

# #Metoo... wat nu?

Als we Mariëtte Hamer, de kersverse regeringscommissaris seksueel overschrijdend gedrag mogen geloven, komen er de komende tijd nog veel meer berichten van ontoelaatbaar gedrag. Want wie denkt dat we het na de onthullingen bij The Voice of Holland, Ajax en de PvdA-fractie in de Tweede Kamer wel gehad hebben, heeft het vast en zeker mis.

Ik waag me niet aan een verklaring van het gedrag van mannen die vanuit een (vermeende) machtspositie denken dat vrouwen zitten te wachten op hun ongevraagde appjes, foto's of opmerkingen. Duidelijk is dat die berichten over het algemeen niet alleen ongevraagd, maar vooral ongewenst zijn. Waar we wel naar kunnen kijken is hoe je er als organisatie mee om moet gaan. Want wat moet je doen als het jou overkomt? Welke vormen van communicatie horen daarbij?

Laten we beginnen met zes reflexen die je zal moeten zien te onderdrukken. Dat zijn de reacties die op de loer liggen, maar die jouw crisis beslist alleen maar zullen verergeren.

## 1. Gissen

Gissen is raden naar gegevens. Als je zelf gaat gissen, kan dat er toe leiden dat je jezelf later moet corrigeren of zelfs tegenspreken.

## 2. Interpreteren

Interpreteren is het trekken van conclusies die niet op feiten zijn gebaseerd. Interpreteren leidt er toe dat er verschillende theorieën gaan rondzingen en als je niet oppast, ben je veel tijd kwijt aan het tegenspreken van onzin.

## 3. Speculeren

Speculeren is hardop nadenken over mogelijke oorzaken. Het leidt er toe dat iedereen die uitleg zal volgen. Maar wat als het toch anders is?

## 4. Verdedigen

Verdedigen is het bedenken van excuses of het goedpraten van fouten. Wat van te vroeg (of onterechte) verdedigingen komt, is dat je jezelf mede schuldig laat lijken.

## 5. Beschuldigen

Beschuldigen is het ongefundeerd wijzen op daders of omstandigheden. Het is het tegengestelde van verdedigen. Maar het is even gevaarlijk, want misschien wijs je de verkeerde wel aan.

## 6. Liegen of eromheen draaien

Het behoeft nauwelijks toelichting, maar liegen is echt wel het domste wat je onder deze omstandigheden kan doen. Want als dát uitkomt ben je zelf ook de klos. Eromheen draaien is bijna net zo erg. En nog een ding: "We betreuren de ophef" kan écht niet meer. Wat je hoort te betreuren is de oorzaak van de ophef, de feiten. Als je alleen de ophef betreurt zeg je eigenlijk dat er niks aan de hand was geweest als iedereen zijn of haar mond had gehouden. En daarmee praat je het dus eigenlijk goed!

Goed, dat gaan we dus allemaal proberen te voorkomen. Maar minstens zo belangrijk: wat ga je wel zeggen?

### **1. Empathie**

Laat zien dat jouw organisatie meer in haar mars heeft dan alleen maar 'vieze mannen'. Laat op empathische wijze zien dat je meeleeft met de slachtoffers, dat je je bekommert om hun gevoelens. Elk goed statement in een dergelijke crisissituatie begint met zo'n tekst. Maar pas op voor al te veel corporate teksten als "Wij zijn een bedrijf waar zorg en respect voor elkaar centraal staat". Je bent namelijk in het nieuws omdat een van je collega's het tegendeel beweest. Maak jezelf niet belachelijk met een empathisch statement dat te veel van het goede is. Houd het klein, persoonlijk. "Ik realiseer me dat het voor de slachtoffers afschuwelijk is, wat er is gebeurd."

### **2. Maatregelen**

Laat zien dat je niet alleen in woorden, maar ook in daden conclusies trekt. Als afdoende bewezen is dat iemand iets heeft gedaan wat niet kan, schors hem (of haar) dan onmiddellijk in aanloop naar een ontslag. Zachte heelmeesters maken stinkende wonden. Van jou, als leider wordt verwacht dat je duidelijk bent. En er is maar een signaal: iedereen die over de schreef gaat, hoort niet meer bij ons.

### **3. Feiten**

Beperk je onder alle omstandigheden tot dingen die je zeker weet. Vertel alles, bijt direct door eventuele zure appels heen. Omdat je een empathische en duidelijke leider bent, kun je niet hebben dat er twijfels zijn over wat jij wel en niet 'wist'.

Communiceren tijdens een crisis vraagt veel van je. Bereid je daar altijd goed op voor, schiet nooit vanuit de heup en blijf rustig. Met goede communicatie kan een crisis beheersbaar blijven, met slechte communicatie loopt die vrijwel altijd verder uit de hand.

*Dit artikel is gebaseerd op het boek [CRISIS](#) van Lukas Burgering*