

# Woorden als Wapens

## College 11: Conversational Human Voice

M. (Maarten) van Leeuwen

[m.van.leeuwen@hum.leidenuniv.nl](mailto:m.van.leeuwen@hum.leidenuniv.nl)

# 1. Kernbegrippen (1)

## *Vorige week*

- Afstand en nabijheid in de politiek (tot twee publiekstypen)
  - Inclusief en exclusief 'we'
  - Negatieve bejegening
    - Pejoratieve metaforen & vergelijkingen, werkwoorden met negatieve connotatie, verkleinwoorden, aanspreken bij voornaam
  - Kiezers centraal stellen
    - Expliciete verwijzing, grammaticale rol, impliciet perspectief,
  - Toegankelijk taalgebruik
    - Jargon, concrete en abstracte woorden, individuen opvoeren, details, directe rede, expliciete inferenties

## *Deze week*

- Conversational human voice
- Personalisatie
- Informele taal
- Uitnodigende retoriek

## 2. Conversational Human Voice

- CHV: 'De mate waarin een menselijk geluid in de toonzetting van de reacties doorklinkt.' (Van Hooijdonk & Liebrecht, 2018, p.46; Kelleher & Miller, 2006)

## 2. Conversational Human Voice

- Webcare: reageren van organisaties op online berichten van 'stakeholders' (klanten, inwoners, cliënten et cetera).
- 'Een van de factoren die bijdraagt aan succesvolle webcare is de toon die organisaties aannemen in hun communicatie' (50)
  - Conversational Human Voice zou 'de effectiviteit van webcare' beïnvloeden (p. 46).
  - Computergemedieerde communicatie (CMC) kan als afstandelijk worden ervaren
  - *Social Presence Theory*: afstandelijkheid wordt weggenomen als mensen toch het gevoel hebben met een mens te communiceren
  - CHV kan gezien worden als de verbale realisatie van *social presence* (51)
    - Minimaliseren afstand / maximaliseren nabijheid (vgl. vorige week!)

## 2. Doelen Van Hooijdonk & Liebrecht (2018)

1. Een bijdrage leveren aan de linguïstische operationalisatie van CHV (47)
  - Welke conversationele linguïstische elementen zijn betrouwbaar te identificeren in webcare-gesprekken?
2. Het voorkomen van conversationele linguïstische elementen in webcare-gesprekken in kaart brengen (48)
  - In welke mate zijn de uit de theorie onderscheiden conversationele linguïstische elementen gemeengoed in webcare-gesprekken?
  - In hoeverre verschillen Nederlandse gemeenten in hun inzet van conversationele linguïstische elementen in webcare-gesprekken?

## 2. Doelen Van Hooijdonk & Liebrecht (2018)

1. Een bijdrage leveren aan de linguïstische operationalisatie van CHV (47)
  - Welke conversationele linguïstische elementen zijn betrouwbaar te identificeren in webcare-gesprekken?
2. Het voorkomen van conversationele linguïstische elementen in webcare-gesprekken in kaart brengen (48)
  - In welke mate zijn de uit de theorie onderscheiden conversationele linguïstische elementen gemeengoed in webcare-gesprekken **van Nederlandse gemeenten**?
  - In hoeverre verschillen Nederlandse gemeenten in hun inzet van conversationele linguïstische elementen in webcare-gesprekken?

## 2. Doelen Van Hooijdonk & Liebrecht (2018)

1. Een bijdrage leveren aan de linguïstische operationalisatie van CHV (47)
  - Welke conversationele linguïstische elementen zijn betrouwbaar te identificeren in webcare-gesprekken?
2. Het voorkomen van conversationele linguïstische elementen in webcare-gesprekken in kaart brengen (48)
  - In welke mate zijn de uit de theorie onderscheiden conversationele linguïstische elementen gemeengoed in webcare-gesprekken **van Nederlandse gemeenten**?
  - In hoeverre verschillen Nederlandse gemeenten **onderling** in hun inzet van conversationele linguïstische elementen in webcare-gesprekken?

## 2. Doelen Van Hooijdonk & Liebrecht (2018)

1. Een bijdrage leveren aan de linguïstische operationalisatie van CHV (47)
  - [Welke conversationele linguïstische elementen kunnen op basis van theoretische inzichten/eerdere CHV-literatuur worden onderscheiden?]
  - Welke conversationele linguïstische elementen zijn betrouwbaar te identificeren in webcare-gesprekken?
2. Het voorkomen van conversationele linguïstische elementen in webcare-gesprekken in kaart brengen (48)
  - In welke mate zijn de uit de theorie onderscheiden conversationele linguïstische elementen gemeengoed in webcare-gesprekken van Nederlandse gemeenten?
  - In hoeverre verschillen Nederlandse gemeenten onderling in hun inzet van conversationele linguïstische elementen in webcare-gesprekken?



## 2. Conversational Human Voice

- Doelen van webcare
  - Klantenservice
  - public relations
  - Marketing
- Bedrijven (for-profit): winst genereren
- Gemeente (non-profit): garanderen van de openbare orde en veiligheid
  - Inwilligen verzoeken is regelgebonden
- Complex publiek



### 3. Linguïstische kenmerken

- Operationalisatie
  - Personalisatie
    - Ondertekening (*Wies; ^MO*)
    - Persoonlijke begroeting (*ha Pieter*)
    - Persoonlijk aanspreken (*Robert, je, jij, jouw*)
  - Informeel taalgebruik
    - Verkortingen (*pls, ok, meldingsnr*)
    - Afkortingen (*LOL, aub, DM*)
    - Non-verbale clues (*??, heel, MOOI, ☺*)
    - Tussenwerpsel (*Oh, haha, wow*)



### 3. Linguïstische kenmerken

- Operationalisatie
  - Uitnodigende retoriek
    - Stimuleren van de dialoog (*kun je vertellen wat er speelt?*)
    - Bedanken (*bedankt*)
    - Tonen van sympathie of empathie (*wat vervelend*)
    - Verontschuldigen (*excuses voor het lange wachten*)
    - Humor (*we wachten vol spanning op je commentaar in 2030!*)



**Dick** De toekomst is waterstof auto's, ik spreek jullie over 10jaar weer. Einde discussie!

**Auteur**  
**ANWB** ✓ Hallo Dick,  
We wachten vol spanning op je commentaar op 9 maart 2030. 😊  
Met vriendelijke groet,  
Wim ANWB Webcare

### 3. Combinaties van (formulerings)keuzes

Personalisatie

(veelal) formulering

Informeel taalgebruik

(veelal) formulering

Uitnodigende retoriek

Taalhandelingen

# 5. Methode en resultaten

Tabel 3 Het voorkomen van conversationale linguïstische elementen in gemeentelijke webcare ( $N_{\text{webcare-tweets}} = 769$ )

Conversatoneel linguïstische element	# Aanwezig
<b>Personalisatie</b>	
Ondertekening	504 (65,5%)
Persoonlijk aanspreken	287 (37,3%)
Persoonlijke begroeting	72 (9,4%)
<b>Informeel taalgebruik</b>	
Verkortingen	68 (8,8%)
Non-verbale cues	68 (8,8%)
Afkortingen	66 (8,6%)
Tussenwerpsels	9 (1,2%)
<b>Uitnodigende retoriek</b>	
Bedanken	123 (16,0%)
Tonen van sympathie of empathie	71 (9,2%)
Stimuleren van de dialoog	34 (4,4%)
Humor	29 (3,8%)
Verontschuldigen	21 (2,7%)

Tabel 2 Betrouwbaarheid van het identificatie-instrument van conversationale linguïstische elementen

Conversatoneel linguïstisch element	Voorbeeld	Betrouwbaarheid	Overeenstemming
<b>Personalisatie</b>			
Ondertekening	<i>Groet, Wies; ^WP</i>	$\kappa = 1,00, p < .001$	100%
Persoonlijke begroeting	<i>Ha Pieter</i>	$\kappa = 0,93, p < .001$	99%
Persoonlijk aanspreken	<i>Robert, je, jij, jouw</i>	$\kappa = 0,77, p < .001$	89%
<b>Informeel taalgebruik</b>			
Verkortingen	<i>Pls, ok, meldingsnr</i>	$\kappa = 0,68, p < .001$	96%
Afkortingen	<i>LOL, aub, DM</i>	$\kappa = 0,58, p < .001$	91%
Non-verbale cues	<i>??, heeeel, MOOI, :-)</i>	$\kappa = 0,80, p < .001$	97%
Tussenwerpsels	<i>Oh, haha, wow</i>	$\kappa = 0,66, p < .001$	97%
<b>Uitnodigende retoriek</b>			
Stimuleren van de dialoog	<i>Kun je vertellen wat er aan de hand is?</i>	$\kappa = 0,28, p < .001$	97%
Bedanken	<i>Bedankt voor je melding!</i>	$\kappa = 0,86, p < .001$	97%
Tonen van sympathie of empathie	<i>Vervelend, hopelijk is het snel opgelost.</i>	$\kappa = 0,56, p < .001$	90%
Verontschuldigen	<i>Excuus voor de overlast.</i>	$\kappa = 1,00, p < .001$	100%
Humor	<i>Dat hangt ervan af of je oud genoeg bent ;-)</i>	$\kappa = 0,74, p < .001$	99%

- Waarom is de betrouwbaarheid van enkele elementen een stuk lager, terwijl de overeenstemming hoog is?
- Wijze van tellen: per tweet? Per conversatie? Wat als een verschijnsel meerdere keren per analyse-eenheid voorkwam?

