



Дапаможнік для СМІ па
інфармаванні ва ўмовах
надзвычайных сітуацый у
сферы аховы здароўя



BBC

MEDIA ACTION

TRANSFORMING LIVES THROUGH MEDIA
AROUND THE WORLD

Аўтары

Жэнеўеў Хатчынсан і Жаклін Далтан

Дызайнер

Лэнс Беллерс

Пераклад:

Аліна Стэфановіч

Стыльрэдактар:

Марыя Садоўская-Камлач

Фота на вокладцы

Журналісты ў ахоўных масках бяруць інтэрв'ю падчас пандэміі COVID-19
(ФОТА: Фабрыс Кафрыні/AFP/GETTY IMAGES)

Змест

1 Уступ	4
.....	
2 Як СМІ могуць палепшыць сітуацыю?	5
.....	
3 Што такое надзвычайныя сітуацыі ў сферы аховы здароўя?	6
.....	
4 Як ратаваць жыцці: рэкамендацыі па інфармаванні	14
.....	
5 Дадатковыя крыніцы інфармацыі	30
.....	



1 Уступ

Крызіс альбо надзвычайная сітуацыя ў сферы аховы здароўя насельніцтва можа прывесці да хваробаў або смерцяў сотняў, тысяч, а часам і мільёнаў людзей.

У сітуацыі такога крызісу СМІ здольныя ратаваць жыцці.

Эфектыўнае інфармаванне можа дапамагчы прадухіліць або зменшыць распаўсюд хваробы, накіраваць пацярпелых на лячэнне і атрыманне іншай прафесійнай дапамогі.

Дапаможнік прапануе супрацоўнікам медыяў парады па дапамозе сваім аўдыторыям падчас надзвычайных сітуацый у сферы аховы здароўя.

Ім можна карыстацца ў спалучэнні з [Дапаможнікам BBC Media Action па працы ў надзвычайных сітуацыях](#) (даступны анлайн), які дае больш агульныя рэкамендацыі па камунікацыі з пацярпелымі падчас гуманітарнага крызісу, каб дапамагчы выратаваць жыцці і зменшыць пакуты пацярпелых.¹

Надзвычайныя сітуацыі могуць развівацца хутка альбо вельмі павольна. **Мы разглядаем варыянт адносна хуткага развіцця падзей: імклівае разгортванне надзвычайнай сітуацыі ў сферы аховы здароўя.**

Уверсе

Рэдактар і гукарэжысёр вядуць жывы эфір на мясцовай станцыі ў Італіі падчас пандэміі COVID-19 (Фота: Іван Рамана/GETTY IMAGES)

¹ BBC Media Action (2013), Матэрыялы па працы з пацярпелымі падчас крызісу. Даступныя па спасылцы: <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/brochures/lifeline-programming>

2 Як СМІ могуць палепшыць сітуацыю

Эфектыўныя камунікацыйныя захады ў надзвычайнай сітуацыі ў сферы аховы здароўя могуць паўплываць на тое, колькі людзей ад яе пацярпяць: дзясяткі і сотні або тысячы і мільёны.

СМІ могуць хутка ахапіць вялікую колькасць людзей, забяспечыць камунікацыю паміж грамадзянамі, спецыялістамі і службамі па надзвычайных сітуацыях. Яны могуць распаўсюдзіць важную інфармацыю з надзейных крыніц, якая дазволіць людзям зразумець, што адбываецца, як сябе абараніць, а таксама як і калі звяртацца па лячэнне і падтрымку. Гэта можа дапамагчы зменшыць нагрузку на медыкаў і сацыяльных работнікаў, якія даносяць інфармацыю пра сітуацыю да грамадства, асабліва ва ўмовах, калі людзі знаходзяцца або павінны знаходзіцца ў ізаляцыі дзеля прадукінення пашырэння захворвання.

Змяншэнне наступстваў надзвычайнай сітуацыі ў сферы аховы здароўя зніжае нагрузку на медычныя службы, што ў сваю чаргу спрыяе ратаванню яшчэ большай колькасці жыццяў.

Адсутнасць дакладнай і надзейнай інфармацыі ў надзвычайных сітуацыях можа спарадзіць чуткі і дэзінфармацыю, выклікаць паніку і хаос, стаць прычынай паводзінаў, што падвяргаюць людзей яшчэ большай рызыцы і (альбо) стыгматызуюць пацярпелых ад хваробы. Усё гэта, з распаўсюдам захворвання, можа павялічыць колькасць хворых ці памерлых. СМІ могуць дапамагчы запоўніць інфармацыйны вакуум і супрацьстаяць дэзінфармацыі.

Акрамя таго, ёсць доказы таго, што медыі могуць граць важную ролю падчас крызісаў у сферы аховы здароўя, бо яны заспакойваюць, падбадзёрваюць і матывуюць людзей да дзеянняў па паліпшэнні свайго становішча.²

² BBC Media Action (2015). *Справаздача па даследаванні: Гуманітарнае вяртанне падчас надзвычайных сітуацый – Падсумаванне вынікаў ацэнкі* (анлайн). Даступна па спасылцы: <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015>

3 Што такое надзвычайныя сітуацыі ў сферы аховы здароўя?

Крызіс альбо надзвычайная сітуацыя ў сферы аховы здароўя – гэта падзеі, якія могуць прывесці да пагаршэння здароўя, хваробы, інваліднасці і (альбо) смерці сярод вялікай колькасці людзей або значнага адсотка насельніцтва.³

Пры значным маштабіраванні надзвычайнай сітуацыі ўлады могуць абвясціць “надзвычайнае становішча”, што дазваляе ім змяняць функцыі дзяржаўных органаў для належнага рэагавання на сітуацыю.⁴

Надзвычайная сітуацыя ў сферы аховы здароўя можа наступіць хутка, як, напрыклад, успышка халеры ў лагеры ўцекачоў падчас гуманітарнага крызісу, або павольна, як у выпадку з павышэннем узроўня атлусцення насельніцтва ў шматлікіх краінах. Як ужо адзначалася ва ўступе, у гэтым дапаможніку разглядаецца хуткае развіццё надзвычайных сітуацый або крызісаў у сферы аховы здароўя.

Маштабныя ўспышкі захворвання могуць перагружаць медыцынскія службы і парушаць нармальны лад жыцця, а простага лячэння можа не існаваць. Праз частыя міжнародныя падарожжы і пры адсутнасці скаардынаваных, своєчасовых і адпаведных сітуацыі мер рэагавання, ўспышка ці эпідэмія могуць хутка ператварыцца ў пандэмію.

