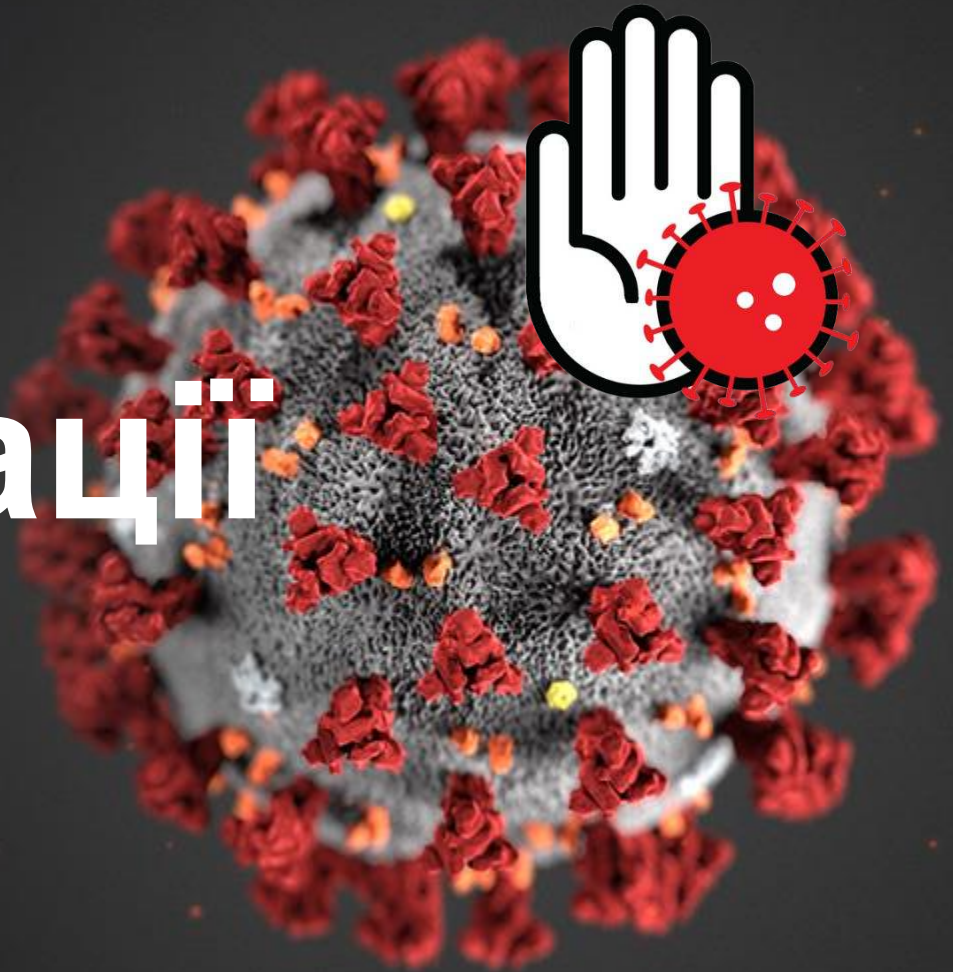


Кризові Комунікації

Теорія та Практика
COVID - 19

Олеся Жулинська
Мар'яна Возниця
02.04.2020



ПЛАН

ОСОБЛИВІСТЬ КОМУНІКАЦІЇ ПІД ЧАС КРИЗИ

Нагадаємо собі Елементи:

- Криза – теорія + підказки по управлінню
- Комунікація – теорія
- Вчимося на помилках інших

ПАНДЕМІЯ

- Ще раз – COVID-19
- ЩЕ раз покроково
- Чутки –
- Питання та висновки



Олеся Жулинська



Мар'яна Возниця

Інциденти трапляються і цього не можливо уникнути

ЩО Ж ТАКЕ КРИЗА?



Незначні ризики, які розвиваються, якщо ними не управляти

Інцидент – вже сталось. Може мати локальне значення, однак може контролюватися, але має фінансові та психологійні наслідки

