

PROGRAM SZKOLENIA:

Współpraca z mediami w sytuacjach kryzysowych i prowadzenie działań informacyjnych przez OPS i CUS

08.45 – 09.00	Rejestracja uczestników szkolenia
09:00 – 09:15	Kwestie organizacyjne. Otwarcie szkolenia, ustalenie zasad współpracy, omówienie programu oraz rozpoznanie doświadczeń i obaw uczestników związanych z kontaktami z mediami. Przeprowadzenie pretestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu.
09:15 – 10:30	Jak działają media i jak zorganizować komunikację w jednostce. Specyfika pracy redakcji, presja czasu oraz różnice pomiędzy prasą, radiem, telewizją i portalami internetowymi. Informacja, komentarz, stanowisko i sprostowanie; znaczenie terminu odpowiedzi i budowania roboczych relacji z mediami. Rola dyrektora, rzecznika i pracowników, obieg zapytania medialnego, przygotowanie stanowiska, uzgadnianie informacji oraz ochrona danych i prywatności klientów. Ćwiczenie: analiza przykładowego zapytania dziennikarskiego i opracowanie schematu postępowania.
10.30-10.40	Przerwa kawowa
10.40– 12.10	Komunikacja kryzysowa i odpowiadanie na trudne pytania Pierwsze godziny kryzysu: fakty, emocje, presja opinii publicznej oraz zasady szybkości, spójności i wiarygodności. Komunikat wstępny, aktualizowanie informacji, komunikacja wewnętrzna z pracownikami oraz najczęstsze błędy w wypowiedziach. Przygotowanie głównych przekazów, technika „mostu”, unikanie spekulacji, prostowanie błędnych założeń i zachowanie kontroli nad wypowiedzią.

	Ćwiczenie: przygotowanie komunikatu wstępnego oraz odpowiedzi na krytyczne pytania dziennikarskie.
12.10 – 12.30	Przerwa obiadowa
12.30 – 14.00	Symulacja wywiadu kryzysowego i studium przypadku Przygotowanie rzecznika lub dyrektora do wypowiedzi telefonicznej i wystąpienia przed kamerą. Komunikacja niewerbalna, długość i konstrukcja odpowiedzi oraz zachowanie spokoju w sytuacji presji. Analiza sytuacji kryzysowej w OPS lub CUS, m.in. skargi klienta, wycieku danych, konfliktu pracowniczego, zarzutu niegospodarności lub krytyki nowej usługi. Ćwiczenie: symulacja wywiadu oraz opracowanie diagnozy sytuacji, komunikatu, odpowiedzi i planu dalszych działań.
14.00 - 14.15	Przerwa
14.15- 15.00	Lista kontrolna na pierwsze godziny kryzysu. Zasady kontaktu z mediami, najczęstsze błędy, odbiorcy komunikacji oraz sposób aktualizowania informacji. Opracowanie indywidualnej listy działań do wdrożenia w jednostce. Przeprowadzenie posttestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu. Podsumowanie i ewaluacja szkolenia.

Szkolenie przygotowuje pracowników oraz kadrę kierowniczą OPS i CUS do profesjonalnego kontaktu z mediami, udzielania informacji i reagowania w sytuacjach kryzysowych. Obejmuje organizację komunikacji w jednostce, przygotowanie komunikatu kryzysowego, odpowiadanie na trudne pytania oraz prowadzenie wypowiedzi telefonicznych i wystąpień przed kamerą. Uczestnicy opracują schemat obiegu zapytania medialnego, zestaw odpowiedzi i listę kontrolną na pierwsze godziny kryzysu.

Realizacja: 09.00 – 15.00

Miejsce: Siedziba ROPS ul. Modelarska 10 Katowice, sala 014, parter

Prowadzący: Łukasz Wiejacha



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską

