

نگاہ

**مدیریت خبری پلاسکو
به دست فضای مجازی افتاد***



ارزانی سیوه اطلاع رسانی مربوط به فاجعه پلاسکو را باید به چهار دسته اطلاع رسانی به وسیله ستاد بحران، اطلاع رسانی در تلویزیون، اطلاع رسانی در فضای مجازی و در نهایت اطلاع رسانی در مطبوعات تقسیم کرد. از مشکلات جدی موضوع ساختمان پلاسکو این بود که خود ستاد بحران فاقد استراتژی خبری بود و در واقع بسیار منفعلم عمل می کرد. در چنین مواقعی، قاعدا باید خود ستاد بحران بخش اطلاع رسانی را به عنوان یک بخش مهم مربوط به بحران تلقی و به شکل حرفه ای مبادرت به انتشار اطلاعات موفق و دقیق کند. برای چنین کاری باید ستاد خبری وجود داشته باشد. خبرنگاران حرفه ای در آن باشند، اخبار به شکل حرفه ای و مستمر تنظیم و منتشر شود و به این ترتیب، ستاد خبری خود ستاد بحران به عنوان منبع موثق خبر کنترل و مدیریت اخبار را بر عهده بگیرد. همچنین باید کیفیت کار به شکلی باشد که هر کسی خواست چیزی از ساختمان پلاسکو بداند، به این منبع مراجعه کند. در قضیه ساختمان پلاسکو، سخنگوی آتش نشانی خیلی زحمت کشید و واقعا همه زیاد کار کرد اما او تنها بود، ستاد خبری برای بحران وجود نداشت بنابراین کار سخنگو اثرگذار نبود و کارش حرفه ای بود. نادرک در اطلاع رسانی ستاد بحران از این لحاظ مهم است که این ستاد تنها واحد عملیاتی است که می تواند در واقعه حضور داشته باشد. کنترل عملیات به گونه ای بود که قاعدا نمی شد همه خبرنگاران را به محل حادثه راه داد و از راه دور باید آن را می دیدند. انتقال ستاد بحران از امر خبررسانی باعث می شد که انواع اخبار غیرواقعی هم منتشر شود و بخش زیادی از اخبار خود تلویزیون تکذیب خبرهایی بود که خود تلویزیون می داد. بنابراین نقل و لیون و اولیه به عملکرد خود خود ستاد بحران وارد است.

درباره اطلاع‌رسانی حادثه پلاسکو در تلویزیون ابتدا باید گفت این رسانه برخلاف مطبوعات، یک رسانه فوری است و نتایج به‌تازگی می‌تواند مبادرت به پخش خبر کند. واقعاً پلاسکو ارزش خبری بسیار بالایی داشت و جامعه بسیار تشنه اخبار آن بود. انواع مسائل مربوط به این حادثه به‌شدت مورد توجه جامعه بود. در چنین مواردی رسانه باید تغذیه اطلاعاتی شود، اما تلویزیون هم ظرفیت چندان عملکرد اثرگذاری در این زمینه نداشت؛ در ساعات اولیه حادثه این رسانه خیلی کم خبر پخش کرد و بعد از این ساعات نیز تلویزیون تقریباً هیچ فیلم قابل اعتنایی پخش نمی‌کرد و تمام تصویر این حادثه محدود به یک تصویر خیلی کوچک در داخل صفحه تلویزیون در شبکه خبر می‌شد که هیچ چیزی هم از آن نمایان نبود؛ یک نمای سایه‌روشن بود که دود از آن برمی‌خاست. از قضا شگفتی، بعضی خبرنگاران مستقر در منطقه عملیاتی از کمال خبرگزاری‌های دیگر خبر می‌دادند و خبرهای اصلی از تلویزیون پخش نمی‌شد. در اینجا هم تلویزیون نتوانست اخبار را مدیریت کند. به‌رحال، تهران و واحدهای عملیاتی مربوط به مسائل ایمنی شهر تجربه چنین حادثه‌ای را نداشتند و این غفلت حسابه‌ای عمل‌کننده ستاد بحران از اهمیت خبررسانی را می‌توان به حساب آمدن کم‌تجربگی آن گذاشت. اما تلویزیون که یک نهاد حرفه‌ای رسانه‌ای است نمی‌بایست در چنین مواردی این‌قدر خبر حرفه‌ای عمل می‌کرد.

