

Opleiden, trainen en oefenen in Crisiscommunicatie

1 Initiële opleiding Crisiscommunicatie

In 2016 zijn we gestart met de initiële basistraining Crisiscommunicatie met opleidingsdagen in april en november. Bijna alle zorginstellingen hebben deelgenomen aan de initiële opleiding Crisiscommunicatie. Iedereen die nieuw is en een rol heeft in crisiscommunicatie, of niet in de gelegenheid is geweest om de basistraining in 2016 te volgen willen we in de gelegenheid stellen om deze opleiding alsnog te volgen.

1.1 Basistraining Crisiscommunicatie

Communicatie is een van de kritische succesfactoren in de crisisbeheersing. Uit vrijwel elke crisis- en oefenevaluatie blijkt echter dat het vaak verkeerd gaat of veel beter zou kunnen. Crisiscommunicatie is niet alleen een operationeel instrument, zoals de brandweerwagen en de zandzakken, maar ook een strategisch instrument dat het vertrouwen van media en publiek in de afhandeling van een crisis kan vergroten. Goede crisiscommunicatie vereist een gedegen voorbereiding, oefening en training.

Het programma kent een ochtenddeel met een theoretische blok over het crisiscommunicatieproces (taken, werkzaamheden en producten) incl. voorbeelden en actuele casuïstiek. De middag staat in het teken van oefenen waarbij kennis gemaakt wordt met de drie onderdelen van het crisiscommunicatieproces: Analyse – Advies – Aanpak.

Tijdsinvestering : 8 uur
Aantal deelnemers : maximaal 10

2 Vervolgtrainingen Crisiscommunicatie

Opvolgend en verdiepend op de initiële opleiding Crisiscommunicatie worden de volgende modules en trainingen aangeboden.

2.1 Module Omgevingsanalyse

Een specifiek aandachtspunt in de crisiscommunicatie is het monitoren van omgevingsfactoren, zoals de (sociale) media, publieke perceptie en de beleving van de crisis in de rest van de buitenwereld; bijvoorbeeld bij betrokkenen, hun directe omgeving en relevante stakeholders. Bij de formulering van de communicatiestrategie zal allereerst een antwoord moeten komen op de vraag hoe de crisis in de buitenwereld beleefd wordt. De analyse ligt aan de basis van het formuleren van een communicatieaanpak en een advies voor het OT of (C)BT.

In de training leren de deelnemers waarop moet worden gemonitord, welke filters moeten worden gebruikt in de 'overload' aan tweets en blogs, en welke informatie van belang is voor de crisiscommunicatie.

Tijdsinvestering : 4 uur
Aantal deelnemers : maximaal 15

2.2 Module Strategisch adviseren (voor OT en/of BT)

De communicatieadviseurs in het OT of BT hebben de mooie, maar lastige taak om de resultaten van de omgevingsanalyse over het voetlicht te brengen, een strategie te formuleren en een strategie te “verkopen” aan het team waarin ze zitting hebben. Daarnaast moeten ze adequaat en snel kunnen adviseren over maatregelen die in het betreffende gremium worden besproken. Ze mogen zich daarbij niet laten ondersneeuwen door superieuren en dienen zich staande te houden in een gezelschap waarvan elk lid verstand meent te hebben van communicatie. In deze module krijgt het team daarvoor handvatten.

Tijdsinvestering : 4 uur
Aantal deelnemers : maximaal 6

2.3 Module Tekstproductie onder druk

Een belangrijk onderdeel van crisiscommunicatie is het snel kunnen produceren van content: voor de website, Q&A's, woordvoeringslijnen, brieven, een toespraak, et cetera. Liefst zoveel mogelijk medewerkers moeten in staat zijn om onder grote druk en in een hectische omgeving teksten te produceren die voldoen aan de vraag buiten en kwalitatief hoogstaand zijn.

In een training van een halve dag wordt de deelnemers deze journalistieke vaardigheid bijgebracht. Aan het einde moeten zij op basis van een scenario een “toets” afleggen: het maken van een basistekst, 10 Q&A's en een brief in een half uur tijd.

Tijdsinvestering : 4 uur
Aantal deelnemers : maximaal 15

2.4 Mediatraining

Een mediatraining kan en mag niet ontbreken. Bij media optredens – zowel voor de schrijvende als audiovisuele pers - komt het aan op het formuleren van antwoorden op kernvragen en het geven van duiding en betekenis. De mediatraining is daarop gericht. Hoe kunnen bestuurders en de woordvoerders in korte tijd, onder spanning en op een begrijpelijke wijze het goede verhaal op een goede manier brengen? Hoe gaan zij om met speculaties en complottheorieën, met overvaltechnieken en belangenbehartigers, met vragen die niets meer te maken hebben met journalistieke objectiviteit? Hoe houdbaar is het genuanceerde verhaal tegenover de camera en de microfoon van PowNed? Daarnaast leren de deelnemers hoe zij het boegbeeld van hun organisatie kunnen voorbereiden op mediaoptredens.

Tijdsinvestering : 4 uur
Aantal deelnemers : maximaal 6

2.5 Training Leiding en Coördinatie Crisiscommunicatie

De teamleider crisiscommunicatie is bovenal een manager die weet wat er moet gebeuren en wat daarvoor nodig is. Hij of zij moet in noodtempo een organisatie op poten zetten en aansturen, die robuust is en in alle opzichten berekend op haar taak. Dat houdt onder andere in: planning; inzet van de juiste mensen op de juiste plek; zorgen voor afstemming tussen de functiegroepen, tussen de adviseurs in een beleids- of operationeel team en het communicatieteam; controleren of informatie op de goede plek terecht komt, of uitgezette acties ook daadwerkelijk worden afgehandeld; aflossing en overdracht; et cetera. Tijdens de training wordt aangesloten bij de behoeften van de leidinggevendenden. Zij gaan oefenen, en er wordt aandacht besteed aan beïnvloeding van groepsprocessen en het aansturen van een soms onervaren en wisselend samengesteld team.

Tijdsinvestering : 4 uur
Aantal deelnemers : maximaal 20

3 Oefenen met Crisiscommunicatie

3.1 Simulatie

Het traject van opleiden en trainen zal in 2018 worden afgerond met een specifieke in company communicatiesimulatieoefening met het (C)BT. Er moeten op tijd en met de gewenste kwaliteit producten worden gemaakt onder druk van een zich snel ontwikkelend scenario dat voor u 'op maat' wordt gemaakt. Vanuit een responscel (die wordt bemenst door onder begeleiding staande eigen medewerkers) wordt de rol van de buitenwereld gesimuleerd: bellende journalisten, Twitter- en Facebookberichten, foto's, nieuwsberichtgeving, publieksvragen, etc. Ook relevante ketenorganisaties en functionarissen (CoPI, Veiligheidsregio, Rijk, burgemeester) roeren zich in het scenario. Tijdens de simulatie vindt waarneming plaats op de prestaties van het team als geheel. Na afloop van de simulatie wordt direct mondeling teruggekoppeld en worden quickwins geformuleerd. Deze informatie wordt verwerkt in een rapport met aanbevelingen voor de verdere ontwikkeling van het team. Ook tijdens de trainingen zullen de competenties en vaardigheden van deelnemers worden waargenomen.

Tijdsinvestering : 4 uur
Aantal deelnemers : maximaal 20