

# คำแนะนำในการป้องกันและแก้ไขการตีตราทางสังคม<sup>1</sup> ที่เกี่ยวข้องกับ โควิด-19

เอกสารฉบับนี้จะแนะนำแนวทางปฏิบัติเพื่อลดการตีตราที่บางคนได้รับระหว่างการแพร่ระบาดของไวรัส

กลุ่มเป้าหมาย: ราชการ, สื่อและองค์กรส่วนท้องถิ่นที่ทำงานเกี่ยวกับโควิด-19

## การตีตราทางสังคมจะลดประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อโควิด-19

เมื่อเราลดการตีตราทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับโรค อย่างเช่น โควิด-19

ก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนอง การตีตราทางสังคมในบริบทที่เกี่ยวกับสาธารณสุขเป็นผลด้านลบที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน และ/หรือติดเชื้อโรคเช่นเดียวกัน ในการแพร่ระบาด ประชาชนที่รับทราบว่ามีอาการเกี่ยวข้องกับเชื้อโรคอาจพบการเลือกปฏิบัติ พวกเขาอาจถูกปฏิบัติแยกต่างหาก และ/หรือสูญเสียสถานะบางประการ

การตีตราทางสังคมอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลที่ติดเชื้อ และผู้ดูแล ครอบครัว เพื่อน และสังคม ประชาชนที่ไม่ติดเชื้อ แต่มีลักษณะร่วมกับกลุ่มดังกล่าวก็อาจถูกการตีตราทางสังคมเช่นกัน

การระบาดของ โควิด-19 ก่อให้เกิดความเสียหายทางสังคมและพฤติกรรมเลือกปฏิบัติ บุคคลที่มีภูมิหลังด้านชาติพันธุ์และบุคคลที่ถูกรับรู้ว่ามีอาการสัมผัสกับไวรัสจะได้รับผลกระทบมากที่สุด

## การขาดความรู้นำไปสู่การตีตราทางสังคม

การตีตราทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับโควิด-19 มีฐานอยู่บนปัจจัยหลักสามประการดังนี้:

- 1) มันเป็นโรคใหม่ที่ยังมีหลายเรื่องที่ยังไม่รู้
- 2) พวกเรามักกลัวกับสิ่งที่เราไม่รู้
- 3) มันเป็นเรื่องง่ายที่จะเชื่อมโยงความกลัวกับ 'บุคคลอื่น'

สิ่งเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ว่าจะเกิดความสับสน ความกังวล และความกลัวในสาธารณะ โชคร้าย ที่ปัจจัยดังกล่าวช่วยเพิ่มการตีตราทางสังคม

## การตีตราทางสังคมนำไปสู่พฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์

การตีตราทางสังคมจะทำให้ความร่วมมือในสังคมลดลง

และทำให้เกิดการไม่ให้ความสำคัญกับกลุ่มหรือบุคคลอย่างไม่เป็นธรรม สิ่งนี้ทำให้ไวรัสแพร่กระจายได้มากขึ้น และอาจก่อให้เกิดปัญหาร้ายแรงด้านสุขภาพ และความยากในการควบคุมการแพร่ระบาด

การตีตราทางสังคมสามารถ:

- กระตุ้นให้คนปกปิดการเจ็บป่วยเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกเลือกปฏิบัติ
- ขัดขวางบุคคลในการแสวงหาการดูแลสุขภาพในทันที

<sup>1</sup> รายการตรวจสอบนี้รวมถึงคำแนะนำจาก Johns Hopkins Center for Communication Programs, READY Network



- ทำให้ประชาชนหมดกำลังใจในการประพฤติเพื่อให้มีสุขภาพดี

### วิธีการจัดการกับการตีตราทางสังคม

การตีตราทางสังคมเกี่ยวกับโรคติดต่อจะลดประสิทธิภาพในการตอบสนอง เพื่อแก้ไขปัญหา เราต้องสร้างสังคมที่เชื่อมั่นในการให้บริการและคำแนะนำ ด้านสุขภาพ เราต้องทำให้สังคมเข้าใจเกี่ยวกับโรค ยอมรับมาตรการที่มีประสิทธิภาพและใช้ได้จริงเพื่อจัดการปัญหา และแสดงความเห็นอกเห็นใจ ต่อผู้ที่รับผลกระทบ

วิธีการที่เราสื่อสารเกี่ยวกับโควิด-19 เป็นเรื่องสำคัญมาก

เราสนับสนุนประชาชนที่ปฏิบัติตนอย่างมีประสิทธิภาพในการต่อสู้กับโรค

เมื่อเราสร้างสภาพแวดล้อมที่ประชาชนสามารถปรึกษาหารือและจัดการกับโรครวมทั้งผลกระทบได้อย่างเปิดเผย จริงใจ และมีประสิทธิภาพ สิ่งนี้จะช่วยลดความกลัวและการตีตราทางสังคมที่อาจเกิดจากโรค

เอกสารนี้รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อลดการตีตราทางสังคม:

1. ถ้อยคำมีความสำคัญ: สิ่งที่เราควรทำและไม่ควรทำเมื่อพูดถึงโควิด-19
2. ทำสวนของคุณ: แนวคิดง่ายๆ ในการจัดการและป้องกันการตีตราทางสังคม
3. เคล็ดลับในการสื่อสารและข้อความ

## 1. ถ้อยคำมีความสำคัญ: สิ่งที่เราควรทำและไม่ควรทำเมื่อพูดถึงโควิด-19

ข้อความบางอย่างอาจช่วยให้เกิดการตีตรา ตัวอย่างเช่น คำเช่น 'เคสต้องสงสัย' และ 'การแยกผู้ป่วย' คำเหล่านี้ช่วยเพิ่มความคิดด้านลบที่มีอยู่แล้ว ช่วยเสริมความเชื่อมโยงผิดที่ผิดระหว่างโรคกับปัจจัยอื่นๆ สร้างความกลัว หรือทำให้เกิดการปฏิบัติที่ต้อยกว่าต่อผู้ที่ติดเชื้อ

สิ่งเหล่านี้จะทำให้ประชาชนไม่ยอมรับการคัดกรอง ทดสอบ หรือกักกันตัว เราแนะนำให้ใช้ภาษาที่ 'เห็นแก่ประชาชนก่อน' ซึ่งให้ความเคารพและให้พลัง แก่ประชาชนในการสื่อสารทุกช่องทาง ซึ่งรวมถึงทางสื่อต่างๆ ถ้อยคำที่ใช้ในสื่อมีความสำคัญเป็นพิเศษ เพราะมันช่วยสร้างภาษาที่เป็นที่นิยม และการสื่อสารเกี่ยวกับโควิด-19 การรายงานด้านลบอาจส่งผลกระทบต่อมุมมองและวิธีการปฏิบัติของสังคมต่อผู้สงสัยที่จะติดเชื้อโควิด-19 ผู้ป่วย และครอบครัว รวมทั้งสังคมที่ได้รับผลกระทบ

มีตัวอย่างมากมายของการใช้ภาษาอย่างกว้าง ๆ และการใช้ถ้อยคำที่ทำให้รู้สึกถูกตีตราน้อยกว่า ที่ช่วยในการควบคุมโรคระบาด ทั้งในวงกว้างและทั่วไป จาก เอเชีย ไรต์ โรค และใช้หวิดเอช 1 เอ็น 1<sup>2</sup>

### สิ่งที่ควรทำและสิ่งที่ไม่ควรทำ

ด้านล่างนี้คือบางส่วนของ **สิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำ** เกี่ยวกับการใช้ภาษาเมื่อพูดถึง โควิด-19:

**สิ่งที่ควรทำ** - พูดเกี่ยวกับโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19)

**สิ่งที่ไม่ควรทำ** - แบนสถานที่หรือเชื้อชาติที่เกี่ยวข้องกับโรค อย่าอ้างถึงโรคว่า "ไวรัสอู่ฮั่น", "ไวรัสจีน" หรือ "ไวรัสเอเชียน"

<sup>2</sup> [แนวทางคำศัพท์ของ UNAIDS](#): จาก 'เหยื่อเอชไอวี' เป็น 'บุคคลที่มีเชื้อเอชไอวี' จาก 'การสู้กับโรคเอดส์' เป็น 'การตอบสนองต่อโรคเอดส์'

ชื่อที่เป็นทางการของโรคถูกคัดเลือกอย่างรอบคอบเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหาย - คำว่า "co" ย่อมาจาก Corona คำว่า "vi" ย่อมาจาก "virus" และ "d" ย่อมาจาก disease ,19 ถูกใช้เพราะเป็นโรคที่เกิดในปี 2019

**สิ่งที่ควรทำ** - พูดถึง "คนที่ติดโควิด-19" "คนที่ได้รับการรักษาโควิด-19" "คนที่หายจากโควิด-19" หรือ "คนที่เสียชีวิตหลังจากติดโควิด-19"

**สิ่งที่ไม่ควรทำ**-อ้างถึงบุคคลที่ติดเชื่อว่า "เคสโควิด-19" หรือ "เหยื่อ"

**สิ่งที่ควรทำ** - พูดถึง "คนที่อาจติดโควิด-19" หรือ "คนที่อาจเป็นไปได้ว่าจะติดโควิด-19"

**สิ่งที่ไม่ควรทำ** - พูดถึง "ผู้ต้องสงสัยโควิด-19" หรือ "เคสต้องสงสัย"

**สิ่งที่ควรทำ** - พูดถึงคน "ที่ได้รับ" หรือ "ติดโรค" โควิด-19

**สิ่งที่ไม่ควรทำ** พูดถึงคน "ที่กำลังแพร่เชื้อ โควิด-19" "ที่กำลังทำให้คนอื่นติดเชื้อ" หรือ "ที่กำลังแพร่กระจายไวรัส"

เพราะเป็นการบอกโดยปริยายถึงความตั้งใจที่จะแพร่เชื้อและเป็นการกล่าวโทษการใช้ถ้อยคำที่เป็นการกล่าวโทษหรือลดความเป็นมนุษย์จะสร้างความคิดว่าคนที่ติดเชื้อได้ทำบางอย่างผิดหรือมีความเป็นมนุษย์น้อยกว่าเรา สิ่งนี้เป็นการขุดเยียดความเสียหาย ลดความเห็นอกเห็นใจ และเพิ่มความไม่เต็มใจในการเข้ารับการรักษา หรือรับการคัดกรอง การทดสอบ และการกักกันตัวอย่างมีนัยสำคัญ

**สิ่งที่ควรทำ**- พูดถึงสิ่งที่ถูกต้องเกี่ยวกับความเสี่ยงจากโควิด-19

บนฐานของข้อมูลทางวิทยาศาสตร์และคำแนะนำล่าสุดด้านสุขภาพอย่างเป็นทางการ

**สิ่งที่ไม่ควรทำ** - ใช้ภาษาที่เกินความจริงที่ถูกออกแบบมาเพื่อสร้างความกลัว เช่น "โรคระบาด" หรือ "หายนะของโลก"

**สิ่งที่ไม่ควรทำ** - กล่าวร้ายหรือแชร์ข่าวลือที่ยังไม่ได้รับการยืนยัน

**สิ่งที่ควรทำ** - พูดในทางบวกและย้ำถึงความมีประสิทธิภาพในมาตรการป้องกันและการรักษา

สำหรับคนส่วนใหญ่แล้ว พวกเขาสามารถหายจากโรคนี้ได้ มีขั้นตอนง่ายๆ

ที่พวกเขาสามารถทำได้เพื่อปกป้องตัวเอง คนที่เรารักหรือมีค่าที่สุดสำหรับเราให้ปลอดภัย

เราต้องร่วมมือร่วมใจกันช่วยผู้ที่มีความเสี่ยงให้ปลอดภัย

**อย่า** - เน้นย้ำหรืออยู่กับความคิดเชิงลบหรือข้อความขมขู่

**จง** - เน้นย้ำถึงประสิทธิภาพของมาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันการติดเชื้อ โควิด-19 รวมถึงการคัดกรองแต่เนิ่นๆ การทดสอบ และการรักษา

## 2. ทำสิ่งที่คุณต้องทำ: แนวคิดง่ายๆ ในการพูดถึงและป้องกันการตีตรา

รัฐบาล พลเมือง สื่อ ผู้มีอิทธิพลหลัก และชุมชนมีบทบาทสำคัญในการป้องกันและหยุดยั้งการตีตราทางสังคม

