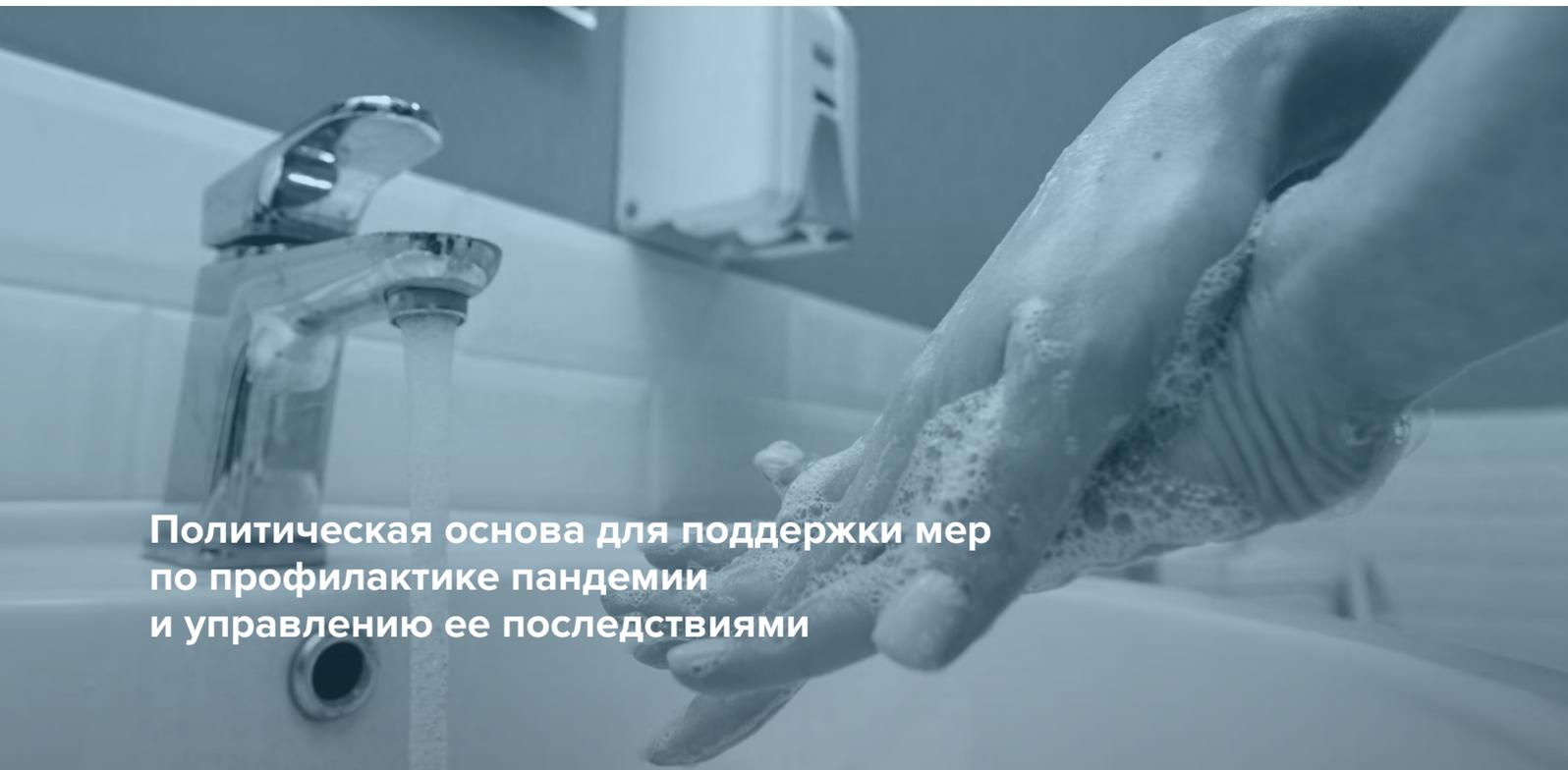


# Усталость в связи с пандемией.

Новые способы повысить вовлеченность общества в борьбу с COVID-19



Политическая основа для поддержки мер по профилактике пандемии и управлению ее последствиями



Всемирная организация  
здравоохранения

Европейское региональное бюро

## Запросы относительно публикаций Европейского регионального бюро ВОЗ следует направлять по адресу:

### Publications

WHO Regional Office for Europe  
UN City, Marmorvej 51,  
DK-2100 Copenhagen Ø (Denmark)

Кроме того, запросы на документацию, информацию по вопросам здравоохранения или разрешение на цитирование или перевод можно заполнить в онлайн-режиме на сайте Регионального бюро ВОЗ (<http://euro.who.int/pubrequest>).

### © Всемирная организация здравоохранения, 2020

Некоторые права защищены. Настоящая публикация распространяется на условиях лицензии Creative Commons 3.0 IGO «С указанием авторства – Некоммерческая – Распространение на тех же условиях» (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>).

Лицензией допускается копирование, распространение и адаптация публикации в некоммерческих целях с указанием библиографической ссылки согласно нижеприведенному образцу. Никакое использование публикации не означает одобрения ВОЗ какой-либо организации, товара или услуги. Использование логотипа ВОЗ не допускается. Распространение адаптированных вариантов публикации допускается на условиях указанной или эквивалентной лицензии Creative Commons. При переводе публикации на другие языки приводится библиографическая ссылка согласно нижеприведенному образцу и следующая оговорка: «Настоящий перевод не был выполнен Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ). ВОЗ не несет ответственности за его содержание и точность. Аутентичным подлинным текстом является оригинальное издание на английском языке «Pandemic fatigue. Reinvigorating the public to prevent COVID-19. Policy framework for supporting pandemic prevention and management. Copenhagen, Denmark: WHO Regional Office for Europe; 2020».

Урегулирование споров, связанных с условиями лицензии, производится в соответствии с согласительным регламентом Всемирной организации интеллектуальной собственности.

**Образец библиографической ссылки:** Усталость в связи с пандемией. Новые способы повысить вовлеченность общества в борьбу с COVID-19. Политическая основа для поддержки мер по профилактике пандемии и управлению ее последствиями. Копенгаген: Европейское региональное бюро ВОЗ; 2020. Лицензия: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

**Данные каталогизации перед публикацией (CIP).** Данные CIP доступны по ссылке: <http://apps.who.int/iris/>.

**Приобретение, авторские права и лицензирование.** По вопросам приобретения публикаций ВОЗ см. <http://apps.who.int/bookorders>. По вопросам оформления заявок на коммерческое использование и направления запросов, касающихся права пользования и лицензирования, см. <http://www.who.int/about/licensing/>.

**Материалы третьих сторон.** Пользователь, желающий использовать в своих целях содержащиеся в настоящей публикации материалы, принадлежащие третьим сторонам, например таблицы, рисунки или изображения, должен установить, требуется ли для этого разрешение обладателя авторского права, и при необходимости получить такое разрешение. Ответственность за нарушение прав на содержащиеся в публикации материалы третьих сторон несет пользователь.

**Оговорки общего характера.** Используемые в настоящей публикации обозначения и приводимые в ней материалы не означают выражения мнения ВОЗ относительно правового

статуса любой страны, территории, города или района или их органов власти или относительно делимитации границ. Штрихпунктирные линии на картах обозначают приблизительные границы, которые могут быть не полностью согласованы.

Упоминание определенных компаний или продукции определенных производителей не означает, что они одобрены или рекомендованы ВОЗ в отличие от аналогичных компаний или продукции, не названных в тексте. Названия патентованных изделий, исключая ошибки и пропуски в тексте, выделяются начальными прописными буквами.

ВОЗ приняты все разумные меры для проверки точности информации, содержащейся в настоящей публикации. Однако данные материалы публикуются без каких-либо прямых или косвенных гарантий. Ответственность за интерпретацию и использование материалов несет пользователь. ВОЗ не несет никакой ответственности за ущерб, связанный с использованием материалов.

В отношении всех карт и рисунков, представленных в данном документе, используемые обозначения и приводимые материалы не отражают какого-либо мнения Секретариата ВОЗ относительно юридического статуса какой-либо страны, территории, города или района или их органов власти, либо относительно делимитации их границ. © ВОЗ.

Примеры странового опыта: просим обратить внимание на то, что включенные в документ примеры странового опыта приведены в качестве источников идей. Мы не располагаем достаточными фактическими данными о том, к каким результатам в отношении здоровья привели те или иные вмешательства, осуществляемые в период пандемии COVID-19, что также относится к включенным в документ примерам ситуаций. Включение в документ примеров ситуаций не отражает какого-либо мнения Европейского регионального бюро ВОЗ относительно уместности, приемлемости или эффективности этих примеров.

### Выражение признательности

Настоящий доклад был составлен Отделом изучения факторов Европейского регионального бюро ВОЗ при участии группы по поддержке мер экстренного реагирования структурного компонента «Информирование о рисках и взаимодействие с местными сообществами». Его ведущие авторы Katrine Bach Habersaat и Andrea Elisabeth Scheel выражают искреннюю признательность всем соавторам, внесшим ценный вклад в подготовку документа: Elena Altieri, Cornelia Betsch, Robb Butler, Dan Chisholm, Caroline Francoise Clarinval, Frederick Cooper, Mohan Dutta, Daisy Fancourt, Nils Fietje, Edward Fischer, Miljana Grbic, Zoe Heritage, Petra Hongell, Olha Izhyk, Andriana Johnson, Anastasia Koylyu, Robert Mooney, Melita Murko, Saad Omer, Cristiana Salvi, Martha Scherzer, Cass Sunstein и Felicity Thomas.

Фото: © ВОЗ, стр. 16: © ООН-Украина/Шуваев  
Верстка: Essensen.dksensen.

Номер документа: WHO/EURO:2020-1160-40906-55391

# Усталость в связи с пандемией.

Новые способы повысить вовлеченность общества в борьбу с COVID-19

Политическая основа для поддержки мер по профилактике пандемии и управлению ее последствиями

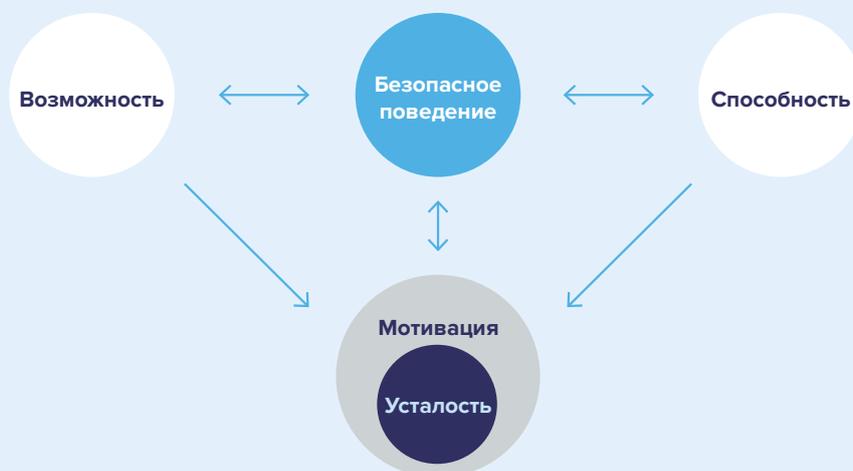
## Краткий обзор

Несмотря на документально подтвержденную общественную поддержку стратегий реагирования на пандемию в Европейском регионе ВОЗ, государства-члены сообщают о признаках появления *усталости населения в связи с пандемией*: в настоящем документе она определяется как снижение мотивации придерживаться рекомендуемого безопасного поведения, возникающее постепенно и подверженное влиянию ряда эмоций, пережитых событий и представлений.

