

## درباره مقابله با شیوع ویروس کرونا (۹)

### ملاحظات رسانه‌ای به منظور مواجهه مطلوب با پدیده ویروس کرونا در کشور

#### مقدمه

با توجه به روند تشدید ابتلا به بیماری و افزایش شمار مبتلایان و ازسوی دیگر فشار مضاعف بر نظام سلامت و تکمیل ظرفیت مراکز درمانی در پذیرش مبتلایان فضای عمومی پذیرای اخبار ضدونقیض و مشتاق شایعات شده است. بروز چنین مسئله‌ای می‌تواند مخاطرات بسیار زیادی از جمله صدمه به امنیت روانی جامعه، موج‌سواری برای ایجاد التهاب سیاسی و حتی اخلال در روند مدیریت ستاد ملی مبارزه با کرونا و کسب درآمدهای سوداگرانه به همراه داشته باشد. از این رو با توجه به اولویت پیگیری سیاست «پیشگیری از طریق کاهش تعاملات اجتماعی مردم» ملاحظات رسانه‌ای زیر پیشنهاد می‌گردد:

#### ۱. تمهیدات رسانه‌ای ویژه صداوسیما به مثابه جریان اصلی اطلاع‌رسانی

صداوسیما به عنوان رسانه اصلی کشور وظایف مهمی در قبال این موضوع دارد و انتظار می‌رود نقش مؤثری در کنترل فضای جامعه ایفا نماید. از این رو توجه به موارد زیر ضروری به نظر می‌رسد:

الف) به منظور پرهیز از ارائه داده‌ها و اطلاعات خلاف واقع از طریق رسانه ملی، ضروری است پخش برنامه‌های زنده رادیویی و تلویزیونی در خصوص موضوع کرونا صرفاً با حضور مقامات مسئول ستاد ملی مبارزه با کرونا و یا دیگر مراجع مسئول مجاز باشد.

#### ب) توجه ویژه به گروه‌های اجتماعی آسیب‌پذیر به مثابه خط مقدم مراقبت

در شرایطی که تقاضا برای کالاها و خدمات بهداشتی در جامعه بسیار بالاست، توجه به گروه‌ها و اقشار آسیب‌پذیر بسیار ضروری است. معلولان، جانبازان و ایثارگران، سالمندان، بیماران خاص، مادران باردار، مددجویان کمیته امداد و بهزیستی و غیره در چهار محور نیاز به مراقبت ویژه دارند که عبارتند از:

الف) دسترسی به کالاها و خدمات بهداشتی

ب) حمایت مالی در شرایط کمبود کالاهای بهداشتی مصرفی

ج) آموزش‌های ویژه

د) توانمندسازی روانی و احساس حمایت‌شدن

رسانه‌ها علاوه بر کمک در محور آموزش‌های ویژه می‌توانند، هم فضای مطالبه از دستگاه‌ها را برای این توجه ویژه، ایجاد و تقویت کنند و هم گروه‌های داوطلب اجتماعی را به سمت حمایت بیشتر از این اقشار هدایت نمایند. انعکاس این کمک‌ها در نهایت باعث ایجاد آرامش روانی و افزایش اعتماد عمومی خواهد شد.

معاونت پژوهش‌های  
اجتماعی - فرهنگی  
دفتر مطالعات  
آموزش و فرهنگ

مشخصات گزارش

شماره مسلسل:  
۲۷۰۱۶۹۵۶

تاریخ انتشار:  
۱۳۹۸/۱۲/۲۸

## ج) استفاده از ظرفیت سینمایی کشور برای تغییر فضای برنامه‌های تلویزیون به نفع محتوای جذاب و سرگرم‌کننده

در حال حاضر مردم جز برای فعالیت‌های بسیار ضروری نباید از خانه‌ها خارج شوند؛ لذا تلویزیون می‌بایست فضای مفرحی را برای ماندن افراد در خانه و پای گیرنده‌ها به‌وجود آورد. در همین زمینه چین برخی شبکه‌های تلویزیونی پولی را رایگان کرده و حتی برخی از فیلم‌های در حال اکران بر پرده سینما را برای عموم پخش نموده است. در این خصوص مقتضی است وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی برخی فیلم‌های در حال اکران روی پرده سینما و نیز تعدادی از تولیدات جشنواره فیلم فجر را خریداری و جهت پخش سراسری در اختیار صداوسیما قرار دهد.

