

Zelfredzaamheid bij crises: de sleutelfiguur als spil binnen sociale netwerken

Bij calamiteiten en rampen zijn de eerste uren van groot belang. Vóór hulpverleners arriveren moeten mensen zichzelf en anderen kunnen redden. Kunnen we kennis over sociale netwerken toepassen om zo zelfredzaamheid van burgers bij crises te versterken?

Risicocommunicatie via sociale netwerken

Het verhogen van individuele voorbereiding op rampen is een belangrijk aandachtspunt voor de overheid. Algemene voorlichtingscampagnes bereiken echter slechts een fractie van de doelgroep. Zo blijkt uit TNO-onderzoek dat veel mensen nog onbekend zijn met de recente “Denk Vooruit”-campagne van de overheid. Van de mensen die de campagne wél kennen, heeft een meerderheid nog geen voorbereidende acties ondernomen. De stap van kennis naar gedrag lijkt te groot te zijn. Een andere manier dan een voorlichtingscampagne om een boodschap bij burgers te krijgen is een zogenaamde ‘community intervention’. Bij een ‘community intervention’ wordt informatie via bestaande sociale netwerken zoals vriendschapsnetwerken, buurtorganisaties, bedrijven en verenigingen binnengebracht. Het benutten van deze netwerken maakt het waarschijnlijker dat informatie over dreigende crises en aanbevolen voorbereidingen de mensen bereikt en ook dat mensen de gewenste gedragskeuzes maken.

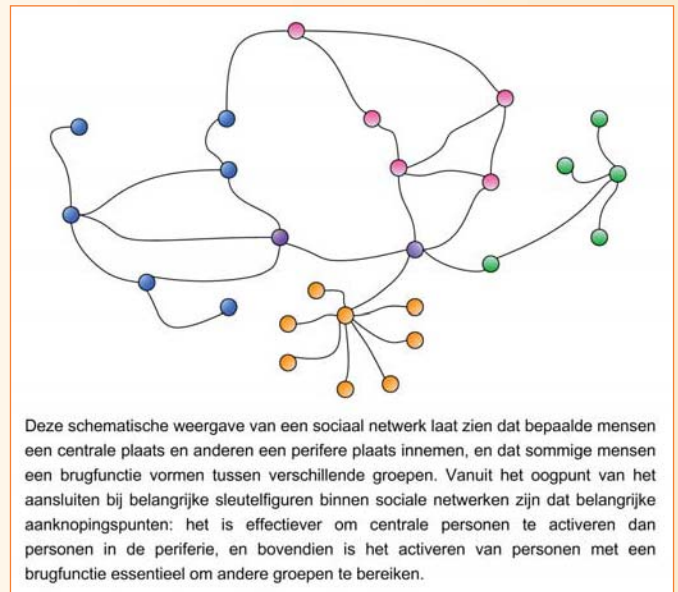
De invloed op crisiscommunicatie

Tijdens crises beïnvloedt de overheid via crisiscommunicatie het gedrag van de bevolking. In de praktijk blijken mensen echter de adviezen van de overheid niet altijd op te volgen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat meningen en gedragingen van mensen binnen iemands sociale netwerk voor een belangrijk deel bepalen hoe ernstig iemand een dreigende crisis inschat, hoe serieus iemand waarschuwingen van de overheid neemt, en in hoeverre iemand adviezen van de overheid opvolgt. Het inzetten van sleutelfiguren die een voorbeeldrol vervullen binnen een sociaal netwerk kan bevorderen dat meer mensen het gewenste gedrag vertonen tijdens crises.

De waarde voor zelfredzaamheid

Sociale netwerken zijn waardevol. Voor burgers bepaalt de samenstelling van hun sociale netwerk in grote mate in hoeverre (financiële of emotionele) hulpbronnen toegankelijk zijn en kunnen worden gemobiliseerd. Uit onderzoek blijkt dat mensen met uitgebreide sociale netwerken na een ramp sneller herstellen dan mensen met minder sociale contacten. Ook maken zij vaker gebruik van opvang binnen hun sociale netwerk dan van

de publieke opvang. Sociale verbindingen binnen en tussen sociale netwerken in de samenleving, ook wel ‘sociaal kapitaal’ genoemd, versterken dus zelfredzaamheid op basis van samenwerking, wederkerigheid, vertrouwen en sociale normen. Voor overheden is het aangaan van relaties met sleutelfiguren binnen bestaande sociale netwerken een goede kans om de zelfredzaamheid van burgers te benutten en te versterken. Sleutelfiguren binnen sociale netwerken, vooral mensen die een brugfunctie vervullen tussen meerdere subgroepen, kunnen bijvoorbeeld optreden als coördinator bij evacuaties of als coördinator bij het afstemmen van hulpacties van vrijwilligers en hulpdiensten.



Hoe sleutelfiguren te identificeren?

Sociale Netwerk Analyse (SNA) brengt interacties en activiteiten tussen mensen, groepen of organisaties in kaart, en geeft deze zowel visueel als mathematisch weer. Met SNA zijn belangrijke sleutelfiguren en relaties binnen en tussen netwerken te identificeren zodat overheden kunnen investeren in het opbouwen van zinvolle netwerken. Omdat hulpdiensten in de praktijk niet altijd een goed zicht hebben op wie de sleutelfiguren zijn, verdient het aanbeveling om een SNA uit te voeren. Op grond van de uitkomsten kunnen overheden de zelfredzaamheid van burgers beter benutten en versterken.

drs. Tineke Hof,
onderzoeker Gedragsbeïnvloeding bij TNO Defensie en Veiligheid