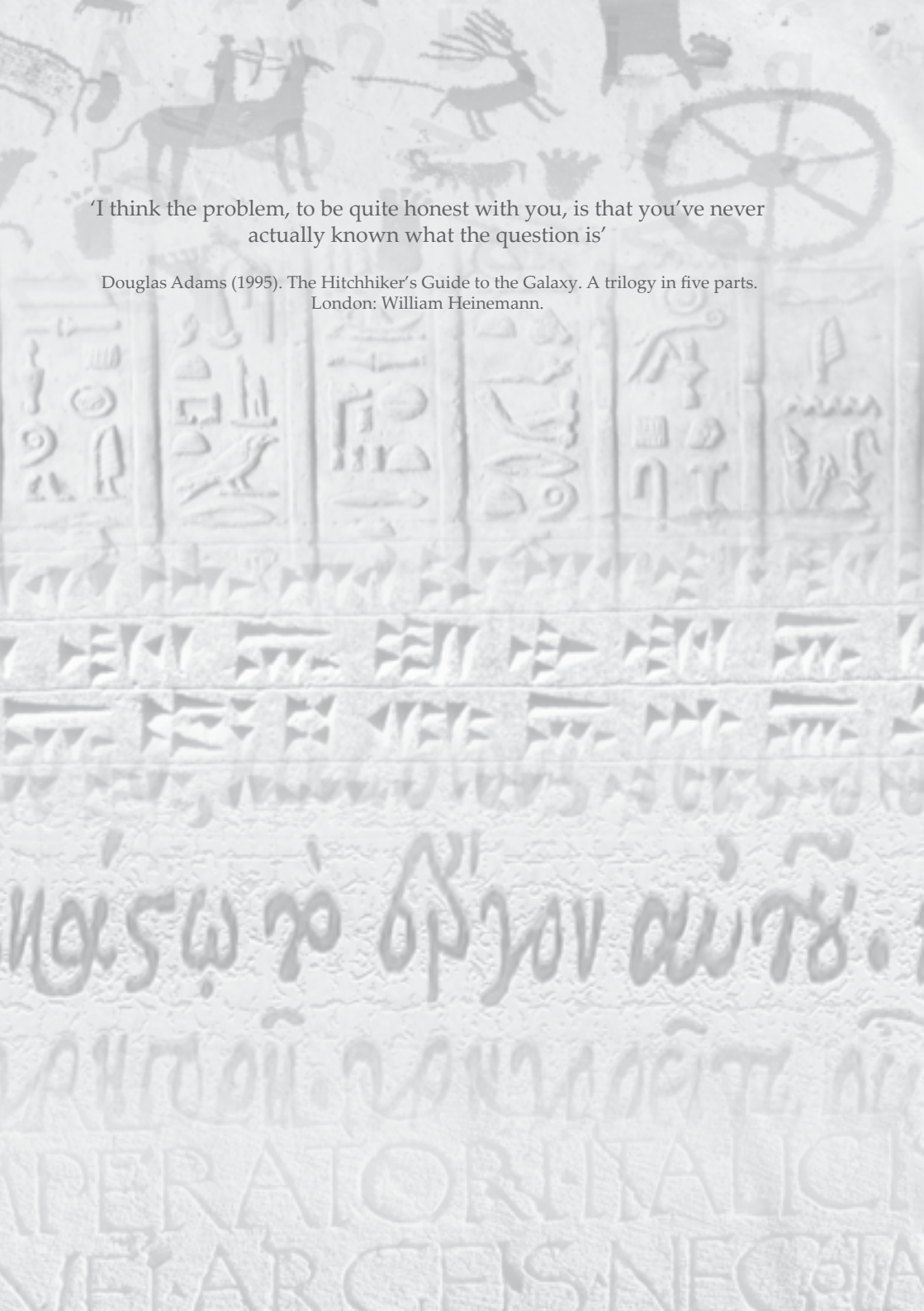

Geschreven Tekst

Tekstinterpretatie in de praktijk

Jef Bergsma

The background of the page is a collage of various ancient symbols and artifacts. At the top, there are stylized drawings of animals, including a bull and a deer, and a large wooden wheel. Below these are several columns of ancient Egyptian hieroglyphs. Further down, there are rows of ancient Greek letters and symbols, including the word 'ΠΕΡΙΣΤΑΣΙΣ' (Peristasis) and the word 'ΠΕΡΙΣΤΑΣΙΣ' (Peristasis). At the bottom, there are rows of ancient Roman letters, including the word 'OPERATORITAI' and the word 'NEFARCHES'.

Douglas Adams (1995). *The Hitchhiker's Guide to the Galaxy*. A trilogy in five parts.
London: William Heinemann.



Geschreven Tekst

Tekstinterpretatie in de praktijk

Jef Bergsma

Trefwoorden:

ambiguïteit, boodschap, context, interpretatie risico's, kennis, taal, lezen, reputatie, reviewen, woorden.

Dit is een uitgave van:

JZZ-3d

Houthaven 32

3351 NC Papendrecht.

Website: www.JZZ-3d.nl

email: info@jzz-3.nl

Redactie: Renate Meenhuis

Opmaak: JZZ-3d

Afbeeldingen: JZZ-3d, Istock

ISBN 978-90-821868-0-2

NUR: 624 (lexicografie, schrijfhulp, taalvaardigheid, ...)

1^e druk 2014

© 2014 Jef Bergsma

Deze uitgave is tot stand gekomen met behulp van de eigen ervaringen van de auteur, informatie van internet, studieboeken, publicaties en andere bronnen. En natuurlijk het reviewcommentaar van de onvolprezen reviewers.

Teksten uit deze uitgave mogen worden hergebruikt met bronvermelding.

Huh? Wat staat daar? Als u regelmatig informatieve teksten leest komt dit u waarschijnlijk bekend voor. Sommige teksten leveren gefronste wenkbrauwen op: heeft de schrijver zijn tekst niet goed nagelezen? Natuurlijk maken schrijvers fouten, maar de verbaasde uitdrukking is veel vaker het gevolg van andere factoren. Factoren die van invloed zijn op de mate waarin het begrip van een gelezen tekst beïnvloed wordt.

Een geschreven tekst is bedoeld om informatie vast te leggen en over te brengen. In de context van dit boek bekijken we tekst als middel om informatie over te brengen op een zo eenduidig mogelijke manier. Daarmee is ons blikveld beperkt tot de meer formele en zakelijke teksten. Romans, reclameteksten, dagboeken e.d. vallen buiten het aandachtsgebied.

Hoe wordt een lezer eigenlijk beïnvloed bij het lezen van geschreven teksten? Komt de geschreven informatie over zoals de schrijver het heeft bedoeld? Dit boek helpt u op weg bij het begrijpen van de oorzaak voor uw verwondering. En is begrip niet het begin van de oplossing?

Het vervolg van de oplossing bestaat uit actie nemen. Actie in de vorm van een review en op basis van de review-resultaten de tekst verbeteren. In het tweede deel van dit boek gaan we verder in op het uitvoeren van een goede review.

Introductie

Cogito Ergo Sum	2
<i>Open Deuren</i>	2
Drang tot schrijven	4

Vijf factoren

De boodschap	10
<i>Open Deuren</i>	10
Communicatie	12
De waarheid vraagt om context	15
Betekenis	19
Taal	25
Hulp: Review	28

1. Context

Tekst in een context	32
<i>Open Deuren</i>	32
Tekst in uitvoering	34
Letter of Geest?	39
Vormgeving	44

2. Taal

De gebruikte taal	56
<i>Open Deuren</i>	56
Talen	58
Natuurlijke taal	68
Kunsttaal	74
Schema's en afbeeldingen	80

Artist impression	85
Regels	87

3. Woorden

Woordgebruik	94
<i>Open Deuren</i>	94
Betekenis	96
Engels in Nederland	106
Definities	109
Persoonlijke invulling	114
Constructies	118

4. Kennis

Kennis is macht	130
<i>Open Deuren</i>	130
Weten waar het over gaat	132
Associatief	137
Feiten	145
Remmende kennis	149
Kennis en ervaring	153

5. Reputatie

Vertrouwen	160
<i>Open Deuren</i>	160
De Schrijver	162
Rechtvaardiging	167

Deel 2

Reviews

Twee ogen om perspectief te zien	176
<i>Open Deuren</i>	176
Blind	178
Impliciete verwachtingen	180
Verloren informatie	189

Review-proces

Structuur geeft houvast	196
<i>Open Deuren</i>	196
Aandachtspunten	198
Review als proces	206
Creatiefase	209
Preparatiefase	213
De formele review-fase	214
De gebruiksfase	223
Draagvlak	226
Werkwijze	228
Eenvoud	232

Bijlage

Engels in het Nederlands

Engelse invloeden	238
<i>Open Deuren</i>	238
Nederlands en Engels	240
Begin van Nederlands en Engels	242
Leenwoorden over en weer	248
Steenkolenengels	251

Inleiding



Taal



Woorden



Kennis



Reputatie

Context

Cognito Ergo Sum

Open Deuren

- ✓ Een open deur wordt vaak niet opgemerkt tot je er op gewezen wordt dat je er doorheen gaat.



Het uitgangspunt ‘Cognito ergo sum’ (‘Ik denk dus ik besta’) van Descartes gaat ons niet ver genoeg. Vanaf vandaag hanteren we het uitgangspunt ‘Ik schrijf dus ik laat weten dat ik besta’. Voor een boek over geschreven tekst is de gedachte alleen onvoldoende.

Dit boek gaat in op factoren die ons beïnvloeden bij het lezen en interpreteren van geschreven tekst. Het is bedoeld voor iedereen die veel met geschreven teksten werkt, als lezer of als schrijver. We geven aan welke valkuilen er in een tekst zitten als het gaat over eenduidigheid en interpretatie. We creëren bewustzijn van alle factoren die we uit eigen ervaring kennen. Daarnaast geven we aan hoe deze factoren te herkennen zijn. De ervaring leert dat wanneer we het risico van een bepaalde situatie begrijpen de maatregel of oplossing heel dichtbij is. Daarmee helpt dit boek ongewenste interpretaties bij het lezen (en schrijven) van teksten te voorkomen.

Dit boek bevat veel ‘open deuren’ over schriftelijke communicatie. Soms moet onze aandacht gevestigd worden op het feit dat we weer door een open deur gaan. Wij hopen dat na het lezen van dit boek alle deuren gezien worden en bewust worden gebruikt of gesloten.

Drang tot schrijven



Wat drijft een mens tot het achterlaten van bewijs van zijn/haar aanwezigheid? Wat betekent de boodschap 'Kilroy was here' die we overal op de wereld tegenkomen? Wie zit er achter de signatuur van een graffitispuitser? Waarom krassen we onze naam in een schoolbankje, een boom, een muur of een (toilet)deur? Het is een fenomeen van alle tijden. Holbewoners, de Egyptenaren en oude Romeinen kenden deze behoefte ook al.

Het is natuurlijk niet alleen een bewijs van aanwezigheid. De mens heeft een onweerstaanbare behoefte



Graffiti op een muur in Pompeï.

om kennis en ervaring vast te leggen en te publiceren. Dit is wat ons onderscheidt van andere (zoog) dieren. Wij kunnen ons eigen bewustzijn als kennis en ervaring overdragen aan anderen en aan volgende generaties. En we doen dit met overgave. Of het nu op een rotswand, een muur, steen of papier is. Uitgehakt, geschilderd of geschreven, de hoeveelheid informatie die is vastgelegd groeit iedere dag.

Wereldwijd worden er zo'n 1.000.000 boeken per jaar uitgegeven en dan hebben we het nog niet over alle teksten die via internet worden gepubliceerd.

De snelheid waarmee de hoeveelheid vastgelegde informatie groeit, neemt met de dag toe. Via de uitvinding van papier en geschrift is de distributie van het geschreven woord erg gemakkelijk geworden. Vandaag de dag beschikken we over internet wat het mogelijk maakt de hele wereld bijna zonder vertraging te bereiken.



Dat het op de juiste manier interpreteren van een tekst belangrijk is, blijkt wel uit het feit dat we veel gemaakte afspraken aan papier toevertrouwen. We zetten het 'zwart op wit'. De ervaring leert dat we de opgeschreven afspraken weer van stal halen wanneer we het idee hebben dat er iets niet goed gaat. Of erger nog, al verkeerd is gegaan. Dat is precies de reden dat het zo belangrijk is dat een tekst eenduidig is, dat iedere lezer leest wat tijdens het opschrijven bedoeld is. Kortom: dat er geen ongewenste interpretatieruimte is.

Afspraken zijn niet het enige voorbeeld. Denk maar eens aan kennis- en informatieoverdracht, registratie van concepten en patenten, studieboeken, formele berichtgeving, etc. De lijst met teksten waarbij eenduidigheid van belang is, is eindeloos.

Met dit boek bieden we een schat aan informatie waarmee u controle krijgt over de ambiguïteit van geschreven teksten.

Papendrecht, 2014.

Jef Bergsma

Vijf factoren



Taal



Woorden



Kennis



Reputatie

Context

De boodschap

Open Deuren

- ✓ Tekst op papier heeft zeker impact maar maakt de inhoud nog niet waar.
- ✓ Waarheid ligt in de perceptie van de lezer.
- ✓ Als we weten wat er bedoeld wordt, lezen we het in de tekst.
- ✓ Communiceren moet in een taal die past bij het doel van de tekst.
- ✓ Bij geschreven tekst valt de non-verbale communicatie weg.



Wanneer mensen hun gedachten aan papier toevertrouwen, gebeurt er iets bijzonders. Gedachten worden concreet. Opeens ontstaat er iets dat daarvoor nog niet bestond. En het staat zwart op wit, dus moet het wel waar zijn.

Maar de waarheid is relatief. In dit hoofdstuk introduceren we factoren die van invloed zijn op de interpretatie bij het lezen van teksten.

Communicatie

Communicatie is de overdracht van informatie van een zender naar een ontvanger. Bij geschreven communicatie is de zender een schrijver van de tekst en de ontvanger een lezer van de tekst. Na het overdragen van de geschreven tekst aan de lezer kan de schrijver niet meer bijsturen wanneer zijn tekst wordt gelezen. Wanneer een lezer de boodschap niet of verkeerd begrijpt, is er voor de schrijver geen mogelijkheid meer dit (direct) te signaleren en te corrigeren. De tekst moet zelfstandig in staat zijn de boodschap over te brengen. Hoe groot deze uitdaging is, blijkt wel uit cijfers die over communicatie worden gepubliceerd.

Onderzoek

Een klassiek onderzoek van Albert Mehrabian¹, geeft aan dat slechts 7% van de boodschap verbaal wordt overgebracht en 93% non-verbaal (38% intonatie en 55% lichaamstaal). Hoewel volgens de onderzoeker zelf deze onderzoeksresultaten alleen gelden voor het overbrengen van gevoelens en opvattingen, is iedereen het er over eens dat een belangrijk deel van de communicatie non-verbaal plaatsvindt. We kunnen er rustig vanuit gaan dat de non-verbale component in de communicatie meer dan de helft van de boodschap

¹Mehrabian, A. (1971). Silent messages. Wadsworth, Belmont, California

overbrengt. En dit kan dus oplopen tot 93% zoals blijkt uit het onderzoek van Mehrabian.

Bij schriftelijke communicatie valt dit non-verbale deel van de boodschap helemaal weg. Geschreven tekst moet dus zelfstandig in staat zijn 100% van de boodschap over te brengen zonder hulp van de non-verbale component.

Onbevangen

Het is niet eenvoudig een eenduidige boodschap te verwoorden. Neem de situatie waarin een kind iets leest waar het nog niets van weet. Bij gebrek aan ervaring en kennis om de gelezen tekst aan te staven, zal het geloven wat er op papier staat. Dit fenomeen wordt nog eens versterkt als het kind weet wie het geschreven heeft. De reputatie van de schrijver (of degene die de tekst aan het kind heeft gegeven) kan teksten meer of minder waar maken in de beleving van de lezer. Waarom zouden kinderen twijfelen aan het woord van hun ouders? Hoe bepalen we of een leraar wel of geen gelijk heeft? Ouders en leraren hebben de taak ons dingen te leren. Ons wordt geleerd om dingen van hen aan te nemen.

Communicatie, geschreven of in een andere vorm, is geen exacte wetenschap, de menselijke factor zorgt voor een keur aan onzekerheden.

In de gevangenis

Als vader van twee fantastische kinderen kan ik uit ervaring vertellen dat de reputatie van de meester of juf zo sterk is, dat een kind alles gelooft wat hij/zij zegt. Dan maakt het niet uit of het klopt of niet en als vader kun je daar niets tegenin brengen...

Mijn dochter (5 jaar) moet even op me wachten. Na 5 minuten kom ik bij haar terug. Met een bedrukt gezichtje vertelt ze dat dacht dat ik weg was omdat ik in de gevangenis was gezet. 'Maar lieverd, waarom zou ik in de gevangenis zitten, ik heb toch niets fout gedaan? Dan kom je toch ook niet in de gevangenis?' Nou, dat had ik helemaal mis want de juf had zelf verteld dat er mensen zomaar onschuldig in de gevangenis werden gezet. En ik kon praten als Brugman. Er was niets tegen in te brengen. Ik kon zomaar in de gevangenis worden gezet want de juf had het gezegd!

Navraag bij de juf leert dat er bij het lezen van verhalen in de klas, een kaars van Amnesty International aangestoken wordt. Daarbij had de juf verteld over onschuldige gevangenen...

Jef Bergsma (2003)

De waarheid vraagt om context

Iemands gedachten zijn voor hem of haar waar. Het feit dat het gedacht wordt is in ieder geval waar. En wat als er iets gedacht en opgeschreven wordt dat feitelijk niet kan? Bijvoorbeeld: 'Alles valt naar boven en niet naar beneden.' De gedachte als gebeurtenis is nog steeds waar. De inhoud van die gedachte is daarmee echter niet in staat de natuurwet van de zwaartekracht te veranderen. De gebeurtenis van het denken is waar, de boodschap is niet waar.

**Believe nothing,
no matter where you read it
or who has said it, not even if
I said it, unless it agrees with
your own reason and your own
common sense.**

Buddha

Waar is dus een begrip dat soms tegelijk *wel* en *niet* van toepassing kan zijn. In de wiskunde en logica is zoiets ondenkbaar, dus bij sommigen zullen nu misschien de rillingen over de rug lopen. Iets kan voor hen nooit tegelijk *waar* en *onwaar* zijn want het zijn tegenpolen; het één zou het ander per definitie moeten uitsluiten.

Oplossing

Wiskundigen en filosofen hebben voor het waar en niet waar zijn een elegante oplossing. Ze gebruiken bijvoorbeeld zogenaamde multimodale logica² die meerdere 'werelden' kennen. Iets is dan waar in één of meer mogelijke werelden.

De toepasbaarheid van het begrip *waar* in het voorbeeld 'Alles valt naar boven en niet naar beneden.' heeft te maken met de context of de invalshoek waarmee we beoordelen of iets *waar* of *onwaar* is. Vanuit de context 'de persoon die de gedachte heeft', kan *waar*



*M.C. Escher
Welke invalshoek is waar?*

²Modal Logic, Stanford Encyclopedia of Philosophy

worden toegepast op de gebeurtenis, er is een gedachte. Vanuit een inhoudelijke context, wat er gedacht wordt, kan *waar* niet worden toegepast, het is in strijd met de zwaartekracht.

Invalshoek

Nog een voorbeeld: Wanneer we op 80 cm afstand van een boom staan en recht vooruit kijken richting de boom, dan zien we mogelijk niet dat er iemand achter die boom staat. Betekent dit dat die persoon er niet is? Door een stap opzij te doen, verandert het perspectief en komt de persoon binnen ons blikveld. Onze invalshoek is veranderd en de werkelijkheid om ons heen ziet er dus iets anders uit.

Kennis

Geschreven tekst vormt ook een werkelijkheid waarin de invalshoek van de lezer door een aantal factoren wordt bepaald. Naast de factor context is er de kennis van de lezer. De kennis van de lezer is anders dan de kennis van de schrijver. Als we als schrijver een eigen tekst nalezen, lezen we wat we bedoelen. We weten welke gedachten we willen overbrengen en geven automatisch de juiste interpretatie aan onze eigen woorden. Bij de lezer ontbreekt de kennis over wat er bedoeld wordt. Een lezer moet dus op basis van eigen kennis bepalen hoe de tekst bedoeld wordt.

Stel dat iemand heeft opgeschreven dat iets omhoog

valt. Eigen ervaring en kennis van lezers zorgt ervoor dat ze 'weten' dat de schrijver fantaseert wanneer er staat geschreven dat voorwerpen omhoog vallen. Tenzij de schrijver een context heeft meegegeven van bijvoorbeeld een ruimteschip waar geen zwaartekracht heerst. De schrijver geeft de lezer een beetje extra informatie (kennis) om het geschrevene in de juiste context te plaatsen en zo de boodschap te kunnen begrijpen.

