



İctimai səhiyyə sahəsində fövqəladə hallar zamanı media üçün kommunikasiya bələdçisi



BBC

MEDIA ACTION

TRANSFORMING LIVES THROUGH MEDIA
AROUND THE WORLD

Müəlliflər

Cenevyeva Hətçinson və Jaklin Dalton

Redaktə

Lorna Frey

Dizayner

Lans Bellers

İngilis dilindən çevirən

Fəxri Abbasov

Redaktə

Aynur Bəşirli

Üz qabığında

Qoruyucu maska taxmış media
işçiləri COVID-19 zamanı müsahibə
alırlar.

(Foto: Fabris COFRİNİ / AFP/GETTY
IMAGES)

Mündəricat

1 Bələdçi ilə tanışlıq	4
.....	
2 Medianın dəyişikliyə verə biləcəyi töhfə	5
.....	
3 İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə halların təsviri	6
.....	
4 Həyatları necə xilas etməli: kommunikasiya qaydaları	14
.....	
5 Əlavə məlumat üçün mənbələr	30
.....	



1 Bələdçi ilə tanışlıq

İctimai səhiyyə sahəsində böhran və ya fəvqəladə hal yüklərlə, minlərlə, hətta milyonlarla insanın xəstələnməsinə və ölümünə səbəb ola bilər.

İctimai səhiyyə sahəsində böhran şəraitində media həyatları xilas etmək gücünə sahibdir.

Effektiv kommunikasiya xəstəliyin yayılmasının qarşısını almağa və ya onu azaltmağa kömək edir, zərər çəkmiş insanları tibbi xidmətlərə və müalicə müəssisələrinə yönəldir.

Bu bələdçidə media işçilərinə ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hallar zamanı auditoriyaya necə kömək etmək barədə məsləhətlər verilir.

Hazırkı bələdçi həyatları xilas etmək və əzabları azaltmaq üçün humanitar böhranın təsirinə məruz qalan insanlarla ünsiyyət qurmağa dair BBC Media Action qrupu tərəfindən dərc olunan [Lifeline Production Manual](#) (onlayn da mövcuddur) ilə birgə istifadə oluna bilər.¹

İctimai səhiyyə ilə əlaqədar fəvqəladə hallar tez və ya çox yavaş başlaya bilər. Bu bələdçi ictimai səhiyyə sahəsində sürətlə yayılan hallara həsr olunub.

Yuxarıda

İtaliyada COVID-19 pandemiyası zamanı yerli radioda redaktor və səs mühəndisi canlı yayımda. (Foto: İvan Romano/Getty Images)

¹ BBC Media Action (2013), *Böhranın təsirinə məruz qalan insanlar üçün Lifeline proqramları* (onlayn).

Mənbə: <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/brochures/lifeline-programming>

2 Medianın dəyişikliyə verə biləcəyi töhfə

İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hallar zamanı kommunikasiya düzgün qurularsa, böhrandan əziyyət çəkən insanların sayını dəfələrlə azaltmaq, milyondan minə, bəzənsə yüzə endirmək olar.

Media vətəndaşları, mütəxəssisləri və fəvqəladə hallarda cavab tədbirlərini həyata keçirən qurumları birləşdirərək əhaliyə çevik və ətraflı məlumat çatdırı bilər. Nəticədə insanlar etibarlı mənbələrə əsasən, nə baş verdiyini, özlərini necə qorumaq olduqlarını, habelə müalicə və dəstək üçün hara müraciət etməli olduqlarını öyrənə bilərlər. Xəstəliyin yayılmasının qarşısını almaq üçün insanların bir-birindən təcrid oluna biləcəyi və ya buna ehtiyac yarandığı hallarda media əhalini maarifləndirmək və məlumatlandırmaqla səhiyyə işçilərinin və ya icma nümayəndələrinin fəvqəladə hallar barədə məlumatlılığı artırmaq məqsədilə insanlarla görüşlərini azaltmağa kömək edə bilər.

İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə halın gücünü səngitməklə və daha çox insanın həyatını xilas etməklə səhiyyə xidmətlərinin yükünü azaltmaq mümkündür.

Fəvqəladə hallarda dəqiq və etibarlı məlumatın olmaması tələf və ya kaos yaradan söz-söhbətlərə, yanlış məlumatlara səbəb ola bilər ki, bunlar da öz növbəsində insanları daha çox risk altına qoyar. Belə ki, xəstəlikdən əziyyət çəkən insanlara qarşı stiqma formalaşa bilər və neqativ halların hər biri daha çox sayda insanın xəstələnməsi və ya ölümü ilə nəticələnər. Media qurumları təhlükəli məlumat boşluqlarını doldurmağa və səhv məlumatlara qarşı çıxmağa kömək edə bilərlər.

İctimai səhiyyə sahəsində böhranlar zamanı medianın insanlar arasında özünə güvəni artırmaq, onları sakitləşdirmək və vəziyyətlərini yaxşılaşdırmaq üçün tədbir görməyə sövq etmək istiqamətində mühüm rol oynaya biləcəyinə dair sübutlar az deyil.²

² BBC Media Action (2015).

Tədqiqatın hesabatı:

Fəvqəladə hallar zamanı

humanitar yayım –

qiymətləndirmə nəticələrinin

sintezi (onlayn). Mənbə:

<https://www.bbc.co.uk/>

[mediaaction/publications-](https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015)

[and-](https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015)

[resources/research/reports/](https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015)

[Humanitarian-broadcasting-](https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015)

[in-emergencies-synthesis-](https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015)

[report-2015](https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015)

3 İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə halların təsviri

İctimai səhiyyə sahəsində böhran və ya fəvqəladə hal dedikdə xeyli sayda insanda və ya əhalinin böyük bir hissəsində xəstəlik və sağlamlıq problemlərinə, əlilliyə və/və ya ölümə səbəb ola biləcək sağlamlıqla bağlı hadisə başa düşülür.³

İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə halın geniş miqyaslı olması hökumətin "fəvqəladə vəziyyət" elan etməsi ilə nəticələnə bilər.⁴

İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hal və ya böhran humanitar böhran zamanı qaçqın düşərgəsində vəba xəstəliyinin yayılması kimi sürətlə baş verə və ya bir sıra ölkələrdə olduğu kimi, piylənmə səviyyəsinin tədricən artması kimi nisbətən azsürətli proseslə müşahidə oluna bilər. Girişdə qeyd olunduğu kimi, bu bələdçi ictimai səhiyyə sahəsində tez bir zamanda baş verə biləcək fəvqəladə hal və ya böhranlardan bəhs edir.

Geniş miqyaslı epidemiyalar səhiyyə xidmətlərini həddən artıq yükləyə və normal həyat tərzini poza bilər, onların sadə bir müalicə və ya xəstəyə qulluq üsulu olmaya bilər. Beynəlxalq səyahətlərin geniş vüsət alması, tədbirlərin düzgün, vaxtında və uyğun şəkildə idarə olunmaması istənilən epidemiya və ya xəstəliyin tez bir zamanda pandemiya çevrilə bilməsinə imkanlar açır.

İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hala səbəb ola biləcək xəstəliklərə dair məlumat:

- **Vəba** xəstəliyi humanitar fəvqəladə hallarda xüsusi bir səhiyyə riskidir. 2010-cu il zəlzələsindən 10 ay sonra Haitidə vəba epidemiyası 22 ayda 600 minə yaxın nəfərin yoluxması və 7,436 nəfərin ölümü ilə nəticələndi. Adam sıxlığı, zəif qidalanma, təmiz suyun, sanitariya qovşaqlarının olmaması nəticəsində həddən artıq yüklənmiş səhiyyə sistemi və yoxsulluq Haitidə vəbanın sürətlə yayılmasının əsas səbəbi və bir çox hallarda isə bu xəstəliyin yayılmasının ümumi səbəblərindən biridir.⁵

³ ÜST (2017), *Fəvqəladə hallarda cəvab çərçivəsi* (onlayn). Mənbə: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/258604/9789241512299-eng.pdf;jsessionid=2C902589AC35344B0A22D5C5868C976E?sequence=1>

⁴ ÜST (tarixsiz), *Təriflər: fəvqəladə hallar* (onlayn). Mənbə: <https://www.who.int/hac/about/definitions/en/>

⁵ Tauns, D (2018), *Humanitar fəvqəladə hallar zamanı insan sağlamlığı: Sağlamlıq və səhiyyə üçün prinsip və təcrübələr*, Cambridge University Press

- **Qrip**, ümumiyyətlə, mövsümi xarakter daşıyır, lakin lazımi profilaktika və qayğı olmadıqda bir neçə il sürən qrip pandemiyasına çevrilə və milyonlarla insanın ölümü ilə nəticələnə bilər.⁶ İmmuniteti zəif olan insanlar, məsələn, hamilə qadınlar, qocalar və beş yaşına qədər uşaqlar xüsusilə risk altındadır. Xəstəliyin geniş yayılması səhiyyə xidmətlərini çox yükləyər, ailələrin və icmaların üzərinə xəstələnənlərə qayğı göstərmək üçün əlavə öhdəlik yarada bilər. Aylarla və ya illərlə bir çox insana təsir edən epidemiya digər sektorlara da əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərə bilər, çünki insanlar xəstə olduqları və ya xəstələrə qayğı göstərdikləri və ya xəstəliyi yaymaqdan çəkinməyə çalışdıqları üçün işdən və ya məktəbdən kənar qalırlar.
- **Peyvəndlə qarşısı alına bilən** qızılca, sarı qızdırma və ya poliomielit kimi xəstəliklərin alovlanması peyvəndlər haqqında məlumatsızlıq, peyvəndləmə xidmətlərini pozan humanitar vəziyyət və məhdud peyvənd əhatəsi olan ərazilərdə kütləvi miqrasiya nəticəsində baş verir. Bu epidemiyalar vaksinasiya əhatəsi artmadığı təqdirdə ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hala gətirib çıxara bilər. Bələdçi tərtib olunduğu dövrdə (2018-ci ilin sonu) Nigeriya, Əfqanıstan və Pakistanda poliomielitə yoluxanların sayının artmasına və poliomielitin əvvəlcədən aradan qaldırıldığı (Somali və Suriya kimi) ölkələrdə son zamanlarda yayılmasına dair məlumatlar daxil olmaqda idi. Avropada qızılca xəstəliyinin alovlanmasına səbəb yanlış məlumatlar nəticəsində peyvəndləmə səviyyəsinin aşağı olmasıdır.
- 2014–2016-cı illərdə Qərbi Afrikada **Ebola virusunun** alovlanması xəstəliyin Sierra Leone, Liberiya və Qvineyada sürətlə yayılması və minlərlə insanın ölümü ilə nəticələndi. Xəstəliyin, əsasən, bu üç ölkədə yayılmasına baxmayaraq, beynəlxalq səyahətlər Mali və Nigeriya da daxil olmaqla digər ölkələrdə bir neçə halın aşkarlanmasına gətirib çıxarmışdı. Bu müddət ərzində Ebolanın birbaşa səbəb olduğu ölümlərlə yanaşı, Sierra Leone, Liberiya və Qvineyada ölüm hallarının artması insanların digər xəstəliklərlə də əlaqədar səhiyyə xidmətlərinə müraciət etməməsi ilə bağlı idi.

⁶ ÜST (2018), *Qrip* (onlayn).

Mənbə:

<http://www.who.int/influenza/en/>

Bu ölkələrdə əhali səhiyyə xidmətlərindən adi hallarda olduğundan daha çox imtina etmişdi, çünki səhiyyə müəssisələri həddən artıq yüklənmiş rejimdə işləyirdi, əlçatmaz idi. Bəzi hallarda isə insanlar səhiyyə müəssisələrinə Ebola xəstəliyinə yoluxmaqdan çəkindikləri üçün getmirdilər. Ebolanın sürətlə yayılması bir sıra amillərlə əlaqələndirildi. Bunlara virusun təbiəti, insanların Ebola virusunun daşıyıcısı olduqları ən kəskin dövrdə dəfn mərasimləri zamanı başqaları ilə təması, bu kimi təmaslara daha tez ara verməyin faydası barədə dolğun məlumatın olmaması, habelə bəzi ərazilərdə əhalinin həddindən artıq sıx yaşaması və bəzi yoluxmuş insanların səyahət etməsi aiddir.

Təriflər

Nasazlıq – kiminsə özünü pis hiss etməsinə səbəb olan hər hansı bir vəziyyət. Buraya xəstəliklər, pozulmalar və müxtəlif vəziyyətlər daxildir.

İnfeksiya – virus, bakteriya və parazitlər kimi bir insandan digərinə keçə biləcək nasazlıq səbəbi.

Xəstəlik – bədən bəzi hissələrinin adi fəaliyyətini dayandırmasına səbəb olan simptomların vəhdəti. Xəstəliklərin səbəbi infeksiya, genetik, həyat tərzi və ya ətraf mühit ola bilər.

Alovlanma – icmada, müəyyən bir ərazidə və ya mövsüm zamanı gözləniləndən daha çox insanın bir xəstəliyə məruz qaldığı dövr. Alovlanma bir neçə gün, həftə və ya il davam edə bilər.

Epidemiya – yoluxucu xəstəliyin qısa müddət ərzində bir və ya bir neçə icma və ya ölkəyə yayılaraq böyük sayda insana təsir göstərməsi.

Pandemiya – geniş ərazidə və ya bütün dünyada beynəlxalq sərhədləri aşan və adətən çox sayda insana təsir edən epidemiya.

Peyvəndlə qarşısı alınmış xəstəliklər – müvafiq vaksinasıya ilə qarşısı alınmış xəstəliklər.

İmmun sistemi – xəstəliklə mübarizə aparan bədən sistemi.

İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hallar zamanı ən çox riskə kimlər məruz qala bilər?

Hər kəs xəstələnmək təhlükəsi ilə üzləşə bilər, lakin bəziləri xəstələnmək və ya "səhhətində daha ağır nəticələr" (ölüm və ya uzun müddətli problemlər) yaşamaq riskinə daha çox məruz qala bilərlər. Bunun səbəbi aşağıdakılar ola bilər:

- İnsanı risk qrupuna sala bilən fəaliyyət növü (məsələn, tibb işçiləri və ya xəstələrə qulluq edən ailə üzvləri);
- İmmun sisteminin hələ də tam inkişaf etməməsi (məsələn, beş yaşına çatmamış uşaqlar) və ya digər hallar səbəbindən (məsələn, hamilə qadınlar, immunitetə təsir edən səhhətində problemi olan insanlar, yaşlılar) immun sisteminin zəif olması;
- Yüksək riskli ərazini tərk edə bilməmək (məsələn, hərəkət imkanları məhdud və ya əqli əlilliyi olan insanlar);
- Gender rollarından irəli gələn fəaliyyət nəticəsində yaranan həssaslıq (məsələn, xəstəlikdən əziyyət çəkənlərə daha çox qayğı göstərən qızlar və qadınların yoluxma riski daha yüksəkdir).

Aşağıdakı cədvəl ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hallar zamanı ən çox zərər çəkən və ya xəstəliyə məruz qala bilən bəzi qrupları və onların risk altına düşmə yollarını əks etdirir. Bu, heç də tam siyahı deyil, çünki ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə halların səbəbindən asılı olaraq risk altına düşənlərin tərkibi də dəyişir. Xilasedicilər və təcili yardım göstərənlərlə müzakirə apararaq ən həssas və ən çox risk altına düşən qrupları müəyyən edə, onların niyə və hansı səbəbdən riskə məruz qalmasını təyin etməklə bu insanlara dəstək ola bilərsiniz.

Riskə məruz qala bilən insanlar	Onların hansı səbəbdən və necə riskə məruz qalmasına dair nümunələr
• Səhiyyə işçiləri • Bədən qalıqlarını, iftazatları və zibilləri təmizləyən şəxslər • Ölülərlə təmasda olan insanlar • Başqalarına qayğı göstərən insanlar	Onların artıq xəstələnən və/və ya yoluxmanın ən kəskin mərhələsində olan insanlarla təmasda olması özlərinin də xəstələnmək təhlükəsi deməkdir. Silahlı münaqişə zamanı bəzən tibb işçiləri də hədəfə alınır və humanitar kontekstdə çox vaxt ən təhlükəli mühitlərdə işləməli olurlar.
• İmmun sistemini zəiflədən sağlamlıq problemləri olan insanlar • Yaşlılar • Hamilə qadınlar • Uşaqlar, xüsusilə beş yaşa qədər uşaqlar və körpələr	Zəif immunitetli insanlar infeksiyalara və xəstəliklərə qarşı daha az müqavimət göstərə bilirlər. Bəzi hallarda, bu qrupa aid insanlarda olan digər xəstəliklərin qarşısını almaq, xəstəliyə nəzarət və onu müalicə etmək üçün əsas səhiyyə xidmətlərinin olmaması, onların ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hallar zamanı xəstələnməsi və ölməsi ehtimalını artırmış olur. Uşaqlar, hamilə qadınlar və səhhətində problemləri olanların yaşamaq üçün daha yaxşı qidalanması tələb olunur və bu qrupa aid insanların zəif qidalanması onları riskə məruz qoyur. Bundan əlavə, tez-tez ishal keçirən insanlar, xüsusən də uşaqlar pis qidalandıqları üçün onların immuniteti zəifləyə bilər.
• Uşaqlar • Yaşlılar • Əlilliyi olan şəxslər • Psixi sağlamlıq problemləri olan insanlar • Qadınlar	Bu qrupa aid insanlar tibbi və digər xidmətlərdən istifadə, özlərinə qayğı göstərmək, habelə fəvqəladə hal zonasını tərk etmək və s. bu kimi bir çox əlavə problemlərlə üzləşə bilərlər.
• Humanitar fəvqəladə halların təsirinə məruz qalan və nəticədə təhlükəli şəraitdə yaşayan insanlar	Aşağıda humanitar böhran zamanı xəstəliklərə və sağlamlıq problemlərinə aid hissəyə baxın.

Humanitar böhran zamanı xəstəliklər və sağlamlıq problemləri

Humanitar böhran zamanı infrastrukturun zədələnməsi, insanların çox vaxt lazımı sanitariya şəraitdən məhrum olması ilə nəticələnən sıx mühitdə yaşaması xəstəliklərin və səhhətlə bağlı problemlərin yaranma riskini artırır. Sığınacaq, ərzaq, təmiz su, səhiyyə, ailə və icma dəstəyinə çıxış imkanları ciddi şəkildə pozula bilər. Bütün bu amillər sağlamlığa ciddi təsir göstərər, xəstəliyin yayılma ehtimalını artırır və təsirini pisləşdirə bilər.

Humanitar kontekstdə xəstəlik və sağlamlıq üçün vacib olan bir neçə əsas amil aşağıda təqdim olunmuşdur.

- **Qidalanma:** Kifayət qədər və tələb olunan vitaminlərlə zəngin qidanın olmaması zəif qidalanma (qida çatışmazlığının növlərindən biri) ilə nəticələnir. Bunun əziyyətini, əsasən, körpələr və kiçik yaşlı uşaqlar çəkir. Qida çatışmazlığı nəticəsində yaranan anemiya, halsızlıq və boyun artmaması zəif qidalanmanın ölçü meyarı kimi istifadə olunur. Zəif qidalanma və qida çatışmazlığı da immuniteti zəiflədir, yəni bədən digər vaxtlardan fərqli olaraq, infeksiya və xəstəliklə mübarizə aparma qabiliyyətini aşağı salır. Bu, o deməkdir ki, zəif qidalanan şəxslərin vəba, ishal, qrip və ya sətəlcəm kimi xəstəlik və infeksiyalardan ölüm riski daha yüksəkdir. Zəif qidalanmanı azaltmağın ən yaxşı yollarından biri körpələrin, xüsusən altı aya qədər uşaqların ana südü ilə qidalanmasıdır. Lakin bunun effektiv olması üçün ananın kifayət qədər qidalanması lazımdır.
 - ana zəif qidalanırsa, ana südü ilə qidalanan körpə kifayət qədər qidalanmır.
- **Su:** Humanitar böhrandan asılı olaraq su və kanalizasiya sistemləri dağıla və ya insanlar lazımı su infrastrukturuna olmayan müvəqqəti düşərgələrdə və sığınacaqlarda yaşamağa məcbur ola bilərlər. Hər iki halda təmiz su, sabun və təmizləyici məhsullara çıxış məhdud və ya mövcud olmaya bilər. Zibilxana, kanalizasiya və drenaj sistemləri kimi sanitariya infrastruktur da bir müddət qurulmayacaq və ilkin mərhələdə səhiyyə xidmətləri və dərman vasitələrinə çıxış da son dərəcə məhdud olacaq. Gigiyena və sanitariya vəziyyətinin zəif olduğu və insanların çox sıx yaşadığı şəraitdə vəba xəstəliyinin alovlanması səciyyəvi risklərdən biridir.



- **Yoluxucu xəstəliklər:** Sıx mühitdə, təmiz su və müvafiq sanitariya xidmətlərə müvəqqəti çıxışı olmayan və adətən peyvəndləmə ilə zəif əhatə olunan sığınacaqlarda/düşərgələrdə yaşayan çox sayda insan arasında yoluxucu xəstəliklərin sürətlə yayılmasına şərait yaranır. İnsanlar ishal (vəba da daxil olmaqla), peyvəndlə qarşısı alına bilən xəstəliklərə (polio və qızılca kimi) və qripə yoluxa bilərlər. Həşəratlar və ya heyvanlar yoluxucu xəstəliklərin ötürücüləri ola bilərlər. Məsələn, su drenajının olmaması ağcaqanadların yayılmasına, sonucda xeyli sayda insanın malyariyaya və ya dengə qızdırmasına tutulmasına gətirib çıxara bilər.
- **Cinsi və reproduktiv sağlamlıq:** Humanitar böhrandan asılı olaraq cinsi və reproduktiv sağlamlığı dəstəkləyən xidmətlər mövcud olmaya bilər. Belə bir vəziyyətdə ailənin planlaşdırılması metodlarına, fəvqəladə hallarda kontrasepsiya üsullarına, ana və yeni doğulmuşlara səhiyyə xidmətlərinə,

Yuxarıda

Qoruyucu maska taxmış kişi COVID-19 pandemiyası zamanı təlimat posterinin yanından keçir.

(Foto: SERGEY SUPINSKI/
AFP/GETTY IMAGES)

reproduktiv sağlamlıq hallarının idarəedilməsinə və cinsi yolla keçən infeksiyaların (CYKİ), İİV-nin qarşısının alınmasına və müalicəsinə imkanlar mövcud olmaya bilər.

- **Uşaq sağlamlığı:** Səhiyyə xidmətlərində kəsintilər o deməkdir ki, uşaq sağlamlığının monitorinqi, valideynlərə dəstək və uşaqların vaksinasiyası prosesi də dayanacaq. Hər bir uşağın immuniteti beş yaşına qədər inkişaf edir. Bu isə o deməkdir ki, beş yaşına çatmayan uşaqlar daha tez xəstələnəcək, onların xəstəlik və ya zəif qidalanma səbəbindən ölmək ehtimalı daha yüksək olacaq.
- **Zorakılıq:** Humanitar böhran zamanı ailədə zorakılıq halları çoxalır ki, bundan da qadınlar və uşaqlar daha çox əziyyət çəkirlər. Xüsusən də qadın və qızlara qarşı şiddət və cinsi təcavüzün sayı artır. Bunun nəticəsində alınan xəsarətlərin müalicəsi, emosional və psixoloji dəstək, habelə günahkarın mühakiməsi üçün imkanlar çox məhdud olur.
- **Psixi sağlamlıq:** Humanitar böhranlar zamanı hadisələrin şahidi olmaq və ya travma yaşamaq geniş yayılmış psixi sağlamlıq problemlərini ortaya çıxara bilər. İnsanların gündəlik üzləşdiyi yoxsulluq, dolanışıq imkanlarının itirilməsi, təcrid və sosial kənarlaşma onların psixi sağlamlığına da təhlükə yarada bilər. Post-travmatik stres pozğunluğu (PTSP), depressiya, narahatlıq və müxtəlif zərərli maddələrdən sui-istifadə bu hallarda ümumi yayılmış psixi sağlamlıq problemləridir.
- **Xəsarətlər:** Humanitar böhran növü xəsarət növünü təyin edəcəkdir. Dərin kəsiklər, yanıqlar, qırılan sümüklər, boğulma, odlu silah yaraları, ciddi əziklər və daxili qanaxma, bıçaqlanma, ətrafların itirilməsi və s. kimi hallar təcili şəkildə ilkin tibbi yardımın göstərilməsini və vəziyyətdən asılı olaraq daha ciddi əməliyyat tələb edə bilər. İnsanların çoxu təxirəsalınmaz tədbirlərdən, ərazidə mövcud olan yardım və səhiyyə xidmətlərinə çıxış yollarından xəbərsiz olduqları üçün xəsarət almış şəxsi gördükdə nə edəcəklərini bilmirlər.
- **Xroniki xəstəliklər və əlillik:** Yoluxucu olmayan xəstəliklərdən əziyyət çəkən, o cümlədən xroniki xəstəlikləri və ya əlilliyi olan insanlar humanitar böhran zamanı onlara tələb olunan xidmətlərdən və dərmanlardan məhrum qala bilərlər. Bu o deməkdir ki, diabet, xərçəng, İİV, artrit, hərəkət problemləri, epilepsiya, korluq, karlıq və ya demansiya ilə əlaqəli xəstəlikləri olan insanların qida, təmiz su, sığınacaq və əsas səhiyyə xidmətləri ilə yanaşı, əlavə zəruri ehtiyacları var.



4 Həyatları necə xilas etməli: kommunikasiya qaydaları

Bu bölmədə, siz jurnalist, redaktor və ya proqram müəllifi kimi, ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hallar zamanı auditoriyaya ən yaxşı kömək yollarından xəbər tutacaqsınız.

Hazırlıq işləri görün

İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hallar zamanı media və kommunikasiya üzrə tədbirlər dərhal tətbiq olunarsa, səmərəli nəticə verə bilər. Yaxşı hazırlıq sürətli reaksiya verməyə kömək edir. Təcili yardım xidmətləri, səhiyyə müəssisələri və yaranmış vəziyyətdə faydalı məlumat mənbəyi ola bilən mütəxəssislərlə əlaqə qurmağa başlayın. Bu əlaqələrin inkişaf etdirilməsi media və kommunikasiyanın təxirəsalınmaz cavab tədbirlərinin bir hissəsi olmasına kömək edə bilər və bu bələdçidə sadalanacaq digər addımları asanlaşdırar. Müəyyən ərazilərdə Qırmızı Xaç kimi təşkilatlar yerli icmalarla birlikdə hazırlıq, o cümlədən xəstəliklərə nəzarət sistemlərini və xəstəliyin yayılması zamanı atılacaq addımlara dair planları qurmaq işlərini həyata keçirə bilər. Bu işə ən yaxşı dəstək verə biləcək təşkilatlarla bu məsələləri müzakirə edin.

Yuxarıda

Jurnalist COVID-19 üçün ayrılmış intensiv terapiya şöbəsində çalışan tibb bacısını çəkir.

(Foto: Alberto PIZZOLI / AFP/Getty Images)

Potensial məlumat mənbələri

- **İctimai sağlamlıq məsələlərində ixtisaslaşmış qurumlar:** Sərhədsiz Həkimlər - Medecins Sans Frontières (MSF), Ümumdünya Səhiyyə Təşkilatı (ÜST), UNICEF, Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Əhali Fondu (UNFPA), Səhiyyə nazirliyi, Xəstəliklərə Nəzarət və Profilaktika Mərkəzləri (XNPM).
- **Milli və beynəlxalq qeyri-hökumət təşkilatları (QHT):** yerli QHT və Qırmızı Xaç/Qırmızı Aypara hərəkəti
- **İcma üzvləri:** dini liderlər, icma rəhbərləri, gənc liderlər, birlik liderləri və s.
- **Ön cəbhə əməkdaşları:** o cümlədən tibb işçiləri, sosial səfərbərlər, polis və bir sıra hallarda hərbi qulluqçular

İri miqyaslı fəvqəladə hal zamanı ReliefWeb.int və humanitarianresponse.info saytlarında faydalı kontaktlar və məlumat ola bilər.

Araşdırma aparın

Jurnalistlərin ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hala dair müəyyən məlumatları, yəni onun qarşısının alınması üsulları, yayılması və müalicəsi barədə bilikləri olması vacibdir. Lakin jurnalistlər fəvqəladə hallar üzrə mütəxəssis deyillər. Mövzu haqqında düzgün və daha çox məlumat verə biləcək mənbələri müəyyənəldirin.

Məqsədləri müəyyən edin

İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hallarda auditoriyaya kömək etməyin yolları müxtəlifdir. Proqramlarınız vasitəsilə nəyə nail olmaq istədiyinizi dəqiq bilirsinizsə, məzmunun uğurlu olma ehtimalı daha yüksək olacaq. Aşağıdakı siyahıda proqramların ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hallarda faydasına dair fikirləri paylaşırıq.

Auditoriyaya sağlam qalmaqda yardımçı olun:

- Baş verənlər və böhranın səbəbləri barədə dəqiq məlumat verin.
- Fəvqəladə hallarda cavab tədbirləri və köməyi necə əldə etməyin yollarını izah edin.
- Xəstəliyin yayılmasının qarşısını almaq yollarını və ya ailə üzvlərində əlamətlərin aşkarlandığı təqdirdə atılacaq addımları anladın.

Auditoriyanı üzləşdiyi çətinliklərin öhdəsindən gəlməyə sövq edin:

- Xəstəliyin öhdəsindən gəlmiş və sağalmış insanların pozitiv hekayələrini paylaşın.
- Fövqəladə halların təsirinə məruz qalan digər şəxslərin təcrübəsini bölüşün.
- İnsanlara vəziyyətdən çıxış strategiyalarını sizinlə bölüşmək üçün imkan yaradın, bu zaman yaranan sualları tibb mütəxəssislərinə, xilasedicilərə və ya vəzifəli şəxslərə ünvanlayın.
- Əminlik hissini yaratmaq və tövsiyələri paylaşmaq üçün ictimaiyyətin etibar etdiyi şəxsləri proqramlarınıza dəvət edin.

Auditoriyaya aşağıdakı məsələlərdə kömək etməklə sağlamlıq problemlərindən əziyyət çəkən insanlara qarşı stiqmanı azaldın:

- Yanlış təsəvvürlər əvəzinə, daha çox sağlamlığa dair faktlara inanmağa çağırın və qadağan mövzuların öhdəsindən gəlməyə kömək edin.
- Fövqəladə haldan əziyyət çəkən insanlara qarşı mərhəmət hissini aşılayın və onların nələrdən keçdiklərini anlamağa kömək edin.
- Təsirə məruz qalmış insanları əlavə riskə atmadan və zərər vurmadan onlara kömək etməyə həvəsləndirin.

İctimai səhiyyə böhranı ilə əlaqədar təhlükəli şayiələrə və yanlış fikirlərə qarşı bu yollarla çıxın:

- Etibarlı mənbələrdən təsdiqlənmiş faktları təqdim edin.
- Səhv anlayışları və yanlış məlumatları müəyyənləşdirin və düzəldin.
- Auditoriyanı xəstəlik və ya təcili vəziyyət barədə sual verməyə dəvət edin və cavabı etibarlı mütəxəssislərdən alın.
- Sonradan hiddət və məyusluqla üzləşməmək üçün nəyin mümkün olduğuna, nəyin isə mümkün olmadığına dair gözləntiləri idarə edin.

İcmalara səhiyyə və dəstək xidmətlərini əldə etməyə bu yolla kömək edin:

- Diqqəti ehtiyacları qarşılanmayan icmalara və ya məsələlərə doğru yönləndirin (cavabdeh şəxslərə cavab verməyə və problemləri həll etməyə imkan verin).

Faydalı məlumatların nümunələri

İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hal zamanı insanlar adətən aşağıdakı suallara cavab axtaracaqlar:

- Nə baş verir?
- Niyə?
- Harada?
- Risklə kim üzləşir?
- Təhlükələr nələrdir?
- Özümü və icmamı necə qoruya bilərəm?
- Tanıdığım şəxs xəstədirsə, nə etməliyəm?
- Hansı kömək və müalicə imkanları mövcuddur, onları harada və necə əldə edə bilərəm?
- Səhiyyə müəssisələrinə getmək təhlükəsizdirmi?
- Qaynar xətt nömrəsi varmı və əgər varsa, hansı nömrədir?
- Hansı agentliklər kömək edir? (Onların loqolarını, necə tanındıqlarını və hər birinin göstərdiyi xidmətləri təsvir edin).
- Tullantıları necə məhv etməliyik?
- Sağ qalan insanlarla nə olacaq?
- Sağ qalanlar məni və ailəmi yoluxdura bilərmə?
- Bizi qorumaq üçün peyvənd olacağımı?
- Ailələrini itirən uşaqlara kim xidmət edəcək?
- Fəvqəladə hal nə qədər davam edəcək?
- Əvvəlki kimi davranmağa qayıda bilərik, yoxsa profilaktik qaydalara riayət etmək məcburiyyətindəyik?
- Hazırkı vəziyyətə bənzər digər bir yayılma və ya ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hal mövcuddurmu? Olduğu təqdirdə, bunun qarşısını necə ala bilərik?
- Səyahət etmək və ya bazara/məktəbə/iş yerinə qayıtmaq nə vaxt təhlükəsizdir?
- Daha ətraflı məlumatı haradan tapa bilərəm?

Əlaqələndirin

İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hal zamanı media və təcili yardım işçiləri tədbirlərə dair vaxtında, dəqiq və ardıcıl məlumat vermək məqsədilə əlaqələndirilmiş kommunikasiya yaratmaq istiqamətində birlikdə çalışmalıdırlar. Nəyin baş verdiyini öyrənmək və fəvqəladə vəziyyətdən zərər çəkmiş insanlar üçün faydalı məlumatları müəyyən etmək üçün digər mətbu orqanlarla, beynəlxalq və yerli təşkilatlar, habelə hökumət nümayəndələri ilə əlaqə qurun. Kommunikasiyaları əlaqələndirmək üçün mexanizmlər artıq mövcuddursa, qarışıqlığı və səylərin təkrarlanmasını minimuma endirmək üçün resursları artıraraq onlardan istifadə etməyə çalışın.

Yararlı, təsirli məlumatlar paylaşın

İctimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hal zamanı mediada yayılan xəbərlər adətən vəziyyətin ümumi məlumatlarına (məsələn, fəvqəladə hadisənin miqyası və ya ölənlərin sayı) və neqativ hallara (insan xəsarətləri, hökumətin və digər tərəflərin uğursuzluqları daxil olmaqla) fokuslanır. Böhranın təsirinə məruz qalan və ya risk altında olan insanlar, hər şeydən əvvəl, “istifadə edə biləcəkləri” xəbərlərə ehtiyac duyurlar.

Efir vaxtınızdan istifadə edib, insanların vəziyyətlərini yaxşılaşdırmaq üçün görə biləcəkləri işlər barədə əməli məlumatları paylaşın. Məsələn, infeksiyanın qarşısını almağa kömək edən sadə prosedurlar, xəstələnən zaman atılacaq addımlar, əlavə informasiya və dəstəyin əsas mənbələrinə dair məlumat verin. Yalnız təsirə məruz qalanlar **haqqında** deyil, həmçinin onlar **üçün** də faydalı məlumatı paylaşdığınıza əmin olun.

► PRAKTİKİ NÜMUNƏ

Etibarlı mənbələr

2012-ci ildə Somalidə poliomieliit yayılmağa başladı. BBC Media Action qrupu radio proqramına nüfuzlu şairləri, həkimləri və tibb mütəxəssislərini dəvət edərək dinləyicilərə poliomieliit və peyvənd haqqında məlumatlı seçim etməkdə kömək göstərdi.

Şairlər poliomieliit və peyvəndlər haqqında şeirlər oxudular, tibb mütəxəssisləri faktları izah etdilər. Poliomieliitə qarşı peyvəndləməni həyata keçirənlər bu peşənin hansı səbəbdən seçdiklərinə dair müsahibələr verdilər ki, icmalarda onlara etibar artsın.

Daha ətraflı buradan oxu:

<https://www.bbc.co.uk/mediaaction/where-we-work/africa/somalia/polio-vaccination>

Etibarlı mənbələrdən istifadə edin

İnsanlar məlumat və təlimatlara yalnız ona inandıqları təqdirdə riayət edəcəklər. Məlumatlara güvənməyin və inanmağın əhəmiyyətli hissəsi məlumatın kimdən qəlməsinə əsaslanır. Proqramınızda dinləyicilərin/auditorianın etibar etdiyi insanların ("səslər") olması çox vacibdir. Bu insanlar icmadan və kontekstdən asılı olaraq, qaydaları təcrübəyə çevirə bilən, öz sağlamlığını qorumaq üçün düzgün addımlar atmış, mötəbər səhiyyə müəssisəsinə müalicə üçün müraciət etmiş tanınmış şəxsiyyətlər, icma rəhbərləri, tibb mütəxəssisləri və ya "bizlərdən biri" - adi insanlar ola bilər.

Şəxsi hekayələr

Səhiyyə sahəsində fəvqəladə halların təsirinə birbaşa və ya dolayısı yolla məruz qalan insanların şəxsi hekayələri başqalarının böhranla bağlı təcrübələrini və hisslərini normalaşdırmaqda, insanlara dəstəklə əhatələndiklərini və daha az təcrid olunduqlarını hiss etməkdə, habelə başqalarına qarşı empatiya yaratmaqda çox güclü vasitə ola bilər. Şəxsi hekayələr insanlara yalnız onların böhranla üzləşmədiklərini, başqalarının da böhrana oxşar reaksiya verdiklərini dərk etməyə kömək edir. Şəxsi təcrübələr dinləyicilərə onlar kimi yüzlərlə insanın çətinliklərin öhdəsindən gəldiklərini və yeni vəziyyətə adaptasiya oluna bildiklərini göstərir. Proqramlarınızda hədəf seçdiyiniz icmanın bütün üzvlərinə yer verdiyinizə əmin olun, həssas qrupları unutmayın. Bunlar evlərdə xəstələrə qulluq edənlər, habelə yaşlılar və ya əlil insanlar ola bilər.

Qarşılıqlı əlaqə

Proqramların effektiv olması üçün auditoriya ilə qarşılıqlı əlaqə vacibdir. Bu cür yanaşma proqramları maraqlı və canlı etməklə yanaşı, insanları bir araya gətirir, auditoriyanı fəvqəladə hal haqqında ümumi məlumatlılıq səviyyəsindən vəziyyətin pisləşməsinin qarşısını almaq üçün hərəkətə keçməyə həvəsləndirir.

Auditoriya ilə qarşılıqlı əlaqə:

- İnsanlara ehtiyaclarını dilə gətirmək, suallarını və ya narahatlıqlarını bildirmək üçün imkan açır.
- Birlik və əlaqə hissi yaradır.
- İctimaiyyətin media ilə tərəfdaşlıq hissini gücləndirir.
- Fəvqəladə hallar zamanı cavab tədbirlərindəki boşluqları müəyyən etməyə kömək edir və müvafiq qurumların hesabatlılığını təmin edir.
- Yanlış məlumatları müəyyənləşdirməyə və düzəltməyə kömək edir.
- Mütəxəssislər və əhali arasında məlumat axınıni asanlaşdırır.
- İnsanları düzgün fəaliyyət göstərməyə istiqamətləndirəcək bilik və səriştələrin paylaşılmasına kömək edir.
- Sağlamlıq vəziyyətlərinə dair damğalamanı - stiqmanı pozur, anlayış və empatiya yaradır.
- Proqramlarınızı və onların mövzularını dinləyici yönümlü, daha maraqlı edir.
- Dinləyicilərinizi daha yaxşı tanımağa, məlumatları və məzmunu onlara uyğunlaşdırmağa imkan verir.