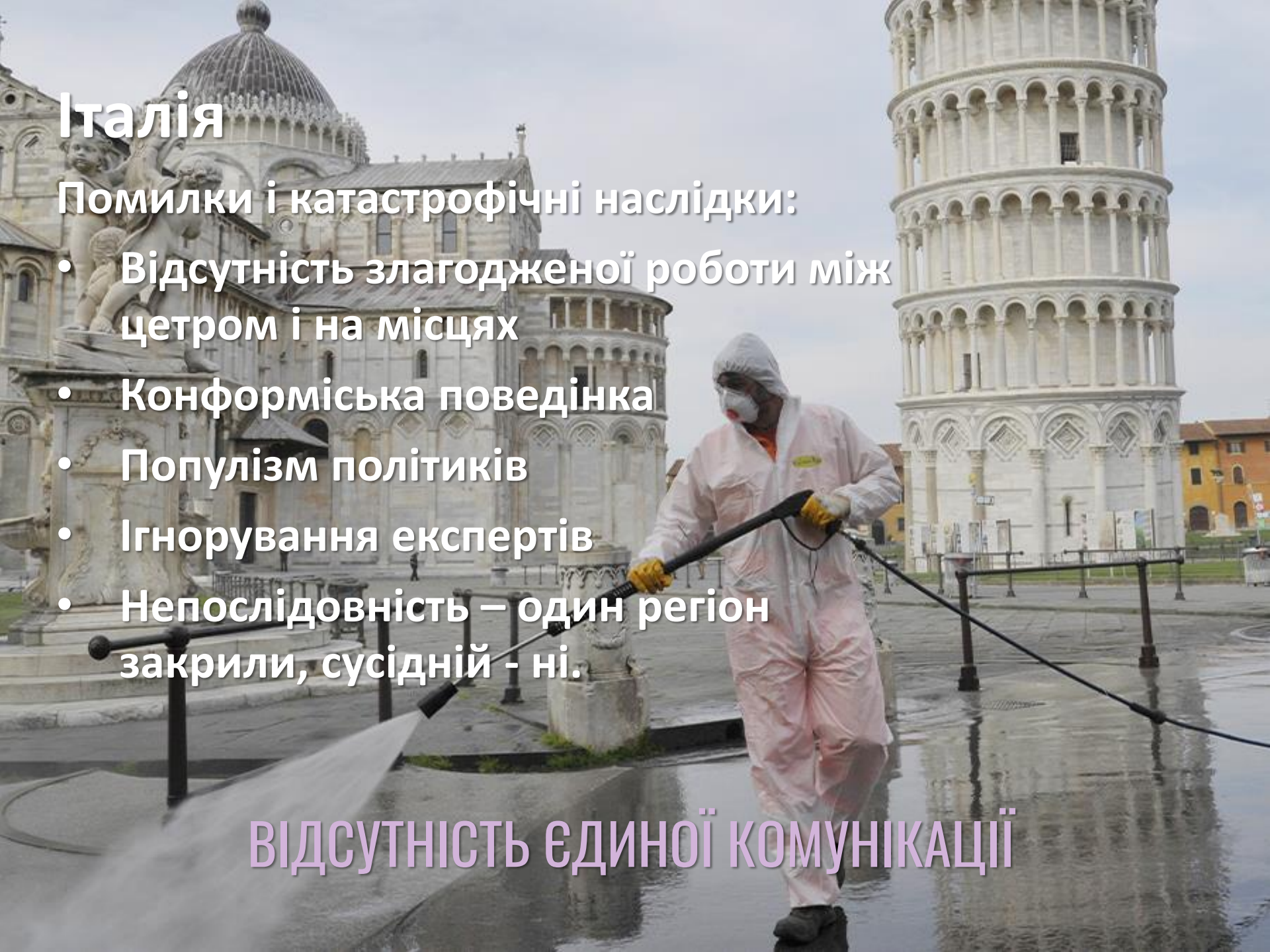
Криза – масштабна і не можливо контролювати, впливає на життя, здоров'я і довіру людей. Може мати переломний ефект

Італія

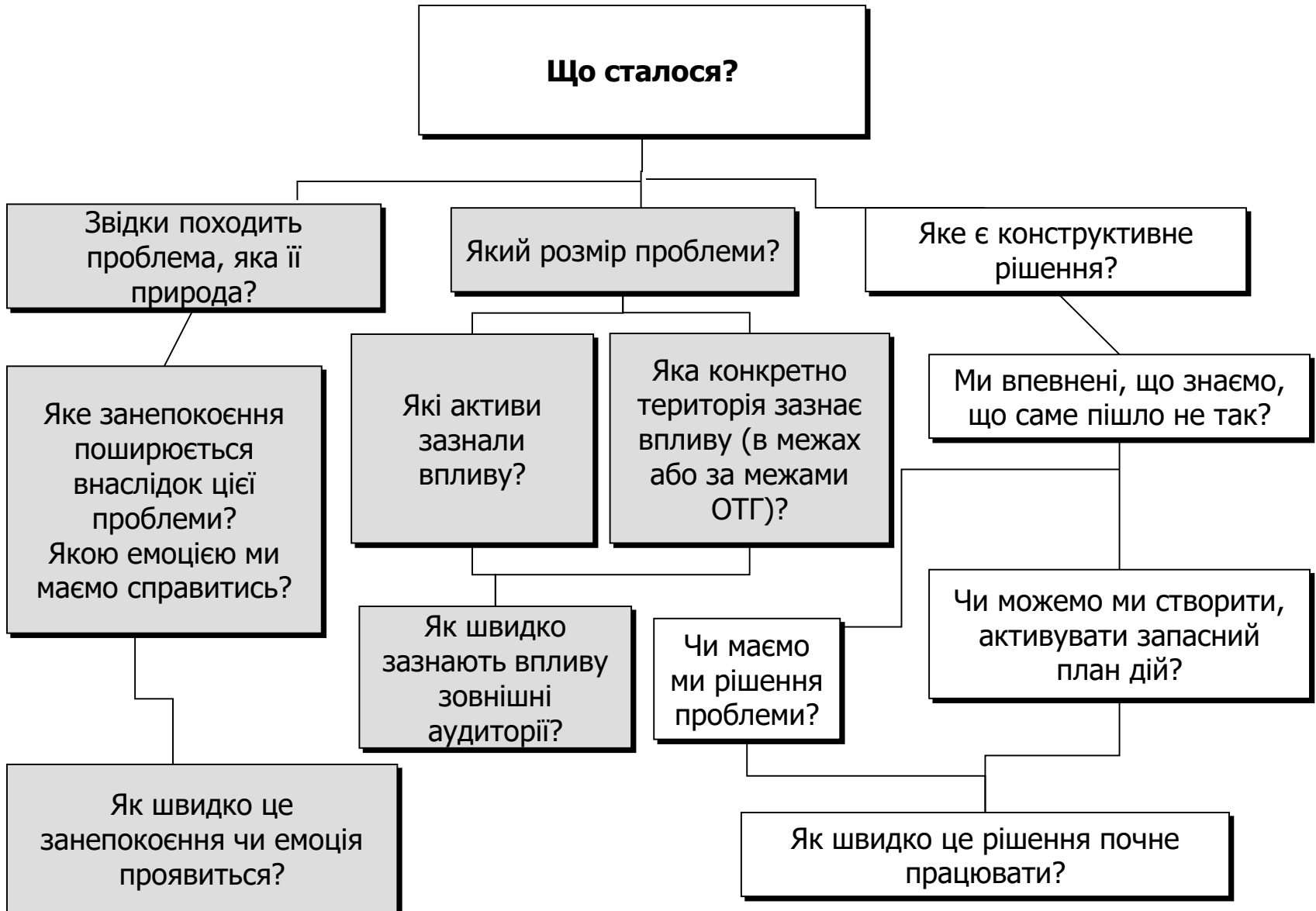
Помилки і катастрофічні наслідки:

- Відсутність злагодженої роботи між центром і на місцях
- Конформіська поведінка
- Популізм політиків
- Ігнорування експертів
- Непослідовність – один регіон закрили, сусідній - ні.

