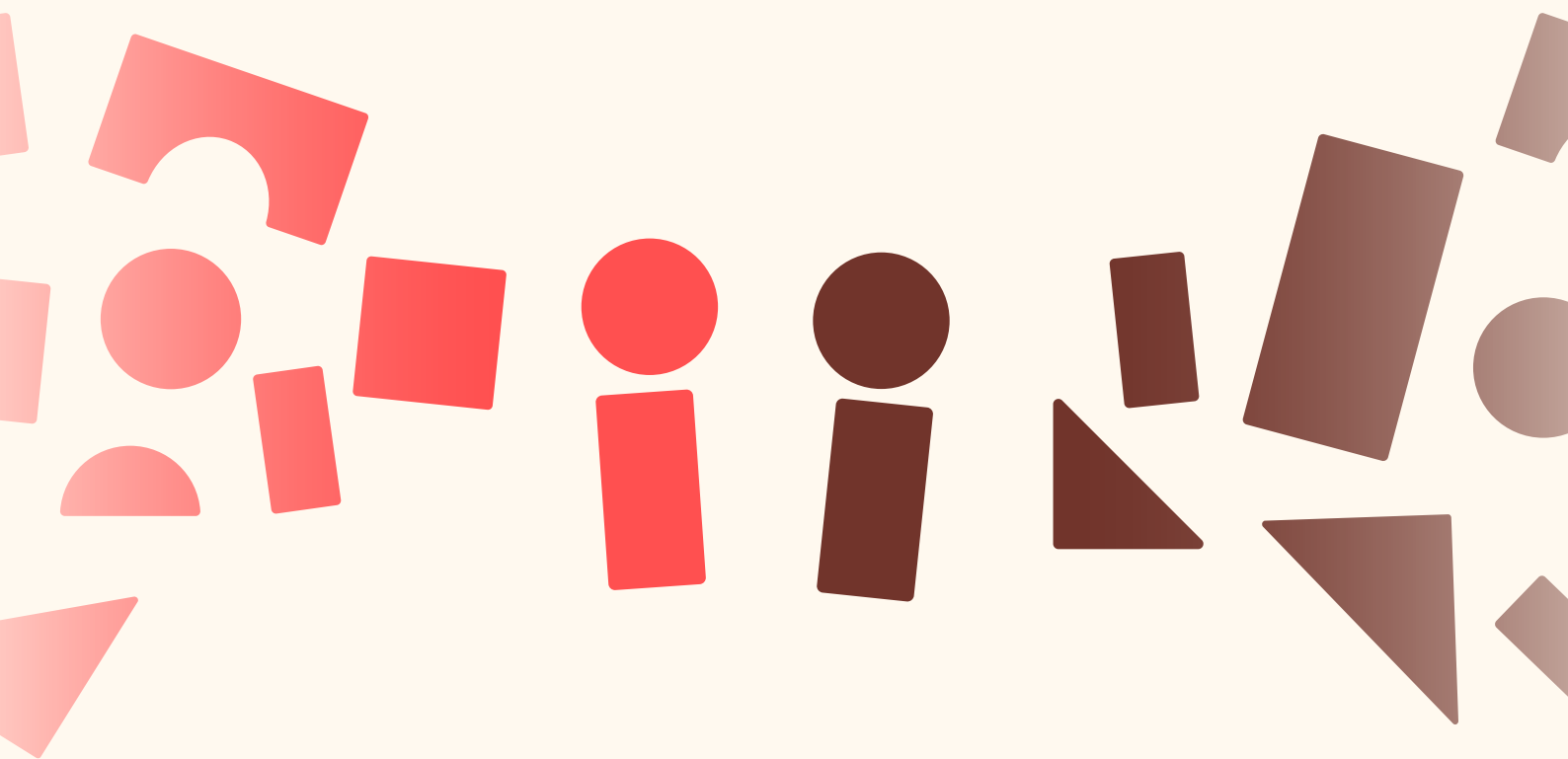


Ontwerpwoorden in de publieke sector

Een lexicon voor helder taalgebruik tussen de ontwerpsector en de overheid.



Als twee werelden met elkaar samenwerken duiken er vaak woorden op die nog niet iedereen kent. Dat kan leiden tot verwarring of miscommunicatie.

Dit lexicon biedt een overzicht van veelgebruikte ontwerpwoorden, met heldere uitleg. Om samen dezelfde definitie te kunnen hanteren, maar ook als uitgangspunt voor gesprek en afstemming over wat we nou echt bedoelen.



Hoe gebruik je dit lexicon?

Als twee werelden samenwerken, ontstaan er vaak misverstanden doordat sommige woorden in de ene sector iets anders betekenen dan in de andere. Dit lexicon geeft een overzicht van veelgebruikte ontwerpwoorden, met heldere uitleg. Gebruik het als basis voor gesprek en afstemming.

Voor wie

- Voor **overheidsprofessionals** die samenwerken met ontwerpers en verheldering zoeken over 'ontwerpwoorden'.
- Voor **ontwerpers** die samenwerken met overheidsprofessionals en hun taal/woorden helder willen overbrengen of willen aanscherpen.

De taalfamilies

Sommige woorden horen een beetje bij elkaar: ze betekenen niet hetzelfde maar horen wel binnen dezelfde categorie. Om structuur te bieden, is het lexicon opgedeeld in taalfamilies.

Proceswoorden

over stappen in het ontwerpproces

Ontwerpwoorden

uit het vakgebied ontwerp

Grote woorden

abstracte begrippen die snel tot misverstanden leiden

Waarden & Gedrag

houdingen, overtuigingen en beleving in het werk

Instrumenten

middelen en strategieën in een ontwerpende aanpak

Rollen

functies en posities in samenwerking

Hoe zet je het lexicon in?

- **Als bijlage** bij een nota, een overeenkomst, een ontwerpvoorstel of andere schriftelijke documenten een toelichting op een term van pas komt. Of kopieer de definitie en plaats deze in de **voetnoot** van je document.
- Om **onduidelijkheden uit de weg te helpen** in de samenwerking. Bedoelen we hetzelfde? Laten we de definitie er even bij pakken.
- **Jezelf toetsen:** hoe gebruik ik deze woorden zelf en hoe kunnen ze worden geïnterpreteerd?

Het lexicon is ook beschikbaar als [speelkaartenset en in presentatievorm](#).

Let op ! Eén woord, meerdere betekenissen

Sommige woorden kunnen op verschillende manieren worden gebruikt. Soms ligt dat aan de context, soms aan vaktaal, en soms omdat het gewoon dubbelzinnige termen zijn. Bij zulke woorden zie je in het lexicon een uitroepteken !
Dit is een seintje om extra goed af te stemmen wat wordt bedoeld.

Hoe dit lexicon tot stand kwam

Dit lexicon is ontwikkeld in samenwerking met ontwerpers en ambtenaren. In verschillende sessies bespraken zij woorden die vaak terugkomen in de publieke ontwerppraktijk. Samen verkenden ze betekenis, gebruik en mogelijke misverstanden. Wil je meer weten over het onderzoeks- en ontwerpproces achter dit lexicon? Lees erover op depubliekeontwerppraktijk.nl

Ontwerpwoorden

uit het vakgebied *ontwerp*

Zoals ieder vakgebied heeft ook ontwerp zijn eigen begrippen. In samenwerking met andere sectoren – zoals overheidsorganisaties – is het belangrijk om de betekenis helder uit te leggen. Ze geven inzicht in hoe ontwerpers denken en werken.

ontwerpen

Ontwerpen is **een creatief en systematisch proces om nieuwe producten, systemen en oplossingen voor uiteenlopende vraagstukken te ontwikkelen**. In het ontwerpproces kunnen verschillende kenmerken worden toegepast: het betrekken en integreren van perspectieven, reframen, vormgeven, en het orkestreren van verandering. Dit proces kan worden toegepast in allerlei vormen en contexten. Je kan een product, gebouw of poster ontwerpen, maar ook een dienstverlening, een systeem of een strategie.

design thinking



Design thinking is **de praktijk om elementen uit het ontwerpvak te gebruiken om ontwikkel- en innovatieprocessen in andere sectoren te ondersteunen**. Design thinking is mensgericht (in plaats van technologie- of organisatiegericht), kijkt integraal naar vraagstukken (in plaats van die op te delen in aparte onderdelen) en werkt vanuit hypothesen over de toekomst (wat nou als...?). Design thinking in de publieke sector helpt om complexe vraagstukken op een fundamenteeler niveau te begrijpen en aan te pakken.

ontwerpend onderzoek



Ontwerpend onderzoek is **een onderzoeksstrategie om opgaven te onderzoeken en overkoepelende oplossingen te vinden**. In ontwerpend onderzoek worden theoretische kennis en praktische inzichten rondom een vraagstuk opgehaald en vertaald naar nieuwe perspectieven. Onderzoeken en ontwerpen zijn verweven in één samenhangend proces.

ontwerpende aanpak

Een ontwerpende aanpak is **een proces om maatschappelijke vraagstukken op te lossen met behulp van kennis, competenties, methoden en waarden van ontwerpers**. Een ontwerpende aanpak is experimenterend en mensgericht, met oog voor het systeem rond de opgave. Vier kenmerken zijn in meer of mindere mate aanwezig in een ontwerpende aanpak: het integreren van verschillende initiatieven en perspectieven, de vraag reframen, vormgeven en het orkestreren van verandering.

ontwerpkracht

Ontwerpkracht is **het vermogen dat ontwerp levert om passende interventies te ontwikkelen en impact te maken**. Dit vermogen ontstaat door de inzet van een effectieve mix van specifieke kennis en methoden, vaardigheden en mentaliteit.

social design

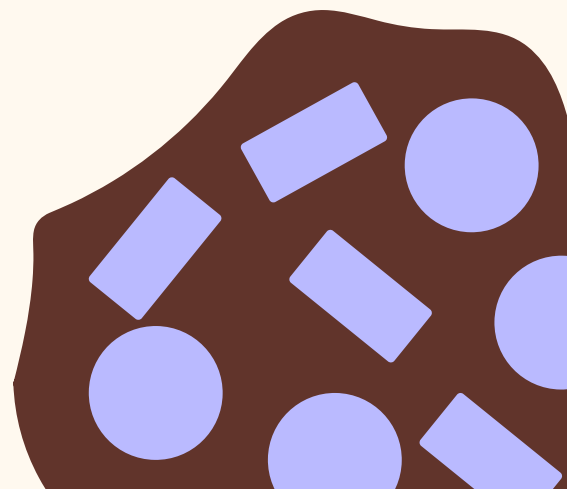
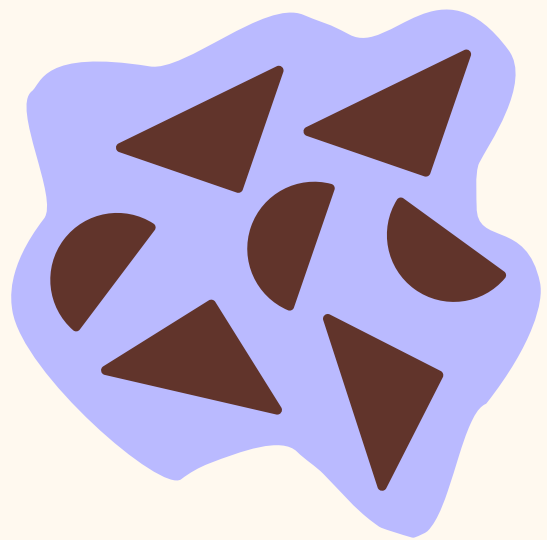
Social design is **de discipline die zich richt op het verbeteren van sociale omstandigheden en het versterken van gemeenschappen door middel van ontwerp**. Social designers werken met vraagstukken uit de publieke sector, maar ook met opgaven uit de samenleving zelf. Social designers beschikken over een gevarieerd repertoire aan methoden en strategieën.

service design

Service design is de discipline die zich richt op **het verbeteren van diensten en dienstverlening door middel van ontwerp**. Service design richt zich veelal op de interactie tussen gebruikers en aanbieders en heeft een gevarieerd repertoire aan methoden en strategieën.

ontwerpruimte

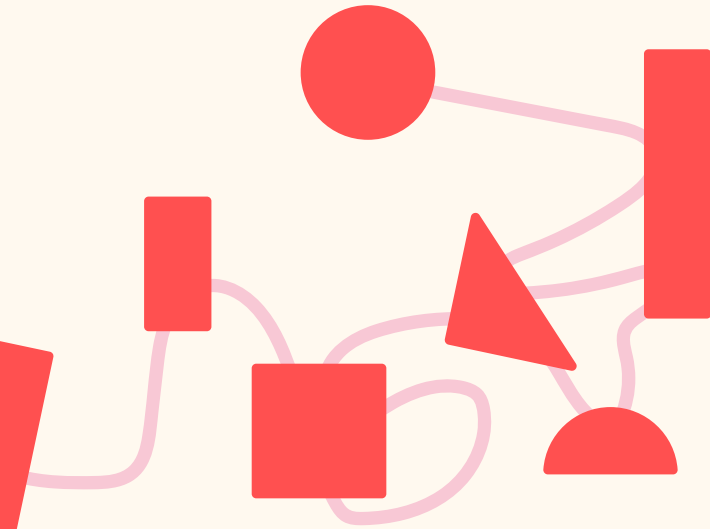
Ontwerpruimte is een abstract begrip. Theoretisch kan je stellen: hoe meer ontwerpruimte er is, hoe meer ruimte er is voor de ontwerp kenmerken integreren, reframen, vormgeven en orkestreren. Praktisch betekent dit vaak dat **hoe groter de ontwerpruimte is, hoe meer ruimte voor het omarmen van complexiteit, het bevragen van de status-quo, het breed verkennen van oplossingsrichtingen en voor het experimenteren**.



Proceswoorden

over stappen in het ontwerpproces

Samenwerken met ontwerpers betekent kennismaken met de stappen en logica van een ontwerpende aanpak. Proceswoorden beschrijven onderdelen van dat proces. Hun betekenis is niet altijd eenduidig; we leggen ze uit vanuit de publieke ontwerppraktijk.



orkestreren

Orkestreren is **het regisseren en verbinden van uiteenlopende stakeholders en gelijktijdige processen om met kleine stappen grote veranderingen te bewerkstelligen**. Orkestreren is een veelvoorkomend kenmerk van een ontwerpende aanpak; het is sturen zonder macht, en vereist diepgaande kennis van belangen en waarden van alle betrokkenen.

integreren

Integreren is **het samenbrengen van uiteenlopende perspectieven, belangen of onderdelen tot een samenhangend geheel**. In de context van ontwerp binnen de overheid betekent integreren het actief verbinden van verschillende domeinen, disciplines of betrokkenen rondom een maatschappelijk vraagstuk. Ontwerpers spelen hierin een belangrijke rol: zij onderzoeken tegenstrijdige belangen, zoeken naar gedeelde waarden en maken ruimte voor verbinding tussen partijen die elkaar niet vanzelfsprekend vinden.

(re)framing

Framing is **de kadering van een vraagstuk in termen van beleving, waardering, beeldvorming en taal**. Framing bepaalt de reikwijdte van de mogelijke oplossingen. Ontwerpers hebben de methoden en competenties om frames te veranderen, en zo ruimte te creëren voor nieuwe ideeën en oplossingen. Dat is reframing. **Reframing is een veelvoorkomend kenmerk van een ontwerpende aanpak.**

vormgeven

Vormgeven richt zich op **het gestalte geven aan ideeën en concepten**. Dit kan zowel gaan om het vormgeven van uitkomsten van een ontwerpproces als om het vormgeven van zaken die niet tastbaar zijn. Vormgeven kan worden ingezet als onderdeel van een ontwerpproces omdat het mensen helpt om zich te verhouden tot het vraagstuk en zo kan het helpen om meer te leren over dit vraagstuk. Vormgeven is een belangrijk kenmerk van een ontwerpende aanpak.

experiment

Een experiment is **een actie of ingreep, waarmee een (onderdeel van) een product of dienst wordt uitgeprobeerd**. Een experiment is tijdelijk, mag mislukken en kan plaatsvinden in zowel gecontroleerde omgevingen als in de dagelijkse context van de gebruiker. Het is bedoeld om aannames en functionaliteit te testen.

ontwerpvraag

Een ontwerpvraag is **een open, concrete vraag die de start vormt van een ontwerptraject en de kern van de opgave raakt**. Een ontwerpvraag begint vaak met 'Hoe kunnen we...?'. Ontwerp vragen onderscheiden zich van kennisvragen ('Wat is...?') en reflectievragen ('Waarom...?', 'Wat betekent...?'). Het antwoord op een ontwerp vraag is een interventie, product of dienst. Het antwoord op een onderzoeksvraag is kennis.

opgave



Een opgave is **een vraagstuk dat aan verschillende domeinen raakt, complex én ingewikkeld kan zijn en vanuit verschillende perspectieven verschillend wordt gedefinieerd**. Een opgave is een ander woord voor een vraagstuk, en vormt de aanleiding voor een ontwerpproces. Het perspectief op de opgave kan gaandeweg veranderen. Een organisatie of een aanpak die rondom een opgave is opgebouwd nemen we 'opgavegericht'.

opschalen

Opschalen is **een stap in het ontwerpproces, die volgt op de testfase, waarin het product of dienst op grotere schaal wordt ingezet of toegepast**. Dat kan zijn vaker, of voor een bredere gebruikersgroep.

toepassing



Een toepassing is **het (soms tussentijdse) resultaat van een ontwerptraject**. Toepassingen kunnen tastbaar zijn zoals ruimtes, communicatiemiddelen of (digitale) producten, maar ook minder tastbaar, zoals processen, producties of interacties.

pilot



Een pilot is **de eerste versie van een project, programma of ontwerp**. Pilots creëren ruimte om van te leren. Pilots zijn veelal volledige uitwerkingen van een idee en vinden plaats in de praktijk. Ze onderscheiden zich daarmee van experimenten.

validatie

In de context van ontwerp leidt validatie tot **de bevestiging dat een ontwerp, product of dienst het gewenste effect bereikt**. Valideren vindt plaats voor opschaling.

transformatie



Een transformatie is een **ingrijpende verandering waarbij de aard of identiteit van iets fundamenteel verandert**. Anders dan bij stapsgewijze (incrementele) of aanpassende (adaptieve) verandering, gaat het om een kantelpunt. In ontwerptrajecten kan dat slaan op een vraagstuk dat gaandeweg verandert, of op het beoogde doel—zoals de transformatie van een gebouw, gebied of dienst. Verandert een grootschalig systeem, dan spreken we van een transitie.

mandaat

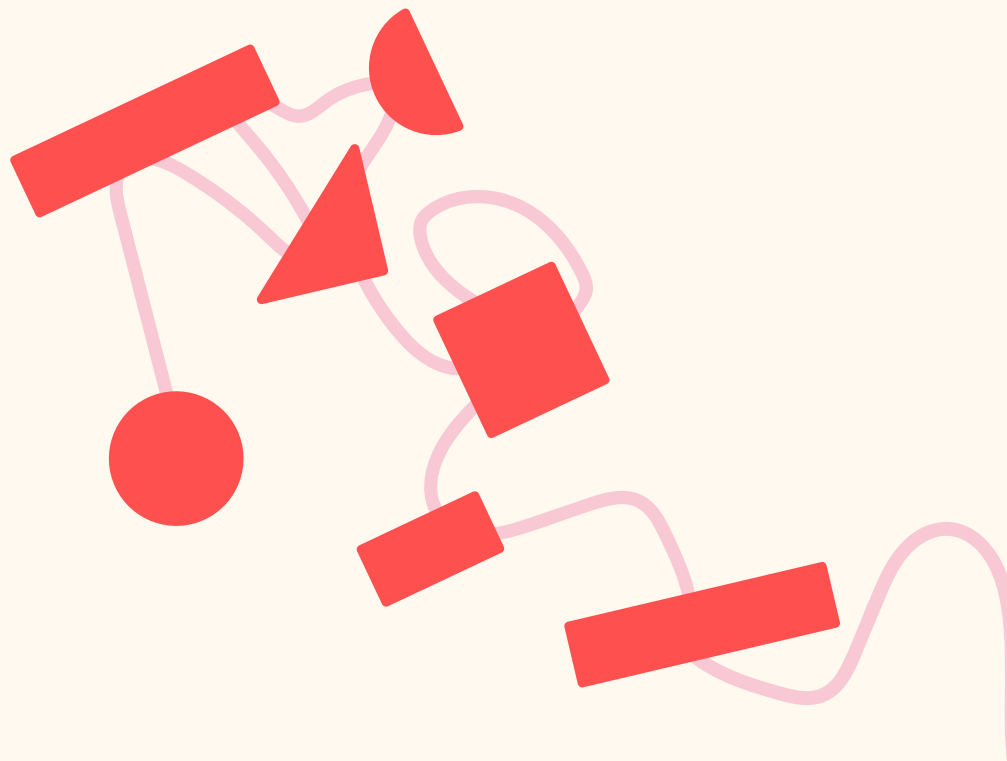
Mandaat is **de bevoegdheid om in naam van een ander te handelen, maar zonder de daarbij horende verantwoordelijkheid**. Bij mandateren worden geen bevoegdheden overgedragen. De mandaatgever blijft zelf bevoegd. Delegeren daarentegen betekent wel het overdragen van bevoegdheden, inclusief de verantwoordelijkheid. Een mandaatgever blijft bevoegd de gemandateerde bevoegdheid zelf te hanteren. Om impact te bereiken binnen een publieke ontwerppraktijk is het belangrijk dat de praktijk een mandaat heeft dat past bij de gewenste impact.

coalitie

Een coalitie is **een groep mensen en organisaties die samenwerken om een gezamenlijk belang te behartigen**. Een coalitie kan verschillende doelen hebben, de spelregels en werkafspraken worden onderling vastgesteld en de samenwerking is vaak gelijkwaardig.

borgen

Borgen is **het vastleggen van opbrengsten van een ontwerpproces in bestaande structuren en afspraken**. Borgen is daarmee iets anders dan implementeren of uitrollen van resultaten van het ontwerpproces. Borgen kent geen vaste vorm: het kan gaan om het opbouwen van competenties, rollen of capaciteit binnen organisaties, het overdragen van eigenaarschap, het bewaken van kernwaarden of het ontwikkelen van materiële en immateriële opbrengsten.



Grote woorden

Abstracte begrippen die snel tot misverstanden leiden

Grote woorden klinken vertrouwd, maar hun betekenis verschilt sterk per context of sector. Wanneer ontwerpers en de overheid samenwerken, helpt het om te bespreken wat je bedoelt met deze woorden.

impact

Impact is **de verzameling directe en indirecte effecten van een product, een proces of een project**. Impact meet je gedurende langere periode en heeft betrekking op een grotere schaal dan een enkelvoudig 'effect' of 'resultaat'.

integraal

Integraal verwijst naar de intentie om **verschillende domeinen, disciplines en belangen in samenhang te bekijken en een plek te geven**, bijvoorbeeld in besluiten, projecten of processen. Dit vanuit de gedachte dat de combinatie van kennis, waarden en capaciteiten zorgt voor een beter eindproduct of een groter effect. Ontwerpers zijn goed in het verenigen van inzichten uit verschillende disciplines en perspectieven. Integreren is dan ook een belangrijk kenmerk van de ontwerpende aanpak.

ecosysteem

Ecosysteem komt uit de biologie en wordt als metafoor gebruikt om het 'natuurlijke' samenspel, de verbinding en onderlinge afhankelijkheid van ongelijksoortige elementen aan te duiden. Het woord wordt vaak gebruikt om **netwerken van verschillende instituten, platforms en gebruikersgroepen in de (digitale) wereld** mee aan te duiden.

innovatie

Innovatie is **verandering die nieuwe economische en/of publieke waarde creëert**. Het kan betrekking hebben op het veranderingsproces of op de uitkomsten van een innovatieproces, zoals nieuwe producten en diensten. Dan hebben we het over 'de' innovatie. Als vernieuwing in kleine stappen gaat, noemen we dat incrementele innovatie. Het kan ook een radicaal karakter hebben en het bestaande geheel vervangen. Ontwerpprocessen zijn onlosmakelijk verbonden met innovatieprocessen.

kennis

In een wetenschappelijke context is kennis de opbrengst van onderzoek. In de ontwerpcontext is kennis **het geheel aan inzichten dat wordt opgedaan tijdens het ontwerpproces**. Ook praktijk- en gebruikservaringen horen daarbij.

leren

Leren is **het vergaren van kennis en vaardigheden door individuen, groepen en organisaties**. Door een ontwerpende aanpak leer je meer over het probleem dat je probeert op te lossen en over de context waarin het probleem zich voordoet.

ruimte

Ruimte kan betrekking hebben op de fysieke ruimte waar we ons in begeven. Daarnaast is er ook symbolische 'ruimte', zoals **de reikwijdte van de mogelijkheden en kansen om te werken aan een vraagstuk**.

transitie



Transitie betekent '**overgangsperiode**' en is **het proces dat een organisatie, groep of samenleving doormaakt van de ene naar de andere toestand**. In de context van publiek ontwerp wordt transitie als langjarige systeemverandering gezien (bijvoorbeeld de verschuiving van fossiele brandstoffen naar hernieuwbare energie). Een transitie is een collectieve verandering terwijl een transformatie gaat over een meer individuele verandering (binnen één overheid, directie of proces).

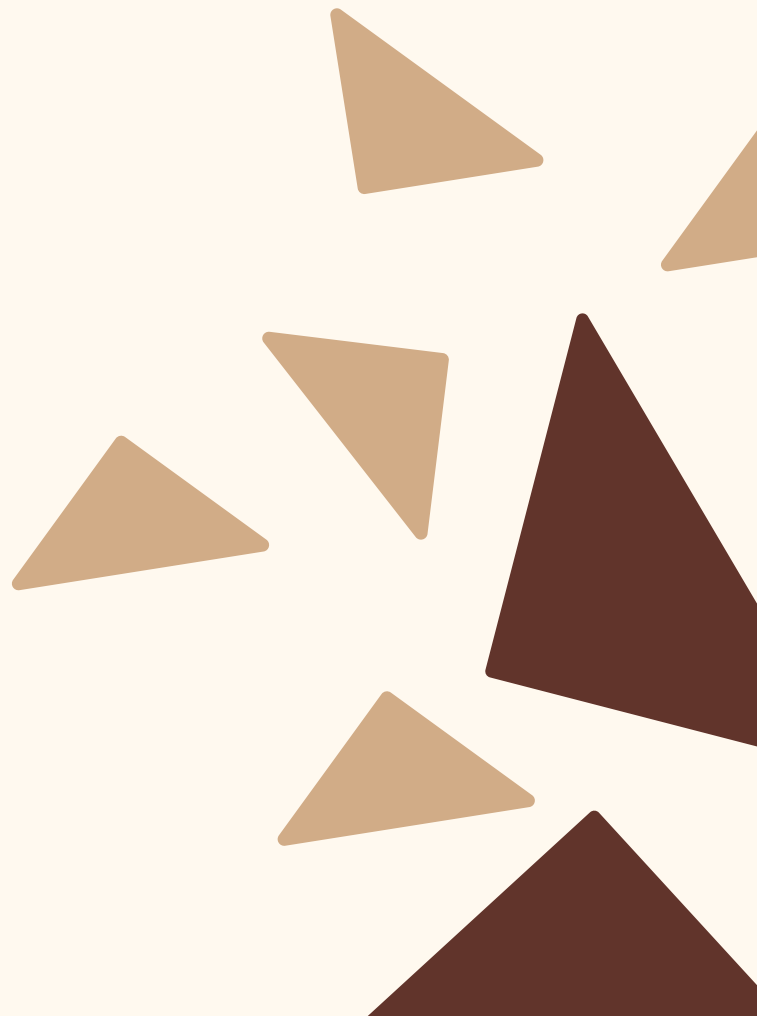
perspectief

Perspectief is **een gezichtspunt, oftewel hoe een specifieke persoon of groep ergens naar kijkt**. Bijvoorbeeld 'gebruikersperspectief'. Perspectief kan ook een vooruitzicht, of toekomstbeeld betekenen. Bijvoorbeeld handelingsperspectief of toekomstperspectief.

systeem



Een systeem is **een samenhangend geheel**. In een publieke context bestaat deze vaak uit instituties, organisaties, mensen, regels, afspraken en culturele invloeden. Al deze factoren oefenen invloed uit op 'het systeem'. In de ontwerpwereld wordt ook wel gesproken over 'systeemwereld' als tegenhanger van de 'leefwereld'.



Waarden & Gedrag

Houdingen en overtuigingen in het werk

In publieke ontwerptrajecten spelen persoonlijke en professionele houdingen een grote rol. Deze woorden gaan over gedrag, overtuigingen en waarden die invloed hebben op hoe samenwerking vorm krijgt, bij zowel ontwerpers als ambtenaren.

betrokkenheid

Betrokkenheid is **de ervaring persoonlijk deel uit te maken van en mee te doen aan iets** – bijvoorbeeld een ontwerptraject. Betrokkenheid van gebruikers is van belang, om hun ervaringskennis te kunnen ontsluiten. Betrokkenheid van stakeholders kan van belang zijn, om realisatie van een ontwerp te kunnen veiligstellen. Betrokkenheid gaat vooraf aan en is voorwaardelijk voor commitment.

commitment

Commitment is **de bereidheid om (mede) verantwoordelijk te zijn voor de realisatie van een bepaald ontwerp of de volgende stap in het ontwerpproces**. Commitment begint bij betrokkenheid en kan zich uitdrukken in investeringen in geld, capaciteit, invloed en reputatie. Commitment wordt vaak contractueel vastgelegd.

empathie

Empathie is **het vermogen om je te verplaatsen in de positie van de ander**. Empathie speelt een belangrijke rol in ontwerptrajecten, om achter het perspectief van gebruikers en stakeholders te komen. Ontwerpers hebben tools en methoden die helpen om verschillende posities invoelbaar te maken.

moed

Moed is **het vermogen om ondanks (vermeende en reële) risico's, weerstand en potentiële conflicten toch besluiten te nemen of stappen te zetten**. In ontwerp- en innovatieprocessen is moed vereist omdat vernieuwing en verandering vaak -terecht of onterecht- weerstand oproepen.

weerbaarheid

Weerbaarheid is **het vermogen om proactief en flexibel met bedreigingen, verandering en onzekerheid om te gaan**. Individuen kunnen weerbaar zijn, maar organisaties en instituties ook. Weerbaarheid wordt geassocieerd met aanpassingsvermogen en 'anti-fragiliteit', ofwel het vermogen om van tegenstand sterker te worden.



Instrumenten

Middelen en strategieën in een ontwerpende aanpak

In ontwerptrajecten wordt gewerkt met allerlei instrumenten: methoden, werkvormen en strategieën die helpen om inzicht te krijgen, keuzes te maken of verandering op gang te brengen. Deze woorden beschrijven hoe en waarvoor ze worden ingezet.

service design

Service design is de discipline die zich richt op **het verbeteren van diensten en dienstverlening door middel van ontwerp**. Service design richt zich veelal op de interactie tussen gebruikers en aanbieders en heeft een gevarieerd repertoire aan methoden en strategieën.

mapping

Mapping is het **visueel weergeven van data en kennis om relaties, patronen en structuren duidelijk te maken**. Mapping helpt om vat te krijgen op complexe en gecompliceerde contexten, met name in de startfase van een ontwerptraject.

brainstorm

Een brainstorm is een **kort moment van gezamenlijke idee-ontwikkeling**. Brainstorms werken veelal van breed naar smal, van divergentie naar convergentie.

interventie



Een interventie is **een strategische actie of een serie acties, direct gericht op een specifiek effect, en indirect op het creëren van positieve verandering in de samenleving**. Binnen ontwerp wordt deze term ook vaak gebruikt als verzamelnaam van de verschillende uitkomsten van het ontwerpproces. Zeker als je manifestatie-onafhankelijk ontwerpt, en dus niet op voorhand vaststelt wát je gaat ontwerpen, werk je toe naar 'een interventie' en kan die interventie van alles zijn: een product, een beleid, een programma, een dienst, etc.

methode

Een methode is **een specifieke, gestructureerde en herhaalbare werkwijze om problemen op te lossen**. Een methodologie beschrijft in samenhang hoe en waarom methoden worden ingezet.

ontwerpatelier

Een ontwerpatelier is **een bijeenkomst, of een serie bijeenkomsten van uiteenlopende professionals, om gezamenlijk oplossingen of beleid te ontwerpen**. Een ontwerpatelier volgt een duidelijke structuur. De kracht van een ontwerpatelier komt onder meer voort uit de diversiteit van de deelnemers.

workshop

Een workshop is **een bijeenkomst waarin deelnemers gezamenlijk en begeleid leren en/of een probleem oplossen**. De term workshop wordt gebruikt voor heel veel verschillende vormen en werkmethoden. In de ontwerp-context staat behalve het lerende karakter ook de interactieve opzet centraal bij een workshop.

sprint

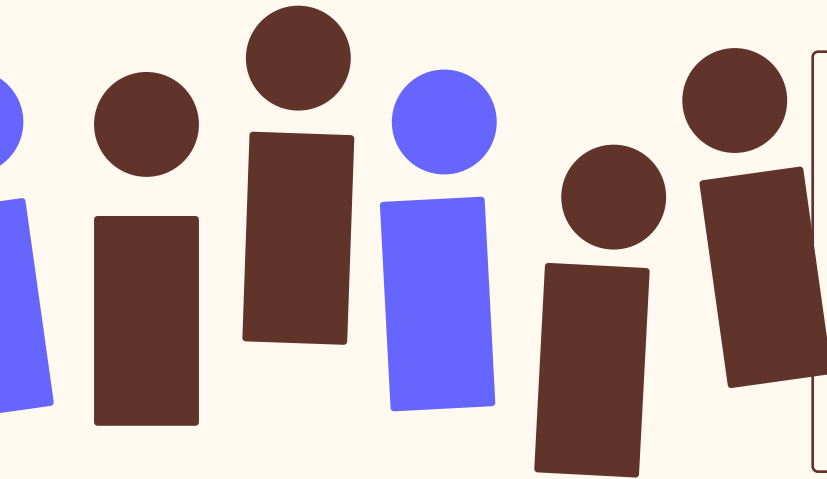
Een sprint is **een methode om in beperkte tijd een vraagstuk op te lossen**. De sprint komt uit de context van software-ontwikkeling en doorloopt vijf stappen: probleemdefinitie, oplossingen schetsen, oplossing kiezen, prototype bouwen en testen. In de oorspronkelijke opzet duurt elke stap één dag en sprint je dus in een week naar een testbare oplossing.



Rollen

Functies en posities in de samenwerking

Ontwerptrajecten brengen verschillende mensen en rollen samen. Wie doet wat en wie beslist waarover? Deze woorden helpen om de samenwerking inzichtelijker te maken.



gebruiker

De gebruiker is **degene die baat heeft bij de producten en diensten die in een ontwerpproces ontstaan**. In de publieke ontwerppraktijk zijn gebruikers (of afnemers) van publieke dienstverlening veelal burgers. In de meeste ontwerpdisciplines hebben interactie en samenwerking met gebruikers een vaste plek in het ontwerpproces.

ontwerper

Een ontwerper is **een creatieve professional die tastbare en niet-tastbare resultaten ontwerpt**. Ontwerpers die werken aan maatschappelijke problemen begeleiden veelal complexe processen waar ook andere professionals en gebruikers bij betrokken zijn.

kwartiermaker

Een kwartiermaker is **de professional die de voorbereidingen voor een project of programma leidt**. Kwartiermakers verkennen de mogelijkheden, definiëren projectdoelen en ontwerp vragen en zorgen voor de benodigde betrokkenheid, middelen en capaciteit van stakeholders.

vraagstukhouder

Vraagstukhouder is **de rol van de persoon of de groep die eindverantwoordelijk is voor een vraagstuk**. Deze rolaanduiding vervangt steeds meer de term opdrachtgever, die te weinig ruimte geeft voor het soort partnerschap dat publieke ontwerppraktijken nodig hebben.

stakeholder

Een stakeholder is **een persoon of partij die betrokken is bij een vraagstuk, project of organisatie**, en hier invloed op heeft of door wordt beïnvloed. Deze Engelse term wordt vaker gebruikt dan de Nederlandse variant 'belanghebbende' vanwege de juridische associaties bij dit woord. Een ander Nederlandstalig alternatief kan zijn 'betrokkene'.

Vuistregels voor heldere taal

De manier waarop je woorden inzet, bevraagt of samen uitpluist, maakt het verschil tussen langs elkaar heen praten of echt afstemmen. Deze vuistregels helpen je om taal bewust te gebruiken in de dagelijkse praktijk. Om ruimte te maken voor wederzijds begrip, verhelderende vragen en constructieve twijfel. Gebruik ze als uitnodiging om taal samen te bevragen – juist op de momenten dat je denkt: “We hebben het over hetzelfde... toch?”

Hoe ga je om met..

Vuistregel

een nieuw/onbekend woord

Durf te vragen. Soms hoor je een woord voor het eerst, en soms heb je een woord al vaker horen vallen, maar snap je niet helemaal wat ermee wordt bedoeld. Vraag eens wat vaker; ‘wat bedoel je daarmee?’.

een woord dat iedereen lijkt te kennen (maar niemand bevraagt)

Leg expliciet vast wat je bedoelt – juist als dat vanzelfsprekend lijkt. En juist wanneer je afspraken maakt of zaken besluit.

Deze woorden zijn in het lexicon aangegeven met een uitroepteken !

precieze woorden

Sommige woorden zijn heel bewust gekozen om iets concreet te maken. **Onderzoek samen waarom juist die concreetheid belangrijk is.**

vage of onduidelijke woorden

Benoem dat het vaag op je overkomt, **en onderzoek of dat een probleem is of dat het juist functioneel is.** Soms kan die vaagheid juist hele functionele ruimte bieden.

Deze woorden zijn in het lexicon aangegeven met een uitroepteken !

woorden die voor jou belangrijk zijn, maar voor je gesprekspartner minder (of andersom)

Zoek gedeelde herkenning. Wat maakt dit woord voor jou belangrijk? En wat ziet de ander erin? Zijn er synoniemen?