Данный документ, подготовленный в качестве ответа на просьбу государств-членов о поддержке в этой области, содержит основу для планирования

и осуществления национальных и субнациональных стратегий для сохранения и повышения вовлеченности общества в борьбу с COVID-19.

Усталость в связи с пандемией является ожидаемым и естественным ответом на затянувшийся кризис общественного здравоохранения; не в последнюю очередь ее появление вызвано тем фактом, что тяжесть и масштаб пандемии COVID-19 требуют применения жестких мер, влекущих за собой беспрецедентные последствия для повседневной жизни каждого человека, включая тех, кто не пострадал от вируса напрямую.



Цель настоящего документа – обеспечить поддержку мер по профилактике пандемии и управлению ее последствиями. Учитывая комплексный характер усталости в связи с пандемией, план действий должен быть многофакторным. Действия должны учитывать факторы, облегчающие или усложняющие положение людей, и применяться комплексно на всех уровнях общества.

Стратегии для сохранения и повышения вовлеченности общества должны разрабатываться с учетом аспектов общественного здравоохранения, социальной, культурной и экономической жизни, а также гарантировать, чтобы никто не остался без внимания.

### Мы предлагаем правительствам стран четыре ключевые стратегии для сохранения и повышения вовлеченности общества в обеспечение безопасного поведения.



**Понимать людей.** Собирать и использовать фактические данные для целенаправленных, адаптированных и эффективных мер политики, вмешательств и способов ведения коммуникации.



**Вовлекать людей в решение проблем.** Находить способы для разумного вовлечения отдельных людей и местных сообществ на всех уровнях.



**Разрешать людям жить своей жизнью и при этом снижать риски.** В долгосрочной перспективе применение широкомасштабных ограничений для всех может оказаться нецелесообразным.



**Признавать и устранять трудности, с которыми сталкиваются люди, и огромное влияние пандемии на их жизнь.**

**Мы предлагаем пять общих принципов, которые должны использоваться в любой инициативе, стратегии или сообщении и направлены на сохранение и повышение вовлеченности общества в обеспечение безопасного поведения.**



**Обеспечивать прозрачность,** информируя людей о причинах введения ограничений и любых изменений в них, а также признавая ограниченность возможностей науки и государства.



**Стремиться к максимально возможному уровню справедливости** в рекомендациях и ограничениях.



**Соблюдать максимально возможную последовательность** в сообщениях и действиях, избегать противоречивых мер.



**Координировать действия, чтобы избежать противоречий в сообщениях** различных экспертов и спикеров.



**Стремиться к предсказуемости в непредсказуемых обстоятельствах** – например, использовать объективные критерии для введения ограничений и любых изменений в них.

**В качестве краткого перечня конкретных действий мы предлагаем следующие меры.**



**Учитывайте местную ситуацию.** Обратитесь к группам гражданского общества и попросите их найти творческие способы для мотивации своих членов и коллег.



**На каждом рабочем месте, в школе, вузе, молодежном клубе и т. д. разговаривайте с конечными пользователями.** Спросите их, как они хотели бы применять рекомендуемые модели поведения. Спросите их, какая поддержка необходима им с вашей стороны.



**Разработайте рекомендации по сохранению привычного образа жизни при одновременном снижении рисков.** Найдите творческие методы для распространения этих рекомендаций и избегайте постоянного внесения изменений в них.



**Подготовьте безопасные решения для проведения будущих общенациональных праздников,** в которых будут участвовать представители разных географических регионов и поколений. Привлеките к обсуждению способов снижения рисков отдельных людей, рабочие коллективы, системы общественного транспорта, сектор розничной торговли, дома престарелых и другие стороны. Предоставьте четкие рекомендации.



**Определите, какие меры могут оказаться непосильными в долгосрочной перспективе.** Измените такие ограничения или уравновесьте их другими мерами (экономическими, социальными, психологическими), принимая во внимание эпидемиологические риски.



**Сделайте выполнение рекомендаций по поведению простым и финансово необременительным.** Этот пункт может включать в себя предоставление быстрого и недорогого доступа в интернет, бесплатных масок и санитайзеров для рук, удобных мест для мытья рук, пространств для социального взаимодействия, возможностей для удаленной работы и многого другого.



**Заинтересуйте людей вместо того, чтобы обвинять, запугивать их или угрожать им.** Признайте, что каждый вносит свой вклад.



**Будьте четкими, точными и предсказуемыми.** Используйте простую и понятную инфографику в качестве эффективного способа рассказать об ограничениях, рисках и взаимосвязях между ними.



**Регулярно проводите качественные и количественные популяционные исследования.** Относитесь к их результатам серьезно. Используйте их как доказательную базу при подготовке мероприятий.



**Адаптируйте сообщения для конкретных групп,** которые испытывают снижение мотивации. Перед распространением сообщений и визуальной информации тестируйте их на выборках из популяций.

# Введение

Исследования поведенческих аспектов неизменно подтверждают тот факт, что большинство людей в целом одобряют национальные стратегии реагирования в связи COVID-19, поддерживают высокий уровень информированности и желают следовать рекомендуемым моделям поведения (1). Это обстоятельство заслуживает внимания на фоне полугода карантинных ограничений и мер, значительно влияющих на все стороны нашей повседневной жизни.

Тем не менее государства-члены Европейского региона ВОЗ сообщают о росте усталости населения в связи с пандемией. Мы рассматриваем усталость в связи с пандемией как ожидаемую и естественную реакцию на затяжной характер этого кризиса и связанные с ним неудобства и трудности, однако она серьезно угрожает успеху деятельности по контролю за распространением вируса. До тех пор пока не появится вакцина или эффективные методы лечения, поддержка со стороны общества и безопасное поведение остаются жизненно важными условиями для сдерживания вируса. Необходимо защитить те достижения, которых государства смогли добиться коллективными усилиями путем введения карантинных и других мер – подчас дорогой ценой для общества и экономики.

В мире существует крайне ограниченный опыт эффективного сохранения и повышения вовлеченности общества в период общемирового медико-санитарного кризиса, который продолжается несколько месяцев (а, возможно, и лет) и затрагивает каждого члена каждого сообщества в каждой стране.

**Настоящий документ был подготовлен в ответ на просьбу государств-членов о предоставлении рекомендаций в отношении мер реагирования на усталость в связи с пандемией и повышения вовлеченности общества в обеспечение безопасного поведения.**

В нем содержится основа, которая поможет государствам-членам планировать и осуществлять национальные и субнациональные стратегии

в этой области. В документе использованы результаты исследований поведенческих аспектов, проведенных в Европейском регионе, в том числе на основе инструмента ВОЗ (2), а также выпущенная до начала пандемии COVID-19 литература по вопросам общественного здравоохранения, кризисов здравоохранения, устойчивости к негативным воздействиям, доверия, восприятия рисков, культурного контекста, коммуникации и т. д. Документ прошел рецензирование со стороны представителей государств-членов и экспертов по вышеуказанным темам.

Цель настоящего документа – обеспечить поддержку мер по профилактике пандемии и управлению ее последствиями. Его следует рассматривать совместно с другими основными ресурсами ВОЗ, в частности с документами *Risk communication and community engagement readiness and initial response for novel coronaviruses: interim guidance* [«Временное руководство по обеспечению готовности и первоначального реагирования в связи с новым коронавирусом в отношении информирования о рисках и вовлечения местных сообществ»] (3) и *Risk Communication and Community Engagement strategy for COVID-19 Template* [«Пример стратегии информирования о рисках и вовлечения сообществ в связи с COVID-19»] (4), которые помогут странам адаптировать собственные стратегии.

**Настоящий документ включает в себя следующие разделы.**

## Что такое усталость в связи с пандемией?

### Национальные планы действий

- Ключевая стратегия: понимать людей
- Ключевая стратегия: вовлекать людей в решение проблем
- Ключевая стратегия: разрешать людям жить своей жизнью и при этом снижать риски
- Ключевая стратегия: признавать и устранять трудности, с которыми сталкиваются люди
- Проверочный список: общие принципы

### Десять предлагаемых действий

# Что такое усталость в связи с пандемией?

Усталость в связи с пандемией определяется в настоящем документе как снижение мотивации придерживаться рекомендуемого безопасного поведения, возникающее постепенно и подверженное влиянию ряда эмоций, пережитых событий и представлений (5, 6)<sup>1</sup>.

Усталость в связи с пандемией, о которой сообщают страны, выражается в увеличении количества людей, в недостаточной степени соблюдающих рекомендации и ограничения, сокращении предпринимаемых ими усилий для поддержки информированности о пандемии и снижении восприятия рисков, связанных с COVID-19. Эффективные в прошлом основные рекомендации, касающиеся мытья рук, ношения масок и соблюдения надлежащего гигиенического этикета и физического дистанцирования, могут выглядеть менее эффективными, поэтому многие страны столкнулись с необходимостью найти способы повышения вовлеченности.

Подобное снижение мотивации является естественным и ожидаемым на данном этапе кризиса. В начале кризиса большинство людей способны задействовать свои пиковые возможности – совокупность систем психической и физической адаптации, используемых для краткосрочного выживания в ситуациях острого стресса. Тем не менее, когда сложная ситуация затягивается, им приходится переходить к другим методам приспособления к стрессовым нагрузкам, в результате чего могут возникать усталость и снижение мотивации (7, 8).

Это снижение мотивации является частью сложного взаимодействия многих факторов, влияющих на безопасное поведение. Они относятся к индивидуальной мотивации и способности, а также

## Что мы подразумеваем под усталостью в связи с пандемией

- Это естественная и ожидаемая реакция на непреодолимые и нерешаемые трудности в жизни людей.
- Она выражается в форме снижения мотивации к безопасному поведению и поиску информации, связанной с COVID-19, а также в форме ощущений самоуспокоенности, отчуждения и безнадежности.
- Усталость в связи с пандемией постепенно меняет свой характер с течением времени и зависит от ряда эмоций, пережитых событий и представлений, а также от культурной, социальной, структурной и законодательной среды.

к возможностям, предоставляемым культурной, социальной, структурной и законодательной средой (см. рис. 1) (9). Каждый из этих факторов может препятствовать и/или способствовать безопасному поведению.

Длительный характер пандемии серьезно повлиял на ряд составных частей индивидуальной мотивации. Во-первых, по мере того как люди свыкаются с существованием вируса, воспринимаемая ими угроза заражения может снижаться, даже если эпидемиологические данные показывают, что на самом деле этот риск растет. По всей видимости, одновременно с этим (по мере того как люди начинают испытывать долгосрочные личные, социальные и, возможно, экономические последствия ограничений) постепенно усиливается восприятие потерь, обусловленных мерами реагирования на пандемию (карантины, ограничения). Для некоторых людей баланс между этими факторами может

<sup>1</sup> Слово «усталость» употребляется в настоящем документе не в клиническом или диагностическом смысле, а в значении, которое присутствует в бытовой речи для обозначения чувства истощения, утомленности или изнеможения. Использование слова «пандемия» указывает на то, что мы уделяем внимание именно усталости, связанной с пандемией COVID-19 и ограничениями, введенными для ее сдерживания. Обсуждение усталости, связанной с восприятием изменения климата / и обусловленного им поведения, см. в документе Increasing belief but issue fatigue: changes in Australian Household Climate Change Segments between 2011 and 2016 [«Рост доверия и проблема усталости: изменения в сегментировании австралийских домохозяйств в связи с изменением климата в период 2011–2016 гг.»] (5).

