

Sổ tay hướng dẫn truyền thông

Nguy cơ đối với an toàn thực phẩm



World Health Organization
Western Pacific Region

Sổ tay hướng dẫn truyền thông

Nguy cơ đối với an toàn thực phẩm

World Health Organization
Western Pacific Region

ISBN 978 92 9061 753 2

© Tổ chức Y tế Thế giới 2016

Tất cả các quyền đã bảo lưu. Các ấn phẩm của Tổ chức Y tế Thế giới có thể tìm thấy từ website của Tổ chức Y tế Thế giới (www.who.int) hoặc có thể mua từ Phòng Báo chí Tổ chức Y tế Thế giới, 20 Đại lộ Appia, 1211 Geneva 27, Thụy Sỹ (Điện thoại: +41 22 791 3264; fax: +41 22 791 4857; e-mail: bookorders@who.int).

Những yêu cầu như xuất bản, hoặc cho phép tái bản hoặc dịch các ấn phẩm của Tổ chức Y tế Thế giới vì mục đích thương mại hay phi thương mại – nên gửi về Phòng Báo chí, Tổ chức Y tế Thế giới thông qua web site của Tổ chức Y tế Thế giới (www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html). Đối với các ấn phẩm của Khu vực Tây Thái Bình Dương, yêu cầu tái bản nên gửi về Phòng Xuất Bản, Tổ chức Y tế Thế giới, Văn phòng Khu vực Tây Thái Bình Dương, Hòm thư 2932, 1000, Manila, Phi-lip-pin, (fax: +632 521 1036, e-mail: publications@wpro.who.int).

Những vị trí được tuyển chọn hay trình bày tài liệu trong những ấn bản được đăng không ngụ ý của một sự diễn tả bất kỳ một ý kiến nào kể cả những phần mà Tổ chức Y tế Thế giới quan tâm về tình trạng pháp lý của bất kỳ nước nào, hoặc vùng lãnh thổ, thành phố, khu vực hay tình trạng cầm quyền của khu vực đó, hoặc tình trạng biên giới hay phân chia lãnh thổ. Đường biểu diễn dấu gạch đứt trên bản đồ biểu thị sự biểu diễn của đường biên giới tương đối, nhưng đường này có thể chưa đạt được sự đồng thuận giữa các nước liên quan.

Việc đề cập các công ty hay nhà sản xuất cụ thể không có nghĩa là họ được Tổ chức Y tế Thế giới chứng nhận hay khuyến nghị ưu tiên hơn các công ty khác. Lỗi hay sự thiết sót được loại trừ, tên của các sản phẩm độc quyền được phân biệt bằng chữ in nghiêng đậm.

Ấn phẩm gốc được đồng phát hành bởi Tổ chức Lương thực và Nông nghiệp Liên Hợp Quốc và Tổ chức Y tế Thế giới bằng tiếng Anh với tên gọi “Sổ tay hướng dẫn truyền thông nguy cơ đối với an toàn thực phẩm”. Trong trường hợp có bất cứ sự sai khác nào, ngôn ngữ gốc sẽ được viện dẫn.

Mục lục

Mục lục **4**

Lời cám ơn **7**

Viết tắt **8**

Danh mục từ **9**

Giới thiệu và mục đích **12**

Thông tin cơ sở 12

Cơ sở lý luận để xây dựng sổ tay hướng dẫn này 13

Mục đích và đối tượng đích 13

Phạm vi 13

Phương pháp 14

Kết cấu và cách sử dụng sổ tay 14

Tài liệu tham khảo 15

Chương 1. Truyền thông nguy cơ về an toàn thực phẩm là gì? Vì sao đây là một hoạt động quan trọng? **16**

Mục đích 16

1.1 Truyền thông nguy cơ về an toàn thực phẩm là gì? 17

1.2 Vì sao TTNC về ATTP có vai trò quan trọng? 18

1.3 Các mục tiêu của TTNC về ATTP 18

1.4 Thách thức đối với TTNC hiệu quả 21

1.5 Vì sao nhận thức nguy cơ có vai trò quan trọng? 22

1.6 Sử dụng TTNC về ATTP 26

1.7 Các bên liên quan và đối tượng đích 28

Tài liệu tham khảo chính 30

Chương 2. Các nguyên tắc truyền thông nguy cơ tốt **31**

Mục đích 31

2.1 Lòng tin vào thông tin và các cơ quan quản lý 31

2.2 Các nguyên tắc TTNC tốt về ATTP 34

2.2.1 Công khai và minh bạch *35*

2.2.2 Kịp thời và ứng phó nhanh *36*

2.3 Tầm quan trọng của việc lập kế hoạch 38
Tài liệu tham khảo chính..... 44
Chương 3. Các yếu tố chính cần xem xét trước khi thực hiện truyền thông về nguy cơ an toàn thực phẩm.....45
Mục đích 45
3.1 Hiểu bản chất của vấn đề ATTP..... 46
3.1.1 Bản chất của nguy cơ và các lợi ích liên quan là gì?..... 46
3.1.2 Bản chất của mối nguy hại là gì?..... 49
3.1.3 Đánh giá chất lượng/ tính chắc chắn của dữ liệu sẵn có..... 50
3.1.4 Hiểu về những gì có thể thực hiện đối với nguy cơ..... 50
3.1.5 Dự báo và xử lý hậu quả ngoài dự kiến..... 52
3.2 Hiểu biết nhu cầu của đối tượng đích 53
3.2.1 Nền tảng văn hóa và kinh tế - xã hội của đối tượng đích 53
3.2.2 Cách tiếp cận đối tượng đích..... 56
3.3 Lịch sử của nguy cơ và môi trường chính trị và truyền thông liên quan? 58
3.4 Nắm vững trách nhiệm của người làm TTNC về ATTP 60
Tài liệu tham khảo chính..... 64
Chương 4. Thực hiện truyền thông nguy cơ về an toàn thực phẩm 65
Mục đích 65
4.1 Hiểu biết về đối tượng đích 66
4.2 Cách thức tìm hiểu đối tượng đích..... 67
4.3 Tương tác với các bên liên quan 70
4.4 Xử lý yếu tố không chắc chắn 74
4.5 Xây dựng thông điệp 7776
4.6 Lựa chọn các kênh/ công cụ/ phương pháp truyền thông 81
4.7 Tương tác với các phương tiện truyền thông 83
4.8 Tương tác với các nước khác..... 84
4.9 Theo dõi và đánh giá 86
Tài liệu tham khảo chính..... 89

Tài liệu tham khảo thêm **90**
Các trang mạng về tài liệu tập huấn liên quan **92**
Phụ lục: Các tài liệu bổ trợ **93**
Phụ lục 1: Đánh giá nhanh về năng lực TTNC 94
Phụ lục 2: Công cụ đánh giá nhận thức nguy cơ 98
Phụ lục 3: Tài liệu hướng dẫn soạn thảo cho người có trình độ văn hóa thấp dễ truy cập. 99

Lời cám ơn

FAO/WHO trân trọng cám ơn các chuyên gia quốc tế về truyền thông nguy cơ về an toàn thực phẩm (ATTP) đã tham gia hội thảo biên soạn bản dự thảosổ tay hướng dẫn này tại Rome vào tháng 10 năm 2013, và rà soát các bản dự thảo tiếp đó, gồm các ông/bà Ryan Baker (Health Canada, Canada), Andrew P. Benson (International Food Information Council and Foundation, Hoa Kỳ), Lynn J. Frewer (Đại học Newcastle, Vương Quốc Anh), Barbara Gallani (Food and Drink Federation, Vương Quốc Anh), William Hallman (Đại học Rutgers, Hoa Kỳ), Eunsook Moon (Cơ quan quản lý thuốc và thực phẩm Hàn Quốc), Rose Omari (Science and Technology Policy Research Institute [STEPRI-CSIR]/EATSAFE, Ghana), Amy Philpott (Watson Green LLC, Hoa Kỳ) và Laura Smiley (Cơ quan An toàn thực phẩm châu Âu, Italy). FAO/WHO cũng trân trọng cám ơn các chuyên gia đã tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thử nghiệm trước đối với sổ tay hướng dẫn tại "Hội thảo xây dựng năng lực truyền thông nguy cơ về an toàn thực phẩm khu vực Châu Âu và Trung Á" của FAO/WHO tại Budapest vào tháng 6 năm 2015, gồm các ông/bà Melinda Frost (WHO/Chuyên gia tư vấn quốc tế) và Shira Tabachnikoff (Cơ quan An toàn thực phẩm châu Âu, Italy).

Tài liệu này cũng được xem xét bởi Sharon Natanblut (Cơ quan quản lý thuốc và thực phẩm Hoa Kỳ), Laura Smiley (Cơ quan An toàn thực phẩm châu Âu, Italy) và Ian Young (Đại học Guelph, Canada). FAO/WHO trân trọng cám ơn Cơ quan quản lý thuốc và thực phẩm Hoa Kỳ đã đóng góp một phần kinh phí cho dự án này với mã dự án GCP /GLO/443/USA.

FAO/WHO trân trọng cám ơn và đánh giá cao rất nhiều người đã tham gia tư vấn và hướng dẫn trong quá trình dự thảo và thử nghiệm trước đối với tài liệu này. Giai đoạn dự thảo và thử nghiệm trước được điều phối bởi các chuyên gia Andrijana Rajić (FAO) phối hợp với Heleen van Dijk (Chuyên gia quốc tế/ Truyền thông nguy cơ về thực phẩm, Hà Lan), Caroline Merten (FAO), Eleonora Dupouy (FAO), Francoise Fontannaz-Aujoulat và Mina Kojima (WHO).

Viết tắt

ATTP	An toàn thực phẩm
BPA	Bisphenol A
CAC	Ủy ban Tiêu chuẩn thực phẩm quốc tế (Codex Alimentarius Commission)
ĐGNC	Đánh giá nguy cơ
E. coli	*Escherichia coli*
EFSA	Cơ quan An toàn thực phẩm châu Âu (European Food Safety Authority)
FAO	Tổ chức lương thực và nông nghiệp quốc tế (Food and Agriculture Organization)
FDA	Cơ quan quản lý thuốc và thực phẩm Hoa Kỳ (United States Food and Drug Administration)
GMO	Sinh vật biến đổi gen (Genetically modified organism)
GMP	Thực hành sản xuất tốt (Good manufacturing practice)
INFOSAN	Mạng lưới các cơ quan an toàn thực phẩm quốc tế (International Food Safety Authorities Network)
LFTB	Thịt bò nạc mịn (Lean finely textured beef)
NGO	Tổ chức phi chính phủ
QLNC	Quản lý nguy cơ
TTGC	Truyền thông nguy cơ
WHO	Tổ chức Y tế Thế giới
PHAC	Cơ quan Y tế Công cộng Canada (Public Health Agency of Canada)

Danh mục từ

Danh mục từ này bao gồm định nghĩa của một số thuật ngữ được sử dụng thường xuyên trong sổ tay. Trong trường hợp có thể, các định nghĩa bao hàm hoặc mở rộng nghĩa thuật ngữ hiện hành và được quốc tế chấp nhận. Mục đích của bảng từ này là cung cấp những thuật ngữ thông thường trong ngữ cảnh truyền thông nguy cơ về an toàn thực phẩm, có sử dụng các định nghĩa liên quan hiện hành nếu có.

Mức bảo vệ phù hợp (Appropriate level of protection): Là mức bảo vệ được xem là phù hợp về các biện pháp vệ sinh và kiểm dịch động thực vật do các quốc gia thành viên thiết lập nhằm bảo vệ con người, động thực vật hoặc sức khỏe trong lãnh thổ quốc gia đó[1].

Kênh truyền thông (Communication channel): Phương tiện được sử dụng để trao đổi thông tin giữa người dân, ví dụ báo giấy hoặc sinh hoạt cộng đồng.

Người tiêu dùng: Những người là người mua hoặc người sử dụng cuối cùng của sản phẩm thực phẩm.

Độ tin cậy: Mức độ mà một nguồn thông tin hoặc cơ quan được hiểu là có đủ hiểu biết và kiến thức chuyên môn để đánh giá, quản lý và thực hiện truyền thông về nguy cơ.

Đối thoại (Dialogue): Cuộc trao đổi tương tác về ý tưởng hoặc thông tin giữa người dân.

Gắn kết (Engagement): Quá trình một tổ chức thu hút các bên liên quan và cá nhân hoặc cơ quan quan tâm khác tham gia xây dựng chính sách để quản lý nguy cơ thực phẩm.

An toàn thực phẩm: Sự đảm bảo rằng thực phẩm sẽ không gây hại cho người sử dụng khi chế biến và/hoặc ăn theo mục đích sử dụng của nó[2]. Với mục đích của sổ tay này, các giá trị dinh dưỡng của thực phẩm không được coi là yếu tố an toàn thực phẩm.

An ninh lương thực (Food security): Khi tất cả mọi người đều có quyền tiếp cận thực phẩm an toàn, bổ dưỡng, đầy đủ mọi lúc mọi nơi để đáp ứng nhu cầu về chế độ ăn uống và lựa chọn thực phẩm nhằm duy trì cuộc sống khỏe mạnh và năng động[3].

Nguồn

[1] Hiệp định về Áp dụng các biện pháp Vệ sinh Kiểm dịch động thực vật của WTO (SPS Agreement). http://www.wto.org/english/tratop_e/sps_e/spsagr_e.htm

[2] CAC. 2003. Các nguyên tắc chung về vệ sinh thực phẩm (CAC/RCP 1-1969). http://www.codexalimentarius.org/download/standards/23/CXP_001e.pdf

[3] FAO. 1996. Hội Nghị Thượng đỉnh Lương thực thế giới. http://www.fao.org/docrep/003/w3613e/w3613e00.htm

Chất lượng thực phẩm: Các thuộc tính ảnh hưởng tới giá trị của sản phẩm đối với người tiêu dùng. Bao gồm các yếu tố biến đổi chủ quan như màu sắc, kích thước, mùi, hương vị, kết cấu bề mặt, độ tươi, độ sạch và hình thức chung.

Nguy hại: Một chất (tác nhân) sinh học, hóa học hoặc vật lý trong thức ăn, hoặc tình trạng thức ăn có tiềm ẩn gây tác động xấu tới sức khỏe[4].

Nâng cao sức khỏe (Health promotion): Cung cấp thông tin về những hành động cụ thể có thể thực hiện để nâng cao sức khỏe công cộng liên quan đến nguy cơ về ATTP.

Độ trung thực (Honesty): Mức độ mà một nguồn thông tin hoặc cơ quan truyền đạt thông tin về một nguy cơ (rủi ro) một cách công khai, chân thực và minh bạch[5].

Công khai (Openness): Cơ hội để đối thoại và gắn kết tất cả các bên liên quan về truyền thông nguy cơ về an toàn thực phẩm, bao gồm những người bị ảnh hưởng bởi nguy cơ này và những người có thể phải chịu trách nhiệm về nguy cơ đó.

Khả năng ứng phó/đáp ứng nhanh (Responsiveness): Mức độ mà người chịu trách nhiệm về ATTP đáp ứng nhu cầu truyền thông nguy cơ và kỳ vọng của đối tượng đích trong hoạt động truyền thông.

Nguy cơ/ rủi ro (Risk): Khả năng xác suất gây tác động xấu tới sức khỏe và mức độ nghiêm trọng của tác động đó, là hậu quả của một/các mối nguy hại trong thực phẩm[6].

Phân tích nguy cơ: Quy trình bao gồm 3 cấu phần: đánh giá nguy cơ, quản lý nguy cơ và truyền thông nguy cơ[7].

Đánh giá nguy cơ: Quá trình dựa trên cơ sở khoa học bao gồm các bước: (i) nhận dạng nguy hại, (ii) mô tả nguy hại, (iii) Đánh giá phơi nhiễm và (iv) Mô tả nguy cơ[8].

---

[4] FAO/WHO. 2013. *Ủy ban Tiêu chuẩn thực phẩm quốc tế. Sổ tay hướng dẫn quy trình*, Xuất bản lần thứ 21. ftp://ftp.fao.org/codex/Publications/ProcManuals/Manual_21e.pdf

[5] Van Kleef, E., Houghton, J. R., Krystallis, A., Pfenning, U., Rowe, G., Van Dijk, H., Van der Lans, I.A. & Frewer, L. J. 2007. Đánh giá của người tiêu dùng về chất lượng quản lý nguy cơ về an toàn thực phẩm (Consumer evaluations of food risk management quality in Europe). *Risk Analysis*, 27(6): 1565–1580.

[6] FAO/WHO. 2013. *Ủy ban Tiêu chuẩn thực phẩm quốc tế. Sổ tay hướng dẫn quy trình*, Xuất bản lần thứ 21. ftp://ftp.fao.org/codex/Publications/ProcManuals/Manual_21e.pdf

[7] FAO/WHO. 2013. *Ủy ban Tiêu chuẩn thực phẩm quốc tế. Sổ tay hướng dẫn quy trình*, Xuất bản lần thứ 21. ftp://ftp.fao.org/codex/Publications/ProcManuals/Manual_21e.pdf

[8] FAO/WHO. 2015. *Ủy ban Tiêu chuẩn thực phẩm quốc tế. Sổ tay hướng dẫn quy trình*, Xuất bản lần thứ 21. ftp://ftp.fao.org/codex/Publications/ProcManuals/Manual_23e.pdf

Truyền thông nguy cơ: Trao đổi thông tin và ý kiến tương tác thông qua quá trình phân tích nguy cơ, liên quan đến nguy cơ, các yếu tố liên quan đến nguy cơ và nhận thức nguy cơ giữa các chuyên gia đánh giá nguy cơ, quản lý nguy cơ, người tiêu dùng, nền công nghiệp, cộng đồng học thuật và các bên liên quan khác, bao gồm việc giải thích các kết quả đánh giá nguy cơ và cơ sở đưa ra quyết định để quản lý nguy cơ[9].

Người làm truyền thông nguy cơ (Risk communicator): Người thực hiện truyền thông về nguy cơ.

Quản lý nguy cơ: Quá trình, khác với đánh giá nguy cơ, cân nhắc các phương án chính sách, trên cơ sở tham vấn tất cả các bên quan tâm, xem xét việc đánh giá nguy cơ và các yếu tố khác liên quan nhằm bảo vệ sức khỏe người tiêu dùng và nâng cao thực hành thương mại công bằng và nếu cần thiết, lựa chọn các phương án phòng, chống thích hợp[10].

Nhận thức nguy cơ: Phán xét của người dân về tính chất, khả năng xảy ra và độ nghiêm trọng của một nguy cơ cụ thể.

Lòng tin của xã hội (Social trust): Sự tin tưởng rằng các cơ quan phụ trách về an toàn thực phẩm sẽ hành động để tối đa hóa việc bảo vệ con người và môi trường, và không cố tình gây hại cho con người hoặc môi trường[11].

Bên liên quan (Stakeholder): Cá nhân hoặc tập thể có thể bị ảnh hưởng bởi một vấn đề cụ thể, hoặc có thể gây ảnh hưởng tới vấn đề đó.

Đối tượng đích (Target audience): Một nhóm hoặc tiểu nhóm các bên liên quan mà thông điệp hoặc hoạt động truyền thông nguy cơ hướng tới họ.

Sự minh bạch: Một tập hợp các chính sách, thông lệ và thủ tục giúp các bên liên quan và công chúng quan tâm hiểu được cách thức đưa ra quyết định về đánh giá, quản lý và truyền thông nguy cơ.

Lòng tin (Trust): Sự tin tưởng vào tính trung thực, công bằng hoặc thiện chí của một nguồn thông tin hoặc cơ quan để đánh giá, quản lý và truyền thông về các nguy cơ ATTP, phù hợp với hàng hóa công cộng.

---

[9] FAO/WHO. 2015. *Ủy ban Tiêu chuẩn thực phẩm quốc tế. Sổ tay hướng dẫn quy trình*, Xuất bản lần thứ 21. ftp://ftp.fao.org/codex/Publications/ProcManuals/Manual_23e.pdf

[10] FAO/WHO. 2015. *Ủy ban Tiêu chuẩn thực phẩm quốc tế. Sổ tay hướng dẫn quy trình*, Xuất bản lần thứ 21. ftp://ftp.fao.org/codex/Publications/ProcManuals/Manual_23e.pdf

[11] Delhey, J. & Newton, K. 2005. Dự báo mức độ của lòng tin xã hội xuyên quốc gia: xu hướng toàn cầu hay chủ nghĩa ngoại lệ Nordic? (Predicting cross-national levels of social trust: global pattern or Nordic exceptionalism?) *European Sociological Review*, 21(4): 311–327.

Giới thiệu và mục đích

Thông tin cơ sở

Truyền thông nguy cơ (TTNC) được định nghĩa là việc trao đổi thông tin và ý kiến thông liên quan đến nguy cơ và các yếu tố liên quan đến nguy cơ giữa các chuyên gia đánh giá nguy cơ, quản lý nguy cơ và các bên quan tâm khác (FAO/WHO, 1998). TTNC là một bộ phận thiết yếu trong mô hình phân tích nguy cơ. Mục đích chính của TTNC về an toàn thực phẩm (ATTP) là nâng cao sự hiểu biết giữa các bên liên quan về ATTP liên quan đến cơ sở lý luận của các quyết định được thực hiện để đánh giá mối nguy hại và quản lý nguy cơ về ATTP, và giúp người dân đưa ra phán xét trên cơ sở có đầy đủ thông tin về mối nguy hại và nguy cơ về ATTP mà họ gặp phải trong cuộc sống (EFSA, 2012). TTNC về ATTP cũng thường xuyên cung cấp thông tin và cải thiện các quyết định về đánh giá nguy cơ và quản lý nguy cơ. Ví dụ, TTNC là cần thiết để giúp nhà quản lý nguy cơ hiểu được tác động có thể xảy ra của các quyết định của họ và qua đó đánh giá mức độ hiệu quả của các quyết định đó. Để giảm nguy cơ của các mối nguy hại về ATTP, TTNC về ATTP thường diễn ra liên tục (ví dụ, tuyên truyền thực hành vệ sinh).

Trách nhiệm quản lý nguy cơ của cơ quan ATTP quốc gia được gia tăng đáng kể trong những năm gần đây. Điều này là do quá trình toàn cầu hóa, di chuyển rộng rãi của người dân, gia tăng hoạt động buôn bán thực phẩm nông sản và phân phối sản phẩm thực phẩm nông sản và sự thay đổi liên tục về sở thích người tiêu dùng. Các yếu tố này cũng thường gây tái xuất hiện các mối nguy hại và nguy cơ đã biết hoặc gây xuất hiện các mối nguy hại và nguy cơ mới hoặc chưa biết về ATTP. Đồng thời, nhiều cơ quan quản lý ATTP quốc gia tiếp tục gặp thách thức trong việc xây dựng hoặc nâng cao năng lực phân tích nguy cơ về ATTP do có nhiều vấn đề ưu tiên cần cân nhắc và áp lực kinh tế toàn cầu.

Cùng với trách nhiệm quản lý nguy cơ là trách nhiệm truyền đạt thông tin về nguy cơ đến tất cả các bên liên quan ở mức độ hiểu biết phù hợp đối với đối tượng đích. Các chính phủ có trách nhiệm cơ bản. Người đưa ra quyết định và nhà quản lý nguy cơ trong chính phủ có nghĩa vụ:

- đảm bảo TTNC hiệu quả với các bên liên quan khi xây dựng phân tích khoa học và kỹ thuật;
- thu hút công chúng và các bên liên quan khác tham gia quá trình phân tích nguy cơ khi thích hợp;
- hiểu biết và ứng phó các yếu tố chi phối mối lo ngại của công chúng về nguy cơ sức khỏe (FAO/WHO, 1998), cũng như đánh giá kỹ thuật về nguy cơ.

Cơ sở lý luận để xây dựng sổ tay hướng dẫn này

Các cuộc bùng phát dịch bệnh lây truyền qua thức ăn và/hoặc thu hồi thực phẩm diện rộng trên phạm vi toàn cầu, khu vực và quốc gia đã gây tác động xấu tới lòng tin của người tiêu dùng vào hoạt động cung cấp thực phẩm và sản xuất và kinh doanh thực phẩm nông sản (Sandman & Lanard, 2011). Phân tích sau sự cố về các sự cố đó đã cho thấy tầm quan trọng của việc sử dụng hiệu quả hơn nữa công tác TTNC. Các quốc gia được khuyến khích xây dựng và đánh giá các chiến lược TTNC hiện có đối với ATTP của mình và rút kinh nghiệm từ bản thân hoặc từ các quốc gia khác. Do công nghệ Internet và truyền thông xã hội khác được sử dụng ngày càng nhiều tại cả các nước phát triển và đang phát triển, có thể dự kiến được đòi hỏi của công chúng về tính minh bạch cao hơn và nhiều thông tin xác đáng về nguy cơ ATTP hơn. Điều này khẳng định tầm quan trọng của các chiến lược TTNC hiệu quả về ATTP và trong lĩnh vực sức khỏe công cộng rộng toàn diện hơn.

Mục đích và đối tượng đích

Mục đích của sổ tay này là hỗ trợ các cơ quan quản lý ATTP quốc gia và các bên liên quan của chuỗi thức ăn trong việc thiết lập hoặc tăng cường thực hiện các thông lệ và năng lực TTNC trong ngành ATTP. Đối tượng đích là các cơ quan ATTP quốc gia, nhà quản lý, nhà hoạch định chính sách và các chuyên gia:

- đã và đang quản lý hoặc xây dựng các đơn vị phân tích nguy cơ thực phẩm (bao gồm cả TTNC), và/hoặc
- đang thực hiện hoặc tham gia công tác TTNC như một phần trong hoạt động quản lý ATTP (và phân tích nguy cơ toàn diện hơn).

Sổ tay này cũng dành cho các vụ/cục và cơ quan nông nghiệp/thực phẩm nông sản (bao gồm cả thú y) và sức khỏe công cộng, thường xuyên chia sẻ trách nhiệm của chính phủ về ATTP tại cấp quốc gia và/hoặc khu vực.

Phạm vi

Sổ tay này chú trọng các nguyên tắc thực tiễn và thông lệ tốt nhất về TTNC để hỗ trợ quản lý nguy cơ cho những sự cố ATTP (bao gồm cả sự cố về chất lượng) liên quan đến những mối nguy hại sinh học, hóa học hoặc vật lý. Phòng vệ thực phẩm và các nội dung dinh dưỡng không thuộc phạm vi này. Nguy hại bức xạ không được đề cập vì hiện đã có một sáng kiến TTNC của WHO đề cập vấn đề nguy hại và tình trạng khẩn cấp về bức xạ ảnh hưởng tới ATTP (sẽ được xuất bản trong năm 2016). Một trọng tâm khác của sổ tay này là việc áp dụng TTNC trong quá trình phân tích nguy cơ để quản lý cả các trường hợp khẩn cấp về ATTP (ví dụ, bùng phát bệnh lây truyền qua thực phẩm) và các vấn đề không khẩn cấp hoặc lâu dài hơn về ATTP (ví dụ, ATTP và chiến dịch nâng cao sức khỏe). Tuy trọng tâm chính của sổ tay

là ATTP, nhiều nội dung có thể áp dụng được trong TTNC hiệu quả hỗ trợ hoạt động quản lý an toàn thức ăn gia súc, thú y và bệnh lây nhiễm từ động vật.

Phương pháp

Những kiến thức công khai về TTNC, hướng dẫn và tài liệu đào tạo hiện có và sáng kiến đang thực hiện đã được xem xét kỹ lưỡng để cung cấp thông tin cho phạm vi và bố cục của sổ tay này. Mục đích là xây dựng một cuốn sổ tay hữu ích cho nhiều quốc gia và khu vực, với trọng tâm chính là nhu cầu của các nước thu nhập thấp và trung bình.

Sổ tay được xây dựng theo phương pháp tiếp cận kỹ thuật và cùng tham gia ở mức độ cao được FAO thiết kế và điều phối trên cơ sở phối hợp với WHO. Các chuyên gia được chọn là đại diện cho các nhóm bên liên quan khác nhau về ATTP (các chính phủ, các tổ chức khu vực, ngành công nghiệp, người tiêu dùng và giới học viện) và các khu vực. Quá trình xây dựng bao gồm một cuộc họp 4 ngày (tại Rome, tháng 8 năm 2013). Bản dự thảo đã được thử nghiệm trước tại hội thảo khu vực của FAO về Nâng cao năng lực TTNC về ATTP, được tổ chức phối hợp với WHO, tại Budapest, Hungary (tháng 6 năm 2014). Bản thảo sau hội thảo của sổ tay đã được đọc soát bởi các chuyên gia độc lập được lựa chọn trên cơ sở giới thiệu của các thành viên tham dự hội thảo.

Bố cục và cách sử dụng sổ tay

Sổ tay có 4 chương kỹ thuật. Tuy đã có nỗ lực đáng kể nhằm giảm trường hợp trùng lặp và nhắc lại thông tin, trong một số trường hợp vẫn cần nhắc lại nội dung phục vụ mục đích chuyển tiếp hoặc để nêu chi tiết một nội dung một cách sâu hơn hoặc trên các quan điểm khác nhau. Sổ tay bắt đầu bằng phần tổng quan toàn diện bao gồm các mục đích và khái niệm chính của TTNC (Chương 1). Chương 2 mô tả tầm quan trọng của sự tin tưởng đối với công tác TTNC hiệu quả, và giới thiệu các nguyên tắc TTNC và tầm quan trọng của công việc lập kế hoạch TTNC hiệu quả. Hai chương cuối thảo luận các vấn đề chính cần suy xét để thực hiện TTNC về ATTP (Chương 3) và trình bày thêm nội dung chi tiết về 'cách thực hiện' TTNC trong các điều kiện thực tiễn (Chương 4). Xuyên suốt cuốn sổ tay là những lời khuyên được đưa ra và ví dụ của các khu vực và về các vấn đề ATTP khác nhau được trình bày để minh họa cho các nguyên tắc và thông lệ TTNC hiệu quả về ATTP. Tài liệu tham khảo chính được sử dụng để xây dựng từng chương được trình bày tại cuối mỗi chương tương ứng.

Tài liệu tham khảo

EFSA. 2012. *Khi thức ăn tạo nên cơn bão. Thành phần đã được chứng minh về TTNC (When food is cooking up a storm. Proven recipes for risk communication)*. Cơ quan An toàn thực phẩm châu Âu.
http://www.efsa.europa.eu/en/corporate/pub/riskcommguidelines.htm

FAO/WHO. 1998. *Áp dụng TTNC cho các tiêu chuẩn thực phẩm và vấn đề an toàn (The application of risk communication to food standards and safety matters)*. FAO Food and Nutrition paper 70. Rome, Tổ chức lương thực và nông nghiệp quốc tế.
ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/005/x1271e/x1271e00.pdf

Sandman, P.M. & Lanard, J. 2011. *Giải thích và công bố các yếu tố không chắc chắn: Bài học TTNC từ thảm họa E. coli của Đức* (*Explaining and proclaiming uncertainty: Risk communication lessons from Germany's deadly* E. coli *outbreak)*.
http://www.psandman.com/col/GermanEcoli.htm

WHO. *ATTP sau trường hợp khẩn cấp về bức xạ: sổ tay về TTNC sức khỏe (Food safety following a radiation emergency: handbook for health risk communication)* (sẽ xuất bản trong năm 2016). Geneva, Tổ chức Y tế Thế giới.

Chương 1. Truyền thông nguy cơ về an toàn thực phẩm là gì? Vì sao đây là một hoạt động quan trọng?

Tóm tắt chương:

- TTNC hiệu quả về ATTP được định nghĩa là việc *trao đổi thông tin và ý kiến* giữa tất cả mọi người về nguy cơ và các yếu tố liên quan đến nguy cơ liên quan đến các mối nguy hại và nguy cơ về ATTP.
- TTNC về ATTP có vai trò quan trọng trong bảo vệ sức khỏe công chúng, động vật, thực vật và môi trường, và chất lượng cuộc sống của người dân, bao gồm các yếu tố kinh tế - xã hội như sinh kế.
- Các mục đích của TTNC về ATTP là giúp người dân có thể bảo vệ sức khỏe của mình tránh nguy cơ về ATTP bằng cách cung cấp thông tin có thể giúp họ đưa ra các quyết định ATTP trên cơ sở có đầy đủ thông tin và tạo điều kiện đối thoại và hiểu biết giữa tất cả các bên liên quan và nâng cao hiệu quả tổng thể của quá trình phân tích nguy cơ.
- TTNC về ATTP có thể bao gồm truyền thông cả về nguy cơ và lợi ích. Việc cung cấp thông tin về cả nguy cơ và lợi ích cho phép người dân đưa ra quyết định trên cơ sở có đầy đủ thông tin về lựa chọn thực phẩm.
- Việc hiểu và xem xét nhận thức của công chúng về các nguy cơ ATTP để xây dựng các thông điệp TTNC hiệu quả là rất quan trọng. Cách thức người dân *nhận thức* nguy cơ là cơ sở quyết định thái độ, ý định và hành vi của họ.
- Các loại vấn đề khác nhau về ATTP đòi hỏi các phương pháp tiếp cận khác nhau với TTNC. Sự cố ATTP khẩn cấp (ví dụ, bùng phát bệnh lây truyền qua thực phẩm) cần có sự ứng phó nhanh, còn vấn đề ATTP lâu dài (ví dụ, mức độ aflatoxin thấp trong thức ăn) cần thực hiện truyền thông liên tục với đối tượng đích và các bên liên quan, bao gồm cả người tiêu dùng.

