Programme de Formation

CRISISCOMMUNICATIE

Organisation

Durée : 20 heures et 15 minutes

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Deze opleiding bestemd voor de ambtenaren die op een hoog verantwoordelijkheidsniveau kunnen worden aangewezen om in te staan voor de communicatie met de bevolking en voor het beheer van de media in een noodsituatie, alsook voor de ambtenaren die een rol kunnen spelen in het kader van de planning van de crisiscommunicatie. Het kan gaan om:

- De ambtenaren D5 en de woordvoerders van de andere disciplines die betrokken zijn bij crisisbeheer op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- De Brusselse ambtenaren voor noodplanning
- De Brusselse lokale en gewestelijke politieke verkozenen en de leden van hun kabinet of zelfs de gemeentelijke secretarissen.
- De communicatoren/woordvoerders van de Brusselse gewestelijke besturen kunnen worden aangewezen om in te staan voor de crisiscommunicatie voor hun bestuur.

Objectifs pédagogiques

MODULE 1 : COMMUNICEREN IN TIJDEN VAN CRISIS

De algemene doelstellingen van deze module zijn de volgende:

- De deelnemers de algemene begrippen van crisiscommunicatie bijbrengen: inzicht verwerven in de percepties en verwachtingen van het publiek, de werking van de media, de uitdagingen identificeren die crisissen meebrengen op het vlak van communicatie
- In staat zijn een communicatiestrategie uit te stippelen, rekening houdend met de verschillende betrokken doelgroepen, de beschikbare communicatiemiddelen en met identificatie van de inhoudelijke elementen waarover dient te worden gecommuniceerd
- Weten welke formules men dient te gebruiken of te vermijden in het kader van crisiscommunicatie
- Een crisis kunnen afronden

MODULE 2 : CRISISCOMMUNICATIE ORGANISEREN EN COÖRDINEREN

De doelstellingen van deze module zijn de volgende:

- Het institutioneel kader nader bepalen: kennis hebben van de noodplanning en van Discipline 5 in België, van de actoren die betrokken zijn bij crisiscommunicatie en hun respectieve rol, de verhoudingen tussen die actoren.
- Zich voorbereiden op crisiscommunicatie: crisiscommunicatie kunnen plannen, zich vertrouwd maken met de bestaande soorten plannen en weten hoe men een monodisciplinair interventieplan van het type D5 dient op te stellen.
- Handelen in het kader van crisiscommunicatie: in staat zijn om de waarschuwing en de informatie ten aanzien van de bevolking te beheren in een noodsituatie, op operationeel vlak.
- De actoren inzake crisiscommunicatie coördineren: weten hoe men een coördinatiestructuur van D5 moet oprichten met als doel alle noodzakelijke opdrachten en acties uit te voeren.

Description

FINANCIERING EN KOSTELOOSHEID

Dankzij de subsidie die door safe.brussels aan de GSOB werd toegekend, en binnen de grenzen van dit budget, is deze opleiding gratis toegankelijk voor het publiek dat door het programma wordt beoogd (zie hieronder), onder voorbehoud van de naleving van onze AV.

INLEIDING

In momenten van crisis (natuurramp, treinongeluk, aanslag, brand, industrieel ongeluk …) is communicatie een zeer acute uitdaging die zich echter moeilijk laat beheersen; in dergelijke situaties komen communicatiefouten wel vaker voor. Daarom is het nodig dat de personen die met de communicatie belast zijn daar zo goed mogelijk op worden voorbereid, wat betreft zowel de strategie en de beheersing van de instrumenten als de kennis van de voorzieningen en de institutionele actoren. Sommige van de personen die instaan voor de communicatie, krijgen ook te maken met de media die als een waardevol doorgeefluik kunnen fungeren of integendeel storende elementen kunnen zijn, naargelang de mate waarin men een gegeven situatie al dan niet beheerst.

Met "crisiscommunicatie" bedoelen we de waarschuwing van en de informatieverstrekking aan de bevolking in noodsituaties (i.e. de opdrachten van Discipline 5), maar niet de communicatie van crisisbeheersing (i.e. de interne communicatie van elke discipline en de informatie-uitwisseling tussen overheden en disciplines teneinde het beheer van de crisis te verzekeren).

INHOUD

MODULE 1 : COMMUNICEREN IN TIJDEN VAN CRISIS

- De specifieke kenmerken en de grote principes van crisiscommunicatie
- De pers, de media en de sociale netwerken in de crisiscommunicatie
- De strategie in tijden van crisis: theoretische modellen en praktische voorbeelden

- Toepassing op basis van echte gevallen
- De afsluiting van een crisis
- Oefeningen in subgroepen: praktijkoefeningen

MODULE 2 : CRISISCOMMUNICATIE ORGANISEREN EN COÖRDINEREN

- Crisiscommunicatie plannen
- Crisiscommunicatie organiseren: implementatie van het Werkproces Crisiscommunicatie (WPCC)
- Een monitoring van de sociale media verzekeren
- De percepties en de informatiebehoeften van de bevolking identificeren
- Een communicatiestrategie uitwerken: nuttige weetjes en goede praktijken
- Een coherente communicatie tussen de verschillende “communicerende” actoren verzekeren
- De verschillende instrumenten en kanalen van crisiscommunicatie die specifiek zijn ontwikkeld voor D5 in België (o.a. BE-ALERT en het nummer 1771) identificeren
- Een reflexcommunicatie opstarten
- Een monitoring van de (sociale) media organiseren
- Overheden die instaan voor het beheer van crisissen in crisiscommunicatie adviseren
- De contacten met de media beheren
- De informatie voor de bevolking en voor de media ter plaatse coördineren
- Oefeningen in subgroepen: praktijkoefeningen

AANVULLENDE INFORMATIE

De opleiding kan worden aangevuld met de eendaagse opleiding ‘Mediatraining' voor medewerkers die in contact komen met de media. Deelname aan de opleiding ‘Crisiscommunicatie' is verplicht om deel te nemen aan de opleiding ‘Mediatraining'. Meer informatie vindt u hier:

CRISISCOMMUNICATIE - DE MEDIA TE WOORD STAAN - OEFENINGEN IN...

Prérequis

/

Modalités pédagogiques

De opleiding baseert op een actieve pedagogie en op de interactie tussen de deelnemers en met de trainers.

De deelnemers verinnerlijken het geleerde door een continue toepassing in de praktijk. Het theoretisch gedeelte van de opleiding wordt voldoende geïllustreerd met reële crisissituaties. Daarnaast worden goede praktijken aangeleerd en wordt op te vermijden valkuilen gewezen.

Op basis van concrete scenario's worden de deelnemers in subgroepen onderverdeeld en aangespoord om samen na te denken en beproefde instrumenten en methodes met ondersteuning en feedback van de trainers te gebruiken. Een gedeelte van de opleiding maakt gebruik van simulatiesoftware met crisissituaties in reële tijd voor een maximum aan realisme.

Aangezien de opleiding multidisciplinair is opgezet, worden de groepen zover mogelijk heterogeen samengesteld (in functie van de inschrijvingen).