

وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

جستارهایی در

پانسکو



هو العزيز



وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

جستارهایی در پلاسکو

توزیع محدود

پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات

وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

جستارهایی در پلاسکو

توزیع محدود- ویرایش دوم

۱۰ بهمن ۹۵

با جستارهایی از:

محمد آقاسی، علیرضا آقاییوسفی، ریحانه اصلان زاده، سیدمهدی اعتمادی فرد، آرمین امیر، حسین ایمانی جاجرمی، یاسر باقری، عبدالله بیجرانلو، ناصرالدین-علی تقویان، سمیه توحیدلو، مجتبی توسل، حمیدرضا جلایی پور، ریحانه جوادی، محمدرضا جوادی یگانه، ابراهیم حاجیانی، مهدی حسین زاده فرمی، هادی خانیکی، سیدمحمد مهدی خوبی، مجتبی دلیر، حسین راغفر، جبار رحمانی، محمد مهدی رحمتی، مهدی روزخوش، سعیده زادقناد، احسان سلطانی، احسان شاه قاسمی، غلامرضا صدیق اورعی، رضا صفری شالی، عباس عبدی، حامد طالبیان، حمید طاهری، فاطمه سادات علمدار، فردین علیخواه، موسی عنبری، غلامرضا غفاری، محمدجواد غلامرضا کاشی، محمد فاضلی، نعمت الله فاضلی، مقصود فراستخواه، جولان فرهادی بابادی، ناصر فکوهی، مجید فولادیان، سید احمد فیروزآبادی، محمدامین قانع‌راد، علی قنبری، محمدرضا کلاهی، مسعود کوثری، رضا مختاری اصفهانی، علیرضا مشهدی زاده، محمد معماریان، مهدی منتظری مقدم، نوح منوری، سیدجواد میری، سیدعبدالامیر نبوی، آرش نصر اصفهانی، عباس نعمتی، سیدضیاء هاشمی، سیده راضیه یاسینی.

با مقدمه: سیدرضا صالحی امیری

به کوشش:

محمدرضا جوادی یگانه، جبار رحمانی، سعیده زادقناد، عبدالله بیجرانلو



۱۳۹۵



عنوان و نام پدیدآور	مشخصات نشر	مشخصات ظاهری
جستارهایی در پلاستیک/ به کوشش محمدرضا جوادی یگانه، جبار رحمانی، سعیده زادقناد، عبدالله بیچرانلو. با مقدمه سیدرضا صالحی امیری.	تهران: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۳۹۵.	۵۲۱ص.
	وضعیت فهرست‌نویسی فیبا	رده‌بندی دیویی
	۳۴۷/۳۶۳	
	بلاها - - جنبه‌های جامعه‌شناختی.	موضوع
	رسانه‌ها و افکار عمومی.	موضوع
	مسائل اجتماعی - ایران - تهران.	موضوع
	مدیریت بحران - ایران - تهران.	موضوع
	بلاها - - آینده‌نگری.	موضوع
	۱۳۹۵ ج ۲ / HV ۵۵۳	رده‌بندی کنگره

جستارها





پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

ناشر: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات
به کوشش: محمدرضا جوادی یگانه، جبار
رحمانی، سعیده زادقناد، عبدالله بیچرانلو.
با مقدمه: سید رضا صالحی امیری، وزیر
فرهنگ و ارشاد اسلامی
صفحه‌آرا: وحید لنجان‌زاده
روی جلد: از مجموعه «ایستاده در غبار»،
اصغر خمسه. خبرگزاری مهر.

همه حقوق این اثر برای پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات محفوظ است.
در صورت تخلف، پیگرد قانونی دارد.

نشانی: تهران، پایین‌تر از میدان ولی‌عصر (عج)، خیابان دمشق، شماره ۹، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات
صندوق پستی: ۶۲۷۴ - ۱۴۱۵۵. تلفن: ۸۸۹۰۲۲۱۳. دورنگار: ۸۸۹۳۰۷۶. Email: nashr@ric.ir

فهرست مطالب

۷ پلاسکو از آغاز تا پایان

مدیریت و سیاست شهری

- ۱۵ گزارش ملی پلاسکو / محمد فاضلی
- ۲۵ پیام پلاسکو / سید ضیاء هاشمی
- ۳۱ مدیریت شهری و درس های پلاسکو / حسین ایمانی جاجرمی
- ۳۵ تحلیلی آسیب شناختی بر موقعیت بحران های کالبدی شهر / ناصر فکوهی
- ۴۳ ماجرای «پیک نیک» و جامعه شناسی «پلاسکوها» / موسی عنبری
- ۴۹ فروپاشی پلاسکو نماد فروپاشی الگوی توسعه شهری / محمد امین قانع راد
- ۵۷ آتش پلاسکو روشن است! مگر... / مجتبی توسل
- ۶۵ جامعه ساختمان پلاسکو و درس هایی که نمی آموزیم / حسین راغفر
- ۷۱ مسئولیت شهرداری در حادثه پلاسکو / علیرضا مشهدی زاده
- ۷۹ مدیریت فرسوده / سید عبدالامیر نبوی
- ۸۷ خوب، بد، زشت: درس های پلاسکو / محمد مهدی رحمتی
- ۹۷ هزینه های استهلاک و بی توجهی به آن در پلاسکو / غلامرضا صدیق اورعی
- ۱۰۳ ساختارهای خالق حادثه ساختمان پلاسکو / احسان سلطانی
- ۱۱۱ آتش پلاسکو؛ احیاگر مشکلات تاریخی ایرانیان / رضا مختاری اصفهانی
- ۱۱۹ چتری برای پلاسکو / یاسر باقری
- ۱۲۹ قربانیان نامرئی پلاسکو / آرش نصر اصفهانی
- ۱۳۵ عدم توازن امنیت حیات ایرانی / مهدی حسین زاده فرمی

فرهنگ و جامعه

- ۱۴۳ پرسش پلاسکو / نعمت‌الله فاضلی
- ۱۵۵ پلاسکو و امر نمی‌دانم / سیدجواد میری
- ۱۶۱ با پلاسکو می‌توان «جامعه در آغوش خطر ایران» را اسکن کرد / جلالی پور
- ۱۶۹ ققنوس پلاسکو و تکوین مقوله «مردم» در غیاب حکمرانی کارآمد / جبار رحمانی
- ۱۷۵ ساختمان پلاسکو و احساس بی‌پناهی مردم / محمدجواد غلامرضا کاشی
- ۱۸۷ حادثه ساختمان پلاسکو و فرهنگ اعتماد / غلامرضا غفاری
- ۱۹۵ ظرفیت سرمایه اجتماعی و واقعه پلاسکو / سید احمد فیروزآبادی
- ۲۰۳ اعتماد؛ کلید جامعه خود-ترمیم‌گر / فردین علیخواه
- ۲۰۹ پلاسکو و نشانه‌شناسی یک ازدحام / مقصود فراستخواه
- ۲۱۵ پلاسکو، یادگیری و آگاهی ملی / ابراهیم حاجیان
- ۲۲۵ بررسی زمینه‌های بحران پلاسکو با تأکید بر منزلت اجتماعی / مهدی اعتمادی‌فرد
- ۲۳۳ ساختمان پلاسکو و اهمیت آموزش مهارت‌های زندگی / مجتبی دلیر

اخلاق اجتماعی و خلیقات ایرانی

- ۲۴۳ آیا مردم هم در فروریختن پلاسکو مقصرند؟ / محمدرضا جوادی یگانه
- ۲۵۱ حادثه پلاسکو و فرهنگ عمومی / محمدرضا کلاهی
- ۱۶۲ حادثه پلاسکو و مظنونان همیشگی: «مردم» / مهدی روزخوش
- ۲۷۱ تقدیرگرایی، گم‌گشتگی آینده، و ظهور فاجعه پلاسکو / مجید فولادیان
- ۲۷۹ همه ایرانی‌اند، بعضی‌ها ایرانی‌ترند / آرمین امیر
- ۲۸۹ پلاسکو، فقدان همدلی در زیست جمعی ایرانی / علی قنبری
- ۲۹۹ آیا آنها گوسفندند؟ / فاطمه سادات علمدار
- ۳۰۹ فرایند اندیشه نسلی؛ آنچه که انجام می‌دهیم / مهدی منتظری‌مقدم
- ۳۱۷ مناسک پلاسکو / سعیده زادقناد

رسانه‌های جمعی و اجتماعی

- ۳۲۷ پلاسکو: سیلی سخت فاجعه / مسعود کوشری
- ۳۴۱ تصویری از رسانه‌ای شدن یک حادثه / هادی خانیکی
- ۳۴۷ درباره روایت رسانه ملی از واقعه ساختمان پلاسکو / سیدمحمد مهدی خوبی
- ۳۵۵ ۱۲۴ دقیقه تعلیق / محمد معماریان
- ۳۶۵ اختلال رسانه‌ای و نقص جامعه‌پذیری / عباس عبدی

- ۳۷۱ مصیبت به منزله درنگی برای آینده / سمیه توحیدلو
- ۳۸۱ پلاسکو در ذهن مردم فروریخت / عباس نعمتی و حمید طاهری
- ۳۸۷ درس‌های فاجعه پلاسکو برای تلویزیون ایران / عبدالله بیچرانلو
- ۳۹۵ سرکشی تحمل‌ناپذیر نمادها / ناصرالدین علی تقویان
- ۴۰۵ که نه خاطر تماشا، نه هوای باغ دارد / ریحانه جوادی
- ۴۱۷ حادثه ساختمان پلاسکو و افکار عمومی / رضا صفری شالی
- ۴۲۵ اختلال جمعی / علیرضا آقاییوسفی
- ۴۳۳ سلفی‌بگیران پلاسکو / احسان شاه قاسمی
- ۴۴۱ خوش‌حالی‌ها و خوش‌بختی‌های رسانه ملی / نوح منوری
- ۴۴۷ فاجعه پلاسکو: امکان بسیج اجتماعی و نقش رسانه‌ها / حامد طالبیان
- ۴۵۵ شوک درمانی افکار عمومی و دیگر هیج / محمد آقاسی
- ۴۶۱ کنش سیاسی و عکاسی از فاجعه / ریحانه اصلانزاده

برای آینده

- ۴۷۱ از فروریزش نماد مدرنیته تا برساخت فرهنگ رشادت / سیده راضیه یاسینی
- ۴۸۱ علاج واقعه / جولان فرهادی بابادی

رسانه‌های جمعی و اجتماعی

پلاسکو: سیلی سخت فاجعه

مسعود کوثری

دانشیار گروه ارتباطات دانشگاه تهران

حادثه «آن-جا؛ حادثه «این-جا»

این روزها، حادثه پلاسکو چند سوال اساسی را در ذهن مردم ایجاد کرده است. اگر به شبکه‌های اجتماعی نگاهی بیندازیم، یکی از پرسش‌ها این است که چه تفاوتی میان حادثه‌های پلاسکو، انفجار قطار و سیل سیستان و بلوچستان وجود دارد؟ چرا حادثه پلاسکو، این قدر مورد توجه رسانه‌ها (به خصوص صدا و سیما) قرار گرفت، ولی هیچ‌کس حتی به صورت جدی، خبر نشد که سیلی خانمان‌برانداز برای هم‌وطنانمان در سیستان و بلوچستان رخ داده است؟ این سوال، جدی است و تا کنون هیچ فرصتی برای مقایسه حوادثی چنین مهم پیش نیامده بود. به‌راستی چرا پلاسکو این قدر مهم شد و صدا و سیما هم بخشی بزرگ از نیرو و زمان خود را صرف کرد تا گزارشی دست اول

از آن به دست دهد؟ نخستین پاسخ به این پرسش این است که تاکنون، چنین وضعیتی برای مقایسه حوادث یا فاجعه‌های «بزرگ» پیش نیامده بود. این سه حادثه، شاید از نظر بزرگی و یا دردناکی شبیه به هم باشند و هر یک، زندگی انسان‌های بسیاری را قربانی کرده باشند، اما یک تفاوت اساسی میان آن‌ها از منظر «رسانه‌ای» وجود دارد. از منظر رسانه‌ای، و از منظر مردم تهران، همه آن حوادث در «آن‌جا» رخ داده بودند. منظورم از «آن‌جا» یک وجود، یک فاصله ادراکی میان آن حوادث و زندگی روزمره شهروندان پایتخت است. «آن‌جا» یعنی جایی که فاجعه‌اش ما را از نظر ادراکی «متوجه» و حتی «ناراحت» می‌کند، اما همیشه با یک «فاصله» از ما وجود دارد. این فاصله سبب می‌شود که با خود بگوییم: «بد شد. ولی خب زندگی از این فاجعه‌ها پر است ... خدا رحمتشان کند ... خدا به بازماندگان‌شان صبر بدهد ...» ولی این ادراک، ما را چندان درگیر خود نمی‌کند و هم‌چنان جلوی تلویزیون هستیم تا فاجعه بعدی در کشوری دور و یا در نقطه‌ای دور از کشورمان رخ دهد. «دور» هر آن‌جایی است که «ما، نیستیم» و ما یعنی مردم پایتخت که تنها از طریق قاب تلویزیون به حوادث و فاجعه‌ها می‌نگریم. به گفته کرکه‌گارد فیلسوف دانمارکی، ما همیشه با این استدلال قیاسی مواجه بوده‌ایم: سقراط انسان است، انسان فانی است، پس سقراط فانی است. ولی همیشه با خود گفته‌ایم «خب، این سقراط است که فانی است» و ربطی به ما ندارد! (مرگ برای همسایه است). به همین دلیل، هیچ‌گاه از مرگ سقراط شوکه نشده‌ایم. حوادث «آن‌جا» هم برای ما، همین حکم را دارند. اما، این بار فرق می‌کرد، حادثه‌ای در «این‌جا» رخ داد. «این‌جا» همان جایی است که زندگی می‌کنیم؛ در دو قدمی ما. آن‌چنان که حتی به رسانه‌ای برای انعکاس آن هم نیازی نبود. زودتر از رسانه رسمی، این تلفن‌های همراه بودند که کل ماجرا را به اشتراک گذاشتند. بنابراین، حادثه «این‌جا»، با بقیه حوادث کاملاً فرق داشت. این مرگ همسایه



نبود که فقط ما را «متوجه» یا «متأثر» کند. نه، این خود حادثه بود؛ خودِ خود حادثه که ما را «شوکه» کرد و به این ترتیب چون سیلی سختی، به صورت «ما» خورد؛ ما پایتخت‌نشینان که فاجعه‌ها را فقط در «آن‌جا» آن هم با یک «فاصله اطمینان» تجربه کرده بودیم. فاجعه پلاسکو چون سیلی سخت «امر واقع»، به صورت ما خورد و گیج‌مان کرد و به این ترتیب، خود تبدیل به یک آسیب روانی برای مردم تهران شد. دیگر حادثه در «آن‌جا» نبود، حادثه در همین نزدیکی‌ها، در «این‌جا» رخ داد و ما را متوجه خود کرد. این حادثه که آثار ترومایی آن، بدون شک تا سال‌ها با مردم تهران خواهد ماند، درکی نزدیک از زندگی و فاجعه در «آن‌جا» نصیب‌مان کرد؛ درکی که از سیلی سخت فاجعه بود. حال می‌دانیم که فاجعه در نزدیکی ماست.

درک از شهر: تهران، شهر فاجعه

درک ما از شهر تهران دائم در حال تغییر بوده است. قبل از انقلاب، تهران شهری بزرگ و هراسناک است، اما در کنار بزرگی و هراسناکی، خاطراتی از خوش بودن و خوش‌زیستن هم در آن وجود دارد. لواسان و تجریش و دیگر مکان‌هایی که می‌توان لحظاتی را در آن خوش گذراند. تهران بعد از انقلاب، ابتدا «شهر انقلاب» است و سپس شهر در حال بزرگ شدن و تا همین دیروز شهر ترافیک و آلودگی و دود. اما، با حادثه پلاسکو تصور ما از تهران باز هم تغییر کرد. تهران شهر فاجعه شد؛ شهری با فاجعه‌ای دردناک که از هر منظر که به آن نگرسته شود به این زودی‌ها قابل فراموشی نیست. این تصویری جدید از تهران است که علاوه بر ترومایی که از فاجعه نصیب مردم شده است، آنان را از زیستن در چنین شهری نگران می‌سازد.



گزارش دست اول از فاجعه

پلاسکو، فاجعه‌ای بود چون یازدهم سپتامبر، نه از لحاظ سیاسی و به عنوان واقعه‌ای تروریستی؛ همچون یازدهم سپتامبر، پلاسکو فاجعه‌ای بود که خبرش در «همان لحظه» رسید. حتی صدا و سیما که همیشه دیر می‌رسد و تا برسد صداها خبر از حادثه منتشر شده است، رسید و در لحظه فروریختن ساختمان در آن جا حاضر بود. همه دیدند؛ حتی خود خبرنگار صدا و سیما هم دید که ساختمان فرو می‌ریزد و فاجعه چون سیلی سختی به صورت او و به صورت همه بینندگان که حادثه را می‌دیدند، اصابت کرد. از این جهت، این فاجعه نظیر فروریختن برج‌های دوقلو، در لحظه درک شد. به قول ژیتک، حوادثی نظیر این حوادث، سیلی سختی است که «امر واقع» به گوش ما می‌نوازد. در این جا به گفته ژیتک «امر واقع» است که سر می‌کشد و خود را به رخ ما می‌کشد. امر واقعی که به ما یادآوری می‌کند که مرگ و فاجعه وجود دارد و حتی اگر نخواهیم آن را بپذیریم، خود را به ما تحمیل می‌کند. این بیان دیگری است برای سخن کرکه‌گارد که تصور ما را از «مرگ همسایه» به هم می‌ریزد و آن را به گفته هایدگر در «یک دستی» ما قرار می‌دهد.

