

Lessen van de hedendaagse en de klassieke communicatiekunde

Carel Jansen

Tijdens de (online) studiemiddag van de Vereniging voor Klachtrecht in november vorig jaar gaf Carel Jansen, emeritus hoogleraar communicatie aan de Rijksuniversiteit Groningen een presentatie over de noodzaak om kennis te nemen van de klassieke retorica bij de afhandeling van klachten. Op verzoek van de redactie heeft hij zijn lezing bewerkt tot dit artikel.

Wie een modern communicatie-handboek raadpleegt, heeft een gerede kans in de inleiding het *zender-boodschap-ontvangermodel* tegen te komen. Dat model werd halverwege de vorige eeuw in de context van de technologie van de vastelijntelefonie ontwikkeld door de Amerikaanse mathematici Shannon en Weaver. In de kern komt het model hierop neer: een zender codeert een boodschap, die boodschap wordt naar een ontvanger gestuurd, en die decodeert die boodschap. Als alles goed gaat, komt de gedecodeerde inhoud overeen met wat de zender bedoeld had, maar vaak is er sprake van ruis op de lijn of ander ongemak en is er een verschil tussen intentie en interpretatie. Dat risico bestaat in alle vormen van communicatie – ook wanneer er een klacht bij een organisatie wordt ingediend.

Vier aspecten van communicatie

Hoe het komt dat het lang niet altijd goed gaat in de communicatie, ook niet over klachten, wordt verhelderd in een uitbreiding van het zender-boodschap-ontvangermodel door de Duitse psycholoog Schulz von Thun. Aan het eind van de jaren zeventig zette hij uiteen waarom communicatie gemakkelijk tot problemen en

misverstanden kan leiden, ook als zowel zender als ontvanger de beste bedoelingen hebben.

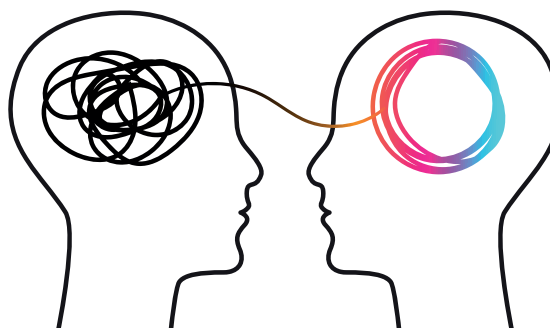
Volgens Schulz von Thun moeten in elke boodschap vier verschillende aspecten worden onderscheiden:

- het zakelijke aspect – de feitelijke informatie die de boodschap geeft;
- het appellerende aspect – wat de zender met de boodschap wil bereiken;
- het expressieve aspect – het beeld dat de boodschap geeft van de zender;
- het relationele aspect – wat de boodschap zegt over de manier waarop de zender aankijkt tegen de ontvanger.

Niet toevallig staat het *zakelijke aspect* van de boodschap hier aan de onderkant van het model. Het vormt vaak de basis van de boodschap. De meeste boodschappen worden in eerste instantie uitgewisseld om feitelijke informatie over te brengen. Maar hoe belangrijk het zakelijke aspect van een boodschap ook kan zijn, communicatie bestaat uit meer dan het uitwisselen van feitelijke informatie. Wie communiceert, wil daar iets mee bereiken: het *appellerende aspect*. Door middel van een boodschap krijgt de ontvanger ook een

bepaald beeld van de zender, of die laatste dat nu wil of niet. Dat is het *expressieve aspect* van de boodschap. Last but not least, de zender laat ook altijd merken hoe hij of zij tegen de ontvanger aankijkt: het *relationele aspect* van de boodschap.

Met name op het relationele vlak kan het gemakkelijk misgaan, zo laat Schulz von Thun zien. Ontvangers zijn in het algemeen erg gevoelig voor de wijze waarop ze worden aangesproken. Als een zender daar onvoldoende oog voor heeft en bijvoorbeeld blijk geeft van onjuiste veronderstellingen over wat een ontvanger weet, vindt of voelt, dan is er een grote kans op schade in de relatie met die ontvanger. En als dat gebeurt, omdat ontvangers zich aangetast voelen in hun gevoel van eigenwaarde of in hun vrijheid om zelf te beslissen en te handelen, is de communicatie gedoemd te mislukken.



nende bezigheden mee gaan doen. U kunt gratis deelnemen aan yoga- en meditatie trainingen, tegen gereduceerd tarief het museum bezoeken en deelnemen aan de jaarlijkse busreizen voor ouderen. Kortom: alles wat u al jaren gewild hebt, maar waar het nooit van is gekomen.'

