

## Συμμετοχικότητα, Επικοινωνία και Δέσμευση (ΣΕΔ) σε συνθήκες επικινδυνότητας (Covid-19)

Η ΣΕΔ αναφέρεται και περιλαμβάνει όλες τις διαδικασίες και προσεγγίσεις που θα διασφαλίσουν μία υγιή συνεργασία και σχέση αλληλεπίδρασης με τον επωφελούμενο πληθυσμό, προκειμένου να προαχθούν επιθυμητές συμπεριφορές, τακτικές και συνήθειες και να αποτραπεί περαιτέρω εξάπλωση του εκάστοτε κινδύνου, στη συγκεκριμένη περίπτωση την εξάπλωση του κορονοϊού (Covid-19)

**-Ρωτούμε** τον επωφελούμενο πληθυσμό τι γνωρίζει ήδη για την κατάσταση, τι χρειάζεται και τι επιθυμεί να μάθει, εμπλέκοντάς τον σε όλες τις διαδικασίες σχεδιασμού και υλοποίησης των δράσεων ενημέρωσης και πρόληψης για τον Covid-

19



**-Αξιοποιούμε** όλα τα απαραίτητα και έγκυρα επικοινωνιακά κανάλια και επιτυχημένες μεθόδους και πρακτικές προκειμένου να μεταδώσουμε στοχευμένα και έγκαιρη πληροφόρηση αναφορικά με τον Covid-19



**-Προσαρμόζουμε** την επικοινωνιακή μας πολιτική ανάλογα α) με τις εξελίξεις της νόσου, β) τη ραγδαία αλλαγή των δεδομένων και των συνθηκών, γ) την ανατροφοδότηση που λαμβάνουμε από τους ωφελούμενους και δ) τις φήμες και την παραπληροφόρηση



# Οδηγός Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ) σε συνθήκες επικινδυνότητας (Covid-19)



*Ο παρών οδηγός βασίστηκε στον οδηγό της ΔΟΕΣ "Risk Communication and Community Engagement" και "Social Stigma associated with Covid-19"*

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή .....	σελ 3
Τι περιλαμβάνει η Συμμετοχικότητα, Επικοινωνία και Δέσμευση (ΣΕΔ) σε συνθήκες επικινδυνότητας, όπως αυτή του Covid-19; .....	σελ 3
Τι μας έχει διδάξει η εμπειρία; .....	σελ 4
Καλές Πρακτικές στη Συμμετοχικότητα, Επικοινωνία και Δέσμευση (ΣΕΔ) .....	σελ 6

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Παράρτημα 1: Βασικά βήματα Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ) σε συνθήκες επικινδυνότητας .....	σελ 7
Παράρτημα 2: Ερωτήσεις που θα διευκολύνουν τη Συμμετοχικότητα, Επικοινωνία και Δέσμευση (ΣΕΔ) σε συνθήκες επικινδυνότητας .....	σελ 11
Παράρτημα 3: Βασικά βήματα δημιουργίας ορθών μηνυμάτων .....	σελ 12
Παράρτημα 4: Φήμες: Τρόποι διαχείρισης .....	σελ 15
Βιβλιογραφικές πηγές: .....	σελ 17

## Εισαγωγή

Ο συγκεκριμένος οδηγός στοχεύει στην παρουσίαση των διαθέσιμων μεθοδολογικών εργαλείων που μπορεί να αξιοποιήσει ο ΕΕΣ, έτσι ώστε να σχεδιάσει ορθά και στοχευμένα την επικοινωνιακή του πολιτική και τις στρατηγικές απόκρισης αναφορικά με την πρόληψη και την αποφυγή διάδοσης του Κορονοϊού (Covid-19.)

Ο οδηγός αυτός απευθύνεται σε όλο το προσωπικό του ΕΕΣ που σχεδιάζει, συντονίζει και συμμετέχει σε δράσεις παροχής έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης της κοινότητας και των ομάδων-στόχου, καθώς και στο σχεδιασμό μηχανισμών ανατροφοδότησης.

## Τι περιλαμβάνει η Συμμετοχικότητα, Επικοινωνία και Δέσμευση (ΣΕΔ) σε συνθήκες επικινδυνότητας, όπως αυτή του Covid-19;

Η ΣΕΔ αναφέρεται και περιλαμβάνει όλες τις διαδικασίες και προσεγγίσεις που θα διασφαλίσουν μία υγιή συνεργασία και σχέση αλληλεπίδρασης με τον επωφελούμενο πληθυσμό, προκειμένου να προαχθούν επιθυμητές συμπεριφορές, τακτικές και συνήθειες και να αποτραπεί περαιτέρω εξάπλωση του εκάστοτε κινδύνου, στη συγκεκριμένη περίπτωση την εξάπλωση του κορονοϊού. Πως επιτυγχάνεται αυτό;

**-Ρωτούμε** τον επωφελούμενο πληθυσμό τι γνωρίζει ήδη για την κατάσταση, τι χρειάζεται και τι επιθυμεί να μάθει, εμπλέκοντάς τον σε όλες τις διαδικασίες σχεδιασμού και υλοποίησης των δράσεων ενημέρωσης και πρόληψης για τον Covid-19. Με αυτόν τον τρόπο η ομάδα στόχου συμμετέχει, υποστηρίζει και αποτελεί μέρος των παρεμβάσεων και των αλλαγών που προωθούμε. Κρίνεται απαραίτητο να εδραιώνουμε κανάλια επικοινωνίας και να εξασφαλίζουμε με αυτό το τρόπο τη δυνατότητα στους εξυπηρετούμενους και στην κοινότητα να εκφράσουν τις απόψεις τους, τις απορίες