سومین ابزار ارتباطی کلان در حادثه پلاسکو فضای مجازی به ویژه تلگرام بود. به دلیل ارزش بالای خبری واقعه، مردم هم به دلایل انسان دوستانه هم به دلایل اجتماعی و سیاسی منظر اطلاعات بودند. به علت اینکه نهادهای خبری اصلی یعنی خود استاد بحران و تلویزیون قادر به تولید اطلاعات حرفه‌ای نبودند یا هر دلیل آن منتشر نمی‌کردند، خبررسانی حرفه‌ای با آماتور یا تفتنی فعال شد. تولید خبر از طریق فضای مجازی از سوی عامه مردم انجام می‌شد. من این نوع خبررسانی را تفتنی می‌دانم و اصلاً به واژه شهروند - خبرنگار موافق نیستم. ما نمی‌توانیم به کسی که به شکل تفتنی اخبار یا عکس در فضای مجازی می‌گذارد، خبرنگار بگوییم؛ مانند کسی که وسایل خانه خود را تعمیر می‌کند اما ما او را شهروند - تعمیرکار نمی‌گوییم. خبرنگاری یک کار حرفه‌ای و تابع اصول حرفه‌ای خاصی است. اما به هر حال، در خلا خبری که در ماجرای پلاسکو وجود داشت، اخبار تفتنی به وسیله افراد کاملاً غیر حرفه‌ای تولید می‌شد. حادثه پلاسکو در منظر عموم اتفاق افتاده بود و با توجه به تکنولوژی‌های موجود نمی‌شد جلوی انتشار اخبار را گرفت. بلکه باید با اخبار حرفه‌ای بیشتر دیدن می‌شد. اما به دلیل ضعف‌های استاد بحران و تلویزیون این اتفاق رخ نداد و چون روزنامه‌ها هم به‌تازگی به فاصله ۲۴ ساعته منتشر می‌شدند شبکه خبری فضای مجازی به حرکت درآمد و بر فضای خبری حرفه‌ای حادثه ساختمان پلاسکو فائق شد. درواقع، مدیریت خبری فاجعه پلاسکو در دست فضای مجازی افتاد که فضایی غیر حرفه‌ای و غیرمسئول است. در نتیجه، بسیاری از اخبار در این فضا منتشر شد که واقعه نبود، در بسیاری از اخبار اصول حرفه‌ای رعایت نگاری رعایت نشده بود و فضایی از نظر احساسی تولید شد که بر فضای خبر غلبه پیدا کرد.

مطبوعات در ماجرای پلاسکو به دلیل فاصله زمانی انتشار ۴۴ ساعته، در فضایی باید کار اطلاع‌رسانی را انجام می‌دادند که بینابینش از سوی شبکه‌های مجازی شکل گرفته بود. در نتیجه، قدرت عملیاتی زیادی نداشتند. البته برخی مطبوعات به سراغ تحلیل‌های عمیق‌تر از واقعه رفتند اما فضای خبری در اختیار آنها نبود. با این حال، انتشار اخبار حاشیه پلاسکو در رسانه‌ها کاملاً درست بود، به جز چند قطعه عکس که خیلی خشن بودند. خبری از پلاسکو در رسانه‌های حرفه‌ای منتشر شد، خبری نبود که اثر روانی مخربی بر جامعه بگذارد.

