



Бешенство

Последнее обновление 2025-07-29

Ключевые факты

- Бешенство — это вирусное, зоонозное и слабо контролируемое тропическое заболевание, вызывающее воспаление головного мозга у теплокровных животных.
- Ежегодно бешенство становится причиной примерно 59 000 случаев смерти среди людей, однако из-за недостаточного учета эти данные могут не отражать реального масштаба проблемы.
- Хотя бешенство зарегистрировано во всех странах, кроме Антарктиды, 95% всех смертей от этого заболевания приходится на Азию и Африку, при этом 40% пострадавших – это дети младше 15 лет.
- В Америке, Австралии и ряде стран Западной Европы, где бешенство, передаваемое собаками, в значительной степени контролируется, основным источником бешенства у людей стали кровососущие летучие мыши, что представляет собой новую угрозу общественному здоровью.
- Домашние собаки являются основным источником заражения бешенством у людей, на их долю приходится до 99% всех случаев передачи, в то время как другие источники бешенства могут включать кошек, домашний скот и диких животных (особенно кровососущих летучих мышей).
- Бешенство на 100% предотвратимо с помощью вакцинации, и хотя существуют эффективные вакцины и иммуноглобулины для людей, они часто недоступны, либо из-за ограниченного наличия, либо из-за высокой стоимости (в основном в сельских маргинализированных группах населения).
- После появления клинических симптомов бешенство в 100% случаев приводит к смерти.
- Бешенство также оказывает значительное социально-экономическое воздействие, ежегодные потери оцениваются примерно в 8,6 миллиарда долларов США, включая потерянные жизни и средства к существованию, расходы на медицинскую помощь, сопутствующие издержки, а также неучтенные психологические последствия

Передача заболевания

- Через укусы или царапины, полученные от инфицированного животного (чаще всего собак).
- Через контакт слюны или тканей головного мозга инфицированного животного со слизистыми оболочками (глаза, нос, рот) или открытыми ранами

Наиболее уязвимые к заражению

- Дети, живущие с домашними животными (особенно собаками и кошками).
- Жители сельских регионов, особенно регионов, эндемичных по бешенству.
- Сообщества с высокой численностью бродячих собак, где отсутствует эффективный контроль популяции и систематическая вакцинация животных.
- Ветеринары, другие специалисты, контактирующие с животными, сотрудники по охране дикой природы, охотники, торговцы, заводчики собак и потребители собачьего мяса

Признаки и симптомы

У животных (собак)

- Начальные симптомы могут быть неспецифичными, включая лихорадку, рвоту и потерю массы тела.
- В течение нескольких дней признаки могут прогрессировать и включать
 - нарушение координации движений, неуклюжесть;
 - слабость;
 - паралич;
 - затрудненное дыхание и глотание;
 - чрезмерное слюноотделение и слюнотечение;
 - необычное поведение, чрезмерный лай и агрессия;
 - нанесение себе увечий, или лай в том месте, где произошло заражение вирусом

У людей

- Продромальный период:
 - Ранние симптомы неспецифичны и могут включать;
 - лихорадку;
 - боли;
 - необъяснимое покалывание и пощипывание;
 - жжение в месте раны
- Стадия возбуждения
 - гиперактивность;
 - возбудимость;
 - гидрофобия (страх воды);
 - аэрофобия (страх сквозняков);
 - затруднение при глотании;
 - тревожность;
 - галлюцинации;
 - паралич;
 - смерть
- Паралитическая (тихая) стадия:

- паралич, начинающийся в месте укуса или царапины;
- кома;
- смерть

Что вы можете сделать для предотвращения эпидемии и борьбы с ней

Вакцинация

- Наиболее экономически эффективной стратегией контроля и основным методом профилактики бешенства является массовая вакцинация, которая должна проводиться ежегодно для всех собак.
- Кроме того, лица из группы высокого риска, включая ветеринаров, специалистов по здоровью и благополучию животных, дрессировщиков собак, работников лабораторий, работающих с живым вирусом бешенства и родственными вирусами, и рейнджеров, работающих в дикой природе, должны проходить доконтактную вакцинацию.
- Постконтактная вакцинация по возможности должна проводиться после укусов собак

Контроль и профилактика распространения резервуаров

- Карантин животных и людей, которые могут быть больны бешенством.
- Исключение прямого контакта с летучими мышами (особенно кровососущими видами)

Мониторинг сообщества и выявление зараженных

- Выявление и изоляция больных животных и людей

Лечение и ведение заболевания

- Любой человек, которого укусила собакой, должен быть немедленно направлен в больницу для промывания раны и постконтактной профилактики с использованием вакцины против бешенства, при наличии показаний.
- Оперативное направление людей с подозрением на бешенство в медицинские учреждения.
- Поддержка отслеживания контактов и последующего наблюдения за ними.
- Предоставление психосоциальной поддержки больным и членам их семей

Соответствующие санитарные правила и управление отходами

- Управление твердыми отходами
- Обеспечение надлежащей и безопасной утилизации трупов животных, а также жидкостей, выделяемых инфицированными животными и людьми

Личная защита и гигиена

- Профилактика укусов и царапин собак.
- Пропаганда надлежащей гигиены в отношении чистоты рук (мытьё рук с мылом), особенно:
 - после ухода за больными людьми или их посещения;
 - после обращения с больными животными;
 - после приготовления мяса диких животных
- Пропаганда использования средств индивидуальной защиты (СИЗ), в частности перчаток и масок, при уходе за больными людьми или при контакте с больным или мертвым животным.
- Рекомендации избегать ненужных контактов с больными или мертвыми животными или предметами, которые могли быть загрязнены их кровью или биологическими жидкостями

Гигиена и безопасность пищевых продуктов (во время вспышек заболеваний, источником которых являются животные)

- По возможности недопущение употребления в пищу диких животных и собак

Социальная мобилизация и охрана здоровья

- Ознакомление с конкретными рекомендациями, предоставляемыми органами здравоохранения и другими компетентными органами
 - Поддержка рекомендованных мер по охране здоровья (таких как вакцинация собак, использование СИЗ и т. д.).
 - Информирование населения, как детей, так и взрослых, по вопросам поведения собак, профилактики укусов, правил действий при укусах или царапинах со стороны потенциально бешеных животных, а также принципам ответственного содержания домашних питомцев
- Соблюдение этих рекомендаций и информирование населения о текущих рекомендациях по охране здоровья.
- Создание условий для поддержки и соблюдения рекомендаций
 - Постарайтесь выяснить, соблюдаются ли рекомендации по методам охраны здоровья, и причины несоблюдения.
 - При поддержке вашего супервайзера и органов здравоохранения работайте с сообществами над преодолением препятствий, мешающих следовать рекомендациям по охране здоровья и рекомендуемым практикам

Категории постконтактной профилактики (ПКП)

Категории контакта с подозрительным бешеным животным	Меры постконтактной профилактики (ПКП)
Категория I – контакт с животным через прикосновение или кормление, облизывание животными неповрежденной кожи (не считается экспозицией)	Мытье открытых участков кожи, ПКП не требуется
Категория II — укус на открытой коже, незначительные царапины или ссадины без кровотечения (экспозиция)	Промывание раны и срочная вакцинация
Категория III — одиночные или множественные укусы или царапины кожи, загрязнение слизистых оболочек или поврежденной кожи слюной животного в результате облизывания, экспозиция из-за прямого контакта с летучими мышами (серьезная экспозиция)	Промывание раны, срочная вакцинация и введение иммуноглобулина / моноклональных антител против вируса бешенства