Betekenis

Woorden zijn de adem van de ziel. Dat woorden een gedachte of een idee over kunnen brengen, is algemeen bekend. Door onze gedachten onder woorden te brengen, kunnen anderen onze ideeën delen. Door ze op papier te zetten, kunnen we ze eenvoudig verspreiden en beschikbaar stellen aan iedereen die ze wil lezen.

Vandaag de dag weten we veel, en wat we niet weten zoeken we op met behulp van internet. Maar waarom accepteren we een geschreven tekst eigenlijk als waar? Wat is de bron, wie heeft het opgeschreven, waar komt het vandaan? Vragen die voor internetteksten nog moeilijker te beantwoorden zijn dan voor traditioneel drukwerk.



*The Long Room
Trinity College Library, Dublin*

Toen internet nog geen gemeengoed was, zochten we iets op in een encyclopedie of we gingen naar de bibliotheek. We zochten in boeken naar het onderwerp waar we meer over wilden weten.

Redactie

Wanneer we aan een boek denken, denken we aan auteurs die een boodschap hebben die ze willen delen. Daar hoort een redactie bij die de inhoud van het boek controleert. Het is een zelfregulerend systeem van kosten en baten. De kosten en moeite voor het schrijven en uitbrenging van een boek zijn relatief hoog. Wanneer het boek onzin bevat, wordt het niet uitgebracht. Een uitgever waagt er zijn reputatie niet aan.

Of bovenstaande redenering over boeken helemaal juist is of niet, boeken staan in schril contrast met internet. Iedereen kan ongecensureerd iets op internet zetten. Het creëren van een professioneel ogende website is relatief eenvoudig. Maar maakt het feit dat iets op internet staat het dan ook gelijk waar? We hebben al gezien dat *waar* een relatief begrip is. Zonder redactie of een andere vorm van (inhoudelijke) controle op gepubliceerde teksten is het risico groot dat een tekst onwaarheden bevat. Tel daarbij op de factoren waardoor een tekst verkeerd kan worden geïnterpreteerd en het is duidelijk waarom internet als bron minder betrouwbaar is dan we graag willen geloven.

Controle op internet

Op internet wordt ook gebruik gemaakt van redacties en andere inhoudelijke controles. Er bestaan zeker vormen van zelfregulering. Wikipedia staat bijvoorbeeld iedereen toe om de inhoud van een artikel aan te vullen en bij te werken. Andere sites bieden vaak mogelijkheden om op- en aanmerkingen als reactie bij een geschreven stuk te plaatsen. Internet is dus zeker niet alleen een vrijplaats voor eenzijdige informatie.



Maar we kunnen dus niet klakkeloos alles wat op internet geschreven staat, accepteren als (de enige) waarheid.

Waarde

Een feit is dat iets meer betekenis krijgt als het ‘zwart op wit’ staat. We groeien hiermee op. Als we iets belangrijks met elkaar afspreken, leggen we de afspraak vast op papier. Een geschreven tekst heeft meer overtuigingskracht, meer waarde, dan de mondelinge boodschap.

Omdat iets als waardevol wordt beschouwd als het

'zwart op wit' staat, is het belangrijk de woorden zorgvuldig te kiezen. Het is bijvoorbeeld goed om na te denken over wie de doelgroep is, voordat er iets op papier gezet wordt. Als we voor onszelf schrijven, bijvoorbeeld in een dagboek, schrijven we heel anders dan wanneer we een offerte voor een klant schrijven of een wetenschappelijke ontdekking publiceren.

Zwart op wit

Heeft u ooit een artikel voor een tijdschrift of krant geschreven? Dat zou u eens moeten doen, alleen al voor de ervaring je eigen tekst op zo'n manier terug te zien.

Wanneer je een eigen tekst ineens gedrukt ziet in de krant krijgt het zoveel meer impact. Ik kan mij nog goed mijn eerste publicatie herinneren. 'Testen kost te veel tijd' gepubliceerd in de Automatiseringgids, januari 2001. Ik had er maanden aan geschreven en herschreven voordat de redacteur het goed genoeg vond voor publicatie.

De dag dat de krant op de mat viel zocht ik het stuk gelijk op. Met verwondering heb ik mijn eigen tekst zitten lezen: Waarom leest het als een nieuwe waarheid, ik weet toch wat er staat? Ik ondervond dat hetzelfde effect ook naar anderen toe werkte, het gepubliceerde verhaal werd veel beter geaccepteerd dan in de tijd dat ik het in mijn werk mondeling probeerde over te brengen. Omdat het op papier stond, in een gerenommeerd blad, werd het meer waar.

Zakelijk

In het bedrijfsleven worden veel afspraken gemaakt en vastgelegd in documenten. Er worden contracten opgesteld, overeenkomsten aangegaan en opdrachten uitgeschreven om ervoor te zorgen dat we op één lijn komen en blijven. Op het moment dat vastgelegde afspraken nodig zijn om de wederpartij op zijn verantwoordelijkheid te wijzen, staat de samenwerking vaak al onder druk. Alle ruimte die de geschreven tekst in zich heeft, wordt dan maximaal benut om het eigen standpunt te onderbouwen. In tijden van het opstellen en overeenkomen verliep de samenwerking nog soepel en leek er van dergelijke interpretatieruimte



Voor de wet zijn afspraken bindend zoals ze zijn vastgelegd.

nog helemaal geen sprake te zijn. Op dat moment waren de belangen nog gelijk en werd de aanwezige interpretatieruimte gewoon nog niet gezocht, gezien en/of gebruikt.

Afspraken hebben vaak een kaderstellend karakter voor een samenwerking. Deze kaders geven o.a. aan:

- ✓ waarover de afspraak gaat, het resultaat,
- ✓ de tijdsperiode die voor de afspraak geldt,
- ✓ wie waar verantwoordelijk voor is,
- ✓ wat het gaat kosten,
- ✓ wat er gebeurt als iets niet wordt gehaald,
- ✓ welke relaties er met andere afspraken zijn.

Taal

We willen dat geschreven woorden begrepen worden door de lezer. Het gebruik van de taal speelt hier een belangrijke rol. Taal zorgt ervoor dat woorden samenhang en betekenis krijgen.



*'Toren van Babel' van Pieter Bruegel
Spreken in verschillende talen geeft verwarring.*

Wanneer de kennis van een taal en de materie bij de lezer hetzelfde is als bij de schrijver dan is de kans groot dat de gebruikte woorden begrepen worden zoals ze zijn bedoeld. Als er een significant verschil is in het kennisniveau van de taal en de materie, worden de woorden en de samenhang al snel verkeerd begrepen door de lezer. In dit geval is de 'juiste betekenis' de betekenis die de schrijver bedoeld heeft.

Middel

Is taal wel het ideale middel om een eenduidige boodschap over te brengen? Geschreven woorden en het begrijpen van hun samenhang zijn erg afhankelijk van de kennis van de lezer.

Zolang de schrijver en de lezer zich bewust zijn van dit gegeven, kan geschreven taal heel goed een boodschap overbrengen. Het is daarom belangrijk om altijd rekening te houden met de (interpretatie) risico's die bij het gebruik van geschreven taal een rol spelen.

Vijf factoren

In dit boek maken we onderscheid tussen de onderstaande vijf factoren die een tekst zijn uiteindelijke betekenis geven:



1. De **context** van de tekst; de relatie tussen de tekst en de werkelijkheid.



2. De gebruikte **taal**; als eigenschap van de feitelijke tekst.



3. De gebruikte **formulering**; de woordkeuze binnen de tekst.



4. De **kennis**; wat de schrijver en lezer over het onderwerp weten.



5. Het **vertrouwen** in de schrijver; de reputatie die de lezer aan de schrijver toebedeelt.

Hoewel de genoemde verdeling kunstmatig is, leent deze verdeling zich wel tot het benoemen van zaken die de interpretatieruimte, of wel de ambiguïteit, beïnvloeden.

Boodschap

De teksten waar dit boek betrekking op heeft, hebben als gemeenschappelijke eigenschap dat ze een boodschap over moeten brengen op een zo eenduidig mogelijke manier. Om dit te kunnen doen, moeten we als schrijver voor onszelf duidelijk hebben welke boodschap we over willen brengen. Dit lijkt logisch en toch leert de praktijk dat dit voor een schrijver niet altijd eenvoudig is.

Dit boek communiceert op verschillende manieren de boodschap *Wees bewust hoe verschillende factoren het begrip van een tekst beïnvloeden.*

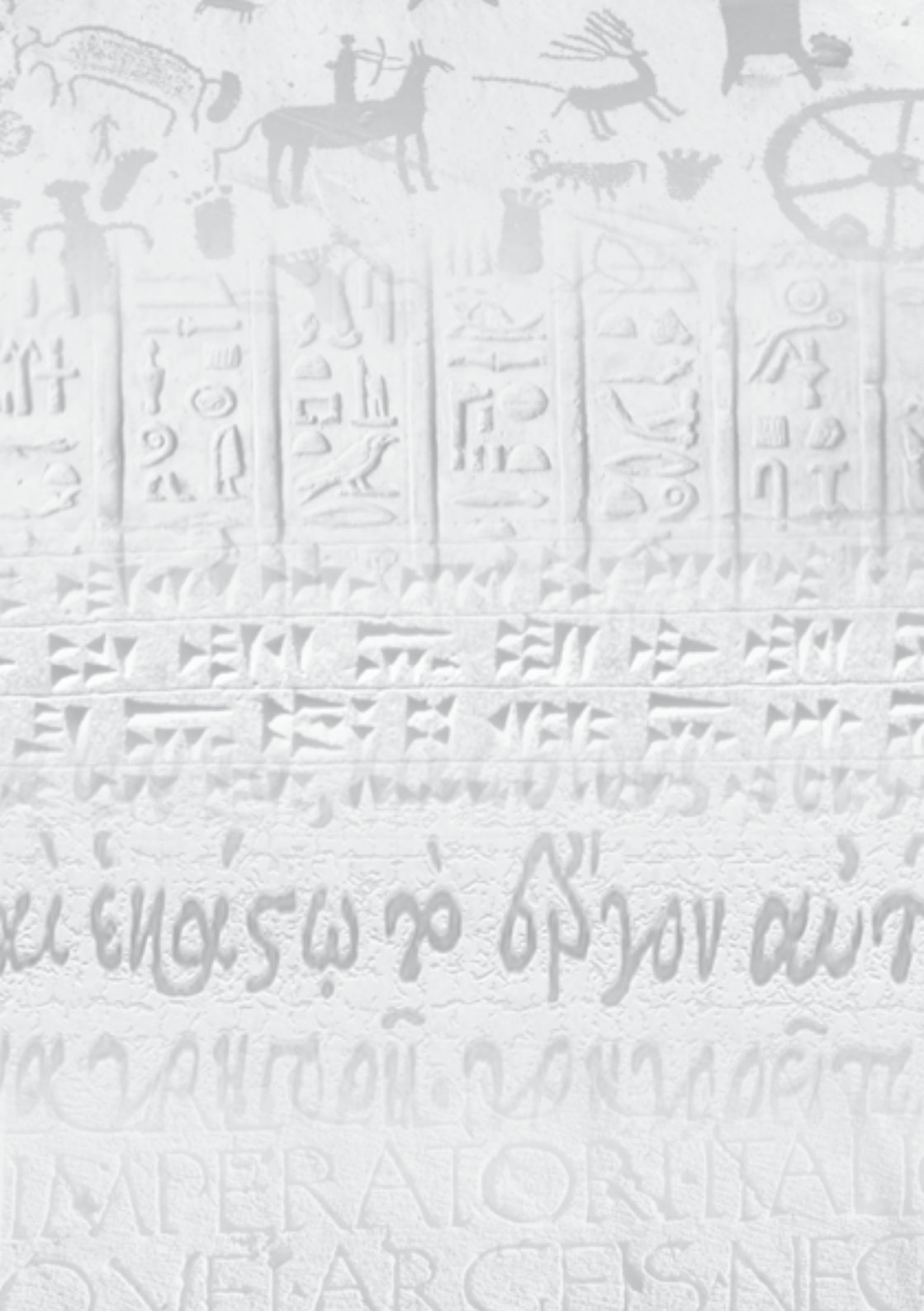
Hulp: Review

Eén van de belangrijkste hulpmiddelen die een schrijver tot zijn beschikking heeft is het (laten) reviewen.

Een goede review helpt de schrijver zijn tekst in lijn te krijgen met de boodschap die hij over wil brengen.

Het zorgt ervoor dat de doelgroep in staat is zijn tekst op de juiste manier te interpreteren.

Daarmee is reviewen niet iets dat gedaan wordt 'als we er tijd voor hebben' maar een essentiële stap in het schrijversproces.



Tekst in een context

Open Deuren

- ✓ Het type document bepaalt (deels) de context waar een tekst zijn betekenis aan ontleent.
- ✓ Vormgeving vormt de boodschap en de betekenis van een tekst.
- ✓ Naar de letter is in de praktijk iets anders dan naar de geest.
- ✓ Eén woord heeft vele betekenissen, meerdere woorden beperken de betekenissen t.o.v. elkaar.
- ✓ Na de creatie van de tekst is er validatie van de tekst nodig.



De betekenis en soms de waarde van een tekst wordt bepaald door de samenhang met de realiteit van de lezer. Zelfs de vorm waarin de tekst gepresenteerd wordt, kan van invloed zijn op de betekenis die eraan wordt toegekend.

Hoe wordt een tekst beschikbaar gesteld? Is op voorhand het doel van het document duidelijk? Kent de lezer de uitgangspunten waarop de tekst is gebaseerd? Weet de schrijver hoe zijn tekst aan de lezer wordt aangeboden? Deze vragen gaan over de context. De context bepaalt voor een deel hoe de onvermijdelijke interpretatieruimte in een natuurlijke taal wordt ingevuld.

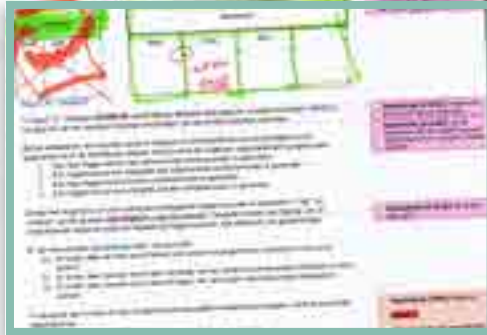
Tekst in uitvoering

Een tekst staat nooit op zichzelf. Een tekst moet worden geplaatst in de juiste context. Met *context* wordt de omgeving bedoeld waarin de tekst zijn betekenis krijgt. Die omgeving kan bestaan uit een moment in tijd, een specifieke situatie en/of betrokken personen. De context vormt de achtergrond, de relatie naar de omgeving waarbinnen de tekst zijn betekenis krijgt. De context kan in de tekst zelf zitten. Delen van een zin, paragraaf, hoofdstuk etc, die volgen op of voorafgaan aan een tekst en ervoor zorgen dat de tekst zijn betekenis krijgt.

De context van dit boek bepaalt voor een deel de manier waarop de informatie gelezen moet worden. Het is de bedoeling dat de lezer de informatie uit dit boek spiegelt aan documenten die (zakelijke) afspraken of informatie vertegenwoordigen. Dit zijn bijvoorbeeld ontwerpdocumenten in natuurlijke taal, plannen, opdrachten, formele mededelingen en andere documenten die een eenduidige (niet emotionele) boodschap over moeten brengen.

Positioneren

Bovenstaande alinea, het benoemen van de context, is bedoeld om de lezer te helpen bij het lezen van dit boek. De interpretatieruimte die in de teksten van dit boek aanwezig is, wordt door deze afbakening beperkt.



Een ontwerp in bewerking met daarin aangegeven het voortschrijdend inzicht.

Voortschrijdend inzicht

Een tekst ontstaat niet vanzelf. Bij het opstellen van inhoudelijk beschrijvende documenten of ontwerpen blijkt in de praktijk dat de definitieve tekst vaak iteratief wordt bepaald. Hoe creatiever het proces, des te meer iteraties gebruikt worden.

De eerste (concept) tekst wordt opgesteld en vervolgens beoordeeld. De beoordeling is vanuit een impliciete verwachting omdat er (nog) geen concreet kader bestaat waaraan houvast ontleend kan worden. Vanuit de doelstelling van de tekst, de bekendheid met de materie, persoonlijke ervaringen en algemene kaders wordt een (waarde) oordeel gevormd over de tekst. Dit leidt veelal tot verfijning, aanpassingen en aanvullingen.

Naarmate de tijd en de uitwerking vorderen, worden de impliciete verwachtingen meer expliciet. Er zijn besluiten genomen, zaken komen vast te staan en de creatieve vrijheid wordt minder. Vage formuleringen, omdat we nog niet beter wisten, moeten worden aangepast zodat de tekst niet op meerdere manieren geïnterpreteerd kan worden. De formuleringen moeten concreter, waarmee de interpretatieruimte wordt beperkt.



Producten beginnen vaak met een schets van het idee.

Interpretatieruimte

Kunnen alle interpretatierisico's van een tekst worden opgelost? De ervaring leert dat dit in een natuurlijke taal nagenoeg onmogelijk is.

Interpretatieruimte of ambiguiteit is de mogelijkheid om meerdere verschillende betekenissen of invullingen te geven aan een tekst. Het interpretatierisico is: de kans dat een lezer de tekst anders interpreteert dan de schrijver heeft bedoeld.

De vraag is of alle interpretatieruimte een probleem is. Het doel van de tekst, de context en de doelgroep

zijn allemaal factoren die kunnen bijdragen aan de juiste interpretatie. Als het een formeel ontwerp of contract betreft kan interpretatieruimte een (te) groot risico vormen. Een opdrachtschrijving waarna nog detailontwerpen gemaakt moeten worden voordat deze ten uitvoer wordt gebracht, mag meer interpretatieruimte bevatten.

Soms is interpretatieruimte goed omdat dit er voor zorgt dat de mens zijn creativiteit nog kan inzetten om tot een definitieve invulling te komen. We beschouwen de context, werken vanuit verschillende ideeën en kijken bij het uitwerken ervan in welke mate ze bijdragen aan ons doel. We houden rekening met de belangen van betrokkenen. We laten onze (deel)oplossing beoordelen, maken keuzes en passen de inhoud eventueel nog aan. We repareren tekortkomingen aan ons idee door er tekst aan toe te voegen, te veranderen, of juist weg te laten. Stap voor stap komen we dichterbij ons doel.

Concreet

We streven ernaar om een tekst zo snel mogelijk concreet te krijgen zonder daarmee het creatie-proces negatief te beïnvloeden. Dit boek moet gebruikt en gelezen worden vanuit die context. Bij het toepassen van de informatie uit dit boek gaan we er vanuit dat een 'idee' na toepassing in de praktijk nog kan worden herzien. Dat is echter geen reden de eerste

beschrijving(en) niet zo concreet mogelijk te maken. Een concrete beschrijving maakt het constateren van afwijkingen tussen de verwachtingen en de realiteit eenvoudiger en daarmee de benodigde bijstelling van het 'idee' duidelijker. Interpretatieruimte, die gevonden en behandeld is, vormt een belangrijk onderdeel in de levenscyclus van een document, vanaf de eerste creatie tot aan de definitieve publicatie.

Tekst in uitvoering betekent stap voor stap concretiseren. Van groot (het doel) steeds verder in detail. De cyclus herhaalt zich, iedere cyclus bevat informatie over de invalshoek en helpt zo steeds verder te concretiseren. Het is dus van belang om te weten waar we zijn in het proces van teksten schrijven. De plaats in het proces, als context, helpt bepalen hoe de tekst moet worden geïnterpreteerd en helpt opbouwende feedback te geven om de tekst in een volgende iteratie verder te verbeteren.

Letter of Geest?

De context van een tekst bepaalt of een tekst letterlijk genomen moet worden of dat de tekst in samenhang met andere informatie moet worden beschouwd. Een duidelijk voorbeeld is een wettekst. Een wettekst heeft een bedoeling, de wet probeert iets in de samenleving te regelen en wordt zo opgesteld dat dit in de meeste gevallen lukt. Daarmee is een wettekst niet voor één specifieke situatie geschreven en moet dus altijd een interpretatie of vertaalslag gemaakt worden van de letterlijke tekst naar de situatie waarop deze wordt toegepast. Deze interpretatie moet natuurlijk wel in lijn zijn met het doel van de wet.



De rechter bepaalt de juiste interpretatie van de wet.

Praktijkvoorbeeld

Hoe dit werkt kan het beste aan de hand van een eenvoudig voorbeeld worden weergegeven.

In het Burgerlijk Wetboek staat dat een scheidsmuur 2 meter hoog mag zijn. Er zijn echter aanvullende bepalingen die aangeven dat een erfafscheiding of schutting die op het voorerf staat niet hoger mag zijn dan 1 meter.

Burgelijk wetboek Boek 5, Titel 4, Artikel 49 lid 1

‘Ieder der eigenaars van aangrenzende erven in een aaneengebouwd gedeelte van een gemeente kan te allen tijde vorderen dat de andere eigenaar ertoe meewerkt, dat op de grens van de erven een scheidsmuur van twee meter hoogte wordt opgericht, voor zover een verordening of een plaatselijke gewoonte de wijze of de hoogte der afscheiding niet anders regelt...’

Deze regel is in het leven geroepen zodat we altijd vrij zicht op de straat hebben als we het erf afrijden.

Wat nu als je bijvoorbeeld het eerste huis in de straat hebt en de straat niet voor het huis loopt, maar naast het huis?

Nu krijgen we te maken met het verschil tussen de ‘Letter van de Wet’ en de ‘Geest van de Wet’.

Dit wil ik!

Ik wil een regeling waardoor mensen wèl een schutting tussen hun erven tot aan de straatkant mogen neerzetten, maar alleen als er goed zicht op de rijbaan blijft bij het verlaten van het erf.

Zwart op wit.

'De letter' van de wet is het resultaat van veel schrijven en herschrijven. Uiteindelijk is in de plaatselijke verordening bepaald dat de schutting *als hij vóór de voorgevelrooilijn uit komt*, niet hoger mag zijn dan 1 meter.

Bedoeling

Wat 'de Geest' van de wet is, het *Waarom* van de wet, is natuurlijk dat we graag willen dat mensen hun erf af kunnen scheiden en dat iedereen goed zicht op de weg houdt bij het verlaten van het erf. Door dit goede zicht neemt de verkeersveiligheid toe.

Werk in uitvoering!

Bij de uitvoering van de wet in bovenstaande situatie, mag de eigenaar van een huis dat met de zijkant naar de weg staat in plaats van met de voorkant, een schutting neerzetten die hoger is dan 1 meter, helemaal tot aan de straat. Met als gevolg dat bij het verlaten van het erf de rijbaan niet te zien is door de hoge erfafscheiding.

Bovenstaand voorbeeld geeft aan dat 'de letter' op gespannen voet kan komen te staan met de bedoeling of 'de geest' van een tekst. Er is voor alles wel een uitzondering te verzinnen. Hoe ver gaan we met het uitschrijven van uitzonderingen? Waar de grens ook ligt, er blijven altijd grensgevallen en iedere uitzondering verhoogt het risico op inconsistentie in de samenhang.

Het is niet altijd nodig om hier een keuze in te maken. De context van de tekst geeft aan met welke bedoeling de tekst is geschreven. Zo kan bij een eventuele uitzonderingssituatie een passende interpretatie worden gegeven aan 'de letter'.

Eén uitleg

Er zijn documenten die in praktische zin letterlijk moeten worden genomen. Juridische teksten moeten binnen hun eigen context maar op één manier uitleg-

Eigen Woorden

Met behulp van een bemiddelaar zijn met de tegenpartij afspraken gemaakt. Deze afspraken zijn zo concreet mogelijk op papier gezet, door beide partijen nagelezen, aangepast en vastgesteld. Er is sprake van een overeenstemming

Om de afspraken ook juridisch geldig te krijgen, is een jurist gevraagd hiervoor de juiste stukken op te stellen. De stukken die vervolgens op tafel komen, zijn voor de betrokkenen minder duidelijk en concreet dan de eigen teksten. Ze hebben echter juridisch wel het gewenste effect.

De juridische documenten moeten geschikt zijn om volgens 'de letter' van de wet gehanteerd te worden met in achtname van de context, 'de geest' die partijen voor ogen hadden.

baar zijn. Soms is er jurisprudentie nodig om tot de juiste uitleg te komen en daarmee heeft de tekst één juiste interpretatie gekregen.

We kunnen dus zeggen dat we binnen de context van de jurisprudentie de (wet)tekst letterlijk mogen nemen.

Vormgeving

De manier waarop een tekst wordt vormgegeven heeft een grote invloed op de interpretatie die aan de inhoud wordt gegeven. We worden dagelijks geconfronteerd met allerlei typen teksten, die ieder op een eigen manier zijn vormgegeven. Met de vormgeving wordt de context van de boodschap bepaald. Een reclamefolder of een jaarverslag, een krant of een roddelblad, een email of een overdrachtsakte, één blik maakt al veel duidelijk. Opmaak wordt in relatie tot de boodschap gekozen.

Advertentie

In de krant staan regelmatig advertenties opgemaakt in de stijl van de krant. Als we niet goed kijken, kunnen we het als een redactioneel stuk interpreteren terwijl het feitelijk reclame is.

Voor formele en zakelijke teksten hanteren we een evenwichtig gebruik van vormgeving en inhoud.

Soort document

Het type boodschap bepaalt dus het type vormgeving, en daarmee zijn voor de schrijver en de lezer kaders bepaald waaraan de tekst moet voldoen. Afhankelijk van de specifieke context waarin het document gebruikt gaat worden, komen hier nog (bedrijfs)voorschriften bij. Denk bijvoorbeeld aan een bedrijfsspecifiek sjabloon of wettelijke eisen aan de inhoud.

Het type document bepaalt mede de definitie van ‘een goede tekst’. Wat voor de lokale krant goed is, volstaat in een wetenschappelijke publicatie over hetzelfde onderwerp waarschijnlijk niet. Waar de één alle bronnen waarop men zich baseert expliciet als verwijzing opneemt, wil de ander de tekst zo veel mogelijk op zichzelf laten staan. Er is natuurlijk een duidelijke relatie tussen het type document en de doelgroep.



Technische tekeningen maken consequenties zichtbaar.

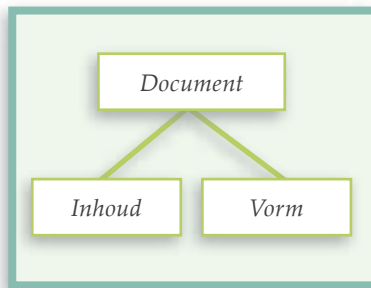
Structuur

In de industrie is veel geïnvesteerd in ontwerpen, in het vooraf inzichtelijk maken van zo veel mogelijk consequenties van bepaalde ontwerpbeslissingen. Er zijn geavanceerde applicaties op het gebied van Computer Added Design (CAD) die een ontwerp vormgeven en de juistheid en samenhang van ontwerpbeslissingen doorrekenen. Het is immers veel te duur om

zomaar te beginnen en er naderhand achter te komen dat iets niet kan werken omdat de ontwerpbeslissing ongewenste effecten blijkt te hebben.

Voor teksten ontbreken geavanceerde systemen zoals de CAD systemen. Er zijn wel methoden die een bepaalde structuur (lay-out) voorschrijven voor het vastleggen van teksten. Dergelijke structuren helpen eigenschappen met elkaar in verband te brengen en zo de integriteit en samenhang van wat er met een tekst bedoeld wordt, te waarborgen. Daarbij kan nog een verschil gemaakt worden tussen een logische structuur en een fysieke structuur.

De logische structuur (*inhoud*) deelt een tekst op in delen maar zegt niets over de verschijningsvorm. De fysieke structuur (*vormgeving*) zegt juist iets over hoe het er uit moet zien maar niets over de logische verdeling van de tekst. Het begrip alinea (*vormgeving*) kent een definitie die beschrijft hoe deze er uit moet zien maar zegt niets over de inhoud of samenhang met andere alinea's (*inhoud*).



Een veel voorkomende variant is het gebruik van titels en kopregels. Deze bieden een structuur voor een

volledig document en met een goed gekozen formulering kan een inhoudelijke context worden gedefinieerd. Om de structuur duidelijk te maken krijgen ze een aparte opmaak mee door het gebruik van bijvoorbeeld een groter lettertype, dikgedrukte letters, kleur of onderlijning.

Hoe krachtig de context is die door een titel meegegeven kan worden, wordt eenvoudig gedemonstreerd door onderstaande voorbeelden.

Voorbeeld 1

Janssens van de glashandel Jansen en Janssens sloeg 24 ruiten in.

Zonder context kan dit op meerdere manieren worden geïnterpreteerd omdat de betekenis van inslaan context afhankelijk is. Door het met de juiste titel in een context te plaatsen, wordt de betekenis van *inslaan* in de zin bepaald.

Renovatie gaat nu echt beginnen:

Janssens van de glashandel Jansen en Janssens sloeg 24 ruiten in.



De vooruitziende blik van Janssens betaald zich terug, de geavanceerde thermische ruiten worden toegepast in het renovatieproject.

Door de context te veranderen met een aange-

paste titel verandert tegelijk de betekenis van de zin.

Op heterdaad betrapt:

Janssens van de glashandel Jansen en Janssens sloeg 24 ruiten in.



Hoe een mens zich kan vergissen bleek gisteren. In plaats van het glas uit het slooppand te verwijderen sloeg Janssens de ruiten van het renovatiepand in. De schade wordt volledig door de glashandel vergoed.

Voorbeeld 2

Een ander voorbeeld waarbij meer informatie nodig is om de juiste van drie betekenissen te ontdekken is de zin:

Dit schilderij is van mijn moeder.

1. Staat mijn moeder op dit schilderij?
2. Heeft mijn moeder dit schilderij gemaakt?
3. Is mijn moeder de eigenaar van dit schilderij?

Het feit dat een combinatie van deze drie betekenissen een reële mogelijkheid is, maakt een juiste interpretatie alleen maar ingewikkelder.

Overzichtelijk

De combinatie van opmaak en lay-out zijn belangrijk voor het overzichtelijk en eenduidig presenteren van een tekst. Opmaakstijlen geven extra betekenis aan woorden. Dikgedrukt, onderstreept, grotere of afwijk-

kende lettertypes zorgen ervoor dat ze meer of minder opvallen, zoals bijvoorbeeld bij titels die belangrijk zijn voor het bepalen van de context. Het gebruik van lay-out mogelijkheden als opsommingen, kaders en kolommen, helpt de samenhang van de boodschap te vormen.

Neem de onderstaande tekst.

Wat was was voordat was was was? Was was voordat was was was, is, of was was voordat was was was, schoon of was was voordat was was was, honing?

Vergelijk dat eens met deze opmaak.

Wat was *was* voordat *was was* was?

1. Voordat *was was* was, was *was* is.
2. Voordat *was was* was, was *was* schoon.
3. Voordat *was was* was, was *was* honing.

De tweede lay-out maakt in één keer duidelijk dat er één vraag staat die mogelijk drie betekenissen heeft.

De eerste betekenis gaat over het werkwoord *zijn*, de tweede toepassing gaat over *vuil wasgoed* en in de derde situatie gaat het over *bijenwas*.

Terwijl in de eerste lay-out de hele tekst goed gelezen moet worden, en van de juiste nadruk worden voor-

zien, voordat doordringt dat hier drie betekenissen voor één zin worden gegeven.

De opmaak helpt om het zelfstandig naamwoord *was* te onderscheiden van de werkwoord vervoeging 'was'. De juiste combinatie van opmaak en lay-out maakt de informatie toegankelijk.

Ontkrachten

Helaas kunnen opmaak en lay-out ook een tegengesteld effect hebben. Al die verschillende opmaakvormen kunnen afleiden van de boodschap die overgebracht wordt. De lay-out kan onbedoeld bepaalde stukken tekst aan de aandacht onttrekken. Verschillende lettertypes kunnen een rommelige indruk geven waardoor de aandacht van de lezer afdwaalt. Kleuren, plaatjes, positionering, de techniek maakt van alles mogelijk. De mate waarin het de boodschap helpt overbrengen verschilt. De subjectiviteit waarmee de toegevoegde waarde wordt ervaren maakt het opstellen van richtlijnen lastig. Ook de doelgroep bepaalt of een bepaalde vormgeving wel of niet bijdraagt aan de boodschap. Wat de jeugd aanspreekt ziet er heel anders uit dan wat de doelgroep 65+ aanspreekt.



THE FLUFFY PILLOW
bed & breakfast

Het lettertype mist een 'fluffy' uitstraling.

Structuren en lay-out sluiten onjuist gebruikte formuleringsen in de teksten niet uit. De structuur helpt de schrijver wel om teksten logisch op te bouwen en compleet te maken. De structuur biedt een soort checklist.

De lay-out, het type document, het onderwerp waarover geschreven wordt, de plaats waar en de manier waarin het gepresenteerd wordt, het is allemaal context-informatie die de lezer beïnvloedt bij de interpretatie.



*Drukke opmaak die de doelgroep aanspreekt maar afleidt van de feitelijke boodschap.
Wat is de gelegenheid waar deze poster reclame voor maakt?*

2. Taal



Taal



Woorden



Kennis



Reputatie

Context

De gebruikte taal

Open Deuren

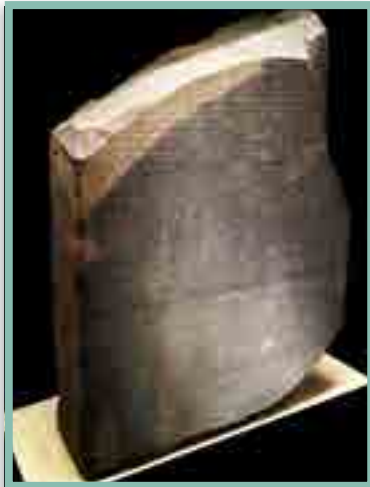
- ✓ Natuurlijke taal is op vele manieren ambigu.
- ✓ Eén plaatje is goed voor vele woorden en minder ambigu.
- ✓ Alleen als we de regels kennen, kunnen we de taal begrijpen.
- ✓ Zeg wat je wilt vertellen, vertel je verhaal en geef aan wat je verteld hebt.



Voordat de mens over het schrift beschikte, werd belangrijke informatie mondeling doorgegeven. Kennis, rituelen, mythen, legenden en sagen werden door middel van verhalen overgeleverd aan de volgende generatie. Dit droeg bij aan een eigen cultuur en zorgde voor het behoud van informatie. Mondelinge overlevering bevatte vanwege het weglaten, aanpassen of toevoegen door de verteller vele onnauwkeurigheden. De uitvinding van het schrift maakte een betrouwbare overlevering over meerdere generaties mogelijk. Maar het begrijpen van teksten vereist kennis over de taal waarin de tekst is opgesteld.

Talen

Een taal is opgebouwd uit symbolen (schrifttekens) die samen het *alfabet* vormen. Dit zijn de bouwstenen waarmee een geschreven taal wordt vormgegeven. De spellingsregels bepalen vervolgens welke combinaties van symbolen woorden vormen. Op basis van pragmatiek en morfologie³ krijgen woorden en combinaties van woorden betekenis. De grammatica legt regels op aan het construeren van zinnen met een betekenis. Wat als we geen kennis hebben van de gebruikte taal? Hoe ontsluiten we dan de boodschap?



*De Steen van Rosetta
(British Museum)*

Ontcijferen

De *Steen van Rosetta* is een donkere granieten steen, ontdekt in juli 1799 in Egypte bij de Egyptische plaats Rosetta (nu El Rashid). Op de steen staat dezelfde tekst op drie verschillende manieren geschreven:

³Morfologie is de leer van de woordstructuur en woordvorming.

1. In het Egyptisch door middel van Egyptische hiërogliefen.
2. In het Egyptisch door middel van Demotisch schrift (vereenvoudigde vorm van de hiërogliefen).
3. In het Grieks.

Hierdoor was het mogelijk hiërogliefen, die tot dan toe niet gelezen konden worden, te ontcijferen. Tekens die niet als taal begrepen konden worden, kregen betekenis. De op deze manier opgedane kennis van de hiërogliefen heeft verdere vertalingen van dit schrift mogelijk gemaakt. Zonder die kennis van de taal zouden we vandaag de dag nog niet weten wat er met hiërogliefen staat beschreven.

Betekenis

Een taal is opgebouwd uit een woordenschat (of lexicon) met regels die betekenisvolle combinaties van woorden beschrijven (de grammatica of syntaxis). Een taal is veel meer dan een opsomming van woorden die we kunnen begrijpen met een vertaling of toelichting uit het woordenboek.

Bij het toekennen van betekenissen aan woorden gebruiken we morfemen. Hier zijn we ons waarschijnlijk niet van bewust en we doen het dagelijks. Morfemen zijn (delen) van woorden die een eigen betekenis heb-

ben en niet verder teruggebracht kunnen worden tot delen met een eigen betekenis. Kennen we de betekenis van een morfeem dan kunnen we meestal gemakkelijk de betekenis van het hiermee samengestelde woord achterhalen. Enkele voorbeelden:

- ✓ schoolbord school - bord
- ✓ mensen mens – en
- ✓ breekbaar breek – baar

teken

- ✓ teken - aar
- ✓ teken - en
- ✓ teken - s
- ✓ ge – teken - d
- ✓ voor – teken

drink

- ✓ drink – baar
- ✓ drink – en
- ✓ drink - beker

Context

Een woord kan in combinatie met andere woorden van betekenis veranderen. In de zin: 'Zij borstelt iedere avond haar haar.' wordt de lettercombinatie

h-a-a-r twee keer gebruikt. De eerste keer met als betekenis ‘van een vrouwelijke persoon’ en de tweede keer in de betekenis van ‘de fijne buigzame buisjes die in de lederhuid van het hoofd wortelen’. De structuur van de zin en de gebruikte woordcombinaties maken duidelijk welke betekenis aan de lettercombinatie *h-a-a-r* moet worden toegekend.

Woorden kunnen qua betekenis heel specifiek zijn binnen een bepaalde context of voor een bepaalde groep. Met *koppensnellen* wordt in de bouw iets heel anders bedoeld dan in een documentaire over oorlogszuchtige volkeren. In woordenboeken worden (bijna) alle betekenissen van een woord aangegeven. Met behulp van de context wordt duidelijk welke betekenis van toepassing is.

Associatie

Het komt ook voor dat de feitelijke betekenis van een stuk tekst ondergeschikt raakt aan de associatie die mensen met een tekst hebben. Een fenomeen dat bijvoorbeeld voortvloeit uit televisie of reclame boodschappen. Denk maar aan uitspraken als: ‘Wo ist der Bahnhof?’, ‘Even Apeldoorn bellen’ of ‘Wie is er niet groot mee geworden’. Voor vele mensen zit er een hele wereld achter deze paar woorden.

Voor een juiste begripsvorming van taal is de pragmatiek van belang. Pragmatiek gaat over de context

buiten de taal zelf die de betekenis van de gebruikte woorden verandert. Daarmee krijgen de woorden een bedoeling.

Voorbeeld

Je kunt me nog meer vertellen.

Deze zin gaat niet over het vermogen om meer te kunnen vertellen maar wordt gebruikt om aan te geven dat een verhaal niet geloofd wordt.

Betekenis

Woorden en hun betekenis ontstaan. Onze woordenschat is geen statisch geheel; dagelijks gebruik en maatschappelijke invloeden veroorzaken veranderingen in betekenissen. Zo zijn er woorden die ooit als merknaam zijn bedacht maar nu gebruikt worden voor een product(soort). Enkele voorbeelden zijn:

- | | |
|------------|-------------------------|
| ✓ Bahco | verstelbare moersleutel |
| ✓ Jeep | 4x4 terreinwagen |
| ✓ Luxaflex | jaloerieën |
| ✓ Spa | bronwater |
| ✓ TomTom | gps-navigatiesysteem |

Het begrip taal is breder dan alleen de spreek- en schrijftalen zoals: Nederlands, Engels, Frans, Duits, Spaans, Fries, Vlaams, Twents, Haags, etc. Er zijn ook andere talen waarvan we de regels moeten kennen om

ze op de juiste manier te kunnen interpreteren.

Wiskunde

De wiskunde maakt gebruik van symbolen die een gedefinieerde betekenis hebben binnen de context van de wiskunde. Op basis van de gedefinieerde betekenis van de symbolen is een internationale eenduidige interpretatie van de wiskunde mogelijk, ongeacht de spreektaal.

Maar voor we een som juist kunnen interpreteren, is enige training met de taal van de wiskunde, en het uitvoeren van de wiskundige bewerkingen, noodzakelijk. Zonder deze training blijft de wiskunde een soort geheimtaal waar we niets zinnigs van kunnen maken.

Een voorbeeld waar we ons in kunnen trainen is de voorgeschreven volgorde van de rekenkundige bewerkingen volgens het ‘ezelsbruggetje’;

‘Meneer Van Dale Wacht Op Antwoord’

- | | | |
|---|------------------|--------------|
| ✓ | Machtsverheffen | a^x |
| ✓ | Vermenigvuldigen | $a * b$ |
| ✓ | Delen | a/b |
| ✓ | Worteltrekken | $\sqrt{(x)}$ |
| ✓ | Optellen | $a + b$ |
| ✓ | Aftrekken | $a - b$ |

En ook hier geldt dat inzichten kunnen veranderen. *Meneer Van Dale* wordt niet meer gebruikt. De herziene bewerkingsvolgorde is nu:

- ✓ Bewerkingen tussen *Haakjes*
- ✓ *Machtsverheffen / Worteltrekken* (gelijkwaardig)
- ✓ *Vermenigvuldigen / Delen* (gelijkwaardig)
- ✓ *Optellen / Aftrekken* (gelijkwaardig).

