

WAT EEN RAMP: MENSEN EN LERAREN HEBBEN WEINIG VERSTAND VAN COMMUNICATIE

Ides Callebaut

1. OOK DIT BETOOG IS EEN COMMUNICATIESITUATIE

Wie ben ik?

Ik ben lector Nederlands aan een pedagogische academie of lagere normaalschool in Brugge. Ik moet vaak in mijn ogen vrij zinloze Nederlandse lessen bijwonen. Eén van de vragen die me dan ook bezighouden is: waaraan moeten we in de Nederlandse lessen vooral onze aandacht besteden?

Wat is mijn boodschap?

Op de HSN-conferentie van 1992 en in artikels in onder andere *Vonk* 1987 en 1988 (17:5 en 18:5) heb ik uitgelegd dat degelijk communicatie-onderwijs volgens mij niet kan zonder te leren werken met een model dat je in staat stelt elke communicatiesituatie op jouw niveau vrij volledig te analyseren. Als je niet met zo'n model werkt, dreig je al te vaak belangrijke factoren van de communicatiesituatie uit het oog te verliezen. Ondertussen is die idee al doorgedrongen in het nieuwe leerplan Nederlands van het Katholiek Lager en Kleuteronderwijs in Vlaanderen. Het taal- of communicatiemodel dat ik voorstel en heel intensief gebruik, dank ik aan mijn overleden collega, Frans Vierstraete, die het helaas niet heeft kunnen publiceren. Voor alle duidelijkheid herhaal ik nog eens wat dat taalmodel inhoudt:

Er is altijd iemand die iets zegt over iets, aan iemand, met een bedoeling, op een manier, langs een weg, in omstandigheden en daarop komt een reactie.

Elke communicatiesituatie kun je dus bevragen door negen vragen te stellen: *wie? wat? waarover? aan wie? met welke bedoeling? hoe? langs welke weg? in welke omstandigheden? wat is de reactie?*

Volgens mij is dit taalmodel het beknopte en tegelijk volledigste model dat ik ken. Het is universeel, dat wil zeggen op elke communicatiesituatie toepasbaar. Het is relatief gemakkelijk en dus al

bruikbaar op de basisschool en open genoeg, zodat ook de knapste tekst- en communicatiewetenschappers het eindeloos kunnen gebruiken. De meeste vragen kunnen immers nooit uitputtend beantwoord worden.

Het past ook bij wat Max Wildiers (in *De vijf vreugden van de geest*, 1995) 'de grote onderneming van onze tijd' noemt: 'het streven naar een totaalbeeld van de werkelijkheid'. Ook Ludwig Wittgenstein zou er waarschijnlijk iets in gezien hebben: in zijn tweede filosofische periode (in *Philosophische Untersuchungen*, 1953) heeft hij immers het zoeken naar een zuivere taal (wat bij hem niet betekende wat het voor leraren meestal betekent!) verlaten om te zoeken naar een taal die haar waarde ontleent aan de situatie waarin ze gebruikt wordt: wie wil weten wat een woord betekent, moet erop letten hoe het gebruikt wordt. Tenslotte vind ik het leren werken met dit taalmodel 'maatschappelijk relevant'.

Waarover gaat het?

Is wat ik zeg betrouwbaar? Beantwoordt wat ik zeg aan de werkelijkheid? In dit korte bestek is het niet mogelijk alles aan te tonen wat ik hierboven beweer. In deel 2 van mijn betoog zal ik alvast proberen aan te tonen dat niet of onvoldoende rekening houden met de negen factoren van het taalmodel de communicatie in het werkelijke leven compleet om zeep kan helpen.

Aan wie vertel ik dat?

Aan collega's Nederlands die de moeite doen om naar Diemen te komen om na te denken over het schoolvak Nederlands en die misschien ook willen dat hun lessen normaal-functioneel en maatschappelijk relevant zijn.

Wat is de bedoeling?

Ik ben laaiend enthousiast over dit taalmodel en gebruik het ontzettend veel. Telkens werkt het voor mij verhelderend. Ik kan er zelfs deze uiteenzetting mee structureren. Toch ondervind ik dat studenten en collega's aan wie ik dit taalmodel voorstel, er wel kunnen inkomen dat het bruikbaar is in de Nederlandse lessen, maar dat ze er niet zoveel belang aan hechten als ik. Het lijkt voor hen een schoolse aangelegenheid, zonder belang voor het echte leven.

