

De dag van de crisiscommunicatie, een rondje langs de velden

Annelou van Egmond

6 maart 2023

Korte opzet

- Kennismaking, inventarisatie
- Wat is eigenlijk een crisis (vandaag de dag)?
- Existentieel of alleen maar vervelend?
- Incident of structureel?
- Eigen schuld of onmacht?
- Wie ben je en wie zijn de andere spelers?
- Never waste a good crisis!

Crisis in Nederlandse media en social media (2022)



Crisis (oud-Grieks: krinomai)

- Onderscheiden of beslissen
- Een sleutelmoment
- Scheiden, schiften, beslechten

- Traditionele indeling: 5 soorten crises
 - Rampen
 - Ordeverstoringen
 - Terrorisme
 - Internationale of regionale conflicten
 - Bedrijfscrisis

Vaker crises of ruimer begrip?

- Knal, pats, boem! (vaak extern)
 - trainingen crisiscommunicatie:
 - Een dijkdoorbraak;
 - Een grote brand;
 - Een uitbraak van een infectie;
- Nieuwe trainingen nodig op basis van interne casuïstiek:
 - Me too;
 - Integriteit
- Meer en meer is een crisis een duiding van een soms jarenlange verslechtering die ineens als acuut wordt ervaren of geïdentificeerd

Groot of klein(er) + accuut

- Ernst van de gevolgen + mate van ontwrichting
- Hoeveelheid getroffen:

 - Veel mensen hebben een beetje last
 - Weinig mensen hebben heel veel last

- Existentieel voor de organisatie
 - Operationeel
 - License to operate / kerntaak
 - Afbreuk imago/merkwaarde

Wie bepaalt er eigenlijk dat het crisis is?

- Idealiter pro-actief!
 - Eigen duiding
 - Toonhoogte
 - Geruchten voorkomen
- GRIP (Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure)
- Bovenregionaal/sectoraal + mondiaal
- Media - clickbait
- Politiek - agendasetting
- Lobby-organisaties – macht en onmacht; framing

Structurele crises

- Wat is het begin en wanneer is het over?
- Wat is de oorzaak? Meestal meer dan één!
 - En wie krijgt dan de schuld?
- Hoeveel crises kunnen we eigenlijk aan?
 - Is er verdringing?
 - Competitie?
 - Verveling?
 - Maatschappelijke onrust
- Hoe pak je een rol als specialist in crisiscommunicatie? Of juist niet?

De crisis als kans

- ‘Never waste a good crisis’ (Winston Churchill over oprichting VN na WOII)
- Crisis bij een ander – ‘Take out the trash day’ (The West Wing: the perfect opportunity to bury bad news)
- De crisis als katalysator of vergrootglas van:
 - Onderliggende problemen of kwetsbaarheden (operationeel)
 - Veranderende tijdgeest of maatschappelijke onrust (cultureel)
 - Structurele veranderingen (mondiaal)
- De crisis als sleutelmoment in je werk als communicatieadviseur

Effect op de eigen organisatie

- Incident of alleen toeval dat het nu (pas) gebeurt?
- Ontkenning? Boos op het 'lek' of de 'klokkenluider' of op de 'dader'?
- Schade beperken door het klein te houden of uitstel van executie?
 - Onderzoek of commissie
 - Rechtsgang
- Wiens rol is het om dit te signaleren? En wat is het juiste moment?
- Wat betekent dit voor de communicatie?
 - Toonhoogte
 - Afzender

Effect op je eigen rol / functie

- Toegevoegde waarde van je expertise
 - Externe blik
 - Zorgvuldige formulering
 - Kanalenstrategie
- Zichtbaarheid in regulier verticale /hiërarchische organisatie
- If you're not part of the solution, you're part of the problem
 - Een sleutelmoment; Scheiden, schiften, beslechten
 - Claim je plek in het kernteam op basis van meerwaarde (flexibiliteit, snelheid, creativiteit, overzicht)
 - Heb oog voor persoonlijke emoties en reflexen en probeer die te benutten

Meet George!



When the shit hits the fan...

- Primaire reacties / reflexen / persoonlijkheden
- Paniek – Rust (lakoniek)
- Orde – chaos (onzekerheidstolerantie)
- Structuur – out of the box
- Kleine kring – allianties
- Pro-actief – reactief
- Defensief / gesloten – Offensief / transparant

De effectieve crisiscommunicatieadviseur

- Houdt haar vaardigheden en expertise up to date en is zo een onmisbare schakel in tijden van nood
- Maar vooral ook:
 - (h)erkent haar eigen valkuilen en talenten en omarmt verschillen in aanpak en uitgangspunten. Zij weet als een ware spelverdeler anderen in hun kracht te zetten en hen met kennis én begrip te verleiden om het juiste te doen en te beslissen – juist als het er het meeste toe doet – en draagt in dat spel zorg voor de goede communicatie.

Helaas zal dan bij de evaluatie toch blijken: het lag aan de communicatie!