

Памятка по Коммуникации при ЧС



Международная Федерация Обществ
Красного Креста и Красного Полумесяца

www.ifrc.org Спасая жизни, изменяя мышление

А До наступления бедствия

1 Утвердить протоколы коммуникации при чрезвычайных ситуациях

- ✓ Роли и обязанности специалистов по коммуникации
- ✓ Согласовать (до наступления бедствия) бюджет на развертывание специалистов по коммуникации в зоне операции
- ✓ Согласованный рабочий процесс во время бедствия, включая утверждения и одобрения
- ✓ Назначить и обучить потенциальных представителей
- ✓ Создать шаблоны пресс-релизов, ключевых сообщений и т. д.

2 Договориться об участии в целевой группе

- ✓ Заручиться согласием высшего руководства о том, что при наступлении бедствия представитель по коммуникации будет включен в целевую группу
- ✓ Обеспечить включение вас в списки контактов для уведомлений и обновлений (по телефону, текстовыми сообщениями и электронной почтой)

Более подробную информацию и полный текст **Руководства по коммуникации при бедствиях** можно получить на странице Сообщества специалистов по коммуникации в сети Fednet, вкладка «Ресурсы».

В При наступлении бедствия

3 Назначить представителей и снабдить их всем необходимым

- ✓ Выбрать людей с нужными компетенциями при данном бедствии и провести обучение, если необходимо
- ✓ Помочь им в ведении журнала и выехать с ними к месту проведения операции
- ✓ Снабдить их ключевыми сообщениями и тезисами
- ✓ Снабдить их одеждой с символикой КК/КП

4 Создать ключевые сообщения

- ✓ Собирать факты и цифры, поступающие от операционных команд, заострять внимание на проблемах людей и нуждах самых уязвимых групп
- ✓ Везде, где возможно, приводить ключевые адвокационные позиции, например, гендер/снижение риска бедствий
- ✓ Для корректности при каждом обновлении ключевых сообщений фиксировать дату и версию документа (например, key messages-V1.doc, V2.doc и т. д.)
- ✓ Добавить часто задаваемые вопросы – пожертвования в натуральной или денежной форме, волонтерство
- ✓ Передавать ключевые сообщения персоналу «на передовой»: сотрудникам в районе операции, дежурному администратору, сотрудникам в отделениях, волонтерам

5 Составить план коммуникации для всех заинтересованных сторон

- ✓ Сотрудники, волонтеры, доноры, партнеры в сообществах – все они нуждаются в информации и могут передавать ее другим
- ✓ Изучать обстановку для обнаружения проблем, которые могут иметь негативные последствия
- ✓ Передать план целевой группе и согласовать его

6 Привлекать СМИ, направить на места специалистов по коммуникации!

- ✓ Не медлить, быть первыми на месте для СМИ
- ✓ Задействовать контакты в СМИ, рассылать пресс-релизы с фактами от Красного Креста / Красного Полумесяца и репортажи, представляющие всеобщий интерес
- ✓ Организовать поездки в зону операции для СМИ в сопровождении руководства или знаменитостей, оказывающих поддержку
- ✓ Готово ли оборудование – камера, видеотехника, мобильный телефон, аккумуляторы, адаптеры?
- ✓ Доступ в интернет? Как вы будете передавать информацию и изображения?
- ✓ До развертывания провести подготовку и найти решение



Перевод подготовлен
Лингвистическим центром
Российского Красного Креста

С В процессе реагирования на бедствие

7 Постоянно обновлять коммуникационные сообщения в интернете

- ✓ Как можно чаще обновлять информацию на интернет-сайте
- ✓ Размещать ключевые сообщения через соцсети. Попросить сотрудников, волонтеров и доноров рассылать информацию через свои сети и по электронной почте.

8 Мониторинг всех входящих каналов коммуникации

- ✓ Звонки во все офисы
- ✓ Электронные сообщения на почтовый ящик сайта
- ✓ Почтовые поступления во все офисы
- ✓ Вопросы, поступающие через отделения и членов организации
- ✓ Выявлять отрицательные комментарии или сообщения и реагировать на них раньше, чем они перерастут в репутационную проблему

9 Использовать каналы и поддержку МФОККиКП

- ✓ Передавать веб-истории от имени МФОККиКП
- ✓ Предоставлять информацию для обновлений на Newswire
- ✓ Помещать изображения в библиотеку изображений Cumulus
- ✓ Обращаться за практической помощью при масштабном бедствии!

Д После бедствия

10 Использовать полученный опыт коммуникации

- ✓ Запросить у высшего руководства и у целевой группы обратную связь о мероприятиях коммуникации и их результатах
- ✓ Собрать все материалы СМИ с освещением событий и комментарии в интернете/соцсетях и подготовить отчет с количественной оценкой освещения в СМИ и объема сообщений
- ✓ Вернуться на этап 'А' для подготовки к следующему бедствию!