Met deze uiteenzetting wil ik aantonen dat het beheersen van de factoren van communicatiesituaties niet alleen een kwestie van schoolse taalvaardigheid is: veel ellende - en ook wel veel onge-

wilde hilariteit - zou vermeden kunnen worden als mensen niet zouden vergeten rekening te houden met wie de spreker of schrijver is, met wat hij precies zegt, met waarover hij het eigenlijk heeft, met andere woorden met de betrouwbaarheid van wat hij zegt, met de luisteraar of de lezer, met de bedoeling, met de manier waarop het gezegd wordt, met de weg die daarvoor gebruikt wordt, met de omstandigheden en tenslotte met de reactie.

Ik vind ook dat communicatie niet alleen aangeleerd moet worden als een mediatechniek om anderen te overtuigen, te verleiden. Niet alleen verkopers, copywriters, reclamemensen en managers moeten dus communicatie beter leren begrijpen en beheersen, maar alle mensen. Zo kunnen we in ons onderwijs bijdragen tot een beter contact tussen mensen, tot een harmonischer samenleving en tot een betere ontplooiing van de individuen.

Hoe? Langs welke weg?

Ik moet proberen mijn stelling kort, zorgvuldig en toch helder uit te leggen. Misschien klinkt ook iets van mijn enthousiasme erover door. Ik denk dit te doen langs de weg van het taalmodel zelf en via heel verschillende voorbeelden van communicatiemoeilijkheden uit de samenleving.

Wat zijn de omstandigheden?

Op het congres over Het Schoolvak Nederlands kan ik gemotiveerde collega's bereiken. Communicatie is in onze samenleving tegelijkertijd in en ook een groot probleem. Dicht bij ons en op ons tv-scherm zien we de verschrikkelijkste conflicten uitvechten.

In een tijd waarin men het al over informatiesnelwegen heeft, wordt het heel belangrijk *die geweldige stroom informatie te kunnen verwerken*, dat wil zeggen telkens in de totaliteit van de werkelijkheid te begrijpen. Ik denk dat dat met dit taalmodel veel beter kan dan zonder. Ik heb nochtans de indruk dat het communicatie-onderwijs niet veel voorstelt, precies omdat men niet met zo'n model werkt en er ook niet de behoefte aan voelt.

Wat is de reactie?

Dat moet ik uiteraard aan u overlaten.

Is het inderdaad belangrijk in communicatiesituaties rekening te houden met die negen factoren van het taalmodel?

2. ENKELE VOORBEELDEN

Wie is de spreker, schrijver? Wie ben ik als spreker, schrijver? Het maakt uiteraard een verschil uit wie iets zegt. Een onthutsend voorbeeld daarvan hebben we onlangs nog meegemaakt bij het proces van O.J. Simpson: over het algemeen zeiden zwarten dat het goed was dat Simpson vrijgesproken was en blanken dat het een schande was.

We weten allemaal dat de geschiedenis meestal geschreven wordt door de overwinnaars en dat hun verhaal grondig kan verschillen van dat van de verliezers. De vraag wie? speelt ook mee in de discussie over de Dutchbatsoldaten in Srebrenica. 'De Nederlandse Dutchbatsoldaten, neutrale waarnemers ter plaatse, met de neus op de feiten, zeggen dat de Serviërs zich in Srebrenica correct gedragen hebben. Waarom hen dan niet geloven en wel de westerse politici en de media?' schrijft M. Pavi, een Servische balling in België, in De Standaard van 3 augustus 1995. Hier is tweemaal de vraag *wie?* (Dutchbatsoldaten, Pavi) belangrijk.

In zijn doctoraatsverhandeling *Vorbij afschuw en verschoning*. (verdedigd op 15 maart 1995) stelt Didier Pollefeyt dat één van de ondeugden die tot zulke wreedheden leiden als die die door banale mensen in Auschwitz begaan zijn, *fragmentatie* is: dat betekent dat je je opsplijt in verschillende delen, waarvoor je verschillende ethische normen hanteert. Bij de nazi's nam dat extreme vormen aan: voorbeeldige huisvaders konden in de kampen veranderen in gruwelijke sadisten. Wanneer we in communicatie treden, moeten we dus onszelf zijn, mogen we ons niet opsplitsen.

