

ارتباطات خطر
نظریه‌ها و مدیریت آن



دکتر حسن خجسته



کتابخانه مجلس شورای اسلامی
دفتر نشر و کتابخانه ملی

تهران ۱۳۹۴

سرشناسه	خجسته، حسن ۱۳۳۱
عنوان و نام پدیدآور	ارتباطات خطر: نظریه‌ها و مدیریت آن / حسن خجسته
مشخصات نشر	تهران: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۳۹۴
مشخصات ظاهری	۱۹۳ ص. ۱۳/۵ × ۲۱/۵
شابک	۹۷۸ - ۶۰۰ - ۷۶۸۷ - ۲۴ - ۶
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه: ص ۱۹۰-۱۹۳
شناسه افزوده	پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات
رده‌بندی کنکره	۱۳۹۴ الف ۳۰۶۸/۱۰
رده‌بندی دیوپی	۶۵۸/۴۵
	موضوع
	اطلاع‌رسانی خطر
	موضوع
	مدیریت بحران
	موضوع
	خطر-سجی
	شماره کتابشناسی ملی
	۳۹۷۵۰۳۹



پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات
دانشگاه تهران



ارتباطات خطر

فایده‌ها و مدیریت آن

ناشر: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات

نویسندگان: دکتر حسن خجسته

ویراستار: شهناز شفیع‌خانی

طراح جلد و صفحه‌آرا: حسین آذری

نوبت چاپ: اول مهر ۱۳۹۴

شمارگان: ۱۵۰ نسخه

قیمت: ۱۱۵۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸ - ۶۰۰ - ۷۶۸۷ - ۲۴ - ۶

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: ۶۳۷۴-۱۴۱۵۵، تلفن: ۸۸۹۰۳۲۱۳، دورنگار: ۸۸۸۹۳۰۷۶، Email: nashr@ric.ir



فهرست مطالب

سخن ناسر / ۱۱

سه / ۱۳

فصل اول: ماهیگیری و ماهی

خطر چیست؟ / ۱۷

مخاطره چیست؟ / ۱۸

انواع مخاطرات / ۱۹

مفهوم خطر در حوزه‌های مختلف / ۲۰

سه نگاه رایج به خطر / ۲۰

انواع خطرهای اصلی و عمده در سیاست‌های عمومی / ۲۱

سطوح سه کانه خطر / ۲۱

جهت آینده خطرها / ۲۲

درک و دریافت خطر / ۲۳

مفهوم خطر / ۲۳

الگوی موقعیت خطر / مخاطره / ۲۴

بحران چیست و چه تفاوتی با خطر دارد؟ / ۲۴

اصول مشترک در تبیین بلایا یا خطرهای بزرگ / ۲۷

فصل دوم: درک خطر و نظریه‌های آن

- عوامل مؤثر درک و دریافت خطر / ۳۱
- چهار بُعد عمومی خطر / ۳۳
- مشخصات روان‌شناختی خطر / ۳۴
- روس‌شناختی درک خطر / ۳۶
- چهار مسئله خطر ناشی از دانش و رضایت / ۳۷
- درک و دریافت خطر / ۳۸
- نظریه‌های درک خطر / ۳۸
- نظریه و قایع و حوادث طبیعی / ۴۱
- نظریه بی‌نظمی / ۴۲
- انشعاب و دوگانگی / ۴۳
- فراکتال / ۴۴
- کتش‌های نادر / ۴۴
- خود - سازمانی / ۴۵
- الگوی بی‌نظمی / ۴۵
- خطر و نظریه سیستم‌ها / ۴۷
- نظریه‌های جامع‌شناسی و خطر / ۴۸
- نسب جامعه‌شناسی درک نادرست مردم از نظر خطر / ۴۹
- موضوعات جامعه‌شناسی خطر / ۵۱
- توسعه جامعه‌شناسی تبیین خطر / ۵۰
- جامعه‌شناسی و خطر / ۵۰
- نظریه جوامع جهانی در معرض خطر / ۵۱
- ویژگی‌های نظریه جوامع جهانی در معرض خطر / ۵۱
- نظریه انتقادی درباره جوامع جهانی در معرض خطر / ۵۳
- ضد و نقیض‌های بیش روی جامعه‌شناسی خطر / ۵۴
- رویکرد حکومت‌گرایی / ۵۵
- نظریه فرهنگی و تأثیر آن بر تصور و خطر / ۵۶
- نظریه فرهنگی خطر / ۵۹
- رابطه نظریه فرهنگی درک خطر با دیگر نظریه‌های درک خطر / ۶۵
- نظریه فرهنگی خطر ماری دوکلاس / ۶۷

