

Expert-reflectie ten behoeve van Lessons Learned COVID-19

Naam: Noelle Aarts

Functie: hoogleraar socio-ecologische interacties; directeur Instituut voor Science in Society

Organisatie: Radboud Universiteit Nijmegen

Datum: 27 juli

Onderwerp expert-tafel: **Communicatie met het publiek**

Wat is het perspectief van waaruit u kijkt (bijvoorbeeld, wetenschap, praktijkdeskundige, en welke achtergrond)?

Ik heb een achtergrond in culturele antropologie (MSc) en in de communicatiewetenschap (PhD), gerelateerd aan life sciences en werk in de (toegepaste) wetenschap. Vanuit deze achtergrond zie ik communicatie vanuit een intercultureel, contextueel en interactioneel perspectief. Zo kun je een boodschap nog zo zorgvuldig componeren, de betekenis ervan wordt bepaald door hoe die wordt opgevat. Daarbij komt dat communicatie per definitie een sociale aangelegenheid is. Hoe de boodschap wordt opgevat wordt dan ook bepaald door de context in brede zin: hoe praten mensen over een bepaald issue, met wie praten zij daarover? Hoe ziet hun sociale omgeving er uit? Welke normen, waarden, overtuigingen, belangen, ervaringen enzovoort spelen een rol? Hoe praten mensen over corona gerelateerde aangelegenheden? Uiteindelijk wordt het effect van publiekscommunicatie bepaald door hoe deze terecht komt in de gesprekken tussen mensen, om de verhalen die daar worden geconstrueerd.

Wat zou u, *met de kennis van nu*, het kabinet adviseren om dit najaar op het gebied van publiekscommunicatie precies weer zo te doen om een opleving te voorkomen of, mocht hij komen, snel in te dammen? Welke elementen in de communicatie-aanpak zijn wat u betreft waard om vast te houden, te herhalen of uit te bouwen? En waarom?

Wat zou u, *met de kennis van nu*, het kabinet adviseren om dit najaar anders, of nieuw te doen in de publiekscommunicatie met het oog op het voorkomen of indammen van een tweede golf van COVID-19 gevallen? En waarom?

Communicatie als geïsoleerde activiteit heeft doorgaans weinig zeggingskracht. Tegelijkertijd kan geen enkel beleid zonder communicatie. Om de effectiviteit van communicatie te optimaliseren zou ik adviseren om de publiekscommunicatie telkens te bezien vanuit een breder pallet aan beleidsmaatregelen, zoals: wet- en regelgeving (ontwerp heldere regels die worden ervaren als effectief, inpasbaar en rechtvaardig), zorg dat het overtreden van regels gesanctioneerd / het respecteren van regels beloond kan worden, creëer voorzieningen waar mogelijk (duidelijke pijlen in de fysieke omgeving; ontsmettingsmiddelen waar nodig, enzovoort), communiceer helder over maatregelen en voorzieningen. Sociale druk (normen) ontstaat als resultaat van een effectieve mix

van maatregelen. Het goede van die normen is dat mensen elkaar gaan aanspreken als ze overtreden worden. Dat is nu al best het geval. Om dit vast te houden en te versterken moet telkens opnieuw worden gestreeft naar een effectieve integratie van beleidsmaatregelen.

Voor specifieke doelgroepen kunnen concrete communicatie activiteiten worden opgezet aan de hand van het ontwikkelen van een effectief samenspel tussen elementen Doelgroep, Doel, Methode, Inhoud en Organisatie (binnen de communicatiewetenschap bekend als het Molentje Van Royen). Als het gaat om het kneden van een boodschap, dan is het niet zozeer dat een positieve benadering altijd effectief is, of dat het aanwakkeren van angst altijd maakt dat mensen zich afwenden. Het gaat steeds om context, balans en afstemming: zo is het creëren van een beetje angst effectief, zolang er een handelingsperspectief wordt geboden dat mensen ervaren als effectief, inpasbaar in het dagelijkse leven en rechtvaardig ten opzichte van wat van anderen wordt gevraagd.

Om de urgentie vast te houden en uit te dragen lijkt het mij van groot belang dat onze gezagsdragers het publiek met grote regelmaat blijven informeren en betrekken.