# 5. Methode en resultaten

Tabel 4 Toetswaarden van eenwegs-variantieanalyses waarbij de 20 gemeenten zijn vergeleken in het gebruik van conversationale linguïstische elementen in webcare

Conversationeel linguïstisch element	Toetswaarden	Significant afwijkende gemeenten
<b>Personalisatie</b>		
Ondertekening	$F(19, 750) = 31,68, p < .001.$ $M = 0,66; SD = 0,48.$	Enschede ( $M = 0,51, SD = 0,51$ ) Den Haag, Deventer, Gouda en Hilversum ( $M = 0, SD = 0$ )
Persoonlijke begroeting	$F(19, 750) = 9,92, p < .001.$ $M = 0,09; SD = 0,29.$	Amsterdam ( $M = 0,40, SD = 0,49$ ) Enschede ( $M = 0,26, SD = 0,44$ ) Haarlem ( $M = 0,37, SD = 0,49$ )
Persoonlijke aanspreken	$F(19, 749) = 5,78, p < .001.$ $M = 0,38; SD = 0,49.$	Deventer ( $M = 0,03, SD = 0,16$ ) Haarlem ( $M = 0,68, SD = 0,47$ ) Leeuwarden ( $M = 0,09, SD = 0,29$ )
<b>Informeel taalgebruik</b>		
Verkorting	$F(19, 746) = 2,68, p < .001.$ $M = 0,09; SD = 0,29.$	Den Haag ( $M = 0, SD = 0$ ) Tilburg ( $M = 0,29, SD = 0,46$ ) Utrecht ( $M = 0,27, SD = 0,46$ )
Afkortingen	$F(19, 749) = 1,78, p < .05.$ $M = 0,09; SD = 0,28.$	-

Non-verbale cues	$F(19, 749) = 3,38, p < .001.$ $M = 0,09; SD = 0,28.$	Rotterdam ( $M = 0,28, SD = 0,46$ )
Tussenwerpsels	$F(19, 747) = 1,27, p = .19.$ $M = 0,01, SD = 0,11.$	-
<b>Uitnodigende retoriek</b>		
Stimuleren van de dialoog	$F(19, 750) = 1,54, p = .07.$ $M = 0,04; SD = 0,21.$	-
Bedanken	$F(19, 750) = 2,55, p < .001.$ $M = 0,16; SD = 0,37.$	-
Tonen van sympathie of empathie	$F(19, 750) = 2,13, p < .01.$ $M = 0,09; SD = 0,29.$	's-Hertogenbosch ( $M = 0,25, SD = 0,43$ )
Verontschuldigen	$F(19, 750) = 1,15, p = .30.$ $M = 0,03; SD = 0,16.$	-
Humor	$F(19, 748) = 4,03, p < .001.$ $M = 0,04; SD = 0,19.$	's-Hertogenbosch ( $M = 0,19, SD = 0,40$ )

Opmerking: Deze gemeenten wijken significant af van het gemiddelde. Voor de paarsgewijze vergelijkingen is de Bonferroni-correctie toegepast. Ondanks het gevonden hoofdeffect voor afkortingen en bedanken, werden geen significante verschillen gevonden tussen de gemeenten.

- Hoe worden 'significant afwijkende gemeenten' geïnventariseerd?
- Waarom worden grote en middelgrote gemeenten vergeleken? Op welke basis?
- Welke conclusies worden getrokken?

## 6. Weekopdracht

Bespreek in groepjes van circa drie studenten je antwoorden op de casus-analyse uit de weekopdracht (hieronder herhaald).

- a. Analyseer welke van de door Van Hooijdonk & Liebrecht onderscheiden linguïstische elementen er in de berichten van de gemeente Leiden op Twitter voorkomen. Rapporteer hierover in zowel absolute als relatieve aantallen (voor relatieve aantallen: in hoeveel procent van de berichten komt dat specifieke element voor).
- b. Welke andere formuleringskeuzes vallen je op in de berichten van de gemeente Leiden? Analyseer voor de stilistische keuzes die jou zijn opgevallen systematisch hoe vaak ze voorkomen.

Bespreek ook in hoeverre je eigen casus afwijkt van de gemeentecasus.



## 6. Weekopdracht

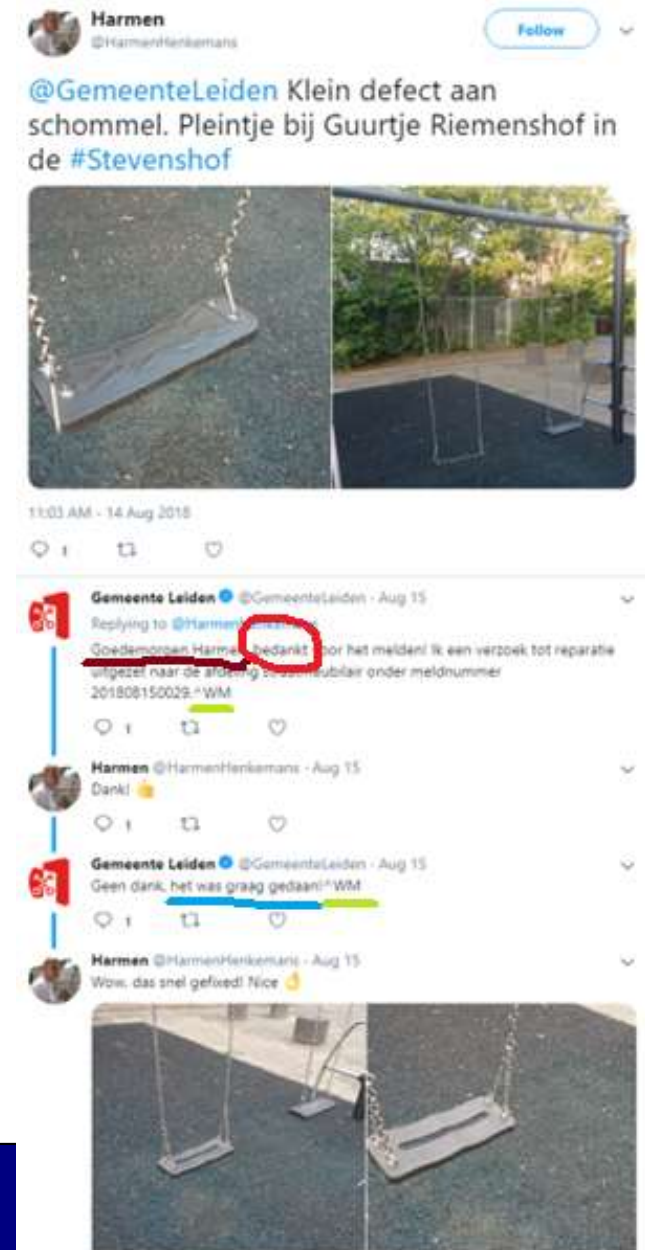
- Personalisatie
  - Ondertekening: 2
  - Persoonlijke begroeting: 0
  - Persoonlijk aanspreken: 0
- Informeel taalgebruik
  - Verkortingen: 0
  - Afkortingen: 0
  - Non-verbale clues:
  - Tussenwerpsels: 0
- Uitnodigende retoriek
  - Stimuleren van de dialoog: 1
  - Bedanken: 2
  - Tonen van sympathie of empathie: 0
  - Verontschuldigen: 0
  - Humor: 0





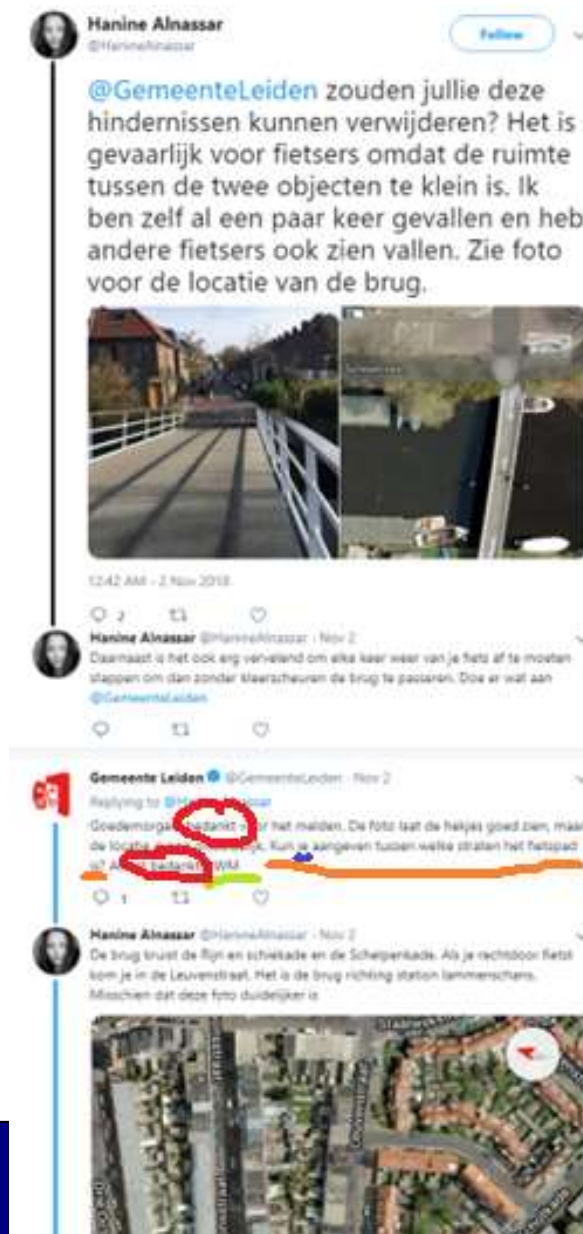
## 6. Weekopdracht

- Personalisatie
  - Ondertekening: 2
  - Persoonlijke begroeting: 1
  - Persoonlijk aanspreken: 0
- Informeel taalgebruik
  - Verkortingen: 0
  - Afkortingen: 0
  - Non-verbale clues:
  - Tussenwerpsels: 0
- Uitnodigende retoriek
  - Stimuleren van de dialoog: 0
  - Bedanken: 1
  - Tonen van sympathie of empathie: 1
  - Verontschuldigen: 0
  - Humor: 0