Auditoriya ilə müzakirə aparmaq və qarşılıqlı əlaqə qurmaq üçün mövcud ünsiyyət kanallarınızdan necə istifadə edə biləcəyinizi düşünün. Bəzi fikirlərlə tanış olun:

- Dinləyicilərin zəng etdiyi proqramlar (məs. ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hallar üzrə mütəxəssislə sual-cavab sessiyası).
- Mütəxəssislərlə sosial şəbəkə (məs. Facebook) üzərindən sual-cavab sessiyası.
- İsmarış və ya səsli zənglər vasitəsilə auditoriyanın qoşula biləcəyi müsabiqə.
- Dinləyicilərin şəxsi hekayələrinin paylaşılması. *
- İctimai rəyin öyrənilməsi. *
- İctimaiyyətlə canlı müzakirə. *
- Dinləyicilərlə müsahibələr. *

***Səhiyyə sahəsində böhran yoluxucu xəstəliklə və təhlükəsizlik riski ilə bağlı olduqda insanları bir məkanda bir yerə toplamayın, şəxsən müsahibə almayın və ictimai rəy sorğusu aparmayın.** Bunun əvəzinə, Skype və ya ismarışdan istifadə edərək telefon və ya veb əsaslı vasitələrlə əlaqə yaradın. Potensial yoluxmuş insanlarla görüşməzdən əvvəl mütəxəssislərdən məsləhət alın.

Həmçinin aşağıdakıları nəzərə alın:

- Auditoriya ilə proqram arasında qarşılıqlı əlaqə yaratmağınız üçün hansı rabitə üsulları (məsələn, telefon) var? Hər kəsin bu sistemə çıxışı varmı, yoxsa yalnız auditoriyanızın müəyyən hissəsi bundan faydalana biləcək (məsələn, ən varlılar)?
- Auditoriya ilə qarşılıqlı əlaqə qurmaq və ya onu idarə etmək üçün kifayət qədər resurs varmı? Auditoriya ilə qarşılıqlı ünsiyyət, telefonlara cavab vermək, rəy sorğusu aparmaq daha çox əməkdaş və vaxt tələb edən bir təşəbbüs ola bilər.
- Hansı təhlükəsizlik məsələlərini nəzərdən keçirmək lazımdır (məsələn, auditoriyanın yaşı və həssaslığı, işçilərinizin təhlükəsizliyi)?
- İştirak edən dinləyicinin şəxsiyyətini qorumaq lazım ola bilərmi?
- Proqramlarınızda həssas insanlarla (məsələn, yaşlılar, uşaqlar, qızlar və qadınlar, əlilliyi olanlar) qarşılıqlı əlaqənin yaradılmasını və ya onların təmsil olunmasını təmin etmək üçün bir üsul varmı?

Ən həssas insanlar haqqında düşünün

İctimai səhiyyə sahəsində hər hansı bir fəvqəladə hal zamanı ən həssas qrup səhhətindəki problemlər səbəbindən riskə məruz qalan və özlərinə qulluq edə bilməyən insanlardır. Bölmə 3-də izah edildiyi kimi, bu siyahıya uşaqlar, yaşlılar, qadın və qızlar (xüsusilə hamilə qadınlar), əlilliyi olan və hazırda səhhətində və dolanışığında problemləri olan insanlar daxil ola bilər.

Proqramları planlaşdırarkən bu qrupa aid insanların digərlərindən daha çox və fərqli olan xüsusi ehtiyaclarını nəzərə alın:

- Onların hansı ehtiyacları var?
- Bu ehtiyacları necə qarşılamaq olar?
- Onların hansı müdafiə və dəstəyə ehtiyacı var?
- Onlara kim qayğı göstərir və qayğı göstərənlər hansı dəstəyə ehtiyac duyurlar?

Şayiələrle mübarizə

İctimai səhiyyə böhranının əsasında duran, yoluxma və ya xəstəliyin səbəbləri, ötürülməsi, qarşısının alınması, müalicəsi və təsiri barədə uydurma və yanlış təsəvvürlərlə mübarizə aparın. Uydurmalar və yanlış təsəvvürlər xəstələnmiş insanlara təsir edir, onlara münasibətdə stiqmanı gücləndirir.

1 Müəyyənləşdirin

Dildən-dilə və sosial mediada daha tez yayıla biləcək şayiələrə və yanlış məlumatlara qulaq asın.

► PRAKTİKİ NÜMUNƏ

İnteraktiv proqramlar

2014–2016-cı illərdə Qərbi Afrikada Ebola xəstəliyi zamanı BBC Media Action qrupunun yaratdığı proqramlardan biri radio müzakirəsi və dinləyicilərin zənglərindən ibarət şou idi. Dinləyicilər dəvət olunan tibb mütəxəssislərinin iştirak etdiyi proqrama zəng edib Ebolanın yayılmasının qarşısını almaq üçün ənənəvi təcrübələrə tələb olunan dəyişikliklər və eşitdikləri şayiələr haqqında suallar verirdilər.

İnsanlar təcrübələrini bölüşərək baş verənlər, Ebola virusu və müəyyən ənənəvi təcrübələri niyə dəyişməli və ya dayandırılmalı olduqları barədə istədikləri sualları birbaşa verməklə dəqiq cavab əldə edə bildilər.

Daha ətraflı məlumat: <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/where-we-work/africa/sierra-leone/sierra-leone-ebola-response>

2 Yoxlayın

Geniş yayılan bir şayiə və ya şübhəli bir məlumatla qarşılaşdıqda onun dəqiqliyini yoxlayın.

3 Düşünün

Şayiənin nəticələri barədə düşünün: birbaşa və ya dolayı yolla zərər verə bilərmə?

4 Düzəldin

Geniş yayılan bir şayiə zərər verə bilərsə, ona qarşı dəqiq məlumatlarla mübarizə aparmaq lazımdır. Uydurmalarla və yanlış təsəvvürlərə qarşı çıxmaq üçün, ümumiyyətlə, onların səhv olduğunu bildirmək azdır, daha çox iş görmək lazımdır. Onları müzakirə edə bilən və faktları həssas və nəzakətli şəkildə izah edən etibarlı mənbələr tapın.

Şayiələrə dair daha geniş təlimatlar üçün fəlakətlərin təsirinə məruz qalan icmalarla ünsiyyət (CDAC) şəbəkəsinin təlimatına baxın: <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170613105104-5v7pb>

► PRAKTİKİ NÜMUNƏ

Şayiələrə mübarizə

Son illərdə Əfqanıstanda poliomiellitə qarşı mübarizə söylərinə poliomiellit peyvəndi haqqında yayılan şayiələr mane olurdu. Peyvəndin qeyri-qanuni olduğu, heyvan sidiiyindən hazırlandığı və uşaqlara, onların cinsi reproduktivliyinə zərər verdiyi iddia olunurdu. Səhiyyə işçiləri və səlahiyyətli şəxslər ictimaiyyəti peyvəndlərin etibarlı olduğuna inandırmaq üçün yerli mollalar və icma rəhbərləri ilə bir araya gəldilər. Peyvəndə şübhə ilə yanaşan valideynləri onun İslam qaydalarına görə məqbul hesab edildiyinə inandırmaq üçün nüfuzlu dini xadimlərdən yazılı və video fətvələr alındı.

