

СТРАТЕГИИ ЗА КОМУНИКАЦИЯ В КОНТЕКСТА НА ПАНДЕМИЯТА ОТ КОВИД-19

Проф. д-р Гергана Дачева

Софийски университет „Св. Климент Охридски“

Резюме. Настоящата статия е част от по-голямо изследване, свързано с актуалната и интересна тема за стратегии за комуникация по време на пандемия. Основните аспекти на проучването са да се очертае наличието на предварително подготвени или ситуативни планове и стратегии за реакция на глобални кризисни процеси. За да се анализира ситуацията на речево поведение спрямо пандемията от КОВИД-19, може да се въздейства с общи модели (стратегии) за комуникиране на различни институции и групи в обществото. Акцентът в настоящата статия се поставя върху оформянето на послания с цел постигането на положителен ефект върху населението за избягване на страха и стреса, за компенсиране на психологическите и социалните проблеми в обществото, за достигане до максимален брой хора с минимални, но концентрирани и конкретни стратегии за комуникация.

Ключови думи: комуникация; речеви стратегии; пандемия КОВИД-19; информация; ключови съобщения

Целта на тази статия е да се определят комуникационни стратегии, насочени към насърчаване поддържането на желаното поведение в контекста на пандемията от COVID-19. Тези стратегии са допринесли за положителното въздействие върху устойчивостта на общността и социалното сближаване, което, от своя страна, спомага за повишаване на психичното здраве и благосъстоянието на отделните лица и общности според изследвания на франкофонските страни. Набелязаните стратегии за комуникация могат да се използват по предназначение от институции, организации и заинтересовани страни, призвани да насърчават спазването на препоръките, издадени от отделните правителства. Предложените комуникационни стратегии вземат предвид няколко действащи фактора, включително разбиране на информацията за пандемията, обществено доверие, възприемане на риска, социални норми и устойчивост на общността. Стратегиите и ключовите послания, които следва да са част от обща институционална национална стратегия, са обобщени по-долу.

Стратегии за комуникация	Ключови съобщения
Разпространявайте информация, която е лесна за разбиране и вдъхва доверие	– Ограничете броя на съобщенията и ги комуникирайте просто, например като използвате поддържащи визуални елементи. – Адаптирайте съобщенията към езика на различните групи, за да намалите бариерите пред разбирането. – Подгответе целевата аудитория, че препоръките могат да се променят, ако станат налични нови знания. – Комуникирайте информация, като използвате кратко съобщение, както и източници на информация. – Позволете изразяването на различни мнения, като избягвате цензурата и насочвате към една цел. – Избягвайте съобщения, които биха могли да стигматизират или дискриминират определени групи.
Разпространявайте информация, чувствителна за психосоциалните последици от пандемията	– Развивайте комуникация, в която психосоциалните последици от пандемията, както и трудностите, изпитвани от различни групи, са назовани и признати и насочват населението към наличните услуги за подкрепа. – Напомняйте, че е нормално да се изпитват различни емоции като безпокойство, тъга или страх. – Редовно предоставяйте информация, позволяваща обмислянето на бъдещи стъпки.
Разпространявайте добре балансирана информация относно рисковете	– Формулирайте послания, които ограничават разпространението на страха, без да водят до подценяване на риска. – Подготвяйте хората да спазват препоръките в допълнение към съобщенията, фокусирани върху рисковете, свързани с COVID-19.
Разпространявайте информация, която засяга социалните норми	– Насърчавайте желаното поведение, като демонстрирате ползите от него за здравето и благосъстоянието на населението. – Използвайте традиционни и дигитални социални мрежи за разпространение на препоръки. – Формулирайте послания, които не вредят на уязвимите групи.
Разпространявайте информация, която подобрява способността за действие	– Подгответе хората да прилагат желаното поведение, като използвате конкретни примери. – Насърчавайте поддържането на ново поведение в рамките на съществуващите процедури, като предоставяте редовни актуализации и напомняния. – Дайте видимост на направените промени в околната среда, които улесняват промените и поддържането на поведението.

