

<p>Չավելված N 1 18/11/2020թ. N 04-L/20 հրամանի</p> <p style="text-align: center;">ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱՄԵՐԻԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆԻ ՃԳՆԱԺԱՄԱՅԻՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ՊԼԱՆ</p>	<p>Appendix N 1 To decree N 04-L/20 18/11/2020</p> <p style="text-align: center;">AMERICAN UNIVERSITY OF ARMENIA CRISIS COMMUNICATION PLAN</p>
<p>Արդյունավետ ճգնաժամային հաղորդակցման նպատակն է մեղմել ստեղծված արտակարգ իրավիճակը, ճգնաժամը կամ խնդրահարույց միջադեպը և ապահովել դասախոսակազմի, աշխատակազմի, ուսանողների և համայնքի անվտանգությունը՝ տրամադրելով ճշգրիտ տեղեկություն բոլոր շահառու կողմերին:</p> <p>Ճգնաժամային հաղորդակցման խմբի ակտիվացում</p> <p>Արտակարգ իրավիճակի կամ ճգնաժամի, այդ թվում՝ միջազգային հակամարտություն, համավարակ, բռնության սպառնալիքներ, դժբախտ պատահարներ և այլն, ընթացքում ՀԱՀ-ի Գործադիր խմբի անդամները հանդիպում կիրավիրեն՝ գնահատելու ճգնաժամային իրավիճակը և որոշելու՝ արդյոք կա ճգնաժամային հաղորդակցման խմբի ակտիվացման անհրաժեշտություն:</p> <p>Հայաստանի ամերիկյան համալսարանի նախագահը պատասխանատու է ճգնաժամային հաղորդակցման խմբի ակտիվացման վերջնական որոշման համար: Նախագահի բացակայության պարագայում Գործադիր խմբի անդամները կարող են վերջնական որոշում կայացնել, որը կհամաձայնեցվի խմբի բոլոր անդամների հետ:</p> <p>Լրատվամիջոցների հարցումներ</p> <p>Լրատվամիջոցների բոլոր հարցումները պետք է ուղղվեն ՀԱՀ-ի Հաղորդակցման և շրջանավարտների հետ հարաբերությունների տնօրենին (narek.ghazaryan@aua.am, +374 60 612 513): Արտակարգ իրավիճակների, ճգնաժամի և խնդրահարույց հարցերի պարագայում չափազանց կարևոր է միայն փաստացի տեղեկության տարածումը՝ զերծ մնալով չարաշահություններից և</p>	<p>The purpose of effective crisis communication is to mitigate the identified emergency, crisis, or controversial incident and protect the safety of the faculty, staff, students, and community by providing accurate information to all constituencies.</p> <p>Activation of Crisis Communication Team</p> <p>During an emergency or crisis – which may include international conflict, pandemic, threats of violence, accidents, etc. – the Executive Team will assemble to assess the crisis and determine whether the Crisis Communication Team should be activated. The President of the American University of Armenia is responsible for a final decision to activate the Crisis Communication Team. In the absence of the President, the members of the Executive Team may make the final decision upon consensus among the members.</p> <p>Media Inquiries</p> <p>All media inquiries should be forwarded to the Director of Communications and Alumni Relations (narek.ghazaryan@aua.am; +374 60 612 513). It is extremely important during emergencies, crises, and controversial issues that only factual information be distributed, speculation and rumors prevented, and security and privacy issues considered. These issues are made more complex at the American University of Armenia since inquires and communications are often conducted in both Armenian and English.</p>

