

INLEIDING

Een ander moeiteeloos overtuigen van je ideeën, wie wil dat niet? Dan kun je je collega's in een oogwenk de meerwaarde van je project laten inzien, ervoor zorgen dat klanten voor jou kiezen in plaats van voor de concurrent en altijd het gerecht op tafel krijgen waar jij zin in hebt. Maar in de praktijk blijkt dat overtuigen nog best lastig. Als je een kind bent, kun je kiezen voor chantage. Je laat je gillend op de grond vallen in de supermarkt, huilend dat je geen spinazie wilt. Meer dan eens gaat je beschaamde ouder overstag, sissend dat je je zin krijgt en dat het groene goedje niet op tafel komt. Dergelijke chantage kunnen wij volwassenen ons niet veroorloven. Wij pakken het vaak op een heel andere manier aan. De populairste strategie is die van de redelijkheid. Je legt aan de ander uit waarom hij iets moet doen, of juist niet. Zo'n uitleg volstaat lang niet altijd. Je gesprekspartner verdraait je argumenten, hij zet zijn hakken in het zand of doet alsof hij je helemaal niet heeft gehoord. Daar sta je dan met je feiten, argumenten en goede bedoelingen. Je hebt gelijk, maar krijg je het ook? Vergeet het maar. De meeste mensen kiezen er in zo'n geval voor om dezelfde argumenten te herhalen, met helaas hetzelfde resultaat. Gelukkig is er nog een strategie: framing.

Een frame is een verhaal met bijbehorende woorden dat tussen de regels door de lezer of luisteraar meegeeft hoe hij de werkelijkheid – dus de inhoud – moet interpreteren. Een mooi frame doet zijn overtuigingswerk onzichtbaar, op zo'n manier dat het niet eens voelt als een overtuigingspoging. Bij de ingang van een

ziekenhuis hing een bord: 'Verboden te roken'. Het werd vervangen door een nieuw, groter bord met daarop dezelfde tekst en een uitroepteken. Veel hielp het niet. Een pessimist zegt in zo'n situatie: 'Mensen willen gewoon niet luisteren.' Een meesterframer zegt: 'Ik heb het juiste frame nog niet gevonden.' Want dat bleek er wel degelijk te zijn. Voor de ingang van het ziekenhuis hangen inmiddels twee nieuwe borden. 'Dank dat je gebruikmaakt van onze speciale rokerslounge', staat er op het eerste bord. De tekst wordt vergezeld van foto's van kinderen en personeelsleden van het ziekenhuis, zodat de roker meteen doorheeft voor wie hij het precies doet. En op het tweede bord staat waar je wel mag roken: twintig stappen verderop. Inmiddels wordt er veel minder gerookt voor de ingang.

Framing is een kwestie van je taal slimmer inzetten. Hoe vertel je je boodschap zo dat mensen deze wél willen horen? En hoe vertel je je boodschap op zo'n manier dat mensen geen weerstand ervaren en ontvankelijk worden voor de inhoud?

Politici hebben framing inmiddels bovenop in hun gereedschapskist liggen. Maar veel mensen maken er nog amper gebruik van. Dat is zonde, want je inhoud wordt pas goed gehoord als je deze ook goed weet te verpakken. Vanzelf gaat het niet, maar iedereen kan het leren. Toen wij framing ontdekten, waren we op slag verliefd. Zo subtiel als taal zijn invloed kan uitoefenen tussen de regels door, zo groot kunnen de effecten zijn. Met taal kun je mensen verleiden om het met jou eens te zijn, of ze tegen je in het harnas jagen. We willen natuurlijk allemaal het eerste effect. Dat lukt door slim te framen. Door net even wat kritischer te kiezen hoe je je verhaal vertelt, komt de inhoud ineens veel beter tot zijn recht en wordt het voor je publiek wél duidelijk waarom die

ertoe doet. En dat allemaal zonder dat je luisteraar zich gemanipuleerd voelt.

Framen begint met anders omgaan met taal. Als je ziet en begrijpt dat de manier waarop je een verhaal vertelt een enorme invloed kan hebben op je overtuigingskracht, dan breng je je inhoud veel verder. Het is niet altijd even makkelijk om de invloed van taal in één keer te zien, maar dat is nou juist de schoonheid van het vak. Een beetje frame blijft (voor het ongeoefende oor) onzichtbaar en maakt dat je invloed kan groeien zonder dat je méér hoeft uit te leggen. Sterker nog: waarschijnlijk hoef je zelfs juist minder uit te leggen.

Framing is geen mysterie meer als je het ontrafelt

Framing klinkt voor veel mensen als iets mysterieus. Een onzichtbare en daarmee ook enigszins angstaanjagende techniek waar je talent voor moet hebben om het in de vingers te krijgen. Als wij als taalstrategen aan anderen vertellen waar we ons mee bezighouden, dan wordt er vaak verzucht: 'Wauw, wat interessant eigenlijk. Wat bijzonder als je dat kunt!' Een mooi compliment, maar ergens zit er een aanname in die niet klopt. Namelijk dat framen een kunst is. Dat het een talent vereist waar je mee geboren wordt. Wij kijken daar op een heel andere manier naar. Het is een wetenschap met regels, met do's-and-don'ts. Dat betekent dat je het kunt leren als je voldoende nieuwsgierig bent en zin hebt om te oefenen. Dit boek moet daaraan bijdragen: we wilden ons mooie vak afpellen en opdelen in behapbare partjes zodat iedereen de kans krijgt om te leren framen.

Want als wij konden leren framen, dan kun jij het ook. Of je het nu wilt gebruiken om je collega's, je klanten, je familieleden of je politieke tegenstanders te beïnvloeden. Framing is er voor iedereen die communiceert en daarmee iets voor elkaar wil krijgen.

In dit boek...

Vind je alle stappen en onderdelen van framing. Om een meester-framer te worden moet je drie dingen leren beheersen. Allereerst moet je frames kunnen zien en horen, en ze kunnen beoordelen op hun effect. In de tweede plaats moet je strategische frames kunnen ontwerpen. Als derde moet je frames kunnen gebruiken en kunnen omgaan met tegenframes.

In het eerste deel van dit boek, Zien, leer je frames te herkennen. We geven je een inkijkje in het brein om te snappen hoe het eigenlijk kan dat framing zo'n invloed kan hebben op onze beslissingen. Daarna beschrijven we wat framing precies is en waar je het allemaal tegenkomt. We geven oefeningen om jezelf te trainen om op een andere manier naar taal te kijken. Na dit deel zie je ineens overal om je heen frames opdoemen en ben je in staat deze te beoordelen en verder te onderzoeken.

In het tweede deel van dit boek, Doen, gaat het om de vraag: wat heb je nodig om zelf een strategisch frame te ontwerpen? Van achter de tekentafel bouw je in drie stappen met waarden, verhaal en woorden een frame waar de ander niet omheen kan. Met een frame op zak dat volgens deze stappen is ontwikkeld, ben je klaar voor de praktijk.

De praktijk staat centraal in het derde deel van dit boek, En dan?

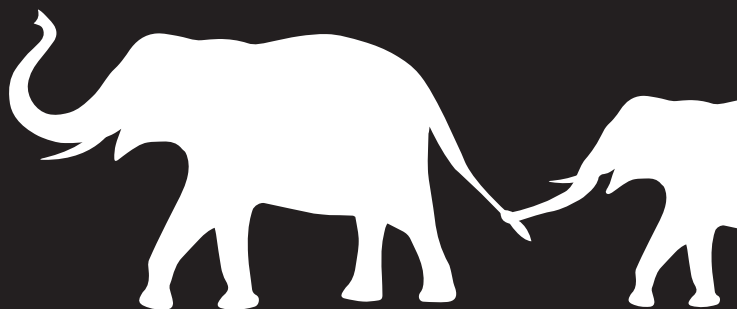
Hoe zorg je ervoor dat jouw frame een podium krijgt en dat ook houdt? Hoe zorg je ervoor dat tegenframes jou niet meer raken?

Meesterframer

Wie *Denk niet aan een roze olifant* heeft gelezen, en ook *Harder praten helpt niet*, zal een aantal stappen en adviezen herkennen. Dit boek gaat echter nog een stuk verder en wil je echt álle stappen meegeven om echt heel goed te worden in het framen. Of het nu om nieuwe plannen, grote veranderingen, je CV, inhoudelijke adviezen of een presentatie van een nieuwe dienst of product gaat. Of je het nu thuis of op je werk wilt gebruiken. Of je nou een beginner bent of een gevorderde. In iedereen schuilt een meesterframer! We wensen je veel lees- en frameplezier!

DEEL I

ZIEN





HOOFDSTUK 1

SNAPPEN HOE HET BREIN WERKT (OOK DAT VAN JOU)

Wij mensen zijn een curieuze diersoort. Een soort met vrij veel zelfvertrouwen. In elk geval als het om onze eigen rationaliteit gaat. Waar laat je je vooral door beïnvloeden? Als je bent zoals de rest, dan denk je nu: door de inhoud natuurlijk. En we willen ook zeker niet ontkennen dat we ons daardoor laten beïnvloeden. Maar er speelt meer dan alleen de inhoud. Dat geldt ook voor jou! In dit hoofdstuk laten we je kennismaken met je eigen brein. En dan niet zozeer met het brein zoals het zich graag voordeet aan de buitenwereld, maar met het brein zoals het echt is onder al die zelfwaardering en – zo nu en dan – grootspraak. Het kan even schrikken worden, want ons brein doet zich een stuk rationeler voor dan het is. Ook tegenover onszelf. We merken er weinig van, maar onze hersenpan laat ons soms vreemde conclusies trekken en verkoopt die dan aan ons als verstandige

beslissingen. Een nieuw voorstelrondje met je brein laat zien waarom framing zoveel impact op ons kan hebben. En waarom je niet om framing heen kunt in de praktijk, in welke situatie je ook zit.

Je bent rationeel, maar niet alleen rationeel

Hoe kies jij je energieleverancier? Het is een klusje waar de meeste mensen niet echt enthousiast van worden. Je gaat in het keuzeproces niet over één nacht ijs. Allereerst bepaal je wat voor jou belangrijke eigenschappen zijn van de ideale energie-maatschappij en van de specifieke deal die je kunt krijgen. Is het bijvoorbeeld belangrijk dat je energie op een duurzame manier wordt opgewekt? Kijk je naar de leveringskosten? Of spelen er misschien andere zaken mee, zoals of het bedrijf een handige app aanbiedt waarmee je makkelijk je verbruik kunt overzien? Als je dat eenmaal op een rijtje hebt, dan valt er wat te vergelijken. Welk bedrijf voldoet het best aan je eisen? Uiteindelijk kom je dan bij het moment waarop je een weloverwogen besluit kunt nemen.

Rationeler kan het bijna niet, zou je denken. En toch gebeurt er onder de oppervlakte veel meer dan je in eerste instantie zou verwachten. Want hoewel het maken van zo'n lijstje met eisen op zichzelf een rationele beslissing is, zorgt zo'n lijstje er ook voor dat je de grote keuze – welke energiemaatschappij moet ik in godsnaam kiezen? – opdeelt in heel veel kleine keuzemomentjes. En op elk keuzemomentje moet je een kleinere keuze maken. Ondertussen wik en weeg je dus al, niet pas aan het einde. En dat gebeurt minder rationeel dan we vaak tegenover onszelf toegeven. Het eindresultaat kan dus wel heel rationeel vóelen, het

is erg de vraag of het dat ook echt was. Veel van de input voor die beslissingen wordt namelijk alleen onbewust gewogen in ons brein.

Keuzes, keuzes, keuzes

Nu horen we je denken: ja, dat zal allemaal wel, maar als ik er eens even goed voor ga zitten om een energiemaatschappij te kiezen, dan is dat helemaal niet op een onbewust niveau. En dat klopt ook deels. Maar het mooie van dat onbewuste denken is juist dat het onder de radar gebeurt en dat je het heel vaak helemaal niet doorhebt. Sterker nog: onze bewuste beslissingen worden gevoed door een onbewust beslissingsproces dat eraan vooraf is gegaan, zonder dat we er iets van merkten. En dat heeft consequenties.

Even een ander scenario: Je staat bij je lokale Thai en je hebt honger. Echt lang twijfelen is geen optie, zo vertelt je rommelende buik je. Er lijkt geen einde te komen aan de keuzes op de menukaart. Gelukkig valt je oog op de grote gele sticker naast de pad thai met 'Meest gekozen'. Prima, denkt je brein, dat zal dan wel goed zijn. Pas later, als je geen honger meer hebt, vraag je je af of dit de juiste keuze was. De portie bleek te groot voor een lunch en eigenlijk hou je niet heel erg van garnalen. Die pad thai was trouwens een stuk duurder dan een ander gerecht dat bij nader inzien ook prima was geweest. Hoe rationeel was deze keuze nu eigenlijk echt? Een van de sterkere stiekeme beïnvloeders in ons onbewuste brein heeft te maken met het *principe van sociaal bewijs*. Dat houdt in: we doen heel graag wat de rest doet. Dus als we zien dat een gerecht (of hotelkamer, of zorgverzekering, of koekje bij de stationskiosk) een populaire keuze is, dan zullen we

sneller geneigd zijn de groep daarin te volgen. Niet alleen geeft dat de (schijn)zekerheid van een veilige keuze, het betekent ook dat we onze kop niet boven het maaiveld uitsteken. De norm is gesteld en daar heb je je maar aan te houden. Doe je dat niet? Dan wijk je af. En als ons brein ergens niet van houdt, dan is het zomaar afwijken van de norm.

Zouden we je vervolgens vragen waarom je de pad thai hebt gekozen, dan kom je waarschijnlijk met uitstekende argumenten op de proppen. Typisch menselijk gedrag, maar hebben die argumenten ook echt zoveel invloed gehad op de beslissing als je zelf denkt?

Misschien wel, maar waarschijnlijk niet. Er zijn waanzinnig veel voorbeelden te vinden van experimenten waarbij een sociale norm wordt ingezet om te beïnvloeden. Van proefpersonen die bij ogenschijnlijk willekeurige belletjes steeds opstaan tot mensen die overduidelijk verkeerde antwoorden geven. Van collega's die in de lift achterstevoren gaan staan tot voorbijgangers die gewoon maar achter in een rij aansluiten die nergens naartoe gaat. Een van de meest indringende die wij kennen is een experiment waarbij proefpersonen blijven zitten in een ruimte die langzaam gevuld raakt met rook omdat anderen (die in het complot zitten) dat ook doen. Twintig minuten later zit een inmiddels zeer bezorgd kijkende proefpersoon nog steeds op haar stoel te schuiven. Was het geen experiment geweest, dan had ze het niet overleefd. En dat allemaal omdat de rest ook blijft zitten. Het brein neemt op dat moment een sluipweggetje dat weinig te maken heeft met echte rationele verwerking en de keuze om te blijven zitten in een gevaarlijke situatie komt dan dus op een allesbehalve rationele manier tot stand.

We staan het liefst in de spaarstand

We maken elke dag een waanzinnige hoeveelheid keuzes over hoe we dingen moeten interpreteren, wat we doen en wat we laten. Kom ik vandaag wat eerder uit bed? Wil ik kaas of jam op brood? Nog een kopje koffie? Pak ik de fiets, al zou het kunnen gaan regenen? Lange broek of is het al warm genoeg buiten? Een aantal van die beslissingen zijn weloverwogen en bewust, maar heel veel ook niet of nauwelijks. Stel je eens voor dat je elke keer dat je moet schakelen in de auto, bewust moet nadenken over of je naar de tweede of naar de vierde versnelling moet. Of dat je elke keer als je je telefoon wilt ontgrendelen, moet bedenken wat je code ook alweer was. Doodvermoeiend! Heel veel beslissingen die we nemen en keuzes die we maken, spelen zich daarom af op het onbewuste niveau en kosten gelukkig maar een fractie van de energie die we nodig hebben als we écht hard nadenken. Overall rationeel over nadenken en wikken en wegen is eerder onwenselijk dan dat het ons nou zoveel meer oplevert. Dus als het niet hoeft, doet ons brein het liever niet. Het kost je alleen maar veel kostbare energie en tijd als je het toch probeert. De bonte verzameling van sluiptweggetjes in ons brein dient dus een belangrijk doel: kostbare energie sparen. Als Jolijn twijfelt over een energiemaatschappij, dan kiest ze sowieso niet degene die ze niet kent. Die verdwijnt vanzelf van de keuzelijst en dat helpt haar al een beetje verder in het proces, zonder dat er echt veel breinenergie voor ingezet moet worden.

Twee personages in je brein: weloverwogen en sneloverwogen

Als wij onze workshops beginnen met de mededeling dat we niet

zo hyperrationeel zijn als we ons voordoen, dan zien we meteen flink wat wenkbrauwen in beweging komen. Het is niet echt een fijne mededeling natuurlijk, want al schatten we de mensen om ons heen misschien niet altijd heel hoog in, onszelf dichten we natuurlijk een flinke dosis verstand toe. Gelukkig vragen we je niet om 'gezond verstand' af te zweren. Maar we willen wel dat je voortaan een bepaald stukje grijze massa met een extra korreltje zout gaat nemen. Zonder heel technisch te worden, stellen we twee personages in je brein aan je voor.

Er zitten twee denksystemen in ons hoofd. Dat geldt voor iedereen. We noemen ze in dit boek 'weloverwogen' en 'sneloverwogen'. Het ene systeem, weloverwogen, houdt van piekeren en abstracte informatie minutieus uitpluizen. Het andere systeem, sneloverwogen, houdt ervan zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Nobelprijswinnaar Daniel Kahneman schreef uitvoerig over deze twee systemen. Hij noemde ze 'systeem 1' (snel) en 'systeem 2' (langzaam). Goed om te weten: het is lastig om beide denksystemen tot op de millimeter nauwkeurig aan te wijzen in het brein. Daarvoor is er gewoon nog net even te weinig bekend. Maar we weten wel hoe beide systemen zo ongeveer hun werk doen. Want wat gebeurt er nu precies op het moment dat er een prikkel binnenkomt? Die 'prikkel' kan iets zijn wat je hoort, ziet, proeft, voelt, ruikt – dat maakt niets uit. Alles wordt doorgestuurd naar het brein. Aldaar gaat eerst het snelle stuk van ons brein ermee aan de slag. Er wordt zo snel mogelijk een eerste interpretatie gegeven die antwoord moet geven op de vraag: is er gevaar? Je sneloverwogen brein doet dit op basis van bijvoorbeeld associaties, ervaringen, vooroordelen, vaste regeltjes (zoals sociaal bewijs) en emoties die worden geactiveerd. Als we het

hebben over sneloverwogen, dan bedoelen we ook echt snel. Je hebt binnen 0,2 seconden een eerste indruk. In het geval van een babyeendje zegt ons brein: 'Ahhhhh', en in het geval van een taxi die in onze richting komt aanscheuren: 'AAAAH!' Het is natuurlijk geen toeval dat de meeste mensen in staat zijn om in het verkeer rap te reageren en zo hun eigen leven te redden als iemand ineens een rare move uithaalt: dan is systeem sneloverwogen aan het werk.

Nu we het toch over autorijden hebben: dat is een mooie gelegenheid om die twee personages in je hoofd beter te leren kennen. Autorijden doen we grotendeels op de automatische piloot. Systeem sneloverwogen weet heel goed wanneer een bocht ingestuurd moet worden en wanneer we even moeten terugschakelen. Ook spiegelen en netjes op je eigen weghelft blijven kunnen er makkelijk bij. Dat hebben we geleerd en uitgebreid geoefend en daardoor wordt het moeiteloos uit het brein opgevist. Als je op een weg rijdt die je kent, kost dat nauwelijks moeite. Je kunt dan tegelijkertijd een podcast luisteren, bellen met je moeder of met je bijrijder kletsen over zijn laatste vakantie. Rij je met slecht zicht, dan wordt dat al lastiger. Dan zal het een stuk stiller worden in de auto en als je thuiskomt, dan merk je dat je veel vermoeider bent dan normaal. Dat komt doordat we in die laatste situatie veel meer moeten opletten en dat kost nu eenmaal meer breinenergie. Beide systemen zijn dan samen druk aan het werk. Ben je compleet verdwaald onderweg en ben je druk aan het bedenken of je beter de aankomende afslag kunt nemen of beter op de snelweg kunt blijven, dan gebruik je ook echt dat andere systeem: weloverwogen. Dit systeem zit druk te wikken en te wegen en beargumenteert welke beslissing de juiste is. Dat

kost energie, maar levert ook wat op: het navigeert ons door lastige en helemaal nieuwe wegsituaties.

Goddank kunnen we sneloverwegen, want als we alles zouden moeten weloverwegen, dan zouden we al gauw in de problemen komen. We zouden telkens veel te traag reageren en binnen de kortste keren helemaal kapot zijn. Juist ons sneloverwogen systeem zorgt ervoor dat we zoveel tegelijkertijd aankunnen en we ons vlot kunnen voortbewegen in een wereld waarin het aantal prikkels alleen maar groter wordt. Soms wil je dingen alleen op de automatische piloot doen. Toptennissers die hun weloverwogen systeem aan het werk zetten tijdens een spannende pot, verliezen geheid. Ze worden er te traag van. In het leger worden sommige handelingen net zo lang getraind totdat ze volautomatisch lukken. Want als je wakker gemaakt wordt in een crisissituatie, heb je geen tijd om te bedenken hoe het ook alweer zat. Pas als we iets tegenkomen wat nieuw, ingewikkeld of ongelooflijk belangrijk is, komt ons weloverwogen systeem in actie. Bij het onderhandelen over je nieuwe arbeidscontract, bij het bedenken wie van je vrienden ook alweer jarig was op een bepaalde datum of het bepalen van wat je vindt van een nieuwe belastingwet, gebruik je je bloedserieuze weloverwogen brein.

Je kunt dus grofweg stellen dat we als het lastig wordt, systeem weloverwogen erbij halen. Stel, je bent na een avondje uit op zoek naar je sleutels. Nergens in je tas kun je die vinden. Ineens flitst dat rare moment in de metro voorbij, toen er een vreemde vent vlakbij kwam staan. Je voelt je hart in je keel kloppen: 'Ik ben bestolen!' Na even flink geslikt te hebben, wordt je weloverwogen brein wakker: 'Wacht even. Als dat zo zou zijn, had hij zeker ook de telefoon gepakt die in hetzelfde vakje zat. En die heb ik

nog.' Pas dan kun je je eerste interpretatie – bestolen! – weer loslaten en op zoek gaan naar een alternatieve verklaring. Had je ze eigenlijk wel meegenomen? Of liggen ze misschien gewoon nog op de keukentafel? We zijn dus heel goed in staat om eerste intuïties die niet helemaal kloppen weer recht te zetten of een beetje bij te buigen totdat ze écht rationeel te noemen zijn. Alleen... doen we dat vaak niet echt, blijkt uit allerlei experimenten en de praktijk om ons heen. We zouden nu voorbeelden kunnen laten zien waarbij het sneloverwegen misgaat, maar dat doen we niet. Meestal gaat het namelijk heel aardig. Wat veel interessanter is, is dat we iets te vaak het gevoel hebben dat onze overwegingen en overtuigingen gebaseerd zijn op een weloverwogen proces, terwijl het eigenlijk het resultaat is van vooral sneloverwegen.

Sneloverwogen heeft altijd het eerste woord (en daarmee ook vaak het laatste)

Zoals gezegd: elke prikkel wordt éérst sneloverwogen en daar komt een eerste interpretatie uit. Daarmee is systeem sneloverwogen meteen tevreden. Tijdens het sneloverwegen bedenk je heus wel verschillende opties, maar alleen de beste wordt eventueel nog doorgezet naar systeem weloverwogen. De andere mogelijkheden gooit sneloverwogen weer weg. De output kan direct gedrag zijn (terugschrikken als iets heet blijkt te zijn), een overtuiging ('Dit broodje moet wel echt heel vies zijn') of hij wordt doorgezet om nog beter wel overwogen te worden ('Is deze deal voor een tv zo goed als hij lijkt?'). Als je dan gaat handelen, of er wat van gaat vinden, hebben we het idee dat onze ratio het laatste woord heeft gehad en dat de knoop werd doorgehakt door die ratio op basis van een zorgvuldige afweging van de inhoud.

Dat kan wel zo zijn, maar dat wil niet zeggen dat alle onbewuste invloed ongedaan is gemaakt. Je hebt dan immers een al voor-gefilterde werkelijkheid heel rationeel gewikt en gewogen. Dat geldt voor alle prikkels die binnenkomen: ons brein begint direct met beoordelen en dat oordeel laten we niet zomaar meer los. Zelfs als dat oordeel de werkelijkheid niet echt recht doet.

Nieuws, vergaderstukken, medische bijsluiters en willekeurige voorbijgangers bij de tramhalte: allemaal worden ze in essentie op dezelfde manier geïnterpreteerd door ons brein. Eerst snel en dan – als we het belangrijk genoeg achten – nog een keer een tikje langzamer. Je hoopt dat ons weloverwogen brein een precieze correctie uitvoert op de interpretaties die ons sneloverwogen brein heeft gemaakt op basis van een stereotype, vastgeroest verhaal of eerdere (niet-relevante) ervaring. Reken er vooral niet op. Kahneman geeft aan dat we heel gevoelig zijn voor ‘cognitief gemak’. Dat houdt in dat ons brein het liefst de weg van de minste weerstand neemt: als iets goed voelt of lekker klinkt, dan beoordelen we dat ook gemakkelijker als juist. Zeker als we iets al vaker hebben gehoord, want we vinden het lastig om ‘bekendheid’ van ‘waarheid’ te onderscheiden. Hoe vaker we iets horen, hoe vlotter ons brein het doorstuurt als ‘helemaal gecheckt en klopt als een bus’. Dus ondanks dat ons weloverwogen brein als poortwachter voor onvolledige, irrelevante of gekleurde interpretaties zou moeten fungeren, laat deze poortwachter de meeste bezoekers door.

Zo bleek uit onderzoek van Genevsky en Knutson (2015) dat de bereidheid om geld uit te lenen groter werd wanneer de aanvrager voor die lening blij keek. Hoe positiever de foto eruitzag, hoe meer geld er werd uitgeleend. Je weloverwogen brein is een meester in



MEESTER FRAMER

Heb je soms het gevoel dat je boodschap niet overkomt? Leer dan om je verhaal te framen. Door de juiste woorden te gebruiken, overtuig je iedereen, voordat ze het doorhebben.

In iedereen schuilt een meesterframer: ook jij kunt leren hoe je taal zo slim kunt inzetten dat je iedereen om je heen kunt beïnvloeden. Dit praktische boek helpt je stap voor stap om een behendige framer te worden. Wat willen mensen graag horen? Hoe laat een brein zich onbewust verleiden? Welke woorden moet je gebruiken en welke moet je vermijden?

Ga je actie voeren tegen een gewasbeschermingsmiddel of een landbouwgif? Kondig je de reorganisatie aan als een bezuiningsmaatregel of is het een investering in je mensen? Vertel je je partner dat je een week gaat feesten met je vrienden, of is het tijd om je sociale contacten aan te halen?

Als je mensen wilt overtuigen, dan kun je het maar beter goed doen. Of je nou politicus, manager of professional bent, gebruik framing zodat jouw verhaal de enige waarheid is die telt.



Sarah Gagestein en **Jolijn Mes** van Taalstrategie helpen bestuurders, politici en andere professionals om hun inhoudelijke verhaal met een krachtig frame te communiceren. Sarah schreef eerder *Denk niet aan een roze olifant* en *Harder praten helpt niet*.



9 789461 263551