



BEP

Bird's Eye Perspective

**Patronen ontdekken
in online conversaties**



**LECTORAAT
COMMUNICATIE
IN DIGITALE
TRANSITIE**

EEN PERSPECTIEF OP ONLINE CONVERSATIES

Sociale media zorgen voor een grillig verloop van het publieke debat.

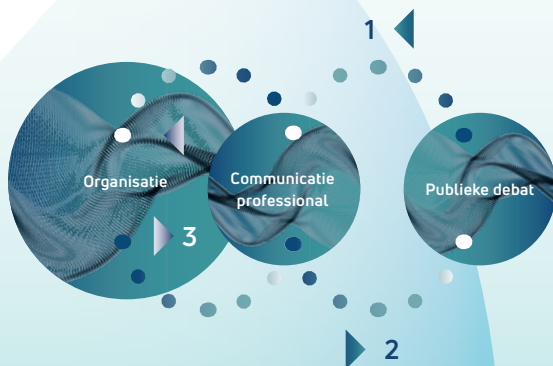
Dat komt doordat iedereen via deze media zijn zegje kan doen en velen van die mogelijkheid ook inderdaad gebruik maken.

Vaak is dat spontaan en ongefilterd. De gevolgen daarvan kunnen voor iedereen en zeker voor politiek, publieke organisatie en bedrijfsleven heftig zijn. Vandaar de onder communicatieprofessionals steeds terugkerende vraag: **wat doen we met al die beroering die via sociale media tot ons komt?**

Tegenspreken? Negeren? Meedoen?

Bij veel organisaties ontbreekt een handelingsperspectief hiertoe. Een dergelijk perspectief voor interactie met de omgeving is cruciaal aangezien de omgeving bepaalt of het handelen van een organisatie al dan niet als legitiem wordt ervaren.

Ook kan social media monitoring een significante bijdrage leveren. Verder ontbreekt het nog aan manieren om de impact van taal en de handelingen die mensen daarmee verrichten in kaart te brengen.



Knelpunten effectieve communicatie

In het tweejarige onderzoeksproject Goed Gere(a)geerd analyseerden onderzoekers van de Hogeschool Utrecht het publieke debat rond issues in het publieke debat die organisaties voor communicatie-dilemma's stelden.

Het project gaf antwoord op de dringende vraag: Hoe kunnen communicatieprofessionals in publieke organisatie beter omgaan met de huidige publicitaire golfbeweging van voortdurend debat, regelmatige issues en incidentele crises? Hiertoe is een tool gemaakt, Bird's Eye Perspective (BEP), die communicatieprofessionals handvatten biedt bij issue-management in het publieke debat aan de hand van de uitkomsten van de context- en discoursanalyses van Goed Gere(a)geerd.



ONDERZOEKSTIJDLIJN

Goed Gere(a)geerd' is onderdeel van een reeks aan projecten, waarbinnen we een perspectief bieden op patronen die zich voordoen in online conversaties. Met deze kennis ontwikkelen we handvatten voor communicatieprofessionals.

09.2014 – 06.2015

The Next Level

Partners: Nationale Politie, Ministerie van Algemene Zaken, Universiteit Leiden, Wageningen Universiteit, Logeion, Communicatiebureaus.

Opbrengst: De DAB (discours-analytische bril training) waarin we communicatieprofessionals in het domein van veiligheid ondersteunen in het herkennen van geruchtvorming en mobilisatie in het social media discours ten tijde van maatschappelijke mini crises zoals een vermissingscasus.



Onderzoeksdoelstelling: Om vat te krijgen op sociale media in tijden van crises is kennis nodig van: de kracht en werking van interacties via sociale media bij crises, de crisis context (betrokken spelers en hun handelen), de belangrijkste communicatiedilemma's die zich voordoen onder invloed van sociale media, keuzen in taalgebruik en welke effecten deze oproepen.

02.2021 – 04.2023

Goed Gere(a)geerd

Partners: Ministeries, Communicatiebureaus, Tilburg University.

Opbrengst: BEP (Bird's Eye Perspective): een leeromgeving waarin communicatieprofessionals van publieke organisaties kunnen oefenen met het herkennen van onderstromen op sociale media aan de hand van patronen in taalgebruik, en inzicht krijgen in de manieren waarop zij kunnen aansluiten op het online gesprek.



Onderzoeksdoelstelling: Hoe kunnen communicatieprofessionals in publieke organisaties beter omgaan met de huidige publicitaire golfbeweging van voortdurend debat, regelmatige issues en incidentele crises?

Het doel van dit project is het vinden van een breed toepasbare en structurele aanpak om "de communicatieprofessional in issuemanagement te equiperen".

10.2022 – 09.2024

360 graden Newsroom

Partners: 3G, RVO, Nationale Politie, Communicatiebureaus, lectoraten HU en HAN.

Opbrengst: Doorontwikkeling van BEP waarbij we een algoritme opnemen in de leeromgeving met behulp van text mining en artificial intelligence.



Onderzoeksdoelstelling: Welke mogelijkheden worden geboden door discoursanalyse, artificial intelligence & UX Design? Wat zijn de beperkingen en waar schieten mens en machine te kort? Kunnen we een algoritme inbedden in de BEP-leeromgeving waarmee automatisch feedback wordt gegeven?

11.2023 – 10.2027

BEP27

Partners: 3G,...

Opbrengst: Doorontwikkeling van BEP mbv AI technieken en Smart Education, met specifieke aandacht voor de ethische context.



Onderzoeksdoelstelling: Hoe kunnen communicatieprofessionals het publieke discours zo monitoren dat zij en de instellingen die zij vertegenwoordigen in staat zijn tot een adequate reactie op dat discours.

BIRD'S EYE PERSPECTIVE

BEP staat voor Bird's Eye Perspective. BEP biedt jou als communicatieprofessional een perspectief in online conversaties. Het perspectief helpt die conversaties en eventueel daaropvolgende interacties op waarde te schatten. Je kunt inzichten uit BEP gebruiken om bewuster te zijn van de gevoeligheden en weerstanden in gesprekken die gaande zijn en aan te sluiten op wat leeft in het publieke debat. Dit stelt je in staat om in gesprek te blijven én de stap te kunnen maken naar een anticiperende communicatiestrategie. Je vindt BEP mét alle achtergrondinformatie op www.husite.nl/bep



EFFECTEN TAALGEBRUIK

De basis van BEP ligt in het taalgebruik: welk taalgebruik brengt welk effect teweeg? We kijken naar taalgebruik waarbij mensen al pratende hun geloofwaardigheid versterken, of hun houding verwoorden of betekenis geven aan gebeurtenissen of fenomenen. Met name twee van zulke vormen van taalgebruik kunnen tot actie leiden: (1) beschrijvend taalgebruik en (2) betrekkend taalgebruik.

Beschrijvende taal

Betrekkende taal

Vreselijk. Gevonden dus. Wat een tragedie

Van beschrijvend taalgebruik spreken we als gebeurtenissen of motieven van personen, organisaties of overheden worden besproken. Hoe weten mensen de ander ervan te overtuigen dat zij "geloofwaardig" zijn? En welk beeld of welke werkelijkheid wordt daarmee aannemelijker? Het gaat erom dat mensen handelen, al pratend zijn ze bezig om

zichzelf op een bepaalde manier te presenteren en anderen te overtuigen. Feitelijke formuleringen worden vaak gecombineerd met emotionele evaluaties. Wanneer gebeurtenissen op emotionele wijze geëvalueerd worden, zoals in de voorbeeldtweet hiernaast over de vermiste broertjes Ruben en Julian, wordt een bepaalde werkelijkheid gesuggereerd. Of het geschetste beeld ook klopt, staat dan niet meer ter discussie.

Betrekkend taalgebruik gaat over taalgebruik waarmee wordt opgeroepen om in actie te komen of taalgebruik dat uitnodigt tot identificatie met groepen. Het kan ook gaan om het aanzetten tot ontevredenheid of over het oproepen of opstoken van (mede)burgers tegen een andere partij, bevolkingsgroep en/of de staat. Ons vuur is de identificatie; dat gaan laten zien = oproepen tot actie.

Beschrijvende taal

Betrekkende taal

Ons vuur is groter. Dat gaan we donderdag laten zien.

Binnen elk van de hoofdpatronen beschrijven en betrekken onderscheiden we drie effecten: **scenariovorming**, **identiteitsvorming** en **groepsvorming**.

Bij **scenariovorming** wordt gezinspeeld op een bepaald verloop van de gebeurtenissen. Daarbij worden bepaalde versies van de realiteit beklemd. Soms zijn die versies onjuist, met als gevolg dat feit en fictie lastig onderscheiden kunnen worden. Soms worden aspecten van de realiteit, de rol van een bepaalde organisatie bijvoorbeeld, uitvergroot.

	Beschrijvende taal	Betrekkende taal
Scenariovorming	Dat tweekte <u>de politie</u> van Utrecht, maar op <u>teletekst</u> staat wel dat <u>ze</u> de visvijver <u>hebben afgezet</u> met linten enzo.	
Identiteitsvorming		
Groepsvorming		

Dit voorbeeld is een vorm van **beschrijvend taalgebruik** waarbij de **politie** en **teletekst** als bronnen worden aangehaald. De **scenariovorming** lees je af uit de woorden: **ze hebben afgezet**.

	Beschrijvende taal	Betrekkende taal
Scenariovorming	Het houdt niet op: kap van 1139 bomen op Goeree Overflakkee.	
Identiteitsvorming		
Groepsvorming		

De woorden **het houdt niet op** geven de indruk dat Staatsbosbeheer vaker onrecht bomen kapt: dit is **scenariovorming**. Het houdt niet op duidt ook op een patroon dat volgens de twitteraar moet stoppen; want er is sprake van een negatieve ervaring met de organisatie: dit is **betrekkend taalgebruik**.

In het geval van **identiteitsvorming** zien we bijvoorbeeld dat het gaat om de presentatie van de eigen persoon. Bij **identiteitsvorming** zien we dat mensen hun best doen een kritische houding te tonen – ondanks het feit dat ze ondertussen bijdragen aan het gerucht.

	Beschrijvende taal	Betrekkende taal
Scenariovorming	"Enne... <u>ik ben geen activist</u> , maar doe wel mee aan acties. <u>Zelfs het organiseren daarvan</u> . :-)"	
Identiteitsvorming		
Groepsvorming		

De twitteraar beschermt diens **identiteit** door **activisme expliciet te weerleggen**. Er is ook sprake van **betrekkend taalgebruik** omdat de twitteraar aangeeft **acties te organiseren**.

	Beschrijvende taal	Betrekkende taal
Scenariovorming	Als ik dit artikel moet geloven leiden de klachten over de #rijnstraat8 tot extra betalingen aan consortium? Klopt dat @RijksvastgoedNL?	
Identiteitsvorming		
Groepsvorming		

In dit voorbeeld vraagt de twitteraar om **verificatie** van Rijksvastgoed en laat zo een **kritische houding zien**: hij/zij neemt niet zo maar alles aan. Tegelijkertijd draagt de twitteraar bij aan **beschrijvend taalgebruik** door wel te tweeten dat er mogelijk sprake is van **extra betalingen** aan het consortium.

Deelnemers aan het debat presenteren hier zichzelf op specifieke wijze.

Bij **groepsvorming** tot slot worden gedragingen of kenmerken van de eigen of een andere groep uitvergroet. Zo kan het gebeuren dat mensen elkaar juist aanspreken op het verspreiden van geruchten.

Of dat andere groepen bijvoorbeeld worden beschuldigd.

	Beschrijvende taal	Betrekkende taal
Scenariovorming	Wat praten mensen dat die jongens zijn gevonden...	
Identiteitsvorming		
Groepsvorming		

Hier wordt een **groep** aangesproken op het verspreiden van geruchten over het vinden van de twee broertjes 'wat praten mensen'. Dit is dus **beschrijvend taalgebruik**.

	Beschrijvende taal	Betrekkende taal
Scenariovorming	Het kabinet vult zijn zakken ten koste van de veiligheid van de bevolking.	
Identiteitsvorming		
Groepsvorming		

De beschuldiging (dus het **betrekkende**) zit in 'vult zijn zakken'; de **groepsvorming** betreft 'de bevolking' tegenover 'het kabinet'.

Het perspectief zoals we dat in BEP beschrijven laat nog veel meer voorbeelden zien van de uitingsvormen en de bijbehorende varianten, waardoor je patronen in die uitingen kunt opmerken. In schema ziet dat er zo uit:



OVER LECTORAAT COMMUNICATIE IN DIGITALE TRANSITIE (CIDT)

Expertisegebieden CIDT

Wij onderzoeken wat de effecten zijn van online en offline conversaties en hoe we deze inzichten kunnen gebruiken bij digitale vernieuwing. Dat doen we binnen vier expertisegebieden:

Social interaction in institutional settings: (micro, Samen Gezond)