смещаться, в результате чего субъективные потери, понесенные в связи с введением мер реагирования, могут начать перевешивать воспринимаемые риски, связанные с вирусом.

Во-вторых, если ограничения сохраняются в течение длительного времени, создают неудобства в повседневной жизни или постоянно меняются (причем люди чувствуют, что не могут контролировать эти перемены), у людей может сильнее проявляться врожденная тяга к самоопределению и свободе.

В-третьих, даже самые экстраординарные обстоятельства становятся нормальными, когда сохраняются на длительное время. Люди способны привыкнуть к пандемии и связанной с ней угрозе, что может привести к самоуспокоенности.

Все вышеперечисленные факторы являются составными причинами снижения мотивации и усталости в связи с пандемией, которые рассматриваются в настоящем документе.

**Рис. 1. Взаимодействие факторов, влияющих на безопасное поведение в отношении COVID-19**

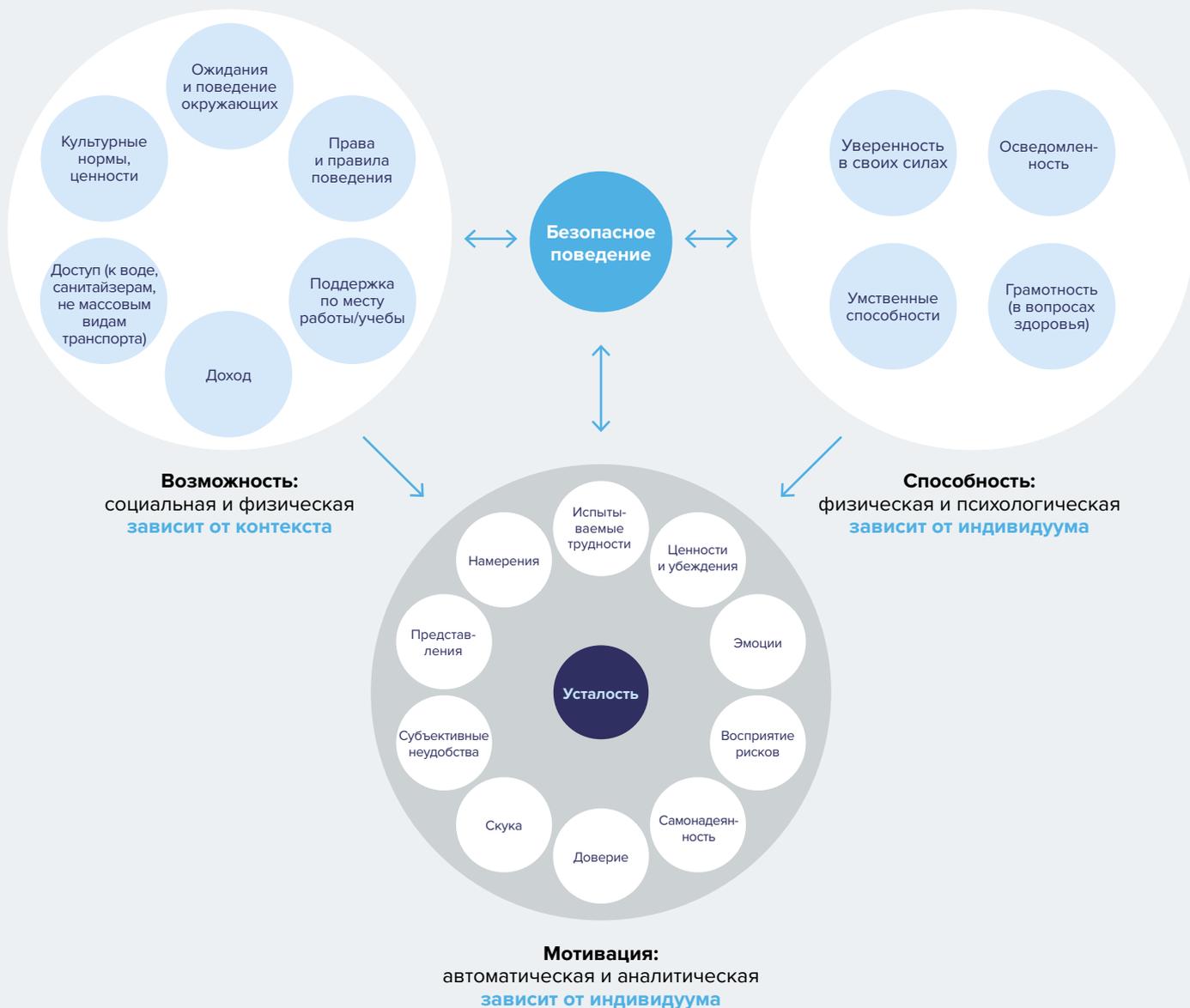


Рис. 1. составлен на основе модели COM-B – широко используемой теоретической модели, позволяющей понять факторы, влияющие на поведение (9). Эта модель предполагает, что для реализации любого поведения должны присутствовать три общих фактора: индивидуальная мотивация (автоматическая и аналитическая), индивидуальная способность (физическая и психологическая) и контекстуальная возможность (социальная и физическая). Составные части каждого фактора могут препятствовать и/или способствовать тем или иным видам поведения.

# Национальные планы действий

Как до пандемии COVID-19, так и во время нее проводилось значительное количество исследований феномена усталости и таких факторов, как доверие, восприятие рисков, социальные и культурные нормы и структурные возможности (10–16). Опираясь на эти исследования и принимая во внимание комплексный характер усталости в связи с пандемией, мы предлагаем многофакторный план действий.

В целом мы рекомендуем изучать поведение людей, опираясь на эпидемиологические данные и демографические исследования. Если говорить о более конкретных направлениях, то мы

рекомендуем сосредоточиться на вовлечении сообществ, снижении вреда и признании трудностей. Мы также предлагаем пять общих принципов, которые должны использоваться в любых мерах политики, вмешательствах и способах ведения коммуникации, направленных на повышение вовлеченности общества в обеспечение безопасного поведения (см. рис. 2).

Проведенные в разных странах опросы показывают, что большинство людей имеют высокий уровень знаний, связанных с безопасным поведением при COVID-19, и в основном способны находить

Рис. 2. Четыре стратегии и пять общих принципов





необходимую информацию. Тем не менее эмоции и зависящие от контекста факторы могут влиять на поведение в большей степени, нежели знания (17), а это означает, что **стратегия, направленная на предоставление информации и рекомендаций в области общественного здравоохранения, сама по себе может оказаться не самой эффективной.** Напротив, эти стратегии должны касаться как способов ведения коммуникации, так и мер политики и вмешательства. Их планирование и осуществление всегда должны опираться на текущую эпидемиологическую ситуацию, поведенческие аспекты и соответствующие социальные, культурные и экономические факторы, с тем чтобы никто не остался без внимания.

### Вспомогательные документы

Как уже упоминалось выше, настоящий документ следует рассматривать совместно с другими основными ресурсами ВОЗ, в частности документами *Risk communication and community engagement readiness and initial response for novel coronaviruses: interim guidance* [«Временное руководство по обеспечению готовности и первоначального реагирования в связи с новым коронавирусом в отношении информирования о рисках и вовлечения местных сообществ»] (3) и *Risk Communication and Community Engagement strategy for COVID-19 Template* [«Пример стратегии информирования о рисках и вовлечения сообществ в связи с COVID-19»] (4), которые помогут странам адаптировать собственные стратегии.

# Ключевая стратегия: ПОНИМАТЬ ЛЮДЕЙ



## Вводная информация

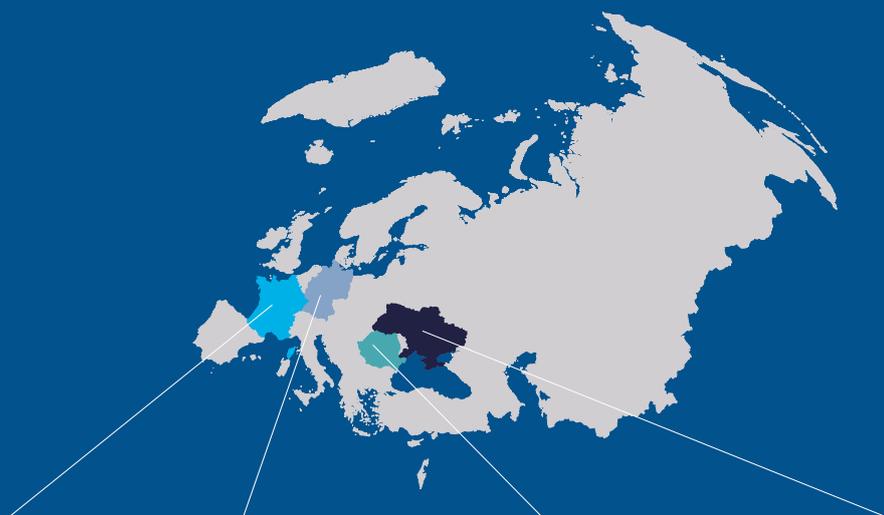
Усталость в связи с пандемией является результатом разнообразных препятствий, с которыми сталкиваются люди в различных культурных и национальных контекстах и которые требуют разных видов поддержки, структур и способов ведения коммуникации.

Для того чтобы лица, принимающие решения, могли сегментировать и адаптировать действия к конкретным потребностям, необходимо понять, *какие группы* страдают от снижения мотивации и какие факторы препятствуют или способствуют их способности или готовности обеспечивать безопасное поведение. Препятствующие и способствующие факторы могут присутствовать в различных областях (см. рис. 1) и относиться как к индивидуальной возможности или мотивации, так и к социальной, культурной, структурной или законодательной среде. Тщательный анализ этих элементов позволит разработать более успешные и экономически эффективные меры политики, вмешательства и способы ведения коммуникации.

В особенной степени на данном этапе пандемии следует придерживаться принципа преобладания качества над количеством в отношении способов ведения коммуникации. Высококачественная, основанная на фактических данных, адаптированная информация должна быть адресована ключевым группам населения. В настоящее время многие люди обладают высоким уровнем знаний, особенно в области защитных мер (1). В то же время так называемая «инфодемия» COVID-19 привела к появлению огромных объемов доступной информации и сомнений в том, какие из источников заслуживают доверия (17). Таким образом может оказаться справедливым принцип «лучше меньше, да лучше».

## Стратегические принципы

- **Определите приоритетные группы населения**, т. е. демонстрирующие признаки снижения мотивации и рост темпов передачи инфекции. Используйте данные демографических обследований и эпиднадзора.
- **Проанализируйте факторы мотивации этих групп** и препятствия, с которыми они сталкиваются. Используйте качественные и количественные демографические исследования, мониторинг СМИ и информацию от населения, поступающую на горячие линии.
- **Используйте полученные данные.** Применяйте их для выявления возникающих представлений и потребностей. Используйте эту информацию в качестве доказательной базы при разработке связанных с пандемией мер политики, способов ведения коммуникации и других мер вмешательства. Поведенческие аспекты представляют ценность только в том случае, если они используются для разработки мероприятий.
- **Проверяйте новые инициативы**, сообщения и способы ведения коммуникации на людях, поведение которых вы хотите изменить. Используйте фокус-группы (в том числе онлайн-овые) или другие методы исследований.
- **Информируйте исследовательское сообщество о потребностях государства**, его приоритетах и областях дефицита знаний, с тем чтобы обеспечить актуальность и своевременность программы исследований.