ادامه در صفحه ۱۲

زاویه‌ای دیگر

جای خالی نقد

میزگرد آثار اجتماعی و روانی پوشش خبری حادثه پلاسکو با حضور سه سخنران از حوزه‌های جامعه‌شناسی، روان‌شناسی و ارتباطات برگزار شد که در حوزه مطالعات فرهنگی و ارتباطات زوایای دیدگاه‌های تازه را روشن کرد؛ اما گاهی جای خالی یک مسئله در میان مباحثات احساس می‌شد و آن هم بجای خالی نقد ساختار قدرت بود. سخنرانان از مردم گفتند و تأثیری که مردم در بحران پلاسکو گذاشتند و تأثیری که مردم از آن گرفتند؛ اما کمتر به این اشاره شد که به غیر از مردم، نهادهای زیادی مسئول این ماجرا و پوشش دادن رسانه‌ای آن بودند که اتفاقاً نقش پررنگ‌تری هم داشتند و به آنها تقدیر وارد است. به این اشاره شد که طرحی کلی باید وجود داشته باشد که از آسیب‌هایی که بعد از طغیان‌های مثل پلاسکو برای مردم و مجازات‌های پیش می‌آید، کم کند؛ اما می‌توان این‌طور هم گفت که اگر این دغدغه جز هیچ‌کدام از اولویت‌های نهادهای مسئول نباشد، آن‌گاه چه باید کرد و از دست مردم چه کاری برمی‌آید؟ در خلال صحبت‌ها به این رسانه‌های پلاسکو و بحران‌هایی نظیر آن، رسانه‌ها نباید برخی از مسائل بسیار حاد و بی‌اس‌پرینگر را نشان دهند. شاید این بحث را هم بتوان مطرح کرد که حادثه پلاسکو یکی از قدم‌های این مرحله عقب‌ترو بود و اصلاً کار به جایی نرسیده که خبرنگاران صداسویا کسی اجازه ورود به محل را نداشت و دیگر خبر دادند؛ اما نه‌این‌ها، بحث بسیار

و انواع رندی‌ها و کلک‌ها می‌توانستند به افراد حاضر در صحنه دسترسی داشته باشند. همچنین رسانه‌های مدافع مدیریت شهری به‌شدت هر ورزش و یادداشت انتقادی به مدیریت بحران و روند منق‌ی نسبت به دلایل حادثه را به عنوان «سیاسی‌کاری» و متقاندان را به عنوان «گفتارهای سیاسی» متهم می‌کردند. حادثه یلاسکو، از وقتی که اتفاق افتاد تا روز تشیع آتش‌نشانان جان‌باخته خواسته شد تا درخواست سیاسی شده بود و بدنه سیاسی که جناح خاص به طور عملی در آن دخالت می‌کرد؛ در آن، می‌گزرد بررسی آثار پوشش خبری آن، یا اینکه گاهی به این بُعد اشاره‌هایی شد؛ اما کمتر به آن به‌عنوان یک عنصر مهم ساختاری از کل پدیده پرداخته شد. به‌دورستی به این نکته اشاره شد که شفافیتی می‌تواند باعث شود مدیریت بحران راحت‌تر صورت بگیرد و شهروندان چه نقشی می‌توانند در این میان داشته باشند؛ اما ماجرا اینجاست که این مسائل برای مدیران و ذریعۀ در اختیار آن‌ها قرار گرفته

که بجران پلاسکو ایجاد شده بود، مدیریت شهری به این فکر می‌کرد که چگونه می‌تواند این اتفاق را با سرعت و هزینه کم، «جمع‌کند». دغدغه ذهنی این نبود که به سؤالات «چرا» و «چگونه» شهروندان پاسخ دهد یا آثار روانی و اجتماعی حادثه را بر آثار بزدانید؛ بلکه ساختارهای فرو ریخته و شهری را به هم ریخته بود و مدیران بجران می‌خواستند این گاموس را که به جبهه مدیریتی و رسانه‌ای حادثه به‌شدت آسیب زده بود، هر چه زودتر تمام کنند و تمام ابزار ساختاری قدرت رسانه‌ای، تئوری‌ها و بوروکراتیک برای این کار را به دست داشتند. برای تحلیل آثار و تبعات این حادثه روی شهروندان که جز نظاره‌ها با اضطراب کار می‌کردند، دستشان بر نمی‌آمد. باید وجود و تأثیرات این ساختار مدیریتی را در نظر گرفت؛ وگرنه بحث‌ها در دو دنیای متفاوت اکادمیک و باوق تعاطل یا یکدیگر می‌زدند. مدیریت شهری باید اقدامات ادامه پیدا خواهد کرد و کمتر احتمال دارد نتیجه‌ای نیز از آن حاصل شود.

A large, multi-story building is completely engulfed in thick, billowing white smoke that rises high into the sky. The building's facade is visible through the smoke, showing windows and balconies. Several firefighters are positioned on the ground, using long extension ladders and a crane-mounted platform to reach the upper floors of the burning structure. The scene is one of a major fire incident in an urban setting.