ВІДСУТНІСТЬ ЄДИНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

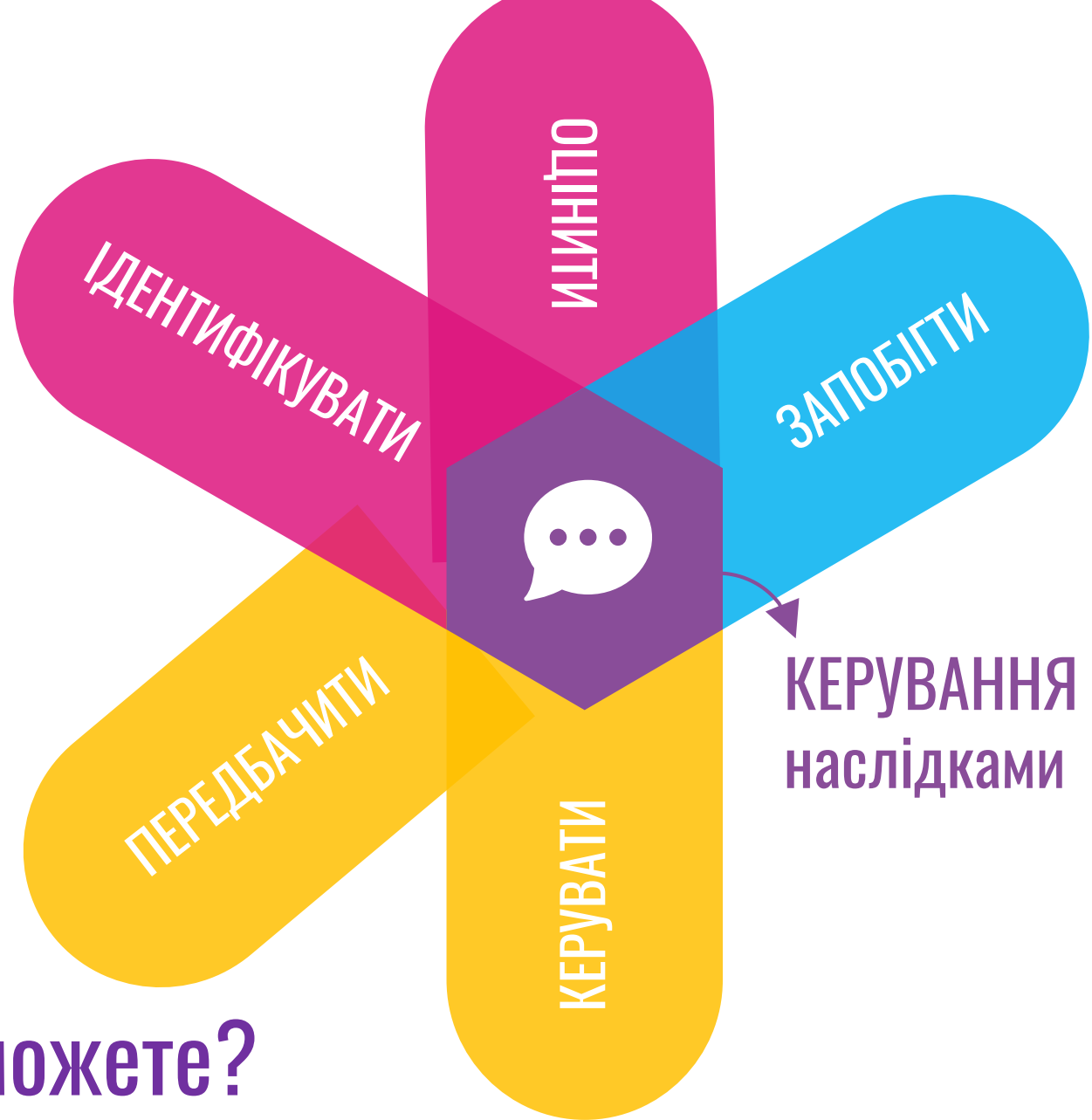


Аналіз проблеми



Винесені Уроки:

- **Визнання поведінкових патернів SEFORTUNA**
- **Уникати часткових рішень і одночасність**
- **Ключовим є вміння швидко вчитися, вивчати досвід: Ломбардія\ Венетто**
- **Адаптивність – перемогти внутрішній супротив і невіру у нові обставини, мінятись швидко «як не працює»;**
- **Визнавати помилки системно, а не індивідуально – ЧАС = ЖИТТЯ**
- **Забути про політику та популізм - КООРДИНАЦІЯ;**
- **ВАЖЛИВО – збирати і аналізувати постійно данні і їх озвучувати**



ЩО ВИ як
Керівник можете?

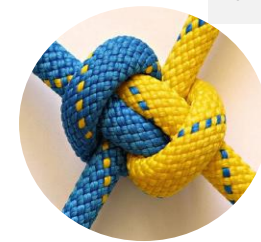
КРИЗА – як з нею жити

УПРАВЛІННЯ



- **Здоров'я та Безпека** населення є першочерговими
- Приймати рішення та діяти для запобігання ескалації
- ПРАВДА аби була Довіра - КОМУНІКАЦІЯ

Ідентифікація, Оцінка та Попередження	Аналіз Ситуації	Управління Кризою	УРОКИ
Регулярні перевірки та оцінки, потенційні ризики	Команда та політика Одного Голосу	Команда навчена та розроблений план дій	Чого навчила
Аналіз існуючих випадків -Сигнали світові	Визначені сильні та слабкі сторони	Визначена аудиторія та інструменти	Адаптація до нових умов
Стратегія комунікаційна/ економічна	Комунікаційна стратегія розроблена	Сформульовані очікувані результати	Вироблення нових планів та стратегій



Навіщо робити попередній аналіз

- Ідентифікація можливих ризиків для Вашої Команди\спільноти ЗДОРОВ'Я, ЖИТТЯ: Люди, Репутація, Інформація, Фінанси
 - Визначення можливості виникнення
 - Визначення Ризиків
 - Визначення Пріоритетів
 - План засобів запобігання і впливу

ОЧІКУВАНИЙ РЕЗУЛЬТАТ:

Розробка Економічної та Комунікаційної стратегії, ключових повідомлень

Вживання заходів



Венетто:

- На ранній стадії: обширне тестування при симптомах та атипічних випадках;
- Проактивне відслідковування потенційних спалахів і повний карантин хворого і всього оточення;
- Фокус на обслугованні на дому без госпіталізації;
- Особлива увага до працівників мед сфери, доставки, магазинів, аптек
- Особливі правила для виробництв

АНАЛІЗ СИТУАЦІЇ



СИЛЬНІ СТОРОНИ — ЩО ПОМАГАЄ

МОЖЛИВОСТІ — ЩО ЗАВАЖАЄ

ЛЮДИ\Команда

Інфраструктура

Ресурси

Підтримка\Партнери

ДЕРЖАВА

Комунікація — теорія

ЩО Ж ТАКЕ КОМУНІКАЦІЯ?