**Франция**  
**Документирование личного опыта с использованием творческих и инновационных методов**

Исследователи из Министерства здравоохранения Франции получили новую информацию о жизни людей в период пандемии и связанных с ней ограничений посредством еженедельного анкетирования и попросили респондентов документировать свою жизнь с помощью творческих заданий, таких как видеосъемка самих себя во время мытья рук. В завершение исследования были проведены заключительные интервью со всеми участниками. Интересно отметить, что процент отсева в этом исследовании с участием более 60 человек, продолжавшемся на протяжении более чем 16 недель, оказался удивительно низким. Использование качественных методов и творческих подходов позволяет по-новому взглянуть на аспекты, предоставляющие ценную доказательную базу для разработки мер политики (18).

**Германия**  
**Привлечение экспертов из области гуманитарных наук о здоровье к обсуждению ограничений**

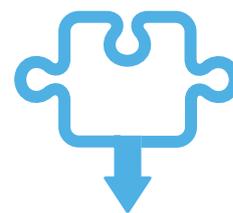
Разумеется, в обсуждении связанных с пандемией ограничений участвуют вирусологи и врачи-специалисты. Тем не менее в Германии к дискуссии были привлечены и другие стороны, призванные помочь уравновесить этические, культурные и поведенческие аспекты при условии сохранения общественного здоровья: все эти факторы относятся к важнейшим аспектам обеспечения непрерывной поддержки общества и предотвращения снижения мотивации. Федеральное правительство Германии провело консультации с философами, историками науки, теологами, педагогами и юристами, которые внесли в дискуссию ценный вклад, в том числе в том, что касается успехов в учебе детей из неблагополучных семей, законности ограничений свободы и равновесия между вовлеченностью общества, моральными нормами и принудительными мерами государства (19).

**Румыния**  
**Использование исследования поведенческих аспектов для разработки стратегии возобновления работы школ**

Возобновление работы школ после карантина стало важной политической задачей для органов власти во всех странах Региона. Неспособность обеспечить образовательный процесс в безопасной обстановке может быстро привести к возникновению недоверия в обществе и снижению мотивации. Правительство Румынии использовало результаты проведенного в стране исследования поведенческих аспектов в качестве доказательной базы при разработке соответствующей стратегии. Исследование подтвердило, что население активно поддерживает возобновление работы школ для детей младшего и старшего возраста. Подобные исследования могут помочь правительствам стран следить за постепенными изменениями, выявлять новые проблемы по мере их возникновения, а также изучать позитивное и негативное воздействие ограничений, сообщений или действий.

**Украина**  
**Адаптация сообщений об охране здоровья для целевых групп**

Проведенные в Украине исследования поведенческих аспектов позволили определить, что мужчины с низким уровнем образования представляют собой группу, не склонную к безопасному поведению и отличающуюся низким восприятием рисков, связанных с COVID-19. Чтобы адаптировать для этой важной группы способы осуществления коммуникации и повысить их эффективность и релевантность, в фокус-группах были протестированы различные сообщения и визуальные материалы, посвященные COVID-19. Адаптация сообщений об охране здоровья для конкретных групп населения может повысить эффективность и релевантность коммуникации. Фокус-группы также могут использоваться для обновления сообщений об охране здоровья, что является важной задачей, поскольку длительное применение делает сообщения менее эффективными с течением времени.



# Ключевая стратегия: вовлечь людей в решение проблем

## Вводная информация

У людей есть насущная потребность ощущать контроль над своей жизнью; мотивацию легко потерять, когда эта самостоятельность оказывается под угрозой (20). Таким образом, повышение вовлеченности общества включает в себя меры, позволяющие людям чувствовать себя вовлеченными в решение проблем (21, 22). Прежде всего, вовлеченность должна дать людям ощущение, что рекомендуемое поведение – это не вопрос капитуляции перед властью или выражение отчаяния, а часть некой позитивной, обнадеживающей и (если такое вообще возможно) увлекательной концепции (16, 23). Подобная вовлеченность может принимать различные формы на национальном, местном и индивидуальном уровне.

Поощрение уверенности в своих силах и позитивного поведения большинства может стать краеугольным камнем национальных стратегий и заявлений.

Вместо того чтобы акцентировать внимание на людях, нарушающих нормы безопасности, более эффективным может оказаться освещение безопасного поведения большинства людей, а также позитивных норм, действующих для большей части общества, и успехов в сфере охраны общественного здоровья, достигнутых коллективными усилиями.

Умение прислушиваться к людям, понимать их потребности и планировать меры политики, отвечающие этим потребностям и отражающие чувство самоидентификации людей, – все эти компетенции способствуют развитию ощущения

вовлеченности. Кроме того, сильными мотиваторами являются реальные истории из жизни: исследования показывают, что люди с большей вероятностью будут подчиняться вводимым мерам, если информация будет представлена в значимой для них форме (24).

В отдельных сообществах и группах населения усилить вовлеченность, вероятно, сможет привлечение пользующихся доверием фигур к пропаганде безопасного поведения как социальной нормы (25–27). Во время кризиса, вызванного вирусом Эбола, поворотным моментом в борьбе с эпидемией стало привлечение религиозного сектора и пользующихся доверием членов общины (28, 29). Опыт пандемии COVID-19 также показывает, что культурные богатства, нормы и ценности местных сообществ предоставляют жизненно важные ресурсы для наращивания и поддержания мер профилактики (16).

На индивидуальном уровне локальное вовлечение людей может осуществляться на рабочих местах, в школах, спортивных клубах и т. д.

## Стратегические принципы

– **Передавайте эстафету другим.** Проанализируйте, какие группы гражданского общества и лидеры смогут взять на себя ведущую роль в отношении стимулирования и поощрения безопасного поведения: рассмотрите в качестве вариантов национальные молодежные организации, местные и национальные жилищные ассоциации, религиозных лидеров, спортивные клубы



и детско-юношеские образовательные движения, а также деловые или общественные организации.

- **Учитесь у гражданского общества** и активно привлекайте его к разработке сценариев будущих локальных/национальных карантинных.
- **Обратитесь к группам гражданского общества** и попросите их найти творческие способы для мотивации своих членов и коллег. Спросите их, какая поддержка необходима им с вашей стороны. Задействуйте волонтеров. Привлекайте их к разработке и осуществлению мер политики, вмешательств и коммуникации, связанных с COVID-19. Все эти стороны способны сыграть активную роль.
- **На каждом месте работы, в каждой школе, вузе, молодежном клубе и т. д.** попросите конечных пользователей обсудить, каким образом они хотели бы применять рекомендуемые модели поведения. Эти дискуссии помогут выявить препятствия, трудности и ошибочные представления, которые можно устранить, не отменяя при этом ограничения.
- **Используйте договоренности о соблюдении обязательств.** Поощряйте местные инициативы, направленные на вовлечение людей в постановку

целей и принятие на себя обязательств следовать определенным моделям поведения.

- **Привлеките лиц, пользующихся доверием,** к распространению сообщений на темы здоровья; демонстрируйте примеры людей, борющихся с COVID-19 в позитивном ключе или возглавляющих волонтерскую деятельность для помощи другим людям.
- **В сообщениях акцентируйте внимание на укреплении уверенности в своих силах;** смещайте фокус с послания «пандемия контролирует наше поведение» на концепцию «своим поведением мы контролируем пандемию». Освещайте огромные успехи в сфере охраны общественного здоровья, достигнутые коллективными усилиями.
- **Старайтесь не только информировать, но и вдохновлять.** Используйте воздействие реальных историй и тех, кто хорошо умеет их рассказывать. Ищите творческие способы или новые возможности для повторной трансляции сообщений, стимулирующих вовлеченность людей. Сотрудничайте с профессиональными писателями, журналистами, художниками и другими специалистами повествовательных жанров, чтобы создавать истории на основе идей, полученных в результате работы с местными сообществами.



### Дания

**Совместная разработка решений: кампания @hvemdelerduspytmed («С кем вы обмениваетесь слюной?»)**

Датская пульмонологическая ассоциация совместно с целевой группой молодежи организовала кампанию, в рамках которой все желающие приглашаются к участию в конкурсе на разработку мер безопасного совместного времяпрепровождения в период пандемии. Активное участие целевых групп в разработке и осуществлении мероприятий по вовлечению сообществ позволит гарантировать, что эти мероприятия будут адаптированными и отвечающими взглядам и опыту тех людей, на охват которых они нацелены (31).

### Соединенные Штаты Америки

**Обмен договоренностями о соблюдении обязательств с помощью любительских движений**

Во Флориде два брата начали кампанию Promise to Humanity [«Обещание человечеству»] с единственной целью: привлечь людей к подписанию договоров, в которых те обещали бы следовать всем рекомендациям ради попытки замедлить распространение вируса. Подписав онлайн-обещание, приверженцы этой инициативы могли пригласить еще трех человек сделать то же самое. Известно, что подобные договоренности влияют на поведение людей и мотивируют их соблюдать правила в течение более долгого периода (32).

### Турция

**Привлечение людей к анализу окружающей их обстановки**

Страновой офис ВОЗ в Турции провел в социальной сети Twitter опрос, в котором присутствовали такие вопросы, как «Что вы делаете для защиты своего здоровья?». Подобные виды малозатратных мероприятий по вовлечению сообществ могут побудить людей критически задуматься о своем собственном поведении и социальном окружении, одновременно выступая напоминанием о продолжающейся пандемии.

### Западная Африка

**Организация партнерств с лицами, пользующимися доверием в обществе**

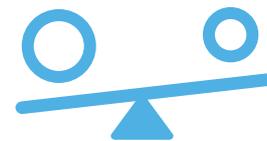
Во время эпидемии вируса Эбола христианские и мусульманские религиозные лидеры использовали отрывки из священных текстов, чтобы показать, что измененные ритуалы погребения по-прежнему остаются приемлемыми с духовной точки зрения. В тех случаях, когда связанные с COVID-19 ограничения касаются религиозных ритуалов, привлечение религиозных лидеров позволит повысить приемлемость адаптированных обрядов. Общинные лидеры часто пользуются высоким уровнем доверия и хорошо понимают нормы и ценности своих сообществ, что может иметь большое значение для лиц, принимающих решения, при разработке мер политики (33).

### Норвегия

**Привлечение персонала к планированию возобновления работы детских садов**

Национальные стратегии по возобновлению работы детских садов в Норвегии предусматривали определенную степень гибкости. Благодаря этому местные сообщества и отдельные детские сады могли применять ограничения и защитные меры, адаптируя их к ситуации. В некоторых населенных пунктах персонал детских садов проводил собрания для обсуждения и коллективного одобрения устойчивых местных решений, отвечающих национальным требованиям. Благодаря признанию того факта, что люди лучше всего разбираются в своей локальной ситуации, этот подход продемонстрировал, насколько важно обеспечить им возможность принимать решения на местном уровне, брать на себя ответственность и проявлять самостоятельность в рамках национального планирования (30).