Gelijkwaardig wil zeggen van links naar rechts uitvoeren. Ook hier is een ezelsbruggetje voor bedacht:

‘Hoe Moeten Wij Van De Onvoldoendes Afkomen?’

of inclusief aanwijzingen voor de gelijkwaardigheid

‘Hé, Mw. v/d Aorta’.

Bij het toepassen van de juiste regels komt iedereen

Verschillende antwoorden

De herziene bewerkingsvolgorde levert een verschil op met het toepassen van ‘Meneer Van Dalen’. Bijvoorbeeld bij het berekenen van $8 : 2 \times 4$. Volgens ‘Meneer van Dalen’ gaat Vermenigvuldigen voor Delen en is de uitkomst 1.

De herziene verwerkingsvolgorde volgens ‘Hé, Mw. v/d Aorta’ stelt Vermenigvuldigen gelijkwaardig aan Delen en stelt dat we de bewerkingen van links naar rechts uitvoeren. Dit levert dus als antwoord 16.

tot dezelfde uitkomst bij het uitrekenen van de volgende som:

$$2^2 + \sqrt{(2+7)} * 2 - 1 = ?$$

Met de juiste kennis van de betekenis van de symbolen en de voorgeschreven volgorde van de bewerkingen is, na enige oefening, de som eenvoudig op te lossen:

$$2^2 + \sqrt{(2+7)} * 2 - 1$$

wordt $2^2 + \sqrt{(9)} * 2 - 1$ *Haakjes*

wordt $4 + 3 * 2 - 1$ *Machtsverheffen / Worteltrekken*

wordt $4 + 6 - 1$ *Vermenigvuldigen / Delen*

wordt 9 *Optellen / Aftrekken*

De taal van de wiskunde is feitelijk niet veel anders dan de taal waarin mensen communiceren. Beide kennen symbolen en regels die een betekenis aan combinaties van symbolen toekennen. Het verschil van wiskunde t.o.v. een natuurlijke taal zit in twee aspecten:

- ✓ Over de hele wereld gelden dezelfde symbolen en regels wanneer wiskundige bewerkingen worden gecommuniceerd.
- ✓ Binnen de wiskunde bestaat er maar één betekenis van gecombineerde symbolen.

Deze verschillen maken de wiskunde als taal minder flexibel en tegelijkertijd heel eenduidig. En ook in de taal van de wiskunde moeten we opletten dat we de juiste regels toepassen. De juiste regels worden door de context bepaald, een beschrijving uit de 20^e eeuw vereist de oude bewerkingsvolgorde op basis van 'Meneer Van Dale' terwijl een geschrift uit de 21^e eeuw uitgaat van 'Hé, Mw. v/d Aorta'.

Logica

De logica als kennisgebied kent ook regels en symbolen die het als taal concreet en duidelijk maken. Net als in de wiskunde is de randvoorwaarde dat de regels bekend zijn.

regen \rightarrow \neg fietsen

Wetende dat het pijltje (\rightarrow) *als ... dan* betekent en dat het streep-met-haakje (\neg) *niet* betekent, komen we op basis van het bovenstaande tot:

'als regen dan niet fietsen'

Of, zoals we dat in gewone tekst zouden schrijven:

'als het regent, fietsen we niet'

De logica is minder eenduidig dan bijvoorbeeld de wiskunde. Formuleringen in de logica staan wel dich-

ter bij de belevingswereld van mensen dan bijvoorbeeld wiskundige formuleringen. Binnen de logica worden eenduidige symbolen gecombineerd met delen natuurlijke taal. De betekenis of definitie van de delen in natuurlijke taal is niet eenduidig. Wanneer is er bijvoorbeeld sprake van regen?

Ken de gebruikte taal

Symbolen en definities van woorden geven kracht aan een taal. Kennis over het (juiste) gebruik van deze symbolen en begrippen wordt vaak door de schrijver als aanwezig verondersteld. Het is dus belangrijk de gebruikte taal (en de daarbij behorende regels en schrijfwijze) te kennen om hetgeen geschreven is goed te kunnen interpreteren. Let er daarbij op dat regels in de tijd kunnen wijzigen waarmee de taal ook nog in het juiste tijdsbeeld geplaatst moet worden.

Natuurlijke taal

We kijken vooral naar het gebruik van natuurlijke taal. Binnen de context van dit boek bedoelen we met *natuurlijke taal*:

De taal die door groepen mensen wordt gebruikt om mondeling of schriftelijk informatie met elkaar uit te wisselen.

Een natuurlijke taal kent in veel gevallen formele elementen, in de vorm van (grammatica)regels. In tegenstelling tot een kunsttaal is een natuurlijke taal onderhevig aan veranderingen in het dagelijks gebruik zonder dat dit expliciet door regels wordt bepaald. Hierdoor is bij het gebruik van natuurlijke taal de exacte betekenis van woorden niet altijd gedefinieerd. Dat maakt een eenduidige boodschap overbrengen extra lastig, zeker over een langere periode.



Woning, Verblijf, Hut, Cabin, Huis(je), welk woord brengt de juiste betekenis over?

Verwijzen

Een natuurlijke taal maakt o.a. gebruik van regels waarmee bepaalde elementen in een zin verwijzen naar andere elementen. Daarmee ontstaat samenhang in tekst en is het niet nodig om elementen keer op keer te herhalen. Typische voorbeelden van verwijzingen zijn het gebruik van de woorden: deze, dat, die, toen, dan, etc.. Het is aan de lezer om de samenhang te doorgronden bij het interpreteren van de tekst.

De lezer moet de verwijzingen mee nemen, en *zo* komen tot de bedoelde betekenis. In de bovenstaande tekst verwijst 'zo' dus naar het meenemen van de verwijzing en het doorgronden van de samenhang.

Onbewust is deze verwijzing waarschijnlijk al op de juiste wijze geïnterpreteerd. Soms is dat lastiger, bijvoorbeeld: 'Jan is lang en Piet is dik. Hij past niet door deze deur.' Wie is *hij*?

Herhalen

Omdat we in sommige gevallen niets aan het toeval willen overlaten en zoveel mogelijk zekerheid willen hebben dat de boodschap overkomt, worden andere mechanismes binnen de natuurlijke taal toegepast. In mondelinge communicatie ligt de kracht vaak in herhaling. Een boodschap (vaak) herhalen, beïnvloedt het de mate waarin deze wordt opgenomen door de ontvanger. In communicatie- en presentatietrainingen

wordt vaak geleerd:

1. Zeg wat je wilt gaan zeggen.
2. Vertel je verhaal.
3. Sluit af met de conclusie over wat je hebt verteld.

In feite brengen we dus drie keer de boodschap. De overeenkomst in de drie vormen, dezelfde kernboodschap, beïnvloedt de ontvanger. Door de kern van de boodschap te herhalen wordt de kans vergroot dat deze tot de toehoorder(s) doordringt en blijft hangen. Omdat iedereen een eigen interpretatie van het verhaal heeft, kunnen verschillende onderdelen de boventoon gaan voeren. Door verschillende manieren te gebruiken om de boodschap over te brengen, is de kans groter dat de boodschap door meerdere mensen wordt onthouden.

Dit principe van drie keer de boodschap brengen, kunnen we natuurlijk ook bij schrijven toepassen.

Er zit echter wel een keerzijde aan het driemaal beschrijven van onze boodschap. Door hetzelfde op drie verschillende manier te schrijven, kan het op meerdere manieren gelezen worden. We bieden zo onbedoeld een keuze in de bron voor de boodschap. De gebruikte woorden verschillen bij de verschillende keren dat we de boodschap herhalen. Voor je het weet, worden we verkeerd begrepen en is de boodschap uit

zijn verband getrokken, onderbouwd door een stukje tekst dat zwart op wit staat.

Eenduidig

Natuurlijke taal is creatief en flexibel, iets dat we o.a. terugvinden in schrijfstijlen. Afhankelijk van het doel wordt een bepaalde schrijfstijl gekozen. Als we het dan hebben over het eenduidig brengen van een boodschap, lijkt drie keer hetzelfde schrijven risicovol.

Ook het gebruik van verwijzingen moet zorgvuldig worden afgewogen wanneer we één concrete interpretatie van onze tekst wensen. Geschreven teksten over één concreet gegeven (bijvoorbeeld een afspraak, een opdracht of een ontwerp) hebben meer baat bij het stap voor stap opbouwen van het geheel, dan het op verschillende manieren herhalen van de boodschap. Door kleine stukjes per keer te brengen en de feiten steeds concreet te herhalen in plaats van te verwijzen, wordt de kans op onbedoelde interpretaties kleiner.

Jip & Janneke

De manier waarop geschreven tekst gelezen wordt, hangt af van de kennis van de lezer. Als we zeker willen weten dat de lezer ons begrijpt, gebruiken we de zogenaamde 'Jip-en-Janneke taal'. Er valt namelijk veel te leren van de schrijfstijl van Annie M. G. Schmidt.



De kern van deze stijl bestaat uit het gebruik van eenvoudige woorden en korte zinnen.

Lange zin

Door korte zinnen te gebruiken, die voor een deel dezelfde informatie bevatten, ontstaat samenhang in de informatie die stap voor stap aan de lezer wordt overgebracht.

Annie M.G. Schmidt stijl

Gebruik korte zinnen om de boodschap te brengen. Laat de korte zinnen elkaar overlappen. De overlappende zinnen vormen één samenhangend geheel. Iedere zin is één stap. Stap voor stap wordt de informatie overgebracht.

Wat leest prettiger en waarmee komt de boodschap duidelijker over? Het is aan de lezer om hier een oordeel over te vellen. Het gaat om de doelgroep. Hoe

bereiken we de doelgroep? Jip-en-Janneke taal is niet *DE* oplossing, het is een mogelijke oplossing op voorwaarde dat die aansluit bij de doelgroep.

Kunsttaal

We hebben al gezien dat er talen zijn die veel abstracter zijn dan een natuurlijke taal. We komen deze zogenaamde kunsttalen veel tegen in het vakgebied van de informatica en ook in de wiskunde, scheikunde etc..

Daarnaast is er nog de kunsttaal Esperanto die in ruim 115 landen (> 2 miljoen sprekers) over de wereld wordt gesproken. Esperanto is gemakkelijker te leren dan een natuurlijke (nationale) taal. Dit komt door de grote regelmatigheid en simpele grammatica.



De Esperanto vlag.

Computertalen

Binnen de informatica bestaan vele talen die allemaal in de categorie van kunsttalen vallen, de zogenaamde programmeertalen. Deze talen zijn bedoeld om een computer opdrachten te geven die uiteindelijk moeten leiden tot het uitvoeren van specifieke taken. Kunsttalen gedragen zich volgens expliciet ontworpen regels en ontwikkelen zich alleen wanneer de van bovenaf opgelegde regels worden aangepast.

De meeste mensen denken niet in programmeertalen,

en toch redeneren mensen wel vaak volgens eenzelfde mechanisme (oorzaak en gevolg). Een belangrijk verschil is dat we binnen de structuur van de natuurlijke taal eenvoudig af kunnen dwalen naar bijzaken zonder terug te keren naar de hoofdzaak. De regels van een kunsttaal staan dat meestal niet toe. De structuur is veel beperkter en dwingt tot het afmaken van de boodschap waaraan begonnen is.

Pseudocode

De zogenaamde pseudocode is geen echte programmeertaal, maar meer een tussenvorm tussen mensentaal en computertaal. De opgelegde regel van pseudocode is het verplichte gebruik van ALS, DAN en ANDERS, verder zijn we vrij bij het invullen.

Pseudocode

De stelling 'als het buiten regent en ik moet ergens naar toe, ga ik niet op de fiets' komt er in pseudocode bijvoorbeeld zo uit te zien:

ALS ik me buiten moet verplaatsen

DAN ALS het buiten regent

DAN ga ik niet op de fiets

ANDERS ga ik op de fiets

ANDERS blijf ik waar ik ben

In pseudocode wordt de eerste ALS gebruikt voor het definiëren van een stukje context. De code uit het voorbeeld geldt alleen *als ik naar buiten ga*. In natuurlijke taal is dit min of meer impliciet. De primaire ‘taal’ van de computer is veel concreter, ze bestaat uit combinaties van enen en nullen en ontleent haar betekenis aan wiskundige regels. En computerprogrammeertalen, waarmee de mens de computer instrueert, ontwikkelen zich in de richting van natuurlijke talen. Wat zegt dit feit over ons vermogen om concreet te denken en te communiceren? Is het menselijk brein niet in staat om in de taal te communiceren die dicht bij die van de computers ligt? Voor de meeste mensen is dit inderdaad niet weggelegd.

Instructiesets

In het begin van het computertijdperk was het alleen mogelijk om computers direct in hun eigen machinetaal te programmeren: enen en nullen invoeren die door de processor konden worden begrepen. Met schakelaartjes konden de groepen van enen en nullen worden ingesteld en ingevoerd als instructie.

Snel daarna werd er een symbolische manier bedacht om de machine-instructies weer te geven, zogenaamde ‘mnemonics’. Een mnemonic is een drie of vier letter woord dat symbool staat voor een specifieke combinatie enen en nullen die de computer als in-

Motorola

```

        666      88888      000      000
        6        8        8        0 0 0 0 0 0
        6        8        8        0 0 0 0 0 0 0
        666666   88888      0 0 0 0 0 0 0
        6        6        8        8        0 0 0 0 0 0
        6        6        8        8        0 0 0 0 0 0
        66666   88888      000      000

```

6800 MICROPROCESSOR Instruction Set Summary

```

Written by   Jonathan Bowen
             Programming Research Group
             Oxford University Computing Laboratory
             8-11 Keble Road
             Oxford OX1 3QD

Created     August 1981
Updated    April 1985
Issue      1.4                Copyright (C) J.P.Bowen 1985

```

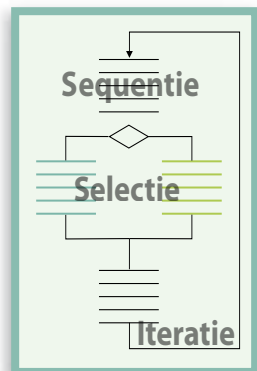
Mnem.	Op	HINZVC	IEXD#R	Description	Notes
ABA	1B	*-****	X	2 Add accumulators	A=A+B
ADCA	s B9	*-****	XXX	4 Add with Carry	A=A+s+C
ADCB	s F9	*-****	XXXX	4 Add with Carry	B=B+s+C
ADDA	s BB	*-****	XXX	4 Add	A=A+s
ADDB	s FB	*-****	XXX	4 Add	B=B+s
ANDA	s B4	--*0-	XXX	4 Logical AND	A=A&s
ANDB	s F4	--*0-	XXXX	4 Logical AND	B=B&s
ASL	d 78	--****	XX	6 Arithmetic Shift Left	d=d*2
ASLA	48	--****	X	2 Arithmetic Shift Left	A=A*2
ASLB	58	--****	X	2 Arithmetic Shift Left	B=B*2
ASR	d 77	--****	XX	6 Arithmetic Shift Right	d=d/2
ASRA	47	--****	X	2 Arithmetic Shift Right	A=A/2
ASRB	57	--****	X	2 Arithmetic Shift Right	B=B/2
BCC	a 24	-----		X 4 Branch if Carry Clear	If C=0
BCS	a 25	-----		X 4 Branch if Carry Set	If C=1
BEQ	a 27	-----		X 4 Branch if Equal	If Z=1
BGE	a 2C	-----		X 4 Branch if Greater or Eq	If NxV=0
BGT	a 2E	-----		X 4 Branch if Greater Than	If Zv{NxV}=0
BHI	a 22	-----		X 4 Branch if Higher	If CvZ=0
BITA	s B5	--*0-	XXXX	4 Bit Test	A&s
BITB	s F5	--*0-	XXXX	4 Bit Test	B&s
BLE	a 2F	-----		X 4 Branch if Less or Equal	If Zv{NxV}=0
BLS	a 23	-----		X 4 Branch if Lower or Same	If CvZ=1
BLT	a 2D	-----		X 4 Branch if Less Than	If NxV=1

Voorbeeld uit de instructieset voor de Motorola 6800

structie herkent. Zo werd het mogelijk om computer-instructies veel eenvoudiger te schrijven en te lezen. Het programmeren met deze codes wordt wel *assembler* genoemd.

Van machine naar mens

Om een computer met behulp van assembler en machinetaal te programmeren moeten programmeurs veel weten van de computer die ze willen programmeren en van de assemblertaal. Werk voor echte specialisten dus. Om programmeren makkelijker te maken, zijn in de loop der jaren andere programmeertalen ontwikkeld, de zogenaamde ‘hogere programmeertalen’. Hoe hoger de orde, hoe verder de taal van de machine-instructies af staat en hoe dichter deze bij een voor mensen begrijpelijke taal komt. Daarmee wordt het programmeren van computers voor een breder publiek toegankelijk. Deze talen hebben (nog) wel beperkingen die computers opleggen. De bouwstenen zijn sequentie, selectie en iteratie. Sequentie is de vaste volgorde waarin (enkelvoudige) statements worden opgeschreven en uitgevoerd. Selectie zijn vaste structuren waarin, afhankelijk van een specifieke situatie, bepaalde delen van de code wel of niet worden uitgevoerd. Iteratie is feitelijk een bijzondere selectie, doen we dit deel van de code nog een keer



De bouwstenen van computertalen.

of gaan we verder. Deze bouwstenen volgen de structuur van de pseudocode: ALS ... DAN ... ANDERS ...

Naast deze structuur geldt het gebruik van symbolen (haakjes, punt komma's, en andere tekens) om de samenhang vorm te geven zodat de code door de computer maar op één manier te interpreteren is. Dit betreft de syntaxregels van de programmeertaal en die zijn vergelijkbaar met de syntaxregels die we voor een natuurlijke taal gebruiken.

Generaties programmeertalen

Programmeertalen worden ook wel onderverdeeld in generaties:

- ✓ **Eerste generatie:** machinetaal (enen en nullen).
- ✓ **Tweede generatie:** assembler (de machine-instructies als mnemonics geschreven).
- ✓ **Derde generatie:** procedurele talen (COBOL, Algol, C en Fortran), en later ook objectgeoriënteerde talen (C++ en Java).
- ✓ **Vierde generatie:** Talen die voor een bepaald doel zijn ontwikkeld (SQL voor databases).
- ✓ **Vijfde generatie:** Probleemoplossende talen. Hierbij wordt geen algoritme gebruikt maar het probleem zelf, met een aantal bijbehorende beperkingen. Gebruikt op het gebied van kunstmatige intelligentie (Prolog).

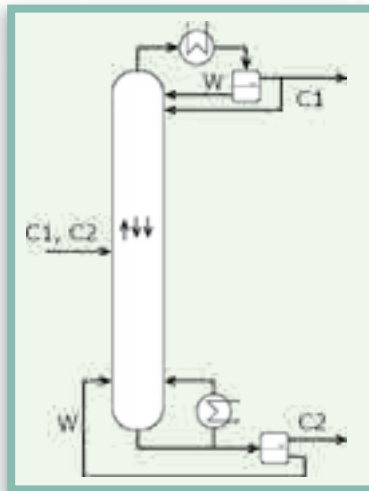
Schema's en afbeeldingen

Van kunsttalen is het maar een kleine stap naar schematekeningen. Schematekeningen hebben een grote overlap met taal. De beperkingen die bijvoorbeeld door programmeertalen worden opgelegd maken het relatief eenvoudig om een programmeertaal om te zetten in een schema, al dan niet voorzien van aanduidingen (labels) in natuurlijke taal.

Woordenboek

Een tekening bestaat weliswaar niet uit woorden, maar wel uit symbolen. Soms worden symbolen voorzien van een naam of label waarmee een relatie naar de werkelijkheid wordt gelegd.

Symbolen in een tekening komen overeen met de woorden in een tekst. Om te kunnen communiceren op basis van een tekening moeten de gebruikte symbolen eenduidig gedefinieerd zijn. De legenda, het 'woordenboek' van de symbolen, moet bekend zijn om een tekening juist te kunnen interpreteren.



Zonder legenda is dit schema voor een leek moeilijk leesbaar.