Це ряд
повідомлень
та система їх
подачі

Покликані сформува
ти та донести мету та переваги;
вплинути на установки
та\або поведінку
аудиторії

ЩО чітко
відповідає
Вашим
завданням,
цінностям
та меті

Комунікація —
задачі.



Комунікація — теорія.

Інформуємо

ХТО комунікує – ЦЕ ВАЖЛИВО.

ЛЮДИНА + ПОСАДА =
УПОВНОВАЖЕНА

Що?
— повідомлення

Кому?
— аудиторія

У який спосіб?

Результат



Практика

КЛЮЧОВЕ ПОВІДОМЛЕННЯ

Контрольний перелік запитань для ключових повідомлень:

- Ключове повідомлення має бути чітким, коротким, з реальними цифрами – БУТИ ПРАВДОЮ
- Ключове повідомлення має бути доступним і зрозумілим
- Ключове повідомлення має бути про конкретні результати та реальні наслідки, і як вони стосуються мешканців ОТГ

ВПРАВА: ФОРМУЄМО КЛЮЧОВЕ ПОВІДОМЛЕННЯ

ПОВІДОМЛЕННЯ і до нього:

- Факти і докази
- Хто ці факти і докази підтверджує



Успішний варіант – Найгірше вирішення ситуації



Походження проблеми?

Чи негативна інформрація матиме значну публічність?

Чи спільнота, проекти або Бренд є дуже публічними?

Чи ми стикалися в минулому з подібними проблемами?

Всередині?

Чи є конкуренти?

Поза межами?

Чи творить така проблема коменікації наступні публічні наслідки.....

Урядові структури?

Медія, потенційні партнери
– чи є інтерес?

Учасники, існуючі і потенційні?

Чи залучені?

Залучені?

Чи є моменти незадоволення?

Чи мають позицію стосовно нас?

Чи може яось вплинути у майбутньому?

Які є чутливі моменти, що впливають на стоврення стратегії/запровадження? Ризики?

Комунікація — теорія

АУДИТОРІЯ

Хто вони? ВАША Аудиторія

Ваші жителі



ДРЖ органи ТА ВИК
органи ГРОМАДИ



БІЗНЕС, інвестори
меценати, спонсори



Медіа



Статегічні підходи - Канали комунікації. Крок - 6

ОСНОВНІ ЗАГАЛЬНІ КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

- Міжособистісні стосунки
- Лідери думок (ВВС)
- Телебачення і Радіо
- Інтернет/соціальні мережі
- Газети/Журнали
- Зовнішня реклама
- Листівки

ПІДДИВЛЯЄМОСЬ:
А у вас що?



- ЩО ж таке ця стратегія

Комунікаційна стратегія

Компоненти:

- Проста, стисла і чітка
- Поєднана з кожним компонентом Стратегії Розвитку, плану та\або тактичних дій **ТА відображає унікальну і ціннісну пропозицію (ПЕРЕВАГИ), інформує про унікальний набір видів діяльності**
- *Інформує – хто приймає рішення*
- ДОПОМІЖНА в моменти КРИЗ і Випадків



ДОВІРА + ПОВАГА

А ВАШ? КРОК-2

ВЧИМОСЯ – для початку

Теорія – завдання

1. Визначити та навчитись залучати ключових гравців для створення стратегії – *ХТО приймає фінальне рішення?*
2. Вивчити практики створення стратегій та для себе зрозуміти, що спрацює для нас
3. Застосувати досвід інших
4. Визначитись з ролями та відповідальністю для досягнення результату
5. Обсяг – зрозуміти що є (ОЕ)

ЧОГО НЕ варто РОБИТИ

- ➔ **НЕ давайте** цифри лише по вашій території і не порівнюйте. Краще взагалі лише офіційні і по всій країні – **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ і Точність цифр, даних і оточуйте себе експертами**
- ➔ **Не придумуйте власне КОЛЕСО** – чужий досвід вартий уваги
- ➔ **НЕ множить очікування – обіцянки.** Лише, що вже зроблено. **Просто, спокійно і доступно**
- ➔ **Не порівнюйте себе з сусідами**
- ➔ **Не маніпулюйте** – краще кажіть правду. Не знаєте, так і кажіть
- ➔ **ПОСЛІДОВНІСТЬ і Відкритість** – мисліть стратегічно і ХТО ЗА ЩО відповідає



Аналіз наслідків

Найкращий варіант

Найгірший варіант

Визначити, на кого (що) вплине:

- Учасники
- Члени Спільноти
- Партнери
- Преса
- Потенційні учасники
- Громада(в загальному)
- Інвестори
- Учасники проектів
- Хто ще?

Упередження
Як кожен сприймає
проблему/ситуацію?
Їх інтерес?