Maar misschien moeten we niet alleen onszelf zijn om op een ideale manier te communiceren, maar moeten we onszelf ook kunnen wegcijferen, moeten we *belangeloos* genoeg kunnen zijn om de waarheid te vertellen of te ontdekken en om de andere hoffelijk te benaderen. Begrijpen, oordelen, discussiëren, onderhandelen kun je niet zo goed als je eerst op je eigen belang uit bent.

Wat zegt hij?

Het is niet erg fijn tegen dik Saartje te zeggen: 'Wat is die Kaatje toch mooi slank, hé!' Deze week is een Japanse minister onder Koreaanse druk moeten opstappen omdat hij, off the record, gezegd had dat de Japanners tijdens de bezetting van Korea daar ook wel goede dingen hadden gedaan. Alhoewel daar wel iets van

aan was, was dat voor de Koreanen een onverdraaglijke uitspraak. Je kunt dus niet altijd alles tegen iedereen zeggen. Dat kan ook afhangen van je bedoeling en van de weg die je gebruikt ...

Waarover gaat het?

Het probleem van de amnestie in België is voor een deel: waarover heeft men het wanneer men het woord *amnestie* gebruikt? De enen verstaan daaronder soms alleen maar: wegwerken van de onrechtvaardig lange naweeën van de repressie, anderen denken dat daarmee bedoeld wordt: vergeven en vergeten van oorlogsmisdaden. Het is duidelijk dat je zo moeilijk tot een overeenkomst kunt komen.

We weten dat de Nederlandse luitenant-kolonel Karremans de waarheid niet gezegd heeft, toen hij vertelde dat de Serviërs zich bij de verovering van Srebrenica 'correct' gedragen hebben en dat de vluchtelingen volgens hem in algemene zin 'op correcte wijze afgevoerd zijn'. Loog hij of wist hij het niet? Dat kunnen we alleen beoordelen als we beter weten wie die Karremans is, wat de omstandigheden waren waarin hij dat gezegd heeft, wat zijn bedoelingen waren, hoe hij dat gezegd heeft, langs welke weg zijn woorden tot bij ons gekomen zijn...

De Israëli's hebben 'land for peace' beloofd. Maar waarover gaat het eigenlijk? Over echt land afstaan of over het recht om in een land te wonen?

Je zou denken dat woorden altijd verwijzen naar een werkelijkheid, maar soms doen ze dat niet en verwijzen ze enkel naar een bedoeling. Als je dat niet correct inschat, kun je geweldige problemen hebben, zoals in de enclaves Epa, Gorade en Srebrenica: de VN hadden die enclaves 'veilige zones' genoemd. De moslims die dat geloofden, gaven hun wapens aan de VN af en waren zo weerloos tegenover de Serviërs. De VN-troepen hebben de veiligheid, die ze nochtans zelf hadden uitgeroepen, immers niet verdedigd.

Tot wie is het gericht? Met andere woorden: waarvoor wordt de andere aangezien? De meeste en ook de pijnlijkste communicatiefouten worden in verband daarmee gemaakt.

Eén van de redenen waarom mensen elkaar zo wreed aanpakken is *dat ze zich helemaal niet in de andere inleven*: de Israëlische ex-veiligheidsagent Uzi Mahnaimi vertelde in *De Standaard* van

2 oktober 1995 over zijn vroegere Palestijnse vijanden: 'Ik was niet radicaal. Palestijnen lieten me totaal onverschillig. Ook al zijn ze er, je kent ze niet, je ziet ze niet.'

Dat geldt waarschijnlijk ook voor de meeste, zoniet alle folteraars en moordenaars: ze zien hun slachtoffers niet als mensen zoals zij, maar als vijanden, of ze zien ze helemaal niet. De radio van de Hutu-extremisten riep de Hutu's op de Tutsi's massaal te vermoorden, maar de radio verwoordde het zo: 'Dood de kakkerlakken!' Hutu's die Tutsi's vermoord hadden en nadien geïnterviewd werden, zeiden ook: 'We hebben de kakkerlakken vermoord.' (gehoord en gezien in de *Panorama*-uitzending van 26 oktober 1995 'De doden zijn niet dood', een reportage die gebaseerd was op het boek van Els De Temmerman over haar ervaringen in Rwanda).

