



世界卫生组织交流和公共关系政策

总干事的报告

世界卫生组织的目标是：“各国人民享受最高而能获致之健康标准”。鉴于此点及《组织法》第二（十七）条规定的“提供信息”的职能，卫生组织交流和公共关系战略的目标，是帮助在各国人民中间形成对卫生问题、卫生组织工作和活动有卓识的公众舆论。

这份政策文件指明了实施该目标最有效的途径。它是对执委会世界卫生组织全球变化反应工作小组建议作出的反应，该项建议是卫生组织要提高“扩大应用现代电讯技术和方法的能力，……以实行卫生促进和疾病预防的概念”。

本文件是以卫生组织情报和公共关系政策发展小组会议的讨论结果为基础写成的，并作微小文字修改后提交给执委会。

第 I 部分强调了使居民了解卫生问题日益增长的重要性，信息和交流性质的迅速变化，以及联合国系统内日益增加的公开性和责任。这里对卫生组织在这方面的独特性质和作用作了研究。第 II 部分阐述了政策框架的意图和特征，以及所针对的读者。这里对交流和公共关系下了定义，并对靶人群作了分析。第 III 部分描述了以下工作的行动计划：扩大了解世界卫生组织、促进对其工作的参与、倡导人人享有卫生保健和卫生发展的连贯措施。第 IV 部分讨论了卫生组织交流和公共关系政策的实施，包括组织安排、涉及资源的问题及时间跨度。

在第 V 部分，请执委会对政策进行审议，并就实施问题对总干事提出建议。

目 录

	页 次
I . 背景	3
II . 政策框架	4
III . 交流和公共关系行动计划	9
IV . 实施	13
V . 执行委员会的行动	14

I. 背景

依据

1. 现代电讯技术的迅速改进会大大有助于卫生状况的改善。虽然在许多文化背景下和在不同的社会经济群体中都能看到这个领域的成就，但执委会卫生组织全球变化反应工作小组仍然感到，卫生组织需要做更多的工作，“以便利用这些强有力的手段，使其用于全球卫生工作和各会员国的卫生发展规划”，并要求总干事“发展卫生组织扩大应用现代电讯技术和方法的能力，特别是媒介手段，以实行卫生促进和疾病预防的概念”⁽¹⁾。

2. 提供卫生信息是卫生组织《组织法》规定的职能，卫生组织情报和公共关系政策发展小组根据这一职能，评价了内部与外部同各类读者信息交流的最有效途径。小组从本组织各级许多来源收到了信息输入。

3. 本文件描述的卫生组织交流和公共关系政策，是要满足本组织下述工作的战略需要：改进情报分发的协调，加强卫生组织的形象和在各国人民中发展对卫生问题有卓识的公众舆论。

卫生组织对外交流和公共关系环境的变化

对卫生的日益重视

4. 卫生是各国人民关注的基本问题：由于人们越来越多地控制影响他们健康的因素，公众对准确而有针对性的信息的兴趣和需要大大增加了。此外，了解卫生与人类发展关系日益得到提倡。同时，卫生交流的竞争日趋广泛，卫生组织必须重新确定其在不断扩大的卫生市场中的位置。

信息和交流日益增长的重要性

5. 十年来交流和信息世界发生了急剧的变化。新的技术和新的措施表明，迅速提供专科情报现在是卫生组织这类机构的一项重要任务。虽然交流手段从来没有像今天这样公开，但国家间和国家内的信息鸿沟都在不断扩大。此外，传媒在构成公众舆论中的重要性增长了。

(1) 见文件EB92/1993/REC/1，第34页。

联合国系统内的公开性和责任

6. 联合国系统正在经历值得密切注视的全面变革。日益加重的责任特别令人关注，因为这是对国际组织任务的重新确定。这使系统内各组织尽量公开行动变得至关重要。

卫生组织的独特性

7. 卫生组织有着明确的目标、强有力的技术卫生方针、制订标准和规范的全球规模及权力下放的区域结构。它享有科学界的友善和作为卫生倡导者的中立地位。它必须利用作为知识型组织的竞争优势去推动工作，尽量明确地宣传其目标和效果。如果存在信息鸿沟，本组织和它的支持者之间就会出现不正确的期待。

形象

8. 卫生组织必须保持作为“国际卫生工作领导和协调权威”的法定作用的突出形象。这点非常重要，它可防止这样的误解，即卫生组织与捐助者的作用不同，它地位的性质是一个技术性机构。

重新定位

9. 在存在将近50年之后，在急剧变化的外部环境中卫生组织应对自己进行重新解释和重新定位，这是理所当然的，重新确定其在国际卫生领域的领导地位的机遇应该受到欢迎。

准备下个十年

10. 卫生组织交流和公共关系的政策和战略必须迎接这样的挑战，即动员参与卫生信息交流的许多合作伙伴。这一行动将帮助卫生组织为下个十年做好准备，并且坚持作为前瞻性组织的地位，它是卫生思维的锋利先锋；提供卫生方面最新、最可信和最可靠的情报，并在国家级重点工作领域迅速作出反应。

II. 政策框架

政策意图

11. 卫生组织在目前的交流中，无论在内部还是外部都遇到了阻碍制订战略措施的双重问题。那就是：第一，尽量将同一信息传给不同的读者；第二，卫生组织不同的部门争相将不同的、有时竞争性的信息寄送给同一读者。

12. 政策目标是将卫生组织的措施从公众信息扩大为“交流和公共关系”，以克服这些障碍。虽然与媒体的联系仍然是交流战略的中心，但新政策的规模已经超越传统媒介和公众信息职能，它纳入了许多现代信息交流技术和方法。内部协调将得到加强，并将满足总部、区域办事处和国家互补和相互支持开展工作的需要。

13. 政策规定交流和公共关系的定义是审慎计划的和持之以恒的信息工作，以建立本组织和公众之间以及本组织各部门之间的相互了解。至关重要的是要强调，政策不能取代对本组织应起作用的明确认识。政策只是一种辅助战略，它通过推动以下方面，帮助卫生组织对变化作出反应：

积极的组织培养

14. 实行新的交流和公关措施，取决于各职员完全的参与，理解和支持。这一措施意味着，所有职员都承担起“代表”的作用。对关键职员来说，需要进行媒体工作培训，公众信息职员需积极接触技术单位的工作。

卫生组织通常的可见特征

15. 卫生组织的威望总是首先取决于它工作的质量和提供的服务。但是一个组织如同一个人，它是在别人的思想里形成一个特征和树立某种威信。同其它组织一样，人们识别卫生组织是通过其许多特性外在和可见的表现进行的，形像方面起着比以往任何时候都大的作用。因此，所有卫生组织的材料都应使用通常的形像成分，以取得“家庭的相似性”。

容易获得关于卫生组织的情报：快速反应网络

16. 卫生组织应能迅速寄送其使用者需要的情报。将发展卫生组织及其合作中心内的快速反应网络，以提供有用的、有针对性的和及时的情报。

在专业和科学新闻中提高卫生组织的“可见度”

17. 卫生组织必须提高其重大科学和技术工作在专业和科学新闻和出版物中的“可

见度”。这是一个多步骤的过程，开始时与主要科技出版物的编辑开一些圆桌会议是有益的，这样可弄清人们感兴趣的资料种类，并征求他们对卫生组织及其工作的意见。应鼓励从事有创新性质的技术工作人员考虑更广泛散发他们的成果及其实际应用，就像在许多国家现在鼓励获得资助者所做的那样。这也将适用于卫生组织支持的研究。

国家级的“可见度”

