

Road Map of Media Management in Disasters and Emergencies: Iran 2020-2024

Sediqeh Etemad Saeed¹, Seyed Hessam Seydin², Jalil Arab Kheradmand³,
Gholamreza Masoumi⁴, Seyed Hessamuddin Riahi¹, Arezoo Dehghani⁵,
Seyedeh Samaneh Miresmaeeli^{6*}

¹ Radio Salamat, Tehran, Iran

² Professor, Faculty of Management and Information, Iran University of Medical Sciences and Health Services, Tehran, Iran

³ Defense Health Research Center, Tehran, Iran

⁴ Associate Professor, Faculty of Management and Information, Iran University of Medical Sciences and Health Services, Tehran, Iran

⁵ Doctoral Student of Health in Disasters and Emergencies, Faculty of Health and Safety, Shahid Beheshti University of Medical Sciences and Health Services, Tehran, Iran

⁶ Ph.D. Student of Health in Disasters and Emergencies, Faculty of Management and Information, Iran University of Medical Sciences and Health Services, Defense Health Research Center, Tehran, Iran

Received: 31 July 2021 Accepted: 5 November 2021

Abstract

Background and Aim: Now, the types of Natural and man-made emergencies and disasters are increasing worldwide, so risk communication is more tangible. Media such as communication way has a prominent role in disaster risk reduction. Planning and designing a roadmap in this field can facilitate and promote efficient risk communication at a particular time.

Methods: The study was conducted with a qualitative approach. Iranian media and emergency management experts were the research community. 11 experts were selected by the purposive sampling method. Data were collected by holding expert meetings in 10 two-hour sessions. The data were analyzed using the guided content analysis method.

Results: In this research, the management strategies of mass media in emergencies and disasters until 1404 were extracted. Eleven strategies were identified and priority actions were determined for each of the formulated strategies. The extracted strategies were mainly in the field of creating media management infrastructures in emergencies and disasters.

Conclusion: In this research, the roadmap of the media in managing the risk of emergencies and disasters in Iran has been compiled. This framework focuses on priority strategies and programs needed by the media in multiple stages of the risk management cycle of emergencies and disasters, including prevention and mitigation, preparedness, response, and recovery.

Keywords: Media, Roadmap, Health, Emergencies, Disasters.

* **Corresponding Author:** Seyedeh Samaneh Miresmaeeli

Address: Iran University of Medical Sciences and Health Services, Defense Health Research Center, Tehran, Iran.

E-mail: s.miresmaeeli@gmail.com



نقشه راه مدیریت رسانه در بلایا و فوریت‌ها: ایران ۱۴۰۴-۱۳۹۹

صدیقه اعتماد سعید^۱، سید حسام سیدین^۲، جلیل عرب خردمند^۳، غلامرضا معصومی^۴، سید حسام‌الدین ریاحی^۱،
آرزو دهقانی^۵، سیده سمانه میراسماعیلی^{۶*}

^۱ رادیو سلامت، تهران، ایران

^۲ استاد، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران، ایران

^۳ مرکز تحقیقات سلامت دفاعی، تهران، ایران

^۴ دانشیار، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران، ایران

^۵ دانشجوی دکتری سلامت در بلایا و فوریت‌ها، دانشکده ایمنی و بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران
^۶ دانشجوی دکتری سلامت در بلایا و فوریت‌ها، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، مرکز تحقیقات سلامت دفاعی، تهران، ایران

دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۵/۰۹ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۰۸/۱۴

چکیده

زمینه و هدف: با رشد روزافزون وقوع انواع حوادث و سوانح (طبیعی و انسان‌ساخت) در دنیا، اهمیت اطلاع‌رسانی خطر، بسیار ملموس‌تر از گذشته است. رسانه به عنوان مسیر ارتباطات، در کاهش خطر حوادث و سوانح نقش به‌سزایی دارد. برنامه‌ریزی در راستای این امر و تعیین نقشه راه می‌تواند این امر را تسهیل کرده و اثر بخشی اقدامات را در زمان مناسب ارتقاء دهد.

روش‌ها: این مطالعه با رویکرد کیفی انجام شده است. جامعه پژوهش، خبرگان حوزه رسانه و مدیریت بلایا و فوریت‌ها در ایران بودند. ۱۱ نفر خبره با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از برگزاری نشست خبرگان در ۱۰ جلسه دو ساعته جمع‌آوری گردیدند. داده‌های به‌دست آمده نیز با استفاده از روش تحلیل محتوای هدایت شده تحلیل شدند.

یافته‌ها: در این پژوهش راهبردهای مدیریت رسانه‌های جمعی در حوادث و سوانح تا سال ۱۴۰۴ استخراج گردید. یازده راهبرد شناسایی گردید و برای هر کدام از راهبردهای تدوین شده، اقدامات دارای اولویت تعیین گردید. راهبردهای استخراج شده به‌صورت عمده در زمینه ایجاد زیرساخت‌های مدیریت رسانه در بلایا و فوریت‌ها بوده است.

