



Cet outil fournit un résumé des compétences et des comportements à prendre en compte lors de la sélection d'un communicateur qui rejoindra la structure de gestion de crise.

Le communicateur ne siège normalement dans l'Équipe de gestion de crise. Le communicateur est un participant clé au processus de négociation, **mais il ne doit jamais être considéré comme un négociateur ou se voir confier le rôle de négociateur**. Le rôle du communicateur se limite à communiquer les messages de l'Équipe de gestion de crise aux preneurs d'otages et à transmettre à l'organisation les réponses des preneurs d'otages. Il convient généralement de limiter la connaissance qu'a le communicateur de la stratégie de l'organisation et de l'objectif de règlement.

Compétences et comportements nécessaires au communicateur :

- La personne choisie comme communicateur doit être discrète, fiable, d'un tempérament égal et suffisamment stable pour ne pas être déstabilisée par des nouvelles choquantes ou des réactions très vives de l'interlocuteur du preneur d'otages.
- Le communicateur doit être suffisamment discipliné pour assimiler et suivre les scripts à la lettre, suivre les instructions et ne pas avoir envie de faire sa propre politique.
- Idéalement, sa communication dans la langue du preneur d'otages doit se faire dans sa langue maternelle, afin de lui permettre de comprendre les nuances les plus fines de la langue.
- Pensez à la relation du communicateur avec l'otage, la communauté locale et les autres parties prenantes éventuelles.
- Ils doivent être disponibles en cas de besoin.

Qualités nécessaires au communicateur :

- Intelligence
- Fiabilité
- Confiance en soi, esprit d'initiative et capacité à établir un rapport
- Résistance au stress
- Discrétion
- Caractère flexible et non émotionnel
- Normalement non associé à l'otage.
- Détermination
- Patience
- Expérience en négociation (un avocat ou un responsable du personnel serait idéal).