

THE NEXT LEVEL
@ CRAISIS VIA
CROSSMEDIA



@HU_TNL

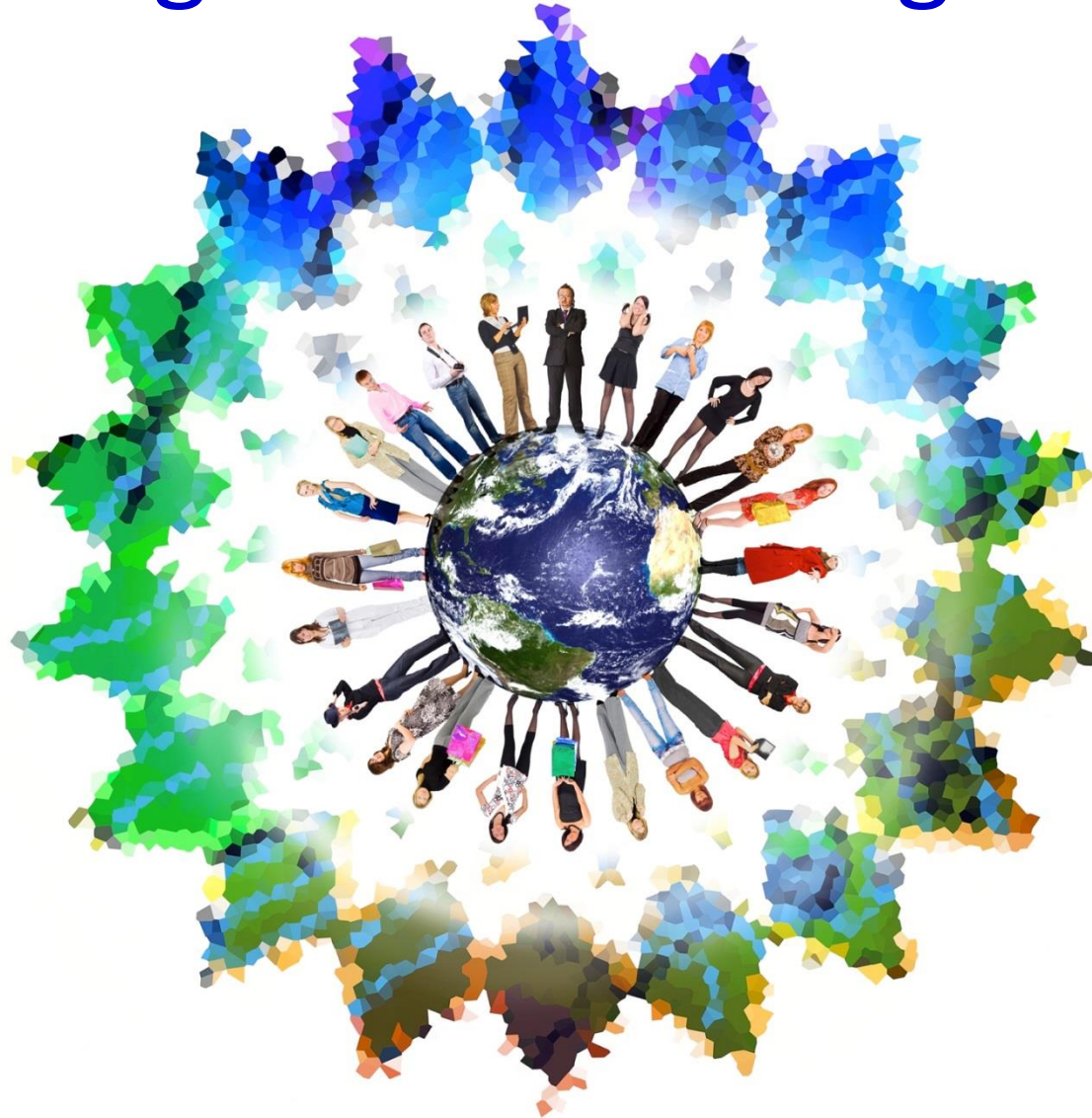
Let's (Inter)Act!



