



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

راهنمای اطلاع رسانی روابط عمومی های وبدا

در شرایط جنگی

۱۴۰۴





در این «راهنما»، تلاش شده است تا کلیات لازم برای شکل‌گیری ساختار و همچنین مراحل و شیوه اطلاع‌رسانی روابط عمومی‌های زیر مجموعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، در شرایط جنگی (نسخه سال ۱۴۰۴) تعریف شود؛

در این متن مجموعه‌ای از سرفصل‌های کلیدی برای ساماندهی و ارتقاء کیفیت وضعیت اطلاع‌رسانی در چنین شرایط ویژه‌ای آورده شده است؛ بنابراین روابط عمومی‌ها با توجه به چنین سرفصل‌هایی و با رعایت آن‌ها می‌توانند یک کار تیمی ساختارمند و در عین حال حرفه‌ای را در این حوزه رقم بزنند.

هر تیم روابط عمومی، بر اساس شرایط خود و وضعیت جنگی پیش‌آمده، می‌تواند با رعایت اصول کلی حاکم بر این راهنما، مجموعه‌ای از اقدامات و فعالیت‌های دیگر را در زیر مجموعه هر یک از سرفصل‌ها، برای خود تعریف کند.



۱. تشکیل تیم ویژه؛

نخستین کار در شرایط جنگی، تشکیل یک تیم ویژه برای این موضوع مشخص است؛ در ساختار این تیم، یک نفر به عنوان مسئول تیم تعیین می‌شود و بقیه عوامل زیر نظر او و هماهنگ با او فعالیت خواهند کرد؛ بر اساس میزان پشتیبانی و امکاناتی که وجود دارد، حضور افرادی با مهارت‌های زیر در تیم ضرورت دارد:

۱. فیلمبردار و عکس‌بردار

۲. نویسنده یا رسانه‌نگار؛ آشنا به اصول خبرنگاری، گزارش‌نویسی و مستندنگاری

۳. همکار آشنا با نرم‌افزارهای و اپلیکیشن‌های اطلاع‌رسانی و شبکه‌های اجتماعی

۲. تدوین یک شیوه‌نامه کار؛

در این شیوه‌نامه به طور مشخص باید موارد زیر برای اعضای تیم مشخص شده باشد؛

۱- موضوعات یا اولویت‌ها؛ موضوعات و مسائل را اولویت‌بندی کنید تا بتوانید بر اساس شرایط،

امکانات و اقتضائات آن‌ها را با کیفیت بهتری پوشش دهید؛

۲. تعیین اهداف تیم و حد و حدود آن، باید و نبایدها و ملاحظات کار

۳. تعریف فرآیند انجام امور

۴. تعیین مسئولیت‌های اعضای تیم

۵- تعریف استانداردها برای تولیدات یا محتواهای تولید شده؛ برای مثال فونت‌هایی که باید

استفاده شود، نوع و سایز تصاویر، نوع لوگوها، فرمت فیلم‌ها و عکس‌ها، فرمت گزارش‌ها،

حداکثر تعداد کلمات، رنگ‌ها، فرمت طراحی‌ها، ادبیات خبرها و گزارش‌ها، و



۳. تعیین وضعیت مالی و پشتیبانی

مقدار هزینه یا اعتبار تخصیص‌یافته برای اطلاع‌رسانی در این موضوع باید مشخص شده باشد - میزان اعتبار در نظر گرفته‌شده مشخص می‌کند که تیم چند نفر همکار و با چه تخصص‌هایی می‌تواند در اختیار داشته باشند، چه تعداد تولیدات رسانه‌ای می‌تواند تهیه کند یا سفارش بدهد و ...؛

۴. ایجاد مسیرهای ارتباطی تعاملی با مردم

انواع مسیرها باید برای اطلاع‌رسانی هدفمند به گروه‌های گوناگون مردم تعریف و راه‌اندازی شود؛ تلفنی، مکتوب، سایت‌ها، کانال‌ها در شبکه‌های اجتماعی و ...؛

۵. اطلاع‌رسانی مداوم

- اطلاع‌رسانی در شرایط بحران، یک کار مداوم است؛ این اطلاع‌رسانی باید درباره همه خدمات، رویه‌ها و رویدادها انجام شود و مخاطبان از گروه‌های گوناگون، اطلاعات لازم را دریافت کنند؛ - اطلاع‌رسانی درباره چگونگی و شرایط خدمات درمانی که در شرایط جنگی به مردم ارائه می‌شود؛ به‌ویژه چگونگی خدمات‌دهی به همه آسیب‌دیدگان حملات - اطلاع‌رسانی رسانه‌ای از خدمات انجام شده؛ - اطلاع‌رسانی دقیق و شفاف از تعداد مجروحان یا آسیب‌دیدگان در گروه‌های مختلف (سنی، جنسیتی، کاری و ...)، نوع آسیب‌ها، آمار افراد بستری، افراد مرخص شده از بیمارستان‌ها و مراکز درمانی - اطلاع‌رسانی و معرفی سایت‌ها، کانال‌ها و سایر مسیرهای اطلاع‌رسانی که برای مردم در نظر گرفته شده است؛ - در اطلاع‌رسانی باید اطلاع‌رسانی‌های لازم به «عموم مردم» و «کادر سلامت» مورد توجه قرار گیرد؛ - در همه فرایندهای اطلاع‌رسانی و کارهای رسانه‌ای، تقویت روحیه «عموم مردم» و «کادر سلامت» مد نظر باشد؛



اطلاع‌رسانی درباره دپوی میران داروها و تجهیزات پزشکی به‌ویژه با رویکرد اطمینان‌بخشی به مردم درباره نبود کمبود و مشکل در تهیه داروها و اقلام درمان و نحوه تهیه آن‌ها - اطمینان دادن به مردم درباره آمادگی نظام سلامت کشور برای ارایه تمام وقت و کامل خدمات بهداشتی و درمانی

۶. تهیه و تدوین دستورالعمل‌هایی برای شرایط جنگی

برای کمک به حفظ سلامت «جسمی» و «روانی» مردم در چنین شرایطی، توصیه‌نامه‌ها و دستورالعمل‌هایی تهیه، تدوین و منتشر شود؛ «سلامتی جسمی» اعم از نکات بهداشتی مهم در چنین شرایطی، آموزش کمک‌های اولیه و نظایر آن، همچنین «سلامتی روان» دو بعدی است که باید در تدوین این توصیه‌نامه‌ها مورد توجه قرار گیرد؛ این دستورالعمل‌ها که با هدف آگاهی‌بخشی به مردم تهیه می‌شود و شامل هشدارها یا توصیه‌هایی است، به مردم می‌آموزد که در شرایط جنگی یا در هنگام وقوع اتفاقات (انفجار، آتش‌سوزی، آلودگی هوای ناشی از آتش‌سوزی یا انتشار گازهای سمی و خطرناک و ...) چگونه رفتار کنند و برای ایجاد امنیت در خانه یا محل کار، چه اقداماتی انجام بدهند، به چه نکاتی توجه کنند و چه توصیه‌هایی را رعایت کنند؛

تهیه راهنماهایی برای آموزش یا ارتقاء مهارت‌های روانی، آموزش شیوه‌های مدیریت کاهش اضطراب و استرس در مواجهه با شرایط جنگی (متناسب با گروه‌های گوناگون به‌ویژه کودکان، مادران، سالخوردگان، افراد کم‌توان، کادر درمان و ...)

بهترین شکل این است که دستورالعمل‌ها بر اساس گروه‌های گوناگون مخاطبان از نظر سنی، جنسی یا نوع آسیب و تهدید تهیه شود؛ دستورالعمل‌های عمومی، دستورالعمل‌های ویژه کودکان، اطفال، زنان، سالخوردگان، کم‌توان‌ها، دستورالعمل‌های ویژه تروما، سوختگی، شکستگی‌ها، و، دستورالعمل‌های کمک‌های اولیه و



۷. توجه به بخش‌نامه‌ها و اطلاعیه‌های فرادستی و فرابخشی

این‌که وزارت کشور، وزارت بهداشت، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (بخش رسانه‌ها و مطبوعات) یا نهادهای امنیتی، درباره این شرایط چه اطلاعیه‌ها و بخش‌نامه‌هایی، چه توصیه‌ها و چه باید و نبایدهایی ابلاغ و منتشر کرده‌اند؛ برای مثال توجه به این‌که نهادهای فرادستی و امنیتی در نحوه و نوع پوشش رسانه‌ای، چه توصیه‌هایی کرده‌اند، چه چارچوب‌ها یا خط قرمزهایی تعیین کرده‌اند و ...؛ برای مثال ممکن است اطلاع رسانی درباره برخی از موضوعات، ممنوع اعلام باشد و ...؛

