

Распространение информации о рисках и привлечение сообществ

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ГРУПП РЕАГИРОВАНИЯ НАЦИОНАЛЬНЫХ ОБЩЕСТВ & МФОККИКП

ОБЗОР

Информация, приведенная ниже, представляет собой краткий обзор основных инструментов и руководящих указаний, которые следует учесть при планировании подходов к деятельности по распространению знаний о рисках и привлечению сообществ в рамках осуществления операций по обеспечению готовности и реагированию на вспышку нового коронавируса (2019-nCoV).¹

Важно, чтобы коллеги из отделов здравоохранения, а также водоснабжения и улучшения санитарно-гигиенических условий, осуществляющие руководство операциями реагирования, координировали свои усилия с кураторами программ информационного взаимодействия и привлечения сообществ для осуществления эффективных инициатив по распространению информации о рисках и привлечению сообществ.

Что такое распространение информации о рисках и привлечение сообществ?

Распространение информации о рисках и привлечение сообществ относится к процессам и подходам систематического привлечения людей и сообществ и взаимодействия с ними в целях поддержки и предоставления сообществам возможностей содействовать формированию моделей безопасного поведения и предотвращать распространение инфекционных заболеваний во время чрезвычайных ситуаций в области общественного здравоохранения, к числу которых относится нынешняя вспышка nCoV. Мы осуществляем эту деятельность посредством использования следующих методов работы:

- Получение информации от населения о том, какими знаниям обладают люди, каковы их стремления и потребности, и привлечение их к участию в процессе разработки и оказания услуг и осуществления профилактических мер по борьбе с nCoV повышает эффективность наших вмешательств на уровне сообществ и обеспечивает устойчивость тех изменений, которым мы содействуем. Важно предоставить людям и сообществам возможности и открыть каналы информационного взаимодействия, чтобы они могли задать интересующие их вопросы и обсудить те проблемы, которые вызывают их озабоченность.
- Использование разнообразных подходов к привлечению сообществ и пользующихся доверием каналов информационного воздействия, чтобы обеспечить широкий охват населения, высокий уровень влияния и общественного участия, а также предоставить людям возможность действовать и привлечь их к сотрудничеству, сообщив им точную, доступную для понимания и заслуживающую доверия медицинскую информацию о рисках и путях передачи nCoV, причинах, симптомах и методах профилактики и лечения инфекции посредством пользующихся доверием каналов информации.

¹ Данные руководящие указания разработаны на основании временных руководящих указаний ВОЗ по распространению информации о рисках, привлечению сообществ, обеспечению готовности и реагированию на вспышку нового коронавируса 2019-nCoV, и дополняют их.

	<ul style="list-style-type: none"> Использование местного потенциала, посредством получения и использования обратной связи, предоставленной сообществами, а также предложений по обеспечению готовности и реагированию на вспышку nCoV – важно расширять возможности осуществления сообществами собственных инициатив по профилактике, обеспечению готовности и реагированию на вспышку nCoV.
<p>Почему распространение информации о рисках и привлечение сообществ является важным в рамках реагирования на вспышку nCoV?</p>	<p>Некоторые уроки, извлеченные из опыта работы в условиях предыдущих эпидемических вспышек:</p> <ul style="list-style-type: none"> Несмотря на то, что мы пытаемся предложить населению готовые решения, именно люди и сообщества должны стать главными действующими лицами операций реагирования и взять на себя инициативу по осуществлению индивидуальных и коллективных мер по профилактике и реагированию на вспышку nCoV. Важно заслужить доверие людей. Признание населением КК/КП в качестве заслуживающего доверия источника информации повлияет на то, станут ли люди прислушиваться к советам наших добровольцев и возьмут ли их на вооружение. Люди и сообщества должны в полной мере понимать рекомендации по вопросам охраны здоровья и следовать им. Если этого не происходит, они могут закрыть доступ к своим сообществам и даже отказаться от мер профилактики, что будет способствовать распространению инфекции. Ситуация, в которой слухи распространяются быстрее правды и противоречат достоверной медицинской информации, может привести к тому, что люди откажутся от выполнения мер по обеспечению собственной защиты, что подорвет наши усилия по распространению информации о рисках. Нам следует проверить, каким образом распространяемые нами информационные сообщения интерпретируются сообществами. Например, сообщение 'Эбола убивает' во время вспышки лихорадки Эбола породило у людей ощущение, что болезнь неизлечима. В этой связи, многие предпочитали умирать дома, а не обращаться в медицинские учреждения, что содействовало распространению болезни. Информационные сообщения, касающиеся nCoV, необходимо также предварительно протестировать, чтобы убедиться в том, что они доступны для понимания и не приводят к нежелательным изменениям в поведении. Работа с сообществами и привлечение к сотрудничеству пользующихся доверием общественных лидеров и авторитетных фигур мобилизует сообщества гораздо быстрее и эффективнее, чем работа исключительно через добровольцев.
<p>Какие меры по распространению информации о рисках и привлечению сообществ следует осуществлять в приоритетном порядке?</p>	<p>Основное внимание в рамках всех вмешательств, связанных со вспышкой nCoV, следует уделять работе с сообществами. При этом, усилия по привлечению сообществ должны быть интегрированы в чрезвычайные операции реагирования, координацию которых осуществляют медицинские службы, в целях содействия тому, чтобы осуществляемые меры способствовали предотвращению передачи вируса, защите уязвимых категорий населения и окончанию вспышки заболевания. См. ПРИЛОЖЕНИЕ 3 для ознакомления с рекомендациями по осуществлению планирования.</p>

- Будьте готовы сообщить людям то, что мы знаем и чего не знаем о nCoV, на основании оперативной информации ВОЗ и Министерства здравоохранения вашей страны, отвечая на вопросы и чаяния людей и предлагая вместе с тем конкретные действия, которые они могут предпринять для защиты своего здоровья (просмотрите новейшие инструменты по распространению информации о рисках). Рассказ о том, какой информацией мы не располагаем на данный момент, лучше, чем молчание, так как молчание часто интерпретируется как попытка скрыть информацию или приводит к расширению информационного вакуума, который быстро заполняется слухами
- Проводимые оценки должны охватывать социальные потребности и потребности в изменении моделей поведения (например, знания, представления, убеждения, применимые практики, а также пользующиеся доверием каналы информационного взаимодействия) и осуществляться в сотрудничестве с партнерами для разработки согласованных подходов к распространению информации о рисках, привлечению сообществ и социальной мобилизации
- Создание системы изучения общественного мнения и получения информации о том, какие слухи и ошибочные представления распространены в сообществе, например, посредством мониторинга СМИ и социальных СМИ, задействования существующих или формирующихся механизмов получения обратной связи от сообществ или посредством получения обратной связи от медицинских работников или открытия “горячих линий”; если необходимо, следует разработать систему реагирования на слухи и ошибочные представления и предоставления ответов на часто задаваемые вопросы
- Необходимо интегрировать подходы по распространению информации о рисках и привлечению сообществ в планы осуществления программ в области здравоохранения, водоснабжения и улучшения санитарно-гигиенических условий в целях содействия диалогу и повышения уровня принятия деятельности и доверия со стороны сообществ
- Мобилизация общественности посредством организации посещений жителей добровольцами на дому, использования возможностей радио и/или социальных СМИ для заблаговременного информирования населения, получения вопросов, сбора информации об ошибочных представлениях и тех проблемах, которые вызывают озабоченность людей, и обеспечения должных мер реагирования
- Целевое использование информационных кампаний с приоритетным вниманием применению локализованных подходов к привлечению сообществ, осуществление важнейших мер профилактики с приоритетным вниманием соблюдению правил гигиены и сохранению дистанции при общении в социуме
- Обучение добровольцев методам эффективного взаимодействия с сообществами, активного слушания и распространения информации о nCoV, включая информацию о том, какие сведения недоступны на данный момент

	<ul style="list-style-type: none"> • Выявление важнейших авторитетных фигур (к их числу, например, относятся пользующиеся доверием общественные деятели, лидеры сообществ, религиозные лидеры, медицинские работники, традиционные целители, поставщики альтернативных медицинских услуг) и сетевых возможностей, включая использование местных и социальных СМИ (например, женских групп, молодежных групп, религиозных групп, местных радиостанций), которые могут помочь в решении задач в области информирования и мобилизации населения
<p>Что следует помнить в отношении распространения информации о рисках и привлечения сообществ?</p> <p>См. ПРИЛОЖЕНИЕ 1 для ознакомления с общими рекомендациями</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Адаптируйте деятельность к местным условиям: Следует сосредоточить внимание на важнейших аспектах диалога с сообществами, опираясь на информационные сообщения, получившие одобрение на местном уровне, которые адаптированы к местным особенностям, проблемам, верованиям, представлениям и применяемым практикам (см. ПРИЛОЖЕНИЕ 4 и ПРИЛОЖЕНИЕ 5) • Изменяйте важнейшие аспекты диалога с сообществами в целях адаптации к информационным потребностям и представлениям людей по мере расширения масштабов операций реагирования: в целях реагирования на растущий уровень осведомленности населения и предоставляемую людьми обратную связь, а также слухи и ложную информацию распространяемую в сообществах • Протестируйте свои информационные сообщения: любые информационные материалы и сообщения необходимо протестировать на небольшой группе представителей целевого сообщества до их широкого распространения в целях удостовериться, что они легко доступны для понимания, не вводят людей в заблуждение и потенциально не способны причинить вред • Наладьте контакты с пользующимися доверием источниками информации/авторитетными людьми для распространения основных информационных сообщений • Слушайте! Регулярно собирайте данные об информационных потребностях людей и анализируйте слухи и обратную связь: эта информация будет играть важнейшую роль при подготовке ваших информационных сообщений и материалов (см. ПРИЛОЖЕНИЕ 2 и ПРИЛОЖЕНИЕ 3) • Проводите обучение сотрудников и добровольцев: не каждый человек обладает природными способностями к эффективному общению. Некоторым людям может потребоваться помощь в формировании навыков ведения диалога, активного слушания и получения обратной связи.
<p>Кто координирует усилия по распространению информации о рисках и привлечению</p>	<p>В то время как все департаменты имеют обязательства осуществлять эффективную работу по информированию населения о рисках, а также усилия по привлечению сообществ, координацией этой работы занимается Департамент здравоохранения. Координаторами являются сотрудники отделов по вопросам укрепления здоровья населения, информационного взаимодействия и привлечения сообществ в вашей</p>

сообществ и с кем
следует
согласовывать свои
действия?

организации. Выясните также, мобилизовало ли Министерство здравоохранения вашей страны и/или ВОЗ и ЮНИСЕФ группу координации усилий по распространению информации о рисках и привлечению сообществ/укреплению здоровья населения.

Контактная информация для связи с Отделом МФОККиКП по привлечению сообществ и обеспечению отчетности перед ними:

Центральный: ombretta.baggio@ifrc.org;

Азиатско-Тихоокеанский регион: viviane.fluck@ifrc.org;

Африка: Sharon.reader@ifrc.org;

Северная и Южная Америка: diana.medina@ifrc.org;

Европа: mark.south@ifrc.org

Где я могу получить
дополнительную
помощь, образцы
документов,
руководящие
указания и т.д.?

- Материалы ВОЗ по распространению информации о рисках и привлечению сообществ: [вопросы и ответы](#); [временные технические руководящие указания по распространению информации о рисках и привлечению сообществ](#); [Рекомендации для населения](#); [Разрушитель мифов](#)

Материалы по вопросам информационного взаимодействия с населением: [важнейшие информационные сообщения](#); [Краткие медицинские рекомендации для распространения через микроблог Twitter](#); [мемы для социальных сетей на разных языках](#); [редактируемые медицинские рекомендации для социальных сетей](#) (с использованием бесплатного приложения Canva)

- Информационный бюллетень по слухам и мифам/вопросы и ответы для добровольцев будет подготовлен в ближайшее время
- Штаб по вопросам привлечения сообществ и обеспечению отчетности перед ними <https://www.communityengagementhub.org/>: инструменты, образцы документов и рекомендации по развертыванию программ в области привлечения сообществ и обеспечения отчетности перед ними.

ПОЛЕЗНЫЕ ДОКУМЕНТЫ В ЭТИХ РУКОВОДЯЩИХ УКАЗАНИЯХ

ОБЗОР	1
ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Основные рекомендации по привлечению сообществ	7
ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Вопросы и информация, которую следует выявить при проведении оценки, в целях содействия планированию усилий по распространению информации о рисках и привлечению сообществ	10
ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Рекомендации по планированию программ по распространению информации о рисках и привлечению сообществ	12
ПРИЛОЖЕНИЕ 4: Рекомендации по разработке информационных сообщений	14
ПРИЛОЖЕНИЕ 5: Реагирование на слухи & обратную связь	15

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Основные рекомендации по привлечению сообществ

В связи с ростом числа заболевших вирусной инфекцией nCoV, повышением уровня тревожности населения и распространением слухов, важно привлечь сообщества к обсуждению возможных решений и принятию эффективных мер по обеспечению защиты людей, их семей и сообществ.

