

# COVID-19

Комуникација на ризици  
и креирање на пораки



WATSON INSTITUTE  
INTERNATIONAL & PUBLIC AFFAIRS  
BROWN UNIVERSITY

CHR  
& HS

CENTER FOR  
HUMAN RIGHTS  
& HUMANITARIAN  
STUDIES

project  
**HOPE**<sup>®</sup>  
Emergency  
Response

# Цели

1. Да се разберат сеопфатните принципи на комуницирањето на ризиците и креирањето на пораките поврзани со јавното здравје за време на превенцијата од епидемија и интервенциите за справување со неа.
2. Запознавање со алатките и приодите за комуницирање и креирање на пораки кои може да се користат за да се информира јавноста и за да се потенцираат оние пораки кои можат најдобро да се искористат во различните средини зафатени со епидемијата на COVID-19 и во различните медиумски платформи.
3. Да се развие способност за идентификување и спроведување на Комуникацијата на ризици и стратегиите за интеракција со заедницата (анг. Risk Communication and Community Engagement – RCCE) на СЗО за справување со COVID-19 во различни ситуации поврзани со епидемијата (на пример средини без ниту еден случај, со неколку случаи, со голем број случаи).

## Цели (продолжение)

4. Да се знае како да се пристапи до глобални и регионални ажурирања на информациите за епидемијата на COVID-19 како и ресурси за поддршка во обезбедувањето на соодветна комуникација и пораки поврзани со јавното здравје.
5. Свесност за влијанието на стигмата во епидемијата на COVID-19 и пристапи за намалување на стигматизацијата во рамките на комуникацијата и пораките поврзани со јавното здравје.

# Принципи на комуникацијата на ризици

# Принципи на комуникацијата на ризици

## Вовед

### Што претставува комуникацијата на ризици?

- Динамична размена на информации меѓу експерти и луѓе кои се соочуваат со опасност по нивното здравје или добросостојба.



# Принципи на комуникацијата на ризици

## Вовед

### Зошто е важна комуникацијата на ризици?

- Им овозможува на поединците да донесат информирани одлуки со цел да преземат заштитни мерки и мерки на претпазливост.
- Ги намалува недоразбирањата, гради доверба во справувањето со здравствените ризици
- Ја зголемува веројатноста за следење на здравствените совети од страна на јавноста.
- Ја усогласува перцепцијата на јавноста со научно потврдените факти.

Ефективната комуникација на ризици го заштитува здравјето на поединците и го намалува влијанието врз општеството и економските нарушувања.

# Принципи на комуникацијата на ризици

## Клучни елементи на ефикасната комуникација на ризици

- Препораките базирани врз докази за тоа како комуникацијата на ризици треба да се практикува за време на кризни ситуации поврзани со јавното здравје како што е COVID-19, ги содржат следните клучни елементи:
  - Ги идентификуваат клучните чинители
  - Градат доверба
  - Испорачуваат ефикасни пораки
  - Разоткриваат митови
  - Ја зајакнуваат комуникацијата со заедницата
  - Поврзани се со здравствените системи и системите за справување со итни ситуации

Be **READY** for #coronavirus

WHO is giving advice on how to protect ourselves & others:

Be **SAFE** from coronavirus infection

Be **SMART** & inform yourself about it

Be **KIND** & support one another

Learn more about #COVID19 & share with your loved ones: [www.who.int/COVID-19](http://www.who.int/COVID-19)



UNITED NATIONS



World Health Organization

# Принципи на комуникацијата на ризици

## Клучни чинители

### Страни одговорни за водење на комуникацијата на ризици:


- Локални и владини службеници
- Здравствени работници и менаџментот на болниците
- Невладини организации (НВО) и граѓански организации
- Влијателни поединци и групи во општеството
- Посебни интересни групи како што е туристичката индустрија







# Принципи на комуникацијата на ризици

## Клучни чинители



- Целни групи кои треба да ги примат пораките од комуникацијата на ризици:
  - Општата јавност
  - Пациентите и членовите на нивните семејства
  - Здравствените работници
  - Патниците
- Посебните ранливи групи, како што се работниците кои патуваат до своето работно место



