

De boodschap ligt niet in de woorden alleen

Niemand doet meer iets alleen. Daarom is goede communicatie in toenemende mate van belang. We overtuigen elkaar expliciet door woorden en impliciet via metaboodschappen.

Woorden zijn de letters die u ziet en de begrippen die ze vertegenwoordigen.

Metaboodschappen zijn de diepere bedoelingen, die niet worden uitgesproken, maar meestal belangrijker zijn. Als de KLM een op het water landende zwaan toont, is de metaboodschap duidelijk. We weten immers dat zwanen niet tegen een flat in de Bijlmer botsen.

In het oude Griekenland trokken sofisten rond; leraren die tegen betaling onderwijs gaven en over elk onderwerp met grote spitsvondigheid discussieerden, waarbij ze geen enkele truc of kunstgreep schuwden. Aristoteles analyseerde hun zogenoemde drogredenen en kwam tot dertien verschillende vormen daarvan. Het is opmerkelijk dat zijn lijst na tweeduizend jaar nog steeds geldt. Er is alleen een nieuw woord voor gevonden: argumentatietheorie.

Een hoogleraar en een hoofddocent hebben daarover een boekje geschreven (1). Ze lichten de dertien vormen toe met voorbeelden uit columns en politieke verslagen. waarin veel drogredenen te vinden zijn. Die drogredeneringen zijn op een later tijdstip eenvoudig te analyseren: persoonlijke aanval (waarom eet jij vlees van onschuldige dieren), intimideren (we adverteren nu nog in uw blad), ontduiken van de bewijslast (hoe kan ik dat bewijzen als ik het niet heb gedaan), vertekenen van standpunten (Bolkestein wil de invloed van de Islam beperken, dus is hij geen liberaal), manipuleren met taal (niet alle buitenlanders zijn crimineel; sommigen willen zich best aanpassen), cirkelredenering (ik heb gelijk, want Ik heb altijd gelijk), bespelen van het publiek (miljoenen gebruikers kunnen geen ongelijk hebben), autoriteitsargument (een hoogleraar heeft altijd gelijk), verwisselen van oorzaak en gevolg (we mogen analytisch vermogen geen mannelijke eigenschap noemen, want dat geeft mannen een voorsprong bij promoties), verkeerde vergelijking (ik pas in mijn jas, m'n jas past in m'n tas, dus ik pas in mijn tas), oneigenlijke tegenstelling (ik ben twee keer onderzocht, dus heb ik geen dope gebruikt), verwarren van delen en gehelen (het kabinet is besluiteloos, dus zijn alle ministers besluiteloos) en meervoudige vraag (sinds wanneer sla je je vrouw niet meer).

Werden drogredenen vroeger gezien als iets verwerpelijks, nu denkt men daar genuanceerder over. In de politiek brengen ze de nodige spanning in de debatten.

Columnisten gebruiken ze als geestig spelletje, getuige de vele voorbeelden uit columns in het boekje u bent dus gewaarschuwd. Er zijn veel redenen waarom mensen drogredeneringen zinvol kunnen gebruiken. De menselijke wereld zit gelukkig helemaal niet zo rationeel-logisch in elkaar.

In de directe interactie tussen mensen gaat het meestal niet om de woorden, maar om de gevoelens die daarachter steken: de metaboodschap. We komen dan op het terrein van de sociolinguïstiek, waarover Deborah Tannen twee boeken schreef (2, 3). Hoewel deze boeken (vooral 3) voornamelijk gaan over de misverstanden tussen mannen en vrouwen, spelen dezelfde verschijnselen in het dagelijks werk. Deze processen zijn nauwelijks te analyseren

en rubriceren als drogredeneringen, omdat metacommunicatie per definitie niet in woorden valt uit te drukken. Dat maakt het ook onmogelijk voorbeelden te geven in dit korte bestek. Tussen mensen speelt veel meer dan de woorden die ze uitspreken. We communiceren impliciet met elkaar door verschillende intonaties, toonhoogten, spreektempo's, volumes, pauzes, interrupties, vragen, verontschuldiging, woordkeuzes, gelaatsuitdrukkingen, gebaren, de manier waarop we reageren en vooral ook niet reageren enzovoort. De dertien drogredeneringen vormen daarin slechts een minuscuul en bijna verwaarloosbaar onderdeel. Vrijwel iedereen heeft geleerd zijn in directe communicatiemiddelen, meestal onbewust, te gebruiken om z'n, doorgaans wel bewuste, doelstellingen te bereiken bij een ander. Veel daarvan is cultureel bepaald; we leren van jongs af indirect communiceren en blijven het bijleren.

Wat heeft dit alles met computers te maken? Niets, zult u zeggen. Ik denk alles, want aan computers werk je samen, en dan is goede communicatie van vitaal belang. Als ontwikkelaars niet begrijpen wat gebruikers zoeken en dit kunnen bespreken, ontstaan verkeerde oplossingen. Ontwikkelaars moeten met elkaar samenwerken om toepassingen te realiseren, en elkaar duidelijk kunnen maken wat de bedoeling is. De baas van een project moet zijn bedoelingen in veel verschillende afdelingen kunnen verduidelijken. Het tegenwoordig zo belangrijke begrip leiderschap – mensen doen wat de door hen verkoren leider zegt – stoelt volledig op communicatie.

Doordat de samenleving steeds pluriformer en internationaler wordt, groeit het belang van goede communicatie, zeker nu computers daarin steeds vaker worden gebruikt en voortdurend nieuwe betekenissen krijgen. Problemen met computers ontstaan vrijwel nooit door technisch onbegrip. De oorzaak ligt bijna altijd in intermenselijk onbegrip.

Tannen weet goed te verwoorden waarom mensen veelal niet gewoon zeggen wat ze bedoelen; waarom indirectheid vaak efficiënter werkt en tevens de relatie bevestigt. Deze irrationele vorm van metacommunicatie is doorgaans een doorn in het oog van programmeurs, die vanwege hun werk strikt logisch moeten denken. Ik denk echter, weet eigenlijk wel zeker, dat een strikt logische wereld verschrikkelijk saai zou zijn. Is het mogelijk gevoelens, emoties of humor uit te drukken in een formele programmeertaal? Mede daarom ben ik blij dat onze (natuurlijke) taal geen logische programmeertaal is en ook nooit goed door een computer te vertalen zal zijn. Het is de metaboodschap waarom het draait en die is per definitie niet te verwoorden en dus niet te vertalen. Wanneer metaboodschappen te verwoorden zijn, noemen we ze bijvoorbeeld 'cliché' en zoeken we nieuwe; als mens draaien we daarvoor onze hand niet om. We doen niet anders, en dat maakt mensen zo ongrijpbaar en zo boeiend.

LITERATUUR

- (1) Eemeren, F. van, en R. Grootendorst: Dat heeft u me niet horen zeggen. Contact, Amsterdam, 1992.
- (2) Tannen, D.: Dat bedoeld ik niet. Prometheus, Amsterdam, 1992.
- (3) Tannen D.: Je begrijpt me gewoon niet. Prometheus, Amsterdam, 1992.

Hein van Steenis (Computable 20 november 1992)