In een Britse documentaire *Vergeven, nooit!* (uitgezonden in het BRT 2-programma *De kleren van de keizer* van 5 november 1995) vertelde een Servische soldaat: 'We hebben het gevoel niet tegenover mensen, maar tegenover dieren te staan. Wij doen niet wat zij met onze vrouwen en kinderen doen. Wij hebben nooit een moslimvrouw verkracht. De vrouwen zijn trouwens geëvacueerd.' Pollefeyt noemt dat in zijn onderzoek over Auschwitz depersonalisatie: 'Dat betekent dat je de ander ontdeet van zijn concrete gelaat. In de kampen werden de joden uitgekleeft, genummerd, in grote groepen samengebracht, uitgehongerd. Zo waren ze in de ogen van de bewakers geen mensen meer, maar beesten. En dus konden ze als beesten worden afge maakt.' Het heeft niet altijd met moord en doodslag te maken: Nederlands onderzoek bij jongens die zich aan incest tegenover hun zusjes schuldig hadden gemaakt, wees uit dat die jongens niet in staat waren zich in anderen in te leven (*De Standaard*, 18 april 1994).

Heel vaak ontstaan de problemen ook doordat de enen de anderen *a priori* een bepaald imago en bepaalde intenties toeschrijven. Zo vertelde in dezelfde tv-documentaire 'Vergeven, nooit!' een Servische militair die in een vorige sequens door verschillende moslims van zware mishandelingen beschuldigd was, maar die natuurlijk ontkende: 'Ik voel geen haat, maar ik kan niet samenleven met mensen die mijn vrouw en mijn kinderen, mijn mensen de keel willen oversnijden'. Op extremistisch-joodse affiches in Hebron had men het over 'bloeddorstige Arabische vijanden'.

Er kunnen ook al grote problemen zijn als *we in de anderen alleen het andere willen zien*: in Nederland en in Bosnië is er heel wat te doen geweest over de houding van de Nederlandse blauwhelmen in Srebrenica. Volgens mijn krant, *De Standaard* van 4 november, hebben de blauwhelmen zich daar tegenover de moslims, die ze als 'een zootje ongeregeld' bestempelden, erg misdragen en hebben ze veel sympathie getoond voor de Serviërs, die daar nochtans vreselijke dingen gedaan zouden hebben. Het zou kunnen dat de Nederlandse soldaten last hadden van het anders-zijn van de moslims.

Ook het omgekeerde is een probleem: *in de nadere niet het anders-zijn kunnen erkennen*. Het probleem van amnestie in België heeft o.a. ook met dit onvermogen te maken: de vooral Vlaamse voorstanders van amnestie begrijpen niet dat de collaboratie in Wallonië heel anders was dan in Vlaanderen, waardoor het begrijpelijk is dat de Walen zo hardnekkig tegen amnestie zijn; ze begrijpen ook niet welke psychologische impact amnestie op de slachtoffers van de nazi's heeft en waarom die dus niet van amnestie willen weten.

Het probleem is dus telkens dat we de *anderen niet zien zoals ze zijn*. Carlos Fuentes zegt het zo: 'We berokkenen anderen pas schade wanneer we niet in staat zijn ons hen voor te stellen' (in *Apollo en de hoeren*, een boek met een titel die door de Nederlandse uitgever bedacht is en waar Fuentes heel boos om is. De titel suggereert immers niet waarover het boek gaat).