# Ключевая стратегия: разрешать людям жить своей жизнью и при этом снижать риски



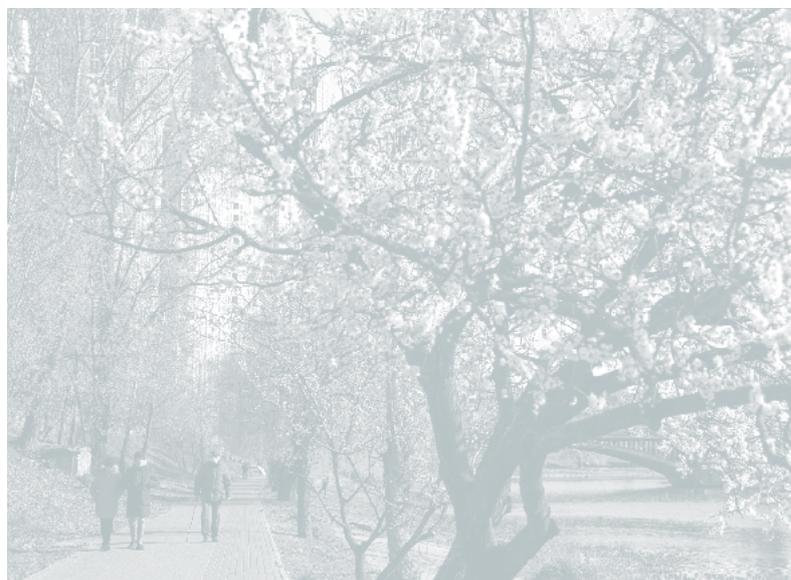
## Вводная информация

Снижение мотивации, о котором сообщают некоторые люди, отчасти является реакцией на длительный характер пандемии. Если первые варианты стратегий могли быть построены на основе таких широкомасштабных вмешательств, как общенациональный карантин, то стратегии, рассчитанные на долгосрочную перспективу, должны выходить за рамки чрезвычайного положения и позволять людям вернуться к жизни, хотя бы в некоторой степени напоминающей нормальную.

Прогрессивным шагом в этом отношении может стать подход, основанный на снижении вреда. Подобные подходы, применявшиеся для решения таких проблем, как злоупотребление алкоголем и заболевания, передаваемые половым путем, включая ВИЧ, позволили снизить заболеваемость и смертность (34). При всех различиях между этими проблемами и текущей пандемией такие подходы могут оказаться полезными для людей, испытывающих сложности с соблюдением ограничений.

Подход, основанный на снижении вреда, предполагает, что полностью пресечь какое-либо поведение может быть сложной задачей, однако при этом возможно снизить связанный с ним вред. Таким образом подход, основанный на снижении вреда, поощряет широкий спектр приемлемых форм

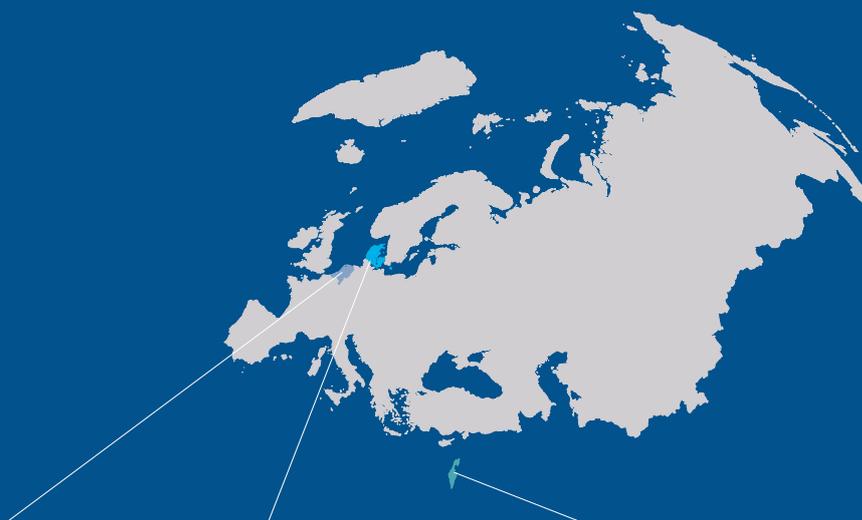
поведения (35). Когда людям предлагается сценарий «всё или ничего» или навязываются жесткие стандарты успеха, они чаще склонны легко сдаваться и возвращаться к весьма рискованному поведению. В контексте пандемии COVID-19 такое поведение может, например, принять форму масштабной вечеринки, поскольку люди начинают чувствовать, что больше не могут выдержать полного отсутствия социальной активности. Несмотря на то что общение в небольших группах нельзя назвать полностью идеальным вариантом, оно всё же предпочтительнее, чем возникающие одна за другой вспышки крупномасштабной активности.



Подобный подход также может применяться на национальном уровне. Государства-члены, которые недавно применили новые ограничения для борьбы с повторными вспышками, в основном вводили их на местном уровне, применяя разумные, ограниченные по времени и основанные на оценке рисков меры, а не широкие и продолжительные ограничения. Такой целенаправленный подход способен снизить распространение COVID-19 и его влияние на общество и экономику, обеспечивая при этом сохранение элементов нормальной жизни.

### Стратегические принципы

- **Помогите людям увидеть разницу** между действиями, сопряженными с меньшей или большей степенью риска; в тех случаях, когда полный отказ от этих действий невозможен, обеспечьте наличие механизмов, поддерживающих варианты с меньшей степенью риска.
  - **Разработайте рекомендации о том, как продолжать жить привычной жизнью,** одновременно с этим снижая риск передачи инфекции. В этих рекомендациях могут предлагаться варианты более безопасных сценариев для званных обедов, детских игр, общения на рабочем месте, свиданий, похорон, свадеб, путешествий и т. д. Найдите творческие методы для распространения этих рекомендаций. Придерживайтесь одних и тех же рекомендаций; не следует постоянно менять их.
  - **Начните подготовку к новогодним праздникам** и обдумайте другие масштабные празднества,
- которые будут проходить в течение года. Как привлечь отдельных людей, рабочие коллективы, системы общественного транспорта, сектор розничной торговли, дома престарелых и другие стороны к снижению рисков в преддверии этих событий, в которых будут участвовать представители разных географических регионов и поколений? Попросите их принять участие в этой деятельности и разработайте необходимые указания. Предоставьте четкие рекомендации.
- **Подумайте, следует ли отменять все культурно-массовые мероприятия** или же существует возможность проводить их безопасными способами, например сочетая онлайн-овые и офлайн-овые мероприятия с механизмами обеспечения безопасного поведения. Вступайте в диалог с организаторами мероприятий и совместными усилиями находите творческие решения.
  - **Поощряйте отдельных людей и местные сообщества** определять стратегии снижения вреда, соответствующие их потребностям.
  - **Сместите акцент сообщений** с посыла «не делай» на «делай иначе».
  - **Избегайте осуждения и обвинений** по поводу рискованного поведения, поскольку такая реакция может приводить к возникновению стыда и отчуждения, а не способствовать вовлеченности и мотивации.



### **Нидерланды** Когда воздержание невозможно: «друг для объятий»

Признавая, что даже в периоды кризисов люди нуждаются в физическом контакте, власти Нидерландов выпустили рекомендации для одиноких людей, ищущих близости во время пандемии. Им рекомендуется найти одного «друга для объятий» вместо того, чтобы вступать в интимные отношения с несколькими партнерами. Аналогичные рекомендации были выпущены и в ряде других стран. Помогая людям добиться равновесия между действиями с высокой и низкой степенью риска вместо того, чтобы предлагать сценарий «всё или ничего», вы можете предотвратить снижение мотивации (38).

### **Дания** Новый формат культурных мероприятий

Обычно ежегодный фестиваль Copenhagen Pride проводится в формате крупномасштабного общественного мероприятия, включающего в себя красочные парады на улицах и множество праздничных событий. В этом году организаторы не стали отменять мероприятие, но радикально изменили его формат: теперь фестиваль в основном состоит из онлайн-видео и частично из офлайн-видов активности. Привлечение широкого круга заинтересованных сторон и национальных органов здравоохранения позволило провести безопасное мероприятие и не прерывать традицию ежегодного праздника, имеющего большое значение для многих людей. Аналогичные стратегии и рекомендации по снижению вреда могут быть адаптированы к обрядам и праздникам, имеющим социальное и культурное значение. Если люди преследуют конкретную цель (например, увидеться с близкими) и участвуют в составлении правил, скорее всего, они будут иметь высокий уровень мотивации (36).

### **Израиль** Безопасное социальное взаимодействие: плавучий кинотеатр

В Израиле местный предприниматель открыл плавучий кинотеатр, где люди могут арендовать лодку на озере и смотреть фильм из нее, соблюдая при этом требования физического дистанцирования. Поощрение и поддержка стартапов и местного бизнеса, стимулирующая их мыслить творчески и «делать иначе», является ключом к созданию пространств для социального взаимодействия и рекреационных возможностей – важнейших элементов для борьбы с усталостью в связи с пандемией (37).

### **Соединенные Штаты Америки** Ведение учета с помощью «контактного бюджета»

Американский эпидемиолог предложил простой способ для снижения вреда в повседневной жизни – использование так называемого «контактного бюджета». Если домашний бюджет позволяет увидеть, как тратятся деньги и на чем можно сэкономить, то «контактный бюджет» точно таким же образом помогает отслеживать контакты с инфекцией. Признавая неизбежность некоторой степени риска, подобные методы и инструменты помогают людям осознанно и критически изучить свои собственные привычки и варианты поведения, чтобы минимизировать риски (39).

# Ключевая стратегия: признавать и устранять трудности, с которыми сталкиваются люди



## Вводная информация

Связанные с пандемией ограничения привели к возникновению трудностей и неудобств в повседневной жизни: каждый человек столкнулся с потерей чего-либо – дохода, работы, возможности продолжить образование, общения с друзьями и семьей, возможности заниматься спортом или участвовать в важных церемониях, включая свадьбы, выпускные вечера, похороны и многое другое<sup>2</sup>. Хорошо известно, что пандемия и связанные с ней ограничения приводят к стрессам, одиночеству и скуке и оказывают негативное воздействие на благополучие и психическое здоровье многих людей (1, 40, 41). Доказано, что максимально негативное воздействие пандемия оказывает на тех людей, которые и ранее находились в неблагоприятном положении (42–45).

Опросы показывают, что потери, связанные с ограничениями из-за пандемии, могут восприниматься серьезнее, чем связанные с вирусом как таковым. Например, в исследованиях поведенческих аспектов часто указывается на то,

что люди реже серьезно воспринимают риски, связанные с вирусом как таковым, и чаще указывают на стрессы, связанные с тревогами, которые обусловлены мерами по борьбе с пандемией; к числу таких тревог относится, например, страх лишиться работы или дохода (1).

В подобных обстоятельствах обращаться к населению с просьбой о дальнейшей поддержке далеко не просто. Если те, кто просит население о поддержке, плохо понимают, признают и решают возникающие у населения трудности, то люди вполне могут утратить мотивацию, а связанные с COVID-19 инициативы, меры политики и способы ведения коммуникации могут оказаться безуспешными. С усталостью, вызванной трудностями, можно бороться путем укрепления устойчивости к негативным воздействиям и облегчения трудностей там и тогда, когда это возможно, в том числе с помощью финансовой, социальной, культурной и эмоциональной поддержки со стороны правительства и гражданского общества.

<sup>2</sup> Самые большие потери связаны с тяжелыми формами болезни и смертями, вызванными COVID-19. Необходимы дополнительные указания по предоставлению поддержки тем, кто переболел сам или потерял близких людей.

## Стратегические принципы

- **Выявляйте и устраняйте препятствия и трудности**, с которыми сталкиваются люди; анализируйте, какие меры могут оказаться сложными для выполнения в долгосрочной перспективе (например, изоляция, которая приводит к потере работы или дохода).
- **Снижайте затратность новых привычек, связанных с безопасным поведением**. С точки зрения финансов: как сделать безопасное поведение настолько необременительным, насколько это возможно? С точки зрения усилий: как сделать рекомендуемое поведение максимально простым для людей?
- **В любых сообщениях признавайте трудности**, переживаемые людьми или вызывающие у них страх, такие как одиночество или потеря дохода. Сопереживание, надежда и понимание должны стоять выше наказаний, стыда и вины.
- **Проанализируйте, как изменить сложные для соблюдения ограничения** с учетом эпидемиологических рисков.
- **Выясните, можно ли уравновесить сложные для соблюдения ограничения** другими мерами по смягчению негативного воздействия. Эти меры могут принимать форму моделей финансовой поддержки либо социальной, психологической или психиатрической помощи и осуществляться, например, через бесплатные онлайн-сервисы.
- **Предоставляйте людям возможности** для продуктивного использования времени, если они оказались в изоляции или без работы вследствие пандемии; в число таких возможностей можно включить программы профессиональной подготовки или трудоустройства, субсидии, стимулирующие занятость, или льготы для начинающих предпринимателей. Помогите людям упорядочить свою повседневную жизнь и найти занятия, приносящие положительный эффект, – например, прогулки на свежем воздухе, занятия спортом и получение удовольствия от безопасного общения.
- **Избегайте противопоставления «экономика или здоровье»**. Личные экономические трудности могут привести к снижению мотивации, поэтому меры реагирования на пандемию могут включать в себя меры, направленные на поддержку функционирования экономики и бизнеса.

## Норвегия

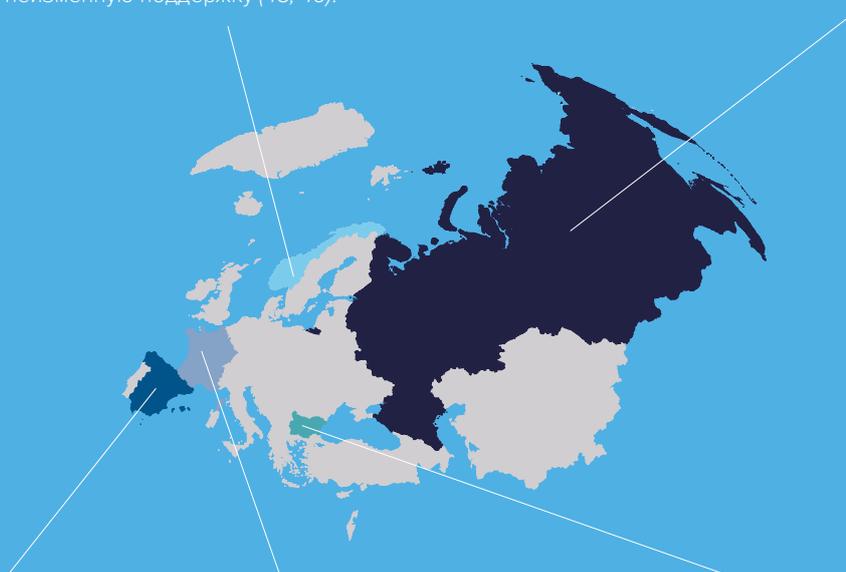
### Признание трудностей как способ мотивировать молодежь

Министр здравоохранения Норвегии выступил с речью, признав трудности, с которыми сталкиваются молодые люди, и поблагодарил их за вклад в жизнь общества. Власти Норвегии также консультировались с молодежью в вопросах поиска безопасных решений для проведения выпускных торжеств и церемоний посвящения в студенты. По всей видимости, эти меры оправдали себя: согласно опросам населения, в отличие от многих других стран в Норвегии молодежь лучше соблюдает связанные с COVID-19 ограничения по сравнению с людьми старше 50 лет. Даже в тех ситуациях, когда сами трудности невозможно облегчить, понимание и сопереживание могут стать мощными мотивирующими факторами, обеспечивающими неизменную поддержку (48, 49).

## Российская Федерация

### Ликвидация структурных препятствий

Ликвидация структурных препятствий является одним из необходимых условий для любых долгосрочных поведенческих изменений. В Российской Федерации был принят ряд мер для достижения этой цели. Семьям с детьми был предоставлен ряд единовременных выплат, а финансово незащищенные семьи с детьми в возрасте от 3 до 7 лет получили право на получение ежемесячного пособия. Граждане, потерявшие работу, могут претендовать на получение этого пособия в 2020 г. вне зависимости от материального положения. В Москве пожилым людям помогли заниматься физкультурой на открытом воздухе в безопасной обстановке.



## Испания

### Устранение структурных барьеров с помощью моделей социальной защиты

Многие страны оказывают социальную и экономическую поддержку тем, кто столкнулся с наибольшими трудностями вследствие ограничений, связанных с пандемией. Испания запустила национальную программу минимального прожиточного минимума. Эта программа рассчитана на поддержку 850 тыс. наиболее бедных домохозяйств в стране, которым будет выплачиваться до 1145 долл. США в месяц на семью. Право на получение пособия не зависит от отсутствия работы или дохода, что позволяет людям сохранять прежний уровень занятости. Таким образом люди смогут удовлетворять свои базовые потребности, одновременно с этим стремясь улучшить свое положение посредством трудоустройства или профессиональной подготовки (46).

## Франция

### Укрепление оперативного реагирования на возникающие проблемы

Как и в других странах, исследования поведенческих аспектов во Франции показали, что психическое здоровье населения серьезно пострадало от изоляции. В качестве реакции на эти выводы органы здравоохранения оперативно приняли ряд мер по укреплению психического здоровья граждан. Эти действия осуществлялись в тесном сотрудничестве с медицинскими работниками и сектором волонтерской помощи. Принятые меры включали в себя создание бесплатной национальной телефонной горячей линии и информационно-справочных линий для людей, испытывающих психологический стресс (41).

## Болгария

### Профилактика семейно-бытового насилия в период пандемии

Откликаясь на рост количества сообщений о семейно-бытовом насилии после начала пандемии, правительство Болгарии приняло национальную программу по профилактике насилия и защите женщин и детей. Эта программа направлена на сохранение услуг и оказание помощи тем, кто в ней нуждается. Подобные программы, запущенные во многих странах, могут помочь в смягчении некоторых негативных социальных последствий пандемии (47).

# Проверочный список: общие принципы

Четыре ключевые стратегии для повышения вовлеченности общества в обеспечение безопасного поведения должны применяться с учетом эпидемиологической ситуации, а также социальных и экономических аспектов; это позволит гарантировать, что никто не оставлен без внимания. Для поддержки этого процесса мы предлагаем пять общих принципов, которые опираются на фактические данные, касающиеся таких факторов, как доверие,

восприятие рисков, социальные и культурные нормы и структурные возможности. Эти принципы должны присутствовать во всех мерах политики, вмешательствах и способах ведения коммуникации и могут быть сведены в проверочный список. Они побуждают лиц, принимающих решения, задавать себе вопрос: **«Сочтут ли люди эти действия прозрачными, справедливыми, последовательными, скоординированными и предсказуемыми?»**.



## Прозрачность

Понимание причины того или иного решения повышает готовность следовать ему (50). Соблюдайте прозрачность, объясняя **причины рекомендаций и ограничений**. Признавайте **ограниченность возможностей науки и государства** в контексте прогнозирования развития этой пандемии и ограничений, необходимых в будущем, разделяйте чувство неуверенности и берите на себя ответственность за решения, принимаемые на основе нечетких данных. Нарушенные обещания или нежелание раскрывать причины своих действий оставляют место для неверных представлений, мифов и даже теорий заговора. **Важнее всего ясность и простота:** недостаточно ясные или непросые для понимания и выполнения указания вызывают неуверенность и недоверие.



## Справедливость

Для того, чтобы доверять властям, люди должны чувствовать, что все соответствующие мнения принимаются во внимание (10, 11) и что решения опираются не на произвольные взгляды или интересы определенных групп, а на **объективные критерии**. Стремитесь к максимально возможному уровню справедливости в рекомендациях и ограничениях. Последствия пандемии ощутили на себе все люди, поэтому удовлетворение потребностей лишь части из них будет восприниматься другими группами как несправедливость. Создание структурных условий для обеспечения справедливости в отношении здоровья является еще одним важным аспектом, который включает в себя четкий сигнал о **необходимости соблюдения справедливости**, например посредством компенсаций или смягчения ограничений в первую очередь для пострадавших в наибольшей степени.



## Последовательность

В постоянно меняющейся ситуации практически невозможно обеспечить последовательность. Тем не менее последовательности можно добиться, поддерживая неизменное соответствие между сообщениями о рисках и вводимыми ограничениями с одной стороны и текущими эпидемиологическими рисками – с другой; кроме того, **действия лидеров должны отвечать** рекомендациям, предлагаемым обществу. Власти также **не должны применять противоречивые меры реагирования**, включая отмену ограничений в одном секторе (например, увеличение числа зрителей, допускаемых на спортивные мероприятия) и ужесточение их в другом (например, введение новых ограничений в отношении ресторанов), без предоставления четкого обоснования и объяснения своих решений. Последовательности также можно добиться, **неизменно используя определенные термины и цифры**, такие как коэффициент распространения вируса, заболеваемость и летальность.



### Координация

Координация действий заинтересованных сторон укрепляет доверие (51). Поддерживайте отношения с заинтересованными сторонами, стремитесь к единству и **избегайте противоречий в сообщениях** различных экспертов, спикеров, представителей правительства и работников здравоохранения. Каждый человек имеет право на собственное экспертное мнение; при этом каждый человек также должен осознавать, что раскрытие предварительных результатов исследований или своих личных представлений о рисках в ходе публичных дебатов может повлиять на доверие к экспертам в целом, особенно если эти результаты и мнения не совпадают с результатами и мнениями других экспертов.



### Предсказуемость

Предсказуемость – это базовая психологическая потребность, которая предотвращает стрессы и перегрузки психики. Эту пандемию точно нельзя назвать предсказуемой. Тем не менее страны могут стремиться к обеспечению предсказуемости, установив **объективные эпидемиологические критерии для введения** (а также ужесточения или ослабления) **ограничений**, например, на поездки, массовые собрания, посещения мест учебы и работы. Страны также могут четко информировать **о сроках действия ограничений** и соблюдать эти сроки, чтобы люди понимали, чего им ожидать.

## Норвегия

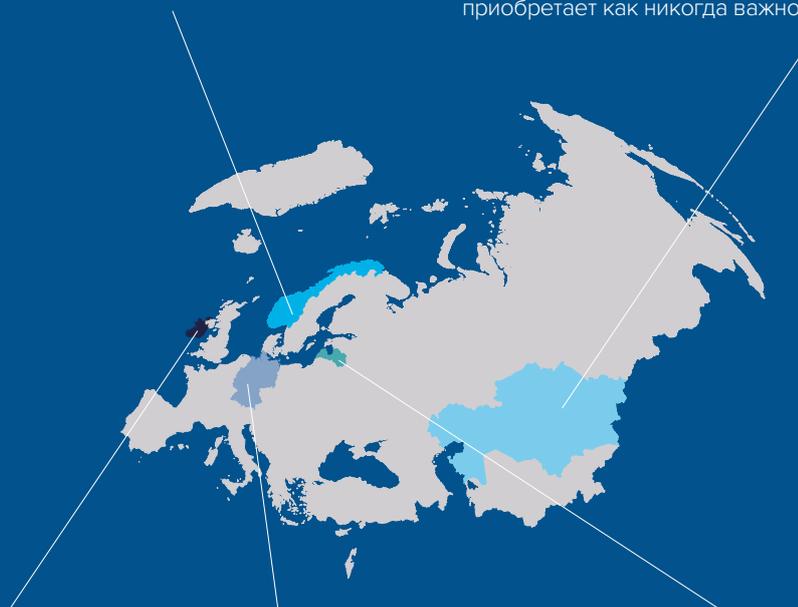
### Обеспечение прозрачности процессов принятия решений

Норвегия поддерживает высокий уровень прозрачности процессов принятия решений и функций экспертных органов. Население четко информируют о причинах решений, включая случаи, когда эти решения не соответствуют рекомендациям экспертных органов, предложенным правительству (55).

## Казахстан

### Проявление сопереживания

Признавая большие потери, с которыми столкнулись люди во время пандемии, страновой офис ВОЗ в Казахстане выступил с обращением к нации в социальных сетях, чтобы напомнить о погибших медицинских работниках в национальный день скорби по жертвам COVID-19. Сейчас, когда ожидается проявление травматических реакций, предоставление возможностей для выражения горя и проявление сопереживания в связи со значительным воздействием пандемии на людей приобретает как никогда важное значение (52).



## Ирландия

### Адаптация понятных сообщений для различных аудиторий

Некоторые страны попытались продемонстрировать взаимосвязь между уровнями риска и различными формами поведения, используя простые таблицы или инфографику (53). Ирландия подготовила обзор, на базе которого можно выбрать инфографику и индивидуализировать ее для целевых аудиторий (см. <https://assets.gov.ie/87604/405b1065-055a-4ca8-9513-390ce5298b10.pdf>) (54).

## Германия

### Лидеры, подающие личный пример

Во многих странах лидеры стремятся подавать пример населению, в том числе посредством соблюдения самоизоляции, ношения масок и отмены личных мероприятий или праздников. Когда в Германии был объявлен карантин, канцлер Ангела Меркель с 22 марта по 2 апреля ушла на самоизоляцию, поскольку анализ ее врача на вирус оказался положительным. Она записала подкаст о своем опыте соблюдения карантина, в котором призналась, что испытывала одиночество.

## Латвия

### Решение соблюдать открытость и честность в отношении неизвестных факторов

В Латвии доктрина честности была утверждена в качестве основополагающего политического принципа. После начала вспышки COVID-19 власти проводили ежедневные пресс-конференции, где отвечали на каждый вопрос. В тех случаях, когда выступающие не знали ответа, они признавали этот факт и обещали как можно скорее сообщить дополнительную информацию. Демонстрация честности и прозрачности чрезвычайно важна для укрепления и сохранения доверия.

# Десять предлагаемых действий

Мы предлагаем этот список лицам, принимающим решения и нуждающимся в рекомендациях относительно конкретных действий. Все эти действия связаны с изложенными выше стратегиями и принципами.



Учитывайте локальную ситуацию. Обратитесь к **группам гражданского общества** и попросите их найти творческие способы для мотивации своих членов и коллег. Спросите их, какая поддержка необходима им с вашей стороны. Задействуйте волонтеров. Активную роль могут сыграть молодежные организации, жилищные ассоциации, религиозные лидеры, спортивные клубы и детско-юношеские образовательные движения, а также деловые или общественные организации.



На каждом месте работы, в каждой школе, вузе, молодежном клубе и т. д. **попросите конечных пользователей** обсудить, каким образом они хотели бы применять рекомендуемые модели поведения. Эти дискуссии помогут выявить препятствия, трудности и ошибочные представления, которые можно устранить, не отменяя при этом ограничения.



Разработайте **рекомендации** по сохранению привычного образа жизни при одновременном снижении рисков. Например, предложите варианты более безопасных сценариев для званных обедов, детских игр, общения на рабочем месте, свиданий, похорон, свадеб и путешествий. Найдите творческие методы для распространения этих рекомендаций. Избегайте постоянного внесения изменений в них.



Заранее подготовьте безопасные решения для проведения **будущих общенациональных праздников**, в которых будут участвовать представители разных географических регионов и поколений. В период перед этими событиями привлеките к обсуждению способов снижения рисков отдельных людей, рабочие коллективы, системы общественного транспорта, сектор розничной торговли, дома престарелых и другие стороны. Попросите их принять участие в этой деятельности и разработайте необходимые указания. Предоставьте четкие рекомендации (55–57).



Определите, какие меры могут оказаться неопосредованными в долгосрочной перспективе (например, долгосрочная изоляция, которая приводит к потере работы или дохода). **Измените такие ограничения или уравновесьте их** другими мерами (экономическими, социальными, психологическими), принимая во внимание эпидемиологические риски.



Сделайте выполнение рекомендаций по поведению **простым и финансово необременительным**. Этот пункт может включать в себя предоставление быстрого и недорогого доступа в интернет, бесплатных масок и санитайзеров для рук, удобных мест для мытья рук, пространств для социального взаимодействия, возможностей для удаленной работы и многого другого.



**Заинтересуйте** людей вместо того, чтобы **обвинять, запугивать их или угрожать им**. Признайте, что каждый вносит свой вклад.



Будьте **четкими, точными и предсказуемыми**. Используйте простую и понятную инфографику в качестве эффективного способа рассказать об ограничениях, эпидемиологических рисках и взаимосвязях между ними.



Регулярно проводите качественные или количественные **популяционные исследования**. Относитесь к их результатам серьезно. Используйте их как доказательную базу при подготовке мероприятий.



**Адаптируйте** сообщения для конкретных групп, которые испытывают снижение мотивации. Перед распространением сообщений и визуальной информации тестируйте их на выборках из популяций.

# Библиография

- Behavioural insights surveys related to COVID-19. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2020. Неопубликованные данные.
- Инструмент исследования и руководство: быстрый, простой и гибкий анализ поведенческих аспектов, связанных с COVID-19. 29 июля 2020 г. Копенгаген: Европейское региональное бюро ВОЗ; 2020 (<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333550/WHO-EURO-2020-696-40431-54223-rus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
- Risk communication and community engagement readiness and initial response for novel coronaviruses (nCoV): interim guidance. January 2020. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2020 (<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/330377/WHO-2019-nCoV-RCCE-v2020.1-eng.pdf>), по состоянию на 2 октября 2020 г.).
- Risk Communication and Community Engagement strategy for COVID-19 Template. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2020.
- Morrison M, Parton K, Hine DW. Increasing belief but issue fatigue: changes in Australian Household Climate Change Segments between 2011 and 2016. *PLoS ONE*. 2018;13(6):e0197988. doi:10.1371/journal.pone.0197988.
- Masten AS, Motti-Stefandi F. Multisystem resilience for children and youth in disaster: reflections in the context of COVID-19. *Advers Resil Sci*. 2020;1–12. doi:10.1007/s42844-020-00010-w.
- Masten AS, Cicchetti D. Resilience in development: progress and transformation. In: Cicchetti D, editor. *Developmental psychopathology. Volume 4. Risk, resilience, and intervention*. 3rd edition. Hoboken: Wiley; 2016:271–333. doi:10.1002/9781119125556.devpsy406.
- Habersaat KB, Betsch C, Danchin M, Sunstein CR, Böhm R, Falk A et al. Ten considerations for effectively managing the COVID-19 transition. *Nature Hum Behav*. 2020;4:677–87. doi:10.1038/s41562-020-0906-x.
- Michie S, Watkins L, West R. *The Behaviour Change Wheel. A guide to designing interventions*. London: Silverback; 2014.
- Renn O. Risk communication: insights and requirements for designing successful communication programs on health and environmental hazards. In: Heath RL, O'Hair HD, editors. *Handbook of risk and crisis communication*. New York: Routledge; 2008:81–99.
- Abraham T. Lessons from the pandemic: the need for new tools for risk and outbreak communication. *Emerg Health Threats*. 2011;4:7160. doi:10.3402/ehjt.v4i0.7160.
- Seeger MW. Best practices in crisis communication: an expert panel process. *J Appl Commun Res*. 2006;34(3):232–44.
- Coombs WT, Holladay SJ. Helping crisis managers protect reputational assets: initial tests of the situational crisis communication theory. *Manage Commun Q*. 2002;16(2):165–86. doi:10.1177/089331802237233.
- Jang WM, Kim U-N, Jang DH, et al. Influence of trust on two different risk perceptions as an affective and cognitive dimension during Middle East respiratory syndrome coronavirus (MERS-CoV) outbreak in South Korea: serial cross-sectional surveys. *BMJ Open*. 2020;10:e033026. doi:10.1136/bmjopen-2019-033026.
- Slovic P, Peters E. Risk perception and affect. *Curr Dir Psychol Sci*. 2006;15(6):322–5. doi:10.1111/j.1467-8721.2006.00461.x.
- Dutta MJ, Elers C, Jayan P. Culture-centered processes of community organizing in COVID-19 response: notes from Kerala and Aotearoa New Zealand. *Front Commun*. 2020;5:62. doi:10.3389/fcomm.2020.00062.
- Zarocostas J. How to fight an infodemic. *Lancet*. 2020;395:676. doi:10.1016/S0140-6736(20)30461-x.
- COVID-19 : étude ViQuoP «Vie quotidienne et prévention dans 60 foyers français à l'heure du coronavirus» [COVID-19: исследование ViQuoP «Повседневная жизнь и профилактика в 60 домохозяйствах Франции в период пандемии коронавируса»]. Paris: Santé Publique France; 2020 (<https://www.santepubliquefrance.fr/etudes-et-enquetes/covid-19-etude-viquop-vie-quotidienne-et-prevention-dans-60-foyers-francais-a-l-heure-du-coronavirus>, по состоянию на 2 октября 2020 г.) (на фр. яз.).
- Matthews D. German humanities scholars enlisted to end coronavirus lockdown. London: Times Higher Education; 2020 (<https://www.timeshighereducation.com/news/german-humanities-scholars-enlisted-end-coronavirus-lockdown>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
- Tworek H, Beacock I, Ojo E. Democratic health communications during Covid-19: a rapid response. Vancouver: UBC Centre for the Study of Democratic Institutions; 2020 (<https://democracy.arts.ubc.ca/2020/09/14/covid-19/>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
- Toppenberg-Pejcic D, Noyes J, Allen T, Alexander K, Vanderford M, Gamhewage G. Emergency risk communication: Lessons learned from a rapid review of recent gray literature on Ebola, Zika, and Yellow Fever. *Health Communication*. 2018;34:437–55.
- Информирование о рисках при чрезвычайных ситуациях в области общественного здравоохранения: руководство ВОЗ по политике и практике информирования о рисках при чрезвычайных ситуациях (ИРЧС). Женева: ВОЗ; 2017 (<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272769/9789244550205-rus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
- Nabi RL, Myrick JG. Uplifting fear appeals: considering the role of hope in fear-based persuasive messages. *Health Commun*. 2019;34(4):463–74. doi:10.1080/10410236.2017.1422847.
- Jones MD, Anderson Crow D. How can we use the 'science of stories' to produce persuasive scientific stories? *Palgrave Commun*. 2017;3:53. doi:10.1057/s41599-017-0047-7.
- Van Bavel JJ, Baicker K, Boggio PS, Capraro V, Cichocka A, Crockett MJ et al. Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Nature Hum Behav*. 2020;4:460–71. doi:10.1038/s41562-020-0884-z.
- Burchell K, Rettie R, Patel K. Marketing social norms: social marketing and the 'social norm approach'. *J Consumer Behav*. 2013;12:1–9. doi:10.1002/cb.1395.
- Andrews JL, Foulkes L, Blakemore SJ. Peer influence in adolescence: public-health implications for COVID-19. *Trends Cog Sci*. 2020;24(8):585–7. doi:10.1016/j.tics.2020.05.001.
- Balibuno B, Mbuna Badjonga E, Mollett H. Lessons not learnt? Faith leaders and faith-based organisations in the DRC Ebola response. London: Humanitarian Practice Network; 2020 (<https://odihpn.org/magazine/lessons-not-learnt-faith-leaders-and-faith-based-organisations-in-the-drc-ebola-response/>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
- Featherstone A. Keeping the faith: the role of faith leaders in the Ebola response. London/Teddington/Birmingham: Christian Aid, Catholic Agency for Overseas Development, Tearfund, Islamic Relief Worldwide; 2015 ([https://www.researchgate.net/publication/340249127\\_Keeping\\_the\\_Faith\\_The\\_Role\\_of\\_Faith\\_Leaders\\_in\\_the\\_Ebola\\_response](https://www.researchgate.net/publication/340249127_Keeping_the_Faith_The_Role_of_Faith_Leaders_in_the_Ebola_response), по состоянию на 2 октября 2020 г.).
- The COVID-19 epidemic: guide to infection control for kindergartens. 3rd edition. Oslo: Norwegian Directorate of Health; 2020 ([https://www.helsedirektoratet.no/english/corona/guide-to-infection-control-for-kindergartens/Guide%20to%20infection%20control%20for%20kindergartens.pdf/\\_attachment/inline/9b0edde7-3a2e-4a9e-b678-331cf873746d:bb935acb179e43bef7b7915b6072318d1bc19ed7/Guide%20to%20infection%20control%20for%20kindergartens.pdf](https://www.helsedirektoratet.no/english/corona/guide-to-infection-control-for-kindergartens/Guide%20to%20infection%20control%20for%20kindergartens.pdf/_attachment/inline/9b0edde7-3a2e-4a9e-b678-331cf873746d:bb935acb179e43bef7b7915b6072318d1bc19ed7/Guide%20to%20infection%20control%20for%20kindergartens.pdf), по состоянию на 2 октября 2020 г.).
- Kampagne målrettet unge: Hvem deler du spyt med? [Кампания, нацеленная на молодежь «С кем вы общаетесь слюной?»] (<https://www.lunge.dk/corona/sektion-kampagne-maalrettet-unge-hvem-deler-du-spyt-med>, по состоянию на 2 октября 2020 г.) (на датск. яз.).
- Promise to Humanity [веб-сайт]. Parkland: Promise to Humanity; 2020 (<https://www.promisetohumanity.com/>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).

