

# In the Picture

crisismanagement & -communicatie

## “De telefoon stond roodgloeiend!”

Support- en Communicatieteam trainingen / oefeningen

### What's in it for you:

- **Leer wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van uw ondersteunende team.**
- **Oefen de interactie met het crisisteam/crisisorganisatie.**
- **Leer samen te werken binnen het Support- of Communicatieteam.**
- **Kom te weten aan welke eisen uw team moet voldoen voor een optimale prestatie.**
- **Oefen de procedures om in een crisis te kunnen functioneren.**

### Inleiding

Een goed functionerend Support- en Communicatieteam is een van de belangrijkste randvoorwaarden voor een goed functioneren van de crisisorganisatie. Het Support Team vervult voor het Crisisteam een administratieve, logistieke en organiserende rol. Het Communicatieteam draagt zorg voor de uitvoering van het interne en externe communicatiebeleid dat door het Crisisteam voor de crisis is vormgegeven. Om aan deze taken te kunnen voldoen dienen deze teams adequaat te zijn voorbereid. Onder de druk van een crisis, met de daarbij behorende psychische aspecten, is een fout met verregaande consequenties immers al snel gemaakt.

### Resultaat

U leert hoe het Support- en/of Communicatieteam samengesteld dient te worden en welke competenties hierin vertegenwoordigd moeten zijn. U leert welke werkafspraken er binnen het team moeten worden gemaakt en welke procedures door het team toegepast moeten worden. U stelt vast welke middelen voor u als team op voorhand al beschikbaar moeten zijn voor deze werkwijze. Daarnaast leert u hoe u de interactie met de crisisorganisatie als geheel en met het Crisisteam in het bijzonder inricht. En tot slot wordt het geheel hiervan aan een praktijktoets onderworpen. Pas door de ervaring van een levensechte simulatie ervaart u de waarde van uw voorbereiding.

### Theoretisch kader

Een Support- of Communicatieteam training zal altijd beginnen met een theoretische uiteenzetting. Het is voor deze teams van het allergrootste belang dat zij

rolvast zijn, zich beperken tot hun kerntaak en binnen hun bevoegdheden blijven. Door een strikte structuur te handhaven faciliteren zij de structuur en de werkwijze van het Crisisteam.

Deze structuur wordt uiteengezet door in te gaan op de inrichting, taken en verantwoordelijkheden van de crisisorganisatie. Door de ondersteunende teams worden, in lijn met de crisisorganisatie, communicatielijnen en informatiestromen onderhouden. Daarnaast wordt uitgebreid ingegaan op de rolverdeling, taken en verantwoordelijkheden binnen het team en de werkafspraken, procedures, protocollen en benodigde (ICT) middelen die nodig zijn voor een optimale werking van het team.

### Praktische toepassingen

Om de toepassing van hetgeen in theorie is gepresenteerd, aan de praktijk te kunnen toetsen, kunnen trainingen van een wisselend praktische aard worden gegeven:

### Desktop Training

In een desktop training wordt onder zeer beperkte druk geoefend. Onder leiding van een ervaren trainer worden de werkafspraken en procedures geoefend. Er wordt geoefend met het op juiste wijze en inhoudelijk correct handelen. Deze training heeft tot doel de werkafspraken en procedures te internaliseren.

## Simulatie Training

In een crisissimulatie training wordt de druk van een crisis ervaren met de psychologische effecten die dat heeft. Het team moet de haar bekende procedures toepassen en inhoudelijk juiste acties ten uitvoer brengen. Hierin wordt het team bijgestaan door ervaren trainers die de deelnemers coachen en zo nodig bijsturen. De training kan plaatsvinden met medewerking van het Crisisteam, maar de aanwezigheid hiervan kan ook worden gesimuleerd.

## Oefening

In een oefening wordt het team herhaaldelijk aan de praktijk van een crisis onderworpen. De reeds bekende procedures kunnen nu 'geïnternaliseerd' worden. Ze slijten in en worden op den duur een automatische reactie.

## Evaluatie

Of het nu een desktop oefening, een simulatietraining of een oefening is, in alle gevallen wordt een praktijkoefening afgesloten met een evaluatie. Deze kan direct plaatsvinden of enige tijd later opdat de ervaring in herinnering wordt gebracht en 'levend' wordt gehouden.

## Levend houden

Als Support- of Communicatieteam moet je elkaar weten te vinden; blind op elkaar kunnen vertrouwen. Dat vraagt om meer dan een incidentele oefening. Het is namelijk heel menselijk om niet te lang stil te staan bij een zo uitzonderlijke situatie als een crisis. Dat behoort niet tot de business as usual. Tegenstrijdig genoeg zou dat wel het geval moeten zijn. Je moet als ondersteunend team immers op willekeurig welk moment aan het werk kunnen gaan. Dat vergt structurele en continue aandacht voor het onderwerp. Om deze aandacht te realiseren en er daarmee voor te zorgen dat de organisatie te allen tijde op de ondersteunende teams kan bouwen, 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'.

## Support- en Communicatieteam trainingen / oefeningen

### Doelgroep:

- Supportteamleden + vervangers
- Communicatieteamleden + vervangers

### Doelstelling:

Het leren omgaan met alle interne en externe crisisgerelateerde omstandigheden en de rol die de ondersteunende teams hierbij innemen, teneinde het Crisisteam optimaal te faciliteren.

### Duur:

Ruim dagdeel (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](mailto: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 risicogerelateerde 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 toppers 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](mailto:info@inthepicturecommunicatie.nl) • [www.inthepicturecommunicatie.nl](http://www.inthepicturecommunicatie.nl)