Mục đích

Mục đích chính của chương này là giới thiệu các mục tiêu và khái niệm chính về TTNC, và các yếu tố có thể ảnh hưởng tới thành công của TTNC. Nội dung chi tiết được trình bày về việc áp dụng TTNC về ATTP, đối thoại và gắn kết các bên liên quan, phương pháp truyền thông nguy cơ và lợi ích, và tầm quan trọng của việc xem xét nhận thức nguy cơ phục vụ TTNC hiệu quả. Các thách thức chính về TTNC hiệu quả được trình bày cũng như lợi thế và lợi ích của việc xây dựng một chiến lược TTNC hiệu quả và toàn diện. Do

đó, chương này cũng đặt nền tảng cho các chương sau mà trong đó nhiều khái niệm và yếu tố được trình bày chi tiết hơn.

1.1 Truyền thông nguy cơ về an toàn thực phẩm là gì?

Khung phân tích nguy cơ được áp dụng rộng rãi trên toàn cầu và đối với vấn đề ATTP tại nhiều quốc gia. Khung này bao gồm 3 cấu phần kết nối với nhau: đánh giá nguy cơ (ĐGNC), quản lý nguy cơ (QLNC) và TTNC (Hình 1.1).

Hình 1.1. Các cấu phần của phân tích nguy cơ (nguồn: FAO/WHO)



Dưới đây là tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản về 3 cấu phần. Xin lưu ý rằng định nghĩa chính thức của Codex về 3 thuật ngữ này[12] được trình bày trong Danh mục từ.

ĐGNC là quá trình được sử dụng để ước tính và mô tả nguy cơ bằng định lượng hoặc định tính.

QLNC là việc cân nhắc và lựa chọn các phương án, và thực hiện biện pháp kiểm soát cần thiết để đảm bảo một mức bảo vệ phù hợp.

TTNC là việc trao đổi thông tin và ý kiến liên quan đến nguy cơ, các yếu tố liên quan đến nguy cơ giữa các chuyên gia đánh giá nguy cơ, nhà quản lý nguy cơ, người tiêu dùng và các bên quan tâm khác.

[12] Ủy ban Tiêu chuẩn thực phẩm quốc tế (CAC) đã định nghĩa các thuật ngữ này theo cách khác; tuy nhiên, nội dung cơ bản vẫn được giữ nguyên. Xem các định nghĩa của Codex tại: http://www.codexalimentarius.org/procedures-strategies/procedural-manual/en/ (trang 116)

TTNC là một cấu phần thiết yếu của phân tích nguy cơ; trong ngữ cảnh về ATTP, TTNC được sử dụng để hỗ trợ việc trao đổi thông tin và ý kiến về các nguy cơ ATTP và các yếu tố liên quan giữa các bên liên quan. Các bên liên quan bao gồm các chính phủ, người tiêu dùng, ngành công nghiệp, các NGO, giới học viện, giới truyền thông và các bên khác. TTNC có thể giúp người dân đưa ra quyết định trên cơ sở có đầy đủ thông tin, tạo điều kiện hiểu biết lẫn nhau giữa các bên liên quan và thường xuyên cung cấp thông tin và tăng cường ĐGNC và QLNC.

1.2 Vì sao TTNC về ATTP có vai trò quan trọng?

Nhiều người bị phơi nhiễm các mối nguy hại và nguy cơ về ATTP hằng ngày ở cả các nước phát triển và đang phát triển. Tần suất và mức độ phơi nhiễm phụ thuộc vào các biện pháp kiểm soát được thực hiện xuyên suốt chuỗi thức ăn, thói quen ăn uống của người tiêu dùng và khả năng tiếp cận và sẵn có nguồn cung thực phẩm trong môi trường địa phương. Báo cáo của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) "WHO ước tính gánh nặng toàn cầu của bệnh lây truyền từ thực phẩm" (WHO, 2015) cho thấy khoảng 600 triệu — hay 1 trên 10 người trên thế giới — mắc bệnh hàng năm sau khi ăn thức ăn bị ô nhiễm. Bệnh lây truyền qua thực phẩm cũng gây tử vong, ước tính 420 000 ca tử vong mỗi năm. Báo cáo này bao gồm số liệu ước tính về gánh nặng của bệnh lây truyền qua thực phẩm do 31 loại vi khuẩn, vi rút, ký sinh trùng, chất độc và hóa chất gây ra. Số liệu ước tính được xây dựng trên dữ liệu tốt nhất sẵn có tại thời điểm báo cáo.

TTNC hiệu quả về ATTP có thể cải thiện:

- cuộc sống vật chất của người dân;
- lòng tin của người tiêu dùng về cung ứng thực phẩm và hệ thống quản lý nhà nước;
- môi trường sống của chúng ta (sức khỏe động vật, môi trường và thực vật);
- chất lượng cuộc sống chung của người dân, bao gồm các yếu tố kinh tế - xã hội như sinh kế và yếu tố tâm lý.

Sự cần thiết phải thực hiện TTNC hiệu quả về ATTP xuất phát từ nhu cầu đạo đức là phải đảm bảo cho xã hội được bảo vệ trước những nguy cơ về ATTP ở mức độ cao nhất có thể.

1.3 Các mục tiêu của TTNC về ATTP

Mục tiêu chung của TTNC về ATTP là bảo vệ sức khỏe người dân bằng cách cung cấp thông tin giúp họ có thể đưa ra các quyết định ATTP trên cơ sở có đầy đủ thông tin. Thông tin về nguy cơ ATTP có thể giúp người dân đưa ra quyết định có tránh sử dụng một loại thức ăn cụ thể hay không, về cách xử lý hoặc chế biến thức ăn đó để giảm nguy cơ hay họ có thể làm gì để bảo vệ bản thân nếu họ bị phơi nhiễm với nguy cơ.

Để có thể giúp người dân đưa ra quyết định về ATTP trên cơ sở có đầy đủ thông tin, điều quan trọng là thông tin về nguy cơ phải được truyền đạt một cách thuyết phục, sẵn sàng được nắm bắt và nhận thức một cách chính xác và đáng tin cậy, có xét đến nhu cầu và lo ngại của đối tượng đích và giúp họ quyết định cách thức tiếp tục hành động.

Trong một số trường hợp, để giúp người dân có thể đưa ra quyết định về ATTP trên cơ sở có đầy đủ thông tin, cần truyền thông về cả nguy cơ và lợi ích có liên quan đến các lựa chọn thực phẩm cụ thể. Đây là trường hợp, chẳng hạn khi các lợi ích của một chế độ ăn đa dạng vượt trội hơn các nguy cơ nhất định, hoặc khi một loại thức ăn có nguy cơ đối với một số người tiêu dùng lại có thể có ích cho những người khác (xem ví dụ tại Khung 1.1). Để giúp người dân có thể đưa tra quyết định trên cơ sở có đầy đủ thông tin về tiêu dùng thực phẩm trong các trường hợp này, điều đặc biệt quan trọng là phải hướng thông tin về các nguy cơ tới các nhóm dân cư dễ bị ảnh hưởng nhất bởi các nguy cơ đó (ví dụ, phụ nữ có thai, trẻ nhỏ, người cao tuổi, và những người có hệ miễn dịch kém), và đảm bảo rằng thông tin về cả nguy cơ và lợi ích được cung cấp cho tất cả các bên liên quan.

Khung 1.1.
Sự cần thiết của truyền thông nguy cơ – lợi ích mục tiêu (nguồn: FAO/WHO)



Ăn cá có thể liên quan đến tăng tiêu dùng methyl thủy ngân. Đồng thời, việc tăng tiêu dùng a xít béo omega-3 có trong cá là có ích cho sức khỏe. Lợi ích và nguy cơ của việc ăn cá có thể khác nhau trong dân cư. Ví dụ, phụ nữ có thai hay người bị suy giảm miễn dịch có nguy cơ cao hơn do các chất ô nhiễm như methyl thủy ngân. Tuy nhiên, nếu tất cả mọi người đều ăn cá ít đi, người không bị ảnh hưởng có thể bị bất lợi. Tương tự, nếu phụ nữ có thai giảm tiêu dùng toàn bộ các loại cá họ có thể bị bất lợi, vì phụ nữ có thai ăn cá cũng có lợi ích cho phát triển em bé (hay phôi thai). Do đó, thông tin về nguy cơ cần xét đến những đối tượng nào có nguy cơ và những đối tượng nào sẽ, và sẽ không, có lợi từ việc giảm tiêu dùng một loại cá nhất định.

Trong một số tình huống, người dân đơn giản là thực hiện theo các thông lệ sức khỏe dựa trên cơ sở khoa học (ví dụ, sử dụng nước nóng để vệ sinh thiết bị, rửa tay …) để bảo vệ sức khỏe, và quyết định tuân thủ các thông lệ này không phải là quyết định do họ đưa ra (ví dụ, người chế biến thực phẩm phải tuân thủ quy định ATTP). Trong các trường hợp này, truyền thông về các nguy cơ ATTP thường nhằm tăng sự hiểu biết của người dân về lý do họ cần tuân theo các thông lệ đó mà không phải là giúp họ đưa ra quyết định của mình.

TTNC về ATTP được sử dụng để tạo điều kiện đối thoại và hiểu biết giữa tất cả các bên liên quan, người tiêu dùng, về các vấn đề ATTP. Khi có thể, TTNC về ATTP cần bao gồm

hoạt động tương tác giữa tất cả những ai liên quan đến quá trình TTNC. Điều quan trọng là cần gắn kết trong một cuộc đối thoại 2 chiều những người bị phơi nhiễm và dễ bị ảnh hưởng bởi nguy cơ, những người có thể gây ảnh hưởng và kiểm soát nguy cơ, các bên liên quan chịu ảnh hưởng hoặc quan tâm khác, và công chúng nói chung.

Một **bên liên quan** là một cá nhân hoặc tập thể có thể bị ảnh hưởng bởi một vấn đề cụ thể, hoặc có thể gây ảnh hưởng tới vấn đề đó. Ví dụ, chính phủ, ngành công nghiệp, tổ chức phi chính phủ, trường đại học và viện nghiên cứu, giới truyền thông và người tiêu dùng.

Một **đối tượng đích** là một nhóm hoặc tiểu nhóm các bên liên quan mà thông điệp hoặc hoạt động truyền thông nguy cơ hướng tới một cách đặc thù. Ví dụ, người có thể tiêu dùng thực phẩm, nhóm dân cư dễ bị ảnh hưởng, các doanh nghiệp sản xuất, lưu trữ/phân phối và bán thực phẩm và các tổ chức phi chính phủ quan tâm tới vấn đề ATTP.

Đối thoại với các bên liên quan tạo cơ hội để tiếp thu thông tin thích hợp cho các quyết định về TTNC. Để phát triển và thực hiện TTNC hiệu quả về ATTP, điều thiết yếu là cần hiểu được nhu cầu thông tin của đối tượng đích. Điều này cho phép các thông điệp TTNC được tùy chỉnh cho phù hợp với đối tượng đích, qua đó tối đa hóa hiệu quả và mức độ phổ biến thông tin.

Đối thoại với các bên liên quan cũng có thể cung cấp cho những người ra quyết định những thông tin liên quan quan trọng hoặc bổ sung phục vụ ĐGNC và/hoặc QLNC, và làm gia tăng khả năng là các quyết định sẽ phù hợp với mục đích. Ví dụ, các bên liên quan có thể cung cấp thông tin về những ai bị phơi nhiễm với nguy cơ, nguồn nguy hại tiềm ẩn hoặc có khả năng xảy ra là gì, hoặc hiệu quả có thể đạt được của các phương án quản lý khác nhau trong hoạt động kiểm soát hoặc phòng ngừa nguy cơ. Họ cũng có thể góp phần nhận biết những hậu quả không mong muốn của các quyết định QLNC.

Khung 1.2.
Cấp độ trao đổi thông tin tương tác trong quá trình truyền thông nguy cơ (Nguồn FAO/WHO)

Thông tin
Người dân muốn biết nguy cơ mà họ bị phơi nhiễm, và điều gì đang được thực hiện để giảm nhẹ nguy cơ đó. Nếu có thể, thông tin về hành động cụ thể có thể thực hiện để cải thiện sức khỏe công cộng liên quan đến nguy cơ ATTP cũng cần được cung cấp (nghĩa là nâng cao sức khỏe).

Đối thoại

Đây là truyền thông tương tác, cho phép trao đổi thông tin và ý tưởng giữa 2 bên liên quan khác nhau, ví dụ giữa người bị ảnh hưởng bởi nguy cơ ATTP và công chúng, hoặc người làm TTNC, nhà QLNC và chuyên gia ĐGNC.

Gắn kết
Đây là quá trình một tổ chức thu hút các bên liên quan và cá nhân hoặc tổ chức quan tâm khác tham gia xây dựng chính sách để quản lý nguy cơ thực phẩm (ví dụ, hội nghị đồng thuận hoặc ban đại diện của công dân có báo cáo cho các nhà hoạch định chính).

TTNC về ATTP cũng được sử dụng để cải thiện quá trình phân tích nguy cơ liên tục thông qua gắn kết xã hội. Các kết quả ĐGNC và các quyết định QLNC có thể còn nhiều tranh cãi tiềm ẩn. Các bên liên quan khác nhau (ví dụ, thành viên cộng đồng, các nhà hoạt động, quan chức chính phủ, nhà khoa học và nhà điều hành doanh nghiệp) có thể bất đồng về bản chất, quy mô hay độ nghiêm trọng của nguy cơ đang xem xét, hoặc về cách quản lý nguy cơ đó tốt nhất. Việc hiểu được những vấn đề ưu tiên về xã hội phục vụ công tác ĐGNC, QLNC và TTNC có thể góp phần đưa ra các quyết định toàn diện hơn về các nguy cơ ATTP và việc đánh giá và quản lý chúng. Vì mục đích này, việc gắn kết các bên liên quan cần bắt đầu từ điểm khởi đầu quá trình phân tích nguy cơ chứ không phải điểm kết thúc. Ví dụ, khi các câu hỏi để ĐGNC được các nhà QLNC xác định, cần đăng tải (ví dụ, trên một Website) và để mở để thu thập ý kiến và thảo luận với các bên liên quan. Các cuộc ĐGNC được thực hiện có ít nhất một hình thức nào đó để thu hút các bên liên quan có thể mang lại mức độ phản đối thấp nhất của các bên liên quan và nâng cao lòng tin với quy trình đó và sự hiểu biết về kết quả đánh giá giữa tất cả các bên liên quan.

1.4 Thách thức đối với TTNC hiệu quả

Có nhiều thách thức đối với công tác TTNC hiệu quả về ATTP được đề cập và minh họa xuyên suốt trong sổ tay này (xem Khung 1.3). Tuy có những thách thức này, lợi ích của TTNC hiệu quả đối với sức khỏe công cộng, ATTP và kinh doanh thực phẩm nông sản rõ ràng đã khiến cho TTNC hiệu quả có vai trò quan trọng. TTNC hiệu quả về ATTP góp phần xây dựng và thành công của chương trình QLNC toàn diện và có trách nhiệm.

Các quốc gia cũng có thể đối mặt với những thách thức về thể chế khiến cho công tác TTNC hiệu quả khó khăn hơn. Ví dụ, các nước thu nhập thấp và ngay cả một số nước có thu nhập cao hơn, cũng có thể thiếu nguồn lực và kiến thức chuyên môn để phát hiện mối nguy hại về thực phẩm và đánh giá nguy cơ của chúng. Việc thiếu dữ liệu tin cậy về các mối nguy hại và nguy cơ về thực phẩm gây cản trở sự hiểu biết về các vấn đề ATTP và cách thức quản lý và truyền đạt dữ liệu.

Một thách thức khác tại các nước thiếu nguồn lực nhưng cũng có thu nhập cao hơn là thường xuyên thiếu quy định rõ ràng về nhiệm vụ và trách nhiệm cho các bộ của chính phủ và các thể chế. Ví dụ, có thể không có quy định rõ ràng là cá nhân hay cơ quan nào

chịu trách nhiệm thực hiện ĐGNC, QLNC và TTNC hay xây dựng chính sách và thực hiện chính sách. Hơn nữa, sự phối hợp và chia sẻ thông tin giữa các cơ quan ATTP khác nhau thường là còn kém. Để có thể áp dụng và thực hiện thành công khung phân tích nguy cơ, điều quan trọng là trách nhiệm ĐGNC, QLNC và TTNC phải được quy định rõ ràng và các cơ quan cần phối hợp công việc và trao đổi thông tin.

Khung 1.3.
Các thách thức trọng tâm đối với TTNC hiệu quả về ATTP

- Xác định tất cả các đối tượng đích và hiểu được nhận thức về nguy cơ, mối lo ngại và nhu cầu truyền thông của họ.
- Xây dựng và duy trì lòng tin đối với các nguồn thông tin về nguy cơ ATTP và các cơ quan có trách nhiệm đánh giá và quản lý nguy cơ ATTP.
- Truyền thông về các yếu tố không chắc chắn, nếu có, và công việc đang được thực hiện để làm giảm và giảm nhẹ nguy cơ.
- Đảm bảo rằng TTNC được điều chỉnh cho thích nghi với những thay đổi trong môi trường bên ngoài để luôn phản ánh được trạng thái hiện tại của nguy cơ.
- Xác định những lỗ hổng/chênh lệch về kiến thức giữa chuyên gia khoa học và đối tượng đích.
- Xác định các rào cản trong việc truyền thông hiệu quả tới từng nhóm đối tượng đích (ví dụ, sự cô lập về xã hội đối với các nhóm dễ bị tổn thương, các yếu tố kinh tế - xã hội hoặc văn hóa, cơ sở hạ tầng địa phương hay khu vực, hoặc hậu quả không mong muốn của TTNC về ATTP).
- Điều phối các thông điệp TTNC giữa các cá nhân hoặc cơ quan đang thực hiện truyền đạt thông tin về cùng một vấn đề ATTP.
- Truyền thông rõ ràng và kịp thời.
- Giảm thiểu những hậu quả không mong muốn của truyền thông.

1.5 Vì sao nhận thức nguy cơ có vai trò quan trọng?

TTNC hiệu quả về ATTP phải xét đến cả nhận thức về nguy cơ và các nguy cơ được nhận dạng trong quá trình ĐGNC. Khi bàn luận về nhận thức nguy cơ, điều quan trọng là phải phân biệt rõ giữa mối nguy hại, nguy cơ và nhận thức nguy cơ.

Mối **nguy hại** là một chất (tác nhân) sinh học, hóa học hoặc vật lý trong thức ăn, hoặc tình trạng thức ăn có tiềm ẩn gây tác động xấu tới sức khỏe.

Một **nguy cơ** là khả năngxác suất về tác động xấu là hậu quả của một mối nguy hại trong thực phẩm và mức độ nghiêm trọng của tác động đó.

Nhận thức nguy cơ là phán xét của người dân về tính chất, khả năng xảy ra và độ

nghiêm trọng của một nguy cơ cụ thể.

Đối với một số mối nguy hại, nguy cơ đối với người dân có thể rất thấp vì mức độ phơi nhiễm hạn chế. Tuy nhiên, nhận thức nguy cơ của công chúng và mối lo ngại của xã hội có thể cao do cách nhận thức các đặc điểm khác vấn đề ATTP. Ví dụ, người dân có thể lo ngại về một mối nguy hại về thực phẩm khi họ phơi nhiễm với nguy hại đó một cách miễn cưỡng hoặc không có biện pháp kiểm soát cá nhân đối với khả năng bị phơi nhiễm của họ. Với cùng một mức độ khách quan về nguy cơ và hậu quả, có hiều yếu tố gây ảnh hưởng tới nhận thức nguy cơ (xem Khung 1.4).

Khung 1.4.
Các yếu tố ảnh hưởng tới nhận thức nguy cơ

Yếu tố	**Tăng nguy cơ được công chúng nhận thức**	**Giảm nguy cơ được công chúng nhận thức**
Tính tự nhiên được nhận thức	Phi tự nhiên/nhân tạo	Nguy hại tự nhiên
Khả năng kiểm soát được nhận thức	Không thể kiểm soát được	Khả năng kiểm soát cá nhân
Kiến thức khoa học	Các nguy cơ không được biết trong khoa học	Các nguy cơ được biết trong khoa học
Tính quen thuộc	Nguy cơ mới	Nguy cơ quen thuộc
Tính tự nguyện phơi nhiễm	Phơi nhiễm miễn cưỡng	Lựa chọn về phơi nhiễm
Tiềm ẩn thảm khốc được nhận thức	Nhiều người bị ảnh hưởng cùng một lúc	Người dân bị ảnh hưởng trong một thời gian dài hơn
Độ nghiêm trọng của hậu quả	Hậu quả nghiêm trọng (không xét đến khả năng có thể xảy ra)	Hậu quả không nghiêm trọng
Tính tức thì của hậu quả	Hậu quả là tức thì	Hậu quả diễn ra sau
Ai bị ảnh hưởng	Người dễ bị tổn thương (ví dụ, trẻ em, trẻ sơ sinh, phụ nữ mang thai)	Người không dễ bị tổn thương
Phân bố nhận thức về nguy cơ và lợi ích	Phân bố nguy cơ và lợi ích không đều	Phân bố đều nguy cơ và lợi ích
Lo ngại về đạo đức và đạo lý	Nguy cơ được xem là sai về đạo đức hoặc đạo lý (ví dụ, hành động gian lận)	Không có lo ngại về đạo đức hay đạo lý

Nguyên tắc quan trọng nhất trong nhận thức nguy cơ là, bất kể số liệu ước tính kỹ thuật về nguy cơ như thế nào, cách thức người dân *nhận thức* nguy cơ là cơ sở tạo nên thái độ, ý định và hành vi của họ. Do đó, trong TTNC hiệu quả, việc xác định và xem xét nhận thức của người dân như một phần trong quá trình TTNC là vô cùng quan trọng (xem ví dụ trong Khung 1.5). *TTNC về ATTTP không nên chỉ chú trọng các phát hiện trong quá trình ĐGNC về mặt kỹ thuật mà còn cần xét đến các yếu tố gây ảnh hưởng tới nhận thức nguy cơ.* Để làm được điều này, người làm TTNC cần tích cực tìm cách hiểu được các đặc điểm của vấn đề về ATTP gây ảnh hưởng tới cách nhận thức vấn đề đó của người dân như thế nào, trước khi xây dựng các thông điệp TTNC.

Khung 1.5.
Asen trong gạo và sản phẩm gạo tại Hoa Kỳ

Tóm tắt thông tin cơ sở

Tháng 9 năm 2012, tạp chí người tiêu dùng Mỹ ***Consumer Reports*** đã thông báo đã phát hiện mức độ đáng kể asen vô cơ, một chất gây ung thư, trong 200 mẫu của 60 loại gạo và sản phẩm gạo có bán sẵn trên các quầy hàng đồ khô, bao gồm các mặt hàng chủ lực phổ biến được cả người lớn và trẻ em tiêu dùng.

Báo cáo này đã nhận được sự chú ý rộng rãi của các phương tiện truyền thông và sự quan tâm đáng kể của công chúng.

Cùng ngày, cơ quan quản lý thuốc và thực phẩm Hoa Kỳ (FDA) công bố kết quả xét nghiệm 200 mẫu gạo và sản phẩm gạo về sự có mặt của chất asen vô cơ. Dữ liệu xét nghiệm ban đầu này bao gồm một tập hợp nhỏ khoảng 1 300 mẫu đã thu thập như một phần trong công việc thường xuyên của cơ quan này để nắm bắt và quản lý các nguy cơ tiềm ẩn về chất asen liên quan đến tiêu dùng thực phẩm tại Hoa Kỳ. Kết quả thống nhất cao với kết quả do tạp chí ***Consumer Reports*** công bố, nhưng nhận được ít quan tâm hơn.

Thách thức chính về TTNC

- Truyền đạt thông tin về một mối nguy hại về hóa học trong thực phẩm khi không có đủ dữ liệu khoa học để đánh giá nguy cơ dài hạn và lo ngại của công chúng là cao.

Hành động và kết quả

Trong khi FDA và tạp chí ***Consumer Reports*** phát hiện các mức độ chất asen vô cơ tương tự trong các sản phẩm được xét nghiệm, khuyến nghị của họ đối với người tiêu dùng lại khác nhau đáng kể. Trong ấn phẩm và thông cáo báo chí của mình, ***Consumer Reports*** đưa ra lời khuyên cụ thể về cách hạn chế phơi nhiễm với asen vô cơ trong gạo và các sản phẩm gạo, có phân biệt giữa trẻ sơ sinh, trẻ em và người lớn.

Trái lại, FDA tuyên bố rằng sẽ là quá sớm để khuyến nghị thay đổi chế độ ăn liên quan đến việc tiêu dùng gạo và các sản phẩm gạo cho tới khi nào hoàn thành xong một

nghiên cứu phân tích kỹ lưỡng hơn. Cơ quan này lại khuyên người tiêu dùng rằng họ cần tiếp tục ăn một chế độ ăn cân bằng, bao gồm nhiều loại ngũ cốc. Cơ quan này cũng công bố rằng họ sẽ tiến hành xét nghiệm thêm các mẫu, một bước thực hiện quan trọng do có một số lớn hơn các sản phẩm có chứa gạo và sản phẩm có gốc từ gạo, như bột gạo và xi rô gạo đỏ, là thành phần của nhiều loại thực phẩm mà người dân thường ăn. FDA giải thích thêm rằng cơ quan này đã cam kết sử dụng dữ liệu để thực hiện một cuộc đánh giá nguy cơ về tác động của tình trạng phơi nhiễm lâu dài với asen vô cơ. Khi quyết định không đưa ra thêm khuyến nghị cụ thể liên quan đến việc tiêu dùng gạo và các sản phẩm của gạo, FDA tuyên bố rằng điều quan trọng là không nên "chạy trước khoa học", theo giải thích của một quan chức cấp cao của cơ quan này.

Tuy FDA có trách nhiệm không được đi quá bằng chứng khoa học, phương pháp tiếp cận của họ đã khiến một số người góp ý lập luận rằng, khi chờ đợi kết quả ĐGNC chính xác, cơ quan này có thể đã quá thận trọng. FDA đã không xem xét tại thời điểm đó nguy cơ tiềm ẩn gia tăng đối với những người phụ thuộc về mặt y học hoặc văn hóa vào chế độ ăn chủ yếu là gạo, họ đã không công nhận đầy đủ các nguy cơ tiềm ẩn với trẻ sơ sinh, và họ đã không xem xét nguy cơ trong quá trình mang thai. Hơn nữa, phương pháp tiếp cận của FDA đã khiến một số người góp ý lập luận rằng cơ quan này có thể đã quá thận trọng xét về tỷ lệ tiêu dùng gạo và sản phẩm gạo cao ở một số nhóm dân cư thuộc dân tộc thiểu số và dễ bị tổn thương ở Hoa Kỳ. Cơ quan này cũng không xem xét việc người dân có thể hành động như thế nào để hạn chế phơi nhiễm.

Phương pháp tiếp cận của FDA và nội dung đăng tải của các phương tiện thông tin sau đó có thể khiến cho người tiêu dùng hướng tới những hướng dẫn cụ thể trong tạp chí ***Consumer Reports*** để tìm kiếm lời khuyến cáo dựa trên căn cứ đích xác.

Bài học kinh nghiệm

Trong các tình huống có sự lo ngại cao của công chúng, cần rất nhạy cảm với các yếu tố gây ảnh hưởng tới nhận thức nguy cơ của công chúng. Người làm TTNC cần nhìn nhận và xem xét mối lo ngại của công chúng trong nội dung truyền thông của mình. Thiếu khả năng ứng phó nhanh với mối lo ngại của công chúng có thể khiến người dân hướng tới các nguồn thông tin khác.

Người dân có xu hướng lo ngại hơn về nguy cơ khi những người được xem là dễ bị tổn thương nhất bị phơi nhiễm nguy cơ. Ngay cả khi không hiểu biết về nguy cơ, điều quan trọng trong nội dung truyền thông là đề cập công khai tới những người dễ bị tổn thương hơn với mối nguy hại và hậu quả của nó so với các đối tượng khác.

Cần cung cấp thông tin rõ ràng cho người tiêu dùng về các chiến lược có thể có hiệu quả trong việc giảm phơi nhiễm với mối nguy hại, trong khi chú ý thông báo cho họ biết về những điều đã biết và chưa biết về hiệu quả của các chiến lược này.

Các biện pháp kiểm soát hiệu quả của cá nhân đối với nguy cơ cũng có vai trò quan

trọng. Trong trường hợp này, FDA có thể giải thích rằng họ không có cơ sở khoa học để đưa ra khuyến cáo cụ thể về chế độ ăn nhưng nếu người tiêu dùng mong muốn thì họ có thể từng bước giảm phơi nhiễm với asen vô cơ trong gạo và các sản phẩm gạo.

Cách người dân suy xét khả năng chấp nhận được các nguy cơ và lợi ích liên quan đến các loại thức ăn và thông lệ bao gồm một tập hợp các phán xét về giá trị cá nhân và xã hội. Tuy nhiên, nhiều người làm TTNC tập trung chủ yếu vào những thông tin khoa học liên quan đến nguy cơ. Vấn đề là khoa học không nghiên cứu sâu những gì mà các cá nhân, nền văn hóa và xã hội có thể coi là một nguy cơ có thể chấp nhận được hay một đánh đổi có thể chấp nhận được giữa nguy cơ và lợi ích.

Ngoài ra, các thông điệp nguy cơ mang tính kỹ thuật đôi lúc còn liên quan đến những phán xét về giá trị của người xây dựng thông điệp; ví dụ, xếp hạng định tính về nguy cơ của các chuyên gia đưa ra có thể được sử dụng để ưu tiên các hoạt động giảm nhẹ nguy cơ. Độ gây ảnh hưởng của giá trị của người truyền thông tới thông điệp cần được làm rõ.

1.6 Sử dụng TTNC về ATTP

TTNC có thể được áp dụng đối với tất cả các nguy cơ về ATTP. Tuy nhiên, các vấn đề khác nhau về ATTP đòi hỏi các chiến lược và phương pháp truyền thông khác nhau. Điều quan trọng là người làm TTNC cần điều chỉnh chiến lược truyền thông của mình để xét đến đặc thù của từng vấn đề về ATTP. Các nghiên cứu tình huống trong sổ tay này sẽ đưa ra những nội dung đi sâu và hướng dẫn hữu ích.

Một phân biệt quan trọng cần suy xét là người ta cần truyền thông về một nguy cơ khẩn cấp về ATTP hay một vấn đề lâu dài hơn. Trong một *sự cố ATTP khẩn cấp*, các thông điệp thường mang tính trực tiếp và được đưa ra thường xuyên và khẩn cấp. Ví dụ, dữ liệu có thể cho thấy sự xuất hiện một cuộc bùng phát bệnh lây truyền qua thực phẩm, hoặc việc xét nghiệm sản phẩm thực phẩm có thể cho thấy sự ô nhiễm thực phẩm về vi sinh hoặc vật lý tiềm ẩn mối đe dọa đến sức khỏe. Một nguy cơ khẩn cấp về ATTP đòi hỏi sự ứng phó nhanh, và có thể không đủ thời gian để tham khảo ý kiến với đầy đủ các đối tượng đích và bên liên quan để thu thập thông tin xây dựng thông điệp. Có thể thông tin về mức độ và tác động của nguy cơ hay đối tượng nào bị ảnh hưởng là không đầy đủ; điều này sẽ được xử lý trong nội dung truyền thông. Ngoài ra, hoạt động điều phối truyền thông giữa các bên liên quan khác nhau trở nên ngày càng quan trọng nhằm tránh nội dung mâu thuẫn của các thông điệp và sự nhầm lẫn của công chúng.

Trái lại, các *vấn đề lâu dài về ATTP* thường yêu cầu duy trì truyền thông và có thể có nhiều thông tin chi tiết hơn về nguy cơ. Ví dụ, truyền thông có thể chú trọng vào vai trò của các bên liên quan trong việc xử lý, bảo quản, chế biến và tiêu dùng thức ăn đúng cách và việc cải thiện cơ sở hạ tầng cần thiết phục vụ các công việc này (xem ví dụ tại Khung 1.6). Trong các trường hợp này, thông điệp thường được xây dựng, hoàn thiện và

phổ biến qua thời gian hoặc trong các giai đoạn cụ thể có nguy cơ cao (ví dụ, vào các tháng mùa hè về chuẩn bị bánh hamburger đúng cách và trong mùa nghỉ lễ về cách nấu gà tây hoặc xử lý thức ăn thừa).

Khung 1.6.
Ô nhiễm aflatoxin trong thực phẩm chủ lực tại Châu Phi[13]

Tóm tắt thông tin cơ sở

Aflatoxins tạo ra nguy cơ nghiêm trọng về sức khỏe đối với con người và vật nuôi tại Châu Phi vì chúng thường gây ô nhiễm mặt hàng nông sản. Các vụ ô nhiễm aflatoxin gây ảnh hưởng trực tiếp tới an ninh lương thực vì các mặt hàng chủ lực như ngô và lạc thường bị ô nhiễm aflatoxin tại hầu hết các nước Châu Phi, làm tăng tình trạng phơi nhiễm với độc tố. Các sản phẩm tiêu dùng phổ biến khác như sắn cũng dễ bị nhiễm aflatoxin. Ngoài ra, ô nhiễm aflatoxin còn là nguyên nhân chính gây thiệt hại trước và sau thu hoạch, càng làm giảm số lượng lương thực đưa vào thị trường và đến tay các hộ gia đình trên toàn châu lục này. Tình trạng này cũng có thể gây thiệt hại doanh thu và lợi nhuận từ hoạt động thương mại trong nước, khu vực và quốc tế.