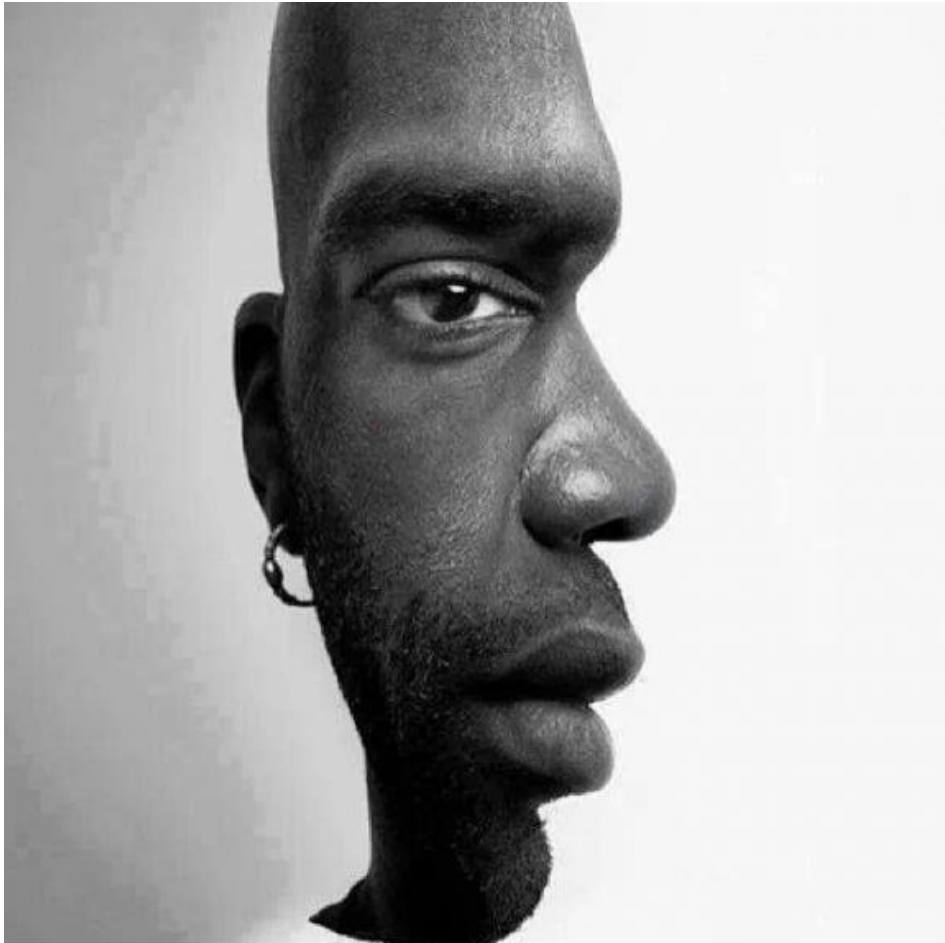
HOGESCHOOL
UTRECHT

De DaB voor crisiscommunicatieprofessionals
Eindsymposium 26 mei 2016

Verandering van blikrichting



Manieren van kijken



Mensen doen dingen met taal

- geruchten en acties komen Twitterend en Facebookend tot stand
- worden versterkt door bepaald taalgebruik
 - geruchten krijgen vorm
 - (zoek)acties worden op touw gezet

De DaB..



- helpt inzicht in deze activiteiten te vergroten
- door niet alleen naar 'harde informatie' kijken
(wat zijn de feiten, cijfers)
- en alerter te zijn op 'zachte informatie'
(wat is het effect van bepaald taalgebruik?)

Casusomgeving 1:

Geruchtvorming in de vermissingszaak Ruben en Julian

- 12 mei 2013: geruchten op Twitter dat vermiste broertjes Ruben en Julian in een visvijver bij Geulle gevonden zouden zijn.
- Dataset: Piek in de berichtenstroom tussen (19-21:00) betreft zo'n 800 tweets (270 unieke tweets).



Resultaten uit het onderzoek

ik lees dat de jongens zijn gevonden.?? #vermistebroertjes - Vreselijk. Gevonden dus. Wat een tragedie.

Geruchtvorming op Twitter

*Een discursief psychologische analyse van
Twitterberichten over de vermissing van
Ruben en Julian*

Onderzoeksdoel en -perspectief

- Inzicht vergroten in *hoe* twitteraars een scenario (gerucht) aannemelijk maken
- Vanuit een discursief psychologische benadering (DP) (Wetherell & Potter, 1992; Edwards & Potter, 2001; Te Molder, 2009)

Onderzoeksvraag

Welke talige patronen kunnen worden onderscheiden in de Twitterberichten over de situatie van Ruben en Julian en hoe hebben deze bijgedragen aan de geruchtvorming?