De Amerikaanse minister van Defensie tijdens de Vietnamoorlog, later voorzitter van het IMF, Robert McNamara, heeft onlangs een boek geschreven waarin hij toegeeft dat de Amerikaanse politiek die tot de Vietnamoorlog geleid heeft, één grote vergissing was. Onder meer zagen de Amerikanen de Noordvietnamezen die tegen de Fransen vochten aan voor communisten, terwijl ze eigenlijk op de eerste plaats nationalistten waren, bevrijdingsstrijders die hun land wilden verlossen van de vreemde overheersers, eerst de Fransen, later de Amerikanen. Ze schatten dan ook de verbetenheid niet in waarmee de Vietnamezen tegen hen zouden vechten, want de Amerikanen dachten dat de Vietnamezen onder communistische dwang tegen hen vochten. Zo ook heeft de CIA jarenlang de Arabische fundamentalisten gesteund die ze nu als de grootste vijanden beschouwen. De CIA zag hen vroeger alleen als bondgenoten tegen de gemeenschappelijke vijanden: de nationalistten en de communisten en zag hen niet aan voor wat ze toen ook al waren: vijanden van de westerse cultuur. Zo plegen

terroristen die door de CIA werden opgeleid terreuracties tegen pro-westerse Arabische politici, tegen democratisch ingestelde Arabische intellectuelen, tegen het World Trade Centre in New York, het hart van de VS, en zelfs tegen de paus (in Manila, januari 1995)...

Op dezelfde manier heeft Israël vroeger ook Hamas gesteund, omdat Hamas tegen Arafat was. Nu pleegt uitgerekend Hamas aanslagen om het vredesproces te kelderen...

Het gebeurt ook wel dat we een communicatiefout maken doordat we ons *tot de verkeerde richten* ('Schiet niet op de pianist!'): zo gingen in Afrika landbouwprojecten de mist in omdat de promotoren zich richtten tot de mannen, terwijl het de vrouwen zijn die zich daar met de landbouw bezighouden.

Wat is de bedoeling?

Nog een veel voorkomende communicatiefout is dat we de bedoeling niet juist inschatten. Als een leerling je uitscheldt, is dat omdat hij je wil kwetsen? Of wil hij alleen maar tonen dat hij kwaad is en weet hij niet goed hoe hij dat adequaat kan tonen?

Was en is het de bedoeling van de onderhandelende partijen in het Joegoslavische conflict tot een oplossing te komen of is het de bedoeling zoveel mogelijk territorium en macht te verwerven? Of zijn er nog andere bedoelingen, zoals 'het verleden' wreken? De bemiddelaars moeten dat weten, als ze hun rol goed willen spelen.

Als extremistische joden roepen: 'God zal onze vijanden vernietigen!', dan verwijzen die woorden niet naar een werkelijkheid, maar naar een wens, een bedoeling. Dat gold ook voor de naam 'veiligheidszones', die de VN aan de moslimenclaves in Bosnië gaven. We weten wat de gevolgen daarvan waren.

Hoe is het gezegd? Hoe luisteren en lezen we? Communicatiefouten maken we ook door niet zorgvuldig te spreken of te schrijven, zodat we misverstanden uitlokken. We luisteren of lezen vaak niet zorgvuldig genoeg.

De ideale manier van omgaan met elkaar is misschien nog *hoffelijkheid*. George Steiner heeft dat volgens mij mooi verwoord in zijn boek *Het verbroken contract* (1990): we proberen de andere zo goed als we kunnen te begrijpen, wel wetend dat we de andere nooit helemaal kunnen begrijpen; daarbij bewaren we altijd de

nodige reserve, een vitale afstand. Ook daarin schieten we vaak tekort: dat we te vlug binnendringen in de intimiteit van de andere. Helaas is dat binnendringen in andermans intimiteit één van de attractiepolen van het televisie-amusement geworden...

Langs welke weg?

Vijanden hebben in conflicten soms de neiging *niet rechtstreeks* met elkaar te willen onderhandelen. Het is heel waarschijnlijk dat dat één van de redenen is waarom conflicten veel langer aanslepen dan nodig. Als de tegenstanders direct contact met elkaar zouden willen, zouden ze waarschijnlijk meer begrip en respect voor mekaar kunnen opbrengen dan nu vaak het geval is.

Een probleem is soms: *welke taal* gebruiken we? Iedereen weet hoe er gebakkeleid wordt over het gebruik van het Engels in het hoger onderwijs. Dat is een delicates zaak dan argeloze promotoren wel eens denken. Vlamingen zijn daarvoor veel gevoeliger dan Nederlanders omdat ze zich nog de tijd herinneren dat de Vlamingen in België door hun oversten aangesproken werden in een taal die velen onder hen niet begrepen. Dat leidde b.v. op het slagveld van de eerste wereldoorlog tot vreselijke misverstanden.