Một thách thức lớn trong việc kiểm soát tốt hơn aflatoxin là mức độ nhận thức vấn đề này nhìn chung còn thấp. Hơn nữa do có thể chất độc không thể quan sát được và hậu quả của chúng thường đến chậm (ví dụ, bệnh ung thư) nên người ta thường cho rằng không có nguy cơ nào.

Thách thức chính về TTNC

- Nâng cao nhận thức về vấn đề aflatoxin và các biện pháp giảm nhẹ đối với các bên liên quan như nông dân, người tiêu dùng, và các bên liên quan khác trong chuỗi thức ăn, công nhân quảng canh nông nghiệp, chuyên gia và nhà nghiên cứu y tế, cũng như các nhà hoạch định chính sách và người ra quyết định.

Hành động

Một chiến dịch nâng cao nhận thức lâu dài về aflatoxin được triển khai tại Benin, Ghana và Togo bởi các Câu lặc bộ Rotary và Viện Nông nghiệp Nhiệt đới Quốc tế từ năm 2001 đến 2004. Chiến dịch này nhằm vào nông dân, các cơ sở kinh doanh, chế biến, say xát và người tiêu dùng.

Các Câu lặc bộ Rotary thu hút nhiều bên liên quan khác nhau trong quá trình xây dựng thông điệp và tài liệu tuyên truyền:

- Một cuộc điều tra dư luận được thực hiện để cung cấp kiến thức cho người dân về chất độc này, các nguy cơ mà nó gây ra và các thông lệ hạn chế ô nhiễm ngũ cốc do chất độc này. Kết quả đã giúp xác định được nhận thức và nhu cầu

[13] Tình huống này được cung cấp bởi Ms Rose Omari, EatSafe Ghana.

thông tin và giúp xây dựng chủ đề, thông điệp và phương pháp tiếp cận của chiến dịch.

- Để xây dựng các thông điệp chính, một cuộc hội thảo của các bên liên quan đã được tổ chức với đại diện các đối tượng chính, cơ quan thông tin đại chúng, nhà khoa học, cơ quan quản lý, nông dân, ngành công nghiệp, nhà xuất khẩu, tổ chức xã hội dân sự và các cơ quan chính phủ và đối tác phát triển khác.

Để nâng cao lòng tin của người dân rằng aflatoxin là chất gây nguy hiểm, dữ liệu đặc thù theo địa phương về tỷ lệ nhiễm aflatoxin và các chiến lược quản lý đã được lồng ghép vào các thông điệp.

Một loạt các kênh và công cụ truyền thông đã được sử dụng để tiếp cận các đối tượng đích khác nhau, bao gồm đóng vai tại các trung tâm chợ, hội thảo cộng đồng và tiếp xúc trực tiếp tại các địa điểm khác nhau, cuộc thi đố vui quốc gia về aflatoxin trong các trường học, phim tài liệu truyền hình và bài hát quảng cáo truyền thanh.

Bài học kinh nghiệm

Trong các tình huống về ATTP đòi hỏi truyền thông liên tục, các thông điệp thường được xây dựng, hoàn thiện và phổ biến cho đối tượng đích qua thời gian.

Khi xử lý các vấn đề lâu dài về ATTP mà mức độ lo ngại của công chúng còn thấp, có thể cần thực hiện truyền thông lâu dài, được thiết kế để thuyết phục các bên liên quan và thành viên trong công chúng thực hiện hành động phù hợp.

Các vấn đề đang diễn ra về ATTP tạo nên sự quan tâm hay lo ngại của xã hội cũng đòi hỏi truyền thông lâu dài. Ví dụ, truyền thông có thể đề cập những nguy cơ và lợi ích tiềm tàng của công nghệ sinh học thực phẩm, tổ chức biến đổi gen (GMO) áp dụng trong sản suất thức phẩm nông sản hay công nghệ nano trong thức ăn. Khi mức độ nguy cơ còn chưa được biết và các hành động cần thực hiện còn chưa chắc chắn, người làm truyền thông có thể có trách nhiệm gắn kết các bên liên quan để xác định vấn đề ưu tiên của xã hội nhằm QLNC. Nội dung truyền thông cũng cần được cập nhật liên tục khi có kiến thức khoa học mới về nguy cơ.

1.7 Các bên liên quan và đối tượng đích

Các bên liên quan có vai trò trung tâm trong TTNC về ATTP vì những lý do đã nêu trên (Mục 1.3), và đối với mỗi mục tiêu, nhất thiết phải xác định được tất cả các bên liên quan và đối tượng đích. Trong trường hợp có thể, tất cả các bên liên quan có quan tâm cần được tiếp cận với quá trình TTNC về ATTP.

Có nhiều lợi ích tiềm tàng trong việc thu hút các bên liên quan nỗ lực tham gia TTNC về ATTP. Đối thoại với các bên liên quan giúp người làm truyền thông:

- xác định được lỗ hổng về kiến thức về những nguy cơ ATTP đang được suy xét;

- hiểu được nhận thức và mối lo ngại của các bên liên quan;
- xác định được các rào cản tiềm tàng trong truyền thông và các nguồn thông tin và kênh truyền thông ưa thích và phù hợp nhất;
- xác định và xử lý bất cứ hậu quả *không mong muốn (ngoài dự kiến)* nào của truyền thông.

Ngoài ra, một quá trình phối hợp với các bên liên quan sẽ, ví dụ:

- tạo nên nhiều ý tưởng;
- xác định được mối lo ngại mà không nhận biết được bằng cách khác;
- lồng ghép được các quan điểm khác nhau;
- có khả năng tạo sự cam kết đông đảo và sự hỗ trợ lớn cho nỗ lực truyền thông;
- tạo điều kiện phối hợp các nỗ lực truyền thông giữa các bộ của chính phủ (ví dụ, y tế, nông nghiệp và thương mại) và các bên liên quan khác chia sẻ trách nhiệm về ATTP ở cấp quốc gia hoặc các cấp khác.

Vì tất cả các lý do này, việc xác định các bên liên quan và đối tượng đích và gắn kết họ trong một cuộc đối thoại để cung cấp thông tin cho các quyết định TTNC sẽ giúp gia tăng cơ hội thành công của TTNC về ATTP và tăng cường QLNC.

Tài liệu tham khảo chính

FAO/WHO. 1998. *Áp dụng TTNC cho các tiêu chuẩn thực phẩm và vấn đề an toàn (The application of risk communication to food standards and safety matters)*, FAO Food and Nutrition paper 70. Rome, Tổ chức lương thực và nông nghiệp quốc tế. http://www.fao.org/docrep/005/x1271e/x1271e00.HTM

FAO/WHO. 2010. *Tham vấn chung các chuyên gia FAO/WHO về nguy cơ và lợi ích của việc tiêu dùng cá (Joint FAO/WHO expert consultation on the risks and benefits of fish consumption)*. http://www.fao.org/docrep/014/ba0136e/ba0136e00.pdf

FAO/WHO. *Phân tích nguy cơ ATTP. Phần 1: Tổng quan và sổ tay hướng dẫn khung (Food safety risk analysis. Part 1: An overview and framework manual)*, ấn phẩm sơ bộ. http://www.fsc.go.jp/sonota/foodsafety_riskanalysis.pdf

Frewer, L.J., Fischer, A.R.H., Brennan, M., Bánáti, D., Lion, R., Meertens, R.M., Rowe, G., Siegrist, M., Verbeke, W. & Vereijken, C. M.J.L. 2015. Truyền thông nguy cơ/lợi ích về thực phẩm – khảo cứu hệ thống các tài liệu nghiên cứu (Risk/benefit communication about food – a systematic review of the literature). *Critical Reviews in Food Science and Nutrition*. http://dx.doi.org/10.1080/10408398.2013.801337

Slovic, P.E. 2000. *Nhận thức về nguy cơ (The perception of risk)*. London, Earthscan Publications.

WHO. 2013. *Bệnh tiêu chảy (Diarrhoeal disease)*. Fact sheet N°330. Geneva, Tổ chức Y tế Thế giới. http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs330/en/

WHO. 2015. *WHO ước tính gánh nặng toàn cầu của bệnh lây truyền từ thức ăn (WHO estimates the Global Burden of Foodborne Diseases)*. Geneva, Tổ chức Y tế Thế giới http://www.who.int/foodsafety/publications/foodborne_disease/fergreport/en/

WHO. *Ô nhiễm phóng xạ trong thực phẩm và TTNC về thực phẩm. Khuyến nghị các thông lệ tốt nhất (Radiation contamination of food and food risk communication. Recommendations for best practice)* (sắp phát hành). Geneva, Tổ chức Y tế Thế giới.

Chương 2. Các nguyên tắc truyền thông nguy cơ tốt

Tóm tắt chương:

- *Lòng tin* vào thông tin và các cơ quan quản lý có vai trò thiết yếu đối với TTNC hiệu quả về ATTP. Người dân không tin vào các thông điệp về nguy cơ ATTP thì khó có thể tin tưởng hay hành động theo thông tin và điều này có thể có tác động nghiêm trọng đối với sức khỏe, môi trường, hoạt động kinh doanh và kinh tế về thực phẩm nông sản.
- TTNC về ATTP giữa tất cả các bên liên quan trong chuỗi thức ăn cần được dựa trên các nguyên tắc TTNC tốt. Các nguyên tắc này bao gồm tính *minh bạch, công khai, ứng phó nhanh* và *kịp thời*, tất cả đều góp phần xây dựng và duy trì lòng tin.
- Việc công khai và minh bạch về quá trình đưa ra quyết định có vai trò quan trọng. Trong phân tích nguy cơ ATTP, điều này đặc biệt đúng với bề mặt chung của hoạt động đánh giá, quản lý và truyền thông nguy cơ cho các quyết định và bao gồm những cơ hội kịp thời để *đối thoại* với các bên liên quan khi thích hợp và khả thi, và thực hiện việc *công chúng kiểm tra* về quá trình đó.
- Truyền thông một cách ứng phó nhanh và kịp thời, ngay cả khi còn tồn tại những yếu tố không chắc chắn hay lỗ hổng trong kiến thức về nguy cơ, là một công cụ để bảo vệ sức khỏe công cộng và xây dựng và duy trì lòng tin. Việc lập kế hoạch đầy đủ giúp cho các tổ chức có thể xây dựng hành động ứng phó kịp thời, được phối hợp nhịp nhàng và hiệu quả đối với các nguy cơ ATTP.

Mục đích

Mục đích chính của chương này là thảo luận tầm quan trọng của lòng tin trong TTNC hiệu quả về ATTP. Các nguyên tắc chính của TTNC tốt về ATTP bao gồm tính *công khai, minh bạch, kịp thời và ứng phó nhanh.* Các bước của quá trình lập kế hoạch (và điều phối) hoạt động TTNC về ATTP được trình bày trong chương này.

2.1 Lòng tin vào thông tin và các cơ quan quản lý

Lòng tin có vai trò quan trọng đối với TTNC hiệu quả. Người dân có thể không tin hay thực hiện theo những thông tin mà họ không tin tưởng và điều này có thể dẫn đến QLNC thiếu hiệu quả và hậu quả nghiêm trọng tiềm tàng đối với sức khỏe, môi trường, hoạt động kinh doanh và kinh tế về thực phẩm nông sản.

Lòng tin là sự tin tưởng vào tính trung thực, công bằng hoặc thiện chí của một nguồn thông tin hoặc cơ quan để đánh giá, quản lý và truyền thông về các nguy cơ ATTP, phù hợp với hàng hóa công cộng.

Người dân có xu hướng tin vào các nguồn thông tin đáng tin cậy hay các cơ quan mà họ hiểu là có đủ hiểu biết và kiến thức chuyên môn liên quan đến chủ đề của nội dung truyền thông, và có thành tích đã được chứng minh về sự liêm chính và kỹ năng thích hợp. Người dân cần phải có niềm tin vào khả năng của những người có trách nhiệm đánh giá, quản lý và truyền thông về các nguy cơ ATTP.

Độ tin cậy là mức độ mà một nguồn thông tin hoặc cơ quan được hiểu là có đủ hiểu biết và kiến thức chuyên môn để đánh giá, quản lý và thực hiện truyền thông về nguy cơ.

Tuy nhiên, chỉ có kiến thức chuyên môn thì chưa đủ để đảm bảo được lòng tin. Khi đánh giá khả năng tin cậy, người dân cũng xem xét các động cơ khác nhau có thể của các nguồn thông tin trong việc thực hiện truyền thông các thông điệp cụ thể. Ví dụ, một nguồn thông tin có thể không được tin tưởng nếu được hiểu là có tính thiên vị và có lợi ích riêng khi thực hiện truyền thông về một nguy cơ ATTP. Các thông điệp về nguy cơ ATTP được truyền thông bởi một công ty chỉ xác nhận tính an toàn của sản phẩm của mình có thể được công chúng nhìn nhận với thái độ hoài nghi. Người dân sẵn lòng hơn khi tin tưởng vào những nguồn thông tin:

- không có lý do rõ ràng để đưa ra kết luận hoặc lời khuyên có thể mang tính thiên vị hoặc phục vụ bản thân mình,
- chia sẻ giá trị và mối lo ngại của người dân, và
- có thể thể hiện được rằng quyết định của họ là vì lợi ích bảo vệ sức khỏe của công chúng.

Ví dụ, cuộc họp báo liên bang đầu tiên để thông báo với công chúng cuộc bùng phát bệnh nhiễm khuẩn Listeria tại Canada (được đề cập chi tiết hơn trong Khung 2.3) là do Bộ trưởng Nông nghiệp chủ tọa mà không phải Bộ trưởng Y tế. Điều này gây ấn tượng là vấn đề đó được xem xét như một vấn đề an toàn thực phẩm nông sản chứ không phải một vấn đề sức khỏe công cộng. Sự chú trọng vào nông nghiệp mà không phải vào sức khỏe công cộng khi dịch bệnh bùng phát là không thống nhất với quan điểm của công chúng và có nhiều khả năng góp phần làm suy yếu lòng tin.

Lời khuyên

Người làm TTNC không nên kỳ vọng người dân tin hay lắng nghe họ chỉ vì họ là chuyên gia ATTP hay có chức vụ trong cơ quan quản lý. Để nâng cao khả năng tin cậy, họ cần nỗ lực chứng tỏ thái độ trung thực, thông cảm và ý thức về giá trị chia sẻ, và chứng tỏ rằng các quyết định và khuyến nghị là nhằm mục đích bảo vệ sức khỏe công cộng.

Người dân cũng có xu hướng tin vào những nguồn thông tin được hiểu là trung thực do chúng truyền đạt thông tin về nguy cơ một cách công khai, chân thực và minh bạch. Sự không tin (ngờ vực) thường liên quan đến sự việc phóng đại, phủ nhận hoặc xuyên tạc trong quá khứ.

Độ trung thực là mức độ mà một nguồn thông tin hoặc cơ quan truyền đạt thông tin về một nguy cơ một cách công khai, chân thực và minh bạch.

Điều quan trọng là người dân phải tin rằng các cơ quan phụ trách về ATTP làm việc vì lợi ích công chúng và sẽ hành động dứt khoát để đặt sức khỏe con người, động vật và môi trường lên trên lợi ích kinh tế, chính trị hoặc cá nhân của những cá nhân, công ty hay tổ chức chính trị cụ thể. Điều này được gọi là "lòng tin của xã hội" trong một số trường hợp.

Khung 2.1.
TTNC về thuốc bảo vệ thực vật trên rau quả tại Hoa Kỳ[14]

Tóm tắt

Hàng năm tại Hoa Kỳ, Nhóm công tác môi trường (EWG) công bố danh sách thực phẩm nhiễm bẩn (Dirty Dozen). Đây là danh sách 12 loai hoa quả và rau tươi có dư lượng thuốc bảo vệ thực vật tương đối cao. Thông điệp chính là bất cứ trường hợp có dư lượng chất bảo vệ thực vật đều là quá cao, và đối với 12 mặt hàng trong danh mục này, người dân cần mua nông sản hữu cơ nếu có thể.

Việc xuất bản thường niên bản danh sách thực phẩm bẩn tạo nên nhận thức tiêu cực của người tiêu dùng về các loại rau, quả này, một thông điệp đi ngược lại lời khuyên về chế độ ăn là tăng cường ăn rau quả, vì lợi ích của chế độ ăn có nhiều rau quả vượt trội hơn những nguy cơ phơi nhiễm thuốc bảo vệ thực vật đã được kiểm soát.

Thách thức chính về TTNC

- Giải quyết tình trạng nhận thức tiêu cực của người tiêu dùng đối với 12 loại

[14] Tình huống này được cung cấp bởi Ms Amy Philpott, Watson Green LLC.

rau quả công bố trong danh sách thực phẩm bẩn của EWG.

Hành động

Liên minh Thực phẩm & Nuôi trồng (Alliance for Food & Farming) (Liên minh), đại diện cho các hiệp hội nông nghiệp, các nhóm hàng hóa và người nuôi trồng/vận chuyển cá thể về nông sản hữu cơ và canh tác truyền thống, đã phát động một chiến dịch liên tục để giải quyết tình trạng nhận thức tiêu cực của người tiêu dùng.

Các thông điệp chính bao gồm:

- thuốc bảo vệ thực vật được chính phủ quy định và kiểm soát chặt chẽ;
- trừ một số ít ngoại lệ, dư lượng trong các mặt hàng trên danh sách đó vẫn thuộc chỉ số an toàn do chính phủ quy định và vẫn an toàn;
- EWG đang gây sợ hãi chứ không phải đưa ra sự thật.

Liên minh này đã trích dẫn kết quả nghiên cứu trên Web site của họ, và công bố video phỏng vấn và giấy chứng nhận của các nhà nghiên cứu và chuyên gia sức khỏe độc lập cũng của người nông dân. Việc này có nhiều khả năng đã làm tăng sự tin cậy của Liên minh. Với tuyên bố rằng họ có các nhà sản xuất hữu cơ ủng hộ thông điệp của họ có thể đã làm giảm được sự nhận thức tiềm tàng rằng Liên minh này đang tuyên truyền cho lợi ích riêng của họ. Các chiến lược truyền thông của Liên minh có thể đã giúp cho công chúng nhận thức rằng Liên minh là một nguồn thông tin đáng tin cậy và có thể đã làm suy yếu sự tin cậy vào EWG với tư cách là một nguồn thông tin.

Bài học kinh nghiệm

Khi có các những thông điệp trái chiều, người dân thường chủ yếu dựa vào lòng tin cá nhân đối với cơ sở đưa ra thông điệp khi quyết định tin vào thông điệp nào.

Để làm tăng khả năng tin cậy của một nguồn thông tin, cần sử dụng kiến thức chuyên môn khoa học đáng tin cậy và độc lập, cần trung thực, và công khai để xử lý khả năng người dân nhận thức rằng nguồn thông tin đang tuyên truyền cho lợi ích của chính họ.

Lòng tin có thể bị suy yếu hoặc mất đi dễ dàng do truyền thông thiếu hiệu quả và không phù hợp. Việc mất lòng tin của công chúng có thể có hậu quả nghiêm trọng trong nhiều ngành. Thông thường nó gây ra tình trạng gián đoạn hoặc cấm kinh doanh thực phẩm nông sản và gây ra hậu quả kinh tế nghiêm trọng. Cơ chế *minh bạch, công khai, có ứng phó nhanh* và *kịp thời* không chỉ cần thiết cho việc xây dựng và duy trì lòng tin mà còn góp phần vào quá trình xây dựng lại lòng tin vốn thường chậm chạp khi quá trình đó thực sự chậm chạp.

2.2 Các nguyên tắc TTNC tốt về ATTP

TTNC về ATTP cần được dựa trên các nguyên tắc TTNC tốt, có vai trò thiết yếu trong quá trình xây dựng và duy trì lòng tin

Các nguyên tắc chính của TTNC tốt bao gồm:

- công khai
- minh bạch
- kịp thời
- ứng phó nhanh

2.2.1 Công khai và minh bạch

Công khai đề cập đến cơ hội gắn kết tất cả các bên liên quan về an toàn thực phẩm, bao gồm những người bị ảnh hưởng bởi nguy cơ này và những người có thể phải chịu trách nhiệm về nguy cơ đó. Đánh giá, quản lý và truyền thông nguy cơ cần được thực hiện một cách công khai, bao gồm các cơ hội đối thoại với các bên liên quan tại các điểm thích hợp. Ví dụ, các bên liên quan có thể được mời cung cấp bằng chứng, tham gia cuộc họp có thảo luận các phương án QLNC, và/hoặc nhận xét các thông điệp dự thảo trước khi hoàn tất.

Việc gắn kết các bên liên quan và công chúng về vấn đề quan tâm liên quan đến nguy cơ ATTP có thể làm tăng lòng tin vào quá trình phân tích nguy cơ nói chung và TTNC nói riêng. Tuy công việc gắn kết các bên liên quan là quan trọng và đáng coi trọng nhưng phải được thực hiện sao cho giảm thiểu được sự mệt mỏi của các bên liên quan liên do ngày càng có nhiều vấn đề được đưa ra làm chủ đề trong các cuộc tham vấn công chúng. Do đó, việc đưa ra thông tin xúc tích và chính xác về vấn đề ATTP và lý do các bên liên quan cần quan tâm tham gia vào quá trình là một điều quan trọng. Một khía cạnh quan trọng của hoạt động gắn kết là cần đảm bảo rằng kết quả được xem xét để đưa vào quá trình hoạch định chính sách và ra quyết định. Đối thoại và gắn kết không phải lúc nào cũng hàm ý quá trình phối hợp giữa QLNC và ra quyết định. Tuy nhiên, cần xác định điều gì được xem xét khi ra quyết định và cần nêu rõ ràng xem ý kiến đóng góp của các bên liên quan được xem xét và xử lý như thế nào.

Minh bạch đề cập một tập hợp các chính sách, thông lệ và thủ tục giúp các bên liên quan và công chúng quan tâm hiểu được cách thức đưa ra quyết định về đánh giá, quản lý và truyền thông nguy cơ. Điều này có nghĩa là thông tin về quyết định nào được đưa ra và hồ sơ về quá trình đưa ra quyết định, cần để các bên liên quan và công chúng dễ dàng tiếp cận. Ví dụ, các báo cáo nghiên cứu và biên bản cuộc họp có thể công bố trên các Web sites hoặc sẵn sàng cung cấp khi yêu cầu.

Sự minh bạch cho phép công chúng kiểm tra quá trình đưa ra quyết định và có thể giúp xây dựng lòng tin vào các cơ quan và tổ chức tham gia đánh giá, quản lý và truyền thông nguy cơ. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, việc công bố thông tin đầy đủ có thể gặp vấn đề rắc rối vì những lo ngại chính đáng về tính bảo mật và thông tin sở hữu độc quyền. Việc nắm rõ và tuân thủ các quy tắc liên quan đến minh bạch thường được chấp

nhận với điều kiện các quy tắc đó đã được biện hộ. Tuy nhiên, nếu giới hạn của sự minh bạch được coi là lời bào chữa cho những bí mật không cần thiết thì kết quả có thể là mất đi lòng tin của công chúng.

Khung 2.2.
Công khai và minh bạch

Công khai và minh bạch không thay thế cho nhau.

Một cơ quan hay người làm TTNC có thể công khai nhưng không minh bạch hoặc **ngược lại**. Để minh họa, một cơ quan hay người làm TTNC có thể minh bạch và sẵn lòng đăng tải mọi thứ trên Web site, nhưng không cho phép các bên quan tâm tham gia vào quá trình đưa ra quyết định. Ngược lại, một tổ chức công khai có thể mời nhiều bên liên quan tham gia trong một quá trình tương tác nhưng sau đó không chia sẻ quyết định về cách sử dụng ý kiến đóng góp như thế nào. Để đảm bảo có được thông lệ tốt nhất trong TTNC, rất cần thực hiện cả hình thức công khai và minh bạch.

Cho phép người góp ý có uy tín nghiên cứu kỹ lưỡng, theo dõi và/hoặc tham gia vào quá trình ra quyết định có thể nâng cao lòng tin và, cuối cùng tạo nên tác động tích cực của TTNC. Tuy nhiên, chỉ có công khai và minh bạch thì không thể đảm bảo được lòng tin. Công chúng cũng phải đánh giá rằng các quyết định được đưa ra một cách xác đáng và vì lợi ích bảo vệ sức khỏe công cộng.

Lời khuyên

Với nhiều ý kiến khác nhau của các bên liên quan, có thể không phải lúc nào cũng đạt được đồng thuận về cách đánh giá, quản lý hay truyền thông về nguy cơ ATTP. Điều quan trọng là cần đảm bảo rằng sự thiếu đồng thuận đó phải được minh bạch.

2.2.2 Kịp thời và ứng phó nhanh

Truyền thông một cách kịp thời có vai trò thiết yếu cho mục đích bảo vệ sức khỏe công cộng, góp phần xây dựng và duy trì lòng tin, và có thể ngăn ngừa sự hình thành tin đồn và thông tin sai lệch. Truyền thông sớm cũng là quan trọng để tránh gây gián đoạn hoạt động kinh doanh thực phẩm nông sản và từ đó gây tác động kinh tế tiêu cực có thể do tin đồn và thông tin sai lệch.

Nhiều vấn đề tranh cãi sẽ tập trung vào câu hỏi "Tại sao không nói cho chúng tôi biết sớm hơn?", mà không tập trung vào bản thân nguy cơ. *Ngay cả khi chỉ có ít thông tin để cung cấp, vẫn cần truyền thông về cách cơ quan quản lý đang điều tra sự cố như thế nào và khi nào thì sẽ có thêm thông tin.*

Để có thể thực hiện kịp thời và minh bạch, thông thường là cần truyền thông về các yếu tố không chắc chắn xung quanh nguy cơ ATTP. Các tình huống ATTP đòi hỏi truyền thông khẩn cấp để tránh hoặc giảm nguy cơ gây hại đáng kể thường liên quan đến nhiều lỗ hổng về kiến thức. *Trong trường hợp yếu tố không chắc chắn, yếu tố này cần được công nhận và giải thích, cùng với những công việc mà các chuyên gia đánh giá và quản lý nguy cơ đang thực hiện để xử lý yếu tố không chắc chắn đó, và tác động đối với đối tượng đích* (xem ví dụ tại Khung 2.3). Cách xử lý yếu tố không chắc chắn được thảo luận chi tiết trong Chương 4 của sổ tay này.

Khung 2.3.
TTNC trong đợt bùng phát bệnh nhiễm khuẩn listeria năm 2008 liên quan đến thịt đã chế biến tại Canada[15]

Tóm tắt thông tin cơ sở

Đợt bùng phát bệnh nhiễm khuẩn listeria với 57 ca gây tử vong 23 người tại Canada năm 2008. Khi vấn đề xuất hiện lần đầu tiên, một số ca được phát hiện là do vi khuẩn listeria gây ra có vân tay AND khớp nhau, cho thấy có thể các ca bệnh có liên quan đến một nguồn chung. Tuy bằng chứng chỉ ra là do thịt chế biến, phải đến thời điểm 4 tuần sau ca bệnh đầu tiên được phát hiện, và 10 ngày sau khi bằng chứng bắt đầu cho thấy một đợt bùng phát nhiễm khuẩn listeria trên phạm vi toàn quốc thì nguồn gốc của ổ bùng phát mới được xác nhận.

Thách thức chính về TTNC

- Thông báo cho công chúng về mối nguy hại tiềm tàng về sức khỏe khi có yếu tố không chắc chắn về nguồn gốc sự cố.

Hành động và kết quả

Cơ quan Y tế Công cộng Canada lựa chọn quyết định không truyền thông về ổ bùng phát cho đến khi nào nguồn gốc căn bệnh được xét nghiệm khẳng định, điều này diễn ra 10 ngày sau khi ổ dịch toàn quốc phát được phát hiện đầu tiên.

Tuy nguồn gốc bệnh là chưa chắc chắn nhưng chính phủ đã có thể thông báo với công chúng về công tác điều tra khi bắt đầu và chia sẻ lời khuyên chung về ATTP đối với bệnh nhiễm khuẩn listeria và cách người dân có thể tự bảo vệ tránh nhiễm bệnh nhằm giúp ngăn ngừa xuất hiện thêm nhiều ca bệnh. Điều này có thể đã ngăn ngừa được một số ca bệnh phát sinh.

Việc trì hoãn truyền thông về dịch bệnh cũng tạo nên nhiều chỉ trích làm suy giảm độ tin cậy của chính phủ, và làm ảnh hưởng xấu tới nội dung đăng tải trên các phương tiện thông tin và các cuộc thảo luận của quốc hội trong thời gian bùng phát dịch. Các phương tiện thông tin đặt câu hỏi về năng lực của chính phủ trong việc xử lý ổ dịch và buộc tội chính phủ đã đặt lợi ích của nhà sản xuất lên trên lợi ích công chúng. Lòng tin của công chúng vào chính phủ đã bị suy yếu và tất cả các nội dung truyền thông sau đó đều kém hiệu quả.

Bài học kinh nghiệm

Khi đối mặt với một nguy cơ lớn về sức khỏe công cộng, việc truyền thông kịp thời và minh

[15] Tình huống này được cung cấp bởi Mr Ryan Baker, the Public Health Agency of Canada.

bạch, ngay cả khi tất cả các thông tin còn chưa biết, là điều quan trọng để bảo vệ người dân trước nguy cơ và duy trì lòng tin của công chúng.

Với khả năng phổ biến thông tin và truyền thông về ATTP nhanh chóng trên Internet và phương tiện thông tin, việc truyền thông sớm và thường xuyên là rất quan trọng. Nếu một tổ chức không truyền thông kịp thời, các tổ chức khá sẽ thực hiện và điều này có thể làm giảm năng lực của tổ chức trong việc đạt được các mục tiêu truyền thông của mình.

Ứng phó nhanh là mức độ mà người chịu trách nhiệm về ATTP đáp ứng nhu cầu truyền thông nguy cơ và kỳ vọng của đối tượng đích trong hoạt động truyền thông của họ. Ví dụ, người dân có thể không tin vào thông điệp về nguy cơ nếu chúng không đáp ứng mối lo ngại và nhận thức của họ và chỉ bao gồm những thông tin kỹ thuật về ĐGNC. Để TTNC có thể ứng phó nhanh, cần hiểu được nhu cầu thông tin và kỳ vọng về truyền thông của đối tượng đích và đáp ứng điều đó trong hoạt động truyền thông.

Người làm TTNC cũng cần ứng phó nhanh với thay đổi trong môi trường bên ngoài bao gồm những sự cố không định trước và không dự kiến trước được (ví dụ, sai lệch thông tin, phát sinh câu hỏi và mối lo ngại, quan niệm sai) và sửa đổi và củng cố thông điệp.

Lời khuyên

Người làm TTNC cần xây dựng, duy trì và có trường hợp cần lấy lại lòng tin để đảm bảo rằng các bên liên quan lắng nghe và hành động theo thông điệp TTNC. Vì mục đích này, cần:

- Tạo cơ hội đối thoại với các bên liên quan ở thời điểm thích hợp trong suốt quá trình phân tích nguy cơ.
- Công bố công khai tài liệu để giúp các bên liên quan hiểu và nghiên cứu kỹ lưỡng quá trình ra quyết định.
- Thực hiện truyền thông kịp thời, ngay cả khi còn có các yếu tố không chắc chắn. Kịp thời là yếu tố thiết yếu.
- Đáp ứng nhanh với nhu cầu và mối lo ngại của những người có thể bị ảnh hưởng với nguy cơ. Đối thoại với các bên liên quan và theo dõi TTNC khi đang giải quyết một vấn đề ATTP có thể giúp người làm truyền thông đáp ứng nhanh với nhu cầu của các bên liên quan và thay đổi trong môi trường bên ngoài.

2.3 Tầm quan trọng của việc lập kế hoạch

Lập kế hoạch có vai trò trung tâm đối với quá trình xây dựng TTNC hiệu quả về ATTP (xem ví dụ tại Khung 2.4). Tuy không thể lường trước, chuẩn bị và lập kế hoạch cho mọi vấn đề có thể xảy ra về ATTP, việc xác định công việc ưu tiên và lập kế hoạch trước sẽ

giúp thực hiện hoạt động ứng phó truyền thông nhanh hơn và hiệu quả hơn, nhờ đó mà có thể giảm được tác động tiêu cực đối với công chúng và các bên liên quan khác.

Khung 2.4.
TTNC trong các đợt tái bùng phát dịch tả ở Ghana[16]

Tóm tắt thông tin cơ sở

Bệnh tả xảy ra thường xuyên ở nhiều vùng ở Ghana, và Châu Phi nói chung và gây mắc và tử vong nhiều ở người. Số người nhiễm bệnh có thể tăng lên vô cùng nhanh chóng, và các ổ bùng phát hoặc dịch lớn đôi khi xảy ra tiếp tục là một vấn đề sức khỏe công cộng lớn.

Một trận dịch tả có thể kiểm soát được nhanh hơn khi công chúng hiểu được cách hạn chế lây truyền bệnh. Do đó, công tác giáo dục về biện pháp phòng ngừa (như ATTP, vệ sinh an toàn nước) có vai trò quan trọng trong việc xử lý dịch tả.

Thách thức chính về TTNC

- Xây dựng hành động ứng phó TTNC được phối hợp nhịp nhàng, kịp thời và hiệu quả đối với các đợt tái bùng phát dịch tả.