# 6. Weekopdracht

- Personalisatie
  - Ondertekening: 2
  - Persoonlijke begroeting: 1 (?)
  - Persoonlijk aanspreken: 3 (let op: 2x in een bericht)
- Informeel taalgebruik
  - Verkortingen: 0
  - Afkortingen: 0
  - Non-verbale clues:
  - Tussenwerpsels: 0
- Uitnodigende retoriek
  - Stimuleren van de dialoog: 1
  - Bedanken: 2 (let op: 2x in een bericht)
  - Tonen van sympathie of empathie: 0
  - Verontschuldigen: 1
  - Humor: 0



## 6. Weekopdracht

- Personalisatie
  - Ondertekening: 1
  - Persoonlijke begroeting: 0
  - Persoonlijk aanspreken: 0 (?)
- Informeel taalgebruik
  - Verkortingen: 0
  - Afkortingen: 0
  - Non-verbale clues:
  - Tussenwerpsels: 0
- Uitnodigende retoriek
  - Stimuleren van de dialoog: 1
  - Bedanken: 1
  - Tonen van sympathie of empathie: 0
  - Verontschuldigen: 0
  - Humor: 0



## 6. Weekopdracht

- Personalisatie
  - Ondertekening: 1
  - Persoonlijke begroeting: 0
  - Persoonlijk aanspreken: 0
- Informeel taalgebruik
  - Verkortingen: 0
  - Afkortingen: 0
  - Non-verbale clues:
  - Tussenwerpsels: 0
- Uitnodigende retoriek
  - Stimuleren van de dialoog: 0
  - Bedanken: 1
  - Tonen van sympathie of empathie: 0
  - Verontschuldigen: 0
  - Humor: 0



Ruud Neuteboom  
@kiai59

Follow

@GemeenteLeiden De nieuwe school op de Hoflaan in Leiden is geopend. Nu al problemen door fietsers en bromfietzers die over de voetpaden rijden, er staan borden voetpad rond Vijfhovenhuis. Barricades voor fietsers is erg wenselijk.

4:30 AM - 5 Nov 2018



Gemeente Leiden @GemeenteLeiden · 3h

Replying to @kiai59

Goedemiddag, dank voor het melden. Een aanvraag voor nieuwe hekjes/barricades voor fietsers kan via het contactformulier ingediend worden met eventueel een foto van de verkeerssituatie:

[gemeente.leiden.nl/contact-en-ope...](https://gemeente.leiden.nl/contact-en-ope...)

^WM

## 6. Weekopdracht

Conversationeel linguïstisch element	Aantal aanwezig
<b>Personalisatie</b>	
Ondertekening	8 (100%)
Persoonlijke begroeting <sup>1</sup>	2 (25%)
Persoonlijk aanspreken	3 (37,5%)
<b>Informeel taalgebruik</b>	
Verkorting	0
Afkorting	0
Non-verbale clues	0
Tussenwerpsels	0
<b>Uitnodigende retoriek</b>	
Stimuleren van de dialoog	3 (37,5%)
Bedanken	6 (75%)
Tonen van sympathie of empathie	1 (12,5%)
Verontschuldigen	1 (12,5%)
Humor	0



## 6. Weekopdracht

b. Welke andere formuleringskeuzes vallen je op in de berichten van de gemeente Leiden? Analyseer voor de stilistische keuzes die jou zijn opgevallen systematisch hoe vaak ze voorkomen.

*Vaak onpersoonlijk karakter door nominalisatie ('het melden', 'het doorgeven', 'een verzoek', 'reparatie', 'een aanvraag'). Ook wordt de lijdende vorm een aantal keer gebruikt ('Het was graag gedaan').*

*Ook andere formuleringen dragen bij aan een onpersoonlijk karakter, zoals 'de locatie is niet helemaal duidelijk'. Persoonlijkere formuleringsalternatieven zijn bijvoorbeeld 'de locatie is me niet helemaal duidelijk' of 'ik heb nog niet helder wat de locatie is'.*

## 6. Weekopdracht

Kies zelf een bedrijf of organisatie die aan webcare doet en analyseer de laatste 10 conversaties op het gebruik van de conversational human voice. (Maak screenshots van deze webcare-gesprekken en voeg die toe als bijlage.) Rapporteer hoe vaak de linguïstische elementen die Van Hooijdonk & Liebrecht onderscheiden voorkomen. Zijn er zaken die opvallen in de keuzes die het bedrijf/de organisatie maakt?