РЕАЛЬНІСТЬ
Як кожне ланка нашого
проекту буде уражена?
Чи є зв'язок між ланками?

Рівень зовнішнього фактору

Рівень Внутрішнього Впливу



Єдиного Рішення НЕМАЄ

Мутація постійна

Симптоми не стабільні

Може зайняти місяці, а може і роки

НАЙКРАЩА порада – слідкувати за собою і самоізоляція, **СУЦІЛЬНА** мобілізація

ВАКЦИНИ немає

Не гайте часу! Забудьте Бюрократію...



ПАНДЕМІЯ

- РОЗПОВСЮДЖЕННЯ НОВОГО ЗАХВОРЮВАННЯ
У СВІТОВИХ МАШТАБАХ

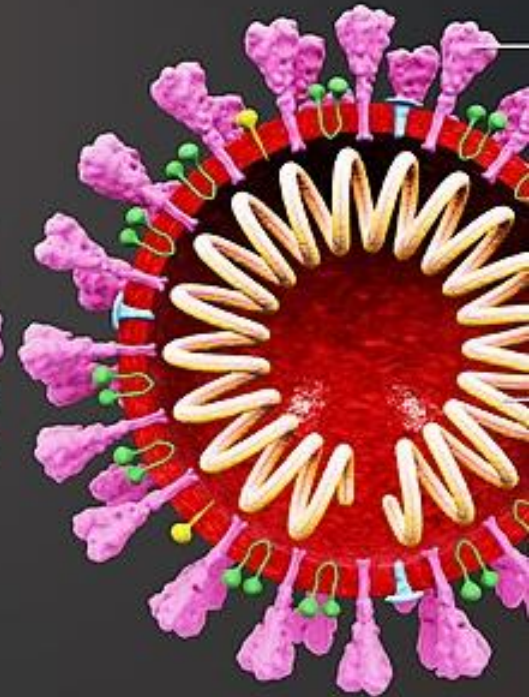
- ВІДСУТНІСТЬ КОЛЕКТИВНОГО ІМУНІТЕТА В ЛЮДСТВА

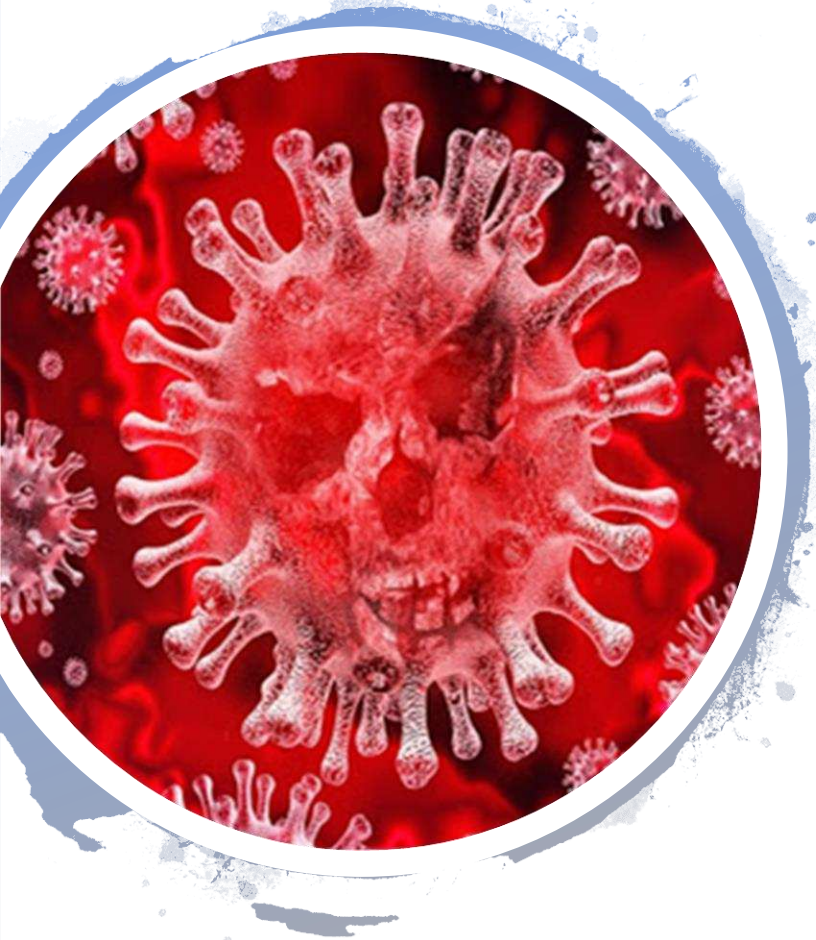
- ВІДСУТНІСТЬ (ЗАЗВИЧАЙ) ЕФЕКТИВНИХ ЗАСОБІВ ЛІКУВАННЯ ТА
ПРОФІЛАКТИКИ

- ПОВАЛЬНИЙ МАСОВИЙ ХАРАКТЕР

- УРАЖУЄ ЗНАЧНУ ЧАСТИНУ ВСЬОГО НАСЕЛЕННЯ

Поточна пандемія коронавірусної хвороби 2019 (COVID-19), спричинена SARS-CoV-2. Спалах захворювання розпочався у грудні 2019 у м. Ухань, Хубей, Китаю, та визнаний ВООЗ пандемією 11 березня 2020 р. [





НОВИЙ ВИКЛИК

#новареальність

ЯК ДОВГО ТРИВАТИМЕ?
КОЛИ ЗАКІНЧИТЬСЯ?

ЩО РОБИТИ?
ЯК ВИЖИТИ?

ЯК ЗУПИТИНИ?

...

ЗАПОБІГТИ УСІ МОЖЛИВІ
НАСЛІДКИ

ЗАРАЗИТИСЯ 2019-nCoV

- від інфікованих людей

ЧЕРЕЗ

- Дрібні краплі з носа, рота хворого при кашлі чи чханні
- Краплі потрапляють на предмети і поверні (може там триваліше перебувати)

ПЕРЕДАЧА

- через дотики до «брудних» предметів та поверхонь, а далі торкання – очей, носа та рота, потиск рук при зустрічі (повітряно-краплинний, контактний)
- вдих частинок від хворою людини (коли вона чхає та кашляє)
- Тому **ВІДСТАНЬ** не менше 1 м. між людьми

Віруси дуже маленькі

Можуть відтворюватися лише всередині інших



СОЦІАЛЬНА ДИСТАНЦІЯ, ГІГІЄНА, КАРАНТИН

ЗДОРОВ'Я
УКРАЇНИ

Захворів?

Сиди вдома!

ПРОСТІ РЕЧІ РЯТУЮТЬ ЖИТТЯ
ВІД КОРОНАВІРУСУ

Масні питання? _

- У більшості людей коронавірус мине як легке нездужання
- Багато хто не зверне на це уваги
- АЛЕ...
- СИМПТОМИ, які ми бачимо, це інфікування, яке відбулося 7-8 днів тому.
- Відповідно уся передача не буде видимою ще певний час.
- ТЕСТУВАННЯ (початок) для виявлення максимально інфікованих людей для унеможливлення передачі далі

ПІДСТАВИ ДЛЯ ПІДОЗВИ COVID-19:

- кашель;

- ускладнене дихання;

- підвищена температура;

- протягом останніх 14 днів ви перебували в країні, де зафіксовано COVID-19 чи контактували з кимось, хто повернувся;

- контактування з людиною, інфікованою коронавірусом.



ПРИ СИМПТОМАХ

- Сімейний лікар (підписана декларація з сімейним лікарем): відпрацювання, вироблення спільних заходів та дій, інформування жителів громад

#ПІДТРИМАЙМЕДИКА #ДЯКУЮМЕДИКАМ

- В ГРОМАДІ: відпрацювати маршрут пацієнта у випадку інфікування: самоізоляція / первинна медична допомога / екстрена медична допомога - спеціалізована медична допомога.



ЩО РОБИТИ?

- Часто мити вірно руки (не менше 20 секунд)
- Якщо нема мила – використовуйте антисептик (не менше 60% спирту)
- **ЗМІНА ЗВИЧОК** (не торкатися очей, носа, рота)
- Культура кашляння та чхання (в лікоть) /прикриття рота чи носа серветкою
- Не вітатися за руку
- Тютюнопаління, алкоголь... - відмовитися

ШАНС ЗМІНИТИ ТЕ, НА ЩО РАНІШЕ НЕ ВИСТАЧАЛО МУЖНОСТІ

- Планувати день, займатися активностями
- Повноцінний сон, повноцінне харчування
- Багато пити
- Провітрювати приміщення
- Не вживайте сирого м'яса та яєць
- **ДОТРИМУВАТИСЯ ПРАВИЛ КАРАНТИНУ!**
- Мати добрий настрій

ПСИХОЛОГІЧНИЙ СТАН

Відчуття страху – це нормальна, природна емоційна реакція, яка допомагає мобілізуватися та захиститися від небезпеки.

Страх стимулює нас змінювати поведінку - мити руки та вживати заходів, щоб захиститися.

Страх пов'язаний із загрозою, про яку ми знаємо та розуміємо

Тривога, на відміну від страху, спричиняється невідомою чи невизначеною загрозою.