Symbolen in het dagelijks leven

Mooie voorbeelden van symbolen die we dagelijks tegenkomen zijn verkeersborden in het straatbeeld of icoontjes (pictogrammen) op een computer. Hiermee wordt met één symbool een complete (vastgestelde) boodschap overbracht. Waar verkeersborden nog een gedocumenteerde definitie⁴ hebben, geldt voor icoontjes een meer een impliciete (of op ervaring gebaseerde) definitie. Zonder icoontjes zou de smartphone waarschijnlijk nooit een succes zijn geworden.



Veerkeersborden geven met één pictogram de regels aan.



Icoontjes maken apps op een smartphone herkenbaar.

⁴ Zie het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990 (RVV 1990)

Regels

Naast de afzonderlijke symbolen is er binnen schematekeningen sprake van een 'grammatica':

- ✓ de regels met toegestane combinaties,
- ✓ de betekenis die een dergelijke combinatie heeft,
- ✓ de toegestane 'schrijfwijze' (tekenvorm) van bepaalde combinaties.

Verder is het binnen schematekeningen mogelijk om verbanden te leggen en verwijzingen op te nemen dus om een (inhoudelijke) boodschap over te brengen.

De beschrijving 'als het buiten regent ga ik niet op de fiets' hebben we eerder omgezet in onderstaande pseudocode:

ALS ik me buiten moet verplaatsen

DAN ALS het buiten regent

DAN ga ik niet op de fiets

ANDERS ga ik op de fiets

ANDERS blijf ik lekker thuis

Dit is ook in een Program Structure Diagram (PSD) schematisch weer te geven.

Start		
NEE /	Moet ik me buiten verplaatsen?	\ JA
Blijf lekker thuis	NEE /	Regent het buiten? \ JA
	Neem de fiets	Ander vervoermiddel
Eind		

Er zijn een aantal 'symbolen' die in een PSD gebruikt worden:

- ✓ Ieder vakje is een enkelvoudig *expressie*
- ✓ 'NEE / een vraag \ JA' symboliseert een *keuze*.

Er gelden ook grammatica regels voor een PSD:

- ✓ Het schema wordt altijd van boven naar beneden doorlopen, we mogen niet naar links of rechts.
- ✓ Een vraag moet een gesloten vraag zijn die dus met JA of NEE te beantwoorden is.
- ✓ Een vak in het schema mag leeg zijn.

Meerdere doelgroepen, meerdere schema's

Schema's worden vaak gebruikt om samenhang duidelijk te maken en om complexe systemen begrijpelijk

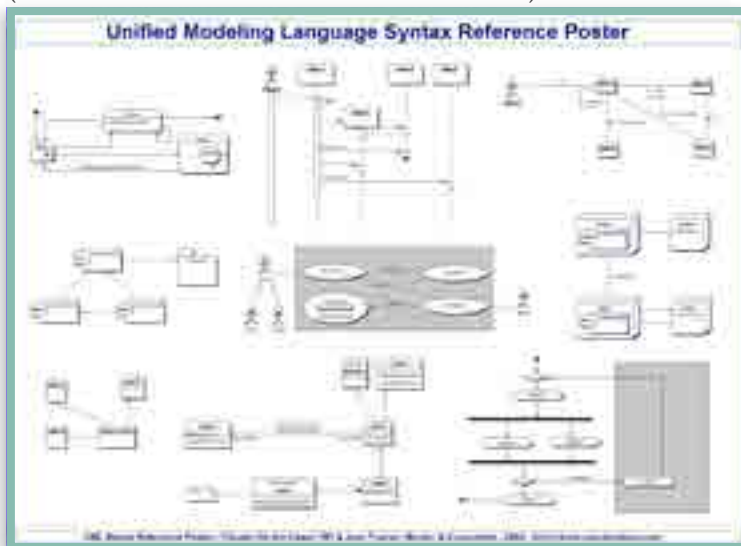


Bouwtekening met lay-out en elektrische installatie. Het gebruik van standaard symbolen maakt het geheel begrijpelijk voor iedereen.

te maken. Er zijn veel soorten schematalen die hiervoor gebruikt kunnen worden. In de techniek vinden we bijvoorbeeld elektrische schema's die door iedere elektricien gelezen kunnen worden, waarbij ze allemaal dezelfde betekenis toekennen aan het schema.

In de ICT vinden we naast PSD's bijvoorbeeld Entiteit Relatie Diagrammen (ERD's) waarmee op eenduidige wijze de relatie tussen gegevens wordt vastgelegd. Processen worden in processchema's vastgelegd, waarbij taken, rollen, input en output worden weergegeven en aan elkaar gerelateerd. Alles met behulp van symbolen.

Veel gebruikte 'schematalen' binnen de IT zijn bijvoorbeeld: UML (Unified Modelling Language) en BPMN (Business Process Model and Notation).



Artist impression

Bij de bouw van een nieuw hotel staat een artist impression en er onder staat dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden. Wat is dan de waarde van deze impression?

Een artist impression is de opvatting van de artiest over wat er in het bestek staat. Om zekerheid te krijgen over hoe het er uit komt te zien, moeten we het bestek kunnen lezen en vertalen naar een verschijningsvorm. Het bestek blijft de vertegenwoordiging van het eindproduct, maar de artist impression helpt de niet-ingewijde lezer een begrip te creëren van hoe het gebouw er *ongeveer* uit komt te zien. Het risico zit in het 'ongeveer'.

Een plaatje zegt meer dan 1000 woorden, maar zijn de woorden die u 'leest' ook de woorden die het eindresultaat vertegenwoordigen?

Naast het gebruik van schema's is er het gebruik van afbeeldingen. Afbeeldingen zijn geen schema's, en een plaatje zegt vaak meer dan 1000 woorden. Net als bij een schema zit dit vooral in de samenhang die in een plaatje al snel duidelijk is. Een smanehang die in een natuurlijke taal vaak heel moeilijk is te beschrijven. Het plaatje visualiseert wat de schrijver voor ogen heeft waardoor vele interpretaties worden uitgesloten. Het beeld wordt voor ons gevormd. Dit kan de lezer helpen om ingewikkelde informatie te ordenen

en om te vormen in een compleet beeld.

Beeldvorming

Een eigenschap van een plaatje van iets wat nog niet bestaat, is dat de ruimte om een eigen beeld te vormen wordt beperkt. De creativiteit van de lezer wordt beperkt. In het kader van concreet worden en één boodschap overbrengen, is interpretatieruimte beperken met een plaatje een heel krachtig middel.

The 'BabelFish' is a fish that translates speech from one language to another.

Douglas Adams (1995). *The Hitchhiker's Guide to the Galaxy*. A trilogy in five parts. London: William Heinemann.



Probeer nu nog maar eens een eigen voorstelling te maken van een *BabelFish*. Hoeveel effect heeft de bovenstaande afbeelding op de *BabelFish* die we ons proberen voor te stellen?

Plaatjes en tekst

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat er mensen zijn die het gemakkelijkst informatie halen uit plaatjes (de 'beelddenkers') en mensen die de voorkeur geven aan teksten. Beide type mensen komen we tegen in alle vakgebieden. Om ze allemaal te bereiken is een combinatie wenselijk van een schemataal en een natuurlijke taal om de informatie over te brengen.

Regels

Van de plaatjes nog even terug naar de natuurlijke taal. Door aanvullende regels over het gebruik van natuurlijke taal af te spreken, kunnen we het begrip van onze teksten vergroten. Zoals gezegd maken regels in de vorm van grammatica deel uit van iedere taal. Veel van deze regels leren we onbewust. Als kind leren we regels toepassen omdat we leren hoe we woorden wel en niet mogen combineren. We horen het om ons heen, we worden gecorrigeerd door ouders en leraren en gaandeweg ontwikkelen we een gevoel voor de regels. Veel van deze regels, die we leren in een natuurlijke taal, helpen om de juiste betekenis aan bepaalde tekstelementen toe te kennen. In de zin: 'Hij wierp een blik op het document' weten we dat het woord *blik* gerelateerd moet worden aan *het document* door het gebruik van het woord *op*. Daarmee is de kans nihil dat *blik* hier wordt gelezen als het metaal of een van metaal gemaakt (conserven)klik.



Een blik werpen 'op' iets.

Overigens is er natuurlijk een verschil tussen *de blik* en *het blik* waarmee de vermeende ambiguïteit feitelijk niet bestaat.

Naarmate we meer gecompliceerde constructies willen begrijpen, is alleen de grammatica niet toereikend. Er blijft veel vrijheid in het toepassen van formules. Daarom worden aanvullende regels bedacht die de ongewenste ruimte binnen een taal inperken. Het nadeel is natuurlijk wel dat de lezer de toegepaste regels ook moet kennen om die teksten te kunnen begrijpen zoals deze zijn bedoeld.

Bouw

Er zijn bijvoorbeeld vele manieren om aan te geven hoe veel ruimte een woning moet bieden. We kunnen aangeven hoeveel slaapkamers er moeten zijn, hoeveel mensen er in moeten wonen, wat het grondoppervlak moet zijn of hoeveel kubieke meter inhoud de woning moet hebben. Voor een aannemer zijn deze verschillende beschrijvingen niet te hanteren. Daarom wordt bijvoorbeeld afgesproken dat de ruimte van een woning wordt aangegeven in vloeroppervlak gecombineerd met kubieke meters, eventueel aangegeven in een bouwtekening van het huis. Gecombineerd met de eigen wensen over de grootte van de verschillende kamers is deze informatie ook voor de (toekomstige) bewoners waardevol.

ICT

In de ICT zijn de afgelopen jaren verschillende ontwerpregels ontwikkeld die taal een structuur geven

waarbinnen de interpretatieruimte beperkt wordt. Het is gebleken dat gebruikers van ICT systemen vaak niet in staat zijn om zijn eisen en wensen concreet in een formele ontwerptaal te beschrijven. Ze kennen eenvoudig de regels van deze ontwerptalen niet of kunnen de vertaling niet maken van de praktijk naar het 'keurslijf' van ontwerptalen. Daarom wordt binnen de ICT in eerste instantie veel gewerkt met structuurregels binnen de natuurlijke taal. Zo wordt een brug geslagen tussen de wens en beleving van de gebruiker en de realisatie van een toepassing met ICT programmatuur.

Verwachtingen

Een veel gebruikte structuur lijkt veel op pseudocode, maar sluit door de gebruikte terminologie beter aan bij de belevingswereld van een (ICT) gebruiker. Wanneer we willen beschrijven wat we van een software applicatie verwachten, kunnen we de onderstaande structuur gebruiken.

Gegeven de situatie dat [*uitgangssituatie*]

Wanneer de [*volgende gebeurtenis*] optreed.

Dan moet de software dit [*specifieke resultaat*] geven.

De regel die hier wordt toegepast is dat iedere eis en wens wordt beschreven in de structuur van: '*Given ...*

When ... Do ...'

In deze constructie is nog steeds sprake van het gebruik van natuurlijke taal. Deze wordt gebruikt om de uitgangssituatie, de gebeurtenis en het resultaat te beschrijven. Hiermee geven we gebruikers de gelegenheid in hun eigen woorden te beschrijven wat ze willen en we structureren dit zodat het goed aansluit bij de werking van programmeertalen; een Als, Dan, Anders (If, Then, Else) constructie.

3. Woorden



Taal



Woorden



Kennis



Reputatie

Context

Woordgebruik

Open Deuren

- ✓ Woorden hebben meerdere betekenissen, begrippen kennen meer dan één definitie.
- ✓ Gebruik geen begrippen die bij de doelgroep niet bekend zijn.
- ✓ Ga er niet van uit dat de doelgroep en de schrijver dezelfde definities hanteren.
- ✓ Het gebruik van superlatieven en belevingswaarden verhoogt de ambiguïteit van een tekst.
- ✓ Wat taalkundig correct is, draagt niet altijd bij aan de juiste interpretatie van de boodschap.



Binnen een natuurlijke taal is het gebruik van woorden zo vanzelfsprekend dat we er vaak niet bij stilstaan hoeveel betekenissen een woord of woordcombinatie kan hebben. Specifieke woorden die in een formulering gebruikt worden kunnen er voor zorgen dat een tekst gelezen wordt zoals de schrijver heeft bedoeld, of juist een hele andere interpretatie mogelijk maken.

Betekenis

Woorden bezitten een vorm van magie. Soms is één woord genoeg om een heel verhaal te vertellen. Eén woord kan al emoties losmaken. Geluk, woede en verdriet zit allemaal verborgen achter woorden.

Woorden, in de zin van een combinatie van letters, hebben niet vanzelf een betekenis. De betekenis die er is, wordt er door de gebruiker aan gehecht, die wordt aangeleerd. Feitelijk is alles wat woorden en taal betreft aangeleerd. De betekenissen die zijn toebedeeld aan een woord kunnen we opzoeken omdat we deze hebben vastgelegd in woordenboeken. Om de juiste betekenis te vinden in de beschreven mogelijkheden, kijken we naar de context waarin het woord voorkomt. We gaan kijken naar verschillende betekenissen die aan het woord worden toegekend en welk effect het heeft op de interpretatie (betekenis) van de tekst.

Niet-bestaand

Voor woorden geldt dat er een definitie nodig is om te weten wat ze betekenen. Neem een woord als *portofoor-apparaat*. Enig idee wat dit betekent? Roept zo'n woord een betekenis of emotie op?

Voor de meeste mensen betekent het woord *portofoor-apparaat* helemaal niets, ze zullen wellicht denken: het zal wel iets technisch zijn. Voor een enkeling is dit de naam van een (niet-bestaand) stuk gereedschap

waarmee scherpe kantjes van een metalen werkstuk verwijderd kunnen worden. In het woordenboek is het niet terug te vinden, het is een woord dat jaren geleden als grap is verzonnen op een MTS. Het woord *portofoor-apparaat*, dat voor die tijd nog helemaal niets betekende, heeft destijds voor een aantal mensen een (blijvende) betekenis gekregen.

Zo ontstaan nieuwe woorden met hun eigen betekenis: een woord wordt door een steeds grotere groep mensen voor hetzelfde gebruikt, waardoor het uiteindelijk misschien opgenomen wordt in het woordenboek. Wie realiseert zich bijvoorbeeld nog dat een woord als *regelneef* (1977) of *doemdenken* (1980) door Van Kooten en De Bie in de ‘nieuwe Nederlandse taal’ zijn geïntroduceerd?

Niet alles wat in het dagelijks gebruik of in de media ontstaat, vindt zijn weg naar het woordenboek. Maar ieder jaar worden nieuwe woorden toegevoegd aan het Woordenboek der Nederlandse taal.



Het woord doemdenken is relatief nieuw in de Nederlandse taal.

Van Dale Woord van het Jaar

selfie

(fotografisch zelfportret, vaak gemaakt met de camera op armlengte en gepubliceerd op een sociaalnetwerksite)

2^e plaats: **socialbesitas**

(dwangmatig en daardoor overmatig gebruik van sociale media)

3^e plaats: **sletvrees**

(angst van vrouwen om voor slet te worden aangezien, m.n. zulke gedragsbepalende angst, waardoor zij zich niet of niet openlijk overgeven aan vrij seksueel verkeer)

Overige uitslagen voor 2013

jongeren taal

✓	<i>twerken</i>	44%
✓	<i>phubben</i>	28%
✓	gameboyrug	15%

economie

✓	<i>bitcoinmiljonair</i>	29%
✓	scharrelvrouw	27%
✓	cookiemuur	27%

lifestyle

✓	<i>scheefwerken</i>	38%
✓	wraakporno	25%
✓	christenhipster	13%

sport/amusement

✓	<i>koningslied</i>	27%
✓	hooliganheffing	26%
✓	serieverslaving	24%

politiek

✓	<i>participatiesamenleving</i>	33%
✓	asodiplomaat	24%
✓	potvisprotocol	22%

Eerdere winnaars zijn:

2012: *project X-feest*

(feest waarvoor via sociale media gasten worden uitgenodigd, die in zulke groten getale komen dat het feest enorm uit de hand loopt (ontleend aan de filmtitel Project X)

2011: *tuigdorp*

(afgelegen locatie die is ingericht als woonoord voor veelplegers e.d., m.n. zo'n locatie met asowoningen)

2010: *gedoogregering*

(minderheidsregering die voor besluitvorming op bepaalde beleidsterreinen gesteund wordt door een gedoogpartij, d.w.z. een partij die niet tot de regering behoort, maar een gedoogakkoord met de coalitiepartijen heeft gesloten, syn.: gedoogkabinet)

2009: *ontvrienden*

(virtuele vrienden dumpen door deze te schrappen uit vriendenlijstjes op vriendensites)

2008: *swaffelen*

(het aantikken met de penis, vaak met herhaalde bewegingen, van andermans lichaam of een voorwerp)

2007: *bokitoproof*

(bestand tegen vernielend gedrag van mensen en of dieren)

Tijdgebonden

Omdat men vrij is in het definiëren van een nieuw begrip is men ook vrij om een woord een nieuwe betekenis te geven. Ooit was *vet* gewoon ‘dat plakkerige spul’. Later kreeg *vet* ook de betekenis van ‘iemand die dik is’. Vervolgens kwam de jeugd met een nieuwe toepassing van het woord *vet*: een waarderend begrip dat op bijna alles kan worden toegepast. Intussen is dat gebruik al weer achterhaald en zijn hiervoor al andere woorden in gebruik.

Met andere woorden, één woord kan binnen verschillende generaties verschillende betekenissen krijgen. Doordat de eerste betekenis niet automatisch vervalt als de volgende is ontstaan, behouden we meerdere betekenissen bij één woord. De juiste betekenis moet blijken uit de toepassing in de context, de zin en de boodschap. Een leuke test op internet is terug te vinden op <http://woordentest.ugent.be>. Hier moet je bestaande van niet-bestaande woorden onderscheiden, wat best lastig blijkt te zijn.

Klemtoon

Dat onze taal vol zit met woorden die meerdere betekenissen hebben, is met één blik in het woordenboek al duidelijk. Voor sommige woorden geldt dat de juiste uitspraak en nadruk tot de bedoelde betekenis leiden. In een geschreven tekst is dat niet erg behulpzaam, omdat de lezer zelf de betekenis en daarmee de

uitspraak moet bepalen.

Woorden met hun verschillende betekenissen zijn een goede reden om bewust stil te staan bij wat een tekst probeert over te brengen. Mogelijk is er een eenduidiger begrip of een toelichting nodig om de lezer te helpen de tekst op de juiste manier te interpreteren.

appel	bank	flessen
groepsexpositie	bloem	slagen
massagebed	noodweer	sporten
voorkomen	kennis	zagen

Voorbeelden van woorden met verschillende betekenissen.

De woorden uit de eerste kolom kennen verschillende *uitspraken* waaraan de juiste betekenis ontleend kan worden.

De tweede kolom bevat *zelfstandig-naamwoorden* die met verschillende *betekenissen* kunnen worden gebruikt.

In de derde kolom staan *werkwoorden* die als *zelfstandig-naamwoord* een (geheel) andere *betekenis* hebben.

Associatie

Er is meer dan alleen de feitelijke betekenis(sen) van een woord zoals dat in een woordenboek opgezocht kan worden. Het woord *douche* kennen we als de aanduiding voor de ruimte waarin we water over ons uit laten stromen. Maar als we de naam 'Alfred Hitchcock' in combinatie met *douche* plaatsen of noemen, zijn er nog steeds mensen die het gevoel van spanning kunnen oproepen zoals ze die ervaren hebben bij de douche-scene uit de film 'Psycho' uit 1960.

Een gevoel bij een woord is sterker als de ervaring recenter is. Vanuit dat perspectief is het voorbeeld met *douche* mogelijk niet zo goed gekozen.

Veel actueler is het woord *boer* als het gecombineerd wordt met *vrouw*. Door veel mensen wordt dit direct geassocieerd met het succesvolle TV-programma 'Boer zoekt Vrouw'.

Of 9/11 wat een breuk of een datum kan zijn maar veel vaker de emoties oproept die horen bij de aanslagen op het WTC in New York (2001) .

In iedere taal kunnen ook woorden ontstaan waar een heel verhaal achter schuil gaat. We kunnen er echter niet zomaar vanuit gaan dat het verhaal bij

iedereen op (exact) dezelfde manier bekend is. Een begrip als *De Tweede Wereldoorlog* geeft bij nagenoeg iedereen een heel verhaal aan. Verschillende verhalen, maar wel verhalen vanuit eenzelfde historisch besef.

Voor de meeste woorden geldt dat de betekenis door iedereen geleerd kan worden, maar de beleving die een woord op kan roepen beperkt zich soms tot een



9/11 is geen getal of zomaar een datum meer ...

specifieke groep. En die groep kan klein zijn zoals bij *portofloor-apparaat*, of groot zijn zoals bij *WO II*.