เราทุกคนต้องแสดงพฤติกรรมเชิงสนับสนุนเกี่ยวกับโควิด-19

ในขณะที่สื่อสารในสื่อสังคมออนไลน์หรือแพลตฟอร์มสื่อสารอื่น

ตัวอย่างและเคล็ดลับการดำเนินการบางประการเพื่อตอบโต้การตีตราทางสังคม

- **ขยายข้อเท็จจริง** : การติดตามทางสังคมเพิ่มขึ้นจากความรู้ที่ไม่เพียงพอเกี่ยวกับโควิด-19 เก็บรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลของประเทศและชุมชนที่ถูกต้องเกี่ยวกับพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ บุคคลและกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อเชื้อโควิด-19 ตัวเลือกในการรักษา และสถานที่เข้าถึงบริการสาธารณสุขและข้อมูลใช้ภาษาที่คุ้นเคยและหลีกเลี่ยงศัพท์ทางการแพทย์  
**สื่อสังคมออนไลน์**เป็นประโยชน์ในการสื่อสารข้อมูลสาธารณสุขแก่ผู้คนจำนวนมากด้วยต้นทุนที่ค่อนข้างต่ำ<sup>3</sup>
- **ขอความร่วมมือจากผู้มีอิทธิพลทางสังคม**<sup>4</sup> เช่น ผู้นำทางศาสนาหรือผู้นำชุมชนอื่นๆ กระตุ้นให้ผู้มีอิทธิพลเหล่านี้แจ้งชุมชนของตนให้พิจารณาในกลุ่มคนที่ถูกตีตราและวิธีสนับสนุนและลดการตีตราทางสังคม ใช้ผู้มีชื่อเสียงที่น่าเชื่อถือเพื่อสื่อสารข้อความที่ต้องการ  
ผู้มีชื่อเสียงซึ่งสื่อสารข้อมูลนี้ต้องมีส่วนร่วมโดยตรงและเหมาะสมในเชิงภูมิศาสตร์และเชิงวัฒนธรรมแก่ผู้รับสารที่ต้องการสื่อสารข้อมูลไป ตัวอย่างเช่น นายกเทศมนตรี (หรือผู้มีอิทธิพลหลักคนอื่น) ถ่ายทอดสดทางสื่อสังคมออนไลน์และท้าทายผู้นำชุมชนที่ถูกตีตรา
- **กระจาย** เรื่องราวและภาพผู้คนท้องถิ่นที่มีประสบการณ์โควิด-19 และพิสูจน์ว่าผู้ป่วยด้วยโรคนี้ฟื้นตัวได้ เน้นย้ำว่าคนส่วนใหญ่ฟื้นตัวจากโควิด-19 ได้
- **ทำแคมเปญ “วีรบุรุษ”** ยกย่องผู้ดูแลและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่อาจถูกตีตรา อาสาสมัครชุมชนเองก็มีบทบาทสำคัญในการลดการตีตราในชุมชน
- **แสดงถึงกลุ่มชาติพันธุ์ที่แตกต่างกัน**  
สื่อทุกชิ้นควรแสดงชุมชนที่ได้รับผลกระทบที่หลากหลายและร่วมมือร่วมใจกันป้องกันการแพร่กระจายของโควิด-19 แบบตัวอักษร สัญลักษณ์ และรูปแบบต้องเป็นกลาง โดยไม่ชี้ชัดไปยังกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
- **สนับสนุนการสื่อสารที่ถูกจริยธรรม**: สนับสนุนเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการติดเชื้อขั้นพื้นฐานอาการของโควิด-19 และเมื่อใดที่ต้องเข้ารับบริการสาธารณสุข การเน้นพฤติกรรมส่วนบุคคลและความรับผิดชอบอาจเพิ่มการตีตราของผู้คนที่อาจได้รับเชื้อโรค เช่น สื่อสืบเสาะแหล่งกำเนิดของโควิด-19 พยายามระบุ "ผู้ป่วยต้นตอ" ในแต่ละประเทศ การเน้นย้ำความพยายามค้นหาวัคซีนและการรักษาเพิ่มความกลัวและให้ความรู้สึกที่เราไม่มีอำนาจหยุดยั้งการติดเชื้อได้
- **เชื่อมต่อ**: มีการริเริ่มหลายประการเพื่อพูดถึงการตีตราทางสังคมและการเหมารวม เข้าร่วมกิจกรรมต่อไปนี้เพื่อเพิ่มการพยายามและสภาพแวดล้อมเชิงบวกเพื่อแสดงถึงความห่วงใยและความเห็นอกเห็นใจทุกคน

