

# Как подготовить карту послания



## Как использовать данный документ

В документе представлена «карта посланий» в качестве инструмента для разработки четких обращений. В него также в качестве примера включен образец такой карты.

Четкие послания помогают вам быть точными при освещении сложной темы, концентрироваться, несмотря на давление, и справляться с трудными вопросами и проблемами. Они будут полезными при подготовке, т.к. позволят ознакомиться с трудными вопросами средств массовой информации и населения, обеспечивая при этом согласованную передачу посланий разным заинтересованным сторонам.



## 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](http://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

## Как подготовить карту послания

Хорошо подготовленные, точные и сочувственные послания и согласованность посланий заинтересованным сторонам, являются важными элементами обеспечения доверия при любом кризисе.

Карта посланий это инструмент, позволяющий обеспечить согласованный обмен посланиями между многими заинтересованными сторонами, протестировать их в целевой аудитории, а также оказать поддержку спикерам при подготовке к интервью или пресс-конференции. Даже если карта содержит большое количество информации, ее визуальный формат и четкая структура позволяют легко запоминать послания.

Процесс разработки карт посланий может сам по себе также привести к результатам. Он помогает вашей команде расставлять приоритеты и структурировать послания, а также выявляет пробелы в ваших знаниях.

## Определите три основных послания

Начните с определения трех общих посланий. Только три! Вы не сможете запомнить больше трех..., и ваша аудитория не сможет воспринять больше.

Затем обоснуйте каждое послание тремя поддерживающими посланиями.

Вставьте послания в одну таблицу, используя карту посланий.

### Карта посланий поможет вам...

**Согласовать послания** и обеспечить последовательный обмен ими между заинтересованными сторонами.

**Провести тестирование посланий** в целевой аудитории для определения понимания и потенциальных барьеров для реализации рекомендаций.

**Быть точными** со сложными темами.

**Концентрироваться**, несмотря на давление.

**Быть последовательными** и повторять основные послания.

**Справляться со сложными вопросами** и проблемами

**Быть более уверенными** и, соответственно, более убедительными!

## Карта послания

1



№1 Основное послание

1а Поддерживающее

1б Поддерживающее

1в Поддерживающее

2



№2 Основное послание

2а Поддерживающее

2б Поддерживающее

2в Поддерживающее

3



№3 Основное послание

3а Поддерживающее

3б Поддерживающее

3в Поддерживающее

## Правильно сформулируйте свое послание

Содержание ваших посланий будет зависеть от контекста. Вместе с тем, характер ваших посланий должен следовать некоторым основным правилам.



### Общие принципы при составлении посланий

- **Пишите просто.** Пользуйтесь понятным, нетехническим языком без сокращений.
- **Будьте честны.** Не пытайтесь скрыть факты.
- **Будьте точны,** цитируйте доказательства, факты и данные
- **Используйте графики и иллюстрации.**
- **Демонстрируйте сочувствие и понимание.**
- **Признавайте обеспокоенность** и говорите о ней.
- **Признавайте неуверенность.** Говорите о том, чего вы не знаете, что делается для того, чтобы узнать больше, и когда ожидается новая информация.
- **Подчеркивайте важность иммунизации**

#### Для дополнительной информации:

- Подсказки для спикеров
  - Стратегии, используемые журналистами
  - Вопросы, всегда задаваемые журналистами в кризисной ситуации
- [euro.who.int/vaccinetrust](http://euro.who.int/vaccinetrust)



### Частые вопросы, к которым следует подготовиться

#### В отношении события, связанного с безопасностью вакцин

- Что произошло?
- Кто пострадал?
- Где это произошло?
- Когда это произошло?
- Почему это произошло?
- Произойдет ли это снова?

#### В отношении ответных мер

- Кто ответственный?
- Что делается в настоящее время?
- Что могут сделать люди для защиты своих семей, сообществ и самих себя?
- Что делается для того, чтобы избежать повторения событий?

#### Для дополнительной информации:

- Организация работы с заинтересованными сторонами до и во время кризиса
- [euro.who.int/vaccinetrust](http://euro.who.int/vaccinetrust)

## Делитесь посланиями с основными заинтересованными сторонами

Согласованность посланий во время кризиса важна. Если различные основные заинтересованные стороны (например спикеры двух министерств или два члена национальной технической консультативной группы экспертов по иммунизации (НТКГИ)) озвучивают противоречащие друг другу послания, это приводит к неопределенности и недоверию. Это обязательно отметят и средства массовой информации, которые могут представить ответственные органы растерянными и некомпетентными.

- Убедитесь, что ваши коллеги и основные партнеры хорошо знают послания.
- Послания более значимы, если их озвучивают несколько лиц.
- Согласованные послания помогут избежать путаницы и потери доверия.
- Пригласите своих союзников на семинар для представителей средств массовой информации и спикеров, чтобы отрепетировать основные послания.

## Пример карты посланий

### 1

#### Корь опасна

- 1а Корь убивает. Она является одной из главных причин смертности среди детей младшего возраста в мире. От 1 до 3 из каждых 1000 инфицированных людей умирают (RedBook 2015, данные из США).
- 1б Осложнения болезни могут привести к пневмонии, слепоте, энцефалиту (инфекции, вызывающей отек мозга), тяжелой диарее и связанному с ней обезвоживанию, инфекциям среднего уха или тяжелым респираторным инфекциям.
- 1в В 2013 году в мире было почти 150 000 смертей от кори – около 400 смертей в день или 16 смертей в час.

### 2

#### Кампания необходима

- 2а Наша страна предприняла шаги для профилактики будущей вспышки кори, начав кампанию вакцинации против кори.
- 2б Целевой группой, выбранной для вакцинации, являются молодые люди 15–19-лет во всех 16 регионах страны. Кампанией запланировано охватить не менее 80% из 1,2 миллиона подростков в этой возрастной группе.
- 2в Иммуитет к кори имеется у недостаточного количества людей, и в 2014 году наша страна сообщила о росте числа случаев кори, по сравнению с предыдущими годами. В определенных группах населения охват вакцинацией не был достаточно высоким, и, похоже, что некоторые люди не получили прививку.

### 3

#### Вакцина безопасна

- 3а Вакцина спасает жизни и предотвращает страдания. Риск серьезных побочных эффектов минимален. Некоторые незначительные и более распространенные побочные эффекты включают в себя умеренную сыпь и лихорадку. У 1 из 1 000 000 человек, получивших прививку против кори, может наблюдаться серьезная аллергическая реакция (анафилаксия).
- 3б Корева вакцина, закупленная для кампании, очень безопасна и эффективна. Она произведена Государственным институтом сыворотки в Индии. Данная вакцина использовалась в 45 странах мира в последние несколько лет, включая Соединенное Королевство, Российскую Федерацию, Швейцарию и Нидерланды.
- 3в Вакцина преквалифицирована, т.е. одобрена ВОЗ. Перед перекавалификацией она прошла тщательные клинические испытания и полевые исследования. После преквалификации ВОЗ регулярно проверяет производственные предприятия на предмет соблюдения надлежащей производственной практики.