

TAALDESKUNDIGE JEANINE MIES

‘Magneetwoorden maken mensen bereidwillig’

Magneetwoorden zijn onmisbaar in positief taalgebruik. Ze benoemen wat je wél wilt. Dus: ‘Plek zat bij het station’ in plaats van ‘Hier geen fietsen plaatsen’. Jeanine Mies onderzoekt sinds haar studie Nederlands welk taalgebruik tot het gewenste gedrag leidt. Zij bedacht de term magneetwoorden en schreef er een boek over, dat zij op 22 oktober overhandigde aan Friso Fennema, directeur Communicatie bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. In C een opwarmertje: zeven technieken voor positief taalgebruik.



Magneetwoorden

Jeanine Mies

ISBN: 9789461266248

Prijs: 20 euro, incl. btw.

In 2018 reikte Jeanine Mies de eerste magneetwoordentrophy uit aan de Durfpoli, een initiatief van de Rijksuniversiteit Groningen en jeugdinstelling Accare. In veel ziekenhuizen is er een Angstpoli, waar mensen behandeld worden tegen angsten en fobieën. Groningen koos voor de naam Durfpoli, met als gevolg dat jongeren gemakkelijker over hun bezoek aan de poli vertellen. Ze gaan leren dūrven in plaats van het stigmatiserende ‘bang zijn’ onder controle te krijgen.

“Ik vind het een prachtig voorbeeld van het effect van woorden”, zegt Mies, die met de Durfpoli het eerste hoofdstuk van haar boek start. “Magneetwoorden benoemen wat je wilt aantrekken (durf in dit geval) in plaats van wat je wilt afstoten (angst) – naar de twee polen van een magneet. Deze woorden drukken uit waar je naartoe wil, in plaats van waar je vanaf wil. Zo versterk je wat je wil bereiken.”

Je gaat het pas zien als je het doorhebt

Mies wandelt veel en fotografeert dan tekstbordjes. ‘Geen afval achterlaten’, ‘Niet aanmeren’ of ‘Let op! Hier geldt: fiets fout = fiets weg’. Ze heeft er ontelbaar veel verzameld en circa tweehonderd stuks zijn opgenomen in het boek. Velen zijn niet-boodschappen die tegen haren instrijken of mensen op verkeerde ideeën brengen. “Je gaat het pas zien als je het doorhebt”, lacht ze, verwijzend naar de Cruijffiaanse uitspraak. “Gelukkig heb ik ook veel bordjes met positief taalgebruik. ‘Kauwgom? Van bekkie naar bakkie’ vind ik een leuke, gericht tegen het uitspuwen van kauwgom op straat. Of: ‘Liefde is: ook de poep opruimen’, tegen hondendrollen.”

Rapporteren, een favoriete bezigheid

Mies studeerde Nederlandse taalbeheersing aan de Universiteit Leiden en ging na haar studie aan

de slag als marktonderzoeker bij Intomart GfK. Het rapporteren was daar haar favoriete onderdeel. “Hoe kun je het zo opschrijven, dat mensen het niet alleen begrijpen, maar ook in beweging komen”, licht ze toe. Daarom besloot ze in 1999 als zelfstandig tekstschrijver en trainer verder te gaan. Het departement van Friso Fennema, aan wie ze het eerste exemplaar van haar boek heeft overhandigd, was de eerste opdrachtgever. Toenmalig minister Tineke Netelenbos ging het Nationaal Verkeers- en Vervoersplan uitbrengen en de beleidsmakers zochten een redacteur. “Al werkende voor verschillende opdrachtgevers werd mij steeds duidelijker dat je met kennisoverdracht maar beperkt gedrag kan beïnvloeden. Daarom ben ik me gaan verdiepen in de psychologie en in gedragssturende technieken”, zegt Mies. Dat leidde onder andere tot het geven van trainingen aan de Academie voor Toezicht. “Ik leer inspecteurs hoe ze met hun rapporten organisaties kunnen motiveren de regels beter na te leven.”

De wél-beweging

Hoe kwam ze tot magneetwoorden? “Het was een coach die mij wees op mijn eigen niet-uitspraken. Dan zei ik bijvoorbeeld ‘Dat lukt me natuurlijk nooit’ of tegen mijn zoon ‘Niet zoveel lawaai maken’. Ik leerde zulke uitspraken om te keren. En ik ging het overal zien; in bordjes, mails, campagneslogans, krantenkoppen, hashtags, projectnamen en functienamen. Neem ‘ambassadeur jeugdwerkloosheid’, wie wil dat nou zijn? Of neem premier Schoof die vlak na zijn aantreden in de Tweede Kamer reageerde met: ‘Dit kabinet is geen kleuterklas’. Door het te ontkennen, bevestig je het beeld juist, zoals bekend uit de framing-theorie.” Mies pleit daarom voor een ‘wél-beweging’ en hoopt dat communicatieprofessionals zich aansluiten door

de aandacht te richten op wat we wél willen, wat wél kan en wat wél goed gaat.

Open your world

In deze tijd van polarisatie en haatdragende, negatieve uitspraken is positief taalgebruik belangrijker dan ooit. Mies doet dan ook een oproep aan de communicatieprofessionals op zoek te gaan naar magneetwoorden. Daarvoor is nodig dat je weet welk gedrag je wilt bewerkstelligen. Kritisch is ze op een recente Sire-campagne ‘Verlies elkaar niet als polarisatie dichtbij komt’. “Na het spotje heb je geen idee wat je als individu moet doen. Je ziet twee mensen elkaar uitschelden en daarna elkaar in de armen vallen. Maar wat is daartussen gebeurd? Dat is interessant. Dát is handelingsperspectief. Dan is de Heineken-reclame ‘Open your world’ beter, waarin je ziet hoe twee mensen met tegengestelde meningen dicht bij elkaar komen en uiteindelijk een biertje met elkaar gaan drinken.”

Bordjes-safari

In haar boek heeft Mies zeven technieken uitgewerkt voor positief taalgebruik. In het kader bij dit artikel worden ze met een voorbeeld genoemd. Ze nodigt communicatieteams uit om eens op ‘bordjes-safari’ te gaan. “Wat hangt er in jullie omgeving aan boodschappen? Fotografeer ze en bespreek ze met elkaar: waarvan word je opstandig, waarvan juist bereidwillig?”

Enthousiast besluit ze: “Een veelgehoorde ergernis op kantoor is de vaat die op bureaus blijft staan. Bij Naturalis in Leiden hebben ze hun oproep nu veranderd. Dat is geworden: ‘Fijn dat iedereen zijn vaat weer opruimt. Laten we het kweken van schimmelculturen overlaten aan de desbetreffende afdelingen’. Geloof me, zo’n knipoog werkt.” —

Zeven technieken voor meer magneetkracht

1. De omkering

Voorbeeld: de ‘Week van de Werkbalans’ in plaats van de ‘Week van de Werkstress’

2. Concrete acties

Voorbeeld: ‘NK Tegelwippen: tegel eruit, plant erin’, tegen klimaatverandering

3. Complimenten en bedankjes

Voorbeeld: met een smiley ‘Bedankt dat je hier 30 rijdt’, tegen snelheidsovertredingen

4. Vragen en keuzes

Voorbeeld: ‘Hoe vaak verander jij je wachtwoord?’, tegen phishing

5. Goede voorbeelden

Voorbeeld: ‘We hebben dit jaar al 9.875 koffiebekers bespaard’, tegen plastic afval

6. Identiteitswoorden en beloftes

Voorbeeld: ‘Food Rescue Team’, tegen voedselverspilling

7. Knipoogteksten en rijm

Voorbeeld: ‘100% BOB, 0% op’, tegen alcohol in het verkeer

‘Neem premier Schoof die in de Tweede Kamer zei dat dit kabinet geen kleuterklas is. Door het te ontkennen, bevestig je het beeld juist’