مدیریت اطلاع‌رسانی

در این جا، پرسشی دیگر پیش می‌آید، چرا با آن که دوربین صدا و سیما از همان اول حاضر بود و به صورت زنده حوادث پلاسکو را تا روزهای آخر پخش می‌کرد، و به رغم اعتماد و رجوع اولیه مردم به آن، نتوانست پایه‌پای حادثه پیش برود و در عمل عقب ماند و آن اعتماد اولیه به تدریج کاهش یافت. فاجعه پلاسکو، اولین فاجعه بزرگی بود که به این شکل پخش شد؛ گزارشی دست اول، مستقیم و زنده از حادثه و روند آن. به‌رغم وجود خبرها و عکس‌هایی که از طریق شبکه‌های اجتماعی



دست به دست می‌شد، در این حادثه، پخش زنده حادثه توسط صدا و سیما، دست بالا را پیدا کرد و خود را بر دیگر شیوه‌ها و مطالب پخش شده تحمیل کرد. این اولین تجربه صدا و سیما بود که می‌توانست نقطه حرفه‌ای شدن آن در گزارش یک حادثه باشد. این حادثه می‌توانست به گفته متخصصان رسانه یک «داستان» باشد که چند روز دنبال شود و همه مخاطبان را به خود جلب کند. اما، به تدریج، با کوچک شدن پنجره گزارش «زنده» از «عملیات نجات پلاسکو» در شبکه خبر، اهمیت صدا و سیما هم کاهش یافت، ولی پرسش اصلی این است که به رغم این حضور به موقع و اعزام تیم‌های متعدد خبرنگاران، به ویژه از شبکه خبر، چرا صدا و سیما از حادثه عقب ماند.

بخشی از پاسخ به این پرسش، می‌تواند این باشد که شبکه‌های اجتماعی با پخش اخبار درست و نادرست و عکس‌هایی از صحنه وقوع، در عمل، کار خبررسانی صدا و سیما را بر هم زدند. پاسخی که صدا و سیما هم تلاش کرد، به عنوان فرصتی مغتنم از آن برای «اعتبارزدایی» از شبکه‌های اجتماعی استفاده کند و در ابتدای این حرکت موفق بود. این اعتبارزدایی حتی توسط شبکه‌های خبری خارجی هم تشدید شد. آن‌ها هم با تقبیح «سلفی گرفتن» حاضران موبایل به دست و «ممانعت از عملیات امدادرسانی»، به این اعتبارزدایی کمک کردند و زمینه‌ای مناسب را برای درخشش صدا و سیما به عنوان تنها منبع خبری موثق فراهم آوردند، اما، چه شد که این موقعیت به سرعت تغییر کرد و بهره‌برداری از این مزیت اعتبارزدایی، نتوانست در عمل در پایان‌بندی کار به نفع صدا و سیما تمام شود.

به نظر می‌رسد، پاسخ به این پرسش را باید در استراتژی صدا و سیما برای پیش بردن گزارش از این فاجعه دانست. در واقع، علت اصلی آن بود که صدا و سیما تلاش کرد که به مدیریت اطلاعاتی (منظور مدیریت اطلاع‌رسانی است) همه منابع نفوذ و اظهار خبر را در اختیار خود