## د) تغییر زمان پخش برنامه‌های پرمخاطب برخلاف روال عادی پخش

در روزهای عادی، متناسب با سبک زندگی مخاطبان و بنابر اینکه چه زمانی مخاطبان بیشتری برای یک برنامه پای گیرنده‌ها هستند، کنداکتور طراحی می‌شود. به عبارتی زمان طلایی کنداکتور را ساعت بازگشت همه اعضای خانواده به خانه رقم می‌زند. حال، به‌عکس، باید برنامه‌های پرمخاطب در ساعاتی پخش شود که مانند ساعات صبحگاهی و عصرگاهی، مخاطب در حالت معمول در بیرون خانه حضور دارد. اطلاع‌رسانی قبلی هم باعث می‌شود تا مردم کمتر از خانه بیرون بروند.

## ه) ارائه روایت درست از دین و عقلانیت دینی

مقابله با شیوع بیماری کرونا در مراکز تجمع دینی مستلزم بستن درب زیارتگاه‌ها و تعطیلی مناسک مذهبی جمعی شده است. با توجه به تأکید مقام معظم رهبری به عدم تخطی از دستورالعمل‌های مجموعه‌های مسئول و توصیه ایشان به رعایت مقررات وضع شده به‌عنوان یک فرضیه و حسنه، این امر می‌بایست به‌مثابه عقلانیت دینی تفسیر شود. در عین حال تلاش گردد این امر به شرایط عادی تسری پیدا نکند و یا مناسک مذهبی جمعی قابل برگزار شدن در فضای مجازی و رسانه‌ای هم بی‌جهت تعطیل نشود؛ چراکه این هم بخشی از همان عقلانیت دینی است.

## ۲. ممنوعیت هرگونه اعلام آمار و اطلاعات بجز از طریق رئیس ستاد ملی مبارزه با کرونا یا سخنگوی ستاد ملی

یکی از اصلی‌ترین راهبردها در این شرایط، بحث هماهنگی نهادهای رسمی در اعلام اخبار و واحد بودن صدای خروجی از آنهاست. هرگونه دوگانگی یا چندگانگی در نظرات رسمی، منجر به از دست رفتن کنترل افکار عمومی و متعاقباً مهیا شدن فضای مطلوب برای شایعات می‌شود. در این زمان است که مخاطب خریدار روایت‌ها و اخبار غیررسمی شده و به بخشی از شایعات اعتماد می‌کند. این اتفاق در مدیریت بحران بسیار منفی است، زیرا اگرچه رجوع به رسانه‌های رسمی افزایش می‌یابد، اما در افکار عمومی نشانه آشکار ناتوانی و ناکارآمدی دولت در مدیریت بحران متبادر شده و به ناامنی روانی دامن می‌زند.

بنابراین نیاز است در ستاد ملی که برای کنترل کرونا تشکیل شده، برای هر بخشی از موضوع مرجع رسمی مشخصی تعیین شده و تمام اخبار مرتبط با آن بخش، به مرجع مربوطه ارجاع داده شود. آن مرجع هم در ارتباط با رسانه‌های رسمی که در آنها سیاست خبری صحت، عینیت و دقت اولویت دارد، مطالب را با جامعه در میان بگذارد. برای مثال آمار مبتلایان بایستی برعهده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی گذاشته شود و دیگر مراجع رسمی در صورتی که مورد پرسش هم قرار گرفتند و صرفاً به آمار وزارت بهداشت ارجاع دهند. حتی اگر مشکلی در آمار ارائه شده توسط دیگر نهادهای رسمی مشاهده نمی‌شود، باز هم به هیچ عنوان دستگاه‌ها و نهادهای دیگر و دیگر مقامات حق اعلام مستقل نداشته و می‌بایست از طریق سازوکار ستاد ملی این مسئله رفع شود. هرگونه اظهارنظر در فضای رسانه‌ای کشور در خصوص وضعیت موجود، آمار و اطلاعات مربوط و تصمیمات و مداخلات اتخاذ شده بجز از سوی رئیس ستاد یا سخنگوی ستاد ممنوع اعلام شود.

### ۳. رصد فضای عمومی و شناسایی و مقابله با شایعات

در ستاد ملی تشکیل شده، مقتضی است بخشی مأمور رصد فضای عمومی و خبری جامعه شده و شایعات را شناسایی نماید. پس از آن می‌بایست دو اقدام صورت گیرد: در گام نخست بحث پاسخگویی به شایعات شناسایی شده اصلی، در دستور کار قرار گیرد که در این جهت صداوسیما در خط مقدم بوده و ستاد بایستی اطلاعات و اخبار مورد نیاز صداوسیما را تأمین کند و با آن همکاری تنگاتنگی داشته باشد. پاسخ شایعه در وهله اول از طریق ستاد و صداوسیما و بعد از طریق دیگر رسانه‌های رسمی طرح شود تا رسانه‌های غیررسمی در پوشش اخبار کرونا، تابع رسانه‌های رسمی شوند. این شیوه مدیریت افکار عمومی در شرایط بحران، اگرچه در سراسر دنیا پذیرفته شده، اما در ایران، به‌مثابه پنهان‌کاری تلقی می‌شود.