Emotionele expressie

De flexibiliteit waarmee woorden betekenis krijgen, zorgt ervoor dat er binnen een natuurlijke taal meerdere manieren zijn om iets tot uitdrukking te brengen. Om bijvoorbeeld aan te geven dat we na een lange dag werken een lichamelijk en geestelijk gevoel van vermoeidheid ervaren, en we alleen nog maar zin hebben om lekker te gaan zitten, kunnen we onder andere op de volgende manier doen:

1. 'Ik ben er helemaal klaar mee.'
2. 'Ik heb het eventjes helemaal gehad.'
3. 'Ik ben kapot.'
4. 'Dat was me het dagje wel.'
5. 'Zo, en nu eventjes helemaal niets.'
6. 'Ik ben er even niet.'
7. 'Wat ben ik moe.'
8. 'Pffff.'

Dit is waar de pragmatiek in de taalkunde over gaat: wat is de intentie van de zin? In essentie beschrijven deze zinnen allemaal de toestand die erboven staat.

En er zitten ook verschillen in de zinnen. De nadruk ligt anders. Het juiste gebruik vereist een bepaalde

context om de bedoelde betekenis te hebben. Geen van allen zegt heel concreet hoe we ons voelen en wat we willen. Er is ervaring nodig om de achterliggende betekenis, de boodschap, te kunnen begrijpen. Om een eenduidige boodschap over te brengen is de formulering, de woordkeuze, dus van groot belang.

Figuurlijk

Sommige dingen moet je leren, deze hebben niet alleen op basis van de zinsconstructie of het woordgebruik een betekenis. Uitdrukkingen en gezegdes hebben een letterlijke betekenis maar daar worden ze zelden of nooit voor gebruikt. Het gaat om de figuurlijke betekenis. Hoe lastig dat kan zijn ontdek je als je kinderen met een stoornis in het autisme spectrum dit deel van de taal moet bijbrengen. Deze kinderen hebben erg veel moeite om een letterlijke betekenis, die



'Het ijzer smeden als het heet is' gaat toch over ijzer in het vuur leggen tot het warm genoeg is om te kunnen smeden!?

zo duidelijk uit het spreekwoord of gezegde blijkt, te vervangen door de figuurlijke.

Grenzen

In correct woordgebruik ligt natuurlijk een extra grote uitdaging als het gaat om vreemde talen die we pas op latere leeftijd leren. We hebben er minder ervaring mee, zijn minder bekend met de toegepaste betekenis dan met de letterlijke betekenis. Hoewel vele Nederlanders de Engelse taal redelijk machtig zijn, is ons gebruik van Engels heel anders dan dat van een Engelsman of van een Amerikaan. Anders in de zin van beperkter, meer in de letterlijke (formele) betekenis.

Engels in Nederland

Door de globalisering krijgen we steeds vaker te maken met buitenlandse talen. Voor Nederland is dat in belangrijke mate Engels. Een groot deel van de Nederlandse professionele bevolking heeft dagelijks te maken met de Engelse taal, geschreven of gesproken. En een groot deel heeft echt het idee dat dit zonder problemen gaat. Ze hebben er dan ook geen problemen mee om belangrijke gesprekken en belangrijke stukken zonder hulp in het Engels te voeren en op te stellen. Er gaan zelfs stemmen op om 'Dutch English' als een zelfstandige variant van de wereldtaal te bestempelen (*Onze taal* 7/8 2012).

Correctie

Helaas is het zo dat we pas begrijpen hoe het wel moet als we ervaren en/of begrijpen hoe het niet moet. In de veronderstelling dat we het allemaal wel weten, gaan we niet of nauwelijks op zoek naar hoe we onszelf kunnen verbeteren. We blijven dus fouten maken die grote gevolgen kunnen hebben, fouten waar we niet of te laat achter komen. Dit effect wordt versterkt als de toehoorder zich flexibel opstelt bij (vermeend) fout taalgebruik en de fouten automatisch corrigeert naar zijn/haar begrip van de boodschap.

Natuurlijk is het zo dat ook in vreemde talen interpretatieruimte bestaat. Die interpretatieruimte zorgt

er, net als bij het gebruik van het Nederlands, soms voor dat er onverwachte betekenissen aan een tekst worden gegeven. Door een beperkte kennis van een vreemde taal zoals het Engels wordt dit effect bij ons gebruik van het Engels alleen maar versterkt.

Het meest verraderlijke van het gebruik van Engels door Nederlanders zit misschien wel in de overeenkomsten tussen het Engels en Nederlands. Veel mensen kunnen hierdoor de verschillen niet meer onderscheiden. En of de taalovereenkomsten nu komen doordat ze al door onze gezamenlijke Germaanse voorouders werden gebruikt of doordat we in de afgelopen 1500 jaar woorden van elkaar geleend hebben, maakt eigenlijk niet uit. Doordat we zoveel in aanraking komen met de Engelse taal voelt het al snel vertrouwd en denken we dat we het wel begrijpen.

Wanneer we denken dat we de regels van een taal begrijpen struikelen we vaak bij het gebruik van de uitzondering. Dit geldt in het Engels bijvoorbeeld voor het gebruik van de -ing vorm of -able.

Regels en uitzonderingen

In een functioneel ontwerp wordt beschreven dat schermen 'sizeable' moeten zijn. Voor het overgrote deel van de Engels-sprekende Nederlandse bevolking betekent dit dat de schermen in grootte aanpasbaar moeten zijn. Dat ligt namelijk compleet in lijn met de regels van het Engels die we denken te kennen: *size* met *-able* erachter betekent dat het object waarnaar verwezen wordt *aanpasbaar* moet zijn.

De realiteit is echter dat 'sizeable' een heel andere betekenis heeft. Het betekent namelijk 'vrij groot, fors'. Stel je dan voor welke schermen we krijgen als we het ontwerp bij een uitvoerder inleveren met de beschrijving 'sizable'.

'Sizable' of 'Adjusting size'

Grote schermen zijn toch echt wat anders dan in grootte aanpasbare schermen...



Zie de bijlage voor meer informatie over de relatie tussen het Engels en het Nederlands.

Definities

Er zijn meerdere manieren om geleende woorden uit een andere taal of complexe termen voor een breder publiek toegankelijk te maken. Het is niet nodig om eerst de taal te leren waaruit een woord geleend is of het vakgebied te bestuderen waar een (complexe) term is ontstaan. Er wordt veel gebruik gemaakt van iets wat we allemaal van school herkennen: het toekennen van betekenissen bij een specifieke toepassing.

Ieder vakgebied heeft zijn eigen taalgebruik en begrippen. Een vak leren betekent onder andere het leren toepassen van het juiste taalgebruik. Neem een vakgebied als de ICT, daar zijn de laatste jaren veel 'nieuwe' begrippen geïntroduceerd. Begrippen die nieuw zijn in het Nederlands maar bekend zijn vanuit het Engels. ICT'ers leren deze begrippen hanteren en begrijpen onderling precies waar het over gaat.

Het gaat hierbij overigens niet alleen over woorden, er zijn zeker binnen de ICT veel begrippen die feitelijk afkortingen zijn. Van sommige is de afkorting al zo ingeburgerd dat we de werkelijke betekenis niet meer kennen of we de oorspronkelijke betekenis niet meer overeenkomt met de toepassing van het begrip.

Door het definiëren van de vereiste voorkennis of het opnemen van definities van gebruikte begrippen, wordt van een tekst duidelijk wat er bedoeld wordt.

ASCII—*American Standard Code for Information Interchange*

Gebruikt als aanduiding voor een karakter tabel

DVD—*Digital Versatile Disc*

Gebruikt als aanduiding voor een optische schijf waar video-beelden (films) op staan

HTTP—*Hypertext Transfer Protocol*

Gebruikt als aanduiding van een internet pagina

JPEG—*Joint Photographic Experts Group*

Gebruikt als aanduiding van een digitale foto of afbeelding

LED—*Light-Emitting Diode*

Gebruikt voor verlichting op basis van LED's

MAC—*Macintosh*

Merksnaam van een computer van de firma Apple.

SIMM—*Single Inline Memory Module*

Gebruikt als aanduiding van het kaartje waarmee een mobiele telefoon zijn nummer en provider informatie krijgt.

Gebruik van definities

Wanneer de definitie van een woord bekend is, kunnen we hierop voortborduren en complexere begrippen introduceren.

Wanneer we binnen de ICT-toepassing van taalwetenschap het woord *token* introduceren als:

‘Een teksteenheid die tussen twee spaties staat.’

Dan kunnen we *tokenisation* introduceren als:

‘het proces waarin een tekst wordt opgedeeld in tokens’.

In de definitie van *tokenisation* wordt dus een eerder gedefinieerd woord *token* gebruikt.

Het definiëren binnen een tekst werkt ook goed bij woorden die meer dan één definitie kennen. Door de toe te passen definitie in de tekst op te nemen, is direct duidelijk hoe een bepaald woord gelezen moet worden.

Wanneer we meerdere nieuwe definities introduceren, is herhaling ervan met de betekenis wenselijk. Daarbij moet ondanks de herhaling(en) de tekst wel leesbaar blijven. Zo’n herhaling hoeft niet letterlijk, het kan als een voorbeeld, het plaatsen van een deel van de definitie tussen haakjes of door het gebruik van een context die de juiste betekenis ‘oproept’ bij de lezer.

Zie de onderstaande voorbeelden als herhaling van het eerder geïntroduceerde begrip *tokenisation*.

Het resultaat van de tokenisation (het opdelen in tokens) van deze zin resulteert in 16 tokens.

Een zin uiteenrafelen kan bijvoorbeeld met het proces dat we tokenisation noemen met als resultaat voor deze zin: 20 tokens.

Geneste definities

Wanneer een definitie is geïntroduceerd kan deze gebruikt worden als bekend woord in een volgende definitie. Hiermee kunnen complexe zaken stap voor stap worden beschreven. In het voorbeeld hieronder wordt in een erg vereenvoudigde vorm de definitie van een *alinea* opgebouwd aan de hand van definities voor *letter*, *woord* en *zin*.

Letter

Een *letter* is een teken dat voorkomt in het alfabet, eventueel voorzien van diakrieten.

Woord

Een *woord* is een combinatie van \geq (gelijk aan of meer dan) 1 *letter*, gescheiden door twee spaties.

Zin

Een *zin* bestaat uit alle *woorden* die tussen twee scheidingstekens staan.

Alinea

Een *alinea* bestaat uit één of meerdere *zinnen* die in de tekst worden voorafgegaan en afgesloten met een witruimte.

Het stapelen (of nesten) van definities kent grenzen. Niet in wat er kan maar wel in wat voor de lezer nog begrijpelijk is. Waar we beginnen en hoe ver we hier-

mee kunnen gaan, is afhankelijk van de doelgroep en het type document. In alle gevallen is het wenselijk de definities beschikbaar te hebben bij het werken met de tekst.

Persoonlijke invulling

Iedere natuurlijke taal kent woorden die geen concrete definitie hebben en voor ieder mens een andere maar wel vergelijkbare betekenis hebben.



Een woord als *geluk* (in de zin van een gevoel) heeft in het woordenboek (van Dale) als betekenis meegekregen:

'Geluk is de aangename toestand waarin men al zijn (aardse) wensen en verlangens bevredigd ziet'.

Deze definitie voor *geluk* gebruikt woorden die voor iedere persoon verschillend zijn. Iets dat door de een als aangenaam wordt ervaren hoeft nog niet door anderen zo ervaren te worden. Deze zogenaamde *belevingswaarde* is voor ieder mens verschillend. Kortom, *geluk* kent een persoonlijke invulling met een gelijkwaardige strekking.

Beleving

Woorden waar iedereen zijn eigen invulling aan kan geven, zijn heel handig wanneer we een tekst dicht bij de lezer willen brengen. Door de eigen invulling kan de lezer zich herkennen in de tekst. Dit is allemaal heel mooi voor een verhaal, boek of liedje, maar het is niet zo handig als we specifieke informatie willen overbrengen. In dat geval moeten we het gebruik van belevingswaarde zo veel mogelijk beperken. Als dat niet kan, moet de schrijver de bedoelde definitie meegeven om te voorkomen dat een onbedoelde interpretatie aan de tekst wordt gegeven.

Superlatieven

In spreektaal is het heel gebruikelijk om een verhaal te kleuren door het gebruik van ‘modifiers’ die de betekenis van andere woorden aanpassen. Dit kunnen onder andere bijvoeglijk naamwoorden of bijwoorden zijn. Met de uitdrukking ‘dat is *erg* ongewenst’ benadrukt de spreker de ernst door het toevoegen van *erg*. Feitelijk onnodig omdat het gebruik van het woord *ongewenst* al aangeeft dat het niet gewenst is. Kan iets ook *erg niet*



Geldt dit als een grote stoel of is het een erg grote stoel?

gewenst zijn?

En wat te denken van *'echt heel erg groot'*? Is dit de *'overtreffendste'* trap van groot, een soort groot in het kwadraat? En hoe verhoudt dat zich tot groot en groter met als overtreffende trap, het superlatief, grootst?

Onze Nederlandse taal kent meerdere vormen van (onechte) superlatieven. In formele teksten worden constructies als *'ten stelligste'*, *'ten zeerste'* en *'ten strengste'* veel gebruikt. Ook een constructie als *'uiterst belangrijk'*, een zogenaamde absolute overtreffende trap, komt veel voor. Welke constructie ook gebruikt wordt, het doel van het gebruik van bijvoeglijke naamwoorden is meestal het relatieve belang aan te geven. Dat dit gevoelsmatig werkt, leidt geen twijfel. Of een dergelijke tekst is te lezen met de interpretatie die overeenkomt met de *exacte* bedoeling van de schrijver is maar de vraag.

Overtreffendste trap

- ✓ Naar
- ✓ Naarder
- ✓ Naardermeer
- ✓ Naardermeerder
- ✓ Naardermeest
- ✓ Naardermeester
- ✓ Naarderbovenmeester
- ✓ Naardermeerderbovenmeester
- ✓ De vrouw van de Naardermeerderbovenmeester

Meetbaar

Wanneer een tekst concreet moet zijn, bijvoorbeeld als de tekst iets moet specificeren, is het gebruik van superlatieven niet verstandig. Een dergelijke tekst vereist het gebruik van *meetbare eenheden*. De tekst moet zich beperken tot de feiten en (persoonlijke) waardeoordelen of belevingen achterwege laten.

Dit wil niet zeggen dat bijvoeglijke naamwoorden niet zinvol gebruikt kunnen worden in een concrete tekst. Soms worden onderwerpen in verhouding tot elkaar beschreven. Wanneer we van iets willen zeggen dat het donkerder moet zijn dan iets anders, kunnen we voor beide aangeven wat de exacte meetwaarde met



een densitometer moet zijn. Een exacte en meetbare beschrijving die mogelijk niet begrepen wordt door een leek. Wanneer in voorkomende gevallen een leek ook moet begrijpen waar het om gaat, is het waardevol aan te geven dat de gespecificeerde waarde een donkerdere kleur betekent dan de waarde van het andere object. In beschrijvende zin hebben superlatieven zeker toegevoegde waarde, in specificerende zin leiden ze tot mogelijk ongewenste interpretaties.

Constructies

Grammatica regels, die toegestane constructies beschrijven, vinden we in iedere natuurlijke taal. Het feit dat de grammatica iets toestaat wil nog niet zeggen dat de constructie de boodschap goed overbrengt.

Ingewikkelde taalkundige constructies zijn niet altijd door iedereen te begrijpen. Het gebruik van lange zinnen, hoe taalkundig correct ze ook zijn, maakt een juiste interpretatie van de geschreven tekst niet altijd eenvoudig. Zoals eerder gezegd is kennis van een taal vereist om iets in die taal te kunnen begrijpen. Wat wel en niet verstandig is om in een tekst te gebruiken, hangt af van de doelgroep en de voorkeur van de schrijver. Daarbij kennen we een aantal standaard constructies in de Nederlandse taal die bij een juiste toepassing de boodschap op de juiste manier helpen overbrengen. Bij schrijven in het Nederlands wordt veel gebruik gemaakt van *Schrijfwijzer* (Jan Renkema, uitgeverij Boom).

1. Beperk de lengte van een zin.

Het splitsen van lange zinnen in meerdere (gerelateerde) zinnen maakt informatie veel toegankelijker. Het wordt als het ware in 'hapklare brokken' opgediend. Hiermee wordt de noodzaak tot het toepassen van komma's beperkt. Door de korte opgesplitste zinnen is in één keer duidelijk wat er bij elkaar hoort.

Bijzinnen leiden de aandacht af van de hoofdzin

Zware, lange mensen, met uitzondering van mensen met genetische afwijkingen, kunnen, als ze dat willen, terecht bij deze nieuwe, in Rotterdam gevestigde, kliniek, voor een behandeling tegen overgewicht.

In Rotterdam is een nieuwe kliniek gevestigd. Deze kliniek heeft een behandeling tegen overgewicht. Mensen die zwaar en lang zijn kunnen hier terecht. Indien er sprake is van een genetische afwijking geeft de kliniek geen behandeling.

waardoor het risico ontstaat tot een vermenging van informatie bij de lezer. In veel gevallen kan de zin eenvoudig in aparte zinnen worden gesplitst. Het komt wellicht wat ‘schools’ over maar het maakt een juiste interpretatie een stuk eenvoudiger.

2. Verwijzingen expliciet maken

Voorkom het gebruik van ongedefinieerde verwijzingen zoals: die, deze, dat, e.d.

Door het onderwerp waarnaar verwezen wordt te gebruiken, in plaats van een verwijzing te noemen, kan de lezer geen verkeerde verbanden leggen. Zorg er in ieder geval voor dat het onderwerp waarnaar verwezen wordt binnen één zin of alinea van de verwijzing staat. Is de afstand groter dan is het raadzaam om de verwijzing explicieter te beschrijven.

Een compacte tekst maakt vaak gebruik van verwijzingen. Dit is in gesproken taal min of meer natuurlijk gedrag. *Dit* beperkt het aantal woorden.

Een compacte tekst maakt vaak gebruik van verwijzingen. Dit is in gesproken taal min of meer natuurlijk gedrag. *Verwijzingen* beperken het aantal woorden.

3. Gebruik de juiste leestekens

De juiste interpunctie zorgt ervoor dat de lezer de juiste verbanden legt. Een zin begint met een hoofdletter en eindigt met een punt.

Een komma heeft drie functies: structuur verduidelijken, een leespauze aangeven en de betekenis verhelderen. De komma is het meest veelzijdige leesteken, met vele toepassingen. Het feit dat het grammaticaal mag, wil nog niet zeggen dat het verstandig is.

Met name komma's, die meerdere (bij)zinnen tot één zin koppelen, kunnen beter niet gebruikt worden als het gaat om interpretatierisico's.

Voorkom interpretatierisico's. Gebruikt geen komma's om (bij)zinnen te koppelen.

Zoek een alternatief die het gebruik van komma's overbodig maakt. Splits waar mogelijk de zinnen.

De dubbele punt geeft aan dat er een opsomming volgt waarbij we de elementen uit de opsomming met komma's scheiden of in een lijst presenteren. Een dub-

bele punt kan de betekenis van een zin beïnvloeden. ‘Schrijf op papier.’ of ‘Schrijf op: papier.’ In het eerste geval moet je papier gebruiken om *op te schrijven*, in het tweede geval moet je het woord *papier* opschrijven.



Een vraagteken maakt duidelijk dat het een vraag betreft en het antwoord nog gegeven moet worden.



Aanhalingstekens worden op meerdere manieren toegepast. De drie belangrijkste in het kader van ambigüiteit zijn:

- ✓ Bij directe rede (ik zei dus: ‘Dan doe je het maar zelf’.)
- ✓ Bij een verwijzing naar woorden van een ander (Hij gaf duidelijk aan dat hij ‘met zo’n eikel’ niet wilde samenwerken.)
- ✓ Bij bijzonder gebruik of ironie van woorden (In het kader van ‘tolerantie’ is dit zo benoemd.)

4. Gebruik van haakjes



Ronde haakjes worden meestal gebruikt om extra informatie toe te voegen. Dit kan een verduidelijking, een verklaring of een toevoeging zijn. De haakjes mogen om een hele zin of een deel van een zin worden gezet. Het voordeel van het gebruik van haakjes (t.o.v. bijzinnen met komma’s) is dat de informatie binnen de haakjes voor de lezer ‘automatisch’ van de (hoofd)zin wordt gescheiden.

Ook voorbeelden worden tussen haakjes toegevoegd zodat de zin op de juiste manier begrepen of geïnterpreteerd wordt.

Haakjes kunnen worden gebruikt om een tweede betekenis aan te geven zoals: leraar (lerares), telefonist(e), (on)mogelijk. Deze toepassing helpt de lezer de interpretatie van een zin te verbreden zonder dat hiervoor veel extra tekst nodig is.

5. Onjuist spatiegebruik

In het Nederlands moeten samengestelde woorden gewoon aan elkaar geschreven worden. Mogelijk onder invloed van het Engels, waar woorden veel vaker los geschreven worden, vinden we in het Nederlands veel onjuiste spaties. Onjuiste spaties kunnen de betekenis van de gebruikte woorden beïnvloeden.

Het platform Signalering Onjuist Spatiegebruik signaleert en verzamelt voorbeelden van het onjuiste spatiegebruik (<http://www.spatiegebruik.nl>) en hebben er een 'vrolijk zwartboek' over uitgegeven (René Dings. *Weg om legging*. Nijgh & Van Ditmar).

De onjuiste spatie van het jaar

Het spatiejaar 2013

- ✓ Maxima portretten (28% van de stemmen)
- ✓ Bronstige hertenimitator (22%)
- ✓ Net jurkje (20%)
- ✓ Zoete witte wijnprofessor (11%)
- ✓ Basis Onderwijs (10%)
- ✓ Weer updates (9%)

Het spatiejaar 2012

- ✓ Rijks museum (51,1% van de stemmen)
- ✓ Twee tot zes jarigen (20,8%)
- ✓ Oude kaaskroketten (11,2%)
- ✓ Dames hakken (7,7%)
- ✓ Lange woordenangst (6,0%)
- ✓ Verstopt fruittaartje (2,6%)

Het spatiejaar 2011

- ✓ Diarree gevallen (29,9%)
- ✓ Wild triootje (29,7%)
- ✓ Bezoekers passen (29,2%)
- ✓ 6-jes cultuur (6,2%)
- ✓ Slagers snij leverworst (2,6%)
- ✓ Konijnen hokken (2,1%)

Het spatiejaar 2010

- ✓ Nijntje kussen (35,8%)
- ✓ Los schrijven (24,6%)
- ✓ Taal spel (14,6%)
- ✓ Elf duizend (11,1%)
- ✓ Dames 3 in 1 jas (8,6%)
- ✓ Pakjes Mysterie (5,3%)

Het spatiejaar 2009

- ✓ Los geld (26,7%)
- ✓ Slechtiende pc (26,4%)
- ✓ Lieve heersbeestjes (17,5%)
- ✓ Duidelijke Taalprijs (13,0%)
- ✓ Langere houdbaarheidsdatum (10,1%)
- ✓ Halve seizoenskaart (6,3%)

6. Groeperen van informatie

De opbouw en structuur van de tekst helpt de lezer deze juist te interpreteren. Hiertoe groepeerde de schrijver zijn tekst door het gebruik van documenten, hoofdstukken, paragrafen en alinea's. Een *document* gaat ergens over, heeft een doel, een onderwerp. Om het onderwerp overzichtelijk te behandelen wordt de informatie opgesplitst in *hoofdstukken* en binnen hoofdstukken in *paragrafen*. Vaak hebben deze elementen *titels* die in één oogopslag duidelijk maken waar het over gaat.



Met 'taalkundige containers' maken we grote hoeveelheden tekst toegankelijk.

Naast deze 'taalkundige containers' kunnen we het de lezer gemakkelijk maken door het gebruik van alinea's. Een gemiddelde alinea bevat ongeveer zes zinnen. Er mogen best incidentele alinea's van één of twee zinnen, of juist van een halve pagina, voorko-

men. De toegankelijkheid van een tekst wordt vergroot door het (visueel) op te delen in alinea's.

Grenzen van alinea's kennen geen wetmatige regels maar een alinea bevat bij voorkeur geen informatiegrenzen. Daarmee bedoelen we dat je je binnen één alinea je beperkt tot één (deel van een) onderwerp. Stel dat we de vraagstelling van een klant beschrijven, gevolgd door een antwoord op de klantvraag. De alineagrens ligt in ieder geval tussen de beschrijving van de vraag en de beschrijving van het antwoord. Er is geen alinea waarbinnen de vraag overgaat in het antwoord.

7. Stellend schrijven

In het Nederlands kennen we een aantal subtiële formuleringen om gepresenteerde informatie af te zwakken. In de spreektaal zijn dat tussenwoorden zoals 'eigenlijk', 'gewoon' en 'zeg maar'. Het gebruik van deze woorden is vooral sociaal, het zorgt voor een positief beeld van de spreker.

In de geschreven taal komen we een vergelijkbaar fenomeen tegen. Het gebruik van *zal-zou-zullen* en *kan-kon-kunnen* heeft een vergelijkbaar effect.

'Het kan morgen gebeuren.'

Het is (nog) geen feit, er blijft de mogelijkheid dat het morgen niet gebeurt.

'Het zou morgen kunnen gebeuren.'

Geeft nog meer interpretatieruimte, het gebeurt misschien morgen en misschien wel nooit.

Door de 'onzekere woorden' uit de zin weg te laten ontstaat een stellende schrijfvorm waardoor de informatie meer als feit wordt gepresenteerd.

'Het gebeurt morgen.'

Er blijft geen interpretatieruimte over of het morgen wel of niet gebeurt.

8. Gebruik sjablonen

Voor vele toepassingen zijn al indelingen gemaakt. Deze worden beschikbaar gesteld in de vorm van sjablonen. Een sjabloon geeft een vaste indeling van het document, de (verplichte) hoofdstukken en paragrafen zijn voorgedefinieerd. Dit helpt een schrijver om de informatie te structureren, het geeft een schrijven denkkader. Daarnaast helpt het de lezer omdat bekend is waar bepaalde informatie gevonden kan worden.

Naast de indeling is ook de vormgeving vaak gedefinieerd in een sjabloon. Lettertypes, regelafstanden, pagina indeling, kop- en voetteksten en opmaakstijlen voor hoofdstuktitels, het sjabloon zorgt ervoor dat alles er volgens afspraak uitziet.

4. Kennis



Taal



Woorden



Kennis



Reputatie

Context

Kennis is macht

Open Deuren

- ✓ De juiste (voor)kennis maakt een juiste interpretatie mogelijk.
- ✓ Kennis zorgt voor een interpretatiefilter en maakt objectief lezen onmogelijk.
- ✓ Iedere tekst heeft een eigen context die de juiste interpretatie bepaalt.
- ✓ Kennis en ervaring zorgt voor associaties waarmee de interpretatie van de tekst wordt beïnvloed.
- ✓ De vragende vorm stuurt lezers in een bepaalde interpretatierichting.



Specifiek woordgebruik wordt toegankelijk wanneer we beschikken over de (vak)kennis van het beschreven onderwerp. De juiste kennis helpt de context goed te begrijpen en betekenis toe te kennen aan bepaalde formuleringen of begrippen. Kennis werkt ook als een filter. Als een lezer *denkt* te weten wat er staat, is het maar de vraag of er gelezen wordt wat er daadwerkelijk geschreven is.

Weten waar het over gaat

Wat is er nodig om een lezer in staat te stellen informatie tot zich te nemen? Kan een schrijver alle informatie aanleveren of mag van de lezer verwacht worden dat deze zelf ontbrekende (basis)informatie opzoekt? En waar ligt dan de grens tussen de haalplicht van de lezer en brengplicht van de schrijver?

Een schrijver bepaalt wat van de lezer (doelgroep) aan eigen kennis wordt verwacht. Bij studiemateriaal is het niet ongebruikelijk om de vereiste voorkennis te definiëren. Als de lezer deze kennis niet bezit moet die eerst worden opgedaan om een juiste interpretatie aan de tekst te kunnen geven. De juiste kennis is ook op kleinere schaal een belangrijke factor.

In de vorige hoofdstukken is al beschreven dat de interpretatie van bijvoorbeeld belevingswaarden en superlatieven persoonsafhankelijk is. De kennis die een persoon heeft, speelt een belangrijke rol bij dergelijke interpretaties. Ook de interpretatie van de context wordt sterk beïnvloed door kennis. Wanneer gezegd wordt dat de nieuwe tafel in een vergaderruimte groot moet zijn, krijgt 'groot' al een denkbeeldige afmeting als we de kennis hebben dat de vergaderzaal 6 x 10 meter is. De uitdrukking *een grote tafel* krijgt in de context van een vergaderzaal van 3 x 4 meter een andere absolute betekenis. De grote tafel die hier in

past, zal in de eerste vergaderruimte waarschijnlijk niet als een grote tafel worden beschouwd.



Groot is voor een tafel relatief t.o.v. de ruimte.

Voorkennis

Opgebouwde kennis zorgt er ook voor dat bepaalde zaken niet meer uitgelegd hoeven te worden. Het is gebruikelijk kennis op te bouwen. Door te bouwen op kennis die in een eerder stadium is geïntroduceerd (in dezelfde tekst), mogen we ervan uitgaan dat de lezer deze kennis bezit. We hoeven deze benodigde kennis niet opnieuw uit te leggen. Hierin schuilt ook een gevaar. Door er vanuit te gaan dat lezers iets weten omdat het in een eerder verschenen tekst is beschreven, ontstaat het risico dat ze deze kennis missen, de kennis intussen achterhaald is of de (resterende) kennis onvolledig of ronduit onjuist is.

Klok

U wilt graag een moderne, volledig koperen *klok* op de markt brengen en u heeft van een Gilde van Vakmensen gehoord die ongekend handig zijn met koper maar compleet onbekend met onze samenleving en tijdsaanduiding. U vraagt deze mensen zo'n klok voor u te maken. Welke eisen moet u formuleren?

Ervaring met deze case leert:

- ✓ We denken eraan te specificeren of de klok analoog of digitaal is, cijfers of andere symbolen op de wijzerplaat heeft, wel of geen secondewijzer heeft.
- ✓ Soms denken we er aan dat we moeten specificeren dat de klok 12 uren per rondgang moet kunnen aangeven.
- ✓ Zelden denken we er aan een uur of seconde te definiëren, terwijl dit het fundament voor de werking en het gebruik van een uurwerk vormt.

Gaandeweg komen we er dan achter dat een voorwerp als een klok zo ingeburgerd is, dat het bijna ondoenlijk is om zo'n voorwerp te beschrijven aan iemand die de inrichting van onze samenleving niet kent.

En niemand heeft in deze case ooit de controlevraag gesteld of we dit voorwerp willen gebruiken om de absolute of relatieve tijd aan te geven, of om ermee onder water te kunnen. Er bestaat namelijk zo iets als een schaakklok en een duikersklok...

Door een expliciete verwijzing op te nemen wordt duidelijk dat er voorkennis verondersteld wordt en waar deze terug te vinden is. Zo wordt het risico op een andere interpretatie dan feitelijk bedoeld is, beperkt.

Gedachtengang

Wanneer schrijvers een eigen interpretatie of een afwijkende benadering van een onderwerp kiezen, kan de lezer deze meestal niet even opzoeken of terugvallen op de eigen (algemene) kennis. Dergelijke teksten bevatten uitleg en redematies waarmee de lezer naar de feitelijke boodschap wordt geleid.

Schrijvers kunnen lezers helpen informatie te vinden die als aanwezige kennis wordt beschouwd. Hiervoor gebruiken we verwijzingen naar andere teksten, korte herhalingen etc.. Op deze manier worden lezers in staat gesteld mee te gaan met de gedachtegang van de schrijver en kan de tekst worden gelezen zoals deze is bedoeld.

De uitdaging ligt in het leiden; laten lezers zich aan de hand nemen of houden ze zich vast aan een eigen beeld?



Een tekst kan de lezer 'bij de hand' nemen.

De stappen die schrijvers nemen in de opbouw van hun boodschap zijn hierin van doorslaggevend belang.

Zijn we in staat iets te beschrijven zonder gebruik te maken van bestaande kennis? Eigenlijk niet want de manier waarop de beschrijving wordt gegeven (tekst, een tekening, een simulatie, etc.) moet bekend zijn bij de doelgroep. Inhoudelijk geldt dat bepaalde basiskennis nodig is om een specifiek voorwerp te beschrijven.

Een interessant testje is om een tafel te beschrijven en er vanuit gaan dat de beschrijving juist geïnterpreteerd moet kunnen worden door een alien. Een alien die niets kan zien en voelen. Op basis van de beschrijving moet dan een correct beeld van de tafel ontstaan.

Hoeveel algemene kennis ga je gebruiken bij je beschrijving? Welke mate van detail (afmetingen, kleur, materiaal, etc.) leg je in de beschrijving?

Associatief

Kennis is onzichtbaar. Het is opgeslagen in het menselijk brein en het lijkt dat we onszelf bewust toegang kunnen geven tot de kennis die in ons brein is opgeslagen. Maar is dat wel altijd zo? Hoe ontsluit het menselijk brein opgeslagen kennis?



Associaties structureren met een mind-map.

Voor de context van dit boek, het lezen en begrijpen van een geschreven tekst, is het van belang ons te realiseren dat het menselijk brein associatief werkt. Het ene stukje informatie leidt tot een volgende stukje informatie.

Wanneer we een stukje informatie presenteren, is niet met zekerheid te voorspellen welke associaties dit losmaakt bij de lezer. Wanneer een lezer een associatie kan maken met een positieve ervaring kan dit een

impliciete acceptatie van de boodschap opleveren. Een associatie met een negatieve ervaring vergt meer overtuigingskracht om de boodschap geaccepteerd te krijgen. Als de informatieopbouw al



Negatieve associaties kunnen leiden tot afwijzing van de boodschap.

eerder tot ontkenning heeft geleid, komt een negatieve associatie al snel naar boven. Hoe goed kan een lezer zich dan nog open stellen voor de boodschap?

Vragen

Associaties kunnen bewust worden opgeroepen. Een vragende vorm leidt bijna automatisch tot associaties. Hierbij moet wel rekening gehouden worden met de kennis en ervaring van de doelgroep. Om associaties goed te laten werken mogen de associatiestappen die de tekst gebruikt niet te groot zijn.

Door de informatie in de tekst in stukjes op te bouwen wordt de lezer bij de hand genomen en in de gewenste richting geleid. Een waarschuwing is wel op zijn plaats. Wanneer een lezer zich onderschat voelt, neemt de kans af dat de boodschap nog serieus genomen wordt. Er ontstaat een associatie in de trend van 'ja, dat weet ik ook wel' waardoor de oplettendheid van lezers al afneemt voordat ze bij de feitelijke boodschap zijn aangekomen.

Meester

Kennis opdoen door observaties, associaties en implicaties, is samen met deductie een vertrouwd gegeven in de verhalen over Sherlock Holmes. Hij is waarschijnlijk de beroemdste persoon die onweerlegbare redematies kon houden die ontegenzeggelijk leiden tot een onverwachte en altijd juiste conclusie. Helaas is de werkelijkheid meestal iets weerbarstiger en moet zeker bij een geschreven tekst rekening worden gehouden met onverwachte associaties die zorgvuldig opgebouwde redematies kunnen ondermijnen.

Sherlock Holmes

“When you have eliminated the impossible, whatever remains, however improbable, must be the truth.”

But you spoke just now of observation and deduction. Surely the one to some extent implies the other.”

“Why, hardly,” he answered, leaning back luxuriously in his armchair, and sending up thick blue wreaths from his pipe.

“For example, observation shows me that you have been to the Wigmore Street Post-Office this morning, but deduction lets me know that when there you dispatched a telegram.”

“Right!” said I. “Right on both points! But I confess that I don’t see how you arrived at it. It was a sudden impulse upon my part, and I have mentioned it to no one.”

“It is simplicity itself,” he remarked, chuckling at my surprise,-

-"so absurdly simple that an explanation is superfluous; and yet it may serve to define the limits of observation and of deduction. Observation tells me that you have a little reddish mould adhering to your instep. Just opposite the Seymour Street Office they have taken up the pavement and thrown up some earth which lies in such a way that it is difficult to avoid treading in it in entering. The earth is of this peculiar reddish tint which is found, as far as I know, nowhere else in the neighborhood. So much is observation. The rest is ..."How, then, did you deduce the telegram?"

"Why, of course I knew that you had not written a letter, since I sat opposite to you all morning. I see also in your open desk there that you have a sheet of stamps and a thick bundle of post-cards. What could you go into the post-office for, then, but to send a wire? Eliminate all other factors, and the one which remains must be the truth."

Example from 'The sign of four', chapter 1 the science of deduction.

Olifant

Woorden hebben een bepaalde betekenis die in een woordenboek of een definitielijst gevonden kan worden. Woordassociatie-onderzoek laat zien hoe woorden werken in ons brein. In *Onze Taal (78ste jaargang nr. 12 - december 2009)* is hierover een artikel geschreven dat aangeeft wat het verschil is tussen theorie en praktijk.



*Dikhuidig en veelhoevig slurfdier,
kortom een olifant.*

Weinig mensen denken bij het lezen van het woord 'olifant' aan 'dieren die een familie uitmaken van dikhuidige en veelhoevigen slurfdieren' zoals 'olifant' in het woordenboek staat omschreven (*Groot Woordenboek der Nederlandse Taal*, 12e druk. Utrecht: Van Dale). De associaties

die we hebben bij 'olifant' zijn: grijs, groot, slurf, dik, Afrika zoals blijkt uit het woordassociatie-onderzoek.

Bij een tekst is het dus van belang ons te realiseren dat mensen woorden lezen en daarbij hun eigen associaties hebben. Associaties hebben zeker een relatie met de betekenis van het woord. Een associatie kan echter ook verschillen opleveren. Verschillen die ertoe kunnen leiden dat de interpretatie van de lezer afwijkt van de bedoeling van de schrijver. Wat zou de schrijver hebben bedoeld met de zin:

'Deze locatie is in het weekend niet zo gemakkelijk te bereiken.'

Bij een doorgewinterde automobilist vormt zich een heel ander beeld dan bijvoorbeeld bij een student met een OV-kaart.

Associaties leiden tot interpretaties die zich niet houden aan de structuur en betekenis die door deskundigen – en door woordenboekmakers – worden gehanteerd om consistent, eenduidig en samenhangend te blijven. De associaties bij 'dier' zijn hond, kat, paard, konijn, vogel.



Hond, kat, paard, konijn, vogel ...

Het vreemde in dit rijtje is dat 'vogel' veel minder specifiek is dan 'hond' of 'kat'. Een consistent rijtje zou zijn zoogdier, reptiel, amfibie, vis, vogel (de indeling van de gewervelde dieren) of het rijtje hond, kat, eend, meeuw (allemaal dierenfamilies).

De menselijke associatie wordt er met de papelepel ingegoten. Kinderen leren als basiswoord vogel en niet merel in dezelfde periode dat ze hond, kat en paard leren. Pas later wordt de uitsplitsing geleerd naar bijvoorbeeld poedel, tekkel en merel, mus.

Onderwerp

Hoe leest (en associeert) een lezer uit de doelgroep? Kent de lezer de betekenis van gebruikte woorden zoals deze door de schrijver zijn gehanteerd of ontlenen lezers hun begrip aan eigen associaties? We kunnen

associaties van de lezer beïnvloeden maar hoe doen we dat op de juiste manier? Ervaring leert dat naarmate teksten specifiek op een bepaald onderwerp ingaan (een specifiek doel hebben), associaties meer in dezelfde richting worden gestuurd. Het ontbreken van informatie over het onderwerp of doel leidt tot een meer algemene associatie en daarmee ruimere interpretatiemogelijkheden.

Naarmate lezer en schrijver meer getraind zijn in de materie, meer kennis hebben en vertrouwd zijn met de gebruikte structuur, volgen associaties vaak een zelfde lijn. Gemeenschappelijke kennis helpt de associaties van schrijver en lezer op elkaar af te stemmen.

Beeldvorming

De kop boven tekst vormt voor de lezer een beeld van het doel en onderwerp van de tekst die volgt.

Postbode zijn is leuk

Het pakketje werd met een brede glimlach overhandigd, waarop de bezorger spontaan werd getraakteerd op een omhelzing.

Verjaardag

Het pakketje werd met een brede glimlach overhandigd, waarop de bezorger spontaan werd getraakteerd op een omhelzing.

Voor een lezer is het belangrijk om te weten wat het doel van de tekst is en waar het over gaat. Het type document bepaalt voor een belangrijk deel hoe we iets lezen. Een brochure lezen we anders dan een contract of een artikel in de krant. Omvangrijke teksten kennen hoofdstukken met titels om het doel van bepaalde delen van de teksten te duiden. De lezer wordt zo bij zijn associaties geholpen.

Thuis op de bank

Jubileum in de financiële sector

De afgelopen 5 jaar heeft hij op de bank gewerkt, reden genoeg voor een feestje buiten de deur.

Het nieuwe werken

De afgelopen 5 jaar heeft hij op de bank gewerkt, reden genoeg voor een feestje buiten de deur.

Feiten

Is kennis altijd gebaseerd op feiten? De wetenschap is gefundeerd op het zoeken naar (waarneembare) feiten. Maar de gemiddelde mens is geen wetenschapper. Onze kennis is voor een belangrijk deel gebaseerd op opvoeding, ervaring en perceptie. Misschien wel meer dan op wetenschappelijke feiten.

