

Social media niet alleen maar leuk

Social media, je kunt er niet meer omheen. Vaak worden ze een zegen genoemd, maar er zijn legio voorbeelden die minder positief zijn. Waar loert het gevaar?

O bamas Gma even knew it was going to b bad! She died 3 days b4 he became president'. Een werknemer in de VS die voor een keukenbedrijf de corporate tweets verzorgde, vergat tijdig te switchen tussen privé- en zakelijke communicatie. Zijn foute grap ging aan de vooravond van de presidentsverkiezingen onbedoeld via social media de wereld over. Het bedrijf moest diep door het stof om zich voor deze blunder te verontschuldigen.

Dit voorbeeld laat zien dat een foutje grote gevolgen kan hebben en gebruikers langer kan achtervolgen dan ze lief is; er kunnen zelfs carrières mee worden verwoest. Maar of je het nu leuk vindt of niet: Social media are here to stay en drukken hun stempel op deze tijd.

Schat aan kennis

LinkedIn, Facebook, YouTube, Twitter, Wikipedia, MySpace, Instagram en Tumblr (en wat er verder op dit gebied snel opkomt en soms nog vlugger weer verdwijnt) bieden veel nieuwe mogelijkheden. "Ze zijn zeker niet de emotionele incontinentie die tv-presentator Matthijs van Nieuwkerk ze eens noemde", meent basisarts en nieuwemedia-expert Emma Bruns. "Het is zoveel méér dan alleen maar een brij van ongenueanceerde meningen en zinloze mededelingen. Social

Social media zijn direct, transparant, blijvend en interactief. Alles wat je erop plaatst, is vaak ook leesbaar voor de buitenwereld. Tel dus tot tien. Ook informatie die alleen door vrienden is te lezen, kan via die vrienden en vervolgens mogelijk via derden naar buiten gaan. Eenmaal op social media geplaatst, laten berichten zich lastig verwijderen.

media bieden je snelle toegang tot een schat aan kennis, wereldwijd."

Bruns weet waarover ze praat. Ze blogt (<http://brunsblogt.blogspot.nl/>) en schrijft veel over het onderwerp voor NRC en *nrc.next*. Ze is enthousiast over de vele nieuwe kansen die social media bieden. "Totaal onbekenden kunnen je, soms binnen enkele minuten, helpen bij prangende vragen. Als je met een zeldzame aandoening bij de dokter komt, zou jij toch ook graag zien dat jouw probleem, wanneer je arts er niet uitkomt, wordt voorgelegd aan de knapste koppen ter wereld?"

Maar Bruns kent de gevaren ook. "Veel mensen houden te weinig rekening met

de negatieve kanten. Wat jij aan de social media toevertrouwt, blijft heel lang bewaard. Je zou twintig jaar later, bijvoorbeeld bij een sollicitatie, nog last kunnen hebben van een ondoordachte grap uit je puberteit. Het kan een carrière ruïneren."

De onderlinge verschillen tussen de communicatieplatforms worden volgens Bruns groter. Ze vergelijkt de social media met een groot, drukbezocht café. "Soms wil je daar iemand écht spreken, soms zoek je gewoon lol. Voor de serieuzere communicatie gebruik ik liever Twitter en LinkedIn; van Facebook verwacht ik dat dat verder de informele kant op zal gaan." Maar Bruns stelt wel dat je, bij welk platform dan ook, je altijd goed moet realiseren hoe jouw berichten bij anderen kunnen overkomen. "Je moet je verplaatsen in de ontvanger, de lezer. En je bedenken dat wat je in vertrouwen wilt vertellen uiteindelijk op straat kan belanden als je niet de juiste voorzorgsmaatregelen treft."

Bruns meent dat veel fouten ook worden veroorzaakt doordat niet iedereen even goed thuis is in de complexe wereld van de social media.

Richtlijnen

Blunders kunnen niet alleen jezelf, maar ook je beroepsgroep schaden. Mede daarom hebben universiteiten, ziekenhuizen en organisaties van zorgverleners richtlijnen opgesteld voor het gebruik van nieuwe media. Een van de belangrijkste richtlijnen die artsorganisatie KNMG op haar site geeft, is om geen vrienden te worden met huidige of voormalige



Blunders kunnen niet alleen jezelf, maar ook je beroepsgroep schaden

patiënten in de social media. KNMG raadt aan om alleen als professional contacten met patiënten te onderhouden en geeft ook voorbeelden van ongewenste gevolgen van vriendschappen tussen (aankomende) zorgverleners en patiënten.

Maar bovenal is de artsorganisatie positief over de komst van social media en ziet ze social media als een vanzelfsprekend onderdeel van de gezondheidszorg en als belangrijk bindmiddel tussen

zorgverlener en patiënt. Volgens de KNMG 'kunnen zorgverleners professioneel online zijn en kunnen er medische netwerken ontstaan waardoor de diverse vakgebieden onderling inzichtelijker worden'. De organisatie stelt dat belangrijke gezondheidsinformatie snel kan worden verspreid en dat arts en patiënt steeds vaker via social media met elkaar zullen communiceren.

Emma Bruns denkt dat de ontwikkelingen alsmat verder zullen gaan en dat er altijd voor- en nadelen zullen zijn. "Natuurlijk gaan we niet meer terug naar de postduif. Dat moet je ook niet willen. Als je er goed mee omgaat, zijn social media heel nuttig en leuk." Bruns adviseert om goed op de hoogte te blijven van wat er gaande is en op een verantwoorde manier van de mogelijkheden gebruik te maken. "Social media bieden talloze kansen op wetenschappelijk gebied, maar zijn daarnaast ook gewoon een heel handig hulpje bij meer alledaagse zaken. Het via Facebook aanbieden van een concertkaartje of via Twitter zoeken naar een kamer werkt vaak beter dan een briefje bij de buurtsuper."

Leestip van Emma Bruns:

Slaves to the algorithm van Steven Poole, zie artsenauto.nl/social-media.