33. #Faith-in-action guidance documents. New York: Faith and positive change for children, families and communities; 2020 (<https://www.faith4positivechange.org/guidance-documents>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
34. Harm reduction: an approach to reducing risky health behaviours in adolescents. *Paediatr Child Health*. 2008;13(1):53–60. doi:10.1093/pch/13.1.53.
35. Kutscher E, Greene RE. A harm-reduction approach to coronavirus disease 2019 (COVID-19) – safer socializing. *JAMA Health Forum*. 2020 (<https://jamanetwork.com/channels/health-forum/fullarticle/2766837>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
36. Copenhagen Pride Week to go ahead despite crisis. Copenhagen: CPH Post; 2020 (<http://cphpost.dk/?p=117318>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
37. Israel opens floating cinema for coronavirus-safe viewing. Toronto: Reuters; 2020 (<https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-israel-floating-cinema/idUSKBN25G2AR>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
38. Guidelines on coronavirus and sexuality. Bilthoven: National Institute for Public Health and the Environment; 2020 (<https://www.loketgezondleven.nl/advies-ondersteuning/coronavirus/seksualiteit>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
39. Reduce your risk of coronavirus exposure with a 'contact budget'. New York: Lifehacker; 2020 (<https://vitals.lifehacker.com/reduce-your-risk-of-coronavirus-exposure-with-a-contact-1843703692>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
40. Fancourt D. Covid-19 social study 2020. London: University College London; 2020 (<https://www.covidsocialstudy.org/results>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
41. Enguerrand du Roscoät. Mental health of the French population during the COVID-19 pandemic: results of the CoviPrev survey. Brussels: EuroHealthNet; 2020 (<http://eurohealthnet-magazine.eu/mental-health-of-the-french-population-during-the-covid-19-pandemic-results-of-the-coviprev-survey/>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
42. The social impact of COVID-19. New York: United Nations; 2020 (<https://www.un.org/development/desa/dspd/2020/04/social-impact-of-covid-19/>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
43. Yancy CW. COVID-19 and African Americans. *JAMA*. 2020;323(19):1891–2. doi:10.1001/jama.2020.6548.
44. Shared responsibility, global solidarity: responding to the socio-economic impacts of COVID-19. New York: United Nations; 2020 (<https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-03/SG-Report-Socio-Economic-Impact-of-Covid19.pdf>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
45. Policy brief: a disability-inclusive response to COVID-19. New York: United Nations; 2020 (<https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-05/Policy-Brief-A-Disability-Inclusive-Response-to-COVID-19.pdf>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
46. Spain launches minimum income scheme for its most vulnerable families. Lyon: Euronews; 2020 (<https://www.euronews.com/2020/06/26/spain-launches-minimum-income-scheme-for-its-most-vulnerable-families>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
47. Болгария на волне пандемии запускает новую национальную программу по борьбе с насилием в отношении женщин и детей. Копенгаген: Европейское региональное бюро ВОЗ; 2020 (<https://www.euro.who.int/ru/countries/bulgaria/news2/news/2020/5/bulgaria-launches-new-national-programme-amid-pandemic-on-violence-against-women-and-children>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
48. Norwegian Minister of Health and Care Services Bent Høie. To our youth [выступление от 27 апреля 2020 г.]. Oslo: Government of Norway; 2020 (<https://www.regjeringen.no/en/aktuelt/to-our-youth/id2700424/>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
49. Norwegian Prime Minister Erna Solberg. PM statement at a press conference for children [выступление от 15 апреля 2020 г.]. Oslo: Government of Norway; 2020 (<https://www.regjeringen.no/en/aktuelt/pms-statement-at-press-conference-for-children/id2697589/>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
50. Chalofsky N, Krishna V. Meaningfulness, commitment, and engagement: the intersection of a deeper level of intrinsic motivation. *Adv Dev Hum Resour*. 2009;11:189–203. doi:10.1177/1523422309333147.
51. Salvi C, Frost M, Couillard C, Enderlein U, Nitzan D. Коммуникация рисков при чрезвычайных ситуациях – первые результаты пилотной стадии пятиэтапного комплекса мер по укреплению потенциала. «Панорама общественного здравоохранения», 2018;4:51–7 ([https://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0005/364874/php-4-1-1207-emergency-risk-rus.pdf](https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0005/364874/php-4-1-1207-emergency-risk-rus.pdf), по состоянию на 2 октября 2020 г.).
52. 2020 жылғы 13 шілде – Қазақстанда COVID-19 құрбандарын еске алатын қаралы күн [13 июля 2020 г. – в Казахстане день траура по жертвам COVID-19]. Астана: страновой офис ВОЗ в Казахстане; 2020 (<https://www.facebook.com/103348944576161/videos/700783503802964>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
53. Fig. 3. Risk of SARS-CoV-2 transmission from asymptomatic people in different settings and for different occupation times, venting, and crowding levels (ignoring variation in susceptibility and viral shedding rates). In: Jones NR, Qureshi ZU, Temple RJ, Larwood JPJ, Greenhalgh T, Bourouiba L. Two metres or one: what is the evidence for physical distancing in Covid-19? *BMJ*. 2020;370:m3223. doi:10.1136/bmj.m3223 (<https://www.bmj.com/content/bmj/370/bmj.m3223/F3.large.jpg>).
54. National framework for living with COVID-19 [инфографика]. Dublin: Government of Ireland; 2020 (<https://assets.gov.ie/87604/405b1065-055a-4ca8-9513-390ce5298b10.pdf>, по состоянию на 2 октября 2020 г.).
55. World Health Organization. (2020). WHO Mass Gathering COVID-19 Risk Assessment Tool – Generic Events, version 2. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/333185>. Лицензия: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.
56. World Health Organization. (2020). Key planning recommendations for mass gatherings in the context of COVID-19: interim guidance, 29 May 2020. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/332235>. Лицензия: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.
57. Всемирная организация здравоохранения. (2020). Принципы проведения массовых мероприятий в контексте текущей вспышки COVID-19. Приложение: принципы корректировки мер по защите здоровья населения и социальных мер в связи с распространением COVID-19. 14 мая 2020 г. Всемирная организация здравоохранения. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332079/WHO-2019-nCoV-Adjusting\\_PH\\_measures-Mass\\_gatherings-20201-rus.pdf?sequence=17&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332079/WHO-2019-nCoV-Adjusting_PH_measures-Mass_gatherings-20201-rus.pdf?sequence=17&isAllowed=y). Лицензия: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

## Европейское региональное бюро ВОЗ

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) является специализированным учреждением Организации Объединенных Наций, созданным в 1948 г. в качестве органа, на который возложена основная ответственность за международные вопросы здоровья и общественное здравоохранение. Европейское региональное бюро ВОЗ – одно из шести расположенных по всему миру региональных бюро, каждое из которых выполняет собственную программу, адаптированную к конкретной ситуации в области здравоохранения в обслуживаемых ими странах.

## Всемирная организация здравоохранения Европейское региональное бюро

UN City, Marmorvej 51,  
DK-2100 Copenhagen Ø, Denmark

Тел.: +45 45 33 70 00 Факс: +45 45 33 70 01

Эл. почта: [eurocontact@who.int](mailto:eurocontact@who.int)

Веб-сайт: [www.euro.who.int](http://www.euro.who.int)

## Государства-члены

Азербайджан	Казахстан	Сербия
Албания	Кипр	Словакия
Андорра	Кыргызстан	Словения
Армения	Латвия	Соединенное
Австрия	Литва	Королевство
Беларусь	Люксембург	Таджикистан
Бельгия	Мальта	Туркменистан
Болгария	Монако	Турция
Босния и Герцеговина	Нидерланды	Узбекистан
Венгрия	Норвегия	Украина
Германия	Польша	Финляндия
Греция	Португалия	Франция
Грузия	Республика	Хорватия
Дания	Молдова	Черногория
Израиль	Российская	Чехия
Ирландия	Федерация	Швейцария
Исландия	Румыния	Швеция
Испания	Сан-Марино	Эстония
Италия	Северная	
	Македония	



Всемирная организация  
здравоохранения

Европейское региональное бюро