

ارتباطات زمان بحران در جهان متغیر رسانه ها

نویسندگان:

جورج هادو، کیم هادو

مترجم:

علی اکبر جلالی

سرشناسه	: هدو، جورج دی، Haddow, George D.
عنوان و نام پدیدآور	: ارتباطات زمان بحران در جهان متغیر رسانه‌ها/ نویسندگان جورج هادو، کیم هادو؛ مترجم علی‌اکبر جلالی.
مشخصات نشر	: تهران: ندای کارآفرین، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	: ۳۲۴ ص.
شابک	: 978-600-93625-7-8
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: عنوان اصلی: Disaster communications in a changing media world ، c2009
موضوع	: اورژانس -- مدیریت
موضوع	: بلاها -- پوشش مطبوعاتی -- برنامه‌ریزی
شناسه افزوده	: هدو، کیم
شناسه افزوده	: Haddow, Kim
شناسه افزوده	: جلالی، علی‌اکبر، ۱۳۲۳ -
رده بندی کنگره	: HV551/2/۵4 1392
رده بندی دیویی	: ۳۶۳/۳۴۶
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۱۸۳۲۸۹

- نویسندگان: جورج هادو، کیم هادو
- مترجم: علی‌اکبر جلالی
- ناظر علمی: دکتر اکبر استرکی
- ویراستار ادبی: اعظم عباسی
- بازخوان: رامین رادنیبا
- طراح جلد: سید وحید دشتیان مقدم
- صفحه آرا: زهرا طاهری



سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران

نشانی: انتهای غربی بزرگراه جلال آل احمد، نرسیده به بزرگراه آیت الله اشرفی اصفهانی، نبش نهم شمالی

سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران

تلفن: ۴۴۳۴۴۰۴۰ فکس: ۴۴۳۷۲۰۰۹

پست الکترونیک: rsc.tdmmo@gmail.com / journal@tdmmo.ir

تیراژ: ۱۰۰۰

تاریخ و نوبت چاپ: بهار ۱۳۹۲

لیتوگرافی و چاپ: چاپخانه اسری

فهرست کله

مقدمه ◀ ۱۵

فصل ۱: ارتباطات: یک عملکرد جدی ◀ ۲۱

فصل ۲: ارتباطات زمان بحران در جهان متغیر رسانه‌ها ◀ ۵۷

فصل ۳: اصول استراتژی ارتباطات موفق ◀ ۹۵

فصل ۴: کاربرد اصول ارتباطات در هر چهار مرحله مدیریت اضطراری ◀ ۱۳۱

فصل ۵: مخاطبین ارتباطات زمان بحران ◀ ۱۸۳

فصل ۶: ایجاد ظرفیت‌های جدید ارتباطات زمان بحران ◀ ۲۰۵

فصل ۷: کارکردن با رسانه‌های خبری ◀ ۲۲۹

فصل ۸: ایجاد ظرفیت ارتباطات موثر زمان بحران در جهان متغیر رسانه‌ها ◀ ۲۶۱

منابع ◀ ۲۸۵

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۱	سخن مترجم
۱۵	مقدمه
۲۱	فصل ۱: ارتباطات: یک عملکرد جدی
۲۳	ماموریت
۲۳	فرضیات
۴۹	برقراری ارتباط در فضای امنیت ملی
۵۳	جمع بندی
۵۷	فصل ۲: مدیریت خطر، شرایط اضطراری و فجایع
۵۷	مقدمه
۶۰	استفاده های تاریخی از رسانه ها
۷۳	رسانه های جدید و ارتباطات زمان بحران
۸۶	ارزیابی رسانه های جدید در بحران ها
۹۵	فصل ۳: اصول استراتژی ارتباطات موفق
۹۶	ایجاد تعهد برای ارتباطات موثر
۱۰۰	ارتباطات بخشی از همه برنامه ریزی ها و عملیات ها
۱۰۱	شفافیت در ارتباطات
۱۰۳	اطمینان از صحت اطلاعات
۱۱۲	ارائه اطلاعات در زمان های مناسب
۱۱۴	آماده و در دسترس بودن خود، کارکنانتان و دیگران در مواقع لزوم
۱۱۵	خلق رابطه عاطفی با مخاطبینتان
۱۲۰	ایجاد همکاری با رسانه ها
۱۲۳	