Прыклады захворванняў, якія могуць стварыць надзвычайныя сітуацыі ў сферы аховы здароўя:

- **Халера** ўяўляе асабліваю пагрозу для здароўя ў надзвычайных сітуацыях гуманітарнага характару. Успышка халеры ў Гаіці праз 10 месяцаў пасля землятруса 2010 г. прывяла да 600 000 выпадкаў захворвання і 7 436 смерцяў на працягу 22 месяцаў. Перанаселенасць, кепскае харчаванне, нястача чыстай вады, адсутнасць санітарнай інфраструктуры, перагрузка медычных службаў і беднасць сталі асноўнымі прычынамі хуткага распаўсюду халеры ў Гаіці і ў іншых месцах з успышкамі гэтага захворвання.⁵

³ СААЗ (2017), *Прынцыпы рэагавання на надзвычайныя сітуацыі* (анлайн). Даступна па спасылцы: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/258604/9789241512299-eng.pdf;jsessionid=2C902589AC35344B0A22D5C5868C976E?sequence=1>

⁴ СААЗ (без даты), *Азначэнні: надзвычайныя сітуацыі* (анлайн). Даступна па спасылцы: <https://www.who.int/hac/about/definitions/en/>

⁵ Townes, D (2018), *Ахова здароўя ў надзвычайных сітуацыях гуманітарнага характару: Прынцыпы і практыка аховы здароўя*, Cambridge University Press

- **Грып**, як правіла, з'яўляецца сезонным захворваннем, але адсутнасць належных мер прафілактыкі і засцярогі можа выліцца ў пандэмію грыпу і мільёны смерцяў за некалькі год.⁶ Асабліваю рызыку грып нясе для людзей з аслабленым імунітэтам, напрыклад - для цяжарных жанчын, пажылых людзей і дзяцей да 5 гадоў. Высокі ўзровень захворвання можа перагрузіць медычныя службы і паставіць у складанае і рызыкоўнае становішча сем'і і супольнасці, якія вымушаны самі даглядаць хворых. Хвароба, якая закранае многіх цягам некалькіх месяцаў або год, можа мець значны ўплыў на іншыя сферы, бо людзі не змогуць працаваць або вучыцца праз уласную хваробу, догляд за хворымі, ці спрабуючы пазбегнуць заражэння.
- Успышкі **захворванняў, якія можна прадукіліць вакцынацыяй**, такіх як адзёр, жоўтая ліхаманка, поліаміеліт, адбываюцца ў выніку дэзінфармацыі пра вакцыны, а таксама гуманітарных сітуацый, якія парушаюць доступ да вакцынацыі, ці масавай міграцыі паміж рэгіёнамі з абмежаваным ахопам вакцынацыяй. Калі ўзровень вакцынацыі не павялічыцца, гэтыя ўспышкі могуць перарасці ў надзвычайную сітуацыю ў сферы аховы здароўя. На момант напісання гэтага тэксту (канец 2018 года) успышкі поліаміеліту працягваюць здарацца ў Нігерыі, Афганістане і Пакістане, а нядаўна былі зафіксаваны ўспышкі ў краінах, дзе раней поліаміеліт быў ліквідаваны (напрыклад, у Самалі і Сірыі). Успышкі адрэ ў Еўропе таксама з'яўляюцца вынікам зніжэння ўзроўню вакцынацыі праз дэзінфармацыю.
- Успышка **віруса Эбола** адбывалася ў 2014-2016 гг. у Заходняй Афрыцы. Інфекцыя імкліва распаўсюдзілася ў Сьера-Леонэ, Ліберыі і Гвінеі і стала прычынай смерці тысячаў людзей. Хаця ў асноўным успышка закланула гэтыя тры краіны, у выніку міжнародных паездак фіксаваліся выпадкі і ў іншых краінах, напрыклад, у Малі і Нігерыі. Акрамя смерцяў, выкліканых непасрэдна вірусам Эбола, у той час у Сьера-Леонэ, Ліберыі і Гвінеі паміралі і ад іншых хваробаў, часта таму, што не мелі доступу да медычнай дапамогі. Людзі больш, чым звычайна, пазбягалі кантакту з медыкамі, бо медычныя службы былі перагружаныя ці недаступныя, або праз страх заразіцца Эболай у медычных установах.

⁶ СААЗ (без даты), Азначэнні: надзвычайныя сітуацыі (анлайн). Даступна па спасылцы: <https://www.who.int/hac/about/definitions/en/>

Хуткае пашырэнне віруса Эбола звязваецца з шэрагам фактараў: сама прырода віруса, традыцыі пахавання, праз якія людзі кантактавалі з інфекаванымі ў самы заразны перыяд, дэзінфармацыя, што не спрыяла своєчасоваму скарачэнню кантактаў з іншымі людзьмі, перанаселенасць у некаторых мясцовасцях, а таксама падарожжы некаторых інфекаваных.

Азначэнні

Хвароба – любы стан, які прыводзіць да дрэннага самаадчування чалавек. Сюды ўваходзяць захворванні, дысфункцыі ды іншыя станы.

Інфекцыя – прычына хваробы, якая можа перадавацца ад аднаго чалавека да іншага, напрыклад, вірусы, бактэрыі і паразіты.

Захворванне – спалучэнне сімптомаў, што выклікаюць перашкоды ў нармальным функцыянаванні арганізма. Прычынай захворвання могуць быць інфекцыі, генетыка, лад жыцця або навакольнае асяроддзе.

Успышка – сітуацыя, калі захварэла большая колькасць людзей, чым чакалася ў дадзенай супольнасці, дадзеным раёне ці сезоне. Успышка можа доўжыцца некалькі дзён, тыдняў, або гадоў.

Эпідэмія – сітуацыя, калі інфекцыйнае захворванне ахоплівае вялікую колькасць людзей за кароткі перыяд часу і распаўсюджваецца ўнутры адной ці некалькіх супольнасцяў ці краін.

Пандэмія – эпідэмія, якая ахоплівае ўсё свет, або вельмі вялікую тэрыторыю, перасякае міжнародныя межы і як правіла закранае вялікую колькасць людзей.

Захворванні, якія можна прадухіліць вакцынацыяй – захворванні, якія можна прадухіліць праз адпаведную вакцынацыю.

Імунная сістэма – сістэма арганізма, што звычайна змагаецца з захворваннем.

Хто можа апынуцца ў групе рызыкі ў сферы аховы здароўя?

Рызыка захварэць існуе для кожнага, але ёсць тыя, хто мае большую верагоднасць захварэць або панесці “негатыўныя наступствы для здароўя” (доўгатэрміновыя праблемы са здароўем ці смерць). Гэта можа здарыцца праз:

- Іхнюю дзейнасць (напрыклад, медыкі ці сваякі, што даглядаюць за хворымі)
- Недастатковую сфармаванасць іх імуннай сістэмы (напрыклад, у дзяцей да пяці гадоў) або слабы імунітэт з-за іншых станаў (напрыклад, у цяжарных, людзей з паніжаным імунітэтам з-за пэўных захворванняў або ў пажылых)
- Немагчымасць пакінуць зоны высокай рызыкі (напрыклад, людзі з абмежаванай мабільнасцю ці сур’ёзнымі псіхічнымі расстройствамі)
- Уразлівасць праз іхнюю гендэрную ролю (напрыклад, дзяўчынкі і жанчыны, якія часцей за мужчын ажыццяўляюць догляд за хворымі і такім чынам больш рызыкуюць падхапіць хваробу).

У табліцы ніжэй прыведзены некаторыя з групаў найбольшай рызыкі заражэння ці атрымання шкоды пры надзвычайнай сітуацыі ў сферы аховы здароўя, а таксама прычыны такой рызыкі. Гэта не вычарпальны спіс, і верагоднасць рызыкі ў групах можа мяняцца ў залежнасці ад прычыны надзвычайнай сітуацыі. Неадкладна звязчыцеся са службамі па надзвычайных сітуацыях, каб высветліць, якія групы зараз маюць найвышэйшую рызыку і па якіх прычынах, бо менавіта гэтым групам найбольш спатрэбіцца ваша прафесійная падтрымка.

Групы рызыкі (прыклады)	Чаму і якім чынам яны ў групе рызыкі (прыклады)
• Медработнікі • Людзі, якія прыбіраюць смецце і адходы жыццядзейнасці • Людзі, якія займаюцца памерлымі • Людзі, якія даглядаюць за іншымі	Яны ўступаюць у кантакт з людзьмі, калі тыя хворыя і (або) найбольш заразныя, і таму самі рызыкуюць захварэць. Медыцынскія работнікі часам робяцца аб’ектамі нападу падчас узброеных канфліктаў, а таксама часта працуюць у вельмі небяспечных сітуацыях падчас гуманітарных крызісаў.
• Людзі з аслабленым імунітэтам у выніку іншых праблем са здароўем • Пажылыя • Цяжарныя • Дзеці, асабліва немаўляты і дзеці да пяці гадоў	Людзі з аслабленым імунітэтам у меншай ступені, чым астатнія, здольныя супрацьстаяць інфекцыям і захворванням. У некаторых абставінах адсутнасць доступу да медычных паслугаў па прафілактыцы, вядзенні і лячэнні спадарожных захворванняў можа прывесці да значнага пагаршэння стану і нават смерці людзей з групы рызыкі ў надзвычайных сітуацыях. Недастатковае харчаванне таксама з’яўляецца рызыкай для гэтых груп: бо дзецям, цяжарным і людзям з дрэнным станам здароўя, бо ім для выжывання патрэбная больш пажыўная ежа. Акрамя таго, людзі (і асабліва дзеці), што часта пакутуюць на дыярэю, таксама будуць недастаткова пажыўна харчавацца і, адпаведна, мець аслаблены імунітэт.
• Дзеці • Пажылыя • Людзі з інваліднасцю • Людзі з псіхічнымі расстройствамі • Жанчыны	Гэтыя людзі могуць сутыкнуцца са шматлікімі дадатковымі праблемамі, у тым ліку, з дрэнным доступам да медыцынскай дапамогі і іншых паслугаў, няздольнасцю паклапаціцца пра сябе, а таксама пакінуць тэрыторыю, закранутую надзвычайным становішчам у сферы аховы здароўя, і г.д.
• Людзі ў вельмі цяжкіх жыллёвых умовах, напрыклад, тыя, што пацярпелі ў складаных гуманітарных сітуацыях	Гл. раздзел “Захворванні і недамаганні падчас гуманітарных крызісаў”

Захворванні і недамаганні падчас гуманітарных крызісаў

Падчас гуманітарных крызісаў рызыка захворвання і недамагання праз пашкоджанні інфраструктуры і адсутнасць належных санітарных умоў можа быць асабліва вялікай. Могуць быць сур'ёзна абмежаваныя магчымасці знайсці прытулак, ежу, чыстую ваду, медыцынскія паслугі, а таксама атрымаць падтрымку сям'і і грамадства. Усё гэта можа мець сур'ёзны ўплыў на здароўе, а таксама павялічыць верагоднасць і пагоршыць уздзеянне ўспышак захворвання.

На захворванні і недамаганні падчас гуманітарных крызісаў уплываюць некалькі ключавых фактараў.

- **Харчаванне:** Адсутнасць доступу да дастатковай і пажыўнай ежы вядзе да недастатковага харчавання (адной з формаў недаядання). Перш за ўсё ад гэтага пакутуюць дзеці і немаўляты. Асноўнымі прыкметамі недаядання лічацца, сярод іншых, дэфіцыты ў паўнавартасным харчаванні, такія як анемія, а таксама запаволены рост і знясіленне (кахесія). Недастатковае харчаванне і харчовыя дэфіцыты таксама аслабляюць імунную сістэму, а значыць, арганізм не ў стане эфектыўна змагацца з інфекцыямі і хваробамі. Гэта значыць, што людзі, якія непаўнавартасна ядуць, больш схільныя захварэць і памерці ад такіх інфекцый, як халера і грып, ад пнеўманіі, ці ад захворванняў, што суправаджаюцца дыярэяй. Важнае значэнне для зніжэння ўздзеяння недаядання мае кармленне грудзмі немаўлятаў, асабліва ва ўзросце да шасці месяцаў. Але эфектыўнасць груднога кармлення залежыць ад пажыўнасці харчавання маці – калі недаядае яна, будзе недаядаць і яе немаўля.
- **Вада:** у залежнасці ад тыпу гуманітарнага крызісу, могуць быць пашкоджаныя сістэмы водазабеспячэння і каналізацыі, або людзі могуць аказацца ў часовых лагерах і прытулках без належнай інфраструктуры водазабеспячэння. У абодвух выпадках яны могуць не мець ці мець абмежаваны доступ да чыстай вады, мыла і тавараў бытавой хіміі. Стварэнне належных санітарных умоў, такіх як вызначаныя месцы для смецця, каналізацыйныя і дрэнажныя сістэмы, можа заняць пэўны час. Акрамя таго, напачатку можа адсутнічаць ці быць вельмі абмежаваны доступ да лекаў і медыцынскіх паслуг. У дрэнных санітарна-гігіенічных і цесных жыллёвых умовах існуе вялікая верагоднасць рызыкі ўспышак халеры.



- **Інфекцыйныя захворванні:** Вялікая колькасць людзей, што жывуць у шчыльна населеных часовых прытулках без доступу да чыстай вады, належнай гігіены і часта з нізкім узроўнем вакцинацыі, спрыяе імкліваму распаўсюду інфекцыйных захворванняў. Гэта інфекцыі, што выклікаюць дыярэю (у тым ліку халера), захворванні, што прадукуюць вады (напрыклад, поліаміеліт і адзёр), і грып. Таксама вялікая колькасць людзей можа захварэць на хваробы, якія перадаюцца насякомымі ці жывёламі, напрыклад, на малярыю ці ліхаманку дэнге, бо кепскі адток вады стварае ўмовы для размнажэння і жыцця камароў.
- **Сэксуальнае і рэпрадуктыўнае здароўе:** У залежнасці ад гуманітарнай сітуацыі, у насельніцтва можа не быць доступу да паслугаў па падтрымцы сэксуальнага і рэпрадуктыўнага здароўя. Гэта можа значыць адсутнасць доступу да метадаў планавання сям'і, экстранай кантрацэпцыі, медычнай дапамогі маці і нованароджаным, забеспячэння ўмоў у сферы

Уверсе

Мужчына ў ахоўнай масцы ідзе каля плаката з інструкцыямі падчас пандэміі COVID-19 (Фота: Сяргей Супінскі/ AFP/Getty Images)

рэпрадуктыўнага здароўя, а таксама прафілактыкі і лячэння ВІЧ і інфекцый, што перадаюцца палавым шляхам (ІППШ).

- **Дзіцячае здароўе:** Парушэнні ў працы сістэмы медычнай дапамогі вядуць да адсутнасці ці прыпынення кантролю за здароўем дзяцей, падтрымкі бацькоў і вакцынацыі. Імунная сістэма дзіцяці развіваецца да дасягнення пяці гадоў. Такім чынам, дзеці ва ўзросце да 5 год рызыкуюць хутчэй захварэць і маюць большую верагоднасць памерці падчас успышак захворванняў або ў выніку недаядання.
- **Гвалт:** Падчас гуманітарнага крызісу можа вырасці ўзровень хатняга гвалту, найбольш частымі ахвярамі якога з’яўляюцца жанчыны і дзеці. Павялічваецца колькасць згвалтаванняў і гвалтоўных дзеянняў сэксуальнага характару, асабліва ў дачыненні да жанчын і дзяўчат. Часта гэта суправаджаецца абмежаваным доступам да лячэння траўмаў, эмацыйнай і псіхалагічнай падтрымкі, а таксама да мер прыцягнення злачынцы да адказнасці.
- **Псіхічнае здароўе:** Падчас гуманітарных крызісаў могуць узнікнуць праблемы з псіхічным здароўем у тых, хто быў сведкам ці сам меў траўматычны досвед. Штодзённы стрэс ад галечы, страты сродкаў да існавання, ізаляцыі і сацыяльнага адчужэння пагражае псіхічнаму здароўю. Такія ўмовы ствараюць глебу для посттраўматычнага стрэсавага расстройства (ПТСР), дэпрэсіі, трывожнасці і злоўжывання псіхаактыўнымі рэчывамі.
- **Траўматызм:** Тып траўматызму залежыць ад тыпу гуманітарнага крызісу. Глыбокія парэзы, апёкі, зламаныя косткі, патапленні, агнястрэльныя раны, збіццё і ўнутраны крывацёк, нажавыя раненні, страта канечнасцяў і г.д. патрабуюць неадкладнай першай дапамогі, а часта і далейшых складаных аперацый. Шмат хто не ведае, што рабіць, каб дапамагчы пацярпеламу: якія неадкладныя дзеянні трэба прадпрыняць, а таксама куды і як звяртацца па найўнюю дапамогу.
- **Хранічныя захворванні і інваліднасць:** Людзі з неінфекцыйнымі захворваннямі, хранічнымі станамі або інваліднасцю, могуць мець пастаянную патрэбу ў лекавых сродках, якія падчас гуманітарнага крызісу раптоўна становяцца недаступнымі. Гэта азначае, што людзі, якія жывуць з дыябетам, ракам, ВІЧ, артрытам, эпілепсіяй, дэменцыяй, праблемамі са зрокам, слыхам ці апорна-рухальным апаратам, акрамя базавых патрэб у харчаванні, чыстай вадзе, прытулку і асноўнай медыцынскай дапамозе, маюць дадатковыя істотныя патрэбы.



4 Як ратаваць жыцці: рэкамендацыі па інфармаванні

У гэтым раздзеле разглядаюцца некаторыя дзеянні, якія можаце зрабіць вы, як журналіст, рэдактар альбо стваральнік праграм, каб як найлепш дапамагчы вашай аўдыторыі ў надзвычайных сітуацыях у сферы аховы здароўя.

Падрыхтуйцеся

Меды і прэс-службы дзеля максімальнай эфектыўнасці мусяць хутка рэагаваць на надзвычайныя сітуацыі ў сферы аховы здароўя. Хуткаму рэагаванню спрыяе добрая падрыхтоўка. Усталюйце кантакты са службамі па надзвычайных сітуацыях, установамі аховы здароўя і экспертамі, якія ўмеюць размаўляць з медыямі, ужо цяпер. Умацаванне такіх кантактаў паспрыяе ўключэнню СМІ і эфектыўнай камунікацыі з грамадствам у стратэгію па рэагаванні на сітуацыю і дапаможа дасягненню іншых крокаў, апісаных у гэтым дапаможніку. У некаторых краінах падрыхтоўчай працай з мясцовым насельніцтвам займаюцца такія арганізацыі як Чырвоны Крыж, якія забяспечваюць стварэнне сістэмы назірання за захворвальнасцю і ствараюць планы дзеянняў падчас успышак хваробы. Абмяркуйце з імі, як вы можаце найлепей падтрымаць іх працу.

Уверсе

Журналіст здымае супрацоўніка медычнай дапамогі ў аддзяленні інтэнсіўнай тэрапіі для хворых на COVID-19

ФОТА: Альберта Піцолі
AFP/Getty Images

Патэнцыйныя крыніцы інфармацыі

- **Адмысловыя арганізацыі:** Лекары без межаў, Сусветная арганізацыя аховы здароўя (СААЗ), ЮНІСЕФ, Фонд ААН у галіне народнаасельніцтва (ЮНФПА), Міністэрства аховы здароўя, Цэнтры па кантролю і прафілактыцы захворванняў (CDC)
- **Нацыянальныя і міжнародныя няўрадавыя арганізацыі:** Мясцовыя грамадскія арганізацыі і міжнародны рух Чырвонага Крыжа/Чырвонага Паўмесяца
- **Прадстаўнікі супольнасцяў:** рэлігійныя лідары, грамадскія, моладзевыя, прафсаюзныя лідары, і г.д.
- **Службы рэагавання на надзвычайныя сітуацыі:** у тым ліку - медработнікі, грамадскія актывісты, супрацоўнікі міліцыі, а часам і вайскоўцы

Падчас маштабных надзвычайных сітуацый, карысныя кантакты і інфармацыю можна знайсці на сайтах ReliefWeb.int і humanitarianresponse.info.

Даследуйце

Журналістам важна ведаць асноўную інфармацыю аб дадзенай надзвычайнай сітуацыі: прафілактыку, перадачу і лячэнне захворвання. Але журналісты – не эксперты. Вызначце крыніцы, з якіх можна атрымаць слушную інфармацыю і больш ведаў па тэме.

Вызначайце мэты

Існуе мноства розных спосабаў дапамагчы вашай аўдыторыі ў надзвычайных сітуацыях. Ваш кантэнт мае болей шанцаў на поспех, калі вы ясна ўяўляеце, чаго вы хочаце дасягнуць. Далей пералічаны некаторыя дзеянні, якія могуць запланаваць СМІ ў надзвычайных сітуацыях у сферы аховы здароўя.

Дапамажыце сваёй аўдыторыі захаваць здароўе:

- Давайце дакладную інфармацыю пра бягучую сітуацыю і прычыны крызісу
- Тлумачце меры рэагавання на надзвычайную сітуацыю і раскажыце, як можна атрымаць дапамогу
- Распавядайце людзям, як прадухіліць пашырэнне захворвання і што рабіць, калі з'явіліся сімптомы ў іх саміх ці іх родных.

Заахвочвайце сваю аўдыторыю спраўляцца з праблемамі:

- Расказвайце пазітыўныя гісторыі пра змаганне з хваробай і выздараўленне
- Аповядайце пра досвед тых, хто таксама пацярпеў ад надзвычайнай сітуацыі
- Дайце аўдыторыі магчымасць падзяліцца сваёй стратэгіяй перажывання крызіснай сітуацыі, задаць пытанні медыкам, службам па надзвычайных сітуацыях ці палітычным лідарам
- Папрасіце спецыялістаў, якім давяраюць, падзяліцца рэкамендацыямі і супакоіць аўдыторыю

Прадухіляйце стыгматызацыю пацярпелых, заахвочваючы аўдыторыю:

- Давяраць не забабонам, а медыцынскім фактам, і пераадольваць табу
- Спачуваць пацярпелым ад надзвычайнай сітуацыі і разумець, праз што ім даводзіцца прайсці
- Дапамагаць пацярпелым, пазбягаць далейшай рызыкі або шкоды для іх

Змагайцеся з небяспечнымі чуткамі або няслушнымі ўяўленнямі пра крызісную сітуацыю:

- Дзяліцеся спраўджанымі фактамі з надзейных крыніцаў
- Выяўляйце дэзінфармацыю і выпраўляйце няслушныя ўяўленні
- Стварайце магчымасці для аўдыторыі задаць пытанні спецыялістам
- Працуйце з чаканнямі аўдыторыі, даючы зразумець межы магчымасцяў па пераадоленні крызісу, каб пазбегчы расчаравання і незадаволенасці ў будучыні

Дапамажыце атрымаць медычную дапамогу і падтрымку:

- Прыцягвайце ўвагу да сітуацый, дзе патрэбы не задавальняюцца (гэта дазволіць адказным асобам адрэагаваць і вырашыць праблемы)

Прыклады карыснай інфармацыі

У сітуацыі крызісу ў сферы аховы здароўя, хутчэй за ўсё, людзям будуць цікавыя адказы на наступныя пытанні.

- Што адбываецца?
- Чаму?
- Дзе?
- Хто ў небяспецы?
- Якія ёсць пагрозы?
- Як я магу абараніць сябе і сваю супольнасць?
- Што рабіць, калі захварэў мой знаёмы?
- Дзе і як я магу атрымаць лячэнне і дапамогу?
- Ці бяспечна наведваць медычныя ўстановы?
- Ці існуе гарачая лінія – і калі так, па якім нумары можна з ёй звязацца?
- Якія арганізацыі аказваюць дапамогу? (Укажыце іх лагатыпы, як іх пазнаць, і якія паслугі яны прадастаўляюць)
- Як трэба ўтылізаваць адходы?
- Што будзе з тымі, хто перахварэў?
- Ці можна заразіцца ад перахварэлых?
- Ці будзе вакцина, якая зможа нас абараніць?
- Хто паклапоціцца пра дзяцей, што згубілі бацькоў?
- Як доўга працягнецца надзвычайная сітуацыя?
- Ці зможам мы вярнуцца да звычайнага жыцця, ці будзем і надалей прытрымлівацца засцерагальных мераў?
- Ці ёсць верагоднасць наступнай успышкі або падобнага крызісу? Калі так, што можна зрабіць для яго прадухілення?
- Калі можна будзе падарожнічаць або вярнуцца на рынак/у школу/на месца працы?
- Дзе можна атрымаць дадатковую інфармацыю?

Каардынуйце намаганні

У надзвычайных сітуацыях, звязаных з аховой здароўя, медыі і службы рэагавання павінны працаваць разам, каб скаардынаваць высілкі па своєчасовым, ясным і паслядоўным інфармаванні насельніцтва. Трымайце кантакт з іншымі СМІ, міжнароднымі і мясцовымі арганізацыямі, а таксама дзяржаўнымі органамі для высвятлення бягучай сітуацыі і данясення карыснай інфармацыі да людзей, закранутых надзвычайнай сітуацыяй. Карыстайцеся наяўнымі механізмамі каардынацыі, пры іх існаванні, для памнажэння рэсурсаў і пазбягання блытаніны і дубліравання намаганняў.

Прапануйце практычную інфармацыю

Часта падчас надзвычайных сітуацый СМІ засяроджваюцца на агульнай сітуацыі (напрыклад, маштабах распаўсюду захворвання ці колькасці смерцяў), а таксама на негатыве - у тым ліку, на пакутах людзей ці памылках уладаў і іншых службаў. Аднак у часы крызісу людзі маюць асаблівую патрэбу ў навінах, якія падказваюць канкрэтныя дзеянні.

Дайце ў эфір практычную інфармацыю, з дапамогай якой людзі могуць палепшыць сваю сітуацыю. Напрыклад - простыя меры па ўнікненні заражэння, што рабіць, калі нехта захварэў, а таксама асноўныя крыніцы больш падрабязнай інфармацыі і падтрымкі. Прапануйце інфармацыю **для** пацярпелых, а не толькі **пра** іх.

► У ФОКУСЕ

Аўтарытэтная галасы

У 2012 г. у Самалі пачалася ўспышка поліаміеліту. Каманда BBC Media Action запрасіла вядомых паэтаў, а таксама спецыялістаў па вакцынацыі і ахове здароўя выступіць у радыёэфіры, каб дапамагчы слухачам прыняць свядомае рашэнне наконт поліаміеліту і вакцынацыі. Паэты стваралі і чыталі вершы пра поліаміеліт і прышчэпкі, лекары тлумачылі факты, а спецыялісты па вакцынацыі распавядалі, чаму яны абралі гэты від дзейнасці, разам працуючы на ўмацаванне даверу сярод прадстаўнікоў мясцовых супольнасцяў.

Падрабязней можна прачытаць па спасылцы: <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/where-we-work/africa/somalia/ polio-vaccination>

Размаўляе з тымі, каму давяраюць

Людзі будуць прытрымлівацца рэкамендацый толькі тады, калі яны ім давяраюць. Шмат у чым вера і давер да інфармацыі залежаць ад яе крыніцы. Вельмі важна запрашаць у свае праграмы людзей (“галасы”), якім давярае ваша аўдыторыя. У залежнасці ад мэтавай аўдыторыі і сітуацыі, гэта будзе “саянка” з вядомых людзей, мясцовых дзеячоў, спецыялістаў... Не забывайце і пра “звычайных людзей” – то бок, людзей, якія маюць шмат агульнага з вашай аўдыторыяй. У ідэальнай сітуацыі такія звычайныя людзі ўжо скарысталіся слухнымі рэкамендацыямі, зрабілі адпаведныя захады па захаванні свайго здароўя, або звярнуліся па дапамогу ў адмысловую медычную ўстанову.

Асабістыя гісторыі

Асабістыя гісторыі людзей, якія непасрэдна ці ўскосна пацярпелі ад надзвычайнай сітуацыі ў сферы аховы здароўя, спрыяюць нармалізацыі вопыту і пачуццяў падчас крызісу, дапамагаюць адчуць падтрымку грамадства, а таксама спачуваць іншым. Асабістыя гісторыі дазваляюць людзям усвядоміць, што крызіс закрануў не толькі іх і што іншыя адчуваюць і рэагуюць падобным чынам. Праз асабістыя гісторыі аўдыторыя бачыць, як звычайныя людзі пераадольваюць праблемы і практыкуюць рэкамендаваныя паводзіны. Абавязкова дайце слова прадстаўнікам вашай мэтавай аўдыторыі, напрыклад, тым, хто даглядае хворых дома, а таксама людзям з больш уразлівых груп, якіх могуць абмінуць увагай, напрыклад, пажылым або людзям з інваліднасцю.

Узаемадзейнічайце

Узаемадзеянне з аўдыторыяй – важны складнік паспяховых праграм. Гэта робіць праграмы цікавымі і разнастайнымі, гуртуе людзей, а таксама заахвочвае аўдыторыю не толькі даведвацца навіны пра сітуацыю, але і падпрымаць дзеянні, скіраваныя на прадухіленне яе пагаршэння.

Узаемадзеянне з аўдыторыяй:

- Выступае пляцоўкай для выражэння патрэбаў, запытаў і занепакоенасці аўдыторыі
- Стварае адчуванне супольнасці і ўзаемасувязі
- Умацоўвае сувязь грамадства са СМІ
- Дапамагае выяўляць недахопы ў мерах рэагавання на надзвычайную сітуацыю і кантраляваць дзеянні ўладаў
- Дапамагае выяўляць і выпраўляць дэзінфармацыю
- Спрыяе абмену інфармацыяй паміж экспертамі і насельніцтвам
- Дапамагае людзям абменьвацца ведамі пра тое, як дзейнічаць у бягучай сітуацыі
- Змагаецца з перадузятасцю адносна захворванняў і заахвочвае да разумення і эмпатыі
- “Ачалавечвае” ваш кантэнт, прыцягвае да яго болей увагі
- Дазваляе вам бліжэй пазнаёміцца з аўдыторыяй і выбіраць адпаведныя для яе ракурсы падачы інфармацыі

Узаемадзеянне з аўдыторыяй

Падумайце, як вы можаце заахвоціць аўдыторыю да ўзаемадзеяння з дапамогай наяўных каналаў камунікацыі. Вось некалькі ідэяў:

- Праграмы з тэлефанаваннямі слухачоў у студыю (напрыклад, пытанні і адказы ў жывым эфіры са спецыялістам па надзвычайных сітуацыях)
- Пытанні і адказы спецыялістаў на старонках сацыяльных сетак (напрыклад, Facebook)
- Віктарыны, дзе слухачы адказваюць на пытанні праз тэлефанаванне ці sms
- Асабістыя гісторыі прадстаўнікоў аўдыторыі
- Вулічныя апытанні^{*}
- Сустрэчы з грамадскасцю ў жывым эфіры^{*}
- Інтэрв'ю з прадстаўнікамі аўдыторыі^{*}

^{*} **Калі крызісная сітуацыя звязаная з інфекцыйным захворваннем і стварае рызыку небяспекі, не збірайце людзей на адной пляцоўцы і не праводзьце інтэрв'ю і апытанні асабіста.** Замест гэтага можна правесці інтэрв'ю па тэлефоне ці анлайн, з дапамогай Skype ці іншых мэсэнджараў. Перад асабістай сустрэчай з патэнцыйна інфекаванымі пракансультуйцеся са спецыялістамі.

Таксама падумайце:

- Якія з каналаў камунікацыі (напрыклад, тэлефоны) ужо даступныя для вашай аўдыторыі, праз што яны могуць звязацца з вамі? Ці ўсе прадстаўнікі вашай аўдыторыі могуць скарыстацца гэтым каналам, або ён даступны толькі для некаторых (напрыклад, найбольш заможных)?
- Ці маеце вы дастаткова рэсурсаў для падтрымкі зваротнай сувязі з вашай аўдыторыяй? Узаемадзеянне з аўдыторыяй можа вымагаць шмат рэсурсаў. Напрыклад, вам могуць спатрэбіцца супрацоўнікі для прыёму тэлефанаванняў ці выездаў на вулічныя апытанні.
- Якія меры перасцярогі трэба ўзяць пад увагу (напрыклад, узрост або прыналежнасць прадстаўнікоў аўдыторыі да ўразлівых груп, а таксама бяспека вашых супрацоўнікаў)?
- Ці існуе патрэба ў захаванні ананімнасці людзей, якія ўдзельнічаюць у праграмах?
- Ці можаце вы забяспечыць удзел прадстаўнікоў уразлівых груп (напрыклад, пажылых, дзяцей, дзяўчынак і жанчын, людзей з інваліднасцю) у вашых праграмах аднолькава з іншымі?

Падумайце пра найбольш уразлівых

Падчас любой надзвычайнай сітуацыі ў сферы аховы здароўя найбольш уразлівымі з'яўляюцца людзі, якія маюць найбольшую рызыку праблем са здароўем, а таксама тыя, хто менш за ўсё можа паклапаціцца пра сябе. У Раздзеле 3 мы ўжо казалі, што гэта могуць быць дзеці, пажылыя людзі, жанчыны і дзяўчынкі (асабліва цяжарныя жанчыны), людзі з інваліднасцю, а таксама з іншымі праблемамі са здароўем і дабрабытам.

Пры планаванні праграм улічыце асаблівыя патрэбы гэтых груп, якія часта могуць адрознівацца ад патрэбаў іншых:

- Якія патрэбы яны маюць?
- Як гэтыя патрэбы можна задаволіць?
- Якія ім патрэбныя падтрымка і абарона?
- Хто іх даглядае і якая падтрымка патрэбна тым, хто ажыццяўляе догляд?

Змагайцеся з чуткамі

Наўпрост аспрэчвайце міфы і памылковыя ўяўленні пра інфекцыю або захворванне падчас крызісу – тлумачце прычыны, спосабы перадачы, меры прафілактыкі і лячэння, а таксама змагайцеся са стыгматызацыяй пацярпелых.

1 Выяўляйце

Звяртайце ўвагу на чуткі і няслушную інфармацыю, якія могуць хутка распаўсюдзіцца вусна і яшчэ хутчэй – праз сацыяльныя сеткі.

► У ФОКУСЕ

Інтэрактыўныя праграмы

Падчас успышкі ліхаманкі Эбола ў Заходняй Афрыцы ў 2014–2016 гг. BBC Media Action стварыла радыёдыскусію са званкамі ў студыю. Слухачы маглі задаць запрошаным спецыялістам па ахове здароўя пытанні пра эпідэмію, неабходныя змены ў паводзінах і звычках для прадукіравання распаўсюду віруса Эбола, а таксама пра пачутыя імі чуткі. Людзі тэлефанавалі, каб атрымаць адказы на свае пытанні, падзяліцца сваімі досведам і атрымаць тлумачэнні бягучай сітуацыі, прыроды віруса, а таксама прычын для зменаў ці спынення пэўных паводзінаў ці звычак.

Больш падрабязную інфармацыю шукайце па спасылцы:
<https://www.bbc.co.uk/mediaaction/where-we-work/africa/sierra-leone/sierra-leone-ebola-response>

2 Спраўджвайце

Пры сутыкненні з чуткамі ці сумнеўнай інфармацыяй варта спраўдзіць іх дакладнасць.

3 Разважайце

Падумайце пра наступствы чутак — ці могуць яны зрабіць прамую ці ўскосную шкоду?

4 Выпраўляйце

З пашырэннем шкодных чутак трэба змагацца з дапамогай правераанай інфармацыі. Абвяржэнне міфаў і памылковай інфармацыі звычайна вымагае больш, чым проста абвясціць іх няслушнасьць. Запрашайце аўтарытэтных спецыялістаў, якія могуць данесці факты і сапраўдны стан рэчаў далікатна і паважліва. Будзьце ў кантакце са сваёй аўдыторыяй, заахвочвайце яе задаваць пытанні, даваць фактам і пазнаваць памылковую інфармацыю пры сутыкненні з ёй у будучыні

Больш рэкамендацый па працы з чуткамі можна атрымаць у дапаможніку Сеткі па інфармаванні супольнасцяў, пацярпелых ад катастроф, даступным па спасылцы:

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170613105104-5v7pb>

У ФОКУСЕ

Супрацьдзеянне чуткам

Апошнім часам барацьбе з поліяміелітам у Афганістане замінаюць непраўдзівыя чуткі пра вакцынацыю ад гэтага захворвання. Гучалі меркаванні пра яе незаконнасць, пра выкарыстанне мачы жывёлаў у вытворчасці вакцыны, а таксама пра шкоднасць прышчэпак для дзяцей праз адмоўны ўплыў на іх рэпрадуктыўнае здароўе. Медыкі, разам з кіраўніцтвам краіны, заручыліся падтрымкай мясцовых мулаў і лідараў супольнасцяў, каб давесці бяспечнасць прышчэпак. У друку і на відэа з'явіліся *фетвы* (рэлігійныя пастановы) уплывовых духоўных лідараў, якія пераконвалі скептычна настроеных бацькоў, што іслам дазваляе вакцынацыю ад поліяміеліту.

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

Камунікуйце эфектыўна

Каб ваша камунікацыя была як мага больш даступнай, канструктыўнай і карыснай, важна, каб вашы праграмы адпавядалі наступным крытэрыям.

- **Яснасць:** Пазбягайце абрэвіатур, складаных тэрмінаў і жарганізмаў. Ужывайце зразумелую мову. Заўсёды давайце тлумачэнне тэрмінам або фразам, якія могуць не быць зразумелымі ці відавочнымі для вашай аўдыторыі.
- **Дакладнасць:** Ваша інфармацыя мусіць быць дакладнай! Сачыце за навінамі і развіццём падзей у сферы аховы здароўя. Не пашырайце міфы і памылковую інфармацыю, каб не зашкодзіць мерам па кантролю сітуацыі. Калі вашу інфармацыю паліцаў недакладнай ці няпоўнай, вы можаце згубіць давер вашай аўдыторыі і прынесці больш шкоды, чым карысці. Уявіце наступствы абвяшчэння, што вакцина будзе дастаўлена заўтра, калі ў рэчаіснасці яна толькі ўвайшла ў тэставую фазу і не будзе прапановацца грамадзянам у бліжэйшы час. Калі вы ўсё ж распаўсюдзілі памылковую інфармацыю, папраўце сябе як мага хутчэй і праінфармуйце адпаведныя структуры, каб яны маглі прыняць меры па абмежаванні наступстваў.
- **Надзейнасць:** Будзьце аўтарытэтай крыніцай. Акрамя клопату пра надзейнасць вашай інфармацыі, пакажыце, што вас клапаціць дабрабыт вашай аўдыторыі і вы спрабуеце дапамагчы. Звярніцеся да аўтарытэтных прадстаўнікоў супольнасці па дапамогу ў данясенні важнай інфармацыі. Не рабіце сенсацыі і папулярнасці на бедах і трагедыях людзей.
- **Паслядоўнасць :** Каардынуйце вашы дзеянні з іншымі ўдзельнікамі працэсу інфармавання насельніцтва, такімі як мясцовыя ўлады ці службы па надзвычайных сітуацыях, каб не даваць супярэчлівай інфармацыі. Калі вы заўважылі непаслядоўнасць у паведамленнях, высветліце яе прычыны і пастарайцеся яе выправіць.
- **Арыентацыя на пошук рашэнняў:** Дапамажыце вашай аўдыторыі знайсці рашэнне праблем, з якімі яна сутыкаецца. Дапамажыце людзям зразумець перашкоды ў прафілактыцы і лячэнні захворвання, а таксама абмяркуйце стыгматызацыю людзей, якія маюць сімптомы захворвання. Прагаварыце страхі людзей і абмяркуйце магчымыя рашэнні. Напрыклад, мажлівыя супольныя альтэрнатывы небяспечным традыцыйным практыкам.



- **Рэалістычнасць:** Калі ў людзей няма мыла і няма магчымасці яго набыць, не райце ім мыць рукі з мылам. Даведайцеся пра альтэрнатывы (напрыклад, попел) і прапануйце гэтыя варыянты ў якасці альтэрнатывы. Якія рэальныя, простыя дзеянні можна рабіць, каб адчуць пэўны кантроль над сітуацыяй?
- **Практычнасць:** Дапамажыце рэгуляваць попыт і доступ да медычнай дапамогі і паслуг ратаўнікоў. Даведайцеся, якія паслугі маюцца ў наяўнасці (напрыклад, гарачыя лініі, медычныя ўстановы, лабараторыі для здачы аналізаў), і ясна даведзіце, калі і як можна - і трэба - імі скарыстацца. Магчыма, аналізы можна здаць толькі пры наяўнасці пэўнага сімптома ці пры павышанай рызыцы заразіцца, або гарачая лінія мае акрэсленыя гадзіны працы.

Уверсе

Медработник меряет температуру у мужчины
ФОТА: Кірыл Кудраўцаў
/AFP/ GETTY IMAGES

- **Эмпатычнасць:** “Ачалавечвайце” свой кантэнт. Выклікайце эмоцыі праз асабістыя гісторыі медработнікаў, супрацоўнікаў інфармацыйных кампаній, людзей, пацярпелых ад надзвычайнай сітуацыі, і тых, хто пераадолеў хваробу. Хварэць – непрыемна і часам страшна. Ацалелым таксама бывае страшна. Іх палохаве магчымая стыгматызацыя і непрыманне сям’ёй і грамадствам. Тое ж тычыцца і медработнікаў. Бывалі выпадкі, калі падчас працы ў крызіснай сітуацыі яны становіліся ахвярай нападу і нават забойства. Дайце людзям прагаварыць свае страхі.
- **Кантакт з аўдыторыяй:** Прыцягніце ўвагу аўдыторыі і заахвоўце людзей паўдзельнічаць у вашых праграмах. Аўдыторыя можа адчуць стому ад інфармацыі, звязанай з аховай здароўя, асабліва ў мясцовасцях, якія яшчэ не пацярпелі, але знаходзяцца ў зоне рызыкі. Пашукайце новыя спосабы працы, каб людзі працягвалі слухаць і абмяркоўваць інфармацыю, але не стварайце непатрэбных сенсацый і не палойце іх. (гл. ніжэй: Даследуйце розныя фарматы).
- **Пазітыў:** Паспрабуйце не засяроджвацца на негатыве ў сітуацыі крызісу. Вельмі лёгка нагнаць страху і развіць гістэрыю. Хаця тактыка застрашэння і шоку можа дапамагчы данесці інфармацыю, яна можа выклікаць стыгматызацыю і адмаўленне, а таксама стварыць перашкоды для змены паводзінаў, неабходнай для вырашэння крызісу ў сферы аховы здароўя.

Даследуйце розныя фарматы

Творча прадумайце розныя фарматы і спосабы данясення інфармацыі. Напрыклад, простую інфармацыю, нахштат “Калі ў вас такія сімптомы, тэлефануйце на нумар...”, можна перадаць і замацаваць у грамадскай свядомасці з дапамогай кароткіх сацыяльных ролікаў. Таксама людзі запамняць інфармацыю, якая прагучыць у фармаце запамінальнага песенькі.

З дапамогай больш працяглых матэрыялаў можна растлумачыць людзям, што трэба рабіць і чаму. Яны эфектыўныя пры абмеркаванні больш складаных, адчувальных, а таксама табуйаваных тэмаў. Такія фарматы, як інтэрв’ю, дыскусіі і пастановкі, дазваляюць падрабязна разгледзець праблему і выклікаць эмпатыю да пацярпелых або ўдзельнікаў мерапрыемстваў па пераадоленні крызісу.

Задавайце правільныя пытанні правільным людзям

Доступ да шырокай аўдыторыі праз СМІ – гэта магутны інструмент, які можа як дапамагчы, так і прычыніць шкоду. Мы нясем адказнасць за тое, каб нашы медыі працавалі на карысць грамадства. Вельмі важна абраць герояў інтэрв’ю і публікацый, якія могуць адказаць на патрэбы аўдыторыі. Абірайце людзей, якія маюць веды, карыстаюцца аўтарытэтам і ўмеюць выказацца па тэме. Часам медычны работнік або хтосьці, хто перажыў хваробу, могуць аказацца больш цікавымі і карыснымі суразмоўцамі, чым вядомы палітык ці грамадскі дзяяч. Задавайце пытанні, у адказах на якія можна атрымаць ясныя парады і рэкамендацыі, а не цымяную інфармацыю, на падставе якой немагчыма дзейнічаць.

Прыклады пытанняў для інтэрв’ю

Падчас успышкі грыпу можна задаць наступныя пытанні (якія можна прыстасаваць і да іншых сітуацый у сферы аховы здароўя):

- Што такое грып?
- Як ён распаўсюджваецца?
- Як чалавек можа зразумець, што захварэў на грып?
- Што рабіць, калі чалавеку падаецца, што ён ці яго знаёмыя захварэлі на грып?
- Куды і як у такім выпадку звяртацца па дапамогу?
- Якія шанцы ачуняць пасля грыпу?
- Ці ёсць лекі ад грыпу?
- Як я магу дапамагчы папярэдзіць распаўсюджванне грыпу?
- Як падтрымаць чалавека, які папраўляецца?

Не нашкодзьце

Часам, спрабуючы аказаць дапамогу ў надзвычайных сітуацыях, звязаных з аховай здароўя, СМІ могуць ненаўмысна нанесці вялікую шкоду. Акрамя праверкі інфармацыі на дакладнасць, трэба ўлічыць наступствы вашых паведамленняў і таго, як іх могуць інтэрпрэтаваць.

Напрыклад, у некаторых надзвычайных сітуацыях людзі могуць не мець доступу да бяспечнай пітной вады, таму адпаведныя службы распаўсюджваюць таблеткі хлору. Людзям кажуць, што трэба карыстацца таблеткамі, каб пазбегнуць хвароб. Але здараліся выпадкі, калі людзям не было даведзена, як *дакладна* трэба ўжываць таблеткі, таму замест распаўсюджвання іх у вадзе, яны іх елі, ствараючы небяспеку для свайго здароўя. Няпоўная інфармацыя спрычыніла больш шкоды, чым карысці.

Падумайце загадзя, якія тэрміны, фразы і факты могуць быць зразуметыя няслушна або скарыстаныя для стыгматызацыі іншых. Паспрабуйце пазбегнуць такіх сітуацый. Напрыклад, кажыце "пацярпелы", а не "ахвяра", а таксама не вінавацьце людзей ў тым, што гэта яны "распаўсюджваюць" захворванне. Лепш кажыце пра нейтральны "распаўсюд" або "перадачу" захворвання. Не звязвайце прычыну пачатку або пашырэння хваробы з пэўнай групай насельніцтва. Пераканайцеся, што людзі разумеюць, як захворванне ўплывае на інфекаванага, а таксама як кантактаваць з інфекаванымі, пазбягаючы стыгматызацыі і ізаляцыі пацярпелых.

Будзьце асабліва чулівымі да тых, хто перахварэў сам ці мае родных і блізкіх сярод пацярпелых. Перажыўшы цяжкую хваробу ці бядуючы па памерлых родных, цяжка мець роўны фізічны і эмацыйны стан. На наступнай старонцы ёсць пэўныя рэкамендацыі адносна такой сітуацыі.

Як браць інтэрв'ю у пацярпелых ад надзвычайнай сітуацыі

Як падрыхтавацца да прамога ці ненаўпроставага інтэрв'ю

Плануючы размову з чалавекам, які непасрэдна пацярпеў ад надзвычайнай сітуацыі, не рызыкуйце сабой ці іншымі. Па-першае, звярніцеся да ўладаў і спецыялістаў па рэкамендацыі адносна бяспекі такой размовы, а таксама патрэбных сродкаў аховы.

Калі вы вырашыліся на інтэрв'ю, пагаварыце з сацыяльнымі работнікамі пра праблемы і выклікі, з якімі сутыкаюцца пацярпелыя ад крызісаў у сферы аховы здароўя, і як лепш размаўляць з імі.

Перад інтэрв'ю: пагаварыце з чалавекам, каб пераканацца, што ён ведае, якія тэмы будуць закранацца падчас інтэрв'ю, і што яму будзе ёмка іх абмяркоўваць.

Падчас інтэрв'ю: не забудзьце атрымаць інфармаваную згоду суразмоўцы перад пачаткам інтэрв'ю. Патлумачце суразмоўцу, чаму вы бярэце ў яго інтэрв'ю і як будзе скарыстаны гэты матэрыял. Магчыма, ваш суразмоўца захоча ўзяць каго-небудзь з сабой для маральнай падтрымкі.

Патрэбы пацярпелых ад надзвычайнай сітуацыі заўсёды важней, чым патрэбы журналіста. Калі ваш суразмоўца стаміўся, засмуціўся, ці хоча спыніць інтэрв'ю, паважайце яго жаданні.

Мысліце маштабна

Надзвычайныя сітуацыі ў сферы здароўя ўплываюць не толькі на здароўе. Крызіс можа мець моцны ўплыў на наяўнасць сродкаў да існавання, адукацыю, штодзённы лад жыцця, доступ да прадуктаў харчавання і звычайнае медыцынскае абслугоўванне. Не забывайце закранаць гэтыя праблемы ў сваіх матэрыялах.

Калі надзвычайная сітуацыя ў сферы аховы здароўя здараецца падчас гуманітарнага крызісу, гэта, верагодна, прывядзе да мноства праблем са здароўем, акрамя ўсіх іншых выклікаў (такіх як смерць блізкіх, страта жылля і сродкаў да існавання, а таксама траўматычны досвед).

5 Дадатковыя крыніцы інфармацыі

Праграма супольнай камунікацыі ў сферы аховы здароўя (НСЗ)

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

Сусветная арганізацыя аховы здароўя

Надзвычайныя сітуацыі:

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

Рэкамендацыі па камунікацыі ў надзвычайных сітуацыях:

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

Лекары без межаў (MSF)

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

Цэнтры кантролю захворванняў (CDC)

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

Дапаможнікі BBC Media Action па інфармаванні ў надзвычайных сітуацыях у ахове здароўя ды іншых сферах

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

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

Агляд вынікаў даследавання па вяшчанні ў надзвычайных сітуацыях:

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

Гэта публікацыя была створана BBC Media Action для Міжнароднай федэрацыі таварыстваў Чырвонага Крыжа і Чырвонага Паўмесяца пры падтрымцы Бюро сусветнай аховы здароўя і Агенцтва ЗША па міжнародным развіцці ў рамках грантаў GHA-G-00-08-00006 і AID-GH-IO-17-00002.

Гэты пераклад быў зроблены пры падтрымцы Міністэрства замежных спраў і спраў Садружнасці Вялікабрытаніі. Меркаванні, выказаныя ў матэрыялах буклета, належаць іх аўтарам і могуць не адлюстроўваць поглядаў Агенцтва ЗША па міжнародным развіцці або Міністэрства замежных спраў і спраў Садружнасці.

©BBC Media Action 2018

Па далейшую інфармацыю, калі ласка, звяртайцеся:

Тэл. +44 (0) 20 7481 9797

Факс +44 (0) 20 7488 9750

Email media.action@bbc.co.uk

Web bbcmediaaction.org

Юрыдычны адрас

BBC Media Action
Broadcasting House
Portland Place London
W1A 1AA

United Kingdom

Рэгістрацыйны нумар дабрачыннай арганізацыі (Англія і Уэльс): 1076235