## 6. Eigen voorbeelden

Ik heb de webcare van mensenrechtenorganisatie Oxfam Novib geanalyseerd. (...)

Het valt me op dat non-verbale cues veelvoorkomend zijn bij deze organisatie in tegenstelling tot de gemeente Leiden zoals hierboven genoemd. Ik denk dat Oxfam Novib in dit opzicht al wat 'progressiever' is en meer de taal van de (digitale) jeugd snapt. Ook wordt er geen gebruik gemaakt van ondertekeningen, ten opzichte van de gemeente Leiden die dat wel systematisch doet. Ik denk dat dit te verklaren is dat het hier niet echt gaat om hulpvragen waar later eventueel nog op teruggekomen moet worden.

(Iris)

 nappys.nl.wasbare.luiers 3 w  
Wat goed deze post, zeker ook de laatste alinea! ❤️ Heel verdrietig en schandalig 😞  
Beantwoorden

 oxfamnovib 3 w · Auteur  
Heel verdrietig, inderdaad. Dit moet anders! Deel jij de boodschap?  
@nappys.nl.wasbare.luiers  
Beantwoorden

 rachelroos18 18u  
Hoe bestel ik die? Groet, Rachel  
Beantwoorden

 oxfamnovib 53 minuten · Auteur  
@rachelroos18 via de link in onze bio! 🙌  
Beantwoorden

 knownbyaname 1 w  
😞😞😞  
Beantwoorden

 oxfamnovib 1 w · Auteur  
@knownbyaname Ongelofelijk he? heb je de petitie getekend om dit te veranderen?

 vonnehageman 2 w  
Waarom blijven jullie het gelijkheid noemen en niet gelijkwaardigheid?  
Beantwoorden

 oxfamnovib 2 w · Auteur  
@vonnehageman Wij gaan uit van gelijkwaardigheid en vinden dat iedereen gelijk is, maar helaas wordt nog niet iedereen op de wereld gelijk behandeld. En wij strijden door tot dit bereikt is. Zou jij liever het woord gelijkwaardigheid lezen?  
Beantwoorden

 diplomess\_ 1 w  
Dank voor deze belangrijke infografic 🙌  
Beantwoorden

 oxfamnovib 7d · Auteur  
@diplomess\_ Fijn dat je er wat aan hebt!  
Beantwoorden

 titatokenaar 2 w ❤️   
Ik met jullie. Ben nog lang niet moe hoor ❤️  
Beantwoorden

 oxfamnovib 2 w · Auteur  
@titatokenaar 🙌❤️  
Beantwoorden

 xannejansenx 2 w  
Wij strijden met jullie mee!  
Beantwoorden

 oxfamnovib 2 w · Auteur  
@xannejansenx 🙌  
Beantwoorden



## 6. Eigen voorbeelden

(...)

Tevens valt me op dat ze vaak gevat zijn. In hun reacties pakken ze terug op wat degene tegen hen zegt. Bijvoorbeeld met de emoji's (...); dat deden ze, omdat degene wie op hen reageerde dat ook zo deed.

(...)

(Kaylee)



## 6. Eigen voorbeelden

Voor mijn analyse heb ik gekeken naar uitingen van Bol op Instagram.

Element	Absolute aantallen	Relatieve aantallen
Ondertekening	0 gevallen	0%
Persoonlijke begroeting	10 gevallen (aanspreken met @gebruikersnaam)	100%
Persoonlijk aanspreken	2 gevallen	20%
Verkorting en afkortingen	0 gevallen	0%
Non-verbale cues	1 geval	10%
Tussenwerpsels	1 geval	10%
Stimuleren van de dialoog	1 (twijfel)geval	10%(?)
Bedanken	0 gevallen	0%
Tonen van sympathie of empathie	0 gevallen	0%
Verontschuldigen	1 geval	10%
Humor	10 gevallen	100%

Wat opvalt is het gebruik van (pogingen tot) humor. Dit doet Bol in alle onderzochte gevallen. Hierbij valt ook op dat de mensen met wie Bol interactie heeft, dit voor een groot deel zelf ook uitlokt en hierin meespeelt, wat ook te maken heeft met de meme-achtige, humoristische content die het bedrijf plaatst. Daarnaast valt op dat veel van de mensen met wie Bol interactie heeft, de persoon die de berichten schrijft aanspreekt als Gerda. Schijnbaar is er met de volgers dus gecommuniceerd dat de medewerker die de Instagrampagina van Bol bijhoudt, Brenda heet. Ook valt op dat de interacties in eigenlijk ieder geval van korte duur is, wat ook komt doordat Bol de dialoog niet echt stimuleert. In één geval lijkt het erop dat dit wel gebeurt, aangezien Bol reageert met "Het klinkt alsof dit je is overkomen". Hoewel dit wel voor een opening zorgt binnen de communicatie, nodigt dit niet direct uit om verder te praten en kan het ook worden gezien als een observatie.