Картирование и оценка сообществ

- Составьте карту сообщества.
- Отметьте на карте следующую информацию:
 - Сколько людей и птиц заболели бешенством? Где?
 - Сколько людей и животных погибло? Где? Когда?
 - Какие категории людей наиболее уязвимы, и где они находятся?
 - Кто больше всего страдает от бешенства?
 - Имеются ли в регионе рынки собачьего мяса? Где они находятся?
 - Где находятся местные медицинские учреждения и службы (включая традиционных целителей)?
 - Существует ли поддержка и защита местных организаций, выступающих против забоя собак в качестве источника пищи? Где они находятся и чем занимаются?
- Укажите следующую информацию на обратной стороне карты:
 - Когда люди и животные начали заболевать бешенством?
 - Сколько людей и собак проживает в пострадавшем сообществе?
 - Кто из населения имеет непривитых бродячих собак?
 - Кто из населения употребляет в пищу собачье мясо?
 - Предусмотрены ли в сообществе пункты для мытья рук, на рынках и в других местах? Всегда ли доступны мыло и вода?
 - Каковы привычки, практики и убеждения у населения в отношении обращения и забоя животных, особенно больных или мертвых собак?
 - Работают ли в этом районе учреждения по охране здоровья животных, ветеринары или

- управления сельского хозяйства?
- Какие категории людей наиболее уязвимы, и где они находятся? Кто больше всего страдает от бешенства?
- Каковы привычки, практики и убеждения у населения в отношении ухода за больными и их кормления? Необходимо учитывать любые различия в ролях и обязанностях между женщинами и мужчинами.
- Существует ли программа социальной мобилизации или охраны здоровья?
- Какие источники информации люди используют или каким доверяют больше всего?
 - Существуют ли слухи или дезинформация о вакцинах? Что это за слухи?

Действия волонтеров

- 01. Эпидемиологический надзор на уровне сообщества
- 02. Составление карты сообщества
- 03. Коммуникация с сообществом
- 04. Направление населения в медицинские учреждения
- 19. Психосоциальная поддержка (ПСП)
- 20. Изоляция заболевших людей
- 38. Кампании по утилизации отходов и уборке территории
- 43. Социальная мобилизация и изменение поведения
- 44. Действия в отношении слухов

Другие ресурсы

- Центры по контролю и профилактике заболеваний (CDC). [Бешенство](#) (2024)
- Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ). [Бешенство](#) (2024)
- Всемирная организация по охране здоровья животных (ВОЗЖ). [Бешенство](#) (2023)
- Всемирная организация по охране здоровья животных (ВОЗЖ). [Бешенство](#) (2023)

01. Эпидемиологический надзор на уровне сообщества

Обзор

- Эпидемиологический надзор на уровне сообщества — это систематическое выявление значимых событий в области общественного здравоохранения (таких как внезапное заболевание или смерть людей или животных) в рамках сообщества, осуществляемое членами сообщества и волонтерами, а также передача информации о таких событиях.¹ Это простая, гибкая и малозатратная инициатива в сфере общественного здравоохранения, дополняющая системы раннего оповещения о потенциальных эпидемических заболеваниях.
- Волонтеры используют так называемые критерии определения случаев заболевания в сообществе для выявления и сообщения информации о признаках и симптомах потенциальных заболеваний, рисках для здоровья и событиях, а также для поддержки действий сообщества и реагирования со стороны местных органов здравоохранения. Критерии определения случаев заболевания в сообществе разработаны с учетом местного языка и не требуют медицинской подготовки для составления отчетов.
- Информация, полученная в ходе надзора, должна передаваться местным отделениям и органам здравоохранения на основании утвержденного протокола. В соответствующих случаях (например, при зоонозных заболеваниях или экологических происшествиях) информация должна быть также передаваться в органы по охране здоровья животных и окружающей среды.
- Эпидемиологический надзор на уровне сообщества может осуществляться параллельно с другими мероприятиями в области здравоохранения, водоснабжения, санитарии и гигиены (WASH) или инициативами по взаимодействию с населением в сообществе, и поэтому не является отдельным мероприятием, а входит в число полезных действий в рамках комплексной работы на уровне сообщества.
- Эпидемиологический надзор на уровне сообществ способствует:
 - раннему выявлению рисков для общественного здоровья в сообществе;
 - расширению систем раннего оповещения, их распространению в сообществе;
 - связыванию раннего обнаружения с принятием превентивных мер в сообществе.

Что делать и как действовать

1. Подготовительные мероприятия

- Работайте с супервайзерами для картирования потребностей сообщества и приоритетов в отношении заболеваний людей и животных, а также угроз для окружающей среды (см. инструмент «Составление карты сообщества»).
- Ознакомьтесь с заболеваниями, которые могут быть актуальны в вашем сообществе, включая их признаки и симптомы.
- Определите уязвимые группы в сообществе. Это поможет выявить людей, которые более подвержены риску заболевания.
- Убедитесь, что механизмы направления на лечение понятны, если члены сообщества заболеют и

потребуется обращения в медицинские учреждения для получения помощи.

- Принимайте участие в мероприятиях по вовлечению сообщества, например передвижной кинотеатр, подомовые обходы и т. д., для получения признания в качестве активного и узнаваемого ресурса в сообществе.

2. Распознавание

- Выявляйте признаки и симптомы, соответствующие рискам для здоровья человека, животных или окружающей среды или событиям в вашем сообществе, соответствующим определениям случаев заболевания в сообществе.
- При выявлении заболевших оцените, насколько серьезно они больны и требуется ли направление в медицинское учреждение (см. инструмент «*Направление населения в медицинские учреждения*»).
- Зарегистрируйте риск для здоровья или событие, которые вы обнаружили, для последующего наблюдения.

3. Подготовка и предоставление отчетов

- Сообщите своему супервайзеру о выявленных рисках для здоровья или о событии в сообществе с помощью методов, которые вы освоили в ходе обучения (например, SMS, телефонный звонок или мобильное приложение). *Помните, что отчетность должна быть систематической. Во избежание путаницы, все лица, передающие отчетность, должны следовать методам, согласованным в протоколе и в обучении.*
- Ваш супервайзер должен перепроверить отчет и убедиться, что он соответствует определению случаев в сообществе или действиям на случай чрезвычайного происшествия, согласно требованиям органов здравоохранения. Подтвердив соответствие, супервайзер передает оповещение местным органам здравоохранения для реагирования или расследования.
- После проверки супервайзер уведомит соответствующие органы по охране здоровья животных и окружающей среды о существенных событиях, связанных со здоровьем животных, зоонозными заболеваниями и опасностью для окружающей средой, особенно тех, которые представляют риск для здоровья человека.

4. Реагирование

- Следует начинать мероприятия на уровне сообщества, основанные на данных о риске для здоровья, соблюдая надлежащие меры безопасности.
- Определите необходимость направления на лечение или возможность ухода на дому
- Передавайте конкретные сообщения и информацию о здоровье и незамедлительно направляйте больных в медицинские учреждения.
- Если за больными можно ухаживать дома, объясните их семьям, как действовать, и по возможности предоставьте им информацию и необходимые медицинские средства. Используйте «действия волонтеров» в инструментари «Эпидемический контроль для волонтеров», соответствующие предполагаемому риску эпидемии.
- Оказывайте содействие органам здравоохранения в их расследовании или реагировании на предупреждение.
- Где это уместно, действуйте совместно и оказывайте содействие должностным лицам в секторах охраны здоровья животных и окружающей среды для совместного расследования, реагирования и обмена информацией.

Дополнительные ресурсы по надзору на уровне сообщества: <https://cbs.ifrc.org/>

Community messages



24. Поиск заболевших людей

02. Составление карты сообщества

Обзор

Карта сообщества поможет установить связь между проблемами и местами их локализации, а также облегчает визуальное восприятие информации. Карты часто воспринимаются легче, чем текст.

Составление карты позволяет:

- Выявить риски и уязвимости:
 - кто и что наиболее подвержены воздействию;
 - каким именно угрозам они подвергаются.
- Отобразить существующие проблемы и уязвимости (включая те, которые могут усугубить текущую угрозу).
- Определить внутренние ресурсы сообщества, которые могут быть задействованы для борьбы с эпидемией.
- Получить информацию о других факторах (таких как источники средств к существованию, жилье, водоснабжение, санитария и гигиена (WASH), инфраструктура и т. д.), которые могут быть затронуты эпидемией или, наоборот, использоваться для ее сдерживания.
- Проанализировать связи и закономерности в воздействии и распространении эпидемии, включая динамику передачи от человека к человеку, роль животных, переносчиков или продуктов питания, поведенческие риски и факторы окружающей среды, влияющие на здоровье.

Важно создавать карту вместе с членами сообщества. Это помогает сообществам быть активными и принимать участие в уходе, предоставляемом Обществом Красного Креста и Красного Полумесяца и волонтерами.

Составление карты сообщества особенно полезно во время эпидемий, поскольку помогает определить места с наибольшими проблемами и потребностями, а также выявить риски и ресурсы, такие как медицинские пункты, машины скорой помощи, подъездные пути, убежища, источники воды и так далее. Карты могут быть использованы для поддержки превентивных мер, обеспечения готовности и реагирования на эпидемию.

Что делать и как действовать

Составление карты сообщества

По возможности используйте или создайте цифровую карту сообщества. Если это невозможно, допустимо создать простую пространственную карту сообщества с ключевыми ориентирами. При соблюдении основополагающих принципов защиты данных карта сообщества должна включать следующее:

- Вся территория сообщества:
 - скопления людей, их дома, и кто где проживает.
- Основные общественные объекты в сообществе:
 - такие как школы, медицинские центры, места богослужения, источники воды, рынки, игровые площадки и общественные центры встреч, общественные животноводческие хозяйства и зоны

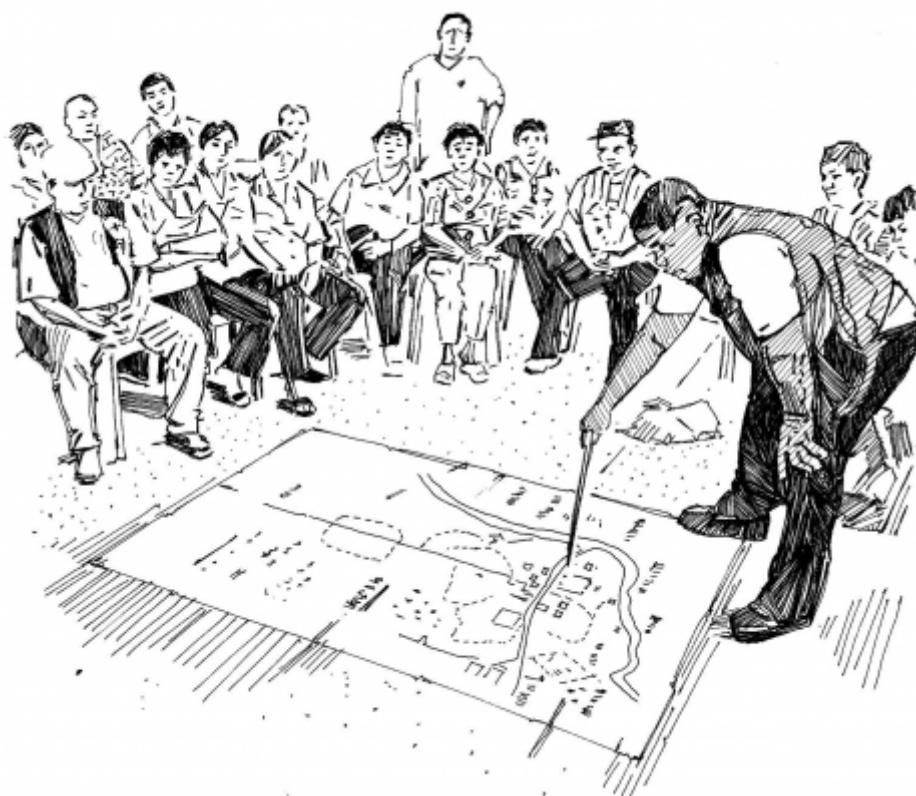
жизнеобеспечения, такие как загоны для крупного рогатого скота, рынки живой птицы, скотобойни и т. д. .

- Местонахождение людей из группы риска [при возможности их идентификации].
- Источник и пути распространения эпидемии [если известно и возможно идентифицировать].
- Очаги рисков для здоровья (например, неподходящие места для удаления мусора, крупные места размножения переносчиков).

Использование карты сообщества

Используйте карту для отметки новых и/или выявленных случаев заболевания. Действуйте следующим образом:

- Сформируйте команды, чтобы охватить определенные участки, обозначенные на карте.
 - При участии членов сообщества каждая команда должна собрать максимально полную информацию о своём участке (сколько людей заболело, кто относится к уязвимым группам, сколько человек было направлено в медицинские учреждения и любую другую соответствующую информацию). При подозрении на вспышку или при регистрации вспышки зоонозного заболевания, выясните, кто из членов сообщества держит животных, сколько животных заболело или погибло и/или имеются ли переносчики в домохозяйствах, окружающей среде или в ближайших водоемах. При поддержке супервайзера определите цели и приоритеты групп, наиболее подверженных риску. Это потребует определения приоритетных географических участков и наиболее уязвимых групп на основе анализа уязвимости и потенциала, включая гендерный анализ и анализ этнокультурного многообразия.
- Комбинируйте карты разных команд. Это позволит вам увидеть:
 - Какие участки эпидемии охвачены, какие могли быть упущены, а также получить подробную информацию о каждом участке. Эти данные помогут вам спланировать дальнейшие действия, включая мероприятия по очистке окружающей среды, распространение противомоскитных сеток, кампании по иммунизации, введение карантинных мероприятий, меры по обеспечению биологической безопасности животных и другие меры по борьбе с эпидемией.



Составление карты сообщества

03. Коммуникация с сообществом

Обзор

Коммуникация во время эпидемии может быть затруднена. Вспышки заболеваний, особенно новых, могут вызывать неуверенность, страх и тревогу, что способствует распространению слухов, дезинформации и вводящих в заблуждение материалов. Люди могут не доверять властям, системе здравоохранения или организациям, включая Общество Красного Креста и Красного Полумесяца. Они могут не слушать или не верить информации, исходящей от людей или организаций, которые не вызывают у них доверия. Кроме того, люди могут быть охвачены горем по больным или умершим.

Иногда в сообществах формируются устойчивые убеждения, отличающиеся от профилактических и защитных социальных мер, рекомендуемых властями и поставщиками медицинских услуг. Люди могут твердо верить в свои культурные обычаи, традиционную медицину или другие методы, которые могут оказаться неэффективными против заболевания. Они могут отказываться от определенных методов лечения (включая лекарства и вакцины).