نتیجه‌گیری: در این پژوهش نقشه راه رسانه در مدیریت خطر حوادث و سوانح در ایران تدوین شده است. این چهارچوب بر استراتژی‌ها و برنامه‌های دارای اولویت مورد نیاز رسانه در مراحل چندگانه چرخه مدیریت خطر حوادث و سوانح اعم از پیشگیری و کاهش اثر، آمادگی، پاسخ و بازیابی متمرکز است.

کلیدواژه‌ها: رسانه، نقشه راه، سلامت، حوادث و بلایا.

* نویسنده مسئول: سیده سمانه میراسماعیلی

آدرس: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، مرکز تحقیقات سلامت دفاعی، تهران، ایران.

ایمیل: s.miresmaeeli@gmail.com

مقدمه

سوانح و حوادث یکی از ۳ عامل اصلی بروز مرگ و میر در ایران و جهان است و از آنجا که حوادث موجب مرگ در سنین جوانی است، سال‌های از دست رفته عمر بیشتری را شامل می‌شود. با توجه به اینکه وقوع حوادث و سوانح در سال‌های اخیر به صورت قابل توجهی در دنیا افزایش یافته، شناسایی و کنترل عوامل خطر در کاهش بروز و میزان خسارات حوادث مؤثر است و می‌تواند به مقدار قابل توجهی از بیماری و مرگ ناشی از حوادث بکاهد. پیامدهای حاصل از این نوع وقایع متناسب با وسعت و آسیب‌پذیری جوامع متغیر است. در اثر کاهش توانایی مقابله مردم با پیامدهای ناشی از وقوع حوادث و سوانح، فرایند معمول زندگی افراد تغییر می‌کند. با این وجود در برخی نقاط دنیا، همچنان آمار پیامدهای ناشی از وقوع بلایا بالاست و سبب ایجاد خسارات متعدد انسانی، روانی، اقتصادی و اجتماعی می‌شود (۴-۱). اغلب این وقایع بر اساس آمار بین‌المللی موجود در قاره آسیاست. ایران نیز از این قاعده مستثنی نبوده و در سال ۲۰۱۷ براساس گزارش EMDAT، در لیست ده کشور با بیشترین آمار مرگ و میر ناشی از بلایا بوده است (۸-۵). بنابراین ایران در برابر انواع مختلف مخاطرات، آسیب‌پذیر بوده و براساس گزارش سازمان Inform در سال ۲۰۲۰، ایندکس خطر حوادث و بلایا در ایران، بر مبنای سه شاخص مخاطرات، آسیب‌پذیری و ظرفیت‌ها، ۵/۲ بوده و در جایگاه ۴۳ ام در میان ۱۹۱ کشور جهان قرار گرفته است (۹).

در دوران معاصر با توسعه یافتن و افزایش نفوذ رسانه‌ها، عامل آموزشی جدیدی به زندگی مردم وارد شده است. رسانه‌ها اطلاع‌رسانی خطر، شناخت خطرات، انتقال اطلاعات مرتبط با خطر به عموم مردم و همچنین تبادل اطلاعات میان متخصصین و سیاست‌گذاران را انجام داده (۱۰) و استفاده از آن راهبرد مناسبی جهت ارائه اطلاعات در مراحل مختلف چرخه مدیریت خطر حوادث و سوانح می‌باشد (۱۱). اطلاع‌رسانی خطر در بلایا و فوریت‌ها، مسئله مهمی است که رسانه‌ها باید به آن توجه داشته باشند. رسانه به عنوان بهترین ابزار می‌تواند در مراحل مختلف مدیریت خطر حوادث و سوانح شامل پیشگیری، آمادگی، پاسخ و بازیابی نقش مهمی را ایفا نماید. کارشناسان رسانه و جامعه‌شناسان بر این دیدگاه هستند که وظیفه اصلی رسانه‌ها، آموزش، اطلاع‌رسانی، شفاف‌سازی، پاسخگویی به افکار عمومی، ایجاد آرامش و برقراری ارتباط میان مردم با مسئولین و مسئولین با مردم در جامعه پیش، حین و پس از بروز حادثه است. رسانه از حوادث و سوانح اثر می‌پذیرد و بر آن‌ها نیز اثر می‌گذارد؛ در صورتی که عملکرد رسانه‌ها همسو با تصمیمات مدیران راهبردی و میدانی حوادث و سوانح باشد، خدمتی بزرگ به آنان در جهت مدیریت حوادث و سوانح خواهد بود و در غیر این صورت می‌تواند مشکلات افزون‌تری را ایجاد نماید (۱۴-۱۲). بنابراین ضروری است که به نقش قدرت، کارکردها و عملکردهای رسانه در بلایا و فوریت‌های طبیعی و انسان‌ساخت توجه جدی شود.

بر اساس اصل ۱۷۵ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و همچنین قانون اداره صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۵۹/۱۰/۸ مجلس شورای اسلامی، صدا و سیما تنها متولی قانونی پخش رادیویی و تلویزیونی و اصلی‌ترین و فراگیرترین رسانه در کشور می‌باشد (۱۵)، از این رو بایستی استراتژی‌ها و گام‌های عملیاتی این رسانه در اطلاع‌رسانی خطر تعیین گردد. این مطالعه با هدف همسان‌سازی اطلاع‌رسانی خطر، به ترسیم نقشه راه مدیریت رسانه در حوادث و سوانح تا سال ۱۴۰۴ پرداخته است.

