

**پیوست اطلاع‌رسانی، هدایت افکار عمومی و آرامش بخشی
در مواجهه با شیوع ویروس کرونا (۲۰۱۹-NCOV)**



سازمان پدافند غیرعامل کشور

کمیته فرهنگی و اطلاع‌رسانی

قرارگاه پدافند زیستی کشور

بهمن ماه ۱۳۹۸

مقدمه:

جهان بارها درگیر اپیدمی‌های گسترده بوده است و در چند دهه گذشته نیز این اپیدمی‌ها در برخی از مناطق جهان مانند جنوب شرق آسیا، آفریقا و ... شیوع پیدا کرده است. اما مساله ما در شرایط فعلی نحوه مواجهه رسانه‌ای و مدیریت افکار عمومی در خصوص شیوع اپیدمی کرونا ویروس است. به تعبیری همانطور که دولت‌ها موظف هستند تمهیدات لازم برای ممانعت از شیوع این اپیدمی در فضای واقعی را بیندیشند لازم است در سطح رسانه و افکار عمومی با اطلاع‌رسانی مناسب و آموزش همگانی موجبات آرامش جامعه را فراهم آورند.

به نظر می‌رسد جامعه رسانه‌ای و مدیریتی کشور بدون داشتن راهبرد مشخص در خصوص نحوه مواجهه با این چالش در حال ایجاد یک جو ناصحیح در جامعه هستند که بیش از آنکه اثرات مثبت و بازدارنده داشته باشد می‌تواند تهدیدات دیگری را در عرصه‌های امنیتی، اقتصادی، اجتماعی و ... به همراه آورد.

ما معتقدیم رسانه‌ها در صورت ارائه یک کارکرد منسجم و دقیق می‌توانند بزرگترین مانع در برابر پیشروی بیماری‌های اپیدمیک باشند چرا که در صورت آگاهی عموم مردم مخاطرات انتقال بیماری به شدت کاهش پیدا می‌کند.

این محتوا نخست برای مسئولان سازمان‌ها، مدیران رسانه‌ای و روابط عمومی‌ها دستگاه‌ها کارایی دارد و توصیه‌های آن می‌تواند موجب ارتقای سواد رسانه‌ای عموم مردم شود.

این توصیه‌ها در راستای بهبود فرایند آموزش همگانی، آگاهی بخشی، اطلاع‌رسانی، مدیریت افکار عمومی و آرامش بخشی است. به بیان بهتر، مسئله پدافند زیستی، ترکیب پیوسته‌ای از سه مقوله و رکن اساسی است:

✓ الف: اقدامات بهداشتی و پزشکی

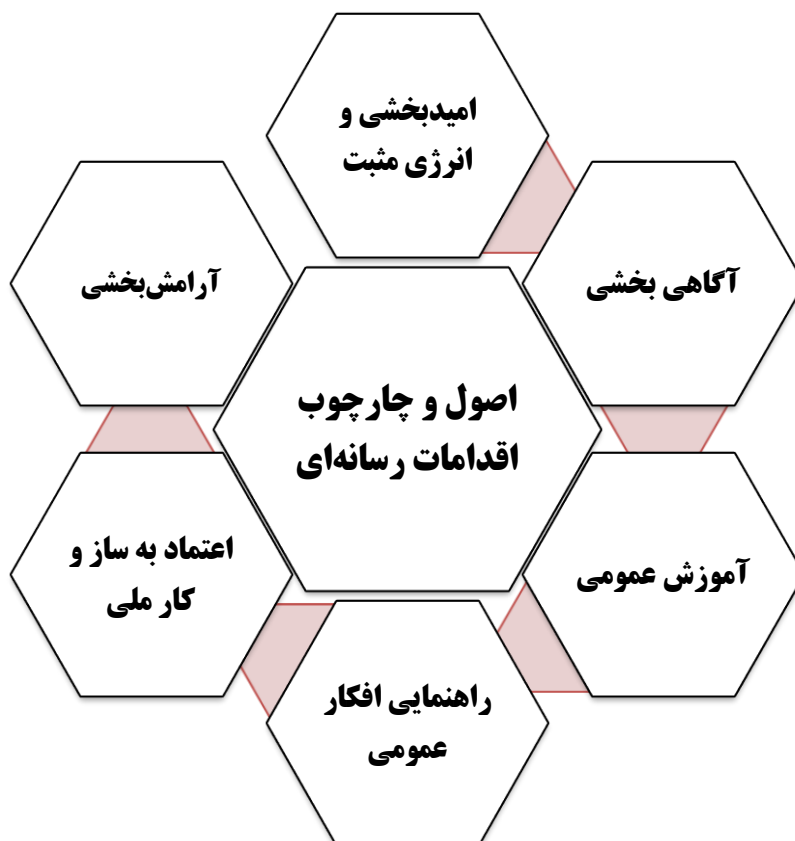
✓ ب: اقدامات امنیتی و انتظامی

✓ ج: اقدامات رسانه‌ای و راهنمایی افکار عمومی

شاید بتوان گفت که اگر توسط رسانه‌ها به مردم آموزش، آگاهی بخشی، اطلاع‌رسانی و آرامش بخشی داده شود و راهنمایی و هدایت افکار عمومی انجام گردد، بخش عمده‌ای از مدیریت لازم صورت می‌پذیرد.

اصول و چارچوب اقدامات رسانه‌ای:

- آگاهی‌بخشی در مورد نکاتی که لازم است به عموم مردم اطلاع‌رسانی شود
- آموزش عمومی مردم برای تقویت بهداشت و پیشگیری در برابر شیوع بیماری و ارائه الگوی رفتاری پیشگیرانه
- آرامش‌بخشی به مردم جهت تقویت اطمینان به سیستم بهداشتی، درمانی، تشخیصی، امنیتی و پدافندی کشور
- پرهیز از بزرگنمایی و ایجاد ترس و نگرانی در مردم در مورد ابعاد بیماری و پیامدهای آن
- تقویت حس امید، انرژی بخشی، همکاری، همیاری و مشارکت در سطح جامعه در حوزه پدافند زیستی



رویکردهای اساسی اقدامات رسانه‌ای:

الف) اطلاع‌رسانی

- تشکیل کمیته اطلاع‌رسانی و سیاست‌گذاری رسانه‌ای با حضور همه دستگاه ذی‌ربط و با محوریت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- تعیین سخنگوی ملی در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- راه‌اندازی وب سایت مشخص از سوی وزارت بهداشت جهت اطلاع‌رسانی وضعیت بیماری و ارائه خدمات به مبتلایان
- تعیین یک رسانه واحد و معتبر برای اطلاع‌رسانی آخرین وضعیت بیماری و آگاهی‌رسانی عمومی (شبکه خبر، شبکه سلامت و رادیو سلامت)
- انتشار اخبار صرفاً از منابع رسمی و معتبر، عدم انتشار خبرهایی که احتمال نادرست بودن آنها وجود دارد و صرفاً انتشار و بازنشر اخباری که از مبادی رسمی منتشر می‌گردد (صدا و سیما)
- نظارت و کنترل فضای مجازی از سوی مراجع قضایی، انتظامی و امنیتی و برخورد با افرادی که درصدد ایجاد شایعه و هراس عمومی هستند

ب) آموزش همگانی

- آگاهی بخشی درباره راهکارهای جلوگیری از اشاعه این بیماری با رعایت بهداشت فردی
- بهره‌گیری از ظرفیت‌های فضای مجازی و شبکه های اجتماعی جهت آگاهی بخشی به عموم مردم در خصوص اقدامات پیشگیرانه با تولید گسترده محتواهای چندرسانه‌ای
- آموزش و آگاهی بخشی در خصوص نحوه صحیح مواجهه با بیماران احتمالی
- وزارت میراث فرهنگی و گردشگری با همکاری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نسبت به آموزش مدیران، کارشناسان و کارکنان مراکز گردشگری، هتل ها و ... در رابطه با اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات به میهمانان با رعایت بهداشت فردی و اجتماعی اقدام نمایند
- فعال کردن و بهره‌برداری از ظرفیت خانه‌های سلامت، سراهای محلات و پایگاه‌های سلامت، مساجد و پایگاه‌های بسیج، مدارس، دانشگاه‌ها و ... در آموزش همگانی
- تهیه محتوای آموزشی مناسب برای مخاطبان توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با سرفصل‌های ذیل؛
 - ✓ آموزش عمومی در مورد ماهیت، نوع انتشار و پیامد و خطر بیماری
 - ✓ معرفی علائم، شاخص‌های تشخیص بیماری
 - ✓ معرفی راههای انتقال، سرایت و انتشار بیماری
 - ✓ روشهای پیشگیری و حفاظت در برابر انتشار بیماری
 - ✓ روشهای درمانی و کنترلی بیماری
 - ✓ روشهای آرامش بخشی به خانواده‌ها

ج) راهمائی و هدایت افهار عمومی

- پرهیز از اغراق و ایجاد نگرانی در مردم
- بیان صادقانه اطلاعات ابتلا به بیماری به آحاد جامعه و پرهیز از کتمان کاری که می‌تواند به گسترش شایعات دامن بزند
- تبیین و اعلام مجموعه اقدامات دولت جمهوری اسلامی ایران برای ایجاد آمادگی در کشور و کنترل بیماری

د) آراش بنجی

- تقویت حس همدردی با مردم حادثه دیده چین و ممانعت از هرگونه برخورد توام با نفرت، تحقیر و ... با شهروندان چینی
- تاکید بر اقدامات مثبت علمی و تحقیقاتی در زمینه بهداشت، پیشگیری، درمان و تلاش برای کشف واکسن
- گزارش مجموعه اقدامات عملکردی مثبت سازمان ها و دستگاه های ذی ربط در مدیریت بیماری
- عدم استفاده از ادبیات رعب‌آور به ویژه در انتخاب تیتر و سوتیترهای خبری برای جذب مخاطب
- ارائه گزارش مثبت از بیماران بهبود یافته و خانواده‌های آنان