Во многих странах сообщения принимают форму директив и односторонней связи. Однако вовлечение и участие сообществ сыграли решающую роль в успешных кампаниях по борьбе с заболеваниями и их ликвидацией во многих странах.

Во время вспышки заболевания доверительная коммуникация с сообществом имеет жизненно важное значение. Для укрепления доверия важна двусторонняя коммуникация. Под «двусторонней» понимается, что волонтеры должны *не только передавать сообщения сообществу, но и получать их от него*. Члены сообщества должны чувствовать, что их уважают и к ним прислушиваются, и у них должна быть возможность поделиться своими убеждениями, страхами и переживаниями. Чтобы члены сообщества воспринимали сообщения от волонтеров, они должны доверять вам и быть уверенными в вашей компетентности. Поняв убеждения, страхи и переживания членов сообщества, вы сможете предоставлять им правдивую и точную информацию.

Обмен последовательными, ясными и простыми для понимания сообщениями о состоянии здоровья также помогает укрепить доверие. Предоставление точной информации сообществу имеет решающее значение, особенно когда необходимо убедить людей принять безопасные методы (которые могут отличаться от тех методов, к которым они привыкли). К таким пропагандируемым изменениям в поведении относятся:

- прохождение вакцинации или других медицинских процедур;
- мытье рук с мылом в критические моменты;
- ношение средств индивидуальной защиты;
- организация похорон близких способами, отличными от традиционных (безопасные и достойные похороны);
- соблюдение социального дистанцирования;
- использование средств от насекомых или сон под противомоскитными сетками;
- согласие на изоляцию с целью предотвращения заражения окружающих;
- приготовление пищи и воды другим способом (часто путем очистки, кипячения или тщательной термической обработки);
- проведение карантина и выбраковки животных (что в случае с домашним скотом часто является

основным источником пищи, питания и средств к существованию и могут быть тяжело восприняты фермерами, владеющими скотом)

- и другие рекомендуемые меры общественного здравоохранения.

Что делать и как действовать

Коммуникация в условиях эпидемии

- Вовлекайте и привлекайте общественных лидеров и членов сообщества:
 - Узнайте, откуда сообщество получает информацию:
 - Кому люди доверяют в вопросах медицинской информации (например органам здравоохранения, общественным или религиозным лидерам, врачам, народным целителям).
 - Работайте с сообществами над выявлением, выбором и планированием соответствующих решений для прекращения распространения заболевания.
 - Поговорите с членами сообщества об их идеях, страхах, убеждениях и действиях.
 - Постарайтесь понять, насколько хорошо они осведомлены о заболевании и способах ее передачи.
 - Постарайтесь понять убеждения и практики, которые могут повлиять на распространение эпидемии.
 - Постарайтесь понять, что мотивирует или помогает им изменить поведение.
 - Попытайтесь понять, что мешает им изменить поведение.
- Используйте различные методы коммуникации
 - По возможности, применяйте двустороннюю коммуникацию:
 - Когда вы поймете убеждения, страхи и проблемы сообщества, попробуйте отразить их в своих сообщениях.
 - Иногда для быстрого распространения информации о состоянии здоровья среди большого числа людей применяются односторонние методы коммуникации:
 - Односторонние методы коммуникации всегда должны сопровождаться двусторонними, чтобы гарантировать, что мнения сообщества учтены, и к ним прислушиваются.
 - Люди по-разному воспринимают и усваивают информацию. Важно использовать разные методы
 - Сообщества состоят из разных людей и групп, которые могут иметь разные предпочтения или потребности в общении.
 - Подумайте о том, как воздействовать на различные группы, особенно на тех, кого скрывают, подвергают стигматизации или считают «другими» из-за их религии, сексуальной ориентации, возраста, по причине инвалидности, болезни или по любой другой причине:
 - подумайте, куда можно обратиться, чтобы начать с ними коммуникацию;
 - выясните, доверяют ли они тем же источникам, что и другие группы в сообществе, или предпочитают другие источники;
 - узнайте, есть ли у них особые потребности в доступе к информации, например необходимость в переводе на другой язык или, в случае инвалидности - в альтернативном способе коммуникации.
 - Выбирая методы коммуникации, учитывайте предпочтения людей, чему они доверяют, и к чему могут легко получить доступ
 - Подумайте о характеристиках целевых групп (например, есть ли у них доступ к средствам массовой информации, таким как радио или телевидение? Умеют ли они читать, получают ли

информационные брошюры, и на каком языке? Привыкли ли они получать информацию из социальных сетей? и т. д.).

- Подумайте о ресурсах, которыми вы располагаете (например: есть ли у вас возможность печатать плакаты? Есть ли подходящие общественные места, где можно проводить встречи, отвечать на вопросы или размещать информацию? и т. д.).
 - Рассмотрите содержание вашего сообщения(-ий) и подумайте, каким образом лучше всего донести конкретную информацию (например, ориентируясь отдельно на мужчин и женщин).
- Коммуникация должна быть:
 - **Простой и краткой.** Люди должны легко понимать сообщения, а также быть в состоянии запомнить и точно воспроизвести их без затруднений;
 - **Доверительной.** Доносится людьми, которым доверяет сообщество, методом, которому доверяет сообщество (например: посредством радио, телевидения, плакатов, обсуждений в мэрии, собраниями на рынках и т. д.);
 - **Точной и специфичной.** Всегда предоставляйте корректную и точную информацию. Сообщения должны быть последовательными и не должны вызывать путаницу. *Если* в сообщения необходимо внести изменения (в связи с новой или уточнённой информацией об эпидемии), будьте честны и четко объясните, что изменилось и почему;
 - **Ориентированной на действие.** Сообщения должны быть направлены на конкретные действия и объяснять, что члены сообщества могут сделать, чтобы защитить себя и окружающих;
 - **Осуществимой и реалистичной.** Убедитесь, что у людей есть возможности и ресурсы для выполнения рекомендаций, которые вы даете;
 - **Контекстуально адаптированной.** Информация должна соответствовать потребностям и ситуации конкретного сообщества. Во всех своих сообщениях учитывайте социальные и культурные особенности, которые могут как способствовать принятию безопасного поведения (например, вакцинации), так и препятствовать ему.

Различные способы коммуникации

Существует множество способов общения с сообществами. Ниже представлены примеры односторонних и двусторонних методов коммуникации, которые вы могли бы рассмотреть. Эти методы можно (и нужно) комбинировать, чтобы обеспечить доступность для как можно большего числа членов сообщества.

- Методы односторонней коммуникации:
 - видео, фильмы, телевизионная реклама;
 - песни, стихи, драма, ролевая игра, театр или другие методы обучения через развлекательный контент;
 - объявления в сообществе, такие как: объявления глашатаями, по громкой связи, массовые SMS-сообщения или сообщения в приложении WhatsApp, публикации в социальных сетях, радиопередачи;
 - плакаты, рекламные щиты.
- Методы двусторонней коммуникации:
 - подомовой (поквартирный) обход;
 - встреча с ключевыми информаторами, такими как: общинные или религиозные лидеры, традиционные целители или акушерки, учителя, старейшины и т. д.;
 - обсуждения в сообществе, поощряющие методы участия, такие как: сортировка по трем стопкам, диаграммы голосования, составление карт, опрос, анализ барьеров, планирование сообщества.

- использование ящиков для отзывов и предложений или присутствие доверенных лиц для получения анонимных отзывов или сообщений от членов сообщества.

Обращайте внимание на слухи

Слухи могут вызывать панику и страх или стать причиной небезопасных действий. Под влиянием слухов сообщества могут потерять доверие к органам здравоохранения и утратить веру в их способность остановить эпидемию. Иногда слухи заставляют людей отвергать меры, которые могли бы предотвратить распространение заболевания. Волонтеры должны:

- Прислушиваться к слухам или неверной информации.
 - Отмечать, когда и где появились слухи, и немедленно сообщать об этом своему супервайзеру или контактному лицу от национального сообщества.
 - Попытаться понять, почему слух быстро распространяется и насколько он важен для сообщества. Например, основан ли он просто на отсутствии знаний или страхе перед неизвестным, или он связан с определенными социально-культурными убеждениями или со стигматизацией определенной демографической группы?
- Объяснять некорректность возникших слухов
 - Сообщать сообществу ясные, простые факты о заболевании
 - Повторять и четко объяснять, что они могут сделать, чтобы защитить себя и других.

04. Направление населения в медицинские учреждения

Обзор

Во время эпидемии заболевшие люди часто не могут лечиться дома, с помощью волонтеров или членов семьи. Они нуждаются в медицинской помощи и должны обратиться за лечением в медицинскую клинику или больницу.

При проведении мероприятий по профилактике эпидемий и борьбе с ними в сообществе всегда помните об идее направления к врачу.

Направление к врачу по месту жительства – это рекомендация (часто сделанная волонтером сообщества) обратиться за помощью в медицинское учреждение или к медицинскому работнику. Эта рекомендация обычно основывается на выявлении признаков заболевания или риска, который заболевание представляет для человека, семьи или сообщества. Направление к врачу по месту жительства не является подтверждением заболевания и не является гарантией того, что будет назначено какое-либо конкретное лечение. Диагноз и любое последующее лечение определяются медицинским работником, а не общественным волонтером.

Что делать и как действовать

Выявление людей, которых необходимо направить к врачу

- Изучите симптомы заболевания, вызывающего эпидемию, и признаки, указывающие на то, что заболевших людей следует направлять в медицинские учреждения.
- Всегда помните о своей собственной безопасности и защите.
 - По совету вашего руководителя выясните, как можно определить, когда человек серьезно болен и нуждается в направлении к врачу.

Нанесение на карту и посещение медицинских учреждений

1. За исключением случаев, когда в сообществе имеется только одно консультативное учреждение, выбор медицинского учреждения для волонтеров, в которое следует направлять заболевших людей, должен осуществляться медицинским работником, поддерживающим Национальное общество или работающим в нем, и утверждаться руководством Национального общества. Волонтеры не могут самостоятельно решать, в какие учреждения они могут направлять заболевших людей.
2. Как только медицинское учреждение будет определено и одобрено Национальным обществом, при поддержке вашего руководителя посетите медицинские учреждения и поговорите с врачами и медсестрами, чтобы согласовать направления.
 - Проинформируйте их о деятельности отделения Общества Красного Креста и Красного Полумесяца, в которой вы участвуете, и о том, как волонтеры этого отделения, прошедшие подготовку по профилактике эпидемий и борьбе с ними, могут направлять к ним заболевших людей сообщества.

- Обсудите наилучший способ отправки заболевших людей из сообщества в медицинские учреждения:
 - Общественный транспорт?
 - Могут ли люди получить к нему доступ? Заплатить за него?
 - Могут ли заболевшие люди использовать его?
 - Существует ли риск передачи заболевания другим пассажирам?
 - Службы скорой помощи?
 - Есть ли в медицинском учреждении машины скорой помощи?
 - Имеются ли у отделения Общества Красного Креста и Красного Полумесяца машины скорой помощи?
 - Могут ли люди получить к ним доступ? Платить за них?
 - Как вы связываетесь со скорой помощью?
 - Является ли это заболевание остроинфекционным и требующим специальной транспортировки?
 - Если заболевание является остроинфекционным (например, Эбола или Марбург), необходимо организовать специальный транспорт таким образом, чтобы не было риска заражения других людей.
 - Расскажите им о своей деятельности и о том, как вы планируете направлять заболевших людей. Прислушивайтесь к их советам

Планирование и подготовка к направлению в медицинские учреждения

1. Планируйте, как будете осуществлять направления в медицинские учреждения и помогать заболевшим
 - Может ли Национальное общество обеспечить транспорт?
 - Есть ли у людей деньги, чтобы платить за транспорт?
 - Требуется ли медицинское учреждение предварительного уведомления о направлении? Если да, то как медицинское учреждение будет проинформировано о направлении?
2. Всегда носите с собой документ о соответствующем заболевании, когда направляете к специалистам на местном уровне
 - В нем содержится информация о болезни и ее симптомах.

Оформление направления

1. Волонтеры действуют от имени своего Национального общества и должны получить согласие Национального общества, прежде чем предпринимать какие-либо действия. Они должны быть ознакомлены с принципами Общества Красного Креста и Красного Полумесяца и должны пройти соответствующую подготовку и контроль, прежде чем направлять кого-то из сообщества.
2. Волонтеры должны получить согласие человека на направление или опекуна, если это ребенок.
3. Волонтеры должны поддерживать следующие принципы:
 - Конфиденциальность – важно сохранять информацию о членах сообщества конфиденциальной и не обсуждать здоровье людей, медицинское обслуживание или другую личную информацию с другими членами сообщества. Помните, что нарушения конфиденциальности часто происходят непреднамеренно, например, при обсуждении работы за день с друзьями или членами семьи.

- Уважение – важно уважать выбор и решения людей, даже если вы не согласны с их выбором.
 - Безопасность – если у вас есть опасения по поводу безопасности человека (в связи с направлением или любым другим аспектом его ситуации), вам следует обсудить это со своим руководителем, чтобы найти безопасное решение, по возможности.
4. При направлении в медицинское учреждение всегда четко объясняйте соответствующей семье, что это может быть за заболевание, каковы его симптомы, и почему вы считаете, что направление необходимо.
- Предоставьте семье информацию о доступных медицинских учреждениях и о том, как добраться до них различными видами транспорта
 - Окажите семье помощь, если потребуется специальный транспорт



Community messages



24. Поиск заболевших людей

19. Психосоциальная поддержка (ПСП)

Обзор

Нормальные реакции на чрезвычайные события

Считается нормальным и ожидается, что у вас будут сильные реакции на чрезвычайные и трудные события. Люди и сообщества, испытывающие трудности, могут пострадать эмоционально, ментально, физически и/или социально. Эти реакция могут включать в себя:

Нормальные реакции на чрезвычайные события

- **Эмоциональные:** тревога, горе, чувство вины, гнев, разочарование, печаль, стыд, онемение, потеря смысла жизни, чувство пустоты, потеря надежды, раздражительность.
- **Психические:** потеря концентрации, потеря памяти, путаница, навязчивые мысли, трудности в принятии решений, неорганизованные мысли.
- **Физические:** увеличенный сердечный ритм, проблемы со сном, головные боли, боли в желудке, боли в спине и плечах, мышечная дрожь и напряжение, потеря энергии, неспособность отдохнуть и расслабиться.
- **Социальные:** рискованные действия, переедание или недоедание, повышенное потребление наркотиков, алкоголя или сигарет, агрессия, уход в себя, изоляция.

Психосоциальная поддержка

- Термин «психосоциальный» относится к динамической взаимосвязи между психологическими и социальными аспектами личности, где эти аспекты влияют друг на друга. Психологическое измерение включает в себя эмоциональные и мыслительные процессы, чувства и реакции. Социальное измерение включает в себя отношения, семью, общественные связи, социальные ценности и культурные аспекты.
- «Психосоциальная поддержка» относится к действиям, которые удовлетворяют психологические и социальные потребности отдельных лиц, семей и сообществ. Психосоциальная поддержка (ПСП) требует обучения и контроля. Ваш руководитель может помочь вам пройти соответствующее обучение, прежде чем вы начнете предлагать ПСП членам сообщества. Они также обеспечат вам контроль и поддержку, пока вы оказываете ПСП.
- Мы оказываем психосоциальную поддержку, чтобы помочь людям, пострадавшим во время кризиса. Волонтеры должны объяснить, что такое психосоциальная поддержка, и, если они должным образом подготовлены, они должны предложить оказать ее тем, кто желает ее получить. Ранняя и адекватная психосоциальная поддержка может предотвратить превращение стрессовых переживаний и страданий в более серьезные проблемы с психическим здоровьем.
- Психосоциальная поддержка во время чрезвычайных ситуаций должна обеспечивать безопасность и способствовать спокойствию, сопричастности, личной и коллективной эффективности и надежде.

Что делать и как действовать

Мероприятия по психосоциальной поддержке включают:

- Психологическое просвещение
 - Объясните, как определить признаки психосоциального дистресса.
 - Дайте рекомендации о том, как справляться с ситуацией во время вспышек (например, по возможности соблюдать распорядок дня; звонить друзьям и родственникам, чтобы поддерживать связь и проявлять заботу друг о друге; проверять информацию о болезни по достоверным источникам).
 - Поделитесь рекомендациям о том, как расслабляться
- Просвещение по вопросам здравоохранения может оказать положительное психосоциальное воздействие:
 - Просвещение по вопросам здравоохранения может помочь членам сообщества лучше понять состояние своего здоровья, восстановить чувство контроля и справиться со своей ситуацией
 - Во время болезни и даже после медицинского освидетельствования людям, подозреваемым в заражении, может быть трудно возобновить нормальную жизнь. Информирование сообществ о природе болезни, о том, как она распространяется – и не распространяется – и как от нее защититься, является важным инструментом борьбы со страхом и предрассудками.
- Активное слушание: убедитесь, что пострадавшее население может высказать свои опасения, предоставить предложения и обратную связь. Эта информация используется для уменьшения страхов, устранения слухов и дезинформации и повышения чувства самостоятельности и достоинства пострадавшего населения.
- Мероприятия/уроки по жизненным и профессиональным навыкам.
- Творческая деятельность, спорт и физические нагрузки.
- Восстановление семейных связей.
- Пространства, удобные для детей.
- Поддержка мемориалов и традиционных захоронений.
- Группы поддержки и самопомощи:
 - Они включают в себя усилия по оказанию помощи людям, находящимся в изоляции или на карантине, поддерживать контакт со своими родственниками и друзьями.
 - Общественные волонтеры, которые реагируют на кризисы, также подвергаются рискам, приводящим к потерям, опустошению, травмам и смерти. Поэтому важно при необходимости обращаться за поддержкой к руководителям и создавать благоприятную обстановку, проявляя заботу о персонале и других волонтерах.
- Первая психологическая помощь

20. Изоляция заболевших людей

Обзор

- Некоторые заболевания настолько опасны или заразны, что, чтобы предотвратить распространение инфекции среди окружающих, требуется изоляция заболевших. Изоляция означает отделение заболевших лиц от здоровых.
- Изоляция — это не тюремное заключение; она не проводится принудительно, а осуществляется только с согласия заболевшего. Необходимо объяснять заболевшим и их семьям, почему необходима изоляция. Иногда может потребоваться изоляция заболевших от их спутников или домашнего скота (и наоборот), если существует риск передачи инфекции. В крайних случаях при прогрессирующих вспышках может потребоваться забой (избирательный убой) инфицированных животных, чтобы остановить распространение заболевания на других животных и людей. Изоляция, карантин или забой животных также не должны осуществляться принудительно и должны проводиться с согласия лица, осуществляющего уход.
- Когда человек изолирован, все, кто вступает с ним в непосредственный контакт (например, члены семьи и медицинские работники), должны использовать соответствующие защитные меры, такие как средства индивидуальной защиты (СИЗ). Количество лиц, контактирующих с заболевшим, должно быть сведено к минимуму. Например, только один член семьи должен обеспечивать уход, питание, воду и т. д. для заболевшего человека.

Что делать и как действовать

Наблюдение и выявление

1. Даже если заболевание требует изоляции, вы должны продолжать мониторинг, выявляя случаи заболевания (см. инструмент «*Эпидемиологический надзор на уровне сообщества*»):
 - При обнаружении случаев заболевания следует объяснить заболевшим и их семьям, почему необходима изоляция.
 - Объяснение необходимости изоляции защищает окружающих, включая членов семьи заболевшего человека. Заболевшим и их семьям будет проще принять изоляцию, если её цель разъяснена.
2. Оказывайте поддержку пострадавшему лицу, членам семьи и медицинским работникам, чтобы облегчить процесс изоляции.
 - Изоляция осуществляется только добровольно, и необходимо максимально уважать пожелания заболевшего и его семьи.
 - Лицам, обеспечивающим уход за человеком, находящимся в изоляции, нужно показать, как правильно помогать и при этом защитить себя. Они должны быть обеспечены надлежащими защитными средствами.

Содействие и уход

1. Оказывайте психосоциальную поддержку семьям (см. инструмент «*Психосоциальная поддержка*»). Изоляция близкого человека может быть очень тяжелым испытанием как для семьи, так и для

самого человека, находящегося в изоляции.

2. Убедитесь, что люди, находящиеся в изоляции, получают достаточное питание, воду и медицинское обслуживание, а также помогите справиться с потерей средств к существованию.
3. Уточните, есть ли у тех, кто нуждается в изоляции, иждивенцы (например дети, люди с ограниченными возможностями), которым может потребоваться дополнительная поддержка. Сообщите об этом своему супервайзеру, который свяжется с группой по защите иждивенцев Общества Красного Креста и Красного Полумесяца для оказания соответствующей поддержки.

Социальная мобилизация, обмен сообщениями и вовлечение сообщества

1. Ведите диалог с семьей, сообществом и старейшинами/лидерами, чтобы предотвратить возникновение предрассудков и социального неприятия.
 - Постарайтесь не допустить, чтобы изоляция вызвала предрассудки или социальное неприятие заболевших и их семей.
 - Разъясняйте членам сообщества, почему изоляция необходима.
 - Обращайтесь за помощью к старейшинам и лидерам сообществ для борьбы с предрассудками.



Поиск заболевших людей

Community messages



24. Поиск заболевших людей

38. Кампании по утилизации отходов и уборке территории

Обзор

Заболевания быстро распространяются в среде, где присутствуют отходы и отсутствуют санитарные условия. Мусор привлекает грызунов и создает благоприятные условия для размножения и кормления различных домашних и диких животных, падальщиков и насекомых (включая комаров и мух). Фекалии человека или животных также могут привлекать мух и других насекомых, которые переносят микробы, распространяют заболевания и заражают источники воды. Отходы жизнедеятельности человека и животных, зараженные определенными болезнями (включая туши животных, медицинские отходы и т. д.), также могут привлечь различных животных и насекомых, которые затем распространят болезни на других животных и людей. Стоячая вода служит местом размножения различных насекомых, включая комаров.

Что делать и как действовать

Планирование и подготовка к уборке

- Работайте с традиционными и общинными лидерами, региональным комитетом здравоохранения и другими партнерами сообщества, чтобы определить территорию и способы уборки.
 - Помогите организовать мероприятия в согласованные дни «уборки».
 - Попросите лидеров сообщества организовать группы волонтеров для каждой инициативы по уборке.
- Поговорите с членами сообщества о важности поддержания чистоты в их сообществе.
- Организуйте общественную инициативу по планированию и созданию централизованной зоны утилизации мусора.
- Заранее позаботьтесь о наличии чистящих средств и расходных материалов для распространения среди населения.

Содействие в уборке территории

- Организуйте специальные субботники, в которых участвуют все члены сообщества (два раза в год или чаще, если возможно).

- Мотивируйте и поддерживайте стремление членов сообщества к совместной работе по:
 - Утилизации фекалий и мочи животных.
 - Устранению луж и других мест размножения комаров.
 - Утилизации мусора (путем сжигания или закапывания).
 - Избавлению от растительности вокруг берегов рек и прудов рядом с сообществом.
 - Очистке участков вокруг источников воды (таких как насосы и колодцы).
 - Созданию и поддержанию в рабочем состоянии ямы для заполнения водой вокруг источников воды.



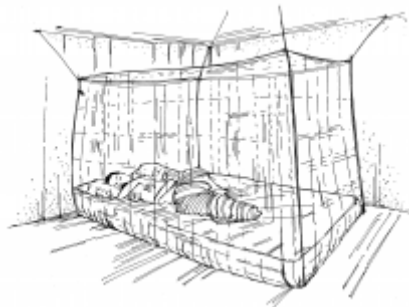
Расскажите членам общины о том, как важно поддерживать чистоту в своем районе. Организуйте регулярные акции по наведению чистоты. Включите в них дома, уборные и т. д.



Community messages



07. Защита себя от комаров



17. Использование москитных сеток во время сна



20. Сбор и вывоз мусора

43. Социальная мобилизация и изменение поведения

Обзор

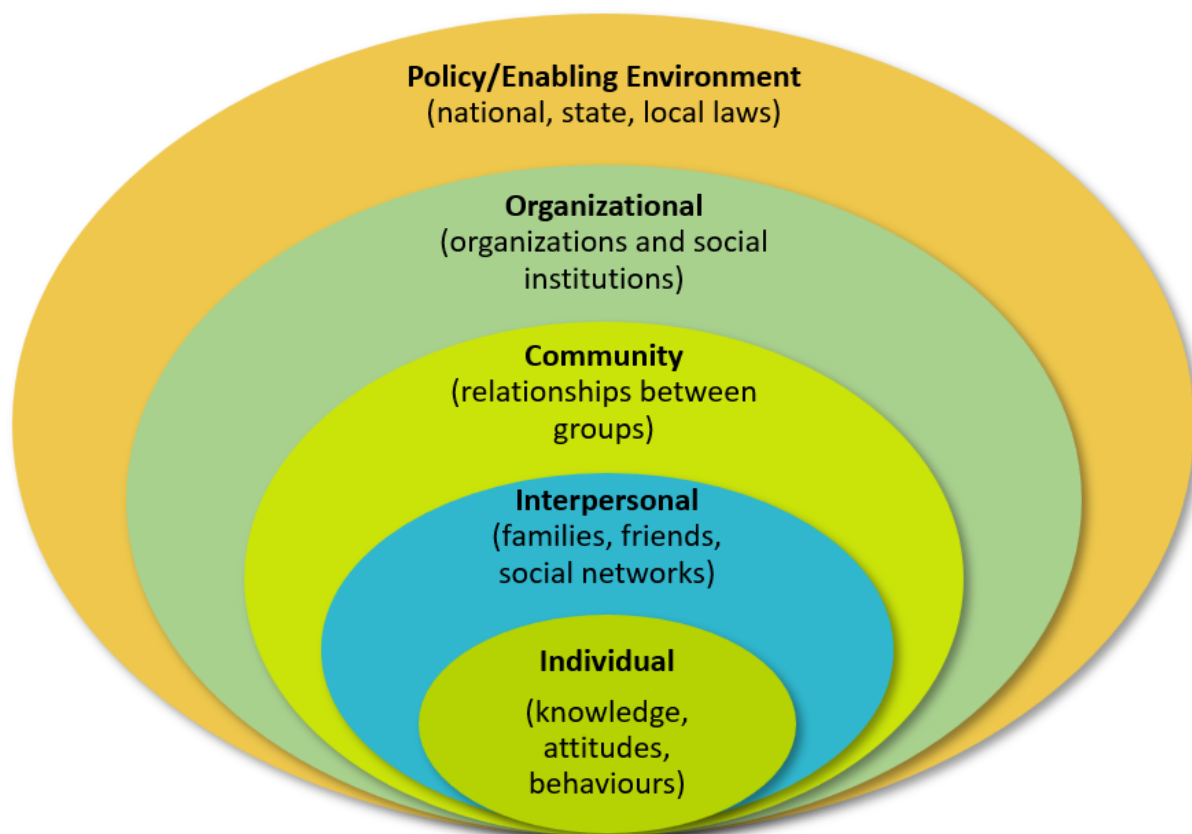


В любой культуре и при любых условиях изменение поведения включает в себя три элемента. Прежде чем люди изменят свое поведение:

1. Они должны знать, что, почему и как они должны изменить. Им нужны знания.
2. Они должны иметь подходящее оборудование, доступ и возможности. Им нужна благоприятная окружающая среда.
3. Они должны быть мотивированы на перемены



Приведенная ниже социально-экологическая модель показывает, как поведение каждого человека зависит от различных уровней влияния, включая индивидуальный уровень, межличностный уровень, уровень сообщества, организационный уровень и более широкий политический уровень, который включает законы и стратегии, разрешающие или ограничивающие поведение. Для пропаганды здорового образа жизни важно рассматривать и планировать мероприятия по изменению поведения на нескольких уровнях одновременно. Такой подход с большей вероятностью приведет к успешному изменению поведения с течением времени. Выступая в качестве волонтера, важно понимать, что многим людям трудно изменить поведение по причине этих многочисленных уровней и сложных взаимодействий и ожиданий на разных уровнях. Если вы рассмотрите, как каждый из уровней влияет на поведение человека, которому вы хотите помочь, вы можете попробовать использовать различные виды вмешательства на каждом уровне, соответствующие потребностям



Socio-ecological model

Общий процесс разработки вмешательства по изменению поведения включает в себя работу персонала и волонтеров по общим этапам:

1. Повышение осведомленности сообщества о процессе изменения поведения с использованием модели теории изменения.
2. Оценка проблемного поведения – почему оно практикуется, кто его практикует, когда оно практикуется и какие факторы в окружающей среде или обществе поощряют такое поведение. Оцените эту информацию на различных уровнях социально-экологической модели для каждого сообщества, которому вы служите.
3. Определение соответствующей цели поведения на основе вашей оценки.
4. Анализ причин или барьеров на каждом уровне, которые позволяют продолжать придерживаться такого поведения. Определите мероприятия, которые соответствуют каждой причине или барьеру и которые могут быть использованы на разных уровнях.
5. Обсуждение предлагаемых вмешательств для каждого уровня социально-

экологической модели с сообществом.

