



## Украина: рекомендации по предоставлению согласованной информации в контексте пост-ключевого сообщения

### **Внутренняя координация информации гораздо важнее подготовки единого отраслевого сообщения на любую тему**

Обмен информацией должен быть двусторонним и динамичным, поэтому ключевые сообщения менее полезны, чем беседы. Эта информация должна быть доступна всем рядовым сотрудникам, чтобы они могли предоставлять ее людям в режиме реального времени. Через механизмы координации мы должны обмениваться информацией, которую мы предоставляем, отчасти для того, чтобы коллеги могли понять проблемы различных групп пострадавших, и отчасти для того, чтобы мы могли учиться друг у друга, а также адаптировать и переориентировать контент, предоставляемый другими учреждениями.

### **Регулярное обновление сопоставления услуг**

Первый тип согласованной информации, которую мы должны предоставлять, это то, где и как люди могут получить доступ к нашим услугам и услугам наших партнеров, в том числе в странах назначения. Убедитесь в том, что эта информация является полной.

Укажите как минимум такую информацию:

- местоположение пункта предоставления услуги;
- кто может получить доступ к услуге (и любые документы, которые могут понадобиться, чтобы доказать право на получение соответствующих услуг);
- языки, на которых предоставляется услуга, и в течение каких часов доступен каждый язык;
- часы предоставления услуг как физически, так и по телефону или в сообщении;
- доступны ли услуги людям с инвалидностью;
- есть ли в службе места для грудного вскармливания и посетителей с маленькими детьми;
- время ожидания (для планирования).

### **Соберите лучшие данные, созданные локально**

Общие сообщения не так полезны, как уже локализованная информация. Рассмотрим, к примеру, вопрос о наземных минах. Представители гуманитарных служб, возможно, уже располагают обобщенной информацией о безопасности, тогда как местные жители, вероятно, уже собрали информацию о конкретных способах использования наземных мин в местном контексте и знают, где и каким образом их можно отыскать в определенных географических районах. Чем больше конкретной информации, тем она полезнее и актуальнее. При этом создатели локального контента идеально подходят для создания гиперлокальной информации.

### **Создание сообщений для информирования, а не для контроля**

Сообщения гуманитарных органов часто приходят в виде директив или правил в контексте «это можно», а «это нельзя», однако мы работаем, чтобы оказывать помощь, а не контролировать толпу. Императивные послания лучше оставить



правительству. Люди имеют полное право на то, чтобы понять всю информацию и получить возможность сделать осознанный выбор для себя.

### **Отвечайте на вопрос: «Почему?»**

Сообщения гуманитарных органов часто содержат информацию о том, что делать, или включают сведения о решениях, принятых в рамках гуманитарной системы, однако в таких сообщениях не всегда объясняется причина. Если мы не объясним людям, почему мы просим их предпринять определенные действия или почему мы приняли определенное решение, они сделают собственные выводы. Эти предположения порождают слухи и могут подорвать доверие между гуманитарными организациями и людьми, которых они стремятся поддержать.

### **Изучите разницу между вневременно актуальной информацией и информацией, которая быстро устаревает**

При создании контента для пострадавших групп населения, рекомендуется определить, как быстро он может устареть, и составить планы, чтобы обеспечить его обновление. Это может быть так же просто, как установка оповещения календаря. Информация, которая быстро устаревает, должна быстро обновляться, иначе мы рискуем дезинформировать людей и подорвать доверие. Поскольку во время конфликта почти вся наша информация устаревает быстро, остается немного возможностей для создания статических ключевых сообщений.

### **Признайте, что вы чего-то не знаете**

Сообщения гуманитарных органов часто звучат властно, и поэтому мы боимся признаться, когда чего-то не знаем, или когда новая политика еще не завершена, но находится в процессе развития, или когда ситуация меняется. В результате наши сообщения часто замалчивают или не затрагивают темы, в которых мы пока не располагаем всей информацией. Иногда мы вообще избегаем обмена информацией на определенную тему, чтобы скрыть неопределенность. Тогда люди начинают гадать, почему мы молчим, и обычно теряют доверие к нам. Рассказать людям, что новая политика находится в процессе развития, но не завершена, или сказать им о том, что ситуация быстро меняется, это способ оказаться на равных с теми, кому мы стремимся помочь и чьим доверием дорожим. Продолжайте общаться с людьми даже в условиях неопределенности.

### **Создание контента по темам, которые определяются пострадавшими группами населения, а не вами**

Если вы предоставляете информацию, это должен быть акт обслуживания, а не контроль. Если мы стремимся помочь людям удовлетворить их информационные потребности, мы должны спросить их, что они хотят знать. В дополнение к темам, связанным с физической и эмоциональной безопасностью, которые, как мы можем предположить, представляют интерес практически для всех, пострадавшее население будет определять темы, которые гуманитарный сектор пропускает или может считать неважными без контекста, предоставленного затронутыми людьми. Чтобы решать конкретные проблемы людей, их необходимо слушать ежедневно.

Дополнительные полезные инструменты см. на веб-сайте CDAC:  
<https://www.cdacnetwork.org/news/ukraine-resource-portal>