

Wat als het misgaat?

Eerste hulp bij communicatieve rampen

Crisissituaties

Stelt u zich voor: betrokkenen bij uw project hebben enorme weerstand, klimmen op de barricaden en zoeken massaal de pers op. Houdt u in dat geval de kaken op elkaar of speelt u open kaart? Advies: Zet ook in sombere tijden je communicatiekanalen open: zo geeft u geruchten zo min mogelijk de kans. Zorg ervoor dat u zélf een rol houdt in de beeldvorming van en over uw project. Zorg er wel voor dat u, als u antwoorden niet echt zeker weet, ze eerst afstemt met de achterban. Verschillende antwoorden op één vraag zijn fnuikend. Geef geen schot voor de boeg. Bewaak uw geloofwaardigheid. De pers behandelt u met meer respect als u betrouwbare antwoorden geeft, dan als u antwoorden geeft die de pers op dat moment het fijnst vindt om te horen.

Slecht nieuws? Handel pro-actief!

Zwijgt u ook wanneer er meerdere rampen dreigen of persoonlijke slachtoffers vallen? Niet echt slim. Kies liever een offensieve benadering. Negen tips voor communicatie in sombere tijden.

1. Zet je communicatiekanalen open

Als u wilt dat uw project (en het bedrijf waarvoor je werkt!) als betrouwbaar en open te boek blijft staan, dan zet u ook in sombere tijden de communicatiekanalen open. Een grote valkuil is het breed uitmeten van uw successen en tegenslagen te verzwijgen. Als u dat doet, gooit u uw geloofwaardigheid te grabbel. Want zeg nou zelf: waarom zouden ze u straks wél geloven? Uitsluitend een 'goed nieuws show' is niet geloofwaardig. Uw doelgroep weet dat.

2. Timing

Wat is het beste moment om uw boodschap wereldkundig te maken? Het juiste moment bestaat vaak niet, maar enige timing is mogelijk. Hoed u voor conflicterende berichtgeving. Berucht is een voorbeeld uit de commerciële wereld: de optieregeling voor de KPN-bestuursvoorzitter op hetzelfde moment dat het personeel loon moest inleveren. Pijnlijk. Kijk ook naar uw reclame-uitingen. Als u bijvoorbeeld vandaag triest nieuws te melden heeft, moet er morgen geen juichende productadvertentie in de krant staan.

3. Toon vastberadenheid en compassie

Bent u genoodzaakt te snijden in het budget ten koste van andermans belangen? Dan mag u best vastberadenheid en daadkracht laten zien: u maakte de beslissing tenslotte weloverwogen. Maar toon ook medeleven. Als u alleen feiten en argumenten geeft, keert de beeldvorming zich tegen u. *C'est le ton qui fait la musique!*

4. Informeer eerst je medewerkers

Nieuws over uw project communiceert u eerst intern. Pas als alle projectgenoten op de hoogte zijn, zijn externe relaties aan de beurt. Spreek onderling af hoe u met vragen van buiten omgaat en wie als woordvoerder optreedt. Het komt nog veel te vaak voor dat medewerkers in de krant moeten lezen hoe het gaat met hun project, of dat iemand van buitenaf hen aanspreekt over iets dat nog onbekend was. Zo'n misser kan u duur komen te staan. U hebt elkaar nodig in het project!

5. Neem zélf het initiatief

Wacht niet tot uw doelgroep, al dan niet georganiseerd, u op het matje roepen. Neem zelf het initiatief. Welke actie het meest geschikt is, hangt af van wat er aan de hand is.

Beleg liever geen grootschalige persconferentie als een betrokkene persoonlijk gedupeerd is geraakt. Een persoonlijke benadering is dan wél verstandig. Daarmee anticipeert u op vragen en voorkomt u mogelijke onrust. Bovendien laat u zien dat u alle betrokkenen serieus neemt.

6. Zet de officiële lezing op papier

Een slechte boodschap vertellen is altijd vervelend. Nóg vervelender is het als je verhaal niet correct of onvolledig naar buiten komt. Voorkom dit door tijdig in actie te komen en feiten op papier te zetten. Geef zélf toelichting op het nieuws. Zet de officiële lezing op papier en deel deze uit. Zo kan men het nog eens nalezen. Geef een naam en telefoonnummer voor meer informatie (en zorg ervoor dat die persoon goed bereikbaar is).

7. Geef feiten

Waag u niet aan speculaties, vermoedens of giswerk. Baseer u in informatievoorziening uitsluitend op feiten en eigen waarnemingen. Vertel wat u weet en zeg het als iets nog onbekend is. Meld ook wat u gaat doen om een probleem op te lossen of erger te voorkomen. Geef er een reële tijdsplanning bij en houd u eraan.

8. Laat een jurist meekijken indien nodig

Hebt u te maken met juridische aansprakelijkheid, laat dan een jurist meekijken. Een wakend oog kan u veel ellende (en kosten) besparen. Ook in gevallen van aangifte van laster is een juridische frisse blik zinvol.

9. Informeer de pers

U hebt er groot belang bij om journalisten op hun wenken te bedienen. Zeker als het gaat om een calamiteit van enige omvang. Het grote publiek is voor de informatievoorziening en beeldvorming aangewezen op de berichtgeving in de media. Reden om deze beroepsgroep van betrouwbare en actuele informatie te voorzien. Maar: val niet in herhaling. Als u een terugkerende activiteit organiseert in een wijk, meld dat dan bijvoorbeeld één keer in een persbericht en doe er later verslag van in andere media (website, een personeelsblad, kabelkrant, etc).

Succes!

Voor hulp bij communicatievraagstukken, neem contact op met Eos Communicatie, (06) 4511 0845, e-mail: info@eoscommunicatie.nl.