Hành động

Để ứng phó các đợt bùng phát bệnh tả, một chiến lược TTNC mở rộng đã được xây dựng tại Ghana. Ví dụ:

- Một mạng lưới gồm nhiều bên liên quan đã được thành lập để phối hợp cung cấp thông tin về phòng ngừa bệnh tả và vệ sinh cá nhân trong thời gian dịch.
- Tình nguyện viên được tập huấn để phổ biến biện pháp phòng ngừa bệnh tả.
- Người bán thức ăn đường phố và cơ sở sản xuất nước uống được giáo dụng nâng cao an toàn sản phẩm.
- Tất cả các khu vực, quận, huyện được cảnh bảo tăng cường giám sát tiêu chảy.
- Tài liệu giáo dục sức khỏe về nhận thức và phòng ngừa bệnh tả, và vệ sinh cá nhân được gửi tới các khu vực bị ảnh hưởng.
- Thông cáo báo chí được gửi tới các cơ quan thông tin để nâng cao nhận thức của công chúng.
- Các kênh và phương pháp truyền thông khác nhau được sử dụng để tiếp cận các đối tượng đích khác nhau bao gồm truyền thông tại nhà, nhập vai và sinh hoạt cộng đồng được tổ chức tại chợ, trường học và nơi tôn kính.

Bài học kinh nghiệm

TTNC có thể bao gồm nhiều hoạt động khác nhau. Tình huống này chứng minh tầm quan trọng của việc xây dựng kế hoạch TTNC nhằm có được hành động ứng phó được phối hợp nhịp nhàng, kịp thời và hiệu quả đối với nguy cơ ATTP.

[16] Tình huống này được cung cấp bởi Ms Rose Omari, EatSafe Ghana.

Ở mức độ cơ bản nhất, kế hoạch TTNC về ATTP cần xác định rõ người thực hiện, công việc thực hiện và cách thức thực hiện trước, trong và sau khi xảy ra vấn đề ATTP. Một số nội dung lập kế hoạch TTNC có khác nhau giữa các tình huống khẩn cấp và không khẩn cấp. Ví dụ, trong một sự cố ATTP khẩn cấp, thông điệp về nguy cơ thường phải được xây dựng trong thời gian rất ngắn và trên cơ sở tham vấn nhiều cơ quan khác so với các tình huống bình thường.

Lập kế hoạch TTNC về ATTP có ý nghĩa quan trọng đối với tất cả các bên liên quan trong chuỗi thức ăn và tuy có một số nội dung chung, nhiều kế hoạch cũng mang tính đặc thù của tổ chức. Các nguyên tắc lập kế hoạch chung được trình bày ngắn gọn dưới đây. Các chương sau trong sổ tay sẽ hỗ trợ các bước khác nhau của quá trình lập kế hoạch TTNC.

Khi chuẩn bị thực hiện truyền thông về một vấn đề ATTP, đội TTNC cần:

1. **Xác định các vấn đề ưu tiên và thu thập thông tin**

Cần lập một danh sách các vấn đề về ATTP và sắp xếp theo thứ tự về khả năng xảy ra của chúng và theo mức độ tác động tiêu cực dự kiến đối với các bên liên quan nếu chúng xảy ra. Việc dự doán về mọi vấn đề về ATTP là không thể. Tuy nhiên, có thể nhận biết được khả năng xảy ra cao và/hoặc các vấn đề về ATTP có tác động lớn. Đây là những vấn đề về ATTP mà người làm TTNC cần thu thập thông tin.

2. **Xác định các hoạt động TTNC cần thiết**

Bước tiếp theo là xác định tất cả các hoạt động truyền thông cần hoàn thành để có thể truyền đạt hiệu quả những nguy cơ của các vấn đề ưu tiên về ATTP (ví dụ, gắn kết các bên liên quan để đối thoại, xây dựng thông điệp, thử nghiệm thông điệp, phổ biến thông điệp, và điều phối truyền thông).

3. **Thu thập thông tin về nhân lực và nguồn lực sẵn có cho các hoạt động truyền thông và xác định lỗ hổng về năng lực và các nguồn lực khác**

Việc xác định nhân lực, kỹ năng và kiến thức sẵn có để hỗ trợ thực hiện các công việc truyền thông có vai trò hữu ích (xem Khung 2.5). Nhân lực có thể là đồng nghiệp trong cùng tổ chức hoặc chuyên gia bên ngoài (nhà khoa học, chuyên gia về lĩnh vực đặc thù, chuyên gia quan hệ công chúng và các chuyên gia khác), tùy thuộc vào những kỹ năng và kiến thức cần thiết. Việc xác định lỗ hổng về năng lực và nguồn lực cũng rất quan trọng.

Khung 2.5.
Xây dựng kế hoạch: Xác định nguồn lực và năng lực thực hiện các hoạt động truyền thông khác nhau

Khi xây dựng kế hoạch TTNC về ATTP, có thể cần tạo lập một kho dự trữ nguồn lực nội bộ và bên ngoài và năng lực sẵn có để hỗ trợ các hoạt động truyền thông. Công

việc này bao gồm một đánh giá về nguồn lực tài chính cần thiết để thực hiện các hoạt động truyền thông hoặc để thuê chuyên gia bên ngoài; và cũng bao gồm việc xác định những người sẵn có để hỗ trợ thực hiện các hoạt động truyền thông khác nhau cũng như kỹ năng, kiến thức của họ. Bảng dưới đây đưa ra một vài ví dụ.

Hoạt động truyền thông	**Ví dụ về nguồn lực và năng lực**
Lắng nghe qua đối thoại	Nhân lực để có thể theo dõi các phương tiện truyền thông truyền thống và phi truyền thống về những câu hỏi đặt ra, trường hợp nhầm lẫn, tin đồn lan truyền …; các công ty nghiên cứu người tiêu dùng
Xây dựng thông điệp	Các tác giả có kinh nghiệm, nhà biên tập; người có thể giúp truyền thông bằng nhiều thứ tiếng; chuyên gia quan hệ công chúng
Phê duyệt thông điệp	Người có thể phê duyệt nhanh chóng các cảnh báo và lời khuyên để phổ biến trong công chúng trong trường hợp có nguy cơ sức khỏe công cộng (tiềm tàng)
Phổ biến thông tin	Người phát ngôn được đài tạo; người có thể giúp truyền thông qua các kênh phổ biến thông tin (ví dụ, phương tiện truyền thông đại chúng, đường dây điện thoại hỗ trợ); người hoặc tổ chức có thể tiếp cận nhóm dân cư "khó tiếp cận" dễ bị tổn thương; các phương tiện phổ biến thông tin thường xuyên, có hoạch định tới công chúng và giới truyền thông (ví dụ, Web site, thông cáo báo chí, họp báo và họp các bên liên quan)
Điều phối truyền thông	Người phát ngôn chính, qui trình điều phối truyền thông

Ứng phó nhanh trong một sự cố ATTP khẩn cấp đòi hỏi có nguồn lực và năng lực đặc biệt. Có thể sử dụng một công cụ để đánh giá khả năng của một tổ chức trong việc ứng phó nhanh, phối hợp thông điệp với các tổ chức khác, phổ biến thông tin và gắn kết đối thoại với các bên liên quan trong một trường hợp khẩn cấp về ATTP được trình bày trong Phụ lục 1.

4. Xác định và tìm hiểu đối tượng đích và làm việc với các bên liên quan

Để xây dựng và thực hiện TTNC hiệu quả về ATTP, cần xác định, nắm bắt và làm việc với đối tượng đích và các bên liên quan. Các vấn đề về ATTP có ảnh hưởng tới nhiều bên liên quan, và xác định được tất cả các bên liên quan có thể là một việc rất khó khăn. Một biểu mẫu có thể sử dụng để nhận biết các nhiều bên liên quan được trình bày trong Khung 2.6.

5. Xây dựng và phổ biến thông điệp

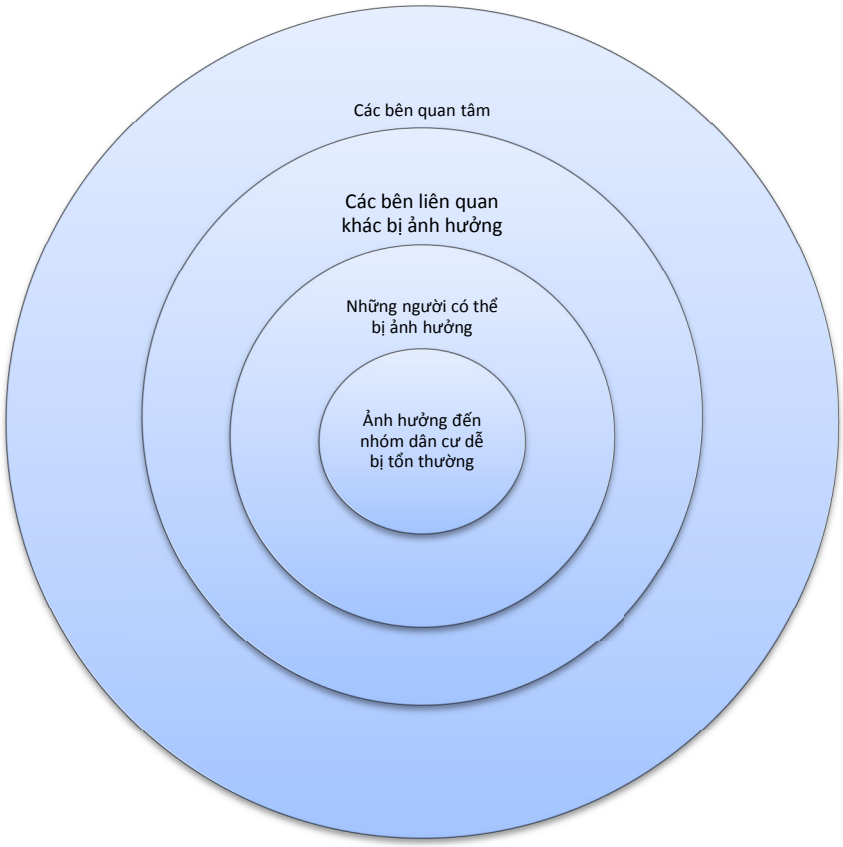
Nắm vững về bản chất của vấn đề về ATTP và nhu cầu truyền thông của đối tượng đích giúp xây dựng các thông điệp đáp ứng được nhu cầu này và cung cấp các thông tin liên quan đến nguy cơ.

6. Theo dõi và đánh giá

Điều quan trọng là cần xác định và suy xét sâu sắc về tác động trước đây và hiện tại của các hoạt động TTNC đối với hành vi. Điều này tạo cơ hội rút ra kinh nghiệm cũng như cập nhật các thông điệp truyền thông, rà soát các kênh truyền thông và điều chỉnh cho phù hợp với những thay đổi về nhận thức. Kết quả đánh giá cần được đưa vào hồ sơ lập kế hoạch để có thể xem xét khi cần đến kế hoạch vào những lần sau.

Khung 2.6.
Lập bản đồ các bên liên quan (nguồn [có điều chỉnh]: Tổ chức Health Canada và Cơ quan Y tế Công cộng Canada)

Vấn đề về ATTP có ảnh hưởng tới nhiều bên liên quan bao gồm các nhóm dân cư dễ bị tổn thương, nhân viên chăm sóc y tế tuyến đầu, khu vực công nghiệp và nhà sản xuất sơ cấp, và các đối tác thuộc chính phủ. Việc xác định được tất cả các bên liên quan này, đặc biệt là khi một số bên có thể không có quan hệ mật thiết với tổ chức là một công việc khó khăn. Sơ đồ dưới đây có thể giúp xác định các bên liên quan này.



Liệt kê các bên liên quan trong mỗi nhóm (vòng tròn), bắt đầu từ vòng tròn nhỏ nhất (nhóm dân cư dễ bị tổn thương chịu ảnh hưởng), và tiếp tục ra các vòng ngoài.

Tài liệu tham khảo chính

EFSA. 2012. *Khi thức ăn tạo nên cơn bão. Thành phần đã được chứng minh về TTNC (When food is cooking up a storm: Proven recipes for risk communications)*. Cơ quan An toàn thực phẩm châu Âu.
http://www.efsa.europa.eu/en/corporate/pub/riskcommguidelines.htm

FAO/WHO. 1998. *Áp dụng TTNC cho các tiêu chuẩn thực phẩm và vấn đề an toàn (The application of risk communication to food standards and safety matters)*. Food and Nutrition paper 70. http://www.fao.org/docrep/005/x1271e/x1271e00.HTM

FAO/WHO. 2011. *Hướng dẫn áp dụng các nguyên tắc và quy trình phân tích nguy cơ trong trường hợp khẩn cấp về ATTP* (*Guide for application of risk analysis principles and procedures during food safety emergencies)*.
http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789241502474_eng.pdf

Frewer, L.J., Howard, C., Hedderley, D. and Shepherd, R. 1996. Yếu tố nào quyết định lòng tin vào thông tin về nguy cơ liên quan đến thực phẩm? Yếu tố tâm lý cơ bản (What determines trust in information about food-related risks? Underlying psychological constructs). *Risk Analysis*, 16(4): 473–486.

UK Department of Health. 2009. *Truyền thông về nguy cơ đối với sức khỏe công cộng: Lời khuyên về thông lệ tốt (Communicating about risks to public health: Pointers to Good Practice)*. London, Department of Health.
http://www.bvsde.paho.org/tutorial6/fulltext/pointers.pdf

WHO. 2005. *Hướng dẫn truyền thông ổ dịch (Outbreak communication guidelines)*. Geneva, Tổ chức Y tế Thế giới.
http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_28en.pdf?ua=1

Chương 3. Các yếu tố chính cần xem xét trước khi thực hiện truyền thông về nguy cơ an toàn thực phẩm.

Tóm tắt Chương:

- Hiểu được *bản chất của vấn đề ATTP* là yếu tố quan trọng để xác định các phương pháp và cách tiếp cận truyền thông phù hợp. Điều này bao gồm hiểu biết về tính chất của nguy cơ, lợi ích và những mỗi nguy hại liên quan, chất lượng/ tính chắc chắn của dữ liệu sẵn có. Điều này cũng bao gồm hiểu biết về những công việc có thể thực hiện đối với nguy cơ, ai có khả năng thực hiện, và những hậu quả ngoài dự kiến có thể phát sinh khi giải quyết nguy cơ đó.
- Hiểu về *đối tượng đích* là điều cần thiết cho sự thành công của TTNC về ATTP. Người làm truyền thông cần phải hiểu những gì mà đối tượng đích đã biết về nguy cơ, bất kỳ lỗ hổng nào về kiến thức có thể cần khắc phục, những mối lo ngại cụ thể và nhận thức của họ về nguy cơ. Hiểu được những khía cạnh này sẽ giúp cho biết đối tượng đích cần được thông tin tốt hơn ở những lĩnh vực gì và *loại thông tin* nào họ cần.
- Để đạt được hiệu quả, người làm truyền thông nguy cơ cần xem xét *nền tảng văn hóa và kinh tế -xã hội* của đối tượng đích khi xây dựng thông điệp nguy cơ. Điều quan trọng là phải hiểu được vai trò đặc biệt của thực phẩm trong các nền văn hóa và xã hội, vai trò giới tính trong các nền văn hóa và xã hội cụ thể, và nhu cầu ngôn ngữ, và khả năng đọc của những quần thể dân cư khác nhau.
- Để xác định cách tiếp cận đối tượng đích, điều cần thiết là phải hiểu được *nguồn thông tin* nào được *tin tưởng*, *được sử dụng và tiếp cận thường xuyên* với đối tượng đích, và *các kênh truyền thông nào được sử dụng và tiếp cận.*
- Nguy cơ an toàn thực phẩm phải được thảo luận trong *lịch sử, chính trị và môi trường truyền thông* cụ thể trong đó nguy cơ xảy ra. Hiểu được các nội dung này sẽ giúp quyết định loại thông tin cần thiết để xử lý một vấn đề cụ thể về ATTP.
- Để xác định mức độ can thiệp và nỗ lực cần thiết để xử lý một vấn đề về ATTP, điều quan trọng là cần cân nhắc cả mức độ tác động đến sức khỏe con người và mức độ lo lắng của công chúng liên quan đến vấn đề ATTP.

Mục đích

Mục đích của chương này là phác thảo và thảo luận các yếu tố chính cần xem xét khi lựa chọn phương pháp tiếp cận và thông lệ khả thi nhất để phổ biến thông tin về nguy cơ về một vấn đề ATTP cụ thể. Tầm quan trọng của việc hiểu rõ *bản chất của vấn đề cụ thể về ATTP* và *đối tượng đích* cần thiết cận được giải thích sâu hơn. Lý do vì sao nhất thiết

phải xem xét *môi trường lịch sử, chính trị và truyền thông* trong đó vấn đề ATTP xảy ra được giải thích rõ và minh họa. Như vậy, chương này cung cấp những thông tin sâu sắc hơn giúp hiểu biết tốt hơn về những khái niệm và nguyên tắc chính được giới thiệu và trình bày ngắn gọn tại các Chương 1 và 2.

3.1 Hiểu bản chất của vấn đề ATTP

Để đạt được hiệu quả, người làm TTNC phải có hiểu biết rõ ràng về bản chất của vấn đề về ATTP mà họ cần thực hiện truyền thông và hiểu biết tốt về cách điều chỉnh nỗ lực truyền thông cho phù hợp.

Nếu không có được sự hiểu biết này, các thông điệp được xây dựng và hoạt động tương tác cần thiết với các bên liên quan và đối tượng đích có khả năng sẽ không mang lại kết quả. Thậm chí, do có thể được dựa trên thông tin sai lệch hoặc không đáp ứng nhu cầu của đối tượng đích, chúng có thể dẫn đến hiểu sai, không tin và làm mất đi sự tín nhiệm với tổ chức. Điều này cuối cùng sẽ gây ra thất bại trong mục tiêu bảo vệ sức khỏe công cộng, môi trường hay sản xuất thực phẩm và kinh doanh nông sản an toàn.

3.1.1 Bản chất của nguy cơ và các lợi ích liên quan là gì?

Hiểu biết tốt về các nguy cơ cụ thể (và lợi ích) liên quan đến vấn đề ATTP cụ thể là một điều quan trọng. Ở cấp độ cơ bản nhất, điều này bao gồm việc thu thập thông tin thiết yếu về:

- Ai và cái gì có khả năng chịu ảnh hưởng?
- Ở mức độ nào?
- Với những hậu quả gì?
- Xác suất xảy ra đến đâu?
- Trong thời gian như thế nào (nghĩa là, tác động ngay hay lâu dài)?

Ví dụ, khi hậu quả mang tính tức thời và nghiêm trọng, truyền thông cần được triển khai khẩn cấp và thường khác với trường hợp truyền thông để xử lý các nguy cơ không khẩn cấp về ATTP (xem Khung 3.1. về sự cố *E. coli*).

Khung 3.1.
Vụ bùng phát *E. coli* O157:H7 năm 2006 trong rau chân vịt tươi ở Mỹ[17]

Tóm tắt thông tin

Năm 2006 xảy ra vụ bùng phát bệnh lây truyền qua thực phẩm ở Mỹ do E. coli O157:H7. Tại thời điểm phát hiện dịch và mối nguy hại, 50 người đã mắc và một người đã tử vong. Cuộc điều tra của cơ quan quản lý thuốc và thực phẩm Hoa Kỳ (FDA), cơ quan y tế công cộng chịu trách nhiệm giám sát an toàn rau quả tươi tại Mỹ

[17] Tình huống này được cung cấp bởi Ms Amy Philpott, Watson Green LLC.

đã xác định rau chân vịt (rau bina) có thể là nguyên nhân của vụ bùng phát.

Thách thức chính của truyền thông nguy cơ

- Truyền thông về một nguy cơ ATTP mà chưa chắc chắn về nguyên nhân nhưng được hiểu là có mối nguy hiểm trước mắt gây hậu quả nghiêm trọng.

Hành động

FDA đã ban hành một cảnh báo rằng người tiêu dùng không nên ăn rau bina tươi đóng bao và thông báo trước đó một vài giờ tới các hiệp hội ngành quốc gia. Điều này cho phép ngành này ứng phó ngay và tạm dừng thu hoạch, vận chuyển và bán rau bina.

Các cơ sở bán lẻ thực phẩm và các ngành nông sản cung cấp cho FDA thông tin phản hồi về mối lo ngại của công chúng và sự bối rối của người mua không biết cần tránh những sản phẩm nào, giúp FDA sửa đổi thông điệp để cung cấp thông tin giải thích và khắc phục mối lo ngại của công chúng.

FDA đã ra thông cáo báo chí hàng ngày. Ngoài việc sử dụng các phương tiện truyền thông để thông tin với người tiêu dùng, FDA còn sử dụng trang web của mình để cung cấp thông tin cập nhật và đường dây thông tin người tiêu dùng.

FDA thường tổ chức hội nghị điện đàm với giới truyền thông và ngành công nghiệp. Các quan chức chính trị liên quan cũng được phỏng vấn ngắn trong các cuộc gặp trực tiếp.

Bài học kinh nghiệm

Truyền thông đối với nguy cơ an toàn thực phẩm khẩn cấp khác với truyền thông về những vấn đề an toàn thực phẩm lâu dài.

- Cần thực hiện truyền thông trực tiếp và thường xuyên hơn với các bên liên quan chủ chốt vì nhiều bên liên quan thường có nhu cầu khẩn cấp về cập nhật thông tin kịp thời (ví dụ ngành công nghiệp, giới truyền thông và các quan chức chính phủ cũng như công chúng).
- Cần xây dựng thông điệp trong một khung thời gian ngắn, và có thể cần phải thay đổi và cập nhật nhanh chóng khi có thông tin mới, hoặc khi các hoạt động quản lý nguy cơ có thay đổi. Nội dung truyền thông cũng cần phải được điều chỉnh để khắc phục mối lo ngại mới phát sinh và bất cứ tình trạng lẫn nào của các bên liên quan và đối tượng đích.

Do tính cấp bách của tình huống, thường là không đủ thời gian để gắn kết đối thoại với đầy đủ tất cả các đối tượng đích và các bên liên quan để lấy thông tin xây dựng thông điệp. Tuy nhiên, một kế hoạch truyền thông khủng hoảng chung được xây dựng trước khi tham vấn các bên liên quan có thể tạo cơ hội để suy xét và xây dựng thông điệp và chiến lược TTNC trước khi cần áp dụng để ứng phó các tình huống khẩn cấp.

Cần sử dụng các kênh truyền thông cho phép phổ biến *nhanh* và *trao đổi thông tin*

trực tiếp với các bên liên quan khác nhau. Điều quan trọng là các kênh thông tin hai chiều được áp dụng để các bên liên quan và đối tượng đích có cơ hội tìm kiếm hoặc cung cấp thông tin, và nhận được thông tin phản hồi về mối lo ngại cụ thể và nhu cầu thông tin toàn diện hơn.

Trong thực tế, tính khẩn cấp cần thiết phải thực hiện truyền thông thường nằm trong một chuỗi liên tục. Thật vậy, vấn đề nguy cơ ATTP ban đầu thường được xử lý xuất phát từ các trường hợp khẩn cấp về y tế cộng đồng không lường trước được đòi hỏi phải có ứng phó ngay. Tuy nhiên, sau đó các nỗ lực TTNC cũng về những nguy cơ đó có thể trở thành một phần của chiến lược tổng thể liên tục được thiết kế để phòng ngừa trường hợp khẩn cấp tương tự trong tương lai.

Hiểu được về xác suất và mức độ nghiêm trọng của các tác động của một nguy cơ ATTP là rất quan trọng để xác định chiến lược TTNC với các bên liên quan khác nhau. Ví dụ, khi xác suất xảy ra tác động xấu là rất thấp, nhưng những hậu quả tiềm tàng lại nghiêm trọng, việc cung cấp thông tin nguy cơ trên trang web của các tổ chức có thể là đủ để truyền thông với khi mối lo ngại của công chúng chưa cao. Tuy nhiên, có thể cần tăng cường nỗ lực TTNC và cần có các thông điệp khác nhau để thông tin với các bên liên quan có thể giúp theo dõi nguy hại và giảm thiểu xác suất xảy ra tác động xấu (ví dụ, thanh tra ATTP, các nhà lập pháp, ngành công nghiệp).

Việc nắm được "ai" và/hoặc "cái gì" bị ảnh hưởng là rất quan trọng khi xác định xem cần hướng hoạt động truyền thông vào những đối tượng nào. Một điều quan trọng đặc biệt là cần nhận biết những nhóm dân cư dễ bị tổn thương và mức độ phơi nhiễm tiềm tàng của họ và nhớ rằng rất nhiều trong số người dễ bị tổn thương nhất trong mọi xã hội là trẻ em, người già, phụ nữ mang thai và những người có hệ miễn dịch bị suy giảm do bệnh tật hoặc thiếu dinh dưỡng. Cần hướng thông tin tới các nhóm dân cư này, những người có thể có nhu cầu thông tin rất cụ thể.

Người làm TTNC cần điều tra về các mức độ chấp nhận nguy cơ khác nhau hiện có và công nhận khả năng này nếu có (xem ví dụ tại Khung 1.5 về chất asen trong gạo và các sản phẩm gạo, tại Chương 1). Để tránh những thay đổi không mong muốn về hành vi tiêu dùng, việc đánh giá xem lợi ích của một loại thực phẩm cụ thể có vượt trội các nguy cơ hay không và điều này có khác nhau giữa các đối tượng khác nhau hay không cũng là một điều quan trọng (xem ví dụ tại Khung 1.1 về tầm quan trọng của truyền thông nguy cơ – lợi ích mục tiêu, trong Chương 1).

Có thể tăng cường hiểu biết về bản chất của những nguy cơ liên quan đến một vấn đề cụ thể về ATTP bằng cách thu thập thông tin từ các bên liên quan (ví dụ, số liệu thị trường, hệ thống phân phối, truy nguồn gốc thành phần) và người tiêu dùng (ví dụ, thành phần bữa ăn).

3.1.2 Bản chất của mối nguy hại là gì?

Người làm TTNC phải có hiểu biết khoa học rõ ràng về bản chất của mối nguy hại liên quan đến một vấn đề ATTP cụ thể, cũng như cách người dân có thể ứng phó với các mối nguy hại khác nhau. Ví dụ như các mức phơi nhiễm với mối nguy hại (số lượng và trong thời gian bao lâu), và việc nguy cơ được tạo ra bởi mối nguy hại hóa học hay sinh học

Trong trường hợp các mối nguy hại sinh học, việc nắm được lượng mầm bệnh cần tiêu thụ để tạo ra bệnh (liều nhiễm) là rất quan trọng khi đánh giá nguy cơ tiềm ẩn. Người lớn khỏe mạnh có thể phơi nhiễm với nguy hại ở mức độ giới hạn khi tiêu dùng thực phẩm nông sản sống bị ô nhiễm (ví dụ rau hoặc cá) hoặc thức ăn được chế biến, xử lý hoặc nấu không đúng cách, mà không mắc bệnh về lâm sàng. Thịt, cá, gia cầm, trái cây, rau và các sản phẩm thực phẩm sống khác hiếm khi là vô trùng. Tuy nhiên phơi nhiễm với nguy hại ở mức độ cao có thể dẫn đến bệnh nặng.

Một điều quan trọng là người dân có xu hướng lo lắng về một mối nguy hại thực phẩm khi nhiều người bị phơi nhiễm (ví dụ như mối nguy hại có mặt trong các sản phẩm hay được sử dụng, hoặc trong một loạt các sản phẩm), khi những người được coi là dễ bị tổn thương nhất bị phơi nhiễm, khi một mối nguy hại được nhận định là phi tự nhiên (ví dụ như mối nguy hại hóa chất) hoặc khi một mối nguy hại có thể ảnh hưởng sức khỏe nghiêm trọng, bất kể mức độ phơi nhiễm như thế nào. Trong tình huống này, việc kết hợp và giải quyết những lo ngại này trong truyền thông là đặc biệt quan trọng, và đôi khi có thể cần thực hiện truyền thông rõ ràng về tầm quan trọng của mối nguy hại và mức độ nguy cơ thực tế liên quan đến một vấn đề ATTP.

Với một số mối nguy hại, như các chủng E. coli , bất kỳ lượng ô nhiễm nào đều có thể gây bệnh. Nếu những mối nguy hại này được phát hiện, có thể dẫn đến việc thu hồi và tiêu hủy ngay các loại thực phẩm bị nhiễm. Trong những trường hợp này, việc truyền thông nhanh chóng rõ ràng là cần thiết.

Hậu quả của việc phơi nhiễm lâu dài với một sô mối nguy hại hóa chất trong thực phẩm cũng cần được xem xét và xử lý trong truyền thông. Ví dụ, phơi nhiễm với một lượng nhỏ độc tố (như chì) có thể gây tích tụ trong cơ thể theo thời gian và tạo ra những vấn đề lâu dài. Thường thì những ảnh hưởng lâu dài chưa được hiểu rõ. Điều này cần được thừa nhận trong truyền thông tạo nên sự minh bạch và giúp người dân đưa ra quyết định trên cơ sở đầy đủ thông tin.

Khi mối nguy hiểm còn chưa biết hoặc chưa định lượng được mức độ rủi ro, việc thu thập thông tin từ các bên liên quan có thể là hữu ích (ví dụ, tiếp cận với các chuyên gia [quốc tế] có thể giúp đánh giá nguy cơ nhanh chóng). Đôi khi kiến thức khoa học không thể mang lại sự hiểu biết rõ ràng về bản chất của một mối nguy hại (ví dụ: với nguy cơ mới lạ như bệnh prion). Việc xử lý vấn đề không chắc chắn hoặc thiếu hụt kiến thức lúc

này là quan trọng trong TTNC. Hướng dẫn về cách đối phó với yếu tố không chắc chắn được thảo luận trong Chương 4.

3.1.3 Đánh giá chất lượng/ tính chắc chắn của dữ liệu sẵn có

Trong một số trường hợp, dữ liệu cần thiết để xác định bản chất của nguy cơ và lợi ích liên quan đến vấn đề ATTP là có sẵn trong quá trình phân tích nguy cơ thường xuyên. Tuy nhiên, có trường hợp cần thực hiện truyền thông khẩn cấp để ngăn ngừa hoặc làm giảm nguy cơ về mối nguy hại lớn, thường dữ liệu không có đầy đủ và không chắc chắn.

Để thực hiện truyền thông hiệu quả trong điều kiện thông tin về nguy cơ liên quan đến yếu tố không chắc chắn, người làm TTNC cần có một hiểu biết đầy đủ các yếu tố không chắc chắn về nguy cơ ATTP. Điều này đòi hỏi người ĐGNC phải lập tài liệu về các yếu tố không chắc chắn phát sinh trong quá trình DGNC, và phổ biến đúng cách nội dung này đến nhà QLNC và người làm TTNC.

Những hạn chế của quá trình ĐGNC cũng có thể cần phải được diễn đạt sao cho có thể hiểu được đối với đối tượng ngoài chuyên môn để tăng tính minh bạch và cho phép các bên liên quan quan tâm hiểu được quá trình ra quyết định và đưa ra lựa chọn thích hợp trên cơ sở đầy đủ thông tin khi tình hình diễn biến phức tạp hơn.

3.1.4 Hiểu về những gì có thể thực hiện đối với nguy cơ

Người làm TTNC cần hiểu những gì công chúng có thể làm để hạn chế phơi nhiễm với nguy hại. Kiểm soát cá nhân là rất quan trọng đối với người dân, và TTNC phải trả lời được câu hỏi họ có thể thực hiện các bước gì để giảm nguy cơ của họ. Khi người dân không có khả năng kiểm soát cá nhân trước một nguy cơ, điều đặc biệt quan trọng là cần truyền thông về các biện pháp khác đang được thực hiện để giảm thiểu rủi ro cho họ.

Đối thoại với các bên liên quan có thể là hữu ích nhằm cung cấp thông tin cho các quyết định QLNC. Để quản lý nguy cơ ATTP có hiệu quả, điều quan trọng là các nhà QLNC phải hiểu biết rõ những gì có thể thực hiện được để giảm nhẹ nguy cơ, và ai có khả năng thực hiện điều đó. Ví dụ, một chiến dịch thông tin được thiết kế để vận động người xử lý thức ăn sử dụng thực hiện rửa tay rõ ràng là sẽ không có hiệu quả nếu họ không dễ dàng tiếp cận được với nguồn nước sạch. Khả năng tiếp cận này dường như nằm ngoài tầm kiểm soát, quyền hạn và nguồn lực của người lao động, mà phụ thuộc vào những người sở hữu hoặc kiểm soát cơ sở hạ tầng. Do đó truyền thông cũng cần nhằm mục tiêu vào những người sở hữu hoặc kiểm soát nơi làm việc của người chuẩn bị thức ăn.

Ngoài việc biết được ai là người có năng lực thực hiện công việc gì, nhà QLRR cần hiểu được các động cơ hay biện pháp khích lệ nào có thể cần để thực hiện các biện pháp giảm thiểu nguy cơ thành công. Ví dụ, nếu người nông dân và thương nhân không có động lực để áp dụng các thông lệ tốt nhằm nâng cao kiểm soát sản xuất nông sản tại trang trại do

các chi phí phát sinh thì có thể cần thực hiện biện pháp khuyến khích tích cực hoặc tiêu cực để thay đổi hành vi (ví dụ bồi thường, thực thi pháp luật).

Đối thoại với các bên liên quan có thể giúp nhà QLNC hiểu biết kỹ càng về người có khả năng giảm thiểu nguy cơ hiệu quả, và động cơ hoặc biện pháp khuyến khích có thể cần thiết để thực hiện các biện pháp giảm thiểu nguy cơ thành công (xem Khung 3.2).

Khung 3.2.
TTNC về bệnh Chagas ở Brazil[18]

Tóm tắt thông tin cơ sở

Bệnh Chagas rất phổ biến ở Brazil, và ở Châu Mỹ La Tinh nói chung, và gây nhiều ca mắc và tử vong ở người. Bệnh Chagas do một ký sinh trùng gây ra và thường truyền qua việc tiêu dùng rau sống và hoa quả bị ô nhiễm. Để giảm nguy cơ bệnh Chagas lây truyền qua việc tiêu dùng nông sản bị ô nhiễm, chính phủ Brazil đã đề xuất một chương trình quy định thực hành sản xuất tốt (GMP) bắt buộc đối với các bên liên quan tham gia tiếp thị thức ăn và đồ uống làm từ rau sống và hoa quả. Tuy nhiên, họ nhận ra rằng việc thực thi những biện pháp này thường khó thực hiện.

Một chiến dịch TTNC được xây dựng và triển khai để nâng cao nhận thức ở người bán hàng rong và nhà sản xuất thực phẩm về nguy cơ lây truyền, và cung cấp thông tin về các thông lệ kiểm soát tốt nhằm giảm tình trạng lây truyền bệnh Chagas qua một loại hoa quả được tiêu dùng phổ biến tại lưu vực Amazon: đó là quả acai berry. Một chiến dịch tuyên truyền cũng được định hướng tới công chúng nhằm nâng cao hiểu biết về nguy cơ tiềm ẩn liên quan đến các sản phẩm acai.

Thách thức chính của truyền thông nguy cơ

- Thực hiện GMP ở người bán rong và nhà sản xuất thực phẩm có chế biến và tiếp thị quả acai berry với mục đích loại bỏ hoặc giảm nguy cơ về sức khỏe từ bệnh Chagas do việc tiêu dùng sản phẩm acai berry bị ô nhiễm.

Hành động và kết quả

Hình thức đối thoại với các bên liên quan được áp dụng để nắm bắt nhận thức về nguy cơ và mối lo ngại về sức khỏe liên quan đến bệnh Chagas do việc tiêu dùng sản phẩm acai berry bị ô nhiễm.

Các chiến dịch giáo dục được định hướng tới người bán hàng rong và nhà sản xuất thực phẩm. Các chiến dịch này bao gồm trình diễn các giai đoạn chế biến acai berry và tài liệu giảng dạy về GMP đối với acai berry.

Để động viên người bán hàng rong và nhà sản xuất thực phẩm tuân thủ GMP, các thông điệp đã được xây dựng để nâng cao nhận thức của nhà sản xuất thực phẩm về

[18] Tình huống này được cung cấp bởi Mr Enrique Pérez Gutiérrez, Ph.D., Pan-American Health Organization/Tổ chức Y tế Thế giới.

nguy cơ về hậu quả đối với sức khỏe của việc không tuẩn thủ GMP.

Chiến dịch này đã nâng cao nhận thức của nhà sản xuất thực phẩm về tầm quan trọng của GMP trong việc giảm nguy cơ gây ô nhiễm sản phẩm, giúp tăng độ an toàn của sản phẩm acai berry và dự kiến sẽ giúp làm giảm tình trạng lây truyền bệnh Chagas thông qua tiêu dùng sản phẩm bị ô nhiễm.

Bài học kinh nghiệm

Đối thoại với các bên liên quan có thể mang lại sự hiểu biết hữu ích về những động cơ cần thiết để thực hiện thành công các biện pháp giảm nhẹ nguy cơ.

3.1.5 Dự báo và xử lý hậu quả ngoài dự kiến

Cần thực hiện một quá trình suy xét để xác định, dự báo và giảm bớt bất cứ hậu quả tiềm ẩn ngoài dự kiến nào. Đây là những hậu quả liên quan đến quá trình truyền thông gây sự chú ý đến các nguy cơ cũng như những nỗ lực xử lý chúng. Ví dụ, việc cảnh báo các nhóm dân cư có thu nhập thấp bị ảnh hưởng về việc các loại thực phẩm chủ lực của họ có thể bị ô nhiễm hoặc không lành mạnh, mà không đề xuất loại thực phẩm thay thế phù hợp, có thể tạo nên sự lo lắng mà không thu được kết quả gì về bảo vệ sức khỏe công cộng.

Cũng cần xem xét những thay đổi ngoài dự kiến về tiêu dùng thực phẩm do công tác TTNC thiếu hiệu quả về ATTP (xem nghiên cứu tình huống tại Khung 3.3, và thông tin mục tiêu về nguy cơ – lợi ích trong Khung 1.1 tại Chương 1.

Khung 3.3.
Asen trong thức ăn và nước

Tóm tắt thông tin cơ sở

Asen là một loại hóa chất thường có trong thực phẩm và nước. Dạng nguy hiểm hơn là asen vô cơ (một chất gây ung thư) có nhiều trong môi trường và tồn tại ở một mức độ nhất định trong gạo và rau. Asen hữu cơ, ít có hai hơn, thường có nhiều trong hải sản.

Thách thức chính của truyền thông nguy cơ

- Hóa chất trong thực phẩm thường được nhìn nhận là phi tự nhiên và người dân có xu hướng lo ngại về nguy cơ ATTP do hóa chất trong thực phẩm. Do bất cứ nội dung truyền thông nào về chất asen đều có thể nâng cao nhận thức về nguy cơ, người làm truyền thông cần cẩn trọng để đảm bảo rằng người dân tiếp tục ăn hải sản và không bỏ ăn rau và các loại gạo không bị ảnh hưởng, vì nếu giảm tiêu dùng các loại sản phẩm này có thể gây tác động tiêu cực đến sức khỏe.

Do đó, thông tin về nguy cơ cần mang lại lời khuyên rõ ràng về việc người dân có thể

làm gì để giảm phơi nhiễm với asen vô cơ cũng như cần làm gì để duy trì một chế độ ăn lành mạnh, để ngăn ngừa những thay đổi trong hành vi lựa chọn thức ăn sẽ bất lợi cho sức khỏe.

Lời khuyên

Đối thoại với các bên liên quan và đối tượng đích trong giai đoạn xây dựng thông điệp và việc thử nghiệm thông điệp với đối tượng đích, có thể giúp xác định trước bất cứ hậu quả tiềm ẩn ngoài dự kiến của truyền thông.

3.2 Hiểu biết nhu cầu của đối tượng đích

Tuy việc có đầy đủ hiểu biết về bản chất của vấn đề về ATTP có vai trò đặc biệt quan trọng nhưng đó mới chỉ là một nửa những thông tin cần thiết để lập kế hoạch và thực hiện thành công TTNC. Việc hiểu các đối tượng đích cần tiếp cận cũng có vai trò thiết yếu ngang nhau.

Để thấu hiểu *đối tượng đích cần được thông tin rõ hơn về những nội dung gì* và họ cần *loại thông tin nào*, những điểm dưới đây là cần thiết để xác định xem:

- Đối tượng đích đã biết những gì về nguy cơ?
- Họ hành động thế nào với kiến thức này?
- Lỗ hổng nào về kiến thức cần được khắc phục?
- Mối lo ngại và nhận thức cụ thể của đối tượng đích về nguy cơ là gì?

3.2.1 Nền tảng văn hóa và kinh tế - xã hội của đối tượng đích

Để xác định nhu cầu TTNC, người làm TTNC phải coi trọng và xem xét về văn hóa, tín ngưỡng và địa vị kinh tế - xã hội của đối tượng đích.

Vai trò đặc biệt của thực phẩm trong nền văn hóa và xã hội

Khi xây dựng thông điệp về ATTP, người làm TTNC phải xem xét vai trò đặc biệt của loại thức ăn đó và tập quán chuẩn bị thức ăn trong các nền văn hóa và xã hội (xem Khung 3.4). Tập quán chuẩn bị và tiêu dùng thức ăn thường xuất phát từ văn hóa ẩm thực và các truyền thống nấu ăn cụ thể. Việc khuyến nghị những vấn đề liên quan đến tập quán chuẩn bị hay tiêu dùng thức ăn này (cách người dân làm), có thể được nhìn nhận là những chỉ trích về danh tính của họ. Do đó, những tín ngưỡng, truyền thống và tập quán đó khó có thể thay đổi được chỉ bằng cách cung cấp thông tin về nguy cơ ATTP. Ví dụ, trong một số nền văn hóa, việc bốc bằng tay không được nhìn nhận là một phần thiết yếu khi chuẩn bị thức ăn theo lối truyền thống, "xác thực". Nếu chỉ khuyến nghị rằng người chuẩn bị thức ăn cần mang găng tay có thể được hiểu là một lời buộc tội rằng họ,

và tập quán nấu ăn theo văn hóa của họ, là không sạch. Thay vì chỉ truyền đạt thông tin về nguy cơ, thông điệp có thể sẽ có hiệu quả hơn nếu cung cấp thông tin về phương pháp giảm nguy cơ mà không làm thay đổi cơ bản ý nghĩa của thức ăn và tập quán đó (ví dụ, thông tin về cách nấu thức ăn truyền thống để đạt được nhiệt độ an toàn tối thiểu).

Khung 3.4.
Vai trò của thực phẩm trong nền văn hóa và xã hội

Thức ăn và tập quán chuẩn bị thức ăn đóng vai trò đặc biệt trong các nền văn hóa và xã hội và điều này phải được xét đến khi xây dựng thông điệp về nguy cơ ATTP.

- Thức ăn là một phần của tập quán tôn giáo, văn hóa và truyền thống (ví dụ, cách chuẩn bị và tiêu dùng một số loại thức ăn mang tính nghi lễ).
- Việc lựa chọn thức ăn là cách truyền đạt danh tính cá nhân hoặc nền văn hóa của một người hoặc có thể thể hiện quan điểm tư tưởng (ví dụ, không ăn [một số] sản phẩm thịt).
- Một số loại thức ăn có vai trò quan trọng đặc biệt mang tính biểu tượng (ví dụ, sữa, mật ong, hoa quả và rau có thể liên quan đến sức khỏe, sự trong trắng và tráng kiện). Sự ô nhiễm đối với các loại sản phẩm đó có thể được xem là điều đáng bị phản đối và những nguy cơ liên quan đến sự ô nhiễm đối với các loại thức ăn này cũng có thể bị phản đối mạnh hơn vì giá trị biểu tượng của chúng.

Không thể tránh được hoàn toàn nguy cơ ATTP, và trong một số hoàn cảnh, các quyết định về khả năng chấp nhận các nguy cơ ATTP được chi phối bởi thực tế kinh tế. Khi không có sẵn các loại thực phẩm thay thế có khả năng chi trả thì nhiều người có thể không có nhiều lựa chọn mà phải sử dụng các loại thức ăn không an toàn ở những mức độ khác nhau. Đối với các quần thể dân cư này, việc chỉ truyền thông về nguy cơ liên quan đến sản phẩm đó mà không cung cấp thông tin hay nguồn lực cần thiết để giảm thiểu nguy cơ hay giúp có những lựa chọn thức ăn khác, có ít khả năng sẽ nâng cao được sức khỏe công cộng.

Vai trò của giới là gì?

Vai trò và trách nhiệm cụ thể của giới liên quan đến việc tìm kiếm và chuẩn bị thức ăn, kiểm soát nguồn lực, tiếp cận giáo dục và tỷ lệ biết chữ có thể cũng khác nhau đáng kể giữa các xã hội và nền văn hóa khác nhau. Trong nhiều nền văn hóa, phụ nữ là người quyết định chính loại thức ăn cho gia đình và cách chế biến như thế nào. Tại nhiều nước, phụ nữ cũng có trách nhiệm chủ yếu về trồng cây



cung cấp thức ăn. Tập quán lựa chọn thức ăn an toàn (thiếu an toàn) thường được chia sẻ trong giới phụ nữ và thông thường được mẹ dạy lại cho con gái. Do đó, do nhiều nguy cơ ATTP nằm dưới sự kiểm soát của phụ nữ, nỗ lực TTNC cụ thể về ATTP có thể cần được hướng tới đối tượng phụ nữ một cách hợp lý.

Ngược lại, truyền thống văn hóa hay tôn giáo ở một số nước tạo ra kỳ vọng rằng đàn ông sẽ là người ra quyết định chính, ngay cả khi trách nhiệm nấu ăn cho gia đình thuộc về phụ nữ. Ở một số nền văn hóa và gia đình khác, tập quán lựa chọn và chuẩn bị thức ăn là quyết định chung, và trong một số trường hợp, nam giới có thể là người mua (người trồng) và người chuẩn bị thức ăn.

Điều cốt lõi là các chiến lược, thông điệp, kênh thông tin và phương pháp tương tác cụ thể trong TTNC cần xét đến việc đối tượng đích chủ yếu là nam giới, phụ nữ hay cả hai và vai trò về giới được xác định như thế nào theo những quy phạm hay kỳ vọng về văn hóa.

Nhu cầu ngôn ngữ

Các xã hội đa văn hóa và đa ngôn ngữ đòi hỏi phải có những nỗ lực TTNC đa văn hóa và đa ngôn ngữ. Đáng tiếc rằng do phải có thêm kỹ năng và nguồn lực để truyền thông bằng nhiều thứ tiếng nên mặc định của nhiều người làm TTNC là tương tác với đối tượng đích bằng ngôn ngữ điển hình. Tuy nhiên, việc truyền đạt thông tin nguy cơ ATTP thiết yếu bằng một thứ tiếng có thể vô tình:

- gây tác động bất lợi đối với sức khỏe của những người không nói thứ tiếng đó;
- gửi thông điệp đến những người không nói thứ tiếng điển hình đó rằng người làm truyền thông không quan tâm tới sức khỏe của họ.

Khi bùng phát bệnh lây truyền qua thực phẩm hay xảy ra vụ ô nhiễm thực phẩm mà sản phẩm thực phẩm bị ảnh hưởng được tiêu dùng ở các làng bản, khu dân cư hoặc khu vực nói một thứ tiếng đặc biệt hay tiếng địa phương, việc cảnh báo với công chúng về các sản phẩm đó phải được thực hiện bằng ngôn ngữ hay tiếng địa phương đó.

Khả năng đọc

Khả năng tiếp cận với các thông báo viết về nguy cơ ATTP và khả năng đọc thông báo đó có thể khác nhau giữa các quần thể dân cư do vấn đề sắp chữ, thị lực và/hoặc khả năng biết chữ. Do đó, việc truyền tải nguy cơ ATTP chỉ dưới dạng viết khó có khả năng đáp ứng được nhu cầu của nhiều đối tượng ngay cả ở các nước giàu. Đối với những người này, thông tin về nguy cơ cần được truyền tải sao cho không phụ thuộc vào khả năng đọc (ví dụ, đài truyền thanh/truyền hình, các file âm thanh số, truyền miệng, hình ảnh, câu chuyện, bài hát hoặc thể hiện trong các vở kịch hoặc buổi biểu diễn).

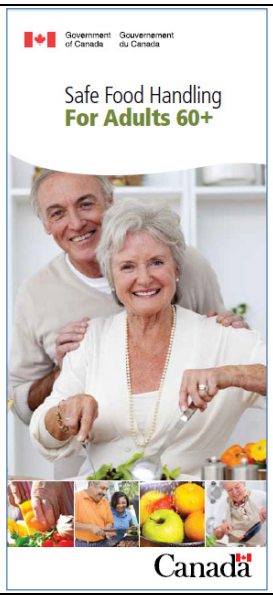
Hình 3.1. Điều chỉnh thông tin ATTP với các đối tượng đích khác nhau



© Các quyền được bảo hộ. *Xử lý thức ăn an toàn cho người suy giảm hệ miễn dịch (Safe Food Handling for People with Weakened Immune Systems)*. Health Canada, 2010. Chỉnh sửa được phép của Bộ trưởng Bộ Y tế, 2015.



© Các quyền được bảo hộ. *Xử lý thức ăn an toàn cho phụ nữ có thai (Safe Food Handling for Pregnant Women)*. Health Canada, 2010. Chỉnh sửa được phép của Bộ trưởng Bộ Y tế, 2015.



© Các quyền được bảo hộ. *Xử lý thức ăn an toàn cho người lớn trên 60 tuổi (Safe Food Handling for Adults 60+)*. Health Canada, 2010. Chỉnh sửa được phép của Bộ trưởng Bộ Y tế, 2015.

3.2.2 Cách tiếp cận đối tượng đích

TTNC về ATTP chỉ có thể có hiệu quả khi cơ chế truyền tải được áp dụng phù hợp với đối tượng đích dự kiến. Đối với mỗi đối tượng đích, cần nắm được các nguồn thông tin, kênh thông tin và phương pháp truyền thông ưu thế và phù hợp nhất.

Nguồn thông tin và người phát ngôn

Để xác định nguồn thông tin nào có thể giúp truyền tải các nguy cơ ATTP, người làm TTNC phải nắm được nguồn thông tin nào mà mỗi đối tượng đích coi là tin tưởng được, có uy tín và đáng tin cậy. Nội dung này đã được trình bày tại Chương 2. Cần chú ý rằng những nguồn thông tin đáng tin nhất không phải lúc nào cũng là nguồn thông tin được sử dụng thường xuyên nhất. *Ngoài việc nắm bắt được mức độ tin tưởng vào các nguồn thông tin về nguy cơ ATTP, điều quan trọng là cần nắm được những nguồn thông tin nào được sử dụng thường xuyên và nguồn thông tin nào có thể tiếp cận tốt nhất tới đối tượng đích.* Người làm TTNC cần phối hợp với các nguồn thông tin có uy tín và dễ tiếp cận để truyền tải thông tin về nguy cơ ATTP tới đối tượng đích.

Ví dụ, ở các nước có dân số đa dạng và có một số người khó có thể tiếp cận được và có nhiều khả năng không tiếp nhận được nội dung TTNC, có thể cần vận động các tổ chức cơ sở hoặc dựa vào cộng đồng để tiếp cận tất cả các đối tượng đích. Các chương trình TTNC dựa vào cộng đồng đã chứng minh được hiệu quả của chúng nhưng cũng tốn nhiều thời gian, chi phí và công sức. Các tổ chức phi chính phủ, tổ chức quốc tế và tổ

chức dựa vào cộng đồng thường có vai trò hữu ích trong việc thực hiện các chương trình này và có thể mang lại lợi ích cho chính phủ nếu hỗ trợ và phối hợp với các tổ chức này.

Các tổ chức cũng phải lựa chọn người phát ngôn để truyền đạt với công chúng. TTNC hiệu quả phụ thuộc vào việc được công chúng hiểu và tin tưởng. Do đó, khi lựa chọn người phù hợp để truyền đạt về nguy cơ ATTP, cần lựa chọn người có năng lực chuyên môn và hiểu rõ các vấn đề liên quan đến nguy cơ, tự tin vào khả năng nói chuyện của mình về nguy cơ và thông qua thái độ và hành động của mình, có thể khẳng định được lòng tin và sự tin tưởng của người khác.

Để đảm bảo được lòng tin, người làm truyền thông (và nội dung truyền thông) cần thể hiện bằng chứng về kiến thức và trình độ chuyên môn, thái độ cởi mở và trung thực thực sự, và sự quan tâm, chăm sóc, cảm thông chân thành. Việc xác định các chuyên gia kỹ thuật có thể thể hiện được kiến thức và trình độ chuyên môn cần thiết liên quan đến nguy cơ ATTP thường là khó. Tuy nhiên, mặc dù kiến thức chuyên môn có vai trò thiết yếu để xây dựng lòng tin và sự tin cậy, đó mới chỉ là một phần các yếu tố cần thiết. Việc thể hiện trình độ cao mà không có khả năng kết nối với những người bình thường có thể chỉ tạo nên sự cách biệt của người làm truyền thông với những người "bình dân", làm giảm đi sự tin tưởng vào họ và hiệu quả của họ.

Do đó, ngoài việc sử dụng người làm truyền thông có kiến thức chuyên môn tốt, điều quan trọng là họ có khả năng nói chuyện dễ dàng và trung thực với người dân, hiểu mối lo ngại của họ và có thể ứng đáp phù hợp. Người làm truyền thông tốt sẽ điều chỉnh phương pháp tiếp cận truyền thông của mình để đáp ứng nhu cầu của đối tượng của mình cho phù hợp. Họ cũng sẵn sàng thừa nhận khi không có đầy đủ câu trả lời và biết cách điều chỉnh nội dung truyền thông của mình cho phù hợp.

Có thể khó tìm được một người vừa có kiến thức chuyên môn vừa có kỹ năng truyền đạt cần thiết, nên có thể cần kết hợp các nhóm người làm truyền thông có các kỹ năng cần thiết. Trong một số trường hợp, điều này có nghĩa là chọn một người làm truyền thông chính có kỹ năng truyền đạt và kiến thức chuyên môn tốt và được hỗ trợ bởi một nhóm chuyên gia kỹ thuật. Cũng là hữu ích nếu tập huấn cho các chuyên gia kỹ thuật về những vấn đề xã hội quan trọng và về TTNC để họ có thể truyền đạt hiệu quả hơn về nguy cơ.

Việc cử một người phát ngôn được tin tưởng và được đào tạo tốt là một yếu tố quan trọng trong các sự cố khẩn cấp về ATTP. Tuy nhiên, việc sử dụng một phát ngôn viên không giới hạn ở các trường hợp khẩn cấp. Ví dụ, có thể mời các nhân vật nổi tiếng thực hiện tuyên truyền các chiến dịch nâng cao nhận thức về nguy cơ ATTP.

Kênh thông tin và phương pháp thông tin

Việc sử dụng các kênh và phương pháp truyền thông phù hợp để truyền thông về nguy cơ ATTP là cần thiết để tiếp cận đối tượng đích. Người làm truyền thông phải nắm được

các kênh và phương pháp truyền thông nào (ví dụ, báo in, Web site, sinh hoạt cộng đồng) phù hợp để thực hiện truyền thông với từng đối tượng đích. Không phải tất cả các đối tượng đích đều sẽ tiếp cận được, hay muốn sử dụng, cùng các kênh truyền thông. Ví dụ, các trang web có thể ít hữu dụng ở các nước đang phát triển mà phần lớn đối tượng đích có ít điều kiện truy cập Internet. Tuy nhiên, các trang web thường được sử dụng bởi các nhà chuyên môn (doanh nghiệp thực phẩm, cán bộ sức khỏe môi trường, cán bộ y tế và giới truyền thông), những người có thể phổ biến thông tin đến người tiêu dùng. Các kênh và phương pháp truyền thông được trình bày chi tiết hơn tại Chương 4.

3.3 Lịch sử của nguy cơ và môi trường chính trị và truyền thông liên quan?

Để xác định loại thông tin cần thiết để xử lý một vấn đề ATTP cụ thể, người làm truyền thông cũng cần xem xét môi trường lịch sử, chính trị và truyền thông mà trong đó vấn đề ATTP xảy ra. Những nguy cơ về an toàn liên quan đến thực phẩm phải được thảo luận trong bối cảnh cụ thể mà chúng phát sinh.

Để hiểu được đầy đủ hơn bối cảnh của một vấn đề ATTP, nhất thiết phải nắm được lịch sử của nguy cơ ATTP. Ví dụ, nếu một công ty nhiều lần xảy ra vấn đề ATTP ảnh hưởng tới sản phẩm của mình, lòng tin hiện tại của công chúng đối với công ty đó có nhiều khả năng là thấp. Khi công ty đó gặp một vấn đề ATTP khác, người làm TTNC sẽ không chỉ phải truyền thông về bản thân nguy cơ ATTP mà cũng cần lấy được lòng tin của công chúng và giải thích *tại sao* cũng vấn đề đó đã tái diễn, và *những biện pháp gì đang được thực hiện để phòng ngừa vấn đề đó* tái diễn trong tương lai.

Các phương pháp tiếp cận truyên thông về một nguy cơ ATTP cũng có thể khác nếu đó là một chủ đề còn tranh cãi, như ý kiến chính trị trái chiều, quan điểm khoa học trái chiều, hay ý kiến gay gắt hay trái chiều của các nhóm vận động chính sách hoặc tổ chức phi chính phủ khác. Cần thực hiện truyền thông bền vững và người làm truyền thông sẽ cần xem xét xem khi nào và làm thế nào để giải quyết và ứng phó với ý kiến của các bên liên quan khác đang thực hiện truyền thông về nguy cơ đó (xem ví dụ trong Khung 3.5).

Tương tự, hình thức, văn phong và/hoặc lượng đăng tải về một vấn đề ATTP cụ thể có thể quyết định nội dung và cách thức truyền thông. Cách thức miêu tả các vấn đề an toàn trên các phương tiện truyền thông có nhiều khả năng ảnh hưởng tới những gì người dân biết về nguy cơ và cách suy nghĩ của họ về nguy cơ. Để xác định chủ đề nào có thể cần được đề cập trong truyền thông, điều đặc biệt quan trọng là cần nắm được thể văn nào đang được sử dụng để giải thích bản chất của nguy cơ, điều gì đã tạo nên rủi ro và ai là người chịu trách nhiệm gây ra vấn đề và giải quyết vấn đề.

Khung 3.5.
Bisphenol A trong bình bú của trẻ em[19]

Tóm tắt thông tin cơ sở

Bisphenol A (BPA) là một chất hóa học nhân tạo được kết hợp vào vật liệu bao bì nhựa để đựng thức ăn và đồ uống. Các nhà nghiên cứu vào thập kỷ 1990 đã nhận ra rằng hóa chất này đã ngấm từ nhựa vào nước, gây lo ngại rằng BPA có thể đã vô tình bị ăn phải và có thể có tác động nghiêm trọng đến sức khỏe (ví dụ, dị tật sinh sản, ung thư vú và tiền liệt tuyến, các vấn đề về hành vi thần kinh).

Thách thức chính về TTNC

- **Truyền thông về BPA có nhiều ý kiến trái chiều gay gắt về nguy cơ đối với người tiêu dùng và cách xử lý.**

Hành động và kết quả

Nhiều cơ quan quản lý trên thế giới đã thực hiện thử nghiệm để đánh giá những nguy cơ liên quan đến chất BPA. Các nhóm và cá nhân vận động thay đổi thuộc giới học viện, chính trị và chính sách công đã thực hiện truyền thông trên các phương tiện thông tin và chỉ trích gay gắt việc sử dụng BPA, làm tăng mối lo ngại của công chúng.

Sau sự việc này là một loạt hành động mâu thuẫn hoặc khó hiểu của các cơ quan chính phủ, cơ quan quản lý y tế, giới truyền thông và các bên liên quan chính trên toàn cầu, lại càng làm tăng mối lo ngại của công chúng.

Ví dụ, Health Canada (cơ quan quản lý thực phẩm và y tế của Canada) đã quyết định cấm chất BPA trong bình bú của trẻ em, sau đó một công ty lớn của tại Mỹ đã công bố rằng họ sẽ không bán bình bú của trẻ em có chứa BPA.

FDA Hoa Kỳ bắt đầu nghiên cứu kỹ càng hơn về chất BPA và quyết định không cấm hóa chất này vì đánh giá của họ trên bằng chứng khoa học cho thấy BPA không phải là nguy cơ trọng yếu đối với người tiêu dùng. Từ khi có quyết định này, các nhà vận động ở cả cấp bang và cấp quốc gia tại Mỹ đã tiếp tục vận động hành động và một số bang đã cấm sử dụng BPA trong bình bú của trẻ em và các dụng cụ bao gói dành cho trẻ em.

Cách xử lý nguy cơ tiềm ẩn cũng khác nhau ở cấp quốc tế. Một số quốc gia trên toàn cầu quyết định cấm sử dụng BPA trong chất liệu bao gói thực phẩm, trong khi một số quốc gia khác không cấm.

Bài học kinh nghiệm

[19] Tình huống này được cung cấp bởi Ms Elizabeth L. Petrun, Ph.D., University of Maryland, và Mr Andrew P. Benson, International Food Information Council and Foundation. Bản đầy đủ có thể truy cập tại http://www.foodinsight.org/case-study-Bisphenol-A-in-baby-bottles

Ý kiến trái chiều và sự thiếu đồng thuận về cách xử lý một nguy cơ tiềm tàng có thể làm gia tăng mức độ lo ngại của công chúng và khiến người dân băn khoăn không biết in vào cái gì và nên tin vào ai.

Khi thực hiện truyền thông trong các tình huống có nhiều ý kiến trái chiều, người làm TTNC sẽ cần xử lý và ứng đáp với ý kiến trái chiều của các bên liên quan khác đang thực hiện truyền thông về nguy cơ, và phải tích cực thể hiện sự trung thực, kiến thức chuyên môn và ý thức chia sẻ giá trị, nhằm nâng cao sự tin tưởng. Truyền thông về kết quả đánh giá nguy cơ cần giải thích rõ rằng lý do vì sao kết quả ĐGNC về cùng một vấn đề hay vấn đề tương tự lại có thể khác nhau, để tránh hiểu lầm giữa các bên liên quan khác nhau. Việc thể hiện công tác truyền thông giữa những nhà hoạt động khác nhau đưa ra những bằng chứng trái ngược và việc cần thực hiện để giải quyết tình trạng thiếu đồng thuận cũng là một việc quan trọng.

Để tránh mẫu thuẫn về thông điệp và sự bối rối của công chúng, công tác phối hợp quốc gia (quốc tế) về vấn đề TTNC giữa các cơ quan chính phủ cũng như với các bên liên quan khác như hiệp hội người tiêu dùng và các hiệp hội ngành là rất quan trọng.

3.4 Nắm vững trách nhiệm của người làm TTNC về ATTP

Người làm TTNC cần xác định rõ trách nhiệm của mình liên quan đến tình huống cụ thể về ATTP. Do người làm TTNC còn hạn chế về nguồn lực, họ phải quyết định mức độ can thiệp và nỗ lực sao cho phù hợp khi xử lý một vấn đề cụ thể về ATTP. Phần lớn nội dung này được dựa trên thông tin về mức độ tác động đến sức khỏe công cộng và mức độ lo ngại của công chúng.

Trong một số trường hợp, trách nhiệm của người làm truyền thông đã rõ ràng. Ví dụ, trong trường hợp có mối nguy hiểm trước mắt có nhiều khả năng gây hậu quả nghiêm trọng thì bổn phận mang tính đạo đức và có lẽ là một nghĩa vụ về quản lý là phải truyền tải nhanh chóng và rộng rãi những cảnh báo phù hợp và thông tin khác được thiết kế để vận động người dân thực hiện những hành động cần thiết để bảo vệ sức khỏe của họ. Việc khám phá ra một sản phẩm đã bị ô nhiễm nghiêm trọng bởi mầm bệnh lây truyền qua thực phẩm chắc chắn sẽ thuộc trường hợp này (xem Khung 3.1 về *E. coli*). Ngược lại, trong các tình huống có bằng chứng cho rằng nguy cơ về sức khỏe công cộng là thấp và người dân chưa không bị hoảng sợ hay lo lắng, cách ứng phó thích hợp có thể chỉ là cung cấp thông tin cho những người có thể muốn tìm hiểu, ví dụ phát hành thông cáo báo chí hay đăng tải thông tin trên trang web.

Một trong những vấn đề khó xử lý nhất là người làm truyền thông cần làm gì khi số liệu ước tính kỹ thuật về nguy cơ không đồng nhất với nhận thức của công chúng về nguy cơ. Khi xử lý vấn đề ATTP mà mức độ tác động đối với sức khỏe công cộng là cao mà lo ngại của công chúng lại thấp, người làm truyền thông có một nghĩa vụ đạo đức là bảo vệ sức khỏe công cộng. Để làm được điều này, có thể không chỉ cần cung cấp thông tin mà cần

tham gia vào các hoạt động được thiết kế để làm tăng sự quan tâm và nhận thức của công chúng, và tích cực thuyết phục các bên liên quan và thành viên của cộng đồng thực hiện hành đông thích hợp.

Mặt khác, trong các tình huống mà sự lo ngại của công chúng vượt quá nhiều so với mức độ tác động đến sức khỏe công cộng, người làm truyền thông có thể khó đưa ra lựa chọn. Trong một số trường hợp, họ có thể có trách nhiệm đặt nguy cơ đó vào bối cảnh của nó, trong khi xử lý thích hợp những lý do cơ bản dẫn đến sự lo ngại. Tuy nhiên, cần nhớ rằng việc nhận thức của người dân về nguy cơ vượt quá những gì xác định được trong kết quả đánh giá chuyên môn về nguy cơ không phải lúc nào cũng có nghĩa rằng thái độ của công chúng cần được "chỉnh sửa" để phù hợp với kết quả đánh giá khoa học về nguy cơ hay theo quan điểm của chuyên gia. Ví dụ, việc một nguy cơ cụ thể về ATTP gây rất ít số ca mắc và tử vong không nhất thiết có nghĩa rằng nguy cơ đó là chấp nhận được về phương diện văn hóa. Tương tự, ngay cả một nguy cơ nhỏ cũng có thể được xem là không chấp nhận được nếu nguy cơ đó bị chi phối hoặc bị áp đặt lên công chúng bởi yếu tố khác hoặc có các yếu tố liên quan khác làm gia tăng nguy cơ được công chúng nhận định. Tuy nhiên, việc làm rõ mức độ của nguy cơ đồng thời nhìn nhận sự lo ngại của công chúng có thể giúp người tiêu dùng đưa ra quyết định về sự an toàn trên cơ sở đầy đủ thông tin hơn khi họ thực hiện lựa chọn thực phẩm cho mình (xem ví dụ về cách áp dụng TTNC để nhìn nhận sự lo ngại của công chúng tại Khung 3.6).

Việc xác định một nguy cơ nguy cơ thực phẩm hay một nguy cơ thực phẩm được công chúng nhìn nhận, có thể khiến loại thực phẩm này hoặc các thực phẩm khác được sản xuất trong khu vực bị ảnh hưởng, bị "kỳ thị" với hậu quả kinh tế nghiêm trọng và tác động tiêu cực tới sinh kế của người sản xuất địa phương. TTNC về ATTP cần đặt mối nguy cơ vào bối cảnh của nó và cung cấp cho người dân thông tin chính xác về nguy cơ. Điều này có thể giảm thiểu tình trạng kỳ thị không có lý do xác đáng.

Khung 3.6.
Truyền thông về sử dụng ammoniac trong in "Thịt bò nạc mịn"[20]

Tóm tắt thông tin cơ sở

Trong năm 2012, quá trình sản xuất và sử dụng "thịt bò nạc mịn" (LFTB) được các phương tiện thông tin tại Mỹ miêu tả một cách tiêu cực.

LFTB được sản xuất bằng cách tách phần thị còn lại từ thân bò đã pha thịt. Sau đó thịt được phun amoniac để giảm nhiễm mầm bệnh tiềm tàng và ô nhiễm vi sinh vật và

[20] Tình huống này được cung cấp bởi Mr Andrew P. Benson, International Food Information Council and Foundation, với sự giúp đỡ của Ms Deborah Sellnow, Wayne State University, & Mr Timothy Sellnow, University of Kentucky. Bản đầy đủ có thể truy cập tại http://www.foodinsight.org/case-study-communicating-about-the-use-of-ammonia-in-lean-finely-textured-beef

được đưa vào nhân của các sản phẩm thịt như bánh hamburgers. LFTB là một nguồn protein nạc và không đắt tiền đối với người tiêu dùng, và quá trình này đã giảm được sự lãng phí thực phẩm do bằng cách lọc lấy phần thịt mà nếu không đã bị vứt đi.

Việc sử dụng amoniac trong quá trình sản xuất LFTB được Bộ Nông nghiệp Hoa kỳ thông qua. Tuy nhiên, nội dung miêu tả tiêu cực của các phương tiện thông tin đã đặt câu hỏi về độ an toàn của LFTB, làm tăng nhận thức về nguy cơ của công chúng và gây tác động tiêu cực đến khả năng chấp nhận. Tuy độ tác động về sức khỏe công cộng do tiêu dùng LFTB không thay đổi và có xu hướng thấp nhưng tác động tiêu cực tiềm tàng về kinh tế do nội dung truyền thông này có thể là lớn.

Thách thức chính về TTNC

- Công ty có liên quan cần ứng phó với nhận thức gia tăng của công chúng về nguy cơ và khả năng chấp nhận thấp do nội dung miêu tả tiêu cực của các phương tiện thông tin nhằm tránh ảnh hưởng về kinh tế và mất đi một nguồn protein nạc chi phí thấp cho người tiêu dùng.

Hành động và kết quả

Ứng phó đầu tiên của công ty về bản chất chủ yếu dựa vào khoa học và không xử lý nhận thức của công chúng về nguy cơ. Sau đó trong thời gian khủng hoảng, công ty đã xử lý tình trạng gia tăng nhận thức của công chúng về nguy cơ bằng nhiều cách.

Để xử lý tình trạng hóa chất trong thức ăn được nhiều người nhìn nhận là *phi tự nhiên*, công ty đã giải thích rằng chất amoniac về tự nhiên đã có sẵn trong thực phẩm này, và biện luận rằng sự tăng nhẹ nồng độ amoniac vốn đã có sẵn trong thịt bò thực tế đã cải thiện độ ATTP. Bằng cách đề xuất rằng một liều amoniac nhỏ sử dụng để diệt vi khẩn nguy hiểm trong quá trình chế biến LFTB không nguy hiểm hơn bản thân thực phẩm mà người tiêu dùng ăn hàng ngày, công ty đã cố gắng đặt nguy cơ vào bối cảnh của nó.

Họ đã xử lý vấn đề người tiêu dùng không biết rằng LFTB đã thường xuyên được bổ sung vào thịt bò xay bán trong các cửa hàng đồ khô (*phơi nhiễm miễn cưỡng*) bằng cách công bố cam kết của mình tự nguyện dán nhãn các sản phẩm thịt bò có chứa LFTB, cho phép người tiêu dùng tự kiểm soát khả năng phơi nhiễm.

Tuy nhiên, các thông điệp này xuất hiện trong thời gian khủng hoảng muộn hơn mong muốn và được phổ biến qua trang web của công ty, khiến cho thông tin chỉ đến được với những người tiếp cận được với máy tính và sẵn sàng dành thời gian lên trang web của công ty.

Sau đợt đăng tải của các phương tiện thông tin đại chúng, nhu cầu LFTB của người tiêu dùng giảm mạnh và nhanh chóng, gây tác động tài chính lớn đối với công ty liên quan, gây mất việc làm do đóng cửa các nhà máy chế biến và khiến thịt bò xay trên thị

trường có giá thành cao hơn và nồng độ mỡ cao hơn.

Bài học kinh nghiệm

Trong tình huống mà mối lo ngại của công chúng vượt quá mức so với tác động đối với sức khỏe công cộng, người làm truyền thông có thể đặt nguy cơ vào bối cảnh của nó, đồng thời xử lý thích những hợp lý do cơ bản tạo nên mối lo ngại của công chúng.

Khủng hoảng do nhận thức quá thái về nguy cơ đòi hỏi phải truyền thông *nhanh chóng* và *rộng khắp* để tránh tác động kinh tế tiêu cực và truyền thông cần đặc biệt nhạy cảm với các yếu tố ảnh hưởng tới nhận thức của công chúng về nguy cơ. Người làm TTNC sẽ đặt được hiệu quả nhất khi họ thừa nhận nhận thức của công chúng và điều chỉnh thông điệp để khắc phục những nhận thức đó.

Một công cụ được trình bày trong Phụ lục 2 có thể sử dụng để giúp xác định các tình huống không khẩn cấp mà có thể đòi hỏi một hành động ứng phó truyền thông như khẩn cấp do công chúng có nhận thức gia tăng về nguy cơ về một vấn đề cụ thể, ngay cả khi tác động thực tế về sức khỏe là rất thấp.

Trong các trường hợp còn chưa biết được tác động về sức khỏe công cộng và chưa chắc chắn được cần thực hiện hành động gì, vai trò của người làm truyền thông có thể là giúp người dân biết được có tồn tại một nguy cơ tiềm ẩn và cung cấp những thông tin hiện đã biết về nguy cơ đó và những phương án nào đang được xem xét để khắc phục nguy cơ đó. Người làm truyền thông cũng có thể có trách nhiệm gắn kết các bên liên quan để mô tả bản chất của mối nguy hại và đạt được đồng thuận về các kiểm soát nguy cơ tốt nhất.

Tài liệu tham khảo chính

Coombs, W.T. 2011. *Truyền thông liên tục trong khủng hoảng: Lập kế hoạch, quản lý, và ứng phó (Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding)* (xuất bản lần thứ 3). Thousand Oaks, CA, Sage Publications.

FAO/WHO. *Hướng dẫn áp dụng các nguyên tắc và quy trình phân tích nguy cơ trong trường hợp khẩn cấp về ATTP* (*Guide for application of risk analysis principles and procedures during food safety emergencies(*. http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789241502474_eng.pdf

Fischoff, B., Brewer, N.T. & Downs, J. 2011. *Truyền thông về nguy cơ và lợi ích: Hướng dẫn của người sử dụng dựa vào bằng chứng (Communicating risks and benefits: An evidence-based user's guide)*. Washington, DC, Food and Drug Administration. http://www.fda.gov/AboutFDA/ReportsManualsForms/Reports/ucm268078.htm

Food and Drug Administration. 2012. *Bệnh tật, vi sinh vật gây bệnh qua thức ăn và độc tố tự nhiên (Bad bug book, foodborne pathogenic microorganisms and natural toxins)* (xuất bản lần thứ 2). Washington, DC, Food and Drug Administration. http://www.fda.gov/downloads/Food/FoodborneIllnessContaminants/UCM297627.pdf

Hallman, W. 2008. Truyền thông về nguy cơ vi sinh trong thực phẩm (Communicating about microbial risks in foods). *In* D. W. Schaffner, ed. *Phân tích nguy cơ vi sinh vật trong thức ăn (Microbial risk analysis of foods)*, pp. 205–262. Washington, DC, American Society for Microbiology Press.

Ravenscroft, P., Brammer, H. & Richards, K. 2011. *Ô nhiễm asen: nội dung tổng hợp chung (Arsenic pollution: a global synthesis)* (Vol. 94). John Wiley & Sons.

Sellnow, T., Ulmer, R., Seeger, M. & Littlefield, R.S. 2009. *Truyền thông nguy cơ hiệu quả: Phương pháp tiếp cận lấy thông điệp làm trung tâm (Effective risk communication: A message centered approach)*. New York, Springer.

Chương 4. Thực hiện truyền thông nguy cơ về an toàn thực phẩm

Tóm tắt chương:

- Hoạt động điều phối các nỗ lực truyền thông phải là một phần không tách rời của kế hoạch ứng phó. Điều phối hiệu quả các nỗ lực truyền thông giữa các bên liên quan khác nhau giúp tuyền truyền các thông điệp nhất quán duy trì được nội dung rõ ràng và tránh gây nhầm lẫn cho đối tượng đích.
- Quan hệ với các bên liên quan cần được đầu tư liên tục và quản lý cẩn thận. Người làm truyền thông cần xây dựng và duy trì mối quan hệ công tác chặt chẽ với các bên liên quan.
- Khi cần truyền thông về một nguy cơ ATTP mà chưa chắc chắn về thông tin và/hoặc chưa có đầy đủ thông tin, người làm truyền thông cần chỉ rõ những thông tin đã biết, những thông tin liên quan nhưng chưa chắc chắn và những công việc đang được thực hiện để giảm yếu tố không chắc chắn và ứng phó hiệu quả hơn.
- Các thông điệp TTNC hiệu quả cung cấp cho đối tượng đích những thông tin chính xác được điều chỉnh cho phù hợp với nhu cầu của họ, mô tả nguy cơ và cung cấp thông tin về các công việc đang được thực hiện để giảm nguy cơ và các bước mà người dân có thể thực hiện để giảm nguy cơ.
- Để xây dựng các thông điệp nguy cơ hiệu quả, người làm truyền thông cần luôn cung cấp thông tin và bất cứ khi nào có thể, gắn kết đối thoại các bên liên quan trong quá trình xây dựng thông điệp, kiểm nghiệm trước các thông điệp với đối tượng đích, theo dõi và điều chỉnh thông điệp trong quá trình diễn biến của vấn đề ATTP.
- Theo dõi và đánh giá hiệu quả của truyền thông có thể có giá trị cho việc cung cấp thông tin cho quá trình TTNC về ATTP hiện tại và tương lai. Điều quan trọng là cần đánh giá xem đối tượng đích có tiếp nhận, hiểu và ứng phó phù hợp với thông điệp hay không.

Mục đích

Mục đích của chương này là lồng ghép các thông điệp chính của các chương trước để xây dựng hướng dẫn thực hành để thực hiện hoạt động TTNC về ATTP. Nội dung này bao gồm liên tục tăng cường phối hợp các nỗ lực truyền thông, các phương pháp tiếp cận thực tiễn vè cách xác định và hiểu đối tượng đích và nhu cầu thông tin của họ, và cách gắn kết và tương tác hiệu quả với các bên liên quan. Một công cụ hỗ trợ ra quyết

định về thời điểm và nội dung truyền thông về nguy cơ ATTP trong trường hợp có yếu tố không chắc chắn được trình bày cũng như một hướng dẫn xây dựng thông điệp về nguy cơ ATTP và theo dõi, đánh giá các hoạt động TTNC.

4.1 Hiểu biết về đối tượng đích

TTNC là liên quan đến người dân, do đó điều quan trọng là phải biết và hiểu đối tượng đích trước khi xây dựng thông điệp (xem ví dụ về các đối tượng đích khác nhau tại Khung 4.1).

Việc xác định đối tượng đích phụ thuộc vào mục đích của TTNC về ATTP, có thể bao gồm:

- cung cấp thông tin cho phép ra quyết định trên cơ sở đầy đủ thông tin;
- thuyết phục người dân áp dụng một phương pháp tiếp cận cụ thể (nghĩa là nâng cao sức khỏe);
- khởi xướng đối thoại và gắn kết để tiến tới phương pháp tiếp cận tốt nhất.

Việc xác định đối tượng đích cần được cung cấp thông tin từ đối thoại với các bên liên quan và điều quan trọng là cần xem xét:

- Ai và/hoặc cái gì chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi nguy cơ?
- Ai có thể gây ảnh hưởng đến vấn đề, một cách tích cực cũng như tiêu cực (ví dụ, ai có thể giảm thiểu nguy cơ một cách hiệu quả và đưa ra giải pháp)?
- Ai chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi vấn đề và cần biết về nguy cơ (ví dụ, người chăm sóc, chính phủ)?



Ví dụ, nếu một vụ bùng phát bệnh nhiễm vi khuẩn listeriosis được phát hiện và khẳng định là tác động tới người tiêu dùng trên một độ tuổi nhất định, truyền thông nhằm giảm nguy cơ sẽ cần tiếp cận các đối tượng đích khác nhau thông qua các kênh khác nhau. Các thông điệp khác nhau sẽ cần được xây dựng để truyền tải tới:

- người tiêu dùng cao tuổi sống độc lập tại nhà về tầm quan trọng của thực hành vệ sinh tốt trong quá trình chuẩn bị và bảo quản thức ăn (có thể thông qua tờ rơi in khổ lớn được phát tại nhà);
- người chăm sóc người cao tuổi, về tầm quan trọng của thực hành vệ sinh tốt khi chăm sóc người tiêu dùng dễ bị tổn thương (thư gửi tới người chăm sóc trong gia đình và người chăm sóc có đăng ký bao gồm những lời khuyên về cách xử lý và bảo quản thức ăn);
- nhân viên phục vụ bữa ăn tại các cơ sở chăm sóc về trách nhiệm và thông lệ tốt nhất trong môi trường đó (áp phích được đặt tại khu vực chuẩn bị thức ăn);

- bệnh viện và cơ sở cung cấp thức ăn cho bệnh viện về những thông lệ tốt nhất (xem xét xây dựng hướng dẫn mới hoặc cập nhật hướng dẫn hiện hành).

Khung 4.1.
Đối tượng đích là ai?

Đối tượng đích của TTNC có thể khác nhau, tùy thuộc vào mục đích của TTNC về ATTP, loại nguy cơ và các yếu tố văn hóa – xã hội.

Ví dụ về các đối tượng đích khác nhau:

- công chúng, bao gồm các nhóm dân cư có nguy cơ cao nhất (quần thể dân cư dễ bị tổn thương);
- phụ nữ, là người chuẩn bị/mua thức ăn chính;
- nhà hoạch định chính sách;
- cơ quan quản lý về ATTP;
- cán bộ hành nghề y tế công cộng;
- nông dân/nhà sản xuất sơ cấp;
- nhà sản xuất thực phẩm lớn, vừa và nhỏ có đăng ký;
- người sản xuất thức ăn không chính thức;
- người bán lẻ/người bán hàng rong;
- người môi giới và xử lý thức ăn;
- đại lý sản phẩm hóa nông;
- ngành thực phẩm và chủ sử dụng lao động/người lao động.

4.2 Cách thức tìm hiểu đối tượng đích

Như đã trình bày tại Chương 3, mỗi đối tượng đích có nhu cầu thông tin khác nhau và cần được thông tin bởi một người phát ngôn/nguồn thông tin mà họ tin tưởng và bằng ngôn ngữ mà họ hiểu được (xem ví dụ về phương pháp truyền thông được sử dụng để truyền đạt với nhóm dân cư dễ bị tổn thương trong Khung 4.2).

Điều quan trọng là cần hiểu những gì mà đối tượng đích đã biết về nguy cơ, bất kỳ lỗ hổng nào về kiến thức có thể cần khắc phục, những mối lo ngại cụ thể và nhận thức của họ về nguy cơ. Cần tôn trọng và suy xét đến văn hóa, tín ngưỡng và địa vị kinh tế xã hội của họ.

Tùy thuộc vào thời gian và nguồn lực sẵn có, thông tin về cách điều chỉnh và truyền tải thông điệp tốt nhất có thể thu thập được thông qua thảo luận trực tiếp với đối tượng đích, gặp mặt với đối tượng đích để kiểm nghiệm các thông điệp đề xuất với một nhóm đối tượng được lựa chọn, nghiên cứu định tính (ví dụ, khảo sát nhóm) hoặc nghiên cứu định lượng (ví dụ, điều tra). Xem Khung 4.3 về danh sách chi tiết các nguồn thông tin có

thể giúp lập bản đồ các quần thể dân cư khác nhau và các yêu cầu thông tin trong bối cảnh một cuộc TTNC về ATTP.

Một số câu hỏi hữu ích như sau:

- Đối tượng đích hiểu gì về nguy cơ ATTP này?
- Họ có những quan niệm sai nào?
- Đối tượng đích muốn biết gì về nguy cơ ATTP này?
- Đối tượng đích coi nguy cơ này là cao hay thấp?
- Mối lo ngại và nhận thức cụ thể của đối tượng đích là gì? Ví dụ, ai là đối tượng dễ bị tổn thương nhất với mối nguy hại theo nhận thức của họ?
- Đối tượng đích ưa thích tiếp nhận thông tin về nguy cơ ATTP bằng cách nào? Thông qua nhà khoa học, các tổ chức phi chính phủ, phương tiện thông tin hay từ một quan chức chính phủ hay người phát ngôn có căn cứ xác đáng?
- Đối tượng đích tin tưởng nguồn thông tin nào? Phương tiện thông tin, nhà khoa học, nhà quản lý và người làm truyền thông nguy cơ ATTP, hay tổ chức phi chính phủ?
- Các nguồn và kênh thông tin dự kiến có tiếp cận được với đối tượng đích không?
- Ai là người có tầm ảnh hưởng tới đối tượng đích về ý kiến?

Câu trả lời cho các câu hỏi này sẽ giúp xác định những lỗ hổng kiến thức nào và mối lo ngại gì cần được khắc phục và nguồn và kênh thông tin nào có thể giúp truyền thông về nguy cơ đến đối tượng đích.

Khung 4.2.
Cách tiếp cận các quần thể dân cư dễ bị tổn thương

Đối tượng đích có thể là một tiểu nhóm đặc thù trong quần thể dân cư mà do đặc tính hoặc hoàn cảnh hiện tại của họ, đặc biệt dễ bị tổn thương với nguy cơ ATTP và/hoặc khó tiếp cận được qua các phương pháp truyền thông truyền thống.

Điều quan trọng là cần xem xét xem một nhóm dân cư dễ bị tổn thương có những nhu cầu truyền thông đặc thù có thể đáp ứng được thông qua các mạng lưới hiện hành hay được xây dựng đặc thù hay không. Bảng sau liệt kê một số ví dụ về cách thực hiện truyền thông với quần thể dân cư dễ bị tổn thương.

Nhóm dân cư	**Ví dụ về mạng lưới truyền thông**
Phụ nữ có thai	Chuyên viên y tế, phương tiện thông tin xã hội, phương tiện thông tin chuyên ngành
Bệnh nhân bị suy giảm miễn dịch	Chuyên viên y tế, điều dưỡng chuyên nghiệp, hiệp hội người bệnh, người chăm sóc, giáo dục viên đồng đẳng

Người khiếm thị	Hiệp hội người mù, trường người mù, ấn phẩm chữ nổi cho người mù
Người khuyết tật về nghe nói	Hiệp hội, người phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu
Người cao tuổi	Điều dưỡng cộng đồng, dịch vụ tại nhà, tờ rơi in cỡ lớn, phương tiện thông tin (truyền thanh địa phương, ấn phẩm dành cho người cao tuổi), sinh hoạt cộng đồng
Cộng đồng nông thôn hoặc bị cô lập	Sinh hoạt cộng đồng, người đứng đầu cộng đồng, phương tiện thôn tin cộng đồng, người có tầm ảnh hưởng trong cộng đồng
Cá nhân bị cô lập	Dịch vụ xã hội
Trẻ em	Giáo viên, tổ chức phụ huynh, truyền hình, phương tiện thông tin xã hội
Người thiểu năng trí tuệ	Người chăm sóc, giáo viên
Người nghèo	Dịch vụ xã hội, ngân hàng thức ăn, hội truyền giáo, nhà tạm ….

Khung 4.3
Lập kế hoạch: Cách tìm hiểu đối tượng đích

Hiểu biết tốt về đặc điểm của các khu vực dân cư khác nhau (như thức ăn của họ, thái độ đối với nguy cơ, lòng tin vào các định chế, quy phạm văn hóa và xã hội), người đại diện của họ (ví dụ, các tổ chức ngành nghề, người đứng đầu cộng đồng, các blogger có tầm ảnh hưởng) và yêu cầu và mong muốn về thông tin của họ (ví dụ, khả năng biết chữ, ngôn ngữ sử dụng, tiếp cận thông tin) có thể giúp chuẩn bị cho một loạt các kịch bản TTNC.

Một số nguồn thông tin có thể giúp lập bản đồ các quần thể dân cư và các yêu cầu về thông tin khác nhau trong bối cảnh TTNC về ATTP bao gồm:

- nói chuyện và thu thập ý kiến phản hồi từ các nhóm là các bên liên quan;
- nghiên cứu khảo sát nhóm nhỏ với đại diện của các đối tượng đích;
- nghiên cứu định tính và định lượng về người tiêu dùng (người tiêu dùng biết gì, không biết gì, mối lo ngại và nhận thức đặc thù về nguy cơ, lòng tin và thói quen sử dụng các nguồn thông tin) – thường được sử dụng hơn cho các vấn đề liên tục về ATTP, nhưng có thể sử dụng cho hành động ứng phó khủng hoảng trên quy mô lớn và phức tạp nếu và khi cần thiết;
- theo dõi các phương tiện thông tin để chắc chắn những tin tức và thông tin nào đã tiếp cận được với công chúng và, nếu có thể, cách công chúng phản ứng với thông tin;

- cuộc điều tra dân số mới nhất (số liệu nhân khẩu học, nền tảng dân tộc và tôn giáo có thể ảnh hưởng tới thói quen tiêu dùng thực phẩm);
- các cuộc khảo sát dinh dưỡng và chế độ ăn (mô hình tiêu dùng, thông tin về các loại thức ăn thay thế có thể sử dụng);
- khảo sát nghiên cứu thị trường (thói quen mua sắm và xử lý thức ăn);
- trang web và mạng xã hội (xác định các cộng đồng trực tuyến và thói quen sử dụng ngôn ngữ của họ, ví dụ, nhóm các mẹ, nhóm tuổi cụ thể, các kênh của người dân tộc thiểu số);
- tổ chức người tiêu dùng, các nhóm sở thích đặc thù (ví dụ, người bị dị ứng, các nhóm tôn giáo), hiệp hội ngành nghề.

4.3 Tương tác với các bên liên quan

Hầu hết các vấn đề TTNC về ATTP đều liên quan trực tiếp và có tác động đối với các bộ khác nhau của chính phủ, các doanh nghiệp, nhóm ngành, tổ chức người tiêu dùng và các cá nhân. Việc phối hợp các nỗ lực truyền thông giữa các nhóm bên liên quan cũng quan trọng như phối hợp các nỗ lực ứng phó khác và phải là một phần thiết yếu, không tách rời của kế hoạch ứng phó. Điều này có vai trò đặc biệt quan trọng và là yếu tố thách thức trong các tình huống khẩn cấp, khi mà thông điệp thường cần được thay đổi thường xuyên và xây dựng trong khoảng thời gian rất ngắn trên cơ sở tham vấn nhiều cơ quan và các bên liên quan khác nhau hơn so với trong tình huống bình thường (xem ví dụ tại Khung 4.4).

Lời khuyên

Trong các tình huống khẩn cấp về ATTP, thông thường nên xác định một cơ quan của chính phủ thực hiện điều phối các nỗ lực truyền thông và chỉ định một hoặc vài người phát ngôn thích hợp đại diện cho nhiều cơ quan chính phủ để đảm bảo nhất quán các thông điệp của chính phủ và tránh gây nhầm lẫn.

Nếu không phối hợp các hoạt động ứng phó sẽ làm tăng khả năng là nguồn lực truyền thông sẽ bị lãng phí, không tận dụng được kiến thức và các kênh thông tin riêng biệt của các bên liên quan, và làm tăng khả năng cung cấp thông tin gây nhầm lẫn hoặc thậm chí là trái ngược nhau. Độ tin cậy của mỗi tổ chức sẽ bị mất đi và tính hiệu quả của tổ chức đó không còn chắc chắn khi nội dung truyền thông của tổ chức đó không nhất quán và được phối hợp với thông tin của các bên liên quan.

Ví dụ, trong trường hợp ô nhiễm aflatoxin, các nhà khoa học tham gia đánh giá nguy cơ đã chia sẻ kết quả của mình trong cộng đồng các nhà khoa học nhưng không chia sẻ với các bên chịu trách nhiệm quản lý nguy cơ và truyền đạt tới công chúng (xem

http://www.modernghana.com/news/18385/1/shock-scientific-reportkenkey-causes-cancer.html). Khi các phương tiện thông tin đăng tải kết quả phát hiện, các nhà khoa học và nhà quản lý nguy cơ lại truyền đi các thông điệp khác nhau về nguy cơ, dẫn đến tình trạng bối rối và có lẽ là gây giảm lòng tin.

Ngoài việc phổ biến các thông điệp nhất quán, việc điều phối truyền thông và phối hợp với các bên liên quan còn mang lại cơ hội để:

- hiểu rõ tình huống hơn;
- thu thập ý kiến phản hồi về mối lo ngại của đối tượng đích;
- thu được lợi ích từ năng lực truyền thông và sự tin cậy của các tổ chức khác nhằm giúp phổ biến thông tin nếu cần thiết.

Sự tham gia càng sâu của các bên liên quan vào vấn đề thường mang lại lòng tin lớn hơn của công chúng và đối tượng đích càng sẵn lòng chấp nhận thông điệp và thực hiện các bước để bảo vệ bản thân.

Khung 4.4
Vụ bùng phát vi khuẩn *E. coli* O157:H7 năm 2006 ở rau chân vịt tươi tại Mỹ[21]
(Nghiên cứu tình huống này cũng được thảo luận tại Chương 3, nhưng một số điểm được đề cập thêm tại Khung này để minh họa lợi ích của việc phối hợp chuyển tải thông điệp)

Tóm tắt thông tin cơ sở
Năm 2006 xảy ra vụ bùng phát bệnh lây truyền qua thực phẩm ở Mỹ do *E. coli* O157:H7. Tại thời điểm phát hiện dịch và mối nguy hại, 50 người đã mắc và một người đã tử vong. Cuộc điều tra của cơ quan quản lý thuốc và thực phẩm Hoa Kỳ (FDA đã xác định rau chân vịt (rau bina) có thể là nguyên nhân của vụ bùng phát.

Thách thức chính của truyền thông nguy cơ
- Phối hợp với các bên liên quan trong quá trình điều phối truyền tải thông điệp trong tình huống khẩn cấp về ATTP đòi hỏi phải có hành động ứng phó nhanh.

Hành động
Hoạt động truyền thông giữa các bên liên quan đươc điều phối bằng nhiều cách:
- FDA đã thông báo cho các hiệp hội ngành quốc gia một vài giờ trước khi ban hành cảnh báo tới người tiêu dùng là không nên ăn rau bina tươi đóng bao. Điều này cho phép ngành này ứng phó ngay và tạm dừng thu hoạch, vận chuyển và bán rau bina.
- Để giảm thiểu tình trạng bối rối của công chúng, ngành nông sản tươi đã phối hợp với FDA bằng cách sử dụng cùng các thông điệp TTNC về ATTP. Ngành này

[21] Tình huống này được cung cấp bởi Ms Amy Philpott, Watson Green LLC.

củng cố độ tin cậy của FDA bằng cách khuyên người tiêu dùng tuân theo khuyến cáo của FDA và vận động các công ty hợp tác với FDA để giải quyết vấn đề.

- Các cơ sở bán lẻ thực phẩm đã cung cấp cho FDA thông tin phản hồi về mối lo ngại của công chúng và sự bối rối của người mua không biết cần tránh những sản phẩm nào, giúp FDA sửa đổi nội dung truyền thông và khắc phục mối lo ngại và nhận thức của công chúng.
- Các hiệp hội quốc gia và khu vực thuộc ngành nông sản tươi đã sử dụng các thông điệp được phối hợp, nói chuyện trên các phương tiện thông tin, và cập nhật thông tin thường xuyên qua thư điện tử tới các cơ sở trồng rau quả, vận chuyển, bán lẻ, bán buôn, phân phối dịch vụ thực phẩm và các cơ sở khác.
- FDA thường xuyên gọi điện cho đại diện của hiệp hội ngành và các phương tiện thông tin. Tuy nhiên, việc sắp đặt thời gian gọi lúc đầu đã gây cản trở hoạt động phổ biến thông điệp hiệu quả. FDA đã gọi điện cho các phương tiện thông tin trước cuộc gọi thường xuyên cho hiệp hội ngành một giờ. Ngay sau cuộc gọi của FDA tới giới truyền thông, các nhà báo đã gọi điện cho các cán bộ điều hành của hiệp hội ngành để hỏi xem FDA đã cho biết thông tin gì. Tuy nhiên, hiệp hội ngành chưa được thông báo nên không thể trả lời.

Bài học kinh nghiệm

Việc phối hợp với các bên liên quan trong quá trình điều phối truyền tải thông điệp là rất quan trọng để thực hiện TTNC hiệu quả về ATTP. Điều quan trọng là tất cả các bên liên quan trong một vấn đề ATTP cần phối hợp trong quá trình phổ biến thông điệp ở mức độ cao nhất có thể.

Để làm việc hiệu quả với các bên liên quan khi phối hợp hoat động TTNC đòi hỏi phải mối quan hệ tốt mà mối quan hệ này không thể thiết lập dễ dàng khi quản lý một vấn đề nguy cơ yêu cầu phải thực hiện ứng phó nhanh. Do đó, cần xác định, xây dựng và duy trì các mối quan hệ công tác với các bên liên quan từ trước đó. Việc thiết lập các mối quan hệ và thực hiện công việc đó như một phần trong công việc hằng ngày giúp cho công tác điều phối và phối hợp được dễ dàng hơn khi cần xử lý một ngy cơ về ATTP.

Một điều hữu ích là cần xem xét xây dựng kế hoạch và các quy trình trên cơ sở phối hợp với các bên liên quan để hướng dẫn cách thức cùng làm việc giữa các tổ chức trong thời gian xảy ra vấn đề ATTP. Việc thử nghiệm các kế hoạch và quy trình này có thể củng cố thêm các mối quan hệ và sự phối hợp trong tương lai. Quan hệ với các bên liên quan cần được đầu tư liên tục và cần đưa ra cơ chế gắn kết các bên liên quan để hỗ trợ hoạt động trao đổi thông tin khi cần thiết.

Điều quan trọng là cần xác định được các bên liên quan phù hợp nhất để phối hợp làm việc khi xử lý một vấn đề ATTP. Việc xác định ưu tiên các bên liên quan thích hợp có thể

giúp đảm bảo giá trị tốt nhất của các nỗ lực thực hiện. Các bên liên quan nào là thích hợp nhất còn phụ thuộc vào mục đích của việc gắn kết các bên liên quan. Để xác định các bên liên quan ưu tiên, cần sắp xếp thành từng nhóm. Ví dụ:

- Người ra quyết định mà quyết định của họ sẽ làm giảm/ tăng nguy cơ (vd: người chế biến thực phẩm);
- ảnh hưởng nhất bởi nguy cơ và các tổ chức đại diện cho họ;
- người có tầm ảnh hưởng lớn nhất (lòng tin và khả năng tiếp cận);
- người có thể giúp tổ chức đạt được các mục tiêu truyền thông của mình;
- người có thể gây trở ngại cho tổ chức trong việc đạt được mục tiêu truyền thông.

Lời khuyên

Nguyên tắc xây dựng mối quan hệ tốt với các bên liên quans:

- công khai và minh bạch (ví dụ, không che dấu nội dung các cuộc họp, chia sẻ biên bản cuộc họp);
- tôn trọng lợi ích của bên liên quan;
- truyền thông sớm và thường xuyên về các vấn đề lợi ích chung;
- lắng nghe và tìm hiểu nhu cầu và quan điểm của các bên liên quan;
- chỉ hứa có thể truyền tải những nội dung gì và thực hiện đúng.

Các thông lệ tìm hiểu và gắn kết các bên liên quan bao gồm:

- Lập và duy trì danh sách liên hệ để có thể chia sẻ thông tin và gắn kết các bên liên quan nhanh chóng khi cần.
- Chia sẻ thông tin với các bên liên quan thường xuyên để duy trì quan hệ. Điều này rất quan trọng khi có xảy ra cũng như không xảy ra vấn đề nguy cơ. Ví dụ, chia sẻ nội dung nghiên cứu đang thực hiện, giải thích cách quản lý vấn đề ATTP và mô tả tóm tắt vai trò của tổ chức là việc đáng làm để đảm bảo các bên liên quan được hiểu rõ và có thể truyền đạt thông tin chính xác hơn khi cần xử lý một nguy cơ ATTP.
- Thường xuyên gặp gỡ với các bên liên quan để trao đổi thông tin, tìm hiểu về đối tượng đích, thu thập ý kiến phản hồi về các phương pháp tiếp cận và đàm phán quan hệ đối tác để cải thiện công tác truyền thông.
- Áp dụng các hình thức gặp gỡ (ví dụ, đàm thoại song phương, họp nhóm qua điện thoại truyền hình, họp cộng đồng, hội thảo công dân, tham vấn trực tuyến) mà các bên liên quan cảm thấy thoải mái.
- Tìm kiếm điểm chung và tận dụng cơ hội để xây dựng, thực hiện và thử nghiệm các kế hoạch và quy trình truyền thông đã được thống nhất chung.

Trong trường hợp có thể, người làm truyền thông cần sử dụng các bên liên quan ưu tiên để giúp phổ biến thông tin về việc lập kế hoạch truyền thông và xây dựng thông điệp của mình. Cần áp dụng phương pháp tiếp cận phù hợp khi làm việc với từng bên liên quan này. Bằng cách làm việc với các bên liên quan này, người làm TTNC có thể thu thập được thông tin quý giá về đối tượng đích, được trợ giúp trong việc truyền tải thông điệp đến đối tượng đích, và giảm rủi ro là các bên nguy cơ có thể gây cản trở mục tiêu truyền thông của tổ chức.

Quan điểm và kiến thức chuyên môn của bên liên quan có thể giúp xây dựng và phổ biến các thông điệp hiệu quả nhưng họ không nên gây ảnh hưởng quá mức tới người ra quyết định. Ngay cả khi người dân nhận thấy sự ảnh hưởng quá mức cũng có thể tác động tiêu cực tới lòng tin của người dân đối với một tổ chức và thông điệp của tổ chức đó.

4.4 Xử lý yếu tố không chắc chắn

Trong một số trường hợp vấn đề nguy cơ diễn biến nhanh và thường có trình trạng thông tin không chắc chắn và không đầy đủ. Việc thực hiện truyền thông kịp thời là rất quan trọng đối với hiệu quả TTNC, và thường đòi hỏi phải thực hiện truyền thông về yếu tố không chắc chắn.

Các nhà QLNC thường do dự thực hiện truyền thông về vấn đề nguy cơ đến khi giải quyết được yếu tố không chắc chắn và tất cả thông tin đã rõ ràng. Có nhiều lý do các nhà QLNC đưa ra về việc không truyền thông về những thông tin không chắc chắn.

- *Sợ hoảng loạn:* Sợ rằng thông tin chưa chắc chắn về nguy cơ sẽ gây lo lắng trong công chúng tới mức hoảng loạn, gây ra hành vi mất lý trí. Trên thực tế, nghiên cứu đã cho thấy rằng tình trạng hoảng loạn là hiếm xảy ra và việc cung cấp thông tin dù còn hạn chế hay không chắc chắn đều giảm được khả năng gây sợ hãi.
- *Sợ mất kiểm soát:* Điều này dựa trên quan điểm sai lầm là các tổ chức có thể kiểm soát được vấn đề bằng cách giữ kín kết quả phân tích nguy cơ đối với công chúng. Thực tế là các vấn đề thường vượt quá khả năng kiểm soát đó và việc không truyền thông về kết quả phân tích do chưa chắc chắn có thể dẫn đến công chúng mất lòng tin vào tổ chức. Tốt hơn là hãy truyền thông về các yếu tố không chắc chắn để thể hiện vai trò lãnh đạo và tạo dựng lòng tin của đối tượng đích.
- *Sợ tổn thất kinh tế:* Điều này dựa trên mối lo ngại thường được biện luận rằng việc phổ biến những thông tin không chắc chắn (ví dụ, nguồn thức ăn nghi ngờ trong ổ bùng phát bệnh lây truyền qua thực phẩm) có thể gây tác động kinh tế tiêu cực không tránh khỏi đến khu vực kinh doanh. Tuy nhiên, nghiên cứu cho thấy trên thực tế có thể tránh được chi phí kinh tế lớn bằng truyền thông sớm với điều kiện thông tin là thiết thực và cập nhật. Bằng việc giảm nhẹ sự lây lan bệnh tật, chi phí y tế sẽ giảm cũng như các chi phí có thể phát sinh để kiện tụng các cơ sở kinh doanh và chính phủ.

- *Thiếu thực phẩm thay thế:* Điều này đề cập các tình huống không có loại thực phẩm khác thay thế hay có khả năng chi trả, và nếu người dân không ăn loại thức ăn có nguy cơ thì có thể gây hậu quả đáng kể về sức khỏe.

Thực hiện truyền thông ngay cả trong tình huống có yếu tố không chắc chắn cũng giúp đối tượng đích có thể hành động để bảo vệ bản thân, nâng cao khả năng truyền thông hiệu quả của tổ chức về vấn đề nguy cơ ATTP (trong tương lai) bằng cách nuôi dưỡng lòng tin của đối tượng đích, và có thể giảm nhẹ tổn thất tài chính lâu dài của vấn đề nguy cơ cho cộng đồng (xem Khung 4.5).

Trong một vụ bùng phát bệnh lây truyền qua thực phẩm, quyết định thực hiện truyền thông khi còn có yếu tố không chắc chắn có thể tạo tác động lớn tới sự lây lan bệnh tật và độ nghiêm trọng của dịch bệnh. Có thể mất nhiều thời gian từ khi xuất hiện bệnh lần đầu tiên đến khi xét nghiệm khẳng định được nguồn bệnh. Trong khi đó, rất có thể có thêm nhiều người tiếp tục mắc (xem ví dụ về bệnh listeriosis ở Khung 2.3, Chương 2).

Cơ hội bảo vệ được nhiều người hơn tránh mắc bệnh sẽ bị lỡ nếu quyết định đợi đến khi có kết quả khẳng định về nguồn bệnh. Tốt hơn hết là hãy thực hiện truyền thông sớm về khả năng bùng phát, công nhận rằng nguồn bệnh còn chưa biết rõ và đang được điều tra, và đưa ra khuyến nghị với người tiêu dùng và các nhóm dân cư dễ bị tổn thương về biện pháp phòng ngừa chung về ATTP mà họ có thể thực hiện để bảo vệ bản thân.

Khung 4.5.
Truyền thông về yếu tố không chắc chắn

Khi thực hiện truyền thông về một vấn đề ATTP trong điều kiện thông tin về nguy cơ có yếu tố không chắc chắn hoặc khi có lỗ hổng về kiến thức, cần:

- công nhận những nội dung chưa chắc chắn;
- thông tin về biện pháp đang thực hiện để giảm yếu tố không chắc chắn;
- thông tin về tác động của yếu tố không chắc chắn đối với ATTP;
- khuyến nghị về biện pháp người dân cần thực hiện để bảo vệ bản thân.

Ngoài ra cần:

- công nhận rằng có thể thay đổi thông điệp khi thu thập và/hay xác minh được thêm thông tin;
- công bố và thảo luận khi có thêm thông tin đầy đủ cùng với tác động của chúng và điều chỉnh hướng hành động để có thể nâng cao độ ATTP và tránh bệnh tật.

Khung 4.6 đưa ra ví dụ về công cụ hỗ trợ ra quyết định có thể sử dụng để quyết định xem có công bố thông tin về nguy cơ hay không.

Khung 4.6.
Truyền thông sớm: ví dụ về công cụ hỗ trợ ra quyết định (nguồn: Health Canada và Cơ quan Y tế Công cộng Canada)

Trong mọi trường hợp khẩn cấp, đều có tranh luận về việc cần công bố những thông tin gì, và khi nào công bố thông tin ra công chúng. TTNC đòi hỏi phải công bố minh bạch và sớm để thiết lập và duy trì lòng tin của công chúng, ngay cả khi chưa có thông tin khoa học đầy đủ.

Thông tin gì và khi nào?

Khi quyết định có khuyến nghị công bố thông tin nguy cơ hay không, các quan chức có thể đặt một số câu hỏi để giúp định hướng đưa ra quyết định:

1. Thông tin này có cần thiết cho những người có nguy cơ cao để tránh bệnh tật, giảm sự lây lan của dịch bệnh và/hoặc để bảo vệ bản thân và những người thân yêu của họ trước mối đe dọa về sức khỏe không?

Nếu CÓ, thông tin đó cần được công bố ra công chúng kịp thời, dễ tiếp cận và chủ động.

2. Việc công bố thông tin có giúp tăng thêm lòng tin của công chúng và đối tác bằng các cách sau không:
    - Cung cấp thêm thông tin về bối cảnh cho tình huống?
    - Đưa ra thông tin chi tiết cập nhật làm cơ sở cho việc ra quyết định?
    - Công nhận các yếu tố không chắc chắn?
    - Chỉ rõ điều gì có thể xảy ra tiếp theo để khuyến khích chuẩn bị về thực tế và cảm xúc?

Nếu trả lời CÓ với một điểm hoặc hơn, thông tin cần được truyền thông với công chúng kịp thời, dễ tiếp cận và chủ động.

3. Có lí do thích đáng nào để xem xét hoãn thực hiện TTNC không? Ví dụ:
    - **Công bố thông tin có thể ảnh hưởng an ninh quốc gia hoặc một cuộc điều tra đang thực hiện.**
    - **Công bố thông tin có thể vi phạm pháp luật về riêng tư hay các chính sách bảo mật.**
    - **Công bố thông tin có thể dẫn đến kì thị các nhóm dân tộc cụ thể.**
    - **Công bố thông tin có thể đặt tổ chức vào rủi ro về luật pháp.**

Nếu trả lời CÓ, thông tin nguy cơ có thể được hoãn thực hiện một cách chính đáng; tuy nhiên, trong mọi trường hợp nói trên, việc thông báo đến các đối tượng có nguy cơ cao phải được ưu tiên.

4.5 Xây dựng thông điệp

Nắm vững về bản chất của vấn đề về ATTP và nhu cầu truyền thông của đối tượng đích giúp xây dựng các thông điệp đáp ứng được nhu cầu này và cung cấp các thông tin liên quan về nguy cơ.

Khi thiết kế thông điệp, những câu hỏi sau đây là rất quan trọng cần xem xét trong mối quan hệ với đối tượng đích:

- Vấn đề về ATTP là gì?
- Nguy cơ đối với (các) đối tượng đích là gì?
- (Các) đối tượng đích có những mối lo ngại và nhận thức gì về nguy cơ?
- (Các) đối tượng đích có thể làm gì trước nguy cơ để bảo vệ bản thân họ?
- Điều gì chưa được biết hoặc chưa chắc chắn về nguy cơ?
- Điều gì đang được thực hiện để giảm yếu tố không chắc chắn?
- Điều gì đang được thực hiện để quản lý nguy cơ?
- Những bối cảnh khác nào liên quan đến (các) đối tượng đích?

Xây dựng các thông điệp chính tóm tắt vấn đề cần được truyền thông cũng là một công việc quan trọng. Dưới đây là các bước cần thiết để xây dựng các thông điệp chính:

1. Xác định mối lo ngại riêng/cụ thể.
2. Phân tích các mối lo ngại để xác định các chủ đề lặp lại và khái niệm chung cần được đề cập.
3. Xây dựng thông điệp chính đối với những mối lo ngại (chung và riêng) cần được đáp ứng.
4. Với mỗi thông điệp chính, xác định sự việc thực tế và thông tin hỗ trợ thông điệp.
5. Thử nghiệm thông điệp với sự tham gia của (các) đối tượng đích mà thông điệp hướng tới.
6. Lập kế hoạch cho chuyển tải thông điệp (bao gồm xác định kênh phổ biến phù hợp cho đối tượng đích).

Cần tập trung một nhóm liên ngành các bên liên quan để đánh giá các mối lo ngại và vấn đề ưu tiên của các đối tượng đích khác nhau và xây dựng thông điệp chính (ví dụ, xem nghiên cứu tình huống về Aflatoxin ở Khung 1.6, Chương 1).

Để tránh tình trạng lệch lạc hoặc trình bày sai về thông tin khoa học, việc trình bày thông tin tới đối tượng đích bằng ngôn ngữ dễ hiểu và thân thiện với người sử dụng là điều rất quan trọng. Với công chúng, ví dụ, thông điệp được định hướng đối tượng tốt dùng ngôn ngữ không chuyên ngành là hiệu quả nhất. Người tiêu dùng đặc biệt quan tâm đến thông tin cụ thể về bản chất, hình thức, độ nghiêm trọng hoặc độ lớn của nguy cơ và những hành động họ có thể thực hiện nếu họ bị phơi nhiễm với nguy cơ. Thông điệp nên Đơn giản, Kịp thời (cập nhật), Chính xác, Lặp lại và Nhất quán (STARC).

Cần luôn đề cập và mô tả nổi bật những bước mà người dân có thể áp dụng để giảm bớt nguy cơ. Thông điệp không những cần nêu rõ độ nghiêm trọng của nguy cơ và tính dễ tổn thương của đối tượng trước nguy cơ, hoặc điều gì đang được thực hiện để quản lý nguy cơ, mà còn phải giúp họ có khả năng tránh được nguy cơ trong những trường hợp có thể.

Mẫu nội dung thông điệp truyền thông nguy cơ

- Mô tả nguy cơ
- Lời khuyên cho người tiêu dùng
- Câu trích dẫn (từ nguồn thông tin có danh tiếng và tin cậy, ví dụ: quan chức nhà nước, chuyên gia độc lập) lặp lại lời khuyên với người tiêu dùng
- Giải thích điều gì đang được thực hiện để giảm thiểu nguy cơ
- Bổ sung thêm thông tin về bối cảnh liên quan

Để biết thêm ví dụ về thông điệp truyền thông nguy cơ, xem:
Public Health Notice (nguồn: Cơ quan Y tế Công cộng Canada):): Bệnh nhiễm *E. coli* O157:H7 liên quan đến phô mai được sản xuất bởi trang trại phô mai Gort's Gouda *(E. coli* O157:H7 illness related to cheese produced by Gort's Gouda Cheese Farm)
http://www.phac-aspc.gc.ca/fs-sa/phn-asp/2013/ecoli-0913-eng.php

Public Health Notice (source: Cơ quan Y tế Công cộng Canada): Bệnh nhiễm *E. coli* O157:H7 liên quan đến bánh kẹp thịt bò đông lạnh *(E. coli O157:H7* illness related to frozen beef burgers) http://www.phac-aspc.gc.ca/fs-sa/phn-asp/ecoli-1212-eng.php

Khi xây dựng thông điệp, điều quan trọng là phải cân nhắc xem liệu các phương tiện trực quan (ví dụ: biểu đồ, tranh minh họa) có thể được dùng để thu hút sự chú ý của đối tượng đích, tiếp cận với các bộ phận dân cư dễ tiếp thu hình ảnh hơn chữ viết, hoặc giải thích sự việc mà khó có thể trình bày bằng lời nói hay không. Phương tiện trực quan thường là thích hợp khi truyền thông với dân nhập cư chưa quen với ngôn ngữ, và với người dân ở trình độ văn hóa thấp.

Nhìn chung, thông điệp có thể được hỗ trợ bằng:

- trình bày biểu đồ đơn giản (biểu đồ tròn hoặc thanh);
- những câu chuyện thực minh họa điểm chính của thông điệp và đối tượng đích có thể nhận biết được;
- những hình ảnh miêu tả bản chất của nguy cơ;
- của cơ quan có thẩm quyền;
- các thông lệ tốt nhất.

Việc đề cập đến nguồn dẫn chứng được đưa ra trong thông điệp để tăng độ tin cậy với thông điệp cũng rất quan trọng.

Hình 4.1. Ví dụ về sử dụng tốt tài liệu trực quan cho truyền thông hiệu quả về nguy cơ an toàn thực phẩm (nguồn: WHO)



Một điều đặc biệt quan trọng là cần xem xét nhu cầu của đối tượng khiếm thị, những người có khiếm khuyết về lời nói, thính giác và khiếm khuyết khác, và tất cả những người có khiếm khuyết có thể ảnh hưởng đến cách tiếp nhận và xử lý thông tin. Thông điệp phải tiếp cận tất cả các đối tượng đích và đáp ứng được nhu cầu thông tin. Phụ lục 3 bao gồm khuyến cáo về cách viết thông điệp cho các bên liên quan có trình độ văn hóa thấp.

Việc cân nhắc những hậu quả tiềm ẩn ngoài dự kiến của thông điệp và giám sát hậu quả khi quản lý vấn đề nguy cơ là rất quan trọng đối với truyền thông nguy cơ hiệu quả. Việc thông qua thông điệp với các bên liên quan trong quá trình xây dựng thông điệp và thử nghiệm thông điệp với đối tượng đích giúp xác định trước những hậu quả tiềm ẩn ngoài dự kiến của truyền thông nguy cơ.

Nếu không thể gắn kết các bên liên quan trong quá trình xây dựng thông điệp, cần thông báo cho các bên liên quan về thông điệp trước khi thông báo cho nhiều đối tượng khác, đặc biệt nếu họ được kỳ vọng sẽ giúp cho quá trình phổ biến các thông điệp này hoặc trả

lời những câu hỏi liên quan đến nguy cơ hay việc giảm nhẹ nguy cơ. (xem ví dụ tại Khung 4.7).

Khung 4.7.
Truyền thông nguy cơ trong một đợt nghi ngờ bùng phát dịch viêm gan A ở Anh Quốc [22]

Tóm tắt thông tin cơ sở

Năm 2011 xảy ra vụ bùng phát nghi ngờ dịch viêm gan A ở Anh Quốc. Trong khi Cơ quan bảo vệ sức khỏe (HPA) nghi ngờ cà chua phơi khô là nguồn phát ổ dịch, thì Cơ quan tiêu chuẩn thực phẩm (FSA) kết luật rằng không thể có mối liên quan dứt khoát nào giữa sự vụ bùng phát nghi ngờ với nguồn thực phẩm cụ thể nào.

Thách thức chính của truyền thông nguy cơ

- Thông báo với công chúng về vụ bùng phát dịch viêm gan A có thể xảy ra**.**

Hành động và kết quả

HPA báo cáo về vụ bùng phát dịch sự nghi ngờ và nêu trong báo cáo một mối liên hệ chặt chẽ giữa cuộc bùng phát nghi ngờ và sản phẩm cà chua phơi khô đóng lọ.

Các phương tiện truyền thông đã được thông báo về báo cáo của HPA và đăng tải vấn đề này, gây hoảng sợ trong người tiêu dùng; người tiêu dùng đã liên lạc với nhà sản xuất thực phẩm hỏi xem họ có cần trả lại những lọ cà chua phơi khô và sản phẩm cà chua phơi khô có trong nhà hay không.

Các nhà sản xuất cà chua phơi khô đóng lọ không được thông báo về báo cáo này và gọi cho FSA yêu cầu thêm thông tin về nguồn dịch để họ có thể sử dụng hệ thống truy xuất nguồn gốc để kiểm tra xem sản phẩm của họ có bị liên quan hay không.

Họ được cho biết rằng không có mối liên hệ xác định nào được phát hiện giữa cà chua phơi khô và ổ dịch nghi ngờ, vì vậy không có căn cứ để nói rằng bất cứ sản phẩm cụ thể nào phải chịu trách nhiệm hay cần điều tra. Điều này khiến các nhà sản xuất bị ảnh hưởng còn người tiêu dùng thì hoang mang.

Nếu tuân theo thông lệ tốt nhất, HPA và FSA đã có thể triệu tập một cuộc họp trong phạm vi ngành trước công bố báo cáo, giải thích đánh giá của họ về tình hình và làm rõ những nội dung bất đồng giữa hai cơ quan. Điều này sẽ giúp tăng hiểu biết về hậu quả tiềm ẩn ngoài dự kiến của truyền thông. Do chưa có đủ bằng chứng để đề xuất bất kỳ hành động khắc phục nào, việc gắn kết ngành có lẽ sẽ giúp loại bỏ bất kỳ nội dung nào đề cập về mối liên hệ giữa ổ dịch nghi ngờ với một hàng hóa cụ thể nào trong báo cáo, mà điều này có thể đã ngăn chặn được tình trạng hoang mang của các nhà sản xuất và người tiêu dùng.

[22] Tình huống này được cung cấp bởi Ms Barbara Gallani, the Food and Drink Federation of the UK.

Bài học kinh nghiệm

Điều quan trọng là phải xem xét những hậu quả ngoài ý muốn của TTNC. Đối thoại với các bên liên quan trong quá trình xây dựng thông điệp giúp hiểu biết đầy đủ về hậu quả tiềm ẩn ngoài ý muốn.

Truyền thông cần được phối hợp với các bên liên quan để họ có thể chuẩn bị trả lời bất kỳ câu hỏi nào hoặc có những hành động thích hợp. Các bên liên quan cần được thông báo về hoạt động truyền thông trước khi thực hiện.

4.6 Lựa chọn các kênh/ công cụ/ phương pháp truyền thông

Hiệu quả của các kênh truyền thông khác nhau chịu ảnh hưởng của *mục tiêu của TTNC*, *nội dung hoặc tính chất của thông điệp* (ví dụ, sự khẩn cấp), và *khả năng tiếp cận và sử dụng* của đối tượng đích (nội dung này được thảo luận trong Chương 3).

Ví dụ, các trang web có thể hữu ích để truyền thông cho đối tượng rộng trong trường hợp không ưu tiên tiếp nhận thông tin phản hồi. Tuy nhiên, chúng không thích hợp khi người làm TTNC muốn gắn kết đối tượng và nhận ý kiến phản hồi, trừ khi có kèm theo ứng dụng đặc biệt cho phép người sử dụng cung cấp ý kiến phản hồi cho những câu hỏi rất cụ thể (ví dụ, tham vấn công chúng trực tuyến).

Đối với lời khuyên về sử dụng thực phẩm, ví dụ thời gian có nguy cơ ATTP khẩn cấp, việc cung cấp thông tin qua phương tiện truyền thông thường là cách nhanh nhất để phổ biến thông tin. Để biết thêm ví dụ về các kênh truyền thông và các tình huống thích hợp nhất đối với các kênh này, xem hướng dẫn TTNC của EFSA, Chương IV (EFSA, 2012).

Một kênh truyền thông duy nhất có thể không đủ để truyền tải thông điệp đến tất cả các đối tượng đích hoặc đạt được mục tiêu của TTNC. Do đó, điều quan trọng là cần kết hợp nhiều phương pháp khác nhau ở mức hợp lý nhất (xem ví dụ tại Khung 1.6, Chương I, về truyền thông về ô nhiễm aflatoxin, hoặc Khung 2.4, Chương 2, về TTNC trong các đợt bùng phát dịch tả).

Ví dụ về các phương pháp và kênh truyền thông bao gồm:

- Phương tiện thông tin (điện tử và in ấn)
- Trang web
- Thư điện tử
- Tài liệu in ấn (ấn phẩm, tờ thông tin, áo phông, mũ, miếng dán ô tô, móc chìa khóa, áp phích, pa nô quảng cáo...)
- Tham vấn cộng đồng
- Mạng lưới đối tác/bên liên quan
- Mạng xã hội (Facebook, Twitter, LinkedIn ...; xem Khung 4.8)
- Blog
- File âm thanh số
- Hội thảo trên web
- Ngày hội thông tin/sinh hoạt phố

- Các ấn phẩm kĩ thuật số
- Sinh hoạt, hội thảo, khảo sát nhóm

biến thông tin

Các kênh truyền thông khác có thể đặc biệt phù hợp cho các quốc gia thu nhập trung vình và thấp bao gồm:

- Diễn kịch và nhập vai bởi các nhóm biểu diễn truyền thống trong cộng đồng
- Phim tài liệu
- Hội thảo cộng đồng/ sinh hoạt cộng đồng
- Dịch vụ thông tin (ví dụ: dùng xe phổ biến thông tin)
- Nói chuyện tại buổi sinh hoạt tôn giáo hoặc lễ hội
- Sinh hoạt cộng đồng
- Các buổi trình diễn
- Đàm thoại khảo sát nhóm với người có tầm ảnh hưởng
- Các cuộc thi đố vui
- Chương trình mở rộng (ATTP, dinh dưỡng, nông nghiệp, y tế)

Khung 4.8
Sử dụng phương tiện truyền thông xã hội để truyền thông về nguy cơ ATTP (nguồn: Tổ chức Health Canada và Cơ quan Y tế Công cộng Canada)

Phương tiện truyền thông xã hội đóng vai trò quan trọng trong cách chia sẻ thông tin của người dân và tổ chức về nguy cơ ATTP. Đây là một kênh truyền thông có nhiều lợi ích dù vẫn còn một số hạn chế.

Ưu điểm:

1. Các kênh truyền thông xã hội (ví dụ, Twitter, Facebook, Weibo) tiếp cận một số lượng đối tượng rất lớn và vẫn đang phát triển trên thế giới. Hơn một tỷ người sử dụng phương tiện truyền thông xã hội đều đặn mỗi tháng.
2. Chúng rất có giá trị trong việc giúp xác định đối tượng đích và các bên liên quan bị ảnh hưởng bởi vấn đề ATTP.
3. Chúng có thể được sử dụng để trả lời câu hỏi, mối lo ngại và thông tin sai lệch về vấn đề, và thông báo kế hoạch và thông điệp truyền thông.
4. Việc xây dựng một quan hệ "người theo dõi" trên phương tiện thông tin xã hội trước khi vấn đề nguy cơ xảy ra và truyền thông chủ động qua các kênh thông tin này khi nguy cơ cần được giải quyết có thể giúp một tổ chức trở thành một nguồn thông tin tin cậy cho vấn đề đó.
5. Chúng có thể được sử dụng để chia sẻ thông tin theo các dạng có thể điều chỉnh được mục đích, ví dụ như file âm thanh số (phát thanh), video (truyền hình), đăng tải trên Twitter và bản tin cập nhật (in ấn).

Hạn chế:

1. Phương tiện thông tin xã hội bao gồm một kênh chỉ tiếp cận tới người đang kết nối trực tuyến và đăng ký dịch vụ đó. Nhiều nhóm dân cư dễ bị tổn thương không kết nối trực tuyến và vì vậy các phương pháp khác là cần thiết để đảm bảo các đối tượng đích này được tiếp cận.
2. Trong trường hợp khẩn cấp, có thể không có sẵn cơ sở hạ tầng để sử dụng phương tiện thông tin xã hội (ví dụ: không có điện hoặc dịch vụ Internet).
3. Mô hình sử dụng thay đổi liên tục và cần thực hiện đánh giá theo thời gian thực để xác định thông điệp sẽ tiếp cận được đối tượng đích hay không.
4. Nghiên cứu gần đây cho thấy tác động của thông điệp chia sẻ qua phương tiện thông tin xã hội trong việc thay đổi hành vi còn hạn chế.

4.7 Tương tác với các phương tiện truyền thông

Tương tác với các phương tiện truyền thông là một phần thiết yếu của hầu hết các chiến lược truyền thông về nguy cơ ATTP. Để tương tác hiệu quả với các phương tiện truyền thông, điều quan trọng là cần nắm được một số các yếu tố chủ chốt chi phối việc đưa tin về vấn đề nguy cơ, bao gồm:

- Sự sợ hãi
- Sự xung đột
- Trách nhiệm
- Che giấu
- David đấu với Goliath (nghĩa là một cuộc xung đột giữa lợi ích cạnh tranh không cân đối, nơi mà kẻ yếu vượt lên kẻ lợi thế và chiến thắng đối thủ mạnh hơn)
- Tác động trực quan
- Những vấn đề thu hút công chúng hay nhân vật nổi tiếng



Sự chuẩn bị cho việc tương tác với các phương tiện truyền thông sẽ giúp làm việc hiệu quả với các phương tiện truyền thông đối mặt với vấn đề ATTP. Các thông lệ về chuẩn bị tương tác với phương tiện truyền thông bao gồm:

- Xác định, xây dựng và duy trì mối quan hệ với các nhà báo thường xuyên đưa tin về vấn đề ATTP. Điều quan trọng là cần hướng tới các nhà báo chuyên đưa tin về những vấn để thu hút công chúng cũng như các nhà báo tiếp cận đối tượng đích.
- Xác định và đào tạo người phát ngôn để có thể phát ngôn với các phương tiện truyền thông, lưu ý rằng các kỹ năng giao tiếp quan trọng hơn trình độ khoa học.

- Chuẩn bị tài liệu kiến thức cơ sở cho các phương tiện truyền thông về các vấn đề nguy cơ ATTP thông thường và cách tổ chức làm việc với các bên khác như thế nào để ứng phó.
- Làm việc với các bên liên quan chính để lên kế hoạch điều phối hoạt động ứng phó của giới truyền thông trong sự cố về nguy cơ ATTP.

Khi một vấn để nguy cơ ATTP cần được giải quyết, các thông lệ sau đây sẽ tăng hiệu quả của phương pháp tiếp cận phương tiện truyền thông:

- Chủ động: tiếng nói của người dẫn đầu thường có ảnh hưởng tới sắc thái của nội dung đăng tải tốt hơn người đi sau.
- Xác định và hướng đến các cơ quan truyền thông phục vụ đối tượng đích, và điều chỉnh tài liệu truyền thông cho họ.
- Điều phối hoạt động ứng phó của phương tiện truyền thông với các bên liên quan khi có thể.
- Cân nhắc các phương pháp khác nhau để tiếp cận các bên liên quan thuộc giới truyền thông (ví dụ, cuộc họp báo thường xuyên, hội nghị từ xa, webcasts, thông cáo báo chí, nội dung trực tuyến, các kênh truyền thông xã hội …)
- Phát hiện và sửa chữa: theo dõi chặt chẽ các nội dung đăng tải của giới truyền thông và hiệu chỉnh các sai sót hoặc thông tin đăng tải sai lệch một cách nhanh nhất có thể sẽ giúp đảm bảo lỗi sẽ không bị lặp lại.

Việc đánh giá hoạt động tương tác của các phương tiện truyền thông sau khi sự kiện ATTP được giải quyết sẽ mang lại kiến thức hữu ích cho hoạt động tương tác trong tương lai. Điều này có thể bao gồm:

- Xem xét và phân tích việc đăng tải về ATTP để đánh giá hiệu quả của các phương pháp tiếp cận giới truyền thông. Ví dụ, các thông điệp có được phản ánh chính xác không? Chúng có được đăng tải tại các cơ quan truyền thông đích không?
- Làm việc với các bên liên quan để hoàn thiện công tác điều phối, dựa trên các bài học kinh nghiệm.
- Tham vấn các phóng viên chủ chốt thu thập ý kiến phản hồi về phương pháp tiếp cận.

4.8 Tương tác với các nước khác

Việc thông tin sớm với các bên liên quan trên phạm vi quốc tế trong trường hợp khẩn cấp có thể mang lại cho cơ quan ATTP quốc gia cơ hội thảo luận về tình trạng khẩn cấp và rà soát các phương pháp tiếp cận đánh giá nguy cơ trước khi thực hiện. Điều này cho phép các nước kết hợp các nguồn lực, xác định phương pháp cùng giải quyết trường hợp khẩn cấp và hỗ trợ các nước có thể không có khả năng thực hiện đánh giá nguy cơ toàn diện.

Việc thực hiện truyền thông trước khi đưa ra quyết định quản lý nguy cơ có thể tạo điều kiện thuận lợi trong việc thống nhất phương pháp tiếp cận đánh giá và quản lý nguy cơ và mang lại tính nhất quán cao hơn trong việc ứng phó khẩn cấp (bao gồm các khuyến cáo cho người tiêu dùng). Trong trường hợp bị cách ly với các sản phẩm trong nước, vẫn nên thông báo cho các đối tác quốc tế vì sản phẩm có thể được xuất khẩu, thậm chí thông qua các kênh không chính thức (ví dụ, mua hàng trên Internet). Các khuyến nghị về trao đổi thông tin giữa các quốc gia được nêu trong tài liệu Codex CAC/GL 19-1995, có tựa đề "Nguyên tắc và hướng dẫn trao đổi thông tin trong các tình huống khẩn cấp về ATTP" (bản sửa đổi của tài liệu này đang trong quá trình biên soạn).

Khi thực phẩm bị ô nhiễm xâm nhập thị trường toàn cầu, cơ quan ATTP quốc gia cần thông báo cho tất cả các nước có liên quan cũng như các đối tác quốc tế có liên quan. Khi xem xét tiếp cận với cộng đồng quốc tế, nên sử dụng hệ thống trao đổi thông tin hiện có.

INFOSAN có thể hỗ trợ trao đổi thông tin giữa các thành viên trong các giai đoạn đánh giá, quản lý và truyền thông về nguy cơ ATTP và có thể là một nguồn thông tin quan trọng trong các trường hợp khẩn cấp về ATTP.

Website cộng đồng INFOSAN là diễn đàn trực tuyến chỉ dành cho các thành viên cho phép các thành viên xây dựng và trao đổi kiến thức liên quan đến ATTP (xem Khung 4.9). Cơ hội chia sẻ thông tin, kinh nghiệm và lời khuyên, và đặt câu hỏi với đồng nghiệp và hỗ trợ lẫn nhau, bao gồm cả nội dung liên quan đến việc xây dựng thông điệp TTNC, sẽ củng cố được các thông lệ trong cộng đồng INFOSAN. Thông qua quá trình chia sẻ này, các thành viên INFOSAN có thể học hỏi lẫn nhau và phát triển chuyên môn.

Khung 4.9.
INFOSAN

Mạng lưới các cơ quan an toàn thực phẩm quốc tế (INFOSAN) là một mạng lưới được quản lý chung bởi FAO và WHO, được sử dụng để phổ biến những thông tin quan trọng về vấn đề ATTP trên toàn cầu.

