

Waarom worden we zo boos van veranderingen?

Dat kan anders

Woest waren ze, de luisteraars van NPO Radio 4. Waarom? De zender voor klassieke muziek werd een iets andere zender voor klassieke muziek. Waarom worden we zo kwaad van verandering? En schuilt in iedereen een boze burger?

TEKST PAUL SERAIL

‘W e weten jou en je kinderen te vinden.’ Als je iemand net een uitnodiging voor een kinderfeestje gegeven hebt, zou het een originele reactie zijn. Als anoniem bericht op social media is het minder onschuldig. Plaats delict: de facebookpagina van Marwil Straat. Zij was zendermanager van NPO Radio 4, waar fijngevoelige liefhebbers van klassieke muziek hun hart ophalen. Dader: een trouwe luisteraar. Motief: het slachtoffer veranderde de zender van een station voor ingewijden in een zender voor een breed publiek. Hoezo ga je dan bedreigingen plaatsen? Beste liefhebber van violconcertjes, bent u daar niet te beschaafd voor? Waarom deze woede?

Dag zekerheid

Als de laatste tonen van de opera *Tosca* zijn weggestorven, stopt de luisteraar zijn halfautomatische wapen in zijn vioolkoffer en stapt in de auto. Even later: dingdong. Ra-ta-ta-ta! Zou het echt? Waarschijnlijk niet. Hoewel er op Facebook echt een bedreiging stond. Gelukkig blijft het daar doorgaans bij. Maar onder zo’n bericht zit wel een ongezonde dosis woede. ‘Boosheid begint meestal met een verandering’, zegt Jacquelen van Stekelenburg. Zij is hoogleraar sociale verandering en conflict aan de Vrije Universiteit in Amsterdam. ‘De menselijke geest is opgebouwd rond stabiliteit en voorspelbaarheid. Verandering brengt onzekerheid mee en daar houden



Demonstreren is een goede manier om je onvrede te tonen. Maar niet de eenvoudigste: het werkt alleen als je met heel veel bent.

we niet van. Mensen willen zekerheid over wat ze kunnen verwachten.’ Voor het uiten van onze boosheid hebben we diverse opties. Van Stekelenburg doet vooral onderzoek naar demonstraties. Daar heb je veel mensen voor nodig. De organisatie kost een hoop tijd en energie. Een petitie opstellen is laagdrempeliger. ‘Het is vaker gebeurd dat er een petitie

werd opgezet omdat een televisiestation een serie van de tv af haalde.’ Ook dat vraagt nogal wat inzet van de gepikeerde kijker of luisteraar. Een berichtje tikken op Facebook of op de site van de zender gaat sneller. En als je er dan met een bedreiging een radicale toets aan geeft, is de kans dat je wat losmaakt groter. ‘Jij schrijft er nu een stuk over’, wijst Van

Stekelenburg. ‘Dat is voor degene die dat bericht geplaatst heeft pure winst.’

Weerstand komt vanzelf

Het doel van de bedreiger zal vast niet geweest zijn om *Quest Psychologie* te halen. Hoe lopen de radertjes in het hoofd van de bedreiger? ‘Het maakt niet uit wat er verandert, mensen vinden het

nooit leuk’, zegt ook Anouk Visser. Zij is gedragspsycholoog bij Behavior Change Academy in Nijmegen. Stel: je favoriete radiozender verandert. ‘Als je het rationeel bekijkt, zou je kunnen nagaan of je de muziek op de zender nog even leuk vindt als eerst. Misschien is het antwoord: ja.’ Helaas hebben we niet de energie en de tijd om de hele dag over alles rationeel ➤

Als iemand tornt aan wat jou maakt tot wie je bent, voel je je aangetast in je eigenwaarde

na te denken. Basale processen nemen het over in ons brein. Zodra er verandering opdoemt, ontstaat er weerstand, legt Visser uit. 'Omdat we in beweging moeten komen, we moeten iets gaan doen. We vinden het veel fijner als het blijft zoals het is. Dan komen we rustig de dag door.'

Eigen groep eerst

Mensen hebben drie basale behoeften, legt Visser uit. We willen graag bij een groep horen, we vinden het fijn om ergens goed in te zijn en we willen de baas zijn over ons eigen leven. De zender-manager die het radiostation een iets andere koers laat varen, morrelt aan al deze pijlers. Het zou goed kunnen dat de luisteraars van Radio 4 zichzelf onderdeel voelen van een groep. 'Hé, luister

rijk ook Radio 4 in de auto?', klinkt het dan en meteen is er een band. 'We trekken onze eigen groep, de *ingroup*, vaak voor', zegt Visser. 'Misschien ziet de Radio 4-groep luisteraars van ClassicFM wel als minder verijnd. Dat gaat automatisch,

dat doe je niet bewust.' ClassicFM speelt vooral bekende, toegankelijke stukken en plakt alle muziek zonder gebabbel achter elkaar. Op Radio 4 kon je tussen twee nummers genieten van een college diepere muziektheorie. Maar de zender

Wij protesteren

Hoe worden we boos? Jacqueline van Stekelenburg doet aan de Vrije Universiteit onderzoek naar demonstraties. Zij onderscheidt drie manieren. ■ Er broeit al langer iets. En ineens is de maat vol. 'De protesten van de gele hesjes zijn een mooi voorbeeld.' De lont ging aan door

belasting op benzine, in Frankrijk. Dat speelt hier niet. 'Maar er is een hele waaier aan grieven. Iedereen schrijft iets anders op de achterkant van zijn hesje.' ■ Protest kan ineens ontstaan. 'Bij mij in de wijk wil de gemeente een opvang voor verslaafden openen', geeft Van Stekelenburg als voorbeeld. 'Dat is dé

manier om bewoners bij elkaar te brengen. Het werkt beter dan een buurtfeest.' ■ Mensen gaan de straat op bij morele verontwaardiging, zoals onlangs in België. 'Julie van Espen was vermoord door iemand die niet vrij had mogen rondlopen. Mensen willen laten zien: dit had niet mogen gebeuren.'



Mei 2019: boze Antwerpenaren vrouwen om de vermoorde studente Julie van Espen en tonen hun boosheid. De boodschap: dit had niet mogen gebeuren.

leidde nieuwe presentatoren op, die de luisteraars niet meer overspoelen met muziektheorie, ze maken eerder een gezellig praatje. 'De zender lijkt dan meer op die van de *outgroup* waar je juist niet bij wil horen. Dan krijg je automatisch weerstand.'

Blijft het leuk?

Waar mensen pas echt boos van worden, is hun autonomie beknotten. We hebben vooral moeite met veranderingen die ons worden opgelegd, vertelt Visser. Vaak komt het woordje 'moeten' om de hoek. 'De zender zegt eigenlijk: jullie moeten nu naar dit radiostation luisteren, want het oude bestaat niet meer. Daar worden mensen boos van, zeker als ze daar niet over konden meebeslissen.' De boosheid kan ook een verkapt vorm van angst zijn, vervolgt Visser. 'Luisteraars verliezen hun zekerheid. Zouden ze de nieuwe formule nog wel leuk vinden? Kunnen ze hun dag nog net zo lekker opstarten?' Een laatste verklaring voor de boosheid onder het klassieke publiek is dat de voortvarende zendermanager knabbelt aan de identiteit van de luisteraar. 'Iedereen ziet zichzelf op een bepaalde manier', zegt Visser. Als sporter, moeder, dierenvriend en als liefhebber van klassieke muziek bijvoorbeeld. 'Ons gevoel van 'zelf' en wie we zijn, ontleen je daaraan. Als iemand tornt aan wat jou maakt tot wie je bent, word je boos. Omdat je gevoel van eigenwaarde wordt aangetast.'

Vind ik ook

Hoe boos luisteraars uiteindelijk worden, verschilt per persoon. Visser: 'Hoeveel waarde hecht je aan wat er op de radio te horen is? Hoe groot is je behoefte aan autonomie?' Als de nieuwe presentator vervolgens de naam van componist Leoš Janáček verkeerd uitsprekt, slaan al snel een paar luisteraars aan. 'Omdat het een mooie bevestiging is', zegt Visser. De luisteraar denkt: zie je wel, die nieuwe kan er niks van. Visser: 'Ze zitten al in

de weerstand en zoeken munitie waarmee ze terug kunnen vuren.' Of de luisteraar daadwerkelijk van zich laat horen, hangt af van zijn of haar persoonlijkheid. 'Van impulscontrole, extraversie, overzie je de gevolgen van je acties? Zit je al vaak op social media om je mening te uiten? Of internaliseer je de woede meer en zet je de radio uit? Maar vooral: zijn er andere mensen die boos reageren?' Als er al een paar kwade reacties staan op Facebook, is de kans groter dat ook de volgende luisteraar zijn gal spuwt.

Tijd heelt

In iedereen schuilt een boze burger, zeggen Van Stekelenburg en Visser. Maar Van Stekelenburg denkt dat het plaatsen van boze reacties wel in een

breder context past. 'Hoe vaak gebeurt het? Hoeveel mensen doen er aan mee? Gaat het maar om een klein groepje dat veel van zich laat horen? Dat weten we niet.' Of de mensen met hun luide online-stemmen arm of rijk zijn, hoog of laag opgeleid: ook dat is onbekend. 'Mensen uit hogere sociale klassen hebben vaak andere mogelijkheden om zich te uiten', zegt Van Stekelenburg. 'Ze hebben meer geld en betere netwerken. Ze kunnen lobbyen.' Aan de andere kant zegt Visser: 'Misschien hebben ze veel vertrouwen in hun eigen mening. Ze zijn gewend om die te delen en reageren misschien eerder. En als zo iemand reageert, kun je denken dat diegene dan wel een punt zal hebben.' Wie smijt met boosheid moet wel oppassen. Tijd is een goede remedie. Grote kans dat je vroegere lievelingszender een half jaar later best goed te pruimen blijkt. En dan moet je terugkeren op je schreden. 'Je kunt het voor jezelf vaak wel goedpraten', zegt Visser. Misschien zat je in een slechte periode waar je inmiddels uit bent. En hoor eens, de presentator spreekt de naam van die Tsjechische componist nu moeiteloos uit. Misschien toch maar eens een bloemetje sturen.

paul.serail@quest.nl

Ik luister

Stel dat je een radiozender hebt voor *diehard* liefhebbers van klassiek. Die wil je veranderen zonder dat de luisteraars je nieuwe presentatoren aanvallen. Hoe pak je dat dan aan? 'De trouwe luisteraars kun je laten meedenken over de nieuwe stijl', zegt Anouk

Visser van Behavior Change Academy. 'Door mensen keuzevrijheid te geven en inspraak, hebben ze een gevoel van controle.' Plus: mensen hebben geen weerstand tegen wat ze zelf hebben bedacht. Neem vervolgens vooral de tijd. Een geleidelijke overgang verkleint de

kans op een ontplofing. Met kleine stapjes kunnen mensen langzaam wennen. 'Breng steeds de weerstand in kaart en reageer daarop. Het helpt al om te erkennen dat het vervelend is, en aan te geven dat je snapt dat mensen boos zijn. En daarna kun je weer verder.'