sup>1</sup>

In 2007 kwam de G8 bij elkaar in het Duitse Heiligendamm om een klimaatverdrag te sluiten over reductie van CO<sub>2</sub>-uitstoot. Van tevoren gaf Angela Merkel een persconferentie. 'Er komt alleen een verdrag als we concrete getallen over reductie kunnen afspreken. En concrete data waarop die reductie moet zijn bereikt.' Ook Bush gaf een persconferentie. 'Ik wil graag afspraken maken over CO<sub>2</sub>-reductie, maar twee dingen doe ik niet. Ik spreek geen getallen af en ook geen data.' Een potentieel conflict.

De dag erna gaven ze weer allebei een persconferentie. Bush claimde als overwinnaar uit de onderhandelingen te zijn gekomen. Merkel claimde hetzelfde: 'Een reusachtig succes'. Beide wereldleiders hadden een conflict vermeden. Sterker, ze sloten een verdrag met de volgende tekst: *'We face serious challenges in tackling climate change and achieving sustainable development globally. We reaffirm our commitment to the United Nations Framework Convention on Climate Change and to its objective through both mitigation and adaptation in accordance with our common but differentiated responsibilities and respective capabilities. On this basis and taking into account the scientific knowledge as represented in the recent IPCC reports, we remain committed to contribute our fair share to tackle climate change in order to stabilize green house gas concentrations at a level that would prevent dangerous anthropogenic interference with the climate system.'*<sup>2</sup>

## Conflictsituatie 2: Europa en Varoufakis

We hebben in Europa een probleem met de Grieken. We willen graag dat ze in de EU blijven want we kunnen de gevolgen niet overzien als ze eruit stappen. Maar we willen ook dat ze hun schulden helemaal terugbetalen. Van kwijtschelding kan geen sprake zijn: dat is een gevaarlijk signaal naar de andere Zuid-Europese landen en we kunnen het niet verkopen aan onze eigen hardwerkende burgers. De Grieken zitten aan de grond. Ze betalen verschrikkelijk veel rente over hun schulden en hun land balanceert al jaren op de rand van de afgrond. Varoufakis eist kwijtschelding. Minder kan hij niet verkopen aan zijn achterban. Een compromis biedt uitkomst: we gaan de Griekse schulden 'herstructureren'.

## Conflictsituatie 3: werkgevers en werknemers

In het voorjaar van 2011 werkten werkgevers- en werknemersorganisaties aan een compromis over de toekomst van ons pensioensysteem. Werkgeversorganisaties wisten dat het huidige pensioensysteem onhoudbaar is. Voor wie nog geen vijftig is, is er straks te weinig geld om de pensioenen te betalen. Werknemersorganisaties eisten hun recht op: werknemers hebben hun leven lang betaald voor hun pensioen. En ze moeten de zekerheid hebben dat ze dat straks krijgen. Ze spraken af het systeem te hervormen in een stelsel van 'harde nominale rechten en zachte rechten'. Alle partijen tevreden.

## Toveren

Dit is de manier waarop wij onze conflicten managen. De voorbeelden hebben één ding gemeen: schijnbaar onoverbrugbare tegenstellingen worden opgelost, waarbij iedereen er beter uitkomt.

Dat doen we door compromissen te maken op taalniveau C1. Op dit taalniveau kun je toveren: onoverbrugbare tegenstellin-



gen kun je met abstracte en dubbelzinnige taal overbruggen. Anders gezegd, je kunt er uitstekend conflicten mee hanteren. Voor de korte termijn.

### Taalniveau C1

Professionals zoals juristen, ambtenaren of artsen communiceren meestal op taalniveau C1. Datzelfde geldt voor onze politici. Taalniveau C1 is niets anders dan een punt op een meetlat die de Raad van Europa heeft ontwikkeld. Die meetlat loopt van de laagste niveaus A1 en A2 via de gemiddelde niveaus B1 en B2 naar de hoogste niveaus C1 en C2.

Ontwikkelaars van examens gebruiken deze meetlat om het taalniveau van mensen te meten. Niet iedereen is even vaardig in lezen, spreken, schrijven en gesprekken voeren. En dat wil je toch kunnen toetsen als examenmaker. Dat toetsen doen ze door te meten welke teksten iemand begrijpt. Ze gebruiken daarvoor teksten met een verschillende moeilijkheidsgraad. In de communicatie gebruiken we de meetlat om het taalniveau van teksten of gesprekken te meten. Taalniveau C1 kenmerkt zich door abstracte taal, vaktermen, ingewikkelde zinnen, formele taal en dubbelzinnige taal. Een groot deel van onze bevolking begrijpt communicatie op taalniveau C1 niet. Toch is het overgrote deel van de teksten die u krijgt van een willekeurige zorgverzekeraar, de Belastingdienst, uw bank of uw gemeente geschreven op taalniveau C1. Communiceren we op taalniveau B1, dan kan bijna iedereen begrijpen wat we bedoelen.