روش‌ها

این پژوهش مطالعه‌ای است با رویکرد کیفی که در آن از روش تحلیل محتوای هدایت شده (Directed Content Analysis) استفاده گردیده است (۱۶، ۱۷).

جامعه پژوهش در این مطالعه خبرگان صدا و سیما و مدیریت حوادث و بلایا در نظر گرفته شد. انتخاب مشارکت‌کنندگان، با رویکرد «هدفمند» (Purposive Sampling) و با روش «حداکثر تنوع» (Maximum Variation) در نظر گرفته شد تا بتوانند از همه زوایای موجود به یک موضوع نگاه کنند و از این طریق به درک بیشتری دست یابند. براساس موضوع و هدف مطالعه، مشارکت‌کنندگان در طیف گسترده‌ای مرتبط با موضوع زمینه‌ای شامل مدیران و متخصصین رسانه، سلامت در بلایا و فوریت‌ها، پژوهشگران حوزه رسانه در بحران و متخصصین اخلاق پزشکی انتخاب شدند (جدول ۱).

به دلیل ماهیت کیفی مطالعه، ابزار اصلی تحقیق، خود پژوهشگران بودند (۲۰-۱۸)، هرچند که در جریان گردآوری داده‌ها از ابزارهایی مانند ضبط صوت و دوربین و راهنمای مصاحبه و مانند آن نیز استفاده شد.

داده‌ها با استفاده از برگزاری نشست خبرگان (Expert Panel) جمع‌آوری گردید. جهت جمع‌آوری داده‌ها ۱۰ جلسه دو ساعته در مدت ۵ هفته برگزار گردید. در این جلسات ۱۱ نفر حضور داشته و مدیر نشست به موضوع مسلط بوده و به قوانین اداره نشست آشنایی کامل داشته است. کلیه مراحل نشست پس از اجازه از شرکت‌کنندگان ضبط گردید. در زمان برگزاری نشست محقق نیز یادداشت‌برداری کرده است. پس از هر جلسه مطالب مطروحه در نشست پیاده‌سازی شده و برای شرکت‌کنندگان ارسال گردید. داده‌ها در ۱۱ طبقه دسته‌بندی شده و به تدریج زیر طبقات (اولویت‌های اقدام) شکل گرفتند.

نتایج

راهبردها و برنامه‌های دارای اولویت به شرح زیر تدوین شدند. **راهبرد ۱:** توانمندسازی اصحاب رسانه در اطلاع‌رسانی خطر حوادث و بلایا.

جدول ۱. مشخصات دموگرافیک افراد شرکت‌کننده در نشست خبرگان

ردیف	خبره	رشته (مقطع) تحصیلی	سن	زمینه کاری
۱	E1	متخصص کودکان	۵۵	رسانه - رادیو
۲	E2	جراحی مغز و اعصاب	۶۷	سلامت در حوادث و سوانح
۳	E3	دکترای پرستاری	۵۲	سلامت در بلایا و فوریت‌ها
۴	E4	متخصص طب اورژانس	۴۲	سلامت در بلایا و فوریت‌ها
۵	E5	دکترای مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی	۴۵	سلامت در بلایا و فوریت‌ها
۶	E6	متخصص اخلاق پزشکی	۵۵	سلامت در بلایا و فوریت‌ها
۷	E7	دکترای سلامت در حوادث و سوانح	۵۰	سلامت در بلایا و فوریت‌ها
۸	E8	مدیریت رسانه	۴۰	مدیریت رسانه
۹	E9	دانشجوی دکترای سلامت در بلایا و فوریت‌ها	۳۶	رسانه در بلایا و فوریت‌ها
۱۰	E10	دانشجوی دکترای سلامت در بلایا و فوریت‌ها	۲۹	سلامت در بلایا و فوریت‌ها
۱۱	E11	کارشناسی آموزش و پژوهش	۵۰	رسانه - رادیو سلامت

داوطلبان و خیرین و جلب مشارکت فعال مدیریت‌های محلی از جمله شورای شهر و روستا و شوراییاری‌ها.

راهبرد ۵: استقرار نظام مدیریت دانش حوادث و سوانح در رسانه.

برنامه‌های دارای اولویت: ایجاد اتاق فکر و اندیشه‌ورزی با حضور فرهیختگان علمی و نمایندگان ذینفعان، حمایت از مراکز علمی پژوهشی به منظور تولید و کاربست شواهد علمی، نشست‌های رسانه‌ای و مستندسازی درس آموخته‌های پاسخ به بلایا، ارتباط فعال با رسانه‌های استانی و مجازی در جهت ترویج دانش، توسعه همکاری‌های پژوهشی با مراکز تحقیقاتی در حوزه کاهش آسیب، آمادگی، تولید و کاربست شواهد علمی، حمایت از کسب و کارهای نوپا و شتاب دهنده‌ها در حوزه اطلاع‌رسانی خطر حوادث و بلایا، ارتباطات فعال با انجمن‌ها و مراکز پژوهشی و دانشگاه‌های مرتبط.

راهبرد ۶: تدوین و بازبینی آیین نامه‌ها و قوانین بالادستی در حوزه مدیریت رسانه در بلایا و فوریت‌ها.

