

Zo ga je om met emotie in crisistijd

Na het aanvankelijke begrip voor de coronamaatregelen, kunnen de emoties nu opspelen. Lever met deze adviezen communicatie-op-maat. (2/2)

GEDRAGSVERANDERING

21 MAY 2020 NOUD BEX

0	0					
---	---	--	--	--	--	--

123rf

Nu duidelijk is dat de crisisnasleep lang gaat duren, speelt de nodige weerstand op en worden allerlei emoties

aangewakkerd. Communicatie-toverstokjes zijn er niet, maar met behulp van beproefde crisiscommunicatiemodellen kun je wel inzichten in emoties vergaren en er op de juiste manier op reageren. Bijvoorbeeld door effectief in te spelen op de belangrijkste B-emoties in crisistijd.

Emoties: de vier B's

Een goede communicatieboodschap tijdens de coronacrisis vinden is lastig. De inhoud ervan is complex en verandert voortdurend. Er moet aandacht zijn voor feiten, het proces, afwegingen, dilemma's, de routekaart, betekenisgeving en handelingsperspectief, enzovoort.

Klopt allemaal, maar daarmee zijn we er nog niet. Een boodschap met alleen feiten werkt niet tijdens een crisis. Daarvoor is meer nodig: aandacht voor emoties. Herken de gevoelens die mensen kunnen hebben; ze zijn bijna allemaal terug te voeren op vier basisemoties: 'blij', 'bedroefd', 'bezorgd/bang' en 'boos'.

Ga niet in discussie over een emotie ('je hoeft niet bang te zijn'), maar erken de emotie, onderken en onderzoek de onderliggende behoefte(n) en handel daarnaar. Overigens kunnen er ook meer emoties tegelijk spelen.

Ook blijdschap kan tijdens een crisis voorkomen. Een aantal mensen krijgt energie van de situatie, stapt uit hun

een medewerker die het moeilijk heeft. Maar vergeet ook de praktische ondersteuning niet. Denk aan de inmiddels bekende hoogwerker voor contact tussen familie en bewoners van een verpleeghuis of een virtuele kantoorbommel.

Bezorgd / bang

Mensen maken zich zorgen. Over hun eigen gezondheid of de gezondheid van hun naasten. Over het weer reizen met openbaar vervoer. Of over hun baan of het voortbestaan van de organisatie waar ze werken. Voorzie leidinggevenden van praktische instructies, en vragen en antwoorden die op één centrale plek zijn te vinden, zoals het intranet en de website. Maak links naar gezaghebbende bronnen (Rijksoverheid.nl, RIVM.nl, branchevereniging, Ondernemingsraad, vakbonden) en maak een vertaling naar uw, of beter nog: naar hun specifieke situatie.

Geef aan waar mensen met vragen terecht kunnen, ook 's avonds en in het weekend. En zorg voor een lage drempel: een informatietelefoonnummer of een e-mailadres. En vergeet als leidinggevende niet om ook in online functionele-overleggen ruimte te bieden aan de gemoedstoestand van medewerkers.

Boos

Niet meer op bezoek bij je ouders in het verpleeghuis. De sportschool die voorlopig gesloten blijft. Geen feesten met grote groepen gasten. Er zijn veel zaken die boosheid kunnen

oproepen en de emotie ‘boos’ is het moeilijkst om mee om te gaan. De gevraagde genoegdoening kan veel vormen hebben: aandacht, persoonlijke excuses, publiekelijk erkennen van een fout, financiële vergoeding, straffen, veroordeling en koppen die moeten rollen.

In alle gevallen werkt oprechte persoonlijke aandacht het meest de-escalerend, zeker als die van de leiding komt. Als een boze persoon meer wil, is het maar de vraag of de gevraagde genoegdoening ook te rechtvaardigen is of de boosheid wegneemt. Wees dan vooral duidelijk. Soms helpt het om een adempauze in te lassen of een derde bij het gesprek te betrekken.

Sommige boze mensen overschrijden in hun boosheid grenzen en worden verbaal of fysiek intimiderend of bedreigend. In die gevallen is schriftelijke communicatie of kordaat optreden (zoals de communicatie stoppen, de toegang weigeren of de politie inschakelen) de enige optie die overblijft.

Noud Bex is partner van Bex*communicatie en crisiscommunicatiedeskundige.



Noud Bex
Auteur