

ارتباطات بحران در فضای آنلاین



حمیدرضا اکرمی

بهار ۱۳۹۳

ارتباط در بحران

تعریف بحران:

- یک اتفاق ناگهانی که بر یک سیستم به عنوان یک مجموعه کلی اثر می گذارد و فرضیات اساسی و ماهیت وجودی آن را تهدید می کند
- شرایط هشدار دهنده ای که اگر مورد توجه قرار نگیرد، ممکن است شدت آسیب رسانی آن بیشتر شود و وجهه و اعتبار یک سازمان، شرکت یا نهاد و حتی تمام اساس آن را به خطر اندازد

روشهای پاسخ به بحران



- انکار
- بهانه تراشی و توجیه
- اقدام اصلاحی برای آرام سازی اوضاع
- اقدام اصلاحی برای جبران خسارت و پیشگیری از تکرار
- پذیرش مسؤولیت و عذرخواهی

ارتباط در بحران

اقدامات مناسب ارتباطی در زمان وقوع بحران:



- اهمیت دادن به تمامی مردم (مخاطبان)
- مسؤولیت پذیری
- صداقت
- پاسخگویی همیشگی
(هرگز نگویید توضیحی ندارم)
- معرفی یک نفر به عنوان سخنگو

ارتباط در بحران

اقدامات مناسب ارتباطی در زمان وقوع بحران:



- ایجاد مرکز اطلاعات رسمی و متمرکز
- انتشار مرتب اطلاعات
- توجه به نیازها و محدودیت‌های رسانه‌ها
- پایش برنامه‌های خبری
- برقراری ارتباط با مخاطبان کلیدی

شیوه سنتی ارتباطات بحران



شیوه سنتی ارتباطات بحران

- رویدادی به وقوع می پیوندد
- افراد محدودی از آن با خبر می شوند
- گروه مقابله با بحران تشکیل می شود
- روشهای مقابله با بحران تعیین می شود
- متولی اطلاعات عمومی (Public Information Officer) یا سخنگو مشخص می شود
- متولی اطلاعات عمومی به انجام وظایف خود می پردازد

شیوه سنتی ارتباطات بحران

- وظایف متولی اطلاعات عمومی (سخنگو):
 - جمع آوری اطلاعات از افراد مرتبط
 - دریافت اطلاعات تأیید شده از مسؤول بحران
 - تنظیم و ارائه اعلامیه های خبری
 - پاسخگویی به پرسشهای خبرنگاران و نمایندگان افکار عمومی درباره بحران
 - تشکیل کنفرانس های خبری برای ارائه اطلاعات به رسانه ها

شیوه سنتی ارتباطات بحران

- رسانه ها پس از دریافت اطلاعات مربوط به بحران از سخنگو، اخبار مرتبط را تنظیم می کنند
 - سپس اطلاعات را در قالب پیام رسانه‌ای به مردم ارائه می کنند
 - مردم از موضوع با خبر می شوند
- اخبار حاوی جزئیات بحران، پس از عبور از کانال های کنترلی متعدد، به مرور در دسترس عموم قرار می گیرد

شیوه امروزی ارتباطات بحران

- رویدادی به وقوع می پیوندد
 - معمولاً در معرض دید افرادی که مجهزند به:
 - تلفن همراه یا دوربین عکاسی یا فیلمبرداری (ابزار رسانه‌ای)
 - ارتباط اینترنتی (کانال ارتباطی)
 - شهروندان خبرنگار
- پیام رسانه‌ای فوراً تولید می شود و به مردم می رسد
حتی اگر رسانه‌های سنتی تمایلی به ارائه آن نداشته باشند

شیوه امروزی ارتباطات بحران

- حیات رسانه‌ها در گرو سرعت عمل و فوریت در ارائه خبر
- رسانه‌های سنتی انواع رسانه‌های اجتماعی را رصد می‌کنند
 - RSS
 - Social Bookmarking
 - Social Networks
 - Micro Blogs

شیوه امروزی ارتباطات بحران



- سخنگوی بحران معمولاً در موقعیت واکنشی قرار می‌گیرد
- چرا؟

او معمولاً اولین کسی نیست که اطلاعات را ارائه می‌کند

شیوه امروزی ارتباطات بحران

• سه رویکرد اصولی گروه مدیریت ارتباطات بحران:

- سرعت
- درگیر کردن مخاطبان
- مدیریت شایعه و اطلاعات نادرست

ارتباطات بحران در فضای آنلاین

- سرعت و شفافیت ارتباط در اینترنت
- ماهیت تعاملی ارتباطات آنلاین
- مقابله با بی ثباتی اطلاعاتی ناشی از بحران

