مجله علوم پزشکی زانکو/ دانشگاه علوم پزشکی کردستان/ تابستان ۱۳۹۷/ ۷۴-۵۰

مقاله پژوهشی
(Originalpaper)

نیازسنجی آموزش به خبرنگاران حوزه سلامت در بهبود فرایند اطلاع رسانی در بحران

سمیه اکبری فارمد[۱]، غلامرضا معصومی[۲]، آرزو دهقانی[۳*]

۱- استادیار، گروه آموزش پزشکی، دانشکده آموزش علوم پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی

۲- استادیار طب اورژانس، عضو مرکز تحقیقات مدیریت طب اورژانس, دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

۳- کارشناسی ارشد آموزش پزشکی, گروه آموزش پزشکی، دانشکده آموزش علوم پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی(مولف مسئول) تلفن: ۰۹۳۵۱۷۵۸۸۰۸ ایمیل: dehghani_am64@yahoo.com

https://orcid.org/0000-0002-0711-4305

چکیده

زمینه و هدف: با توجه نقش مهم خبرنگاران در مدیریت روانی و فکری افراد در شرایط بحرانی پژوهش حاصل با هدف بررسی نیاز های آموزشی خبرنگاران حوزه سلامت در راستای بهبود فرایند اطلاع رسانی در بحران طراحی و اجرا گردیده است.

مواد و روش کار: این پژوهش به صورت کیفی با رویکرد تحلیل محتوای کیفی از نوع قراردادی و از طریق مصاحبه نیمه ساختارمند انجام گردید شرکت‌کنندگان در پژوهش ۱۴ نفر از خبرنگاران حوزه سلامت بودند که بر اساس نمونه‌گیری به صورت هدفمند انتخاب و مورد مصاحبه قرار گرفتند. روش جمع‌آوری داده‌ها به شیوه مصاحبه نیمه ساختارمند متشکل از سوالات دموگرافیک، سوالات مقدماتی، سوالات مشخص‌کننده و سوالات واضح بوده است. تعداد سوالات خبرنگاران ۱۳ سوال بوده است. داده‌های به دست آمده از این مصاحبه ها به روش تحلیل محتوای کیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی حاصل از نرم افزار Atlas ورژن ۴ جهت کدگذاری و تم بندی و داده‌های دموگرافیک از نرم افزار SPSS ورژن ۲۱ استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته ها نشان می‌دهد خبرنگاران از میزان سواد سلامت کافی برخوردار نیستند که این امر نیاز به آموزش در سطوح مقدماتی و پیشرفته در قالب آموزشهای تخصصی را تایید می‌نماید. همچنین خبرنگاران آموزشهای تخصصی مداوم به دوره‌های اطلاع‌رسانی در بحران را ضروری می‌دانستند. نیازهای آموزشی خبرنگاران به دوره‌های آموزشی آشنایی با انواع بحران و اثرات آن‌ها، اصول اولیه خبرنگاری در بحران، مدیریت افکار عمومی در بحران، آشنایی با بیماری‌ها و اپیدمی‌ها در بحران و اصول اخلاق خبرنگاری در بلایا در تمامی سطوح مشهود و قابل بررسی است.

واژه‌های کلیدی: نیازسنجی آموزش، خبرنگاران ، حوزه سلامت، اطلاع رسانی، بحران

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

مقدمه

بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی سالانه جواب‌گوی هزاران مریض و متقاضیان خدمات بهداشت و درمان می‌باشند و هزینه‌های زیادی صرف این مراکز به منظور ارائه درست خدمات، پاسخگویی صحیح و کارایی بالا می گردد.از جمله مسائل و مشکلاتی که بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی با آن‌ها روبه‌رو هستند، شرایط بحرانی ناشی از بلایا است. با توجه به وجود ۴۰ نوع بلای طبیعی در جهان و وقوع ۳۱ نوع آن در ایران، می‌توان گفت که ایران جزء ۱۰ کشور اول بلاخیز جهان است (۱).

وقوع این حوادث که تلفات جانی و مالی بی-شماری را همراه با عقب‌ماندگی بخش‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی به همراه دارد، لزوم توجه و اطلاع-رسانی لازم برای مقابله با بحران را ایجاب می کند و در این راستا به نظر می‌رسد که برنامه‌ریزی اطلاعات در خصوص بلایا ضروری باشد، عدم وجودچنین برنامه-ریزی موجب افزایش بی‌نظمی و سردرگمی در امور خواهد شد و این خود باعث خسارت و تلفات عده‌ی بیشتری از مردم در شرایط پدیدآمده خواهد گردید.در میان افراد زیادی که درزمان وقوع بلایا نقش ایفا می-کنند رسانه‌ها می‌توانند نقش موثری داشته باشند، زیرا با تعامل ۲۴ ساعته با افراد می‌توانند به صورت مستقیم و غیر مستقیم افراد و نظرات آن‌ها را جویا شوند، این نظرات را تغییر دهند و یا حتی متقاعد کنند که کدام کار را انجام دهند. اطلاع‌رسانی عمومی در حوزه سلامت نتیجه‌ی تعامل و گفتمان میان دولت، بخش خصوصی و جامعه‌ی مدنی است. امروزه نقش خبرنگاران به عنوان عضوی از جامعه‌ی رسانه، قشری تاثیرگذار در تدوین، اجرا و تقویت خط و مشی‌ها رو به افزایش است. پس سؤالاتی از جمله چگونگی پاسخ‌گویی آن‌ها به ذهن خطور می کند(۲).

خبرنگاران حوزه سلامت از جمله افرادی هستند که به آن‌ها به عنوان افرادی که می‌توانند در کاهش بلایا موثر باشند، شاید توجه کافی نمی‌شود. اگر این افراد به خوبی در این زمینه آموزش ببینید ممکن است بتوان از خسارات‌های مالی و جانی زیادی جلوگیری کرد. بنابراین نقش آموزش به آن‌ها در این زمینه می تواند بسیار مهم بوده و از بروز خسارات بیشتر جلوگیری نماید، نیازسنجی آموزشی که نخستین گام فرآیند آموزش به شمار می‌آید مهم‌ترین مرحله آن می باشد. چرا که کل فرآیند آموزش به انجام شایسته و اثربخش این مرحله وابسته است. نیازسنجی به فرآیندی اشاره دارد که نتیجه آن مجموعه‌ای از نیازهای آموزشی و فرصت‌های بهبود افراد فراهم می‌گردد که بر اساس اولویت تنظیم شده‌اند و نیازسنجی آموزشی دستیابی به اطلاعاتی درباره‌ی وظایف اصلی و عملی لازم برای ایفای نقش شغلی، دانش، مهارت و نگرش‌های ضروری برای انجام آن وظایف است بنابراین می‌تواند برای کمک به بهبود شایستگی‌ها و عملکرد گروه‌های شغلی، موضوعات بهره‌وری و حل مسأله، نیاز به آمادگی و پاسخ‌گویی به تغییرات آینده در وظایف شغلی به کار برده شود. تحقیقاتی در باب این موضوع صورت گرفته که به بیان برخی از آن‌ها می‌پردازم.

نوروزی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان نقش رسانه‌ها در مدیریت بحران، به بررسی نقش رسانه‌ها در زمان قبل از وقوع یک بحران و همچنین بعد از بحران به بیان دیدگاه‌های مختلفی در این زمینه می‌پردازد. داشتن آگاهی و آموزش افراد جامعه جهت رویارویی با بحران از مهم‌ترین نتایج این تحقیق می‌باشد (۳).

نتایج مطالعه هاگس[1](۱۹۹۰) نیز نشان‌داد که تمام افراد شرکت کننده در یک برنامه آموزش مداوم،

1- Hughes

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

توانسته بودند از برخی فرصت‌های موجود در دوره، استفاده کنند و به گونه ای که افراد شرکت کننده معتقد بودند که برگزاری این دوره‌ها، علیرغم صرف نیروی انسانی و مالی میتواند باعث افزایش توانایی‌ها و بهبود عملکرد آنان شود (۴).

در مطالعه شکوه و حسینی (۱۳۸۵) با عنوان ارائه الگوی آموزشی مدیریت سلامت در حوادث و بلایا بر استفاده حداکثری از منابع و ظرفیت‌های جامعه و محیط در معرض خطر پرداخته شده ودر آن بیان گردیده که نحوه مدیریت بحران باید از طریق آموزش‌های متنوع و نظام یافته به افراد حرفه ای منتقل گردد. چرا که تا بحال برنامه‌های اندکی به آموزش پرداخته شده است و آموزش‌های موجود نیز اغلب در زمره آموزش مهارت‌ها واقدامات کوتاه مدت بوده و توانائی پرداختن به مشکلات و مسائل بلند مدت در بحران کمتر مورد توجه قرار گرفته است (۵).

بهمن زندی و همکاران در سال ۱۳۹۲ در پژوهشی با عنوان " بررسی نیازهای آموزشی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز در راستای ارائه الگوی مناسب آموزشی و بهسازی منابع انسانی" یافته‌های خود را اینگونه تحلیل کردند که تفاوت معنادار آماری بین سطح موجود و مطلوب دانش، مهارت و نگرش کارکنان وجود داشت و شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب ملموس و قابل تامل بود و نیاز به برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه مدت و ایجاد تغییرات کیفی و فراهم ساخت قدرت جابجایی نیروی انسانی از طریق دوره‌های آموزشی وجود داشت (۶).

نتایج این تحقیق می‌تواند پشتوانه و کمکی برای سیاست‌گذاران حوزه سلامت و سیاست‌گذارانی که به تخصیص بودجه در مراکز سلامت می پردازند؛ باشد. چرا که می توان با تخصیص منابعی به آموزش به این افراد، بروز خسارات را کاهش داد. لذا در این تحقیق به شناسایی نیازهای آموزشی خبرنگاران حوزه سلامت در بهبود فرایند اطلاع‌رسانی در بحران پرداخته شده است.

مواد و روش کار

این پژوهش به صورت کیفی با رویکرد تحلیل محتوای کیفی از نوع قراردادی و از طریق مصاحبه نیمه ساختارمند در سال ۱۳۹۵ و ۱۳۹۶ با هدف تعیین نیازهای آموزشی خبرنگاران حوزه سلامت جهت بهبود فرایند اطلاع رسانی در بحران انجام گردید. شرکت-کنندگان در پژوهش ۱۴ نفر از خبرنگاران حوزه سلامت بودند که بر اساس نمونه‌گیری به صورت سرشماری انتخاب و مورد مصاحبه قرار گرفتند. تعداد سوالات خبرنگاران ۱۳ سوال بوده است. سوالات و راهنمای مصاحبه از قبل مشتمل بر دانشجو، استاد مشاور، مدیر اورژانس، مدیر روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی و خبرنگار حوادث آماده شدند و سوالات به صورت: سوالات مقدماتی، سوالات مشخص‌کننده[۲] و سوالات واضح کننده[۳] (اصلی) بودند. طراحی هر سوال به گونه‌ای بود که موضوع خاصی را در مورد اطلاع رسانی، فرایند بحران و آموزش مد نظر قرار دهد و بتوانند پاسخ کاملا مشخصی داشته باشند. در مجموع تعداد سوالات در راهنمای خبرنگاران شامل ۱۳ سوال مشخص کننده و اصلی و ۴ سوال مقدماتی است و فرم رضایت آگاهانه و معرفی اهداف پژوهش همراه با فرم اطلاعات دموگرافیک پیش از انجام مصاحبه از طریق ایمیل به مشارکت‌کنندگان ارسال گردید. همچنین با توجه به موضوع که نیازسنجی آموزشی است سوالات در سه سطح دانشی، نگرشی و مهارتی نیز تقسیم شده‌اند تا بر اساس تحلیل پاسخ مرتبط به آن‌ها بتوان نیازهای آموزشی را در این سه

2 - Specifying questions
3 - Clarifying questions

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

سطح دسته‌بندی و مشخص کرد. برای بررسی قابلیت اعتبار داده‌ها و یافته‌های این پژوهش از معیارهای لینکن و گوبا (۱۹۸۵) شامل اعتبار و باورپذیری[۴]، اطمینان‌پذیری[۵]، تاییدپذیری[۶] و انتقال‌پذیری[۷] استفاده شده است. اعتبار یافته‌های کیفی به معنای باورپذیری آن‌ها و مشابه روایی[۸] در پژوهش های کمی می باشد و به اطمینان از درستی و داده‌ها و تفاسیر آن‌ها اشاره دارد. از بهترین روش‌های تایید اعتبار مطالعات کیفی درگیر بودن طولانی مدت با موضوع تحقیق و استفاده از روش‌های تلفیق است. با توجه به سابقه کاری و مطالعاتی پژوهشگر در حوزه اطلاع رسانی بحران (۶ سال) و مدت زمان ۷ ماهه برای انجام اختصاصی این پژوهش، درگیر شدن طولانی مدت در میدان، مشاهده مداوم و چند جانبه گری داده‌ها و شرایط پژوهش اعتبار یافته‌ها را تا حدی نشان می دهد. بعلاوه در این پژوهش محقق سعی نمود از تلفیق در منابع داده (مصاحبه‌ها، مقالات و متون) و تلفیق در نظرات پژوهشگران (محقق، استاد راهنما و استاد مشاور) برای کمک به باورپذیری پژوهش کمک نماید. در این مرحله پژوهشگر برای هر مصاحبه شونده، مصاحبه مکتوب شده وی ارسال نمود و نظر او را در خصوص صحت مطالب جویا شد که مورد تایید تمامی مصاحبه شوندگان قرار گرفت. اطمینان پذیری یا قابلیت اعتماد، معیاری است که ثبات و پایداری داده را تایید می کند معادل پایایی در مطالعات کمی است. در این راستا محقق تعدادی از مصاحبه‌ها و کدبندی‌ها را در اختیار استاد راهنما قرار داده تا داده‌ها را برسی نموده و پیشنهادات و نظرات خود را ارائه نماید. تاییدپذیری پژوهش کیفی زمانی تایید می‌گردد که سایر محققان بتوانند به روشنی مسیر تحقیق و اقدامات انجام شده را دنبال کنند. با این هدف محقق سعی نمود تا نحوه انجام پژوهش را به صورت دقیق شرح دهد تا سایر محققان درک درستی از مراحل و کل تحقیق داشته باشند. حساب‌رسی تحقیق نیز می تواند به تاییدپذیری داده‌ها کمک نماید.در این مرحله محقق کلیه مراحل را به اطلاع استاد مشاور رسانده و ایشان جزئیات کار را کنترل و چک می کردند که این می تواند در نقش حسابرس تحقیق باشد. در این مطالعه توصیف دقیق محیط پژوهش، مشخصات شرکت‌کنندگان و چگونگی انتخاب آن‌ها و نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها در راستای افزایش انتقال پذیری پژوهش می‌باشد .در طی انجام مصاحبه سوالات پژوهش با موضوعات ساده‌تر و کلی‌تر شروع شده و بر اساس پاسخ شرکت-کنندگان به سمت سوالات اختصاصی‌تر پیش می‌رود. مصاحبه‌ها به صورت حضوری و یک نفره به مدت زمان ۲۰ تا ۳۰ دقیقه انجام شد.کل محتوای مصاحبه با رضایت هر یک از شرکت‌کنندگان ضبط گردید. پس از آمده شدن راهنمای مصاحبه، به منظور انجام مصاحبه ابتدا به صورت پایلوت با ۳ نفر مصاحبه انجام گرفت و نقاط منفی مصاحبه پیدا شد؛ مهمترین نکات یافت شده به این صورت بود که: سوالات دموگرافیک نباید خیلی زیاد باشند که مصاحبه شونده فکر کند اطلاعات محرمانه اش باعث شود در جواب دادن به سوالات کوتاهی کند و سوال دوم حذف و سوال جدید جایگزین شد.

پس از انجام پایلوت مصاحبه‌گر در شرایط مساوی پس از آگاه کردن مصاحبه شونده از اهداف مصاحبه تلاش کرد تا اعتماد و رضایت آن‌ها را جهت مشارکت در این پژوهش جلب نموده و به آن‌ها این اطمینان داده شود که موضوعات و اظهارات مصاحبه مکتوم و مخفی باقی خواهد ماند. در روند مصاحبه ابتدا سوالات

4- credibility
5- dependability
6- confirmability
7- transferability
8- validity

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

دموگرافیکی و سپس سوالات اصلی پرسیده می‌شدند و به سوالات جواب واضح و مشخصی داده می‌شد. در جریان مصاحبه سوالات تغییر می‌کرد و یا با پرسیدن سوالات جزئیات بیشتری به دست می آمد. در کنار مصاحبه که ضبط صدای شرکت‌کنندگان در این پژوهش بود از قلم و کاغذ و یادداشت برداری نیز استفاده شد.

در طول مصاحبه سعی می‌شد که محیط مصاحبه خلوت باشد تا وسایل منحرف کننده و سرو صداهای مزاحم تمرکز مصاحبه شونده را برهم نزند. سوالاتی که مصاحبه شونده قادر به پاسخ دادن نبود یا خواستار پاسخ ندادن بود، بر ادامه آن اصرار نبود و مصاحبه کننده از دخالت دادن نظریات شخصی در جزئیات کار پرهیز می‌نمود. پس از هر مصاحبه صدای شرکت کنندگان پیاده و یادداشت‌های حین مصاحبه با آن چک می‌گردید. پس از جمع‌بندی هر مصاحبه، متن برای مصاحبه شوندگان ارسال می شد تا آن‌ها را تایید نمایند یا اگر تمایل به اصلاح یا تکمیل بیانات خود دارند، آن را انجام دهند. در گام بعد هر مصاحبه طبق روش تجزیه و تحلیل کیفی مورد آنالیز و استخراج کدهای معنایی قرار می‌گرفت. فرایند جمع‌آوری داده و انجام مصاحبه‌ها تا زمان رسیدن به اشباع داده ادامه پیدا کرد. فرایند مصاحبه از اولین تا اخرین مصاحبه ۳۵ روز به طول انجامید. در مرحله بعد با استفاده از تحلیل یافته‌ها و استفاده از نظر خبرگان در فوکوس گروپ‌ها سعی گردید آموزش‌های مورد نیاز خبرنگاران در سه سطح مهارتی، دانشی و بینشی جمع‌بندی گردد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تجزیه و تحلیل محتوای کیفی استفاده گردید. ابتدا متن هر مصاحبه، به کرات مطالعه گردید و سپس متن هر مصاحبه به واحدهای معنایی تقسیم گردید. از سوی دیگر با مطالعه و تطبیق مصاحبه‌ها با تجربه ها و مقالات و منابع دیگر مسجل شد که یافته‌ها با زمینه‌های نظری، تجربی و عملی منطبق است. واحدهای معنایی مرتبط با هم کدگذاری شده و با بررسی تفاوت و شباهت‌های موجود بین کدهای استخراج شده، به طبقات و زیر طبقات متعدد تقسیم شدند. درنهایت با تحلیل طبقات استخراجی تم های پژوهش مشخص و تعیین گردید و در نهایت با استفاده از نظر خبرگان در فوکوس گروپ‌ها یافته‌ها سطح بندی گردیدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی حاصل از نرم‌افزار Atlas ورژن ۴ جهت کدگذاری و تم‌بندی و داده‌های دموگرافیک از نرم افزار SPSS ورژن ۲۱ استفاده شده است.

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

یافته‌ها

جدول ۱: فراوانی مربوط به ابعاد دموگرافیک نمونه های مورد مطالعه

شاخص دموگرافیک		فراوانی		فراوانی	درصد	جمع فراوانی
جنسیت	روسا	مرد		۶	٪۱۰۰	۶
		زن		۰	٪۰	
	مردم	مرد		۴	٪۴۰	۱۰
		زن		۶	٪۶۰	
	خبرنگاران	مرد		۵	٪۳۶	۱۴
		زن		۹	٪۶۴	
سن	روسا	۲۰-۳۵		۱	٪۱۰	۶
		۳۵-۵۰		۵	٪۹۰	
	مردم	۲۰-۳۵		۱۰	٪۱۰۰	۸
		۳۵-۵۰		۰	٪۰	
	خبرنگاران	۲۰-۳۵		۶	٪۴۳	۱۴
		۳۵-۵۰		۸	٪۵۷	

یافته های حاصل از مصاحبه‌ها در این بخش در سه قسمت شامل نتایج جانبی پژوهش، نتایج اصلی پژوهش و پیشنهادات گزارش می‌شوند که در بخش نتایج اصلی به مرور تم‌ها حاصل از مصاحبه‌ها و طرح‌ریزی، در بخش جانبی به چالش‌ها و در بخش پیشنهادات به ارائه مفاد آموزشی مورد نیاز پرداخته می‌شود.

در تحلیل مصاحبه‌ها این چنین برداشت می‌شود که اطلاع رسانی در کشور ما در حوزه بحران ساماندهی نشده و تعریف خاصی ندارد و سازمان متولی ارائه اطلاعات به صورت دقیق مشخص نگردیده و ایرادات بسیار بزرگی به آن وارد است به نحوی که مشارکت کننده کد ۱ بیان می دارد که: "اطلاع رسانی در کشور ما در حوزه بحران سازماندهی نشده یعنی تعریف خاصی ندارد که در زمان بحران کدام سازمان مسئولیت اطلاع رسانی را به عهده دارند ". خبرنگار کد ۱۱ بلوغ کافی را در اصحاب رسانه در زمان بحران مشاهده نکرده و ضعف دانشی و عملیاتی خبرنگاران در زمان رخداد بلایا را ناشی از عدم آموزش و آگاهی آن‌ها می‌داند که باعث می‌شود جامعه دچار بحران مقطعی شود. "هنوز پختگی لازم در بین اصحاب رسانه در زمان بحران وجود ندارد و ضعف در دانش و کار عملیاتی و عدم هماهنگی‌ها وجود دارد و برخی مواقع اخبار ناقص و ناپخته رسانه‌ها، کشور و مردم را دچار بحران مقطعی می کند".

اغلب شرکت‌کنندگان معتقدند مدیریت رسانه در شرایط بحران مستلزم شناخت کامل خبرنگاران از بحران و شرایط بحرانی است و در این بخش خبرنگاران باید آموزش‌های لازم را دیده باشند. همچنین خبرنگاران حوزه می‌بایست از محدودیت‌های

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

سازمان‌های امدادرسان و شرح وظایف آن‌ها برای اطلاع رسانی عمومی مطلع باشند.

