



'Crisistraining' is a product of BCM Academy Professional Services & Solutions

Crisistraining

Een crisis, van welke aard of op welke gebied dan ook, laat zich niet voorspellen; alle preventieve inspanning ten spijt. In de onheilspellende, bedreigende en onzekere situaties die zich voordoen tijdens een crisis dient u keuzes te maken; een onbepaald aantal cruciale keuzes. Veelal moeten deze onder zware tijdsdruk worden genomen. Keuzes, die u in de gelegenheid stellen om de crisis als "winnaar" het hoofd te bieden en als zodanig door de omgeving te worden herkend. Door verkeerde keuzes loopt u echter ook het risico zodanige schade aan de reputatie toe te brengen, dat deze onherstelbaar raakt.

Uitsluitend door regelmatig te oefenen en te trainen kunt u garanderen dat het crisisteam goed op haar taken is voorbereid. De crisistrainingen van BCM Academy vinden plaats op basis van een realistisch en op maat geschreven scenario. Hierdoor worden de kritische issues van een crisis aan den lijve ondervonden en wordt een maximaal leereffect behaald.

Doelstelling

Een calamiteit of crisis plaatst het management, directie of bestuur van een organisatie in een situatie waar het in veel gevallen niet op is voorbereid. De onderlinge samenwerking wordt op de proef gesteld; de vertrouwde omgeving maakt plaats voor een vreemde, vijandige wereld.

Om adequaat en maximaal over controle tijdens een crisis te beschikken zijn specifieke vaardigheden vereist. Alle besluitvorming vindt plaats onder grote druk; snelheid en daadkracht zijn vereist om de gevolgen te beperken. Tegelijkertijd dient rekening te worden gehouden met mogelijke tegenstrijdige belangen en conflicterende signalen met betrekking tot externe en interne factoren.

Uitsluitend door regelmatig te trainen kan het crisisteam zich voorbereiden op de zware taak die met het crisisbeheersingsproces gepaard gaat.

U ervaart om te gaan met een overvloed aan informatie, de stadia van een crisis te herkennen en de juiste respons te formuleren.

U wordt bekend met het belang van crisiscommunicatie, zowel intern naar de eigen gelederen toe, als extern in het contact met de pers.

Inhoud

Afhankelijk van het door u gerealiseerde en gewenste volwassenheidsniveau (zie afbeelding op achterzijde) van het crisisteam, wordt de training vormgegeven.

Aantal deelnemers

Een crisistraining vindt plaats met een crisisteam dat idealiter een grootte heeft van 5 – 8 personen.

Duur

Afhankelijk van de gewenste scope, variërend van 2 uur tot een gehele dag. Meestal wordt voor een crisistraining één dagdeel gereserveerd.

Investering

Het te investeren bedrag is afhankelijk van het actuele volwassenheidsniveau en de door u gewenste scope: één of meerdere scenario's, inzet van een journalist etc.

Locatie

BCM Academy biedt de training aan op een door u gewenste locatie. Bij voorkeur wordt gebruik gemaakt van uw eigen crisisllocatie.

Kenmerk

PSS-CT/A90

Contact

Voor verdere en aanvullende informatie, gericht advies, specifieke In-Company varianten en aangepaste Purpose-Built Solutions nodigen wij u graag uit contact op te nemen.
BCM ACADEMY 0341-410914;
info@bcmacademy.nl

Op alle BCM ACADEMY opleidingen zijn onze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing.

Vorbereiding

In een voorbereidend gesprek met (vertegenwoordiging van) het betreffende management worden specifieke aandachtspunten en leerdoelen ten aanzien van het crisismanagement geadresseerd. Dit kan de interne communicatie zijn, communicatie met de pers, de onderlinge samenwerking, besluitvorming of bijvoorbeeld het tonen van leiderschap. Op basis hiervan wordt een scenario ontwikkeld. Dit crisisscenario dient even realistisch als uitdagend te zijn. De betrokkenheid van 'medespelers' uit de eigen organisatie zijn hierbij van randvoorwaardelijk belang. Daarnaast kan de complexiteit in hoge mate worden vergroot door het inschakelen van een professionele journalist.

