

# هوش رسانه‌ای در خدمت ارتقاء آگاهی‌های عمومی

• مجید خانلری

تقویت می‌نماید؛ و در نهایت عرصه را به مدعیانی وامی‌گذارد که دلسوز ملت و کشور نیستند و منافع خاص خود را دنبال می‌کنند.

نکته سوم، نوع و جنس اطلاع‌رسانی پیرامون حادثه و حادثه‌دیدگان است. اطلاعاتی که در این زمینه تولید می‌شود ممکن است کم یا زیاد از واقعیت حادثه دور باشد. شاید این سیاست در تولید اطلاعات رسانه‌ای در مواردی به نتیجه دلخواه دست‌اندرکاران رسانه‌ها (بزرگنمایی یا هدف برانگیختن حساسیت عمومی نسبت به حادثه یا کوچک‌نمایی با هدف کاهش تشویش‌ها و پوشانیدن ضعف‌ها و نقص‌ها) منجر شود اما بی‌گمان در درازمدت موجب تضعیف اعتماد مخاطبان به رسانه‌ها می‌شود. چنان‌ا‌هدافی را می‌توان با روش‌های مناسب و مهارت‌های خبرنگاری و گزارشگری تأمین نمود و لازم نیست که اعتماد عمومی به رسانه‌ها را قربانی آنها کرد.

ما تجربه‌های مکرری از حوادث مختلف را داشته‌ایم. زلزله مهیب رودبار منجیل در سی‌ویکم خرداد سال ۱۳۶۹ (با قدرت هفت‌وچهار دهم در مقیاس ریشتر به مدت شصت ثانیه)، زلزله پرتلغات بم در پنجم دی سال ۱۳۸۲ (با قدرت شش‌وشش دهم در مقیاس ریشتر و احتمالاً بیش از شصت ثانیه)، خشک‌سالی در نیمه جنوبی کشور برای چندین سال پیاپی، سیل در برخی مناطق شمالی و جنوبی کشور، و... از جمله این حوادث تلخ بوده‌اند. تاکنون دست کم در عرصه رسانه و اطلاع‌رسانی پیرامون چنین حوادثی باید به

آن درجه از مهارت و پختگی و هوشمندی رسیده باشیم که مخاطبان رسانه‌ها بمان دچار سردرگمی و گرفتار شایعات نشوند و در عین حال حساسیت لازم و کافی نسبت به حادثه و حادثه‌دیدگان هم در آنها ایجاد شود. به علاوه، روند اطلاع‌رسانی پیرامون این گونه حوادث در رسانه‌های کشور دارای یک منحنی سینوسی است؛ بدین معنی که هنگام و در زمان نزدیک بعد از وقوع حادثه این منحنی رو به صعود است اما هر چه جلو برویم نزولی می‌شود تا حادثه بعدی! این روند نشان‌دهنده فقدان سیاست رسانه‌ای تعریف‌شده درباره این حوادث است. حال آنکه ایران کشوری است که پیوسته در معرض این حوادث قرار دارد و هر فعال رسانه‌ای باید وظیفه خود بداند که در این باره به اندازه کافی اطلاعات و مهارت داشته باشد و یا این مهارت را کسب کند.

مردم ایران فارغ از گرایش‌ها و وابستگی‌های قومیتی و مذهبی، مردمی نوع‌دوست و یاریگر و همدل و باگذشت‌اند. مواجهه و ارتباط صادقانه با آنها بهترین نتیجه ممکن را در بر خواهد داشت. اصحاب رسانه، که خود از همین مردم و دارای همین فرهنگ و خصلتند، با رعایت اصول حرفه‌ای در کار خود، می‌توانند در ارتقاء آگاهی‌های عمومی نسبت به چنین رویدادهایی بسیار مؤثرتر از قبل عمل کنند.

حادثه‌های طبیعی پیوسته و پیاپی در همه جای دنیا در بسیاری موارد ناگهانی رخ می‌دهند و قابل پیش‌بینی نیستند و یا چنان قدرتی دارند که توان جلوگیری از وقوعشان برای انسان میسر نیست. مهمترین و حیاتی‌ترین اقدام در مواجهه با این گونه حوادث اطلاع‌رسانی دقیق و به‌موقع است؛ چه در مواقعی که حادثه ناگهانی رخ می‌دهد و چه هنگامی که وقوع حادثه پیش‌بینی می‌شود. هدف این اطلاع‌رسانی به موقع و دقیق، جلوگیری از تلفات انسانی و نیز کاهش خسارات مادی و معنوی مترتب بر وقوع حادثه است که گاه ممکن است از خود حادثه بدتر و مخرب‌تر و ماندگارتر باشد.

وظیفه اطلاع‌رسانی پیرامون این رویدادها را رسانه‌ها بر عهده دارند. واکاوی این موضوع که ابعاد و روند این اطلاع‌رسانی چگونه باید باشد در این مجال نمی‌گنجد اما چند نکته مهم را

(بدون اشاره به مصادیق) باید یادآوری کرد به این مناسبت که در زلزله اخیر در مناطق شمال غرب کشور، نقش رسانه‌ها در برانگیختن واکنش عمومی نسبت به حادثه نسبتاً پررنگ و قابل تقدیر، اما ناقص و حاشیه‌دار بود. نکته اول آنکه به نظر می‌رسد خلأ و یا کندی در واکنش به‌موقع و سریع رسانه‌ای به چنین حوادثی وجود دارد که احتمالاً ناشی از تمرکز و توجه بیش از حد بر موضوعات و مسائل دیگری است که فضای رسانه‌های کشور را اشباع کرده‌اند.

برای رفع این نقص، رسانه‌ها باید اولویت‌های اطلاع‌رسانی را همواره مد نظر داشته باشند و این اصل را پیوسته به خبرنگاران و گزارشگران خود یادآوری نمایند. علت دیگر این کندی و تأخیر می‌تواند به ضعف و حتی فقدان مجاری ارتباطی سریع میان مناطق مختلف کشور در سطوح متفاوت مربوط باشد که این خود تا اندازه‌ای ناشی از اقتصاد ضعیف رسانه‌هاست و رفع آن برنامه‌ریزی درست و جدی را می‌طلبد (توجه داشته باشید که در همان دقایق اولیه وقوع زلزله حتی امکانات مخابراتی منطقه آسیب دید).

نکته دیگر به چگونگی مدیریت اطلاع‌رسانی مربوط می‌شود که متأسفانه گاهی به نظر می‌رسد عرصه رسانه‌های کشور در این مواقع تبدیل به میدان تسویه حساب‌ها و تحقیر کردن‌ها و کینه‌ورزی می‌شوند؛ حال آنکه همه هم و غم دست‌اندرکاران رسانه‌ها باید معطوف به توصیف دقیق و دور از اغراق حادثه و ابعاد آن و نیز انعکاس نیازها و خواسته‌های حادثه‌دیدگان باشد. انتقاد از عملکرد ناقص و ناقض اصول انسانی، بسیار درست و ضروری است اما اولویت نخست فعالیت رسانه‌ای در زمانی که باید به کمک حادثه‌دیدگان شتافت نیست، زیرا تمرکز رسانه‌ای بر حادثه و حادثه‌دیدگان را بر هم زده و مسیر اطلاع‌رسانی را منحرف می‌کند؛ بستر شایعه‌پرازی و شایعه‌باوری را فراهم و