<sup>3</sup> ในสี่เรื่องประสบความสำเร็จในการควบคุมการระบาดของเชื้ออีโบล่า ปี 2014 ที่มีผลกระทบต่อประเทศ 3 ประเทศในแอฟริกาตะวันตก ส่วนหนึ่งจากการใช้แคมเปญสื่อสังคมออนไลน์ที่เจาะจงเพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องและแก้ไขข้อความหลอกลวงที่ส่งต่อกันใน Twitter และ Facebook การแทรกแซงนี้มีประสิทธิภาพส่วนหนึ่งเพราะองค์กรที่ไม่ใช่ของภาครัฐ (NGOs) ผู้มีอิทธิพลทางสื่อสังคมออนไลน์ ผู้มีชื่อเสียง และบล็อกเกอร์ใช้แพลตฟอร์มของตนในการติดต่อและแบ่งปันข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารด้านสาธารณสุขที่แบ่งปันกัน Fayoyin, A. 2016. การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารด้านสุขภาพในแอฟริกา: แนวทาง ผลลัพธ์ และบทเรียน *Journal of Mass Communication and Journalism*, 6(315).

<sup>4</sup> นักวิจัยด้านการสื่อสารทางสาธารณสุขได้ประดิษฐ์คำว่า "ผลกระทบ Angelina Jolie" ขึ้นเพื่ออธิบายถึงการเพิ่มขึ้นของการค้นหาทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับพันธุกรรมและการทดสอบมะเร็งเต้านมเป็นเวลาหลายปีหลังจากนักแสดง Angelina Jolie เข้ารับการผ่าตัดมะเร็งเต้านมสองครั้งในปี 2013 ที่มีการเสนอข่าวในวงกว้าง "ผลกระทบ" ชี้ให้เห็นว่าการได้รับการรับรองจากผู้มีชื่อเสียงจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้จะมีประสิทธิภาพต่อการมีอิทธิพลต่อสาธารณะที่ค้นหาความรู้ทางสุขภาพที่สอดคล้องของตน และการรับรู้ด้านบริการสาธารณสุขของโควิด-19

### 3. เคล็ดลับการสื่อสารและข้อความ

การ "ระบาดข้อมูล" ผิดๆ และข่าวลือกำลังแพร่กระจายรวดเร็วกว่าการระบาดของโควิด-19 ในปัจจุบัน ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบ

รวมถึงการตีตราทางสังคมและการเลือกปฏิบัติต่อผู้คนที่มาจากพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาด เราต้องเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

และต้องมีข้อมูลที่ชัดเจนและปฏิบัติได้เพื่อสนับสนุนชุมชนและผู้คนที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดครั้งนี้

**การเข้าใจผิด ข่าวลือ**

**และการได้รับข้อมูลผิดส่งเสริมการตีตราทางสังคมและการเลือกปฏิบัติซึ่งทำให้การตอบสนองมีประสิทธิภาพลดลง**

- พุดถึงการเข้าใจผิดแต่ในขณะเดียวกันก็เข้าใจว่าความรู้สึกของผู้คนและพฤติกรรมที่ตามมาเป็นของจริง แม้ว่าข้อสันนิษฐานเบื้องต้นจะผิดก็ตาม
- ส่งเสริมความสำคัญของการป้องกันการปฏิบัติที่ช่วยชีวิตได้ การคัดกรองแต่เนิ่นๆ และการรักษา

**การเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันและความร่วมมือทั่วโลกช่วยป้องกันการแพร่เชื้อต่อและลดความกังวลของชุมชน**

- แบ่งปันข้อความที่เห็นอกเห็นใจหรือเรื่องราวประสบการณ์เป็นจริงและความพยายามของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19
- สื่อสารการสนับสนุน และกำลังใจให้ผู้ซึ่งทำงานแนวหน้าเพื่อโต้ตอบการระบาดนี้ รวมถึงเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อาสาสมัคร และผู้นำชุมชน

**สิ่งที่จะหยุดยั้งการแพร่กระจายเชื้อโควิด-19 ได้ คือ ความจริง ไม่ใช่ความกลัว**

- แบ่งปันข้อเท็จจริงและข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคนี้
- พุดถึง [ข่าวลือ](#) และการเหมารวม
- เลือกใช้คำอย่างระมัดระวัง วิธีที่เราสื่อสารอาจมีผลกระทบต่อทัศนคติของผู้อื่น (ดูสิ่งที่ควรทำและสิ่งที่ไม่ควรทำด้านบน)