نوع‌شناسی داگلاس / ۶۸

نظریه فرهنگی و محیط / ۸۱

صنعت بیمه و استفاده از خطر / ۸۸

نظریه مطلوبیت و بیمه / ۸۸

الگوی جمعی خطر / ۸۹

نظریه ویرانی / ۸۹

فصل سوم: ارتباطات خطر و معنای آن

مقدمه / ۹۳

ارتباطات خطر / ۹۴

اهداف دریافت‌کننده ارتباطات خطر / ۹۵

بازتاب ارتباطات خطر با ارتباطات بحران / ۹۵

انواع ارتباطات مدیریت بحران / ۹۷

ارتباطات خطر و دسترسی معنادار / ۹۸

تمایز همگرایی با اجتماع / ۱۰۳

تمایز میان همگرایی و اجتماع / ۱۰۳

تفاوت میان همگرایی نظرات علیه یک نظر / ۱۰۴

همگرایی و منابع اطلاعاتی متعدد / ۱۰۶

تعریف عملیاتی ارتباطات خطر / ۱۰۶

سطوح تعارض در ارتباطات خطر / ۱۰۸

ابعاد سه‌گانه ارتباطات خطر / ۱۱۰

چندگانگی پیام‌ها در ارتباطات خطر / ۱۱۱

شایعات و واقعیت‌ها در ارتباطات خطر / ۱۱۳

پیشینه‌های منفی در ارتباطات خطر / ۱۱۴

معرفی رویکرد پیام - محور به ارتباطات خطر / ۱۱۶

اصول «ارتباطات خطر» / ۱۱۸

هدف ارتباطات خطر / ۱۱۹

اهداف مخاطب پیام‌های خطر / ۱۱۹

ارتباطات راهبردی خطر / ۱۱۹

دیدگاه جهانی و ارتباطات میان فرهنگی خطر / ۱۲۱

فصل چهارم: مخاطبان خطر

- مخاطب عام و خاص ارتباطات خطر / ۱۲۵
- ده سؤال مهم درباره مخاطبان / ۱۲۶
- نسبت مخاطب پیام‌های خطر با بلایای طبیعی / ۱۲۶
- بیش فرض‌های پنجگانه پذیرش مخاطبان / ۱۲۶
- حگونگی گروه‌بندی و تجزیه و تحلیل مخاطبان / ۱۲۸
- معیارهای جمعیت‌شناختی / ۱۲۹
- معیارهای روان‌شناختی / ۱۲۹
- گروه‌بندی مخاطبان بر اساس هدف ارتباطی / ۱۲۹
- مخاطبان و قومیت‌ها در ارتباطات خطر / ۱۲۹

فصل پنجم: مدیریت خطر

- نظریه مدیریت خطر / ۱۳۳
- نمودارهای عام منابعی خطر / ۱۳۵
- مدیریت خطر و پرسش‌های مهم درباره خطر / ۱۳۶
- اصول و مبانی مدیریت خطر / ۱۳۷
- ویژگی‌های چارچوب مدیریت خطر / ۱۳۷
- طراحی اثر بخش پیام‌های خطر / ۱۳۹
- استفاده از نظریه‌ها برای اثربخشی ارتباطات خطر / ۱۴۰
- استفاده از زبان بدن / ۱۴۱
- نحوه مدیریت خصومت در ارتباطات خطر / ۱۴۲
- هفت گام تکاملی اعلام خطر / ۱۴۲
- ارتباطات راهبردی و مدیریت خطر / ۱۴۵
- اصول راهنمای ارتباطات راهبردی خطر / ۱۴۶
- فعالیت‌های پنجگانه آماده‌سازی و اجرای ارتباطات خطر / ۱۴۷
- هفت گام کلیدی فرایند ارتباطات راهبردی خطر / ۱۴۹
- نقش اعتماد و اعتبار در مدیریت اثربخش ارتباطات خطر / ۱۵۵