Merkwaardig, en volgens mij verheugend, is dan ook dat op de Vlaamse culturele zender BRT 3 het Frans en het Engels bij interviews vaak zonder vertaling gebruikt worden. Dat was een tijd geleden heel moeilijk geweest. Die evolutie wijst er volgens mij op dat sommige Vlamingen hun complexen kwijt zijn en dat BRT 3 zijn luisteraars niet als ongeletterden of gecomplexeerde Vlamingen behandelt.

In welke omstandigheden?

Het is duidelijk dat je bepaalde moppen wel in de kroeg kunt vertellen, maar niet op een begrafenismaaltijd. Eigenlijk spelen de omstandigheden altijd mee.

We hebben veel te vaak de neiging *conflicten te isoleren*, te reduceren tot momentopnamen: zo bijvoorbeeld eisen de westerse staten van het Noorden dat de andere staten aan 'interne democratisering' werken, terwijl diezelfde westerse staten het vertikken werk te maken van internationale democratisering. Nochtans kan het ene niet zonder het andere. Dat maakt de op zichzelf gerechtvaardigde eis om interne democratisering voor de betrokken landen geheel ongeloofwaardig (prof. L. Reyckler in *De Standaard* van 28 augustus 1995). Dat verklaart dus ook waarom de staten uit

het Zuiden niet altijd zo happig zijn om tot meer democratisering te komen. En dat begrijpen wij in onze arrogantie niet altijd...

Bij conflicten is het altijd belangrijk rekening te houden met de omstandigheden, bijvoorbeeld met het verleden en de toekomst: in Rwanda en in Joegoslavië bijvoorbeeld, maar ook in Zuid-Afrika en Palestina speelt het verleden terecht of ten onrechte mee: als de partijen zich niet over het verleden kunnen verzoenen en als ze niet bereid zijn ook in de toekomst met elkaar in vrede te leven, dan blijft de communicatie slecht. Een op het moment logische oplossing kan inefficiënt blijken als ze geen rekening houdt met het verleden en de toekomst.

De interpretatie van het belang van de omstandigheden kan soms op een eigenaardige manier verschillen: de uitlatingen van luitenant-kolonel Karremans over het correct gedrag van de Bosnische Serviërs werden door minister Voorhoeve eigenaardig genoeg *afgewimpeld omdat Karremans ter plaatse was*: Karremans had daardoor geen zicht meer op 'het totale patroon van de oorlog'. Anderen, zoals de Belgische Serviër Pavic, stelden natuurlijk dat Karremans *juist geloofwaardiger was* dan bijvoorbeeld minister Voorhoeve *omdat hij ter plaatse was...*

Wat is de reactie?

Het is natuurlijk van het allergrootste belang de mogelijke reactie van de anderen goed in te schatten. Robert McNamara, zojuist al genoemd, heeft moeten toegeven dat hij en zijn collega's de reactie van de Vietnamezen en van de Cambodjanen totaal verkeerd hadden ingeschat. Met alle rampzalige gevolgen vandien, rampzalig vooral voor de Vietnamezen en de Cambodjanen zelf, maar ook voor de Amerikanen, die lang onder het trauma van de Vietnamoorlog geleden hebben.

Hoe vaak gebeurt het niet dat iemand moet toegeven dat hij helemaal niet gedacht had dat zijn uitlatingen zo'n storm van woede of verontwaardiging oproepen zouden hebben. Vraag het bijvoorbeeld maar aan Salman Rushdie.

3. BESLUIT

Ik heb mijn besluit al lang genomen: als heel intelligente, goed geïnformeerde, goed opgeleide mensen al zulke zware communicatiefouten maken door de communicatiesituatie onvolledig of

onjuist in te schatten, dan lijkt het mij nodig jonge mensen te leren hoe ze zulke fouten misschien kunnen vermijden. Het leren beheersen en toepassen van het taalmodel kan daar volgens mij toe bijdragen. Ik denk dat dat heel belangrijk is, veel belangrijker dan de pietluttigheden waarmee men zich in de Nederlandse lessen vaak bezighoudt.