گردد و به صورت «مدیریت شده» از دروازه‌بانی خود بگذراند؛ کاری که صدا و سیما در موارد دیگر هم تجربه آن را دارد. در این کار در ابتدای ماجرا، موفق هم بود. نه تنها هیچ مرجعی بدون هماهنگی، اظهارنظری نکرد، بلکه حتی اظهارنظری که پرسشی در ذهن مخاطب ایجاد کند هم از سوی مردم و یا آتش‌نشانان حاضر در صحنه مطرح نشد. همه آن کسانی که با آن‌ها مصاحبه خبری شد، از مردم خواستند که فقط به اخبار صدا و سیما گوش فرا دهند و حتی یک کلمه از اخبار و تصاویر شبکه‌های اجتماعی را هم باور نکنند. اما، همان‌طور که آمد، به رغم موفقیت این استراتژی در ابتدای کار، هرچه هیبت و بزرگی و دردناکی فاجعه بیش‌تر رخ می‌نمود، از کارآیی آن هم کاسته می‌شد. اشکال اصلی در آن بود که صدا و سیما نتوانست حادثه پلاسکو را چونان یک داستان خبری، پردازش کند و به مخاطبان خود برساند. به عبارت دیگر، صدا و سیما خودش هم دچار همان مشکلی شد که به عنوان یک استراتژی برای مخاطبان اتخاذ کرده بود. بر اساس این استراتژی، هرچه مخاطبان در باره زوایای موضوع کم‌تر بدانند و اخبار یک‌طرفه را دریافت کنند، بهتر می‌توانند در شرایط بحران با فاجعه تطابق پیدا کنند و موضوع به اصطلاح مدیران ایرانی «زودتر جمع‌وجور» می‌شود. مدیریت «زودتر جمع‌وجور کردن» همان استراتژی اتخاذ شده بود که خود صدا و سیما را نیز گرفتار کرد. به عبارت دیگر، بر عکس این موضوع، آنچه از نظر رسانه‌ای، صدا و سیما به آن نیاز داشت تا هم احساس اعتماد مخاطبان را برانگیزد و هم سطح حرفه‌ای بودن خود را ارتقاء دهد، آن بود که تا می‌تواند از زوایای گوناگون، موضوع را بکاود، بدون آن که قضاوتی عجولانه کرده باشد. این سیاست، مستلزم آن بود که صدا و سیما، به‌سرعت به سراغ اسناد و اشخاص مرتبط برود و موضوع را از زوایای مختلف بررسی کند. اما، این کار را فقط با رعایت همان استراتژی (بیشترین اطلاعات پراکنده، کمترین قابلیت تفسیر) به انجام



رساند. تا هفت یا هشت روز اولیه، تنها اطلاعاتی که در باره ساختمان به ما به عنوان مخاطب داده شد، این بود که این ساختمان «قدمتی بیش از ۵۰ سال دارد» اطلاعی که از همان ابتدا همه آن را می‌دانستند و یا به مدد شبکه‌های اجتماعی در جریان آن قرار گرفته بودند. «فرسوده بودن ساختمان»، «اخطارهای شهرداری»، «اعدام شدن صاحب آن پس از انقلاب»، و صدها اطلاعات ریزودرشت، دیگر هیچ به کار مخاطب نمی‌آمد، زیرا بارها آن را شنیده بود. بنابراین، خبرها به سرعت جذابیت خود را از دست می‌داد و مخاطبان، همواره منتظر بودند که صدا و سیما به عنوان یک رسانه حرفه‌ای، بقیه اطلاعات را هم در اختیار آنان بگذارد.

متخصصان کجا بودند؟

دومین کاری که صدا و سیما باید در پردازش داستان انجام می‌داد، بحث و نظرخواهی از صاحب‌نظران بود. این کار را البته انجام داد، اما باز با همان شیوه خود. این متخصصان بیش از هرچیز باز مسئولان و مدیران دولتی بودند که خودشان از صدا و سیما این حرف‌ها را شنیده بودند و دوباره آن را از طریق صدا و سیما به خورد مردم دادند. دوم، این مدیران کارشناس هم ظاهراً جز همان اطلاعاتی که همه در جریانش بودند (... ساختمان قدیمی است، ایمنی نداشته است، آتش‌سوزی، پایه‌های فلزی ساختمان را ذوب کرده است، حجم پوشاک و مواد سوختنی بسیار بوده است و غیره) نمی‌توانستند اظهار نظر کنند (زیرا یک‌دستی اطلاعات اولیه را بهم می‌ریخت). بنابراین، آنها هم همان اطلاعات را تأیید کردند. در این گفت و گو از اساتید دانشگاه که اطلاعات غنی‌تری دارند، هیچ خبری نبود. در این گونه موارد این مهندسان سازه هستند که باید نظر بدهند، و با وجود اساتید و مهندسان بسیار خبره در دانشگاه خبری از آنها نبود. سوم، در پردازش چنین



حادثه‌ای بیش از هر چیزی نیاز به نقشه‌های دوبعدی و سه بعدی و استفاده از بازسازی‌های رایانه‌ای هست. در این جا هم هیچ خبری از این موضوع نبود. دریغ از یک نقشه، از یک طراحی دم‌دستی. این در صورتی است که صدا و سیما، خود بخشی مهم از این متخصصان (طراحی، رایانه و ...) را در اختیار دارد و اگر هم نداشت به سرعت می‌توانست از هنرمندان و متخصصان بهره ببرد. اما، قاب دوربین شبکه خبر، تنها ویرانه پلاسکو و بولدوزرها را نشان می‌داد و این روند را تا به آخر ادامه داد.

