

Подсказки для спикеров



Как пользоваться этим документом?

В этом документе приводятся некоторые принципы успешной коммуникации во время кризиса.

Следуя этим принципам, будет легче обеспечить прозрачность посредством полной, понятной и точной коммуникации.

Используйте документ для обучения спикеров, а также подготовки к интервью или пресс-конференции.



Как был разработан данный документ?

Документ является частью серии документов ВОЗ, посвященных событиям, которые могут подорвать доверие к вакцинации. Последние могут быть связаны с безопасностью вакцин, неблагоприятными последствиями после иммунизации, изменениями в программе вакцинации, негативным общественным мнением, вспышками или пандемией.

Все документы были разработаны на основе научных данных, лабораторных исследований и прикладных работ в области психологии, социальных и поведенческих наук, а также коммуникации и опыта разных стран. Для ознакомления с теоретическим обоснованием и доказательствами используйте публикацию ВОЗ «Вакцинация и доверие» на сайте: www.euro.who.int/vaccinetrust

Такие документы рекомендуются к использованию:

- министерствами здравоохранения
- центрами по контролю за болезнями
- программами иммунизации
- органами контроля



World Health
Organization

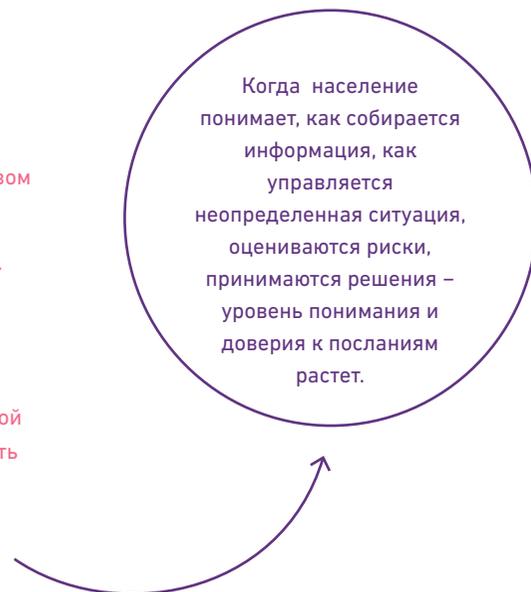
REGIONAL OFFICE FOR
Europe

Доверие и прозрачность

При любом общении со СМИ ключевым словом является **доверие!**

Недостаточно донести точную информацию. Только тогда, когда вы завоеуете доверие людей, вы сможете донести до них свои послания.

Для обеспечения доверия людей в кризисной ситуации необходима **прозрачность** – то есть полная, понятная и точная информация.



Принципы успешной коммуникации в кризисной ситуации

- Будьте первым, кто сообщит новости — как хорошие, так и плохие. Это позволит вам влиять на представление событий раньше, чем кому-либо другому. Часто предпочтение отдается первому источнику информации.
- Предоставляйте информацию почти непрерывно и делайте ссылки на обновляемые источники (сайты в интернете, горячие линии и др.)..
- Понимайте отношение, поведение, убеждения, культуру и восприятие риска населением. Подготовьте послания, нацеленные на них, и попытайтесь обеспечить связь между экспертами и населением.
- Будьте постоянно на виду.
- Постарайтесь сделать так, чтобы все заинтересованные стороны выражали единое мнение.
- Избегайте нападения на противников, пользующихся авторитетом (например, на антивакцинальное лобби), даже если

- вы с ними не согласны. Если возможно, объединитесь со старыми противниками.
- Ищите, привлекайте и широко используйте поддержку от таких заслуживающих доверия третьих сторон, как эксперты университетов.

Для **дополнительной информации:**

- *Организация работы с партнерами до и во время кризиса, связанного с вакциной*

euro.who.int/vaccinetrust

Подсказки для спикеров



Подготовка к интервью или пресс-конференции

- Узнайте, какое СМИ выпустит интервью (телевидение, радио, пресса, интернет и др.), позицию данного СМИ (поддерживает/не поддерживает вакцинацию), какие направления будут обсуждаться, другие участники интервью (выясните у журналистов заранее), будет ли интервью транслироваться в прямом эфире или пойдет в записи.
- о Если речь идет о печатных изданиях или интернете, у вас может быть дополнительное время для предоставления данных, которые вы не были готовы дать во время интервью.
- о Если данное СМИ в прошлом отрицательно относилось к вакцинации, узнайте, и по каким причинам, прежде, чем примете приглашение на интервью.
- Уясните для себя, почему вы участвуете в этом и каковы ваши цели. Соглашайтесь на интервью только в том случае, если можете донести до слушателя/читателя ясное послание.
- Уточните все подробности. Кто там будет? Какова последовательность событий? Сколько времени продолжится интервью? и др.
- Проверьте и перепроверьте точность данных.
- Спланируйте сценарий: определите важных партнеров, предполагаемые вопросы и проблемы; подготовьте послания и протестируйте их; предположите вопросы по итогам вашего выступления; отрепетируйте ответы.
- Выберите два-три основных послания, на которых вы сконцентрируетесь во время интервью и используйте тактику постоянных отсылок к этим основным посланиям.
- Будьте готовы управлять неопределенностью. Договоритесь с научными экспертами о том, что они должны быть открыты с вами и спикером относительно того, что неизвестно и что больше всего беспокоит их в этом неизвестном.

Для **дополнительной информации**:

- *Вопросы, всегда задаваемые журналистами во время кризиса*
 - *Как подготовить карту послания*
- euro.who.int/vaccinetrust**



Как вас будут воспринимать во время интервью или пресс-конференции

- Выслушивайте, признавайте и отражайте страхи, тревоги и неуверенность других.
- Будьте почтительны и выражайте сострадание.
- Заверяйте – но также признавайте, что ситуация вызывает беспокойство, а страх является вполне естественной реакцией.
- Сохраняйте спокойствие и контролируйте ситуацию, даже перед лицом страха, беспокойства и неопределенности среди населения.
- Говорите искренне и откровенно выражайте гнев, страсть, надежду, мужество и духовное единство, например «Я душой вместе с семьей молодой девушки».
- Будьте честными, искренними, этичными, откровенными и открытыми.
- Избегайте юмора (шуток, легкомыслия, иронии); если юмор кажется необходимым, подходите к нему осторожно.
- Подумайте об аудитории и адаптируйте свои действия и послания.
- Не пытайтесь говорить с аудиторией свысока. Выражайте уверенность, но не высокомерие.
- Выражайте сочувствие пострадавшим.
- Будьте особенно внимательны к вопросам, касающимся младенцев, детей и беременных женщин.
- Помните: микрофон не всегда выключается после окончания интервью; вы постоянно «в эфире».

Для **дополнительной информации**:

- *Как отвечать на обеспокоенность относительно иммунизации*
- euro.who.int/vaccinetrust**

Подсказки для спикеров



Что вы говорите во время интервью или пресс-конференции

- Будьте точны, делитесь тем, что вы знаете – это создает кредит доверия.
- Начинайте выступление с основных посланий и завершайте ими.
- Признавайте неопределенность. Сообщите аудитории о том, что вы знаете и чего не знаете. Расскажите, что вы делаете, чтобы получить необходимые сведения, какие существуют структуры и процедуры и когда, по вашему мнению, вы сможете поделиться дополнительной информацией. Население должно быть готово к изменению рекомендаций и поиску обновленной информации из надежных источников, таких как веб-сайты, номера горячей линии и др.
- Будьте кратки и четки. Используйте краткие основные послания. Избегайте неясных и непоследовательных посланий (словесных и письменных).
- Будьте честны, если не можете ответить на вопрос. Не придумывайте ответ, а пообещайте дать дополнительную информацию.
- Будьте очень осторожны в использовании отрицательных слов, таких как нет, никогда, ничего, никого – люди в стрессовой ситуации часто сосредоточены именно на негативе, и могут пропустить цель вашего послания.
- Избегайте рассуждений о наихудших сценариях со словами «нет никаких гарантий», повторяя голословные заявления или обвинения и говоря «без комментариев». Если вы отказываетесь отвечать на вопрос, объясните, почему.
- Используйте понятный язык без специальных терминов и сокращений.
- Широко используйте наглядные материалы и подлинные случаи.
- Будьте последовательны, повторяйте основные послания снова и снова.
- Никогда не лгите.
- Всегда отвечайте на заданный вопрос и никогда не пытайтесь избежать или обойти проблему. Но помните свои основные послания и связывайте свои ответы с ними, когда это возможно и актуально.

Для **дополнительной информации:**

- *Послания о безопасности вакцин*
- *Стратегии, используемые журналистами*
- *Мифы и факты об иммунизации*
- *Вопросы, всегда задаваемые журналистами во время кризиса*

euro.who.int/vaccinetrust

Увязывание с вашими основными посланиями

Пример увязывания посланий:

Увязывайте ответ с вашим основным посланием

Вопрос во время интервью:
«Говоря о беременных женщинах: не правда ли, что новая вакцина против пандемического гриппа будет иметь больше побочных эффектов, чем обычная вакцина против сезонного гриппа из-за сжатых сроков разработки?»

Ответ:
«Несмотря на наличие незначительных побочных эффектов, результаты проведенных до настоящего времени исследований свидетельствуют о том, что вакцина против пандемического гриппа столь же безопасна и имеет побочные эффекты, сходные с вакцинами против сезонного гриппа..»

Примите вопрос и дайте соответствующий ответ

... Дело в том, что преимущества этой вакцины намного перевешивают риски. Беременные женщины подвержены повышенному риску развития тяжелой болезни и 10-кратному риску госпитализации в отделение интенсивной терапии при заражении этим новым вирусом гриппа».