Er is weinig fantasie voor nodig om je de ergernis van de ontvangers voor te stellen. 'Het gaat de gemeente niets aan wat ik al jaren gewild heb en waar het nog nooit van is gekomen', zullen veel lezers denken. En ook: 'Waar bemoeit de gemeente zich eigenlijk mee?'

Ook, of misschien wel juist bij klachtbehandeling, bestaat er een serieuze kans op relationele schade in de communicatie. Klagers die geen gehoor vinden voor wat ze naar voren brengen, voelen zich immers al gauw vanuit de hoogte behandeld en als persoon tekortgedaan. Als dat beeld de perceptie van de ontvanger overheerst, is de zakelijke kant van de boodschap niet meer relevant. Hoe goed die ook is verzorgd, de ontvanger zal er geen oog meer voor hebben, aldus de les van Schulz von Thun.

Ontvangers zijn gevoelig voor de wijze waarop ze worden aangesproken

Ik geef een voorbeeld uit een voorlichtingscampagne van een gemeente, om te laten zien hoe cruciaal het relationele aspect van een boodschap is.

'Nu u met pensioen gaat, ontstaan er thuis waarschijnlijk verschillende problemen. Wat moet u met uw vrije tijd? Loopt u uw partner niet steeds in de weg? Gelukkig is er een oplossing. Met de gemeentelijke seniorenpas kunt u tegen een gereduceerd tarief aan allerlei ontspan-



Klachtbehandelaars moeten alert zijn op de niet-zakelijke kanten van hun boodschappen

De eigentijdse communicatiekunde maakt ons dus duidelijk dat klachtbehandelaars er goed aan doen voortdurend alert te zijn op de niet-zakelijke kanten van hun mondelinge en schriftelijke boodschappen, en dan in het bijzonder op het relationele aspect daarvan.

Maar ook van de vroege voorgangers van de moderne communicatie-experts, de klassieke retorici, valt veel te leren over manieren om in de eigentijdse communicatie de kans op succes te vergroten.

De klassieke retoric

Al zo'n 2400 jaar geleden bestond in het oude Griekenland het besef dat het belangrijk is om kennis te hebben van verschillende technieken om je publiek te informeren en zo mogelijk te overtuigen. In de klassieke retoric zijn aanwijzingen vastgelegd voor sprekers die een succesvolle redevoering wilden houden. Dat daar juist in Griekenland veel aandacht voor bestond, is geen toeval. Griekenland, en dan met name Athene, was de bakermat van onze democratie. Burgers – in die tijd overigens alleen mannen van dertig jaar of ouder die geen slaaf of vreemdeling waren – stemden bij voorkeur op politici die hen met hun redevoeringen hadden weten te overtuigen. Politici hadden dus alle belang bij goede retorische adviezen. Zo'n vierhonderd jaar later, rond het begin van onze jaartelling, waren het de Romeinen die de retoric van de Grieken verder verfijnden.

Aan Griekse redenaars, en daarna ook aan hun Romeinse opvolgers, werd aangeraden om bij hun overtuigingspogingen gebruik te maken van *ethos*, *pathos* en *logos*. Ook nu nog is dat een uitstekend advies, niet alleen bij mondelinge presentaties, maar ook in teksten die op papier of online verspreid worden. Daarbij kan het gaan over de meest uiteenlopende onderwerpen en communicatievormen: een overheidswebsite over coronamaatregelen, een krantenartikel over wangedrag van BN'ers, een bijdrage aan een Kamerdebat over de woningmarkt, maar ook bij-

voorbeeld de correspondentie bij de afhandeling van een klacht die bij een organisatie is ingediend.

De klassieke retoric is overigens niet alleen relevant voor zenders die effectief willen communiceren. Ook ontvangers – en dat zijn we allemaal voor een groot deel van onze tijd – hebben er belang bij als ze goed op de hoogte zijn van de klassieke retoric. Nog steeds gaat op wat een niet nader bekende Griek ruim tweeduizend jaar geleden al in een muur kerfde: 'Wie de retoric niet bestudeert, wordt er het slachtoffer van.'