تصاویر. برخی از تصاویر شبکه خبر در روزهای متوالی در باره حادثه پلاسکو





فقدان مجری خبره

روشن است که پردازش چنین داستانی رسانه‌ای در استودیو، مسلتم وجود مجریانی است که حداقل دانش را برای دنبال کردن و کاویدن این موضوع داشته باشند. مجری شبکه خبر، تنها از میهمان دعوت شده می‌خواست «تا آن‌جا که می‌توانید خودتان جزئیات را بفرمایید!» و اگر میهمان نمی‌دانست چه باید بگوید و یا چه جنبه‌هایی را آشکار کند، طبیعتاً مجری به دام می‌افتاد و نمی‌دانست چه پرسد. در واقع، ما تنها با «خبرخوانانی» روبه‌رو بودیم که خودشان چیزی بیشتر از مردم نمی‌دانستند و دانش حرفه‌ای لازم را برای به پرسش کشیدن میهمانان نداشتند.

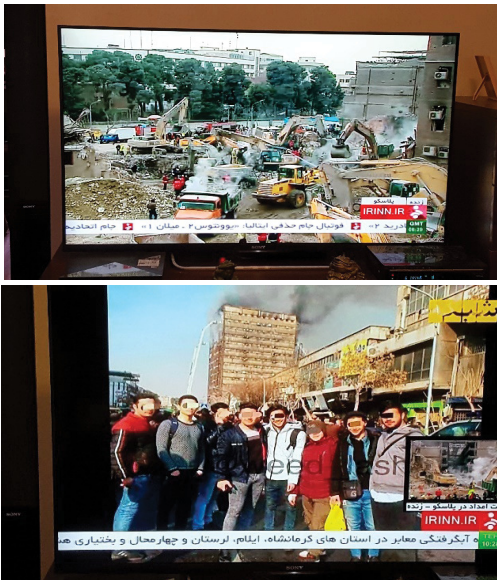
فقدان فرضیه‌پردازی در جریان

نکته مهم در پردازش حوادثی از این دست، فرضیه‌پردازی در جریان است. یک شبکه و مجری خوب، بدون آن که به مخاطبان بگوید



اطلاعات آنها نهایی است، باید مخاطبان را با شیوه فرضیه‌پردازی در جریان جلو ببرد. منظور از فرضیه‌پردازی در جریان این است که مرتباً با افزایش و یا تغییر اطلاعات، تغییر نقشه موضوع را به اطلاع مردم برساند. اما، در فقدان چنین چیزی این اختیار به مردم داده شد که خودشان به فرضیه‌پردازی بپردازند و شبکه‌های اجتماعی که یک بار از میدان به در شده بودند، دوباره از پنجره تو آمدند و با انواع اطلاعات راست و ناراست، بازار فرضیه‌پردازی را داغ کردند و درست در این نقطه بود که صدا و سیما نتوانست پایه‌پای حادثه پیش برود. بنابراین، ناامیدانه فقط خواستار آن بود که «مردم به شایعات شبکه‌های اجتماعی» توجهی نکنند.

تصاویر. تصاویری دیگر از شبکه خبر در روزهای متوالی در باره حادثه





شاهدان و کنشگران حادثه

تقریباً هیچ خبری از شاهدان و کنشگران حادثه (آتش نشانان) نبود. شاهدان بیش از آن که مورد مصاحبه قرار بگیرند، نفی شدند: «آنها بی خود در محل حادثه حضور داشتند»، آنها مانع، تلقی شدند و یکی از عوامل به دام افتادن کنشگران (آتش نشانان) به شمار آمدند. این قضاوت‌ها درست باشد و یا نادرست، ربطی به صدا و سیما ندارد. گزارشگران باید تا می‌توانستند با آنها صحبت کنند و اجازه بدهند که از زاویه خودشان موضوع را روایت کنند. این موضوع، امکان می‌داد که حادثه پلاسکو از منظر رابطه آن با زندگی شخصی شاهدان و کسبه نگاه شود و مورد بازنگری قرار گیرد. به هر حال، این چیزی است که بعد از حادثه هم ادامه خواهد داشت. پس از حادثه، هم یک وضعیت «ترومایی» برای شاهدان وجود خواهد داشت و هم وضعیتی «اجتماعی» برای کسبه و افراد زیان‌دیده. از دیگر سو، کنشگران هم، با فاصله

