

Тихомирова Є.Б.

Вербальний і візуальний контекст позиціонування українських єврорегіонів

Розглянуто єврорегіони як важливу складову інформаційного простору України. Перспективи їх розвитку пов'язано з ефективним позиціонуванням та формуванням привабливого й стабільного іміджу, що віддзеркалюють транскордонну взаємодію українських регіонів і стосуються практики вербального й візуального позиціонування їхніх програм і проєктів. Акцентовано увагу на вербалізації як словесному оформленні наявного досвіду, переведенні почуттів у мовну форму, а також візуалізації інформації, в основі якої знаходиться створення образів і впровадження певних моделей сприйняття інформації. Охарактеризовано досвід Європейського Союзу, який надає переконливі приклади ефективної вербально-візуальної підтримки регіональних проєктів. На нашу думку, інформаційно-комунікаційний супровід транскордонної взаємодії українських єврорегіонів потребує відповідної регламентації вербального та візуального позиціонування проєктів на рівні окремих єврорегіонів, чого фактично не існує.

Ключові слова: вербалізація, візуалізація, єврорегіон, Європейський Союз, інформація, комунікація, Україна.

Рассмотрено евроегiоны как важную составляющую информационного пространства Украины. Перспективы их развития связаны с эффективным позиционированием и формированием привлекательного и стабильного имиджа, которые отражают трансграничное взаимодействие украинских регионов и касаются практики вербального и визуального позиционирования их программ и проеKтов. Акцентировано внимание на вербализации как словесном оформлении имеющегося опыта, переведении чувств в языковую форму, а также визуализации информации, в осно-

ве которой находится создание образов и внедрение определенных моделей восприятия информации. Охарактеризован опыт ЕС, который предоставляет убедительные примеры эффективной вербально-визуальной поддержки региональных проеKтов. По нашему мнению, информационно-коммуникационное сопровождение трансграничного взаимодействия украинских евроегiонов нуждается в соответствующей регламентации вербального и визуального позиционирования проеKтов на уровне отдельных евроегiонов, чего фактически пока нет.

Ключевые слова: вербализация, визуализация, евроегiон, Европейский Союз, информация, коммуникация, Украина.

Euroregions considered as an important part of the information space of Ukraine. Their development prospects author connects with an effective positioning and formation of an attractive and stable image, which reflect the cross-border interaction of Ukrainian regions and relate to the practice of verbal and visual positioning of their programs and projects. Emphasize the verbalization as verbal formulation of the experience, feelings translated into linguistic form, and information visualization, which is based on image creation and implementation of specific models of perception. Characterized by the experience of the European Union, which provides good examples of effective verbal and visual support regional projects. According to the author, information and support for cross-border cooperation communication Ukrainian Euroregions needs the proper regulation of verbal and visual positioning projects at the level of individual Euroregions, which actually yet.

Key words: verbalization, visualization, Euroregion, European Union, information, communication, Ukraine.

УДК 339.92:001.92(477)

Тихомирова Є.Б.,
доктор політичних наук,
завідувач кафедри міжнародної
інформації
Східноєвропейського національного
університету імені Лесі Українки

Постановка проблеми. Єврорегіони – важлива складова інформаційного простору України та Росії. Перспективи розвитку прикордонних територій сьогодні поряд з іншими чинниками обумовлені ефективним їх позиціонуванням і формуванням привабливого та стабільного іміджу. Оскільки роль інформації постійно зростає, збільшується також значення нематеріальних активів, імідж стає одним із провідних факторів впливу на формування уявлень людей про навколишній світ і в підсумку на їхню поведінку.

Інформаційно-комунікаційні аспекти транскордонної взаємодії україно-російських регіонів віддзеркалюють не лише змістовний контекст їхньої співпраці, а й стосуються практики вербального й візуального позиціонування програм і проєктів, що реалізуються тут. Ця проблема фактично й досі не досліджувалася науковцями, хоча загальнотеоретичні питання вербалізації та візуалізації вже давно стали предметом серйозних наукових пошуків.