Pathos gaat over gevoelens die de zender probeert op te wekken

Ethos, pathos en logos

Ethos staat voor de indruk die de zender (een spreker of schrijver) maakt op het publiek. Komt de zender over als deskundig, eerlijk en onafhankelijk, en slaagt hij of zij erin de sympathie te winnen van de ontvangers? Sympathie winnen is een kwestie van tweerichtingsverkeer. Meestal lukt het zenders alleen om sympathiek gevonden te worden als ze hun ontvangers zelf ook met sympathie tegemoet treden. Zonder dat ze het zo noemden, zagen de klassieke retorici dus al het belang van het expressieve en het relationele aspect van de boodschappen die in de communicatie worden uitgewisseld.

Bij pathos gaat het over de gevoelens die de zender bij de ontvangers probeert op te wekken. Die gevoelens kunnen bij een overtuigingspoging veel gewicht in de schaal leggen en zo het appellerende aspect van de boodschap ondersteunen. Politici zijn zich daarvan meestal zeer bewust. Niet voor niets beginnen hun speeches vaak met concrete voorbeelden waarin (al dan niet gefingeerde) mensen die het moeilijk hebben ten tonele worden gevoerd. 'Voel met deze mensen mee, lever een bijdrage aan de oplossing van hun problemen, en stem op onze partij', is dan de meer of minder expliciete boodschap.

Bij logos gaat het om de feitelijke informatie die de spreker of schrijver over wil brengen, het zake-

lijke aspect van de boodschap dus. Wat moet het publiek straks weten en vinden dat het nu nog niet weet of vindt? Met wat voor argumenten probeert de zender de ontvangers van zijn of haar standpunt te overtuigen, en wat is de samenhang tussen de argumenten en het standpunt? Met deze vragen begeven we ons op het terrein van de klassieke argumentatieleer, die ook nu nog uiterst relevant is. Dat geldt ook voor communicatie over klachten.

Argumentatie

De basisvorm van argumentatie in de klassieke logica is het *sylogisme*. Dit is het standaardvoorbeeld: 'Alle mensen zijn sterfelijk; Socrates is een mens, dus Socrates is sterfelijk.' Het argument dat hier als eerste wordt gepresenteerd ('Alle mensen zijn sterfelijk') vormt het fundament van het sylogisme. Daarmee wordt duidelijk dat de conclusie waar de redenering toe leidt, niet alleen gebaseerd is op een toevallig gegeven, maar op de toepassing van een algemene regel. Zo'n argument wordt de *premisses major* genoemd. Anders dan in de klassieke retorica wordt de premisses major tegenwoordig meestal in de als-dan-vorm gepresenteerd ('Als iemand een mens is, is hij of zij sterfelijk'). Het tweede argument ('Socrates is een mens') wordt de *premisses minor* genoemd. Dat is het concrete gegeven dat onder de algemene regel valt, en dat samen met die algemene regel onontkoombaar leidt tot de conclusie ('Socrates is sterfelijk').

In de gewone, dagelijkse communicatie worden sylogismen zelden of nooit in hun geheel onder woorden gebracht. Meestal is het genoeg als de zender twee elementen presenteert. De ontvanger kan het laatste element zelf wel toevoegen. In de klassieke retorica heet zo'n incompleet sylogisme een *enthymem*. In een enthymem ligt het impliciete element als het ware opgesloten in de combinatie van de andere twee elementen. Meestal is het impliciete element de premisses major, maar ook de premisses minor en soms zelfs de conclusie kunnen impliciet blijven.

Niet elke redenering leidt tot een juiste conclusie, ook niet als de premissen juist zijn en de conclusie op de premissen is gebaseerd. Een



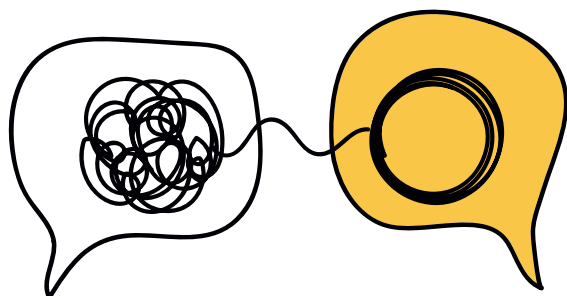
probleem met een redenering kan zijn dat er iets mis is met de logica; de redenering wordt dan *ongeldig* genoemd. Zo kan iemand beweren dat alle Brabantse steden in Nederland liggen (een juiste premisses major) en dat Nijmegen geen Brabantse stad is (een juiste premisses minor) en daaruit de conclusie trekken dat Nijmegen niet in Nederland ligt. Die conclusie is onjuist: Nijmegen ligt immers wel in Nederland. De redenering was logisch ongeldig. Maar het is ook mogelijk dat de logica in een redenering niet deugt en dat de conclusie toch juist is. Zo kan iemand beweren dat alle Brabantse steden in Nederland liggen (juist) en dat Aken geen Brabantse stad is (juist) en daaruit de conclusie trekken dat Aken niet in Nederland ligt. Hoewel de redenering logisch ongeldig is, is de conclusie juist: Aken ligt inderdaad niet in Nederland.

