

Aanbod crisiscommunicatietrainingen 2021

Overzicht van trainingen voor communicatieprofessionals en bestuurders van zorginstellingen binnen Netwerk Acute Zorg regio Zwolle en Netwerk Acute Zorg Euregio



Inleiding

Bureau Acute Zorg Euregio en Netwerk Acute Zorg regio Zwolle organiseren in 2021 nieuwe crisiscommunicatietrainingen. De trainingen worden gegeven door InConnect en worden gefaciliteerd en bekostigd door beide netwerken vanuit het regionale OTO-programma crisiscommunicatie.

Voor wie is het OTO programma crisiscommunicatie bedoeld?

De crisiscommunicatietrainingen zijn bedoeld voor medewerkers van de afdeling communicatie binnen zorginstellingen, zoals communicatiemedewerkers, adviseurs, woordvoerders, redacteurs, ondersteuners, etc. Zij vervullen een belangrijke rol ten tijde van een ramp of crisis. De mediatraining is bedoeld voor bestuurders van de organisatie, met ondersteuning van zijn/haar communicatieadviseur.

Waarom crisiscommunicatie opleiden en trainen?

Met de recente ontwikkelingen en gebeurtenissen binnen de gehele (acute) zorgketen is tijdige en juiste (crisis)communicatie belangrijker dan ooit. Het is dan ook van groot belang dat de communicatieprofessionals en bestuurders hierin hun rol binnen de organisatie op de juiste wijze vervullen ten tijde van een ramp of crisis. Om de communicatieprofessionals en de bestuurders te ondersteunen, wordt er groot aanbod aan OTO-activiteiten georganiseerd, met als voornaamste doel hen voor te bereiden op hun rol ten tijde van ramp of crisis op het gebied van crisiscommunicatie.

Het doel van het uitvoeren van OTO-activiteiten is tweeledig:

1. Het voorbereiden van medewerkers op een sleutelfunctie in de crisisorganisatie door het aanbieden van opleidingen, trainingen en oefeningen.
2. Het beoefenen van de processen beschreven in het crisisplan.

Het opleiden, trainen en oefenen van sleutelfunctionarissen staat centraal. Het resultaat van de OTO-activiteiten is zichtbaar in vakbekwame medewerkers met een sleutelfunctie in de crisisorganisatie en een crisisplan dat is beoefend in de praktijk.

Waar vinden de crisiscommunicatietrainingen plaats?

De crisiscommunicatietrainingen vinden normaliter bij Netwerk Acute Zorg regio Zwolle of bij Bureau Acute Zorg Euregio plaats. Helaas is dit in verband met COVID-19 voorlopig niet mogelijk. Tot nader bericht is besloten dat de trainingen vooralsnog digitaal zullen gaan plaatsvinden. InConnect heeft ervaring met het geven van digitale trainingen op het gebied van crisiscommunicatie.

De mediatraining voor bestuurders en de dilemmasessie vinden fysiek plaats en worden zo nodig verzet naar een ander moment. Ervaringen uit het verleden hebben bewezen dat het meest gewenste leereffect behaald kan worden indien de mediatraining en de dilemmasessie fysiek plaatsvinden.

Inschrijven?

Inschrijven voor één of meerdere crisiscommunicatietrainingen kan via de website van Netwerk Acute Zorg regio Zwolle en is kosteloos. Bij inschrijving stellen we op prijs dat er daadwerkelijk wordt deelgenomen aan de betreffende training(en)/bijeenkomsten. Indien je verhinderd bent, dien je je (+/-) twee weken voor de activiteit af te melden bij de beide regio-coördinatoren (om iemand anders de mogelijkheid te geven in jouw plaats deel te nemen).

Petra Krijgsman, Netwerk Acute Zorg regio Zwolle

m.p.krijgsman@netwerkacutezorg.nl

06 1206 20 23

Robin Schär, Netwerk Acute Zorg Euregio

r.schaer@acutezorgeuregio.nl

06 5007 02 35

Planning crisiscommunicatietrainingen 2021

Door de huidige Coronacrisis is het vooralsnog niet mogelijk om de bijeenkomsten fysiek te laten plaatsvinden. De eerste bijeenkomst was gepland op 18 februari, deze is verzet naar donderdag 15 april en zal digitaal plaatsvinden. De deelnemers worden tijdig geïnformeerd of een training digitaal of fysiek plaatsvindt. De beide regiocoördinatoren zullen voorafgaand aan de training inloggegevens sturen van de desbetreffende training.

De volgende crisiscommunicatietrainingen staan voor 2021 op de planning. De verschillende crisiscommunicatietrainingen worden op de volgende pagina nader toegelicht.

