

Tips i.v.m. crisiscommunicatie

Algemene tips

Deze tips kunnen gebruikt worden in de **communicatie naar ouders, leerlingen en de pers.**

| | |
|---------------------------------------|---|
| <i>Zakelijke informatie</i> | Naargelang van het moment en de functie zal het belang van informatie verschillen. In de fase van acute nood is het aangewezen zich tot de feiten te beperken. Ook al is men op dat ogenblik geëmotioneerd, toch is er vooral behoefte aan zakelijke informatie. In een debriefing kan er wel ook gereflecteerd worden op het gebeurde. |
| <i>Kennis van zaken</i> | Informatie geven houdt uiteraard ook in dat de woordvoerder van het crisisteam op de hoogte is van het gebeurde en dat hij zich ervan vergewist heeft dat de informatie juist is. De woordvoerder staat dus in nauw contact met het crisisteam of maakt er deel van uit. |
| <i>Persoonlijke benadering</i> | Wanneer de woordvoerder van het crisisteam in contact treedt met de ouders van de slachtoffers, kiest hij/zij best voor een persoonlijke benadering. Ook wanneer slecht nieuws per telefoon wordt gemeld, is het steeds belangrijk dat een persoonlijke, warme toon wordt aangeslagen. |
| <i>Proactief communiceren</i> | Het is belangrijk om in een crisis snel te ageren. Zwijgen wordt als instemmen geïnterpreteerd en het zal het geruchtencircuit zeker stimuleren. Slechts twee argumenten kunnen stilzwijgen verantwoorden: onwetendheid en de integriteit van de individuele personen (slachtoffers en daders). Maar dan nog moet het stilzwijgen verantwoord worden. |
| <i>Emoties</i> | Emoties mogen geuit worden. Emoties kunnen betrekking hebben op het leed van de slachtoffers. Betuig dan uw medeleven. Emoties mogen ook geuit worden t.o.v. de hulpverleners en medewerkers; ook zij zijn niet ongevoelig voor erkenning, waardering en dank. |