گام بعدی مربوط به جلوگیری از انتشار شایعات است. در این بخش دو نوع منتشرکننده وجود دارد که هرکدام نحوه برخورد مقتضی خود را می‌طلبد. نخست اشخاصی هستند که صرفاً بازنشرکننده شایعه هستند. برای مقابله با این طیف (البته فقط موارد پُرارجاع و تأثیرگذار مدنظر بوده و نه همه موارد) بایستی پس از شناسایی، توسط دستگاه‌های مسئول نظیر پلیس فتا فرد یا افراد نسبت به شایعه توجیه شده و پاسخ مربوطه از طریق همان بازنشرکننده در اختیار عموم قرار گیرد. مورد دیگر عاملان شایعه و پخش اخبار غیرواقعی هستند که این موارد بایستی با همکاری ستاد و توسط دستگاه‌های انتظامی و قضایی پیگیری شده تا از فعالیت بیشتر کانون‌های شایعه جلوگیری شود. همچنین دستگاه قضایی (همانند سایر کشورها)، مکلف به برخورد با اشخاصی هستند که مراجع رسمی اطلاع‌رسانی را نادیده گرفته و رأساً اقدام به انتشار خبر در رسانه‌های غیررسمی می‌نمایند. شورای عالی امنیت ملی یا شورای اطلاع‌رسانی دولت موظف هستند در اسرع وقت دستورالعمل‌های لازم را تهیه و ابلاغ کنند تا بستر حقوقی لازم در این زمینه مهیا باشد.

### ۴. پیگیری اجرای تصمیمات تسهیل‌گرانه برای مردم

یکی از موضوعاتی که این روزها رسانه‌ها برای ایجاد امید و کاهش فشار روانی مردم انعکاس می‌دهند، اخبار مربوط به وعده‌های مسئولین برای تسهیل پرداخت تعهدات مالی و سایر امتیازات اقتصادی برای شهروندان می‌باشد. این در حالی است که چنانچه به هر دلیل این وعده‌ها محقق نشود یا اندکی به تأخیر بیفتند، بار عدم تحقق آنها موجب بی‌اعتباری رسانه خواهد شد. لذا لازم است اولاً رسانه‌ها از طرف مردم انعکاس میزان تحقق این وعده‌ها را مستمراً در دستور کار قرار داده، ثانیاً دستگاه‌های نظارتی نیز برای تنویر افکار عمومی ضمن راه‌اندازی سامانه اجتماعی برای دریافت نظرات مردم حسب مورد اقدامات نظارتی لازم را جهت پیاده‌سازی وعده‌های مسئولین انجام داده و از طریق رسانه‌ها به اطلاع عموم برسانند.

### ۵. ابهام‌زدایی از اخبار ضدونقیض

هر روز خبر ابتلا یا فوت یکی از مسئولین یا افراد مشهور به‌دلیل ویروس کرونا منتشر می‌شود و ساعتی بعد تکذیب شده و چه‌بسا اندکی بعد تأیید شود که این وضعیت خود موجب تشویش افکار عمومی خواهد شد. در این خصوص رسانه‌های رسمی می‌بایست به‌منظور ایجاد آرامش در جو عمومی جامعه، حقیقت را کشف نموده و انعکاس دهند.

## ۶. تقبیح رفتارهای خلاف مقررات و دستورالعمل‌های متخذه

عده‌ای با بی‌توجهی به هشدارهای سازمان‌های رسمی مبنی بر عدم مسافرت و خارج نشدن از منزل، اقدام به نقض سیاست عدم حضور و تردد داوطلبانه می‌نمایند و برای جلب مخاطب این اقدام خود را با سایر کاربران هم به اشتراک می‌گذارند که خود این موضوع موجب ایجاد حس بی‌تفاوتی در کاربران نسبت به هشدارهای مراجع قانونی خواهد شد. در این خصوص ضروری است رسانه‌ها ضمن تقبیح این گونه رفتارها، آثار و پیامدهای زیان‌بار این اقدامات را نیز انعکاس دهند.