Resultaten (1)

Verslaglegging

Het claimen van toegang tot de situatie

2	De heli is zojuist weer opgestegen. Weten nog niet hoe of wat en waarom.#vermistebroertjes #geulle
3	RT@NOS De politie zoekt nu bij Geulle in Limburg naar de vermiste broertjes Ruben en Julian uit Zeist #rtlnieuws

Resultaten (2)

Uitingen van hoop en vrees

Zinspelen op een scenario

5	RT @ [REDACTED] Politie zoekt nu in Geulle in Zuid-Limburg naar de broertjes n.a.v. nieuwe informatie. Die arme moeder ook nog op moederdag
6	OMGG de politie zou niet meer hier hoeven te zoeken naar die broertjes nu zijn ze er weer HOPELIJK ZIJN ZE GEVONDEN

Resultaten (3)

Vragen om verificatie

Het construeren van een kritische identiteit

8	ik lees dat de jongens zijn gevonden.??
9	Ik lees de eerste berichten dat ze gevonden zouden zijn. Zijn er al betrouwbare bronnen? #vermistebroertjes

Resultaten (4)

Feitelijk taalgebruik in combinatie met emotionele evaluaties

Het gerucht als waarheid presenteren

11	Vreselijk. Gevonden dus. Wat een tragedie. #vermistebroertjes
12	Omg de vermiste jongetjes zijn gevonden in een vijver. Bah wat een *** nieuws!

Resultaten (5)

Tegenspraak

Beschuldigingen van geruchtvorming

14	Politie ontkracht tegenover RTV Utrecht geruchten op Twitter dat de vermiste broertjes in een visvijver in Geulle gevonden zouden zijn.
16	Politie heeft ontkracht tegen RTV Utrecht dat de jongens zijn gevonden.... Jammer dat mensen zulke trieste tweets in de wereld slingeren. :(

Resultaten (6)

Tegengestelde beweringen

Het in stand houden van het gerucht

21	Ziet er allemaal nog rustig uit, op dit moment wordt het eten bezorgd voor de politie en medewerkers... #geulle #vermissing
23	@[REDACTED] tweete de politie van utrecht. maar op teletekst staat wel dat ze al de visvijver hebben afgezet met linten enzo

Conclusie

Gerucht ontstond niet 'ineens' vanaf het moment dat één spreker een onwaarheid tweette,

maar kreeg op subtiele wijze (door een opbouw van patronen) vorm in de interactie tussen een groot aantal twitteraars.

Drie aandachtsgebieden bij geruchtvorming en mobiliseren

De wijze waarop:

- 1 scenario's aannemelijk worden gemaakt
- 2 sprekers zichzelf presenteren
- 3 groepen worden gevormd

Gesprekszorgen bij geruchtvorming

- Waar kan je op worden aangesproken als je deelneemt aan een gesprek over zaken die nog onduidelijk zijn?

De betrokken en kritische burger als oplossing voor het gespreksprobleem

*Invoelende, betrokken burger tonen,
die kritisch omgaat met de berichtgeving.*

Gesprekszorgen zijn context specifiek

Casusomgeving 2: Mobiliseren bij aardgasbevingen Groningen

*“Benadeelde burger tonen die laat zien
geen slachtoffer te zijn; die zich actiebereidheid
toont maar geen activist”*

Gesprekszorgen bij mobiliseren

Egidius Rietveld - 2015-02-11T10:56:40+0000

Enne... ik ben geen activist, maar doe wel mee aan acties. Zelfs het organiseren daarvan. ;-)

Rolf In Schaapskleren - 2015-02-11T10:57:41+0000

(ik ben ook geen activist. Wel een roeptoeter! :v

oplossingen en zorgen

'de betrokken burger' (geruchtvorming)	'de benadeelde burger' (mobilisatie)
<i>"Invoelende, betrokken burger tonen zonder gezien te worden als iemand die een bijdrage levert aan speculaties"</i>	<i>"Benadeelde burger tonen die laat zien geen slachtoffer te zijn; die zich actiebereidheid toont maar geen activist"</i>

gesprekszorgen energietransitie

Ik ben geen Nimby of milieubarbaar maar een burger die voor duurzaamheid is

aansluiting

- Hoe kun je aansluiten bij dit type gesprekszorgen?
- Door te kijken naar de 'tone of voice' van mensen zelf

vreselijk (betrokken)