دیده شدند. آن‌ها قهرمان و گاهی بسیجی تلقی شدند، و ده‌ها عبارت دیگر. اما، ما تا به آخر داستان چیزی در باره این‌که این آتش‌نشانان از کدام بخش‌های تهران (روی نقشه، حداقل نقشه گوگل تهران)، با چه فاصله زمانی، با چقدر تأخیر (به دلیل ترافیک و یا مشکلات دیگر)، با چه تجهیزاتی به میدان آمدند، ندانستیم. البته، اهمیت این چیزها در روزهای اول حادثه، بسیار مهم‌تر از روزهای پایانی است و ما تقریباً در روزهای پایانی، این اطلاعات را به‌صورت پراکنده دریافت کردیم. دوربین، حتی از آتش‌نشانان زنده و در حال فعالیت هم دور بود. حال و وضعیت روانی این افراد، نگاه‌شان به مسئله، کاملاً دور از دسترس قرار گرفت و تنها به مدد دوربین شبکه خبر که در محل کاشته شده بود و گه‌گاه به جلو زوم می‌کرد، در حال کار دیده می‌شدند. حتی آتش‌نشانی که از زنده‌ماندگان حادثه بود (سعید کمانی) و می‌توانست در روزهای پیشین دعوت شود، چنان سخن می‌گوید که راه هر حدس و گمانی را بر مخاطب می‌بندد، به‌طوری‌که لحن صدای او آرام و بدون هیجان است؛ حداقل چیزی که از بازمانده چنین حادثه‌ای می‌توان انتظار داشت.

اهمیت آرشیو

تقریباً هیچ خبری از آرشیو خبری (روزنامه‌ها، عکس‌ها، خبرهای قبلی صدا و سیما، مصاحبه با مسئولان و مدیران شهری) نبود. چیزی که در این حوادث بسیار مورد نیاز است و می‌تواند «قصه» یا «تاریخچه» موضوع را در یک نگاه سریع به تصویر بکشد، دنبال کردن یک نوع ژورنالیسم تلویزیونی پژوهشی است که می‌تواند مطالب را به‌سرعت جمع‌وجور کند و تصویری از نحوه تکوین موضوع به دست دهد. اگر شبکه خبر فاقد آمادگی برای چنین کاری بود، باید از دیگر شبکه‌ها برای انجام چنین کاری کمک دریافت می‌کرد.



لنگرگاه معنایی: قهرمانی آتش‌نشانان

در فقدان آن‌چه، باید به صورت حرفه‌ای دنبال می‌شد، صدا و سیما با مدیریت اطلاع‌رسانی خود (بیشترین اطلاعات پراکنده، کمترین قابلیت تفسیر) موضوع را در محدوده خویش نگه داشت. این موضوع در روزهای ابتدایی به اعتبارزایی برای صدا و سیما منجر شد، اما در روزهای پایانی، حرکت در جهت عکس بود. در نتیجه، در فقدان هر گونه فرضیه‌ای در باره حادثه و سهم و یا حداقل نقش سازمان‌های مختلف در پیدایش و یا مواجهه با چنین حادثه‌ای، به ناچار نیاز به لنگرگاهی معنایی دارد تا مخاطب خود را به نتیجه برساند و او را دست خالی رها نکند. در مصاحبه سعید کمانی (از آتش‌نشانان زنده مانده از حادثه) به رغم ناراحتی کمانی از این که آتش‌نشانان زیادی در تله آتش گیر کردند و «شاید» می‌شد به نحوی آنان را نجات داد، و یا اصلاً آنان را به این نحو وارد ماجرا نکرد، مجری مرتباً می‌گوید «شکر خدا شما عده بسیاری را نجات دادید» و به این نحو قهرمانی و شهادت آتش‌نشانان، به عنوان لنگرگاهی معنایی انتخاب می‌شود تا هیچ‌گونه فرضیه‌پردازی در باره عوامل و نحوه مدیریت این فرایند در ذهن مخاطب شکل نگیرد. بنابراین، این آتش‌نشانان بودند که باید بیشترین بار معنایی این فاجعه را به دوش کشند. تنها قهرمانی آنان، به عنوان یک لنگرگاه معنایی برجسته شد و دیگر هیچ.





فصلنامه علمی، پژوهشی و آموزشی
دانشگاه شیراز