۱۳۱	فصل ۴: کاربرد اصول ارتباطات در هر چهار مرحله مدیریت اضطراری
۱۳۳	پیشگیری
۱۴۵	اقدامات و برنامه‌های آمادگی
۱۶۴	واکنش
۱۷۷	بازسازی
۱۸۱	جمع‌بندی
۱۸۳	فصل ۵: مخاطبین ارتباطات زمان بحران
۱۸۶	مردم
۱۹۶	مسئولان رسمی منتخب و رهبران گروه‌های اجتماعی
۲۰۰	سازمان‌ها و گروه‌های همکار
۲۰۲	رسانه‌ها
۲۰۵	فصل ۶: ایجاد ظرفیت‌های جدید ارتباطات زمان بحران
۲۰۵	مقدمه
۲۱۳	روزنامه‌نگاران شهروند و رسانه‌های سنتی
۲۱۵	درخواست همکاری
۲۱۷	گروه‌های همکار رسمی
۲۲۱	جایگزین کردن رسانه‌های سنتی با سایت‌های خبری بر خط رسانه‌های جدید و دولت
۲۲۹	فصل ۷: کار کردن با رسانه‌های خبری
۲۲۹	مقدمه
۲۳۳	فعالیت‌های خبری
	چه کسانی در اتاق‌های خبر تلویزیون حضور دارند؟
۲۳۸	خبرهای داغ در اخبار تلویزیون
۲۴۰	ایجاد ارتباطات با خبرنگاران
۲۴۱	یک نمونه گفتگوی تلفنی در این ارتباط
۲۵۰	چگونگی تهیه گزارش خود را با ساختار رسانه هماهنگ کنیم
۲۵۱	نکات مهم برای دسترسی موفق به رسانه‌ها
۲۶۱	فصل ۸: ایجاد ظرفیت ارتباطات موثر زمان بحران در جهان متغیر رسانه‌ها
۲۶۱	مقدمه
۲۶۳	یک طرح ارتباطی
۲۶۵	اطلاعات ورودی
۲۶۹	اطلاعات خروجی

عنوان

صفحه

پیام‌رسان‌ها	۲۷۵
کارمندان	۲۷۸
آموزش و تمرین	۲۸۰
پایش، به روز رسانی و تطبیق	۲۸۱
جمع‌بندی	۲۸۲
منابع	۲۸۵

پیشگفتار

پیشینه وقوع حوادث و بلایای طبیعی در جهان به درازای تاریخ بشر است. هیچ جایی از دنیا مصون از این حوادث نبوده و نیست. همه جوامع در برابر عوارض بلایای طبیعی، حوادث ناشی از استفاده از فناوری و خطرات ایجاد شده توسط انسان آسیب پذیر هستند. در این میان، بلایای طبیعی منحصر به زلزله نبوده و مواردی چون طوفان، سیل، آتش سوزی وسیع، خشکسالی و ... را نیز شامل می‌گردد.

کشور ایران در کمربند جهانی زلزله قرار دارد و به همین سبب زلزله وجه غالب و اصلی بلایایی است که هر چند یکبار نقطه ای از کشورمان را در معرض آسیب و بحران قرار می‌دهد. همچنین وجود نقاط جمعیتی متراکم به ویژه در پایتخت، ایران را به کشوری آسیب پذیر در برابر زلزله تبدیل کرده است؛ به طوری که هر ساله شاهد وقوع فاجعه ای در گوشه از این سرزمین پهناور هستیم. از جمله این حوادث می‌توان به وقوع زلزله در شهرهای سلماس، بندرعباس، بوئین زهرا، طبس، رودبار و منجیل، لار، زلزله مصیبت بار بم، ورزقان و زلزله‌های پیاپی اخیر در استانهای جنوبی، جنوب شرقی کشور اشاره کرد.