6. Определение соответствующих вмешательств с учетом условий на каждом уровне. Вмешательства должны быть спланированы таким образом, чтобы охватывать этапы теории изменений, сначала путем предоставления знаний и учета факторов окружающей среды, мотивируя ключевых лиц получать одобрение, и, в конечном счете, побуждая людей к действиям, способствующим достижению общей цели.
7. Осуществление мероприятий на каждом уровне.
8. Мониторинг, позволяющий увидеть, происходят ли изменения. Изменения требуют времени, но их необходимо отслеживать, чтобы убедиться, что они происходят, даже медленно. Кроме того, по мере того, как люди проходят через процесс изменений, их барьеры и причины будут меняться. Мероприятия по изменению поведения должны адаптироваться к этим изменениям, чтобы гарантировать, что изменения продолжатся.
9. Признание того факта, что, когда изменения происходят не по запланированному сценарию, необходима дальнейшая оценка и корректировка вмешательства.
10. Продолжение реализации, мониторинга, оценки и корректировки по мере того, как происходит процесс изменений

Для получения дополнительной информации см. Руководство для волонтеров по [Изменению поведения](#), включая:

1. Принципы изменения поведения
2. Социально-экологическую модель
3. Этапы изменения поведения
4. Мероприятия по изменению поведения

Community messages



23. Поощрение здорового образа жизни в обществе

44. Действия в отношении слухов

Обзор

- Слухи – это истории, содержащие недостоверную информацию. Они часто распространяются в сообществах во время эпидемий, когда люди испытывают страх или тревогу по поводу болезни. Слухи часто дают объяснение тому, что неизвестно об этой болезни, даже если это объяснение не соответствует действительности.
- Слухи включают в себя *недостоверную* или *ложную* информацию. Недостоверная информация – распространение неверной информации без намерения ввести в заблуждение, по недоразумению или ошибке. Примером недостоверной информации является слух о том, что вирус Эболы вызван колдовством. По правде говоря, Эбола распространяется вирусом, но люди часто принимают это за колдовство, потому что они не могут видеть вирус или никогда раньше не слышали о вирусе Эболы.
- Ложная информация (дезинформация) – это распространение неверной информации намеренно с целью обмана или манипулирования, например, «фейковые новости», которые представляют собой дезинформационное сообщение, замаскированное под новости и часто распространяемое для получения политической или экономической выгоды. Примером ложной информации является, например, то, что рекламируемые поливитамины «излечивают» ВИЧ, даже если те, кто это делает, знают, что это неправда.

Во время эпидемий мы часто сталкиваемся с двумя видами слухов:

- Слухи о возможных случаях
 - Эти слухи могут нарушать неприкосновенность частной жизни членов сообщества и право на конфиденциальность и могут подвергать их риску
 - Слухи часто могут отражать ранее существовавшие страхи и предрассудки внутри сообщества. Это может привести к возложению вины на различные группы или людей. Этот тип ложных убеждений может дать членам сообщества «разрешение» на дискриминацию кого-либо без чувства вины из-за ложных убеждений
 - Они также могут привести к ненужному использованию/растрате ресурсов на здравоохранение, когда необходимо отслеживать случаями, вызванные слухами
- Слухи о причинах или лечении заболевания
 - Могут отвлечь от сообщений органов общественного здравоохранения.
 - Могут противоречить поведению и практикам, рекомендованным для борьбы с эпидемией.
 - Могут создать опасную ситуацию для волонтеров и медицинских работников, если они вызывают недоверие.

Внимание к слухам может помочь нам понять убеждения и восприятия, которые оказывают влияние на людей. Используя эту информацию, мы можем скорректировать наши сообщения, сделав их специфичными для сообщества, условий и убеждений. Слухи также могут служить предупреждающим знаком об опасностях, таких как насилие или рискованное поведение, что позволяет с ними быстро справиться

Что делать и как действовать

Прислушивайтесь к слухам и собирайте информацию

- Создайте систему для сбора слухов: Прислушиваться к слухам – это нечто большее, чем просто слышать слова, которые используют люди. Чтобы эффективно прислушиваться к слухам, вам необходимо:
 - Выявить слухи не так просто, как расспросить людей о каких-либо слухах, которые они слышали. Это не обязательно приведет к раскрытию слухов, потому что люди могут поверить в правдивость слухов и, следовательно, не считать их таковыми. Кроме того, люди могут не доверять вам как человеку, с которым можно обсуждать свои убеждения таким образом.
 - Слушайте язык, на котором сообществу удобнее всего говорить.
- Настройтесь на социальные и традиционные медиа, чтобы понимать, что люди слышат и что они говорят.
- Участвуйте в открытых и неструктурированных беседах с различными группами людей, чтобы понять, каких убеждений они придерживаются, и почему они их придерживаются.
- Организуйте групповые дискуссии с членами сообщества и членами общественных групп (таких как женские или молодежные группы).
- Обращайте внимание на то, что вы слышите при выполнении своей работы в качестве волонтера, а также в свое личное время.
- Разработайте метод сбора информации о слухах. Используйте журнал слухов, где вы можете записывать:
 - Подробности – что это за слухи?
 - Дата – когда вы узнали о слухе?
 - Местоположение – где узнали о слухе?
 - Канал – как распространяется слух?

Сообщайте и помогайте проверять слухи

- Поделитесь информацией из вашего журнала слухов со своим руководителем: АПопросите его проверить, правдивы ли слухи или ложны
 - Иногда часть слухов оказываются правдивыми, а другие ложными. Важно понимать факты.
 - Следуйте указаниям вашего руководителя, чтобы раскрыть, по возможности, больше информации о слухе.
 - Вас могут попросить выяснить больше информации о слухе у членов сообщества.
 - Вас также могут попросить поговорить с источником слухов, чтобы лучше понять, о чем идет речь и причины возникновения слуха.
 - Объясните, что вы проверяете слух, который может оказаться или не оказаться правдой, и повторите слух, который вы слышали.
 - Спросите их, что является правдой/неправдой в слухах, которые вы слышали, и изложите в простых выражениях факты и то, как они их знают.
 - Повторите то, что вы услышали, чтобы проверить, правильно ли вы их поняли. В итоге вы должны четко понять то, что они описывают – если вы не уверены, спросите еще раз.
 - Попытайтесь выяснить, что вызвало этот слух. Например, начался ли слух из-за плохо сформулированного сообщения? Правительственного заявления? И т. д.

Подготовьте ответ на слухи

- Совместно со своим руководителем разработайте план устранения и предотвращения слухов. Не игнорируйте и не опровергайте слухи
 - Слухи обычно не исчезают сами по себе и могут вызвать большие проблемы, если на них не обратить внимания
 - Замените слухи точной информацией
 - Уважайте местные обычаи и верования и корректируйте сообщения в соответствии с ранее существовавшими верованиями и обычаями.
 - Например, распространенным слухом может быть то, что Эбола вызвана колдовством; общепринятый ответ заключается в том, чтобы называть Эболу вирусом. Однако, вместо того, чтобы отрицать это ранее существовавшее убеждение, может оказаться более полезным признать, что это то, во что верят люди, и создать соответствующие рекомендации и сообщения, такие как: не прикасайтесь к этому человеку без защиты, но не бойтесь предоставлять ему пищу [и молиться за него] в знак сочувствия.
 - Используйте каналы связи/людей, которым доверяют члены сообщества.
 - Используйте язык, который люди понимают и с которым им комфортно.
 - Продолжайте вступать в диалог с сообществами, чтобы убедиться, что вас понимают