Аналіз останніх досліджень. Відповідно, проблематика візуалізації й вербалізації інформації дедалі більше стає об'єктом наукового інтересу вчених різних наукових шкіл [1; 2; 3; 4]. Нами ця проблематика досліджувалася в контексті інформаційної підтримки регіональної політики Європейського Союзу (далі – ЄС) [5] та інформаційного забезпечення транскордонного співробітництва України на східних кордонах [6].

Мета статті – визначити особливості вербально-візуальної подачі інформації в умовах транскордонної співпраці різних українських регіонів.

Виклад основного матеріалу. *Єврорегіон* (англ. *euroregion*) – європейська форма міжнародної інтеграції, яка ґрунтується на співробітництві двох чи більше територіальних утворень, що перебувають у прикордонних районах сусідніх держав Європи. Фактично це територія, що включає не менше двох європейські країни, між якими розвивається цілеспрямована транскордонна

співпраця, що реалізує певні економічні, соціальні та культурні проекти й програми та є своєрідним інструментом їх інтеграції в європейські структури. Створення єврорегіонів дає змогу його учасникам засновувати спільні економічні структури, розвивати прикордонну торгівлю, реалізовувати різні проекти в галузі культури, туризму, екології.

Історія єврорегіонів розпочалася в 1958 р. створенням першого єврорегіону «Euregio» між учасниками Нідерсахен та Нордрейн-Вестфален із Німеччини та Гельдерленд, Овер'єсел і Дренте з Нідерландів. Сьогодні на території європейського континенту функціонує понад 50 єврорегіонів. Перший єврорегіон за участю України – «Карпати». Нині на південно-західному кордоні України є чотири єврорегіони («Карпати», «Дністер», «Нижній Дунай», «Верхній Прут»), на північно-західному два («Буг» і «Дніпро»), на східному донедавна діяли «Ярославна», «Слобожанщина», «Донбас».

Вважають, що в Європі існує три категорії єврорегіонів: 1) ті, що виникли на базі публічного права й мають статус юридичної особи, де зацікавленими учасниками виступають адміністративно-територіальні одиниці; 2) єврорегіони зі статусом юридичної особи, засновані на приватному праві, де зацікавленими учасниками є некомерційні об'єднання, що перебувають по обидві сторони кордону; 3) утворення, які діють без статусу юридичної особи у форматі постійних конференцій, нарад, об'єднань за інтересами адміністративно-територіальних структур сусідніх держав (наприклад, німецько-датський єврорегіон на базі загальної угоди про партнерство).

Вербалізація трактується як словесне оформлення наявного досвіду, переведення почуттів у мовну форму. Ми виходимо з того, що текстова інформація здатна виступати у таких двох видах, як інформація про власну організацію та зміст, який доноситься з її допомогою [7]. У випадку нестачі мовних конструкцій першого виду (у нашому випадку для позначення сутності транскордонної взаємодії та концепту «єврорегіон») значна частка інформації може бути втрачена. Лише запропонувавши вербальний опис процесу або явища, можна досягти адекватного розуміння його специфіки, оскільки інтуїтивно сприйняття не завжди є достовірним і сприяє усвідомленим діям: свідомість потребує словесного опису – вербалізації. Вербалізація трактується також як закріплення ідей і думок у гаслах і висловах, що добре запам'ятовуються.

Останнім часом в умовах зростання обсягів інформації дедалі частіше виникає питання *візуалізації* інформації. Це пов'язано з тим, що вона дозволяє бачити те, що інакше складно помітити. В основі візуалізації знаходиться створення образів і впровадження певних моделей сприйняття інформації. Науковці справедливо стверджують,

що інформація без візуалізації не акцентує увагу на трендах, зразках поведінки й кореляціях. Дивлячись на графік або схему, ми скоріше помітимо тенденції (тренди), ніж тоді, коли бачимо цифри або факти. Візуалізація робить аналітиком навіть того, хто себе таким не вважає. М.А. Дубаков вважає: «Візуалізація допомагає впоратися зі зростаючою складністю й різноманітністю даних. Усі люблять дивитися на кольорові картинки, що інтригують, проте майже ніхто не любить нудні таблиці із цифрами. Суб'єктивне сприйняття інформації, довіра до інформації вище, коли вона подана візуально» [5].

