

Source: https://emergency.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cercimmediate_response.pdf

Кризова комунікація в умовах надзвичайного стану (CERS).

Контрольний лист для негайного реагування

Як діяти під час кризи:

1) Перевірте навколишню обстановку: Визначте масштаб події якомога швидше. Контрольні пункти:	
	Зберіть факти.
	Звідки надійшла інформація?
	Наскільки достовірне це джерело?
	Чи використовувались додаткові джерела для повноти картини того. Що відбувається?
	Чи підтвердилась інформація іншими джерелами?
	Чи є характеристика подій правдоподібною?
	За необхідності, чи була інформація підтверджена відповідним експертом?
2) Сповістіть інших: Зв'яжіться з відповідними членами вашої організації та поза нею. Перевірте, чи були проінформовані:	
	Відповідні члени вашої організації (ваша основна команда, вище керівництво, відділ зв'язку)?
	Обрані посадові особи на всіх рівнях?

	Відповідні місцеві та обласні установи?
	Відповідні державні органи?
	Відповідні районні установи?
	Інші зацікавлені сторони, групи (члени правління, клієнти, мешканці, тощо)?
3) Оцініть рівень кризи: Визначте ступінь та інтенсивність події, для того щоб обрати способи реагування. Контрольні пункти:	
	Чи було встановлено рівень кризи (А,В,С,Д), що відповідає характеристиці події?
	Чи було встановлено час роботи відділу зв'язку?
	Чи була встановлена юрисдикція над наданням інформації?
	Чи були розглянуті конкретні запити аудиторії?
	Чи будуть оприлюднювати інформацію районні канали? чи загальнодержавні?
4) Організуйте розподіл задач: активуйте ваш план оперативних дій в умовах надзвичайної ситуації. Контрольні пункти:	
	Чи кожна особа розуміє свою роль та свої нагальні завдання?
	Чи були надані відповідні завдання кожному члену команди?
	Чи були належно проінформовані всі експерти та прес-секретарі?
	Чи були проінструктовані та підготовлені співробітники на випадок контактів з журналістами?

5) Підготуйте та погодьте інформацію: узгодьте зміст інформації, розробіть його і отримайте погодження на публікацію. Контрольні пункти:	
	Чи планували ви своєчасний випуск?
	Чи була перевірена точність всієї інформації?
	Чи висловлює повідомлення співчуття?
	Чи були розглянуті конкретні запити аудиторії?
	Чи відповідає повідомлення критерію добре розробленого повідомлення?
	Чи передбачили ви запитання журналістів та продумали відповіді?
	Чи отримано погодження на опублікування?
6) Опублікуйте інформацію: визначтесь з частотою виходу інформації, як це буде зроблено, хто буде говорити. Контрольні пункти:	
	Чи оприлюднили ви інформацію якомога швидше?
	Чи була одна і та ж інформація надана всім медіа одночасно?
	Чи була інформація надана іншим групам, згідно плану? (партнери, законодавці, особливо зацікавлені групи та ін.)
	Чи була інформація надіслана іншими каналам, згідно плану? (веб-розсилка, пошта, зустрічі, тощо)
7) Відстежуйте, доповнюйте, та коректуйте інформацію до завершення кризи:	
	Чи регулярно інформовані експерти та прес-секретарі?

	Чи є контроль над публікаціями ЗМІ (для визначення того, які повідомлення досі потрібні, яка дезінформація потребує виправлення, і для виявлення проблем, інтересів і потреб, що впливають з кризи, якщо про це є повідомлення)?
	Чи налаштовані механізми моніторингу зворотної відповіді від аудиторії (наприклад аналіз публічних звернень)?
	Хто надає зворотній зв'язок керівництву?

Кризова комунікація в умовах надзвичайного стану (CERS)

Центр контролю та профілактики захворювань

Департаменту Охорони Здоров'я та Соціальних служб

Безпека. Здоров'я. Люди.

Translation courtesy www.languagesofcare.org