(Haye)



## 6. Eigen voorbeelden

Wat mij opvalt qua keuzes die PostNL maakt met de webcare services is dat zij niet eenduidig communiceren met hun klanten. Er wordt geen gebruik gemaakt van een standaard format waar elk bericht aan voldoet. Elk bericht is anders en wordt anders beantwoord, afhankelijk van de persoon die op dat moment de webcare verzorgt. Wat mij ook opviel is dat de berichten niet persoonlijk ondertekend worden door een medewerker van het bedrijf en er wordt soms vanuit het bedrijfsperspectief en soms vanuit de ik perspectief gecommuniceerd met de klant.

(Kim)





Wat me opvalt in de webcaregesprekken van CoolBlue is dat zij in geen enkel geval afsluiten met een persoonlijke ondertekening. Dit lijkt een bewuste keuze. Voorheen was CoolBlue namelijk één van de eerste bedrijven die dit altijd wél deed. Ik ben benieuwd waarom ze daar inmiddels klaarblijkelijk vanaf zien.

Daarnaast tonen ze heel vaak begrip/empathie voor de situatie van de klant, daar lijken ze duidelijk op getraind. Aan de andere kant maakt CoolBlue opvallend weinig excuses. Wellicht dat dit ermee te maken heeft dat excuses maken aangeeft dat je iets fout hebt gedaan, en dat men dit liever niet publiekelijk doet – voor de beeldvorming van het bedrijf.

Wat ze wel consequent doen is het persoonlijk begroeten van de klant en het persoonlijk aanspreken in de berichten.

Waar CoolBlue vaak bekend staat om de humor in hun communicatie, zie je dit in de webcaregesprekken relatief weinig terug.

(Roosmary)



Universiteit Leiden

## 6. Eigen voorbeelden

(Quinty)



## 7. Kernbegrippen (2)

*Deze week*

- Conversational human voice
  - Personalisatie
  - Informele taal
  - Uitnodigende retoriek

## 8. Afsluiting

- Woorden als wapens
  - Effecten van formuleringskeuzes
  - “Wanneer de stijl verandert, verandert ook de inhoud.” Burger & De Jong (2009, p. 19)
  - *Construal*: de menselijke gave om verschijnselen in de werkelijkheid op verschillende manieren te conceptualiseren en weer te geven (cf. Langacker 1987; Verhagen 2005).
  - Betekenis is meer dan een beschrijving van de werkelijkheid: geeft ook altijd een subjectief perspectief op de werkelijkheid.
  - Dus: stilistische varianten zijn niet betekenisloos; ze geven verschillende *construals* van hetzelfde verschijnsel in de werkelijkheid.
  - In deze opvatting moet ‘stijl als versiering’ (‘dress of thought’) worden verworpen.
- Behandelde formuleringskeuzes en stijlmiddelen
  - Framing
  - Metaforen
  - Perspectief
  - Taalintensiteit
  - Lijdende vorm
  - Naamwoordstijl
  - Voornaamwoorden
  - Combinaties van stijlmiddelen

## 8. Afsluiting

- Beoordeling
  - Participatie (10%; bundel al je weekopdrachten tot één PDF en upload dat bestand op Brightspace)
  - Presentatie (20%; check vandaag nog even of je presentatie op Brightspace staat)
  - Tentamen (70%)



## 8. Afsluiting

- Tentamen
  - Dinsdag 4 januari van 9.00-11.00 uur, Lipsius 011
- Twee soorten vragen: kennisvragen over de inhoud van de artikelen & collegestof, en toepassingsvragen
  - Voorbeelden van kennisvragen op de volgende slides (NB: de vragen gaan over artikelen die dit niet jaar op de leeslijst stonden, dus je kunt deze niet vragen beantwoorden, maar ze geven wel een beeld van het soort kennisvragen dat je kunt verwachten.)
  - De toepassingsvragen lijken op de weekopdrachten (analyseren van casus in termen van een stijlmiddel; antwoorden motiveren door verbanden te leggen met inzichten uit de literatuur).
- Zorg ervoor dat je kern van de artikelen kunt uitleggen en kunt toepassen op casuïstiek.
- Zorg ervoor dat je de terminologie uit de literatuur/colleges gebruikt.

## 8. Voorbeelden van tentamenvragen

Margreet Onrust (2005) betoogt in haar artikel 'Vermijd de naamwoordstijl! Over stijladviezen en retorica' onder meer dat in de Nederlandse praktijk van stijladvisering de retorische kracht van naamwoordstijl sterk onderbelicht blijft. Wat is de verklaring die Onrust geeft voor het negatieve imago dat de naamwoordstijl in schrijfadvisieboeken heeft? Leg uit. (NB: vraag gaat over artikel dat dit jaar niet op de leeslijst staat.)

