

Communicatie bij incidenten van grensoverschrijdend gedrag

Wat?

Goede afspraken, communicatielijnen en duidelijke aanspreekpunten voor fysiek, psychisch of seksueel grensoverschrijdend gedrag kunnen er in een sportclub mee zorg voor dragen dat betrokkenen met een vraag of klacht over een incident ergens terecht kunnen en dat daarbij de privacy niet wordt geschaad.

Waarom?

Bij twijfel, vermoeden of bij meldingen en vaststellingen is duidelijkheid over de communicatielijnen, de competenties, de bevoegdheden, procedure en taken een must. Onzorgvuldig communiceren kan verschillende nadelige gevolgen hebben.

Algemene Principes

- Alertheid op signalen, uitspraken en vermoedens m.b.t. mogelijks fysiek, psychisch of seksueel grensoverschrijdend gedrag is een basishouding van iedere begeleider. Elke sporter moet kunnen rekenen op deze alerte basisattitude en bij ieder lid van het team terecht kunnen.
- Het is belangrijk om zo weinig mogelijk over de hoofden van betrokkenen te spreken, maar steeds in samenspraak met hen te werken en hen (en eventueel hun ouders) te betrekken bij de stappen die je zet.
- Iedere in de zaak betrokken persoon van het clubteam (bestuurder, API, voorzitter, etc.) is verplicht informatie uit te wisselen met het oog op de verbetering van de organisatie en de werking. Iedereen dient deze informatie discreet te behandelen (discretieplicht).
- Het doorgeven van gevoelige informatie aan anderen gebeurt bijgevolg zoveel mogelijk op basis van het beginsel “**need to know, not nice to know**”. Dit betekent dat enkel informatie die op dat moment noodzakelijk is om betrokkenen te begeleiden, kan worden doorgegeven.
- De aanspreekpunten integriteit zijn in de communicatielijnen belangrijk, maar de verantwoordelijkheid blijft bij het bestuur. Zij moeten de beslissingen op clubniveau nemen.
- Omgaan met geruchten, vermoedens of aantijgingen is vaak lastig omdat er veel onduidelijkheid is en je alle betrokkenen in hun waarde wil laten. We geven hieronder een aantal aanbevelingen.

Specifieke tips voor communiceren In een situatie van grensoverschrijdend gedrag

1) Aandachtspunten

- ✓ Overleg onmiddellijk welke boodschap je moet brengen.
- ✓ Zet de feiten op papier als houvast en vergeet praktische info niet.
 - Vertel kort wat er gebeurd is. Welke stappen werden er al genomen?
 - Maak ouders niet onnodig ongerust als je geen zekerheid hebt.
 - Ziekenhuisopname? Vertel waar. Vraag of je aanwezigheid gewenst is, indien haalbaar.
 - Zo niet, spreek af om later contact op te nemen.
 - Communiceer pas opnieuw wanneer er nieuwe info is.
- ✓ Geef open informatie. Gebruik eenvoudige taal, geen vakjargon.
- ✓ Betrokkenheid tonen, maar emoties onder controle houden. Blijf rustig en blijf bij de feiten.
- ✓ Respect voor de privacy.
- ✓ Informeer directe betrokkenen EERST:
 - in de eerste plaats de ouders van het slachtoffer
 - de medewerkers en het organiserend bestuur
 - de ouders van de andere kinderen
 - andere
- ✓ Herhaal belangrijke gegevens op het einde van het gesprek (vb. contactinformatie, externe hulpverlening, ...)

2) Communicatie met media

- Journalisten/media te woord staan:
 - ✓ Doe dit alleen als je dat zelf écht wil. Je bent nooit verplicht.
 - ✓ Laat je begeleiden hierin door bv. de woordvoerder/communicatieverantwoordelijke van de sportfederatie.
 - ✓ Laat je niet onder druk zetten: je kan hun vragen noteren en later zelf opnieuw contact opnemen om deze te beantwoorden.
 - ✓ Blijf rustig bij kritiek of beschuldigingen. Ga er niet op in, maar blijf bij jouw versie van de feiten.
 - ✓ Laat geen fotograaf of cameraploeg binnen. Dit om de privacy van alle betrokkenen te beschermen.
 - ✓ Bereid ALTIJD voor:

Zorg dat minstens één persoon die het woord voert altijd bereikbaar is voor de betrokkenen tijdens en de eerste dagen na de crisis. Neem zelf het initiatief om opnieuw met hen te communiceren als je over nieuwe informatie beschikt.

- ✓ Evalueer na de crisis samen je crisiscommunicatieplan.

- De boodschap:
 - ✓ Denk vooraf goed na over de boodschap die je zal brengen.
 - ✓ Weet dat journalisten meestal een antwoord willen op volgende vragen: Wie? Wat? Waar? Wanneer? Waarom of waardoor? Hoe? Hoe lang? Wat zijn de gevolgen? Welke maatregelen werden genomen?
 - ✓ Als je het antwoord op een vraag niet kent, zeg dat dan ook.
 - ✓ Herhaal altijd dezelfde boodschap als je verschillende keren moet communiceren.
 - ✓ Beperk je altijd tot de feiten. Geef geen informatie aan de pers die je nog niet gecommuniceerd hebt aan de betrokkenen.
 - ✓ Wees eerlijk over de aard en de omvang van de crisis.
 - ✓ Zeg welke maatregelen je genomen hebt om met de crisis om te gaan.