



خیلواکی

استقلال

www.esteqlaal.net

جمعه ۴ سپتمبر ۲۰۲۰

گزارش از: هشت صبح

ساعت طلایی بحران

روز یکشنبه این هفته در فضای مجازی خبری نشر شد که گویا داوود سلطانزوی، شهردار کابل، با یک دختر خانم جوان در یک واحد مسکونی در شهرک عمر گلستان کابل رابطه نامشروع برقرار کرده است. خبر رسید که همسایه‌های خشمگین، شهردار کابل را از داخل واحد مسکونی بیرون کشیده و لت و کوب کرده‌اند. چند کلیپ کوتاه ویدیویی هم نشان‌دهنده حضور پررنگ پولیس و مردم در برابر واحد مسکونی مشکوک بودند. در یک کلیپ ویدیویی یک دختر خانم جوان مقابل دروازه واحد مسکونی و در برابر مردم و انبوه نیروهای پولیس دیده می‌شود. علاوه بر این، چند عکس از نمای مختلف بیرون دروازه شهرک نشان می‌داد که نیروهای پولیس به محل رسیده‌اند. در ویدیوها و عکس‌ها سرخی برای اثبات شایعه به دست نمی‌آمد اما همین‌ها کافی بود که مردم با قرار گرفتن در خلاء اطلاعات و اکنش نشان دهند. در نیمه روز تمام صفحات مجازی پر شد از اخبار اتفاقی که برای شهردار کابل افتاده بود.

این بار نخست نیست که شهردار کابل به سوژه داغ رسانه‌های اجتماعی تبدیل می‌شود. همین چند وقت قبل و هنگام بررسی روند توزیع نان به نیازمندان، عکسی از آقای شهردار در فضای مجازی منتشر شد که نشان می‌داد کسی برای در امان ماندن وی از گزند آفتاب، چتری سیاه را بالای سرش گرفته است. این عکس سبب شد که موج انتقاد شهروندان و آگاهان نسبت به بهرمکشی آقای سلطانزوی از کارمندانش بالا بگیرد.

کمی بعد از آن بحث اختلاس میلیون‌ها افغانی پول از درک توزیع نان خشک به نیازمندان از طریق شهرداری کابل سروصدا برپا کرد. در آن قضیه شهردار کابل از سوی شهروندان متهم شد که در اختلاس میلیون‌ها افغانی دست دارد. اگرچه آقای سلطانزوی به آن واکنش نشان داد اما ضعف دولت در کشف حقیقت، ایجاد شفافیت و پاسخ‌گویی به‌موقع به افکار عمومی سبب شد که این شایعه همچنان پای برجا بماند.

از دیدگاه جامعه‌شناسی این نوع رویدادها به شایعاتی تعلق می‌یابد که گاهی کتله بزرگی از افراد را درگیر می‌کند. آنچه تا کنون برای شهردار کابل روی داده است، تلفیقی از شایعات خزنده و تند و سریع به حساب می‌رود. به این معنا که گاهی شایعه‌ای به مرور زمان سر باز کرده و تا مرز انفجار به پیش می‌رود و در نهایت بدبینی از فرد مورد نظر را با خود به دنبال دارد.

آیا این بحران‌ها قابل مدیریت است؟

در آخرین رویداد، همه‌گانی شدن اتفاقی که برای شهردار کابل و آن دختر خانم جوان افتاد – کاری به اصل ماجرا نداریم – نشان‌دهنده ضعف خودش و دستگاه دولت در مدیریت بحران بود و سبب شد که حواشی آن با چاشنی شایعه در فضای مجازی دست به دست شود.

در مدیریت بحران مقوله معروف «ساعت طلایی بحران» وجود دارد که راه و رسم برخورد سازمان را با بحران و مدیریت آن در ساعت‌های اولیه بروز رویداد ترسیم می‌کند. این مقوله اگر چه پیش‌تر در رسانه‌های کلاسیک معروف بود و حالا با وجود فضای مجازی و رسانه‌های تعاملی کم‌رنگ شده و حتا به «ثانیه‌های طلایی» تقلیل یافته اما هنوز در افغانستان قابل تکیه است.

از نگاه ارتباطات بحران، آنچه که در هر دو رویداد قبلی و فعلی برای شهردار کابل رخ داده است، در سطح سوم تاثیرگذاری بحران یا «تاثیر بزرگ» ارزیابی می‌شود. در این سطح از بحران، مواردی مانند آزار و اذیت و تعرض در محل کار، رفتار سو با کارکنان، طرح ادعا درباره ناامن بودن محیط کار برای کارکنان و نمونه‌هایی مانند اختلاس توسط کارکنان خود سازمان دسته‌بندی می‌شود.

ضعف روابط عمومی دولتی، کم‌تجربه‌گی در مدیریت بحران و سکوت فاجعه‌آور وزارت داخله و سایر اداره‌های ذیدخل سبب شد که شایعه با گذشت چند ساعت کوتاه همه‌گیر شود و در پی آن موج سهمگین خشم و نفرت شهروندان به سمت شهردار و آن خانم جوان به حرکت درآید. مدیریت بحران‌های این چنینی نیاز به شفاف‌سازی دارد. در این دسته از بحران‌ها، مخاطبان با دنیایی از اطلاعات سردرگم‌کننده روبه‌رو می‌شوند و برای ارضای غریزه دریافت اطلاعات به هر وسیله‌ای چنگ می‌زنند.

نویسنده به این نظر است که اگر نهادهای دولتی و خصوصی به تاثیر روابط عمومی در مدیریت بحران باور داشته باشند، مواردی مانند آنچه که برای شهردار کابل اتفاق افتاده، قبل از ارزیابی دقیق و اعلان خبر موثق، مدیریت می‌شود. بهتر است که دولت با سرمایه‌گذاری نیروی انسانی و مالی به دنبال ایجاد واحد روابط عمومی در اداره‌های دولتی باشد. همچنین نیاز است که برای برخورد با بحران و مدیریت آن، هم دولت و هم سازمان‌های غیر دولتی، گروهی را برای شناسایی بحران و آموزش تیم واکنش به بحران ایجاد کنند. این تیم در مواجهه با بحران، نظر به حجم آن جدول مسوولیت تیم واکنش بحران را می‌سازد. همچنین برای ارایه پیام درست و به‌موقع، تیم مدیریت بحران با درک خشم و برآشفته‌گی جامعه به کنترل کامل هویت مجازی سازمان و فرد متهم پردازد. گام بعدی طراحی بیانیه اولیه است و در نهایت ایجاد سیستم‌های اطلاع‌رسان به عنوان آخرین اقدام برای مدیریت بحران به حساب می‌رود.

تیم مدیریت بحران برای ریشه‌یابی آنچه که رخ داده وارد عمل شده و با استفاده از ابزارهای مختلف رسانه‌ای برای اقناع مردم و با توسل جستن به روش‌های مختلف عمل می‌کند.