Bij een ongeldige redenering is er iets mis met de logica

Redeneringen die logisch ongeldig zijn, kunnen dus eindigen in een conclusie die juist is, maar ook in een conclusie die onjuist is. Maar het staat vast dat de conclusie van een logisch geldige redenering met juiste argumenten altijd juist moet zijn. Dat kan niet anders. Als iemand beweert dat alle Brabantse steden in Nederland liggen (juist) en dat Tilburg een Brabantse stad is (juist) en daaruit de conclusie trekt dat Tilburg in Nederland ligt, dan valt daar niets tegenin te brengen: beide argumenten zijn juist en de redenering is ook logisch geldig.

Geldige en ongeldige redeneringen

Geldige redeneringen, die meestal met hun Latijnse naam worden aangeduid, zijn de *modus*



ponens (de stellende wijs) en de *modus tollens* (de ontkenkende wijs).

Volgens de *modus ponens* leidt de bevestiging van het eerste deel van de premisse major (het *antecedens*) tot de bevestiging van het tweede deel van de premisse major (het *consequens*). In het kort: als A (het antecedens) dan B (het consequens); A is het geval, dus B is het geval (de conclusie). Stel dat iemand beweert dat alle Brabantse steden in Nederland liggen (premisses major) en dat Tilburg een Brabantse stad is (bevestiging van het antecedens). De conclusie bevestigt het consequens: Tilburg ligt in Nederland. Dat is correct; de redenering is logisch geldig.

Volgens de *modus tollens* leidt de ontkenning van het consequens tot de ontkenning van het antecedens: als A dan B; B is niet het geval, dus A is niet het geval. Een voorbeeld: 'Alle Brabantse steden liggen in Nederland' (premisses major). Als nu in de premisse minor het consequens wordt ontkend ('Aken ligt niet in Nederland'), mag in de conclusie het antecedens worden ontkend ('Aken is geen Brabantse stad'). Ook deze redenering is logisch geldig.

Twee soorten redeneringen die op de *modus ponens* en de *modus tollens* lijken, maar die

Een klassieke geldige redenering: als A dan B; B is niet het geval, dus A is niet het geval

logisch ongeldig zijn, zijn de *ontkenning van het antecedens* en de *bevestiging van het consequens*. In de eerste ongeldige redenering leidt de ontkenning van het antecedens tot de ontkenning van het consequens: als A dan B; A is niet het geval, dus B is niet het geval. Stel iemand beweert dat alle Brabantse steden in Nederland liggen (de premisse major), dat Nijmegen geen Brabantse stad is (ontkenning van het antecedens) en dat Nijmegen dus niet in Nederland ligt (ontkenning van het consequens). Dan is die redenering logisch ongeldig.

Ook ongeldig is een redenering waarin de bevestiging van het consequens leidt tot de bevestiging van het antecedens: als A dan B; B is het geval, dus A is het geval. Vergelijk: alle Brabantse steden liggen in Nederland; Nijmegen ligt in Nederland, dus Nijmegen is een Brabantse stad.

Argumentatie bij klachtafhandeling

Stel, een brievenaar zegt dat de gemeente heeft verzuimd hem te informeren over de invulling van een in bestemmingsplan X opgenomen kavel, met als gevolg ernstige financiële schade. 'Ik beklag mij dan ook over ondeugdelijke voorlichting', aldus de brievenaar. Als deze redenering wordt geanalyseerd met het klassiek-retorische instrumentarium, wat is dan de uitkomst?

Eerst kan worden vastgesteld dat er sprake is van een enthymem, een onvolledig syllogisme dus. De premisse minor is expliciet: 'De gemeente heeft verzuimd mij te informeren over de invulling van een in bestemmingsplan X opgenomen kavel, met als gevolg ernstige financiële schade.' De premisse major is impliciet gebleven: 'Als een gemeente verzuimt iemand informatie te verschaffen over de invulling van een in bestemmingsplan X opgenomen kavel, met als gevolg ernstige financiële schade, dan is er sprake van ondeugdelijke voorlichting.' De conclusie van de brievenaar is wel expliciet: 'Er is sprake van ondeugdelijke voorlichting.' Is deze redenering logisch geldig? Jazeker, het is een zuivere *modus ponens*: als A dan B; A, dus B. Als beide premissen juist zijn – maar dat moet wel goed worden gecontroleerd! – dan is de conclusie ook juist.

