

De waarde van sociale normen

Zonder draagvlak gaat het niet

Door: André van Nieuwenhuizen en Steffan Seykens

1 Inleiding

Noem iets een crisis en het wordt ook een crisis. We hebben een stormachtige periode achter de rug waarmee een enorm krachtenveld is geactiveerd. De plotselinge covid-19 uitbraak resulteerde in een duivels dilemma waarbij de angst voor overbelasting van de gezondheidszorg tegenover de desastreuze gevolgen van de te nemen rigoureuze maatregelen voor de economie werd geplaatst. Heel snel is gekozen voor een 'intelligente' lockdown waarbij onder andere de anderhalve meter afstandsregel centraal stond. De sociaaleconomische gevolgen werden min of meer voor lief genomen. De paniek die bezitnam van de samenleving lijkt ondertussen wat verdwenen. Er is echter wel een keten van reacties in beweging gebracht en niemand kan nog overzien waar het naar toe gaat. Ondertussen is zeker dat we door de ingreep in de economie in een historisch diepe recessie zullen belanden. Niet alleen komen veel ondernemingen in de problemen. Met name de meer onzichtbare eenlingen als ZZPers, jongeren en flexwerkers voelen momenteel de klappen. Het is ook nog maar de vraag hoe lang het uitgebreide pakket aan steunmaatregelen de verborgen werkeloosheid nog kan verhullen.

Binnen korte tijd heeft zich een nieuwe werkelijkheid aan ons opgedrongen en wordt tot op de dag van vandaag gevraagd om ons te houden aan een aantal gedragsregels. Echter, zoals vaker bij opgelegde gedragsverandering, is ons hier structureel aan houden een flinke uitdaging. Een heet hangijzer is de anderhalve meter afstand die we ten opzichte van elkaar geacht worden te houden. De claim is dat er nog voldoende draagvlak is onder de bevolking voor deze regel. Maar is dat wel zo? Zo ja: voor hoe lang nog? Het is de vraag waar de motivatie om ons hieraan te houden op is gebaseerd. Immers: de huidige steun vanuit de bevolking kan ook het gevolg zijn van slimme communicatiestrategie in combinatie met angst. In de media zijn rapportages waaruit blijkt dat de sfeer momenteel omslaat ondertussen dagelijkse kost.

Afspraken over gedrag kunnen effectief zijn, zeker als ze een beoogd doel bewerkstelligen. Het nadeel is dat iedere gedragsregel ook een inperking van vrijheid en manoeuvreerruimte impliceert. Dat ligt gevoelig. Nu er plannen zijn om bij wet onder andere sociale afstand te verplichten, is het van belang om scherp te kijken naar de gevolgen van opgelegde sociale normen. Hierbij willen we benadrukken dat het verplicht afstand van elkaar moeten houden echt een paardenmiddel is. Ook vanuit psychologisch perspectief is het negatieve bijeffect groot. Los van de economische schade kan het bij een grote groep mensen (denk aan ouderen, alleenstaanden) tot emotionele en gezondheidsschade leiden. Er is dus een groot belang om goed na te denken over de vraag hoe door te gaan met sociale normen als instrument voor gedragsbeïnvloeding. Aan de hand van onze analyse komen we met een aantal richtlijnen die in overweging genomen zouden kunnen worden om te blijven werken aan draagvlak.

2 Waar staan we nu?

Nu de stofwolken optrekken

Langzaam maar zeker is de afgelopen periode gestart met het voorzichtig openen van de economie en kregen mensen meer vrijheid. Het aantal ziekenhuisopnames en dodelijke slachtoffers is ondertussen vrijwel nihil. Gek genoeg lijkt de spanning in de samenleving juist groter te worden. Aan de ene kant staan er veel mensen te popelen om weer zo veel mogelijk normaal te gaan leven. Zij hebben de statistiek aan hun zijde. Het gevaar lijkt geweken en ondanks een aantal incidenten lijkt er geen negatief effect. Aan de andere kant staan de mensen die zich zorgen maken over de mogelijke gevolgen van de versoepeling. Met name deze mensen hameren op het vasthouden aan de gestelde normen die in hun ogen hebben gewerkt. Zij hebben de gezaghebbers aan hun zijde.

Het vrijheidsoffer

Los van de vraag of de anderhalve meter regel daadwerkelijk een bijdrage heeft geleverd aan de verbeterde situatie, moeten we concluderen dat de bevolking zich er tot op de dag van vandaag goed aan gehouden heeft. Het zegt iets over de mate waarin we blijkbaar in staat zijn om een vrijheidsoffer te plegen als we ook het gevoel hebben dat het zinvol lijkt om ons aan een gedragsregel te houden. Ondertussen hebben we echter nog maar nauwelijks zelf keuze. Veel bedrijven, winkels, scholen en andere contexten werden in rap tempo zo ingericht dat we als het ware worden gedwongen om afstand te blijven houden wat logischerwijs botst met de belangen en behoeften van velen. Dat roept weerstand op bij veel mensen. Daarmee koersen we mogelijk af op een polarisatie tussen hen die hun gevoel van veiligheid denken te verliezen en hen die hun vrijheid willen terugwinnen.

Samenwerking in plaats van polarisatie?

Om uit deze mogelijke polarisatie te blijven is het belangrijk om op zoek te gaan naar samenwerking, via betrokkenheid en gedeelde verantwoordelijkheid. Daarbij is het belangrijk om opnieuw te gaan kijken naar de situatie die binnen een paar maanden tijd voortdurend is veranderd. Zo is er bijvoorbeeld veel nieuwe kennis beschikbaar over het virus, bestaat er de mogelijkheid om op grotere schaal te testen en heeft de lockdown ook een spiegel voorgehouden waardoor er onder de bevolking een nieuw bewustzijn lijkt te zijn ontstaan over hoe we wel en niet willen samenleven. Daarmee lijkt het hoog tijd voor nieuwe maatschappelijke doelen en vergezichten die meer richting en energie geven.

Het dilemma aanvaarden

Of we willen of niet: er zullen de komende tijd constant afwegingen gemaakt moeten worden die altijd ten koste zullen gaan van belangen van de ene of andere partij. Als je meer ruimte geeft zullen er ook fouten gemaakt worden. Centrale sturing zorgt voor minder fouten, maar ook voor minder betrokkenheid en verantwoordelijkheid. Zolang het virus niet medisch bestreden kan worden zullen we dit dilemma met z'n allen blijven voelen. Dit geldt niet alleen voor de politieke arena maar feitelijk heeft iedere Nederlander een eigen verantwoordelijkheid en een keuzepalet. Juist in deze fase zullen we moeten leren hoe we het risico op verspreiding en besmetting op langere termijn zo laag mogelijk kunnen houden én de schadelijke (economische) gevolgen van de maatregelen die hiervoor nodig zijn, te beperken. Er liggen grote kansen om mensen te betrekken. Dat kan alleen als we de spanning die dilemma's nou eenmaal met zich meebrengen leren hanteren. Zoals de situatie zich nu ontwikkelt lijkt dit een flinke uitdaging.

Het gevaar

Er is momenteel sprake van een enorme verkramping in de samenleving. De demonstratie op de Dam leert dat als een ongecontroleerde situatie ontstaat en betrokkenen niet handelen vanuit 'het protocol' er in de publieke opinie en vanuit de politiek met modder gegooid zal worden. De ratio is dan ver te zoeken, laat staan het vermogen om te leren van ervaringen. Zij die de collectieve veiligheid vrezen te verliezen komen tegenover hen te staan die vanuit lokale vrijheden proberen maatwerk te leveren. Voor lokale bestuurders blijft er in de keten van autoriteit weinig ruimte over om te experimenteren, als men het nog aandurft na het zien hoe zwaar Femke Halsema onder druk is komen te staan. Het grote gevaar van deze situatie is dat uiteindelijk wordt gekozen voor een zeer robuust opgelegde norm in combinatie met forse handhavingsmaatregelen. Uiteindelijk zal de druk meer en meer komen te liggen bij handhavers die in het contact met burgers zich stuk zullen lopen op verminderd draagvlak en onteigende verantwoordelijkheid. De vraag is of dit de beste manier is om een gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid te realiseren en blijvende polarisatie te voorkomen. De kans op draagvlak op het moment dat het weer tegenzit zal dan een stuk kleiner zijn. De komende tijd zou in dat opzicht nog wel eens cruciaal kunnen zijn voor de manier waarop we in het najaar in staat zijn om mogelijke naschokken als samenleving op te vangen.

3 Wat is en blijft nodig om de sociale norm werkend te houden?

Ons innerlijk kompas

Het narratief van de anderhalve meter en de sociale norm die hieruit is voortgekomen, heeft een enorme werking op ons gedrag. Het is echter de vraag of deze norm op termijn niet tegen ons gaat werken. Vanuit een samenwerkingsperspectief bekeken zijn sociale normen erg relevant, zolang ze functioneel zijn. Door expliciet afspraken met elkaar te maken over wat we wel en niet willen, ontwikkelen we met elkaar een innerlijk kompas waarmee we in de dagelijkse praktijk keuzes maken. Als deze normen slim gekozen zijn dan helpen ze ons onze doelen te bereiken en hoeven we na verloop van tijd er zelfs niet meer over na te denken. Om sociale normen daadwerkelijk effectief te laten werken, noemen wij drie pilaren die als een soort van fundament zorgen dat de sociale afspraak ook gedragen wordt.

