



## TIJD VOOR HET TWEDE REGISTER

# De bondgenoten staan klaar

Communiceren over corona stond in 2020 in het teken van maatregelen en voorschriften. In 2021 klinkt een nieuw geluid. Het is een antwoord op een publiekelijk aanzwellende vraag: hoe help je elkaar – in de buurt, op school of op het werk – om te gaan met een tergende onzekerheid over de nabije toekomst? Dit nodigt de professional uit om een tweede register open te trekken. Sleutel: focus niet op antwoorden, maar op vragen. En denk niet in doelgroepen, maar in bondgenoten.

Het afgelopen jaar heeft communicatie mensen weten te bereiken en te motiveren om coronamaatregelen na te leven. Dat lukt. Maar onmiskenbaar is het nu noodzaak om meer te doen dan te spreken over beperkingen en bescherming. ‘Perspectief’ was in beschouwingen rond de jaarwisseling misschien wel het meest gehoorde woord. Maar wat is nu een passende communicatiestrategie als het gaat om de behoefte aan houvast in hoogst onzekere tijden?

Waar instrueren en overtuigen helpt bij het gericht laten landen van maatregelen, zal communicatie uit een ander professioneel vaatje moeten tappen. Hoe sluit je aan op de gevoelsdynamiek bij onzekerheid in gemeenten, wijken en organisaties, zodat mensen elkaar kunnen ondersteunen bij wat knelt en wat wél mogelijk is? Dan heb je in plaats van instructies of een betoog, een verhaallijn nodig die aanspreekt. Een ‘persoonlijk’, beeldend en bindend verhaal. Als je daarin slaagt, ervaren mensen erkenning voor hun persoonlijke onzekerheden en verklein je de kans dat woede, verslagenheid of onverschilligheid de overhand krijgen, met alle kans op polarisatie van dien.

### Ben ik welkom?

Neem jongeren in een kleine Brabantse gemeente. De gemeente ging met hen in gesprek, en bemerkte dat ze niet zozeer omhoog zaten met de maatregelen. Jazeker, die leggen hun contacten aan banden, met alle gevolgen voor ontmoetingen en school of studie. Dat riep zeker wreveld op, maar er was een duidelijk besef van het belang om behoedzaam om te gaan met elkaar. Wat vooral schuurde, was een dieperliggende vraag: ‘Waar ben ik nog welkom?’ Steeds meer jongeren kregen het gevoel dat zij als een blokkade werden gezien bij het herstel van COVID-19. Pas toen die meer wezenlijke vraag werd herkend en erkend, kregen de verhoudingen met bestuurders een nieuwe kans. Het delen van het echte verhaal bindt.

### Tweede register

Voor het aanboren van de dieperliggende vragen is het tweede register nodig. Dat niet in plaats van, maar als aanvulling op instructies en voorschriften kan worden gezien (eerste register). Het Brabantse voorbeeld getuigt van het vermogen om als het ware drie wezenlijke stappen te zetten:

1. **Je laat zien dat je hebt geluisterd** en werkelijk geïnformeerd bent. Benoem hoe jouw organisatie ‘de worsteling’ ziet, en verwoordt de zoektocht van mensen.
2. **Je benoemt het juiste vraagstuk** met verbeeldingskracht. Schets de dilemma’s die ertoe doen en help ordenen wat we wel en niet kunnen beïnvloeden, en wat de opties zijn.
3. **Je helpt waarden onder woorden te brengen**, die schuilgaan onder de spanningen. Help aanspreken wat dieperliggend de aandacht vraagt, ‘ontdek’ het gedeelde vraagstuk.

### Zoek je bondgenoten

Wat is het effect van zo’n benadering? Je helpt ‘gemeenschappelijk maken’, zoals de naam van het vakgebied, ‘communicatie’, letterlijk belooft. Door te delen, krijg je ‘medestanders’. De hoofdrol is weggelegd voor bondgenoten, zoals schoolleiders, buurtvaders en -moeders, voorgangers en coaches. Hun kracht is dat ze tussen de mensen staan, dagelijks mensen in de ogen kijken en daarmee dieperliggende vragen op tafel kunnen krijgen. Ze geven vaak geen antwoorden, ze stellen wel vragen. Juist vanuit het communicatievak kunnen we dit helpen faciliteren en deze mensen helpen hun inspirerende rol te pakken. Ze zijn geen uitvoerders van overheidsplannen, het begrip ‘doelgroepen’ schiet daarom al snel tekort. Het zijn de mensen die zorgen dat we veerkracht houden in onzekere tijden, doordat ze luisteren, nabij zijn en iets te bieden hebben. Een schoolleider kan een baken zijn voor ouders, zoals een buurtvader dat soms is voor jongeren. Een voorganger biedt inspiratie, een sportcoach heeft verstand van fysiek fit blijven. Zij

maken het verschil, van heel nabij. Het zijn bondgenoten die helpen om veerkracht te behouden.

### Stille midden aanboren

Negatieve geluiden, kritische tegenkrachten trekken vaak veel aandacht. Als we 'het stille midden' aanboren en ondersteunen vergt dat een andere oriëntatie, weg van de lawaaimakers. Kun je die zachte stemmen horen en juist daar de nodige kracht bijzetten? Bevraag juist het midden op wat hen beweegt. Professioneel gezien is het interessant om de reflex te herkennen dat we onzekerheid met maatregelen 'even op zouden willen lossen'. Het is nogal een oefening dat niet te doen, door met je vraag écht contact te maken. In het eerste register stel je aan een imam of dominee de vraag: 'Heb je voldoende mondkapjes in huis?' Je kunt ook vragen: 'Wat voor steun of inspiratie bied je met de koran of bijbel aan mensen om het vol te houden?' Je kunt aansluiting zoeken op drijfveren

van mensen. Daarmee vind je bondgenoten, die helpen bij het gedeelde vraagstuk: hoe ga je om met die tergende onzekerheid over de nabije toekomst?

### Aan de slag

Zie voor meer voorbeelden de handreiking communicatieaanpak coronavirus van het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (zie [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl)). Het Denkkader Polarisation (zie [insidepolarisation.nl](http://insidepolarisation.nl)) helpt om 'het stille midden' in beeld te krijgen en te achterhalen welke vraagstukken daar leven. Dilemmalogica ([communicatierijk.nl/vakkennis/dilemmalogica](http://communicatierijk.nl/vakkennis/dilemmalogica)) biedt houvast om écht contact te maken over wat schuurt en wat wél perspectief biedt. De Expertise-unit Sociale Stabiliteit van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondersteunt gemeenten met onder meer een leernetwerk ([socialestabiliteit.nl](http://socialestabiliteit.nl)). —

## EERSTE REGISTER

### Virus onder controle

*'We moeten hier doorheen'*

### Aanspreken op naleving

*'Volg de geldende maatregelen op'*

### Perspectief is afwachten

*'Hoe zijn we in control?'*

### Directief en streng

*'Was handen, houd afstand, zorg voor elkaar'*

### Beschermen en beperken

*'Wat kan niet?'*

### Informereren en instrueren

*'De volgende maatregelen zijn van kracht'*

## TWEEDE REGISTER

### Omgaan met het virus

*'We kunnen dit aan'*

### Aanspreken op vindingrijkheid en inspiratie

*'Waar haal jij het vandaan?'*

### Perspectief is inspelen

*'Hoe kunnen we onze veerkracht vergroten?'*

### Empathisch en goed gedrag benoemen

*'70 procent lukt het en we helpen elkaar'*

### Bemoedigen en bekrachtigen

*'Wat kan wel?'*

### Luisteren, duiden en (door)vertellen

*'Verhalen van inwoners in de gemeente...'*