Разпространявайте информация, която насърчава устойчивостта на общността	– Мобилизиране на многосекторни партньори и лидери на общественото мнение от местните общности. – Подчертайте успехите, постигнати от общността в отговор на кризата, подчертавайки иновациите, креативността и адаптивността на нейните членове. – Практикувайте съпричастност и изслушване, за да насърчите общественото доверие.
Разпространявайте информация, адаптирана към продължителни колективни усилия	– Планирайте, прилагайте и оценявайте качеството на комуникациите въз основа на следните пет принципа: прозрачност, справедливост, съгласуваност, координация и предвидимост. – Насочвайте населението така, че да може да разграничава дейностите с нисък риск от тези, които са с висок риск, и гарантирайте, че са въведени механизми за подкрепа за насърчаване на варианти с нисък риск. – Комуникирайте предимствата и недостатъците на различните форми на отговорен избор. – Обмислете подход, фокусиран върху намаляване на вредите в определени ситуации, в които ограниченията изглеждат неустойчиви в дългосрочен план.

Контекст

Борбата срещу пандемията от COVID-19 разчита до голяма степен на сътрудничеството между хората и спазването на препоръките, издадени от органите за общественото здраве. Най-често използваните четири основни правителствени инструкции се отнасят до (1) ограничаване, (2) физическо дистанциране, (3) измиване на ръцете и (4) носене на маска или покриване за лицето. Тези мерки изискват жителите на дадена страна да направят значителни промени в поведението и навиците си. Въпреки че през пролетта на 2020 г. правителствата започнаха постепенно разхлабване на ограниченията за цялото население, те призоваваха жителите за сътрудничество и ги помолиха да възприемат и поддържат ограничително поведение, за да овладеят пандемията, която се разширяваше.

Пандемията и нейните здравни мерки причиняват катаклизми, които влияят негативно на психичното здраве на хората и благосъстоянието на общностите. Значението на действието върху факторите, насърчаващи доброто психично здраве и благополучие за всички, е централен компонент на всяка намеса в общественото здравеопазване, особено в контекста на пандемия. В този контекст, в допълнение към насърчаването на спазването на действащите мерки, предложените комуникационни стратегии трябва да бъдат проектирани с грижата за насърчаване устойчивостта на общността, социалното сближаване и чувството за принадлежност – три фактора, които допринасят за психичното здраве и благополучие на населението.

Въпреки че достъпът до информация е съществено условие за възприемане на здравословно поведение, той не представлява гаранция. Няколко други условия също оказват влияние върху процеса на възприемане на желаното поведение. Всяка визия за обща стратегия се основава на наличните знания в няколко области (напр.: комуникация, етика, социология, психология), за да подкрепи спазването на препоръките за обществено здраве в контекста на COVID-19. По-конкретно, тя разглежда следните измерения, които е важно да се вземат предвид при определянето на **подходящи комуникационни стратегии**:

- разбиране на информация, свързана с пандемията;
- доверие в институциите;
- психосоциални последици;
- възприемане на риска;
- социални норми;
- усещането за компетентност и ролята на средата;
- устойчивост на общността;
- продължителният характер на необходимите колективни усилия.

Целта на всяка успешна обща национална стратегия се състои в определяне на комуникационни стратегии, насочени към насърчаване поддържането на желаното поведение в контекста на пандемия.

Стратегията следва да послужи за използване от институции, организации и заинтересовани страни в регионите и общините (лица, вземащи решения, официални говорители, експерти, учени, комуникационни служители), призвани да насърчават спазването на препоръките, издадени от правителството.

И така, да разгледаме отделните комуникационни стратегии, които в комбинация в зависимост от ситуацията могат да формират една обща национална или регионална стратегия.

Информация, която е лесна за разбиране и вдъхва доверие в институциите

Възприемането на послания зависи от набор от вървания и ценности, които привличат вниманието към съобщението и начина на осмислянето му. Когато тази комуникация насърчава възприемането или поддържането на определено поведение, способността за разбиране и критичен анализ на получената информация може да повлияе на желанието на хората да приемат препоръчителните промени в поведението.

Информация, която е лесна за разбиране и анализиране

Здравната грамотност се отнася до способността за получаване, обработка и разбиране на информация, необходима за вземане на информирани решения и подходящо използване на здравни услуги. Следователно доброто ниво на

грамотност има потенциала да улесни разбирането на причините зад препоръките, оповестени от правителствата за ограничаване разпространението на COVID-19. Хората с добро ниво на здравна грамотност може да са по-склонни да приемат препоръки и да бъдат позитивни и подкрепящи.

Въпреки това способността да се вземат информирани решения и да се спазват препоръките, е особено предизвикателство в контекста на пандемия, като се имат предвид сложността на ситуацията, ограничените познания за COVID-19 и нейното развитие, както и претоварването с информация.

Близо една четвърт от населението има много ниска здравна грамотност. Проучванията показват, че по-възрастните, тези с по-ниско образование и тези с хронични заболявания са сред хората, които потенциално имат по-ниска здравна грамотност. Ако вземем предвид, че някои от тези групи също са изложени на по-голям риск от развитие на усложнения, свързани с COVID-19, можем да мислим, че социалните неравенства в здравеопазването рискуват да бъдат изострени от кризата.

Следователно грамотността е аспект, който трябва да се има предвид при проектирането и прилагането на комуникационни стратегии, така че съобщенията трябва да бъдат съответно адаптирани. Следователно може да се окаже подходящо да се предадат насоки, преформулирани по няколко начина, придружени от конкретни примери, които ги правят по-лесни за разбиране. Визуалната подкрепа като илюстрации, икони и инфографики също може да помогне за повишаване нивата на грамотност. И накрая, трябва да се обърне специално внимание на ограничаването на броя на ключовите съобщения, предавани наведнъж.

С течение на времето експертите могат да помогнат за създаването на колективно съзнание, което ни позволява да приемем непредсказуемостта на здравните предизвикателства, свързани с настоящата пандемия. Чувството за отговорност може да бъде подсилено чрез комуникация, която подкрепя мисленето на гражданите, изправени пред сложни въпроси (напр. обясняване на силните страни и границите на науката, представяне на етичните, социалните и икономическите въпроси, които са в основата на вземането на решения).

Въз основа на тези компоненти можем да направим няколко извода.

– Значителна част от населението има ниско ниво на здравна грамотност, което води до затруднено разбиране на информацията и може да окаже влияние върху спазването на препоръките, издадени от правителството.

– Важно е да се адаптират съобщенията чрез предоставяне на прости инструкции и обяснения, предлагани на няколко езика.

– Директивите могат да бъдат подкрепени с конкретни примери и визуални опори, които улесняват разбирането.

Информация, която създава доверие в институциите

Способността на хората да анализират критично получената информация, също е от решаващо значение в този контекст. Дезинформацията, разпространявана в новините и социалните медии по време на тази пандемия, може да подкопае доверието в институциите и по този начин да попречи на възприемането на подходящо поведение. Теориите на конспирацията също допринасят за създаването на обърканост.

Многобройни проучвания показват, че доверието в новинарските медии и правителствата е от съществено значение в контекста на здравна криза, в смисъл, че би действало като защитен фактор: страните или регионите с ниско доверие в институциите са склонни да имат по-висока смъртност и по-висок процент заразени от началото на пандемията. Проучванията преди пандемията също твърдят, че когато институционалното доверие е високо сред населението, се наблюдава кооперативно и алтруистично поведение от страна на гражданите и те са склонни да се съобразяват с институционалните норми и директиви, като следват например инструкциите и препоръките на здравните власти.

От съществено значение в една демокрация е да се запази появата на различни мнения, критики и несъгласия, за да се позволи публичен дебат. Това обаче в идеалния случай не трябва да накърнява или дискредитира действията на правителството и посланията за общественото здраве. За да се справим с прекомерното изобилие от разнообразна информация и да насърчим доверието, добра практика е да се съсредоточим върху достъпа до строга информация от надеждни източници, като популяризираме тези информационни платформи. Може да се обмисли и ограничаване броя на оторизираните да комуникират с населението лица. За борба с дезинформацията присъствието на здравни експерти в медиите е от съществено значение. Хората също трябва да бъдат насърчавани да проверяват източника, точността и достоверността на информацията.

Винаги с цел насърчаване на общественото доверие ценности като прозрачност и предпазливост трябва да бъдат поставени на преден план в комуникационните стратегии. Това предполага, че информацията, предадена на заинтересованата общественост, е навременна и полезна. Не е задължително цялата информация да бъде съобщена. По-скоро се предполага, че следва да бъде оформена според нуждите на получателя, така че той да може да я използва по подходящ начин.

Що се отнася до предпазливостта, тя е необходима на фона на несигурността, която владее обществото във връзка с вируса. Много данни относно самия COVID-19, неговия начин на предаване и средствата за борба с него все още остават непълни или са извлечени от знания за други епидемии. Относителната липса на специфични познания за COVID-19 предполага предпазли-

вост и гъвкавост в действията. Поради това е разумно да се действа постепенно, като се адаптират планове за действие към развитието на епидемичната ситуация и като се информира обществеността за потенциално променяния се характер на обявените мерки. Обществото трябва да бъде информирано, че темповете на засилване или облекчаване на мерките могат да се променят. Комуникацията на препоръките трябва да вземе предвид тези различни фактори.

Можем да обобщим следното.

– Достъпът до точна информация от надеждни източници би насърчил доверието и следователно възприемането на подходящо здравословно поведение.

– Объркването, посято от дезинформация, подкопава общественото доверие в институциите.

– Предпазливостта и прозрачността са ценности, които трябва да бъдат поставени на преден план в комуникационните стратегии.

Информация, която подобрява способността на хората да действат

За да се насърчи приемането на препоръки, издадени от органите за обществено здравеопазване, е важно да се подобри възприятието за лична и колективна ефективност. Това възприятие се основава, от една страна, на увереността в способността на човек да контролира ситуацията и да изпълнява дадените препоръки чрез собствени и колективни действия. От друга страна, то се основава и на увереността, че тези препоръки действително ще помогнат да защитите хората около вас и да защитите себе си. Чрез влиянието си върху мотивацията на хората да инициират промени, съзнанието за лична и колективна ефективност, изглежда, е предсказващ фактор за възприемането на нови поведения.

За да се подобри възприятието за лична и колективна ефективност, е важно да се вземат предвид съществуващите навици, които могат да навредят на способността на хората да действат. Трудностите, свързани с откъсването от обичайното поведение, могат да възпрепятстват способността на индивидите да възприемат желаното поведение. В тази връзка се препоръчва да се вмъкнат предписаните поведения в съществуващите процедури, като се използват конкретни примери, свързващи конкретна ситуация с конкретно действие (напр. когато изваждате ключовете си, преди да напуснете къщата, уверете се, че имате маска и дезинфектант). Способността за действие ще бъде подобрена, ако съобщенията позволяват да се разбере какво трябва да се направи, при какви обстоятелства трябва да се направи, как и защо е важно да се направи.

Поради това е препоръчително да се подчертаят очакваните поведения в допълнение към исканията, насочени към спиране на рискови поведения (напр. създаване на видеоклипове, показващи как да се прилагат здравни инструкции, като поставяне на маска или друго средство за покриване на лицето).

Следователно трябва да се предоставят редовни напомняния, за да се поддържа спазването на препоръките.

И накрая, важно е да се вземат предвид ограниченията на околната среда, които също могат да навредят на способността на хората да действат. В действителност, въпреки добрите намерения на отделните лица, среди, които са слабо съвместими с препоръките, ще възпрепятстват тяхното прилагане. Поради това може да се окаже полезно по време на публично общуване да се даде по-голяма видимост на улесняващите мерки, въведени в околната и в жилищната среда, за да се подкрепи спазването на препоръките (напр. станции за миене на ръце, мерки за осигуряване на физическо дистанциране). Ще бъде необходимо да се гради върху доверието на хората, за да се изправят пред бариерите и срещаните трудности. Знаем, че колкото повече хората имат увереност в способността си да преодолеят препятствията, пред които са изправени, толкова повече са склонни да възприемат и поддържат препоръчителното поведение.

Когато препоръките се променят поради развитието на пандемията, е важно да се вземат предвид новите бариери, които е вероятно да се появят. В този контекст е уместно да се разработят комуникационни канали, които представят различни начини за преодоляване на бариерите, свързани с препоръчано действие например чрез създаване на сцена в реклама или под формата на „препоръка“ от важен партньор. Вербалното насърчение, колкото и просто да е, също може да повиши чувството за самоефективност. Можем да мобилизираме населението и по този начин да засилим чувството за колективна ефикасност, като разпространяваме вдъхновяващи истории, базирани на факти, събрани чрез работа с хора и общности.

Изводи

– Интегрирането на нови поведения в съществуващи рутинни практики, напомняния и определени промени в средата може да повиши способността на индивидите да приемат и след това да поддържат препоръчаните поведения с течение на времето.

– Вдъхновяващите истории, в които хората и общностите могат да се идентифицират, могат да засилят чувството за колективна ефикасност.

В заключение, нека споменем, че ако принудата може да бъде оправдана в лицето на извънредната здравна ситуация, за да упражним по-голям контрол върху желаното поведение, в по-дългосрочна перспектива, на етапа на премахване на ограниченията трябва да се стремим към мерки и политики, които постепенно възстановяват автономията. За тази цел ще остане от първостепенно значение да се гарантира, че гъвкавите инструкции се предават въз основа на справедлива и подходяща информация относно препоръките, които трябва да се следват, и поведенията, които трябва да се възприемат. За да се

подкрепи мотивацията, ще бъде разумно да се прилагат съобразени с реалностите и целенасочени мерки въз основа на рисковете. Съобщаваната информация трябва да бъде балансирана, като се избягва пораждаването на очаквания, които биха били илюзорни. Това ще даде възможност за преценка и свободен избор на хората, като същевременно ще намали двусмислието относно типа поведение, което се изисква (или не) да се приеме.

ЛИТЕРАТУРА

- ДАЧЕВА, Г., 2022. Речеви стратегии и пандемията от КОВИД-19. *Чуждоезиково обучение*, Т. 49, № 2, стр. 111 – 121.
- ДАЧЕВА, Г., 2023. Изгубени в пандемията. *Български език и литература*, Т. LXV, № 3, стр. 23 – 30.
- COVID-19 Stratégie de communication sur les risques mondiaux et d'engagement communautaire – https://www.rcce-collective.net/wp-content/uploads/2021/05/IFRC_RCCE_GlobalStrategy_FR_20210514.pdf.
- HENRY, B., 2018 au nom du groupe de travail sur le document Préparation du Canada en cas de grippe pandémique (PCGP). Préparation du Canada en cas de grippe pandémique : Stratégie de communication. Relevé des maladies transmissibles au Canada. 2018; vol. 44, no. 5, pp. 118 – 122.

REFERENCES

- DACHEVA, G., 2022. Speech strategies and the COVID-19 pandemic. *Chuzhdoezikovo Obuchenie-Foreign Language Teaching*, vol. 49, no. 2, pp. 111 – 121.
- DACHEVA, G., 2023. Lost in the pandemic. *Bulgarski ezik i literatura-Bulgarian language and literature*, vol. LXV, no. 3, pp. 23 – 30.
- COVID-19 Stratégie de communication sur les risques mondiaux et d'engagement communautaire – https://www.rcce-collective.net/wp-content/uploads/2021/05/IFRC_RCCE_GlobalStrategy_FR_20210514.pdf.
- HENRY, B., 2018 au nom du groupe de travail sur le document Préparation du Canada en cas de grippe pandémique (PCGP). Préparation du Canada en cas de grippe pandémique : Stratégie de communication. Relevé des maladies transmissibles au Canada. 2018; vol. 44, no. 5, pp. 118 – 122.

COMMUNICATION STRATEGIES IN THE CONTEXT OF THE COVID-19 PANDEMIC

Abstract. This article is part of a larger study related to the current and interesting topic of communication strategies during a pandemic. The main aspects of the study are to outline the existence of pre-prepared or situational plans and strategies for responding to global crisis processes. In order to analyze the situation of speech behavior in relation to the COVID-19 pandemic, it is possible to influence with common models (strategies) for communicating different institutions and groups in society. The main topic in this article is on shaping messages in order to achieve a positive effect on the population to avoid fear and stress, to compensate for psychological and social problems in society, to reach the maximum number of people with minimal, but concentrated and concrete strategies for communication.

Keywords: communication; speech strategies; COVID-19 pandemic; information; key messages

✉ **Prof. Dr. Gergana Dacheva**

ORCID iD: 0000-0003-1901-4827

Faculty of Slavic Philology

Sofia University

Sofia, Bulgaria

E-mail: dacheva@uni-sofia.bg