

Murphy was een optimist

Vuistregels voor effectieve crisiscommunicatie

Peter Frans Anthonissen
CEO ANTHONISSEN & ASSOCIATES
Executive Professor Antwerpen Management School

Workshop HR Builders
12 september 2011 - Kontich



Programma

- Wat kenmerkt een crisis?
- Doen we er iets aan?
- De mentaliteit verandert
- Hoe pak je een crisis aan?
- Wat zeg je (niet) in een crisis?
- Vragen



Wat kenmerkt een crisis?

- Verrassingseffect
- Onvoldoende informatie
- Escalatie van de gebeurtenissen
- Controleverlies
- Nauwkeurig onderzoek door buitenwereld
- Belegeringsmentaliteit
- Paniek
- Korte termijn actie

De mentaliteit verandert

- Ook úw bestuur of administratie kan in een crisissituatie terechtkomen
- Inschatten worst case scenario
- Onderkennen van wet van Murphy
- Nadenken over crisis \neq crisis veroorzaken
- Crisiscommunicatieplan
= pro-actief + tijdswinst

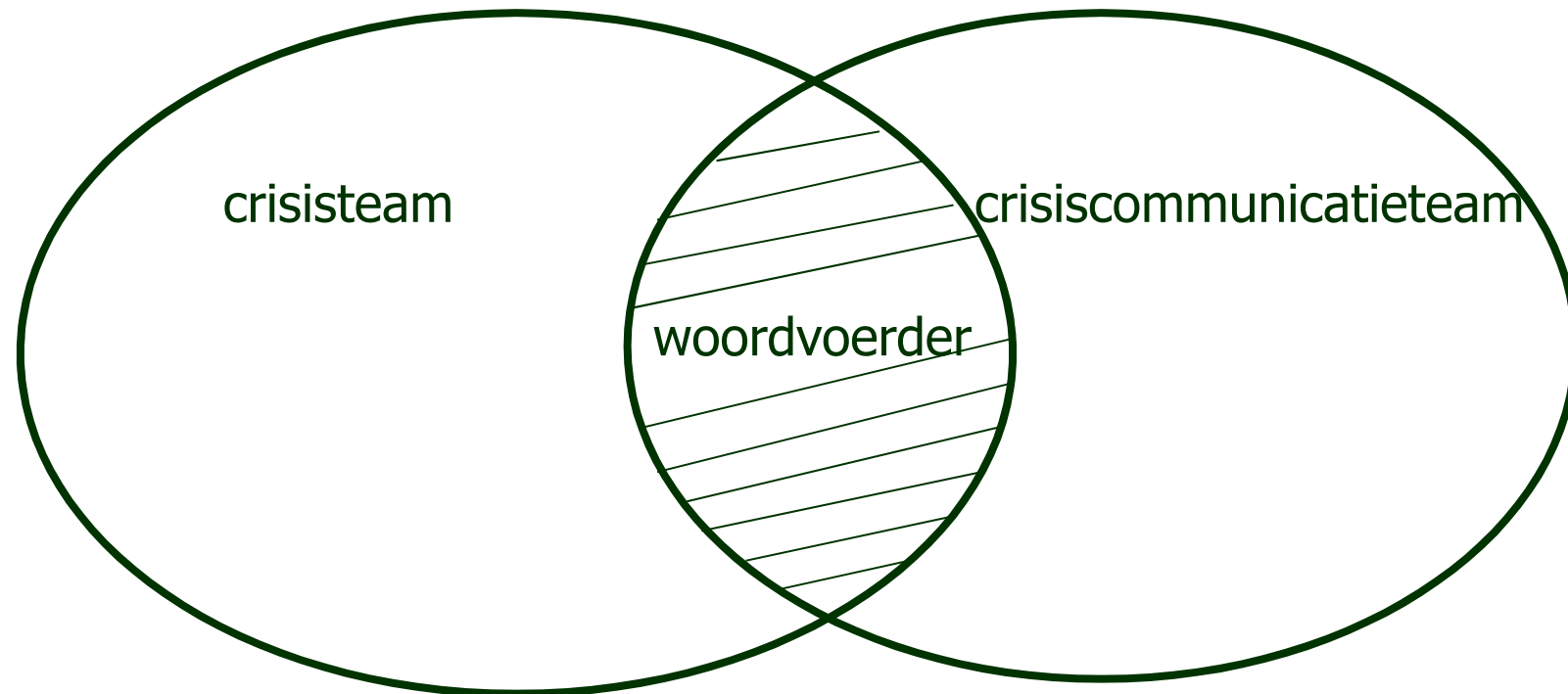


Hoe pak je een crisis aan?

= geen onmogelijke taak!

- Crisisteam en crisiscommunicatieteam
- Preventief crisiscommunicatieplan

Team





Crisisteam

- Opdracht:
crisis afbakenen, bestrijden, oplossen
- Leden:
 - Coördinator
 - Aanbrenger
 - Advocaat van de duivel
 - Boekhouder
 - Technicus
 - Humanist
 - Opportunist
 - Woordvoerder



Coördinator

- Spilfiguur binnen crisisteam
- Profiel:
 - Leider
 - Doorzetter
 - Krachtdadig
 - Oog voor brede context
 - Humaan



Crisiscommunicatieteam

- Opdracht:
communiceren over crisis naar alle doelgroepen
- Leden:
 - Woordvoerder
 - Copywriter
 - Medewerkers
 - Advocaat van de duivel
 - Adviseur



Woordvoerder

- Onmisbare schakel tussen crisisteam en crisiscommunicatieteam
 - Overdracht van informatie tussen beide teams
 - Informatie naar publieksgroepen
- Profiel
 - Goede dossierkennis
 - Spreekbuis
 - Taalgebruik: vlot en to the point



Reserveteam

- Iedereen is vervangbaar
- Voor iedereen is er een backup



Crisistraining

- Woordvoerder: mediatraining
- Medewerkers
 - Onthaal
 - Management
 - ...



Crisiscentrum

- Locatie
- Communicatiemiddelen
- Informatiemateriaal:
 - Crisiscommunicatieplan
 - Radio, televisie, Internet, video
- Ontvangstruimte pers
- Overlevingsmateriaal



Preventief crisiscommunicatieplan

- Te volgen procedures bij een crisis:
 - Welke crisis?
 - Kan de crisis nog erger worden (worst case scenario)?
 - Hoe zullen de stakeholders reageren?
 - Wat staat er op het spel?
 - Hoe kan je de crisis onder controle krijgen?
 - Kunnen we geallieerden vinden?
 - Wie is er (indirect) nog bij betrokken?



Preventief crisiscommunicatieplan

- Coördinatenlijsten crisisteam + crisiscommunicatieteam + noodnummers
- Beschrijving crisiscentrum
- Publieksgroepen: inventaris + coördinaten
- Media: inventaris + coördinaten + vuistregels
- Boodschappen (intern en extern)
- Achtergrondinfo over bestuur/administratie
- Wetgeving



Preventief crisiscommunicatieplan

- Permanente update van
 - Formele informatie
 - Mogelijke crisissituaties en aanpak ervan



Wat zeg je (niet) in een crisis?

- Herhaal steeds dezelfde boodschap
- Communiceer onmiddellijk, helder, juist, snel
- Evalueer de berichtgeving in de media
- Ga in tegen negatieve berichtgeving
- Spreek de taal van de publieksgroep



Wat zeg je (niet) in een crisis?

- Medeleven
- Geruststelling
- Vragen & Antwoord document
- Persdossier
- Informatiebrieven voor stakeholders



Wat zeg je (niet) in een crisis?

- Embargo
- Primeurs
- Wat doen we eraan?
- Reputatie van het bedrijf



Murphy was een optimist

Crisis = overal

Crisis \neq overval

Crisis = opportuniteit!