سرعت و شفافیت ارتباط در اینترنت



- صداقت
- اهمیت به عموم مردم
- انتشار مرتب اطلاعات
- مرکز اطلاعات رسمی و متمرکز
- کنترل و دنبال نمودن رسانه های خبری

ماهیت تعاملی ارتباطات آنلاین



- ارتباط مناسب با مخاطبان کلیدی
- درک نیازهای رسانه ها
- یک سخنگو
- مسؤولیت پذیری
- صداقت
- هرگز نخواهید گفت توضیحی ندارم

محیط اطلاعاتی بی ثبات



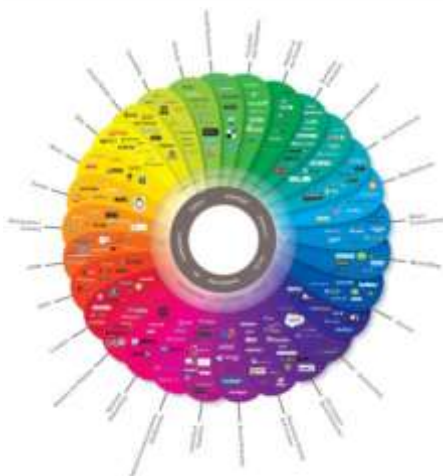
مقابله با بی ثباتی اطلاعاتی ناشی از بحران

• با اتکا به ارتباطات آنلاین:

- انتشار سریع اطلاعات و اخبار
- دسترسی عموم به اطلاعات
- اطلاع رسانی لحظه ای
- بهنگام سازی بموقع و سریع
- بهره گیری از ابزارها و کانال های ارتباطی متنوع



بحران های سیاسی



- تظاهرات
- اعتصاب
- اعتراض به نتایج انتخابات
- بهار عربی
- جنبش اشغال وال استریت
- انقلاب ۲۰۰

بحران های سیاسی

مخالفان:

- استفاده از شبکه موبایل و پیامک برای اطلاع رسانی و شکل دادن به اجتماعات اعتراضی
- استفاده از شبکه های اجتماعی برای سازماندهی اعتراض
- استفاده از نشانه گذاری اجتماعی برای به اشتراک گذاشتن و اطلاع رسانی وقایع و اخبار

بحران های سیاسی



بحران های سیاسی

مخالفان:

- استفاده از Micro Blogging برای اطلاع رسانی سریع و لحظه ای از اقدامات اعتراضی و نتایج آنها
- روزنامه نگاری شهروندی (ضبط تصاویر و صداها و ارسال آنها به شبکه های اجتماعی و رسانه های اصلی)

بحران های سیاسی

حکومتها:

• تلاش برای کنترل فضای اطلاعاتی از طریق:

– محدودیت دسترسی به اینترنت

- فیلترینگ
- کاهش سرعت
- قطع کامل

– محدودیت ارتباطات همراه

- پیامک
- MMS
- تماس تلفنی



بحران های سیاسی

حکومتها:

• تلاش برای کنترل فضای اطلاعاتی از طریق:

– ضبط دستگاه های همراه افراد

– ایجاد محدودیت و هراس از بهره گیری از امکانات ارتباطی



بحران های سیاسی

حکومتها:

- تلاش برای کنترل فضای اطلاعاتی از طریق:

When?



Where?

Home
Work
On the go

– ایجاد محدودیت زمانی

- در روز یا ساعتهای خاص

– ایجاد محدودیت مکانی

- در منطقه یا شهر خاص

روشهای تداوم فعالیت ارتباطاتی مخالفان

- استفاده از ابزارها و کانال های جایگزین

– اینترنت به جای ارتباطات موبایلی

– استفاده از فیلتر شکن و VPN

– ارتباطات ماهواره ای به جای اینترنت

– ایجاد شبکه ارتباطات محدود منطقه ای

– استفاده از ابزارهای جدید و چندکاره

فعالیت رسانه ها در بحران های سیاسی

- استفاده از ارتباطات ماهواره ای

- موبایل ماهواره ای

- فرستنده رادیویی ماهواره ای

- استفاده از روشهای قدیمی تر

- مثل Videophone

فعالیت رسانه ها در بحران های سیاسی

- استفاده از گزارشهای صوتی

- معمولاً ارتباط صوتی یکی از آخرین روشهای ارتباطی است که قطع می شود

- Post by Voice

- voice-to-tweet

- بهره گیری از کانال های ارتباطی خاص که هنوز قطع نشده اند