برنامه‌های دارای اولویت: تهیه دستورالعمل‌ها و پروتکل‌های اجرایی، بازبینی، بروزرسانی و اصلاح قوانین و سیاست‌ها بر اساس تجربیات ملی و بین‌المللی.

راهبرد ۷: ارتقای اعتماد اجتماعی نسبت به متولیان قانونی ارائه خدمت.

برنامه‌های دارای اولویت: اطلاع رسانی شفاف و به موقع اقدامات مدیریت خطر بلایا و فوریت‌ها، ارائه اطلاعات سریع، به موقع و صحیح پاسخ به بلایا و فوریت‌ها، شفاف‌سازی عملکرد مسئولین و استفاده از رویکرد دسترسی عادلانه به اطلاعات.

راهبرد ۸: مدیریت افکار عمومی و ارتقای سلامت روان جامعه در بلایا و فوریت‌ها.

برنامه‌های دارای اولویت: مدیریت رسانه‌های شنیداری و دیداری، مکتوب و مجازی، آموزش و توانمندسازی در خصوص اقدامات مقابله‌ای در هنگام بروز حوادث و سوانح مدیریت اسکان، سفر و جابه‌جایی جمعیتی متناسب با نوع حادثه.

برنامه‌های دارای اولویت: تدوین بسته‌های آموزشی آشنایی اصحاب رسانه با مدیریت خطر بلایا و فوریت‌ها، سامانه فرماندهی حادثه، چارچوب پاسخ ملی، سازمان‌های داخلی و بین‌المللی مرتبط با بلایا و فوریت‌ها، فرآیند اطلاع‌رسانی خطر بلایا، فرآیند هشدار اولیه؛ برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه مدت و حین خدمت در خصوص کارکرد رسانه در چرخه مدیریت بلایا و فوریت‌ها؛ طراحی برنامه‌های تمرین بر اساس سناریوهای محتمل.

راهبرد ۲: ارتقای سطح شناخت و ادراک اصحاب رسانه‌ای (سیاستگذاران رسانه، مدیران و کارکنان).

برنامه‌های دارای اولویت: شناسایی و استخراج نقش، جایگاه و وظایف ذینفعان متناسب با نقشه راه؛ اختصاص روز خبر و اطلاع‌رسانی حوادث و سوانح در تقویم رسمی صدا و سیما.

راهبرد ۳: ارتقای سطح شناخت و ادراک مخاطبان رسانه (سیاستگذاران و قانونگذاران، مدیران و مردم).

برنامه‌های دارای اولویت: تدوین بسته‌های آموزشی برای سیاستگذاران، قانونگذاران و مدیران؛ تدوین بسته‌های آموزشی و آگاه‌سازی مردم نسبت به عملکرد مسئولین در سطوح ملی و محلی؛ فراهم‌آوری امکان انتقال نیازمندی‌های واقعی جامعه به مسئولین؛ مشارکت فعال رسانه‌ای در برنامه‌های ارتقای ایمنی و سلامت از قبیل شهر و جامعه ایمن، بیمارستان ایمن، شهر سالم، مدرسه ایمن...؛ مشارکت فعال رسانه‌ای در روزهای ملی و جهانی مثل روز جهانی کاهش خطر بلایای طبیعی...؛ تحلیل رسانه‌ای خطر بلایا و شناساندن خطرهای محلی و اقدامات مقابله‌ای به مردم؛ مدیریت محتواهای رسانه‌ای در فضای مجازی؛ ارتقای سطح سواد رسانه‌ای.

راهبرد ۴: افزایش مشارکت مردم‌محور مدیریت خطر بلایا و فوریت‌ها.

برنامه‌های دارای اولویت: مطالبه‌گری از مجلس شورای اسلامی برای قوانین، مدیریت ظرفیت‌های فرهیختگان، قهرمانان ملی و هنرمندان برجسته، مدیریت ظرفیت‌های ائمه جمعه و جماعات، مساجد و حوزه‌های علمیه، فرهنگ‌سازی با هدف مدیریت

و حوادث از طریق جامعه‌پذیری و اجتماعی کردن مجدد بزرگسالان و ترویج دانش صحیح ایمنی در این زمینه بسیار مؤثر است.

