

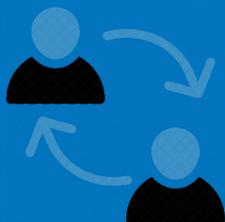


ИНФОРМАЦИОННЫЕ СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ВО ВРЕМЯ КРИЗИСА С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

УПРАВЛЕНИЕ ООН ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА, МОЛДОВА

Какова цель осуществления информационных связей с общественностью, как с правообладателем, в период кризиса?

Ваша цель – регулярно предоставлять точную, своевременную, прозрачную и основанную на достоверных данных, информацию на всех стадиях кризиса или кризисов. Это позволит общественности адаптировать модели своего поведения по необходимости, осознанно участвуя в процессе принятия решений, их касающихся, а также – способствовать выявлению возможных пробелов в ответных мерах государства.



КАКОВЫ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ВСЕХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН?

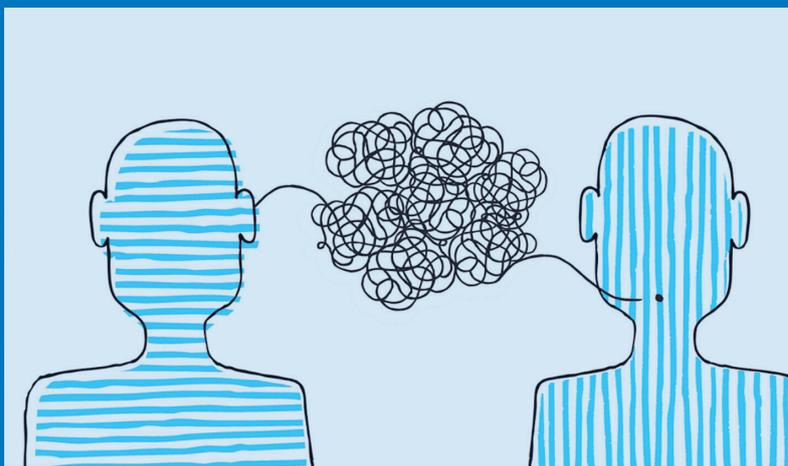


Общественность, как правообладатель:

- **Практическая информация следующего характера:**
 - Что предпринято, предпринимается или будет предпринято в целях предупреждения кризисной ситуации либо во избежание ее усугубления;
 - Каким образом проводится оценка сложившейся ситуации;
 - Услуги и помощь, такие как лечение и соответствующая поддержка, которую можно получить в случае необходимости.
- Информация должна **достигнуть каждого** без исключения. Это предполагает обеспечение доступа к понятной и доступной информации, в упрощенных форматах, на разных языках, в том числе, на языках меньшинств, а также, быть адаптированной для людей с ограниченными возможностями зрения и слуха. Необходимо учитывать также, людей с трудностями в чтении, либо тех, у кого нет доступа к интернету и другим информационным источникам.
- Следует признать существующие страхи, а следовательно, **уважать** вполне обоснованную обеспокоенность общественности.
- В процессе подготовки ответных на эпидемию мер, важно **учитывать знания и точки зрения женщин**.
- Любая информационная кампания **должна учитывать гендерные аспекты**, помогая женщинам предпринимать адекватные профилактические меры.
- Необходимо соблюдать **конфиденциальность** данных о правообладателе, либо информации, им предоставленной, за исключением полученного от него осознанного согласия о разрешении разглашения данных.

Специалисты по связям с общественностью:

- Как специалисты по связям с общественностью, вы должны **стать частью процесса принятия решений**, чтобы обеспечить оперативную подачу информации.
- Необходимо разработать и распространить общие сообщения среди всех, кто отвечает за обнародование информации, чтобы **информационный поток был последовательным**.
- Вы должны действовать оперативно с целью **быть первыми, кто проинформирует** общественность о кризисе, его эволюции, соответствующих профилактических мерах, ранней диагностике и лечении, чтобы точная и проверенная информация опережала распространение слухов и ложных данных.
- **Окончательной проверкой** для информации, поступающей в общественность, является уровень, который позволяет отдельным лицам самостоятельно принимать решения в отношении кризиса на основании понимания ситуации, равно, как и последствий собственных решений.
- Целевые сообщения, информация, равно, как и сами докладчики должны пройти через **наибольшее количество пресс-учреждений** как национального, так и местного уровня. Местная пресса, телевидение и радио могут сыграть существенную роль в передаче информации в малодоступные общины, обладая при этом уникальным пониманием специфики своей публики. У местных каналов зачастую есть возможность транслировать информацию точно, конкретно населению, непосредственно затронутого кризисом.
- Обращайтесь к **неформальным общинным посредникам** для распространения вашей информации в кризисных ситуациях. Такими неформальными посредниками в сельской местности могут быть социальные работники, посредники Ромской этнической общины, работники почты, местные активисты или предприниматели – все они обычно хорошо известны местным органам власти.
- Следует **удостовериться** в том, что ваши информационные сообщения **действительно достигли общественности**, включая ранее упомянутых людей с особыми потребностями, таких, как люди с различными типами ограниченных возможностей (с трудностями в обучении, зрительными, слуховыми и интеллектуальными ограниченными возможностями), этно-лингвистические меньшинства, жители сельской местности, люди с трудностями в чтении. Это можно сделать, обратившись к местным органам власти и другим общественным деятелям на местном уровне.
- Необходимо соблюдать принцип конфиденциальности: Информация личного характера должна рассматриваться **конфиденциально** и уважительно. Кроме того, информация, переданная во благо той или иной общины, должна быть анонимной.



