

دریچه

دستورالعمل جمعیت‌های ملی و تیم‌های پاسخگویی فدراسیون بین‌المللی صلیب سرخ برای ارتباطات پرخطر و مشارکت‌پذیری جوامع در مقابله با ویروس کرونا

به انتظارات عمومی گوش کنید!

فدراسیون بین‌المللی صلیب سرخ و هلال احمر دستورالعملی را برای جمعیت‌های ملی و تیم‌های پاسخگویی فدراسیون بین‌المللی برای ارتباطات پرخطر و مشارکت‌پذیری جوامع به منظور مقابله با ویروس کرونا ارائه کرده است. آنچه در ادامه می‌آید، بخشی از این دستورالعمل‌هاست.

ارتباطات پرخطر و مشارکت‌پذیری جامعه در فرآیندها و رویکردها برای تعامل و ارتباط منظم با مردم و جوامع برای مشارکت و فعال کردن جوامع برای ارتقای رفتارهای سالم و جلوگیری از شیوع بیماری‌های عفونی، مانند شیوع عفونی ویروس کرونا، این کار را انجام می‌دهیم:

• بکارگیری انواع روش‌های مشارکت جامعه و کانال‌های ارتباطی قابل اعتماد برای دستیابی، تأثیرگذاری، مشارکت، فعال کردن و درگیر کردن جوامع با اطلاعات صحیح درباره خطر، علل، علائم، پیشگیری و درمان ویروس که به راحتی قابل درک و اعتماد باشند.

• ایجاد ظرفیت محلی با گوش دادن و استفاده از بازخورد و ایده‌های جامعه در مورد چگونگی آماده‌سازی و پاسخ به شیوع ویروس کرونا. این مسأله مهم است که ایجاد مالکیت جامعه در زمینه پیشگیری، آمادگی و پاسخ به ویروس کرونا ایجاد شود.

• به همان اندازه که سعی می‌کنیم راه حل ارائه دهیم، این افراد و جوامع خواهند بود که مجریان اصلی و رهبران در پیشبرد اقدامات فردی و جمعی برای جلوگیری و پاسخ به ویروس هستند.

• اعتمادسازی ضروری است. هنگامی که جوامع ما را به عنوان یک منبع مشاوره معتبر تشخیص دهند، اگر توصیه‌ها را بپذیرند و براساس آن عمل کنند، تأثیرگذاری بیشتری خواهند داشت.

• مردم و جوامع باید توصیه‌های بهداشت عمومی را کاملاً درک و بپذیرند. اگر این گونه نباشد، ممکن است حتی اقدامات پیشگیری را رد کنند و این باعث گسترش بیماری می‌شود.

• وقتی شایعات سریع‌تر از حقیقت گسترش می‌یابند، می‌تواند افراد را از محافظت در برابر خود بی‌ادارت و ارتباط خطرآمیز تضعیف کند.

• ما باید بررسی کنیم که چگونه اخبار و پیام‌ها توسط جوامع تفسیر می‌شوند. به عنوان مثال، خبر «ابولا جان می‌گیرد» در حین شیوع بیماری ابولا باعث شد مردم به این باور برسند که این بیماری غیرقابل درمان است و به همین دلیل آنها تصمیم به مرگ در خانه گرفتند تا اینکه به مراکز درمانی بروند و به عدم شیوع بیماری کمک کنند. پیام‌های مربوط به ویروس کرونا نیز باید آزمایش شوند تا مطمئن حاصل شود که واضح هستند و منجر به تغییر رفتار ناخواسته نمی‌شوند.

• کار با جوامع و به دست آوردن رهبران قابل اعتماد و تأثیرگذار اصلی در جوامع، جوامع را بسیار سریع‌تر و مؤثرتر بسیج می‌کند تا صرفاً کار کردن از طریق داوطلبان جمعیت.

جوامع برای مداخلات جلوگیری از شیوع ویروس تمرکز بسیاری دارند و رویکردهای مشارکت جامعه در عملیات‌هایی با محوریت بهداشتی برای حمایت و حصول اطمینان از اینکه پاسخ‌ها می‌توانند به جلوگیری از انتقال ویروس، محافظت از افراد آسیب‌پذیر و پایان شیوع آن کمک کنند. از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند.

• با توجه به نگرانی‌ها و سوالات جوامع و همچنین انجام اقداماتی که می‌تواند برای محافظت از سلامت آنها انجام شود، برای تمام چیزهایی که می‌دانید و نمی‌دانید، با بررسی آخرین مستندات سازمان بهداشت جهانی و وزارت بهداشت و درمان خود، آماده پاسخگویی باشید. (آخرین ابزار ارتباطات پرخطر را بررسی کنید.)