داشتن درک خطر، از ضروریات مدیریت خطر حوادث و سوانح است (۲۱) و تا زمانی که این امر محقق نشده هیچ فردی اقدام به پیشگیری، کاهش خطر و انجام فعالیت‌های آمادگی نخواهد کرد. ضروری است مدیران و کارشناسان رسانه نقش‌ها و جایگاه خود در نقشه راه مدیریت خطر حوادث و سوانح را بشناسند. از آنجایی که برای ماندگاری و تثبیت مطالب در اذهان از اختصاص روزی یادبود موضوع به این عنوان استفاده می‌کنند. پیشنهاد روز خبر و اطلاع‌رسانی حوادث و سوانح در تقویم رسمی صدا و سیما می‌تواند گام مهمی در این مسیر باشد. از آنجایی که همه سازمان‌ها دارای مشتریان درونی و بیرونی هستند، مخاطبان خارجی رسانه، سیاستگذاران و قانونگذاران، مدیران و مردم می‌باشند که متناسب با نیاز هر کدام از گروه‌ها بسته‌های آموزش تدوین می‌گردد. آگاه‌سازی مردم و مسئولین نیز در سطوح ملی و محلی انجام گیرد. از سویی دیگر رسانه به عنوان ابزاری جهت انتقال نیازمندی‌های واقعی جامعه به مسئولین؛ جلب مشارکت جامعه و اقشار مختلف جامعه در برنامه‌های ارتقای ایمنی و سلامت از قبیل شهر و جامعه ایمن، بیمارستان ایمن، شهر سالم، مدرسه ایمن ...؛ مورد استفاده قرار می‌گیرد. تحلیل‌های علمی و صحیح رسانه‌ای می‌تواند خطر بحران‌های ناشی از حوادث و سوانح را به مردم شناسانده و یا آنان را از خطرهای محلی آگاه سازد و اقدامات پیشگیرانه و مقابله‌ای را به مردم و مسئولین آموزش دهد تا در نهایت به ارتقای سطح سواد ایمنی و مدیریت خطر حوادث و سوانح منجر گردد.

مشارکت جامعه در پیشگیری و مقابله با حوادث و بلایا، یکی از ارکان مهم مدیریت خطر حوادث و سوانح به‌شمار می‌آید. برای گسترش فرهنگ مشارکت جامعه در پیشگیری، کاهش اثرات زیانبار بلایا، کسب آمادگی و برنامه‌ریزی در مرحله قبل از وقوع، مشارکت در عملیات پاسخگویی بویژه عملیات جستجو، امداد، نجات، پشتیبانی در مرحله وقوع و بازیابی یعنی ساماندهی، بازسازی، بازگشت به وضعیت اولیه در مرحله پس از وقوع حوادث و بلایا تغییر نوع نگاه مدیران به مقوله نقش و نوع مشارکت مردم اهمیت دارد (۲۲). از سویی دیگر مردم با داشتن آگاهی می‌توانند از مسئولین، سیاستگذاران و نمایندگان مردم در مجلس شورای اسلامی مطالبه‌گری نمایند. مدیریت ظرفیت‌های فرهیختگان، ائمه جمعه و جماعات، مساجد و حوزه‌های علمیه، قهرمانان ملی و هنرمندان برجسته همچنین فرهنگ‌سازی با هدف مدیریت داوطلبان و خیرین و جلب مشارکت فعال مدیریت‌های محلی از جمله شورای شهر و روستا و شورایی‌ها از طریق رسانه انجام گیرد.

در راهبرد پنجم، که بر مبنای مدیریت دانش می‌باشد. مدیریت دانش شامل خلق، به‌کارگیری، انتقال و ذخیره دانش در مراحل مختلف مدیریت خطر حوادث و سوانح است. مدیریت بحران دانش

راهبرد ۹: بازتوانی روانی و اجتماعی جامعه و مناطق آسیب دیده در مرحله بازیابی.

برنامه‌های دارای اولویت: آموزش‌های مدیریت اضطراب و استرس، سوگواری صحیح، اختلال استرس پس از حادثه (PTSD) و سایر آموزش‌های تخصصی، تقویت مهارت‌های کارآفرینی و بازتوانی اقتصادی در رسانه‌های ملی محلی بعد از بلایا.

راهبرد ۱۰: تشکیل دبیرخانه مدیریت رسانه در حوادث و سوانح با اولویت ایجاد نظم اطلاعاتی و ارتباطی در سطح محلی، ملی، بین‌المللی.

برنامه‌های دارای اولویت: تشکیل دبیرخانه، تشکیل کمیته‌های راهبری ملی و استانی مرتبط با اتاق‌های فکر، مشخص نمودن مسئولیت، پاسخگویی و حدود اختیارات دبیرخانه، تدوین چارچوب نقشه راه مدیریت خطر بلایا جهت تدوین در سطوح ملی، استانی و محلی.

راهبرد ۱۱: نظارت و ارزیابی مدیریت رسانه در بلایا و فوریت‌ها.

برنامه‌های دارای اولویت: استقرار سامانه متمرکز ثبت از قبیل داده‌ها و مستندات پایش اطلاعات، پیشنهاد اهداف بودجه‌ای سالانه مدیریت خطر بلایا برای سطوح ملی، استانی و محلی، تمرکززدایی و افزایش اختیارات استان‌ها در خصوص هزینه کرد منابع مالی مرتبط و پایش و نظارت بر نقشه راه ذینفعان.

بحث

این مستند با یازده راهبرد به عنوان اولین نقشه راه در زمینه مدیریت رسانه در بلایا و فوریت‌های ایران است و چارچوبی جهت برنامه‌ریزی اقدامات در چرخه مدیریت خطر حوادث و سوانح تا سال ۱۴۰۴ می‌باشد. مسئولین صدا و سیما، برنامه‌سازان و فعالان در این عرصه و متخصصین سلامت در حوادث و سوانح از ذینفعان پروژه خواهند بود.