۸. مستندسازی مکتوبات (شیوه‌نامه‌ها، نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و ...) اقدامات و رویدادها؛

همه اقداماتی که در سازمان و در مواجهه با وضعیت جنگی، انجام می‌شود، به‌ویژه فعالیت‌های روابط عمومی باید مستندسازی و آرشیو شود؛

۹. تولید محتوای رسانه‌ای و مستندسازی تصویری

تهیه فیلم، عکس و گزارش‌های مکتوب از:

- الف - خدمات انجام شده به مصدومان در گروه‌های مختلف زنان، مردان، کودکان، نظامیان، غیرنظامیان، نیروهای امدادی و اورژانس و ... (گفتگو با مصدومان و روایت آن‌ها از حادثه، نظر آن‌ها درباره نحوه امداد رسانی و درمان)
- ب - فعالیت‌ها و اقدامات کادر درمان (گفتگو با کادر درمان، ثبت و ضبط روایت کادر درمان از امداد رسانی‌شان در شرایط جنگی)

این تولیدات حتی اگر امکان یا اجازه انتشار پیدا نکنند باید برای بهره‌برداری در آینده و مستند کردن تجربیات و آنچه رخ داده و ثبت در تاریخ است، تهیه، تدوین و آرشیو شوند.

تهیه تولیدات رسانه‌ای برای ایجاد امید، تقویت روحیه و نشاط، و انگیزه بخشی در بین عموم افراد جامعه، مصدومان و کادر درمان



۱. هماهنگی کامل با مدیران بالادستی

- با توجه به حساسیت موضوعات، اطلاع‌رسانی‌ها با هماهنگی یا تأیید نهایی مسئول مرتبط انجام شود؛

- فرآیند اطلاع‌رسانی با هماهنگی کمیته‌های بحران در دانشگاه‌های علوم پزشکی (در صورت وجود چنین کمیته‌ای در دانشگاه) انجام شود؛

۱۱. ارتباط و تعامل با روابط عمومی‌های سایر سازمان‌های مرتبط

با هدف هماهنگی و هم‌افزایی بیشتر

۱۲. ارتباط و تعامل رسانه‌ها

ارتباط و تعامل با رسانه‌های محلی و رسانه‌های ملی، با هدف پوشش رسانه‌ای بهتر و هم‌افزایی در اطلاع‌رسانی

۱۳. استفاده از ظرفیت‌های مردمی، مردم‌نهادها، شخصیت‌ها و چهره‌ها

از ظرفیت‌های مردمی و مردم‌نهادها در امر اطلاع‌رسانی استفاده شود؛ برای این کار باید خیلی سریع مردم‌نهادهایی که می‌توانند در این موضوع، فعالیت کنند، شناسایی شوند و تعامل لازم با آنها انجام و شیوه همکاری تعریف شود؛

در آگاهی‌بخشی، اطلاع‌رسانی و حتی آموزش‌های لازم در شرایط جنگی از ظرفیت‌های ضریب نفوذ و اثرگذاری شخصیت‌ها و چهره‌ها و امکاناتی که آن‌ها در اختیار دارند (سایت‌ها، صفحه‌های شخصی در شبکه‌های اجتماعی و ...) استفاده شود؛

۱۴. برای اطلاع‌رسانی در سه مرحله برنامه‌ریزی شود

همه برنامه‌ریزی اطلاع‌رسانی برای سه مرحله انجام شود؛ قبل از حوادث یا حملات جنگی، در حین وقوع حوادث یا حملات، بعد از حوادث یا حملات جنگی؛

۱۵. فرآیند مداوم بررسی بازخوردها و سنجش اثربخشی اقدامات

راه‌های تعامل با مخاطبان را حفظ و تقویت کنید؛ در صورتی که ضرورت دارد راه‌های تعامل جدید طراحی و ایجاد کنید (از طریق تشویق به ارسال پیام با تماس تلفنی؛ سایت‌ها، شبکه‌های اجتماعی و ...)؛

بازخورد مخاطبان، درباره اطلاع‌رسانی‌های خود را به طور مداوم بررسی کنید؛ میزان اثربخشی فعالیت‌ها و اقدامات خود را بسنجید و اگر لازم است، برای اثربخشی بیشتر اقدامات و فعالیت‌ها، آن‌ها را اصلاح کنید؛

تابای جانه جراي زيران

جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی