

## Communicatie en media

### Omgaan met media

Eén van de moeilijkste zaken bij een ingrijpende gebeurtenis is het omgaan met de media. Wanneer een incident nieuwswaarde heeft, komt de pers er automatisch op af. Men ervaart dit als een lastig onderdeel in deze periode.

De eerste uren en dagen heeft de school haar handen vol. Jammer genoeg is dit ook de periode waarin de media het nieuws wil brengen. Hoe heftiger hetgeen gebeurd is, hoe groter de belangstelling van de media. Vrijwel iedereen die ooit betrokken is geweest bij een ingrijpende gebeurtenis, heeft de activiteiten van de pers als zeer storend ervaren. Journalisten hebben de taak om nieuws te verzamelen. Aan de ene kant kan een emotionele betrokkenheid bij de gebeurtenis een grote belemmering zijn. Aan de andere kant kunnen de media een positieve bijdrage leveren, maar daarvoor is een intensief contact noodzakelijk. Een artikel over wat een klas, groep, school heeft meegemaakt kan een bijdrage leveren aan het verwerkingsproces. Een goed artikel over (zinloos) geweld kan een positieve rol spelen in de maatschappelijke discussie. Veel belangstelling kan, zeker in het begin, troostend werken voor de getroffenen. Pas later komt soms het gevoel dat ze van hun privacy zijn beroofd. Ze worden overspoeld door de belangstelling.

### Tips voor het omgaan met media

#### Benoem een perswoordvoerder

Het crisisteam kan een perswoordvoerder uit zijn eigen midden benoemen. Dit kan de directeur of een bestuurslid zijn. Een medewerker binnen de school kan eventueel deze functie op zich nemen.

#### Alleen de perswoordvoerder staat de media te woord

De regel dat verder niemand de pers te woord staat, moet zeer strikt genomen worden. Er mag niet worden aangenomen dat journalisten niet zullen proberen om anderen te benaderen. Het benaderen van leerlingen, medewerkers, buurtgenoten... behoort tot de werkwijze van de journalisten. Het is van groot belang de betrokkenen op dit punt te instrueren en hen te wijzen

op de effecten die medewerking kan hebben. Soms wordt men onder druk gezet met een verwijzing naar het recht op vrije nieuwsgaring. Ze vertellen dat dit recht in een democratische samenleving niet belemmerd mag worden. Toch is niemand verplicht informatie aan de media te verstrekken.

### **Laat geen journalisten toe op het terrein van de schoolinstelling**

Journalisten mogen enkel de school betreden wanneer ze daartoe zijn uitgenodigd door de perswoordvoerder. Dit betekent natuurlijk niet dat er geen journalisten net buiten het terrein van de school zullen wachten en klaarstaan om hun informatie te verzamelen.

### **Geef zo nodig dagelijks een persconferentie**

Op die manier krijgt de pers informatie en voorkom je enigszins allerlei andere acties om aan informatie te komen. Laat deze persconferentie het best buiten de school doorgaan.

### **Hou de relatie met de pers positief**

De journalisten moeten niet als vijanden benaderd worden. Het is van belang om duidelijke grenzen aan te geven. Het is niet goed om de media volledig buiten te sluiten. Ze zullen dan vlugger slinkse manieren zoeken om aan hun informatie te komen.

### **Bescherm de betrokkenen tegen zichzelf**

Betrokkenen vinden het vaak moeilijk om de verleiding te weerstaan wanneer de media aandacht aan hen wil geven. Ze willen soms in de schijnwerpers staan en geïnterviewd worden. Het is belangrijk met hen te bespreken dat de media niet het beste forum is om te praten over het verdriet, over wat ze meegemaakt hebben, over hun eigen betrokkenheid...

### **Overleg altijd met de betrokkenen**

Als de school besluit mee te werken aan een artikel of aan een interview voor radio of televisie, is het belangrijk om vooraf overleg te hebben met nabestaanden of getroffenen.

### **Vraag altijd een concepttekst van een interview ter inzage**

Bij een toezegging voor een interview is het aan te raden vooraf af te spreken dat men de tekst gefaxt of gemaïld krijgt en eventueel wijzigingen mag aanbrengen. Alhoewel journalisten vaak tegensputteren, is het meestal wel mogelijk. Belangrijk daarbij is te weten dat het voor de journalist van belang is dat hij deze reactie snel krijgt. Daarbij kunnen geen grote lappen tekst veranderd worden. Er moet voornamelijk gelet worden op de dingen waar slachtoffers of nabestaanden mogelijks mee gekwetst zouden kunnen worden. Verder dient de inzage vooral om foutieve informatie op te sporen. Over de kop boven het artikel / interview is meestal geen discussie mogelijk omdat de journalist hier zelden zelf over beslist.

### **Vraag om een viewing**

Bij een documentaire is het soms mogelijk om vooraf een viewing te krijgen. De band is dan gemonteerd en de betrokkenen mogen voor de uitzending het resultaat bekijken. Wanneer het vooraf niet expliciet is afgesproken, is het meestal niet mogelijk om in dat stadium nog wijzigingen aan te brengen. Bij achtergrondprogramma's of nieuwsprogramma's is daarvoor meestal geen ruimte.

### **Leg een map aan waarin je artikels bewaart**

Zorg dat slachtoffers of nabestaanden kopieën krijgen van de artikels.

### **De media vervullen een cruciale rol**

Eén van de meest kenmerkende eigenschappen van een crisis is dat zich zeer snel een intense behoefte aan informatie ontwikkelt.

Daarbij gaat het over de wijze waarop de crisissituatie wordt aangepakt, om het verstrekken van telkens actuele informatie, het geven van adviezen, het bieden van begeleiding en talloze andere vragen. Hiernaast gaat het ook om het ontzenuwen van spookverhalen en geruchten en om het toelichten van beslissingen. Dit alles moet allemaal tegelijkertijd gebeuren. De overstelpende hoeveelheid informatie die moet worden uitgewisseld, leidt er dikwijls toe dat verscheidene informatiekkanalen overbelast raken.

Het beeld dat verschillende belanghebbende partijen zich van een crisis vormen, wordt in belangrijke mate door de media gecreëerd. Het zijn de media die beslissen of zij aandacht aan de crisis zullen besteden, hoe zij die zullen beschrijven en op welke manier verschillende maatregelen en activiteiten worden gepresenteerd.

De school moet ervan uitgaan dat het beeld dat van de crisis gegeven wordt even reëel is als de crisis zelf. Gebrekkige beeldvorming kan ertoe leiden dat de feitelijke crisis nog uitbreidt, een andere vorm aanneemt of zich in een andere richting ontwikkelt.

Daarom is het zeer belangrijk dat de crisis en het beeld daarvan tijdens deze crisis zowel tegelijkertijd als parallel worden aangepakt.

### **Interviews met radio en televisie**

Interviews met radio en televisie zijn gewoonlijk erg kort (vaak niet meer dan 30 seconden). Toch kunnen zij van cruciaal belang zijn om voor langere tijd vertrouwen te wekken en respect af te dingen. Daarom dient u ernaar te streven dat u voldoende tijd heeft om zich op deze belangrijke gelegenheden voor te bereiden en daarvoor te oefenen.

#### **Neem zorgvuldig de volgende vragen door:**

- Om welk programma gaat het?
- Wie neemt het interview af?
- Is het een live uitzending of wordt de opname later uitgezonden?
- Hoe lang zal het interview duren?
- Als het interview bij iemand thuis wordt afgenomen: wat is een geschikt achtergronddecor?
- Wanneer wordt het interview uitgezonden?
- Wie neemt nog aan de uitzending deel?
- Welke vragen worden gesteld?
- In hoeverre is de journalist op de hoogte van de feiten?

Het kan gebeuren dat men geconfronteerd wordt met een camera en een microfoon die plots opduikt. Geestelijk voorbereiden op een dergelijke situatie is noodzakelijk. Anders is het mogelijk dat u het moeilijk krijgt wanneer u de belangrijkste vragen niet op voorhand hebt voorbereid.

Als u daar de tijd voor heeft, zouden u en uw collega's een groot aantal verschillende vragen moeten doornemen die wellicht gesteld zullen worden. U zou daarbij moeten nagaan wat op elke gestelde vraag het correcte antwoord is. Schrijf zowel de vragen als de antwoorden op (op een overzichtelijke manier). Loop ze voor het interview nog een aantal keer door. Het is makkelijker dingen te onthouden wanneer u daarvan een visueel beeld heeft. Probeer altijd positief te zijn, breng hoogstens twee à drie belangrijke punten aan, probeer uw aandacht erbij te houden, wees concreet en wees beknopt.

### **Adviezen i.v.m. het geven van een interview:**

- Wees tijdens het interview steeds open en eerlijk.
- Neem iedere vraag serieus.
- Luister eerst naar de hele vraag.
- Denk na voordat u antwoord geeft.
- Beantwoord de vraag en niet meer dan dat.
- Zeg nooit meer dan wat u feitelijk weet.
- Beperk u tot de feiten en ga niet in op hypothetische vragen.
- Laat u niet verleiden tot speculaties over de oorzaak van de gebeurtenissen.
- Laat u niet verleiden tot speculaties over het optreden van andere instanties.
- Ontzenuw onnauwkeurigheden en onwaarheden onmiddellijk.
- Geef geen antwoord op vragen die gebaseerd zijn op onnauwkeurige veronderstellingen.
- Corrigeer onjuiste veronderstellingen in de vraagstelling vooraleer u de vraag beantwoordt.
- Gebruik gewone spreektaal en vermijd het gebruik van jargon.
- Als u de vraag niet kunt beantwoorden, of als u hiertoe niet gemachtigd bent, leg dit uit.
- Zeg nooit: "geen commentaar".
- Wees vriendelijk en diplomatiek en zorg dat u niet geïrriteerd geraakt.
- Ga nooit in discussie met een journalist.

Ga achteraf na hoe het interview in gepubliceerde vorm is uitgepakt. Moet de bevoegde instantie aanvullende informatie verstrekken over kwesties waaraan de journalist is voorbij gegaan of waarop hij te weinig aandacht heeft gevestigd? Als er sprake is van ernstige foutieve interpretaties, of als u op onjuiste wijze geciteerd werd (zodat correctie daarvan noodzakelijk is), zorg dan dat dit zo snel mogelijk gebeurt. Vraag niet om correcties van kleine persoonlijke vergissingen.

### **Tips voor de perswoordvoerder:**

- Stel een perswoordvoerder aan. Bij meerdere perswoordvoerders is het belangrijk om de verklaringen te coördineren. Zorg dat iedereen 'dezelfde taal spreekt'.
- Laat intern en extern direct weten wie de perswoordvoerder is. Belangrijke gegevens hierbij zijn de naam en telefoonnummer.

- Zorg voor een plattegrond van de plek/omgeving waar het incident speelt, een overzicht van de reeds getroffen maatregelen en een overzicht van de reeds betrokken instellingen.
- Raadpleeg de preventieadviseur.
  
- Zorg ervoor dat je op de hoogte bent van de meest actuele situatie.
- Leg een logboek aan en noteer de namen en telefoonnummers van de journalisten die hebben gebeld zodat zij bij nieuwe ontwikkelingen op de hoogte gebracht kunnen worden.
- Zorg dat je gedurende de ganse crisis en enkele dagen daarna goed bereikbaar bent.
- Ga eerlijk om met de pers. Vertel de tiende beller niet meer dan de eerste zolang er geen nieuwe persconferentie is geweest.
- Meld de crisissituatie snel en volledig.
- Leg uit hoe het probleem is aangepakt, hoe men het probleem gaat aanpakken en welke acties en/of maatregelen reeds getroffen zijn.
- Verhul de waarheid niet en vermijd elke vorm van speculatie. Schuif de schuld niet op iemand anders, maak geen schattingen over de financiële schade en praat niet over de schuld –en aansprakelijkheidsvraag.
- Let op: getallen gaan een eigen leven leiden!
- Laat duidelijk weten wanneer je informatie moet achterhouden om legitieme redenen.
- Weiger nooit botweg informatie te geven. “Geen commentaar” wordt altijd beschouwd als “schuld bekennen” of “er is iets goed mis”.
- Let op de volgorde van de berichtgeving. Bepaalde betrokkenen moeten het nieuws van de voorlichter horen en niet van de media.
- Hou er bij het plannen van persconferenties rekening mee dat er voldoende tijd is om bepaalde betrokkenen eerst te informeren.
- Kondig zoveel mogelijk ruim van tevoren aan wanneer u een bepaald nieuws naar buiten brengt. Denk aan deadlines van bepaalde kranten en radio –en televisieoptredens.
- Zorg ervoor dat bij het houden van een persconferentie deskundigen aanwezig zijn om technische toelichting of achtergrondinformatie te geven.
- Controleer wat de media uitbrengt en reageer als blijkt dat belangrijke informatie onnauwkeurig wordt weergegeven.
- Algemeen: Hou de pers te vriend!

### **Checklist persconferentie:**

#### Organisatie:

- Organiseer de bijeenkomst zo snel mogelijk (liefst binnen 24u).
- Reserveer 2u voor de bijeenkomst.

- Bereid de persconferentie stap voor stap voor.
- Spreek de procedures door met de journalisten (bijvoorbeeld: vragen stellen na afloop...)
- Zorg ervoor dat mensen, na het plenaire gedeelte, voor individuele opvang bij de hulpverleners terecht kunnen.
- Maak in de agenda ruimte voor informatie over de situatie rondom het (de) slachtoffer(s), het inventariseren en beantwoorden van de vragen.
- Geef bij een incident binnen een school eerst voorlichting aan het personeel. Zij kunnen als co-begeleider optreden bij de bijeenkomst met ouders/familieleden. Zij kennen de ouders/familieleden het best.
- Spreek af wie zich ontfermt over aanwezigen die heel emotioneel worden. Ze kunnen eventueel meegenomen worden naar een aparte ruimte.
- Neem relevant informatiemateriaal mee.
- Zorg eventueel voor opvang de dag na de bespreking. Er kunnen dan nog steeds reacties loskomen.

#### Locatie:

- Organiseer de bijeenkomst bij voorkeur op school.
- Richt de zaal zo in dat mensen elkaar kunnen ontmoeten.
- Zorg voor koffie, thee, frisdrank...

#### Uitnodigen:

- Bedenk wie je uitnodigt.
- Geef in de uitnodiging duidelijk aan wat het doel is van de persconferentie. Op die manier kan je valse verwachtingen voorkomen.
- Geef in de uitnodiging aan wie de contactpersoon is.

#### Hulpverlening:

- Zorg voor autoriteit: schoolarts, clb-medewerkers, hulpverleners...
- Bepaal welke hulpverleners de bijeenkomst gaan verzorgen.
- Stuur vanuit het schoolteam geen al te zware delegatie naar de persconferentie. Dit kan extra onrust genereren.
- Spreek af wie wat zegt en welke rol heeft.
- Indien gekozen wordt voor een persconferentie met meerdere sprekers kan dit als volgt worden samengesteld: directeur/voorzitter schoolbestuur, één of twee leden van het crisisteam, schoolarts, politieambtenaar betrokken bij de zaak en clb-medewerker.

#### Rollen:

##### Directeur:

- Doe de inleiding en geef aan welke lijn vanuit de school gevolgd wordt.
- Bewaak de tijd.
- Structureer de gespreksonderwerpen.
- Laat iedereen aan bod komen.
- Voorkom een negatieve toonzetting.
- Regelmatig samenvatten.

##### Politie / Justitie:

- Geef informatie over het strafrechtelijk onderzoek, opsporingsbeleid en juridische rechtsgang.

- Geef informatie over wat nog kan verwacht worden.

#### CLB:

- Geef informatie over signalen en gevolgen van een trauma.
- Geef informatie over het hulpverleningsplan voor betrokkenen en familie.

#### Lid crisisteam:

- Hou onopvallend de zaal in de gaten.
- Reageer op non-verbale aanwijzingen van de gespreksleider.
- Vang mensen met heftige emoties op.

### **Aandachtspunten voor de sprekers:**

#### Inhoud

- Goede voorbereiding.
- Breng een goed verhaal.
- Bedenk welke vragen kunnen komen.
- Hou het doel van de persconferentie in de gaten.
- Sta stil bij de slachtoffers.

#### Procedure

- Geef duidelijk welke informatie wel/niet gegeven kan worden.
- Geef aan wanneer men met vragen kan komen: voor, tijdens of na het verhaal.
- Inventariseer de informatiebehoefte van de aanwezigen.
- Geef aan wat je met de vragen doet die je niet meteen kan beantwoorden.
- Noteer alle vragen.
- Wijs op eventuele folders, informatie...
- Bied ruimte voor expressie van gevoelens en emoties.
- BOOS: grijp niet te snel in – erken dit gevoel
- VERDRIET: geen openbare aandacht – taak voor hulpverlener
- Wees alert voor de opvang en het kanaliseren van emotionele reacties.
- Stimuleer het zoeken van steun in het eigen netwerk om isolement te voorkomen.
- Stimuleer onderlinge uitwisseling van gedachten en gevoelens.

#### Presentatie

- Wees bewust van je eigen emoties.
- Maak je eigen inbreng niet te groot.
- Word zelf niet kwaad.
- Wees eerlijk.

### **Opbouw persconferentie:**

- Inleiding
  - Niet meteen beginnen. Geef de mensen de gelegenheid om elkaar te ontmoeten. De hulpverleners lopen rond en proeven de sfeer.
  - Opening, welkom, stilstaan bij eventuele slachtoffers, voorstellen hulpverleners...
  - Uitleggen van het doel van de bijeenkomst, agenda, procedure, gedragsregels...
- Inhoud
  - De feitelijke gebeurtenis.
  - Hoe gaat de school hiermee om? Wat kunnen de ouders van de school verwachten? Wat verwacht de school van de ouders?
  - Waar kunnen mensen met vragen terecht?
- Afsluiting
  - Samenvatten: wie doet wat, wanneer en hoe?
  - Centraliseren van de contacten: één aanspreekpersoon!

### **Aanvullende tips voor het geven van een persconferentie:**

- Maak van tevoren afspraken over het al dan niet doorlezen van het artikel. De journalist is echter niet verplicht dit toe te staan.
- Zeg nooit “geen commentaar”. Weiger nooit botweg om informatie te geven.
- Weet u het antwoord op een bepaalde vraag niet, zeg dit eerlijk tegen de journalist. Vertel hem dat u deze informatie zal opzoeken en op een later tijdstip zal geven.
- Gebruik spreektaal! Vermijd jargon en sensationele beschrijvingen.
- Als een verslaggever niet zoveel van het onderwerp blijkt af te weten, kleiner hem/haar niet. Maak tijd voor extra uitleg!
- Stel vast wat de belangrijke punten zijn en vestig hier de aandacht op. Geef de antwoorden op een beknopte en begrijpelijke manier. Begin eerst met de conclusies en geef dan verdere details.
- Pas op voor suggestieve vragen.
- Maak geen grapjes.
- Vul stiltes niet op! U zegt dan misschien meer dan u had willen zeggen.
- Noteer de namen van de aanwezige journalisten en de gestelde vragen.
- Als u met journalisten te maken hebt van wie u nog nooit eerder hebt gehoord, controleer dan op een discrete manier of ze daadwerkelijk werken voor het medium dat ze opgeven.
- Doe niet aan vriendjespolitiek. Verslaggevers zijn erg gevoelig voor een handelswijze waardoor de concurrentie voorsprong krijgt.
- Kondig aan wanneer u bepaald nieuws naar buiten zult brengen en hou u daar aan.
- Doe geen mededelingen ‘of the record’.