Be **SMART** & inform yourself about  
**#coronavirus**

-  Follow accurate public health advice from WHO & your local health authority
-  Follow the news on latest coronavirus updates
-  To avoid spreading rumors, always check the source you are getting information from
-  Don't spread rumors

Learn more to Be **READY** for #COVID19:  
[www.who.int/COVID-19](http://www.who.int/COVID-19)

 UNITED NATIONS  World Health Organization

# Принципи на комуникацијата на ризици

## Градење на доверба




**Older adults care providers**

**Repeat the information whenever necessary.**  
**Instructions need to be communicated in a clear, concise, respectful and patient way.**

#Coronavirus #COVID19



 World Health Organization

## Фактори на комуникацијата на ризици кои градат доверба:

- **Транспарентност** на информацијата.
- Рано и редовно **дистрибуирање** на информации
- Признавање на областите за кои постои **несигурност**
- **Вклучување** на популацијата која е загрозна или погодна
- **Поттикнување** на интеракција со јавноста заради зацврстување на дијалогот
- Достапност на функционални и лесно **пристапни услуги** поврзани со заканата по јавното здравје

# Принципи на комуникација на ризици

## Ефикасно креирање на пораки

### Елементи на комуникацијата на ризици кои ја зголемуваат ефикасноста на пораките:

- **Јазик кој е лесен за разбирање**, со избегнување на технички термини.
- **Конзистентност** на пораката, особено меѓу различните извори на информирање.
- **Информации прилагодени** на потребите на целната публика.
- Промовирање на **конкретни активности** што луѓето може да ги преземат со цел да го заштитат своето здравје.
- **Дистрибуирање** на информации преку користење на повеќе платформи, вклучувајќи ги и социјалните медиуми



**Older adults and people with underlying conditions**

**Be prepared and know in advance where and how to get practical help if needed, like calling a taxi, having food delivered and requesting medical care.**

#Coronavirus #COVID19



World Health Organization



# Принципи на комуникацијата на ризици

## Разоткривање на митови

- За време на кризни ситуации поврзани со јавното здравје има наплив на информации кои не секогаш се точни
- Треба да се применат стратегии за следење на митовите и гласините и соодветно реагирање.

**На пример, во случајот со COVID-19 тимовите за техничка комуникација на ризици и социјални медиуми на СЗО заеднички:**

- Ги идентификуваат најзастапените митови кои се потенцијално штетни, како на пример лажните лекови или мерки за заштита
- Ги демантираат овие гласини со информации засновани врз докази
- Обезбедуваат широка дистрибуција на овие информации преку социјалните медиуми (вклучувајќи ги Weibo, Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest) и организациските интернет страници.

# Принципи на комуникацијата на ризици

## Разоткривање на МИТОВИ

Garlic is a healthy food that may have some antimicrobial properties. However, there is no evidence from the current outbreak that eating garlic has protected people from the new coronavirus (2019-nCoV)

Can eating garlic help prevent infection with the new coronavirus (2019-nCoV)?



World Health Organization

Does putting on sesame oil block the new coronavirus (2019-nCoV) from entering the body?

No. Sesame oil does not kill the new coronavirus. There are some chemical disinfectants that can kill the 2019-nCoV on surfaces. These include bleach/chlorine-based disinfectants, ether solvents, 75% ethanol, peracetic acid and chloroform. However, they have little or no impact on the virus if you put them on the skin or under your nose. It can even be dangerous to put these chemicals on your skin.