Datum:	Tijdstip:	Locatie:	Training:
14 april 2021	9:00 tot 12:30u	Acute Zorg Euregio, Enschede	Mediatraining voor bestuurders
14 april 2021	13:00 tot 16:30u	Acute Zorg Euregio, Enschede	Mediatraining voor bestuurders
15 april 2021	9:00 tot 12:30u	Digitaal, via Zoom	Analyse en advies (was 18-02)
26 mei 2021	13:00 tot 16:30u	Netwerk Acute Zorg regio Zwolle	Mediatraining voor bestuurders
27 mei 2021	9:00 tot 12:30u	Nader te bepalen	Adviseren in het crisisteam
27 mei 2021	13:00 tot 16:30u	Nader te bepalen	Redactie en woordvoering
7 juni 2021	13:00 tot 16:30u	Netwerk Acute Zorg regio Zwolle	Intervisiemiddag
8 juni 2021	8:30 tot 16:30u	Nader te bepalen	Basistraining crisiscommunicatie
6 september 2021	14:00 tot 16:30u	Netwerk Acute Zorg regio Zwolle	Dilemmasessie met bestuurders
28 september 2021	13:00 tot 16:30u	Nader te bepalen	Analyse en advies
13 oktober 2021	13:00 tot 16:30u	Netwerk Acute Zorg regio Zwolle	Mediatraining voor bestuurders

Aanbod crisiscommunicatietrainingen 2021

Hieronder worden de verschillende crisiscommunicatietrainingen verder toegelicht. Belangrijk om hierbij te vermelden is dat er een bepaalde mate van volgordelijkheid zit in het deelnemen van de trainingen. De 'Basistraining crisiscommunicatie' wordt gezien als een eerste stap om meer kennis op te doen van crisiscommunicatie. In deze training wordt de basis omtrent crisiscommunicatie gelegd. De training analyse en advies, redactie en woordvoering, strategisch adviseren in het crisisbeleidsteam zijn vervolgttrainingen op de basistraining. Voor de mediatraining voor bestuurders en de dilemmasessie ethiek in crisistijd geldt deze volgordelijkheid niet.

1. Basistraining crisiscommunicatie

In deze basistraining crisiscommunicatie worden alle facetten van het proces toegelicht en getraind. De training gaat van start met een presentatie crisiscommunicatie met uitleg van het proces crisiscommunicatie en de verschillende rollen die een communicatieprofessional kan vervullen tijdens een crisis. Dit dient als een inleiding op crisiscommunicatie in de huidige samenleving. Er wordt aandacht besteed aan recente casuïstiek waarbij veel voorbeelden zullen voorbijkomen. Tevens zullen de deelnemers bewust worden gemaakt van het grotere geheel: wat doet de Veiligheidsregio, de gemeente en de burgemeester?

's Middags wordt er met een carrousel aandacht besteed aan de verschillende onderdelen van het crisiscommunicatieproces: analyse, advies en redactie en woordvoering. Aan de hand van realistische op maat gemaakte casuïstiek gaan de deelnemers hiermee aan de slag.

Inschrijven? Gebruik onderstaande button:

8 juni 2021 (08:30 – 16:30u)

2. Training Analyse en Advies

Tijdens deze training leren omgevingsanalisten hoe zij tijdens een crisis snel een beeld kunnen schetsen van wat er zich in de buitenwereld (bij de media, bij burgers en op het internet) afspeelt. Dit omgevingsbeeld is belangrijk zodat bestuurders en crisismanagers niet alleen gevoed worden vanuit de operationele afdelingen en diensten, maar ook een beeld krijgen van welk gevoel er in de samenleving ontstaat over de crisis. De omgevingsanalist haalt informatie van buiten naar binnen. In de training leren de omgevingsanalisten hieraan duiding te geven en dit te vertalen naar advies. Op basis van de omgevingsanalyse zullen de bijbehorende adviezen de besluitvorming in het crisisteam beïnvloeden.

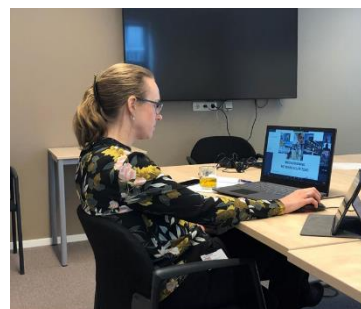
Inschrijven? Gebruik onderstaande button:

15 april 2021 (09:00 -12:30u)

28 september 2021 (13:00 – 16:00u)

3. Mediatraining voor bestuurders

Bij mediaoptredens tijdens crises komt het aan op het geven van duiding en betekenis aan de ontstane situatie. De mediatraining van Inconnect is daarop gericht. Hoe kunnen de deelnemers onder spanning en op een begrijpelijke wijze het juiste 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 vloggers en de microfoon van bijvoorbeeld Powned? Hoe bereiden zij zich voor op Twitter en Facebook Live? Wat kunnen zij verwachten van de communicatieadviseur?