- 1. Не следует ограничиваться предоставлением указаний о том, что следует делать:** признание компетентности сообщества и его экспертных возможностей – ключ к успешной борьбе с эпидемией. Предоставление людям указаний, что следует делать, пусть и научно-обоснованных, не всегда эффективно. Вовлечение их в двустороннюю коммуникацию – более действенный метод, позволяющий перевести диалог из директивной плоскости “не делай!” в партнерскую “можно сделать”. Использование такого подхода – ключ к работе с сообществами.
- 2. Дайте слово представителям и лидерам сообществ:** Члены сообществ скорее обратят внимание на информацию, поступающую от тех, кого они знают, кому доверяют и кого относят к числу людей, которые заботятся об их благополучии. Люди живут в уникальных социокультурных сообществах с определенной динамикой взаимоотношений, собственными представлениями о рисках и пользующихся доверием источниках рекомендаций. Это во многом определяет то, принимают ли они медицинские рекомендации. Не следует приглашать “экспертов из столицы”, найдите “местных экспертов”, например, медсестру из районной больницы, которая не только сможет сообщить людям полезную информацию, но и сделает это на доступном для них языке, подчеркнув те нюансы, которые существенны для данного сообщества.
- 3. Используйте подходы, обеспечивающие общественное участие и получение обратной связи:** Проведение опросов людей о том, какими знаниями они обладают, каковы их стремления и потребности и их вовлечение в процесс разработки и оказания услуг, связанных с распространением nCoV, и осуществление мер профилактики, повышает эффективность наших вмешательств на уровне сообществ и обеспечивает больший уровень устойчивости тех изменений, которых мы пытаемся добиться. Важно предоставлять людям возможности и открывать для них каналы информационного взаимодействия, чтобы они могли задать интересующие их вопросы и обсудить проблемы, которые вызывают их озабоченность.
- 4. Просите предоставить обратную связь:** Обратная связь помогает Красному Кресту и Красному Полумесяцу (КК/КП) в разработке программ и усилий по информационному взаимодействию. Например, если сообщества задают много вопросов, касающихся риска nCoV для детей, важно отреагировать на их озабоченность в рамках всех усилий по распространению информации о рисках, привлечению сообществ и социальной мобилизации. Получаемая обратная связь позволяет создать систему раннего предупреждения, обеспечивающую быстрое решение проблем до того, как они еще больше обостряются. Красный Крест и Красный Полумесяц также имеют обязательства выслушивать жалобы со стороны сообществ и обеспечивать должное реагирование – даже если мы не можем решить какие-либо из заявленных проблем, люди высоко ценят возможность высказать свое мнение, а также то, что им уделяют внимание.
- 5. В оперативном порядке распространяйте достоверную информацию** (в соответствии с рекомендациями Министерства здравоохранения и ВОЗ): распространение информации до выявления реальных случаев заболевания поможет снизить масштабы озабоченности населения и будет содействовать осуществлению профилактических мер для предотвращения передачи nCoV и усвоения населением тех моделей поведения, которые направлены на обеспечение безопасности людей.

Поскольку информация быстро меняется, следует всегда датировать распространяемые сообщения (видео-, аудио- и текстовые сообщения).

6. **Осуществляйте информационное взаимодействие с людьми на том языке, который для них более удобен и доступен для понимания.** Важно использовать тот язык, на котором люди говорят «дома». Это позволит добиться понимания ими всего того, что мы хотим им сообщить, и создаст условия, в которых они смогут высказать свое мнение без какого-либо языкового барьера.
7. **Ориентируйтесь на предоставление информации и конкретные действия:** Усилия по привлечению сообществ и обеспечению отчетности перед ними, ориентированные на действия, как правило, подразумевают распространение информации, адресованной сообществам, включая:
 - a. инструкции, которым необходимо следовать (например, если человек заболел, необходимо обратиться в медицинское учреждение),
 - b. модели поведения, которым необходимо следовать (например, часто мыть руки, чтобы защитить себя и других от заболевания), и
 - c. информацию, которой можно поделиться с друзьями и членами семьи (например, где и когда получить доступ к услугам; или что лечение бесплатно и доступно в медицинских учреждениях).
8. **Протестируйте свои подходы:** Пилотное тестирование информационных сообщений и материалов с участием представителей сообществ направлено на обеспечение того, чтобы сообщения были доступными для понимания и восприятия людей, актуальными и убедительными. Это также помогает предотвратить распространение бессмысленной и потенциально вредной информации. Следует также отметить, что слишком большой объем распространяемой информации может дать обратный результат.
9. **Отчетность перед людьми, которым мы оказываем помощь:** Один из способов обеспечить более высокий уровень отчетности перед сообществами, с которыми мы работаем, это реализация более систематического и согласованного подхода к информационному взаимодействию с сообществами, которые “подвергаются риску” и осуществление ответных мер на основе полученной от них обратной связи (например, людям не нравится то, как добровольцы осуществляют наблюдение за ситуацией в сообществе и проводят работу по отслеживанию социальных контактов, и они жалуются),
10. **Изменение моделей поведения требует времени:** недостаточно сказать людям, что им следует обратиться за медицинской помощью в случае появления симптомов – нам необходимо понять, почему они поступают так или иначе, и каковы препятствия на пути использования более безопасных моделей поведения, и продолжить информационное взаимодействие с ними на основе проведенного анализа. Нашей основной задачей является проведение анализа (если было проведено необходимое исследование) или осуществление сбора информации о знаниях, представлениях и применяемых людьми практиках, чтобы предложить инновационные эффективные инструменты для поддержки программ профилактики и обеспечения контроля за распространением nCoV.
11. **Будьте честными, открытыми и действуйте своевременно:** распространяйте четкие и своевременные информационные сообщения о том, что мы знаем и чего не знаем о болезни, уделяя приоритетное внимание тем действиям, которые люди и сообщества могут предпринять для уменьшения рисков передачи инфекции и развития заболевания. Основой доверия между КК/КП и сообществами является уважительное отношение к людям.