18. 卫生组织在国家级的“可见度”十分重要，它有益于针对国家卫生需要和愿望采取行动。总部和区域办事处应将材料、技术和手段交给卫生组织代表和其他驻国家人员，以保证他们能在基层成为交流和公共关系的有效代理人。应在总部、区域办事处和驻国家人员之间发展更密切的联系，以加强他们发挥这一作用的能力⁽¹⁾。

与捐献社团对话

19. 就国际卫生合作的方针问题与捐献社团进行对话，是动员资源和提高合作质量与数量的重要组成部分。这样的对话可保证捐献者的观点得到考虑，并且卫生组织有能力将它及其会员国关注的问题告知捐献者。因此，卫生组织交流和公关政策将与动员资源战略紧密相连。

卫生组织交流和公关政策的特点

20. 这项政策将衔接卫生组织内、外方面之间的鸿沟。因此，负责交流和公关的职员与决策人接触，并就如何能使政策或管理决定被外部世界接受提供咨询。交流应是一个公开的过程—它不涉及给卫生组织“做广告”，也不是让传媒作偏袒报道那种狭义的公共关系观点。

21. 政策是受道德观点制约的，如适用于私立组织参与及卫生组织出版物中接受广告的规定。

22. 政策的成绩将定期评价。将在卫生组织每个适宜的级别上制订期望的效果、指标和其它分析机制，评价将是政策实施的组成部分。

与公共和专业读者的交流

(1) 已与卫生组织国家代表发展小组接触。

23. 在发展卫生组织明确而准确的交流能力时，重要的是加强其分析能力，以便认识和理解其各类读者。虽然这些人集中在卫生专业人员和其它领域技术专家周围，卫生组织必须联络的还有大量其它方面的个人和集团。将对内部和外部观点进行一次调查。在弄清这些后，便能就编制战略和信息采取系统措施。在晚些时候，这一调查还将用作衡量卫生组织在新政策下提供情报执行情况的基线。

内部读者

24. 卫生组织代表和国家级的公众信息人员是散发关于卫生组织及其工作情报的前线人员，也是支持国家发展有效的卫生情报规划的前线人员。因此，应强调加强他们帮助会员国开展卫生发展规划的能力⁽¹⁾。

25. 总部和区域办事处的职员在交流和公共关系方面有一些重要职能：他们支持国家人员和会员国的努力，提供新的情报和相关材料，并协调其散发⁽²⁾。现在正在建立的总部和区域办事处之间更好的技术联系，将会有利于传送数据、录音和档案、影像和电影，并将加强与本组织各级人员的交流及他们之间的交流。新技术还将用于与其它组织合办的情报检索网络方面的卫生文献规划。

外部读者

26. 卫生组织外部读者人数众多，范围甚广。为了最有效地使用资源，阅读对象必须分类，下表是这一分类的可能框架。

-
- (1) 在卫生组织的几个区域设有国家办事处公众信息人员。他们的职能包括：提供媒体支持，设计和实施社会交流措施以改进卫生状况，就有效使用社会交流问题向国家和国际职员提出咨询，与媒体合作以支持卫生规划和行动，促进和支持卫生新闻报道及社会交流培训，并提供其它技术和后勤支持，以开展国家级的有效卫生交流工作。
 - (2) 目前在总部参与交流的单位如下：信息和媒介支持，卫生教育和卫生促进处视听规划支持和图片图书馆，出版图表办公室，出版、语言和图书馆服务司中的发行出售处、图书馆和卫生文献服务处。