Veel gesprekken in organisaties (bedrijven, scholen, rechtbank, politiebureau, ziekenhuis) kunnen worden onderzocht om zo beter te in beeld te brengen hoe gespreks-deelnemers zelf hun gesprekken organiseren. Centraal in dit onderzoek staan de patronen in institutionele gesprekken: hoe mensen (whatsapp)gesprekken openen of afsluiten; hoe interviewers vragen stellen of geïnterviewden proberen antwoorden te vermijden; hoe zorgprofessionals en patiënten diagnose en behandelopties bespreken; hoe rechters verdachten verhoren of verdachten zichzelf proberen vrij te pleiten; hoe managers vergaderingen leiden of onderwerpen introduceren of afsluiten; hoe sollicitatiegesprekken gevoerd worden, etc.

- > Projecten Raak Publiek: CoPain, Care for sexuality
- > Promoties: Naar een gedeeld begrip van chronische pijn, Baukje Stinessen, Praten over intimiteit en seksualiteit in een medische setting: Een onderzoek naar gesprekken tussen zorgprofessionals en patiënten met kanker, Irene Kelder

Discourse in society: (macro, Samen Digitaal)

We zien een (online) debat waarin voorstanders en tegenstanders (van beleid of maatschappelijke ontwikkelingen) vrijwel uitsluitend binnen hun eigen groep blijven, met verdergaande polarisatie tot gevolg. Communicatieprofessionals en experts slagen er onvoldoende in om met deze groepen op een effectieve manier het gesprek aan te gaan. Waarbij de vraag naar wie de echte expert is op een vraagstuk eveneens veelal ter discussie wordt gesteld. Wetenschappers en beleidsmakers zijn geneigd deze discussies te reduceren tot onenigheid over de feiten, waardoor het debat op slot zit. Wat kan de bijdrage van communicatie zijn om het gesprek te openen en ook onderliggende waarden van beleid onderwerp van gesprek te maken? Wat al die gesprekken gemeenschappelijk hebben, is dat het allemaal 'natuurlijke' gesprekken zijn: ze zouden ook hebben plaatsgevonden als we ze niet onderzochten. De interpretaties die mensen maken in een gesprek zijn daarbij afhankelijk van de vooropgezette doelen en verwachtingen.

- > Projecten Raak Publiek: Goed Gereageerd, 360 graden Newsroom,
- > RAAK PRO BEP 27, KIEM BEP voor BEELD
- > Promoties: Wildlife Comeback Anne Kessels; Water in Nederland, Dianne Theunissen; Verbindende taal, Laura Meijer

Gespreksgemeenschappen: (meso, Samen Duurzaam)

Inzicht in mechanismen van insluiting en uitsluiting is gewenst, zodat een divers samengestelde groep participeert in initiatieven om te komen tot oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken (offline en online). Gespreksdeelnemers bepalen veelal zonder het te beseffen in de communicatie vaak de oplossingsruimte en de mogelijke uitkomsten in hun interactie. Hoe gaat dit in zijn werk? Wat kunnen we hiervan leren? Actoren die een rol spelen bijv. in het verduurzamen van de gebouwde omgeving, ervaren dat het betrekken van bewoners lang niet altijd succesvol verloopt, en dat het omgaan met snelle veranderingen voor bewoners een uitdaging is. De uitgangspunten voor het faciliteren van gesprekken met burgers worden in kaart gebracht, zodat we handvatten hebben voor onder meer de opschaling van succesvolle duurzame energie-innovatie.

- > Projecten: Raak MKB Moreel Kompas, Sprong SURE
- > Gebiedsgericht SLIM

Conversation interventions (meso, Samen Leerzaam)

Door het analyseren van gesprekken begrijpen we wat mensen daadwerkelijk doen in interactie. Deze inzichten bieden een vruchtbare basis voor het ontwikkelen en testen van trainingsmethoden die professionals helpen te reflecteren op hun interactie met de doelgroep. Om het (online) debat beter te begrijpen en responsiviteit van organisaties te verhogen, vertalen we samen met de praktijk inzichten in het verloop van on- en offline gesprekken naar digitale communicatie en een (automatische) analyse van menselijke gesprekspatronen. Onze kennis over gesprekken zetten wij tevens in bij het ontwerpen van innovatieve digitale interventies zoals leeromgevingen of VR trainingen voor communicatie in institutionele settings, bijvoorbeeld gericht op gedeelde besluitvorming in zorgcommunicatie.

- > VR gesprekken, Passende Hulp



contact: annette.klarenbeek@hu.nl