12. **Следите за информацией о последних новостях и сотрудничайте с другими организациями:** подходы, рекомендации и информация могут меняться по мере выявления новых аспектов, касающихся заболевания. Регулярно следите за информацией, поступающей от Министерства здравоохранения своей страны, и других организаций, таких как ВОЗ и ЮНИСЕФ. Важно также заботиться о том, чтобы информация, которую распространяет КК/КП, не противоречила информации Министерства здравоохранения или ВОЗ, поскольку это может породить неразбериху и усугубить недоверие со стороны сообществ.
13. **Красный Крест и Красный Полумесяц заботятся о людях:** У людей, пострадавших в результате эпидемии, или живущих в уязвимых условиях, легко может возникнуть ощущение, что общество о них забыло. Стратегии привлечения населения могут давать значительные психологические преимущества.
14. **Используйте новые и инновационные средства информационного взаимодействия с людьми и сообществами:** Значительный рост масштабов доступа к мобильным телефонам, сети Интернет и социальным СМИ в значительной мере изменил средства общения людей друг с другом. Информационное взаимодействие более не представляет собой навязывание инициативы сверху – люди могут открыто и публично вести диалог с КК/КП и высказывать свое мнение о его работе. При этом, они ожидают, что будут услышаны и привлечены к осуществлению всех видов деятельности (см. [ИНСТРУМЕНТ 8](#) для ознакомления с дополнительными рекомендациями в отношении используемых каналов информационного взаимодействия).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Вопросы и информация, которую следует выявить при проведении оценки, в целях содействия планированию усилий по распространению информации о рисках и привлечению сообществ

Данная информация может быть собрана в рамках проведения оценочных опросов, дискуссий в фокус-группах, интервью с важнейшими информаторами, а также посредством анализа вторичных данных или даже обычного наблюдения. См. [Инструмент 1: Список контрольных вопросов и методы проведения оценки деятельности по привлечению сообществ и обеспечению отчетности перед ними](#) для ознакомления с более подробными руководящими указаниями, а также инструментами, используемыми для проведения опросов общественного мнения нашими партнерами.

К числу вопросов, ответы на которые помогут вам спланировать свои программы по распространению информации о рисках и привлечению сообществ, относятся следующие:

- Какие группы в сообществе подвергаются наибольшему риску?
- Знания, установки и представления о nCoV,
 - Включая слухи, описания болезни местными жителями, восприятие людьми рисков, которые несет собой nCoV, и предыдущий опыт в рамках аналогичных вспышек респираторных заболеваний
- Источники и каналы информации, а также общая информационная обстановка – см. ниже некоторые предлагаемые вопросы
- Предлагаемый язык(и)
- Домашние методы и принятые в сообществах практики
 - Желание людей обратиться за медицинской помощью, практические методы, используемые в целях охраны здоровья (и повышают ли они или понижают риск инфекции); мнения и ценности, связанные с использованием этих методов; как принимаются решения на уровне сообществ
- Социокультурные, экономические и экологические особенности
 - Социальная и политическая напряженность, которая может повлиять на усвоение жителями безопасных моделей поведения; доступ к ресурсам, таким как деньги, услуги здравоохранения или предметы гигиены; традиционные верования и социальные нормы, которые могут повлиять на использование предлагаемых моделей поведения; уровень доверия к операциям реагирования внутри сообщества.

Ряд конкретных вопросов, которые следует задать представителям сообществ (дополнительные вопросы с предлагаемыми ответами, можно найти в сборнике методических материалов по привлечению сообществ и обеспечению отчетности перед ними [“Инструмент 2: Вопросы по привлечению сообществ и обеспечению отчетности перед ними для проведения анализа исходного состояния, мониторинга”](#)). Позаботьтесь о том, чтобы использовать местный термин для обозначения nCoV.

1. Вы умеет читать и/ или писать?
2. На каком языке вы говорите дома?
3. Есть ли у вас какие-либо препятствия или затруднения на пути получения доступа к информации о nCoV?
4. Откуда вы обычно получаете сведения медицинского характера?
5. Откуда вы получаете информацию о nCoV?

6. Каким источникам информации о nCoV вы доверяете в наибольшей степени?
7. Какая информация вам необходима, чтобы получить максимальный объем сведений о нынешней вспышке nCoV?
8. Какую информацию о nCoV вы уже получили?
9. Вы слышали о nCoV что-нибудь такое, что вызывает у вас сомнения, вымысел это или правда?
10. Как вы поступили с информацией о nCoV, которую вы получили? Поделились ли вы с кем-либо этой информацией? С кем?
11. Если вы частично или полностью не воспользовались полученной информацией, каковы основные причины этого решения?
12. Если бы вам захотелось задать вопрос, предоставить свои комментарии или предложения или подать жалобу в организацию (такую, как КК?КП), как вам было бы удобнее это сделать?
13. Как вы думаете, возможно ли сейчас заразиться nCoV в вашем сообществе/ местном регионе?
14. Как вам кажется, nCoV – это важный вопрос/ проблема в вашем сообществе?
15. Если человек заразится nCoV, подвергнется ли он дискриминации или стигматизации из-за этого?
16. Что больше всего беспокоит или волнует вас в отношении nCoV?
17. Если бы у вас возник вопрос по поводу nCoV, кому бы вы его задали?

ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Рекомендации по планированию программ по распространению информации о рисках и привлечению сообществ

ШАГ 1: Определите цели (на основании проведенной оценки ситуации в сообществе)

Каких целей вы хотите достичь, осуществляя усилия по распространению информации о рисках и привлечению сообществ?

- Распространить информацию о мерах по обеспечению готовности и медицинских рекомендациях для вашей страны, включая рассказ о том, что неизвестно, а также о неопределенности того, что известно.
- Призвать людей внедрить в свою практику рекомендуемые модели поведения для предотвращения распространения nCoV (выяснить, есть ли такая норма поведения, которая является наиболее важной, но вместе с тем наиболее сложной для сообществ, с точки зрения ее практического выполнения). Например, то, что люди должны незамедлительно сообщать о подозреваемых случаях и обращаться в медицинские учреждения, как только у них появятся симптомы заболевания)
- Быстро сообщать о подозреваемых случаях nCoV и обращаться за медицинской помощью
- Собрать информацию о распространенных представлениях и циркулирующих в сообществе слухах и обеспечить реагирование на них
- Привлечь сообщества к поиску решений с целью сдержать вспышку nCoV
- Другое...

Шаг 2: Определите свою целевую аудиторию

- Люди в пострадавших соседних регионах
- Люди в районах, подвергающихся риску
- Путешественники
- Школы и школьники
- Деловое сообщество
- Люди, осуществляющие уход за больными
- Другое...

Шаг 3: Узнайте, кто является наиболее влиятельными людьми

- Медицинские эксперты
- Руководство, сотрудники и добровольцы КК/КП
- Общественно значимые личности (певцы, молодежные лидеры, и т.д.)
- Общественные лидеры – учителя, мэры, религиозные лидеры, лидеры делового сообщества, руководители разных общественных комитетов
- Люди, переболевшие nCoV, или те, чьи родственники переболели nCoV (реальный жизненный опыт)
- Родственники бенефициаров
- Другие авторитетные люди, к которым прислушиваются члены сообщества

Шаг 4: Определите наилучшие методы привлечения сообществ, чтобы обеспечить охват населения

Личное общение (очень часто такая форма общения вызывает наибольшее доверие) – особенно когда добровольцы и люди, занимающиеся мобилизацией сообществ, ходят по домам

- Социальные СМИ
- Привлечение наиболее авторитетных личностей в интерактивном режиме/в рамках использования традиционных платформ – чемпионы по футболу, религиозные лидеры, лидеры делового сообщества, звезды youtube ...
- Религиозные сообщества/объединения

- Социальные СМИ, радио, ТВ, газеты
- Приложения для смартфонов для обмена сообщениями
- Другое

Шаг 5: Обобщите информацию – решите, какие каналы следует задействовать для охвата той или иной аудитории, и какие информационные сообщения при этом использовать. Всегда лучше задействовать самые разные каналы, чтобы охватить разные категории населения.

Шаг 6: Слушайте, осуществляйте мониторинг достигнутых результатов и корректируйте свои программы

- Создайте системы сбора информации, получения обратной связи и сведений о слухах, циркулирующих в сообществах – вполне возможно, сообщества помогут поднять актуальные вопросы, выдвинут интересные идеи и предложат решения, о которых мы сами не задумывались
- Адаптируйте информационные сообщения и операции реагирования по всем направлениям своей работы на основе полученной информации и обеспечьте высокий уровень авторитетности, эффективности и востребованности своей деятельности.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4: Рекомендации по разработке информационных сообщений

К числу важнейших аспектов эффективного распространения информационных сообщений в целях изменения моделей поведения при наличии непосредственных угроз, таких как nCoV, относятся следующие:

