

Stress-sensitief communiceren



Definitie en doelgroep

Stress-sensitieve communicatie is een vorm van doelgroepgerichte communicatie met mensen in chronische stress-situaties. Schattingen gaan uit van zo'n **10-15%** van de bevolking. **2,5 miljoen** mensen dus.

Het gaat om mensen die:

- Zeer langdurige stress ervaren, zoals door schulden of langdurige armoede
- In een uitzichtloze situatie zitten, door domme pech, verkeerde keuzes of een traumatische levensgebeurtenis
- Geen mogelijkheid hebben of zien hier zelf uit te ontsnappen
- Afhankelijk zijn van anderen, met name grote instanties
- Wantrouwen hebben en zich onmachtig voelen t.a.v. overheid, grote organisaties

Gevolgen

Langdurige stress zorgt ervoor dat:

- Bewoordingen anders 'binnenkomen'
- Mensen het gevoel hebben geen regie meer te hebben over hun leven
- Mensen zich niet gezien weten en een laag zelfbeeld hebben
- Veel mensen moeite hebben met het maken van (de juiste) keuzes
- Het 'doenvermogen' sterk verminderd is: mensen gaan niet tot gewenste handelen over omdat ze dat niet kunnen, niet omdat ze niet willen

Tips voor je boodschap

- Indirecte formuleringen (“Veel mensen hebben dezelfde geldzorgen”)
- Druk verlagen, ruimte geven (“U krijgt voldoende tijd om een keus te maken”)
- Het juiste gedrag stimuleren (“De meeste mensen hebben zich al aangemeld”)
- Perspectief van de lezer kiezen i.p.v. afzender (“U ontvangt deze brief omdat...” i.p.v. “Wij sturen u deze brief omdat...”)
- Vriendelijke / begrijpende toonzetting (“Wij snappen dat dit lastig voor u is”)
- Begrijpelijke, alledaagse taal, geen jargon
- Positieve gevolgen schetsen (“Zodra u uw keuze heeft doorgegeven, gaan we het voor u regelen en heeft u snel duidelijkheid”)
- Regie bij aangesprokenen leggen (“U mag zelf een handig moment kiezen”)
- Stap naar gewenst gedrag verkleinen (“Als u nu nog geen keus kunt maken, mag u ook...”)
- Geleiden naar de verstandige keuzes (“Voor de meeste mensen is keuze b de beste”, “We raden aan hier advies over te vragen”)
- Proces vereenvoudigen (“We hebben alvast een deel van de antwoorden voor u ingevuld”)
- Sturen op verbinding maken / opbouwen relatie / contact leggen: niet alleen een brief sturen, maar deze ook telefonisch aankondigen en/of naderhand bellen of het allemaal lukt
- Ook contact opnemen als er nog niks te melden is