

In the Picture

crisismanagement & -communicatie

“Als we hen niet hadden gehad...”

Communicatie met de in- en externe hulpdiensten

What's in it for you:

- **Leer wat hulpverleningsinstanties van u verwachten.**
- **Leer dezelfde taal spreken als externe diensten.**
- **Kom te weten wat de rolverdeling is tussen de verschillende diensten.**
- **Leer omgaan met het verschil in taalgebruik en cultuur.**
- **Leer hoe u informatiestromen binnen de crisisorganisatie structureert.**
- **Leer tijdig en efficiënt te rapporteren.**
- **Oefen de communicatie met en interactie tussen verschillende diensten.**

Inleiding

Bij een fysieke ramp is een belangrijke taak weggelegd voor de (bedrijfs)hulpverlening. Gelukkig wordt die verantwoordelijkheid op grond van de ARBO wetgeving binnen organisaties veelal zeer serieus genomen en frequent geoefend. De ervaring uit dergelijke oefeningen heeft In the Picture geleerd dat er in 95% van de gevallen leerpunten zijn te behalen op het gebied van de communicatie. Dit geldt zowel voor de interne communicatie binnen de bedrijfshulpverlening/crisisorganisatie als daarbuiten in de interactie met externe hulpdiensten.

In het laatste geval is er vaak een diepe taalkloof te slechten: bij een 'Beleidsteam' wordt binnen een commerciële organisatie al gauw gedacht aan een niet ter zake doend team, althans niet in een crisis. Niets is minder waar. Een witte kolom heeft niets met architectuur te maken en GRIP is niet 'grip' op de ramp, maar dit heeft te maken met de opschaling van een ramp. Miscommunicatie is zo bijna onvermijdelijk.

In veel gevallen, zo blijkt uit oefeningen zou miscommunicatie buiten een oefening om, tot een ramp op zich hebben kunnen leiden. Excellente communicatie is, zeker als de veiligheid en het welzijn van mensen ermee is gemoeid, dan ook van het allergrootste belang.

Resultaat

In de workshop 'Omgang met hulpdiensten/bedrijfshulpverlening' leert u hoe u de communicatie zowel intern binnen de bedrijfshulpverlening en crisisorga-

nisatie als extern, met hulpdiensten kunt inrichten. U leert welke scheiding in taken en verantwoordelijkheden uw werk bepalen en wat de gewoontes zijn van hulpdiensten aan welke u zich dient te conformeren. U leert hun taal spreken en uw interne communicatie- en rapportagelijnen afstemmen op derden. Door dit geheel in simulaties te oefenen brengt u het geleerde direct in de praktijk.

Theoretisch kader

In de theorie wordt in eerste instantie uiteengezet wat de verantwoordelijkheden van de crisisorganisatie en bedrijfshulpverlening zijn en welke expliciet niet. Daartegenover staat wat u mag verwachten van hulpdiensten. Vervolgens wordt ingegaan op de organisatie van hulpdiensten, hun procedures, taal en cultuur.

De relatie tussen beide gremia, intern en extern krijgen hun beslag in de informatie en communicatielijnen. Er wordt ingegaan op de inrichting hiervan op operationeel niveau, het 'motorkapoverleg' en op tactisch/strategisch niveau tussen het crisisteam en een Beleidsteam.

De communicatie binnen de bedrijfshulpverlening en de crisisorganisatie krijgt daarnaast aandacht opdat de informatie- en communicatiecycli naadloos op elkaar aansluiten. Er wordt aandacht besteed aan eventuele ICT middelen die u hierbij van hulp kunnen zijn, maar het zijn vooral communicatievaardigheden die in de basis moeten worden beheerst.

Praktische toepassingen

Om de toepassing van de theorie aan de praktijk te kunnen toetsen, wordt er getraind en geoefend door blootstelling aan een gesimuleerde werkelijkheid.

In een crisissimulatie wordt de druk van een crisis ervaren met de psychologische effecten die dat heeft. De training kan plaatsvinden met medewerking van externe hulpdiensten en/of het crisisteam, maar deze kunnen ook worden gesimuleerd. In de hectiek moeten de procedures worden toegepast en de communicatie vormgegeven. Hierin wordt u bijgestaan door ervaren trainers die de deelnemers coachen en zo nodig bijsturen.

Er wordt uitgebreid aandacht besteed aan de evaluatie. Als de relatieve rust is weergekeerd kan er immers pas beschouwend naar het eigen optreden worden gekeken. Temeer als dit wordt geïllustreerd aan de hand van videobeelden.

Levend houden

Binnen de bedrijfshulpverlening is het van essentieel belang dat je blind op elkaar kunt vertrouwen. Dat vraagt om meer dan een incidentele oefening. Je moet immers op willekeurig welk moment aan het werk kunnen gaan. Dat vergt structurele en continue aandacht voor het onderwerp. Temeer daar niet alleen de eigen organisatie, maar ook de hulpdiensten aan continue verandering onderhevig zijn. Op de hoogte blijven en zijn vraagt tijd en aandacht. Hiervoor biedt In the Picture een aantal standaard oplossingen aan. Door regelmatige korte lunchsessies of bijvoorbeeld games te organiseren, blijft de verantwoordelijkheid 'on top of mind'.

Training / workshop omgang met hulpdiensten/ bedrijfshulpverlening

Doelgroep:

- Hoofden BHV + vervangers
- Hoofden Facilitaire Zaken
- Hoofden Communicatie & PR
- Hoofden P&O
- Voorzitters ondersteunende teams

Doelstelling:

Het eigen maken van de diverse taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, vóór, tijdens en ná een crisis en het optimaliseren van de communicatie tussen de diverse disciplines.

Duur:

Twee dagdelen (mede afhankelijk van de specifieke leerdoelen).

Locatie:

In-Company

Prijs:

Op basis van op maat gemaakte aanbieding.

Contact:

Voor verdere en aanvullende informatie en/of combinaties met andere trainingen/oefeningen, kunt u contact opnemen met In the Picture BV, +31 (0)6 22 80 76 76 of info@inthepicturecommunicatie.nl.

In the Picture

crisismanagement & -communicatie

Vertel het me en ik zal het vergeten. Laat het me zien en ik zal het onthouden. Laat het me ervaren en ik zal het me eigen maken.

Confucius (551 v.Chr. - 479 v.Chr.) Chinees filosoof

In the Picture is een organisatie gericht op het verhogen van de management- en communicatievaardigheden binnen de risicorelateerde disciplines van bedrijven en instellingen. Naast alle aspecten rond Crisismanagement en Crisiscommunicatie vervult In the Picture een belangrijke rol in het creëren en uitbouwen van risicobewustzijn binnen de totale organisatie.

In the Picture beschikt over een uitgebreid kennis- en ervaringsnetwerk en worden puur en alleen topprofessionals met een bewezen staat van dienst ingezet.

Neem voor meer informatie contact op met:

In the Picture BV • Nieuweweg 40 • 3652 AZ Breukeleveen • +31(0)6 22 80 76 76
E-mail info@inthepicturecommunicatie.nl • www.inthepicturecommunicatie.nl