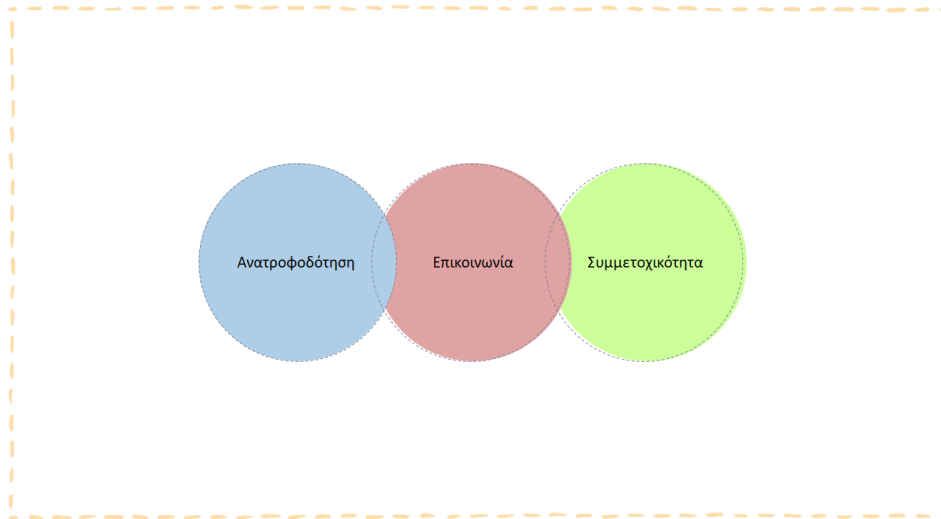
και τις ιδέες τους.

**-Αξιοποιούμε** όλα τα απαραίτητα και έγκυρα επικοινωνιακά κανάλια και επιτυχημένες μεθόδους και πρακτικές προκειμένου να μεταδώσουμε στοχευμένη και έγκαιρη πληροφόρηση αναφορικά με τον Covid-19. Η πληροφόρηση που παρέχουμε αναφορικά με τα συμπτώματα, τους τρόπους μετάδοσης του ιού, τα μέτρα πρόληψης καθώς το αίσθημα ατομική ευθύνης που φέρουμε όλοι για την τήρηση των μέτρων, φροντίζουμε να είναι αξιόπιστη, κατανοητή και ακριβής.

**-Βρισκόμαστε** σε συνεχή επικοινωνία,

συνεργασία και αλληλεπίδραση με την ομάδα στόχου, λαμβάνουμε και αξιοποιούμε την ανατροφοδότηση του επωφελούμενου πληθυσμού, στοχεύοντας παράλληλα στην

ενδυνάμωση του κοινού αισθήματος ατομικής και συλλογικής ευθύνης απέναντι στην αντιμετώπιση της επικινδυνότητας του Covid-19.



### Τι μας έχει διδάξει η εμπειρία;

-Όσο και να προσπαθούμε να παρέχουμε λύσεις, οι κοινότητες και οι εξυπηρετούμενοι θα είναι οι κύριοι υπεύθυνοι που θα προάγουν την ατομική και συλλογική ευθύνη στην πρόληψη και στην αποφυγή διάδοσης του Covid-19.

-Η εδραίωση εμπιστοσύνης ανάμεσα στον ΕΕΣ και στους εξυπηρετούμενους κρίνεται απαραίτητη και αποτελεί το κλειδί για την ομαλή συνεργασία με την ευρύτερη κοινότητα. Μόλις ο επωφελούμενος πληθυσμός μας αναγνωρίσει ως αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης, θα μπορέσει να μας εμπιστευτεί και να υιοθετήσει τα μηνύματα των συλλογικών

και επιθυμητών συμπεριφορών που θέλουμε να εφαρμόσουμε.

-Ο εξυπηρετούμενος πληθυσμός θα πρέπει να συνειδητοποιήσει τη βαρύτητα της κατάστασης, να κατανοήσει πλήρως και να υιοθετήσει όλες τις προτεινόμενες καλές πρακτικές προς όφελος της δημόσιας υγείας. Εάν το ανωτέρω δεν επιτευχθεί, τότε είναι πολύ πιθανό να μην υποστηριχθούν και να απορριφθούν τα μέτρα πρόληψης, συμβάλλοντας έτσι στην περαιτέρω διασπορά της νόσου.

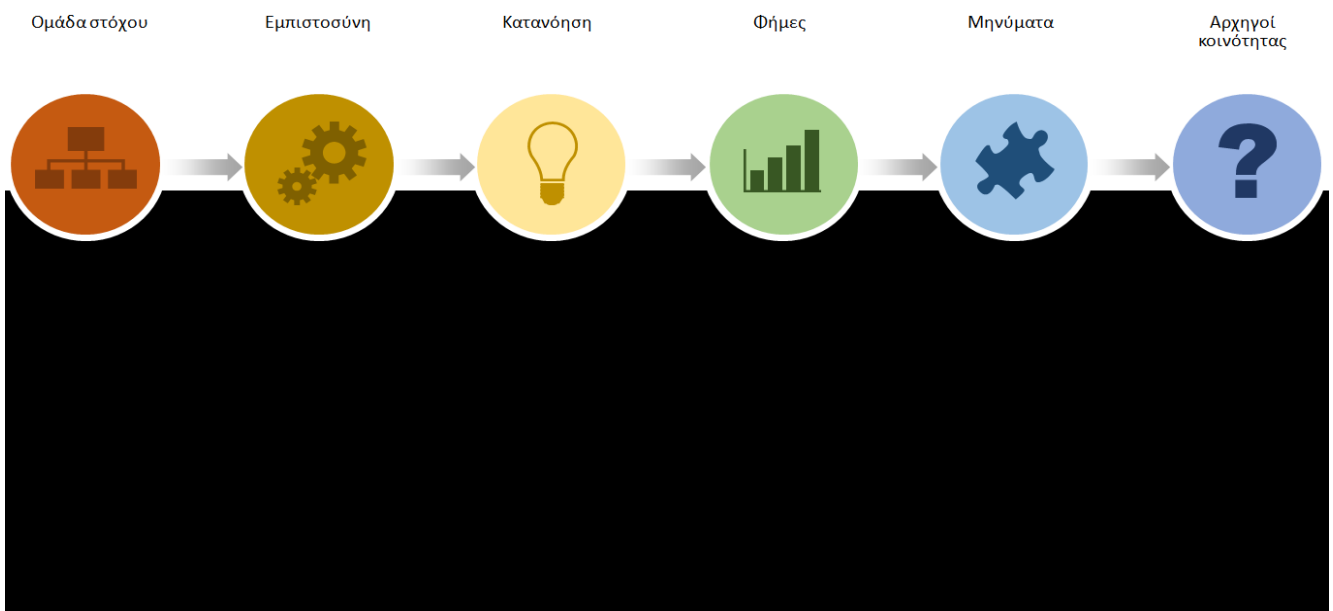
-Όταν οι φήμες εξαπλώνονται ταχύτερα από τα ακριβή γεγονότα και βασίζονται

σε ανακριβείς πληροφορίες, μπορούν να οδηγήσουν σε καταστάσεις πανικού και να υπονομεύσουν κάθε ατομική προσπάθεια προστασίας από τις συνθήκες επικινδυνότητας.

-Είναι σημαντικό να ελέγχουμε πάντα τον τρόπο με τον οποίο ερμηνεύονται τα μηνύματα και η πληροφόρηση που παρέχουμε ως Οργανισμός, από τους εξυπηρετούμενους και την κοινότητα. Για παράδειγμα το μήνυμα «Ο Έμπολα σκοτώνει» κατά την διάρκεια της έξαρσης του ιού, ερμηνεύτηκε από τον πληγέντα πληθυσμό κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να θεωρηθεί ότι η ασθένεια ήταν ανίατη, με αποτέλεσμα να προτιμούν να παραμείνουν στο σπίτι προκειμένου να αποβιώσουν, παρά να επισκεφτούν το

Κέντρο Υγείας της περιοχής τους. Η παρεχόμενη πληροφόρηση πρέπει να είναι αφενός σαφής και αφετέρου να ελέγχεται εκ μέρους μας κατά πόσο έγινε κατανοητή από τους αποδέκτες, έτσι ώστε να διασφαλιστεί το γεγονός ότι δεν παρερμηνεύεται και δεν οδηγεί σε ανεπιθύμητες συμπεριφορές.

-Αξιοποιούμε τους ηγέτες της κοινότητας (π.χ ενός καταυλισμού προσφύγων), οι οποίοι αποτελούν πρόσωπα εμπιστοσύνης για τα μέλη της ευρύτερης κοινότητας και συνεργαζόμαστε μαζί τους, προκειμένου να περάσουμε τα μηνύματά μας. Η επιρροή που ασκούν οι ανωτέρω δύναται να οδηγήσει στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη κινητοποίηση του πληθυσμού.



When scaling, group all elements to be scaled. Scale as needed. Use the "Increase Font Size," "Decrease Font Size" buttons or manually change the font size for the editable text. Delete unwanted elements. Change the line weight of the circles or connecting bars as needed.

## Καλές πρακτικές στη Συμμετοχικότητα, Επικοινωνία και Δέσμευση (ΣΕΔ)

Ο επωφελούμενος πληθυσμός βρίσκεται στο επίκεντρο των δράσεων του ΕΕΣ και διαδραματίζει ρυθμιστικό ρόλο, όχι μόνο στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση των ιατρο-κοινωνικών προγραμμάτων του αλλά και στην υιοθέτηση και εφαρμογή ορθών πρακτικών, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στη διατήρηση της δημόσιας υγείας και στην προστασία των ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων. Ειδικότερα:

**-Φροντίζουμε** τα μηνύματα να είναι προσαρμοσμένα στις αντιλήψεις, τις νοοτροπίες, τον τρόπο σκέψης και έκφρασης καθώς και στις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού.

**-Προσαρμόζουμε** την επικοινωνιακή μας πολιτική ανάλογα α) με τις εξελίξεις της νόσου β) τη ραγδαία αλλαγή των δεδομένων και συνθηκών, γ) την ανατροφοδότηση που λαμβάνουμε από τους επωφελούμενους, δ) τις φήμες και την παραπληροφόρηση.

**-Ελέγχουμε** πάντα το επικοινωνιακό μας υλικό, προτού το διανεύουμε στους εξυπηρετούμενους: Κατά πόσο είναι κατανοητό, εάν υπάρχουν γραμματικά και συντακτικά λάθη, εάν δημιουργεί σύγχυση ή εάν καταστρατηγεί την αρχή του “DO NO HARM”.

**-Ελέγχουμε** προσεκτικά τις πηγές από τις οποίες αντλούμε πληροφόρηση (π.χ επίσημη ιστοσελίδα του Π.Ο.Υ και της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας κτλ).

**-Ακούμε!** Φροντίζουμε να έχουμε εδραιώσει τουλάχιστον ένα μηχανισμό ανατροφοδότησης, προκειμένου να είμαστε σε συνεχή επικοινωνία και αλληλεπίδραση με την ομάδα στόχου μας και να αναπροσαρμόζουμε την πληροφόρησή μας ανάλογα με την ανατροφοδότηση που δεχόμαστε (π.χ ερωτήσεις, απορίες, ανησυχίες, φήμες κ.α)

**-Μεριμνούμε** για την εκπαίδευση του εθελοντικού δυναμικού μας καθώς και των επαγγελματιών που εμπλέκονται στη διάχυση της πληροφόρησης: Δεν γνωρίζουν όλοι πώς να μεταδώσουν σωστά ένα μήνυμα, ούτε διαθέτουν όλοι επικοινωνιακές δεξιότητες. Κατά συνέπεια πρέπει να δίνονται πάντα κατευθύνσεις σχετικά με την παροχή ορθής πληροφόρησης.

**-Δεν διστάζουμε** να παραδεχτούμε ότι για κάποια θέματα δεν έχουμε επαρκή πληροφόρηση, καθώς η σιωπή ή η άρνηση συζήτησης ενδέχεται πολλές φορές να ερμηνευτεί ως απόκρυψη πληροφοριών και δημιουργήσει πρόσφορο έδαφος για φήμες ή παραπληροφόρηση.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: Βασικά βήματα Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ) σε συνθήκες επικινδυνότητας

Η αύξηση των κρουσμάτων για τον Covid-19, αναμένεται να οδηγήσει και στην αύξηση του φόβου και τη διάδοση ενδεχομένως ψευδών ειδήσεων, γεγονός που καθιστά ιδιαίτερα επιτακτική την ανάγκη για επικοινωνία με την ομάδα στόχου. Η προσέγγιση ΣΕΔ θα βοηθήσει στο να αποσαφηνιστούν απορίες, να βρεθούν λύσεις, να δοθούν σωστές κατευθύνσεις, οδηγώντας στην προστασία όχι μόνο της ατομικής, αλλά και δημόσιας υγείας. Πιο συγκεκριμένα:

- 1. Προσέχουμε τον τρόπο με τον οποίο μεταδίδουμε τα μηνύματά μας:** Η πληροφορία κρίνεται σκόπιμο να μη μεταφέρεται με επιτακτικό τρόπο και υπό τη μορφή «διαταγής». Φροντίζουμε να τονίζουμε και να επισημαίνουμε κυρίως όχι το τι απαγορεύεται, αλλά το τι μπορεί να κάνει κανείς για να προφυλαχτεί από τη νόσο (ένα μήνυμα με θετικό πρόσημο, έχει πάντα περισσότερες πιθανότητες να γίνει αποδεκτό).
- 2. Συνεργαζόμαστε με πρόσωπα και άτομα που χαίρουν εμπιστοσύνης στον επωφελούμενο πληθυσμό μας:** Ο κόσμος τείνει να δείχνει περισσότερη προσοχή σε μηνύματα που προέρχονται από άτομα τα οποία εμπιστεύεται, χαίρουν εκτίμησης και για τα οποία αισθάνεται ότι ενδιαφέρονται για το προσωπικό τους καλό. Αυτό ισχύει κατ' εσχόλην σε κοινότητες με ιδιαίτερες συνθήκες και δυναμικές, όπως πχ καταυλισμοί προσφύγων με συγκεκριμένα διαπολιτισμικά χαρακτηριστικά, με διαφορετικές νοοτροπίες και αντιλήψεις. Καλή πρακτική δύναται να αποτελέσει για παράδειγμα, η πρόσκληση μίας νοσηλεύτριας του Κέντρου Υγείας της κοινότητας, την οποία η πλειοψηφία των εξυπηρετούμενων τη γνωρίζει και εμπιστεύεται, προκειμένου να δώσει συμβουλές και να εξηγήσει την επικινδυνότητα μετάδοσης του ιού και όχι η πρόκληση ενός άγνωστου γιατρού ο οποίος δεν έχει καμία σχέση με τους επωφελούμενους.
- 3. Βρισκόμαστε σε διαρκή επικοινωνία και συνεργασία με την ομάδα στόχου:** Τους ρωτούμε τι γνωρίζουν, τι απορίες έχουν, που θα ήθελαν διευκρινήσεις, τι θα ήθελαν να μάθουν και τους εμπλέκουμε στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση των προγραμμάτων υγείας. Η συμμετοχή των εξυπηρετούμενων στην υλοποίηση των προγραμμάτων υγείας του ΕΕΣ, αυτομάτως τους προσδίδει ένα αίσθημα ευθύνης και αναγνώρισης, με αποτέλεσμα οι δράσεις να υποστηρίζονται σε μεγαλύτερο βαθμό και τα θετικά αποτελέσματα να είναι ορατά.
- 4. Ζητούμε ανατροφοδότηση (feedback):** Βεβαιωνόμαστε ότι το πρόγραμμά μας, διαθέτει μηχανισμούς ανατροφοδότησης, δίνοντας έτσι την ευκαιρία στους επωφελούμενους να έρθουν σε επικοινωνία μαζί μας, να θέσουν τις ερωτήσεις τους, να εκφράσουν τις ανησυχίες τους αλλά και να προτείνουν προσαρμογές και αλλαγές στις παρεμβάσεις μας. Εάν για παράδειγμα, παρατηρήσουμε πως λαμβάνουμε μεγάλο αριθμό ερωτήσεων σχετικά με την επικινδυνότητα του ιού για τα παιδιά, τότε φροντίζουμε να αναπροσαρμόσουμε



και να εστιάσουμε στην παροχή επιπρόσθετης πληροφόρησης για το συγκεκριμένο θέμα. Ο ΕΕΣ έχει υποχρέωση να εδραιώνει μηχανισμούς λήψης ανατροφοδότησης από τους εξυπηρετούμενους, καθώς η εν λόγω πρακτική συμβάλλει στον έγκαιρο εντοπισμό θεμάτων που ενδέχεται να οδηγήσουν σε μη επιθυμητές συμπεριφορές ή σε καταστάσεις πανικού.

5. **Παρέχουμε άμεση, αξιόπιστη και στοχευμένη πληροφόρηση σχετικά με τις εξελίξεις απέναντι στον Covid-19:** Η παροχή έγκαιρης και έγκυρης πληροφόρησης, συμβάλλει στην αποφυγή μη επιθυμητών συμπεριφορών (π.χ πλημμελής τήρηση βασικών κανόνων ατομικής υγιεινής ή τήρηση δύο μέτρων απόστασης από το διπλανό μας) και στην πρόληψη από τη μετάδοση του ιού. **Συμβουλή!** Επειδή η πληροφόρηση αλλάζει γρήγορα φροντίζουμε να παρακολουθούμε χρονικά πότε μεταδίδουμε το κάθε μήνυμα (π.χ βάζουμε ημερομηνίες στα βίντεο ή στα πόστερ που δημιουργούμε).

6. **Εξασφαλίζουμε την παροχή πληροφόρησης στη ομιλούσα γλώσσα των επωφελούμενων και εάν αυτό δεν είναι εφικτό, τότε επιλέγουμε να χρησιμοποιήσουμε εκείνη τη γλώσσα με την οποία αισθάνεται άνετα η πλειοψηφία της ομάδας στόχου:** Επίσης, δεν κάνουμε χρήση πολύπλοκων εννοιών και προσέχουμε το ύφος και η γραφή που χρησιμοποιούμε να είναι «φιλική» και κατανοητή από τους ωφελούμενους.

7. **Ενισχύουμε το αίσθημα της ατομικής και κοινής ευθύνης, καθώς και της πρόληψης:** Παρέχουμε πληροφόρηση αναφορικά με α) γενικές οδηγίες (π.χ σε περίπτωση που παρουσιάσετε πυρετό, που να απευθυνθείτε), β) επιθυμητές συμπεριφορές (π.χ πλένουμε συχνά τα χέρια μας, αποφεύγουμε τον συνωστισμό), γ) γενικές χρήσιμες γνώσεις (π.χ που βρίσκεται το νοσοκομείο που θα πρέπει να πάμε σε περίπτωση που νοσήσουμε ή εάν οι εξετάσεις θα είναι δωρεάν).

8. **Ελέγχουμε το πληροφοριακό υλικό προτού το διανεμήσουμε (πilotική διανομή):** Κατά πόσο είναι κατανοητό, σχετικό και ακριβές το κείμενο και κατά πόσο δημιουργεί απορίες και συγχύσεις στους εξυπηρετούμενους.

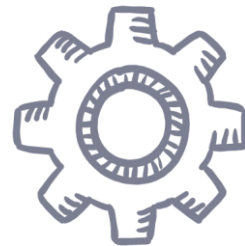
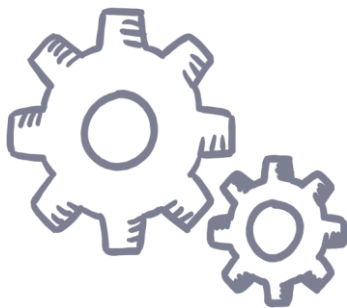
9. **Παραμένουμε συνεπείς απέναντι στην ομάδα στόχου:** Από τη στιγμή που ανακοινώνουμε συγκεκριμένες δράσεις που στοχεύουν στην πρόληψη και στην προστασία από τον Covid-19, φροντίζουμε να τις υλοποιούμε και αποφεύγουμε τις άσκοπες ματαιώσεις (σε περίπτωση που χρειαστεί να ακυρώσουμε κάποια δραστηριότητα, μεριμνούμε ώστε να δοθούν επεξηγήσεις για τους λόγους ακύρωσης).

10. **Η βελτίωση μη επιθυμητών συμπεριφορών είναι μία χρονοβόρα διαδικασία:** Ενίστε δεν αρκεί απλώς να ανακοινώσουμε ότι σε περίπτωση που κάποιος εμφανίσει συμπτώματα πρέπει να απευθυνθεί στο γιατρό, πρέπει επίσης να βεβαιωθούμε ότι η συγκεκριμένη πληροφόρηση έχει γίνει απολύτως κατανοητή από την ομάδα των εξυπηρετούμενων και όντως εφαρμόζεται.

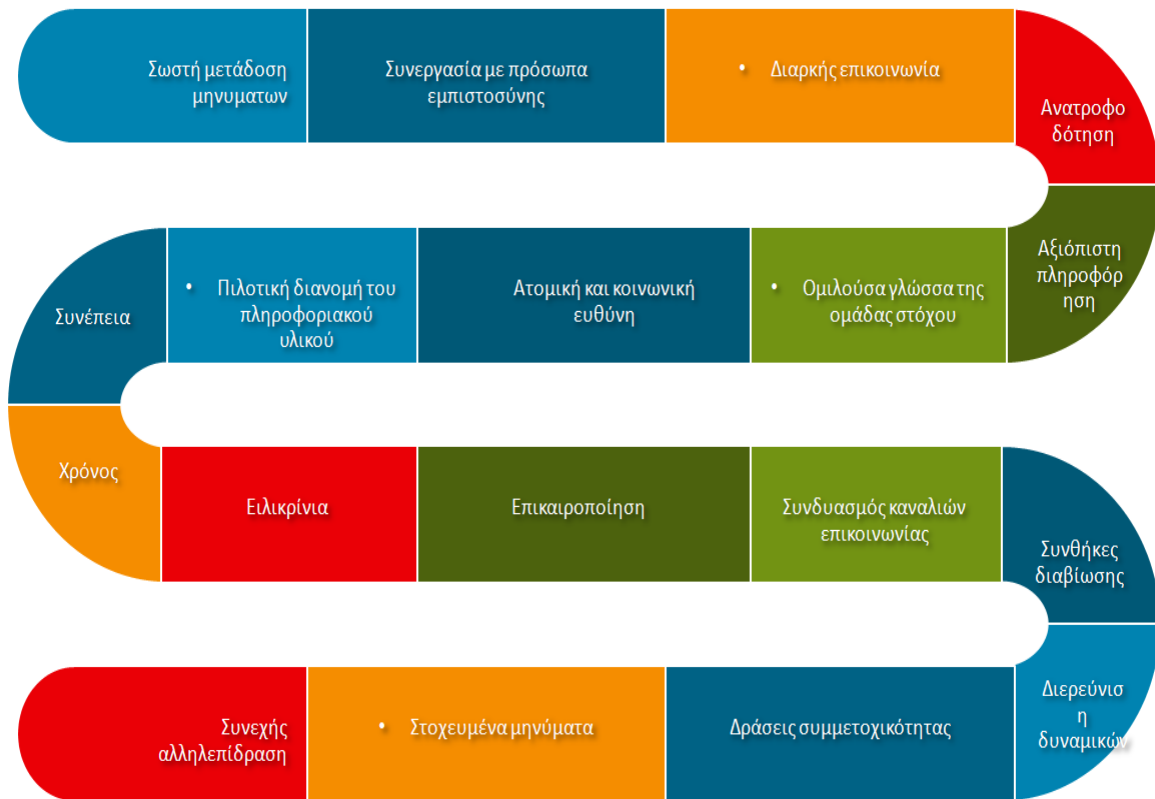
11. **Είμαστε ειλικρινείς, ανοιχτοί στην επικοινωνία και άμεσοι:** Η παρεχόμενη πληροφόρηση δεν πρέπει να είναι μονόπλευρη, αλλά να βασίζεται στην συστηματική αλληλεπίδραση με τους ωφελούμενους. Με ταυτόν τον τρόπο χτίζεται βαθμιαία η εμπιστοσύνη και ο σεβασμός ως προς την αξιοπιστία των προγραμμάτων του ΕΕΣ.



12. **Παραμένουμε πάντα ενημερωμένοι αναφορικά με τις τελευταίες εξελίξεις και τα νέα δεδομένα:** Οι πηγές πληροφόρησης που διαθέτουμε πρέπει να είναι έγκυρες και επικαιροποιημένες.
13. **Για την καλύτερη και επαρκέστερη μετάδοση των μηνυμάτων μας χρησιμοποιούμε συνδυαστικά παραπάνω από ένα κανάλια επικοινωνίας:** Συνήθως δεν αρκεί μόνο μία διάυλος επικοινωνίας π.χ μόνο έντυπο υλικό αλλά παράλληλη χρήση και δια ζώσης επικοινωνία ή χρήση του διαδικτύου ή των μέσων κοινωνικής δικτύωσης κτλ
14. **Λαμβάνουμε υπόψη τις συνθήκες διαβίωσης των εξυπηρετούμενων μας:** Εάν λόγου χάρη απευθυνόμαστε σε έναν άτυπο καταυλισμό προσφύγων, όπου δεν υπάρχουν διαθέσιμα σαπούνια, δεν τους λέμε πάντα «Πλύνετε τα χέρια σας με σαπούνι» και φροντίζουμε να τους προσφέρουμε εναλλακτικές λύσεις.
15. **Εμπλέκουμε πάντα τους εξυπηρετούμενους στις δράσεις μας:** Μία ενημέρωση για τους τρόπους πρόληψης του Covid-19 που πραγματοποιείται με τη συνδρομή ενός εξυπηρετούμενου, έχει περισσότερες πιθανότητες να ληφθεί υπόψη και να αντιμετωπιστεί θετικά.
16. **Παραμένουμε συνεπείς:** Εάν λάβουμε ερωτήσεις, απορίες ή και διευκρινήσεις από τον πληγέντα πληθυσμό, δεν παραλείπουμε να τους απαντήσουμε (ακόμη και εάν ακόμη κι αν χρειαστεί να παραδεχθούμε ότι δε γνωρίζουμε την απάντηση). Έτσι καταφέρνουμε να δείχνουμε συνεπείς και αξιόπιστοι ως φορέας αναφορικά με την παροχή πληροφόρησης.
17. **Η γλώσσα και το ύφος των μηνυμάτων μας είναι προσεκτικά επιλεγμένα και διατυπωμένα:** Χρησιμοποιούμε εκείνες τις εκφράσεις οι οποίες αποδίδουν με ακρίβεια την παρούσα κατάσταση, δεν προκαλούν φόβο ή πανικό και δεν προσβάλλουν τους νοσούντες.



**Σχεδιάγραμμα: Βασικά βήματα ΣΕΔ σε συνθήκες επικινδυνότητας**



**Σχεδιάγραμμα: Βασικές αρχές της Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ)**



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: Ερωτήσεις που διευκολύνουν τη Συμμετοχικότητα, Επικοινωνία και Δέσμευση (ΣΕΔ) σε συνθήκες επικινδυνότητας

Προκειμένου να είναι κατανοητά και αποτελεσματικά τα μηνύματα που απευθύνουμε προς την κοινότητα για τον Covid-19, πρέπει να λάβουμε υπόψη τις κάτωθι παραμέτρους:



-Έχω διερευνήσει τις δυναμικές που επικρατούν π.χ σε μία κοινότητα προσφύγων, τις διαπολιτισμικές διαφορές και την κουλτούρα, στοιχεία που θα επηρεάσουν την επικοινωνιακή μου πολιτική;

-Γνωρίζει ο πληθυσμός να διαβάξει;

-Είναι εύκολη η πρόσβαση στην ενημέρωση; (π.χ είναι εφικτή η πρόσβαση στο διαδίκτυο;)

-Έχω προσαρμόσει το υλικό μου στα χαρακτηριστικά των εξυπηρετούμενων; (π.χ εάν απευθύνομαι σε παιδιά, φροντίζω τα πόστερ να περιέχουν καρτούν και πολύ λίγα και ευκολονόητα λόγια και κείμενα)

- Ποιος είναι ο πλέον κατάλληλος μηχανισμός ανατροφοδότησης για τον πληθυσμό μου;



-Υπάρχουν ευπαθείς ομάδες στον εξυπηρετούμενο πληθυσμό μου;

-Έχω διερευνήσει τι γνωρίζουν ήδη οι εξυπηρετούμενοί μου, τι αντιλήψεις έχουν και τι φήμες επικρατούν στην κοινότητα;

-Έχω εντοπίσει ποιο κανάλι επικοινωνίας προτιμούν; (π.χ πόστερ, facebook);

-Σε ποια γλώσσα θα μεταφραστούν τα μηνύματα;

-Που μπορώ να βρω έγκυρη πληροφόρηση για τον Covid-19;

-Εάν είχα απορίες σχετικά με τον Covid-19, τι ερωτήσεις θα έκανα;

-Έχω επιλέξει σωστά το υλικό που επιθυμώ να γνωστοποιήσω στους επωφελούμενους; (ποια είναι η πιο απαραίτητη γνώση σχετικά με τον Covid-19 που πρέπει να επικοινωνήσω;)

-Έχω εντοπίσει πηγές με ψευδείς και αναξιόπιστες πληροφορίες αναφορικά με τον Covid-19;

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: Βασικά βήματα δημιουργίας ορθών μηνυμάτων



#### DO's

**-Απλά και κατανοητά:** Η πληροφόρησή μας πρέπει να αποδίδεται με απλή γλώσσα, χωρίς ιατρικούς και τεχνικούς όρους που δεν γίνονται κατανοητοί από τους αποδέκτες.



#### DONT's

- Δεν χρησιμοποιούμε **πολύπλοκη γλώσσα και ορολογία**. Με ένα πολύπλοκο μήνυμα κινδυνεύουμε να πετύχουμε τα αντίθετα αποτελέσματα.



#### DO's

**-Χρησιμοποιούμε την επίσημη ονομασία του ιού:** Κοροναϊός ή Covid-19 (η συγκεκριμένη ονομασία επελέγη για να αποφευχθεί το κοινωνικό στίγμα: Co=Corona, Vi=Virus, d=Disease)



#### DONT's

- Δεν χρησιμοποιούμε **επιθετικούς προσδιορισμούς** π.χ «κινέζικος ή ασιατικός ιός ιός»



### DO's

**-Αναφερόμαστε στον θετικό αντίκτυπο των μέτρων πρόληψης από τον κοροναϊό:** Δίνουμε έμφαση στα μέτρα πρόληψης και τονίζουμε την αναγκαιότητά τους.



### DONT's

- Προσέχουμε τι είδους εκφράσεις χρησιμοποιούμε για τον κοροναϊό, με στόχο να μην δημιουργήσουμε **πανικό και φόβο**.



### DO's

**-Ακρίβεια:** Μιλάμε με σαφή και ακριβή δεδομένα για τον Covid-19, βασισμένα σε επιστημονικές έρευνες.



### DONT's

- Δεν χρησιμοποιούμε ή επαναλαμβάνουμε **ανεπιβεβαίωτες φήμες ή δεδομένα που δεν έχουν αποδειχτεί επιστημονικά**.



**DO's**

**-Επιστημονικότητα:** Μιλάμε για  
«ανθρώπους που έχουν τον  
κοροναϊό» ή «για ανθρώπους που  
απεβίωσαν από τον κοροναϊό»



**DONT's**

- Δεν χρησιμοποιούμε  
**εκφράσεις θυματοποίησης:**  
«θύματα», «άρρωστοι»,  
«μολυσμένοι» κτλ



**DO's**

**-Διαπολιτισμικότητα:**  
Χρησιμοποιούμε εικονίδια και  
γραφικά που σέβονται την αρχή της  
διαπολιτισμικότητας και της  
διαφορετικότητας



**DONT's**

- Αποφεύγουμε να  
χρησιμοποιούμε εικόνες που  
απεικονίζουν μία  
συγκεκριμένη πληθυσμιακή  
ομάδα π.χ εικονίδια μόνο με  
ασιάτες

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4: Φήμες: Τρόποι διαχείρισης

Με τον όρο «φήμες» εννοούμε ανεπιβεβαίωτες πληροφορίες, οι οποίες δεν προέρχονται από επίσημες και έγκυρες πηγές πληροφόρησης και έχουν διαδοθεί στην κοινότητα για λόγους σκοπιμότητας ή άλλους απροσδιόριστους λόγους. Οι φήμες ενδέχεται να περιέχουν αρνητικό ή τρομολαγνικό περιεχόμενο, ή και πληροφορίες με θετικό αντίκτυπο οι οποίες όμως δεν επιβεβαιώνονται από επιστημονικά δεδομένα. Τις περισσότερες φορές διαδίδονται με γοργούς ρυθμούς, από στόμα σε στόμα ή και με τη χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης και ενίοτε τείνουν να απειλούν την κοινωνική συνοχή.

### Για ποιο λόγο δημιουργούνται οι φήμες;



-Συνήθως πίσω από τις φήμες κρύβονται ανθρώπινοι φόβοι, αβεβαιότητες καθώς και αδυναμία αντιμετώπισης μίας δύσκολης κατάστασης.

-Επίσης, οι φήμες ενδέχεται να δημιουργηθούν από λανθασμένη κατανόηση κάποιου μηνύματος ή παρερμηνεία μιας πληροφορίας.

-Έχει παρατηρηθεί ότι σε περιπτώσεις πανδημίας ευδοκιμούν δύο είδη μη διασταυρωμένων ειδήσεων: α) ειδήσεων σχετικά με κρούσματα και β) ειδήσεων σχετικά με τα αίτια πρόκλησης του ιού.

### Πως μπορούμε να εντοπίσουμε τις φήμες που επικρατούν;



-Εξασφαλίζουμε τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους εξυπηρετούμενους

-Φροντίζουμε να έχουμε εδραιώσει μηχανισμούς ανατροφοδότησης

-Είμαστε σε συνεχή αλληλεπίδραση με τον επωφελούμενο πληθυσμό και ανοιχτοί στην επικοινωνία

-Ρωτάμε τους εθελοντές και το εργαζόμενο προσωπικό τι έχουν ακούσει

-Παρακολουθούμε τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα άτυπα κανάλια επικοινωνίας των εξυπηρετούμενων

### Γιατί πρέπει να είμαστε προσεκτικοί με τις φήμες;



-Οι φήμες μπορούν να υπονομεύσουν την εφαρμογή των μέτρων πρόληψης από τον κορονοϊό και να επιτείνουν μη ορθές πρακτικές.

-Ενδέχεται να επιβραδύνουν ή και να δυναμιτίσουν τις παρεμβάσεις του ΕΕΣ.





## Πως ανταποκρινόμαστε στις φήμες;



-Δε χρίζουν όλες οι φήμες απάντησης και αντιμετώπισης. Το εάν θα δράσουμε απέναντι σε μία ανυπόστατη πληροφορία ή όχι, εξαρτάται:

1. Από το ποσοστό ρίσκου που ενδέχεται να δυναμιτίσει την κοινωνική συνοχή της κοινότητας των εξυπηρετούμενων αλλά και τα διεξαγόμενα προγράμματα του ΕΕΣ
2. Από το ποσοστό που ενδέχεται να αποδειχτεί αληθινή
3. Από το ποσοστό της ζημίας που μπορεί να προκαλέσει στο όνομα του ΕΕΣ

**Το κάτωθι σχεδιάγραμμα παρουσιάζει φήμες που έχουν συλλεγεί από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης καθώς και το ποσοστό του ρίσκου που ενέχουν:**

Φήμη: "Η χρήση αιθανόλης σκοτώνει τον Covid-19"

Ρίσκο: Να απειληθεί η ατομική υγεία

Φήμη: "Ένα ζώο έχει προσβληθεί από τον Covid-19, γιατί εμφανίζει συμπτώματα λύσσας"

Ρίσκο: Να οδηγήσει σε απειλητικές συμπεριφορές

Φήμη: "Εάν πλύνεις το στόμα σου με αλατόνερο, δεν θα μολυνθείς"

Ρίσκο: Να επηρεάσει αρνητικά την πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας

Φήμη: "Υπεύθυνοι για τον κορονοϊό είναι οι Κινέζοι γιατί είναι βρώμικος λαός και τρώει φίδια"

Ρίσκο: Να στιγματιστεί η συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα

Φήμη: "Όλοι όσοι μένουν στην Γουχάν, είναι μολυσμένοι"

Ρίσκο: Να αποκλειστεί κοινωνικά η συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα

Φήμη: "Οι κυβερνήσεις και οι φορείς διαθέτουν φάρμακα μόνο για όσους έχουν προσβληθεί από τον Covid-19"

Ρίσκο: Να απειληθεί η ατομική υγεία και το έργο των φορέων



## Βιβλιογραφικές πηγές

- ✓ <https://media.ifrc.org/ifrc/what-we-do/community-engagement/>
- ✓ [https://www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/02/IFRC-nCov-RCCE-Guide-0202\\_EN.pdf](https://www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/02/IFRC-nCov-RCCE-Guide-0202_EN.pdf)
- ✓ [https://www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/02/COVID19-Community-guidance-for-social-mobilizers-volunteers-2302\\_EN.pdf](https://www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/02/COVID19-Community-guidance-for-social-mobilizers-volunteers-2302_EN.pdf)
- ✓ <https://www.communityengagementhub.org/what-we-do/novel-coronavirus/page/1/>