- اعتماد چیست؟ / ۱۵۵
- الگوی اعتماد از نظر زمبل / ۱۵۷
- اعتماد اخلاقی / ۱۵۷
- اعتماد عقلانی / ۱۵۸
- عوامل مهم اعتماد به دیگران / ۱۵۹
- رابطه اعتبار و اعتماد / ۱۶۰
- تعریف مدیریت اعتبار / ۱۶۰
- اصلاح و احیای اعتبار با وجهه عمومی / ۱۶۰
- بنج قانون در اعتمادسازی و کسب اعتبار در ارتباطات خطر / ۱۶۱
- اخذدهای رایج اصلاح اعتماد در شرایط خطر و بحران / ۱۶۱
- منفاده از اثرهای مدیریت خطر در شرکتها و مؤسسات تجاری / ۱۶۳
- نگاه فرایندی به ارتباطات خطر / ۱۶۵
- درجه‌ها و نظریه‌های اعلام و ابلاغ خطر / ۱۶۶
- طرح‌ها و نظریه‌های مقاطع / ۱۶۷
- طرح‌ها و نظریه‌های خطری و بحرانی / ۱۶۷
- نظریه مؤسسه مخاطبان / ۱۶۹
- طرح‌ها و نظریه‌های اکتشافی / ۱۷۰
- راهکار مشورتی در خطرات / ۱۷۱
- طرح‌ها و نظریه‌های اعلام خطر در مرحله تشخیص / ۱۷۲
- ابلاغ خطر عملی / ۱۷۳
- طرح‌های ذهنی اعلام خطر / ۱۷۱
- روش اکتشاف مؤثر در اعلام پیام خطر / ۱۷۶
- مفهوم تجسم تأثیرات منفی و مثبت / ۱۷۷
- استفاده از تطابق خطرها در اعلام خطر / ۱۷۹
- طرح شیوه‌های مشابه ممتد اعلام خطر / ۱۷۹
- نظریه اقدام منطقی و رفتار برنامه‌ریزی شده اعلام خطر / ۱۸۰
- طرح جست‌وجو و برداشش اطلاعات خطر / ۱۸۱
- راهنمای مرحله راهکار عکس‌العمل / ۱۸۳
- نظریه ابلاغ خطر موقعیتی / ۱۸۳
- برقراری ارتباط در مرحله جبران / ۱۸۴
- راهنمای اعلام خطر در مرحله جبران / ۱۸۵

طرح فرایند انتخاب تدبیر / ۱۸۶

بسط اجتماعی معیار خطر / ۱۸۷

مدیریت منت خطر / ۱۸۸

توجه مهم / ۱۸۸

دلایل موفق نبودن ارتباطات خطر / ۱۸۹

منابع و مأخذ / ۱۹۱



سخن ناشر

پیشک بالان، به عنوان اولین عنصری که در موجودیت هر جامعه دخالت اساسی دارد، فرهنگ آن جامعه است. اساساً فرهنگ هر جامعه، هویت و موجودیت آن جامعه را تشکیل می‌دهد و با انحراف فرهنگ، خدشه از اهداف اقتصادی، سیاسی، صنعتی و نظامی قدرتمند و قوی باشد ولی بوج و میان تهی است. از فرهنگ جامعه‌ای وابسته و مرتزق از فرهنگ غرب باشد، ناچار دیگر ابعاد آن جامعه به جانب مخافت گام می‌نهد و بالاخره در آن مستهلک می‌شود و موجودیت خود را در تمام ابعاد از دست می‌دهد. (اصحینی، ۱۳۸۱: ۱۵، ج ۱۶)

رشد و توسعه اقتصادی و یا سیاسی به دلیل توجه به ارزش‌های والای فرهنگی می‌تواند موجبات سستی و اغوجاج در اصول اعتقاد، به جامعه را فراهم آورد. پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات با انجام تحقیقات و طرح‌های پژوهشی و نیز برگزاری نشست‌های علمی با اصحاب علم و فرهنگ و ارائه نتایج حاصل در قالب «ارزش پژوهش» و یا «کتاب»، تلاش خود را صرف گسترش ارزش‌های اصیل فرهنگی می‌کند.

امید است با بهره‌گیری از توان علمی پژوهشگران، بتوان گام مؤثری در «نامه‌ریزی جامع توسعه کشور برداشت.

