



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان چهارمحال و بختیاری  
معاونت بهداشتی  
گروه آموزش و ارتقای سلامت



## مبانی و اصول ارتباطات خطر

تهیه متن اولیه اسلایدها توسط

**خانم دکتر آرزو دهقانی**

دکترای تخصصی سلامت در بلایا و فوریتها

۱ مرداد ۱۴۰۱



## در پایان این جلسه، باید بتوانیم:

- ۱ - مفاهیم ارتباطات خطر را تعریف کنیم.
- ۲ - چرخه ارتباطات خطر را تشریح کنیم.
- ۳ - روش‌های جمع‌آوری اطلاعات را برشماریم.
- ۴ - روش‌های انتشار اطلاعات را توضیح دهیم.



## مفاهیم ارتباطات خطر

### ارتباط خطر (Risk Communication):

تبادل اطلاعات و پیام بین اعضای یک جامعه (مدیران و کارکنان سازمان، مردم) درباره ماهیت، بزرگی، اهمیت یک حادثه به منظور:

- کنترل و مدیریت خطر
- تولید پیام‌های عمومی در مورد تأثیرات آن بر سلامتی و خطرات زیست محیطی
- ایجاد تغییر رفتار



## مفاهیم ارتباطات خطر

### ارتباط جمعی (Mass Communication):

فرآیندی ارتباطی که طی آن یک سازمان، پیام‌های عمومی حوزه سلامت در خطر را تولید و در بین مخاطبان پرشمار، ناهمگن و پراکنده منتشر می‌کند.

در این نوع ارتباط، از تمامی رسانه‌های صوتی، تصویری، الکترونیکی یا چاپی به عنوان کانال اطلاع‌رسانی و واسطه استفاده می‌شود.



# مفاهیم ارتباطات خطر

## مدیریت ارتباطات مؤثر

### (Effective Communication Management):

فرایند که منجر به ارتقا سطح شناخت از خطرها و عملکرد مناسب برای کاهش مواجهه با مخاطره‌ها می‌شود.

### فعالیت‌های آگاهی عمومی:

- آموزش و اطلاع‌رسانی از طریق رادیو و تلویزیون، رسانه‌های چاپی و...
- ایجاد مراکز و شبکه‌های اطلاعاتی
- فعالیت‌های اجتماعی و مشارکتی



## مفاهیم ارتباطات خطر

### آگاهی عمومی (Public Awareness)

مدیریت اقدامات و فوریت‌های اضطراری و مدیریت افکار عمومی با هدف برقراری ارتباط روشن، پایدار و بموقع برای جلوگیری از بروز شایعات و اخبار نادرست



## مفاهیم ارتباطات خطر

### سخنگو (Spokesperson):

- برای ارتباط با جوامع موجود، به سازمان کمک می کند
- هویت سازمان را مجسم می کند
- تلاش‌های سازمان را منتشر می کند
- به عنوان یک رابط انسانی به مردم خدمت می کند
- با حضور بموقع در رسانه می تواند به مدیریت مؤثر ارتباطات کمک کند



