

Handboek over crisismanagement

Hoe kan de lokale gemeenschap in geval van crisis het hoofd bieden en activeren?

2022

Het doel van dit handboek is lokale gemeenschappen te helpen zich voor te bereiden op mogelijke crises, voortbouwend op de ervaring met de COVID 19-pandemieën. Het bevat theoretische en praktische kennis over actief burgerschap en gemeenschapsparticipatie, en presenteert de lessen die uit de pandemie zijn getrokken. Het handboek biedt grondige kennis over crisis, de gevolgen ervan en maatregelen die leiders kunnen/moeten nemen om de gevolgen voor hun gemeenschap tot een minimum te beperken. Uit dit handboek kunt u ook de methodologie van publieke betrokkenheid en co-creatie leren en goede praktijken delen. Het handboek is nuttig voor gemeenschapsprofessionals zoals opvoeders, jeugdwerkers, gemeenschapsorganisatoren, culturele managers die al actieve leiders of organisatoren zijn, maar een stap verder willen gaan en zichzelf en hun gemeenschap willen voorbereiden op een mogelijke crisis. Wij hebben dit boek echter ontworpen met het oog op die burgers die om hun lokale gemeenschap geven en bereid zijn actie te ondernemen om haar samen te brengen. Om het meeste te halen uit de hier verzamelde kennis kunt u de e-learningmodules volgen en ook het opleidingscurriculum lezen.

Het handboek is uitgewerkt met behulp van co-creatiemethoden door de projectpartners, waarbij lokale gemeenschapsorganisatoren uit de vier deelnemende landen betrokken waren.

Het handboek is gemaakt als onderdeel van het project "[CRESTART](#) - CReative rESilient leARning communiTies meeting COVID challenges" dat wordt uitgevoerd door [Cromo Alapítvány](#), Hongarije, [Centre For Advancement Of Research And Development In Educational Technology Ltd-CARDET](#), Cyprus, [Public Policies Watchdog Forum](#), Bulgarije, [Changes&Chances](#), Nederland van 1 november 2021 tot 1 novemberst 2023, en wordt gefinancierd door de Europese Unie in het kader van het Erasmus+ programma, onder het contractnummer: 2021-1-HU01-KA220-ADU- 000027016



Funded by
the European Union

De steun van de Europese Commissie voor de vervaardiging van deze publicatie houdt geen goedkeuring van de inhoud in; deze geeft uitsluitend de mening van de auteurs weer, en de Commissie kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het gebruik dat eventueel van de daarin vervatte informatie wordt gemaakt. Deze publicatie is niet nagelezen.



INHOUD

| | |
|--|----|
| MODULE 1: WAT IS CRISIS, WAT IS CULTUUR, HOE HANGEN ZE SAMEN? | 5 |
| 1. Deconstructie van de crisis: Definitie, soorten en aard van de crisis | 5 |
| 1.1. Definitie van crisis | 5 |
| 1.2. Soorten crises | 5 |
| 1.3. Aard van de crisis | 7 |
| 2. Crisis en cultuur: Het verkennen van een sleutelrelatie | 7 |
| 2.1. Definities van Cultuur | 7 |
| 2.2. Cultuur en crisis | 9 |
| 3. Pogingen tot identificatie van de crisis | 10 |
| 3.1. VUCA wereld | 10 |
| 4. De gevolgen van de crisis | 12 |
| 4.1. Gevolgen van de crisis voor de gemeenschap | 12 |
| 4.2. Gevolgen van de crisis voor het individu/voor u | 13 |
| 4.3. Gevolgen van de crisis voor de economie | 14 |
| 5. Slotopmerkingen | 14 |
| Referenties | 15 |
| MODULE 2: MANIEREN OM VAN REAGEREN OP CRISES OVER TE GAAN OP REAGEREN | 17 |
| 1. Crisisreacties op individueel niveau | 17 |
| 1.1. Typische reacties op een crisis of ramp | 17 |
| 1.2. Het 4-fasenproces van de crisisreactie | 18 |
| 1.3. Crisisreacties in de loop van de tijd | 19 |
| Crisisreacties tijdens en onmiddellijk na de gebeurtenis | 19 |
| Crisisreacties dagen en weken na de gebeurtenis | 19 |
| Crisisreacties weken en maanden na de gebeurtenis | 19 |
| Crisisreacties jaren na de gebeurtenis | 20 |
| 2. Crisisreacties op het niveau van de gemeenschap | 20 |
| Onzekerheid | 20 |
| Angst, angst en vrees | 21 |
| Hopeloosheid en hulpeloosheid | 21 |
| Ontkenning | 22 |
| 3. Zorg voor jezelf en voor anderen tijdens crises | 22 |
| 3.1. Zorg voor jezelf in crisissituaties | 22 |
| 3.2. Triggers voor burn out | 23 |



| | | |
|--------|--|----|
| 3.3. | Leer ermee omgaan! | 23 |
| 3.4. | Veerkracht opbouwen | 24 |
| 3.5. | Tips voor zelfzorg | 25 |
| 3.6. | Hoe steun je een vriend in crisis | 25 |
| 4. | Wat kunnen burgers doen in crisissituaties | 26 |
| 4.1. | Actief burgerschap | 26 |
| 4.2. | Activiteiten tijdens de vier fasen van een crisis | 27 |
| 4.3. | Voorgestelde sociale acties tijdens de crisis | 28 |
| 5. | HOE UW GEMEENSCHAP TE ACTIVEREN TIJDENS EEN CRISIS | 29 |
| 5.1. | Hoe bereid je je voor? | 29 |
| | Heb een plan! | 29 |
| | Middelen beheren! | 29 |
| 5.2. | Principes en vaardigheden | 30 |
| 6. | Manieren om uw lokale gemeenschap te betrekken bij gemeenschappelijke acties in crisissituaties 32 | |
| 6.1. | Burger- of gemeenschapsbetrokkenheid | 32 |
| 6.2. | Burgerparticipatie | 33 |
| 6.3. | Lokale burgers betrekken | 34 |
| 7. | Mensen motiveren en inspireren om actief te blijven in tijden van crisis | 35 |
| 7.1. | Tips voor goede herkenning | 36 |
| | REFERENTIES | 38 |
| | MODULE 3: CRISISBEHEER VOOR GEMEENSCHAPPEN - STAP VOOR STAP | 40 |
| 1. | Crisisstadia | 40 |
| 1.1. | Pre-crisis stadium | 40 |
| 1.2. | Crisisfase - ook bekend als de acute fase | 41 |
| 1.3. | Antwoordfase | 42 |
| 1.4. | Stadium na de crisis | 43 |
| 2. | Bottom-up crisisbeheersing voor gemeenschappen | 45 |
| 2.1. | Stel een team samen - identificeer uw crisisleiderschap | 46 |
| 2.1.1. | Rollen | 46 |
| 2.2. | Sjabloon voor crisismanagementplan | 47 |
| 2.3. | Risico beoordelen | 48 |
| 2.4. | De gevolgen voor de plaatselijke gemeenschap bepalen | 48 |
| 2.5. | De reactie plannen | 48 |



| | | |
|--|--|----|
| 2.6. | Herziening en bijwerking | 49 |
| 3. | De crisis aanpakken: stappen van effectieve crisiscommunicatie | 49 |
| 3.1. | Pre-crisis: Laat zien dat u er klaar voor bent en goed op de hoogte bent | 49 |
| 3.2. | Crisis: Waarschuw uw team | 49 |
| 3.3. | Reactie: Regelmatig bijgewerkte informatie doorgeven | 49 |
| 3.4. | Post-crisis: Beoordelen en evalueren | 50 |
| 4. | Fondsenwerving | 50 |
| MODULE 4: HOE KUNNEN OP CULTUUR GEBASEERDE ACTIVITEITEN WORDEN GEBRUIKT OM EEN CRISIS HET HOOFD TE BIEDEN? | | 53 |
| | Inleiding | 53 |
| 1. | Wat kan cultuur u/de gemeenschap bieden in tijden van crisis? | 55 |
| 2. | TIPS & SUGGESTIES: VOORBEELDEN VAN BESTE PRAKTIJKEN PER DOELGROEP | 56 |
| 2.1. | Tip 1 Wat zijn de behoeften van de gemeenschap? | 57 |
| 2.2. | Tip 2 Welke TALENTEN zijn aanwezig binnen de lokale gemeenschap? | 58 |
| 2.3. | Tip 3 Welke specifieke SKILLS zijn van belang in de COVID 19 crisis? | 58 |
| 2.4. | Tip 4 houd vrijwilligers betrokken | 59 |
| 2.5. | Tip 5 LOKALE REGERING als ondersteuner van activiteiten | 60 |
| 3. | BESTE PRAKTIJKEN | 61 |
| 3.1. | Initiatieven ter bestrijding van eenzaamheid | 62 |
| 3.2. | Online initiatief | 64 |
| | CONCLUSIE | 66 |
| | REFERENTIES | 67 |
| | OVER HET PROJECT | 68 |



MODULE 1: WAT IS CRISIS, WAT IS CULTUUR, HOE ZIJN ZE MET ELKAAR VERBONDEN?

In deze module wordt crisis als fenomeen en realiteit gedeconstrueerd en gedefinieerd en wordt de relatie met cultuur behandeld. De soorten crises en hun aard worden behandeld en er wordt bestudeerd hoe crises kunnen worden geïdentificeerd, waarbij de nadruk wordt gelegd op de VUCA-wereld. Last but not least worden de effecten van crises op de gemeenschap, op individuen en op de economie opgemerkt.

1. Deconstructie van de crisis: Definitie, soorten en aard van de crisis

1.1. Definitie van crisis

Crisis is een verschijnsel en een uitdagende situatie die bijzondere aandacht behoeft. Het is een moeilijke en zelfs gevaarlijke toestand die een individu, een groep en een samenleving op vele manieren en in vele sectoren beïnvloedt.



<https://www.thebluediamondgallery.com/wooden-tile/images/crisis.jpg>

1.2. Soorten crises

Als we het woord "crisis" horen, denken we aan iets dat ons als mens of zelfs de mensheid als geheel bedreigt. Een natuurramp zoals een aardbeving of een modderstroom of een economische ineenstorting, of een rel, een wereldoorlog of een pandemie of hongersnood, maar we kunnen het niet op een eenvoudige manier definiëren. Waar we het allemaal over eens zijn, is dat crisis een tijd van intense moeilijkheden of gevaar is.

Zoals in alle fenomenen is crisis multi-getypeerd. De typologie van de crisis wordt gekenmerkt door een verscheidenheid op basis van de aard en de context. Zo kan een crisis economisch, maatschappelijk, educatief, ecologisch, psychologisch, individueel etc. zijn. Volgens Management Library (2018) zijn er drie hoofdtypen crisis: Sluipende crisis, langzaam brandende crisis en plotselinge crisis, allemaal ernstig en gevaarlijk. Deze drie typen worden hieronder uitgelegd:

- Sluipende crisis: dit type crisis wordt aangegeven en zelfs voorspeld door een reeks gebeurtenissen die de besluitvormers niet zien als onderdeel van een patroon.
- Slow-Burn Crisis: dit type crisis wordt niet voorspeld, omdat er een waarschuwing vooraf is, voordat de gebeurtenis schade veroorzaakt.
- Plotselinge crisis: bij dit type crisis is er al schade en hoe langer het duurt om te reageren en dit aan te pakken, hoe erger het wordt.

Volgens Señor Lobo & Friends (2020) kan een crisis twee hoofdtypen hebben, namelijk hoog of laag, op basis van de impact die zij heeft op de crisisontvangers en hun omgeving. Deze twee types worden toegelicht:

CRISIS MET GERINGE IMPACT

Een crisis met een lage impact heeft meestal de volgende kenmerken:

- De organisatie kan het in deze fase controleren door bepaalde wijzigingen aan te brengen
- Het kan geringe reputatieschade veroorzaken zonder gevolgen voor de waarden
- Het heeft weinig aandacht gekregen in de sociale media en de traditionele media.

Een crisis met een geringe impact kan doeltreffend worden aangepakt zodra zij door een risicodetectiesysteem wordt ontdekt en de managementteams worden gemobiliseerd. De personeelsleden van de organisatie worden gewoonlijk opgeleid om te verdragen dat zij in geval van een crisis snel en adequaat zullen handelen en zich snel aan veranderingen zullen aanpassen. Impact wordt snel opgevangen en er wordt onmiddellijk gewerkt aan herstel na harde schade. Een digitale aanpak en een goed bestuursbeleid zijn essentieel om een harde crisis effectief het hoofd te bieden.

CRISIS MET GROTE GEVOLGEN

Een crisis met een grote impact heeft meestal de volgende kenmerken:

- Het verspreidt zich snel in een gedigitaliseerde context
- Het wordt vaak veroorzaakt door naaste belanghebbenden of uitgelokt door werknemers zelf
- Het veroorzaakt ernstige schade aan de reputatie
- Het krijgt veel aandacht in de sociale media en de traditionele media.

Dit type crisis kan niet doeltreffend worden aangepakt wegens een zwakke preventieve structuur van de organisatie, een gebrek aan procedures voor preventie en beheer, een

onvermogen om de risico's te onderkennen en een gebrek aan veerkracht, wat kan leiden tot sluiting van het bedrijf of organisatie.

1.3. Aard van de crisis

Uit de pogingen tot definitie blijkt dat crisis een veelzijdig en complex karakter heeft. In zijn publicatie "Communicating out of the Crisis" (1998) stelde Michael Bland dat crisis een van de meest uitdagende en fascinerende communicatiedisciplines is.

Naast de veelvormige aard en identiteit en de ernst en gevaarlijkheid ervan, zoals hierboven uiteengezet, is het interessant te benadrukken dat crisis nauw verband houdt met cultuur. Dit is een ander kenmerk van zijn aard dat in het onderstaande punt wordt onderzocht.

2. Crisis en cultuur: Het verkennen van een sleutelrelatie

Uit de wereldwijde bibliografie blijkt dat cultuur een belangrijke rol speelt bij wereldwijde crises. In de volgende regels wordt de sleutelrelatie tussen crisis en cultuur verkend.

2.1. Definities van Cultuur

Er zijn verschillende pogingen gedaan om cultuur te definiëren, vanwege het multidimensionale karakter ervan. Geworteld in het Latijnse cultura, afgeleid van colere, wat "cultiveren" betekent, wordt cultuur gedefinieerd als de gedeelde waarden die het individuele gedrag vormgeven en die de aanpak, de toon van de communicatie en de intermenselijke uitwisselingen omvatten. Cultuur verwijst naar de patronen van menselijke activiteit en de symbolische structuren die deze activiteiten betekenis geven. Cultuur kan ook worden gedefinieerd als alle levenswijzen, met inbegrip van kunst, geloof en instellingen van een groep mensen die van generatie op generatie worden overgedragen. Cultuur is ook gedefinieerd als de levenswijze van een hele samenleving. Als zodanig omvat zij omgangscodes, kleding, taal, religie, rituelen, kunst en gedragsnormen, zoals wet en moraal, en geloofssystemen.

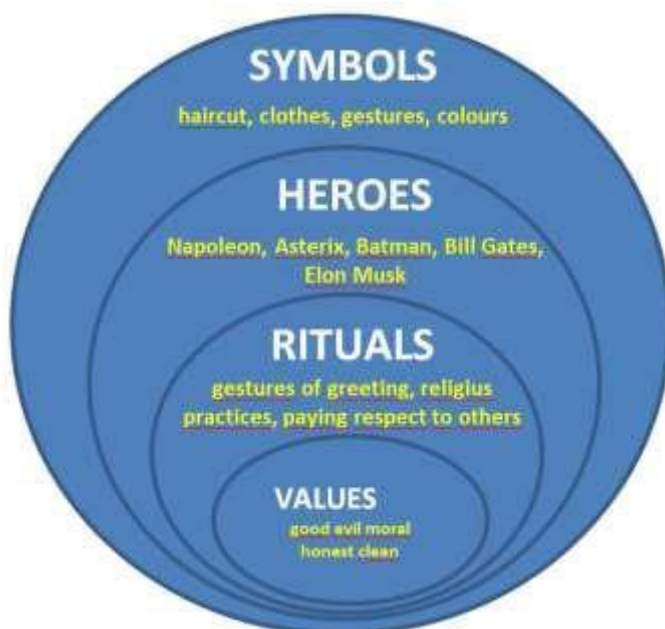


<https://media.istockphoto.com/photos/business-meeting-with-word-culture-on-table-picture-id841152680>

Cultuur leer je van je omgeving en is altijd een gedeeld, collectief fenomeen. Om verschillende culturen te beschrijven en te vergelijken zijn er twee modellen die moeten worden toegelicht: Het ene is de zogenaamde "Culturele Ui" ontwikkeld door Geert Hofstede. Een cultuur kan worden gezien als een ui: er zitten verschillende lagen in. Wanneer iemand een cultuur van buitenaf bekijkt, moet hij langzaam elke laag doorgronden om tot de kern te komen. Op de buitenste laag van de ui staan symbolen. Dat zijn zaken als eetgewoonten, voedsel, vlaggen of kleuren, logo's. Aan symbolen zijn emoties verbonden. Maar het veranderen van de symbolen heeft meestal geen langdurige diepe emotionele impact, zoals bijvoorbeeld het veranderen van rituelen.

De volgende laag bestaat uit helden. Dat zijn mensen die gedrag hebben vertoond dat bijvoorbeeld de nationale geest laat zien (bv. Steve Jobs of belangrijke politici) en gedrag vertonen dat een voorbeeldfunctie heeft. In sommige culturen kunnen helden ook de "anti-held" zijn - zij kunnen het voorbeeld zijn van wat je niet moet doen. Helden kunnen echte publieke figuren zijn, zoals atleten of bedrijfsoprichters, of figuren zoals Superman in de populaire cultuur.

Op de derde laag, het dichtst bij de kern, bevinden zich rituelen. Het zijn terugkerende gebeurtenissen die onze onbewuste geest vormen, bv. het vieren van Onafhankelijkheidsdag, Thanksgiving, fooien geven in restaurants, enz.

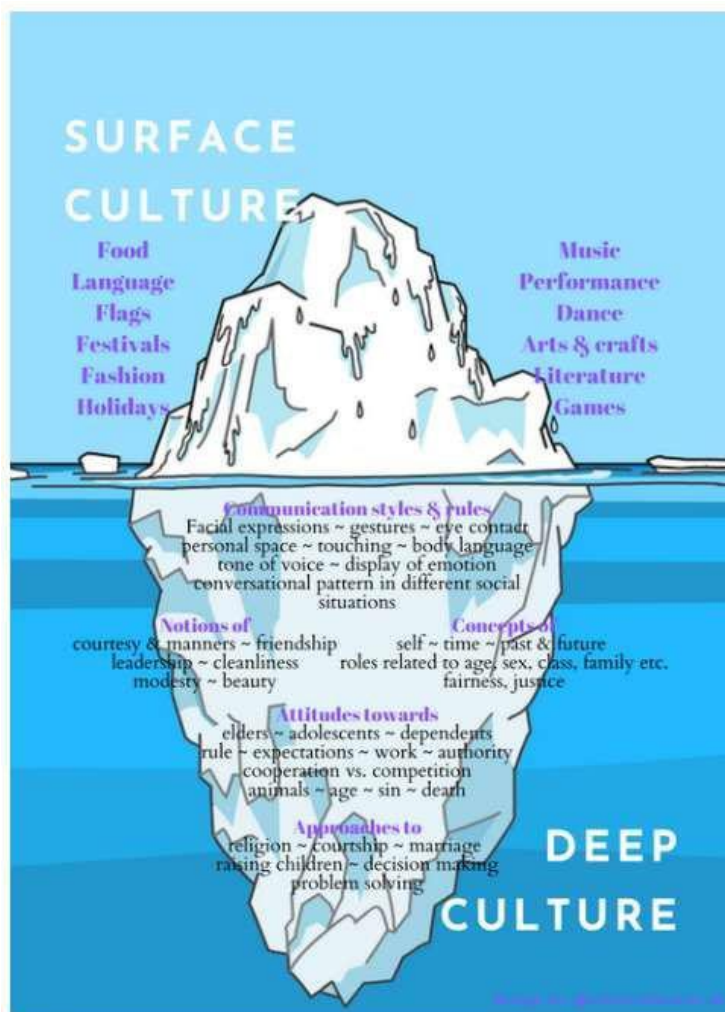


De kern van cultuur wordt gevormd door waarden. Waarden zijn brede voorkeuren voor een bepaalde stand van zaken (bv. liever gelijkheid dan hiërarchie). Waarden worden overgedragen door de omgeving waarin we opgroeien, zoals het gedrag van ouders of leraren die ons laten zien wat aanvaardbaar is en wat niet. Waarden zijn vrijwel gevormd tegen de tijd dat we 10-12 jaar oud zijn. Wanneer we ons bedreigd of ongemakkelijk voelen, hebben we de neiging om "terug te gaan naar de basis". Terug naar de waarden die ons werden ingeprent toen we jong waren.

Het ui-model van Hofstede: Culturele waarden en praktijken op verschillende niveaus van diepgang (aangepast van Hofstede 2005, p.7)

I Edward T. Hall ontwikkelde in 1976 zijn Cultural Iceberg Model.

Als de cultuur van een samenleving de ijsberg was, zo redeneerde Hall, dan zijn er enkele aspecten zichtbaar boven water, maar is er een groter deel verborgen onder het oppervlak. Hij stelde voor dat cultuur twee componenten heeft en dat slechts ongeveer 10% van de cultuur (externe of oppervlaktecultuur) gemakkelijk zichtbaar is; de meerderheid, of 90%, van de cultuur (interne of diepe cultuur) is verborgen onder



de oppervlakte van een samenleving en omvat een aantal overtuigingen en de waarden en denkpatronen die aan het gedrag ten grondslag liggen. Dit model leert ons dat we een nieuwe cultuur niet alleen kunnen beoordelen op basis van wat we zien wanneer we er voor het eerst binnenkomen. We moeten de tijd nemen om individuen uit die cultuur te leren kennen en met hen om te gaan. Alleen zo kunnen we de waarden en overtuigingen ontdekken die ten grondslag liggen aan het gedrag van die samenleving.

[Het "Cultural Iceberg" model, ontwikkeld door Gary Weaver \(1986\). Grafische opmaak door Jenny Lau](#)

Cultuur en crisis

Zoals in de mondiale bibliografie wordt benadrukt, speelt cultuur een belangrijke rol in mondiale crisis, aangezien mensen in tijden van crisis behoefte hebben aan cultuur. (Roy, 2020)

Interessant is dat cultuur in tijden van onzekerheid mensen verankert in het vertrouwde, betekenis geeft en hen helpt om te gaan met de angst die ontstaat. In wat volgt wordt de cultuur en haar sleutelrelatie tot crisis onderzocht.

In tijden van crisis treedt de cultuur nog sterker in werking, waardoor verschillende groepen mensen nu niet alleen op een auto-intuïtieve manier, maar nog meer op een doordachte manier prioriteiten stellen. De behoefte aan veiligheid en geruststelling betekent dat culturen zullen terugkeren naar de aanvaarding van gevestigde normen en praktijken die in het verleden sociale groepen hebben geholpen dergelijke tijden te boven te komen



De rol van cultuur in crisissituaties en de nauwe relatie tussen crisis en cultuur wordt sterk benadrukt in erkende theorieën, zoals de Terror Management Theory (Greenberg et al., 1986) die hieronder wordt besproken:

Terror Management Theorie

Volgens de Terror Management Theory (Greenberg et al., 1986) biedt cultuur individuen geruststelling in hun wereldbeelden en interpretaties door ze te verbinden aan een diepere betekenis. Dit stelt individuen, hunkerend naar troost, in staat de bedreiging van hun gevoel van eigenwaarde en zelfs hun sterfelijkheid het hoofd te bieden en te beheersen. Vertrouwdheid troost en verzacht een deel van de angst, zorgen en vrees voor het onzekere, en cultuur is een van de sterkste markeerders van vertrouwdheid. In tijden van crisis - zoals bij COVID 19 - blijkt dat gedragsveranderingen eerder plaatsvinden binnen de context van reeds beschikbare opties dan binnen geheel nieuwe en onbekende opties/keuzes (Roy, 2020).

De terreurmanagementtheorie werd voor het eerst voorgesteld door Jeff Greenberg, Tom Pyszczynski en Sheldon Solomon in 1986 (Greenberg et al., 1986). Zij heeft gevolgen voor politieke opvattingen, beroemdheid, doodsangst, prestaties, enz. Voor de COVID 19 pandemische situatie benadrukten de onderzoekers, die samenwerkten met Lockett in een studie uit 2021, waarin zij probeerden de terror managementtheorie en de effecten ervan op het gedrag van mensen tijdens COVID 19 te onderzoeken, dat "ongeacht of men bewust gelooft dat het virus een grote bedreiging voor het leven is of slechts een klein ongemak, de angst voor de dood een belangrijke rol speelt bij het aansturen van iemands houding en gedrag in verband met het virus" (Pyszczynski et al., 2021), waarmee zij vasthouden aan hun standpunt dat crisis en cultuur nauw met elkaar verbonden zijn.

Myers (2022) bestudeert de gevolgen van de terreurmanagementtheorie en legt uit dat in crisissituaties individuen en groepen kunnen proberen dingen in hun leven te bereiken die hen helpen te overleven en te slagen, en daardoor een grotere bijdrage leveren aan de samenleving dan wanneer de dingen anders zouden zijn. Veranderingen in gedrag kunnen worden opgemerkt of niet worden opgemerkt. Zij kunnen positief of negatief zijn of geen veranderingen vertonen, en dit kan het gevolg zijn van de steun en stabiliteit die de samenleving aan individuen en groepen biedt. Dit laatste toont aan hoe mensen op de cultuur leunen wanneer zij met een crisis worden geconfronteerd.

3. Pogingen om een crisis vast te stellen

Zoals hierboven uiteengezet, is een crisis, vanwege zijn veelvormige karakter en context, een uitdagend verschijnsel dat niet gemakkelijk te identificeren is, en er worden voortdurend pogingen ondernomen om het te identificeren. Een veelbelovend moment in deze pogingen was het zogenaamde VUCA-wereldverschijnsel, dat veel verband houdt met het identificeren van crises. Dit wordt in de volgende regels uitgewerkt.

3.1. VUCA wereld

Gerelateerd aan het identificeren van crisis, is de VUCA-wereld (Mind Tools, 2022), waarbij VUCA acroniem staat voor volatiliteit, onzekerheid, complexiteit en ambiguïteit, d.w.z. vier bedreigingen en uitdagingen die zich voordoen in crisissituaties:

- Vluchtig: het benadrukt dat veranderingen snel en onvoorspelbaar van aard en omvang zijn.
- Onzeker: het stelt dat het heden onduidelijk is en de toekomst onzeker.
- Complex: verwijst naar verschillende, onderling verbonden factoren die een rol spelen, met het potentieel om chaos en verwarring te veroorzaken.
- Dubbelzinnig: het verwijst naar het gebrek aan duidelijkheid of bewustzijn over situaties

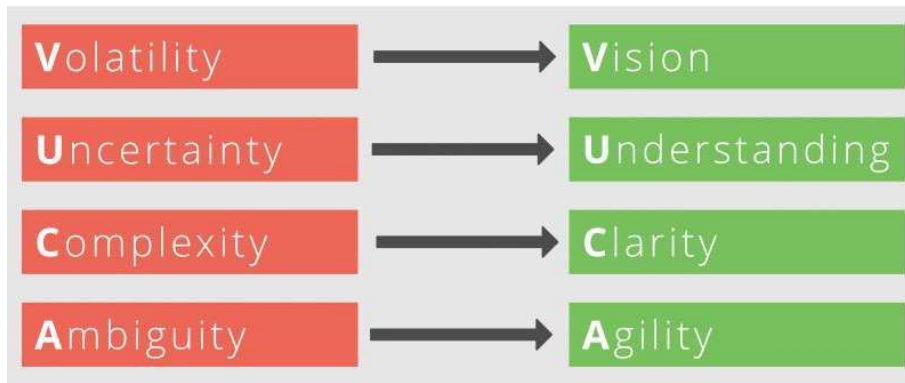
In meer specifieke termen beschrijft de VUCA-wereld de situatie van een constante en onvoorspelbare verandering - een status die in bepaalde gebieden van het bedrijfsleven (en daarbuiten) als norm wordt gesteld. Het benadrukt dat traditionele, verouderde benaderingen van management en leiderschap en het dagelijkse werk geen optie zijn in tijden van crisis en dus moeten worden vermeden.

VUCA toepassingen

VUCA werd voor het eerst gebruikt in 2001 door USAWC - The United States Army War College, een van de eerste organisaties die dit acroniem gebruikten, na de terroristische aanslagen van 11 september 2001 in de VS. De radicaal uitdagende, verschillende en onbekende internationale veiligheidssituaties die toen en sinds die moeilijke periode zijn ontstaan, baarden de militaire belanghebbenden, planners en besluitvormers grote zorgen; zij omschreven deze situatie als VUCA, d.w.z. vluchtig, onzeker, complex en ambigu.

VUCA is veel gebruikt. Bon Johansen, in zijn goed erkende boek: 'Leaders Make the Future' (2012), VUCA aangepast voor het bedrijfsleven en benadrukt het als een reeks uitdagingen die individuen, teams, managers en organisaties moeten aangaan in sectoren (en situaties) die door crises worden getroffen. Afzonderlijk kunnen deze uitdagingen significant zijn, maar ze kunnen een uitdaging vormen wanneer ze gecombineerd worden. Johansen (2009) gebruikte VUCA om de wilde en onvoorspelbare krachten van verandering weer te geven die organisaties kunnen beïnvloeden, en stelde dat voor het beheer van de vier VUCA-uitdagingen nieuwe vaardigheden, benaderingen en gedragingen nodig zijn.

VUCA



Als antwoord op VUCA-bedreigingen stelt Johansen (2009) het VUCA Prime-raamwerk voor, waarin de volgende 'tegengiffen' en oplossingen worden voorgesteld: visie, begrip, duidelijkheid, wendbaarheid. Deze worden hieronder weergegeven (Mind Tools, 2022):

- Volatilititeit tegengaan met visie
Het aanvaarden en omarmen van verandering en het ontwikkelen van een duidelijke gezamenlijke visie en flexibele doelstellingen is de sleutel tot het bestrijden van volatilititeit.
- Onzekerheid tegemoet treden met begrip
Het begrijpen en ontwikkelen van nieuwe denkwijzen is van groot belang bij het bestrijden van onzekerheid. Luisteren naar klanten, hun behoeften, praktijken, enz. analyseren en interpreteren, up-to-date blijven en zichzelf evalueren/beoordelen kunnen ertoe leiden dat aan onzekerheid het hoofd wordt geboden.
- Reageer op complexiteit met duidelijkheid
Duidelijkheid in communicatie en expressie en effectieve teambuilding en samenwerking zijn van groot belang in complexe situaties. Zij voorkomen desoriëntatie en isolement.
- Ambigüiteit bestrijden met behendigheid
Het bevorderen van flexibiliteit, aanpassingsvermogen en wendbaarheid is belangrijk in de strijd tegen ambigüiteit. Een plan B, het cultiveren van denkvermogen en creativiteit, het bereiken van consensus, het bevorderen van levenslang leren, participatie en onderscheidingen kunnen tegen ambigüiteit werken.

4. De gevolgen van de crisis

Een crisis heeft gevolgen voor alle sectoren van het menselijk leven en op vele manieren. In dit deel worden de effecten van crises op de gemeenschappen, de individuen en de economie besproken.

4.1. Gevolgen van de crisis voor de gemeenschap

Een crisis heeft grote gevolgen voor de samenleving in het algemeen en de gemeenschap in het bijzonder. Zoals Bench en Hansen (2021) stellen, zijn de gevolgen van de crisis voor lokale gemeenschappen onduidelijk en dus niet gemakkelijk en nauwkeurig te voorzien en te meten. Gegevens uit hun recente onderzoek naar de gevolgen van de pandemie voor samenlevingen wijzen erop dat de pandemie de gemeenschap op vele manieren heeft beïnvloed, van netwerken tot het opbouwen van vertrouwen. Zoals wordt benadrukt in het rapport van de University of Maryland School of Public Policy over een studie van drie recente crises (2022), stijgt het liefdadigheidsgedrag in de jaren na een crisis. Dergelijke gedragingen omvatten:

- vrijwilligerswerk voor/bij een organisatie,
- geven aan goede doelen,
- werken met andere gemeenschap leden (bijv. familie, burens, vrienden, medewerkers, enz.)
- om iets in de gemeenschap aan te pakken, te repareren en/of te verbeteren,
- het organiseren en bijwonen van openbare vergaderingen om gemeenschapskwesties te bespreken, enz.

Voor deze studie zijn gedurende meer dan 15 jaar gegevens verzameld door het United States Census Bureau en het Bureau of Labor Statistics.

4.2. Gevolgen van de crisis voor het individu/voor u

Evenals de gevolgen van een crisis voor de gemeenschap, worden de gevolgen van een crisis voor het individu als groot gerapporteerd. Onzekerheid en complexiteit staan hoog op de lijst van gevolgen in het menselijk leven. Daarnaast worden verklaarde of onverklaarde lichamelijke symptomen gemeld, waarbij stress lichamelijke symptomen veroorzaakt, zoals hoofdpijn, maagklachten, spierpijn en lage koorts. Angst, zorgen en vrees komen ook voor, en veroorzaken dezelfde of andere symptomen, bv. slaapstoornissen, eetstoornissen, laag zelfbeeld, hopeloosheid, hulpeloosheid, enz. Paniek is nog een crisiseffect dat even gevaarlijk is als de eerder genoemde effecten (CERC, 2019).

Een crisis heeft grote gevolgen voor het individu en voor de gemeenschap. Hoewel het effect van een crisis moeilijk te meten is, is goede communicatie in crisissituaties van essentieel belang, omdat daarmee levens kunnen worden gered. Een goede crisiscommunicatie kan mensen ervan overtuigen negatief gedrag tijdens en na een crisis te vermijden en de negatieve gevolgen te verminderen. Meer informatie over de effecten en reacties van crises vindt u in het tweede hoofdstuk.

De crisis heeft gevolgen voor de economie, een andere kritieke sector van het menselijk leven. Gevolgen zoals toegenomen werkloosheid, inkomensverlies en toegenomen kwetsbaarheid worden beschouwd als de belangrijkste sociaaleconomische gevolgen van een crisis. De COVID 19 pandemische lockdowns hadden tot gevolg dat organisaties slecht functioneerden en zelfs moesten sluiten, waardoor de werkloosheidscijfers over de hele linie stegen.

De wereld (University of Maryland School of Public Policy (2022)).



5. Slotopmerkingen

Het spreekt vanzelf dat crisis een fenomeen is in het menselijk leven dat verschillende sectoren van ons dagelijks leven en onze toekomst beïnvloedt. In deze module werden pogingen om crises te definiëren bezocht en werden de soorten crises weergegeven. De sleutelrelatie van crisis en cultuur werd behandeld en de effecten van crisis op de gemeenschappen, de individuen en de economie werden besproken.

Reageren op een crisis voordat het te laat is, is van cruciaal belang. Het bijwerken van risicobeheerprocedures en de beoordeling van bedreigingen met het opzetten van passende systemen voor de detectie van bedreigingen voordat deze bedreigingen een crisis veroorzaken, is een must. Aangepaste monitoring- en reactieprocedures maken een snelle reactie mogelijk, wat de sleutel is tot effectief crisisbeheer. De VUCA-wereld die in deze module wordt benaderd en de terreurbeheertheorie kunnen nuttige inzichten verschaffen in de wijze waarop een crisis doeltreffend kan worden aangepakt.

Referenties

Bland, M. (1998). *Communiceren uit een crisis*. Basingstoke, Engeland: Macmillan Business.

Busch, H. en Hanes, T. (2021). Building communities in times of crisis - Impacts of the COVID 19-19 pandemic on the work of transition intermediaries in the energy sector, *Energy Research & Social Science*, 75, Retrieved on 01/09/2022, from:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214629621001134>

CERC - Crisis + Emergency Risk Communication (2019). Psychologie van een crisis. Op 01/09/2022 ontleend aan: https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC_Psychology_of_a_Crisis.pdf

Greenberg, J., Pyszczynski, T., & Solomon, S. (1986). De oorzaken en gevolgen van een behoefte aan zelfwaardering: A terror management theory. In *Public self and private self* (pp. 189-212). Springer, New York, NY. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4613-9564-5_10

Hofstede, Geert J.(1993): Culturen en Organisaties: Software of the Mind. Administrative Science Quarterly (Johnson Graduate School of Management, Cornell University) Vol. 38 No. (1) p. 132-134. Op 01/09/2022 ontleend aan: [https://e-
edu.nbu.bg/pluginfile.php/900222/mod_resource/content/1/G.Hofstede_G.J.Hofstede_M.Minkov%
20-%20Culturen%20en%20Organisaties%20-
%20Software%20of%20the%20Mind%203rd_edition%202010.pdf](https://e-
edu.nbu.bg/pluginfile.php/900222/mod_resource/content/1/G.Hofstede_G.J.Hofstede_M.Minkov%
20-%20Culturen%20en%20Organisaties%20-
%20Software%20of%20the%20Mind%203rd_edition%202010.pdf)

Management Bibliotheek (2018). Opgehaald op 01/09/2022 van: <https://managementhelp.org/blogs/crisis-management/2018/07/30/the-3-types-of-crisis/>

Mind Tools, (2022), Managen in een VUCA wereld: Gedijen in turbulente tijden. Op 01/09/2022 ontleend aan: <https://www.mindtools.com/pages/article/managing-vuca-world.htm>

Myers, E. (2022). Terror Management Theorie. Op 01/09/2022 ontleend aan: <https://www.simplypsychology.org/terror-management-theory.html>

Ottone, E. (2022). In momenten van crisis hebben mensen cultuur nodig. Op 01/09/2022 ontleend aan: <https://en.unesco.org/news/moments-crisis-people-need-culture>

Pyszczynski, T., Lockett, M., Greenberg, J., & Solomon, S. (2021). [Terror management theorie en de COVID 19-19 pandemie](#). *Journal of Humanistic Psychology*, 61(2), 173-189.

Roy, R. (2020). De rol van cultuur in een wereldwijde crisis: Understanding how identities and value shape behaviour. Op 01/09/2022 ontleend aan: <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-07/role-of-culture-in-global-crisis-2020-ipsos.pdf>

Señor Lobo & Friends (2020). De verschillende soorten crisis en bedrijf in een VUCA-wereld. Op 01/09/2022 ontleend aan: <https://slfcrisis.com/en/the-different-types-of-crisis-and-company-in-a-vuca-world/>

De Universiteit van Maryland, School of Public Policy (2020). Gemeenschap in crisis: A Look at Charitable Activity and Civic Engagement in Times of Crises. Opgehaald op 01/09/2022, van: <https://dogood.umd.edu/research-impact/publications/community-crisis-look-charitable-activity-and-civic-engagement-times>.

Zalfen, S. (2007). De crisis van de cultuur en de cultuur van de crisis: Het geval van de opera in Berlijn, Londen en Parijs in de late twintigste eeuw revisited. Op 01/09/2022 ontleend aan: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10286630701556449?journalCode=gcul20>

Afbeeldingen

<https://www.thebluediamondgallery.com/wooden-tile/images/crisis.jpg>

<https://media.istockphoto.com/photos/business-meeting-with-word-culture-on-table-picture-id841152680>

Het "Cultural Iceberg" model, ontwikkeld door Gary Weaver (1986). Grafische opmaak door Jenny Lau

https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.microtool.de%2Fen%2Fknowledge-base%2Fwhat-does-vuca-mean%2F&psig=AOvVaw3L_stllo3GDI98AxbjLvB-&ust=1664709345263000&source=images&cd=vfe&ved=0CAkQjRxqFwoTCMjqgePzvvoCFQAAAdAAAABAM

https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fmosaicrooms.org%2Fevent%2Fcultuur-in-het-gezicht-van-de-crisis-title-tbc%2F&psig=AOvVaw2D6TWJpV0voNaKc_vSW8vp&ust=1664709547320000&source=images&cd=vfe&ved=0CAkQjRxqFwoTCJju78r0vvoCFQAAAdAAAABAD

<https://bayareadbtc.com/wp-content/uploads/2017/01/crisis-in-DBT-750x470.jpg>



MODULE 2: MANIEREN OM VAN REAGEREN OP CRISES NAAR REAGEREN TE GAAN

1. Crisisreacties op individueel niveau

We reageren allemaal op de een of andere manier op crisissituaties (op plotselinge en schokkende gebeurtenissen), maar onze reacties kunnen zeer verschillend en individueel zijn, afhankelijk van ons niveau van gevoeligheid en tegelijkertijd beïnvloeden ook onze ervaringen uit het verleden onze reacties.

Naast de automatische individuele reacties op crises zijn er gemeenschappelijke crisisreacties die u kunnen helpen uw eigen emoties en het gedrag van andere mensen na een schokkende gebeurtenis te begrijpen. **Angst, onbehagen, vermoeidheid en slaapproblemen komen** vaak voor. Gevoelens van wanhoop, eenzaamheid, leegte en verlatenheid kunnen ook voorkomen. Reacties kunnen bestaan uit veranderingen in gedrag, lichamelijk welzijn, psychische gezondheid, denkpatronen, spirituele overtuigingen en sociale interacties. Tekenen, symptomen en reacties zijn veel voorkomende psychologische reacties op een crisis of traumatische gebeurtenis.

1.1. Typische reacties op een crisis of ramp

| | |
|---|--|
| Emotionele reacties <ul style="list-style-type: none">● Schok of ontkenning● Woede of prikkelbaarheid● Depressie; gevoelens van hopeloosheid● Angst en bezorgdheid● Stemningswisselingen● Gevoelloosheid● Schuldgevoel● Rouw | Cognitieve reacties <ul style="list-style-type: none">● Vergeetachtigheid● Moeite met beslissingen nemen● Moeite met concentreren● Dromen of nachtmerries over de gebeurtenis● Verwarring● "Flashbacks" van de crisisgebeurtenis● Zelftwijfel |
| Reacties op gedrag <ul style="list-style-type: none">● Veranderingen in het activiteitsniveau● Sociale terugtrekking of isolatie● Rusteloosheid, agitatie of ijsberen● Veranderingen in eten of eetlust● Slaapstoornissen/ slapeloosheid● Toegenomen gebruik van alcohol of drugs● Onvermogen om te ontspannen | Fysieke reacties <ul style="list-style-type: none">● Vermoeidheid of verlies van energie● Hoofdpijn en/of rugpijn● Maagdarmklachten, misselijkheid, braken● Spierspanning● Bevend● Snelle hartslag● Zweten of rillingen● Duizeligheid● Overdreven schrikreacties● Zwakte |

Het is belangrijk te onthouden dat reageren natuurlijk en normaal is; het is niet hetzelfde als ziek zijn.

1.2. Het proces van crisisreactie in 4 fasen

We reageren op crises in een proces van vier fasen. Elke fase kent typische reacties. De stadia zijn:

1. We voelen de impact van de crisis

- Schok en gevoelloosheid ervaren
- Angst en hulpeloosheid voelen
- Kan uren of dagen duren
- Kan te overweldigd zijn om te functioneren

De kenmerken van personen die momenteel een crisis of traumatische gebeurtenis doormaken zijn verzameld door Albert R. Roberts, professor en auteur over crisisinterventie.