Werkwijze

Afhankelijk van het volwassenheidsniveau en de leerdoelen wordt er aangevangen met een theoretische introductie. De eigenlijke training start door de melding van de calamiteit.

Onmiddellijk hierna volgt een stroom aan informatie, binnenkomende telefoontjes, faxen, mededelingen, mensen die binnenvallen. Kortom een veelheid aan informatie, input en indrukken. Binnen de kortste tijd ontstaat een crisissfeer.

Het is aan het crisisteam om uit de stroom gegevens de relevante informatie te filteren, besluitvorming te realiseren en te communiceren met alle stakeholders.

In een trainingssituatie wordt de simulatie van de crisis ongeveer om de 30-40 minuten 'onderbroken'. In deze zogenaamde 'freeze', wordt het team geconfronteerd met de resultaten van hun acties. Hierdoor wordt men bewust van het eigen functioneren (bijvoorbeeld actiegerichtheid) en kan het team zich in de volgende cyclus verbeteren.

Evaluatie

De training wordt afgesloten met een korte evaluatie. De eigen indrukken, beleving en ervaringen worden gedeeld. De bevindingen van de BCM Academy facilitators worden gepresenteerd.

Bevindingen en aanbevelingen worden vervolgens verwerkt; de rapportage wordt teruggekoppeld en de deelnemers ontvangen desgewenst de beelden van de training op DVD.

Tot slot

Velen gingen u in deze crisistraining voor. Vaak echter gedwongen door een crisis die niet werd gesimuleerd. De wissel die dit zowel op het verantwoordelijk management als het personeel heeft getrokken, laat nog vaak jaren sporen na. Organisaties die zich hebben voorbereid op een crisis, blijken in de praktijk als winnaar de crisis te overleven.

Level	Omschrijving	Karakteristieken	Leerdoelen	Trainingsmethode
Level 0	Not existing	Er is niet tot nauwelijks inzicht in het nut en de noodzaak van crisismanagement. Crisismanagement is nog niet ingericht.	Creëren van awareness.	
Level I	Initial	Nut en noodzaak zijn bekend. Er is een eerste aanzet gemaakt met de inrichting van crisismanagement. Crisismanagement is rudimentair aanwezig.	Verwerven van kennis over crisismanagement in het algemeen en de eigen rol hierin.	Opleiding, desktop & mono-disciplinaire trainingen/oefeningen
Level II	Improvement	Crisismanagement is ingericht, er is echter nog weinig ervaring met het crisisbeheersingsproces.	Aanleren van vaardigheden m.b.t. het crisisbeheersingsproces en verbeteren van de samenwerking in het team.	Mono-disciplinaire trainingen/oefeningen, opleiding
Level III	Internalization	Bekendheid met het crisisbeheersingsproces, welke geprofessionaliseerd dient te worden.	Eigen maken van het crisisbeheersingsproces; kunnen nemen van de inhoudelijk juiste beslissingen.	Multi-disciplinaire trainingen/oefeningen
Level IV	Expertise	Het ontbreekt nog aan routine om snel overzicht te verkrijgen en vanuit een 'expert role' de juiste beslissingen te nemen	Intuïtief nemen van de juiste beslissingen, leadership.	Multi-disciplinaire trainingen/oefeningen met sturing op individuele competenties



Medewerkers: 'Het management heeft de situatie totaal niet in de hand'
Grote brand bij

"De basis is de bal zo snel mogelijk onder controle te krijgen zodat je iets meer tijd hebt om te kijken."

Johan Cruiff

BCM Academy is het toonaangevende Europese Instituut voor Business Continuity & Crisis Management. BCM Academy richt zich primair op de professionalisering en adoptie van Business Continuity & Crisis Management. Alle producten binnen onze service lines, Educational

Services, Knowledge & Innovation, Professional Services & Solutions behoren tot de best-in-class en voldoen aan de hoogste eisen. Het totaal van de propositie is erop gericht organisaties in de praktijk van Business Continuity & Crisis Management te ondersteunen.

Neem voor meer informatie contact op met :
 Tel.: +31 (0)341 410914 Fax: +31 (0)341 410179
 E-mail: info@bcmacademy.nl www.bcmacademy.nl
 P.O. Box 2 8070 AA Nunspeet