Stel nu dat de gemeente als volgt reageert: 'Voor ons staat niet vast dat u ernstige financiële schade dreigt op te lopen doordat u niet bent geïnformeerd over invulling van een kavel in dit bestemmingsplan. De gemeente was dan ook niet verplicht u daarover te informeren.' In dit enthymem is er een expliciete premisse minor: 'U loopt zover wij weten geen ernstige financiële schade op doordat u niet bent geïnformeerd over invulling van een kavel in een bestemmingsplan.' De premisse major is impliciet gebleven: 'Als een burger ernstige financiële schade oploopt doordat hij of zij niet wordt geïnformeerd over invulling van een kavel in een bestemmingsplan, dan moet de gemeente hem/haar die informatie geven.' De expliciete conclusie is: 'De gemeente was niet verplicht om u die informatie te geven.' Is deze redenering logisch geldig? Hier is sprake van een klassieke ontkenning van het antecedens: als A dan B; niet A, dus niet B. Zo'n redenering is logisch ongeldig. Maar let op, dat betekent niet dat de stellingname van de gemeente incorrect is. Het is mogelijk dat de gemeente niet verplicht is om de gevraagde informatie te geven, maar dat volgt niet uit deze redenering.

Drogredenen

Bij een syllogisme met een premisse major waarin het antecedens wordt ontkend of het consequens wordt bevestigd, is er sprake van een *drogreden*: een vorm van argumentatie die logisch geldig lijkt maar dat niet is. Er zijn echter meer drogredenen die in de dagelijkse communicatie kunnen worden gesignaleerd: een onterecht beroep op een autoriteit bijvoorbeeld. Daarbij voert de zender zichzelf, iemand anders of een hele groep op als autoriteit op het gebied waar de discussie over gaat, en stelt de zender die persoon of personen garant voor de juistheid van het eigen standpunt: 'U wilt vast wel van mij aannemen dat (...)', 'Net als professor A.D. de Groot meen ik dat (...)', 'Al mijn collega's zijn het erover eens dat (...)'. Bekend uit de klassieke oudheid is ook de *post hoc ergo propter hoc* (na dit, dus door dit)-drogreden. Tussen twee verschijnselen die zich na elkaar voordoen ('Vorig jaar kreeg mijn dochter een HPV-vaccin en nu is ze chronisch vermoeid') wordt een causaal verband gelegd ('Dat mijn dochter chronisch vermoeid is, komt door het



HPV-vaccin'). Maar dat verband hoeft er helemaal niet te zijn. Zo is in dit voorbeeld uit grootschalig onderzoek onder tienermeisjes gebleken dat er bij meisjes die niet werden gevaccineerd, net zoveel vermoeidheidsklachten waren als bij meisjes die het HPV-vaccin wel kregen.

Behalve logisch geldige en logisch ongeldige redeneringen worden er vaak ook andere strategieën ingezet om mensen ergens van te overtuigen. Dat was al zo in de klassieke oudheid en het gebeurt ook nu nog vaak – zeker als het vermoeden bestaat dat de ander zich liever niet in echte argumenten verdiept. Dit artikel is te kort om daarop in te gaan. Wie er meer over wil weten, kan terecht in het hieronder vermelde handboek en in de literatuur die daar wordt genoemd.

Een drogreden is een vorm van argumentatie die logisch geldig lijkt maar dat niet is

Literatuur

In het handboek *Leren communiceren* gaat het eerste hoofdstuk over de analyse van communicatie op basis van het werk van Schulz von Thun. Het derde hoofdstuk gaat over argumenteren en overtuigen. Aan dit boek zijn enkele voorbeelden in het artikel ontleend. Zie C. Jansen, A. Douma, J. Karreman & J. Ravesteijn, *Leren communiceren*, Groningen: Noordhoff 2021.

Prof. dr. C.J.M. Jansen is emeritus hoogleraar communicatie- en informatiewetenschappen aan de Rijksuniversiteit Groningen. Hij is als research fellow verbonden aan de Universiteit Stellenbosch in Zuid-Afrika.