

Calamiteitencommunicatie: de schaal van ellende

Als zich in of vanwege uw organisatie een calamiteit voordoet moet u als 'probleemeigenaar' niet alleen communiceren wat er precies gebeurd is maar zult u de calamiteit ook moeten aanduiden. Besef daarbij dat uw aanduiding prominent in de berichtgeving vermeld wordt. Denk dus na over hoe u het voorval benoemt. En spreek met elkaar af dat alle woordvoerders dezelfde aanduiding hanteren.

Hieronder een oplopende reeks van aanduidingen van ernst.

Op basis van de directe schade door de calamiteit

'gering':	geen schade, geen ongemak, geen letsel (Eng: <i>minor</i>)
'beperkt':	enige materiële schade, licht persoonlijk letsel (Eng: <i>small</i>)
'flink':	alleen aanzienlijke materiële schade (Eng: <i>major</i>)
'vrij ernstig':	zwaar letsel maar niet levensbedreigend (Eng: <i>serious</i>)
'ernstig':	levensbedreigend letsel, één of twee doden (Eng: <i>fatal</i>)
'zeer ernstig':	meer dan twee doden (Eng: <i>very serious</i>)
'rampzalig':	meer dan tien doden (Eng: <i>catastrophic</i>)

Bv.: "Er heeft zich vandaag een *vrij ernstig* bedrijfsongeval voorgedaan, waarbij een van onze medewerkers zware verwondingen heeft opgelopen."

Op basis van de persoonlijke hinder door de calamiteit

'onbeduidend':	niemand heeft iets gemerkt (Eng: <i>insignificant</i>)
'vervelend':	kortstondige hinder (Eng: <i>unpleasant</i>)
'schadelijk':	financiële, materiële schade (Eng: <i>damaging</i>)
'ingrijpend':	bezigheden en gedrag urenlang verstoord (Eng: <i>disturbing</i>)
'schokkend':	hevige emotionele reacties (Eng: <i>harrowing</i>)
'verschrikkelijk':	duurzame trauma's (Eng: <i>terrifying</i>)

Bv.: "Het was een *schokkende* gebeurtenis omdat een groot aantal collega's de man zagen vallen."