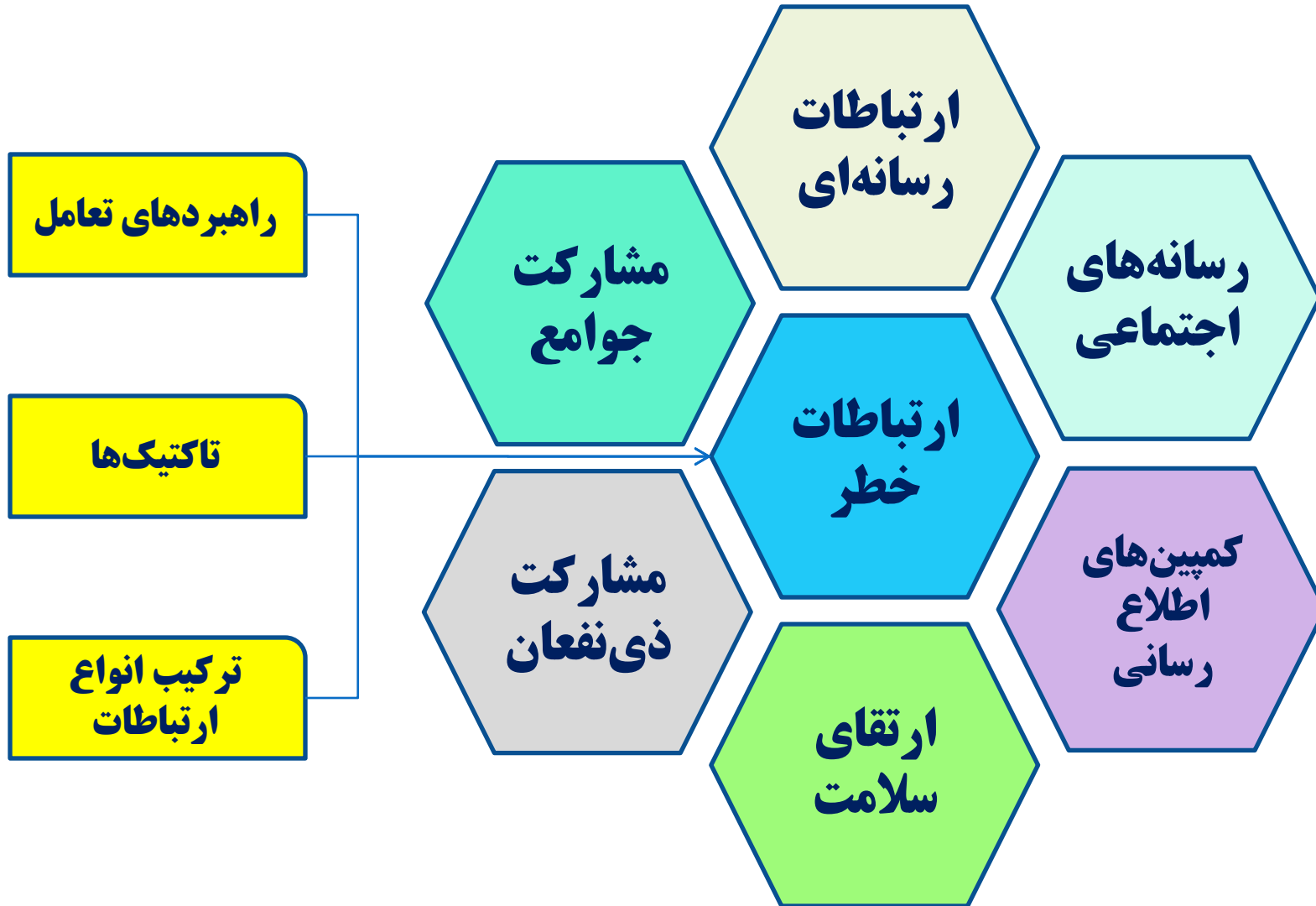
# چالش‌های ارتباطات خطر





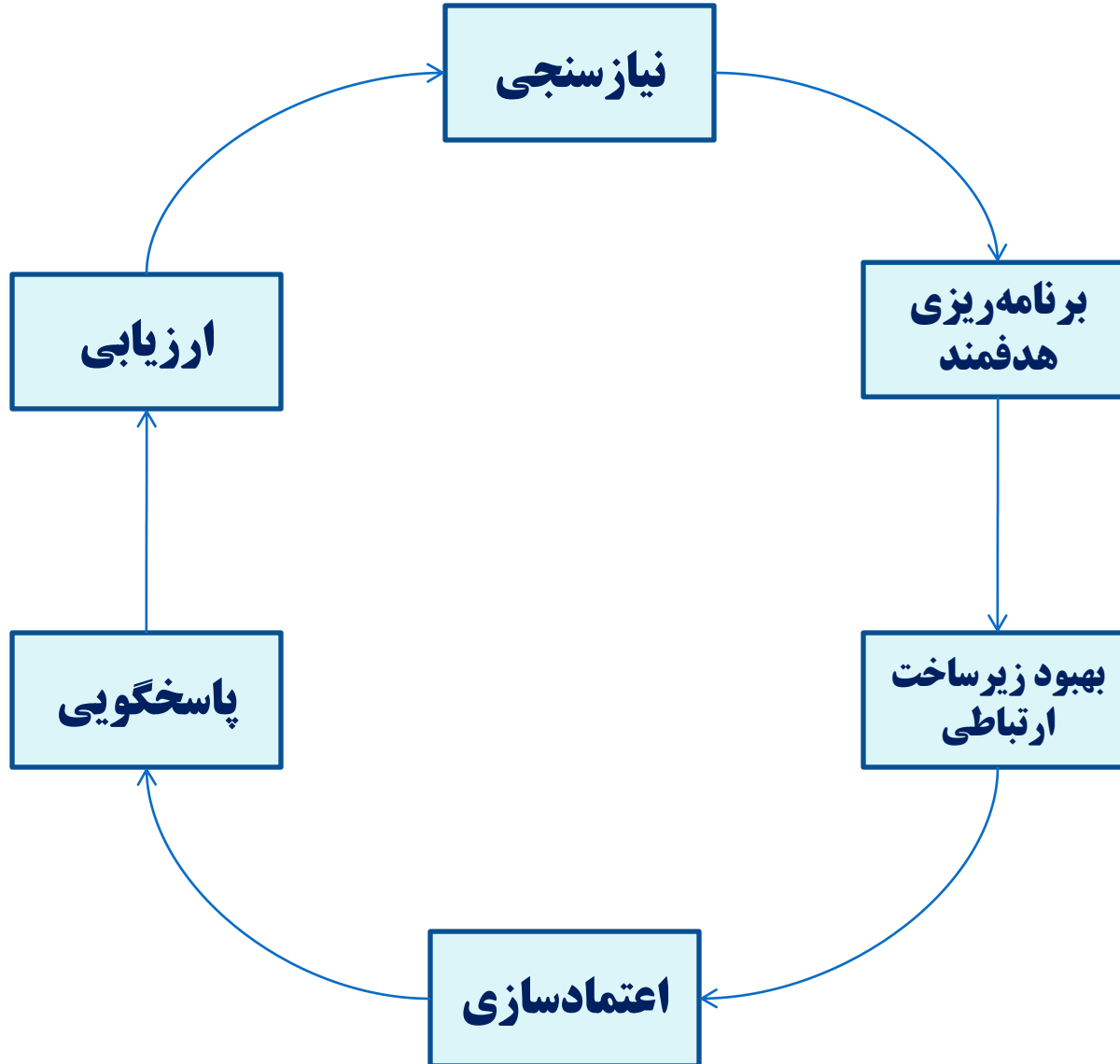


# مولفه‌های ارتباطات خطر





# چرخه ارتباطات خطر





# الزامات ارتباطات خطر

## اقدامات فنی

- آگاهی مردم  
از اقداماتی که  
برای آنها  
انجام می  
شود

- اعتبارسازی  
با خدمات و  
ارائه گزارش  
آن

## ارزشها

اطلاع رسانی  
منطبق بر  
ارزش های  
حاکم بر  
جامعه

## اطلاعات فنی

- اطلاعات  
مبتنی بر  
شواهد

- جامعه محور  
(فرهنگ و  
عقاید)

- بلندگوهای  
معتبر

## صداقت

شفافیت و  
اطمینان رکن  
اصلی اطلاع  
رسانی

## اعتبار

اطلاعات  
صحیح و  
بموقع



## اطلاع رسانی خطر

مخاطب هدف کیست؟

چگونه می توان به آنها رسید؟

سطح تحصیلات، فرهنگ، باور، ارزش ها؟

چه چیزی باید به آنها بگویید؟

چه خطری وجود دارد؟

اثرات ریسک احتمالی؟

چگونه می توان از وضعیت احتمالی جلوگیری کرد؟

نحوه پاسخگویی در رویداد؟

پیام



# اطلاع رسانی خطر

پزشک خانواده

محقق دانشگاه

رسانه‌ها

دولت محلی

وزارت بهداشت

متخصصین حوزه سلامت

**منابع**



## اطلاع رسانی خطر

قابل اعتماد بودن (باید کسب شود)

نشان دادن احساسات

یکدلی

سخنران خوب

ارتباط چشمی

همذات پنداری

**ارتباط دهنده**



# اطلاع رسانی خطر

کانال مناسب برای هدف خود انتخاب کنید  
در صورت انتخاب رسانه اشتباه، می توان کل پیا م ها و  
اعتماد را از دست داد

○ چاپ: پوستر، بیلبرد، پست مستقیم...

