

Zo ga je om met weerstand in crisistijd

Na het aanvankelijke begrip voor de coronamaatregelen, speelt nu de eerste weerstand op. Lever met deze adviezen communicatie-op-maat. (1/2)

BLOG

20 MAY 2020 NOUD BEX

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

123RF

Waar er aanvankelijk veel begrip en steun was voor de coronamaatregelen, biedt de versoepeling inmiddels ruimte

voor persoonlijke interpretatie, hetgeen heeft geleid tot de eerste spanningen, conflicten en handhavingsproblemen. Zo zijn er ouders die hun kind thuis houden van school, was er een overvolle trein waarvoor NS-medewerkers de politie moeten inschakelen en bedreigden bezoekers de medewerkers van verpleeghuizen.

Een communicatie-toverstokje voor het voorkomen of effectief omgaan met weerstanden en emoties is er niet. Maar er zijn wel in de praktijk beproefde modellen die crisisspecialisten hanteren en zorgen voor inzicht en handvatten. In dit eerste deel gaan we in op weerstand, de overtuigingen daarachter en met welke vragen je communicatiemaatwerk kunt toepassen.

Type weerstanden

Als iemand weerstand vertoont, dan vertaalt zich dat in waarneembaar gedrag. De hamvraag is waar die weerstand vandaan komt. Waarom draagt een medewerker van een verpleeghuis geen persoonlijke beschermingsmiddelen? Waarom dreigt een horecaondernemer zijn cafés weer te openen? Waarom knipt een kapper thuis in zijn schuur klanten?

Bij weerstanden zijn twee vragen cruciaal. De eerste vraag is: om welke waarneembare vorm van weerstand gaat het? De vijf meest voorkomende zijn: ‘aanvallen’, ‘betwisten’, ‘vermijden’, ‘bevooroordeeld zijn’ en ‘obstructie plegen’.

Advertentie

Overtuigingen achter weerstand

Communicatie, en zeker beïnvloeding, zijn vaak veel minder rationele en bewuste processen dan gedacht. Ons onderbewustzijn - dat sterk is gebaseerd op persoonlijke overtuigingen - speelt een grote rol.

De tweede vraag bij weerstand is dan ook: Met welke overtuigingen hebben we te maken? De overtuigingen die aan weerstand ten grondslag liggen zijn vaak terug te voeren op vijf basisovertuigingen met bijbehorende emoties:

- Autonomie: 'Ik voel me bedreigd in mijn autonomie'
- Status: 'Ik wil niet afwijken van mijn zelfbeeld/sociale omgeving'
- Zekerheid: 'Ik ben bang voor het onbekende/onzekere'
- Rechtvaardigheid: 'Ik voel me genegeerd/niet gehoord/onrechtvaardig behandeld'
- Vertrouwen: 'Ik vertrouw het niet'

Analyseer de situatie

Deze aandachtspunten van waargenomen gedrag en (veronderstelde) overtuigingen bieden houvast voor het maken van een analyse van de situatie. Na deze analyse situatie kunnen er in de communicatie maatwerkkeuzes worden

gemaakt op met name drie aspecten: zender, proces en communicatieboodschap.

Probeer voor het maken van je communicatie-analyse een antwoord op de volgende vragen te formuleren:

Zender

- Hoe betrouwbaar/geloofwaardig is de zender voor de ontvanger?
- Kunnen we gebruik maken van andere (mede)zenders mogelijk die de geloofwaardigheid vergroten, zoals het RVIM, onafhankelijke media of opinieleiders zoals influencers?
- Wat en hoe communiceren andere stakeholders?
- Zijn er stakeholders/opinieleiders die de zender/boodschap publiekelijk willen ondersteunen?

Proces

- Wat zijn de mogelijke communicatiestrategieën en te verwachten effecten?
- Doen we een beroep op gezamenlijke verantwoordelijkheid, appelleren we aan angst of kiezen we voor een andere insteek?
- Moeten we voor de verschillende doelgroepen een andere aanpak kiezen?

- Welke variabelen kunnen we beïnvloeden?
- Hebben we keuzes met betrekking tot zender, timing en inhoud?

Communicatieboodschap

- Houdt de boodschap rekening met het referentiekader van de ontvanger?
- Wat weten we van de (voor)kennis, hoe begrijpelijk is de boodschap en wat is de juiste tone-of-voice voor onze doelgroep?
- Is er oog voor de emoties van de ontvanger?
- Hebben we te maken met bedroefde, bezorgde/bange of boze mensen en hoe adresseren we die emotie?
- In het tweede deel (en slot) van dit tweeluik, zal ik ingaan op de juiste manier om in crisistijd in te spelen op emotie.

Noud Bex is partner van Bex*communicatie en crisiscommunicatiedeskundige.



Noud Bex
Auteur