Ban thư ký INFOSAN lưu giữ thông tin liên lạc của các Đầu mối liên lạc khẩn cấp và các Đầu mối khác tại các nước thành viên. Trong trường hợp khẩn cấp về ATTP, ban thư ký INFOSAN liên lạc với các Đầu mối liên lạc khẩn cấp để thu thập và chia sẻ thông tin thực tế ở cấp quốc tế để thông báo các hoạt động quản lý nguy cơ. Thông tin được báo về INFOSAN phải được phê duyệt với các nước liên quan trước khi cảnh báo được xây dựng và sau đó chia sẻ trên trang web cộng đồng INFOSAN, là một diễn đàn trực tuyến an toàn.

INFOSAN cũng có thể hỗ trợ việc tuân thủ Điều lệ Y tế Quốc tế (IHR, 2005), trong đó yêu cầu báo cáo cho WHO các trường hợp ATTP khẩn cấp có tác động quốc tế.

Các Đầu mối liên lạc khẩn cấp của INFOSAN cần phối hợp chặt chẽ với Đầu mối quốc gia của IHR để hỗ trợ tuân thủ Điều lệ Y tế Quốc tế (IHR, 2005).

4.9 Theo dõi và đánh giá

Truyền thông nguy cơ về ATTP là quá trình hai chiều. Đó không chỉ là vấn đề truyền tải thông điệp, mà còn là vấn đề xác định xem đối tượng đích muốn biết điều gì, xác định tổ chức nào cần cho họ biết điều gì, và sau đó kiểm tra để chắc chắn rằng thông điệp được tiếp nhận tốt và hiểu rõ và giúp mang lại quyết định tối ưu để bảo vệ và tăng cường ATTP và sức khỏe công cộng.

Việc xây dựng một phương pháp tiếp cận TTNC bao gồm hoạt động nghiên cứu cũng như gắn kết các bên liên quan, có khả năng nâng cao hiệu quả. Ngoài ra, việc theo dõi hoạt động TTNC và đánh giá các nỗ lực truyền thông, trong và sau khi thực hiện, cho phép thực hiện điều chỉnh có ý nghĩa trong khi vấn đề ATTP đang được giải quyết, và học được bài học quý giá trong việc xử lý nguy cơ ATTP trong tương lai.

Các vấn đề rủi ro diễn biến liên tục, và các vấn đề liên quan đến ATTP thường diễn biến nhanh chóng. Một phương pháp cận toàn diện và có hệ thống bao gồm theo dõi và đánh giá liên tục là cần thiết cho việc thực hiện các hoạt động TTNC hiệu quả nhất có thể. Chẳng hạn như, việc theo dõi hậu quả ngoài dự kiến của truyền thông và các câu hỏi, mối lo ngại và quan niệm sai nảy sinh cho phép một tổ chức giải quyết những vấn đề này một cách kịp thời và đáp ứng tốt. Khung 4.10 liệt kê các loại câu hỏi đặt ra khi theo dõi và đánh giá truyền thông nguy cơ. Khung 4.11 liệt kê một số phương pháp có thể sử dụng để theo dõi và đánh giá TTNC.

Việc theo dõi và đánh giá TTNC hiệu quả sẽ không chỉ cho biết tổ chức cần truyền thông nội dung gì về vấn đề ATTP, như thế nào và với ai, mà còn giúp hiểu biết thấu đáo về cách nên quản lý nguy cơ như thế nào. Việc theo dõi và đánh giá TTNC sẽ thu thập được ý kiến phản hồi của đối tượng đích mà những ý kiến này có thể giúp hiểu biết thấu đáo về cách nên quản lý nguy cơ như thế nào.

Khung 4.10.
Theo dõi và đánh giá TTNC

Theo dõi TTNC và đánh giá các nỗ lực TTNC, trong khi có sự cố ATTP cũng như sau khi sự cố đã được giải quyết, là rất cần thiết để thực hiện các hoạt động TTNC đạt hiệu quả nhất có thể. Các tổ chức cần cam kết thực hiện theo dõi và đánh giá, và đầu tư cho phù hợp.

Những câu hỏi cần đặt ra khi theo dõi TTNC về ATTP:

1. Đối tượng đích có nhận được các thông điệp không?
    a. Nếu không, tại sao không?
2. Đối tượng đích phản ứng với các thông điệp thế nào?
    a. Nếu có, họ có phản ứng theo dự kiến không?
    b. Nếu không, tại sao không?
    c. Có phát sinh câu hỏi hay mối lo ngại nào mới không?
3. Các bên liên quan truyền thông nội dung gì về nguy cơ ATTP?
    a. Có những khác biệt đáng kể về thông tin được truyền thông từ các bên liên quan khác không?
4. Có thay đổi trong nhận thức về nguy cơ của đối tượng đích không?
    a. Có phát sinh vấn đề mới nào có thể định hình nhận thức về nguy cơ ATTP không?
5. Có bao nhiêu cơ quan thông tin đăng tải các thông điệp của tổ chức, và mức độ thường xuyên thế nào?

Những câu hỏi đặt ra khi khi đánh giá nỗ lực TTNC về ATTP:

1. Nhu cầu truyền thông của đối tượng đích có thay đổi không?
2. Có cần điều chỉnh thông điệp không?
    a. Nếu có, điều chỉnh thế nào?
3. Có cần các kênh truyền thông khác nhau không?
    a. Nếu có, kênh thông tin nào?
4. Các bên liên quan có tham gia xây dựng và phổ biến các thông điệp không?
    a. Nếu không, tại sao không, và họ có thể tham gia như thế nào trong tương lai?
    b. Nếu có, các bên liên quan thích hợp có tham gia không?
5. Các phương tiện thông tin có đăng tải các thông điệp của tổ chức một cách chính xác không?
6. Các phương tiện thông tin có được sử dụng hiệu quả không?
7. Có tiến triển tốt đối với mục đích truyền thông không?

Khung 4.11.
Cách theo dõi và đánh giá các thông điệp và phương pháp tiếp cận TTNC

Có nhiều cách để theo dõi quá trình TTNC và đánh giá hiệu quả của các thông điệp và phương pháp tiếp cận TTNC, bao gồm các phương pháp dưới đây.

Phương pháp	**Mô tả và mục đích**
Đối thoại với các bên liên quan	Tham vấn các bên liên quan trong quá trình và sau khi giải quyết nguy cơ ATTP, để đánh giá xem nội dung gì có hiệu

	quả và không hiệu quả, để điều chỉnh cách tiếp cận hiện tại và rút ra bài học kinh nghiệm cho tương lai.
Theo dõi phương tiện thông tin xã hội	Theo dõi phương tiện truyền thông xã hội thường xuyên để nhận biết các câu hỏi và mối lo ngại phát sinh trong công chúng và đối tượng đích. Thông tin này sẽ giúp điều chỉnh phương pháp tiếp cận các thông điệp.
Giám sát và phân tích truyền thông	Rà soát và phân tích thông tin đăng tải trên các phương tiện thông tin về nguy cơ để điều chỉnh cách tiếp cận và thông điệp khi vấn đề ATTP diễn biến phức tạp hơn, và đánh giá hiệu quả tổng thể của phương pháp tiếp cận và thông điệp sau khi vấn đề đã được giải quyết. Ví dụ, có thể nên kiểm tra xem thông điệp có được phản ánh chính xác hay không, và có được đăng tải trên các phương tiện truyền thông mục tiêu không.
Phân tích trang Web	Theo dõi xem tài liệu tổ chức được sử dụng trực tuyến như thế nào (ví dụ, lượt truy cập, tải về, chia sẻ …) và xem xét ý kiến nhận được từ người sử dụng, để điều chỉnh phương pháp tiếp cận và tài liệu truyền thông khi vấn đề ATTP diễn biến phức tạp hơn và sau khi được giải quyết.
Khảo sát mục tiêu	Theo dõi ý kiến của đối tượng đích trong quá trình thực hiện để xác định xem đối tượng nào và ước tính có bao nhiêu người, nhận được và chấp nhận các thông điệp chính. Nghiên cứu này cũng có thể giúp hiểu thấu những phương pháp truyền thông nào là thích hợp nhất cho từng đối tượng đích nhất định. Nghiên cứu này có thể được thực hiện thường xuyên và thường được giao cho các công ty thăm dò dư luận.
Cập nhật đánh giá nguy cơ	Chẳng hạn, theo dõi nguy cơ sức khỏe thực tế, số người mắc bệnh và mức độ ô nhiễm, để xác định xem nguy cơ đang tăng hay giảm và từ đó xác định xem các nỗ lực truyền thông có tác động hay không.

Tài liệu tham khảo chính

Trung tâm Phòng ngừa và Kiểm soát Dịch bệnh Hoa Kỳ 2012. *Sổ tay hướng dẫn truyền thông nguy cơ trong khủng hoảng và tình huống khẩn cấp (Crisis and emergency risk communication manual)*. Atlanta, GA, CDC.
http://emergency.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc_2012edition.pdf

Codex Alimentarius Commission. Sửa đổi 2013. *Hướng dẫn Codex trao đổi thông tin trong các tình huống kiểm soát thực phẩm khẩn cấp* (*Codex guidelines for the exchange of information in food control emergency situations), CAC/GL 19-1995*.
http://www.codexalimentarius.org/download/standards/36/CXG_019e.pdf

EFSA. 2012. *Khi thức ăn tạo nên cơn bão. Thành phần đã được chứng minh về TTNC (When food is cooking up a storm: Proven recipes for risk communications*). Cơ quan ATTP châu Âu

http://www.efsa.europa.eu/en/corporate/pub/riskcommguidelines.htm

Health Canada và Cơ quan y tế và Y tế Công Cộng Canada. 2013. *Quy trình thực hiện TTNC trong tình huống y tế khẩn cấp (Protocols for health emergency risk communication),* tháng năm 2013 (v.18). Chi nhánh truyền thông và vấn đề công cộng, Health Canada và Cơ quan Y tế Công Cộng Canada

IHR. 2005. *Điều lệ Y tế Quốc tế (International Health Regulations)*. Geneva, WHO.
http://www.who.int/ihr/en/

Mạng lưới các cơ quan an toàn thực phẩm quốc tế (INFOSAN). Geneva, WHO.
http://www.who.int/foodsafety/areas_work/infosan/en/

Joy Online. 1999. *Viện Nghiên cứu Thực phẩm phủ nhận câu chuyện ung thư do kenkey (Food research institute denies kenkey cancer story)*. Ghana Web.
http://ghanaweb.net/GhanaHomePage/soccer/artikel.php?ID=8883

Kelay,T.&Fife-Schaw, C. 2010. *Truyền thông nguy cơ hiệu quả: hướng dẫn thực hành tốt nhất (Effective risk communication: a guide to best practice*). Techneau.
http://www.techneau.org/fileadmin/files/Publications/Publications/Deliverables/D6.3.1-2.report.pdf

The Ghanaian Chronicle. 1998. *Báo cáo khoa học gây sốc: kenkey gây ung thư. (Shock scientific report: kenkey causes cancer).*
http://www.modernghana.com/news/18385/1/shock-scientific-reportkenkey-causes-cancer.html

Tổ chức Y tế Thế giới. 2001. *Năm điều để đạt được ATTP* (*Five keys to safer food*) (áp phích). Geneva, WHO.
http://www.who.int/foodsafety/publications/consumer/en/5keys_en.pdf

Tổ chức Y tế Thế giới. 2005. *Hướng dẫn truyền thông ổ dịch* (*Outbreak communication guidelines).* Geneva, WHO.
http://www.who.int/csr/resources/publications/WHO_CDS_2005_28en.pdf

Tổ chức Y tế Thế giới. 2015. *Năm điều để đạt được ATTP* (*Five keys to safer food*) (video giáo dục). Geneva, WHO. https://www.youtube.com/watch?v=ONkKy68HEIM

Tài liệu tham khảo thêm

Byrd-Bredbenner, C., Berning, J., Martin-Biggers, J. & Quick, V. 2013. ATTP trong căn bếp gia đình: tổng hợp tài liệu nghiên cứu (Food safety in home kitchens: a synthesis of the literature). *Tạp chí Quốc tế Nghiên cứu Môi trường và Sức khỏe cộng đồng (International Journal of Environmental Research and Public Health*). *10*(9):4060–4085.

Covello, V. & Sandman, P.M. 2001. TTNC: Diễn biến và cách mạng (Risk communication: Evolution and revolution). *In*A. Wolbarst, ed.. *Giải pháp cho một môi trường trong tình trạng nguy hiểm (Solutions to an environment in peril*) John Hopkins University Press, pp. 164–178
http://www.monitor2manage.com.au/userdata/downloads/p_/Covello%20and%20Sandman_%20Risk%20communication_%20Evolution%20and%20Revolution.pdf

Frewer, L.J., van der Lans, I.A., Fischer, A.R., Reinders, M.J., Menozzi, D., Zhang, X., de Berg, I. & Zimmermann, K.L. 2013. Nhận thức của công chúng về các ứng dụng nông nghiệp của thực phẩm biến đổi gen – Khảo cứu hệ thống và phân tích tổng hợp. *Xu hướng trong Khoa học & Công nghệ Thực phẩm*, (Public perceptions of agri-food applications of genetic modification–A systematic review and meta-analysis. *Trends in Food Science & Technology)*, 30(2):142–152.

Lofstedt,R. 2003. TTNC: Cạm bẫy và lời hứa (Risk communication: pitfalls and promises)/.*European Review*, 11(3): 417- 435.
http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.320.7848&rep=rep1&type=pdf

Lundgren, R.E. & McMakin, A.H. 2013. *TTNC, sổ tay hương dẫn truyền thông nguy cơ an toàn sức khỏe và môi trường* (*Risk communication, a handbook for communicating environmental, safety and health risks*), xuất bản lần thứ 5,., Piscataway, NJ, IEEE Press/Wiley.
http://books.google.fr/books?id=hImlVRZsPw0C&pg=PT52&lpg=PT52&dq=when+was+risk+communications+born&source=bl&ots=LKC8Sircfe&sig=ICE20pTTfZWmDgo2S00MjMJW618&hl=en&sa=X&ei=07xUUsT5Meam0AWC0YDICw&redir_esc=y#v=onepage&q=when%20was%20risk%20communications%20born&f=false

Rutsaert, P., Pieniak, Z., Regan Á., McConnon Á., Kuttschreuter, M., Lores, M., Lozano, N., Guzzon, A., Santare, D. & Verbeke, W. 2014. Phương tiện truyền thông xã hội, một công cụ hữu ích trong truyền thông nguy cơ và lợi ích thực phẩm? Phương pháp tiếp cận định hướng chiến lược (Social media as a useful tool in food risk and benefit communication? A strategic orientation approach). *Food Policy*, 46:84–93.

Rutsaert, P., Regan, Á., Pieniak, Z., McConnon, Á., Moss, A., Wall, P. & Verbeke, W. 2012. Sử dụng phương tiện thông tin xã hội trong truyền thông nguy cơ và lợi ích thực phẩm. *Xu hướng trong khoa học và công nghệ thực phẩm (*The use of social media in food risk and benefit communication. *Trends in Food Science & Technology)*, 30:84–91.

Trung tâm nghiên cứu vấn đề xã hội (Social Issues Research Centre). 2001. *Hướng dẫn về khoa học và truyền thông sức khỏe (Guidelines on science and health communication)*. Oxford, SIRC. http://www.sirc.org/publik/revised_guidelines.shtml

Trung tâm nghiên cứu vấn đề xã hội (Social Issues Research Centre). 2006. NGƯỜI ĐƯA TIN: *Phương tiện thông tin, khoa học và xã hội; gắn kết và điều hành tại Châu Âu (MESSENGER: Media, science and society; engagement and governance in Europe*). Oxford, SIRC. http://www.sirc.org/messenger/Final_Report_Draft_1.pdf

Cơ quan quản lý tiêu dùng, ATTP và dinh dưỡng Tây Ban Nha (Spanish Agency for Consumer Affairs, Food Safety and Nutrition) (AECOSAN). *Chia sẻ phương thức, kinh nghiệm và hiểu biết về quản lý và truyền thông trong cuộc khủng hoảng thực phẩm (Sharing protocols, experiences and knowledge on management and communication during food crisis*).
http://aesan.msssi.gob.es/AESAN/docs/docs/notas_prensa/Sharing_protocols_2014.pdf

Các trang mạng về tài liệu tập huấn liên quan

FoodRisc Resource Centre. Một trung tâm nguồn lực về truyền thông nguy cơ và lợi ích thực phẩm
http://resourcecentre.foodrisc.org/

International Center of Excellence in Food Risk Communication (Trung tâm đào tạo quốc tế về TTNC thực phẩm):
http://www.foodriskcommunications.org/

International Food Information Council Foundation (Quỹ hội đồng thông tin về thực phẩm quốc tế
www.foodinsight.org

WHO Website on Risk Communication (Trang mạng của WHO về truyền thông nguy cơ):
http://www.who.int/risk-communication/en/

Phụ lục: Các tài liệu bổ trợ

Các công cụ trình bày dưới đây là một số ví dụ do Health Canada và Cơ quan Y tế Công cộng Canada nhiệt tình cung cấp, có thể điều chỉnh cho phù hợp với các quốc gia khác. Các công cụ này cần được dùng làm hướng dẫn chung.

Trong tương lai, tài liệu bổ trợ của sổ tay này có thể được cập nhật để bổ sung thêm các hướng dẫn bao quát hơn và/hoặc các ví dụ từ các quốc gia khác.

Phụ lục 1: Đánh giá nhanh về năng lực TTNC

Mục đích của công cụ này là giúp các tổ chức xác định những vấn đề là thách thức liên tục về TTNC. Công việc xác định những lỗ hổng về năng lực thực hiện các hoạt động TTNC khác nhau được bàn luận trong Mục 2.3 của chương 2: Tầm quan trọng của việc lập kế hoạch.

Đánh giá nhanh TTNC (điều chỉnh từ mô hình của Health Canada và Cơ quan Y tế Công cộng Canada)

Công cụ đánh giá nhanh sau đây dựa trên các năng lực TTNC theo quy định của Điều lệ Y tế Quốc tế của WHO. Công cụ này giúp xác định những vấn đề đang là thách thức trong tổ chức của bạn và hỗ trợ thảo luận với các thành viên khác tham gia hội thảo về nâng cao năng lực.

Chú ý: Trả lời của bạn là không chính thức, và chỉ để cho cá nhân sử dụng

Chỉ dẫn: Đối với mỗi năng lực cần thiết, cho điểm số từ 1 đến 10 dựa trên kinh nghiệm và ý kiến của bạn . Theo thang điểm này, "1" là yếu và "10" là mạnh.

Ví dụ: "3, chúng tôi có thể có thể làm điều này nhưng không có tài liệu hay được chính thức hóa " Hoặc "8, chúng tôi tốt việc này trong hầu hết các trường hợp, đã có quy định về các hệ thống và quy trình và đã được áp dụng thử và thử nghiệm."

1. Sự minh bạch và công bố đầu tiên về nguy cơ thực tế hoặc tiềm ẩn: *Việc quản lý các thông tin liên quan đến tình huống khẩn cấp về ATTP (y tế công cộng), bao gồm công bố đầu tiên cảnh báo công chúng về một nguy cơ tiềm ẩn và tính minh bạch liên tục của quá trình ra quyết định, giúp đảm bảo những người có nguy cơ thực sự hoặc tiềm ẩn có thể tự bảo vệ mình và duy trì và củng cố được lòng tin ở các cơ quan quản lý, dân cư và các bên liên quan.*

Những năng lực sau đảm bảo sự thành công của cấu phần này:	**Năng lực quốc gia 1 đến 10**
1. Khả năng phê duyệt nhanh, đối với việc chia sẻ , cảnh báo và khuyến cáo công chúng khi có nguy cơ thực tế hay tiềm ẩn về sức khỏe công cộng.	
2. Khả năng đưa ra cảnh báo hoặc khuyến cáo về nguy cơ thực sự hoặc tiềm ẩn vào ngoài giờ làm việc, ví dụ vào buổi tối hoặc các ngày nghỉ, và đảm bảo rằng nhóm dân cư dân tộc thiểu số và khó tiếp cận sẽ nhận được thông tin về cảnh báo hoặc khuyến cáo thông qua tài liệu đã được dịch và thiết kế phù hợp.	
3. Khả năng tuân thủ các nguyên tắc ra quyết định - được quy định trong quy chế, chính sách hoặc hướng dẫn chính thức – về việc công bố kịp thời ra công chúng các thông tin liên quan tới nguy cơ thực sự hoặc	

	tiềm ẩn về sức khỏe công cộng.
4.	Khả năng đảm bảo rằng việc ra quyết định và các hành động liên quan đến tính minh bạch được đánh giá sau sự cố theo các nguyên tắc đã thống nhất.

2. Phối hợp truyền thông trong công chúng: *Tính chất thẩm quyền tài phán "chéo" của các tình huống ATTP (y tế công cộng) khẩn cấp đòi hỏi các cơ quan ATTP và sức khỏe công cộng có thể gắn kết một cách hiệu quả và phối hợp công tác truyền thông với các tổ chức liên quan khác, bao gồm xác định rõ vai trò và trách nhiệm của cơ quan chủ trì và các cơ quan hỗ trợ. Năng lực này giúp tận dụng các nguồn lực truyền thông công cộng sẵn có, cho phép phối hợp đưa ra thông điệp, giảm khả năng gây nhầm lẫn và chồng chéo lên nhau, và tăng cường khả năng tiếp cận và ảnh hưởng của khuyến cáo được đưa ra.*

Những năng lực sau đảm bảo sự thành công của cấu phần này:		**Năng lực quốc gia 1 đến 10**
1.	Khả năng xác định cơ quan đầu mối về truyền thông giữa các tổ chức đối tác xử lý tình trạng khẩn cấp về sức khỏe công cộng, bao gồm vai trò và trách nhiệm của cơ quan đầu mối.	
2.	Khả năng thiết lập một cơ chế phối hợp thông tin chính thức giữa các tổ chức đối tác xử lý tình trạng khẩn cấp về sức khỏe công cộng.	
3.	Khả năng chia sẻ các thông điệp và chiến lược truyền thông trong sự cố nghiêm trọng về sức khỏe công cộng giữa các tổ chức và cơ quan đối tác, với sự hậu thuẫn của đội ngũ xử lý tình trạng khẩn cấp.	
4.	Khả năng tiếp cận được năng lực TTNC khẩn cấp giữa các đối tác xử lý tình trạng khẩn cấp về y tế công cộng, bao gồm cả các yếu tố quan trọng như khả năng dịch và phân phối thông qua mạng lưới thông tin liên lạc bên ngoài.	
5.	Khả năng gắn kết các mạng lưới cộng đồng để có thể tiếp cận các nhóm dân cư có ngôn ngữ và văn hóa riêng biệt.	

3 Phổ biến thông tin, bao gồm quan hệ với các phương tiện thông tin: *Áp lực về thời gian do tình trạng khẩn cấp, nhu cầu cao về thông tin và vai trò quan trọng của khuyến cáo và cảnh báo để giảm thiểu mối đe dọa, khiến cho việc phổ biến thông tin nhanh chóng và hiệu quả trở nên rất quan trọng trong sự cố ATTP (y tế công cộng) nghiêm trọng . Quan hệ với các phương tiện thông tin đại chúng vẫn là một trụ cột trong việc chia sẻ thông tin hiệu quả; tuy nhiên, việc tiếp cận các nguồn thông tin khác được nhóm dân cư có nguy cơ cao tin tưởng ngày càng có ý nghĩa quan trọng, bao gồm các kênh thông tin mới, mạng lưới chia sẻ thông tin hiện có và các phương tiện thông tin phi truyền thống.*

Những năng lực sau đảm bảo sự thành công của cấu phần này:	**Năng lực quốc gia 1 đến 10**
1. Khả năng đảm bảo có người phát ngôn với công chúng có trình độ và được đào tạo để nói trước các nhà báo trong trường hợp khẩn cấp về y tế công cộng.	
2. Khả năng đáp ứng hiệu quả với nhu cầu cao về quan hệ khẩn cấp với phương tiện thông tin đại chúng thông qua các phương thức để xử lý nhu cầu thông tin cao, khối lượng câu hỏi truy vấn của các phương tiện thông tin và tần suất họp báo với các phương tiện thông tin đại chúng.	
3. Khả năng tiếp cận có hiệu quả và hiệu lực các kênh phổ biến thông tin khác bao gồm Internet, dịch vụ nhắn tin ngắn (SMS), đường dây nóng, phương tiện truyền thông xã hội, ứng dụng listservs về danh sách thư điện tử, mạng lưới đối tác chính thức và không chính thức, tình nguyện viên bản/làng, hệ thống địa chỉ công cộng.	
4. Khả năng thực hiện đánh giá nhanh đối tượng đích ở các nhóm dân cư có nguy cơ cao và nhanh chóng tiếp cận các nhóm dân cư dễ bị tổn thương, "khó tiếp cận", thiệt thòi hoặc dân tộc thiểu số để cung cấp thông tin khẩn cấp phù hợp và dễ tiếp cận, đã được điều chỉnh cho phù hợp về ngôn ngữ, tỷ lệ biết chữ và điều kiện kinh tế - xã hội.	
5. Khả năng đảm bảo rằng tài liệu thông tin/giáo dục/truyền thông cơ bản và các thông điệp về các yếu tố thông thường đáp ứng tình trạng khẩn cấp như vệ sinh cá nhân, xử lý thực phẩm an toàn và chăm sóc người ốm tại nhà, đã được xây dựng và dịch sang ngôn ngữ thích hợp.	

4. Lắng nghe thông qua đối thoại: *Lắng nghe những người bị ảnh hưởng và liên quan một cách có tổ chức và có mục đích, là rất quan trọng để đảm bảo rằng các nỗ lực truyền thông là có hiệu quả và hỗ trợ việc ra quyết định đúng đắn trong quan lý tình trạng khẩn cấp. Để nắm được nhận thức của cộng đồng về nguy cơ, và sau đó hành động dựa trên hiểu biết đó bằng cách điều chỉnh cho phù hợp các thông điệp truyền thông, tài liệu và chiến lược, đòi hỏi sự gắn kết có ý nghĩa với những người bị ảnh hưởng và có liên quan.*

Những năng lực sau đảm bảo sự thành công của cấu phần này:	**Năng lực quốc gia 1 đến 10**
1. Khả năng thu thập thông tin và xử lý các quan điểm và nhận thức của các cá nhân, đối tác và cộng đồng bị ảnh hưởng bởi một sự cố sức khỏe cộng đồng nghiêm trọng, cũng như điều chỉnh thích hợp chiến lược truyền thông theo yêu cầu.	
2. Khả năng theo dõi các phương tiện thông tin truyền thống và phi truyền thống, bao gồm cả việc theo dõi các câu hỏi nổi bật, nhu cầu thông tin, các điểm còn nhầm lẫn và tin đồn đang lưu hành.	
3. Khả năng sử dụng các thông tin đơn giản hóa và đặc thù với tình huống khẩn cấp cụ thể bằng cách thu thập các mẫu thông tin đã áp dụng để hỗ trợ đối thoại hiệu quả trong một sự cố.	
4. Khả năng phản ánh kết quả phát hiện của quá trình lắng nghe và đánh giá vào việc ra quyết định xử lý tình trạng khẩn cấp.	

Phụ lục 2: Công cụ đánh giá nhận thức nguy cơ

Công cụ này có thể được sử dụng để xác định tình huống không khẩn cấp nhưng có thể đòi hỏi đáp ứng truyền thông khẩn cấp vì công chúng có nhận thức nguy cơ cao về một vấn đề cụ thể, ngay cả khi tác động về sức khỏe thực tế là thấp. Nội dung này được thảo luận trong Mục 3.4 của Chương 3. Nắm vững trách nhiệm của người làm TTNC về ATTP.

Công cụ đánh giá nhận thức nguy cơ (điều chỉnh từ mô hình của Health Canada và Cơ quan Y tế Công cộng Canada)

Trong một số trường hợp, công chúng có nhận thức nguy cơ cao về một vấn đề cụ thể, ngay cả khi nguy cơ thực tế của vấn đề ấy là thấp. Trong trường hợp này, để duy trì lòng tin với công chúng và các bên liên quan khác có thể phải có một chiến lược TTNC quyết liệt như trong trường hợp khẩn cấp thực sự. Việc xác định những tình huống không khẩn cấp mà đòi hỏi đáp ứng truyền thông với công chúng như trong trường hợp khẩn cấp là một thử thách khó khăn. Các câu hỏi dưới đây nhằm để định hướng thảo luận.

1. Có dấu hiệu quan tâm cao về vấn đề này trong môi trường công cộng không?

- ☐ Đã có phương tiện thông tin nào gọi điện hỏi về vấn đề này (hoặc có liên quan) chưa?
- ☐ Đã có phương tiện thông tin nào đưa tin về vấn đề này chưa?
    - Nếu có, khung thời gian và tính chất của bài đưa tin như thế nào?
- ☐ Đã có nhiều hoạt động của các phương tiện thông tin xã hội về vấn đề này hay bất cứ vấn đề liên quan nào chưa?
    - Nếu có, khung thời gian và tính chất của cuộc thảo luận như thế nào?
- ☐ Các nhóm vận động /tổ chức phi chính phủ khác đang truyền thông về vấn đề này, hay đã làm trong thời gian gần đây?
    - Nếu có, họ nói những gì?

2. Có dấu hiệu của một vấn đề thu hút công chúng trong môi trường công cộng không?

- ☐ Vấn đề này đã được giải quyết hay thảo luận công khai tại các nước khác chưa?
    - Nếu có, thời gian và tính chất của hoạt động đó và nội dung đưa tin thế nào?
- ☐ Có chứng cứ về một sự gia tăng đột biến yêu cầu của công chúng về vấn đề này không?
- ☐ Có một nguy cơ liên quan với một sự kiện quan trọng sắp tới không, ví dụ, một ngày nghỉ lễ hay thời gian cụ thể trong năm?
- ☐ Nguy cơ được công chúng nhận thức có ảnh hưởng đến nhiều công dân hay các vùng trên đất nước không?

3. Vấn đề có đặc điểm nào có khả năng làm tăng nhận thức về nguy cơ không?

- ☐ Nguy cơ được công chúng nhận thức có được cho là ảnh hưởng đến trẻ em hay trẻ sơ sinh không?
- ☐ Nguy cơ được công chúng nhận thức có tính chất gây hoảng loạn đặc biệt không? (ví dụ, tử vong hay thương tích nghiêm trọng)?
- ☐ Trước đây, nguy cơ hoặc nguy cơ tương tự có thu hút công chúng không?
- ☐ Nguồn gốc của nguy cơ được công chúng nhận thức, có thể là một công ty hay quốc gia, hiện tại, có mức độ tin tưởng của cộng đồng thấp không?
- ☐ Nguy cơ được công chúng nhận thức có tính đặc thù với nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương không?

Phụ lục 3: Tài liệu hướng dẫn soạn thảo cho người có trình độ văn hóa thấp dễ truy cập.

Mục tiêu của công cụ này là giúp soạn thảo thông điệp cho các bên liên quan có trình độ văn hóa thấp, đã được thảo luận tại Mục 4.5 Chương 4.

Tài liệu hướng dẫn soạn thảo cho người có trình độ văn hóa thấp dễ truy cập (Health Canada và Cơ quan Y tế Công cộng Canada)

Có một số hướng dẫn đơn giản để đảm bảo rằng một thông điệp đến được với đối tượng trình độ văn hóa thấp:

- **Đưa ra trước tiên những thông tin quan trọng nhất.** Gắn kết đối tượng với những thông tin mà họ cần biết, những hành động mà họ cần thực hiện và tại sao điều đó quan trọng với họ.
- **Hạn chế số lượng các thông điệp.** Tập trung vào những gì đối tượng cần biết và cần làm.
- **Tập trung một ý.** Tránh việc nêu đi nêu lại nhiều ý khác nhau.
- **Chọn từ ngữ cẩn thận.**
    - Dùng từ ngắn, từ 1 hoặc 2 âm tiết.
    - Hạn chế việc sử dụng thuật ngữ, từ ngữ kỹ thuật và khoa học.
    - Nhất quán sử dụng từ lựa chọn.
    - Sử dụng ngôn ngữ hội thoại (ví dụ: "Điều đó có thể khiến bạn mắc bệnh" so với câu "Điều đó có thể gây tác động xấu tới sức khỏe").
- **Dùng câu ngắn.** Hướng tới khoảng 8 – 10 từ nếu có thể.
- **Gắn với mỗi câu là một ý.**
- **Cố gắng dùng thể chủ động.** Tập trung vào chủ ngữ của câu hành động (ví dụ, "Hút thuốc gây bệnh tim mạch", mà không nói "Bệnh tim mạch là do hút thuốc").
- **Tránh liệt kê khi có thể.** Hãy dùng chấm đầu dòng thay vì tách các ý bằng dấu phẩy.

Câu hỏi phản biện

Những câu hỏi sau giúp xác định xem văn bản có dễ hiểu hay không:

- Người họ hàng cao tuổi có hiểu được văn bản này không?
- Trẻ em 12 tuổi có hiểu được văn bản này không?
- Ngôn từ đơn giản có được sử dụng không, và từ chuyên môn khoa học có được tránh sử dụng khi có thể không?
- Câu viết có ngắn khoảng 8 – 10 từ trong một câu không?
- Các từ ngữ dài hơn có được tránh sử dụng khi đã có các từ ngắn hơn không?
- Từ ngữ có một hay hai âm tiết có được sử dụng không?
- Văn bản này có cung cấp cho người đọc thông tin về nguy cơ sức khỏe trước mắt và những điều họ cần biết không?
- Văn bản này có cung cấp cho người đọc những hành động cần thực hiện không và vì sao lại quan trọng với họ không?

WHO Western Pacific Region
PUBLICATION

ISBN-13 978 92 9061 753 2

World Health Organization
Western Pacific Region