



Kanteling

Fiona Stoop

“Dat kan niet hoor, Fiona!”, roept iemand me toe. Ik sta op dat moment bij een bestuur van zomaar een gemeente in het land. Een van de werkcoaches had, in de maand voorafgaand aan dit overleg, de moed opgevat om te twitteren met de wethouder over een gevoelig onderwerp, waar het bestuur al maanden gesprekken over aan het voeren was. De betreffende werkcoach was op het matje geroepen. “Hoe houden we dat tegen?!”, was de vraag aan mij. “Wen er maar aan”, zei ik. “Gebruik het in je voordeel en probeer het niet tegen te houden.”

Onze samenleving is aan het kantelen. Zenden van informatie en top-downbeslissingen, het werkt niet meer. Nieuwe waarden borrelen omhoog: werknemers en klanten krijgen een stem. Met de komst van social media liggen meningen, ideeën, wensen en klachten op straat. En

zijn bedrijven als Airbnb en Netflix *booming*, omdat we het daar wél zelf voor het zeggen hebben.

Veranderingen, angst of uitdaging?

Ik zie dit thema ook heel duidelijk op individueel niveau

terug bij begeleiding van mensen op social media, maar dan van de andere kant. De zorgen... Werken met social media zorgt ervoor dat je als individu zichtbaarder bent dan ooit. Alles ligt op straat en jouw informatie komt er straks bij te liggen. De angsten... Wat vindt de klant ervan? En je werkgever? Of je volgende werkgever? Wat mij betreft verdient bovenstaande werkcoach een lintje voor moed. Hij durfde al dan niet bewust in alle openbaarheid contact te zoeken. De uitdaging...

Excessen

Waar we begrijpelijkerwijs bang voor zijn, is dat het vreselijk uit de hand kan lopen, daar 'op dat social media gebeuren'. Zo vroeg een lokale UWV-vestiging mij om een lezing te geven over social media na een voorval, waarbij een klant een UWV-werknemer met de grond gelijk maakt had op Facebook om iets wat ze tegen hem gezegd had. Die Facebook-post ging nog net niet viral maar de hele wereld wist wel iets negatiefs over het UWV te noemen als reactie erop. Ze waren zich een hoedje geschrokken! En natuurlijk herinneren we ons allemaal nog het 'feestje' van het meisje in Haren dat totaal uit de hand liep, doordat ze het op Facebook had gezet.

Er was eens een meisje uit #Haren. Dat wilde opvallend verjaren. Ze plaatste een linkje maar miste een vinkje, nu zit heel Haren op de blaren!

En ook aan de spanningen rondom asielzoekers en Sinterklaas wordt online een stem gegeven. En hoe. Ik begrijp dus de angst. Maar het is geen reden om het niet te doen. Het zou juist de reden moeten zijn om je meer te verdiepen in de werking van social media. Echt te verdiepen. Niet alleen een profiel aanmaken en klaar. Nee, luisteren. Kijken. Lezen wat er gebeurt en hoe mensen online reageren. Ervaren.

Op zoek naar de nieuwe norm

Zoals Jan Rotmans, hoogleraar transitiekunde en oprichter van Nederland Kantelt, het formuleert: "We leven in een zeldzame periode waarin de samenleving en economie ingrijpend en onomkeerbaar veranderen. Zo'n kantelperiode wordt gekenmerkt door chaos en onzekerheid. Er ontstaan spanningen en conflicten tussen degenen die mee willen veranderen (de nieuwe orde) en diegenen die het oude in stand willen houden (de oude orde)". Een periode van onduidelijkheid waar vertrouwde normen en regels (*Dat kan niet hoor, Fiona!*) niet meer passen bij nieuwe ontwikkelingen. Een periode van actief op zoek gaan naar de nieuwe normen en regels. Waar socialmediakanalen (althans de mensen die erop zitten) actief en wellicht onbewust zullen prikkelen tot vernieuwing; zullen aanzetten tot discussie en het gesprek; zullen zorgen voor meebewegen en meebepalen in plaats van afremmen. Hogere functionarissen mogen omarmen dat er directe feedback kan komen in plaats van door ambtelijke lagen eindeloos gefilterde informatie. De werkcoach uit het eerste deel van mijn verhaal is daarin de kantelende hoofdrolspeler met social media als platform. Hij is de pionier, de gids... de coach. ■



Fiona Stoop

Fiona Stoop leert klanten en hun begeleiders zich overtuigend te profileren en is expert in het nieuwe solliciteren en personal branding. www.pintapeople.com