Саме тому, в кризових ситуаціях, так важливо пояснювати, прояснювати, надавати зрозумілу і достовірну інформацію

Орест Сувало, лікар психіатр

МІНІСТЕРСТВО ХІРОМАНТІЇ І НАРОДНОЇ МЕДИЦИНИ УКРАЇНИ

ДЛЯ РОЗПОВСЮДЖЕННЯ МЕССЕНДЖЕРАМИ
(ДОДАТОК ДО ГОЛОСОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ)

КЕРІВНИЦТВО
ПО БОРОТЬБІ З КОРОНАВІРУСОМ
ЗА ПОРАДАМИ ВАЙБЕР ГРУП,
ЧАТІВ БУДИНКІВ
І РОЗСИЛОК ДРУЗІВ

ПЕРЕВІРЕНО ТА ЗАТВЕРДЖЕНО СУСІДОМ
З НОМЕРОМ ТЕЛЕФОНУ ЗАМІСТЬ НІКА

КИЇВ
2020

ІНФОРМАЦІЯ

- Обізнаність
- Перевірені джерела
- Довіра

- Якщо ви не контролюєте потік інформації, то хтось обов'язково цим скористається (С)



urbi et orbi

РЕЛІГІЯ

- Тісна співпраця місцевих рад з релігійними общинами
- Безпечні Богослужіння ... відкладення до кінця карантину
- Гучномовці
- Розповсюдження інформації, довіра

ПІДТРИМКА

- Різні групи населення (одинокі, старші люди, інваліди, потребуючі)
- Ті, що повернулися з інших країн після тривалої відсутності
- Насильство в сім'ї
- Дискримінація (пошук винних)
- УЗГОДЖЕННЯ ПРАВИЛ
(на час «форс мажору», чи надзвичайної ситуації діють інші правила, які узгоджуються та озвучуються).
- Відповідальність
- **МОЖЛИВІСТЬ ДЛЯ ВСІХ ПЕРЕГЛЯНУТИ ПЕВНІ РЕЧІ ТА МОМЕНТИ**



ГРУПИ РИЗИКУ

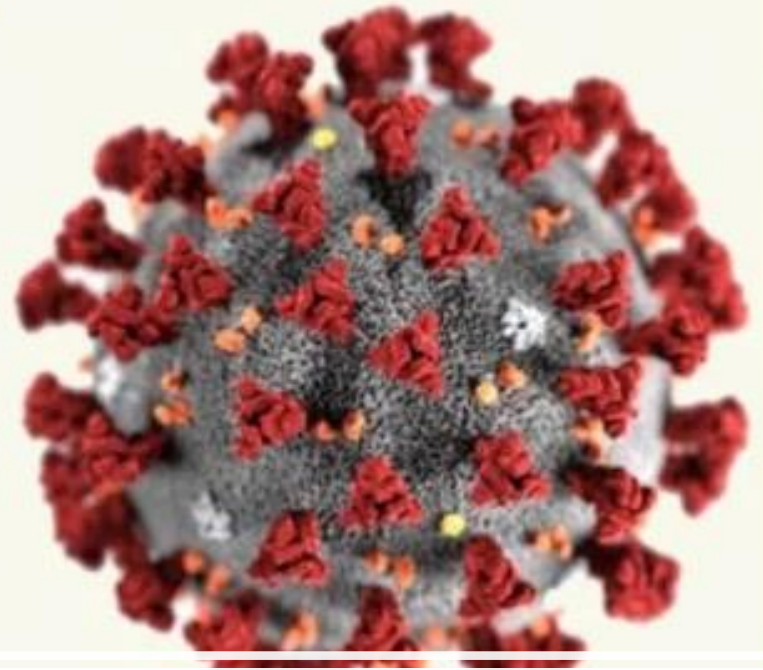
Найбільша група ризику це літні люди. Чим старшою є людина, тим більше хронічних захворювань вона має, і тим складніше вона переноситиме хворобу. В Україні, це люди 60+.

Якщо у людини є інша серйозна хвороба (проблеми з серцем, рак, діабет, високий тиск, астма), то смертність підвищується у рази.

Чим людина молодша — тим менше шансів померти від ускладнень. Причому в десятки разів. У жінок чомусь смертність приблизно в два рази менше, ніж у чоловіків. Є вже жінки, які народили, будучи зараженими. У жодному разі вірус не почав передаватися дитині.



VS



ΜΙΦΙ

ЛІКУВАННЯ

- Вакцини нема
- Специфічного лікування нема
- Симптоматична терапія

- У важких станах – госпіталізація та кисень, навіть штучна вентиляція легень





Хворій людині маска обов'язково!
Більшість масок не рятує від вірусу
Носити маску треба правильно

ЧАСТО
Хибне відчуття захисту

ЗАСОБИ ЗАХИСТУ



Не панікувати та зберігати спокій!
ЖОДНОГО САМОЛІКУВАННЯ!

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!

ПИТАННЯ?



ВАШІ ЗАПИТАННЯ