In de mediatraining wordt aandacht besteed aan de meest recente ontwikkelingen op het gebied van zowel de traditionele media als de sociale media en de maatschappelijke gevolgen die deze ontwikkelingen hebben. Veel aandacht wordt besteed aan 'empathie'; het vermogen om en de vaardigheden van de bestuurder en woordvoerder zich te kunnen verplaatsen in de beleving van specifieke doelgroepen en de samenleving. "Aansluiten en meenemen naar het eigen verhaal", is het adagium van de training. De casuïstiek is op maat en realistisch. Communicatieadviseurs kunnen ook deelnemen aan de training en zullen dan worden beoefend in hun rol als adviseur en begeleider van de bestuurder (geïnterviewde).

De training bestaat voor het grootste deel uit oefenen. InConnect maakt professionele camera opnames, zodat het resultaat direct zichtbaar is en kan worden besproken.

Inschrijven? Gebruik onderstaande button:

14 april 2021 (09:00 – 12:30u)

14 april 2021 (13:00 – 16:30u)

26 mei 2021 (13:00 – 16:30u)

13 oktober 2021 (13:00 – 16:30u)

4. Adviseren in het crisisbeleidsteam (CBT)

De communicatieadviseurs binnen het crisisbeleidsteam hebben de mooie, maar lastige taak om de resultaten van de omgevingsanalyse onder de aandacht te brengen, een strategie te formuleren en deze te 'verkopen' aan het team waarin ze zitting hebben. Het snel en adequaat kunnen adviseren over maatregelen die in het betreffende gremium worden besproken, is hierin een essentiële vaardigheid waarover de communicatieadviseur dient te beschikken. Ze mogen zich niet laten ondersneeuwen door superieuren en dienen zich staande te houden in een gezelschap waar elk lid verstand meent te hebben van communicatie.

Inschrijven? Gebruik onderstaande button:

27 mei 2021 (09:00 – 12:30u)

5. Redactie en woordvoering

Een belangrijk onderdeel van crisiscommunicatie is het snel kunnen produceren van content: voor de website, Q&A's, woordvoeringslijnen, webcare, brieven, een toespraak, et cetera. Voor een organisatie is het natuurlijk belangrijk dat er zoveel mogelijk medewerkers in staat zijn om onder grote druk en in een hectische omgeving teksten te produceren die voldoen aan de vraag van buitenaf en kwalitatief hoogstaand zijn. Hoe kun je het beste presteren onder stressvolle omstandigheden? De deelnemers van deze training zullen door veel te oefenen, werken aan deze journalistieke vaardigheid.

Inschrijven? Gebruik onderstaande button:

27 mei 2021 (13:00 – 16:30u)

6. Intervisiebijeenkomst

Tijdens deze intervisiesessie worden ervaringen en casuïstiek op het gebied van crisiscommunicatie in de (acute) zorgketen uitgewisseld. Deze middag is bedoeld ter versterking van het netwerk en zal in het teken staan van de meest recente gebeurtenissen en ontwikkelingen in het kader van crisiscommunicatie binnen de acute zorg. Wat ging er goed? Wat kon beter gaan? Waar lagen knelpunten? Hoe keken anderen naar de situatie? Het biedt de deelnemers de mogelijkheid om opgedane ervaring en kennis met elkaar uit te wisselen en zo te leren van elkaar.

Inschrijven? Gebruik onderstaande button:

7 juni 2021 (13:00 – 16:30u)

7. Dilemmasessie ethiek in crisistijd

Tijdens een crisis komen er op alle niveaus moeilijke vraagstukken op tafel. De dilemma's die op de tafel van de crisisbeleidsteam belanden, zijn meestal complex. Vaak moet de voorzitter van het crisis(beleids)team kiezen tussen twee kwaden, waarbij van tevoren al helder is dat er kritiek op komt welk besluit hij ook neemt. In crisisoefeningen en -trainingen worden (over het algemeen) sociaal wenselijke antwoorden gegeven, op vragen wat ons motiveert in (crisis-)communicatie. 'Getroffenen', 'slachtoffers', 'patiënten', klinkt het dan. Maar is dat echt zo? Of speelt het imago van het ziekenhuis en de reputatie van de voorzitter van de raad van bestuur toch een grotere rol?

Tijdens de dilemmasessie wordt er gesproken over ethiek en dilemma's. Over verdedigingslijnen en over spierballentaal. Over de beroepshouding van de communicatieprofessional. Over een ethische kijk op het vak. De deelnemers gaan zelf ook aan de slag met dilemma's die op de tafel van een crisisteam kunnen belanden. En dan is natuurlijk de vraag: wat zou jij doen in die situatie?

Inschrijven? Gebruik onderstaande button:

6 september 2021 (14:00 – 16:30u)

Vragen?

Bij vragen kunt u terecht bij de desbetreffende regio-coördinator.

Petra Krijgsman, Netwerk Acute Zorg regio Zwolle

m.p.krijgsman@netwerkacutezorg.nl

06 1206 20 23

Robin Schär, Netwerk Acute Zorg Euregio

r.schaer@acutezorgeuregio.nl

06 5007 02 35