توانمندسازی سرمایه‌های انسانی رسانه در اطلاع‌رسانی خطر حوادث و بلایا به عنوان یکی از زیر ساخت‌های اصلی و محور انجام اقدامات بسیار حائز اهمیت است. تدوین بسته‌های آموزشی مرتبط با مدیریت خطر حوادث و سوانح در سطوح عمومی و پیشرفته می‌تواند سودمند باشد. در کنار آن آشنایی افراد با سامانه فرماندهی حادثه، فرآیند هشدار اولیه بر اساس چارچوب پاسخ ملی و نقش‌ها و شرح وظایف تعریف شده برای این سازمان انجام گیرد. بر اساس اصول آموزشی پس از طراحی و آماده‌سازی محتوای متناسب با گروه مخاطب، برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه مدت و حین خدمت در خصوص کارکرد رسانه در چرخه مدیریت حوادث و سوانح انجام خواهد پذیرفت. سپس طراحی برنامه‌های تمرین بر اساس سناریوهای محتمل می‌تواند به تثبیت یادگیری و کشف خطاها و نواقص احتمالی کمک نماید. کاربرد رسانه جمعی در کاهش سوانح

جلب اطمینان با نشان دادن اینکه اوضاع تحت کنترل است، پیش‌بینی بحران‌های ممکن، نیاز مردم و نوع مخاطبان، حضور ۲۴ ساعته و اعلام نتایج و خبرها، کنترل انحصاری نبودن نشر اخبار توسط رسانه‌های خاص، استعفا، عذرخواهی، معرفی مسئول پیگیری بحران تا حل آن به مردم، اعلام برنامه دقیق و عملی و شفاف و عمل به آن، حضور با ظاهری متناسب با اوضاع بحران (غیرتشریفاتی)، برقراری رابطه مناسب و صادقانه با خانواده آسیب‌دیدگان، پرهیز از کلی‌گویی و ابهام در سخنان و برنامه‌ها و توییح یا اخراج برخی از مسببان به عنوان اقدامات مؤثر شناخته شد، نمونه‌ای از مدیریت افکار عمومی و ارتقای سلامت روان جامعه در حوادث و سوانح است (۲۹).

در حال پس از بروز حادثه، بازتوانی روانی اجتماعی جامعه و مناطق آسیب‌دیده، عمدتاً در مرحله بازبانی اتفاق می‌افتد. استفاده از ظرفیت انواع مختلف رسانه اعم از شنیداری و دیداری، مکتوب و مجازی و روش‌های نوین ارتباطی می‌تواند آموزش‌های مدیریت اضطراب و استرس، سوگواری صحیح، اختلال استرس پس از حادثه (PTSD) و سایر آموزش‌های تخصصی را به جامعه منتقل کرده (۳۱) و روند رشد پس از حادثه و بازبانی روانی اجتماعی را تسریع نماید. از این‌رو تقویت مهارت‌های کارآفرینی و بازتوانی اقتصادی در رسانه‌های ملی و توجه ویژه محلی بعد از بلایا به عنوان یکی از اولویت‌های این نقشه راه مدنظر قرار گرفته است.

جهت انجام کلیه موارد فوق تشکیل دبیرخانه مدیریت رسانه در حوادث و سوانح در سطح محلی، ملی ضروری می‌باشد. هدف از تدوین راهبرد تشکیل دبیرخانه مدیریت رسانه در حوادث و سوانح، ایجاد نظام اطلاعاتی و حفظ زنجیره اطلاعات بوده است. این دبیرخانه در سطوح مختلف دارای دفاتری خواهد بود که از طریق مسیرهای مختلف ارتباطی با آن‌ها در تماس است. این امر به ایجاد وحدت رویه، حفظ اطلاعات، مشخص بودن مسئولیت‌ها، ارتقای سطح پاسخگویی رسانه و انجام کلیه راهبردهای پیشین کمک می‌کند. در واقع تشکیل این دبیرخانه ضمانت اجرای سایر راهبردها در بالاترین تا پایین‌ترین سطح مدیریت رسانه می‌باشد.

در نهایت نظارت و ارزیابی مدیریت رسانه در حوادث و سوانح با استقرار سامانه‌های متمرکز داده‌ها و تهیه داشبوردهای مختلف مستندات رسانه‌ای میسر شده و به ارتقای سطح عملکرد و کشف نقاط قابل بهبود منجر خواهد شد. از سویی دیگر با ایجاد ساختارها در سطوح ملی، محلی و استانی نیاز به بررسی اهداف بودجه‌ای دبیرخانه و دفاتر خواهد بود که با اعمال نظارت‌های علمی و اصولی می‌توان تمرکز زدایی کرده و اختیارات استان‌ها را افزایش داد. با مشخص بودن ابزار نظارت امکان پایش شاخص‌های مرتبط با اجرای نقشه راه فراهم خواهد شد. قابل ذکر است هر کدام از این راهبردها مکمل دیگری بوده و در کنار هم می‌توانند نقشه راه مدیریت رسانه در حوادث و سوانح را ترسیم نمایند.

محور در رسانه از طریق ایجاد اتاق فکر و اندیشه‌ورزی با حضور فرهیختگان علمی و نمایندگان ذینفعان، حمایت از مراکز علمی پژوهشی به منظور تولید و کاربست شواهد علمی، نشست‌های رسانه‌ای و مستندسازی درس آموخته‌های پاسخ به بلایا، ارتباط فعال با رسانه‌های استانی و مجازی در جهت ترویج دانش، توسعه همکاری‌های پژوهشی با مراکز تحقیقاتی در حوزه کاهش آسیب، آمادگی، تولید و کاربست شواهد علمی، حمایت از کسب و کارهای نوپا و شتاب دهنده‌ها در حوزه اطلاع‌رسانی خطر حوادث و بلایا، ارتباطات فعال با انجمن‌ها و مراکز و دانشگاه‌های مرتبط اتفاق می‌افتد (۲۵-۲۳).

مطابق ماده ۱۴ قانون سازمان مدیریت بحران کشور (مصوب ۱۳۹۸)، وظایف زیر برای سازمان صدا و سیما تعریف گردیده است و قانونگذار تهیه برنامه‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی‌های مورد نیاز را بر عهده این سازمان نهاده است (۲۶). از سویی دیگر بایستی آیین‌نامه‌ها و اقدامات اجرایی در راستای قوانین، تنظیم و بروزرسانی گردد و در این مسیر از تجربیات و درس آموخته‌های ملی و بین‌المللی بهره‌گیری شود.

راهبرد هفتم ارتقای اعتماد اجتماعی نسبت به متولیان قانونی رایبه خدمت بوده است. اعتماد اجتماعی یکی از مفاهیم مهم جهت تعامل بین مردم و مسئولین است. شفافیت در اطلاع‌رسانی همچنین اطلاع‌رسانی به موقع و سریع می‌تواند منجر به ارتقای سطح اعتماد اجتماعی گردد. برعکس این امر نیز صادق است زمانی که اطلاع‌رسانی ناقص، متضاد و یا در زمان نامناسب باشد نه تنها تأثیر مثبت نداشته بلکه موجب خدشه‌دار شدن اعتماد مردم و ایجاد فشارهای روانی بر آنان خواهد شد. به همین علت فعالان حوزه اطلاع‌رسانی خطر اولین نفر بودن در اطلاع‌رسانی و صادقانه بودن آن را به عنوان یک اصل مهم دنبال می‌کنند (۲۹-۲۷).

بنابراین در نظر گرفتن این راهبرد در جامعه کنونی مورد نیاز بوده و پیوند میان مردم و مسئولین را مستحکم‌تر خواهد نمود. از سویی دیگر مدیریت افکار عمومی در کلیه مراحل مدیریت خطر حوادث و سوانح قابل بررسی است. در مراحل پیشگیری پیش‌بینی زود هنگام بحران، تلاش برای پیشگیری از وقوع یا کاهش آثار منفی آن و آماده‌سازی جامعه برای پیشگیری و مقابله مؤثر، از مهمترین وظایفی است که رسانه‌های جمعی پیش از وقوع بحران، بر عهده دارند. در مطالعه‌ای که صلواتیان و همکاران در سال ۱۳۹۰ در این زمینه انجام دادند، نشان داد سازمان صداوسیما با اتخاذ رویکردی پیشگیرانه و با استفاده از مدل پروانه‌ای نقش رسانه‌ها در مدیریت بلایا و فوریت‌ها، می‌تواند از طریق رصد و پایش محیط، آموزش و هدایت افکار عمومی، اطلاع‌رسانی و ایجاد همبستگی ملی، به مقابله پیشگیرانه با بحران بپردازد (۳۰). عواملی چون؛ برخورد انسانی و خوب، استفاده نکردن از حدس و گمان، پرهیز از مصاحبه‌های فوری، پرهیز از مصاحبه‌های کنترل‌نشده، در نظر گرفتن محلی برای خبرنگاران، پرهیز از هر تنش با خبرنگاران،

نتیجه‌گیری

این پژوهش برای اولین بار به تدوین نقشه راه رسانه در مدیریت خطر بلایا و فوریت‌های رسانه در ایران پرداخته است. این چهارچوب بر راهبردها و برنامه‌های دارای اولویت مورد نیاز رسانه در مراحل چندگانه چرخه مدیریت خطر حوادث و سوانح اعم از پیشگیری و کاهش اثر، آمادگی، پاسخ و بازیابی متمرکز است. گام بعدی در راستای عملیاتی کردن این نقشه راه تدوین برنامه عملیاتی است. از سویی دیگر در ادامه مسیر به ابزارهایی جهت ارزیابی،

ارزشیابی و اطمینان از دستیابی به اهداف تعیین شده تا سال ۱۴۰۴ نیاز است.

تشکر و قدردانی: بدین وسیله نویسندگان مراتب تشکر و قدردانی خود را از آقایان دکتر حمیدرضا خانکه، دکتر علی خاجی، دکتر سیاوش صلواتیان ابراز می‌نمایند.

تضاد منافع: بدین وسیله نویسندگان تصریح می‌نمایند که هیچ‌گونه تضاد منافی در مطالعه حاضر وجود ندارد.