Ця проблема залишилася поза увагою актів, що регламентують міжнародну інформаційно-комунікативну взаємодію в межах СНД. Разом із тим досвід ЄС надає переконливі приклади ефективно-вербально-візуальної підтримки його внеску в регіональні проекти. Спеціально для підвищення ефективності вербальної та візуальної презентації регіональної політики ЄС було розроблено п'ять типів документів.

По-перше, *загальні керівництва* для підготовки й вербальної та візуальної презентації програм і проектів Європейського Союзу, зокрема Інформування та пропаганда заходів, які будуть застосовані під час реалізації проектів, що фінансуються Європейським фондом регіонального розвитку; Комунікаційне керівництво для проектів; Керівництво щодо комунікації й візуальної презентації зовнішніх проектів Європейського Союзу; Оцінка візуальної презентації зовнішніх проектів Європейського Союзу; Візуальна ідентичність Ради Європи (практичне керівництво) [22].

По-друге, *керівництва для конкретних програм і проектів*, що враховують їхню специфіку й особливості впровадження в конкретному регіоні, зокрема Поради щодо засобів комунікації для менеджерів проектів (програма сусідства Литви, Польщі й Калінінградської області Російської Федерації); Комунікація й візуальна презентація Kolarctic ENPI CBC (керівництво для проектів); Презентація візуальної ідентичності спільної програми «Басейн Чорного моря 2007–2013 рр.» [14].

По-третє, *керівництва для програм і проектів, розраховані на конкретні країни*, зокрема Доповнення до Керівництва щодо візуальної презентації зовнішньополітичної діяльності Європейського Союзу в Туреччині в рамках Децентралізованого впровадження систем [15].

По-четверте, *керівництва для програм і проектів*, що реалізуються *в межах спільних проектів* ЄС з Організацією Об'єднаних Націй, зокрема Керівництво щодо візуальної презентації спільних проектів ЄС та ООН [16].

По-п'яте, розробки суто *методичного характеру*, здійснені для тренінгів і науково-практичних семінарів, спрямованих на підвищення кваліфікації

представників структур ЄС, окремих національних установ і представників громадянського суспільства, наприклад «Як написати чітко»; Преса та суспільна інформація: європейська нова навчальна ініціатива громадянського управління в кризових ситуаціях; Проект Керівництва щодо комунікації в рамках проекту програми INTERREG IVC [24].

Дослідження цих і деяких інших документів, які охоплюють вимоги Європейського Союзу до вербальної й візуальної презентації його регіональної політики, дозволяє говорити про логічність, послідовність і системність упровадження принципів транспарентності в роботі ЄС з регіональними проектами транскордонної співпраці за допомогою різноманітних засобів комунікації із цільовими аудиторіями. Задіяні в практиці формування іміджу інструменти ідентифікації сприяють, на нашу думку, формуванню привабливого образу ЄС і його діяльності в прикордонних регіонах. Вони можуть використовуватися також у транскордонній співпраці суб'єктів україно-російських єврорегіонів для вербалізації й візуалізації їхнього іміджу.

На жаль, жодного документа, який би регламентував вербальне та візуальне позиціонування транскордонних програм або проектів розроблено не було ні на рівні всіх українських єврорегіонів, ні на рівні окремих єврорегіонів, діючих в Україні. Так, в Угоді про співробітництво в галузі інформації, одному з перших документів СНД (1999 р.) [17], у якому проголошувалася потреба зміцнити взаєморозуміння та довіру між народами країн-учасниць за допомогою свободи поширення та доступу до інформації, створення спільного інформаційного простору, фактично навіть не згадувалося про необхідність формування іміджу єврорегіонів засобами вербалізації та візуалізації інформації, що може зробити її більш доступною та зрозумілою для громадськості. Разом із тим в Угоді про співробітництво в галузі інформації йдеться про різні комунікаційні засоби, що мали би сприяти вирішенню поставлених завдань: зустрічі, обміни, спільні заходи, ефективність яких у контексті формування іміджу єврорегіону могла би бути вище за дотримання вербальної й візуальної ідентичності регіону. У документі, крім того, передбачається потреба шукати та вивчати «нові напрями співробітництва в галузі інформаційних обмінів» (ст. 3), до яких повною мірою може бути віднесена вербальна та візуальна презентація прикордонної політики.

