

# АДРА України

## КЕРІВНІ ПРИНЦИПИ СПІЛКУВАННЯ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ

### Зміст

1. Керівні принципи спілкування з місцевою владою, представниками контрольно-пропускних пунктів та місцевим населенням.
2. Медіа протокол.
3. Питання та відповіді.
4. Що можна, і що не можна говорити

### Керівні принципи спілкування з місцевими органами влади, представниками контрольно-пропускних пунктів та громадами:

- Завжди кажіть правду про організацію АДРА України, та про те, що ми робимо. Ми - організація, що діє відкрито, і нам нема чого приховувати.
- Якщо ви не знаєте відповіді на питання, не варто нічого вигадувати. Попросіть контактні дані людини, яка поставила питання, отримайте необхідну інформацію і зв'яжіться з нею пізніше.
- Завжди будьте ввічливі та чемні, навіть якщо ситуація, що склалася приносить вам дискомфорт. Ніколи не підвищуйте тон і не вступайте в суперечки.
- Не обіцяйте допомоги, якщо це не було узгоджено з Регіональним директором або не є частиною існуючої програми.
- Завжди починайте зустрічі з громадою або с фокус-групами з розповіді про організацію АДРА України та її діяльність. Розкажіть хто ви, назвіть свою посаду, поясніть чому ви сьогодні перебуваєте у цій локації, та яка ваша ціль, після цього надайте людям можливість поставити вам запитання. Наприкінці зустрічі, обов'язково, ще раз запитайте людей, чи є в них до вас питання.
- Не дозволяйте фотографувати себе з представниками місцевої влади без отримання попереднього узгодження від Регіонального директора чи PR-менеджера.
- Завжди залишайтеся неупередженим – ніколи не звинувачуйте жодну зі сторін конфлікту
- Наближаючись до контрольно-пропускному пункту (КПП), заздалегідь приготуйте документи, які посвідчують вашу особистість (паспорт, ID картку), вимкніть музику, приглушіть фари, якщо подорожуєте вночі, увімкніть світло в автомобілі і не здійснюйте та не приймайте жодних дзвінків під час проходження КПП. Також ніколи не фотографуйте та не знімайте відео перебуваючи на КПП. Пред'явіть документи за вимогою, попередньо призначивши людину, яка буде вести розмову (зазвичай, це водій).



Для отримання додаткової інформації див. нижче запитання та відповіді.

## Медіа протокол

Якщо журналіст дзвонить або пише вам безпосередньо, намагається зв'язатися з вами через соціальні мережі або без попереднього запису приходить у ваш офіс, будь ласка, скористайтеся рекомендаціями, викладеними нижче:

1. Попросіть журналіста назвати своє ім'я, засіб масової інформації, який він представляє, подробиці і терміни написання статті.
2. Поясніть журналістам, що всі запити ЗМІ повинні пройти через PR-менеджера.
3. Попросіть номер телефону та адресу електронної пошти журналістів і поясніть їм, що PR-менеджер зв'яжеться з ними найближчим часом.

Якщо журналісти відвідують одну з програм АДРА України, вони повинні постійно супроводжуватися PR-менеджером.

Якщо ви відвідуєте офіс представників місцевої влади / держави, і вони хочуть сфотографуватися з вами, ввічливо поясніть, що це неможливо (якщо ви не отримали дозвіл від PR-менеджера та Регіонального директора заздалегідь).

**Якщо журналіст раптово «атакує» вас і наполягає на коментарі, завжди правильним буде сказати «я не уповноважений коментувати» і перенаправити його до PR-менеджера або Регіонального директора, або Президента організації.**

Якщо у вас є цікава історія для публікації, будь ласка, спочатку зверніться до PR-менеджера за порадою та оцінкою потенційних можливостей ЗМІ.

### Запитання й відповіді:

- **Організація АДРА України – хто ми?**

Благодійна організація «Благодійний фонд «АДРА України» є частиною всесвітньої мережі Адвентистського агентства допомоги та розвитку (ADRA), яке здійснює свою діяльність у 134 країнах світу. Головне завдання АДРА України — підтримувати нужденних людей та найуразливіші верстви населення, покращуючи їхні життя, робити їх активнішими та успішнішими в подоланні складних життєвих ситуацій. Ми є неупередженими і не приймаємо жодної із сторін конфлікту - ми працюємо в Україні, щоб допомогти людям, які цього потребують.

- **Що робить АДРА в Україні / Донбасі?**

Благодійна організація АДРА України офіційно зареєстрована та реалізує гуманітарні проекти, починаючи з 21 лютого 1993 року. АДРА України допомагає постраждалим під час конфліктів та катастроф, переселенцям та їх сім'ям, дітям-сиротам, вихованцям дитячих



будинків та притулків, пацієнтам лікарень, допомагає людям у “гарячих точках”, неповноправним особам і людям похилого віку, пропагує здоровий спосіб життя.

У 2014 році АДРА України розпочала надавати гуманітарну допомогу людям, які постраждали внаслідок конфлікту. Ми ремонтуємо житло, надаємо опалювальні прилади, теплий одяг та предмети гігієни. Також ми надаємо психосоціальну підтримку дітям та їх сім'ям, створюючи громадські центри, на базі яких діти та дорослі можуть покращити свій емоційний стан.

- **Де працює АДРА України?**

АДРА України має понад 69 співробітників, які працюють у Донецькій та Луганській областях на сході України. У нас є офіси в Краматорську, Києві, Маріуполі та Северодонецьку.

Більшість наших програм орієнтовані на території, які найбільше постраждали від конфлікту на Донбасі уздовж лінії розмежування, де потреби постраждалого населення найбільші.

- **Чи працює АДРА України на непідконтрольних уряду територіях?**

Наразі АДРА України не працює на непідконтрольних уряду територіях.

### «МОЖНА» і «НЕМОЖНА» у спілкуванні

Коли ви пишете про нашу роботу або розмовляєте з громадами, органами влади чи засобами масової інформації, будь ласка, користуйтеся інструкцією нижче. Дуже важливо використовувати цей посібник, щоб переконатися, що АДРА України залишається неупередженою гуманітарною організацією і не підтримує жодну з сторін.

Якщо у вас є будь-які питання про те, що можна, і що не можна говорити, будь ласка, зверніться до:

**PR-менеджер, Ольга Сидорова:** [olha.sydorova@adra.ua](mailto:olha.sydorova@adra.ua), +38 (095) 030 03 50.

Неможна	Приклад	Можна	Приклад
Звинувачувати будь-яку зі сторін в конфлікті або конкретних діяч	"Проросійські солдати вбили її мати"	Зберігати основний смисл речення(посилу), уникаючи деталей	"Її мати загинула внаслідок насильства на сході України"
Називати будь-яку зі сторін конфлікту «про-російськими бойовиками», «російською армією», «загарбниками», «терористами» або називати території «АТО» (зоною антитерористичної операції)	"Російські бойовики контролювали пункт пропуску" «Зони АТО на Сході (територія терористичної операції)» "Територія контролювалася військовими ЛНР / ДНР"	Називати всі групи більш узагальнено - «сторонами конфлікту». Якщо мова йде про владу непідконтрольних територій, використовувати термін «влада дефакто»	"Повідомляється, що деякі сторони конфлікту блокують допомогу". "Де-факто влада надала доступ ..."

<p>Вживати поняття «ДНР» (Донецька Народна Республіка) і «ЛНР» (Луганська Народна Республіка) або інший термін, що має на увазі автономність Донецька і Луганська</p>	<p>"Наразі ми працюємо в ДНР, а не в ЛНР."</p>	<p>Вживати поняття «область»: Донецька, Дніпропетровська, Луганська області.</p> <p>Або «території, підконтрольні/непідконтрольні уряду»</p>	<p>«Ми працюємо в Дніпропетровській області, підтримуючи школи та сім'ї».</p> <p>«Ми плануємо робити... в районах Донецької області / в контрольованих урядом районах Донецької області»</p>
<p>Називати військові угруповання (які є або вважаються) сторонами конфлікту</p>	<p>"Російські солдати були всюди"</p>	<p>Говорити узагальнено</p>	<p>"Там скрізь були озброєні люди"</p>
<p>Називати виниклу кризу «революцією», «визволенням», «народним повстанням» або «тероризмом»</p>	<p>"Революція призвела до ..." "Терористи контролюють ..."</p>	<p>Вживати поняття «криза», «хвилювання», «конфлікт»</p>	<p>"Криза на сході України означала, що ..."</p>
<p>Говорити про російській уряд, про-російських бойовиків / військових або проукраїнські групи, як про винуватців конфлікту</p>	<p>"Російські солдати розстріляли снарядами нашу вулицю"</p>	<p>Говорити узагальнено, без звинувачень, тобто якщо мова заходить про військові дії, говорити про окремі події. Говорити про результати, а не причини.</p>	<p>"Я бачив як літали кулі" "Снаряди падали на мою вулицю"</p>
<p>Говорити про конфлікт, як про протистояння між Росією та Європою або про нову еру «Холодної війни»</p>	<p>"Цей конфлікт все частіше відображає нову холодну війну ..."</p>	<p>Зосередьтеся на гуманітарній потребі та складності конфлікту</p>	<p>"Цей конфлікт стає все більш складним і небезпечним..."</p>
<p>Говорити про конкретні випадки сексуального насильства</p>	<p>"Я бачив, як на вулиці зґвалтували дівчат представники російської поліції"</p>	<p>Говорити про сексуальне насильство взагалі</p>	<p>"Часті повідомлення про сексуальне насильство ..."</p>
<p>Говорити про те, хто правий, а хто винен: пам'ятайте, ми не можемо ставати на чийсь сторону</p>	<p>"Україна бореться з російською агресією ..."</p>	<p>Говорити про ситуацію використовуючи загальні гуманітарні концепції</p>	<p>"Гуманітарна ситуація в Донецьку та на сході України погіршується ..."</p>



ЗАТВЕРДЖЕНО ОПІКУНСЬКОЮ РАДОЮ від 23.05.2019 р.

Президенті УУК Носов СВ

Андрій

Секретарі УУК Безкровний

Президенті ПК Зубов О.А.

А.М., С.М. УУК Рутковський І.В.

В.С. УУК, А.М. Залучає В.П.

Президенті ІСК

Президенті ВДК

Президенті ОК бойко І.А.

Президенті ОК Тендер В.В.

Президенті ЗК Тоник В.Ю.

Президенті ОК Зверюк І.С.

Президенті УК Кулага В.І.

Секретарі УУК Велесук В.С.