منابع

1. Narsey Lal P, Singh R, Holland P. Relationship between natural disasters and poverty: A Fiji case study. *International strategy for disaster reduction*; 2009.
2. Anwar H. The impact of recurring natural disasters on chronic poverty. *Societies Without Borders*. 2008;3(2):285-301. Available from: <https://scholarlycommons.law.case.edu/swb/vol3/iss2/5>
3. Bethel JW, Foreman AN, Burke SC. Disaster preparedness among medically vulnerable populations. *American Journal of Preventive Medicine*. 2011;40(2):139-43. doi:10.1016/j.amepre.2010.10.020
4. Hallegatte S, Vogt-Schilb A, Rozenberg J, Bangalore M, Beaudet C. From poverty to disaster and back: A review of the literature. *Economics of Disasters and Climate Change*. 2020;4(1):223-47. doi:10.1007/s41885-020-00060-5
5. Centre for Research on the Epidemiology of Disasters (CRED). *Cred crunch 50: Natural disasters in 2017: Lower mortality, higher cost*. 2018.
6. INFORM. *Global Risk Index Results 2018*. 2019.
7. Wallemacq P, McLean L. Disaster data: A balanced perspective. *Belgium Centre for Research on the Epidemiology of Disasters (CRED) Crunch*; 2017.
8. Eckstein D, Hutflits ML, Wings M. *Global climate risk index 2019. Who suffers most from extreme weather events*. 2018.
9. INFORM global for risk management. *INFORM Country Risk Profile 2019*. 2020. Available from: <https://drmkc.jrc.ec.europa.eu/inform-index/Countries/Country-Profile-Map>
10. etl ka. *Disaster and Emergency Risk Management Terminology*. 2017.
11. Tang L, Zhang Y, Tian K, Xing D, Sun J, Qiu J. Knowledge, perception, and capacity regarding emergency risk communication: A cross-sectional survey of 429 county health emergency response staff in Chongqing, China. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*. 2016;10(4):536-7. doi:10.1017/dmp.2016.7
12. Seeger MW, Pechta LE, Price SM, Lubell KM, Rose DA, Sapru S, et al. A conceptual model for evaluating emergency risk communication in public health. *Health Security*. 2018;16(3):193-203. doi:10.1089/hs.2018.0020
13. World Health Organization. *Creating new solutions to tackle old problems: the first ever*

- evidence-based guidance on emergency risk communication policy and practice. *Weekly Epidemiological Record*. 2018;93(6):45-54.
14. Reynolds B, W. Seeger MA. Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*. 2005;10(1):43-55. doi:10.1080/10810730590904571
15. Iran Ipo. *Constitution of iran. slamic parliament research center of the islamic republic of iran*; 1983. p. 533.
16. Hsieh HF, Shannon SE. Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*. 2005;15(9):1277-88. doi:10.1177/1049732305276687
17. Elo S, Kääriäinen M, Kanste O, Pölkki T, Utriainen K, Kyngäs H. Qualitative content analysis: A focus on trustworthiness. *SAGE Open*. 2014;4(1):1-10. doi:10.1177/2158244014522633
18. Pezalla AE, Pettigrew J, Miller-Day M. Researching the researcher-as-instrument: An exercise in interviewer self-reflexivity. *Qualitative Research*. 2012;12(2):165-85. doi:10.1177/1468794111422107
19. Xu MA, Storr GB. Learning the concept of researcher as instrument in qualitative research. *Qualitative Report*. 2012;17:42.
20. Locke LA. *New to Qualitative Research. Research Methods for Social Justice and Equity in Education*. 2019;117.
21. Rana IA, Jamshed A, Younas ZI, Bhatti SS. Characterizing flood risk perception in urban communities of Pakistan. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 2020;46:101624. doi:10.1016/j.ijdrr.2020.101624
22. Jahangiri K, Ostevar Izadkhah Y, Azin S A, Jarvandi F. Public Participation in Confronting Natural Disasters in Khuzestan Province: The Officials' viewpoint. *Journal of Rescue and Relief*. 2011;2(4). [In Persian]
23. Shamspour N. The role of knowledge management in disaster response phase. 9th International Congress on Health in Accidents and Disasters; 2018. [In Persian]
24. CheshmBerah M, Ghasemi M, Karbasian M, Reza Yavari A, KhayyamBashi B. Knowledge management strategy in crisis management. *Quarterly of Order & Security Guards*. 2015;7(28):27-52.

25. Habibzadeh Maleky A, Javadian R. Media strategy in crisis management. *Journal of Human Resource Management Development and Support*. 2010;5(18): 103-23.
26. Eslami Ms. *Iran Crisis Management*, 2019.
27. Busa MG, Musacchio MT, Finan S, Fennell C. Trust-building through social media communications in disaster management. In *Proceedings of the 24th international conference on world wide web 2015*. pp. 1179-1184.
28. Mehta AM, Bruns A, Newton J. Trust, but verify: social media models for disaster management. *Disasters*. 2017;41(3):549-65.
29. Mohseni-Tabrizi AR, Moidfar S, Golabi F. Generational approach to examine the social trust among different generations. *Journal of Applied Sociology*. 2011;22(1):41-70. [In Persian]
30. Salavatian S, Roshandel Arbatani T. In supporting Iran's media crisis management: a preventive approach. *Communication Research*. 2011;18(66): 149-76. [In Persian] doi:10.22082/cr.2011.23679
31. Taghizadeh O, Latifi MF, Ardalan A. The role of advanced technologies in disasters recovery and rehabilitation. *Journal of Rescue and Relief*. 2013;5(1):1-8.