

## Buitenspiegel

### A. Wat blijkt krachtig bij communiceren over Corona?

1. **Handelingsperspectief** ('en dus': 'wat moet ik/mag ik/kan ik doen',)
2. **Herhaling** kernboodschappen, in combi vaak met 3-slagen
3. **Voorstelbaar**: voelbaar, concreet: wel 'blijf thuis', niet 'vermijd drukke plekken')
4. **Uitgaan van wel willen**, niet kunnen (#hoedan)
5. **Zelfverklarende begrippen** (1,5metersamenleving', hoe lang dat ook is)
6. **Eerlijkheid** in wat je wel/niet weet, hoe je ermee omgaat en wat wel kan (dilemmalogica)
7. **Mensen in positie brengen** (experts, maar ook burgers en ondernemers)
8. **Discipline**, stick to your story ('was je handen'+ 1,5 meter + nies/hoest in je elleboog), ook van alle zegslieden (bewindslieden en experts)
9. **Simpele taal** (OMT-boodschappen vertalen naar gewone woorden)
10. **Complimenteren** en bevestigen: 'We houden ons goed aan de richtlijnen', 'als we ons nu aan de regels houden, kunnen we straks versoepelen')
11. **Persoonlijke relevantie**: 'Bescherm jezelf en anderen'
12. **Waarden aanspreken** ('behoedzaamheid', 'solidariteit' en vooral: 'verantwoordelijkheid')
13. **Oerhollandse gewoonten en begrippen** ('snakken', 'Vader- en moederlijk': ('hou vol')
14. **Rutte-mix** van fermheid, vaderlijkheid en vrolijkheid
15. **Gevolgen in beeld** (greep (weer) verliezen, kwetsbare mensen, broze zorg, uitblijven herstel)
16. **Passende beeldtaal**: 'geen sprint, maar een marathon'
17. **Van tegenstelling naar samenhang**: 'gezondheid en economie' zijn twee zijden van medaille', 'alleensamen'
18. **Empathie** (kwetsbaarheid, lijden en vindingrijkheid benoemen, 'ik begrijp heel goed', 'we snappen dat het lastig is)
19. **'Rare' woorden** met 'stopkracht' ('Alleensamen', 'intelligente lockdown')
20. Beschrijvende norm (niet voorschrijvende): 1,5 meter, 'blijf thuis' 'we helpen elkaar', ('niet-nalevers zijn kleine groep')
21. **Tegenreactie (repliek) benoemen**, vóór zijn: 'Denk nou niet...' (verwachtingenmanagement)

#### Wat werkte niet:

- Oorlogstaal: frontlinie,
- Managementjargon: exit-strategie ('Brexite?', vluchten?), 'afschalen'
- Vaagtaal: 'nieuwnormaal'
- Niet-boodschappen ('ga niet hamsteren')
- Social distancing (we zijn socialer dan ooit)
- Handen ineenslaan (in en tijd van afstand houden)
- Afstandelijk opvoeden: 'wat u allemaal heeft gedaan leidt naar een significante daling etc'.
- ....en vaak broos of kort zicht op perspectief, hoe lang duurt dit...

B. Wat vraagt de overgang waarin we ons bevinden?

1. **Van eenheid naar samen:** tot nu toe zijn we als collectief aangesproken als heel Nederland en handelen we hetzelfde. Daar kunnen we ons achter scharen en dat doen we ook. Als we gaan differentiëren/harmonica-model - jij wel en jij nog even niet- dan bestaat het gevaar: ieder voor zich. Nadruk komt terug op het individu (bepaal ik zelf wel weer). Maar het biedt ook mogelijkheden om concreet en specifiek te communiceren: wat gaan we doen voor de scholen, de meivakantie, de grote vakantie....
2. **Van aannemen naar bespreken:** we doen vooral wat we anderen zien doen. Als meer mensen door versoepeling in de openbare ruimte gaan bewegen, gaan mensen het als snel voor zichzelf legitimeren waarom zij dat ook zouden mogen. Hek van de dam. Cruciaal hoe we met elkaar praten. Het gaat nu goede kant op. We staan aan het begin van crisis nog steeds. Maar het kan nog helemaal misgaan met het virus, en de 2<sup>e</sup> klap na een versoepeling kan zelfs harder toeslaan dan de eerste. We hebben nog verschrikkelijk veel te verliezen.
3. **Van grote schrik naar nieuwe onzekerheid:** je kunt maar 1 keer uit de crisis stappen naar een overgangsfase. Daarna krijg je mensen niet meer mee. Ook bekend uit Azië: 2<sup>e</sup> klap was mentaal nog zwaarder. Wees dus voorzichtig. Inschatting is : we zijn daar nog niet, we zitten nog helemaal aan het begin van de crisis en zijn nog lang niet aan toe om over drempel te stappen naar nieuwe fase. Zorgvuldig omgaan met risico's. Ferm en fris.
4. **Van grote klap naar stap voor stap:** bij veranderingen is er behoefte aan leiding, houvast. De vaderlijke rol blijft en verandert. Niet alle sectoren in een keer. Per fase kunnen we per groep, sector, gebied een duidelijk doel/uitdaging benoemen: dit is waar we nu naar toewerken met zijn allen in een korte periode. Wees glashelder. 1 maatregel per keer afbouwen/nieuw vormgeven. Monitor hoe dat gaat. Zodat je kunt zeggen: we hebben het met zijn allen voor elkaar gekregen dat de kapper weer open kant.
5. **Van management naar leiderschap:** lag bij Rutte en aangewezen experts. Instituten werden gekend in hun mening. En deden het ook heel goed. Nu mag het politieke en publieke debat weer. Dat is lastig vol te houden als er zeer complexe uitleg van nieuwe maatregelen gaat zijn, en de groep mensen wie we beschermen steeds kleiner wordt. Er gaat tegengeluid komen, kritiek op overheid, kritiek op experts. Hoe houd je urgentie en de koers vast?
6. **Van centraal naar allemaal:** steden kennen de werkelijkheid en dus de zorgen, sociale ongelijkheid (schoolachterstand), huiselijk geweld en sociale spanningen onder jongeren die geen kant op kunnen. Handhaven lukt niet. Hoe houd je die spanningsboog van collectieve afspraken en urgentie vast, als er nijpende situaties zijn, die het hart van de Nederlanders ook raakt en waar ze empathie voor kunnen opbrengen? Hoe zorgen we dat we al die verschillende groepen zien, hen erkennen in hun behoefte en faciliteren? Idem dito voor verpleeghuizen en 'menslievende zorg' of waardig afscheid.
7. **Wat blijft is de basis:** we bestrijden het virus, we dragen zorg om de zorg, we nemen verantwoordelijkheid voor gezondheid en samenleving. We hebben een heleboel te verliezen als we verslappen. We hebben een heleboel te winnen als we samen staan voor

een gezonde samenleving.

C. Wat maakt communiceren in de komende periode krachtig?

1. **Blijf consistent:** ernst van het virus, zorg om de zorg, basisinstructie
2. **'Gezonde samenleving':** verbind frame eerste ronde 'gezondheid' aan volgende 'samenleving' (niet eenzijdig doorschieten in economie). 'Laden' Waarom/Grote Verhaal
3. **Alle ballen op 'hoe'** ('implementatie-intentie: als je naar buiten wil, stel je dan 2 vragen waarom moet het, is er een alternatief, steeds 'wat kan wel')
4. **'Samen' aanspreken** en verder helpen: in gezin, buurt, werk, sport etc.: 'concordantie', collectiviteit, help mensen zelf het gesprek voeren over de maatregelen/opgave waar we voor staan, laat toe dat mensen gezamenlijk een beeld vormen bij woorden als 1,5m
5. **Stap voor stap:** erken de complexiteit (die het gevaar heeft chaos te worden) en durf faseren en doseren: eerst de scholen, dan de volgende groep (niet-sector)
6. **Varieer:** organiseer razendsnel monitoring kwetsbare groepen, ouderen, jongeren, laaggeletterden, zieke mensen, zorgpersoneel
7. **Specificeer:** niet 'de' zorg, 'de Nederlander, zoveel mogelijk 'wij' en 'u' en sectoren benoemen
8. **Maak winst duidelijk:** en besef kleinere winst (vrijheid) gaat voor grotere (nieuwe normaal), in combinatie met angst verliezen is groter dan wens iets te winnen: 'verliesframe': we zijn er nog niet, er valt veel te verliezen als we niet... ('underpromise, overdeliver')
9. **Beloon – m.n. gezamenlijk - gedrag:** van thuisblijven naar anderhalvemetersamenleving: ('wij houden vol')
10. **Monitor ongemak/onderstromen:** duiken in crisistijd mensen onder water, als het even kan willen ze erkend en bediend worden (ook binnen de zorg: niet-IC-gerelateerde disciplines die nu aan de bak mogen, maatschappelijk de horeca, contactberoepen)
11. **Maatschappelijk boegbeeld** (naast 'gezant' voor de medische sector, (10)(2e) en nieuwe – maatschappelijke - experts (zie (10)(2e)); ook maatschappelijk OMT/gedragsteam?
12. **Blijven appelleren aan waarden** als verantwoordelijkheid, vindingrijkheid, zorgzaamheid, behoedzaamheid
13. **Maak het beeldend, zichtbaar:** in taal en in middelen (letterlijk zien/voelen hoe iets moet, zie supermarkten) concretiseren
14. **Hou het spannend:** challenge/'gamification', er valt iets te winnen! (zowel in taal als methode)
15. **Hou het simpel en fris:** chaos ontstaat bij de suggestie van maakbaarheid en overall-controle: stap voor stap benutten van verantwoordelijk en vindingrijk 'eigenaarschap'.