



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

Малопольська школа публічної адміністрації Краківський економічний університет

ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЯ

ЦЕ ДОБРЕ





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

....

Основи кризової комунікації

Webinar is facilitated within the USAID's Program, "Decentralization Offering Better Results and Efficiency" (DOBRE), implemented by Global Communities.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



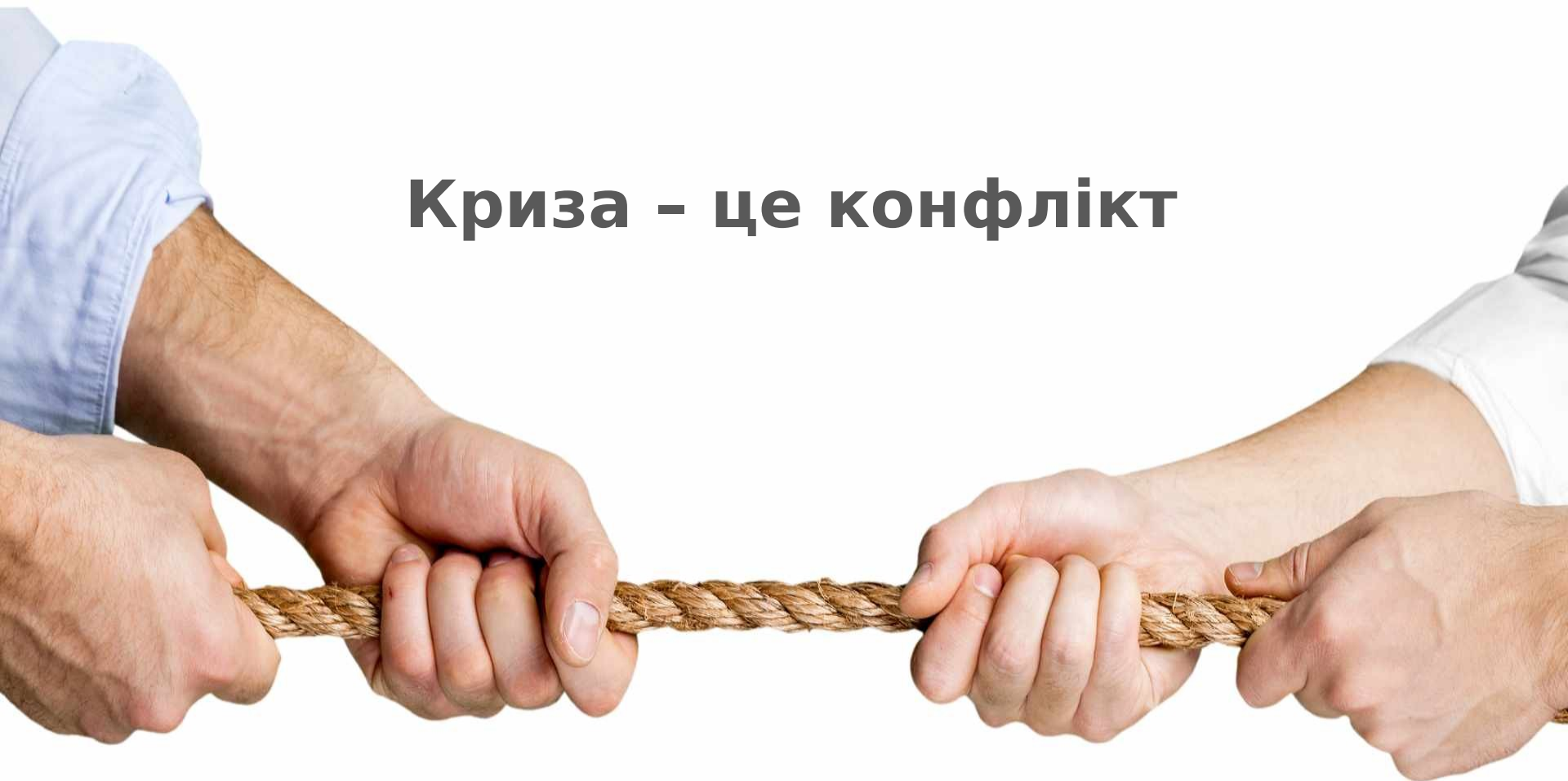
UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

Криза - це конфлікт





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program



Поганий

Схемаа сприйняття кризи



**Хороши
й**



Жертва (потерпілий)



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

Як уникнути поганого?

Не нападай, не будьте
агресивним

Завжди будь на боці жертви



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



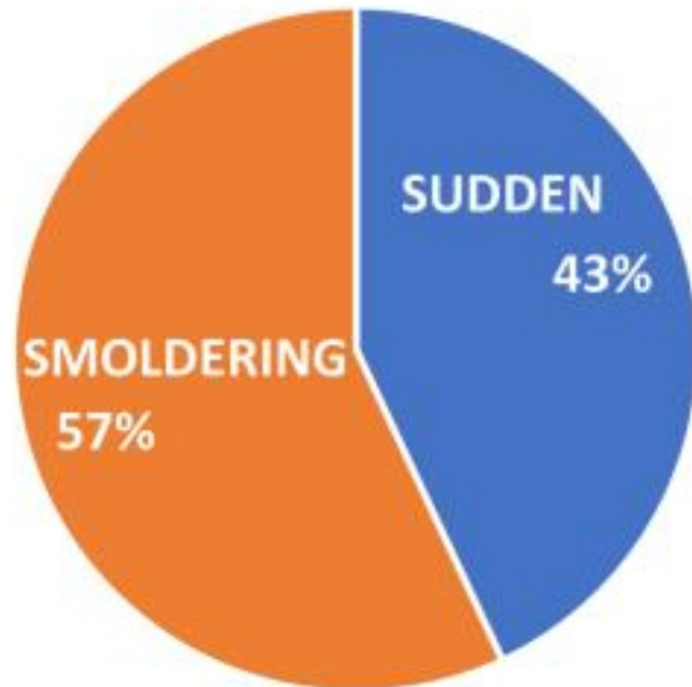
**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

**Більшість криз
можна
передбачити**

źródło: Institute for Crisis
Management (USA)
Annual Crisis Report 2022

Sudden vs. Smoldering Crises





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

Ключова роль **ПІДГОТОВКА**



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

АНТИКРИЗОВА СТРАТЕГІЯ - ЕТА

- 1. підготовка**
2. профілактика
3. кризовий менеджмент
4. посткризова оцінка





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

1. ПІДГОТОВКА

- антикризова команда
- потенційні джерела кризи
- цільові групи та канали комунікації
- Ключові повідомлення (Key Messages)
- антикризовий контент (шаблони)
- список контактів
- процедури
- медійна підготовка (тренінги)
- Q&A – складні запитання
- Заява для ЗМІ



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

2. ПРОФІЛАКТИКА

ВСЕРЕДИНІ ОРГАНІЗАЦІЇ

- Процедури сигналізації
- Внутрішня комунікація з

А МЕЖАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ

- Моніторинг ЗМІ, форумів тощо.
- Моніторинг соціальних мереж, включаючи закриті групи



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

3. КРИЗОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Ми маємо вплив на

РЕАКЦІЮ



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

3. КРИЗОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

- Бос бере кермо у свої руки
- Створіть антикризовий штаб
- Встановіть факти, перш ніж щось говорити
- Комунікація на основі Ключових повідомлень
- Заява для ЗМІ (якомога швидше)
- Союзники – особливо органи влади та інші служби
- Завжди будьте на стороні жертв і постраждалих
- Передавайте інформацію в один голос
- Не брешіть (ніколи)



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

3. КРИЗОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

- Будьте доступні, не ховайтеся
- Зрозумійте, що ваша аудиторія хоче знати – поясніть – дотримуйтесь фактів – не робіть припущень
- Якщо це ви зробили помилку – визнайте її, вибачтеся, виправте шкоду
- Призначте контактну особу для ЗМІ
- Надавайте інформацію по ходу подій
- Здійснюйте моніторинг ЗМІ, включаючи соціальні мережі



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

3. КРИЗОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Коли ЗМІ вже тут...
Питання не мають
значення.

Важливим є **ВАШЕ**
повідомлення:

Ключове повідомлення





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

3. КРИЗОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

МЕДІА-КАРТА - КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

ВЛАСНІ (веб-сайт, соціальні мережі, інформаційний бюлетень, додаток, групи – WhatsApp, Signal, Telegram тощо).

ПЛАТНІ (реклама, платні пости в соціальних мережах)

ОПРАЦЬОВАНІ (відносини з журналістами,



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

3. КРИЗОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

- НЕ мовчіть, не ховайте голову в пісок
- НЕ кажіть «без коментарів»
- НЕ воюйте зі ЗМІ - намагайтеся завоювати їхню прихильність
- НЕ повторюйте негативні формулювання
- НЕ погоджуйтеся на «не для протоколу»
- НЕ відправляйте юристів на передову лінію комунікації





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

4. ПОСТКРИЗОВА ОЦІНКА

- Аналіз – що сталося
- Висновки
- Програми відновлення
- Зміни до процедур



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

Під час кризи

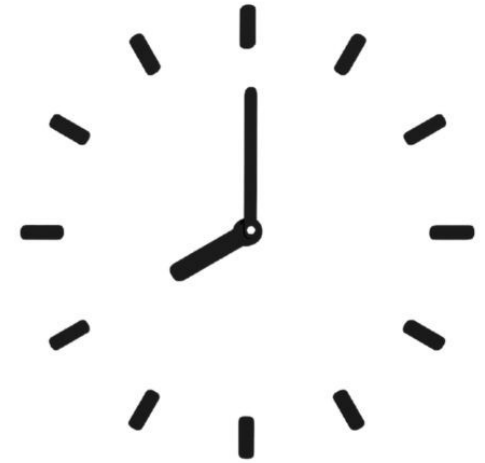
ЧАС

має ключове значення

Звідси випливає

важлива роль

підготовки





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE Program

Більшості криз передують

СИГНАЛИ

**Чим раніше ви відреагуєте, тим більше ви
обмежите розмір потенційної шкоди**



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

The USAID DOBRE: Objectives for 2022 - 2025

- Програма DOBRE тісно співпрацює з 60 об'єднаними територіальними громадами (ОТГ);
- Технічна допомога покликана допомогти ОТГ оговтатися від війни та відновити свій розвиток.
- Підтримка включає стратегічне планування, фінансовий менеджмент, надання послуг, місцевий економічний розвиток, кризовий менеджмент, сучасні комунікації, громадянську активність та розбудову потенціалу.
- ОТГ-партнери програми DOBRE працюють у десяти областях України: Дніпропетровській, Чернігівській, Харківській, Запорізькій, Херсонській, Кіровоградській, Миколаївській, Тернопільській, Івано-Франківській та Чернівецькій.

ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЯ

ЦЕ ДОБРЕ



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



**Global
Communities**
Ukraine

Дякую

Ця презентація стала можливою завдяки щедрій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст є відповідальністю Глобал Ком'юнітіз і не обов'язково відображає погляди Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) або уряду Сполучених Штатів Америки.