• برقراری ارتباط درباره آنچه هنوز نمی‌دانیم، بهتر از سکوت است؛ زیرا این سکوت اغلب به عنوان سرکوب اطلاعات و حتی خلأ اطلاعاتی که در آن شایعات به راحتی رشد می‌کنند تعبیر می‌شود.

• ارزیابی‌ها باید نیازهای تغییر اجتماعی و رفتاری (یعنی دانش، نگرش، عملکرد، عقاید و همچنین کانال‌های ارتباطی معتبر) را پوشش دهد و با هماهنگی سایر شرکا انجام شود تا بتواند یک ارتباط پرخطر هماهنگ، مشارکت جامعه و رویکرد بسیج اجتماعی را ایجاد کند.

• سیستمی برای گوش دادن به انتظارات عمومی و یافتن شایعات و اطلاعات غلط ایجاد کنید. به عنوان مثال، با نظارت بر رسانه‌ها و حتی شبکه‌های اجتماعی، پیوند دادن به مکانیسم‌های موجود و ایجاد بازخورد در جامعه و با جمع‌آوری بازخورد از کارمندان حوزه مراقبت‌های بهداشتی یا خطوط داغ. در صورت لزوم، سیستم‌هایی برای پاسخ به شایعات، اطلاعات غلط و سوالات متداول ایجاد کنید.

• از طریق بازدید داوطلبانه از منازل مردم، رادیو و رسانه‌های اجتماعی برای آگاهی مخاطبان و جمع‌آوری و پاسخ به همه سوالات، نگرانی‌ها، تصورات غلط اقدام کنید.

• توصیه می‌شود در جهت استفاده هدفمند از فعالیت‌های ارتباطی، با تمرکز بر رویکردهای مشارکت محلی، اقدامات پیشگیرانه اصلی با تمرکز روی اقدامات بهداشتی و رفتارهای اجتماعی که با اینها آرایش‌پذیر شود، اقدام کنید.

• داوطلبان را در مورد چگونگی مشارکت، گوش دادن و برقراری ارتباط بهتر در مورد ویروس از جمله اطلاعات ناشناخته مهم، آموزش دهید.

• تأثیرگذاران کلیدی را شناسایی کنید (به عنوان مثال، چهره‌های معتبر عمومی، متخصصان جامعه، کارشناسان مذهبی، کارکنان بهداشت، پزشکان سنتی) و شبکه‌ها، از جمله رسانه‌های محلی و اجتماعی را شناسایی کنید. شناسایی این افراد می‌تواند به اطلاع‌رسانی و بسیج مردم کمک کند.

• در ارتباطات ارتباطی پرخطر و مشارکت جامعه چه چیزی را باید به خاطر بسپاریم؟ متناسب با فضای محلی عمل کنید؛ در گفت‌وگوهای خود با تمرکز بر پیام‌های تأیید شده محلی، که متناسب با فضا و سوالات محلی، انتظارات، عقاید و شیوه‌هاست عمل کنید.

• نکات گفت‌وگوی خود را تغییر دهید تا با نیازهای اطلاعاتی و درک مردم از زمان شروع پاسخ مطابقت داشته باشد؛ پاسخ به اطلاعات مردم و بازخوردی که از آنها می‌دهند و همچنین شایعات و انتشار اطلاعات غلط در منطقه.

• پیام‌های خود را انتشار اطلاعات غلط در منطقه. گسترده توسط جامعه هدف مورد آزمایش کنید. هرگونه مطالب پیام‌های خبری باید قبل از انتشار خوبی درک شده اند و در ایجاد سردرگمی سهمی ندارند.

• برای تقویت اطلاعات کلیدی یا منابع معتبر اصلی ارتباطی برقرار کنید.

• گوش کنید؛ نیازهای اطلاعاتی را جمع‌آوری کرده و شایعات و بازخوردها را به طور مرتب تجزیه و تحلیل کنید؛ این اطلاعات برای شکل دادن پیام‌های شما مهم هستند.

• کارمندان و داوطلبان را آموزش دهید؛ همه افراد از ابتدا دارای ارتباط نیستند و برخی ممکن است برای تقویت مهارت‌های جمع‌آوری ارتباطات، گوش دادن و بازخورد خود به کمک نیاز داشته باشند. □



حضور داوطلبانه صلیب سرخ سنکاپور در چین □

«شهروند» از فعالیت‌های جمعیت هلال احمر و فدراسیون صلیب سرخ در مقابله با «کرونا» گزارش می‌دهد:

«آگاه بخشی» در فضای مجازی؛ وظیفه داوطلبان

«شهروند» همیشه در میدان خدمت هستند و بلدند چطور داوطلبی کنند. در مورد داوطلب‌های نهضت بین‌المللی صلیب سرخ حرف می‌زنم؛ همان‌هایی که لباسی سرخ و سفید بر تن می‌کنند و با یک دنیا امید به سمت ایثار و مشارکت اجتماعی گام برمی‌دارند؛ در سیل، در زلزله و هر بزرگانه‌ای که دستی برای نیاز بالا می‌رود، آستین‌ها را بالا می‌زنند برای خدمت. یکی از این عرصه‌های خدمت عرصه بهداشت و فوریتهای درمانی است. عرصه‌ای که از سرآغاز نهضت بین‌المللی صلیب سرخ در اولویت این سازمان مردم‌نهاد قرار گرفته است. در کشور ما نیز در حوزه سلامت و یاریگری جمعیت هلال احمر سابقه طولانی دارد که آن را می‌توان در بیمارستان‌ها و درمانگاه‌هایی که به صورت خیریه اداره می‌شوند، ملاحظه کرد؛ اقداماتی همچون ایجاد بیمارستان‌های صحرایی، اعزام تیم‌های تخصصی به مراکز محروم، ویزیت رایگان، اعزام تیم‌های سلامت به خارج از کشور و اعزام تیم‌های پزشکی در حوادث و بلایا. اما یکی دیگر از عرصه‌های اقدام در نهضت صلیب سرخ در حوزه بهداشت و درمان یاریگری در بحران‌های بهداشتی و درمانی همچون بحران اخیر است. «شهروند» به همین منظور در گزارشی به معرفی فعالیت‌های فدراسیون بین‌المللی صلیب سرخ و جمعیت هلال احمر در مقابله با کرونا و ویروس پرداخته است.

به مردم آرایه می‌دهیم. بنا به گفته نخ‌ساز این محتوا کاملاً با هماهنگی وزارت بهداشت تولید می‌شود. نخ‌ساز در تکمیل سخنان خود در این بخش گفت: «محتوا در دو بخش عمومی و تخصصی برای مخاطب عام و خاص (فعالان حوزه درمان و امداد) تولید می‌شود. تأمین محتوا برای این دوره آنلاین را سه نهاد سازمان نظام پزشکی، انجمن پزشکان عمومی ایران و جمعیت هلال احمر انجام داده‌اند.»

نکات بهداشتی، اولویت آموزش

نخستین پرسشی که این روزها با آن مواجه هستیم این است که چطور به مقابله با ویروس کرونا برویم؟ چند روزی است اعلام شده که کرونا ویروس به ایران رسیده؛ اما برای مقابله با این ویروس چه باید کرد؟ با تقویت سیستم ایمنی بدن و رعایت نکات بهداشتی می‌توان از ابتلا به این ویروس جلوگیری و ضریب ابتلای آن را تا جایی که می‌توان کم کرد. این پرسش‌ها موضوعاتی است که در بسته‌های آموزشی جمعیت هلال احمر لحاظ شده است. موضوعاتی که رئیس اداره آموزش کمک‌های اولیه جمعیت هلال احمر نیز بر آن تأکید دارد. نخ‌ساز در این خصوص گفت: «توجه به نکات بهداشتی، تعریف و شناخت ویروس کرونا، نحوه صحیح رفتار افراد در مکان عمومی از جمله مواردی است که در این بسته آموزشی به آن پرداخته شده است.» نخ‌ساز با ذکر مثالی ادامه می‌دهد: «به طور مثال در این بسته‌های آموزشی به این نکته پرداخته می‌شود که میوه‌ها و سبزیجات منابع بسیار بزرگی از ویتامین‌ها، مواد معدنی و موادی هستند که به سلامت و داشتن سیستم ایمنی مطلوب کمک می‌کنند. برخی افراد شاید به اندازه کافی در طول روز از این مواد مغذی استفاده نکنند.»

فعالیت در عرصه میدانی

بنا بر گزارش‌های جمعیت هلال احمر تاکنون در دوره‌های آموزشی مقابله با کرونا ۲۵۰ هزار و ۲۲۳ نفر از هموطنان در سراسر کشور از آموزش همگانی جمعیت هلال احمر در این زمینه بهره‌مند شده‌اند. شرکت‌کنندگان در این دوره‌ها آموزش همگانی در ۱۰ درس با معرفی کوتاه ویروس کرونا، علائم و نشانه‌های ابتلا، آیا بیماری از سرماخوردگی به راحتی قابل افتراق است، راه‌های انتقال ویروس کرونا، راهکارهای پیشگیری از ابتلا به کرونا، روش صحیح استفاده از ماسک، در صورت ابتلای یکی از اعضای خانواده به ویروس کرونا یا مواجهه با فرد مبتلا چه کنیم، آیا درمان یا واکسنی برای ویروس کرونا وجود دارد، کلیه‌های آموزشی مفید و فایده‌های مرتبط، مشاهده و دانلود پوسته‌های اختصاصی جمعیت هلال احمر و پاسخ به پرسش‌های رایج آشنا شده و مفاهیم مرتبط با ویروس کرونا را فرا گرفتند. «ناگفته نماند جمعیت هلال احمر همسوا با فعالیت‌های آموزشی در این میدانی نیز فعالیت‌هایی همچون توزیع ۱۵۰ هزار ماسک را در داروخانه هلال احمر قم به منظور پیشگیری از شیوع ویروس کرونا آغاز کرده است. □