- > Beginnen te herkennen dat er een bedreiging is...
- > Ontdekken dat de stress en het trauma van de gebeurtenis niet kunnen worden aangepakt met bestaande coping vaardigheden
- > Het ervaren van angst, verwarring en stress
- > Het vertonen van symptomen van angst en ongemak
- > In een toestand van onbalans komen waarbij de crisissituatie onoverkomelijk lijkt

2. We trekken ons terug en kunnen verward handelen

- Mensen trekken zich terug uit de crisissituatie
- Mentale isolatie - zich afgescheiden voelen van de anderen
- Ontkenning van de crisis
- Kan beweren dat er een fout is gemaakt
- Mensen beschermen zichzelf totdat ze het onder ogen kunnen zien

3. Eindelijk kunnen we ons richten op de crisis

- Begin je te concentreren op de realiteit
- Enig gevoel van controle over emoties terugkrijgen
- beginnen te zoeken naar oplossingen en plannen te maken

4. We passen ons aan en lossen het op

- Begin te handelen volgens de plannen
- Begin veranderingen aan te brengen
- Het leven gaat door, maar anders dan voorheen

De gevolgen van een crisis kunnen heel lang aanhouden, maar ze hebben ook onmiddellijk na de gebeurtenis een effect op je. De symptomen en hun tijdslijnen zijn typisch verschillend voor elk individu.

1.3. Crisisreacties in de loop van de tijd

Crisisreacties tijdens en onmiddellijk na de gebeurtenis

Psychologische schok is de manier van de geest om zich te beschermen tegen wat er is gebeurd en de menselijke middelen te richten op overleven en actie.

Schokken kunnen zich op de volgende manieren uiten:

- De tijd lijkt stil te staan.
- Je voelt je verdoofd en onwerkelijk; je ervaart niet per se veel emotie.
- Het is moeilijk om helder te denken.
- Sommige mensen ervaren lichamelijke symptomen, zoals duizeligheid, misselijkheid, trillen en zweten. De polsslag en ademhaling kunnen sneller worden.

Iemand kan in shock raken tijdens een traumatische gebeurtenis of onmiddellijk erna.

U kunt een persoon in shock ondersteunen door hem te helpen kalmeren en ervoor te zorgen dat hij veilig is. Fysieke shock houdt verband met een plotselinge daling van de bloeddruk. Het is niet hetzelfde als een psychische shock.

Crisisreacties dagen en weken na de gebeurtenis

Reacties na een shock hangen onder meer af van de ernst van de gebeurtenis. In de dagen en weken na een traumatische gebeurtenis kunnen mensen het volgende ervaren

- Reliëf
- Verdriet en woede
- Schuld voor het overleven en voor de verliezen van anderen
- Angst dat de gebeurtenis zich opnieuw zal voordoen
- Onvermogen om beslissingen te nemen en het dagelijks leven te plannen
- Zich afgesloten voelen en moeite hebben om hun emoties aan anderen uit te leggen
- Lichamelijke symptomen, zoals pijn, gebrek aan eetlust en slaapproblemen.

Crisisreacties weken en maanden na de gebeurtenis

Wanneer er weken en maanden zijn verstreken sinds de traumatische gebeurtenis, beginnen de meeste mensen de veranderingen in hun leven te accepteren en zich eraan aan te passen. Angst, woede, bezorgdheid, irritatie, verdriet en hopeloosheid zijn echter nog steeds normale gevoelens.

Stressreacties kunnen zijn

- Hyperactiviteit, voortdurend actief zijn
- Passief zijn en zich terugtrekken van anderen
- Verhoogde waakzaamheid en een overbezorgde benadering van dierbaren
- Veranderingen in eetlust en slaappatronen

Psychologische eerste hulp kan nog steeds nuttig zijn, maar langdurige stressreacties zijn een teken dat professionele hulp nodig is.



Crisisreacties jaren na de gebeurtenis

De meeste mensen herstellen van crisissituaties en zijn in staat zich aan te passen aan de levensveranderingen die ze teweegbrengen. Situaties die herinneren aan de traumatische gebeurtenis kunnen echter een stressreactie uitlokken.

Verdriet is een normale reactie op verlies, bv. scheiding, verhuizing, ziekte of overlijden van een dierbare. Het is belangrijk te onthouden dat verdriet geen schema volgt. Als het verdriet echter onoverkomelijk aanvoelt, kunt u hulp nodig hebben van een geestelijk verzorger. Het is nooit te laat om hulp te zoeken."

Juiste informatie over typische reacties in combinatie met begrip en steun van vrienden, collega's, familie of andere dierbaren kan een groot verschil maken voor mensen die door traumatische gebeurtenissen zijn getroffen. Soms is dat echter niet genoeg en kan professionele hulp nodig zijn. Dit betekent niet dat iemand zwak of gek is, enz. Het betekent gewoon dat de gebeurtenis of de combinatie van gebeurtenissen gewoon te krachtig of overweldigend was voor de persoon om alleen te verwerken.

Hoewel de meeste crisisgebeurtenissen van tijdelijke aard zijn, kan langdurige blootstelling aan stressoren en trauma's leiden tot posttraumatische stressstoornis (PTSS) en andere angststoornissen.

PTSS is een angststoornis die wordt veroorzaakt door zeer stressvolle, beangstigende of verontrustende gebeurtenissen. Het is een psychische en gedragsstoornis die kan ontstaan door blootstelling aan een traumatische gebeurtenis, zoals aanranding, oorlogsvoering, verkeersongelukken, kindermishandeling, huiselijk geweld of andere bedreigingen van iemands leven.

De meeste mensen die traumatische gebeurtenissen meemaken, ontwikkelen geen PTSS. Mensen die interpersoonlijk geweld meemaken, zoals verkrachting, ander seksueel geweld, ontvoering, stalking, fysiek misbruik door een intieme partner, en incest of andere vormen van seksueel misbruik in de kindertijd, lopen meer kans om PTSS te ontwikkelen.

Mensen die aan PTSS lijden, ervaren flashbacks, nachtmerries, slaapstoornissen en andere symptomen, die vaak zo ernstig worden dat ze het dagelijks leven belemmeren.

2. Crisisreacties op het niveau van de gemeenschap

Tijdens een ramp kunnen mensen een breed scala aan emoties ervaren, wat kan leiden tot psychologische barrières. De barrières kunnen de medewerking en de reactie van het publiek belemmeren en kunnen leiden tot ongewenste acties van de menigte. Als we ons bewust zijn van deze mogelijke reacties, kunnen we ze verzachten. Door deze gevoelens in woorden te erkennen, empathie te tonen en eerlijk te zijn, kunnen we deze reacties verzachten. Wij hebben de macht om onze gemeenschap te steunen. Hier zijn de mogelijke reacties en enkele tips om ermee om te gaan:

Onzekerheid

Tijdens een crisis zijn er idealiter meer vragen dan antwoorden. Het kan onduidelijk zijn welke acties mensen kunnen ondernemen om zichzelf te beschermen. Deze onzekerheid daagt iedereen uit. Om onze angst te verminderen, zoeken we informatie om opties te bepalen en onze overtuigingen te bevestigen of te ontkrachten. Informatie die verontrustend of overweldigend is, kunnen we buiten beschouwing laten.

Wat helpt? **Erken onzekerheid.** Erken en toon empathie voor de onzekerheid van uw publiek en deel met hen het proces dat u gebruikt om meer informatie te krijgen over de zich ontwikkelende situatie. Dit zal mensen helpen hun angst te beheersen. Gebruik uitspraken als: "Ik kan u vandaag niet vertellen wat er ... is, maar ik kan u wel vertellen wat we doen om daar achter te komen. Dit is de eerste stap..."

Vertel hen

- Wat je weet.
- Wat je niet weet.
- Welk proces je gebruikt om antwoorden te krijgen.

In plaats van een belofte te doen die buiten je absolute macht ligt, beloof je iets waar je zeker van kunt zijn. Doe nooit een belofte, tenzij het in je absolute macht ligt om die waar te maken.

Angst, angst en vrees

Tijdens een crisis kunnen mensen in uw gemeenschap angst, bezorgdheid, verwarring en intense angst voelen.

In sommige gevallen kan een waargenomen bedreiging mensen motiveren en helpen de gewenste acties te ondernemen. Maar in andere gevallen kan angst voor het onbekende of angst voor onzekerheid mensen ervan weerhouden actie te ondernemen. Wanneer mensen bang zijn en niet over voldoende informatie beschikken, kunnen zij op ongepaste wijze reageren om de dreiging te vermijden.

Wat helpt? We kunnen helpen door het met empathie te erkennen. Door uitspraken als: "we hebben in onze gemeenschap nog nooit met zo iets te maken gehad en het kan beangstigend zijn." Door een nauwkeurige inschatting van de mate van gevaar weer te geven en actieboodschappen te geven zodat getroffen mensen zich niet hulpeloos voelen.

Hopeloosheid en hulpeloosheid

Volgens psychologisch onderzoek zullen leden van de gemeenschap, als zij hun gevoelens van angst, bezorgdheid, verwarring en vrees tijdens een crisis ongecontroleerd laten groeien, zich waarschijnlijk hopeloos of hulpeloos gaan voelen. Hopeloosheid is het gevoel dat niemand iets kan doen om de situatie te verbeteren. Hulpeloosheid is het gevoel dat mensen hebben dat ze zelf geen macht hebben om hun situatie te verbeteren of zichzelf te beschermen. Als iemand zich hulpeloos voelt om zichzelf te beschermen, kan hij of zij zich mentaal of fysiek terugtrekken. Het vermijden van hopeloosheid is een zeer belangrijk doel tijdens een crisis.

Wat helpt? In plaats van te proberen de emotionele reacties van een gemeenschap op de crisis weg te nemen, helpt u de leden van de gemeenschap hun negatieve gevoelens te beheersen door hen op een actieplan te zetten. Actie ondernemen tijdens een crisis kan

helpen om het gevoel van controle te herstellen en gevoelens van hopeloosheid en hulpeloosheid te overwinnen. U kunt mensen steunen door hen aan te raden acties te ondernemen die constructief zijn en direct verband houden met de crisis waarmee ze geconfronteerd worden. Deze acties kunnen symbolisch zijn, zoals het ophangen van een vlag, of voorbereidend, zoals bloed doneren of een familie check-in plan opstellen. De leden van uw gemeenschap helpen zich gesterkt te voelen en controle te hebben over ten minste enkele delen van hun leven kan ook de angst verminderen.

Ontkenning

Ontkenning verwijst naar de weigering om te erkennen dat er schade dreigt of reeds is opgetreden. Mensen kunnen de boodschap ontvangen en begrijpen, maar zich gedragen alsof het gevaar niet zo groot is als hen wordt verteld. Wanneer mensen twijfelen of een dreiging reëel is, kunnen ze verdere bevestiging zoeken.

Wat helpt? U kunt helpen door de leden van uw gemeenschap verschillende betrouwbare informatiebronnen aan te bieden. Ontkenning kan, althans gedeeltelijk, worden voorkomen of aangepakt met duidelijke, consistente communicatie van een vertrouwde bron.

Vergeet niet dat zowel mensen die rechtstreeks door de crisis worden getroffen als degenen die verwachten door de crisis te worden getroffen, voldoende informatie nodig hebben om hen te helpen hun angst te beheersen en gedragingen te vermijden die de gemeenschap kunnen verdelen.

Goed om te weten: De meesten van ons hebben sterkere psychologische en emotionele reacties op een crisis als die door de mens is veroorzaakt of opgelegd.

3. Zorg voor jezelf en voor anderen tijdens crises

In tijden van crisis is het onze natuurlijke reactie om te gaan zorgen voor onze dierbaren en voor mensen in nood. Zoals beschreven in het vorige hoofdstuk hebben we allemaal automatische reacties op crisissituaties, maar we hebben nog een andere keuze - we kunnen leren reageren omdat crisissituaties zelfs zorgverleners treffen. De studie over de impact van de COVID 19-19 pandemie toonde een toename van het aantal burn-outs, dimensies van emotionele uitputting, depersonalisatie en compassiemoeheid; een vermindering van persoonlijke prestaties; en niveaus van tevredenheid over compassie die vergelijkbaar zijn met die van vóór de pandemie. Om op een duurzame en ondersteunende manier voor anderen te kunnen zorgen, moeten we eerst voor onszelf zorgen en ons bewust zijn van onze hulpbronnen en ons ondersteuningsnetwerk.

3.1. Zorgen voor jezelf in crisissituaties

Terwijl je voor anderen zorgt, is het van vitaal belang om ook op je eigen toestand te letten. Als je gelukkig bent, heb je genoeg energie om anderen gelukkig te maken - op dezelfde manier als je uitgeput, moe en gestrest bent, veroorzaakt je nog meer chaos om je heen. Van zelfzorg is klinisch bewezen dat het angst en depressie vermindert of elimineert, stress vermindert, concentratie verbetert, frustraties en woede minimaliseert, geluk verhoogt, energie verbetert en nog veel meer. Wat de lichamelijke gezondheid betreft, is klinisch bewezen dat zelfzorg

hart- en vaatziekten, beroertes en kanker vermindert. Zorgverleners vergeten echter vaak voor hun eigen gezondheid te zorgen. De langdurige blootstelling aan de traumatische verhalen van cliënten maakt je vatbaar voor compassiemoeheid en is niet altijd gemakkelijk vast te stellen. Compassiemoeheid is een preoccupatie met het absorberen van trauma's en emotionele spanningen van anderen, en dit creëert een secundaire traumatische stress bij de helper. Burnout daarentegen gaat over "versleten" zijn en kan elk beroep treffen. De gevolgen van burnout komen in de loop van de tijd geleidelijk naar voren en zijn gemakkelijk te herkennen aan directe verbanden en stressoren in het werk-en privéleven.

3.2. Triggers voor burn out

Onbehelpzame en ongezonde coping strategieën kunnen aanleiding geven tot burnout:

- Langer werken
- Delegeer niet
- Neem geen pauzes
- Zeg geen nee.
- Gevoelens opkroppen
- Uitstellen en vermijden
- Wees een perfectionist
- Neem werk mee naar huis
- Sociale rechtvaardigheidsvraagstukken aanpakken
- Problemen aanpakken
- Praat er niet over.
- Hobby's uitknijpen

Als u denkt dat u misschien lijdt aan compassiemoeheid, kunt u de [Professional Quality of Life Scale Screening test \(PROQOL\)](#) doen. ProQOL is een zelfbeoordelingstest voor burn-out en compassiemoeheid.

Je mindset speelt een grote rol. Vijf factoren die in verband worden gebracht met compassiemoeheid zijn:

1. Hoge verwachtingen van het werk
2. Idealistische wereldbeelden
3. De opvatting dat zelfzorg egoïstisch is
4. Een gebrek aan sterke persoonlijke grenzen
5. Een over ontwikkeld verantwoordelijkheidsgevoel

3.3. Leer ermee omgaan!

We moeten allemaal leren medelevend te zijn met onszelf en onze reacties. Het volgende kan nuttig zijn om je mindset te veranderen zodat je je beter voelt.

- "Ik zie het goede terwijl ik het slechte accepteer": Mentale veerkracht is onszelf eraan herinneren dat positieve resultaten niet altijd haalbaar zijn.
- "Zelfzorg is essentieel voor geestelijke en lichamelijke gezondheid"
- "It's Okay to Set Compassionate Boundaries" - bepalen wat je wel en niet accepteert voor je welzijn, nee leren zeggen en om hulp vragen.
- AAN EN UIT! Het is je empathie voor anderen die je helpt dit werk te doen. Het is van vitaal belang goed voor je gedachten en gevoelens te zorgen door in de gaten te houden hoe je ze gebruikt. Veerkrachtige werknemers weten hun gevoelens uit te schakelen als ze aan het werk gaan, maar weer aan te zetten als ze uit dienst gaan. Het is een copingstrategie. Het is een manier waarop ze maximale bescherming krijgen terwijl ze werken (uitgeschakeld) en maximale

steun terwijl ze rusten (ingeschakeld). Hoe kun je beter worden in het in- en uitschakelen

1. Schakelen is een bewust proces. Praat tegen jezelf als je schakelt.
2. Gebruik beelden waardoor je je veilig en beschermd voelt (uitschakelen) of verbonden en verzorgd (inschakelen) om je te helpen schakelen.
3. Zoek rituelen die je helpen om te schakelen als je begint en stopt met werken.
4. Adem langzaam en diep om jezelf te kalmeren als je aan een zware klus begint.

3.4. Veerkracht opbouwen

Beth Payne, een expert op het gebied van veerkracht, schrijft dat het opbouwen van je veerkracht een van de beste manieren is om je voor te bereiden op een crisis, omdat veerkrachtige mensen en teams zich beter kunnen aanpassen, flexibeler zijn en beter kunnen samenwerken. Als een noodsituatie langer duurt en we onze veerkracht niet bewust op peil houden, lopen we het risico opgebrand en ineffectief te worden. Hier zijn enkele manieren waarop u tijdens een crisis individuele en teamweerbaarheid kunt opbouwen:

- **Mensen Prioriteit:** De hoogste prioriteit in een noodsituatie is de veiligheid van de teamleden. Neem de tijd om ervoor te zorgen dat iedereen heeft wat hij nodig heeft om zich veilig te voelen.
- **Gebruik uw ondersteunend netwerk:** Neem de tijd om een maaltijd te eten met je familie, te lunchen met een vriend, of telefonisch te chatten met vrienden of familie. Het is gemakkelijk om in beslag genomen te worden door de crisis, maar een paar minuten doorbrengen met uw sociale netwerk (bestaande uit vrienden, familie en collega's) is een waardevolle veerkrachtboost. Slechte sociale steun is in verband gebracht met depressie en eenzaamheid en het is aangetoond dat het de hersenfunctie verandert en het risico op alcoholgebruik, hart- en vaatziekten en depressie verhoogt. Onze sociale steunsystemen omvatten zowel verschillende soorten sociale steun als integratie in verschillende sociale groepen. Deze sociale relaties beïnvloeden zowel onze lichamelijke als onze geestelijke gezondheid. Ze kunnen ons helpen om gezonde keuzes en gewoonten te maken en om met stress om te gaan.
- **Vraag om hulp** Een van de beste manieren om veerkrachtig te blijven tijdens een crisis is de verleiding te weerstaan om te bewijzen hoe vaardig je bent door het alleen te doen. Wees in een vroeg stadium proactief en vraag de hulp die je nodig hebt.
- **Eet, hydrateer en beweeg:** Beperk cafeïne en suiker tot een minimum, want die geven slechts een tijdelijke boost, gevolgd door een aanzienlijke daling van de energie. Als u snacks wilt, neem dan fruit en noten mee in plaats van snoep en chips. Vermijd alcohol omdat het stress maskeert maar niet vermindert. Maak tijd om te bewegen, al is het maar een wandeling van tien minuten.
- **Neem rustpauzes** Hoewel een crisis vaak 24/7 werkdekking vereist, betekent dat niet dat mensen non-stop moeten werken. Ontwikkel werkschema's met tijd voor rustpauzes, maaltijden en ontspanning. Leiders moeten plaatsvervaarders aanwijzen zodat zij ook tijd hebben om te eten, te slapen en te ontspannen.
- **Identificeer doelen** Velen van ons gaan ervan uit dat we weten wat onze doelen zijn tijdens een crisis, maar door die doelen te horen verwoorden, kan ervoor worden

gezorgd dat iedereen dezelfde doelen begrijpt en deelt. Herinner mensen er vaak aan wat jullie gezamenlijke doelen zijn.

- Blijf positief Zoek naar het positieve in alles wat je doet en herinner je collega's er elke dag aan wat voor goeds er is gebeurd. Het is gemakkelijk om je in een crisis op het negatieve te richten, dus verleg je aandacht bewust naar iets positievers.
- Uitgebreid en doeltreffend communiceren is van cruciaal belang in een crisis, aangezien het personeel een gebrek aan informatie zal opvullen met geruchten die vaak erger zijn dan de werkelijkheid.

Moedig humor aan Ook al bevindt u zich in een situatie van leven of dood, toch is er ergens ruimte om plezier te maken en te lachen - zoek het. Zorg ervoor dat u cultureel gevoelig bent wanneer u dit doet.

- Actief problemen oplossen In een crisis is het gemakkelijk om vast te lopen wanneer dingen niet gaan zoals gepland. Werk samen met collega's om problemen te identificeren en oplossingen te vinden.

Doe wat juist is Soms moeten in een crisis regels en voorschriften worden omgebogen om te doen wat juist is. Hoewel u beleid en procedures niet wilt negeren, zullen er momenten zijn waarop ze in strijd zijn met wat juist is.

Onze uitdaging is om onze veerkracht te behouden, zodat we het werk met zorg, energie en mededogen kunnen blijven doen. Hier zijn 10 dingen opgesomd voor elke dag:

1. Slaap genoeg.
2. Krijg genoeg te eten.
3. Doe wat lichte oefeningen.
4. Varieer het werk dat je doet.
5. Doe iets plezierigs.
6. Focus op wat je goed deed.
7. Leer van je fouten.
8. Deel een privé grap.
9. Bidden, mediteren of ontspannen.
10. Steun een collega.
11. Het beoefenen van dankbaarheid is een goede manier om in tijden van crisis, aan het eind van de dag na te denken over waar ik dankbaar voor ben (3 dingen opnoemen, opschrijven)
12. Plannen en herplannen is heel belangrijk, maar rouwen ook. Rouwen -individueel +/- in een groep- om verder te gaan.
13. Geestelijk werk en leren is iets wat zeer goede investeringen voor de toekomst kunnen zijn.

3.5 Tips voor zelf zorg

- Zoek contact met anderen.
- Praat met vrienden en geliefden.
- Erken en accepteer je gevoelens als "normale" reacties op extreme omstandigheden.
- Druk je gevoelens op gepaste wijze uit; houd een dagboek bij om je daarbij te helpen.
- Structureer je tijd.
- Houd zoveel mogelijk vast aan uw gewone schema.
- Neem extra rust en maak tijd om te ontspannen.
- Eet regelmatig uitgebalanceerde maaltijden, zelfs als u geen honger heeft.
- Oefen of neem deel aan een regelmatige fysieke activiteit.
- Stel grote beslissingen of veranderingen in je leven uit.
- Vermijd overmatig gebruik van alcohol of drugs.
- Overweeg professionele begeleiding als de symptomen aanhouden.

3.6. Hoe steun je een vriend in crisis

- Reik uit en breng tijd door met de persoon in crisis.
- Maak tijd om te praten, moedig de persoon aan zijn/haar gevoelens te uiten en luister.
- Respecteer ook de behoefte van de persoon om tijd alleen door te brengen.
- Waar mogelijk helpen met alledaagse taken; boodschappen doen, een maaltijd delen, post ophalen, een huisdier verzorgen, enz.
- Probeer niet valselijk te juichen of "dingen op te lossen".
- Niet oordelend luisteren is een krachtige vorm van steun.
- Help de persoon in contact te komen met ondersteunende hulpbronnen.
Moedig de persoon aan om zo nodig professionele hulp te zoeken
- Zorg goed voor jezelf en ken je eigen grenzen.

4. Wat kunnen burgers doen in crisissituaties

4.1. Actief burgerschap

De term wordt vaak gebruikt om burgers te beschrijven die zich bezighouden met een breed scala aan activiteiten die de democratie bevorderen en in stand houden. Actief burgerschap verwijst meestal naar participatie die respect voor anderen vereist en die niet in strijd is met mensenrechten en democratie. Actieve burgers" zijn burgers die verder kijken dan hun wettelijke basisplichten (bv. een door de staat afgegeven paspoort en de plicht om belasting aan de staat te betalen) en zich verder vrijwillig inzetten voor activiteiten die op een of andere manier het openbare leven van hun woonplaats of gemeenschap beïnvloeden. Dit kan gebeuren via de "civiele" samenleving (burgers die gebruik maken van hun vrijheid om zich te verenigen, gewoonlijk met het doel sociale veranderingen in hun plaats in goede banen te leiden) of de "burgerlijke" samenleving (die zich richt tot de heersende machten of besluitvormers van de gemeenschap). Deze acties omvatten maatschappelijke activiteiten zoals protesteren en petitie verzamelen, gemeenschapsactiviteiten zoals vrijwilligerswerk, en conventioneel politiek engagement zoals stemmen of campagne voeren voor verkiezingen.

De Raad van Europa, Education for Democratic Citizenship (2004) identificeert enkele belangrijke kenmerken van actief burgerschap, zoals:

- Deelname aan de gemeenschap (betrokkenheid bij een vrijwilligersactiviteit of betrokkenheid bij lokale overheidsinstanties)
- Mensen worden in staat gesteld een rol te spelen in de besluiten en processen die hen aangaan, met name in het overheidsbeleid en de dienstverlening.
- kennis van en inzicht in de politieke/sociale/economische context van hun participatie, zodat zij met kennis van zaken beslissingen kunnen nemen
- In staat om beleid of maatregelen en bestaande structuren aan te vechten op basis van beginselen als gelijkheid, inclusiviteit, diversiteit en sociale rechtvaardigheid.

Als verantwoordelijke burger kunt u in tijden van crisis op verschillende manieren actie ondernemen. Maar voordat u in actie komt, zijn er een paar dingen die u moet onthouden:

- Ten eerste, blijf veilig als je anderen ondersteunt.
- Laat familie en vrienden weten wat je doet
- Waar mogelijk anderen ondersteunen via telefoon of videogesprekken
- Neem niet te veel hooi op je vork - pas op dat je mensen niet teleurstelt.
- Laat lokale diensten weten als u werkt met iemand met ernstige problemen
- Volg de gezondheids- en veiligheidsvoorschriften van uw land en het advies van de organisatie om uzelf en de kwetsbare personen waarmee u werkt te beschermen.

U kunt uw organisatie en uw gemeenschap helpen zich voor te bereiden op, te reageren op en te herstellen van een noodsituatie door gebruik te maken van de zes hoofdbeginselen die worden voorgesteld in het handboek voor crisis- en noodrisicocommunicatie (CERC) van de Centres for Disease Control and Prevention:

1. Op de eerste plaats staan
2. Gelijk hebben
3. Geloofwaardig zijn
4. Empathie tonen
5. Actie bevorderen
6. Toon respect

4.2. Activiteiten tijdens de vier fasen van een crisis

Als actief lid van de samenleving willen we allemaal nuttige steun bieden tijdens een crisis. Binnen de verschillende fasen van een crisis zijn er tal van activisten nodig voor verschillende taken. De CERC Rhythm graphic toont de vier fasen van een crisis.



[Crisis- en noodrisicocommunicatie \(CERC\): HET CERC-RITME](#)

De belangrijkste activiteiten van de verschillende fasen staan hieronder vermeld:

Taken tijdens de voorbereiding:

- Ontwikkel partnerschappen en bouw relaties op met organisaties en belanghebbenden in de gemeenschap waarmee u verwacht samen te werken in een reactie.
- Boodschappen opstellen en testen met verschillende bevolkingsgroepen om ervoor te zorgen dat de informatie begrijpelijk en bruikbaar is in een crisis.
- Bereid u voor op de soorten rampen waarmee u waarschijnlijk te maken krijgt.
- Crisiscommunicatieplannen opstellen.
- Woordvoerders selecteren en opleiden.
- Bepaal het goedkeuringsproces voor het vrijgeven van informatie.
- Betrek gemeenschappen bij de paraatheidsplanning: Leer de mensen die u in een noodsituatie zult helpen kennen en laat u kennen. Betrek vertegenwoordigers of leiders van gevestigde organisaties bij uw activiteiten en oefeningen voor paraatheidsplanning.

Taken tijdens het begin:

- In deze fase van acuut gevaar is de prioriteit voor iedereen veiligheid en overleven.
- Geef meteen blijk van empathie.
- Geef eenvoudige uitleg over risico's.
- Bevorder actie. Geef mensen dingen die ze kunnen doen om het risico dat u beschrijft te verminderen en acties om veilig te blijven.

Taken tijdens het onderhoud:

- Ervoor zorgen dat de gemeenschap weet wat de lopende risico's zijn en welke maatregelen zij kunnen nemen om het risico of de schade te beperken.
- Geef meer achtergrondinformatie.
- Leg uit welke verschillende risico's er voor verschillende mensen bestaan.
- Steun van het publiek en samenwerking met de reactie- en herstelinspanningen aanmoedigen.
- Misverstanden, geruchten en onduidelijke feiten aanpakken.

Taken tijdens de afwikkeling:

- Mensen motiveren om actie te ondernemen of waakzaam te blijven.
- De uit de reactie getrokken lessen bespreken, documenteren en delen.
- Evalueer de plannen.

Als u de drang voelt om uw lokale gemeenschap te informeren, zijn er zeer belangrijke en nuttige tips over hoe te communiceren in crisissituaties. De getroffen mensen en degenen die direct gevaar lopen staan klaar om meteen in actie te komen en hebben informatie nodig over de situatie en hoe ze onmiddellijk veilig kunnen blijven. Met effectieve communicatie kunnen we invloed uitoefenen op de manier waarop onze gemeenschap reageert op en herstelt van deze potentieel verwoestende noodsituaties. Hoewel elke gebeurtenis uniek is, zijn sommige stappen van crisiscommunicatie universeel en kunnen ze uw gemeenschap helpen om de meeste noodsituaties effectief aan te pakken.

Stap 1: Controleer de situatie

Stap 2: Voer kennisgevingen uit

Stap 3: Crisisbeoordeling uitvoeren (Crisisplan activeren)

Stap 4: Opdrachten snel organiseren

Stap 5: Informatie voorbereiden en goedkeuringen verkrijgen

Stap 6: Informatie vrijgeven via vooraf afgesproken

kanalen Stap 7: Feedback krijgen en Crisis Evaluatie

uitvoeren Stap 8: Publieke voorlichting geven

Stap 9: Volg de gebeurtenissen

4.3. Voorgestelde sociale acties tijdens de crisis

- Controleer regelmatig uw familieleden
- Controleer regelmatig de mensen om u heen, bijvoorbeeld uw burens.
- Zet een noodoproepketen op binnen uw familie en vrienden.
- Vrijwilligerswerk bij vertrouwde organisaties
- Open een social media platform om te pleiten voor verandering
- Word lid van of maak lokale groepen op sociale media
- Een club of een informele groep oprichten
- Organiseer een inzamelingsactie of donatiecampagne
- Speel uw rol in de strijd tegen nepnieuws
- Begin discussies over de crisis met je collega's
- Volg de updates van uw gemeente
- Steun een van uw favoriete organisaties
- Deel kennis, technologieën en technieken in uw omgeving
- De gemeenschap bewust maken van een belangrijke kwestie en er activiteiten rond organiseren
- Wereldwijd verbinden en samenwerken, bijvoorbeeld: <https://global-Covid.blog>

5. HOE UW GEMEENSCHAP TE ACTIVEREN TIJDENS EEN CRISIS

Om de lokale gemeenschap in een crisis te activeren, is het belangrijk om een continue en actieve relatie met hen te hebben, zelfs in rustige tijden. Aangezien gemeenschapsorganisaties worden opgericht voor lokale gemeenschappen, op initiatief van lokale burgers, zijn zij de meest geloofwaardige vertegenwoordigers van de belangen en zorgen van lokale burgers.

5.1. Hoe bereid je je voor?

Heb een plan!

Om uw gemeenschap te kunnen activeren in kritieke tijden is het essentieel om een plan te hebben. Dit betekent dat het raadzaam is een crisisbeheersingsplan voor uw gemeenschap op te stellen (- afhankelijk van uw status binnen de gemeenschap. Uw crisisbeheersingsplan (CMP) moet aangeven hoe te reageren op een kritieke situatie die het functioneren van uw gemeenschap negatief zou beïnvloeden.

Het belangrijkste onderdeel van een crisisbeheersingsplan is de veiligheid en het welzijn van mensenlevens. Het doel van crisisbeheersing is schade te voorkomen en de gemeenschap zo snel mogelijk weer normaal te laten functioneren, en ervoor te zorgen dat mensen veilig zijn. U moet beslissen welke diensten en activiteiten tijdens een crisis moeten doorgaan en welke nieuwe activiteiten moeten worden uitgevoerd. Dit moet zo snel mogelijk bekend zijn bij de leden van uw gemeenschap. Om hen geïnteresseerd en op de hoogte te houden, vergeet niet om te co-creëren, om de leden van uw gemeenschap bij het planningsproces te betrekken. U kunt dit aangrijpen als een uitstekende gelegenheid om de houding van uw leden in kaart te brengen, uit te zoeken waarom zij inactief zijn. Om een crisismanagementplan op te stellen zijn de volgende stappen nodig. Meer informatie over het schrijven van een crisismanagementplan vindt u in het volgende hoofdstuk.

1. Bepaal het doel van het plan.
2. Identificeer de belanghebbenden.
3. Creëer een hiërarchie voor het delen van informatie over de crisis.
4. Wijs mensen aan om informatiebladen te maken.
5. Voorbeeldcrisisscenario's vaststellen en beoordelen.
6. Veel voorkomende vragen identificeren en beantwoorden.
7. Identificeer potentiële risico's.

Beheer de middelen!

Elke gemeenschap heeft voor de hand liggende en verborgen hulpbronnen die onbekend of ongebruikt zijn en die tijdens een crisis van pas kunnen komen. Het in kaart brengen en plannen van de lokale hulpbronnen (fysieke, menselijke, immateriële, sociale en communautaire en financiële) van uw gemeenschap kan veel tijd besparen. Hulpbronnen van de gemeenschap omvatten mensen, plaatsen, activiteiten en dingen; het kan gaan om bedrijven, organisaties, openbare dienstverleningsinstellingen of individuen in de gemeenschap. Vooraf een inventaris maken van de middelen van uw gemeenschap zou een goede basis zijn voor de crisisplanning.

Als u wilt dat uw gemeenschap snel kan reageren op crisissituaties is het nuttig om een onafhankelijk financieel fonds te hebben met een bepaald doel - om die leden van de gemeenschap te kunnen steunen die het meest door de crisis worden getroffen. In het kader van de gezamenlijke opstelling van het crisisbeheersplan zou de gemeenschap een crisisfonds kunnen oprichten met de donaties van elk lid. Met betrekking tot het crisisfonds is het van cruciaal belang duidelijke regels af te spreken die door alle leden van de gemeenschap worden opgesteld en aanvaard.

Ook het gebruik van open en overdekte ruimten tijdens een crisis moet van tevoren worden gepland. Er moet worden besloten wat waar zal zijn, zodat alle leden van de gemeenschap precies weten waar ze terecht kunnen voor hulp of bijstand. Om helpers te kunnen toewijzen en informatie te hebben over alle leden van uw gemeenschap, moet u een noodcommunicatieplan opstellen waarin u een eerste oproep doet aan één persoon, die vervolgens de volgende persoon belt, enzovoort, zodat alle leden weten wat er gebeurt in geval van nood.

5.2. Principes en vaardigheden

Individueen en organisaties over de hele wereld moesten zich zeer snel aanpassen aan nieuwe manieren van werken. Leaders moesten de manier waarop zij met hun organisaties en teams werkten, veranderen in een zeer moeilijke periode. Voor velen was er weinig begeleiding beschikbaar en zij moesten zich snel aanpassen naarmate de situatie vorderde.

Om een groep mensen in een crisissituatie te leiden zijn er essentiële leidende beginselen die moeten worden gevolgd:

- Organisatieprincipes: Organiseren, Plannen, Anticiperen, Oefenen, Controleren
- Operationele principes: Aarzel niet, neem controle, neem het initiatief, zoek agressief naar informatie, eis nauwkeurigheid, wees bereid je aan te passen, wees grondig...
- Communicatie Principes: Communiceer Feiten, Communiceer met Empathie, Toon verantwoording, Toon de stappen die je neemt.

Om de hierboven beschreven beginselen te kunnen volgen, moeten de begeleiders van groepen mensen in crisissituaties specifieke vaardigheden toepassen. Sommige van deze vaardigheden zijn talenten die in crisissituaties naar boven komen, andere moeten worden aangeleerd:

- Sitatiebewustzijn: u moet de relevantie en volledigheid van de beschikbare informatie beoordelen, anticiperen op de waarschijnlijke gevolgen.
- Improvisatie: je moet snel kunnen beslissen om plannen te wijzigen op basis van de informatie die je uit het situationeel bewustzijn hebt gedistilleerd. Improvisatie gaat hand in hand met creativiteit en aanpassingsvermogen.
- Creativiteit of ruimdenkendheid: u moet een gebeurtenis vanuit meerdere perspectieven kunnen bekijken voordat u beslist over specifieke plannen en oplossingen. Crisisbeheer vereist out-of-the-box denken en creatieve oplossingen.
- Aanpassingsvermogen: je moet op elk moment van koers kunnen veranderen.
- Goed in prioriteiten stellen: u moet een sterk gevoel hebben voor welke kwesties eerst moeten worden aangepakt en waarom, op basis van inzicht in de manier waarop taken en oplossingen met elkaar samenhangen en het cascade-effect van verschillende volgordes.

- Sterke communicator: u moet kunnen communiceren met groepen en individuen in uiteenlopende contexten en situaties, inclusief het vragen om en duidelijk en beknopt delen van belangrijke informatie. U moet de belangrijkste informatie kunnen distilleren en deze met de juiste toon en frequentie presenteren. Hierdoor blijven mensen gefocust op wat belangrijk is.

Om verwarring te voorkomen moeten berichten duidelijk, helder, beknopt en tijdig zijn.

- Goede coördinator: snel samenhangende teams kunnen organiseren die geschikt zijn voor de uit te voeren taken.
- Wendbaarheid: je moet experimenteren, weten dat niet elke oplossing zal werken, iets proberen, ervan leren en het verfijnen.
- Besluitvaardigheid: u moet beslissingen nemen en risico's nemen bij verwarrende, tegenstrijdige en veranderende informatie. U moet snel de juiste beslissingen kunnen nemen in moeilijke omstandigheden. U moet ook in staat zijn om zo nodig gezamenlijke besluitvorming te vergemakkelijken.
- Emotionele intelligentie: u moet de emoties van anderen kunnen onderkennen en die informatie gebruiken om goede beslissingen te nemen en daarover te communiceren. U moet omgaan met het emotionele leven van uw teams door empathie te tonen en hen verbonden te houden met elkaar en met de organisatie. Koelbloedig: u moet kunnen omgaan met stress en kalm en geconcentreerd blijven temidden van de chaos.
- Relatiebeheer: u moet relaties kunnen onderhouden met verschillende groepen mensen.
- Re-evaluatie: in staat en bereid zijn de reactie op noodsituaties te evalueren door herhaaldelijk te vragen: "Hoe doen we het?" en "Wat missen we?".

Het is belangrijk hier te vermelden dat elke leider aandacht moet besteden aan waar hij zich op moet richten - vooral in crisissituaties. Dit concept is volledig uitgelegd door Daniel Goleman, hij definieerde de drie belangrijkste aandachtsgebieden voor leiders.



De drie aandachtsgebieden voor leiders, gedefinieerd door Daniel Goleman

Daniel Goleman legt uit waarom leiders hun bewustzijn op drie niveaus moeten cultiveren en wat ze kunnen doen om deze drie aandachtsgebieden te verbeteren in deze [HBR-video uit 2013](#).

Het begint allemaal met zelfbewustzijn. Voordat de pandemie de vluchten vrijwel stillegde, werd in een van de eerste mededelingen, tijdens de veiligheidsdemonstratie voordat de vlucht begon, de reizigers opgeroepen eerst hun eigen masker op te zetten alvorens anderen te helpen. Hetzelfde geldt voor leiders. Zelfs ervaren leiders hebben hun grenzen en moeten in zichzelf investeren en hun innerlijke focus opbouwen. Zij kunnen hun teams alleen ondersteunen en hun doelen bereiken als zij volledig gecentreerd verschijnen. Leiders moeten voor zichzelf zorgen om voor anderen te kunnen zorgen.

Om effectieve prestaties in een ernstig ontwrichtende crisissituatie te handhaven, zijn er enkele algemene leiderschaps- en managementpraktijken te overwegen. De invoering van een leer- en leiderschapskader biedt organisaties de mogelijkheid hun kostbaarste menselijke hulpbron te ontwikkelen en een leer- en innovatiecultuur tot stand te brengen waarin teams voortdurend samen kunnen leren en waarin creativiteit en innovatie op alle niveaus worden aangemoedigd en gevierd.

Wanneer je een leerplankader voor je gemeenschap creëert om de leden betrokken te houden, is het belangrijk om je te concentreren op de relatie tussen cultuur en volwasseneneducatie. Wanneer leiders en organisatoren van gemeenschappen ook als opvoeders moeten optreden, moeten zij zich ervan bewust zijn dat het deel uitmaken van een cultuur van invloed is op ons leren, herinneren, praten en gedrag. Daarom bepaalt cultuur ook in grote mate de leerstijlen.

Hoewel cultuur ongrijpbaar is, komt zij tot uiting in alles wat men zegt en doet. Daarom moeten volwasseneneducatoren niet alleen creatief en flexibel zijn in hun onderwijs, maar ook een holistische aanpak hanteren om het cultureel bewustzijn en de culturele competentie van volwassen studenten te verbeteren. Het opnemen van op samenwerking gebaseerd teamwerk in het curriculum kan mogelijke negatieve effecten van cultuur minimaliseren. De meeste leerlingen voelen zich veel meer op hun gemak als ze met een paar klasgenoten tegelijk praten dan als ze met de hele klas in gesprek zijn. Door met een paar klasgenoten in dialoog te gaan, hebben individuele leerlingen voldoende tijd om elkaar op een persoonlijk niveau te leren kennen, wat helpt om een leerband op te bouwen die later heel belangrijk kan worden om het leren te ondersteunen. De sterke aanwezigheid van deze band maakt leerlingen bereid verschillen in de groep te tolereren om verlegenheid te voorkomen. Bovendien is deze band tussen groepsleden essentieel voor het begrijpen en waarderen van verschillen tussen leden en voor het verbeteren van het emotionele comfort. Werken met een kleiner aantal mensen stelt individuele leerlingen ook in staat hun aandacht te verleggen van aandacht voor de verschillen die bestaan tussen teamleden.

Om het cultureel bewustzijn en de culturele competentie van elke gemeenschap te verbeteren, is het belangrijkste voor volwasseneneducatoren het vermogen om kritisch na te denken over hun identiteit en culturele perspectieven en zich goed bewust te zijn van de daarmee samenhangende beperkingen van hun onderwijspraktijk. Kritische zelfreflectie is belangrijk voor responsieve volwasseneneducatoren om een positieve culturele identiteit te ontwikkelen en een voorwaarde om cultuur gerelateerde leeractiviteiten eerlijk uit te voeren zonder de dominante cultuur toe te laten aan minderheidsculturen.

6. Manieren om uw lokale gemeenschap te betrekken bij gemeenschappelijke acties in crisissituaties

6.1. Burger- of gemeenschapsbetrokkenheid

Er zijn veel verschillende strategieën om de gemeenschap te betrekken. Wij noemen er hier echter slechts enkele die ambtenaren of leiders helpen een discussie met de mensen in de gemeenschap aan te gaan vóór en tijdens die momenten waarop in korte tijd noodmaatregelen op gemeenschapsniveau moeten worden genomen met onvolledige, nieuwe en mogelijk veranderde informatie.

De volgende engagementstrategieën stellen het publiek in staat zijn visie op het probleem te delen. Om te beslissen wat werkt in de context van de huidige noodsituatie, moet u de voor- en nadelen ervan in overweging nemen.

Strategieën (van minste naar grootste betrokkenheid):

- Social media chat (real time of vaste periode voor commentaar): Facebook of twitter.
- Gemeentelijke conferentie
- Openen van regelmatig geplande officiële functies voor opmerkingen van het publiek (maandelijkse vergadering van de commissaris)
- Speciaal geplande gemeentehuis bijeenkomst.
- De autoriteiten ontmoeten georganiseerde, mogelijk afwijkende groepen op hun terrein.

Er zijn nog een aantal andere instrumenten of technieken die u kunt gebruiken om inspraak te bewerkstelligen. Daartoe behoren in-persoonshulpmiddelen (waarbij sprake is van face-to-face interactie - bijvoorbeeld vergaderingen of workshops) en hulpmiddelen op afstand (waarbij geen sprake is van face-to-face interactie - bijvoorbeeld schriftelijke enquêtes of websites). Deze sectie is opgebouwd rond het fundamentele doel van het instrument:

- [Instrumenten om het publiek te informeren](#) -- technieken die u kunt gebruiken om leden van het publiek de informatie te geven die zij nodig hebben om het project en het besluitvormingsproces te begrijpen.
- [Instrumenten om input te genereren en te verkrijgen](#) -- technieken die u kunt gebruiken om publieke input voor het besluitvormingsproces te verkrijgen
- [Tools for Consensus Building and Agreement-Seeking](#) - technieken die u kunt gebruiken om diverse groepen belanghebbenden samen te brengen om gezamenlijk te leren en beslissingen te nemen.

Als u geïnteresseerd bent in andere instrumenten voor publieksparticipatie die overheidsinstanties kunnen gebruiken om samen te werken met hun gemeenschap, lees dan de Public Participation Guide van het EPA.

6.2. Burgerparticipatie

Organisaties en charismatische personen hebben de kans om hun gemeenschap te betrekken bij de ondersteuning van mensen in nood. Om *lokaal een nieuw initiatief* te starten is *de volgende houding nuttig*:

Maak tijd om de lokale scene te begrijpen, wie er is en hoe dingen gebeuren. Praat met burens, collega's, anderen in de gemeenschap die u misschien kent. Woon buurtworkshops en -vergaderingen bij; neem deel aan lokale groepen om een gevoel te krijgen voor de lokale mensen, de plaats en de context. Welke belangrijke gemeenschapsleiders, organisaties en netwerken zijn nuttig om in het oog te houden?

Wees positief, proactief en oplettend en grijp elke gelegenheid aan om nieuwe mensen en organisaties te ontmoeten. Doe wat u zegt dat u zult doen, dit getuigt van respect en helpt om vertrouwen op te bouwen.

6.3. Lokale burgers inschakelen

Wij moeten allen alles in het werk stellen om meer en meer mensen te helpen om van consumenten die alleen oog hebben voor hun eigen belangen en welzijn over te stappen op bewuste burgers die verantwoordelijkheid nemen voor hun keuzes, hun milieu en hun gemeenschap.

Reeds bestaande **informele groepen en onlinegemeenschappen hebben** een groot potentieel om de behoeften, ideeën en beslissingen van de plaatselijke bevolking op efficiënte wijze te vertegenwoordigen en belangrijke potentiële spelers in de civiele en publieke sector te worden. Maatschappelijke structuren hebben meestal moeite om voldoende deelnemers, activisten en leden aan te trekken voor hun missies en acties.

Co-creatie is een goede manier om de plaatselijke bevolking te betrekken en hun het gevoel te geven dat ze mede-eigenaar zijn van een nieuw project, omdat het een vorm van collaboratieve innovatie is: ideeën worden samen gedeeld en verbeterd, in plaats van voor zichzelf gehouden. Een co-creatieproces kan erg handig zijn omdat het organisaties in staat stelt om:

- een verbinding vinden tussen groepen die normaal niet zouden samenwerken;
- bewustmaking en gevoeligheid voor belangrijke kwesties met bepaalde;
- groepen/individuen;
- een veilige ruimte creëren om te delen;
- een gemeenschappelijk begrip te creëren;
- de creatie van meer gelaagde en genuanceerde tentoonstellingen en evenementen mogelijk maken;
- relaties opbouwen tussen groepen/individuen die veel verder gaan dan een project;
- minderheidsperspectieven te versterken.

Hieronder vindt u de meest nuttige en eenvoudig toe te passen spelletjes, methoden om lokale organisaties en gemeenschappen te ontwikkelen.

Instrumenten voor planning:

- [Strategische planning](#)
- [Toekomstig zoeken](#)
- [Dragon Dreaming](#)
- [Collectieve mindmapping](#)

Hulpmiddelen voor

discussie:

- [Wereldcafé](#)
- [Viskom](#)

Instrumenten voor
probleemoplossing:

- [Wijsheidsraad](#)

Instrumenten voor
besluitvorming:

- [Je stemt tegen](#)
- [Vijf om te vouwen](#)
- [Sterrenbeel](#)

[den spel](#)

- De methode

van de burgerjury

De methode van de burgerjury is een spannende, unieke methode voor democratieopbouw die tegelijkertijd de burgerbetrokkenheid bevordert, een debatcultuur ontwikkelt en de deelnemers uit hun eigen vooroordelen haalt, en hen tegelijkertijd uitnodigt voor een spannend avontuur in de wereld van het proces. Terwijl het de sensibilisering voor democratische waarden, debatten en sociale uitdagingen van vandaag ondersteunt, is de methode van de burgerjury een unieke manier om de lokale bevolking te betrekken bij de beslissing over hun gemeenschap.

De zes stappen van bewonersbetrokkenheid:

1. Overlegvergadering met de vertegenwoordigers van de gemeente of subregio, de actoren en de besluitvormers van het toepassingsprogramma
2. Voorbereiding van de gemeenschapsplanning: vragenlijsten, interviews met de belangrijkste actoren
3. Voorafgaand forum: overlegvergadering met de deskundigen op het terrein (bijvoorbeeld maatschappelijk werkers in het geval van een programma inzake extreme

armoede, gezondheidswerkers in het geval van een programma inzake gezondheidsbevordering, NGO's).

4. Uitvoering van de bevolkingsplanning (minimaal 4 uur durende planningsessie met lokale bewoners)
5. Opleiding voor programmaprofessionals: hoe de gemeenschap bij de planning te betrekken?
6. Evaluatieverslag over de resultaten van de communautaire planning

Als u overweegt uw eigen project voor en in uw lokale gemeenschap te starten, worden de volgende 10 stappen voorgesteld om succes te boeken.

- Stap 1: Zoek uit wat er nodig is in uw gemeenschap.
- Stap 2: Kijk waartoe je in staat bent.
- Stap 3: Stem de behoefte af op de vaardigheden van uw team.
- Stap 4: Ontwikkel een plan.
- Stap 5: Vrijwilligers werven.
- Stap 6: Maak een begroting.
- Stap 7: Maak een tijdlijn.
- Stap 8: Geld verzamelen.

7. Mensen motiveren en inspireren om actief te blijven in tijden van crisis

Veel mensen voelen zich betrokken bij hun buurt en zijn actief betrokken bij activiteiten om de levenskwaliteit te verbeteren. Voor non-profitorganisaties is het echter niet altijd even eenvoudig om hen op lange termijn gemotiveerd te houden.

Mensen voelen zich goed in een omgeving die hun gevoel van eigenwaarde verbetert. Mensen met een hoge mate van gevoel van eigenwaarde zijn mensen die tegelijkertijd aan drie motivationele behoeften voldoen, namelijk: de behoefte aan mede-eigendom, de behoefte aan uniciteit en het gevoel van macht. (McCurley, Lynch, 2000)

- **Mede-eigendom** betekent dat mensen zich ergens mee verbonden voelen, dat ze het gevoel hebben ergens bij te horen, dat ze deel uitmaken van een groep of een organisatie waarmee ze zich kunnen identificeren.
- **Uniciteit** is het gevoel dat een persoon authentiek en uniek is en een combinatie van opmerkelijke kwaliteiten en eigenschappen heeft. U kunt een gevoel van uniciteit

opbouwen door erkenning van de resultaten van het werk van uw teamlid. In een positieve en begripvolle omgeving kunnen mensen zichzelf zijn. Ze kunnen uniek zijn en de steun van de groep voelen.

- **Gevoel van macht** - op een positieve manier betekent het een gevoel van effectiviteit, het gevoel dat men een verandering teweeg kan brengen. Daarom moeten uw teamleden werken aan iets dat zin heeft. Ook al werken zij aan een eenvoudige taak (bv. een mailing), wij moeten hen vertellen welke zin deze taak heeft voor de organisatie en voor de doelgroep en hoe deze samenhangt met andere taken en bereikte resultaten.

Mensen betrokken houden moet een bewuste keuze zijn van de leider en een voortdurende activiteit binnen een team, of het nu in een werkomgeving is of in een informele groep van actieve burgers of vrijwilligers.

Een geweldige manier om uw team gemotiveerd en betrokken te houden is het gebruik van de hierboven beschreven co-creatiemethoden.

De actieve burgers die bereid zijn uit vrije wil en zonder enige vergoeding actie te ondernemen ten behoeve van anderen, worden vrijwilligers genoemd. Als zij zich aansluiten bij een organisatie krijgen zij waarschijnlijk begeleiding en ondersteuning.

De sleutel om vrijwilligers betrokken te houden bij een organisatie is te bepalen wat hen motiveert en hen vervolgens te erkennen, gebaseerd op hun motivaties. Door motivaties te koppelen aan erkenning, erkent u de redenen waarom vrijwilligers betrokken zijn bij uw organisatie en hecht u op een voor de vrijwilliger zinvolle manier waarde aan die betrokkenheid. (Humphrey-Pratt, 2006)

7.1. Tips voor goede erkenning

- **Wees tijdig en spontaan.** Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt om het te zeggen, en hoe minder effectief het compliment wordt. Zeg het nu, in plaats van het te bewaren voor de jaarlijkse erkenningsavond.
- **Wees oprecht.** Als je het niet meent, zeg het dan niet. Als u probeert te bedriegen, zal uw non-verbale communicatie u verraden, en komt u uiteindelijk gekunsteld en geforceerd over.
- **Wees specifiek.** Geef aandacht aan details. Geef precies aan wat de persoon deed dat zo belangrijk was, en waarom. Complimenteer zowel de "kleine" als de "grote" dingen.
- **Versterk het non-verbaal.** Een warm schouderklopje, een knipoog, een glimlach, een instemmend hoofdknikje, opwinding in uw ogen zullen het effect van uw woorden meer dan verdrievoudigen. Het gewenste effect van lof kan worden versterkt (of tenietgedaan) door de manier waarop het wordt gegeven.
- **Doe het vaak.** Erkenning van vrijwilligers moet het hele jaar door, frequent en informeel gebeuren. Begin met vaak "dank je wel" te zeggen!
- **Erken de persoon, niet het werk.** Het is het beste om de erkenning zo te formuleren dat de nadruk ligt op de bijdrage van de persoon en niet op het eindresultaat. "Je hebt geweldig werk geleverd!" in tegenstelling tot "Dit is geweldig werk!".
- **Wees consistent.** Zorg ervoor dat welke normen voor erkenning u ook vaststelt, uw organisatie/instelling ze de komende jaren consequent kan handhaven. Het houden van een vrijwilligersdiner in het ene jaar schept verwachtingen voor toekomstige vrijwilligers.
- **Pas het aan.** Door elk van uw vrijwilligers en hun interesses te leren kennen, leert u hoe u elk individu het best kunt erkennen en hem of haar een speciaal gevoel kunt geven. (Gids voor Vrijwilligerswaardering, Lip, 2005)

Enkele ideeën en tips voor de erkenning van vrijwilligers (Mc Curley, Lynch, 2005): Dagelijkse middelen om erkenning te geven:

- "Bedankt" zeggen.
- Tegen vrijwilligers zeggen "Je hebt het geweldig gedaan".
- Stel voor dat vrijwilligers met je mee gaan koffie drinken.
- Naar hun mening vragen.
- Vrijwilligers begroeten als ze 's morgens komen.

- Interesse tonen in hun persoonlijke interesse.
- Glimlachen als je ze ziet.
- Over hen opscheppen tegen je baas (in hun aanwezigheid).
- Kleine bedankbriefjes aan hen schrijven.
- Een verfrissing met vrijwilligers na de activiteiten.
- Iets positiefs zeggen over de persoonlijke kwaliteit van een vrijwilliger.
- Een vrijwilliger vertellen wat er in de organisatie is gebeurd sinds hun laatste bezoek.

Tussentijdse middelen voor erkenning:

- Vrijwilligers meenemen voor de lunch.
- Voedsel proeven op vrijwilligersbijeenkomsten.
- Vrijwilligers hun naam laten zetten op de producten die ze maakten.
- Een aanbevelingsbrief schrijven.
- Vrijwilligers inzetten in belangrijke taakgroepen of comités.
- Het plaatsen van grafische weergaven, die hun vooruitgang ten opzichte van de doelstellingen tonen.
- Belangrijke medewerkers bij naam noemen in uw statusrapport aan het management.
- Vrijwilligers uitnodigen om hun resultaten te presenteren.
- Vrijwilligers toestemming geven om naar seminars, conventies of professionele bijeenkomsten te gaan.
- Artikelen schrijven over hun prestaties voor nieuwsbrieven of kranten.
- De werkplek van een vrijwilliger versieren op zijn verjaardag.
- Het vieren van de belangrijkste prestaties van een vrijwilliger.
- Vrijwilligers uw organisatie laten vertegenwoordigen op belangrijke vergaderingen.
- Het maken van speciale petten, shirts, tassen, agenda's
- Vrijwilligers aanmoedigen om een artikel te schrijven over een prestatie in hun vrijwilligerswerk.
- Uitreiking van de plaquette of het certificaat voor de meest verbeterde resultaten (of een andere titel naar keuze).
- Vrijwilligers kopen goede apparatuur voor hun taken.
- Een foto van een vrijwilliger in de krant of online voor een uitzonderlijke prestatie.
- Een vrijwilliger extra verantwoordelijkheden en een nieuwe titel geven.
- Het huren van krantenruimte om vrijwilligers te bedanken.
- Vak voor suggesties en aanbevelingen.

Grappige briefjes tijdens stressvolle tijden, uitstapjes, netwerkmogelijkheden

REFERENTIES

American Psychiatric Association (2013). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (5th ed.). Arlington, VA: American Psychiatric Publishing. pp. 271-80. ISBN 978-0-89042-555-8.

Benight CC, Bandura A. (2004) Sociaal cognitieve theorie van posttraumatisch herstel: De rol van waargenomen zelfeffectiviteit. Gedragsonderzoek en therapie, 42(10), 1129-1148.

Beth Hudnall Stamm, 2009-2012. Professionele levenskwaliteit: Compassion Satisfaction and Fatigue Version 5 (ProQOL). ©

Bisson JI, Cosgrove S, Lewis C, Robert NP (2015). 'Posttraumatische stressstoornis'. BMJ. 351: h6161. doi:10.1136/bmj.h6161. PMC 4663500. PMID 26611143.

Brozmanová GA, Frimmerová A, Šolcová J. STEP-BY-STEP GUIDEBOOK: HOE ZET JE VRIJWILLIGERSPROGRAMMA'S OP IN SOCIALE INSTELLINGEN, 66-69; 2019. Op 17/09/2022 ontleend aan:

<https://sovol.files.wordpress.com>

Cabrini University. Omgaan met crisis. Op 22/09/2022 ontleend aan:
<https://www.cabrini.edu/about/departments/counseling/counseling-resources/coping-with-crisis>

CERC - Crisis + Emergency Risk Communication (2019). Psychologie van een crisis. Op 23/09/2022 ontleend aan:
https://emergency.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc_engaging_the_community_with_credibility.pdf

CERC: Inleiding, Op 21/09/2022 ontleend aan:
https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC_Introduction.pdf

Cromo Foundation: Az Állampolgári Tanács módszerről, 28.09.2022.

EPA's Public Participation Guide. Op 29/09/2022 ontleend aan:
<https://www.epa.gov/international-cooperation/public-participation-guide-resources>

Fabac T, Hauser M, Bere D, Pinteá C, Bobiș D, Nae P, Lissowska-Lewkowicz A, Walas A, Meggyesfalvi B, Hadrévy BC, Brozmanová GA, Šolcová J.(2022) Service-Learning in Youth Work - training for youth workers en handboek voor trainers Op 17/09/2022 ontleend aan: <http://eduvol.eu/outputs/service-leren-in-jeugdwerk-training-voor-jeugdwerkers-en-handboek-voor-trainers>

Finse Rode Kruis (2019). Psychologie van een crisis. Op 12/09/2022 ontleend aan:
<https://www.redcross.fi/get-help-and-support/psychological-first-aid/recognise-crisis-reactions/>

Gain B, Kieck E. (2021) Managing organizational performance in Customs during a crisis period, Retrieved on 30/09/2022 from: <https://blogs.worldbank.org/trade/managing-organizational-performance-customs-during-crisis-period>.

Hudnall Stamm B, Ph.D., ProQOL.org en Idaho State University Craig Higson-Smith, M.A., South African Institute of Traumatic Stress Amy C. Hudnall, M.A., ProQOL.org en Appalachian State University Henry E. Stamm, Ph.D., ProQOL.org, Coping with crisis, Retrieved on 21/09/2022 from: <https://www.cabrini.edu/about/departments/counseling/counseling-resources/coping-with-crisis>

Lluch C, Galiana L, Doménech P, Sansó N, Taylor A. The Impact of the COVID 19-19 Pandemic on Burnout, Compassion Fatigue, and Compassion Satisfaction in Healthcare Personnel: A Systematic Review of the Literature Published during the First Year of the Pandemic, Psychology of a Crisis. Op 27/09/2022 ontleend aan:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8872521/#B2-gezondheidszorg-10-00364>

Novac A. Traumatische stress en menselijk gedrag. Psychiatric Times [online] 2001 Apr; 18(4). 2019). Psychologie van een crisis. Op 26/09/2022 ontleend aan:

<http://www.psychiatrytimes.com/dissociative-identity-disorder/traumatic-stress-andhuman-behavior>

Payne B, How to Stay Resilient in a Crisis, Retrieved on 27/09/2022 from:<https://payneresilience.com/>

Reynolds BJ. Principles to enable leaders to navigate the harsh realities of crisis and risk communication. J Bus Contin Emer Plan (2010) Jul;4(3):262-73.

Roberts, AR. Een overzicht van crisistheorie en interventiemodel. In Crisisinterventie Handboek: Beoordeling, behandeling en onderzoek. 4e editie. New York: Oxford University Press; 2015.

Sareen J. Posttraumatische stressstoornis bij volwassenen: impact, comorbiditeit, risicofactoren en behandeling. Can J Psychiatry. 2014;59(9):460-7. doi:10.1177/070674371405900902

Takeawaytoolkit door Robert Bosch Foundation Civil Society Cluster in Berlijn, juni, 2018. Op 17/09/2022 ontleend aan: <https://sites.google.com/view/takeawaytoolkit/tools>

Yelich Biniecki SM. Kang H., Examining Adult Learning Through the Lens of Culture: A U.S. Perspective, https://www.researchgate.net/publication/280101594_Examining_Adult_Learning_Through_the_Lens_of_Culture_A_US_Perspective/link/568d43df08aeaa1481ae460c/download.

BEELDEN

www.emergency.cdc.gov CERC Maatschappelijke betrokkenheid

<https://mag.wcoomd.org/magazine/wco-news-95-june-2021/managing-organizational-performance-in-een-crisisperiode/>

https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.celestialpeach.com%2Fblog%2Fcultural-iceberg-culturele-waardering&psig=AOvVaw3N0H6MMQL_U55zfNcnsQ09&ust=1668506692661000&source=images&cd=vfe&ved=0CA8QjRxqFwoTCKiy3_a1rfsCFQAAAdAAABAE

MODULE 3: CRISISBEHEER VOOR GEMEENSCHAPPEN - STAP VOOR STAP

Een groot voordeel van het Crestart-project in termen van suggesties voor crisisbeheersing voor gemeenschappen is dat het projectpartnerschap organisaties omvat uit vier EU-landen met verschillende sociaaleconomische achtergronden, culturen, relaties en ontwikkeling van lokale gemeenschappen en betrokkenheid van de overheid bij zelfbestuur en het openbare leven. Dit alles, alsmede het onderzoek dat wij hebben verricht, stelt ons in staat een breder beeld en een bredere ervaring te krijgen, zodat wij dergelijke Bottom up Crisis Management for Communities richtsnoeren en instrumenten kunnen voorstellen die aan verschillende behoeften beantwoorden en in uiteenlopende lokale gemeenschappen kunnen worden toegepast.

Voor de behoeften van het huidige Bottom up Crisis Management for Communities Plan definiëren wij de volgende veronderstellingen over veranderingsbevordering, crisisstadia en hoogtepunten van de aanpak.

In tijden van crisis zijn alle inspanningen gericht op het bevorderen van een kwalitatieve verandering van een kwetsbare positie van uw gemeenschap naar een andere, betere positie. In het algemeen verwijzen alle gemeenschapsinterventies naar acties die sociale problemen aanpakken. Ze worden uitgevoerd in buurten, gemeenschappen of andere openbare lokale plaatsen. Met dit begrip is gemeenschapsinterventie een doelbewuste actie om verandering te bevorderen op het gebied van gemeenschapsproblemen. Het komt op verschillende manieren tot uiting, afhankelijk van de behoeften en belangen van de gemeenschap.

1. Crisisstadia

Een crisissituatie omvat een opeenvolging van gebeurtenissen die gemeenschappen van "evenwicht naar onevenwicht en weer terug" leidt (Golan, 1978). Een crisis kan soms onvoorspelbaar zijn, maar alle crises volgen min of meer hetzelfde patroon dat doorgaans vier componenten omvat.



1.1. Pre-crisis fase

Deze eerste fase vindt plaats voordat de crisis zelf toeslaat. In veel gevallen verloopt deze pre-crisisfase als elke andere dag. Sommige crises - cyberaanvallen, natuurrampen, auto-ongelukken - kunnen elk moment plaatsvinden, zonder enige waarschuwing vooraf.

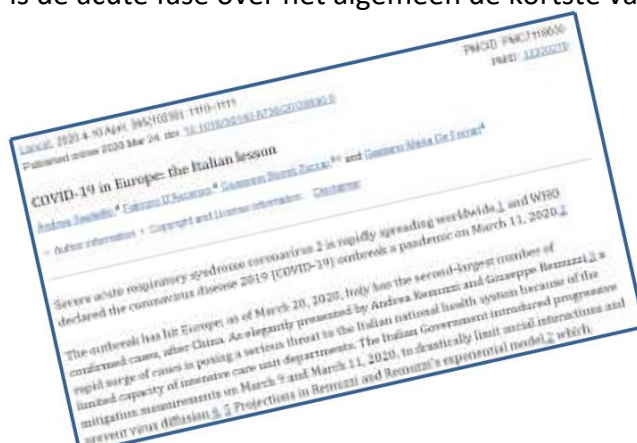
Bij Covid bijvoorbeeld kunnen we aannemen dat de pre-crisisfase begon met de aankondiging van gevallen van het Coronavirus in China en het enorme aantal mensen dat daar door het virus werd getroffen.

Wat te doen tijdens de pre-crisis fase: Uzelf/uw team voorbereiden en beperken. Als u voelt dat er een crisis op komst is, is het nu een prioriteit om een crisisplan te ontwikkelen als u er nog geen hebt. Wat wordt uw crisiscommunicatiestrategie als u dringende informatie moet communiceren? Hoe blijft de gemeenschap verbonden om hun veiligheid en welzijn te garanderen? Als u de antwoorden op deze vragen nu kent - vóór de crisis - kunt u ervoor zorgen dat u niet geschokt bent als de crisis uitbreekt. In dit stadium moeten ook potentiële bedreigingen en risico's proactief in de gaten worden gehouden.

Deze fase is ook het moment om uw netwerk van belanghebbenden en potentiële vrijwilligers op te bouwen/te controleren.

1.2. Crisisfase - ook bekend als de acute fase

Dit is het "point of no return" waar een crisis zich voordoet en we die niet kunnen voorkomen. Nu moet de nadruk liggen op risicobeoordeling, zodat u snel kunt reageren en de gevolgen van de gebeurtenis kunt beperken. Hoewel het vaak de meest intense fase is, is de acute fase over het algemeen de kortste van de vier fasen.



Bijvoorbeeld: toen Covid voor het eerst agressief Europa binnendrong, ging de wereld van de pre-crisis naar de crisisfase - de pandemie begon.



Wat te doen tijdens de crisisfase: het eerste doel is de situatie te beoordelen, waarbij drie belangrijke vragen moeten worden beantwoord:

- Wat is de specifieke dreiging of crisis?
- Wie is betrokken of loopt risico?
- Welk reactieplan moeten we activeren?

Zodra is vastgesteld wat de crisis is, wie zal worden getroffen en welk plan nodig is, moet u alle leden van de gemeenschap die gevaar lopen, waarschuwen en beschermen (indien mogelijk). Het is van cruciaal belang om snel kennisgevingen te versturen via meerdere en verschillende communicatiekanalen - zoals media, sociale media, e-mails van de gemeenschap, tekstberichten, maar ook telefoongesprekken en persoonlijke kennisgevingen, rekening houdend met het feit dat sommige mensen geen toegang hebben of niet met elektronica kunnen werken.

1.3. Antwoordfase

De crisis komt in de responsfase en wij moeten de middelen toewijzen die nodig zijn om de noodsituatie aan te pakken, zodat het crisisteam in actie komt.

Deze fase kan korter of langer duren, afhankelijk van het soort crisis. Sommige gebeurtenissen, zoals een stroomstoring door een storm, kunnen een paar dagen duren. Andere, zoals een pandemie, kunnen veel langer duren. Niemand kon voorspellen dat de wereld meer dan twee jaar later nog steeds zou reageren op de COVID-19-pandemie.

Voorbeeld: Verschillende antwoorden van de wereld op de Covid-pandemie en de negatieve gevolgen ervan

Covid-19 vaccine: First Lincolnshire patients gets jab

24 November 2020



An 84-year-old retired NHS worker was the first person in Lincolnshire to

First Person: The power of art in a time of coronavirus crisis



11 April 2020 (week)

An NHS musician's concert, performed from government offices, had become one of the highlights of the nation's lockdown. The BBC's First Person series will be back on April 11, a professional musician who will lead from the front in using his talent to help others through the crisis.

f t i

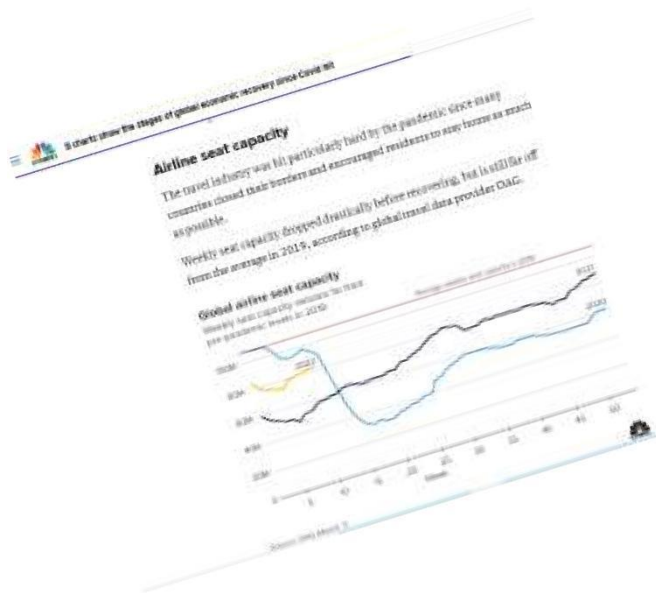
RELATED STORIES

First Person: The power of art in a time of coronavirus crisis

Wat te doen tijdens de reactiefase: Actie ondernemen en omgaan met de gevolgen van de crisis, proberen om ten minste op sommige gebieden die van u afhankelijk zijn de controle over te nemen. Het is belangrijk voor ogen te houden dat in deze fase, in langdurige situaties waarin de regering(en) niet in staat is/zijn toezicht te houden en steun te sturen naar elk noodpunt, het delegeren van verantwoordelijkheden of een snelle besluitvorming door lokale gemeenschapsorganisaties/actieve burgers de crisisrespons zeer doeltreffend kan maken - de crisisresponsteams zullen helpen de situatie doeltreffend te beheersen en extra risico's op lokaal niveau te beperken.

1.4. Fase na de crisis

In dit stadium kan de crisis als voorbij worden beschouwd en gaat u van het crisismanagement terug naar het gewone dagelijkse leven. Afhankelijk van het soort crisis kan deze laatste fase van crisisoplossing dagen, weken of zelfs maanden duren.



Voorbeeld: De wereld herstelt zich langzaam na de Covid pandemie. Sommige gebieden van ons leven kunnen sneller weer "normaal" worden, andere zullen dat veel langzamer doen, en sommige gebieden zullen nooit meer hetzelfde zijn.



Wat te doen tijdens de post-crisisfase: de schade herstellen, evalueren en herstellen zodat de gemeenschap zo dicht mogelijk bij het normale leven kan terugkeren. In deze fase moet ook rekening worden gehouden met de eventuele gevolgen van de crisis voor het welzijn van de gemeenschap en haar leden. Er moet voor hen worden gezorgd en hun terugkeer naar het leven moet worden ondersteund door de gemeenschap, de administratie en specialisten.

Het crisisresponsteam moet de reactie van uw lokale gemeenschap op de crisis beoordelen. Nadat u de doeltreffendheid van uw reactie hebt geëvalueerd, kunnen uw strategie en plan worden aangepast en bijgesteld.

Dit is het moment waarop uw crisiscyclus teruggaat naar het eerste, pre-crisisstadium en u begint de huidige wereldomgeving en het leven in de gaten te houden en uw gemeenschap voor te bereiden op een eventuele volgende toekomstige crisis.

Door uw eerste stappen in crisisbeheer op het niveau van de lokale gemeenschap te zetten, zult u steeds beter in staat zijn verschillende crisissituaties te overwinnen en uw dierbaren, vrienden en de hele lokale samenleving op een geweldige manier te ondersteunen. Als u weet dat de levenscyclus van een crisis zich in vier verschillende fasen ontwikkelt, kunt u een effectief crisisbeheersingsplan ontwikkelen dat uw leven beschermt. Met een beter begrip van de vier fasen van een crisis - pre-crisis, crisis, reactie en herstel - zult u kunnen vaststellen in welke fase u zich bevindt en zullen u en uw crisisteam beter zijn toegerust om uw acties en beslissingen op de beste manier af te stemmen.

-Ben je bewust van je aanpak

Een crisis komt en eindigt meestal niet in één moment. Het is een proces dat zijn begin en verloop heeft in een bepaalde periode, alsmede een aantal gevolgen na de crisis die veel langer kunnen duren dan verwacht. Er zijn een paar strategische punten die belangrijk zijn voor een succesvol crisisbeheer, namelijk

1. Stel zo snel mogelijk een crisismanagementteam samen
2. Wees je bewust van de feiten - die spreken duidelijker en zijn op zichzelf belangrijk
3. Wees objectief maar positief
4. Laat geen geruchten en paniek toe
5. Verantwoordelijkheden delegeren
6. De communicatie moet verschillende doelgroepen bereiken
7. Wees "hier" en "nu"
8. Blijf geconcentreerd.
9. Regelmatig zichzelf evalueren
10. Herlees je doelen
11. De verschillende belanghebbenden zoveel mogelijk betrekken

Bij het plannen van noodprocedures is het belangrijk te doen alsof deze situaties zich zeker zullen voordoen, in plaats van te hopen dat dat niet het geval zal zijn.



De dagen van struisvogelpolitiek - de kop in het zand steken en hopen dat het probleem verdwijnt - zijn

voorbij.¹ De proactieve houding ten opzichte van noodplannen zal uw gemeenschap veilig houden. De beste manier om te beginnen met het plannen voor deze noodsituaties en waarom een crisisbeheersplan voor gemeenschappen

2. Bottom-up crisisbeheersing voor gemeenschappen



The Bottom up Crisis Management Plan creates a base to minimize harm over local communities as much as possible.

Lokale gemeenschappen hebben een crisisbeheersingsplan nodig om voorbereid te zijn op verschillende noodsituaties. Wij hebben een gebruikersvriendelijk, stap-voor-stap activiteitenplan ontwikkeld voor de ontwikkeling van een crisisbeheersingsplan dat gemakkelijk in verschillende situaties kan worden toegepast.

Het crisisbeheersingsplan (CMP) moet beschrijven hoe de lokale gemeenschap en de verschillende belanghebbenden op een crisis moeten reageren, met inbegrip van wie erbij betrokken wordt en wat zij zullen doen. Het streeft ernaar de schade tot een minimum te beperken en het normale leven zo spoedig mogelijk te herstellen.

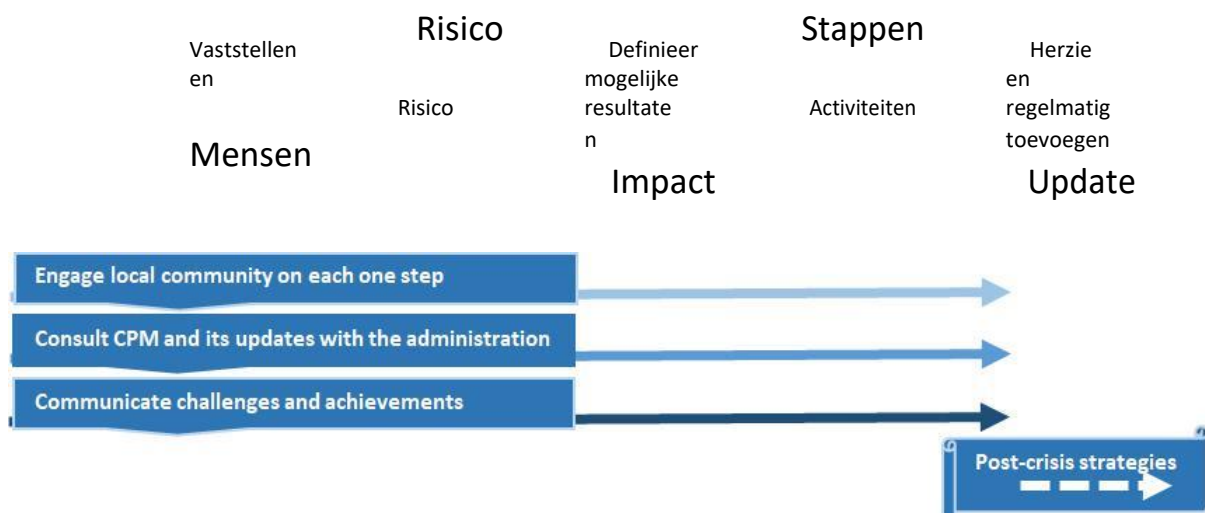
Crisissen zijn er in vele vormen, maar over het algemeen bedreigen zij het welzijn, het dagelijks leven, de financiën, enz. van onze gemeenschappen. Sommige crises brengen levens, gezondheid en veiligheid in gevaar. Het crisisbeheersplan is een essentieel onderdeel van het crisisbeheer. Het moet ervoor zorgen dat uit alle informatie, gegevens en speculaties die worden rondgestrooid, de leden van de gemeenschap betrouwbare informatie krijgen. Bovendien is er geen manier om precies te weten wanneer een crisis zal eindigen, dus het uitvoeren van een basisrisicoanalyse kan u een algemeen idee geven van de potentiële bedreigingen waarmee uw gemeenschap kan worden geconfronteerd.

Het plan schetst hoe uw gemeenschap zal reageren als zich een crisis voordoet. Uw plan moet vaststellen:

- wie en hoe actie zal ondernemen;
- wat hun rol zal zijn;
- wat, wanneer, en hoe te communiceren met uw gemeenschap, administratie, breder publiek.

Het crisisbeheersingsplan is een document waarnaar het crisisbeheersingsteam kan verwijzen en dat het regelmatig kan bijwerken. Er zijn verschillende manieren om een plan te maken, maar bij een crisis die de gemeenschap op verschillende niveaus en manieren raakt, stellen wij voor een checklist te maken, omdat die gemakkelijk, hanteerbaar en begrijpelijk is. Wanneer een probleem zich voordoet of wordt opgelost, kan het team afvinken welke punten moeten worden gedaan om op de crisis te reageren of een stadium markeren dat is bereikt.

Hoe groot en ernstig de crisis ook is, verdeel uw crisisbeheersingsplan in kleine, gemakkelijke en mogelijke stappen.



2.1. Stel een team samen - identificeer uw crisisleiderschap

De eerste stap die gedaan moet worden - nog voordat u de eerste stappen kunt zetten in de crisisbeheersingsplanning - is het kiezen van een team van actieve mensen om mee samen te werken tijdens het crisisbeheersingsproces. De selectieprocedure moet open en transparant zijn voor elk lid van de gemeenschap. In het team moeten ook mensen zitten die tijdens een crisis in actie komen. Dit team moet vanaf het begin van de crisisbeheersplanning samenwerken, zodat iedereen de taken, de risico's, de voor- en nadelen van uw crisisstrategie, plan en acties kent, en weet wie de andere betrokkenen zijn - partners, vrijwilligers, organisaties, bestuur, burgers. De verdeling van taken en verantwoordelijkheden is cruciaal en moet min of meer op vrijwillige basis gebeuren. Nadat het team is geselecteerd, moet het worden voorgesteld aan de plaatselijke gemeenschap, zodat iedereen weet wie wie is en hoe contact met hen kan worden opgenomen. Je moet samen plannen maken en achter het plan en de uitvoering ervan staan.

2.1.1. Rollen

Het crisismanagementteam is essentieel voor een goede opzet en een juiste uitvoering van het GVB. Het moet de belangrijkste interventiegebieden van het plan als volgt bestrijken:

- Teamleider,
- Coördinatoren van de activiteiten,
- PR- en noodcommunicatiecoördinator,
- Coördinator van het netwerk van belanghebbenden,
- Risicobeheer, actualisering van het CMP en evaluatiecoördinator,
- Platformcoördinator (en zo mogelijk onderhoud), enz.

Afhankelijk van de omvang van de plaatselijke gemeenschap kan het crisisbeheersingsteam uit een verschillend aantal leden bestaan, maar als het team compact is, zal het veel gemakkelijker zijn voor hen om te communiceren en informatie te delen.

2.2. Sjabloon voor crisismanagementplan

Een template voor een crisismanagementplan is een herhaalbare agenda die uw crisismanagementteam zal gebruiken om onverwachte noodsituaties en andere belangrijke situaties op te sporen die het leven in uw gemeenschap negatief kunnen beïnvloeden. De template moet belangrijke details en stappen bevatten. De informatie moet zo duidelijk en goed uitgelegd zijn dat iedereen weet wat te doen als en wanneer zich een crisis voordoet.

U moet het CMP-sjabloon ontwikkelen:

- voor de specifieke behoeften van uw team en gemeenschap op een manier die gericht is op de oplossing van een bepaalde situatie - niet elke crisis is hetzelfde, en het is belangrijk dat u uw plan ontwerpt voor de noodsituatie in kwestie.
- die gemakkelijk kan worden gevolgd door mensen met verschillende achtergronden, omdat u niet weet wie van uw gemeenschap zich vrijwillig zal aanmelden om deel uit te maken van het crisismanagementteam. Er zijn verschillende manieren om een crisisbeheersingssjabloon te maken, maar hier stellen wij voor een basissjabloon te gebruiken om veel verschillende specifieke plannen te maken voor unieke situaties.

- Activeringsprotocol - een document dat beschrijft wat er moet gebeuren voordat een crisisbeheersingsteam het crisisbeheersingsplan activeert - welke situaties, lijst van factoren, enz. Dit is een reeks afhankelijkheden die zich moeten voordoen voordat het plan van start gaat.
- Rollen - het is gemakkelijk om in de chaos van een crisis essentiële taken te vergeten. Vanaf het begin van de pre-crisisfase moeten alle teamrollen van tevoren worden toegewezen en moet er back-up personeel worden aangewezen.
- Risicoregister - schetst alle potentiële risico's waarmee uw gemeenschap kan worden geconfronteerd. Afhankelijk van de potentiële crisis waarvoor u plannen maakt, kan een risicoanalyse u helpen bepalen hoe waarschijnlijk het is dat deze gebeurtenis zich voordoet.
Contactlijst voor noodgevallen - relevante contactinformatie voor zowel leden van het crisismanagementteam binnen uw organisatie, maar ook met lokale hulpverleners zoals de brandweer, gifbestrijding of andere belangrijke instanties.
- Reactieprocedures - de stappen die uw team tijdens een crisis zal nemen zodra aan het activeringsprotocol is voldaan.
- Communicatiestrategie - het communicatieplan dat uw team ontwikkelt om vast te leggen hoe u tijdens een noodsituatie zult communiceren met zowel interne communicatie als externe communicatie naar externe belanghebbenden.

2.3. Risico beoordelen

Het planningsproces begint met het inventariseren en evalueren van verschillende risico's waarmee uw gemeenschap kan worden geconfronteerd. Dit kan gebeuren als brainstormsessies of discussiereeksen binnen het crisisbeheersingsteam en met een breder publiek (om de gemeenschap in een vroeg stadium bij deze activiteiten te betrekken).

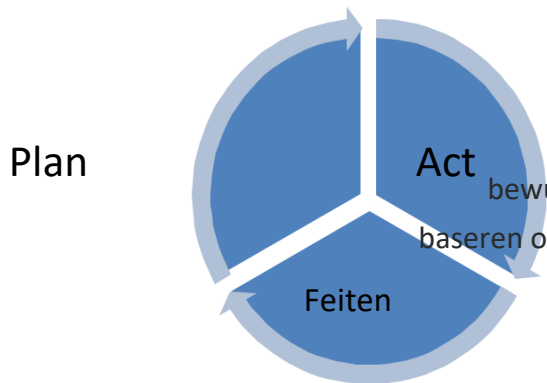
Deze activiteit moet als rol en verantwoordelijkheid worden toegewezen aan het teamlid/de teamleden - voor het registreren van alle vooraf gedefinieerde risico's en het regelmatig bijwerken ervan. Dit kan helpen om de waarschijnlijkheid van het optreden van risico's vast te stellen en te analyseren en kan vertragingen in de voortgang voorkomen en zich voorbereiden op mogelijke tegenslagen. Het kan ook helpen om te visualiseren welke risico's het meest waarschijnlijk zullen optreden, zodat u een reactie op deze risico's kunt plannen.

2.4. De gevolgen voor de plaatselijke gemeenschap bepalen

Zodra u de zeer waarschijnlijke risico's hebt vastgesteld die uw gemeenschap zouden kunnen treffen, bepaalt u met de hulp van uw crisisteam de impact van deze risico's. Elk risico kan verschillende gevolgen hebben, dus het is belangrijk om ze afzonderlijk te analyseren. Mogelijke gevolgen voor de gemeenschap kunnen zijn: sociale uitsluiting, weinig of geen toegang tot sociale en gezondheidsdiensten, gezondheidsproblemen, gebrek aan sociale contacten, inkomensverlies, enz.

2.5. De reactie plannen

Neem elk risico dat u hebt vastgesteld en bepaal welke specifieke acties het crisismanagementteam moet ondernemen om op de dreiging te reageren als die zich voordoet.



In tijden van crisis is het niet alleen belangrijk dat onze aanpak proactief is, maar ook doeltreffend. De sleutel tot verbetering van de doeltreffendheid is zich

bewust te zijn van de huidige stappen en de volgende stappen te baseren op voortdurende bewijzen.

2.6. Herziening en bijwerking

Zodra het crisisbeheersingsplan klaar is, moet het meer zijn dan een schriftelijke of mondelinge strategie. Werk het regelmatig bij omdat potentiële risico's met de tijd kunnen veranderen. Het moet ook de manier bevatten om samen te werken met belangrijke belanghebbenden, zodat iedereen begrijpt wat te doen en wanneer.

3. De crisis aanpakken: stappen van effectieve crisiscommunicatie

Verkeerde of slechte communicatie kan veel schade veroorzaken en in plaats van te helpen de crisis te boven te komen, kan het problemen tegenhouden of zelfs creëren - tussen het crisisbeheerteam en de lokale gemeenschap, binnen de gemeenschap zelf en tussen de lokale gemeenschap en externe actoren. Bij gebrek aan adequate interne en externe communicatie:

- De reacties van de gemeenschap zullen afbreken.
- Belanghebbenden zullen niet weten wat er gebeurt en snel verward, chaotisch en zelfs negatief reageren.
- De tijd die nodig is om de kwestie volledig op te lossen zal worden verlengd, vaak op dramatische wijze.
- De gevolgen voor het imago van de gemeenschap kunnen negatief zijn en de leden van de lokale gemeenschap kunnen ernstig gedemotiveerd raken.