متاسفانه در کشور ما رسانه‌ها و خبرنگاران به تفکیک حوزه فعالیت می‌کنند، دائماً در حال عوض کردن حوزه هستند و تخصصی رفتار نخواهند کرد و وقتی وارد حوزه جدید می‌شوند در بهترین حالت ممکن تنها کلیات را می‌دانند و به دلیل زمان محدود و مشغله بسیار مطالعه چندانی در خصوص اطلاع رسانی در بحران ندارند که این نقطه منفی و قابل نقد است و خبرنگار کد۱ نیز در این خصوص در صحبت‌های خود بیان داشته است که " خبرنگاران دائماً در حال عوض کردن حوزه هستند و در یک حوزه تخصصی ماندگار نمی شوند و این یکی از اسیب هایی است که وارد می شود. اکثر خبرنگارانی که وارد حوزه سلامت می شوند، هیچ مطالعه‌ای به جز اخبار منعکس شده ندارند و یادگیری آن‌ها عموما از طریق تجربه و یا شرکت در نشست‌های علمی و همایش‌ها است بنابراین سواد سلامت آن‌ها چندان قابل قبول نیست".

همچنین به گفته خبرنگار کد ۶ چندان دوره‌های آموزشی برای افزایش دانش سلامت خبرنگاران برگزار نشده است" تنها یک دوره کلاس آموزشی توسط هلال احمر با محوریت خبرنگاری بحران برگزاری شده که خیلی کم به سلامت پرداخته است". همچنین در این خصوص خبرنگار کد ۳ اظهار داشت "وزارت بهداشت بعنوان متولی حوزه سلامت تاکنون کلاس آموزشی برای خبرنگاران در این حوزه برگزار نکرده و حتی متون آموزشی تدوین و یا چاپ نکرده است که به دلیل زنجیره ارائه خدمات سلامت در زمان بحران توسط این نهاد نقطه ضعف بزرگی است".

خبرنگار کد ۱ درباره اهمیت یادگیری و افزایش آگاهی خبرنگاران جهت ارتقا سطح جامعه اذعان دارد "مردم در زمان بحران علاقه و تمایل بیشتری به یادگیری دارند که نقش خبرنگاران در این امر قابل توجه است."همچنین خبرنگار کد ۵ نقش خبرنگار را در زنجیره آمادگی مهم دانسته و بیان کرده"به دلیل عدم آموزش به خبرنگاران در خصوص دانش عمومی از جمله مقابله با بحران، ایمن سازی منازل و محل کار، اطلاع در خصوص نقاط حادثه خیز، هشدار و واکنش سریع در حین بحران و ... یک حلقه مهم از زنجیره آمادگی در مقابل بلایا بی‌رمق و بی‌رنگ است".

اغلب مشارکت‌کنندگان اذعان داشتند برای بحث اطلاع رسانی در بحران، به آموزش بسیار زیاد و در عین حال پیوسته نیاز دارند که دلیل عمده آن تجربی بودن دانش خود و عدم دریافت آموزش‌های لازم بوده است. خبرنگار کد ۱۱ در جریان مصاحبه می‌گوید: "آموزش در کار نیاز همه افراد است، به خصوص خبرنگاران با توجه به پویایی شغل وکار خود بالاخص در حوزه سلامت و بحران که به صورت منطقه‌ای، ملی و گاهاً بین المللی فعالیت می‌کنند افراد زیادی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. اگر وزارت بهداشت آموزش‌هایی را برای آشنایی خبرنگاران با مفاهیم و اقدامات مهم و موثر در زمینه اطلاع رسانی در بحران فراهم کند، بسیار موثر خواهد بود".

در ادامه این بخش به بیان دلایل اظهار شده توسط شرکت کنندگان در خصوص شکاف موجود بین وضعیت موجود و ایده‌آل پرداخته شده و تحلیل مصاحبه‌ها نشان می‌دهد اغلب شرکت کنندگان اذعان دارند که سواد سلامت آن‌ها متوسط و رو به پایین است ودر حد مناسب و قابل قبولی نیست، که دلایل آن موارد ذیل می باشد:

۱- فعالیت برخی افراد با عنوان خبرنگار بدون داشتن دانش عمومی رسانه و خبرنگاری

برای مثال در این مورد خبرنگار کد ۱۱ بیان کرد " هنوز پختگی لازم در بین اصحاب رسانه در زمان بحران

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

وجود ندارد و ضعف در دانش و کار عملیاتی و عدم هماهنگی‌ها وجود دارد و برخی مواقع اخبار ناقص و ناپخته رسانه‌ها، به دلیل ضعف دانشی، کشور و مردم را دچار بحران مقطعی می‌کند. "

۲- ورود خبرنگاران با دانش عمومی حداقل در حوزه سلامت

خبرنگار کد ۱۳ در این خصوص گفته است" با توجه به تخصصی بودن حوزه سلامت و به روز شدن مداوم آن برگزاری دوره آموزشی و افزایش دانش همیشه احساس می شود. بیشتر اطلاعات خبرنگاران در این زمینه براساس تجربه بدست آمده است".

۳- عدم آموزش به خبرنگاران در حوزه اطلاع رسانی سلامت

در این زمینه خبرنگار کد ۱ اظهار داشت"در حوزه خبرنگاری سلامت آموزش چندانی به خبرنگاران داده نشد که به نظر در تمام حوزه‌های سلامت قابلیت آموزش وجود دارد تا بهره‌وری از طریق رسانه‌ها برای اطلاع رسانی و آموزش به مردم بالا رود".

۴- عدم ماندگاری خبرنگاران در یک حوزه

خبرنگار کد ۱ در خصوص عدم ماندگاری افراد در حوزه تخصصی خود گفته است: "اخیرا بعضی از سازمان‌ها مبادرت به آموزش نموده‌اند. ازجمله در سال‌های اخیر جمعیت هلال احمر آموزش‌هایی به خبرنگاران حوزه‌های مختلف ارائه نموده ولی این موضع مشکلاتی دارد، از جمله اینکه خبرنگاران دائما در حال عوض کردن حوزه هستند و این باعث می‌گردد، خبرنگاران تخصصی یک حوزه در آن حوزه ماندگاری نداشته باشند".

۵- عدم مطالعه تخصصی در حوزه سلامت توسط خبرنگاران

عدم مطالعه تخصصی و نبود آموزش خاص برای خبرنگاران چالش دیگری است. در این خصوص خبرنگار کد ۱۴ اظهار داشته"با پیشرفت علم قطعاً آموزه‌های جدیدی ایجاد می‌شود و نیاز افراد به مهارت آموزی و کسب دانش همواره وجود دارد. در زمینه حوزه تخصصی سلامت آموزش خاصی برای خبرنگاران وجود نداشته و تنها بر حسب تجربه و مطالعه شخصی سعی در کسب دانش این حوزه می‌گردد. قطعاً برگزاری کلاس‌هایی در این زمینه برای خبرنگاران می توان بسیار مفید باشد"

مثال دیگر برای در این زمینه گفته‌های خبرنگار کد ۱ است که بیان نموده " خبرنگارانی که به حوزه سلامت وارد می‌شوند، عموماً اطلاعات خود را نه بصورت تخصصی بلکه از طریق شرکت در همایش‌ها و نشست‌های علمی بدست می‌آورند". همچنین خبرنگار کد ۴ به تاکید این موضوع پرداخته است که " نیاز به دانش و مهارت تخصصی در همه خبرنگاران وجود دارد و به دلیل کمبودهای فراوان در زمینه سلامت بالاخص بلایا نیاز زیادی به دوره‌های آموزشی وجود دارد".

۶- انجام حداقل کار مطالعه و تحلیلی توسط آنها در حوزه سلامت

خبرنگار کد ۱ در این خصوص بیان کرده:" خبرنگاران هیچ مطالعه‌ای به جز اخبار منعکس شده ندارند و یادگیری آن‌ها عموماً از طریق تجربه و یا شرکت در نشست‌های علمی و همایش‌ها است بنابراین سواد سلامت آن‌ها چندان قابل قبول نیست. کمتر خبرنگاری است که در حوزه سلامت پروتکلی را مطالعه کند و بتواند آن را تحلیل کند. نقاط قوت و ضعف را بشناسد و یا با یک کارشناس در مورد آن صحبت کند"

در این پژوهش در کل تعداد ۲۲ کد اولیه از تجزیه و تحلیل متن مصاحبه‌ها حاصل شد که با بررسی هر یک از کدها در مقوله و زیر مقوله، محتوای تم‌ها

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

حاصل گردید. سپس طبقات عمومی و تخصصی هر تم و زیر طبقه مربوط مشخص گردیدند. تم‌های اصلی شامل سه تم نیازهای آموزشی دانشی، آموزشی نگرشی و آموزشی مهارتی و طبقات شامل دو زیرمجموعه نیازهای عمومی حوزه خبرنگاری و نیازهای تخصصی حوزه سلامت در مجموع (۶) طبقه می‌شوند.

جدول ۱: نیازسنجی آموزش در حیطه نگرشی، مهارتی و دانشی

تم ها	طبقات	زیر طبقات
نیازهای آموزشی دانشی	نیازهای عمومی حوزه خبرنگاری	دانش رسانه و خبرنگاری
		شناخت منابع خبری
		اشنایی با روش های اطلاع رسانی
		آشنایی با چارچوب عملکردی سازمانها
	نیازهای تخصصی حوزه سلامت / بحران	برخورداری از دانش حوزه سلامت
		شناخت بحران و شرایط بحرانی
		شناخت بیماریها و اپیدمی ها
		خود مراقبتی و دگر امدادی
نیازهای آموزشی نگرشی	نیازهای عمومی حوزه خبرنگاری	مخاطب شناسی
		حفظ تعهد حرفه ای به اصول اخلاقی
	نیازهای تخصصی حوزه سلامت / بحران	اطلاع رسانی صحیح و امید بخش
		آگاهی از محدودیت های سازمانهای امداد رسان
نیازهای آموزشی مهارتی	نیازهای عمومی حوزه خبرنگاری	توانایی جمع آوری اطلاعات دقیق
		ارائه گزارش دقیق
		آرام سازی فضای عمومی
		داشتن دیپلماسی رسانه‌ای
		توانایی تهیه گزارشات تصویری و عکس های خبری
		مدیریت افکار عمومی
		قدرت سنجش میزان اعتبار منابع خبری
		مدیریت زمان
		مهارت برقراری ارتباط
	نیازهای تخصصی حوزه سلامت / بحران	قدرت تحلیل مسایل در حوزه سلامت
		افزایش تعامل و همکاری بین سازمانهای ایجاد امنیت و مدیریت عواقب

نیازهای آموزشی دانشی:

این تم به دو طبقه نیازهای عمومی حوزه خبرنگاری و نیازهای تخصصی حوزه سلامت و بحران تقسیم‌بندی می‌شود که در ادامه به توضیح در خصوص هر یک پرداخته می‌شود.

با توجه به تحلیل داده‌های حاصل از پژوهش زیر طبقات نیازهای عمومی از تم نیازهای آموزشی و دانشی شامل موارد زیر بوده که شرکت‌کنندگان در طول مصاحبه به آن اشاره داشته‌اند:

۱- نیازهای عمومی حوزه خبرنگاری:

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

دانش رسانه و خبرنگاری

اکثر خبرنگاران نیاز به افزایش دانش را در خود احساس نموده به عنوان مثال یکی از شرکت‌کنندگان در این خصوص این‌گونه توضیح می‌دهد که: "همانطور که گفتم میزان دانش خود را در حد متوسط می‌دانم و نیاز به دوره‌های آموزشی را در این زمینه احساس می‌کنم. قطعا اموزش در هیچ سطحی نباید محدود شود و نیاز به مداومت بر یادگیری همیشه باید وجود داشته باشد" (خبرنگار کد ۶). خبرنگار دیگر نیاز دانشی اصحاب رسانه را این‌گونه بیان داشته که: " هنوز پختگی لازم در بین اصحاب رسانه وجود ندارد و ضعف در دانش و کار عملیاتی و عدم هماهنگی‌ها وجود دارد که سبب می‌شود در برخی از مواقع اخبار ناقص و ناپخته رسانه‌ها، کشور و مردم را دچار بحران مقطعی کند. "(خبرنگار کد ۱۱). همچنین خبرنگار دیگری در این خصوص گفت" نیاز به اطلاعات ویژه و تخصصی در رشته تخصصی خود را با توجه به پیشرفت علم لازم می‌دانم چرا که اکثر دانش ما خبرنگاران براساس تجربه است." (خبرنگار کد ۳).