ساحتمان یلاسکو پیش از عکس: فاطمه بهرامی

بیامدهای فروپاشی پلاسکواز منظر جامعه‌شناسی، روان‌پزشکی و ارتباطات

حساسیت زدایی با تکرار موج فجایع

موج‌هایی که به ترتیب شامل تصادف، سران، کتک‌خوردن دست‌فروش فومنی، ی عباس کیارستمی، حادثه قطار سمنان، هاشمی، فروپاشی ساختمان پلاسکو و پستان‌بول‌فروپستان و ششمین کولبران دهنده که هریک توفانی در جامعه ایجاد راه گفت این موج‌ها تأثیراتی را در جامعه دارد که باعث نگرانی است و به دو دسته ی و خودخریب‌گری تقسیم می‌شود. گاهی انعکاس حوادث می‌تواند به جایی منجر شود که خود را تهدید کند، زیرا به یک پرسد و درباره شروع کند؛ اما در شیوه‌های ادنه پلاسکو در شبکه‌های اجتماعی این داد و کاربران شبکه‌های اجتماعی در دو قرار گرفته که یک سر آن تفر بود و سر تفر، کاربران یا به تفر نسبت به افراد درگیر پلاسکو یا مسئولان آن مشغول بودند تا یک به عقیده علخواه انکار جامعه ایران یی و صحبت‌کردن درباره این اتفاق را کمتر قرار نیست که از بحث‌های فضای مجازی ای مثل پلاسکو نتیجه عملی بیرون بیاید. کلانی مثل مجازی پلاسکو، یا غرب یی فضای مجازی درباره پلاسکو، شهادی و باس درباره ساختمان‌شدن و بهترشدن

سرفت مملکت است. علی‌خواه این پیام‌ها به وجود می‌آورد، هراس از زندگی در سوسی داخلی تفسیر کرد و گفت چیزی که در هر یک از سوسی‌ان تفرش از اوضاع جاری و در سوسی دیگری دیدگاهی کاملاً برعکس بود، قرار دارد. عضو هیئت علمی دانشگاه تهران، به حال درمی‌بکند که بعد از این حادثه مدته دیده است تا شرایط آنها بهتر شود نوعی تقدیرگرایی کور که میان‌شان رایج است، کننده: همچنین مسئولیت‌پذیری اجتماعی مولان دیده نشد و هر کسی خودش را کنار بگذارد. اما امر مثبت ارائه داد؛ ولی مسئولیت به نابراین مدیریت رسانه درست عمل مولان با عملکرد خود به خودت‌بخش‌گری در کمک کردن. از سوسی دیگر، در این مواقع به دارای سواد رسانه‌ای کافی باشند تا هر نشر نکنند و همچنین مسئولان با ایجاد راه‌های فراوانی درباره حادثه را مدیریت کنند؛ بلکه سرفتی روختن لاسکو رخ نداد.

تجرباتی برای نفع جامعه

تجرباتی از بُعد روانی به آوار پلاسکو نگاه
دادا به سه سطح پیشگیری از اختلالات روانی
به ترتیب شامل پیشگیری از بیماری، درمان
بیماری و توان بخشی کسانی است که از
روان شده اند و سپس گفت که در اتفاقاتی



گفت که سایر مسئولان کشور باید قیام کردند. موسوی برای شهر تهران باشند که هر نوع بی‌بالی‌بافتی را به گردن او می‌اندازند و به نوشتن دست‌وپا تبدیل شده؛ در حالی که گوئی ایجاد شده که شهروندان این عضو شورا را افراد دیگری می‌توانند پشت و پنهان شوند و تیر بت‌نکند. مقوله چهارم پیام‌های پلاسکو بی اجتماعی، مقایسه بین امکانات ایران و غرب؛ یعنی یک دوتایی که اختلاف بین ایرانی‌ها را می‌کسبایم. بر پرنک می‌زند. پنجمین مقوله این سراسر رفتارهای مثبت مردم در قبال کمک راه برای ماشین‌های امداد رسانی یا مهربدی آشتن کل جلوی ایستگاه‌های آتش‌نشانی بوده. ششمین مقوله نیز به تعبیر علیخواه پیچ‌های قالب روایت‌های جایگزین از حادثه پلاسکو مجازی عنوان می‌شد. این تفاسیر متفاوت با می‌در جامعه تأثیرگذار است و در هر گروه دارد. حرف‌و‌وادی‌هایی که پلاسکو را