Hans Tenk

@HansTenk



Volgen

Vreselijk om zo te moeten rennen in paniek
#Brussel #Zaventem

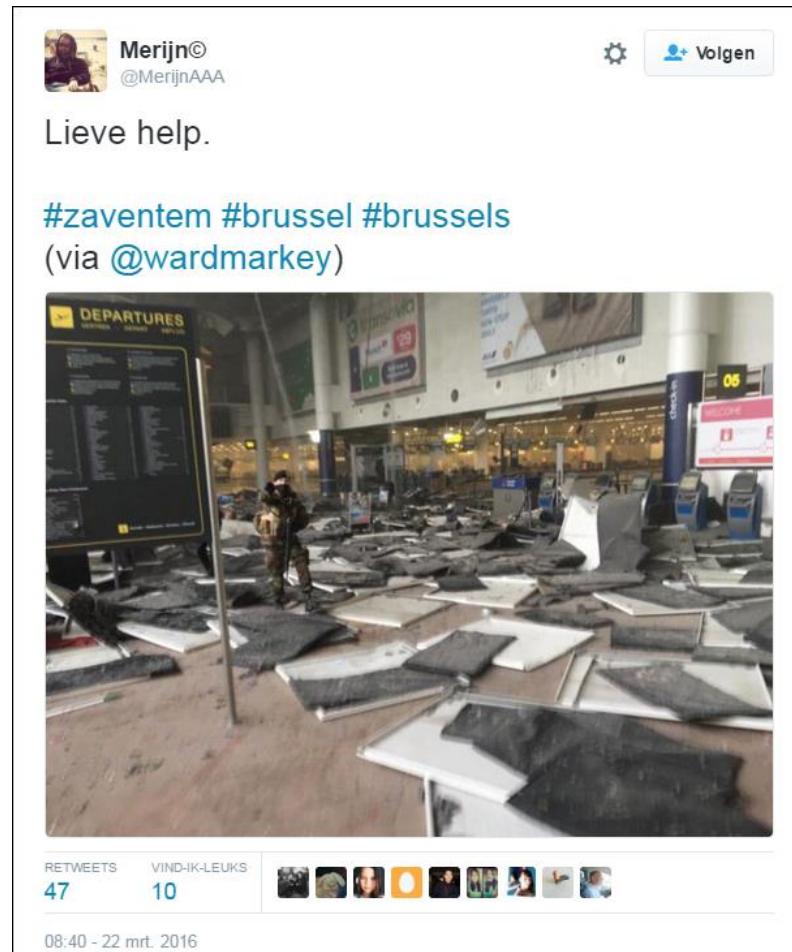


Conflict News @Conflicts

VIDEO: People run for cover after two large explosions rock
#Brussels airport #Belgium - @AAhronheim

08:29 - 22 mrt. 2016

Lieve help (betrokken)



de vijand versus ons (groepen vormen, scenario's)



Michiel Heleven

@HelevenMichiel



Volgen

"De vijand komt niet meer met tanks, maar leeft al onder ons"

Sterkte aan alle slachtoffers [#brussel](#)
[#zaventem](#) [#aanslag](#) [#metro](#)

RETWEETS

3

VIND-IK-LEUK

1



10:42 - 22 mrt. 2016

Moslims versus ons (groepen)



Rosch van Bosenthal
@lecorvb



 Volgen

Moslims haten ons tot op het bot. Elke dag laten ze dit merken. [#Brussel](#) [#zaventem](#)

VIND-IK-LEUKS
2



13:12 - 22 mrt. 2016

we/ 4x (groepen, scenario's)



Minister-president ✓

@MinPres



Volgen

We zijn één met onze zuiderburen in rouw en verdriet, maar ook in vastberadenheid. We blijven wie we zijn. Wij zijn met meer.

RETWEETS

268

VIND-IK-LEUKS

219



12:27 - 22 mrt. 2016

wij en meer (groepen, scenario's)



Luciënne

@luci_1960



 Volgen

@MinPres Sorry maar wij zijn met meer helpt
echt niet tegen explosieven op n druk station
dat meer krijgt van een lugubere status #nos
#rtlz

RETWEET

1

VIND-IK-LEUKS

3



12:29 - 22 mrt. 2016

we en meer (groepen, scenario's)



Henk van de Groep

@Synthstrings



Volgen

Slaap lekker verder, Rutte: "geen extra dreiging" en "we zijn met meer". Voor hoelang nog? [#Brussel](#) [#Zaventem](#) [#haatbaarden](#)

13:12 - 22 mrt. 2016

wij en gezamenlijk (groepen)



Ahmed Marcouch مرکوش
@ahmedmarcouch



Volgen

Koning Willem-Alexander: Wat nu nodig is, is dat wij onze gezamenlijke kracht tonen en de waarden van vrijheid en solidariteit hoog houden.

RETWEETS

23

VIND-IK-LEUKS

16



11:55 - 22 mrt. 2016

gemiste aansluiting:

‘we’ is hier verkeerde groep,
scenario ‘we zijn met meer’ ontkent de angst

Beter:



- "We moeten zij aan zij staan, ongeacht nationaliteit, ras of geloof, in de strijd tegen de gesel van het terrorisme."