○ الکترونیک: ایمیل، وب ...

○ صوتی و تصویری: رادیو، تلویزیون ...

○ سنتی: بلندگوهای بلند ...

○ رسانه های اجتماعی، تئاتر...

○ ارتباطات شخصی: کارکنان بهداشت جامعه...

**کانال ارتباطی**



# اطلاع رسانی خطر







# انواع راهبردهای رسانه‌ای

**فوق فعال**

**فعال**

**واکنشی**

**انفعالی**



## انواع راهبردهای رسانه‌ای ۱. راهبرد انفعالی

✓ سکوت در زمان مواجهه با بحران

✓ واکنش از نوع انکار یا بی‌توجهی

✓ رویکرد سرپوش گذاشتن بر بحران برای جلوگیری از

گسترش دامنه آن



✓ تأکید بر ضرورت پاسخگویی بر فشارها و تحرکات محیطی

تهدیدکننده

✓ ترغیب سازمان رسانه‌ای به واکنش برای حفظ حیات خود

✓ عمل به به صورت گزینشی



✓ واکنش فعالانه به محض وقوع بحران در جهت کنترل و

مهار آن

✓ استفاده از تمام ظرفیت‌ها برای جلب مشارکت عمومی و

ایجاد همبستگی اجتماعی



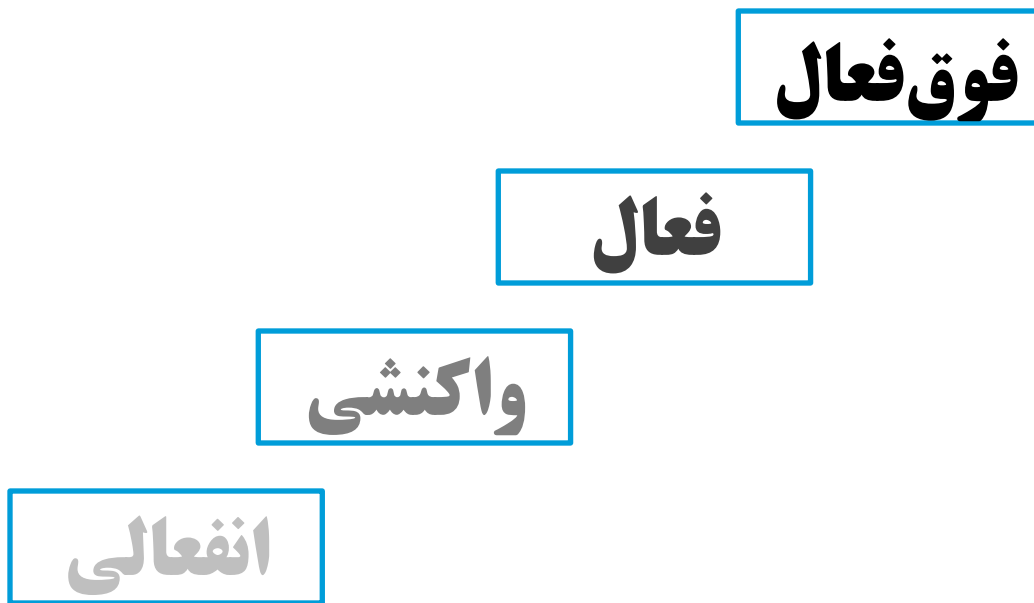
- ✓ پذیرش وجود بحران‌ها
- ✓ عملکرد فعالانه در مواجهه با بحران
- ✓ انجام پیش‌بینی‌های لازم به منظور مقابله با شرایط بحرانی
- ✓ تأکید بر کشف فرصت‌های جدید و چشم‌اندازهای نو برای رشد و پویایی در مرحله بعد از بحران:
  - بررسی ریشه‌های وقوع
  - تجربه‌اندوزی از بحران
  - کاربست این تجربیات در اوضاع مشابه



