

تأملی بر اخلاق رسانه در روایت رنج‌ها در گفت‌وگو با روانشناس جهادی میناب و کارشناس رسانه

رنج بازماندگان میدان رقابت رسانه‌ها نیست

■ محبوبه قربانی

با سپهری شدن روز خبر نگار، اما این پرسش درباره معنای خبرنگاری حرفه‌ای، به‌ویژه زمانی که پای روایت یک فاجعه انسانی در میان باشد، همیشه تازه است. چرا که در چنین موقعیت‌هایی، خبر نگار تنها وظیفه ثبت و انتقال خبر را بر عهده ندارد؛ بلکه انتخاب تیتسر، تصویر، زاویه روایت و حتی شیوه طرح یک سؤال می‌تواند بر حال بازماندگان و خانواده‌های داغدار اثر گذار باشد. بعد از حادثه تلخ شهادت ۱۶۸ دانش آموز بی‌گناه مدرسه شجره طیبه میناب، روزهایی که خانواده‌ها میان شوک، اندوه و نگرانی دست‌وپنجه نرم می‌کردند، دهها دوربین، تلفن همراه و صفحه مجازی نیز در تلاش بودند تا روایت خود را از حادثه ثبت و منتشر کنند. هر چند ثبت و مستندسازی این فاجعه برای افشای جنایات دشمن صهیونی سامریکایی و ماندگار شدن آن در حافظه تاریخی، بخشی از وظایف رسانه‌ای به شمار می‌رفت، اما این پرسش‌ها همچنان باقی است که آیا هر روایت و هر تصویری به روشن‌تر شدن حقیقت کمک می‌کند؟ آیا هر آنچه امکان انتشار داشت، باید منتشر می‌شد؟ رسانه‌ها در کنار مسئولیت اطلاع‌رسانی تا چه اندازه نسبت به سلامت روان بازماندگان و حفظ کرامت انسانی آنان مسئولیت دارند؟ برای واکاوی این پرسش‌ها، با دو کارشناس از دو حوزه متفاوت به گفت‌وگو نشستیم: فائزه انصاریان، روانشناس جهادی حاضر در میناب که از نزدیک با خانواده‌ها و دانش‌آموزان آسیب‌دیده در ارتباط بوده است و مصطفی عبداللهی، کارشناس رسانه که از منظر اخلاقی حرفه‌ای و استانداردهای روزنامه‌نگاری به نحوه پوشش فجایع انسانی می‌نگرد. روایت این دو کارشناس، اگر چه از دو زاویه متفاوت بیان می‌شود، اما در یک نقطه به هم می‌رسند: اینکه گاهی یک تیتسر، یک تصویر یا یک پرسش نادرست می‌تواند زخمی را که حادثه بر جان بازماندگان گذاشته، عمیق‌تر کند.

■ ■ ■

فاجعه‌ای که پشت دوربین تکرار شد

فائزه انصاریان، این روانشناس جهادی معتقد است در کنار فاجعه اصلی، گاه رفتارهایی شکل می‌گیرد که خود می‌تواند به فاجعه‌ای دیگر تبدیل شود. او می‌گوید: «اگر بخواهم درباره نحوه برخورد برخی دوستان رسانه با خانواده‌های شهدای میناب، بازماندگان و فرزندان آنان صحبت کنم، متأسفانه مواردی مشاهده شد که نشان‌دهنده نوعی رفتار غیر حرفه‌ای و غیراخلاقی در مواجهه با این عزیزان بود. در برخی صحنه‌ها دیده می‌شد از کودکان دانش‌آموزان خواسته می‌شود مقابل دوربین قرار بگیرند و راوی فاجعه‌ای باشند که خودشان آن را تجربه کرده‌اند. به نظر من این‌خود یک فاجعه بزرگ دیگر بود که همزمان با حادثه اصلی در حال وقوع بود.»

سخنان او تنها یک انتقاد عاطفی نیست، بلکه هشدارى درباره پیامدهای روانی رفتارهایی است که شاید در نگاه اول صرفاً یک مصاحبه یا ثبت یک تصویر به نظر برسند. از نگاه او، کودکانی که خود قربانی یا شاهد یک حادثه در دناک بوده‌اند، توان روانی لازم برای بازگو کردن مکرر آن را ندارند.