اثر حاضر، کتابی است با عنوان «ارتباطات خطر: نظریه‌ها و مدیریت آن» که دکتر حسن خجسته در پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات تألیف کرده است.

یادآوری می‌شود، مطالب مندرج در کتاب حاضر لزوماً منعکس‌کننده دیدگاه‌های پژوهشگاه

نیست.



مقدمه

نگاه به آینده خطرناک است. از عدم قطعیت همه چیز است. با گذشت زمان، درک بهتری از خطرها حاصل می‌شود. در میان همه نظریه‌پردازی‌ها، معرفت رایج این است که زندگی امروزه بسیار امن‌تر از گذشته است. تسهیلات جدید به طرق گوناگون خطرها را کاهش داده و شیوه‌های درمانی پزشکی طولانی‌تری را برای همگان تضمین کرده است. بهداشت عمومی تهدید انواع بیماری‌ها را کم کرده است و دولت‌ها با وضع قوانین از سلامت مردم در برابر غذای فاسد، محصولات مسموم، فنون ساخت نادرست و تجویزهای خطرناک دارو، محافظت می‌کنند. با وجود اینکه این امور با تغییرات خطرهای ایجاد شده‌ای که پیش‌تر مورد نظر نبود، سازگار می‌شود؛ اما دنیای امروز در مقایسه با گذشته، هم‌زمان امن‌تر و در عین حال خطرناک‌تر می‌شود و جامع در معرض خطرهای جدیدی قرار گرفته‌اند که آثار زیانبار آن درازمدت، و بسیار خطرناک است. مانند آلودگی هوا، به هم خوردن تعادل میان زندگی و طبیعت و ... این خطرات برخلاف خطرات طبیعی ساخته دست بشر و ناشی از فعالیت‌های اوست. به زعم محققان، این گونه خطرها در جوامع زمانی شروع می‌شود که طبیعت به پایان رسیده است. همان‌طور که گیدنز می‌گوید: این امر معطوف به زمانی است که نگرانی ما از آنچه طبیعت می‌تواند انجام دهد به آنچه که ما با طبیعت انجام داده‌ایم برمی‌گردد.

همچنین این خطر‌ها هنگامی شروع می‌شود که سنت در تمام حوزه‌های زندگی به پایان رسیده است؛ در آن صورت دیگر نمی‌توان از تعینات سنتی برای تمهیدات و مسئولیت‌ها استفاده کرد و از امکانات سنتی امنیت نمی‌توان بهره‌چندانی برد.

این کتاب درصدد رمزگشایی از انواع خطر‌ها، چگونگی درک و دریافت مردم از آن‌هاست. همچنین در پی بیان نوع ارتباطات برای اعلام یا تحذیر مردم از خطر‌های پیرامون و اینکه نحوه مدیریت آن‌ها چگونه باید اجرا شود، است. کتاب در پنج فصل مظهر شده است: فصل اول، به بیان کلیات و تعاریف عمومی و گاهی مقایسه میان ماهیتی از خطر، مخاطره و بحران اختصاص یافته است. در فصل دوم، درک خطر و انواع خطر‌های پیرامون آن به تفصیل بحث شده است. چیسیتی و معنای ارتباطات خطر، معنای اصلی فصل سوم را به خود اختصاص داده است. در فصل چهارم، دربارهٔ مخاطرات مورد نظر در ارتباطات خطر بحث و بررسی شده است و فصل پایانی به توصیف و تبیین نحوه مدیریت ارتباطات خطر پرداخته است.

امیدوارم این اثر مختصر که شاید اولین کار به زبان فارسی باشد، برای علاقه‌مندان به خصوص دانشجویان رشته‌های ارتباطات و مدیریت رسانه مفید باشد.

از همکاران و دوستان عزیز که در ابتدا در داووت برنامه‌ریزی سازمان صداوسیما در این کار به اینجانب کمک بسیار کردند هم به سیاست و تشکر بسیار دارم، همچنین از آقای دکتر جوادی یگانه، رئیس محترم پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات که مقدمات سریع چاپ کتاب را میسر نمودند و سرکار خانم شهناز شفیعی خانی، مسئول محترم دفتر نشر پژوهشگاه که با علاقه‌مندی امور گوناگون چاپ کتاب را پیگیری کرد، بسیار سپاسگزارم.

حسن خجسته

شهریور ۱۳۹۴