Waarneming is een belangrijke factor bij kennis. We kunnen nu eenmaal niet om het feit heen dat alles naar beneden valt, we nemen het dagelijks waar. En als een waarneming in overeenstemming is met de feiten, is er niets aan de hand. Maar hoe zouden we de boodschap over kunnen brengen dat de aarde rond is? We zien tenslotte een vlak landschap, er is geen sprake van een bolvormige wereld als we zo om ons heen kijken. Zelfs de horizon lijkt een rechte lijn. De geschiedenis leert ons dat zelfs als een nieuw beeld



Hoe vertel je iemand dat de aarde (niet meer) rond is als hij dat zelf niet kan waarnemen?

van de werkelijkheid waar is, dit nog niet eenvoudig geaccepteerd wordt.

Realiteit

Welke feiten of berekeningen we ook aanvoeren, we moeten rekening houden met de waarneming en de interpretatie die de doelgroep zelf doet of heeft gedaan. Zoals gezegd, onze (interpretatie van de) werkelijkheid wordt voor een groot deel bepaald door onze waarnemingen. Kennis die door eigen waarneming is opgedaan wordt niet zomaar overboord gezet. Iemands werkelijkheid is afhankelijk van eigen ervaringen. Daarmee staan we op de drempel van een filosofische discussie over werkelijkheid. Die drempel gaan we niet over, we keren terug naar geschreven informatie. Houd in gedachte de uitspraak van Einstein, 'Realiteit is een illusie, maar een volhardende'.

Wanneer we een tekst met nieuwe informatie krijgen, gaan we als eerste op zoek naar bevestiging van wat wij zelf als vaststaand feit hebben aangenomen. Komt ons beeld overeen met de nieuwe informatie? Zo niet, waar zit de fout in wat ons wordt verteld? Om een boodschap toe te laten die ingaat tegen een bestaand beeld, moet de lezer eerst worden gerustgesteld dat zijn waarneming of kennis niet zozeer verkeerd is maar bijvoorbeeld (nog) niet compleet is. Een boodschap wordt eenvoudiger geaccepteerd als deze aansluit bij de bestaande kennis. In het voorbeeld van een

ronde wereld kan het helpen uit te leggen waarom de wereld er plat uitziet terwijl deze feitelijk rond is.

Acceptatie

Door naar bekende feiten 'te vragen', of bekende feiten aan te halen, kan eenvoudig worden aangehaakt bij bestaande kennis. Dit heeft als effect dat een tekst aansluit bij de lezer door een beroep te doen op de eigen kennis van de lezer. De vragende vorm, mits goed toegepast, zorgt er voor dat de lezer zelf de boodschap formuleert, of de kennis naar voren haalt die we willen overbrengen. Daarmee is acceptatie en begrip bijna impliciet.

Sturende vragen.

Veiligheid is in de klimsport letterlijk van levensbelang. Maar hoe maken we ons vast als we *als eerste* naar boven gaan? Het antwoord dat iedere klimmer direct begrijpt is: *Door de klimmer 'te zekeren'*.

Een groot deel van de benodigde kennis om te begrijpen hoe dat werkt is bij de gemiddelde lezer zonder klim ervaring al aanwezig. Deze kennis is eenvoudig naar boven te halen door de lezer met vragen in de juiste richting te sturen.

Hoe werkt zekeren? Stel je eens voor wat er gebeurt als we vallen terwijl we aan een steile rotswand hangen. In films blijft de held dan met zijn shirt hangen aan een rotspunt en redt vervolgens de wereld. Kunnen we dat principe ook gecontroleerd toepassen?

Als we een touw aan onszelf vastmaken, kunnen we er dan voor zorgen dat het touw vast komt te zitten als we vallen? Het toeval moet dan wel een handje geholpen worden. Wat nu als we het touw door een oog halen en waarna het touw aan de andere kant wordt vast gehouden? Zou dat een pijnlijke landing als gevolg van een val kunnen voorkomen?



In de klimsport worden zogenaamde setjes aan de rotswand bevestigd. Zo'n setje is speciaal gemaakt om het touw gemakkelijk doorheen te kunnen halen zonder zelf los van het touw te komen. Door nu een klimmaatje het touw aan de andere kant vast te laten houden is de zekering compleet.

Met de vragen in de tekst worden associaties gemaakt op basis van logisch inzicht. Door een associatie te koppelen aan iets specifiek uit de klimsport kan bijna iedereen zich een voorstelling maken hoe het zekeren van een klimmer werkt. Het toevoegen van een plaatje helpt het juiste antwoord op de vragen te verkrijgen.



van de poster 'veilig sportklimmen' van de NKBV

Remmende kennis

Kennis van het onderwerp maakt het zeker eenvoudiger om een tekst te begrijpen. En kennis kan begrip ook in de weg staan. Wanneer we iets weten, is het heel moeilijk om iets tot ons door te laten dringen dat niet overeenkomt met onze eigen kennis.

Van Johann Wolfgang von Goethe (1749 -1832) is de uitspraak 'Iedereen hoort immers alleen datgene wat hij begrijpt'. En datzelfde gaat ook op voor zien en lezen.

Zodra we weten dat de onderstaande afbeeldingen een *hond* en een stapel *boeken* voorstellen, is het nagenoeg onmogelijk om het nog als willekeurige vlekken te zien.



Vlekken worden afbeeldingen en als je er eenmaal een plaatje in ziet, kun je het niet meer als vlekken zien.

Kennis (mede)delen

En zo werkt het ook met kennis en informatie. We kennen allemaal het fenomeen dat in een gesprek de spreker niet de kans krijgt zijn verhaal te doen omdat de luisteraar al staat te popelen om zijn of haar reactie te geven. De luisteraar heeft, op basis van eigen kennis, al een mening gevormd over een deel van het verhaal. In een gesprek zien we dat aan non-verbale communicatie. De luisteraar kijkt niet langer geïnteresseerd of wordt onrustig omdat het eigen beeld gedeeld moet worden.

Het blijkt dat luisteren op zo'n moment niet meer mogelijk is. De gedachte aan de eigen mening ligt zo op de voorgrond, dat er geen ruimte meer is voor nieuwe

Open mind

The Japanese Zen master Nan-in gave audience to a professor of philosophy. Serving tea, Nan-in filled his visitor's cup, and kept pouring.

The professor watched the overflow until he could restrain himself no longer: "Stop! The cup is over full, no more will go in."

Nan-in said: "Like this cup, you are full of your own opinions and speculations. How can I show you Zen unless you first empty your cup."



of andere informatie.

In een gesprek kunnen we als spreker hier nog op inspelen. Met een geschreven tekst lukt dit natuurlijk niet. De lezer kan vrij interpreteren en een mening vormen, zonder dat de schrijver dit nog kan beïnvloeden. En deze mening kan in de weg zitten als we als schrijver een boodschap over willen brengen.

Voor er informatie toegelaten kan worden in ons bewustzijn moet we ons hier eerst voor open stellen. We moeten proberen ons vrij te maken van (voor)oordelen. Laat eigen kennis en ervaring niet in de weg staan bij het lezen en begrijpen van een tekst.

Kinderen doen dit van nature. Hun brein is voor een groot deel nog leeg, de kennis en ervaring moet nog opgedaan worden. Zij nemen de informatie op zoals deze gebracht wordt. Het brein is een spons die alles wat haar aangeboden wordt in zich opneemt.

Eigen beeld

Een mens heeft al op jonge leeftijd te maken met kennis en ervaring die in het brein wordt opgeslagen. Wanneer iemand het idee heeft te weten waar een verhaal over gaat, blijkt dat vaak op zoek gegaan wordt naar bevestiging van het eigen beeld. Wat daar niet in past wordt, bewust of onbewust, niet opgenomen. Wat wel past, versterkt het eigen beeld waardoor het nog vaster in het brein komt te zitten en nog minder

ruimte voor andere beelden overlaat.

Het omgekeerde is ook waar. Wanneer er een vooroordeel bestaat dat een boodschap niet waar is, wordt gezocht naar onwaarheden, onduidelijkheden of feitjes die mogelijk niet kloppen. Vaak wordt in plaats van de boodschap dan de vorm ter discussie gesteld. Alles om maar niet toe te hoeven geven dat de boodschap wel eens waar kan zijn. Hoe persoonlijker de boodschap of het vooroordeel, hoe sterker dit effect.

Argumentatie

Bij het opstellen van een tekst is de opbouw en onderbouwing van aangereikte informatie van groot belang om de lezer te helpen zich open te stellen voor het verhaal. Het verhaal moet aansluiten bij de belevingswereld van de doelgroep. Argumenten die aanspreken bij de doelgroep zijn nodig om nieuwe of controversiële ideeën goed in te leiden.

Kennis en ervaring

Kennis ontstaat op een aantal manieren. Als eerste doen we als pasgeboren baby ervaring op met onze omgeving. Onze hersenen bevatten nog geen ingesleten patronen. Wanneer we dingen proberen, bewegen of praten, en we ervaren succes dan brandt het bijbehorende patroon iets dieper in de hersenen. Onze hersenen slaan patronen op die we later weer kunnen toepassen.

Wanneer we zo het een en ander hebben geleerd, gaan we langzaam over op een andere manier van leren. We kunnen verhalen horen en begrijpen, we kunnen zelf lezen en we nemen al deze informatie in ons op. Wat wel en niet blijft hangen wordt bepaald door wat ons wel of niet aanspreekt. Als het aanspreekt, halen we het vaker terug en brandt het patroon steeds dieper in in onze hersenen. Wat minder aanspreekt, wordt niet of minder gebruikt en 'vervaagt' als het ware. Dat heeft in eerste instantie dus niet te maken met (niet) waar of juist zijn.



Kennis ontstaat als patronen in het brein.

Kennis die opgedaan wordt en wordt toegepast, kan grofweg twee resultaten opleveren:

- ✓ We zijn er succesvol mee.
- ✓ Het loopt niet zoals we verwacht hebben.



Beide resultaten zorgen ervoor dat de toepassing van onze kennis indruk maakt. In het eerste geval omdat succes een plezierige, verslavende ervaring is. In het tweede geval omdat we niet graag nogmaals dezelfde fout willen maken. Successen willen we herbeleven, tegenslagen willen we ombuigen of vergeten.

Leren

Met informatie gebeurt hetzelfde. Wanneer we informatie tot ons nemen en vanuit onze kennis er actief mee aan de slag gaan, voelt het goed als er instemmend gereageerd wordt op onze inbreng. We krijgen bevestiging van onze eigen kennis en het gebruik van de nieuwe informatie. Wanneer we een reactie krijgen dat we de plank mis slaan met onze inbreng, voelt dat minder prettig. Dit is wel de kans om onze kennis aan te vullen. Meestal komt er een uitleg waar en hoe de plank misgeslagen wordt. Dit wordt toegevoegd aan onze bestaande kennis die we kunnen gebruiken waarmee de cyclus opnieuw begint. Leren is een continu proces van de bewuste mens.

De eenvoud van deze uiteenzetting maakt het nog niet voor iedereen eenvoudig om kritiek om te zetten in een positieve ervaring.

Voorbereiding

Voordat kennis en informatie gedeeld wordt is het verstandig ons te verdiepen in het onderwerp. Wat is er bij de doelgroep al bekend? Wat kan er nog aan toegevoegd worden? Welke patronen, theorieën en feiten hanteert de doelgroep? Een goede voorbereiding kan voorkomen dat onze boodschap verloren gaat omdat we niet aansluiten bij de kennis en ervaring van de doelgroep.



*Een goede voorbereiding voorkomt
onnodig herstelwerk.*

4. Reputatie



Taal



Woorden



Kennis



Reputatie

Context

Vertrouwen

Open Deuren

- ✓ Een positief imago van een schrijver heeft een overtuigend effect op de lezers.
- ✓ Referenties naar 'aurotiteiten' op een bepaald gebied wekken vertrouwen.
- ✓ Iets waar we zelf aan meegewerkt hebben willen we verdedigen.
- ✓ Mensen willen graag meer leren over wat ze al weten, denken of vinden.



Een goed product verkoopt zichzelf. Marketeers kunnen precies vertellen waarom dit uitgangspunt niet juist is. Het maakt bijvoorbeeld een groot verschil of een bekende of onbekende persoon iets aanbeveelt. De één is geloofwaardiger dan de ander, alles hangt af van de reputatie die de betreffende persoon bij de doelgroep heeft, in relatie tot de boodschap die overgebracht wordt.

De Schrijver

Als de schrijver van een tekst wordt gezien als een deskundige, vervaagt het verschil tussen feiten en ideeën. Wanneer iets gelezen wordt van een persoon waarvan het beeld is dat deze deskundig is op het onderwerp, wordt al snel aangenomen dat het waar is wat er staat geschreven. Dit fenomeen gaat zelfs zo ver, dat wanneer *iemand anders* schrijft dat een deskundige persoon iets vindt, het voor de lezer al snel als 'de waarheid' wordt gelezen. Er vindt geen of nauwelijks verificatie plaats. Mogelijk dat deskundigen daarom zo vaak aangehaald worden.



Beeldvorming speelt zeker een rol bij het beoordelen van iemands betrouwbaarheid.

Omslaan

Om iets aan de man te brengen, helpt het dus om dit uit naam van iemand met 'gezag' te doen. Gezag kan

een formele autoriteit zijn of iemand met een verworven positie of reputatie. Het is in tekst zeker mogelijk om gezag te impliceren. Verwijzingen naar erkende deskundigen of zogenaamde standaardwerken als onderbouwing van de boodschap hebben dit effect. Het is aan de lezer om zaken te verifiëren voordat het als waar wordt aangenomen. Maar hoe ver gaat de taak van de lezer en hoever gaat de verantwoordelijkheid van de schrijver? Het recent bekend worden van gemanipuleerde wetenschappelijke onderzoeken vormen in dit kader een interessante gebeurtenis. Mag de lezer van een wetenschappelijk artikel er op vertrouwen dat de gepubliceerde gegevens juist zijn? Het kan blijkbaar niet altijd, maar wie is/zijn hier nalatig? Van bepaalde wetenschappers wordt nu iedere publicatie met argusogen bekeken, de reputatie is omgeslagen van betrouwbaar in onbetrouwbaar.

Ervaring

Een formulering die het vertrouwen van de lezer wekt is 'uit ervaring blijkt'. Dit doet een beroep op een onweerlegbaar feit in de werkelijkheid. Deze formulering zegt eigenlijk: 'Je hoeft het niet te geloven maar in de werkelijkheid is het zo dus waarom zou we ons er tegen verzetten?' Ieder mens heeft vertrouwen in zijn eigen observatie dus door aan observaties te refereren, wordt de boodschap al (bijna) waar.

De kracht van ervaring en reputatie blijkt bijvoorbeeld uit het effect van een gerenommeerde onderneming die zijn plannen aankondigt. Wanneer bijvoorbeeld Microsoft aankondigt zich op de markt van spelcomputers te begeven gaan veel mensen er al bij voorbaat vanuit dat het daar succesvol in wordt. Zelfs nog voor er een product gezien is. De reputatie van Microsoft heeft zeker een bijdrage geleverd aan het bereikte succes op de markt voor spelcomputers.



Of wat te denken van Apple die de nieuwe iPhone aankondigt. Het wordt niet de versie waarop men had gehoopt maar er komt wel een nieuwe versie. Zonder te weten wat we precies krijgen, gaan we in de rij staan voor het verkrijgen van dit nieuwe product. Feitelijk is dit alleen op basis van reputatie.



Toonaangevend

Een nieuw succes bevestigt de reputatie, door een minder succesvolle (zichtbare) gebeurtenis 'devalueert' de reputatie. Succesvol is hierbij natuurlijk subjectief. Wanneer op basis van testen, consumentenonderzoeken en dergelijke blijkt dat een product niet zo goed is als de reputatie doet vermoeden, heeft dat niet altijd een reputatiedevaluerend effect.

Sommige reputaties lijken onaantastbaar. Maar onthoud dat ook reputaties onderhouden moeten worden; er was ooit een tijd dat (personal) computers één op één werden geassocieerd met IBM. Hoe goed en waardevol IBM als onderneming vandaag de dag ook nog is, die reputatie heeft IBM niet meer.



Formeel of verworven gezag kent ook altijd tegenstanders. Voor een tegenstander werkt de gezagspositie averechts. Alles wat vanuit de gezagspositie wordt gezegd wordt met argusogen bekeken, op zoek naar het 'haakje' waaruit blijkt dat de boodschap of reputatie niet (geheel) juist is. En *bijna goed* is dan al snel *helemaal fout*. Hiermee wordt geïllustreerd dat het negatieve veel minder bewijs vraagt dan het positieve. Eén



Een toonaangevende positie kent naast voorstanders, ook tegenstanders.

positieve uitkomst maakt een stelling nog niet waar,
één foute uitkomst maakt een stelling geheel onwaar.

Als schrijver van een tekst is het van belang te bedenken of tegenstanders juist wel of juist niet tot de doelgroep behoren. Vervolgens kan bepaald worden of en hoe de doelgroep zich laat beïnvloeden.

Rechtvaardiging

Wanneer een mens zich heeft laten overtuigen van een bepaald standpunt gebeurt er iets bijzonders. De vertegenwoordiger van het standpunt wordt op een soort voetstuk geplaatst. Soms gaat dit zover dat de persoonlijke identiteit en reputatie worden verbonden aan die van de 'persoon op het voetstuk'. Dit kan er voor zorgen dat ook andere meningen van de vertegenwoordiger, zonder (objectieve) beoordeling, worden overgenomen.

Is het mogelijk om een tekst, geschreven door iemand die als goeroe wordt beschouwd, daadwerkelijk objectief te beoordelen op juistheid? De ervaring leert dat dit nagenoeg onmogelijk is. Kijk maar naar wat er gebeurt binnen sektes, godsdienstige gemeenschappen of politieke en

wetenschappelijke stromingen. Proberen dergelijke groeperingen zich daadwerkelijk in het standpunt van de ander te verdiepen vanuit de vraag 'wat weten zij wat ik (nog) niet weet?' Zijn ze bereid eigen (voor)oordelen opzij te zetten en de informatie die wordt



Objectief of een subjectieve interpretatie?

aangeboden kritisch te beschouwen?

Gemaakte keuze

Is het ooit opgevallen dat een aankoop bijna altijd leidt tot een bijna grenzeloze positieve rechtvaardiging?

Als gemiddelde consument heb ik me zo goed mogelijk verdiept in de mogelijkheden van audioversterkers. Na het afwegen van alle informatie wordt de keuze gemaakt voor een 'analoge versterker met een warm geluid'. Trots sluit ik thuis mijn nieuwe aanwinst aan. Na een poosje kom ik er achter dat ik geen rekening heb gehouden met moderne technologie. Er is geen mogelijkheid voor het digitaal aansluiten van mijn nieuwe blu-ray speler.

Maar als er over versterkers gesproken wordt betrap ik me erop dat ik vooral, als een volleerd verkoper, alle pluspunten van mijn keuze naar voren breng. Ik heb nog nooit aangegeven dat de audioversterker die ik heb gekocht misschien toch niet de beste keuze was.

Het leergierige karakter van de mens geeft ons een natuurlijke neiging tot het opnemen van nieuwe informatie. Afhankelijk van de reputatie van de bron wordt in de aangeboden informatie gezocht naar bevestiging waaruit de juistheid van het eigen beeld blijkt of juist naar de falsificatie waaruit blijkt dat het

nieuwe beeld incorrect is en het eigen beeld kan blijven bestaan. Een formulering die bij dit laatste past kenmerkt zich door het gebruik van 'maar', in spreektaal meestal 'ja, maar'.



Ja, maar

*'Ja, maar' is feitelijk
gewoon 'Nee'.*

Besluiten

Het bedrijfsleven werkt, wat vertrouwen en reputatie betreft, niet anders. Medewerkers, afdelingen, projecten, het zijn allemaal eenheden die een eigen reputatie hebben. Wat betekent dit voor het gebruik van informatie die afkomstig is van zo'n bron? Bij op handen zijnde veranderingen wordt veelal eerst op papier gezet wat gewijzigd gaat worden. Dergelijk ontwerpen worden beoordeeld door belanghebbenden. Belanghebbenden bevinden zich niet altijd binnen de 'reputatiecontext' van de opsteller(s). Ze worden beïnvloed door de reputatie van de persoon, afdeling of project waarvan het ontwerp afkomstig is. Welk effect heeft dit op het reviewen en beoordelen van de ontwerpteksten? Hoe wordt bepaald op basis waarvan een ont-

werp of opdracht inhoudelijk juist is? Gelukkig is in het geval van een niet overbrugbaar meningsverschil altijd wel iemand te vinden die een besluit kan nemen. Een algemeen gangbare regel daarbij is dat 'wie betaalt, bepaalt'. De macht van betalende instanties straalt in de praktijk uit naar de afdeling of personen die voor of namens de betalende instantie spreken.