У більш пізніх документах, зокрема Перспективному плані підготовки документів і заходів з реалізації Концепції формування інформаційного простору СНД (1998 р.) [12], Концепції формування інформаційного простору Співдружності Незалежних Держав (1996 р.) зі змінами та доповненнями (2010 р.) [10], Концепції формування інформаційно-бібліотечного простору на базі прикордонних бібліотек держав-учасників СНД (2009 р.) [9]

та інших, фактично нічого не змінилося: головна увага приділяється проблемам створення єдиного інформаційного простору, а не способам подачі інформації та питанню формування іміджу його суб'єктів. Те ж саме бачимо також в угодах про створення єврорегіонів «Дніпр», «Ярославна», «Слобожанщина» і «Донбас» та статутах останніх.

Разом із тим вербальна ідентифікація окремих українських єврорегіонів має здійснюватися за допомогою певних мовних формул, які мають супроводжувати не лише інформаційні матеріали й продукцію, створювану в межах програм і проектів. Як зазначають дослідники, вербалізація інформації, пов'язаної з регіоном, передбачає точний підбір терміна або гасла для вигідного замовнику конструювання регіональних процесів. Вона служить також для представлення регіональних станів: «жаркий південь», «промисловий схід» [13].

Своєрідними вербальними формулами для популяризації діяльності єврорегіону «Слобожанщина» могли би стати такі гасла: «Жити не для себе, не для інших, а зі всіма та для всіх», представлене в Стратегії «Формування регіонального солідарного суспільства» на 2011–2025 рр.; «Кордон – середовище інновацій: формування розумних прикордонних територій» подане в Довгостроковій цільовій програмі «Розвиток між-регіонального й прикордонного співробітництва Білгородської області на 2012–2016 рр.».

Дослідники виявили образотворчі засоби, що забезпечують візуалізацію образу країн: *фотографії, схеми, графіки*. Вони виконують функцію коментування, доповнення вербально представленої інформації, а також ілюстрації фактів, даючи наочне уявлення про розташування країни чи її регіону щодо інших політико-географічних суб'єктів. Схеми містять, як правило, велику кількість фактичного матеріалу, характер якого залежить від тематики повідомлення. Учені допускають, що для читача з високим рівнем освіти, який володіє розвиненими аналітичними навичками, подібна форма подачі матеріалу є найбільш адекватною. Очевидно, це допомагає сприйняттю повідомлюваної інформації як найбільш достовірної й об'єктивної [2].

Аналізуючи імідж країни, російський політолог Е.О. Галумов говорить про те, що він у масовій свідомості проектується через *образи-символи*: політико-географічний, природно-ресурсний, цивілізаційно-культурний, соціально-ментальний, виробничо-економічний, національно-ціннісний. Саме у підсумку, на думку вченого, усі ці образи створюють єдине сприйняття території, у якому можна простежити всі найбільш значимі риси держави [3].

Візуалізація інформації, пов'язаної з регіоном є, на думку науковців, найбільш значимим інформаційним каналом для конструювання іміджу євро-

регіону. Найважливішими елементами візуалізації інформації про регіон вважаються *регіональні прапори, герби, емблеми* [13].

У чотирьох україно-російських євро регіонах символіка має схожі кольори й подібну графіку, оскільки вона до недавнього часу орієнтувалася на державницькі символи України та Росію. Вона, на нашу думку, ще не регламентована відповідним чином і не набула «розкрученості», як це має місце в деяких інших євро регіонах, які вже змушені «захистити свою символіку».