Cornelia Ilie onderscheidt in haar artikel 'Strategic forms of address (...)' onder meer drie retorische strategieën op het gebied van aanspreekvormen, die zij aanduidt met (in)directheid, (niet-)wederkerigheid en (in)consistentheid. Leg uit wat Ilie onder deze strategieën verstaat. (NB: vraag gaat over artikel dat dit jaar niet op de leeslijst staat.)

## 8. Voorbeelden van tentamenvragen

- a) In het artikel 'De eurocrisis in het nieuws, (...)’ maken Joris e.a. onder meer een onderscheid tussen *framing devices* en *reasoning devices*. Wat wordt onder deze begrippen verstaan? Leg uit.
- b) Stel: je werkt als communicatieadviseur voor een financiële instelling die medeverantwoordelijk kan worden gehouden voor de financiële crisis. Als je een persbericht moet schrijven over die crisis, welk van de drie frames die Joris e.a. (2013) onderscheiden zou je dan gebruiken, en waarom? Leg uit.

## 8. Voorbeelden van tentamenvragen

In Bijlage 3 vind je een bericht van de ironische website Speld.nl van 27 maart 2014, waarin Poetins expansiedrang (jegens Oekraïne / de Krim) op de hak wordt genomen. In het artikel wordt geregeld gebruikgemaakt van naamwoordstijl.

- a) Onrust e.a. (1993) onderscheiden drie soorten naamwoordstijl. Welke zijn dat, en waarom is het van belang die van elkaar te onderscheiden? Licht toe.
- b) Onderstreep in Bijlage 3 de gevallen van naamwoordstijl.
- c) Wat is in deze tekst het effect van het gebruik van naamwoordstijl op de voorstelling van zaken? Motiveer je antwoord.
- d) Zijn er nog andere stilistische keuzes die eveneens aan dit effect bijdragen? Zo ja, benoem deze en leg uit hoe ze aan dat effect bijdragen.

(NB: zie weekopdracht college 8; weekopdracht college 7 was ook ooit een tentamenvraag, net als de weekopdracht van college 9 trouwens)

## 8. Voorbeelden van tentamenvragen

Hiernaast zie je een passage uit een journalistiek narratief uit *Trouw* dat verscheen na de tramaanslag in Utrecht in maart 2019, waarin de lezer wordt 'uitgenodigd' een *mediated witness* te worden. Noem drie stilistische technieken die hiertoe worden ingezet. Geef van iedere techniek een concreet voorbeeld (geef regelnummer) en leg kort uit hoe die techniek bijdraagt aan het 'meebeleven' van het verhaal.

(zie weekopdracht college 5)

- 1 Om kwart voor elf staat de tram stil, dan de hele stad
- 2 De tram op weg naar het centrum van Utrecht kwam tot stilstand op het 24 Oktoberplein. Het drama
- 3 dat zich daar afspeelde, verlamde de hele stad.
- 4 Ilona Bos, Amber Dujardin, Hans Marijnissen en Gidi Pols en Petra Vissers18 maart 2019, 19:51
- 5 10.45 uur Schoten in een tram in Utrecht
- 6 Ze zijn op weg naar de Jaarbeurs, naar het busstation en willen daar overstappen op de lijn naar de
- 7 universiteit op de Uithof, of ze willen gewoon een ochtend winkelen in het oude centrum van
- 8 Utrecht. Maar om kwart voor elf, net voor de bocht op het 24 Oktoberplein, komt er een einde aan
- 9 deze normale maandagochtend. Er klinken schoten, passagiers vallen neer tussen de kunststof
- 10 stoeltjes, de tram komt schokkend tot stilstand.
- 11 Martine Rood, algemeen directeur van een digitaal zorgplatform, is aan het werk in haar kantoor pal
- 12 aan het 24 Oktoberplein. Ze kijkt niet direct uit op de plek van het drama, maar hoort wel dat er
- 13 wordt geschoten. "Het bizarre was dat mijn collega van de buitendienst juist kwam aanrijden toen
- 14 het gebeurde. Hij zag mensen uit hun auto vluchten en kwam bibberend bij ons binnen." Als ze naar
- 15 buiten wil om een kijkje te nemen, sommeert de politie haar om direct weer naar binnen te gaan.
- 16 "Alles is hermetisch afgesloten. We hebben alle deuren en ramen dichtgedaan. Ik zie het plein alleen
- 17 via de weerspiegeling in de ruiten. Er lopen megaveel hulpverleners. De trams staan nog steeds stil."
- 18 Bouwvakker Michel Andonov is op het plein aan het werk als hij de consternatie ziet in de tram. "Ik
- 19 hoorde schoten. Vermoedelijk is er daarna iemand uit de tram gesprongen. Ik zag hem schieten op
- 20 een witte auto, en daarna op een vrachtwagen. Hij schoot dwars door een ruit. Daarna sprong hij in
- 21 een bordeauxrode auto. Hij reed om de trams heen de Beneluxlaan in. Ik ben ontzettend
- 22 geschrokken."

<https://evasys.leidenuniv.nl/evasys/online.php?p=2L59V>