شناخت منابع خبری

در خصوص شناخت منابع خبری به عنوان یکی از نیازهای عمومی خبرنگار، شرکت‌کنندگان بیان داشتند که مهم‌ترین نقش رسانه‌ها اطلاع رسانی دقیق است که این مهم نیازمند شناخت منابع موثق برای انعکاس اخبار است. از جمله این موارد گفته یکی از شرکت‌کنندگان بوده که: "شناخت منابع خبری از مهارت‌هایی است که هر خبرنگار باید آن را کسب کند" (خبرنگار کد ۱) همچنین خبرنگار دیگری بیان داشت:" عدم شناخت منبع درست خبری منجر به انتشار شایعات می گردد" (خبرنگار کد ۹). دو خبرنگار دیگر نیز در خصوص اهمیت شناخت منابع خبری بیان داشتند: "خبرنگار با شناسایی منبع خبری معتبر و قدر، تشخیص اخبار درست از نادرست به عنوان یکی از ویژگی‌های حرفه‌ای در کنار پیگیری مداوم خبرها، می‌تواند شایعات را بی‌اثر کند". (خبرنگار کد ۲) و" خبرنگاران از طریق مهارت‌های حرفه‌ای خود می‌توانند اخبار را تولید و نشر دهند. مانند ارزش‌گذاری و اولویت بندی اخبار، توانایی یافتن منبع مطمین و اگاه، جمع‌آوری اخبار با مصاحبه اصولی، تهیه و تنظیم اخبار به صورت تاثیرگذار، انتخاب تیتر مناسب، نگارش درست و تهیه عکس‌های خوب از موقعیت. همه این موارد می‌تواند بر ایجاد یک خبر خوب مناسب باشد" (خبرنگار کد ۱۰).

آشنایی با روش های اطلاع رسانی

در خصوص روش‌های اطلاع‌رسانی شرکت-کنندگان بیان داشته‌اند: "آشنایی با شیوه‌های اطلاع رسانی به مردم از نیازهای اساسی خبرنگاران است که با دانش رسانه‌ای خبرنگاران محقق می‌شود" (خبرنگار کد ۳) همچنین خبرنگار دیگری به روش‌های اطلاع رسانی ملی و بین المللی اشاره داشته و در این مورد گفت: " از ویژگی‌های خبر خوب تیترها و محتوای درست در کنار سرعت نشر اخبار است. به گونه‌ای که انعکاس اخبار هم در سطح ملی و هم در سطح بین‌المللی اتفاق افتد. خبرنگاران فعال و با انگیزه با شناخت رسانه‌های ملی و بین‌المللی می‌تواند جذب مخاطب بالایی داشته باشد" (خبرنگار کد ۶). در ادامه شرکت‌کننده دیگری نیز بر لزوم شناخت شیوه‌های مختلف اطلاع رسانی جهت استفاده برای ارتقا سطح دانش عموم تاکید داشت و افزود: "آموزش بخش مهمی از رسالت رسانه‌ها است که باید اجرا شود اما متاسفانه نادیده گرفته می‌شود. خبرنگاران با در نظر گرفتن این رسالت باید از شیوه‌های مختلف اطلاع رسانی همچون دیداری، شنیداری، مجازی، مکتوب و

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

... استفاده کنند تا بتواند آگاهی عموم را ارتقا دهند" (خبرنگار کد ۱)

آشنایی با چارچوب عملکردی سازمانها

شناخت انواع سازمانها و چارچوب عملکردی آنها از الزامات کار خبرنگاری است که اکثر خبرنگاران بدان اشاره داشته‌اند. "خبرنگاران با توجه به حوزه خبری که با آن در ارتباط هستند، باید مسئولان سازمانها را شناخته و بتواند با آنها ارتباط برقرار نماید" (خبرنگار کد ۹). همچنین خبرنگار دیگری گفت:"خبرنگار با شناخت و مهارت تعاملی خود می-تواند با افراد و نهادهای مختلف ارتباط برقرار کند تا بتوانند اطلاعات صحیح را از افراد پاسخگو دریافت نماید. لذا شناخت هر فرد در سازمان و مسئولیت ایشان می‌تواند زمینه ارائه اخبار درست در جامعه را ایجاد کند. البته تعهد افراد نیز مهم است به نحوی که پاسخگوی درست و به موقع سوالات جامعه از زبان اهل رسانه باشند." (خبرنگار کد ۵). خبرنگاری نیز در کنار چارچوب عملکردی بر پاسخگو بودن سازمانها تاکید داشت و گفت: "از آنجایی که هماهنگی بین بخشی می‌تواند اطلاع رسانی درست تری را ایجاد نماید لذا هر سازمان به تناسب نوع ماموریت و مسئولیت محوله باید پاسخگو باشد" (خبرنگار کد ۱۲)

۲- نیازهای تخصصی حوزه سلامت / بحران

داشتن دانش تخصصی در حوزه سلامت و بحران به عنوان یکی از ضروریات برای خبرنگار این حوزه است با توجه به تحلیل داده‌های حاصل از پژوهش زیر طبقات نیازهای تخصصی حوزه سلامت/بحران از تم نیازهای آموزشی و دانشی شامل موارد زیر بوده که شرکت‌کنندگان در طول مصاحبه به آن اشاره داشته‌اند:

برخورداری از دانش حوزه سلامت

یافته‌ها نشان می‌دهد تمامی خبرنگاران لزوم فراگیری آموزش تخصصی در حوزه سلامت و بحران با توجه به روز شدن مداوم اطلاعات و تخصصی بودن این حوزه را لازم دانسته‌اند. به طور مثال شرکت‌کننده‌ای در این خصوص اذعان داشت که "به نظرم در تمام حوزه‌های سلامت قابلیت آموزش وجود دارد تا بهره‌وری برای اطلاع‌رسانی و آموزش به مردم از طریق رسانه‌ها بالا رود. اگر خبرنگار با دانش سلامت آشنا باشد نه تنها به خود بلکه در زمان بحران می‌تواند به سایرین نیز کمک نماید" (خبرنگار کد ۱). همچنین خبرنگاران دیگر بر کمبودهای دانشی خود در این حوزه اشاره داشتند و گفتند:" نیاز به دانش و مهارت تخصصی در همه خبرنگاران وجود دارد و من هم به دلیل کمبودهای فراوان در زمینه سلامت بالاخص بلایا نیاز زیادی به دوره‌های آموزشی دارم " (خبرنگار کد ۴) و "دوره تخصصی در رابطه با حوزه سلامت ندیده‌ام. همگی به صورت تجربی بوده است. با توجه به تخصصی بودن حوزه سلامت و به روز شدن مدارم آن برگزاری دوره اموزشی و افزایش دانش همیشه احساس می‌شود" (خبرنگار کد ۱۳). خبرنگاری نیز بر اهمیت به‌روزرسانی دانش این حوزه اشاره داشت و گفت:" با پیشرفت علم به ویژه در حوزه سلامت قطعاً آموزه‌های جدیدی ایجاد می‌شود و نیاز افراد به مهارت‌آموزی و کسب دانش همواره وجود دارد. " (خبرنگار کد ۱۴)

شناخت بحران و شرایط بحرانی

در خصوص شناخت بحران به عنوان نیاز اساسی خبرنگاری شرکت‌کننده‌ای اظهار داشت که:" شیوه‌های اطلاع رسانی به مردم، آشنایی با راه‌های پیشگیری ازبحران و مقابله با بحران در صورت وقوع، اطلاع در مورد نوع حادثه و روش‌های اطلاع‌رسانی جهت افزایش تاب‌اور مردم از نیازهای اساسی خبرنگاران است که با دانش رسانه‌ای خبرنگار محقق می‌شود." (خبرنگار کد ۶) همچنین شرکت‌کننده دیگری بیان داشت که:" اطلاع‌رسانی در کشور ما در

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

حوزه بحران باید سازماندهی شود به گونه‌ای که مشخص شود در زمان بحران کدام سازمان مسئولیت اطلاع‌رسانی را به عهده دارند " (خبرنگار کد ۱) خبرنگاری در زمینه چرایی افزایش آگاهی در خصوص بحران این‌گونه بیان کرد که: "اطلاع‌رسانی در حوزه بلایا هم باید پیش از وقوع صورت گیرد تا در زمان بروز آن آمادگی در افراد جامعه وجود داشته باشه و هم در زمان بحران تا بتوان اطلاعات مربوط به نقاط امن و نکات ضروری را اطلاع رسانی نمود. در زمان بحران این موضوع تشدید می شود چرا که احتمالا بسیاری از زیرساخت‌ها در زمان بروز بحران از بین می‌رود بنابراین خبرنگار باید قادر به افزایش آگاهی در خصوص بحران شود" (خبرنگار کد ۳).

شناخت بیماریها و اپیدمی‌ها

در خصوص ضرورت شناخت بیماری‌ها خبرنگاری عنوان کرد که: "به نظر من علاوه بر آموزش‌های کوتاه مدت برای خبرنگاران حوزه سلامت لزوم ایجاد رشته «روزنامه نگاری سلامت» که در آن دانشجویان علاوه بر آشنایی با اصول خبرنگاری و گزارشگری با اصول و دانش سلامت و بیماری‌ها و نیز نظام های سلامت آشنا شوند، وجود دارد" (خبرنگار کد۹). همچنین خبرنگاری نیز بیان داشت که"اینکه خبرنگار چه رفتار رسانه‌ای حرفه‌ای در زمان ایجاد یک اپیدمیولوژی بیماری می‌تواند داشته باشد یکی از مهارت‌های تخصصی خبرنگاران حوزه سلامت است". (خبرنگار کد ۱).

خودمراقبتی و دگرامدادی

لازمه خودمراقبتی و دگرامدادی داشتن دانش تخصصی است. از این‌رو شرکت کننده‌ای بیان داشت که "اگر خبرنگار با دانش سلامت آشنا باشد نه تنها به خود بلکه در زمان بحران می تواند به سایرین نیز کمک نماید" (خبرنگار کد ۱). همچنین شرکت‌کننده دیگری رسانه را به عنوان لیدر اطلاعاتی در زمان بحران شناخته و گفته است: "در حوزه درمان به رسانه‌ها به عنوان لیدرهای اطلاعاتی آموزش بدیم که مردم در هنگام بحران هر فرد چه اقداماتی می‌تواند انجام دهد، چگونه به خود و دیگران کمک نماید و در مجموع چگونه هر فرد می‌تواند شرایط خود را مدیریت نماید" (خبرنگار کد۱). همچنین خبرنگار دیگر گفت: "آموزش کمک‌های اولیه به مردم هنگام مواجهه با حوادث طبیعی مهم است به عبارت دیگر به مردم چگونگی افزایش توانمندی را از طریق رسانه اطلاع رسانی کنیم و آموزش دهیم"(خبرنگار کد ۵).

نیازهای آموزشی نگرشی:

این تم به دو طبقه نیازهای عمومی حوزه خبرنگاری و نیازهای تخصصی حوزه سلامت و بحران تقسیم‌بندی می‌شود که در ادامه به توضیح در خصوص هر یک پرداخته می‌شود.

۱- نیازهای عمومی حوزه خبرنگاری:

بعد نگرشی آموزش به خبرنگاران از اهمیت بسیاری برخوردار است و اکثر شرکت‌کنندگان به این قضیه اشاره داشتند.

مخاطب شناسی

به عنوان مثال، یکی از شرکت‌کنندگان در این زمینه بیان داشت که " خبرنگار با مهارت و هنر خود ضمن مخاطب‌شناسی، پیدا کردن نیاز افراد، پیدا کردن منبع درست خبری، جلوی شایع پراکنی‌ها را می‌گیرد"(خبرنگار کد ۱۰). شرکت‌کننده دیگری نیز در تاکید بر اهمیت مخاطب شناسی گفت"اگر رسانه‌ها در زمان انتشار اخبار با سرعت عمل اقدام کنند و در عین حال مخاطب شناس باشند و نیازها را در زمان درست تشخیص دهند می‌توانند بسیار کمک کننده باشند" (خبرنگار کد ۶).

حفظ تعهد حرفه‌ای به اصول اخلاقی

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

داشتن تعهد حرفه‌ای لازمه انشار اخبار صحیح است که در اکثر گفته‌های شرکت‌کنندگان دیده شد. به عنوان مثال در این زمینه خبرنگاری گفت:"خبرنگار با مهارت و هنر انتشار اخبار در زمان مناسب در کنار تعهد اخلاقی و حرفه‌ای می‌تواند اخبار صحیح و بدون ایجاد شبهه منتشر کند" (خبرنگار کد ۱۰). در تکیمل توجه به این اصل خبرنگار دیگری افزود: " خبرنگاران با شناسایی منبع خبری معتبر و قدرت تشخیص اخبار درست از نادرست به عنوان یکی از ویژگی‌های حرفه‌ای در کنار پیگیری مداوم خبرها می‌تواند شایعات را بی‌اثر کند" (خبرنگار کد ۲) همچنین "وجود تعهد حرفه‌ای هم در خبرنگاران مانع از تولید اخبار کذب می‌گردند. رسانه‌ها با پیگیری و تحلیل مداوم خبرها می‌توانندجلوی انتشار اخبار را بگیرند" (خبرنگار کد ۶).

۲- نیازهای تخصصی حوزه سلامت / بحران

اطلاع رسانی صحیح و امید بخش

اطلاع‌رسانی صحیح اما امیدبخش در زمان بحران مورد تاکید خبرنگاران بوده‌است؛ در این مورد گفته‌اند: "رسانه نقش مهمی در اطلاع رسانی بحران‌ها دارد، اما باید توجه کرد که انتقال صرف اخبار بدون توجه به امنیت و منافع ملی و بدون در نظر گرفتن افکار عمومی میتواند آثار زیانباری داشته باشد. در حال حاضر میبینیم که رسانه ها بدون توجه به صحت اخبار و یا بدون در نظر گرفتن افکار عمومی خبرهایی را منتشر می‌کنند که بیشتر منجر به ترس و واهمه مردم می‌شود. البته در بسیاری از موارد اطلاع رسانی‌ها بسیار موثر و در زمان بحران کمک‌کننده است" (خبرنگار کد ۱۰) و "در اخبار باید رضایت‌بخشی و امید را در کنار صداقت قرار داد تا بتوان اعتماد مخاطب را جلب نمود." (خبرنگار کد ۱۴). همچنین شرکت‌کننده دیگری در این زمینه اظهار داشت "هنگامی که بحران به وجود می‌آید اولین چیزی که در رابطه با آن احساس می‌شود این است که مخاطب تشنه خبر و آگاهی می‌شود بنابراین آن چیزی که یک رسانه باید بدان عمل کند اطلاع‌رسانی دقیق و البته با توصیه به حفظ آرامش توسط مردم است؛ از این‌رو یک رسانه در حین بحران باید با شناخت جو حاکم سعی کند مناسب‌ترین اخبار را بنا بر اقتضای شرایط حاکم نشر دهد. در این راه هر خبرنگاری یک حوزه و یک زاویه را گزینش می‌کند. در این راستا خبرنگار باید مراقب باشد تا به هیچ عنوان اسیر احساسات نشده و بتواند هر آنچه رخ می‌دهد یا قرار است اتفاق افتد را به مردم منتقل کند" (خبرنگار کد ۸). خبرنگار دیگری نیز از تعبیر شمشیر دو لبه بحران و رسانه برای تاثیرگذاری استفاده نمود و گفت "بحران و رسانه و ارتباط بین آن به نوعی شمشیر دو لبه است چرا که هم می‌تواند خطر آفرین باشد و و هم اینکه رهایی بخش باشد. خطر آفرین از این منظر که با انتشار اطلاعات مخدوش یا اغراق شده در مورد بحران به وجود آمده هم مردم را مشوش کرده هم اینکه مدیریت آن را سخت کند از سوی دیگر رهایی بخش بودن آن نیز وجود دارد چرا که با فهم صحیح بحران می‌تواند آن را برای مدیریت کند" (خبرنگار کد۷).

آگاهی از محدودیتهای سازمانهای امداد رسان

اطلاع‌رسانی در زمان بحران به دلیل حساسیت موجود و درگیر بودن عموم مردم نیازمند داشتن بصیرت و نگرش خاص در افراد موثر بر شرایط جهت آرام نمودن مردم است لذا کسب آموزش برای وسیع نمودن دید نگرشی این افراد بسیار مهم است. شرکت‌کنندگان نیز با تاکید بر این موضوع بیان داشته‌اند که " در زمان بحران منحصر کردن، راه‌های ارتباطی به یک فرد و نهاد خاص امدادی، انتظامی و.. که خبرنگاران مجبور باشند، همه اطلاعات را فقط از آن نهاد به دست آورند نیز کار درستی نیست زیرا

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

باعث می‌شود همین حد از اطلاع‌رسانی نیز محدود شود و به طور قطع سانسور و محدودیت در اطلاع‌رسانی بیشتر می‌شود. از این‌رو خبرنگار با قدرت دانشی، نگرشی، مهارتی و جست وجوگری خود نسبت به رفع محدودیت‌های موجود در کسب اطلاعات تلاش کند پس دریافت آموزش بسیار می‌تواند موثر باشد. به خصوص در حوزه سلامت که در شرایط بحران و محدودیت های موجود و به دلیل اوج مشغل کاری نیروها نیازمندی‌های آموزشی بیشتری احساس می‌شود." (خبرنگار کد ۹). همچنین خبرنگار دیگری نیز بر این موضوع تاکید داشت که عملکرد صحیح رسانه‌ها در زمان بحران می‌تواند از تنش موجود در آن زمان چه در میان مردم و چه در میان سازمان‌ها بکاهد:"مردم در زمان بحران بیش از هر زمان دیگری نیاز به دسترسی به اخبار دارند چه مردم حادثه دیده و چه دیگران در سایر نقاط. از جمله مهم‌ترین این اخبار موضوع امدادرسانی و امدادخواهی است. و این هنر رسانه است که بتواند در کنار سازمان‌های امدادی و درک درست فضای پرتشنج در این زمان با انتشار و انعکاس اخبار درست از منبع درست همراه با تهیه مستند جو را به حالت ارامش بازگرداند. همچنین با انتشار مستندات مناسب از صحنه حادثه اعتماد مردم را بیشتر جلب نماید." (خبرنگار کد ۱۰).

نیازهای آموزشی مهارتی:

نیازهای مهارتی از اصلی‌ترین نیازها در زمینه خبرنگاری است که برای عموم مردم مشهود است. هر خبرنگاری در هر سطحی باید با این مهارت‌ها آشنایی داشته باشد تا بتواند اخبار درست را در مناسب‌ترین موقعیت و زمان نشر دهد. این نیازها نیز در دو طبقه نیازهای عمومی و تخصصی حوزه بررسی می‌گردد.

۱- نیازهای عمومی حوزه خبرنگاری:

توانایی جمع‌آوری اطلاعات دقیق

توانایی جمع‌آوری اطلاعات دقیق از جمله نیازهای مهارتی خبرنگاران است. شرکت‌کننده‌ای در این زمینه گفته‌است:" جمع‌آوری اطلاعات دقیق و مستند به طوری که برای مخاطب قابل پذیرش باشد از وظایف اصلی خبرنگار است. و نباید اخباری که پایه و اساس ندارد و چون صرفا به مصلحت است منعکس کنند" (خبرنگار کد ۱). همچنین شرکت‌کننده دیگر موارد تولید خبر خوب را برشمرد که جمع‌آوری اطلاعات دقیق از جمله موارد آن است: "خبرنگاران از طریق مهارت‌های حرفه‌ای خود می‌تواند اخبار این حوزه را تولید و نشر دهند. مانند ارزش‌گذاری و اولویت بندی اخبار، توانایی یافتن منبع مطمئن و آگاه، جمع‌آوری اخبار و اطلاعات دقیق با مصاحبه اصولی، تهیه و تنظیم اخبار به صورت تاثیرگذار، انتخاب تیتر مناسب، نگارش درست و تهیه عکس‌های خوب از موقعیت. همه این موارد می‌تواند بر ایجاد یک خبر خوب مناسب باشد"(خبرنگار کد ۱۰).

ارائه گزارش دقیق

ارائه اخبار درست بر پایه گزارشات دقیق به عنوان مهارت پایه است که یکی از شرکت‌کنندگان این‌گونه بدان اشاره داشت: "خبرنگاران علاوه بر آشنایی آشنایی با اصول خبرنگاری و اصول گزارشگری درست به عنوان مهارت پایه باید با دانش‌های حوزه تخصصی خود نیز آشنا باشند" (خبرنگار کد ۹). همچنین از دید شرکت‌کننده دیگر ارائه گزارشات دقیق نشان از تعهد رسانه‌ها و خبرنگاران آن‌هاست که در سخنان خود به آن اشاره کرد:"خبرنگار باید اخباری با اطلاعات دقیق و بر پایه گزارشات مستند به طوری که برای مخاطب قابل پذیرش باشد منتشر نماید نه اینکه اخباری که پایه و اساس ندارد و چون صرفا به مصلحت است منعکس کنند این به نظرم موضوع مهمی

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

است که رسانه‌ها حتما باید به آن متعهد باشند" (خبرنگار کد ۱).

آرام سازی فضای عمومی

شرکت‌کننده دیگری نیز از توانایی رسانه در آرام‌سازی فضای عمومی به عنوان هنر رسانه صحبت نمود و گفت: " این هنر رسانه است که بتواند با انتشار و انعکاس اخبار درست از منبع درست همراه با تهیه مستند جو را به حالت ارامش بازگرداند" (خبرنگار کد ۱۰). همچنین شرکت‌کننده دیگری از توانایی خبرنگاران جهت حفظ آرامش این‌گونه صحبت نمود: "آن چیزی که یک رسانه باید بدان عمل کند اطلاع رسانی دقیق و البته با توصیه به حفظ آرامش توسط مردم است؛ از طرف دیگر یک رسانه سعی می‌کند به طور کامل آن را پوشش دهد . در این راستا خبرنگار باید مراقب باشد تا به هیچ عنوان اسیر احساسات نشده و بتواند هر آن‌چه رخ می‌دهد یا قرار است رخ دهد را به نوعی به مردم منتقل کند" (خبرنگار کد ۸). شرکت کننده دیگر نیز این توانایی را جز مهارت‌های خبرنگار داشته و عنوان نمود:"در زمینه آموزش‌های مهارتی خبرنگاری، خبرنگاران از طریق انتشار اخبار در زمان درست و حساس بحران می‌توانند اطلاعات را به مردم برسانند. در واقع خبرنگارها با شناخت درست نیازهای مردم و با استفاده از مهارت‌های خود می‌توانند بر کاهش شرایط تنشی و بحرانی بسیار اثرگذار باشند". (خبرنگار کد ۶).

داشتن دیپلماسی رسانه‌ای

داشتن دیپلماسی رسانه‌ای قدرت بیشتری به خبرنگاران می‌دهد. شرکت‌کنندگان نیز بر این موضوع تاکید داشته و گفته‌اند: "تعامل بین رسانه از اقتضاهای شغلی یک خبرنگار است که ایجاب می‌کند انتخاب‌گر باشد تا بتواند اطلاعات دقیق را به سرعت جمع‌آوری و جمع‌بندی بنماید" (خبرنگار کد ۱). همچنین شرکت‌کننده دیگری نیز در این خصوص بیان نموده است:"اطلاع‌رسانی شفاف توام با اخبار واقع بینانه و به دور از تنش برای افراد جامعه و عدم مداخله‌ی سیاست‌های آسیب‌زا در فرایند تولید خبر، از جمله مهارت‌های رسانه‌ای خبرنگاران برای انتشار اخبار صحیح است" (خبرنگار کد ۱۲).

توانایی تهیه گزارشات تصویری و عکس‌های خبری

توانایی تهیه گزارشات تصویری و عکس‌های خبری از مهارت‌های پایه خبرنگاران است که این‌گونه بدان اشاره کرده‌اند:"خبرنگار باید همیشه به دنبال تقویت مهارت‌های پایه همچون تهیه گزارشات درست، تهیه‌ی عکس، گزارش و ..." (خبرنگار کد ۱۲). همچنین خبرنگار دیگری تهیه گزارشات با اعتبار را بر پایه مستندسازی بیان نموده و گفته:"تمامی رسانه‌ها تلاش می‌کنند که دقیق‌ترین و صحیح‌ترین اطلاعات رو به مردم منتقل کنند البته در راه انتشار اخبار دقیق فقط به شاهدین نباید اکتفا می‌کرد بلکه باید با مستندسازی و تهیه گزارشات خبری، تصویری و مکتوب بر اعتبار اخبار تولیدی افزود" (خبرنگار کد ۲). همچنین تاثیرگذاری بیشتر خبر از دیگر دلایل تهیه گزارشات و عکس‌های خبری است که شرکت‌کننده‌ای راجع به آن این‌گونه اظهار داشت:"رسانه‌های الکترونیک و تصویری به دلیل سرعت انتشار اخبار، مخاطبان زیاد و دسترسی سریع‌تر قابلیت مستند سازی بیشتر دارند یعنی در این رسانه‌ها در کنار یک خبر می‌توان فیلم و یا عکس‌های مختلفی از صحنه حادثه تهیه و منتشر کرد و بر تاثیر آن افزود" (خبرنگار کد ۱۰).

مدیریت افکار عمومی

خبرنگاری با هدف مدیریت افکار عمومی صورت می‌گیرد. خبرنگاری در خصوص این رسالت گفته است:"انتقال صرف اخبار بدون توجه به امنیت و

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

منافع ملی و بدون در نظر گرفتن افکار عمومی می‌تواند آثار زیانباری داشته باشد. رسانه‌ها باید بتوانند این مهم را مدیریت نمایند. در حال حاضر می‌بینیم که رسانه‌ها بدون توجه به صحت اخبار و یا بدون در نظر گرفتن افکار عمومی خبرهایی را منتشر می‌کنند که بیشتر منجر به ترس و واهمه مردم می‌شود. و باید از این کار اجتناب کنند" (خبرنگار کد۱۰). " آن چیزی که یک رسانه باید بدان عمل کند اطلاع‌رسانی دقیق و البته با توصیه به حفظ آرامش توسط مردم است"(خبرنگار کد ۸).

قدرت سنجش میزان اعتبار منابع خبری

خبرنگاران در خصوص اهمیت اعتبار منابع خبری این‌گونه گفته‌اند که: "اعتبار بحث بسیار مهمی در حوزه رسانه است. امروزه رسانه‌های مکتوب به واسطه گسترش تکنولوژی مخاطب‌های کمتری دارد. رسانه‌های مجازی نیز به خاطر نشر اخبار نادرست در برخی از موارد اعتبار کمتری دارد. به هر حال مردم در نهایت برای مشاهده اخبار درست به رسانه‌های دیداری و شنیداری ملی با توجه به مستندسازی مراجعه می‌کنند" (خبرنگار کد ۶).این اعتبار در کاهش شایعات می‌تواند بسیار موثر باشد. شرکت‌کننده‌ای شناسایی منبع خبری معتبر و قدرت تشخیص اخبار درست از نادرست را اساس آن دانسته و گفته:" خبرنگاران با شناسایی منبع خبری معتبر و قدرت تشخیص اخبار درست از نادرست به عنوان یکی از ویژگی‌های حرفه‌ای در کنار پیگیری مداوم خبرها می‌تواند شایعات را بی‌اثر کند" (خبرنگار کد ۲).

مدیریت زمان

مدیریت زمان یکی دیگر از ویژگی‌های حرفه‌ای خبرنگاران است که شرکت‌کنندگان هم بر آن اتفاق نظر داشتند از جمله:"نحوه واکنش رسانه و خبرنگار باید بسیار حساب شده باشد تا حین سرعت بتواند به دقت هم توجه ویژه داشته باشند." (خبرنگار کد ۱). هم‌چنین خبرنگاران دیگر نیز بر تاثیرگذاری این امر در تولید اخبار صحیح اذعان داشتند و گفتند "خبرنگار اگر با سرعت عمل اقدام کنند و مخاطب شناس باشند و نیازها را در زمان درست تشخیص دهند می‌توانند اخبار درست با تاثیرگذاری بالا تولید کنند در واقع با مدیریت زمان سرعت انتشار را کنترل می‌کنند. قبل از این‌که خبر بسوزد و از ارزش آن کاسته شود(خبرنگار کد ۶). همچنین " انتشار اخبار با مدیریت زمان در کنار تعهد اخلاقی و حرفه‌ای، منجر به تولید اخبار صحیح در زمان مناسب و بدون شبهه می‌شود." " (خبرنگار کد ۱۰).

مهارت برقراری ارتباط

توانایی برقراری ارتباط برای دریافت اطلاعات صحیح در حوزه خبرنگاری امر مهم است که باید توسط خبرنگاران مدیریت شود؛ شرکت‌کننده‌ای در این خصوص گفته است:"در حوزه اطلاع رسانی مدیریت بحران شاید دو ویژگی خبر که اهمیت بیش‌تری پیدا می‌کند موضوع سرعت و بعد هم صحت اخبار اولیه است. در کنار این موضوع ارتباط مسولان با رسانه نیز بسیار مهم است و ما نباید شاهد یک جریان یک‌طرفه از سوی مسئولان به سمت رسانه‌ها باشیم بلکه رسانه با مهارت خود این ارتباط را مدیریت کند" (خبرنگار کد ۱۰). شرکت‌کننده دیگری شرایط انتشار اطلاعات را این‌گونه بیان کرده است:" خبرنگاران می‌توانند از طریق تیترهای مناسب خبری، نقل‌قول‌های درست از افراد موثق و مطلع با ارتباط‌گیری صحیح اطلاعات را منتشر کنند. البته در این مورد نیاز به مهارت‌های زیادی در خبرنگاران هست از جمله سرعت عمل بالا، توانایی پیگیری اخبار، توانایی شناخت اخبار کذب توانایی استدلال کردن، قدرت ارتباط‌گیری با افراد بانفوذ و ..." (خبرنگار کد ۲).

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

خبرنگاری نیز ارتباط با مسئولان امر را گام اول تهیه خبر دانسته است: "خبرنگاران با توجه به حوزه خبری که با آن در ارتباط هستند، با مسئولان سازمان‌ها ارتباط برقرار می کنند و این گام اول درتهیه اخبار است." (خبرنگار کد ۹).

۲- نیازهای تخصصی حوزه سلامت / بحران:

قدرت تحلیل مسایل در حوزه سلامت

داشتن مهارت و دانش تخصصی در زمینه سلامت به دلیل شناخت شرایط، اثرگذاری بیشتر بر آن و کمک به کاهش تنش، لازمه خبرنگار شاغل در حوزه سلامت است. کمبود دانش افراد در این زمینه به دلیل اجتناب‌ناپذیر بودن ارائه خدمات درمانی در زمان بحران می‌تواند بر اوضاع اثر سو داشته باشد. شرکت‌کنندگان نیز به این نکته اظهار داشته و گفته‌اند: "کمتر خبرنگاری است که در حوزه سلامت پروتکلی را مطالعه کند و قوه تحلیل آن را داشته باشد که بتواند آن را بررسی نماید. اما به دلیل نبود آموزش‌های مهارتی در حوزه سلامت این ضعف بسیار مشهود است البته بعضی از سازمان‌ها این کار را انجام داده‌اند مثلا در جمعیت هلال احمر چندسال پیش شاهد بودیم که رسانه‌های مربوط خبرنگاران حوزه‌های مختلف را گرد هم آورده و آموزش‌های امدادی به آن‌ها داده‌اند. حتی صحبت در مورد یک مبحث کوچک در این زمینه می‌تواند بسیار اثرگذار باشد" (خبرنگار کد ۱). همچنین شرکت‌کننده دیگری بیان داشت "با توجه به تخصصی بودن حوزه سلامت و به روز شدن مداوم آن برگزاری دوره آموزشی و افزایش دانش همیشه احساس می‌شود"(خبرنگار کد ۱۳).

افزایش تعامل و همکاری بین سازمانهای ایجاد امنیت و مدیریت عواقب

از آن جایی که هماهنگی بین بخشی در مواقع بحران می‌تواند بر آرام سازی جو تاثیر گذارد لذا هر سازمان به تناسب نوع ماموریت و مسئولیت محوله در مواقع بحران و همکاری و تعامل با دیگر سازمان‌ها می تواند از تنش موجود بکاهد. از این‌رو "حضور رسانه‌ها نیز با توجه به نوع کارکرد و ماهیت آن‌ها می‌تواند سبب امنیت روانی یا به عبارت بهتر سلامت روانی افراد شود. از این رو رسانه‌ها با توسل به مهارت‌های خود می‌توانند جو بهتری را در زمان بحران حاکم کنند" (خبرنگار کد ۱۲). خبرنگار دیگری نیز افزایش تعامل را این‌گونه تشریح نموده است:" در حوزه اطلاع رسانی مدیریت بحران شاید دو ویژگی خبر که اهمیت بیشتری پیدا می‌کند موضوع سرعت و بعد هم صحت اخبار اولیه است. در کنار این موضوع ارتباط مسئولان با رسانه نیز بسیار مهم است. البته مسئولان و رسانه‌ها باید در زمان بحران تعامل بیشتری داشته باشند و با توجه به کوچک یا بزرگی بحران، اخبار را به صورت هدایت شده و به گونه‌ای که منجر به ترس افکار عمومی نشود، اعلام کنند"(خبرنگار کد ۱۰)

اطلاع‌رسانی ازجمله عناصر و اجزای تاثیرگذار و تعیین‌کننده در فرآیند مدیریت بحران است. به طوری که عدم توجه به آن یا اطلاع‌رسانی نادرست و ناقص، می‌تواند فرآیند مدیریت بحران و تصمیم‌گیری مسئولان و مدیران بحران را به شدت متاثر ساخته و دچار اختلال نماید. تجربیات و پژوهش‌های متعددی در جهان نشان داده که رسانه‌ها، اعم از رسانه‌های جمعی و رسانه‌های اجتماعی در مدیریت بحران تأثیر داشته‌اند. رسانه‌ها قدرت دارند تا در شناساندن بحران و حوادث و رخدادهای تأسف بار، به وظایفی از قبیل تشکیل کمیته به‌عنوان یکی از بازوهای اصلی ستاد مدیریت، در کنار اطلاع‌رسانی به‌موقع، صحیح و صادقانه، ایجاد ارتباط مستقیم با مردم و برقراری جو روانی نشاط آور برای تداوم زندگی بین مردم بپردازند. البته اگر بتوان به شیوه منطقی از آن‌ها بهره برد (۷).

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

در تحلیل مصاحبه‌ها این چنین برداشت می‌شود که اطلاع‌رسانی در کشور ما در حوزه بحران ساماندهی نشده و تعریف خاصی ندارد. از جمله این‌که رسانه‌ها کارشان را در زمان وقوع بحران شروع و با پایان آن به اتمام می‌رسانند. مشکل دیگر نحوه اطلاع رسانی در شرایط بحران است. در این بین رسانه‌ها با شتاب‌زدگی قصد اطلاع‌رسانی را داشته و تمام نیروها عجله دارند که اوضاع در کوتاه‌ترین زمان ممکن به حالت عادی باز گردد. از طرفی برخی سازمان‌های امداد، برقراری ارتباط و تماس با مردم را موجب ایجاد تاخیر در امور خویش می‌پندارند و تصور می‌کنند که نیاز به برقراری ارتباط با مردم آسیب دیده را ندارند و خود از نیاز آنان آگاهند. پس از وقوع بحران اوضاع پیچیده خواهد شد، زیرا سازمان‌های دولتی که هر یک فلسفه اجرایی و مکانیسم‌های عمل متفاوتی دارند، وارد منطقه آسیب‌دیده می‌شوند. به‌علاوه سازمان‌های غیردولتی، بنیادها، ارگان‌ها و انجمن‌های خیریه و . . . نیز موجب تشدید این پیچیدگی می‌شوند.

پیچیدگی هنگامی بیش از پیش تشدید می‌گردد، که سازمان‌ها بدون هماهنگی با یکدیگر فعالیت می‌کنند. برخی از سازمان‌های امداد، مانند نیروهای انتظامی که عملکردشان مبتنی بر تمرکز قدرت و سلسله مراتب است در زمینه برنامه‌ریزی محلی و مشارکت مردم و همکاری با آنان، دچار مشکل می‌شوند. به همین علت نوعی بلاتکلیفی در اختیارات برای برخی از سازمان‌ها به‌وجود خواهد آمد و عدم هماهنگی این سازمان ها موجب ارائه آمار اشتباه و اطلاعات ناصحیح می‌گردد. همچنین عدم تعیین فرد مشخص به عنوان سخن‌گو در هر یک از این سازمان‌ها، هنگام بحران، جهت اطلاع‌رسانی دقیق و مستند به رسانه‌ها ، مشکل را دو چندان می‌نماید.

نتایج دیگر حاصل از تحلیل یافته‌ها نتایج نشان داد که در حوزه خبرنگاری سلامت آموزش چندانی به خبرنگاران داده نشده و متاسفانه در کشور ما رسانه‌ها و خبرنگارها به تفکیک حوزه‌ای که در آن فعالیت می‌کنند، زمانی که وارد می‌شوند، تنها کلیات را در مورد آن حوزه می‌دانند و مطالعات آنان به صورت تخصصی نمی‌باشد. کمتر خبرنگاری است که در حوزه سلامت پروتکلی را مطالعه و تحلیل کند و نقاط قوت و ضعف را بداند و با یک کارشناس در مورد آن صحبت کند. بنابراین ورود برخی افراد به عنوان خبرنگار با داشتن دانش محدود رسانه‌ای و یا به طور اختصاصی با دانش عمومی حداقلی در حوزه سلامت می‌تواند آسیب‌زا باشد که این امر در زمان بحران شدت می‌یابد و سبب متشنج تر شدن جو حاکم می‌گردد. همچنین اغلب شرکت‌کنندگان نیز خود اذعان داشتند برای بحث اطلاع‌رسانی در بحران به آموزش بسیار زیاد و پیوسته نیاز دارند که دلیل عمده آن تجربی بودن دانش خود و عدم دریافت آموزش کافی و مناسب بوده است. در تحقیقات مشابه نیز همین نتایج استخراج شده و نبود تحصیلات آکادمیک و حضور افراد با دانش عمومی و بدون برگزاری دوره آموزشی، به عنوان چالش در حوزه رسانه عنوان گردیده است.

به طور مثال در تحقیق فتحی واجرگاه و خراسانی در سال ۱۳۹۲ با عنوان نیازسنجی آموزشی خبرنگاران خبرگزارهای داخلی ایران در خصوص وضعیت آموزشی نیروی متخصص مطبوعات وخبرنگاران گفته شده که آموزش یکی از مشکلات اساسی مطبوعات کشوراست. مطبوعات ما، هم به لحاظ نیروی انسانی متخصص و هم به لحاظ متون آموزشی فقیرند. اکثر خبرنگاران و روزنامه نگاران عرصه مطبوعات فاقد تحصیلات آکادمیک و مرتبط با رسانه هستند، مسلم است مطبوعات ایران همانند هر کشور در حال توسعه‌ی

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

دیگری نیاز به حضور افراد تحصیل کرده در این رشته و برگزاری دوره‌های آموزشی برای خبرنگاران و فعالان عرصه‌ی رسانه جهت رفع نیازهای آنان دارد (۸). همچنین در تحقیقی دیگر با عنوان نیازسنجی آموزشی کارکنان خدمات آموزشی دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی دولتی شهر تهران، محقق به بررسی ۱۳ دانشگاه دولتی در مورد نیازهای آموزشی کارکنان خدمات دانشگاه‌ها در سه مقوله دانش و اطلاعات حرفه ای، توان و مهارت حرفه ای و طرز تلقی و نگرش کارکنان پرداخته است، نتایج و یافته‌ها نشان می‌دهد، میزان تحصیلات کارکنان از جمله عوامل اثرگذار بر نیازهای آموزشی آنان می‌باشد (۹). و یا در مطالعه شکوه و حسینی(۱۳۸۵) نیز با عنوان ارائه الگوی آموزشی مدیریت سلامت در حوادث و بلایا، بر نحوه استفاده حداکثری از منابع و ظرفیت‌های جامعه و محیط در معرض خطر پرداخته شده و در آن بیان گردیده که نحوه مدیریت بحران باید از طریق آموزش‌های متنوع و نظام یافته به افراد حرفه ای منتقل گردد. چرا که تا بحال برنامه‌های اندکی به آموزش اختصاص داده شده است و آموزش‌های موجود نیز اغلب در زمره آموزش مهارت‌ها واقدامات کوتاه مدت بوده و توانائی پرداختن به مشکلات و مسائل بلند مدت در بحران کمتر مورد توجه قرار گرفته است (۵). نتایج این پژوهش ها با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد. چرا که در این پژوهش نیز داشتن دانش عمومی حداقلی برای خبرنگاران و عدم ارائه آموزش و انجام مطالعه تخصصی از چالش‌های بدست آمده بوده و در تمامی‌ها پژوهش بر لزوم آموزش تخصصی تاکید گردیده شده است.

البته در کشور ما تنها اکتفا به آموزش در قشر خبرنگاران، مشکلاتی دارد، از جمله این‌که خبرنگاران دائماً در حال عوض کردن حوزه هستند و این باعث می‌گردد، خبرنگاران تخصصی یک حوزه در آن ماندگاری نداشته باشند. بنابراین خبرنگارانی که به حوزه سلامت وارد می‌شوند، عموماً اطلاعات خود را نه بصورت تخصصی بلکه به صورت تجربی و یا شرکت در همایش‌ها و نشست‌های علمی بدست می-آورند. نتایج پژوهشی که توسط کواری و همکاران در سال ۱۳۹۰ با عنوان دوره‌های آموزشی مورد نیاز و پیشنهادی به منظور ایجاد کارآفرینی و کاریابی در دانشجویان و دانش آموختگان دانشگاه‌های علوم پزشکی جنوب کشور صورت گرفته این موضوع را تاکید می‌کند که عدم تناسب نیازهای آموزشی با بازار کار در میان دانشجویان و دانش آموختگان رشته‌های دانشگاهی وجود دارد (۱۰). بنابراین لازمه آموزش از طریق دانشگاه‌ها در رشته خبرنگاری و یا به صورت ویژه تر خبرنگاری حوزه سلامت احساس می‌شود.

در مجموع می‌توان گفت جذب افراد با تحصیلات خبرنگاری توسط رسانه‌ها، برگزاری دوره‌های آموزشی متناسب با نیاز خبرنگاران، ایجاد شرایط ماندگاری در حوزه تخصصی از طریق طرح‌های انگیزشی، الزام در انجام مطالعات تخصصی و کارهای پژوهشی می‌تواند چالش‌های موجود را برطرف سازد. چنان‌چه برخی از سازمان‌ها مبادرت به این کار نموده-اند. ازجمله جمعیت هلال احمر در سال‌های اخیر آموزش‌هایی به خبرنگاران حوزه‌های مختلف ارائه نموده است.

بنابراین آموزش خبرنگاران امری حیاتی است که همکاری بیشتر سازمان‌های دولتی و غیردولتی را می‌طلبد تا افرادی در این حوزه تربیت شوند که از لحاظ روحی و روانی آماده باشند و بتوانند در زمان‌های بحرانی به بهترین شیوه و بدون این که خللی در مخابره خبر وارد شود کارشان را انجام دهند. چرا که تعامل خبرنگاران با این سازمان ها در زمان بحران زیاد شده و

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

نیاز به درک اهمیت و کارکرد هر یک وجود دارد. از جمله این سازمان‌ها کمیته تخصصی اطلاع‌رسانی و هشدار، سازمان مدیریت بحران، صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران، خبرگزاری‌های رسمی، ستاد حوادث و سوانح غیرمترقبه کشور، جمعیت هلال احمر و ستاد کل نیروهای مسلح است که بنا به نوع بحران مسئولیت اطلاع رسانی شفاف و هدفمند به مردم در زمان ایجاد بحران را بر عهده دارند.

در بحث اطلاع‌رسانی شفاف و امید بخش باید قانون کلی را گفت و آن هم این است که رسانه‌ها جز حرف راست نباید بگویند و هر حرف راست هم نشاید گفت. چون بسیاری از اتفاقاتی که بعد از روزهای اول آسیب می‌افتد ممکن است در جامعه‌ای با شرایط عادی پذیرفته شود ولی جامعه‌ای در حالت بحران نتواند تحمل کند این مهم نیازمند ارتقا مهارت‌های نگرشی خبرنگاران است.

در زمان بحران رسانه در جامعه حضور دارد و با دریافت اطلاعات از مدیران و ارائه اطلاعات به مردم به صورت متعادل و صحیح، موجب روشن شدن اذهان و برطرف کننده شایعات می‌گردد ضمن اینکه خبرنگار جو حاکم بر جامعه را شناخته و براساس مخاطب شناسی و تعهد حرفه‌ای خود عمل می نماید. در پژوهشی به عنوان طراحی مدل نقش رسانه‌های جمعی در مدیریت مرحله پیش از بحران روشندل اربطانی و صلواتیان (۱۳۸۹) به بررسی نقش رسانه‌های جمعی به عنوان قدرتمندترین ابزار مدیریت افکار عمومی در مدیریت مرحله‌ی پیش از بحران اشاره شده است. یافته‌های این پژوهش نشان دادکه رسانه‌ها می‌توانند در مدیریت افکار عمومی نقش به سزایی داشته باشند (۱۱). در پژوهش رضایی بایندر و احمدی (۱۳۸۷) به نقش رسانه‌های گروهی در کاهش عوارض روان‌شناختی ناشی از بحران و ایجاد آرامش در جامعه پرداختند آنان در این پژوهش ضمن واکاوی عوارض روان شناختی بحران‌ها، به تبیین نقش رسانه در کاهش این نوع عوارض پرداخته‌اند (۱۲). از اینرو توجه به ارتقا نگرش خبرنگاران جهت شناخت جو حاکم بر جامعه همواره وجود دارد.