بعد از زلزله، سیل را می‌توان یکی از حوادث بحران زا در کشور به شمار آورد؛ افزایش بی‌رویه جمعیت، ساخت و سازهای شهری و گسترش آن تا حاشیه شهرها بدون برنامه ریزی مناسب و در نظر گرفتن استانداردهای ملی و جهانی، پیشگیری و مقابله با بحران و حوادث مترقبه و غیرمترقبه، احتمال بروز فاجعه و خسارت را دوچندان کرده است. در هر جامعه این خطرات همه روزه منجر به وقوع حوادثی که از نظر بزرگی و شدت متفاوتند،

می‌شود و حتی پتانسیل تبدیل شدن به فاجعه را نیز دارند. هرکدام از جوامع به تناسب موقعیت و وضعیتی که دارند، اقدامات و فعالیت‌هایی را به منظور کاهش خطرات و کسب آمادگی انجام می‌دهند تا عواقب ناشی از بروز اینگونه حوادث را به حداقل برسانند.

از سوی دیگر مدیران بحران جزء اولین کسانی هستند که در خط مقدم بحران قرار داشته و باید پاسخگوی ماموریت‌ها و مسئولیت‌های متنوعی که در قبل، حین و پس از بحران بر عهده دارند، باشند. بنابراین مدیران شرایط اضطراری و اولین پاسخ‌دهندگان در جامعه نیز همانند گروه‌های منتخب مردمی در امور مدیریت بحران، نیازمند اطلاعات، دانش و آموزشی هستند تا قادر به ادراک این مهم باشند که چه اقداماتی را قبل و حین و پس از شرایط اضطراری باید انجام دهند. دانش، اطلاعات و آموزش‌های ارائه شده می‌بایست منعکس‌کننده خطر واقعی بوده و براساس نیازها، اولویت‌ها، توانایی‌ها و متناسب با درک آنها طراحی شود و کارایی و اثربخشی و در نهایت بهره‌وری آنها آزمایش شده باشد.

سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران بر حسب ماموریت و وظائف ذاتی خود و با امعان نظر به خلاء موجود و فقدان منابع علمی غنی در داخل کشور در زمینه تالیف و ترجمه کتاب، به منظور گسترش فرهنگ ایمنی و توسعه دانش مدیریت بحران، بررسی مطالعات تطبیقی و ترجمه کتب تخصصی این حوزه را با تاکید بر چرخه مدیریت بحران (پیش‌بینی و پیشگیری، آمادگی، مقابله، ترمیم و بازتوانی) در دستور کار خود قرار داده است. کتبی که در این راستا ترجمه شده و در اختیار علاقمندان قرار گرفته، از جمله منابع مهمی است که برای جامعه علمی، پژوهشگران، اساتید دانشگاه‌ها، مراکز علمی، متخصصان و مدیران در سطح مناطق و نواحی شهرداری‌های کشور بسیار حائز اهمیت بوده و قابل بهره‌برداری تخصصی و مدیریتی و بعنوان منابع دانشگاهی برای اساتید، پژوهشگران و دانشجویان حوزه مدیریت بحران محسوب می‌شود. در این خصوص تلاش شده، کتبی برای ترجمه انتخاب شوند که تلفیق نظر و عمل و کاربرد عملی تجربه‌های آموخته شده را در بر داشته باشند. این مجموعه از کتب، ابزار ارزشمندی برای تبادل درس‌های آموخته شده در سطح جهان و در میان گروه‌های منتخب مردمی در امور بحران، افراد حرفه‌ای در این زمینه و مدیران بحران محسوب می‌شود.

در نهایت می‌توان اذعان داشت که مطالعه این مجموعه از کتب تخصصی-کاربردی و مدیریتی

در حوزه مدیریت بحران باعث افزایش شناخت و کسب اطلاعات از تجربیات سایر کشورها نسبت به انواع حوادث و نحوه مواجهه با هر کدام از آنها در رویارویی با بحران جایگاه و اهمیت و نقش مدیریت، برنامه ریزی جامع و عملیاتی در خلال بروز حوادث غیرمترقبه، تعهدات سازمان در قبال مردم حادثه دیده، نقش و ضرورت روابط سازمانی در کاهش اثرات و خسارات ناشی از حوادث و ... شده و شناخت و آگاهی به سزایی در خواننده ایجاد می کند . در ترجمه این اثر افزون بر مترجم محترم، اساتید و همکاران گرانقدری در به ثمر نشستن آن تا مرحله انتشار، نقش داشته اند که از آنها تقدیر می شود .

عزیزاله رجب زاده

رئیس سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران