

Annette Klarenbeek

Crisis in aantocht!

Een interactieel perspectief op crisiscommunicatie



Wat betekent risicocommunicatie in het publieke domein?



communicatie het publieke domein

- De ruimte waar de relatie burger en overheid gestalte krijgt



“Werken heeft
geen nut ; Mijn
huis moet
verkocht worden
om de zorgpremie
te kunnen
betalen” (bron
Telegraaf 1-11-
2012)

Risico's

Risico's zijn zaken die *in onze beleving* op de een of andere manier een bedreiging zijn voor onze gezondheid, veiligheid of welbevinden

(Gutteling, 2001)



objectief versus subjectief

- **objectief**' = Risk Assessment/Analysis, de 'expert' benadering, wat op basis van rationaliteit te weten valt, rationele cognitieve beoordeling, risico=kans x effect
- '**subjectief**' = wat individuen voelen en denken, mix van cognitieve en affectieve beoordeling, zorgen en emotie, risico~kans x effect
- Verschillen in percepties tussen groepen maakt risico conflictgevoelig
 - (bijvoorbeeld ondergrondse CO2-opslag Barendrecht).

Risicocommunicatie



Hooggespannen verwachtingen ?



Toepassingsgebieden risicocommunicatie

1. Om maatschappelijk draagvlak te creëren voor beleid, ideeën of technologische innovaties
 - Eten en genen, nanodialoog, (politieke opvattingen?)
 - (bv. surveys, interviews, focusgroepen, media-analyses)Sterk gericht op het begrijpen van maatschappelijke tegenstellingen
2. Om gedragsverandering te bewerkstelligen
 - Gezondheid, zelfredzaamheid (overstromingen)
 - (bv. experimenteel onderzoek persuasieve communicatie in combinatie met survey-onderzoek)



klassieke casus RIVM

een keerpunt in het denken
over risicocommunicatie

Tegenstanders begrepen dat je moet
communiceren op de plekken waar meisjes
komen.

Coutinho



Onze mening leek
niet veel zwaarder te
wegen dan die van
een bloemiste en
andere zelfverklaarde
deskundigen

Vervolg respons overheid:

- “Door de ‘indianenverhalen’ die rond gaan over de vaccinaties tegen baarmoederhalskanker is de opkomst voor die campagne lager dan verwacht.”
- “Een van de oorzaken is de aanwijsbaar onjuiste informatie die rondgaat over deze vaccinaties.”
- “De verhalen zijn pertinent onjuist.”

Respons media:

‘Ze zijn bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) voorlopig gezakt voor de cursus voorlichtingscampagnes voor jonge meisjes’

(NRC Handelsblad, 14 maart, 2009).

Gemiste kans:

- meisjes worden dagelijks al bestookt met informatie via internet, televisie, bladen en billboards.
- niet gekeken naar de wijze waarop bezwaren van de tegenstanders werden geformuleerd die al **voorafgaand** aan de campagne naar buiten kwamen



- Wat is het precies dat mensen weerhoudt van het gehoor geven aan het Rijksvaccinatieprogramma?
- Wat vormen daarbij de dilemma's en waarom kiezen bepaalde actoren voor verzet?

uitspraken bevatten bruikbare informatie

- over gebruik van botte naalden bij vaccinatie tegen de Mexicaanse griep
- uitspraken geven je inzicht in waar mensen zich zorgen over maken,
- waar mensen zelf over wikken en wegen

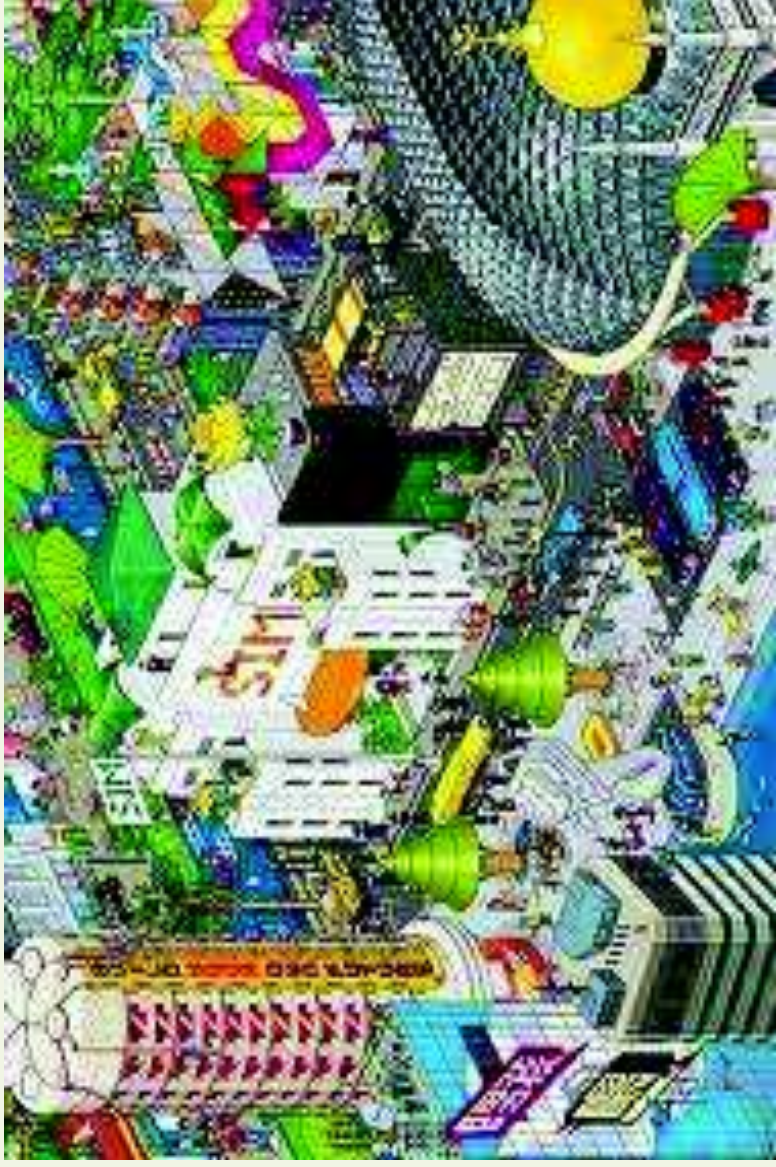


Lessen geleerd

Dilemma's



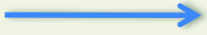
Inzet sociale media



Verandering in communicatie

- Spreekrechten in de samenleving zijn gedistribueerd en geglobaliseerd
- Niet langer gestuurd vanuit centraal punt of idee
- Hogere mate van onvoorspelbaarheid

Verandering van blikrichting

- Society talks back
- 
- Society is already talking

Een interactionele benadering van risicocommunicatie

- Aansluiting zoeken bij zelforganiserende gespreksgemeenschappen
- Argumenten begrijpen in de interactionele context
- Wat wordt er met uitingen beoogd: welke doelen worden al dan niet bewust nagestreefd?

crisismakelaars

‘Dit zijn personen – al dan niet vertegenwoordigers van een organisatie – die een crisis ‘zien’ en vinden het belangrijk om dat **beeld** bij anderen ingang te doen vinden’ (Boin & Otten, 2000, p.18).

claimen zelf hun
spreekrecht



‘waarom wordt dit zo naar voren gebracht?’

- waarom doen mensen zoals ze doen?
- hoe praten mensen zelf over risico's?



1. belangrijk is de wijze waarop een probleem interactioneel vorm krijgt.



2. Het niet herkennen van signalen betekent dat je als organisatie interactioneel buiten spel staat.



trage **monitoring** versus
snel **exploreren**



door dynamiek in interacties te
betrekken



Discoursanalyse

Hoe mensen over een bepaald thema praten door te kijken naar uitspraken

Patronen in het discourse analyseren

(Potter & Wetherell, 1987, 1994, 1995; Potter, 2004, te Molder 1996, Edwards, 1997).

praktijktoepassing

Coldcase Marianne Vaatstra

nacht 30 april op 1 mei 1999

2007 opnieuw onderzoek

- a. nieuwe analyse plaats delict en daderprofiel
- b. vrijwillig grootschalig DNA-verwantschapsonderzoek



1. Betrokkenheid is omgeslagen

Fragment 6 10-07-2012

R3 “T is natuurlijk enorm omgeswitcht. In het begin, laten we eerlijk wezen, we dachten ’t is een asielzoeker geweest en de hele gedachtegang was hier, daar zit de dader. En dat heeft jarenlang gespeeld, tot sinds kort eigenlijk is dat 100 % omgedraaid, het is iemand uit de omgeving, ’t is in één keer helemaal omgedraaid nou.”

3. DNA-verwantschapsonderzoek is hoopgevend maar ingrijpend

Fragment 14 12-07-2012

(R14)

“Zoals het bij Peter R. De Vries bekend werd gemaakt, dat geeft je weer hoop. Dat het wel zeker is dat door dit onderzoek de dader eruit zal komen.”

conclusies discoursanalyse

- in geen van de repertoires wordt het belang van het nieuwe onderzoek in twijfel getrokken.
- men spreekt als lid van de gemeenschap
- moeders en vaders kozen voor dna-afname
- veelal naar consensusbevorderende repertoires gezocht

vervolg conclusies DA

- Het ‘normatieve aspect’ dat in de gesprekken speelde kon ervoor zorgen dat mensen zich niet volledig zouden uitspreken, maar zich aanpassen aan dat wat sociaal wenselijk lijkt.

advies woordvoeringslijn

- wij als gemeenschap ipv wij als overheid kunnen deze moord oplossen

conclusie

- de samenleving praat niet alleen terug maar is al in gesprek
- niet alleen de inhoud van het argument maar
- ook **het interactionele effect** telt!
- verder kijken dan de inhoud van het argument lang is
- spreekrechten staan centraal, niet kennis op zich
- betrouwbare gesprekspartner door interactionele dilemma's serieus te nemen