读 者	直接/间接 接 触	情 报 类 别	成 品
公众，包括妇女、 青年及特殊人群， 即吸烟者、慢病患 者等	间 接	公共卫生倡导、咨询 及关于卫生组织作用 和职能的一般情报， 卫生促进和疾病预防	大众媒介， 出版物， 视听材料
传媒	兼 有	同上，增加科学、技 术和规划情报	新闻发布、新闻简介、 记者招待会和电子通讯
会员国代表、舆论 引导人和民间团体	兼 有	关于卫生组织作用和 职能的咨询和情报， 行政、财务、技术和 规划情报	世界卫生大会、执委 会、电子通讯、媒体、 视听材料、简介
学术界，包括大学 和科学新闻	兼 有	科技情报和咨询	出版物、媒体、电子 通讯、视听材料、会 议、报告和专题文章、 新闻发布
联合国、其它政府 间组织、非政府组 织（包括卫生专业 协会）和卫生组织 合作中心	直 接	科技情报、关于卫生 组织作用和职能的情 报、咨询、规划情报	出版物、媒体、视听 材料、报告、电子通 讯、会议
卫生专业人员和发 展工作人员	兼 有	科技情报和咨询、关 于卫生组织作用和职 能的情报，规划情报	出版物、媒体、视听 材料、报告、学习材 料、会议和学习班

III. 交流和公关行动计划

27. 卫生组织在改善世界卫生和推行卫生发展一贯措施方面取得进展，靠的是评价工作，因而今后将实行一个更有建设性的报告程序。在总部、区域办事处和国家办事处将提供关于卫生组织作用和职能及初级卫生保健措施的可靠情报。每一级都将对全面评审作出贡献。

28. 在交流和公关范畴内提供的技术规划情报和卫生组织在国家级工作情况，将集中于卫生组织特有的情况。将使用统一格式描述本组织的每个司、处、规划和项目，然后制作成活页情报，既可提供硬拷贝，也可提供电子软件。各规划、司和处还将继续通过媒体为散发情报做贡献。

29. 卫生组织的一项核心作用是卫生倡导。卫生组织的发言涉及各主要卫生问题，有着社会和政治的重要性。卫生组织坚持可靠的卫生数据和有效的干预；它应当继续对重大公共卫生问题发表意见。

30. 各种成品材料，如世界卫生报告、总干事的讲话、主要国际会议文件、世界卫生日文件等，都将用于这样的倡导目的。将制订一项协调措施，以保证送给传媒的信息符合卫生组织规划的重点。

31. 行动计划将通过如下段落描述的机制和后勤支持来实施。

按规划的专题交流

32. 在卫生组织内，许多技术规划散发专题情报，这是本组织整体交流和公关工作的一个组成部分。在某些情况下，需要与联合国系统其它组织、传媒网络等搞联合交流规划和活动。交流和公关新政策将发展这样的联系，而卫生教育和卫生促进处将就内容问题与技术规划合作。

与传媒的联系

33. 在相互尊重的基础上与传媒建立和保持良好的工作关系，坚持对话，以确保严

肃报道卫生技术问题和卫生组织各规划的反应，这是本组织一个长期的战略目标。将加强国家、区域和全球各级与卫生和医学记者的关系。

新闻发布

34. 这是最最重要的公众信息手段。虽然面向广大读者，但主要对象是传媒，必须向他们供稿。新闻发布可分为四类：(1)供一般新闻使用，包括简短电文，(2)供广泛散发的较长特写报告，(3)用于科学新闻的稿件，及(4)特定区域或技术方面的专题发布。将为阅读对象更精心地编排和准备新闻发布。在适宜的时候，新闻发布可能要辅之以图表、照片、背景文章、报告、录相等信息材料。

配套的信息包、媒体包和多用包

35. 含有特写文章、统计图表、照片、招贴画/标语、棋盘游戏和胶签的配套包，对传播卫生信息具有重要的多方面效果。将制订配套包的常规年度生产计划。区域办事处将根据总部编写和寄送的材料，探讨印制和散发配套包的可能性。将为专门活动编写配套材料，集中阐述重要问题。

记者招待会

36. 组织记者招待会是为了向传媒提供重要的情报和信息，其成功取决于有关人员的精心准备和情报官员适宜的宣布。使用记者招待会将受到严格控制—只用于特定情况，或回答传媒对某一主题表示的强烈兴趣。这将尽可能由具有必要技术知识的最高级职员主持。