پشت علمی دانشگاه کیلان بعد از برشمرن
له کلانی که در فضای مجازی درباره جاذبه
طرح می شد به مطالعاتی که در کشورهای
موزه رسانه‌ای درباره نقش رسانه سی
پایه شده و تأثیر کرد که شیوه انعکاس
ان و رفتار آدها دارد؛ مثلاً پدیده ترس
فسردگی یا ترس از آینده در میان افرادی که
ه از محتوای فاجعه در رسانه‌ها پرمصرف
سیار بیشتر است. همچنین برخی مطالعات
خبرگزاری که در حوزه جاذبه کار می کنند
معرض فسادگی یا پناه‌بردی به کل می‌هستند
در شبکه‌های اجتماعی اخبار حوادث را
نند، در خطر استرس قرار می گیرند؛ حتی
ملی «دل‌زدگی از جهان» در میان شهروندی
معرض محرک‌های کلان‌شهرها قرار دارند و
بعد حساسیت‌های خود را از دست می دهند؛
مجازی نیز می تواند مصداق داشته باشد؛
ممکن است از خانواده‌هایی که مدام اخبار
ای منطقه را دنبال می کنند؛ حساسیت‌زدایی
به جایی بشکند که هنگام دیدن کشتار در
منطقه با خونسردی تصاویر را نگاه کنند و به

الات خود مشغول باشند. علیخواه این نگرانی
ن در برابر محرکها را در میان کاربران ایرانی
د و سپس با برشمردن فواید چند ماه گذشته
ی مجازی پررنگ شده‌اند، گفت که به‌عنوان
ناس از پی‌درپی آمدن این موج‌ها احساس

کو هشت روز به صورت زنده، اما از زاویه ای
نوی چشم مخاطبان بود. همه مردم ایران
دند به صورت زنده خرابی، دود و آوار آن را
لوپوینز تماشا کنند، اما آنچه که پشت آواره
همچنان مکتوم مانده بود، به هر حال، فاجعه
داده بود و بر مردم تأثیر عظیمی گذاشته
وین تأثیرات هم اجتماعی بود، هم روانی و
ی. انجمن ایرانی جامعه‌شناسی و ارتباطات
رفته گذشته، نسبتی با شرکت سه سخنران از
جامعه‌شناسی، روان‌پزشکی و ارتباطات برده‌ای
بر گروه ارتباطات دانشگاه علامه طباطبائی،
ی. رئیس انجمن روان‌پزشکی ایران و فردین
علی‌ان، شرکت علمی رشته جامعه‌شناسی
عضوان اعضای هیئت‌کننده در این نشست
ی برگزاری این نشست، خبر این جلسه در
ها و رسانه‌های مختلف منتشر شد؛ اما تلاش
فقه رسانه، گزارشی تحلیلی از این نشست
نقد شده و تکمیل‌هایی بر مباحث ذکرشده در
شود تا تأثیری که به پلاسکو بر جامعه ایران
م گذاشت، جامع‌تر به تصویر کشیده شود.
این نشست، کتاب «جستارهایی در پلاسکو»
شده بود، به فاصله ۱۰ روز بعد از ریختن
بهشکاف فرنگ، هنر و ارتباطات این کتاب را با
فرنگ و ارشاد اسلامی و با یادداشت‌های
ناس حوزه جامعه‌شناسی در پیش از ۵۰
ی کرده بود. سخنرانان نشست تأکید می‌کردند
فروپاشی پلاسکو فاصله بیشتری گرفت و
عوارض این اتفاق بر جامعه روشن‌تر شود.
چه در سخنرانی‌ها مطرح می‌شود، باید
لیل‌های اولیه در نظر گرفت. همین مسئله
«جستارهایی در پلاسکو» نیز صدق می‌کند.

۶ مقوله پیام‌های پلاسکوئی

[illegible]

مقوله کلان، به پیام‌هایی که در فضای مجازی
پخش و در نقد مسئولان و تصمیم‌گیران منتشر
شده است. نقدهای جدی در پیام‌های شبکه‌های
اجتماعی کم بود و به عقیده علی‌خواه به نقد یک یا
دو نفر شهر محدود شده بود. این جامعه‌شناس



Σελίδα 1 από 1

ادامه در صفحه ۱۲