ЧТО НЕОБХОДИМО УЧИТЫВАТЬ ПРИ РАЗРАБОТКЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СООБЩЕНИЙ?

- Какова информационная составляющая того сообщения, которое я хочу передать?
- Каков наилучший способ передачи данного сообщения? Какие инструменты следует использовать? Какую коммуникационную платформу следует использовать?
- Когда и как мне нужно обновлять информацию?
- Какими информационными источниками я пользуюсь?
- Кто моя целевая аудитория, и как необходимо подать информацию, чтобы она была воспринята соответствующим образом?
- Как я буду оценивать воздействие моей информации?



ИНФОРМАЦИОННЫЕ СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ПЕРИОД КРИЗИСА – ЭТО ТАК ЖЕ:



Расширение прав и возможностей правообладателей:

- Важно **предоставить точную и исчерпывающую информацию** о причинах и последствиях кризиса, а также о том, что делается для его смягчения. Это помогает повысить устойчивость правообладателей во время и после кризиса.
- Важно учитывать **восприятие, потребности и предпочтения различных групп населения**. Учитывая потребности наиболее уязвимых групп, мы объединяем многие другие усилия по осуществлению информационных связей с общественностью во время кризиса.
- Информационные связи с общественностью должны **расширять возможности и/или защищать заинтересованные стороны**, которые способствуют преодолению кризиса, включая такие конкретные группы, как медицинский персонал, молодежь и т. д.
- Необходимо **обеспечить широкий доступ общественности к информации**. В связи с этим, следует рассматривать информационные источники, наиболее подходящие для каждой из групп, включая группы с рядом определенных потребностей.
- Люди имеют право участвовать в принятии решений, непосредственно влияющих на их жизнь. Открытость, прозрачность и **вовлечение тех, кого это касается, в процесс принятия решений** — это ключ к обеспечению участия людей в мерах, направленных на защиту их собственного здоровья и здоровья населения в целом.

Нулевая толерантность в отношении стигмы, стереотипов и дискриминации:

- **Кризис может вызвать волну стигматизации и дискриминации** в отношении определенных лиц. Общественные сообщения должны **препятствовать** развитию данной тенденции, декларируя **нулевую терпимость к стигме, стереотипам и дискриминации**.
- Информационные связи с общественностью должны **противодействовать риторике, которая вселяет страх**. Необходимо удостовериться, что информационные сообщения не способствуют еще большей уязвимости определенных групп населения перед насилием и дискриминацией.
- Будьте внимательны, чтобы, по неосторожности, вы **не способствовали распространению ложной информации и стереотипов**.
- Проведение точных, четких и основанных на достоверных фактах **информационных кампаний** по повышению осведомленности, является наиболее эффективным средством **борьбы с дискриминацией и ксенофобией**, которые подпитывают дезинформацию и страх.
- Задумайтесь, стоит ли воспринимать ложные новости и брать на себя ответственность за распространение ложной информации, или лучше просто выложить как можно больше четких и проверенных данных. Это по истине важно, когда речь идет о социальных сетях.
- **Эффективные информационные и образовательные кампании** должны быть **направлены на борьбу со стигмой и стереотипами**. Однако, как упомянуто выше, подумайте, хотите ли вы отойти в сторону, либо же поспособствовать распространению информации позитивного характера. Разрушь миф, не подпитывай миф.
- Следует сосредоточить свою работу над **сообщениями позитивного характера, которые объединяют**, а также, подчеркивают будущее и меры, которые необходимо предпринять. Сообщения же ретроспективного характера, фокусируются на прошлом, сопровождающемся обвинением и выявлением тех, кто предположительно может быть виноват.



Для более подробной информации, смотрите:

- **Руководство УВКПЧ по COVID-19:**
<https://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/COVID19Guidance.aspx>
- **“Руководство по коммуникации во время кризиса для общественных организаций”:**
http://www.crisiscommunication.fi/criscomscore/files/download/GUIDE_for_Public_Organisations.pdf