

## **Communication plan for AEB informing all clients on the availability of the Covid19 hotline**

Some comments about the line potentially to be used in the communication with the member organisations:

*“CCS has committed to support organizations and individuals affected by the current Covid 19 crisis. In our efforts to provide assistance where needed, the telephonic support line is offered as a free of charge service to all member companies of the AEB and their employees.*

*This “hotline” is intended to offer support and guidance for those who endure emotional and psychological difficulties related to the current crisis.*

*People will have questions related to their imposed isolation and feelings of loneliness, lack of contact, worries about survival, inability to visit with loved ones. Some people have depressive reactions and others might panic with the lock down conditions. Some might worry not having enough food supplies or difficulties to shop for what is needed.*

*A lot of people can no longer visit their habitual place of work but trying to still manage work duties through home office. This has its own challenges as the space to work might not really exist, children in the household also calling for attention. For families living in such confined circumstances a lot of adaptation to this new way of togetherness is required. This sometimes creates more tensions and even moments where things get out of control.*

*For managers supporting their remote teams there are also a lot of challenges ahead. How to keep people engaged? How to still meet certain job pressures? Assure connectedness with all team members. How will the company continue to manage and meet objectives?*

*A lot of questions are on the table and everybody is struggling to find the correct answers. Not an easy task and often people feel overwhelmed. It is precisely at that end that the AEB Covid 19 “Hotline” intends to offer support and guidance.*

*The professionals at the other end of the line are also human beings with the same pressures and questions, but they are trained and educated to assist people in difficult times.*

*All contacts with the system are strictly confidential. The only thing a caller will be asked is the name of the company, they work for. No records of any of the calls will be kept. The system works 24/7 to respond to immediate needs people might have with the current situation.”*

### **Practical working:**

CCS will make available the access to: **8 800 100 96 52**

This number works 24/7 and is staffed by professional counsellors. It will operate in Russian and English. Callers will be directed to their language of choice using menu options at the beginning of their call.

There is a cascade system so several counsellors can handle incoming calls in parallel. However, when all lines are busy the caller might be told to please try again later.

The line is installed to start working from Monday April 6<sup>th</sup> 8.00am and will be operational for 2-month dependent on the further development of the situation.

It is meant to offer one time support and guidance to anybody in need.

Comments and observations are best shared with Olga Silnitskaya at [olga.silnitskays@aebrus.ru](mailto:olga.silnitskays@aebrus.ru)

## **План коммуникации для АЕВ по информированию всех клиентов о наличии горячей линии психологической помощи Covid19.**

Некоторые комментарии о телефонной линии для потенциального использования в коммуникации с организациями-членами:

*«Компания CCS взяла на себя обязательство оказывать поддержку организациям и частным лицам, которых коснулся текущий кризис Covid 19. В наших оказывать помощь, где это необходимо, и мы предоставляем горячую линию психологической помощи в качестве бесплатной услуги всем компаниям-членам АЕВ и их сотрудникам.*

*Эта «горячая линия» предназначена для поддержки и рекомендаций тем, кто переживает эмоциональные и психологические трудности, связанные с текущим кризисом.*

*У людей будут возникать вопросы, связанные с навязанной им изоляцией и чувством одиночества, отсутствием контакта, заботой о выживании, неспособностью навещать близких. Некоторые люди могут впасть в депрессивные состояния, а другие могут паниковать в условиях блокировки. Некоторые могут беспокоиться из-за нехватки продовольствия или трудностей, чтобы купить то, что нужно.*

*Многие люди больше не могут посещать свое обычное место работы, но пытаются работать в условиях домашнего офиса. Это ситуация имеет свои собственные проблемы, поскольку отдельного пространства для работы может и не быть, дети в семье также требуют внимания. Для семей, живущих в таких стесненных обстоятельствах, требуется большая адаптация к этому новому способу единения. Это иногда создает больше напряженности и даже могут возникать моменты, когда ситуация выйдет из-под контроля.*

*Для менеджеров, управляющих своими командами удаленно, впереди много вызовов. Как поддерживать занятость сотрудников? Как все еще справляться с определенным давлением на работе? Обеспечить связь со всеми членами команды. Как компания продолжит существовать и достигать целей?*

*Много вопросов, и все пытаются найти правильные ответы. Задача не из легких, и часто люди чувствуют себя подавленными. Именно с этой целью «горячая линия» АЕВ Covid 19 намерена предложить поддержку и рекомендации.*

*Специалисты на другом конце линии это те же люди, которые испытывают такое же давление и сталкиваются с такими же вопросами, но они обучены помогать людям в трудные времена.*

*Все звонки строго конфиденциальны. Единственное, что при звонке нужно будет сказать название Вашей компании. Звонки не записываются и не сохраняются. Горячая линия работает круглосуточно, чтобы реагировать на насущные потребности людей в текущей ситуации ».*

### **Как это работает:**

Компания CCS предоставит доступ к номеру: **8 800 100 96 52**

Этот номер работает 24/7 и на звонки отвечают профессиональные консультанты. Помощь доступна на русском и английском языках. Язык можно выбрать при звонке, используя опции меню в начале разговора.

На линии применяется каскадная система, поэтому несколько консультантов могут обрабатывать входящие вызовы параллельно. Однако, когда все линии заняты, Вам может быть предложено повторить попытку позже.

Линия начнет работу в понедельник 6 го апреля в 8.00 утра и продолжит работу в течение 2-х месяцев в зависимости от дальнейшего развития ситуации.

Горячая линия предназначена для того, чтобы оказывать разовую поддержку и предоставлять рекомендации любому нуждающемуся.

Комментарии и замечания, пожалуйста, направляйте Ольге Сильницкой на [olga.silnitskaya@aebrus.ru](mailto:olga.silnitskaya@aebrus.ru)