У західних євро регіонах такої схожості немає, тому нерідко вони обмежуються застосуванням європейської символіки. Так, голова білоруського бюро Євро регіону «Німан», В.В. Зданчук ще в 2003 р. виражав стурбованість тим, що деякі комерційні структури намагаються використовувати символіку Євро регіону у своїх цілях: «Такі випадки мали місце в Польщі й можуть бути й у нас, оскільки логотип нашого Євро регіону вже досить «розкручений», і це намагаються використовувати, зокрема, туристичні фірми для просування своїх послуг» [6]. Щоб захистити авторські права, було запропоновано розробити регламент використання символіки, проте якщо авторські права будуть порушуватися, не виключається проведення судових розглядів.

До названих засобів візуалізації євро регіону можна віднести також гімн (від грец. *hymnos* – урочиста пісня на честь божества) – важливу складову іміджу будь-якого соціального суб'єкта. У давніх суспільствах його виконували на честь богів, пізніше гімн став піснею світською, патріотичною. У сучасному гімні, наприклад, Волинського регіону «Волинь моя» превалює географічний елемент («поліський краю дорогий», «озер блакить і синь лісів», «шумлять, колишуться хліба, як хвиля в морі грається», «заквітчана земля»), відсутня заідеологізованість, однак присутня урочистість («де ще знайти таку красу, як у казці намальовану, як не розплетену косу, до серця причаровану»), людяність.

Висновки. Отже, інформаційно-комунікаційний супровід транскордонної взаємодії українських євро регіонів на всіх кордонах країни потребує регламентації вербального та візуального позиціонування проектів або на рівні угод із сусідніми країнами, або на рівні окремих євро регіонів, чого фактично не існує. Варто використовувати досвід ЄС у цій сфері, презентований у документах і практиці вербалізації та візуалізації програм ЄС, застосування яких робить логічним, послідовним і системним упровадження принципів транспарентності в роботі європейських євро регіонів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Басюк Т.М. Методи візуалізації даних у розподілених системах / Т.М. Басюк, А.М. Василіук [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://vlp.com.ua/node/5135>.

2. Бойко М.А. Функциональный анализ средств создания образа страны (на материале немецких политических креолизованных текстов) : автореф. дисс. ... канд. филол. наук : спец. 10.02.04 «Германские языки» / М.А. Бойко ; Воронежский государственный университет. – Воронеж, 2006. – 23 с.

3. Галумов Э.А. PR в международных отношениях / Э. А. Галумов // Информация. Дипломатия. Психология / ред. колл. : Ю.Б. Кашлев, В.Е. Лепский, Э.А. Галумов. – М. : Известия, 2002. – С. 172.

4. Развитие межрегионального и приграничного сотрудничества Белгородской области НА 2012–2016 годы : долгосрочная целевая программа [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW404;n=30906>.

5. Дубаков М.А. Паттерны визуализации информации / М.А. Дубаков [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://habrahabr.ru/company/taucraft/blog/139187>.

6. Егоров Д.С. Евро регион защищает свою символику / Д.С. Егоров // Биржа информации. – 2003. – № 303. – [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://gazeta.grodno.by/303/t24.html>.

7. Захарова Н.В. Вербализация текстовой информации в зависимости от характера языковой системы (на материале разноязычных версий Евангелия от Матфея) : автореф. дис. ... канд. филол. наук : спец. 10.02.19 «Теория языка» / Н.В. Захарова ; Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина. – Тамбов, 2009. – 22 с.

8. Карпик С.О. Сучасні системи візуалізації даних / С.О. Карпик. – Рівне : МГУ, 2012. – 84 с.

9. Концепция формирования информационно-библиотечного пространства на базе приграничных библиотек государств-участников СНГ [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://www.e-cis.info/page.php?id=22309>.

10. Концепция формирования информационного пространства Содружества Независимых Государств [Электронный ресурс]. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997_185.

11. Куражова А.С. Вербальні засоби формування позитивного іміджу жінки-політика в мережі Інтернет / А.С. Куражова // Прикладна лінгвістика – 2010: проблеми та рішення [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://conference.nuos.edu.ua/catalog/conferenceDetail.jsessionid=7e57685f352854fa7ab95322e9d6?conferenceId=8>.

12. Перспективный план подготовки документов и мероприятий по реализации Концепции формирования информационного пространства Содружества Независимых Государств [Электронный ресурс]. – Режим доступу : http://spravka-jurist.com/base/part-wq/tx_xswwx.htm.

13. Рубель О.Е. Региональный экономико-экологический имидж как институциональный управленческий механизм / О.Е. Рубель // Вісник Одеського державного екологічного університету. – 2010. – Вип. 10. – С. 27–36.

14. Советы по средствам коммуникации для менеджеров проектов : программа соседства Литвы, Польши и Калининградской области Российской Федерации // Специальное электронное издание [Электронный

ресурс]. – Режим доступу : <http://www.interreg3a.org/interregru/images/stories/dokumentai/E-LETTER%2012-ru-INFORMATION%20AND%20PUBLICITY.pdf> ; Communication and visibility of Kolarctic ENPI CBC – guidelines for projects [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.kolarcticenpi.info/c/document_library/get_file?folderId=293005&name=DLFE-7408.pdf ; Visual Identity Manual of the Black Sea Basin Joint Operational : Programme 2007–2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.espa.gr/elibrary/VisualIdentityManual_BlackSea_24_03_2008_en.pdf.

15. Complement to the Communication and Visibility Manual for European Union [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.avrupa.info.tr/Files/File/FUNDING/VisibilityGuidelines_Oct11_EN.pdf.

16. Joint Visibility Guidelines For EC-UN Actions in the Field / United Nations-European Commission [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.undp.org/eu/documents/EC-UN%20Joint%20Visibility%20Guidelines.pdf>.

17. Соглашение о сотрудничестве в области информации (текст документа с изменениями на 1 июня 2007 г.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pravo.kulichki.com/megd2007/bz04/dcm04601.htm>.

18. Солощук Л.В. Невербальная коммуникация: ее место и перспективы исследования в современной лингвистике / Л.В. Солощук // Вісник ХНУ. – 2004. – № 635. – С. 170–173.

19. Стратегия «Формирование регионального солидарного общества» на 2011–2025 г. : Постановление правительства Белгородской области от 24 ноября 2011 г. № 435-пп. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.lawcs.ru/maps/docs/2_belgorod_postanovl435.rtf.

20. Тихомирова Є.Б. Вербальне та візуальне позиціонування зовнішніх проектів Європейського Союзу / Є.Б. Тихомирова // Науковий вісник ВНУ імені Лесі Українки. Серія «Міжнародні відносини». – 2012. – № 21. – С. 83–89.

21. Тихомирова Е.Б. Проблема вербального и визуального позиционирования восточнославянских еврорегионов в контексте опыта ЕС / Е.Б. Тихомирова // Управление развитием приграничных регионов в хронотопе постсоветского пространства : материалы международной научно-практической конференции (г. Белгород, 12 апреля 2013 г.) / под ред. В.П. Бабинцева. – Белгород : НИУ, 2013. – С. 174–177.

22. Information and Publicity measures to be implemented when carrying out ERDF-funded projects : EU Regulation № 1159/2000 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.bsrinterreg.net/toimplement/_downloads/2004.07.02.Information_and_publicity_guidelines_for_projects.doc ; Communication Guidelines for Projects (November 2006) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ec.europa.eu/information_society/activities/eten/library/how_to_participate/communication_guidelines_projects.pdf ; Communication and visibility manual for European Union External Actions : European Commission (2010) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ec.europa.eu/europeaid/visibility/index_en.htm ; Evaluation of Visibility of EU external action : Terms of Reference [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.box.com ; Visual identity of the Council of Europe : A practical guide // Documents and Publications Production Department (SPDP). – 2011. – V. 2. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.coe.int/02/Logo/Pictures/COE_UF/ID-VISU-COE-EN.pdf.

23. How to Write Clearly [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ec.europa.eu/translation/writing/clear_writing/how_to_write_clearly_en.pdf ; Press & Public Information : Europe's New Training Initiative for Civilian Crisis Management [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.entriforccm.eu/certification/Press_Public_Information-concept.pdf ; Project Communication Guide : INTERREG IVC Programme [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.interreg4c.eu/resources_Project_Communication_Guide.pdf.