# انواع راهبردهای رسانه‌ای

نگرش مثبت به  
بحران (بحران به  
منزله **فرصت**)

نگرش منفی به  
بحران (بحران به  
منزله **تهدید**)



انطباق دادن خود با شرایط بحرانی  
(**پیرو** بودن)

انطاق دادن شرایط بحرانی با خود  
(**پیشرو** بودن)



## ۵ علت شکست ارتباطات خطر

1. انتشار دیر هنگام اطلاعات
2. انتشار پیام‌های ترکیبی و زیاد از چندین متخصص
3. نگرش سیاست‌مداران
4. عدم مقابله با شایعات و مدیریت آنها
5. ایجاد سردرگمی عمومی



# فرایند ارتباطات خطر

## آمادگی

- بررسی بحران
- کسب آمادگی
- توسعه تعامل بین‌بخشی
- ایجاد وفاق عمومی
- انتشار توصیه‌های مبتنی بر جامعه
- آزمودن پیام‌ها

## پاسخ اولیه

- اذعان همدلانه به وقوع رویداد
- اطلاع‌رسانی صادقانه در مورد خطر
- اعتباربخشی به متصدیان ارتباطات خطر و سخنگو
- اعلام نحوه و محل کسب اطلاعات
- متعهد شدن به ارتباط مستمر با ذی‌نفعان

## بحران

- کمک به مردم تا بفهمند خطر مربوط به آنهاست
- فراهم کردن زمینه و محتوای آموزشی برای کسانی که به آن نیاز دارند
- فراهم کردن زمینه فهم و حمایت از طرح پاسخ و بازیابی
- گوش دادن به ذینفعان و مخاطبان و تصحیح اطلاعات غلط
- تشریح توصیه‌های فوریتی
- تقویت تصمیم‌گیری خطر-فایده

## بازتوانی

- آموزش عمومی برای پاسخ مناسب در بحرانهای آینده
- بررسی مسائل و حوادث ناگوار و تقویت مواردی که در تلاشهای پاسخ و بازیابی کارایی داشته است
- جلب حمایت عمومی از سیاستگذاری و تامین منابع
- ارتقای فعاليتها و ظرفيتهاي سازمان (تقویت هویت‌بخشی داخلی)

## ارزیابی

- ارزشیابی کارایی برنامه ارتباطات خطر
- مستندسازی درس‌آموخته‌ها
- بهبودبخشیدن به سامانه‌ها و برنامه‌های بحران
- تدوین SWOT رویداد
- بازگشت به برنامه‌ریزی پیش از رویدادها





## کاهش خطر

1. افکار سنجی
2. نیازسنجی اطلاعاتی
3. ارزیابی وضعیت موجود
4. ارزیابی شرایط:
  - فرهنگی
  - اجتماعی
  - اقتصادی جامعه
5. آموزش مدیران و رسانه‌ها
6. آموزش عمومی



## آمادگی

1. تهیه پیام‌های کلیدی
2. تعیین کانال‌های ارتباطی
3. تعیین سطوح برنامه‌ریزی
4. آماده‌سازی کارگروه ارتباطات خطر
5. هماهنگی با سازمان‌های متولی
6. برنامه‌ریزی ارتباطات خطر
7. تدوین سیاست‌ها و شیوه‌نامه‌ها



## پیش‌رویداد

1. ارزیابی خطر
2. فعال‌سازی سامانه هشدار سریع
3. هشدار
4. انتشار پیام‌های کلیدی
5. آماده‌سازی تیم ارتباطات خطر



## پاسخ

1. اطلاع رسانی
2. ارزیابی وضعیت موجود
3. بروزرسانی برنامه ارتباطات خطر
4. اطمینان بخشی



## بازتوانی و بازسازی

1. ارزیابی نهایی
2. جلسات مشترک با سازمان‌های متولی
3. جلسات مشترک درون سازمانی
4. ارتقا برنامه ارتباطات خطر
5. تدوین درس‌آموخته‌ها



# فرایند ارتباطات خطر



با سپاس از توجه شما