A Een sociale norm is gekoppeld aan een gezamenlijk onderliggend doel

Het is belangrijk dat een norm gekoppeld blijft aan datgene wat je met elkaar wilt bereiken. Onder andere dankzij de aanname om bij elkaar uit de buurt te blijven en elkaar niet meer aan te raken, is de logische afspraak dat het beter lukt om de kans op virusverspreiding te verkleinen. Om jezelf aan die norm te kunnen houden, helpt het als je weet waar je het voor doet. Als het doel daardoor bereikt wordt dan is dat de beloning waardoor we in staat zijn het gedrag vol te houden. Wat krachtig is aan de anderhalve meter norm is dat het een gevoel van richting geeft en het idee van sociale distantie concreetiseert. Het doet recht aan de behoefte aan duidelijkheid in het sociale verkeer. We hoeven niet meer na te denken in allerlei situaties want 'zo doen we het'. Tegelijkertijd is er ook een nadeel aan deze norm: we zullen het alleen vol kunnen houden als we erin blijven geloven dat wat we als uitkomst waarnemen het gevolg is van dat gedrag. Hier lonkt een bekend psychologisch gevaar. Hoe meer we ergens in geloven en erin investeren, hoe groter de kans dat het ons moeite gaat kosten om een andere werkelijkheid tot ons door te laten dringen en van ons normensysteem afstand te doen. We gaan dan vooral op zoek naar informatie die onze overtuigingen positief voeden en negeren informatiebronnen die ons juist op andere gedachten zouden kunnen brengen. De geschiedenis zit vol voorbeelden waarin een collectieve waan ons onvoldoende in staat stelde om onszelf tijdig aan te passen. De kracht van sociale normen keert zich dan tegen ons. Als de norm centraal komt de staan, zijn we dan nog wel in staat bij- of terug te schakelen? Als er nieuwe, slimmere oplossingen ontstaan voor het gezamenlijke onderliggende doel (het voorkomen van besmetting) kunnen we een ondertussen sterk geïnstitutionaliseerde sociale norm dan nog wel loslaten? Hoelang blijft een norm effectief en wanneer wordt het een waan?

B Leg heel goed uit waarom het echt nodig is

Hoe groter de impact van een gedragsregel, hoe belangrijker het is om draagvlak te creëren aan de hand van duidelijk (wetenschappelijk) bewijs. Een sociale norm kun je nooit in stand houden zonder deze regelmatig opnieuw te laden. Daarnaast is het belangrijk, om onderliggende aannames te blijven toetsen om te voorkomen dat de norm los komt te staan van de realiteit. Als het gaat om onderzoek en kennis rondom de verspreiding van Covid-19 wordt er internationaal veel werk verzet. Het is belangrijk zo snel mogelijk te begrijpen hoe het virus overgedragen wordt. Hierdoor kunnen voortschrijdende inzichten naar boven komen waardoor genomen maatregelen plotseling in een ander daglicht komen te staan, en mogelijk zelfs teruggedraaid moeten worden. Dit is een leercyclus waar ook pijnlijke kanten aan kunnen zitten. Besluitvormers en hun adviseurs lopen namelijk het risico op gezichtsverlies. Mocht blijken dat het RIVM het op een aantal punten helaas niet bij het rechte eind heeft gehad en een aantal maatregelen achteraf niet nodig waren geweest, hoe gaan we daar dan mee om? In welke mate is er ruimte voor het maken van fouten? Het antwoord laat zich raden. De gevoeligheid is erg groot. We mogen niet ontkennen dat er rondom deze crisis ook een politiek randje zit. De helden van vandaag kunnen het zich niet permitteren om de losers van morgen te zijn. Alhoewel het politieke spectrum enorm complex is, is het belangrijk toch zo transparant mogelijk te zijn over de kennis die gebruikt wordt bij het geven van wetenschappelijk advies. Als dit onvoldoende gebeurt, dan is de kans groot dat het draagvlak om de gedragsregels te volgen, snel verdwijnt. Ook is het belangrijk om gehoor te geven aan relevante inzichten uit andere hoeken. Het onderdrukken of negeren van andere perspectieven kan ertoe leiden dat het verzet zich onderhuids voortzet of dat groepen tegenover elkaar komen te staan. Het is dan te verwachten dat er meer openlijke en bedekte frictie zal ontstaan tussen mensen die verschillende opvattingen hebben over wat juist is om te doen of wat in een specifieke situatie prioriteit heeft. Bij iedere significante overtreding zal een roep tot ingrijpen klinken waardoor de aandacht vooral uitgaat naar de overtreders van de norm en/of de autoriteiten die onvoldoende ingrijpen.