Daha ətraflı: <https://www.irinnews.org/feature/2018/05/10/afghanistan-battles-polio-rumours-mistrust-and-negotiating-taliban>

Keyfiyyətli ünsiyyət qurun

Kommunikasiya və proqramların əlçatan, əməli və faydalı olması üçün onların aşağıdakı meyarlara cavab verməsinə çalışın:

- **Aydınlıq:** Qısaltmaları, mürəkkəb terminləri və jargon sözləri işlətməyin. İnsanların başa düşəcəyi dildə danışın. Dinləyicilərə aydın olmayan termini və ya ifadəni dərhal izah edin.
- **Dəqiqlik:** Tam dəqiq olun! Gündəmi izləyin və sağlamlıqla əlaqədar müvafiq problemləri öyrənin. Profilaktik tədbirlərə mane ola biləcək mif və yanlış təsəvvürlərin növbəti mənbəyinə çevrilməyin. Məlumatınız səhv və ya natamam kimi qəbul edilərsə, dinləyicilərin etibarını itirəcəksiniz və daha çox ziyan vuracaqsınız. Peyvəndin yalnız sınaq mərhələsindən keçdiyini, bir neçə aydan sonra hazır olacağını bildiyiniz halda, onun sabah gələcəyi barədə verəcəyiniz məlumatın fəsadları barədə düşünün.
Hər hansı səhv məlumatı verdiyiniz təqdirdə, mümkün qədər tez düzəliş edin və onun təsirini məhdudlaşdırmaq üçün müvafiq orqanları məlumatlandırın.
- **Etibarlılıq:** Etibarlı mənbə olun. Məlumatınızın etibarlı olmasını təmin etməklə yanaşı, dinləyicinin güzəranı ilə maraqlandığınızı və onlara kömək etməyə çalışdığınızı göstərin. Cəmiyyətin hörmət etdiyi insanlarla əməkdaşlıq şəraitində mühüm məlumatların çatdırılmasına kömək edin. Xəsarət alanlar və ya zərərçəkənlər barədə hekayələri sensasiyaya çevirməyin, onlardan sui-istifadə etməyin.
- **Ardıcılıq:** İnsanlara ziddiyyətli məlumat verməmək üçün kommunikasiya prosesini yerli hakimiyyət orqanları və ön cəbhədə olan səlahiyyətli nümayəndələr kimi digər məlumat mənbələri ilə əlaqələndirin. Məlumatlarda uyğunsuzluq varsa, səbəbini tapın və onları düzəldin.
- **Həll yönümlülük:** Dinləyicilərə üzləşdikləri problemlərin həlli yollarını axtarmağa kömək edin. Xəstəliyin qarşısının alınması və müalicəsi prosesində çətinlikləri etiraf edin və xəstəliyin simptomları olan insanlara qarşı stiqmanın qəbulolunmaz olduğunu müzakirə edin. İnsanların qorxuları barədə danışın və riskli ənənəvi təcrübələrin icma səviyyəsində təklif olunan alternativlərini müəyyənləşdirmək və müzakirə etmək kimi mümkün həlləri araşdırın.



- **Realistlik:** Böhran baş vermiş icmada sabun yoxdursa və onu almaq mümkün deyilsə, insanlara “əllərinizi sabunla yuyun” deməyin. Sabun əvəzinə nəyi istifadə edə biləcəklərini (məsələn, kül) tapın və seçim olaraq təklif edin. İnsanlara böhranın öhdəsindən az da olsa, gələ bildiklərini hiss etdirəcək sadə addımlar hansılardır?
- **Praktiklik:** Səhiyyə və təcili yardım xidmətlərinə tələbat və çıxış imkanlarını idarə etməyə kömək edin. Hansı xidmətlərin (məsələn, kömək telefonları, müalicə və test mərkəzləri) olub-olmadığını öyrənin, insanların onlardan nə vaxt və necə istifadə edə biləcəyinə dair dəqiq məlumat verin. Məsələn, insanlar yalnız müəyyən simptomlar olduqda və ya riskə məruz qaldıqdan sonra test üçün müraciət edə bilərlər və ya kömək telefonları yalnız gündüz saatlarında işləyəcək.

Yuxarıda

Tibb personalı kişinin hərarətini ölçür.

(Foto: KİRİL KUDRYAVSEV/AFP/GETTY IMAGES)

- **Həssaslıq:** Məzmunu humanistləşdirin. İnsanların hisslərini oyadın. Tibb işçilərinin, məlumatlandırma işi aparanların, böhran vəziyyətindən əziyyət çəkən və sağ qalan insanların şəxsi hekayələrini paylaşın.

Xəstələnmək xoşagəlməz və bəzən qorxuludur. Sağ qalmağ özü də ailənin və icma üzvlərinin stiqması və nifrəti səbəbindən qorxulu ola bilər. Oxşar münasibət ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə halların aradan qaldırılması üzərində işləyərkən hücumə məruz qalan və öldürülən tibb işçilərinə də aiddir. İnsanlara qorxuları barədə danışmağa imkan verin.

- **İştirakçılıq:** Dinləyicilərin diqqətini çəkin və proqramlarınızda iştiraklarını təmin edin. Xüsusilə risk altında olan, lakin hələ də təsirə məruz qalmayan yerlərdə sağlamlıq məsələlərinə dair kommunikasiya ətaləti yarana bilər. İnsanların sensasiya yaratmadan və qorxutmadan mövzuları dinləmələri və danışmaları üçün yeni yollar tapın (aşağıdakı müxtəlif formatlarla tanış olun).
- **Pozitivlik:** Səhiyyə sahəsində fəvqəladə halların mənfi tərəfləri üzərində dayanmamağa çalışın. Qorxu və isteriyanın böyüməsi çox asandır. Taktiki addım kimi qorxu və şokdan istifadə edən kommunikasiya üsulları insanların məlumatlılığının artmasına səbəb olsa belə, eyni zamanda stiqma və inkar doğura, səhiyyə sahəsində fəvqəladə halların qarşısını almaq üçün tələb olunan davranış dəyişikliyinə əngəlləyə bilər.

Fərqli formatları araşdırın

Məlumatların bir sıra formatlarda və ya seqmentlərlə əlaqəli qurmağın müxtəlif yolları barədə yaradıcı düşünün. Məsələn, “Bu simptomlarınız varsa, zəng etmək üçün nömrə” kimi çox sadə, reklam üslublu qısa çarxlar məlumatları çatdırmaq və xatırlatmaq üçün faydalı ola bilər. Əsas ismarışı insanların yadında qalan mahnılarla ötürmək özünü də əyləncəli bir üsul ola bilər.

Daha uzun formatlar insanlara nə etməli olduqlarını bilməkdə, həmçinin bunun niyə və necə ediləcəyini başa düşməkdə, daha mürəkkəb, həssas və ya tabu mövzuların həllində də yardımçı ola bilər. Müsahibələr, müzakirələr və dramalar kimi formatlar problemin təfərrüatlarını araşdırmağa və səhiyyə sahəsində böhranın təsirinə məruz qalan və ya həllində iştirak edən insanları humanistləşdirməyə imkan verir.

Düzgün insanlara düzgün suallar verin

Kütləvi İnformasiya Vasitələri geniş auditoriyaya çıxış əldə etmək baxımından çox güclü bir silahdır. O, xeyir də verə bilər, ziyan vura da. Efir dalğalarından düzgün istifadənin məsuliyyəti bizim üzərimizə düşür. Dinləyicilərin ehtiyaclarını qarşılamaq üçün düzgün müsahiblərin seçilməsi mühüm vəzifədir. Dərin biliyi olan, etimad doğuran və mövzu ətrafında fikirlərini ifadə etmək bacarığına malik insanları seçin. Bəzi hallarda, icmadan olan tibb işçisi və ya xəstəlikdən sağalmış şəxs yüksək vəzifəli siyasətçidən daha dəyərli və ya mövzuya daha uyğun müsahibə verə bilər. Aydın məsləhət verəcək və ya həll yollarını göstərə biləcək suallar verin, insanları çaşdıran mücərrəd məlumatlardan qaçın.

Müsahibə suallarının nümunələri

Grip xəstəliyinin yayıldığı dövrdə müsahib kimi cəlb etdiyiniz mütəxəssislərə veriləcək suallar aşağıdakılar ola bilər (suallar səhiyyə sahəsindəki digər fəvqəladə hallar üçün uyğunlaşdırıla bilər):

- Grip nədir?
- Necə yayılır?
- İnsan qripə yoluxduğunu necə bilir?
- Kimsə özünün və ya tanıdığı birinin qripə yoluxduğunu düşünürsə, nə etməlidir?
- Qripə yoluxduğunu düşünən şəxslər haradan və necə kömək ala bilərlər?
- Qripə yoluxsanız, sağ qalma şansınız nə qədərdir?
- Qripə qarşı hər hansı müalicə varmı?
- Qripin yayılmasının qarşısını almağa necə kömək edə bilərim?
- Sağalan insanlara necə dəstək ola bilərim?

Ziyan vurmamaq

Bir sıra hallarda, ictimai səhiyyə sahəsində fəvqəladə hal zamanı media kömək etməyə çalışarkən özü də bilmədən ziyan vura bilər. Paylaşdığınız məlumatların həqiqətə uyğun olduğuna əmin olmaqdan əlavə, onların potensial təsirini və hansı şəkildə yozula biləcəyini düşünməlisiniz.

Məsələn, bəzi fəvqəladə hallarda insanların təhlükəsiz içməli su əldə edə bilməməsi səbəbindən humanitar təşkilatlar xlor həbləri paylayır. İnsanlara xəstəliklərdən qorunmaq üçün bu həblərdən istifadə etmələrinin lazım olduğu bildirilir. Ancaq elə hallar da olub ki, insanlara həblərdən necə istifadə ediləcəyi izah edilməmiş, buna görə də onlar tələb olunan miqdarda həbləri suda həll etmək əvəzinə, sağlamlıqlarını təhlükəyə ataraq onları yemişdilər. Natamam məlumat xeyir vermək əvəzinə, daha çox ziyan vurur.

Fərqli terminlərin, ifadələrin və ya məlumatların səhv qəbul olunduğunu və ya başqalarını ləkələmək üçün necə istifadə edildiyini başa düşdüyünüzə əmin olun və bunun qarşısını almağa çalışın. Məsələn, "qurban" deyil, "təsirə məruz qalmış şəxs" ifadəsini işlədin və insanları xəstəliyin "yayılmasında" günahlandırmaqdan çəkinin. Əksinə, xəstəliyin "yayılması" və ya "ötürülməsi" kimi sözlərdən istifadə edin. Hər hansı qrupu və ya zümrəni sağlamlıq probleminin səbəbi və ya yayılması ilə əlaqələndirməyin. Əmin olun ki, insanlar xəstəliyin digərlərinə necə təsir etdiyini başa düşürlər, təcrid olunmadan nə qədər insanla və necə kontaktda ola biləcəklərini anlayırlar.

Hər hansı şəxs və ya onun yaxını xəstəliyə yoluxubsa, ona həssaslıqla yanaşın. Ağır xəstəlikdən ayağa durduqdan və ya yaxın bir qohumu itirdikdən sonra yaşanan kədər insanları fiziki və emosional cəhətdən kövrək edə bilər. Növbəti səhifədəki cədvəldə bu məsələyə aid bir neçə faydalı təlimat öz əksini tapıb.

Fövqəladə halın təsirinə məruz qalan insanlarla müsahibə qaydaları

İnsanlarla birbaşa və ya dolaylı ünsiyyətdən əvvəl

İctimai səhiyyə sahəsində fövqəladə halın birbaşa təsirinə məruz qalan şəxslə danışmağı planlaşdırırsınızsa, özünü və başqalarını riskə atmayın. Birincisi, bunun təhlükəsiz olmasına dair və tələb oluna bilən hansı bir qorunma tədbirləri ilə əlaqədar müvafiq səlahiyyətli şəxslərdən və səhiyyə işçilərindən məsləhətlər alın.

Müsahibəni əvvəlcədən planlaşdırdığınız təqdirdə, humanitar və ya digər müvafiq təşkilatların əməkdaşları ilə böhranın təsirinə məruz qalan şəxslərin hansı problemlərlə üzləşdikləri və müsahibə zamanı onlarla necə ünsiyyət quracağınız barədə müzakirə aparın.

Müsahibədən əvvəl: Müsahibə müzakirə oluna biləcək mövzuları müəyyən etmək və onlar haqqında rahat danışmağınızı təmin etmək üçün qısa söhbət aparın.

Müsahibə zamanı: Müsahibənin nə üçün götürüldüyünü və ondan necə istifadə ediləcəyinə dair məlumat vermək üçün müsahibəyə başlamazdan əvvəl həmsöhbətinizin məlumatlı razılığını alın. Nəzərə alın ki, bəzi müsahiblər yanlarında yaxınlarından birisinin olmasını istəyə bilər.

İctimai səhiyyə sahəsində fövqəladə halın təsirinə məruz qalan şəxsin ehtiyacları jurnalistin tələblərindən hər zaman daha üstün tutulmalıdır. Əgər müsahib yorulubsa, özünü narahat hiss edirsə və ya müsahibəni dayandırmaq istəyirsə, onun istəklərinə hörmətlə yanaşın.

Daha böyük mənzərəni düşünün

Fövqəladə hallar insanların sağlamlığından başqa, bir sıra ciddi məsələlərə, məsələn, onların dolanışığına, təhsilinə, gündəlik işlərinə, qida və gündəlik səhiyyə xidmətlərinə çıxışı kimi bir çox sahələrə təsir göstərə bilər. Proqramınızda bu cür problemləri araşdırmağa çalışın.

Səhiyyə sahəsində fövqəladə hal humanitar böhran zamanı baş verirsə, insanların digər məsələlərlə bərabər (məsələn, ailə üzvlərinin, evlərinin, dolanışığın itirilməsi və ya travma yaşaması), bir çox sağlamlıq problemləri ilə üzləşməsi ehtimalı artır.

5 Əlavə məlumat üçün mənbələr

Səhiyyə sahəsində Kommunikasiyalar üzrə Əməkdaşlıq Potensialı (HC3)

https://healthcommcapacity.org/hc3-project-materials/?fwp_health_area=emergency-preparedness

Ümumdünya Səhiyyə Təşkilatı

Fövqəladə hallara dair mənbələr:

<http://www.who.int/emergencies/en/>

Fövqəladə hallar zamanı kommunikasiya qaydaları:

<https://www.who.int/risk-communication/guidance/download/en/>

Sərhədsiz Həkimlər (Médecins Sans Frontières, MSF)

<https://www.msf.org.uk/issues>

Xəstəliklərə Nəzarət Mərkəzi (The Centers for Disease Control, CDC)

<https://www.cdc.gov/>

İctimai səhiyyə sahəsində və digər fəvqəladə hallar zamanı kommunikasiyalar üzrə BBC Media Action qrupunun bələdçisi

Lifeline:

<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/course/view.php?id=187>

The Pulse:

<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/course/view.php?id=138>

Fövqəladə hallar zamanı yayıma dair araşdırma nəticələrin sintezi:

<https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015>

Bu nəşr BBC Media Action tərəfindən Beynəlxalq Qırmızı Xaç və Qırmızı Aypara Cəmiyyətləri Federasiyası üçün yaradılmışdır. Vəsait ABŞ Beynəlxalq İnkişaf Agentliyinin Qlobal Sağlamlıq Bürosu tərəfindən PİO qrantları GHA-G-00-08-00006 və AID-GH-IO-17-00002 şərtlərinə əsasən təmin olunmuşdur.

Bu nəsrin Azərbaycan dilinə tərcüməsi Xarici İşlər və Birlik Məsələləri Nazirliyinin dəstəyi ilə ərsəyə gəlmişdir. Materialda ifadə olunmuş fikirlər müəlliflərə aiddir və ABŞ Beynəlxalq İnkişaf Agentliyinin, eləcə də Xarici İşlər və Birlik Məsələləri Nazirliyinin baxışlarını əks etdirməyə bilər.

©BBC Media Action 2018

Əlavə məlumat üçün əlaqə:

Tel +44 (0) 20 7481 9797

Faks +44 (0) 20 7488 9750

E-poçt media.action@bbc.co.uk

Web bbcmediaaction.org

Qeydiyyatda olduğu

ofis

BBC Media Action

Broadcasting

House Portland

Place London W1A

1AA United

Kingdom

Registered charity number (England & Wales): 1076235