- 1. Простота формулировок:** Очень важно, чтобы сообщения были сформулированы простым и понятным языком – слишком длинные тексты или рисунки могут быть перегружены информацией, из-за чего теряется их основной смысл.
- 2. Необходимо сбалансировать информацию об угрозах/страхах рекомендациями, которые являются руководством к действию:** в чрезвычайных ситуациях, таких как эпидемии инфекционных заболеваний, может быть целесообразным сочетать серьезные предупреждения с рекомендуемыми действиями. Например, чтобы передать информацию о непосредственной угрозе можно использовать такое сообщение: “nCoV может спровоцировать серьезное заболевание, обращайтесь за медицинской помощью на самых ранних этапах болезни”. Такие предупреждения, основанные на существовании угрозы, как правило, приводят к изменению моделей поведения на период до нескольких недель. Как только масштабы угрозы сокращаются, население возвращается к прежним моделям поведения. Для достижения целей по краткосрочному и долгосрочному снижению рисков, позаботьтесь о том, чтобы четко обозначить преимущества рекомендуемой модели поведения.
- 3. Сформулируйте призыв к действию:** Призыв к действию позволяет членам сообщества получить информацию о том, что они могут сделать для получения того или иного преимущества. Это может быть призыв “мойте руки”, или “обращайтесь за медицинской помощью, если у вас появились симптомы респираторного заболевания”. Соответствующий призыв к действию должен быть актуальным и выполнимым для сообществ (например, если у людей нет туалетного мыла, не стоит им рекомендовать “всегда мыть руки с мылом”).
- 4. Вы ДОЛЖНЫ протестировать разработанные информационные сообщения на контрольной группе представителей сообщества.** Неспособность выполнить эту задачу может привести к возникновению паники и неразберихи среди членов сообщества. Проведите тестирование, подготовив пробный вариант информационного сообщения, включая графическое оформление и формулировку, и покажите его репрезентативной группе представителей сообщества (женщины и мужчины разных возрастов и квалификации), чтобы оценить их реакцию. Используйте полученную обратную связь, чтобы скорректировать сообщение в случае необходимости. Пилотное тестирование сообщений с участием представителей сообществ позволит обеспечить доступность сообщений для понимания, их принятие людьми, а также их актуальность и убедительность. Это также поможет предотвратить распространение бессмысленной или потенциально вредной информации.
- 5. Адаптируйте сообщение к местным особенностям и условиям:** Используйте язык или языки, на которых говорят члены пострадавшего сообществ, и употребляйте те слова, которые люди понимают; выясните и постарайтесь понять, каковы культурные представления и практики рассматриваемого сообщества;
- 6. Объясните, почему:** Всегда объясняйте, почему вы ратуете за определенную модель поведения. Если люди понимают, почему для них важно что-то сделать, они с большей вероятностью это сделают – например, если люди понимают, что мытье рук перед едой препятствует попаданию микробов с рук в пищу, а затем в их организм, они скорее запомнят, что это следует делать, чем если они просто будут знать о необходимости мытья руки перед едой в отсутствие понимания причин, почему это важно.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5: Реагирование на слухи & обратную связь

Что такое слухи?

- Слухи – это непроверенная информация, которая может распространяться намеренно или ненамеренно.
- Они могут содержать правильную и неправильную информацию или сочетать в себе элементы того и другого. Слухи начинают множиться в условиях, когда информации слишком мало или слишком много, и люди не могут проверить, что соответствует истине, а что нет.
- Слухи могут отражать желания, страхи или враждебные чувства людей и сообществ
- Люди, как правило, передают слухи из-за того, что верят, что они, хотя бы отчасти, являются правдой

Что порождает слухи?

За слухами часто скрываются страхи или надежды. Люди, которые распространяют слухи неглупы. У них просто есть свои вопросы, надежды и опасения.

- “Основной закон распространения слухов” утверждает, что масштабы циркуляции слухов определяются важностью рассматриваемого вопроса и уровнем неопределенности вокруг него.
- Неправильно понятые или не достаточно ясно донесенные информационные сообщения могут породить слухи, и их распространение может подогреваться тем, что разные организации распространяют противоречащую друг другу информацию

Почему необходимо обращать внимание на слухи?

Сообщества имеют собственные коммуникационные сети, поэтому слухи быстро распространяются и оказывают большое влияние на людей. В отношении инфекционных заболеваний существует, как правило, два типа слухов: 1) о возможных случаях (предупреждения) и 2) об общественных ожиданиях в отношении причин.

- Слухи отвлекают от информационных сообщений медицинского характера и могут с ними конкурировать. Это может создавать угрозу для жизни людей и способствовать распространению вспышки nCoV, поэтому слухи нельзя игнорировать.
- Слухи могут вызвать недоверие по отношению к услугам и деятельности КК/КП
- Слухи могут позволить получить честную обратную связь в отношении эффективности работы КК/КП и узнать, что думают о нас сообщества

Как мы узнаем о слухах?

Выявить слухи гораздо сложнее, чем просто спросить людей о том, что они слышали. Такой подход необязательно раскроет слухи, потому что люди могут, например, верить тому, что слух – это правда, и по этой причине даже не считать его слухом. Или люди могут не испытывать к вам доверия и не считать возможным обсуждать с вами то, что они слышали или знают. Процесс слушания – это гораздо большее, чем просто слуховое восприятие услышанной информации. Чтобы эффективно осуществлять работу по выявлению слухов, вам необходимо:

- Опирайтесь на существующие доверительные отношения, чтобы слушать собеседника

- Удостовериться, что вы можете вести диалог и понимать язык, который наиболее удобен для использования сообществу
- Проводить открытые и неформальные беседы с сообществом
- Оценивать потенциальный риск, что слухи располагают к тому, чтобы подоткнуть вас к принятию решения в отношении реагирования – следует понять, должно ли реагирование быть незамедлительным или можно подождать
- К числу каналов для сбора информации о слухах относятся:
 - Опрос добровольцев и местных сотрудников о том, что они слышали – либо во время работы, либо частным образом
 - Организация дискуссий в фокус-группах
 - Использование системы получения обратной связи и сбора жалоб – см. Сборник материалов для начинающих по вопросам получения обратной связи ([ссылка](#))
 - Сетевые структуры на базе сообществ, такие как общественные комитеты, женские и молодежные группы
 - Местные СМИ
 - Социальные СМИ
 - ...
- Вам придется провести обучение добровольцев методам поиска, активного слушания и сбора информации о слухах, и завести журнал для регистрации слухов и обратной связи от населения – см. следующее приложение, в котором приведен образец такого журнала

Принятие решения в отношении того, в каких случаях следует реагировать на слухи

Нам следует изменить свое отношение к слухам и рассматривать их как полезные руководящие указания, которые так же, как и боль, часто являются неприятным, однако полезным сигналом обратной связи. Слухи являются полезным индикатором для понимания того, в какой части наши коммуникационные усилия являются ошибочными.

Анализ слухов, с этой точки зрения, может позволить медицинским работникам выявить случаи заболеваемости на более ранних этапах и более эффективно взаимодействовать с населением; это также может содействовать распространению информации о необычных медицинских происшествиях в сообществах.

На слухи не всегда следует реагировать. Принимая решение в отношении того, на что следует реагировать, необходимо учитывать:

- Риски, которые несет собой тот или иной слух (см. примеры ниже)
- Вероятность реализации этого риска
- Потенциальный ущерб в отношении доверия к КК/КП и его репутации
- Можете ли вы проверить слух, попытавшись установить, пришел ли он из сообщества или из более чем одного независимого и надежного источника? Поинтересуйтесь у других пользующих доверием партнерских структур, слышали ли они аналогичную информацию. Однако, будьте осторожны, чтобы не распространить слух в процессе его проверки!

В таблице ниже перечислены некоторые риски, которые несут собой слухи, с примерами реальных слухов, собранных в социальных СМИ

Наносит ущерб	<i>Стероиды и этиловый спирт могут убить вирус</i>
Приводит к тому, что люди перестают обращаться за услугами	<i>Если полоскать рот соленой водой, вы не заразитесь</i>
Приводит к конфликту или стигматизации	<i>Вспышка коронавируса произошла из-за того, что китайцы грязные и едят змей</i>
Ведет к рискованному поведению	<i>Я могу определить, больно ли животное, потому что в случае заболевания, оно ведет себя</i>

	<i>неадекватно</i>
Подвергает риску некоторые группы	<i>Все люди из провинции Хубэй (китайцы) заражены вирусом, не пускайте их в нашу деревню/страну</i>
Подвергает риску группы реагирования	<i>Правительства и партнеры прячут лекарства, необходимые для лечения пациентов с 2019-nCoV</i>

Реагирование на слухи

- *Понимание того*, что спровоцировало слух, может помочь вам спланировать реагирование и предотвратить возможность повторного появления слуха. Например, появился ли слух из-за неудачной формулировки информационного сообщения? Из-за каких-то слов, произнесенных добровольцем? Объявления, которое сделали власти? Или из-за того, каким образом мы осуществляли свои программы – например, в сфере здравоохранения?
- Не следует попросту игнорировать или отрицать слух. Следует реагировать на него посредством предоставления истинной информации через пользующиеся доверием информационные каналы, используя язык и формулировки, которые наиболее доступны для понимания сообществ
- Удостоверьтесь, что информационные сообщения и новый вариант изложения информации адекватно воспринимаются сообществами, понятны им и вызывают у них доверие.
- Удостоверьтесь, что все сотрудники и добровольцы, и особенно те, кто занимаются мобилизацией сообществ, регулярно получают информацию о последних слухах и о том, как следует реагировать, если они с ними сталкиваются.
- Уважайте верования местных сообществ! Например, распространенным слухом во время эпидемии лихорадки Эбола, являлось то, что Эболу вызывает колдовство; привычным ответом на это предположение было напоминание о том, что Эбола – это вирус. Тем не менее, более эффективным было бы принять это альтернативное объяснение и разработать рекомендации, согласующиеся с господствующими в сообществе представлениями (например, не прикасайтесь к этому человеку без средств защиты, но дайте ему еду [и молитесь за него] в знак сочувствия его положению).

Ресурсы, которые могут оказаться полезны

- [Сборник материалов МФОККиКП для начинающих по вопросам получения обратной связи](#)
- [Интервью: методика отслеживания слухов, часть III, Как это делается](#)