

۲۲.۹۳۱۸

کتابخانه

به نام آنکه جان را فکرت آموخت

چراغ دل به نور دانش افروخت

فراگشت فلسفه ارتباطات

(چشم‌انداز روابط عمومی سلامت در عصر کرونا)

به اهتمام:

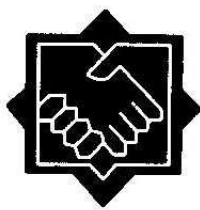
مهدی باقریان

زهرا بابازاده گان



مجمع فولاد غدیری نی ریز (سای ناس)

(NGHISCO)



انجمن متخصصان روابط عمومی



کلرگزار روابط عمومی

سرشناسه: باقریان، مهدی، ۱۳۴۲-، گردآورنده
عنوان و نام پدیدآور: فراگشت فلسفه ارتباطات: چشم‌انداز روابط عمومی سلامت در عصر کرونا/ به اهتمام مهدی باقریان، زهرا بابازاده‌گان.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات کارگزار روابط عمومی، ۱۴۰۰.

شابک: 978-600-5374-98-8

مشخصات ظاهری: ۵۴۰ ص.

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

عنوان دیگر: چشم‌انداز روابط عمومی سلامت در عصر کرونا.

موضوع: سلامتی در رسانه‌های گروهی Health in mass media

موضوع: مدیریت بحران Crisis management

موضوع: کووید-۱۹ COVID-19 (Disease)

موضوع: کووید-۱۹ - جنبه‌های اجتماعی COVID-19 (Disease) – Social aspects

شناسه افزوده: بابازاده‌گان، زهرا، ۱۳۵۲- گردآورنده رده بندی کنگره: ۹۶P

رده بندی دیویی: ۳۰۶/۴۶۱ شماره کتابشناسی ملی: ۷۶۵۲۲۵۰ وضعیت رکورد: فیبا

عنوان کتاب: فراگشت فلسفه ارتباطات (چشم‌انداز روابط عمومی در عصر کرونا)

به‌اهتمام: مهدی باقریان - زهرا بابازاده‌گان

ویرایش: زهرا بابازاده‌گان

حروفچین و صفحه‌آرا: غلامحسن بابازاده‌گان

انتشارات: کارگزار روابط عمومی

لیتوگرافی و چاپ: مشعر

نوبت چاپ: اول/ ۱۴۰۰

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۳۷۴-۹۸-۸ ISBN: 978-600-5374-98-8

تعداد صفحات: ۵۴۰

قیمت: ۱۷۰ هزار تومان

مرکز پخش: ستارخان - نیش باقرخان - پ ۱۳۱ - واحد ۴

تلفن پخش: ۰۹۱۲۱۹۳۸۴۱۹ - ۰۶۶۹۴۳۶۷۰

وب سایت: www.irancpr.ir- www.shara.ir- www.kpri.ir

پست الکترونیک: info@kpri.ir- kargozar80@yahoo.com-info@irancpr.org

تمامی حقوق محفوظ است. هیچ بخشی از این کتاب، بدون آن که قبلاً اجازه کتبی
«کارگزار روابط عمومی» اخذ شده باشد نباید تکثیر، ضبط و یا به هر شکلی اعم از الکترونیک،
مکانیکی، فتوکپی، ضبط صوتی یا غیر آن انتقال داده شود.

فهرست کوتاه

مقدمه ۱۴

بخش اول: ارتباطات بحران

مدیریت و ارتباطات بحران / موسسه رسمی روابط عمومی ۲۴

بخش دوم: ارتباطات سلامت

برنامه بهداشت همگانی / جفری کی. اسپرینگستون ۶۴
الگوی باور سلامتی / تانیا نا نویت و جیم ال. کوثری جی آر ۷۳
مبارزه با بیگانه‌هراسی در دوران همه‌گیری کووید-۱۹: اهمیت سواد سلامتی / نویسنده: سانشاین جویس
باتاسین ۷۹

بخش سوم: روابط عمومی سلامت

روابط عمومی در ارتباطات سلامت و ریسک / نویسنده: جان لینچ ۹۸
به‌کارگیری اعتماد در بازیابی کووید-۱۹ / جنیفر لی، کانادا، رهبر تجزیه و تحلیل خرده‌فروشی و مصرف
کننده / برنا اسناید رمن، آمریکا، مدیر مرکز پاسخ به مشتریان جهانی دیلویت / بیل مارکوارد، آمریکا، رهبر مرکز
تحقیقات یکپارچه دیلویت ۱۲۹
نقش روابط عمومی در مدیریت بحران همه‌گیری ویروس کرونا / نویسنده: احمد کمیل، دانشکده رسانه و
ارتباطات جمعی، دانشگاه آمریکایی در امارات، امارات متحده عربی ۱۴۴
نقش روابط عمومی و ریسک در شرایط پس از حادثه کاترینا / نویسنده: کریس گالووی / دانشگاه موناخ
گیسلند، ویکتوریا، استرالیا ۱۶۰

بخش چهارم: ارتباطات رسانه‌ای

نفوذ و تاثیرگذاری رسانه‌ها در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ / دنیل گونزالس پادبلا، استاد بخش اورولوژی
دانشگاه ۱۲ اکتبر مادرید، لئوناردو تورولو و بلانکو، استاد دانشگاه لامورال جای مادرید ۱۹۸

سواد رسانه‌ای و تحصیلات عالی در دوران همه‌گیری کووید-۱۹: یک بررسی اجمالی / اولینا ژراوکووا، ترزا ترنچوا، اساتید دانشگاه مطالعات کتابخانه‌ای و تکنولوژی‌های اطلاعاتی صوفیه بلغارستان ۲۰۹

رویارویی پیش‌دستانه با اخبار جعلی درباره کووید-۱۹ / سندر وندر لیدن و یان روزنیک، اساتید دپارتمان روانشناسی و آزمایشگاه تصمیم‌گیری‌های اجتماعی دانشگاه کمبریج و جاش کامپتون، استاد دانشگاه دارموث آمریکا ۲۱۹

اطلاعات نادرست موجب وخامت شیوع یک بیماری می‌شوند: مقایسه نتایج برای آنفلوانزا، آبله میمون و نوروویروس / جولی برینارد و پل ر. هانتز، دانشکده پزشکی نورویج ۲۴۱

اطلاعات نادرست درباره کووید-۱۹ و ریسک‌افزایی رسانه‌های اجتماعی: یک دیدگاه ویتنامی / هوا اینگوین، استاد دانشکده روزنامه‌نگاری دانشگاه مریلند آمریکا، آن اینگوین، استاد دپارتمان ارتباطات و روزنامه‌نگاری دانشگاه بورن ماوث انگلستان ۲۶۱

بخش پنجم: ارتباطات اینترنتی

توسعه و استفاده از هوش مصنوعی در واکنش به کووید-۱۹ / نویسنده: جانیک سی. سایپیر، دپارتمان حسابداری و سیستم‌های اطلاعاتی دانشکده بازرگانی ویلانوا، دانشگاه ویلانوا ۲۷۴

پیش به سوی عصر جدید دورکاری / سازمان بین‌المللی کار ۲۹۹

کووید-۱۹، کار هوشمند و فضای تعاملی: یک دیدگاه مبتنی بر فرصت در بحران / نویسنده: ریچارد هو، دانشکده بازرگانی و حقوق دانشگاه کانبرا، استرالیا ۳۲۳

محدود اطلاعات دیجیتال و مشارکت فعال شهروندان در حل اختلافات: چالش‌های موجود در حوزه‌های سلامت و علم: دیدگاه‌هایی جدید از کووید-۱۹ / نویسندگان: آن اینگوین، استاد دپارتمان ارتباطات و روزنامه‌نگاری دانشگاه بورن ماوث انگلستان، دنیل کاتالان ماتاموروس، استاد بخش مطالعات ارتباطات در دانشگاه کارلوس سوم مادرید ۳۴۱

بخش ششم: ارتباطات اجتماعی

انگیختگی عاطفی برای اجرای یک اقدام: همدلی به عنوان عاملی برای ترویج فاصله‌گذاری فیزیکی در دوران پاندمی کووید-۱۹ / استفان فاته‌ایچر، لیلان نوکور، رابرت بوهم، کلاودیا ساسنرات و مایکل بنگ پیترسون، دپارتمان روانشناسی و علوم رفتاری، دانشگاه آرهوس، دپارتمان روانشناسی اجتماعی، دانشگاه اولم؛ دپارتمان روانشناسی، دانشگاه کپنهاگ؛ مرکز علوم داده‌های اجتماعی (SODAS)، دانشگاه کپنهاگ؛ دپارتمان علوم سیاسی، دانشگاه آرهوس ۳۶۲

پیامدهای همه‌گیری کووید-۱۹ بر مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها و فلسفه بازاریابی / هانگ وی هی، دانشکده بازرگانی منچستر، دانشگاه منچستر، لوید هریس، دانشکده بازرگانی بیرمنگام، دانشگاه بیرمنگام ۳۷۴

بررسی تأثیرات بیماری همه گیر کووید-۱۹ بر مسئولیت اجتماعی شرکت و نقش استراتژیک متخصصان روابط عمومی / مهدی باقریان، مدیرعامل موسسه کارگزار روابط عمومی ۴۰۲

بخش هفتم: ارتباطات دولتی

محور یک رهبری انعطاف پذیر: پاسخگویی به کووید-۱۹ / یونیت رنجن، مدیرعامل شرکت Deloitte	
Global	۴۴۲
حاکمیت چابک و انطباق پذیر در واکنش به بحران: درس هایی از همه گیری کووید-۱۹ / مارین یانسن - هایکو وندرورت، دانشکده فناوری، سیاست و مدیریت، دانشگاه صنعتی دلفت، هلند	۴۷۱
پاسخ دولت ها به کووید-۱۹: از بحران پاندمی به یک آینده بهتر / ویلیام اگزر - مایکل فلین - جان اولیری - بروس چو	۴۹۸

مقدمه

روابط عمومی یکی از مؤلفه‌های اساسی در پاسخگویی و واکنش به مسائل اضطراری است

کووید-۱۹ به مانند سایر رویدادهای جهانی دارای این پتانسیل است که دید ما نسبت به جهان، روش‌های تفکر و اندیشیدن را به طور کلی دستخوش تغییر نماید. صرف نظر از تراژدی انسانی ناشی از همه‌گیری کووید-۱۹ و از بین رفتن جان میلیون‌ها انسان، متلاشی شدن خانواده‌ها و رعب و وحشت فراگیر در بین مردم و جوامع، باید دانست که تغییرات اجتماعی و اقتصادی ناشی از کرونا و قرنطینه تا بدان حد ماندگار، چشمگیر و مهلک بوده است که هیچ‌گاه از حافظه جهانیان، چه نسل‌های کنونی و چه نسل‌های آینده پاک نخواهد شد.

کووید-۱۹ با خود دردهای فردی، عاطفی، روانی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی بسیاری را به همراه آورد و به همین دلیل هم هست که می‌توان آن را در زمره رویدادهای تاریخی تاثیرگذار و شوک‌هایی که جهان را دگرگون ساخته است طبقه‌بندی کرد. دنیای پس از کووید-۱۹ از بسیاری جهات شبیه به آن چیزی نیست که بسیاری از آینده‌شناسان، نظریه‌پردازان، سیاست‌شناسان یا سازندگان فیلم‌های تخیلی تصور می‌کردند.

پیامدها

بیماری همه‌گیر کووید-۱۹، سازمان‌ها و سیستم‌های سلامت عمومی و قابلیت ارتباط صحیح آن‌ها با مردم و جوامع را به چالش کشیده است. این چالش‌ها و چالش‌هایی نظیر ابهامات و ریسک‌های موجود در حین بررسی نگرانی‌های عموم جامعه، می‌توانند منجر به مجموعه‌ای از نتایج و پیامدهای جبران‌ناپذیر از جمله از دست رفتن "اعتماد" و "اعتبار" سازمان‌های سلامت‌محور و دولت، تاثیرات اقتصادی و در بدترین حالت، مرگ شهروندان شوند.

روابط عمومی و رویدادهای سلامت عمومی

یکی از مهم‌ترین و موثرترین اقدامات در واکنش به هر رویداد سلامت عمومی، اشتراک گذاری دانسته‌ها، مجهولات و اقدامات صورت گرفته برای کسب اطلاعات بیشتر در

زمینه نجات جان شهروندان و کمینه سازی اثرات سوء هر بحران و رویداد است. این حق افراد است که اطلاعات کافی در اختیار داشته باشند و ریسک های سلامتی و بهداشتی پیش روی خود و عزیزان شان را بشناسند. همچنین ارتباط و تعامل منظم و پیشاپیش و شفاف و صادقانه با عموم و جوامع در معرض خطر، می تواند موجب ابهام زدایی و اجتناب از سوء تفاهم ها شود. غیر از این، برداشت جوامع متأثر از بحران های سلامت عمومی، تفاوت هایی را با دیدگاه های متخصصان و مسئولان ایجاد می کند. روابط عمومی می تواند با اطلاع از دانسته ها، احساسات و اقدامات مردم در قبال بیماری های همه گیر و چیزهایی که باید بدانند و انجام دهند، این خلأ را پر کرده و به کنترل بیماری های همه گیر کمک کند. روابط عمومی همچنین می تواند اطلاعات پیچیده علمی را به گونه ای ارائه دهد تا اقشار مختلف جامعه، مشکلی برای درک و اعتماد به آن ها نداشته باشند.

روابط عمومی نه تنها یکی از راه کارهای موثر برای مدیریت حجم زیاد اطلاعات (اینفودمیک = فراوانی اطلاعات راجع به یک مسئله که شناسایی راه کار مناسب را دشوار می کند) است، بلکه موجب اعتماد مردم به واکنش های دولت نیز می شود و احتمال پیروی آن ها از توصیه های بهداشتی را افزایش می دهد. این رویکرد، همچنین شایعه ها و سوء تفاهم هایی که موجب تضعیف واکنش ها و شیوع بیشتر بیماری می شوند را کاهش می دهد.

درس های آموخته شده

اگر بشر بخواهد از وقوع همه گیری هایی شبیه به کووید-۱۹ اجتناب کند می باید درس های بسیاری که در آن نهفته است را به خوبی بیاموزد و به کار بندد. یکی از اصلی ترین دروس آموخته شده بحران های سلامتی قرن ۲۱ این است که ارتباطات و روابط عمومی نقش مهمی در واکنش موفقیت آمیز به مسائل اضطراری دارد. بنابراین شاید بتوان بیماری همه گیر کووید-۱۹ را به عنوان یکی از بزرگ ترین تغییرات فلسفی و محیطی در تاریخ ارتباطات و روابط عمومی نوین معرفی کرد که به طور بالقوه قادر است تاثیرات گسترده ای را بر روی پاسخگویی اجتماعی موسسات، اخلاق شهروندان، فلسفه بنیادین ارتباطات و چشم انداز روابط عمومی بر جا گذارد. با این حال هر رویداد سلامت عمومی، چالش های ارتباطی جدیدی را به همراه می آورد، اما می توان از دروس برگرفته از بحران های پیشین برای مقابله با آن ها بهره گرفت.