یکی از عرصه‌های فعالیت داوطلب‌های نهضت بین‌المللی صلیب سرخ فعالیت در عرصه آگاهی بخشی است. موضوعی که مریم نخ‌ساز، مدیر آموزش کمک‌های اولیه، معاونت آموزش، پژوهش و فناوری جمعیت هلال احمر در گفت‌وگو با «شهروند» بر آن تأکید دارد. نخ‌ساز در این گفت‌وگو به دستورالعمل فدراسیون بین‌المللی صلیب سرخ برای جمعیت هلال احمر اشاره می‌کند: «فدراسیون بین‌المللی صلیب سرخ دستورالعملی را به منظور آگاهی‌بخشی جامعه داوطلبی در نقاط مختلف دنیا ارائه کرده است. محتوای این دستورالعمل‌ها برگرفته از سازمان بهداشت جهانی است و بر موضوعات بهداشتی و اخلاقی تأکید دارد.»

آموزش همگانی، وظیفه هلال احمر

یکی دیگر از موضوعاتی که نخ‌ساز بر آن اشاره دارد، مسأله آموزش همگانی است. جمعیت هلال احمر نخستین سازمان مردم‌نهاد در ایران با قدمتی نزدیک به یک قرن است که عهددار وظایف مهم و متعددی در مسائل مربوط به امداد رسانی در حوادث غیرمترقبه و امدادی، آموزش کمک‌های اولیه، تأسیس بیمارستان و درمانگاه، تهیه دارو و تجهیزات پزشکی است. یکی از وظایف مهم این سازمان مردم‌نهاد در کشور ما آموزش همگانی است؛ موضوعی که در قانون مدیریت بحران کشور، قانون اساسنامه جمعیت هلال احمر، قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه، برنامه ۲۰۲۰ فدراسیون بین‌المللی فدراسیون بین‌المللی جمعیت‌های صلیب سرخ و هلال احمر نیز لحاظ شده است.

اهمیت آگاهی بخشی در فضای مجازی

حوادث و بلایا سالیانه جان صدها هزار نفر را می‌گیرد. کشور ایران نیز در زمره پنج کشور اول بلاخیز در جهان است. هر یک از حوادث و بلایا برای شهروندان و امکانات جامعه می‌تواند عواقب طولانی‌مدتی به همراه داشته باشد. از سویی دیگر اگر در جامعه حادثه یا بلایی روی بدهد، دولت و سازمان‌های امداد رسانی اقدام به آرایه کمک خواهند کرد، اما شهروندان نیز خود باید آماده باشند. جمعیت هلال احمر حسب وظیفه ذاتی و اهداف متعالی بشردوستانه خود در طول یک قرن اخیر در بلایا و حوادث همراه و یاور مردم و پشتیبانی امین در تمامی حوادث و سوانح بوده است. این جمعیت از پیشگامان آموزش همگانی در زمینه آمادگی مقابله با حوادث و سوانح بوده است و به عنوان مرجع اصلی آموزش کمک‌های اولیه، آمادگی در برابر مخاطرات و مدیریت بحران جامعه محور در کشور شناخته می‌شود. مدیر آموزش کمک‌های اولیه جمعیت هلال احمر با اشاره به وظیفه تعریف شده آموزش همگانی در جمعیت هلال احمر گفت: «در بحث کرونا، جمعیت هلال احمر به عنوان یکی از متولیان آموزش همگانی در این عرصه ورود داشته است. ما با همکاری وزارت بهداشت و سازمان نظام پزشکی، محتوای بهداشتی و درمانی تولید شده را به اشکال مختلف دیداری و شنیداری



فدراسیون بین‌المللی صلیب سرخ دستورالعملی را به منظور آگاهی بخشی جامعه داوطلبی در نقاط مختلف دنیا ارائه کرده است. محتوای این دستورالعمل‌ها برگرفته از سازمان بهداشت جهانی است و بر موضوعات بهداشتی و اخلاقی تأکید دارد