<p>թյուրախոսություններից, առաջնորդվելով անվտանգության և գաղտնիության սկզբունքներով: Վերոհիշյալ հարցերն ավելի բարդ բնույթ են կրում Հայաստանի ամերիկյան համալսարանում, քանի որ որոշ հարցումներ և հաղորդակցություններ հաճախ իրականացվում են և հայերեն, և անգլերեն լեզուներով:</p> <p>Ճգնաժամային հաղորդակցման խմբի անդամներ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Նախագահ • Ուսումնական հարցերի գծով փոխնախագահ • Վարչական գործառնությունների գծով փոխնախագահ • Ֆինանսական գծով փոխնախագահ • Հաղորդակցման և շրջանավարտների հետ հարաբերությունների տնօրեն • Տեղեկատվական և հաղորդակցական տեխնոլոգիաների ծառայությունների տնօրեն • Շենքի շահագործման և ծառայությունների տնօրեն • ՀԱՀ ծառայությունների մենեջեր • ՀԱՀ դասախոսակազմի և աշխատակազմի լրացուցիչ անդամներ կներգրավվեն խումբ տվյալ ճգնաժամային իրավիճակի արձագանքելու նպատակով համապատասխան փորձագիտության անհրաժեշտության դեպքում <p>AUA CARES (auacares@aua.am)</p> <p>AUA CARES-ը (Գործողությունների արձագանքման հաղորդակցություն ուսանողների համար) արձագանքման խումբ է, որը բաղկացած է Ուսանողական խորհրդի անդամներից, հոգեբանական խորհրդատվական ծառայություններից, Ուսանողների գործերի համակարգման և Ուսանողական և ուսումնական հարցերի գրասենյակների, ինչպես նաև յուրաքանչյուր ֆակուլտետից դասախոսների ներկայացուցիչներից: Ուսանողների գործերի համակարգման տնօրենը նախագահում է AUA CARES արձագանքման խումբը: AUA CARES-ի</p>	<p>Crisis Communication Team Members</p> <ul style="list-style-type: none"> • President • Vice President for Academic Affairs and Provost • Vice President for Operations and COO • Vice President for Finance and CFO • Director of Communications and Alumni Relations • Director of Information & Communication Technologies Services • Director of Facilities and Services • Manager of AUA Services • Additional members of the AUA faculty and/or staff will be drafted into the team if particular expertise is needed to respond to a crisis. <p>AUA CARES (auacares@aua.am)</p> <p>AUA CARES (Communicating Action Response for Students) is a response team comprised of members from Student Council, Counseling Services, Student Affairs, Registrar’s Office, and faculty representatives from each college/school. The Director of the Office of Student Affairs is the chair of the AUA CARES response team. The function of AUA CARES is to help AUA keep track of students that face adversity, and to reach out to those students with a helping hand. These activities include hospital visitations, home visitations, or any humane connection may offer comfort to students in need.</p>
---	---

<p>գործառույթն է աջակցել ՅԱՅ-ին, այն է՝ ապահովել ճգնաժամային իրավիճակում հայտնված ուսանողների հետ կապը և օգնության ձեռք մեկնել նրանց: Այդ գործողությունների թվում են հիվանդանոցային այցերը, տնայցերը կամ ցանկացած այլ անձնային կապ՝ կարիքի մեջ հայտնված ուսանողներին սփոփելու համար:</p> <p>Ինչպես ճգնաժամային հաղորդակցության, այնպես էլ AUA CARES-ի դեպքում, ցանկացած հաղորդակցություն, ՅԱՅ համայնքին ուղարկվելուց առաջ, պետք է նախապես հաստատվի Հաղորդակցման և շրջանավարտների հետ հարաբերությունների տնօրենի կողմից:</p> <p>ԱՌԱՋԱԴՐԱՆՔՆԵՐ, ԱՐՁԱԳԱՆՔ</p> <p>Իրավիճակի գնահատում. Հաղորդակցման և շրջանավարտների հետ հարաբերությունների գրասենյակի կողմից կստեղծվի տվյալ արտակարգ, ճգնաժամային կամ խնդրահարույց իրավիճակի վերաբերյալ փաստաթերթիկ: Փաստաթերթիկը կներառի իրավիճակի ամփոփ նկարագրություն, այդ թվում՝ բոլոր լրատվամիջոցներին և այլ կողմերին տրամադրվելիք բոլոր հայտնի մանրամասները: Այդ տեղեկությունը հասանելի կլինի նախագահի և համապատասխան փոխնախագահի համար (և կհաստատվի նրանց կողմից): Փաստաթերթիկը վերլուծության է ենթարկվում՝ իրազեկված լինելու հանրության իրավունքի համատեքստում և գաղտնիության ու անվտանգության նկատառումներից ելնելով՝ անհրաժեշտության դեպքում ՅԱՅ-ի իրավաբանի հետ խորհրդակցությամբ:</p> <p>Խոսնակի նշանակում. որպես խոսնակ հիմնականում նշանակվում է Հաղորդակցման և շրջանավարտների հետ հարաբերությունների տնօրենը: Տնօրենը կարող է նշանակել այլ անձի, որը լիարժեք իրազեկված է իրավիճակի մասին՝ նրան աջակցելու այս առաջադրանքում:</p>	<p>As with all crisis communication, AUA CARES messaging must be approved by the Director of Communications and Alumni Relations before it is sent to the AUA community.</p> <p>TASKS - RESPONSE</p> <p>Assess the situation: A fact sheet of the emergency, crisis, or controversial issue should be developed by the Office of Communications and Alumni Relations. The fact sheet contains a summary statement of the situation including all known details to be released to the media, and other constituencies. This information is made available to (and approved by) the President, Provost, or appropriate Vice President. This fact sheet is analyzed with respect to the public’s right to know and concerns for privacy and security – in consultation with the university attorney when appropriate.</p> <p>Designate a spokesperson: In most cases, the designated spokesperson is the Director of Communications and Alumni Relations. The director may appoint a person with direct knowledge of the situation to assist her/him in this task.</p>
---	--

<p>Չգալի ճգնաժամի դեպքում նախագահը կամ համալսարանի գլխավոր պաշտոնյան կառաջնորդի ղեկավարության կողմից ճգնաժամին արձագանքելու գործընթացը՝ ցույց տալով, որ համալսարանը վերահսկում է իրավիճակը, մեղմելով հանրության մտահոգությունները և օրինակ ծառայելով ողջ համալսարանական համայնքի համար:</p> <p>Լուսա/տեսանկարահանումների անհրաժեշտության որոշում վավերագրելու կամ լրատվամիջոցների թողարկելու նպատակով:</p> <p>Համապատասխան շահառու կողմերի հետ կապի հաստատում. կախված իրավիճակի բնույթից՝ համապատասխան շահառու կողմերի հետ կապ կհաստատվի: Այդ շահառու կողմերը կարող են ներառել՝</p> <ul style="list-style-type: none"> • Հոգաբարձուների խորհուրդ • Համալսարանի տարածքում և դրանից դուրս գտնվող լրիվ և կես դրույքով դասավանդող դասախոսակազմ • Համալսարանի տարածքում և դրանից դուրս գտնվող լրիվ և կես դրույքով աշխատող աշխատակազմ • Համալսարանի տարածքում և դրանից դուրս գտնվող ուսանողներ • Դասախոսական սենատ • Ուսանողական կառավարման մարմին • Աշխատակազմի խորհուրդ • Ծնողներ • Շրջանավարտներ • Բիզնես համայնք /կարծիքի առաջնորդներ • Համալսարանին ծառայություններ մատուցող կազմակերպություններ, ֆակուլտետների գործընկերներ, դրամաշնորհային հաստատություններ • Չանգվածային լրատվամիջոցներ • Ընդհանուր հասարակություն 	<p>In case of a significant crisis, the President or the highest-ranking university official must take the lead in conveying the administration’s response to the crisis, showing that the university has control of the situation, calming public concern, and setting an example for the entire campus.</p> <p>Determine if photography/videography is required for documentation or media releases.</p> <p>Contact appropriate constituencies: Depending on the nature of the situation, appropriate constituencies will be contacted. Constituencies may include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Board of Trustees • Full and part-time teaching faculty, on and off campus • Full and part-time staff, on and off campus • Students, on and off campus • Faculty Senate • Student Government • Staff Assembly • Parents • Alumni • Business community/opinion leaders • Vendors, college partners, granting entities • Mass Media • General Public
--	--

<p>Չամապատասխան հաղորդակցական լծակների սահմանում. Ճգնաժամային հաղորդակցության խումբը կսահմանի տեղեկության հաղորդակցման լծակներ և դրանց առաջնայնության հաջորդականությունը, այդ թվում՝</p> <ul style="list-style-type: none"> • Չամալսարանի ծառայողական էլ. հասցեները (օրինակ՝ faculty@aua.am) • Չամալսարանի առանցքային պաշտոնյաներին • Ինտերնետային կայքը • Լրատվամիջոցների լուսաբանումներ և/կամ հեռարձակման կամ տպագրմամբ լուսաբանվող հարցազրույցներ • Մամուլի ասուլիսներ • Դասախոսակազմի/աշխատակազմի ժողով <p>ՄԻՋԱԴԵՊԻՆ ՉԱՋՈՐԴՈՂ ԱՌԱՋԱԴՐԱՆՔՆԵՐ</p> <p>Փաստացի տեղեկություն հասանելի կլինի մի քանի հաղորդակցական լծակների միջոցով միջադեպին հաջորդիվ որոշ ժամանակահատվածով՝ Չաղորդակցման և շրջանավարտների հետ հարաբերությունների տնօրենի հայեցողությամբ:</p> <p>Չետևողական և երախտիքի նամակներ կուղարկվեն արտաքին գործակալություններին կամ կազմակերպություններին, որոնք օգնություն են ցուցաբերել ճգնաժամի ընթացքում:</p> <p>Յուրաքանչյուր միջադեպից հետո տասնօրյա ժամկետում ճգնաժամային հաղորդակցության խմբի հանդիպում կկայանա՝ վերահաստատելու դրա արդյունավետությունը և խմբի ռազմավարության բարելավման ուղիներ դիտարկելու:</p>	<p>Determine appropriate communication vehicles: The Crisis Communication Team will determine the appropriate vehicle(s) to communicate information and their priority order, which may include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campus list serve (e.g., faculty@aua.am) • Key campus individuals • Web Site • Media releases and/or interviews for Broadcast and Print Media • Press Conference • Faculty assembly/staff assembly <p>TASKS – POST INCIDENT</p> <p>Factual information should be available through several communication vehicles for a period of time after the incident, as determined by the Director of Communications and Alumni Relations.</p> <p>Follow-up and appreciation letters to external agencies or organizations who assisted will be sent.</p> <p>The Crisis Communication Team will meet within 10 days of each incident to ascertain its effectiveness and to seek improvement strategies.</p>
---	---

Այլ պարտականություններ	Other Responsibilities
<ul style="list-style-type: none"> • Առաջարկել հաղորդակցության համապատասխան համակարգ ճգնաժամային կամ արտակարգ իրավիճակում ճգնաժամային իրավիճակների կառավարման խմբի կողմից կիրառելու նպատակով • Ապահովել համակարգերի և սարքերի անխափան աշխատանքը • Համակարգել մեդիա դասընթացներ հնարավոր խոսնակների կադրերի խմբի համար և ճգնաժամային հաղորդակցության ընթացիկ դասընթացներ խմբի անդամների համար • Ստեղծել անհրաժեշտ տեխնոլոգիաներով և ռեսուրսներով հագեցած հաղորդակցման կենտրոն • Հաստատել և վարել լրատվամիջոցների և այլոց հետ կապեր • Համապատասխան տարածք հատկացնել մամուլի ասուլիսների համար • Մասնակցել իմիտացիոն, վարժանքային և այլ միջոցառումների՝ պատրաստվածություն ապահովելու համար • Ունենալ հաղորդակցման մասնագետների կամավորների խումբ անհրաժեշտության դեպքում ներգրավման նպատակով • Ստեղծել և կանոնավոր կերպով թարմացնել ճգնաժամային հաղորդակցման ուղեցույց, որտեղ կներառվեն կոնտակտային տվյալներ, անդամների պարտականությունները, ստուգաթերթ, փաստաթերթիկի ձևանմուշներ, նմուշային մամուլի հաղորդագրություններ և այլն: 	<ul style="list-style-type: none"> • Recommend appropriate communication systems for utilization during a crisis or emergency to the Crisis Management Team. • Ensure systems and equipment are in appropriate working order. • Coordinate media training for a cadre of probable spokespersons, and on-going crisis communication training for team members. • Designate communication center with required technology and resources. • Establish and maintain relationships with media and others. • Designate appropriate spaces for press conferences. • Participate in simulations, drills, and tabletop exercises for readiness. • Maintain list of volunteer communication specialists who may be called upon if needed. • Create and regularly update a Crisis Communications Handbook that includes contact lists, members' duties, checklists, fact sheet forms, sample press releases, etc.