وی توضیح می‌دهد: «کودک در این سن و سال، از نظر روانی بضاعت و توان لازم برای چنین مسئولیتی را ندارد. نباید بار پیام‌رسانی حماسی، اجتماعی یا سیاسی را بر دوش او گذاشت. تکرار مداوم آن اتفاقات، بازگویی خاطرات تلخ در برابر دوربین و یادآوری بی‌دریبی فاجعه‌ای که رخ داده، باعث می‌شود هویت کودک در همان رنج و آسیب منجمد و تثبیت شود. در چنین شرایطی کودک فرصت پیدا نمی‌کند تجربه هیجانی طبیعی خود را نسبت به سوگی که برایش رخ داده طی کند. همه این مسائل می‌تواند رنجی بسیار گسترده را به او تحمیل کند؛ رنجی که آثار آن ممکن است در سال‌های آینده و در زندگی فردی و اجتماعی او نمایان شود.»

آنچه این روانشناس از منظر سلامت روان مطرح می‌کند، از نگاه کارشناسان رسانه نیز دارای اهمیت فراوان است. مصطفی عبداللهی، کارشناس رسانه، معتقد است خبرنگاران در پوشش فجایع انسانی با خطوط قرمز روشنی مواجه هستند و عبور از این خطوط می‌تواند به جای آگاهی‌بخشی، به بازتولید آسیب منجر شود. او می‌گوید: «اولین و مهم‌ترین خط قرمز، اجتناب از جلب توجه از طریق نمایش خشونت است. انتشار تصاویر یا توصیفات بسیار جزئی و گرافیکی از عمیق جنایت‌ها، خونریزی‌ها و اجساد که هدفشان صرفاً شوک‌دادن به مخاطب است، خارج از اخلاق حرفه‌ای رسانه‌ای است و در واقع به سمت روزنامه‌نگاری زرد حرکت کردن محسوب می‌شود. خط قرمز دوم، نقض حریم خصوصی است؛ یعنی نباید اسرار، هویت یا چهره قربانیان و بازماندگان را بدون اجازه صریح آنها یا خانواده‌شان، در معرض دید و قضاوت عموم قرار داد. در واقع، خبرنگار نباید اجازه بدهد فاجعه، ابزارى برای جلب توجه شود.»

یکی از نکاتی که این روانشناس بارها بر آن تأکید می‌کند، استفاده از افراد مناسب برای روایت حادثه بود. به اعتقاد او، اگر قرار بود ماجرای میناب برای افکار عمومی روایت شود، این کار باید ازسوی افرادی انجام می‌شد که توان و آمادگی لازم را داشتند.

وی افزود: «هالی رسانه و دوستان عزیزى که در این حوزه فعالیت می‌کنند؛ باید توجه داشته باشند ماجرای میناب با بسیاری از رویدادهای دیگر متفاوت بود. اگر قرار بر بازنمایی رسانه‌ای این حادثه بود، بهتر بود از بزرگسالان، معلمان، روانشناسان و افرادی که در منطقه حضور و از شرایط آگاهی کافی داشتند، برای روایت آنچه رخ داده استفاده می‌شد. من بسیار تأکید می‌کنم، صحنه‌هایی از این دست که در آن کودکان آسیب‌دیده در معرض روایت مستقیم حادثه قرار می‌گیرند، نگران‌کننده و آسیب‌زاست و می‌تواند پیامدهای روانی جدی برای بچه‌ها به همراه داشته باشد.»

فائزه انصاریان

فائزه انصاریان
روانشناس جهادی:

در مواجهه‌با بحران‌هایی مانند حادثه میناب، همچنان نیازمند برنامه‌ریزی، آموزش و تدوین دستورالعمل‌های روشن و حرفه‌ای برای فعالیّت رسانه‌ای هستیم. رسانه‌ها باید بیش از هر چیز به سلامت روان بازماندگان، حفظ حریم خصوصی خانواده‌ها، راستی‌آزمایی اخبار و پرهیز از بازتولید رنج توجه کنند

روایتی برای ترمیم، نه بازگشت به فاجعه

اما در مواردی که رسانه ناگزیر به گفت‌وگو با کودکان است، شیوه طرح پرسش‌ها اهمیت تعیین‌کننده‌ای دارد. انصاریان می‌گوید: «کنته مهم این است که اگر به هر دلیلی دوستان رسانه اصرار دارند با خود کودکان مصاحبه کنند، این گفت‌وگوها باید در مسیر ترمیم و بهبود حال کودک باشد، نه در جهت بازسازی و تکرار فاجعه. کودکی که یک حادثه تلخ و هولناک را تجربه کرده، توانایی روانی بازگو کردن مکرر آن را ندارد و هیچ‌کس نمی‌داند چه مدت زمان لازم است تا بتواند با آن اتفاق کنار بیاید. هر بار که از کودک خواسته می‌شود جزئیات حادثه را تعریف کند، در واقع آن تجربه تلخ دوباره برای او زنده می‌شود و نوعی تجربه مجدد رنج و آسیب را از سر می‌گذراند.»

این روانشناس برای روشن‌تر شدن موضوع، نمونه‌هایی از پرسش‌های مناسب را نیز مطرح می‌کند: «اگر قرار است مصاحبه‌ای انجام شود، باید با لطافت و حساسیت فراوان صورت بگیرد و نگاه آن به آینده باشد. برای مثال می‌توان از کودک پرسید: امروز حالت چطور است؟ چه چیزی باعث شده احساس بهتری داشته باشی؟ یا دوست داری مدرسه جدیدی که ساخته می‌شود چه شکلی باشد؟ کلاس‌هایش چه رنگی باشند؟ دوست داری همراه دوستان آن را تزیین کنی؟» وی تأکید می‌کند: «بنگونه پرسش‌ها به کودک کمک می‌کند می‌مسیر فاجعه عبور کند و دوباره به آینده فکر کند، نه اینکه بار دیگر در گیر روایت همان صحنه‌های دردناک شود.»

از روایت درد تا جست‌وجوی علت‌ها

این نگاه، با آنچه عبداللهی درباره حفظ کرامت انسانی در رسانه مطرح می‌کند نیز هم‌راستاست. او معتقد است برای ایجاد تعادل میان حق جامعه برای دانستن و حق خانواده‌ها برای حفظ آرامش و کرامت، باید زاویه نگاه رسانه تغییر کند. وی می‌گوید: «برای تعادل داشتن در این نقطه، باید زاویه دید تغییر کند. خبرنگار باید به جای تمرکز بر روایت جزئیات درد، ابعاد اجتماعی و علت‌های حادثه را بیان کند. به جای اینکه

بهرسیم چه بلایی سر آنها آمد؟ باید به دنبال پاسخ این باشیم که چرا این حادثه رخ داد و چگونه می‌توان از تکرار آن جلوگیری کرد؟ همچنین احترام به زمان و مکان مناسب برای مصاحبه و اجتناب از مراجعه به مراسم سوگواری یا لحظات اوج شوک بازماندگان، یکی از اصول اولیه حفظ کرامت است.»

وقتی یک خبر نادرست به اندازه یک حادثه آسیب می‌زند

یکی دیگر از موضوعاتی که انصاریان از نزدیک با آن مواجه شده، انتشار اخبار تأیید نشده و نادرست بوده است؛ اخباری که گاه به اندازه خود حادثه برای خانواده‌ها دردناک بوده‌اند. این روانشناس بیان داشت: «مسئله دیگری که به نظر می‌رسد از خطاهای جدی برخی فعالان رسانه‌ای بوده، انتشار اخبار تأیید نشده و نادرست است. یکی از مادران تعریف می‌کرد که تصویر فرزندش در فضای مجازی منتشر شد و زیر آن نوشته شده بود شهادت مبارک، در حالی که نگرانی به سر می‌برد، ناگهان با چنین تصویری مواجه شود. طبیعی است که دچار شوک شود و تأیید کند و ساعت‌ها با تماس و پیگیری تلاش کند؛ ثابت کند فرزندش سالم است و شهید نشده است. این موضوع آسیب‌برگی به خانواده‌ها وارد می‌کند و نشان می‌دهد انتشار اخبار بدون اطمینان از صحت آنها تا چه اندازه می‌تواند خطرناک باشد.»

او نمونه‌های دیگری را نیز به یاد می‌آورد و می‌گوید: «نمونه‌های مشابه دیگری نیز وجود داشت. روایت‌هایی که از سوی افراد مختلف منتشر می‌شد و گاهی با واقعیت فاصله داشت، ناقص بود یا به مرور زمان به «یک کلاغ، چهل کلاغ» تبدیل می‌شد. در مواردی خانواده‌ها می‌گفتند مطالبی که درباره فرزندشان منتشر شده، اساساً مربوط به کودک دیگری بوده یا اصلاً حقیقت نداشته است. این مسئله نشان می‌دهد، در بسیاری از موارد، سازوکار مشخصی برای راستی‌آزمایی اخبار و روایت‌ها وجود نداشته و برخی مطالب بدون بررسی دقیق منتشر می‌شدند.»

تیتسرهای هیجانی و بازتولید بحران

عبداللهی نیز یکی از رایج‌ترین خطاهای رسانه‌ای در چنین شرایطی را همین شتابزدگی و هیجان‌زدگی می‌داند. وی اظهار داشت: «یکی از بزرگ‌ترین و متأسفانه رایج‌ترین اشتباهات، تیترزدن‌های هیجانی است که با استفاده از کلمات اغراق‌آمیز، روایت کاذب و فضای بی‌ثباتی در جامعه ایجاد می‌کند. اشتباه بعدی مقصر دانستن قربانی است، یعنی بازجویی کردن به جای مصاحبه و دانستن ماجرا. سؤال‌های بی‌دریبی درباره پیشینه یا رفتارهای قربانی، به گونه‌ای که انگار نسبت به رنج‌های بعدی بی‌حس شود و هم آسیب روانی شدیدی به خانواده‌های درگیر وارد کند.»

حریم خصوصی، قربانی خاموش بحران‌ها

از دیگر دغدغه‌های این روانشناس جهادی، انتشار تصاویر، اطلاعات شخصی و جزئیات درمانی آسیب‌دیدگان بود؛ موضوعی که شاید در هیاهوی

پوشش خبری کمتر مورد توجه قرار گیرد. او اظهار داشت: «موضوع نگران‌کننده دیگر، انتشار اطلاعات شخصی و روند درمان آسیب‌دیدگان بود. گاهی عکس‌ها، فیلم‌ها و جزئیاتی از وضعیت روحی و درمانی افراد منتشر می‌شد که جزء خصوصی‌ترین مسائل زندگی آنها محسوب می‌شد. حتی اگر خانواده‌ای اجازه انتشار چنین اطلاعاتی را داده باشد، باز هم انتشار گسترده آنها از منظر حرفه‌ای و اخلاقی قابل دفاع نیست. متأسفانه در برخی موارد، تصاویر کودکان و خانواده‌ها در کانال‌ها و صفحات شخصی منتشر می‌شد و جزئیات مشکلات، درمان‌ها و وضعیت روحی آنان به شکل عمومی بازگو می‌شد. این رفتار نه تنها کمکی به بهبود شرایط نمی‌کند، بلکه می‌تواند آسیب‌های تازم‌ای به افراد وارد کند.»

روزنامه‌نگاری حساس به تروما، تجربه‌ای است که باید آموخت

این سخنان، بار دیگر اهمیت آموزش‌های حرفه‌ای در حوزه رسانه را یادآوری می‌کند؛ موضوعی که عبداللهی نیز بر آن تأکید دارد. او می‌گوید: «خیلی از خبرگزاری‌های متعسر جهان، کتابچه‌ها و دستورالعمل‌های طبقه‌بندی‌شده برای شرایط مختلف اجتماعی دارند. یکی از جدی‌ترین این دستورالعمل‌ها، رویکردی در نام روزنامه‌نگاری حساس به تروماست. در این رویکرد، خبرنگاران آموزش می‌بینند که ابتدا سطح واقعه را مشخص کنند و سپس اخبار سخت و تلخ را به گونه‌ای گزارش کنند که جامعه، قربانیان و بازماندگان دوباره دچار آسیب‌های روانی و بازگشایی زخم‌ها نشوند. این سازمان‌ها دستورالعمل‌های مشخصی دارند که بر اساس آن‌ها، حق دانستن مردم با حق آرامش و امنیت روانی آنان سنجیده و رعایت می‌شود.»

بازسازی حادثه یا بازگشایی زخم‌ها

شاید یکی از تکان‌دهنده‌ترین بخش‌های روایت انصاریان، مربوط به بازگرداندن برخی خانواده‌ها به محل حادثه و درخواست از آنان برای بازسازی صحنه‌ها باشد. او در توضیح گفت: «متأسفانه این هم یکی از رفتارهای اخلاقی‌ناقص بود. گزارش‌هایی وجود داشت مبنی بر اینکه برخی خانواده‌های شهدا یا آسیب‌دیدگان دوباره، به محل حادثه برده می‌شدند و از آنها خواسته می‌شد صحنه‌ها را بازسازی و روایت کنند که فرزندان کجا بوده، چه اتفاقی افتاده و چگونه حادثه رخ داده است. از نگاه روانشناختی، این کار می‌تواند یک فاجعه تمام‌عیار باشد. اثری روانی که باید صرف بازسازی زندگی و حرکت به سوی آینده شود، به بازسازی صحنه‌های وحشت، درد و رنج اختصاص پیدا می‌کند. در نتیجه فرد توان کمتری برای ادامه زندگی، بازیابی آرامش و حرکت رو به جلو خواهد داشت.»

رسانه مسئول، فراتر از انتقال خبر است

در پایان، هر دو کارشناس بر یک نقطه مشترک تأکید می‌کنند: اینکه رسانه‌ها در حوادثی از این دست تنها مسئول انتقال خبر نیستند، بلکه در قبال سلامت روان، کرامت انسانی و آرامش بازماندگان نیز مسئولیت دارند.

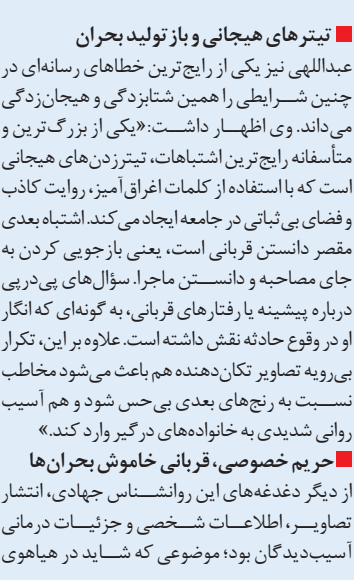
انصاریان بیان داشت: «مجموع این اتفاقات نشان می‌دهد در مواجهه با بحران‌هایی از این دست، همچنان نیازمند برنامه‌ریزی، آموزش و تدوین دستورالعمل‌های روشن و حرفه‌ای برای فعالیت رسانه‌ای هستیم. رسانه‌ها باید بیش از هر چیز به سلامت روان بازماندگان، حفظ حریم خصوصی خانواده‌ها، راستی‌آزمایی اخبار و پرهیز از بازتولید رنج توجه کنند. امیدوارم با توجه بیشتر رسانه‌ها و مسئولان، در حوادث مشابه شاهد رعایت دقیق‌تر اصول اخلاقی و حرفه‌ای باشیم و آسیب‌های ثانویه کمتری به بازماندگان و خانواده‌ها وارد شود.»

عبداللهی نیز در تکمیل این نگاه می‌گوید: «آموزش خبرنگاران باید از سطح مهارت‌های فنی و تخصصی به سطح مهارت‌های انسانی ارتقا پیدا کند. آنها باید به سه حوزه آموزش ببینند: نخست اخلاق رسانه‌ای و حقوق بشر برای درک مرزهای قانونی و اخلاقی، دوم مهارت‌های همدلی و مصاحبه در بحران برای مواجهه انسانی با بازماندگان و سوم مدیریت سلامت روان زیر خبرنگاری که از نظر روحی تحت فشار و فعالیت است. نمی‌تواند تصمیمات اخلاقی و درستی در پوشش اخبار حوادث بگیرد. به نظر من مسئله بسیار مهم این است که نهادهای نظارتی و متولی حوزه رسانه باید با تنظیم قوانین و ارائه استانداردها، فضای آشفته و آسیب‌زننده فعلی را مدیریت کنند. نیاز به تنظیم‌گری جدی در حوزه مدیریت اخبار و خبرنگاری در کشور داریم. این ابداع به معنای ایجاد محدودیت برای آزادی بیان نیست، بلکه ایجاد استاندارد و ارتقای سطح فعالیت‌های رسانه‌ای حرفه‌ای است؛ موضوعی که جای آن امروز بیش از هر زمان دیگری خالی است.»

کرامت انسانی، حلقه گمشده در برخی روایات‌ها

شاید مهم‌ترین درس از میناب این باشد که در روزهای بحران، سرعت انتشار خبر نباید از انسانیت پیشی بگیرد. گاهی یک تصویر، یک تیتسر یا یک پرسش نابجا می‌تواند زخمی را که هنوز التیام نیافته، دوباره باز کند. رسانه زمانی به رسالت واقعی خود نزدیک می‌شود که در کنار حقیقت، کرامت انسان‌ها را نیز روایت کند؛ کرامتی که حتی در سخت‌ترین لحظات زندگی، نباید قربانی رقابت برای دیده شدن شود.

مصطفی عبداللهی | ایسا



زاهیه پودات | ایسا