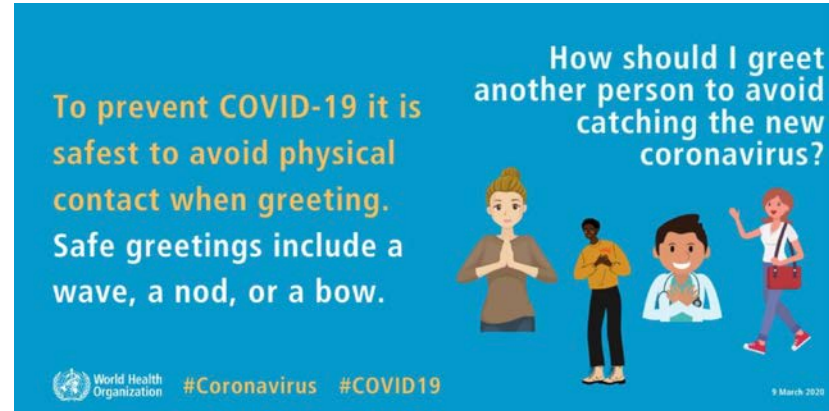


World Health Organization

# Принципи на комуникацијата на ризици

## Вклучување на заедницата

- Идентификувајте доверливи луѓе во рамките на заедницата.
- Зацврстете ја врската со овие клучни членови на заедницата преку заеднички активности кои вклучуваат:
  - Планирање, дизајнирање и развој на интервенции
  - Ширење на информациите.
  - Спроведување на подготвителни акции и обука.
- Вклучувањето на клучните членови на заедницата обезбедува интервенциите да бидат:
  - Контекстуално и културолошки соодветни.
  - Колаборативни и прифатени од заедницата.





# Принципи на комуникацијата на ризици

## Интегрирање со здравствените системи и системите за справување со итни ситуации

Комуникацијата на ризици ќе треба да се спроведува во рамките на постоечките здравствени системи во време на итни ситуации поврзани со јавното здравје, и затоа комуникацијата на ризици треба да биде што порано интегрирана во овие здравствени системи.

### Препораки за интегрирање на комуникацијата на ризици во системите за справување со итни ситуации:

- Комуникацијата на ризици треба да биде **назначена стратешка улога** во планирањето на подготвеноста за справување со итни ситуации и во формирањето на тимови за справување со итни ситуации.
- **Да се развие систем на информирање** преку создавање на мрежи од соодветните чинители и организации преку географските и дисциплинарни граници
- Да се обезбедуваат **редовни подготовки и обуки** на персонал со фокусирање на **координирањето** на сите вклучени чинители
- Да се обезбеди **дефиниран и одржлив буџет** за подготвеност и справување со итни ситуации.

Комуникација на  
ризици и интеракција  
со заедницата  
(RCSE)  
Подготвеност и  
справување со  
COVID-19



# RCCE за подготвеност и справување со COVID-19

## Вовед

СЗО разви упатства за Комуникација на ризици и интеракција со заедницата (**Risk Communication and Community Engagement (RCCE)**) за подготвеност и справување со COVID-19.

**RCCE обезбедува упатства за три можни ситуации со епидемијата:**

- Држави кои се подготвуваат за **можни** пациенти со COVID-19.
- Држави во кои е идентификуван **ограничен број** на пациенти со COVID-19.
- Држави со **голем број** на пациенти со COVID-19.

\*Адаптирано од: WHO. Risk communication and community engagement (RCCE) readiness and response to the 2019 novel coronavirus (2019-nCoV): Interim guidance v2.

# RCCE за подготвеност и справување со COVID-19

## Држави кои се подготвуваат за можни пациенти со COVID-19

### Системи на комуникација на ризици:

- Да се проценат локалниот, регионалниот и националниот капацитет, вклучувајќи го и персоналот и ресурсите, и **да се воспостави RCCE тим** за COVID-19.
- **Да се разгледа постоечкиот RCCE план**, вклучувајќи ги и мерките за активација и спроведување, и истиот да се ажурира каде што е потребно во однос на COVID-19.
- Да се обезбеди **владино одобрение** на RCCE планот и да се договорат процедури кои ќе овозможат навремена дистрибуција на информации за време на епидемијата на COVID-19.
- Да се подготви **плански буџет за RCCE**, или да се ажурира постоечкиот плански буџет за RCCE заради обезбедување на подготвеност за COVID-19.

# RCCE за подготвеност и справување со COVID-19

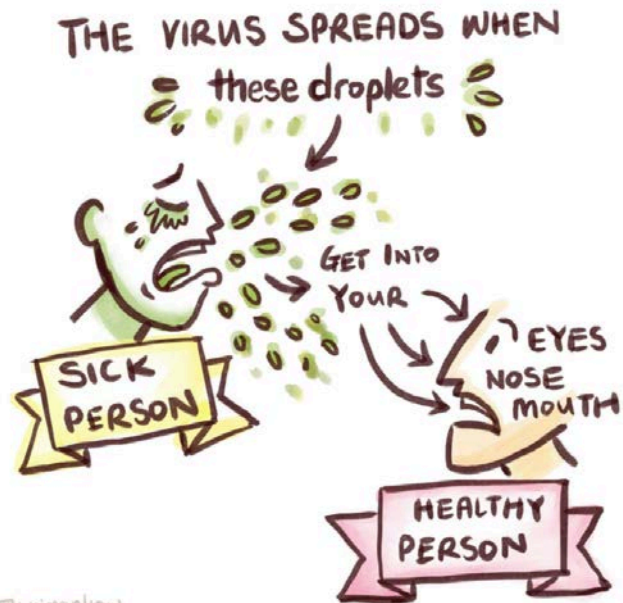
## Држави кои се подготвуваат за МОЖНИ пациенти со COVID-19

### Внатрешна координација и координација со партнерите:

Да се одберат партнери за воспоставување на мулти-секторски RCCE тим за справување, вклучувајќи ги и владините институции (на пример министерствата за туризам), невладините организации, лицата одговорни за планирање во заедницата, здравствени работници, болнички системи, и да се процени нивниот комуникациски капацитет.

- Да се воспостават комуникациски улоги и одговорности, најдобро преку примена на стандардните оперативни процедури (СОП), вклучително и тоа:
  - Кој од партнерите ќе зборува прв за конкретните прашања.
  - Кој партнер ќе преземе водство во комуникацијата со конкретни публики.
  - Како ќе се усогласува креирањето на пораките меѓу партнерите.
- Да се идентификуваат типичните целни публики за RCCE планот и соодветните канали на комуникација кои ќе се користат.

## Држави кои се подготвуваат за МОЖНИ пациенти со COVID-19



@weimankow

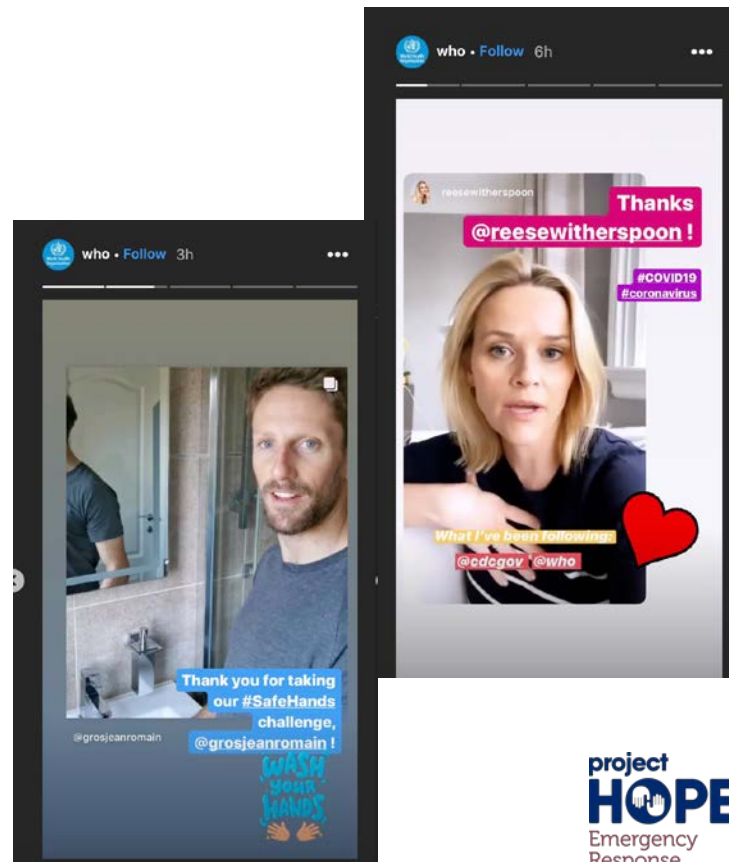
### Комуникација со јавноста:

- Развијте **солидна соработка** со медиумите
- Идентификувајте **алтернативни канали** на комуникација и **доверливи влијателни поединци** (инфлуенсери) кои ќе бидат од голема важност за да се допре до целните публики и проактивно да се воспостави комуникација со нив.
- Подгответе се да ја пренесете информацијата за првиот случај преку **креирање на комуникациски шаблони**

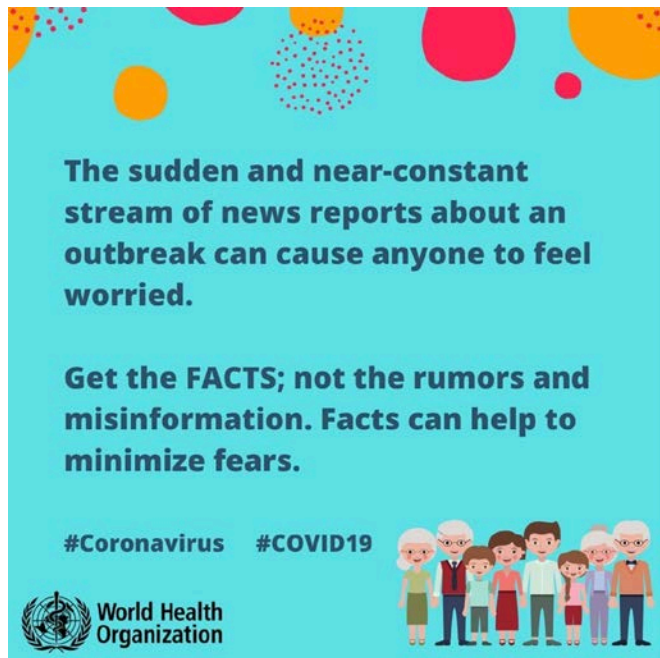
## Држави кои се подготвуваат за МОЖНИ пациенти со COVID-19

### Интеракција со заедницата:

- Идентификувајте целни публики и воспоставете методи за разбирање на нивните интереси и однесување, вклучувајќи и го и тоа кому му веруваат и на кој начин најчесто добиваат информации.
- Вклучете се во интеракција со заедниците преку различни модалитети, како на пример преку социјалните медиуми и радиото, со цел да ги дистрибуирате информациите и да одговорите на прашањата.
- Очекувајте и посебни групи на граѓани со индивидуализирани потреби за интеракција, како што се луѓето со посебни потреби или оние кои не знаат да читаат.



## Држави кои се подготвуваат за можни пациенти со COVID-19



### Адресирање на несигурноста и перцепциите и справување со дезинформациите

- Бидете **подготвени да комуницирате** за првите случаи со COVID-19 пред сите информации да бидат познати.
- Воспоставете **систем за следење на јавната перцепција**, како на пример прибирање на мислења од вработените и следење на социјалните медиуми, како и систем за справување со дезинформациите.

### Градење на капацитетите

- Одлучете **какви обуки ќе им бидат потребни** на членовите на тимот за справување со итни ситуации.
- Размислете **каква субнационална подготовка е потребна** за RCCE при справување со итни ситуации.

## Држави во кои е идентификуван ограничен број на пациенти со COVID-19

### Системи за комуникација на ризиците

- **Активирајте го планот за RCCE**, заедно со ажурирањата кои ја рефлектираат моменталната состојба, вклучувајќи ги и назначените портпароли
- **Следете го RCCE справувањето и идентификувајте** ги факторите кои може да го отежнат ширењето на информациите или да креираат збунетост во јавноста.

### Внатрешна координација и координација со партнерите

- **Креирајте стандардни процедури** за координирање на RCCE активностите во мулти-секторскиот RCCE тим.
- **Доделете** им на поединечни лица одговорности во врска со интерната комуникацијата и комуникацијата меѓу сите агенции одговорни за справување, како и за комуникација со јавноста.
- **Координирајте ја подготовката на пораките** со цел да се обезбеди конзистентност на дистрибуираните информации

Држави во кои е идентификуван ограничен број на пациенти со COVID-19

## Интеракција со заедницата

- Охрабрувајте одговорни здравствени навики и однесувања и следете ги можните ограничувања за прифаќањето на тие однесувања
- Осигурајте се дека комуникацијата е на соодветно јазично ниво и дека е преведена на соодветните јазици
- Направете кратки мултимедијални сегменти кои ги претставуваат клучните информации што треба да се пренесат онлајн и на телевизија



# РССЕ за подготвеност и справување со COVID-19

25

Држави во кои е идентификуван ограничен број на пациенти со COVID-19

## Комуницирање со јавноста

- Навреме објавете го првиот случај на COVID-19 и обезбедувајте ажурирани информации за да се добие процена на ризикот и анализа на перцепцијата на ризикот
- Обезбедувајте навремени информации, дури и кога се нецелосни, и објаснете до кое ниво е таа информација несигурна
- Користете доверливи и ефикасни канали за комуникација, вклучувајќи ги и јавните влијателни личности и здравствените работници, преку кои јавноста може да добие ажурирани информации

# RCCE за подготвеност и справување со COVID-19

26

Држави во кои е идентификуван ограничен број на пациенти со COVID-19

## Адресирање на несигурноста и перцепциите и справување со дезинформациите

- Комуницирајте за она што не е познато и објаснете го нивото на несигурност
- Активно следење на гласините, и увидување на основните причини
- Следење на интересите и грижите на заедницата и последователен развој на RCCE стратегијата

## Градење на капацитети

- Обезбедувајте редовни ажурирани упатства до сите членови на RCCE
- Идентификувајте го и обучете го кадарот за справување со ситуации во кои има наплив на пациенти

## Држави со **многу** пациенти со COVID-19

### Системи за комуникација на ризиците

- Зајакнете го капацитетот за справување со напливот на пациенти кај мултисекторскиот RCCE тим
- Осигурајте тековна флексибилност на RCCE планот, со цел да се прилагодува на потребите на погодената популација.

### Внатрешна координација и координација со партнерите

- Заеднички комуницирајте и објавувајте материјали за да се избегнат неконзистентни упатства
- Користете различни канали на комуникација, искористете ги силните страни на партнерите и нивните капацитети да допрат до поголема публика, и доколку е возможно направете референци меѓу материјалите со цел здравствените пораки да се рашират што е можно повеќе и да допрете до нови публики.
- Зајакнете ја комуникацијата со партнерите со цел да имате взаемна полза од финансиските и човечките ресурси

## Држави со многу пациенти со COVID-19

### Комуникација со јавноста:

Reduce your risk of **coronavirus** infection:



Frequently clean hands by using alcohol-based hand rub or soap and water

When coughing and sneezing cover mouth and nose with flexed elbow or tissue – throw tissue away immediately and wash hands



Avoid close contact with anyone that has fever and cough



World Health Organization

- Идентификувајте поединци кои може да пренесат конкретни пораки врз основа на нивната врска со заедницата, видот на информацијата која треба да се пренесе и сериозноста на ситуацијата
- Редовно објавувајте информации, најдобро секој ден во одредено време преку канали кои ги користи целната публика
- Осигурајте се дека јавноста знае каде да добие ажурирани информации.
- Споделувајте го носењето на одлуки со јавноста, со цел да се обезбеди транспарентност за причините поради кои се донесени некои тешки одлуки.
- Употребувајте различни стилови на комуникација илустрирајќи ги клучните пораки со приказни, фотографии и видеа.

# RCCE за подготвеност и справување со COVID-19

29

## Држави со многу пациенти со COVID-19

### Вклучување на заедницата:

- Следете ги погодените заедници, идентификувајте ги ограничувањата кои го отежнуваат почитувањето на здравствените упатства
- Комуницирајте со доверливи влијателни личности за да овозможите дијалог со погодените популации
- Воспоставете двонасочна комуникација меѓу заедниците и тимот за справување со итни ситуации
- Одржувајте ја довербата слушајќи ги перцепциите и прашањата на заедницата и соодветно модифицирајте ги RCCE плановите.



# RCCE readiness and response to COVID-19

## Држави со многу пациенти со COVID-19

### Адресирање на несигурноста и перцепциите и справување со дезинформациите:

- Продолжете да ги следите медиумите и телефонските линии за здравствена поддршка, **разговарајте** со здравствените работници и заедниците, **вклучувајте се во дијалог** со влијателните личности со цел да ги дознаете најчестите прашања, недоразбирања и дезинформации.
- **Формулирајте упатства** врз основа на перцепциите и загриженоста на јавноста, и објавете ги упатствата преку одреден број на канали за информирање.

### Градење на капацитети:

- Обезбедете **лексикон на терминологијата** и одобрените пораки со упатства до членовите на RCCE тимот за справување
- **Ажурирајте ги обуките за вештини** кога ќе се воспостават нови методологии и кампањи
- **Регрутирајте и обучете RCCE лидери**, членови на тимот за справување и портпароли во согласност со потребите
- **Следете го процесот** за да може да биде евалуиран.

# Општествената стигма на COVID-19

# Дезинформациите и поврзаната „Инфодемија“

Дезинформациите (намерни или ненамерни) може да доведат до широко распространета паника и да ја отежнат работата на здравствените системи. Современата технологија и социјалните медиуми придонесуваат лажните вести да се шират побрзо од порано.



**Теориите на заговор ја нарушуваат глобалната соработка и напорите да се успори епидемијата**

- „Коронавирусот е биолошко оружје направено од луѓе во воената лабораторија во Вухан“  
Coronavirus is a man-made bioweapon out of a Wuhan military lab facility”
- „2,8 милиони инфицирани, 112.000 мртви“

**Митови и погрешни перцепции**

- Забуна меѓу коронавирите кај обичната настинка и новиот коронавирус.
- Може ли... да ме заштити од коронавирусот? (СЗО)
  - Триење на кожата со масло од сусам
  - Вдишување на есенцијални масла за зајакнување на имунитетот
  - Гаргара со течност за исплакување на устата/јадење лук



## Вовед и причини

Општествена стигма во врска со одредена болест е **негативното поврзување** на таа болест со група на луѓе со заеднички карактеристики

Општествената стигма може да резултира со **малтретирање** на одредени групи на луѓе, вклучувајќи:

- Поставување стереотипи или етикетирање
- Дискриминаторски дела

**COVID-19** има предизвикано **значителна општествена стигма** поради повеќе причини:

- COVID-19 е нова болест за која знаеме многу малку.
- Луѓето често се плашат од нештата кои не ги разбираат.
- Луѓето често го поврзуваат стравот со „другите.“

## Health workers

Some may unfortunately experience avoidance by their family or community due to stigma or fear. This can make an already challenging situation far more difficult.

If possible, staying connected with your loved ones including through digital methods is one way to maintain contact.

#Coronavirus

#COVID19



Amplify hopeful stories and positive images of local people who have experienced COVID-19. For example, stories of people who have recovered or who have supported a loved one and are willing to share their experience.

#Coronavirus

#COVID19



## Влијание

Општествената стигма нанесува штета на социјалната кохезија преку изолатија на групи на граѓани

Луѓето кои се соочени со општествена стигма е поверојатно да:

- Ги кријат знаците на болеста со цел да избегнат дискриминација.
- Го одложуваат навременото барање на медицинска помош.
- Не ги прифаќаат препорачаните здрави навики.

Ваквото однесување ја отежнува контролата на ширењето на болеста:

- Поголем број на луѓе ќе бидат заразени.
- Заболениите пациенти ќе бидат во полоша здравствена состојба во моментот кога ќе побараат медицинска помош.



# Општествената стигма на COVID-19

## Важноста на избирање на зборовите

Одредени зборови може да **зацврстат** негативни стереотипи, да ги дехуманизираат луѓето преку болеста и да создадат широко распространет страв.

- Ова може да создаде средина во која луѓето не сакаат да се тестираат и да бидат ставени во карантин.

**„Луѓето на прво место“ е јазикот** кој треба да се користи, кој ги **почитува и охрабрува** сите луѓе

- Ова е особено важно за медиумите, бидејќи јазикот кој се употребува во медиумите е тој што го креира јавниот дискурс за болеста.

# Општествената стигма на COVID-19

## Примери на јазик кој ги става „Луѓето на прво место“

**Избегнувајте стигматизација на региони или групи на луѓе кога ја опишувате болеста:**

- ДА: зборувајте за COVID-19
- НЕ: зборувајте за „Вирусот од Вухан“

**Избегнувајте дехуманизирачки описи за пациентите:**

- ДА: зборувајте за пациентите како за луѓе кои (можеби) имаат COVID-19
- НЕ: зборувајте за пациентите како за потврдени или суспектни случаи на COVID-19

**Избегнувајте насочување на одговорноста:**

- ДА: зборувајте за луѓе кои ја добиле или се заразиле со болеста
- НЕ: зборувајте за луѓе кои ја пренеле болеста или заразиле други луѓе



# Општествената стигма на COVID-19

## Примери на јазик кој ги става „Луѓето на прво место“

### Избегнувајте **сензационалистички или хиперболички јазик**:

- ДА: зборувајте за точни медицински информации и официјалните здравствени препораки.
- НЕ: зборувајте за „чума“ или „апокалипса“

### Избегнувајте **задржување на негативното**, и наместо тоа фокусирајте се на чекорите кои луѓето можат да ги преземат за да го бидат безбедни тие и нивните сакани:

- ДА: зборувајте за превенција и мерки за третман
- НЕ: зборувајте само за бројот на новозаболени или смртни случаи

# Општествената стигма на COVID-19

## Спротивставување на општествената стигма

Охрабрувајте ги новинарите да се придржуваат до принципите на **етичкото новинарство**, користејќи јазик кој ги става „луѓето на прво место“, и кој се фокусира на методите за заштита од инфекцијата, симптомите на COVID-19, и на тоа кога треба да се побара медицинска помош.

### Хуманизирајте ја болеста:

- Ставете акцент на приказните за луѓето кои се излечиле од COVID-19.
- Спроведете „кампања за хероите“, оддавајќи им почит на негувателите и на здравствените работници.

Обезбедете портретирање на различни групи на граѓани во сите медиумски кампањи, прикажувајќи различни заедници кои работат заедно против COVID-19.

Вклучете влијателни лица од општеството кои ќе **изразат поддршка за стигматизираните групи** (на пример, политички или верски лидер кој се ракува со некој од лидерите од кинеската заедница).

# Резиме

- Ефикасната комуникација на ризиците може да помогне да се спасат животи и да се сведат на минимум социјалните и економските ефекти на болеста.
- Постојат препораки засновани на докази за тоа како комуникацијата на ризиците може да биде практикувана за време на итни ситуации во областа на јавното здравство.
- СЗО има развиено Упатства за комуникација на ризици и интеракција со заедницата (анг. Risk communication and community engagement - RCCE) за подготвеност и справување со COVID-19.
- Преку користење на јазик кој ги става „луѓето на прво место“, може да се избегне општествената стигма на болеста, да се подобри контролата на инфекцијата и здравствените резултати.



# ИЗВОРИ

WHO. Risk communication and community engagement (RCCE) readiness and response to the 2019 novel coronavirus (2019-nCoV): Interim guidance v2. Accessed at: [https://www.who.int/publications-detail/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses-\(-ncov\)](https://www.who.int/publications-detail/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses-(-ncov))

WHO. Communicating Risk in Public Health Emergencies. A WHO Guideline for Emergency Risk Communication (ERC) policy and practice. Accessed at: <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/259807/2/9789241550208-eng.pdf?ua=1>

WHO. 2019 Novel Coronavirus (2019-nCoV): Strategic Preparedness and Response Plan. Accessed at: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/srp-04022020.pdf>

Social Stigma associated with COVID-19. Accessed at: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid19-stigma-guide.pdf>