De basisstappen van effectieve crisiscommunicatie zijn niet moeilijk, maar ze vereisen planning en regelmatige besprekingen in het crisismanagementteam. Communicatiestrategieën zijn een kritiek aspect van crisismanagement dat denkwerk en voorbereiding vereist. Tijdens een crisissituatie kan reactieve berichtgeving meer kwaad dan goed doen. Als het gaat om effectieve communicatie, heeft elke fase van een crisis een iets andere aanpak nodig:

3.1. Pre-crisis: Laat zien dat u er klaar voor bent en goed op de hoogte bent

De gemeenschap moet op de hoogte zijn van uw gereedheid en van de stappen die u van plan bent te nemen voordat een crisis zich werkelijk voordoet. Communiceer uw plannen met verschillende belanghebbenden, vraag om feedback en pas uw plannen zo nodig aan.

3.2. Crisis: Waarschuw uw team

Op het moment dat onze gemeenschap geconfronteerd wordt met de crisisfase is het tijd om de lokale gemeenschap te waarschuwen voor de feiten en het gevaar. Het gebruik van alle informatiekkanalen is een effectieve manier om zoveel mogelijk leden van de gemeenschap te bereiken.

3.3. Reactie: Regelmatig bijgewerkte informatie doorgeven

In de responsfase moet de communicatie regelmatig worden verspreid naarmate de crisis zich ontwikkelt. Alle aanpassingen/updates van het crisisbeheersplan moeten onmiddellijk worden verspreid. Het gebruik van een communicatieplatform met functies voor evenementenpagina's, groepen, vergaderruimten, enz. of een combinatie van verschillende communicatiekanalen - kalenders, zoom, FB-groepen, Google-ruimten, enz. kan helpen om alle evenement-specifieke informatie te consolideren in één centraal punt waartoe de gemeenschap toegang heeft wanneer dat nodig is

3.4. Post-crisis: Beoordelen en evalueren

Zodra de crisis voorbij is, moet het crisismanagementteam de reactie beoordelen en evalueren en beslissen wat u in de toekomst anders zou doen. Feedback van de gemeenschap en discussie over wat er is gebeurd, kan zeer nuttig zijn als informatie in deze fase. Eventuele wijzigingen in uw crisisbeheersplan of definitieve updates als gevolg van deze evaluaties en na de crisis moeten ook aan de gemeenschap worden meegedeeld.

4. Fondsenwerving

Wanneer u binnen uw gemeenschap relaties opbouwt op basis van wederzijds vertrouwen of wanneer uw team uw prestaties en potentieel om de gemeenschap te ondersteunen tijdens een crisis laat zien, kunt u beginnen met het opzetten van fondsenwervingscampagnes.

De campagnes kunnen ter ondersteuning zijn:

- uw eigen activiteiten die de gemeenschap dienen;
- andere instellingen/organisaties zoals ziekenhuizen, sociale centra, enz. in hun activiteiten of ontbrekende apparatuur, materialen, voedsel, middelen.

De fondsenwervende campagnes kunnen gebruiken:

- traditionele manieren:
 - aankondiging van het inzamelingsdoel en de bankrekening waarop geld kan worden gestort ter ondersteuning
 - platforms voor fondsenwerving
 - directe donatie van voedsel, kleding, materialen voor mensen in nood, enz.
- creatieve manieren
 - "adopter" van een oude of andere persoon in een kwetsbare positie die niemand heeft om hem te helpen.
 - donatie van tijd en inspanningen ter ondersteuning van mensen in nood, enz.

Alle fondsenwervingscampagnes moeten zeer strikt zijn in het precies rapporteren waarvoor het geld is gedoneerd. Als er geen behoefte meer is, maar het geld nog wel bestaat of komt, moet het crisismanagementteam onmiddellijk alle donoren informeren over deze verandering en hun om goedkeuring vragen, zodat het geld naar andere behoeften kan gaan.

Er is behoefte aan een goede coördinatie tussen verschillende crisisteams die in dezelfde gemeenschap actief zijn, overheidsdiensten, leveranciers van sociale diensten, enz. voor succesvolle inzamelingsacties in crisisperiodes. Mensen en bedrijven zijn eerder bereid te doneren wanneer zij zien dat betrouwbare netwerken achter de activiteiten staan waarvoor geld wordt ingezameld.

REFERENTIES

Isidro Maya-Jariego en Daniel Holgado, Behandeling in crisissituaties, Inleiding tot de gemeenschapspsychologie, Gemeenschapsinterventies, [Gemeenschapsinterventies - Inleiding tot de gemeenschapspsychologie \(rebus.community\)](#).

[Crisisinterventie: Stadia, principes en technieken - Volksgezondheid](#)

Emergency Response Plan, door [Golan, Naomi, 1978](#), [Behandeling in crisissituaties : Golan, Naomi : Gratis downloaden, lenen en streamen : Internet Archive](#)

[Cultuur en gemeenschap in crisistijd: Een speciale editie van Culture Track - Culture Track](#)

Cultuur + Gemeenschap in een tijd van transformatie, Cultuurtraject, [CTUntappedOpportunityFINAL \(pcdn.co\)](#)

Lokale gemeenschap in crisis? Dit is wat u kunt doen om te helpen, [Lokale gemeenschap in crisis? Dit is wat u kunt doen om te helpen \(internationalschoolparent.com\)](#)

Reacties van de Gemeenschap in tijden van crisis, Een blik in het verleden, het heden en de toekomst, [22040 Community-responses-in-times-of-crisis_online_lr.pdf \(localtrust.org.uk\)](#).

Reageren op gemeenschappen in crisis: The Training Manual of the Crisis Response Team, US Department of Justice, [Responding to Communities in Crisis: The Training Manual of the Crisis Response Team | Office of Justice Programs \(ojp.gov\)](#).

Karen Walker, Crisis management when a poor culture is the cause, [Crisis management when a poor culture is the cause \(linkedin.com\)](#)

Dr. Nasiah Cirincione Ulezi en Dr. Angelique Jackson, Cultural Competence in Crisis Intervention, [Cultural Competence in Crisis Intervention \(crisisprevention.com\)](#).

Crisis Management Strategies- The 12 Step Approach, [Crisis Management Strategies- The 12 Step Approach \(cascade.app\)](#)

[Stap voor stap gids voor het schrijven van een crisisbeheersplan | Smartsheet](#)

Een crisisplan maken: A Free Printable Worksheet for Safety Planning, [Creating a Crisis Plan: Een gratis afdrukbaar werkblad voor veiligheidsplanning - LindsayBraman.com](#)

[Eerste Covid-19 geval vond plaats in november, blijkt uit Chinese overheidsgegevens - rapport | Coronavirus | The Guardian](#)

[Hoe COVID-19 het leven in Europa in 2020 op zijn kop zette | Euronews](#)

[Hoe reageert de WHO op COVID-19?](#)

[Covid-19 vaccin: Eerste patiënten in Lincolnshire krijgen prik - BBC News](#)

[Waar vrijwilligerswerk te doen tijdens \(en na\) de COVID-19 crisis - MaRS Discovery District \(marsdd.com\)](#)

[Nieuwe gegevens tonen economische impact van COVID-19 op kunst- en cultuursector | National Endowment for the Arts](#)

[De kunst in de tijd van COVID | National Endowment for the Arts](#)

[Cultuur in crisis: Kunst vecht om te overleven COVID-19 impact | | 1UN News](#)

[5 grafieken tonen de stadia van wereldwijd economisch herstel sinds Covid toesloeg \(cnbc.com\)](#)

Crisis Management Plan, Cowley College, [Microsoft Word - Crisis Management Plan_2_.doc \(cowley.edu\)](#)

Sjabloon voor incidentenbeheer, [sjabloon voor incidentenbeheer - Asana](#)

CMT 101: Crisis Management Team Roles, [CMT 101: Crisis Management Team Roles | MHA Consulting \(mha-it.com\)](#)

Management Studiegids, Crisis Management Team, [Crisis Management Team - Betekenis, rol en functie \(managementstudiegids.nl\)](#).

<https://communityincrisis.org/>

<https://www.communitycrisis.org/>

[Hoe mensen geld inzamelen voor goede doelen tijdens de COVID-19 pandemie | World Economic Forum \(weforum.org\)](#)

Foto bron - [\(455\) Pinterest](#)

MODULE 4: HOE KUNNEN OP CULTUUR GEBASEERDE ACTIVITEITEN WORDEN GEBRUIKT OM EEN CRISIS HET HOOFD TE BIEDEN?

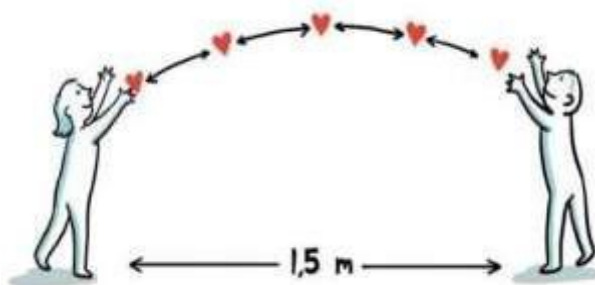


SPRING DATING

Inleiding

Om deze vraag te beantwoorden hebben wij belanghebbenden en deelnemers aan culturele activiteiten gevraagd.

Hieronder volgen enkele antwoorden die van belang zijn en het belang van culturele activiteiten in het algemeen en in crisistijd onderstrepen.



- "Culturele activiteiten zijn een geweldige manier om even afstand te nemen van de sleur van alledag. Of het kan je gewoon weer met beide benen op de grond zetten".

- "Het consumeren van verschillende soorten culturele activiteiten geeft een brede kijk op welke waarden en normen te

aannemen of niet, wat leidt tot een sterk zelfbeeld. Bovendien is "onder de mensen komen", samen cultuur gaan beleven, een zeer sterke binding. Mensen zijn sociale wezens en hebben dit nodig. Volgens mij is creëren op zich ook een sterk middel om het geestelijk welzijn te bevorderen, omdat je er alle denkbare emoties mee kunt uiten. In de wereld van de cultuur hoef je dus niets op te kroppen; je kunt helemaal jezelf zijn en je eigen weg erdoorheen banen."

- "Voor de COVID-crisis had ik hier niet echt over nagedacht, maar deze situatie heeft

duidelijk gemaakt dat veel mensen cultuur nodig hebben om even weg te zweven van de werkelijkheid. Het is een belangrijke uitlaatklep, niet alleen voor mij, maar voor veel mensen."

-Een groot deel van de evolutie van de mens heeft te maken met het onderhouden en doorgeven van culturen.

Cultuur is het veranderen en evolueren van tradities en alles daaromheen. Zonder cultuur zouden we veel dichterbij de primitieve oermens staan."

Meer specifieke antwoorden zijn te vinden in de resultaten van het Crestart-project.

Het Crestart-project heeft 100 online-enquêtes per regio/land en 10 tot 15 diepte-interviews per regio/land gehouden met belanghebbenden die direct of indirect betrokken waren bij het organiseren van activiteiten voor, tijdens en na de COVID 19-epidemie.

De samenvatting en de evaluatie van deze enquêtes en interviews zijn te vinden op de website van Crestart. Deze evaluatie bevat ook een korte beschrijving van de regio's waar de interviews zijn afgenomen.

Gezien de verschillende onderscheidende aspecten in de verschillende regio's wat betreft geloof, platteland, stad, demografische verschillen en diversiteit van culturen, is er niettemin uniformiteit in de wijze waarop overheid, vrijwilligersorganisaties en individuen culturele activiteiten hebben ontplooid die in deze crisisperiode van betekenis kunnen zijn.

Voor elke regio en organisatie is het een enorme uitdaging geweest om de lacunes die zijn ontstaan door de onmogelijkheid van fysiek contact, mobiliteit en de aanwezigheid van meerdere mensen in een ruimte opnieuw vorm te geven. Hoewel zij zich zelf in een moeilijke situatie bevonden als gevolg van de overgang naar online-activiteiten en het gebrek aan "normale" inkomsten, gingen veel NGO's verder dan wat nodig was om de gevolgen van de epidemie te helpen verzachten.

- Sportwedstrijden werden verboden
- Thuiswerken werd de nieuwe standaard, en thuis de werkomgeving
- Voorstellingen in theaters en festivals werden geannuleerd
- Ouderen in verpleeghuizen mogen geen bezoek meer ontvangen
- Het onderwijs werd op afstand/digitaal gegeven
- Interactie tussen mensen werd tot een minimum beperkt

Dit is een zeer beperkte en onvolledige opsomming van de beperkingen waarmee iedereen werd geconfronteerd, maar al deze beperkingen hebben gelukkig niet geleid tot een vorm van apathie, berusting en berusting in de samenleving in de meeste omgevingen.

Gemeenschappen zochten naar nieuwe manieren om met elkaar in contact te blijven.

In dit handboek wordt verwezen naar culturele activiteiten, maar in de evaluatie wordt culturele activiteit als een zeer ruim begrip opgevat: alle georganiseerde sociale en culturele activiteiten die worden gebruikt om bij te dragen tot het welzijn en verbinding in de samenleving tot stand te brengen, zijn van belang.

Daarom wordt in het deel over tips en beste praktijken een ruime definitie van culturele activiteiten gehanteerd. In dit deel worden voorbeelden gegeven van activiteiten die tijdens de COVID 19-crisis van waarde waren voor de samenleving. Niet alleen tips en best practices worden besproken. Uit de interviews en online enquête blijkt ook dat deze crisis een aantal kernwaarden in onze samenleving heeft verdiept.

COVID 19 heeft ertoe geleid dat zowel individuen als organisaties, en wellicht ook de overheid, nieuwe vaardigheden hebben ontwikkeld.

Niet alleen "vaardigheden" maar ook een verandering in de houding ten aanzien van het belang van "omzien naar elkaar". Vooral in tijden van crisis lijken alle geledingen van de samenleving zich meer bewust van het algemeen belang.

1. Wat kan cultuur u/de gemeenschap bieden in tijden van crisis?

De COVID-crisis heeft aangetoond hoe belangrijk het "sociale weefsel" van een samenleving is.

In dit verband hebben het aanbieden en organiseren van culturele activiteiten tijdens de crisis een positieve bijdrage geleverd aan het behoud van de samenhang en de verbondenheid in de gemeenschap.

Vooraf in de eerste fase van de crisis was de betrokkenheid van de gemeenschap overal voelbaar en zichtbaar, van COVID-maatjes en het gezamenlijk bereiden van maaltijden tot het verstrekken van iPads aan ouderen en het opvangen van elkaars kinderen. Veel van deze initiatieven kwamen voort uit persoonlijke betrokkenheid. Bottom-up activiteiten werden breed geïnitieerd. Tegelijkertijd bleek dat hetzelfde sociale weefsel voor activiteiten en zorg voor elkaar deels afhankelijk is van een overheid en vrijwilligersorganisaties. Wat als de vrijwillige zorg ophoudt? Hoe kunnen we samen een veerkrachtige sociale organisatiestructuur in stand houden? Hoe kunnen we nieuwe en vernieuwde culturele activiteiten veiligstellen in een crisis?

Hiervoor is het belangrijk aandacht te besteden aan het netwerk van verenigingen, sociale initiatieven en wederzijdse hulp, alsmede aan beroepsorganisaties. Dit schept ruimte voor een actieve, veerkrachtige lokale gemeenschap die de sociale gevolgen van een crisis kan bufferen. Culturele activiteiten zorgen voor verbinding en betrokkenheid in de gemeenschap.

In de online enquête en de diepte-interviews werd duidelijk dat verbinding en betrokkenheid versterkt kunnen worden door met elkaar bewust te zijn van de energie die tijdens de crisis is ontstaan.

Tussen de regels van de interviews en de online enquête door zijn enkele kernbegrippen te lezen die dit onderschrijven:



Gezien de resultaten van de interviews en de online enquêtes is het creatieve vermogen van actief geëngageerde burgers zeer hoog . Talrijke bestaande initiatieven zijn vernieuwd en konden dus worden voortgezet en in deze crisisperiode zijn nieuwe initiatieven en culturele activiteiten ontstaan.

2. TIPS & SUGGESTIES: VOORBEELDEN VAN BESTE PRAKTIJKEN PER DOELGROEP

Naast de algemene culturele activiteiten zijn er ook activiteiten specifiek voor de verschillende doelgroepen tijdens de COVID-crisis.

De behoeften van JONGEREN zijn meer gericht op hun ontwikkeling tot volwassenen.

- Elke jongere krijgt te maken met hobbels op weg naar volwassenheid.

In de puberteit moet je leren je emoties te reguleren, je eigen beslissingen en de gevolgen daarvan te nemen, leren planmatig te werken en leren systematisch te werken.

Zonder positieve ervaringen of steun van vrienden, familie of een leraar kun je vastlopen in een of meer levensdomeinen. Bijvoorbeeld in onderwijs, werk, sociale relaties of zelfredzaamheid. Wat helpt hen daarbij? Culturele activiteiten kunnen hier een positieve bijdrage leveren.

Hier leest u hoe u van uw project met jongeren een succes maakt:

- Geef jongeren de leiding;
- moedig experimenten aan;
- veiligheid bieden zodat jongeren zich thuis voelen; -betrokken coachen.

Het is ook belangrijk om aan te sluiten bij de belevingswereld van jongeren. De huidige generatie heeft een sterke Do-It-Yourself mentaliteit. Ze vinden hun eigen muzieklessen op het internet, maken video's, leren breakdance moves van elkaar, maken hun eigen kleding, schrijven een gedicht en dragen dat ritmisch voor, spelen in een band. Hiphop - met muziek, rap, graffiti, DJ-en, dansen - is het populairst.

Veel jongeren leren via tutorials op internet, maar ook sociale media nemen een groot deel van hun vrije tijd in beslag: 95% van de jongeren zit dagelijks op internet, 94% van de jongeren gebruikt sociale media. De meest voorkomende activiteiten waar jongeren zich mee bezighouden zijn muziek (29%), daarna visuele activiteiten (24%), fotografie en film (20%), dans (16%), creatief schrijven (12%) en theater (10%). Jongeren organiseren vaker informeel, in tijdelijke projecten en in 'festivalachtige settings'

De behoeften van de maatschappij in het algemeen zullen meer gericht zijn op het zoeken van verbinding in en met de maatschappij.

-Onze samenleving is divers en veelkleurig. Mensen verschillen op talloze manieren van elkaar. De zichtbare dingen, zoals leeftijd en huidskleur, en de minder zichtbare dingen zoals culturele en sociale achtergrond, competenties en leefstijlen. Via culturele activiteiten ervaren en beleven de deelnemers de positieve aspecten en mogelijkheden van de verschillen tussen mensen.

De behoeften van ouderen zullen zich meer uiten in activiteiten die erop gericht zijn eenzaamheid tegen te gaan en het wegdrijven uit de samenleving te voorkomen.

-**Actieve** cultuurparticipatie heeft een positief effect op het welzijn, de vitaliteit en de gezondheid van ouderen. Deelnemen aan cultuur kan problemen verlichten die vaak gepaard gaan met ouderdom, zoals eenzaamheid, onvermogen om te participeren en dementie.

De online enquête bevat een aantal open vragen waarin direct en indirect wordt gevraagd naar tips, suggesties en voorbeelden van beste praktijken.

De voorbeelden van beste praktijken uit de enquête werden aangevuld met beste praktijken uit de media en de internetomgeving.

In dit hoofdstuk wordt een aantal tips en beste praktijken besproken die van toegevoegde waarde kunnen zijn voor het organiseren van culturele activiteiten tijdens en na de COVID 19-crisis. Deze tips en suggesties hebben dus niet alleen betrekking op het organiseren van culturele activiteiten tijdens de crisis, maar zijn ook nuttig in het algemeen.

2.1. Tip 1 Wat zijn de behoeften van de gemeenschap?

Zoek uit welke activiteiten worden gemist. Wat zijn de werkelijke NEEDS? Niet alleen bij de organisaties, overheid en vrijwilligers, maar vraag ook de samenleving en waar mogelijk doelgroepen.

Het organiseren van een activiteit zonder kennis van de werkelijke behoeften kan negatieve reacties oproepen in de gemeenschap en



mede daardoor de motivatie van bijvoorbeeld vrijwilligers en andere deelnemers verminderen.

Inzicht in wat echt belangrijk is, kan ook nieuwe onverwachte ideeën om de hoek brengen en het scala aan activiteiten diverser maken.

Gebruik de creativiteit van de deelnemers om het aanbod en de betrokkenheid te verrijken.

De vraag in de enquête over deze NEEDS gaf regelmatig aan dat er in de gemeenschappen vraag was naar activiteiten die konden zorgen voor verbinding tussen verschillende doelgroepen.

Ouderen, jongeren en gezinnen werden in dit verband specifiek genoemd. Daarnaast is er een grote vraag naar activiteiten met sociale samenhang en impact.

2.2. Tip 2 Welke TALENTEN zijn aanwezig binnen de lokale gemeenschap?

Onderzoek welke TALENTEN er in de gemeenschap zijn die gebruikt kunnen worden bij het organiseren van de activiteiten.

TALENTS kan interactief worden ingezet om de kwaliteit van activiteiten te verbeteren en deelnemers, vrijwilligers en organisaties kunnen van elkaars talenten leren.

Vaak blijven talenten verborgen totdat er daadwerkelijk om gevraagd wordt. Door meer inzicht te krijgen in de aanwezige talenten kunnen deze effectief worden ingezet en creëer je als organisatie wellicht een win-win situatie.

De inzet van het talent komt niet alleen de kwaliteit van de activiteit ten goede, maar draagt mogelijk ook bij aan de motivatie van degene die zijn talent ter beschikking kan stellen. Hij voelt zich gehoord, gezien en voelt zich nuttig door zijn bijdrage; allemaal ingrediënten die kunnen zorgen voor een positieve, actieve en gemotiveerde vrijwilliger.



Het niet herkennen of erkennen van talenten kan een negatief effect hebben op het organiseren van activiteiten nu en in de toekomst.

Uit het onderzoek blijkt dat er een groot potentieel aan talent is dat er in deze crisistijd echt toe kan doen.

Het is ook duidelijk dat de te organiseren behoeften ook moeten worden ondersteund door de juiste talenten. Maak duidelijk welke talenten nodig zijn om bepaalde activiteiten te organiseren. Dit neemt ruis en verwachtingen weg. Blijf je als organisatie echter bewust van en alert op het potentieel aan talent dat niet altijd direct zichtbaar is. Daag vrijwilligers en organisaties uit om het aanwezige talent verder te ontwikkelen.

2.3. Tip 3 Welke specifieke SKILLS zijn van belang in de COVID 19 crisis?

- digitale vaardigheden
- fondsenwerving
- verbindingen leggen tussen de overheid en non-profitorganisaties
- - planning
- - leren samenwerken



In tijden van crisis kan het organiseren van activiteiten andere vaardigheden vergen van de organisaties en de vrijwilligers. Dit was vooral het geval in de COVID 19-periode, toen bijna alle activiteiten niet meer konden worden georganiseerd en aangeboden zoals iedereen gewend was.

Omdat de meeste activiteiten in een online-omgeving werden aangeboden, werd duidelijk dat er behoefte was aan digitale vaardigheden bij zowel organisaties, vrijwilligers als deelnemers.

Daarnaast kwam het financiële aspect om de hoek kijken. Computers, laptops, alles wat nodig is om de online omgeving op te zetten voor pubquizen, platforms, discussiegroepen, online bijeenkomsten, het samen maken van fotoboeken en nog veel meer vergt naast nieuwe vaardigheden ook financiële middelen. Fondsenwerving is daarom ook regelmatig genoemd als een nieuwe vaardigheid die nodig is om financiële middelen te mobiliseren in een tijd van crisis.

Daarnaast bood de crisisperiode ook kansen voor meer verbinding tussen overheid en non-profitorganisaties.

Deze intensievere overlegstructuur vereist vaardigheden die niet altijd in voldoende mate zijn ontwikkeld om het juiste rendement op te leveren.

Samenwerking tussen verschillende soorten organisaties moet centraal staan. Samenwerking moet worden gezien als een vaardigheid en een noodzaak om culturele activiteiten in een lokale gemeenschap te stimuleren en te organiseren.

Zoombijeenkomsten, online activiteiten, het organiseren van platforms, digital storytelling enz. zijn allemaal nieuwe uitdagingen en behoeften in een veranderde omgeving, die andere vaardigheden vereisen. Je hiervan bewust zijn geeft ruimte en richting om culturele activiteiten te organiseren.



- Koester het netwerk van verenigingen, sociale initiatieven en initiatieven voor wederzijdse zorg. Een actieve, veerkrachtige lokale gemeenschap vormt een buffer die de sociale gevolgen van crises letterlijk en figuurlijk kan opvangen. Behoud en beloon de energie die tijdens COVID-crisis wordt gecreëerd. Creatieve initiatieven zijn niet voorbehouden aan een crisis en zijn ook geen sluitstuk van beleid. Ga bij nieuwe initiatieven verstandig om met subsidievoorwaarden en voorkom dat dezelfde initiatieven het onderspit delven door strenge regelgeving.
- Overweeg nieuwe financieringsvormen waarbij bewoners eigenaar zijn. Wees voorbereid op financiële schaarste en koppel dit aan nieuwe vormen van veerkracht en eigenaarschap door te kiezen voor een maatschappelijk financieringsmodel van overheid, markt en particulier initiatief. Laat bedrijven, maar vooral particuliere bewoners een 'aandeel' hebben in bibliotheken, buurthuizen, zwembaden, theaters of zorgorganisaties. Niet met winstoogmerk, maar als uiting van maatschappelijke betrokkenheid en waardering dat deze voorzieningen bestaan.
- Neem als gemeenten de rol van coalitiemakelaar op je. Erken uw verantwoordelijkheid voor publieke voorzieningen, maar laat andere partijen meebeslissen en (mede)eigenaar zijn. Toon als gemeente ook je betrokkenheid bij verenigingen waarover je geen zeggenschap hebt, zoals kerken en moskeeën, onder het motto 'Ook al heb je er geen zeggenschap over, je hoort erbij'. Veerkracht ontstaat letterlijk in contact en samenwerking, ad hoc en structureel.
- Maak gebruik van de mogelijkheden van sociale media. Leven met COVID gaf een impuls aan de digitalisering van het dagelijks leven. Eindelijk worden sociale media gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn, zo werd vernomen. Tegelijkertijd blijft het gevaar van bevestiging binnen de eigen groep groot.
- Zie online vergaderingen als een kans voor meer samenhang, maar wees alert op het risico dat men in zijn eigen bubbel blijft.

3. BESTE PRAKTIJEN



Zowel de voorbeelden in de online enquêtes als de diepte-interviews tonen de veerkracht en het creatieve vermogen van zowel lokale overheden, organisaties, vrijwilligers en individuen.

In deze donkere tijden hebben van onderaf georganiseerde culturele activiteiten aanzienlijk bijgedragen tot het welzijn van de plaatselijke bevolking.

Door het organiseren van activiteiten was er verbinding, samenhang en zorg voor de gemeenschap. Het gezamenlijke doel om samen de COVID 19 crisis door te komen werd ondersteund met vele mooie initiatieven.

In deze COVID 19 periode zijn praktijkvoorbeelden te vinden voor specifieke doelgroepen met een specifieke hulpbehoefte, alsmede voorbeelden van beste praktijken die voor iedereen in de gemeenschap toegankelijk waren.

Er is niet genoeg ruimte om alle in de enquêtes en interviews genoemde beste praktijken te beschrijven, dus volstaan wij in deze module met een korte beschrijving van de meest in het oog springende beste praktijken.

Dit zijn beste praktijken in een tijd waarin fysiek contact tot een minimum werd beperkt en georganiseerde online activiteiten het nieuwe normaal werden.



Aan het begin van de lockdown werden veel bestaande culturele activiteiten zoveel mogelijk in een online-omgeving voortgezet.

Maar juist deze online omgeving heeft ook de ruimte geschapen voor geheel nieuwe initiatieven binnen het culturele aanbod. Sommige activiteiten waren gericht op specifieke doelgroepen en andere stonden open voor alle geledingen van de samenleving.

De bovengenoemde COVID 19-maatregelen troffen de toch al kwetsbare doelgroepen bijzonder hard. De afsluiting vergrootte de afstand tot de samenleving voor ouderen en alleenstaanden en eenzaamheid lag op de loer. Het is dan ook niet verwonderlijk dat veel organisaties al snel een aantal initiatieven gingen organiseren om deze eenzaamheid te voorkomen.

In dit deel zijn enkele beste praktijken verzameld.

3.1. Initiatieven ter bestrijding van eenzaamheid

De onderstaande initiatieven zijn zowel fysiek als online:

-Tegelwijsheid, bewoners van verzorgingshuizen bedenken spreuken en wisselen die uit in hun omgeving en aan familie vrienden en kennissen

- Bloemen brengen kleur in je leven, bewoners van woonzorgcentra maken en ruilen bloemen. De vrijwilligersorganisatie deelde de nodige materialen uit aan bewoners die aan deze activiteit wilden deelnemen. Al snel bleek dat de deelnemers de bloemen voorzagen van gedichten en verhalen en zo hun eenzaamheid deelden met hun omgeving.
- Digitale of telefonische ontmoetingen tussen kwetsbare personen/gezinnen en kunstenaars
- Pop-up opera en live-song concerten buiten in de tuin van een verzorgingstehuis. Wat begon als een individueel initiatief van bekende en onbekende zangers en zangeressen werd al snel omarmd door lokale overheden en organisaties, waardoor een effectief netwerk van optredens kon worden georganiseerd.
- Mini-voorstellingen op YouTube, speciaal voor verzorgingshuizen.
- Co-dance 15 minuten films voor oude(re) mensen en homebodies.
- Maak afspeellijsten voor jezelf, je ouders of ouderen in een zorginstelling.
- Hartverhalen georganiseerd door de Hartstichting.



- Maak kleine persoonlijke verhalen en gedichten voor iemand die alleen is.

Vitamines voor de geest, boekjes met kunstzinnige opdrachten voor bewoners van woonzorgcentra

- Speciale dansevenementen (in de tuin of voor de deur) voor bewoners en omwonenden van verzorgingstehuizen.
- Alleenwonende ouderen in flatgebouwen kunnen regelmatig bijeenkomsten op de gang organiseren over een bepaald onderwerp. Bijvoorbeeld: literatuurclub - leden kunnen hetzelfde boek lezen en daarover discussiëren tijdens de bijeenkomst op de gang. Ook online deelnemers kunnen meedoen.

Zoals bij veel andere online initiatieven waren er nogal wat belemmeringen om ouderen online te bereiken. Computers waren niet beschikbaar en veel ouderen misten de

vaardigheden om toegang te krijgen tot de online omgeving. Binnen dit project werd daarom een afdeling gestart waarin ouderen digitale ondersteuning konden krijgen van vrijwilligers en werd de aanschaf van computers mogelijk gemaakt door middel van crowdfunding en in samenwerking met de lokale overheid en bedrijven. Een mooi voorbeeld waarbij niet alleen de activiteit effectief was, maar ook deelnemers en organisaties vaardigheden en talenten konden ontwikkelen. Zonder horizontale verbinding en samenwerking met bedrijven was deze activiteit misschien niet zo succesvol geweest.

3.2. Online initiatief

- het uitwisselen van recepten uit verschillende culturen
- Verjaardagen van familie en vrienden online organiseren
- festivals online vieren, bijv: Pasen, carnaval
- online bingo, straatcafé delen op Facebook
- jongeren ondersteunen ouderen bij het aanleren van digitale vaardigheden
- lessen en gesprekken over geestelijke en lichamelijke gezondheid online
- online brainstormen over manieren om lessen online voor te bereiden
- online drankjes
- yogalessen
- het streamen van theater- en muziekvoorstellingen
- huisbibliotheek
- voorleesmomenten door vrijwilligers voor jonge kinderen.

Meezingcafé: Op een vast tijdstip in de week organiseert de lokale omroep het meezingcafé. Ingrediënten: live muziek, geweldige evergreens, duidelijke teksten en veel gezelligheid. Voor COVID was dit fysiek, maar tijdens COVID geheel digitaal. De kracht van het meezingcafé is dat mensen samen zingen, in een gezellige setting. Om mensen het gevoel te geven dat ze samen zingen is het digitale Meezingcafé opgezet. Het wordt gehost door live muzikanten en iedereen die meedoet kan elkaar zien. Als bezoeker hoor je de muzikanten en de mensen in je huiskamer. De andere bezoekers hoor je niet, maar omdat je iedereen kunt zien, heb je wel het gevoel dat je met elkaar zingt. En natuurlijk wordt ervoor gezorgd dat de teksten beschikbaar zijn. Er worden vijf nummers per keer gezongen, met als afsluiting het COVID Café nummer.

Tijdens deze COVID-periode werd ook een klein aantal fysieke activiteiten gestart die saamhorigheid en verbondenheid in de woonwijk creëerden:

- winkelen voor burens
- steunmaatregelen in geval van besmetting en isolatie
- bloemen voor gezondheidswerkers om te laten zien dat ze belangrijk zijn
- gezamenlijk tuinieren en milieubehoud

Naast de hierboven genoemde voorbeelden van beste praktijken werden in de enquête en de interviews nog tal van andere voorbeelden genoemd. Hier volgen enkele van de activiteiten die deze donkere tijden voor lokale gemeenschappen hebben helpen verlichten.

Open deur initiatief voor de stad Érd: de vereniging 2030 heeft een online opinieruimte voor de lokale gemeenschap gecreëerd, met als doel inwoners van Érd in staat te stellen individueel melding te maken van taken, problemen en ideeën die volgens hen in hun woonomgeving moeten worden opgelost. Het is een online opinieruimte waar elke inwoner van Érd opmerkingen over zijn woonomgeving kan plaatsen. De vereniging heeft ook geprobeerd om vertegenwoordigers (leden van de lokale overheid) te laten samenwerken aan oplossingen door burgers erbij te betrekken. De vereniging heeft een google-formulier gemaakt zodat burgers problemen kunnen melden of vragen kunnen stellen over de stad, vervoer, alles wat met Érd te maken heeft. Burgers kunnen de naam van de straat aangeven en de info wordt naar de betreffende verantwoordelijken gestuurd die het probleem proberen op te lossen. Alle gemeentelijke problemen of klachten worden naar dit centrum gestuurd - het wordt gerund door vrijwilligers.

Online afspraken: Online afspraken maken kan heel fijn zijn voor ouderen die fysiek beperkt zijn en ver van elkaar wonen.

Groen blad / rood blad voor het raam: Er was ook een actie in één buurt met het ophangen van een groen blaadje voor het raam als alles goed ging en het ophangen van een rood blaadje in geval van nood, zodat iemand in de buurt je kon helpen. Je merkt wel dat iedereen bereid is zich in te zetten en samen te zoeken naar passende oplossingen. De eensgezindheid hierin was mooi om te zien.

Er zijn verschillende creatieve gemeenschappen in en rond Hongarije die zich moeten verbinden en samen moeten brainstormen. Een goed voorbeeld in Sázhalombatta is de OMNYE (Oil Industry and Technical Retirees Association), Nocsak tijdens de epidemie, die een lange geschiedenis heeft en een rijk scala aan activiteiten die de gemeenschap effectief hebben samengebracht. Er zijn gemeenschappelijke leden, zij wonen af en toe elkaars evenementen bij.

Toen bijvoorbeeld voor de arbeiders in Korányi een "boodschappen- en chocoladecollecte" werd georganiseerd, die met chocolaatjes werd gedrukt en uitgedeeld aan de arbeiders die naar hun werk kwamen, mobiliseerde dat veel mensen uit de buurt, waarvan sommigen zelf een pakket boodschappen vroegen en het naar een ander ziekenhuis brachten. Het bracht ook zeer verschillende mensen samen, omdat iedereen het gevoel had persoonlijk iets te kunnen bijdragen, iets te kunnen geven om de moeilijkheden van de situatie te helpen overwinnen.



Ter ondersteuning van de gezondheidswerkers tijdens COVID werden vele initiatieven genomen: individuele personen begonnen pakketten, chocolade, gebak en bedankkaarten te sturen. Actievere burgers begonnen de individuele supporters met elkaar en met de noodlijdende ziekenhuizen in contact te brengen. Er is een [speciaal donatieplatform](#) opgezet voor gezondheidswerkers die zich dapper inzetten voor de bestrijding van de ziekte.

COVID-epidemie, waar artsen en verpleegkundigen hun behoeften kunnen registreren en donoren gericht kunnen worden ingezet om daaraan te voldoen.

De Facebookpagina/groep "Live uitzendingen tijdens Covid" vermeldde dergelijke evenementen. Zo zond accordeonist Ádám Móser elke dag een live balkonconcert uit. Een ander verenigend, Belgisch initiatief "the View from my window", was de Facebook community, waarvan de verzamelde foto's al gebruikt zijn voor een 2-delig fotoboek.

De Cromo Foundation heeft tijdens de COVID- uitbraak inhoud in verschillende categorieën verzameld en gedeeld: 1. links en video's over [thuis leren, digitaal onderwijs](#), kenniscentra, Facebookgroepen, ondersteuningsplatforms voor ouders en leerkrachten, 2. de stichting is begonnen met het verzamelen en delen van [goede voorbeelden van individuele en zakelijke giften en donaties](#) op haar Facebook- en webpagina, 3. [nationale voorbeelden en goede praktijken van solidariteit](#). Hoewel de inhoud in het Hongaars is, is het initiatief zelf de moeite waard om te volgen omdat het tal van doelgroepen heeft geholpen, zoals leraren die van de ene dag op de andere online onderwijs moesten volgen, ouderen die alleen thuis opgesloten zitten, gezinnen die de hele dag en nacht voor hun kinderen moeten zorgen.



MÁSODIK HULLÁM
- civil szervezeti jó gyakorlatok
a koronavírus-járványban

 **ökotárs**
alapítvány



De Ökotárs Foundation in Hongarije heeft een oproep tot het indienen van voorstellen gedaan, getiteld Second Wave, met als doel het werk van NGO's die gerichte en doeltreffende bijstand verlenen aan kwetsbare doelgroepen die het zwaarst zijn getroffen door de eerste voorjaarsgolf van de COVID-epidemie te erkennen en onder de aandacht te brengen en hun voortdurende steun te ondersteunen. [Zij hebben 25 goede praktijken](#) uit heel Hongarije [gedeeld](#).

Er is meer samenwerking tussen de gemeente, andere instellingen en organisaties en burgers.

In Cyprus werden grote onlineconcerten georganiseerd, die steun en motivatie gaven aan de deelnemende artiesten en tegelijkertijd een psychologische oppepper waren voor de gedetineerden die aanwezig waren. Er ontstonden bi-communale festivals waarbij een band gevormd door de twee gemeenschappen in Cyprus hun muziek gratis aanbood op centrale locaties in het zuiden en noorden van Nicosia.

CONCLUSIE

Al deze mooie voorbeelden in verschillende regio's zijn ten tijde van de crisis van grote toegevoegde waarde geweest. Deze beste praktijken tonen aan dat de bevolking juist in moeilijke tijden het potentieel en de wil heeft om gezamenlijk creatieve oplossingen te vinden voor alle beperkingen waarmee de samenleving tijdens de crisis werd geconfronteerd. Veel van deze activiteiten konden ook na de crisisperiode worden voortgezet, waardoor het cultuuraanbod werd versterkt. Niet alleen het activiteitenaanbod, maar ook de vaardigheden en capaciteiten van lokale overheden, organisaties, vrijwilligers en actief betrokken burgers zijn juist door deze uitdaging gegroeid. Ook het belang van verbinding, horizontale afstemming en ondersteuning, lees "intensievere samenwerking" tussen lokale overheid, vrijwilligersorganisaties en bottom-up activiteiten is een belangrijke voedingsbodem gebleken voor toekomstige culturele activiteiten.

REFERENTIES

Ottone, E. (2022). In momenten van crisis hebben mensen cultuur nodig. Op 01/10/2022 ontleend aan: <https://en.unesco.org/news/moments-crisis-people-need-culture>

G.Szolnoki: 3 december 2021. opgehaald op 1/10/2022 van: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BFJ-04-2021-0438/full/html>

Kenniscentrum voor kunst, cultuur en beleid (2021). Op 01/10/2022 ontleend aan <https://www.boekman.nl/actualiteit/online-cultureel-initiatieven/>

BEELDEN

<https://www.den.nl/digitaal-als-alternatief-voor-fysiek>

<https://www.cultuuroost.nl/cultuureducatie-thuis/>

<https://www.theaterkrant.nl/nieuws/theater-zonder-publiek-een-lijst-met-streams-en-online-registraties/>

<https://www.cultuurconnectie.nl/onderwerpen/dossiers/COVID-19-pandemie/branchespecifiek/online-activiteiten>

<https://www.keunstwurk.nl/dwars-door-de-winter-breng-jouw-kunsten-in-beeld/>

https://www.youtube.com/watch?v=OGIOR_MgB4k

<https://www.youtube.com/watch?v=fXPiP3B7Mxo>

[file:///C:/Users/penmv/Downloads/Covid+en+de+betekenis+van+het+Culturele+leven%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/penmv/Downloads/Covid+en+de+betekenis+van+het+Culturele+leven%20(2).pdf)

OVER HET PROJECT

CRESTART - CReative rESilient leARning communiTies meeting COVID challenges

Dit project wil veerkrachtige gemeenschappen opbouwen door de capaciteit van lokale bewoners op te bouwen om lokaal actieve cultuurvormers en gemeenschapsorganisatoren te worden. Tijdens het project verzamelen en delen [de partners](#) de lessen van COVID om sociale groepen te verbinden, programma's voor contact tussen microgemeenschappen aan te moedigen, bewoners actief te betrekken, gemeenschapsruimtes aan te bieden.

We willen organisatoren van lokale gemeenschappen en belanghebbenden uitrusten met de kennis en toolkit om evenementen en activiteiten voor lokale gemeenschappen te organiseren in moeilijke tijden: dat zal een effect hebben op de mentale gezondheid van de gemeenschap, en zal ook bijdragen tot de cohesie van de gemeenschap. Ons project richt zich op gemeenschapsorganisatoren op het gebied van cultuur, maar de kennis kan ook op andere gebieden worden gebruikt. Wij hebben de volgende doelstellingen vastgesteld:

- Het begrijpen en in kaart brengen van de oude samenhangende tradities van de lokale samenlevingen en hun overlevingskansen in de 21e eeuw.
- In kaart brengen van het effect van de COVID-pandemie op de cultuur van lokale samenlevingen in de deelnemende landen en proeflocaties.
- In kaart brengen van de gemeenschapsmiddelen in de proefnederzettingen, met bijzondere aandacht voor het creatief vermogen van de doelgroepen.
- Via mapping willen wij ook actieve burgers (niet-professionele gemeenschapsorganisatoren) bereiken, en tevens formele en informele lokale groepen in kaart brengen.
- Verzameling van beste praktijken op het gebied van culturele consumptie en cultuur in de deelnemende landen, met bijzondere aandacht voor de geopolitieke en culturele verschillen in Nederland, Hongarije, Bulgarije en Cyprus.
- Zoeken naar mogelijkheden om de plaatselijke bevolking per doelgroep (jongeren, ouderen, volwassenen in de werkende leeftijd) te betrekken om het hoofddoel te bereiken.
- Beoordeling van de mogelijkheden van offline en online activiteiten en ontwikkeling van nieuwe oplossingen per doelgroep in de proefnederzettingen.
- Capaciteitsopbouw van plaatselijke bewoners om actieve belanghebbenden bij de cultuurvorming en lokale gemeenschapsorganisatoren te worden.
- Internationale uitwisseling van creatieve oplossingen, aanpassing van nieuwe creatieve methoden op lokaal niveau.
- Een gebruiksvriendelijk en gemakkelijk aanpasbaar instrument voor het meten van het sociale effect ter beschikking stellen van instellingen die gemeenschapsinitiatieven willen ondersteunen.