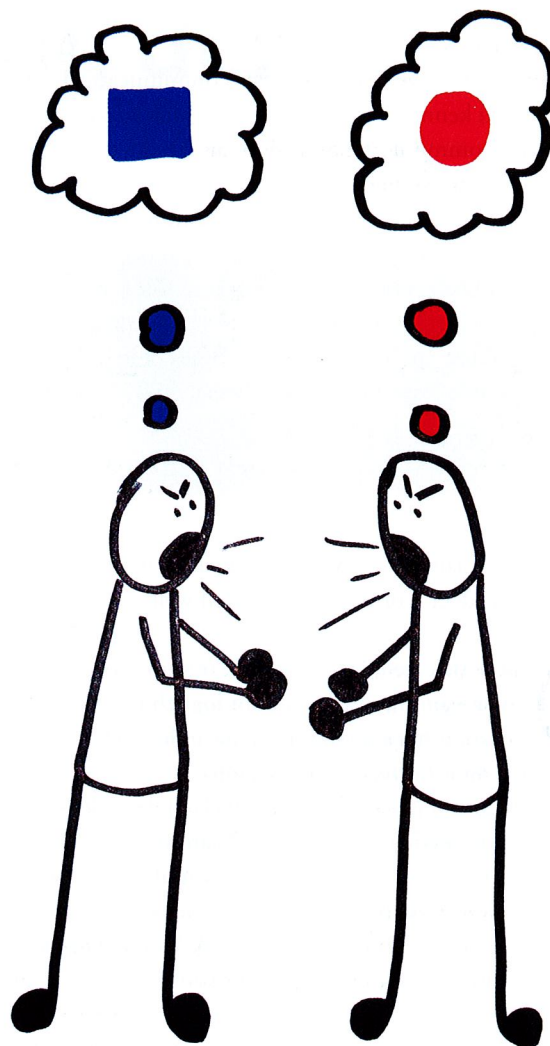
### Waarom doen we het dan?

In mijn werk geef ik veel trainingen aan professionals. En iedere professional heeft zo zijn redenen om ingewikkelde taal te gebruiken. 'Ik doe het altijd zo', zegt de een. 'Mijn vak is echt niet zo makkelijk. Als je het eenvoudiger opschrijft doe je geen recht aan de complexiteit van mijn vak', zegt een tweede. 'Mijn baas wil dat ik zo schrijf', zegt een derde. Gewoonte, status en onzekerheid. De drie meest genoemde redenen om ingewikkeld te communiceren. Maar in de voorbeelden die ik net noemde, is er iets anders aan de hand.

### De voordelen van C1

Taalniveau C1 heeft onmiskenbare voordelen. Het voorbeeld van Merkel en Bush laat dat zien. Je hanteert het conflict door een abstracte en dubbelzinnige formulering. Of je hanteert een conflict door de concrete en eenduidige oplossing te verbergen achter onbegrijpelijke taal. Er is wel een oplossing maar niet iedereen snapt hem op dit moment. Kijk maar naar de Shuivoorbeelden van de Grieken en onze eigen werkgevers- en werknemersorganisaties.

Het is natuurlijk goed nieuws dat je op deze manier een compromis kunt sluiten. Daarmee voorkom je dat een potentieel conflict uit de hand loopt. Op de korte termijn is



Illustratie: Shutterstock/Robert Blaga

dat een uitstekende oplossing. Maar brengt het compromis de oplossing ook dichterbij? Het akkoord van Bush en Merkel over de reductie van CO<sub>2</sub>-uitstoot draagt niet bij aan de reductie van CO<sub>2</sub>-uitstoot. Wat gebeurt er als de Noord-Europese achterban gaat begrijpen dat 'herstructurering' van de Griekse schulden feitelijk neerkomt op kwijtschelding? Op zijn zachtst gezegd draagt dat niet bij aan een betrouwbaar imago van onze politici. En wat als de werknemers erachter komen dat 'harde nominale rechten' eigenlijk zachte rechten zijn? Waar ze dus geen recht op hebben?

Met een compromis op taalniveau C1 hanteer je een conflict zonder de oplossing ervan dichterbij te brengen. Of je hanteert een conflict door een oplossing te maken die minstens een van de partijen niet heeft gewild, zie het voorbeeld van de Griekse schuldenkwesitie. Er is dan geen wilsovereenstemming, ook juridisch niet. Dus geen oplossing. Datzelfde geldt voor het compromis over onze pensioenen. We schuiven het conflict voor ons uit en we bereiken niets.

**Taalniveau B1**

Er zijn een paar universele regels voor communicatie die we misschien wel kennen, maar waar we ons vaak niet aan houden. Bij communicatie op taalniveau B1 zijn ze niet vrijblijvend, maar verplicht.

1. We communiceren niet voor niets. Communicatie heeft een doel. Je wilt dat de ander zich op een bepaalde manier gedraagt. Dat gedrag kan van alles zijn: slik je pillen 's morgens met een glas water. Stem op mijn partij. Stuur het formulier op. Stop met roken. Beslis of je het risico wilt nemen dat je je geld kwijtraakt. Betaal op 25 mei 2015

## Communicatie wordt pas effectief als je concreet en eenduidig formuleert

€ 180.000 aan ons. Als je communiceert, wil je dat de ander iets doet. Formuleer voor jezelf welk gedrag je wilt zien.

2. Om dat te bereiken, is het nodig je te verplaatsen in de ander. Wat vanuit jouw standpunt logisch is, is nog niet logisch vanuit het standpunt van de ander. Bekijk de wereld vanuit de positie van de ander.
3. Vraag je af wat je zou willen weten als jij de ander was. Hoe moet ik dit medicijn gebruiken? Waarom zou ik op jouw partij stemmen? Waar moet ik het formulier naartoe sturen? Wat gebeurt er als ik doorga met roken? Hoe groot is het risico dat ik mijn geld kwijtraak? Wanneer moet ik mijn lening terugbetalen? Geef antwoord op die vragen.

Dit is de basis voor alle professionele communicatie. En onder ons gezegd, thuis werkt het ook.

Maar dit is niet alles. Want op de vraag 'hoe moet ik dit medicijn gebruiken?' kun je nog altijd antwoorden met 'dit geneesmiddel wordt na de nachtrust toegediend'. En op de vraag 'wanneer moet ik mijn lening terugbetalen?' kun je nog altijd zeggen 'aflossing van de hoofdsom vindt aan het einde van de looptijd plaats'. Deze antwoorden zijn abstract, dubbelzinnig en onnauwkeurig.

Het geneesmiddel wordt toegediend

Met een passieve zin als 'dit geneesmiddel wordt na de nachtrust toegediend' bereik je niet het gewenste gedrag. De patiënt weet nog niet wíé het toe moet dienen. Op taalniveau B1 vermijd je passieve zinnen en vertel je altijd wie iets doet. 'U dient dit geneesmiddel na de nachtrust toe' of 'Dien dit geneesmiddel na de nachtrust toe.' Weet de patiënt nu wat hij moet doen? Nog altijd niet! Want wat is 'toedienen'? En wat bedoelen ze met 'na de nachtrust'? Beide formuleringen zijn abstract. Veel concreter is: 'Neem 's morgens voor het ontbijt

1 tablet. Slik door met een slok water.'

Aflossing van de hoofdsom vindt plaats

Ongeveer de helft van de Nederlanders denkt dat je met een aflossingsvrije hypotheek na dertig jaar rente betalen klaar bent, blijkt uit onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten.<sup>3</sup> Ze realiseren zich niet dat je, als je dertig jaar lang elke maand € 830 betaalt – bij elkaar is dat € 300.000 – dan je lening – banken noemen dit de 'hoofdsom' – nog moet terugbetalen. De formulering 'aflossing van de hoofdsom vindt aan het einde van de looptijd plaats' helpt hen niet om tot dit

besef te komen. Op B1 praat je niet over 'aflossing', 'hoofdsom' en 'looptijd'. Je laat ook niet in het midden wie er iets moet betalen. Je zegt: Op 25 mei 2015 moet u ons uw lening van € 180.000 terugbetalen.

**Concreet en eenduidig**

Communicatie wordt pas effectief als je concreet en eenduidig formuleert. Natuurlijk weet ik niets van uw vakgebied, ik ben taalkundige. Maar ik denk dat communiceren op taalniveau B1 ook voor uw werk veel voordelen heeft: om verschillen in standpunten te kunnen overbruggen, heb je een taal nodig die iedereen begrijpt en zo veel mogelijk op dezelfde manier interpreteert. Dat is niet de makkelijkste weg. Je moet heel precies kunnen formuleren. Maar zo'n formulering is de enige manier om een duurzame oplossing te bereiken. Je praat mét elkaar, en niet lángs elkaar heen. De standpunten zijn duidelijk, ook al liggen ze ver uit elkaar.

Wat ik wel weet, is dat abstracte en dubbelzinnige formuleringen gemakkelijk tot conflicten kunnen leiden. Zo bezien kunnen ze nooit een duurzame oplossing voor een conflict zijn.

**Noten**

- 1 Goddijn, Van Horen, Leenders, Molenaar en Visser, *De taal van mr. Jip van Harten en dr. Janneke Bavelinck*, Den Haag: Sdu Uitgevers 2011, p. 39-40.
- 2 'Joint Statement of G8 Presidency and O5 in G8 Summit 2007', onder meer te vinden in K.R. Gupta, *Global Warming* 2008, 6, p. 61.
- 3 'Verkoop en kennis van aflossingsvrije hypotheek', *Economisch Statistische Berichten* 6 maart 2009, 94(4555), p. 145.

**Over de auteur**

Simo Goddijn werkt sinds 2006 bij BureauTaal. Ze geeft opleidingen aan professionals in begrijpelijk schrijven. Daarnaast herschrijft ze teksten van een hoog taalniveau naar begrijpelijke en toegankelijke teksten voor verschillende doelgroepen.