广播

37. 广播在许多国家是基本的交流手段，特别在发展中国家往往是最有成本效益的手段。总部的一些机构及非洲、美洲和西太平洋区域办事处每年制作一定数量的广播节目。总部的录制设施将更经常地用于与电台记者的专业交谈。将编制广播节目，以便于通过国际广播传播情报，而总部的主管机构将探讨将当前重要新闻的录音带发给区域办事处作进一步传播的可能性。

录像

38. 至于录像材料，卫生组织是依靠区域办事处、联合国系统其它组织、非政府组织和机构间摄制专题小组，它只在没有高成本效益替代方案时才自己制作。即使如此，由于经济原因，可能要考虑更多的联合制作，这还有待于签订适宜的合同。录像一般应向大众媒介的广大观众提供真实的情报。

照片

39. 图片材料是卫生组织交流和公关工作的重要组成部分。在总部及美洲、东南亚和西太平洋区域办事处有图片图书馆。总部的一些规划近年来开展了其自己的照片收集工作。计算机阅读软盘等现代技术正在采用，以加强收集工作的效率。

其它交流和公关手段

新杂志⁽¹⁾

40. 一份新杂志（月刊）对内部和外部读者将是有益的交流工具，它向读者提供最新信息和对卫生问题的评论，提供关于卫生领域发展源源不断的可靠情报，并插有照片和图表。这类杂志发表的材料将反映卫生组织在全球、区域和国家各级的工作情况和关注的问题，提供卫生组织在全世界活动的总体情况。对这一措施的细节正在探讨。在全球政策理事会和执委会研究后将动员资源。

新闻通讯

41. 鉴于本组织各级的新闻通讯种类繁多，意图各不相同，因此不可能实现绝对一致的设计。但它们必须带有卫生组织的徽章，或卫生组织出品的其它鉴别标记。总部已采取措施，以便在不减慢发行速度的条件下予以实现。

确保可见度的其它措施

(1) 目前卫生组织出版《世界卫生》杂志。每年六期。

42. 将更加优先地利用大型活动和展览传递关于卫生组织关注问题和工作细节的信息。对每次会议，卫生组织都有一个媒介和交流战略，以便靶读者能知道会议的成果。此外，卫生组织要利用与卫生有关的其它机会推动自己的工作，当然也要分析其针对性和成本效益。这些措施应尽量节约，并提高卫生组织及其活动的可见度。

合作伙伴

大众传媒

43. 大众传媒是卫生组织散发情报的合作伙伴。职员们应以积极的态度对待传媒为传播信息提供的机会。当消极的传闻出现时，卫生组织应对传闻作出反应，迅速、明确、坚决地纠正不实之词。

利用媒体顾问和机构

44. 有些地区被世界媒体所覆盖，那就是北美或区域性和经济性集团，如欧盟和东盟，它们对卫生组织特别重要，可利用其广而告之卫生和环境问题，介绍卫生组织，介绍新问题，筹备规划，向全球公布一个真相，或在饱和的市场上赢得一席之地。有时有必要或适宜于利用外部电讯公司做这些事。然而，永远要注意确保按规划重点使用资金，项目要有利于卫生组织的工作，并要作成本效益分析。另一办法是探讨指定职员做这项工作的可能性。

合作中心

45. 合作中心是卫生组织建立的最佳技术网络，是宣传其哲理和活动新闻极为有用的资源。这个网络将更经常地用于这些目的，并用于保持与科学界的联系，他们是卫生组织重要的宣传员。与合作中心的协议应包括他们对卫生组织交流和公关战略发挥作用和承诺。

非政府组织

46. 非政府组织往往有他们自己的信息网络和战略；他们的新闻通讯对信息传播特别有效。大量非政府组织与卫生组织有相同的卫生目标，并能对卫生组织信息在社区的作用提供反馈。

47. 卫生专业者协会对卫生组织来说是特别重要的非政府组织。要更多地利用专业者协会年度会议之类的讲坛、他们的杂志和其它手段提供的机会，传播关于卫生、卫生组织及其工作的情报。

48. 有些国家有国家卫生组织协会，卫生组织区域办事处应支持他们。对卫生组织会员国中的联合国协会，应更经常地介绍卫生组织工作及目标。然而，不能为公众信息或公共关系建立全球卫生组织协会，因为法律问题需进一步研究。

卫生组织“公共卫生宣传员”

49. 一些机构正在使用友善使者。是否可以利用过去卫生组织获奖人及公共卫生和医学界的知名人士作为卫生组织“公共卫生宣传员”，这是值得研究的问题。可以请他们向传媒、其它机构和基金会介绍卫生组织的工作。他们支持整个卫生组织或从具体规划和活动的一个侧面支持卫生组织的表态是很有价值的。

对信息传播的后勤支持，包括邮政清单

50. 日益采用先进的电讯技术，如跨区网络和“世界联网”，将进一步加强向广大读者及媒体迅速提供情报的能力。如果拥有资源，这种联系将超出印刷品，传送其它形式的资料、录相电影和录音，使信息变得有声有色。这虽然是个可能大大节省经费的领域，但目前仍是昂贵的技术。

51. 卫生组织总邮政清单是重要的管理工具。对情报的寄送对象将进行分析和使之合理化，对情报室的邮政清单将作修订，使之更有利于本组织的交流和公关工作。将采取一项建立和使用电讯网络的强化措施，以保证更广泛和更有效地向特定读者散发，而卫生组织在加工情报时将考虑媒体的需要。合理化应取得节省的效果。

IV. 实施

52. 本报告中阐述的政策是以总部、区域办事处和国家人员协调工作为条件的，这样才能确保与内外合作伙伴进行建设性对话。协商机制将得到加强，包括公众信息人员经常性会议，卫生组织各级职员之间交流材料和非正式接触。

组织安排

53. 在总部将成立一个公共关系办公室、一个新闻办公室和一个电影/照片/录相

处。新闻办公室和音像处的合并正在进行。这些处室的人员配备必要确保符合公共关系、交流、专业采访、广播电视和摄影录像等方面一系列专业条件。要与对外联络和资源动员处室紧密联系，还要同出版办公室及其发行销售处联系。

54. 有些区域办事处已经改组；其它办事处应分析他们交流和公关措施，并考虑如何按照政策更好地发展和加强他们的情报服务，并与各级人员合作，制作实例研究资料、地方成绩介绍和概况。

55. 在总部将举行司长级会议，以协调情报交流和确定重点。将举行区域和总部交流和公关岗位职员年度会议。

涉及资源的问题

56. 零增长原则意味着要挪用和转拨人力和财力资源，以执行本报告阐述的职能。在实施这项政策时要坚持合理和节约，在某些环节要探讨成本回收机制。然而应当指出，由于早先的情况，对情报工作重视不够，卫生组织的情报职能一段时期以来一直经费不足。

时间安排

57. 由于上述原因，卫生组织交流和公关政策及行动计划的实施必须循序渐进。虽然实施简单明确，有些短期措施可以很快采取，或已经实施，但其它方面取决于执委会的讨论和获得的资源。

58. 本政策中提出的重大组织改变不可能在一夜间实现。发展整个组织“前摄性”交流和公关措施并得到它的认可是需要时间的，同样对职员进行社会市场培训、改进卫生专业人员教育和动员舆论导向人员也需要时间。如能得到卫生组织管理当局和理事机构明确支持的鼓励和促进，就会加快这一进程。

V. 执行委员会的行动

59. 执委会在审议这份报告之后，可能希望认可根据其讨论而修订的卫生组织交流和公关政策。执委会还可能希望建议总干事立即予以实施。

= = =