

DE TWEEDE SLAG IS EEN DAALDER WAARD

Guido Rijnja

13

Van de hoofdredacteur

Communicatieadviseur Guido Rijnja reageert op het voorgaande artikel en laat zien wat zijn organisatie – de Rijksvoorlichtingsdienst - doet met heftige publieksreacties.

Na een stortvloed van scheldkanonnades op Twitter en Facebook slaat de minister terug. Onder de kop 'Respectloze hond' nagelt Lodewijk Asscher in februari 2018 diverse criticasters aan de schandpaal. Zij hoonden zijn oproep om anders over zwarte piet na te denken. Een verslaggever van de Leeuwarder Courant zoekt één van hen op, die schrikt en publiekelijk spijt betoont. Hij *poste* onder meer: 'Rot toch op man asscher met die kut kop van je'. Nu klinkt enigszins beteuterd: 'Ik moet tien keer eerder nadenken van wat ik er op zet, niet schelden maar in nettere zinnen, en ik zou dit nooit meer doen. Nooit meer. Ik heb mijn lesje geleerd'.

Het is een inmiddels bekend patroon. Social media staan voor Snelheid, Openheid en Schaal (SOS) van communiceren, waardoor uitlatingen vleugels krijgen, die op het moment van plaatsing recht uit het hart komen, maar even snel kunnen worden gerelativeerd, betreurd of verwijderd. Als we één ding van die SOS hebben geleerd, is dat die eerste spontane reactie niet te vermijden is. Iedereen heeft een eerste natuurlijke reactie bij een verstoring: *freeze, flight or fight*. Gun mensen de zoektocht, onderken waar het schuurt en help wie kennelijk de moeite nam zich uit te spreken, zich te hernemen en te ordenen wat zich voordoet. Hoe vaak ontstaat uit contact en empathie niet nieuwe ruimte en ontvouwt zich een vierde stijl: *face*. De tweede slag is een daalder waard.

Uit onderzoek naar publieksreacties over vluchtelingen weten we dat er altijd twee polen zijn met notoire tegenstanders en mensen die staan te trappelen om nieuwkomers welkom te heten (www.stayhuman.nu). Daartussen zoekt zo'n 70% een doorwaadbare plaats in wat zich als een moeras voordoet. Ook hardop. Ben je er voor die twijfelende ongemakkers? Demp de kans dat ze polariseren. We hebben daarom besloten om bij kabinetsbeleid meer werk te maken van 'dilemmologica': contact over het ongemak en dialoog over de zinswijzen. Op het gebied van onder meer energie, luchtvaart en dierenwelzijn hebben we gezien hoe belangrijk het is dat zorgen worden gehoord en erkend. Vervolgens komt het erop aan eerste hulp bij ordening te bieden: hoe verhouden de buitelandse belangen en waarden zich tot elkaar? Vaak ontvouwen zich dan nieuwe perspectieven. Zonder de verschillen weg te 'spinnen'. Wie de overheid dient oefent macht uit, en macht verdient nu eenmaal tegenmacht. Het zou fijn als dat betamelijk verloopt, maar (h)erken dat waarden geraakt zijn en men houvast zoekt.

En Lodewijk Asscher? Die bleek ingenomen met Rico's reactie. Op zijn facebookpagina schreef hij: 'Heel sportief hoe je dat deed. Excuus aanvaard. Blijf vooral je mening geven, als we dat allemaal op een normale manier proberen te doen komen we verder in dit land'.

Over de auteur

Guido Rijnja is adviseur communicatiebeleid bij de Rijksvoorlichtingsdienst en publiceerde eerder over omgaan met weerstand en waardereend communiceren

@guidorijnja

www.dewaardering.com