C Benut creatief potentieel

Een generieke norm is niet altijd een passende oplossing voor een specifieke context. Het kan averechts werken om op een norm te sturen die praktisch niet werkt, te veel irritatie opwekt of waarbij de opbrengsten niet langer in verhouding staan tot wat het kost. De meeste mensen kennen de situatie in de supermarkt waarin we onmogelijk in staat zijn om constant die anderhalve meter te bewaren. Toch blijkt dat we in staat zijn om deze situaties praktisch met elkaar op te lossen omdat het belang duidelijk is doorgedrongen om zorgvuldig met elkaar om te gaan. Daar ligt een belangrijke sleutel richting de toekomst. De meeste mensen zijn van goede wil. Zij tonen het juiste gedrag al vanuit hun waarde (voorkomen dat besmetting plaatsvindt) en niet zozeer vanuit te allen tijde houden aan de norm (anderhalve meter). Ook kunnen de meeste mensen prima zelf nadenken als zij daartoe in de gelegenheid worden gebracht. Er zijn echter grote onderlinge verschillen in belangen en behoeften hoe we hier mee om willen gaan. Mensen die actief verantwoordelijkheid nemen vanuit hun persoonlijke waarde zoeken liever zelf praktische oplossingen en kunnen de eventuele onduidelijkheid zelf goed hanteren. Anderen hechten juist aan de duidelijkheid van het strikt houden aan de norm en nemen het praktische gedoe dat daarbij komt kijken weer voor lief.

4 Richtlijnen voor een intelligente ‘Open-up’

Hoe transformeer je een angstige samenleving van Lockdown naar Open-up? Ook hier speelt het woord ‘intelligent’ mogelijk een centrale rol. Krijgen we juist niet meer grip op de situatie door de rigide sturing durven los te laten en de gekozen strategie steeds weer te heroverwegen?

In dit artikel hebben we duidelijk proberen te maken wat ervoor nodig is om te zorgen dat het draagvlak onder de bevolking zo veel mogelijk op orde blijft. Hieronder benoemen we naar ons idee een aantal logische denkrichtingen die hierbij van belang zijn.

- Het is op zichzelf prima om uit te gaan van een centrale norm van sociale distantie. Zolang hier duidelijk wetenschappelijk bewijs voor is zou de stelregel moeten zijn: hoe meer afstand hoe beter - waar het kan. Je ontkomt er niet aan dat er ruimte moet zijn om vanuit eigen verantwoordelijkheid lokaal passende creatieve oplossingen te vinden die ook werken (zie bijvoorbeeld ons gedrag in de supermarkt).
- Het onderliggende gezamenlijke doel moet helder blijven. De sociale norm moet hiertoe helpen. Maar al te vaak wordt de norm (als middel) tot doel verheven. Als een sociale norm in een bepaalde context minder goed blijkt te werken, zal er ruimte moeten zijn om op zoek te gaan naar beter passende, creatieve manieren om het doel te bereiken.
- Probeer gericht te experimenteren als sociale normen onvoldoende of averechts werken: bedenk dan modellen of waarden waarin maatwerk en risico-inschatting hand in hand gaan. Een klein risico nemen moet mogelijk zijn wanneer er ook sprake is van passende monitoring. Bundel de positieve ervaringen en leer van elkaar.
- Ga op zoek naar manieren om te differentiëren tussen situaties en mensen en formuleer waarden waarbij mensen zorg en oog hebben voor de onderlinge verschillen in situaties en behoeften. Een belangrijk verschil is bijvoorbeeld de mate van kwetsbaarheid die mensen ervaren. Hoe vrijer iedereen zich weer mag bewegen, hoe groter de kans dat de belangen van mensen die wel willen dat we afstand tot hen bewaren, in het gedrang komen.
- Hoe moeizamer het is om gedragsregels in stand te houden, hoe groter de kans dat veel mensen de onderliggende redenen niet meer begrijpen. Blijf mensen juist informeren over de onderliggende bedoeling. Zorg er ook voor dat er een scherpe wetenschappelijke basis is. Als er door nieuwe inzichten ruimte ontstaat om te experimenteren: grijp dan die kans om zo het draagvlak de actieve verantwoordelijk lokaal te vergroten.

Het vraagt moed om te onderzoeken op welke manier het gebruik van sociale normen de beste oplossing blijft voor het vraagstuk in een voortdurend veranderende context. Steeds opnieuw deze vraag durven blijven stellen is naar ons idee verstandiger dan het vasthouden aan eerdere oplossingen.