بنابراین با توجه به نقش و کارکرد مطبوعات در جهان امروز و به خصوص انتظاری که از مطبوعات ایران به عنوان یکی از مهم‌ترین رکن‌های جامعه‌ی مدنی می‌رود، باید آموزش خبرنگاری را جدی گرفت و با سرمایه گذاری‌های لازم و مناسب شرایط لازم را برای رشد و ارتقای مهارت و دانش خبرنگاری را فراهم ساخت. در این مسیر برگزاری دوره‌های آموزشی متناسب با نیازهای آموزشی باید به عنوان یکی از محورهای اصلی کار مورد توجه قرار گیرد(۱۳). پرات و بلوم (۱۹۹۷) معتقدند ایجاد نظام آموزشی نیرومند برای آموزش حرفه‌ای ارتباطات و شرکت فعال کارورزان ارتباطات بحران، می‌تواند باعث شود تا نهادهای مدیریت بحران کارایی ارتباطی بیشتری داشته باشند. علاوه بر این مساله، تیم ارتباطات بحران باید آموخته‌های خود را در عمل آزمون کنند تا به هماهنگی برسند. در موضوع مدیریت حوادث غیر مترقبه، آموزش‌ها باید با کمک مراکز آموزشی مانند مدارس و دانشگاه‌ها، مراکز تحقیقاتی و مطالعاتی، رسانه‌ها، مراکز آموزشی بخش خصوصی و سایر نهادهای مربوط در دوبخش آموزش‌های مورد نیاز عموم مردم و آموزش‌های تخصصی برای مجریان، برنامه‌ریزی و ارائه شود. البته اجرای بهتر این آموزش‌ها مستلزم ایجاد رشته‌های تخصصی دردانشگاه‌ها و ایجاد دانشکده‌های ویژه، تأمین مراکز علمی و تحقیقاتی، برگزاری همایش‌های تخصصی، اجرای کارگاه‌های آموزشی و انجام انواع مانورها و تمرینات، تهیه و

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

تدوین کتب آموزشی و کمک آموزشی، نشریات تخصصی، عمومی، تهیه فیلم و ... نیز می‌باشد (۱۴).

در مجموع براساس یافته‌های این پژوهش این خبرنگاران هستند که با مهارت‌های خود از قبیل قدرت سنجش میزان اعتبار منابع خبری، توانایی انتقال مفاهیم از طریق نوشته و پرداختن به نیازهای مخاطبان با هدف افزایش اطلاعات افراد، سرعت عمل در انتقال اخبار، توانایی مدیریت زمان، توانایی تهیه عکس خبری، توانایی پیگیری و انعکاس اخبار در رسانه‌های ملی و بین المللی، توانایی مقابله با شایعات، توانایی اولویت بندی تیترهای خبری در شرایط حساس بحران، تندنویسی خبر می‌توانند نیاز مخاطب به آگاهی را به ویژه در شرایط حساس بحران برطرف نماید. در واقع یکی از نیازهای امروز جامعه‌ی رسانه‌ای ما تخصصی شدن خبرنگاران در حوزه‌های مختلف است و باید خبرنگارانی مجهز و متخصص در امر مستندسازی و انتشار اخبار صحیح از بحران‌ها باشد. بنابراین با توجه نقش رسانه‌ها در مدیریت بحران و اطلاع‌رسانی در امر مدیریت بحران و سوانح می توان گفت بدون رسانه‌ها، نمی‌توان بحران‌ها را به درستی و سهولت مدیریت و کنترل کرد. پرداختن به این موضوع به دلیل اهمیت و ماهیت پیچیده آن از مباحث مهمی است که سازمان-های مسئول و دخیل در امر مدیریت بحران و سوانح باید ضمن آموزش‌های مهارتی پایه در کنار آموزش‌های تخصصی به سردبیران و خبرنگاران رسانه-های جمعی از طریق ایجاد رشته‌های تخصصی دردانشگاه‌ها و ایجاد دانشکده‌های ویژه، تأمین مراکز علمی و تحقیقاتی، برگزاری همایش‌های تخصصی، اجرای کارگاه‌های آموزشی و انجام انواع مانورها و تمرینات، تهیه و تدوین کتب آموزشی و کمک آموزشی، نشریات تخصصی، عمومی، تهیه فیلم و ... نسبت به این کار اقدام کنند.

نتیجه‌گیری

گسترش ارتباطات مجازی در چارچوب توسعه روزافزون رسانه‌های گروهی به همراه کاهش ارتباطات میان فردی موجب شده است، بسیاری از مردم، نیازهای اطلاعاتی، سرگرمی و عاطفی خود را از طریق رسانه‌ها تأمین کنند. به عبارت دیگر، در جوامع توسعه‌یافته و در حال توسعه، افراد به جای درگیر شدن در فضای واقعی، خود را خواسته یا ناخواسته در فضای مجازی قرار می‌دهند. این شبکه‌ها ابزار ارتباطی و اطلاع‌رسانی درون ذهن افراد را تشکیل داده است. مهم‌ترین پیامد این وضعیت، وابستگی افراد به این شبکه اطلاعاتی ارتباطی است، گویی جهانی خارج از این شبکه وجود ندارد. مطبوعات به طور عام و خبرگزاری‌ها به طور ویژه، به دلیل نقش حساسی که در شکل گیری افکار عمومی و جهت دادن به آن‌ها برعهده دارند، می‌توانند تضمین کننده سلامت و سعادت جامعه از حیث ارائه‌ی الگوهای رفتاری در جنبه‌های گوناگون محسوب شوند. نتایج این پژوهش نشان داد صحت و کیفیت اطلاعات رسانه-ها و همکاری سازمان‌هایی که در بحران ایفای وظیفه می‌کنند و بحث آموزش به خبرنگاران یکی از مباحث مهمی است که باید جدی گرفته شود و در مصاحبه-های انجام شده، تاکید فراوانی بر آن گردید. این که خبرنگار در حین بحران باید مواظب باشد تا در میان انبوه اطلاعات از رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی اخبار درست تهیه و منتشر کند و در مواقع بحران خود را کنترل کند. خبرنگار باید مدیریت فکری یا روانی برای اطلاع‌رسانی درست داشته باشد. این هنر خبرنگار و رسانه است که در دام شبه‌خبرها گرفتار نشود و دقت کند اخبار را از منابع خبری مرتبط تایید کند و به این نکته توجه کند که اخبار باید موجب افزایش آگاهی جامعه، هوشیاری و آمادگی افکارعمومی نسبت به یک

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

حادثه شود و نباید به افزایش نگرانی و تشویش جامعه دامن بزند. با توجه به نتایج تحقیق حاضر و تحقیقات سایرین می‌توان گفت امروزه رسانه‌های جمعی با توجه به نفوذ و گسترش بی‌سابقه خود در جوامع، به جزء جدایی‌ناپذیر بحران در مدیریت آن تبدیل شده‌اند. رسانه‌ها از سویی می‌توانند برای بحران‌زدایی به کارگرفته شوند و از سویی دیگر ابزاری در خدمت به بحران‌زایی و بحران‌سازی باشند. رسانه به عنوان یک عامل مؤثر نظارتی و ابزار کنترل اجتماعی می‌بایست به رصد کردن و کشف بحران‌های پنهان در قبل و حین و پس از بحران پرداخته و در جهت پیشگیری از بروز یا گسترش آن‌ها به اطلاع رسانی، آگاهی بخشی و ارائه آموزش‌های لازم به مردم از طریق دست‌یابی به شناخت حرفه‌ای در حوزه مربوطه باشد. بنابراین با توجه به این‌که کشور ما در منطقه حادثه‌خیز جهان قرار گرفته است، آموزش به خبرنگار در حوزه تخصصی بحران باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد. بنابراین ضروری است؛ خبرنگاران و روزنامه‌نگاران برای کسب مهارت‌های لازم در زمینه‌ی اطلاع‌رسانی در مواقع بحرانی آماده شوند. براساس تحلیل یافته‌های حاصل از این پژوهش حرفه‌ی خبرنگاری، ابزار و اهرم مؤثر برای آگاه‌سازی جامعه است از این‌رو این رو تربیت و آموزش خبرنگار ماهر اهمیت بسیاری دارد. نیازسنجی آموزش صورت گرفته در این پژوهش سه حیطه دانشی، نگرشی و مهارتی را در دست‌یابی به این مهم موثر می‌داند.در حیطه دانشی توجه به دریافت سریع اطلاعات از مرکز مرتبط و ستاد بحران، شناخت رسانه‌ها و ابزارهای ارتباطی، اطلاع‌یابی و شناخت از بحران، دریافت آموزش‌های مرتبط با بحران و حوزه سلامت برای خبرنگاران، در بعد نگرشی توانایی حفظ آرامش محیط، کاهش استرس در محل حادثه و جامعه، آموزش و ارائه اطلاعات در مورد بحران و حادثه جهت کاهش بار روانی بحران، اطلاع رسانی به صورت صحیح و وثیق از طریق رسانه‌ها با توجه به تعهد حرفه‌ای و در بعد مهارتی مهارت، سرعت، دقت، کیفیت و شفافیت اطلاعات منتشر شده، تهیه گزارشات و انتشار اطلاعات دقیق و صحیح، نحوه انتشار خبر و مدیریت افکار عمومی موثر بوده است.

برای آموزش خبرنگاران و ارتقا این سه دسته از نیازهای آموزشی از طریق برگزاری مستمر و منظم کلاس‌های آموزشی دوره مدیریت بحران برای رسانه‌های مرتبط با حوزه سلامت یکی از نیازهای حال حاضر خبرنگاران است. ایجاد رشته‌های تخصصی در دانشگاه‌ها، ایجاد دانشکده‌های ویژه، تأمین مراکز علمی و تحقیقاتی، برگزاری همایش‌های تخصصی، اجرای کارگاه‌های آموزشی و اجرای انواع مانورها و تمرینات، تهیه و تدوین کتب آموزشی و کمک آموزشی، نشریات تخصصی، عمومی و تهیه فیلم و ... از دیگر اقداماتی ست که در جهت آموزش و ارتقا توانمندی‌های خبرنگاران باید به آن پرداخت.

در مجموع در تبیین نتیجه این پژوهش می‌توان به این موضوع اشاره کرد که اگرچه تحقیقات بسیاری در زمینه آموزش صورت گرفته اما پژوهش‌های مرتبط با شرایط بحران و بالاخص در قشر خبرنگاران به عنوان یکی از عناصر مهم و اثرگذار در زمان اضطراری بسیار محدود بوده به طوری که این حوزه با کمبود دانش و پژوهش‌های کاربردی مواجه است. اما به طور کلی و براساس یافته‌های این پژوهش و دیگر پژوهش‌های محدود صورت گرفته لزوم آموزش بر کارکنان همواره احساس می‌شود به خصوص آموزش در بین خبرنگاران در زمینه بحران و با تمرکز بر حوزه سلامت با توجه به حساس و تخصصی بودن این حوزه بیشتر نمایان است. از این‌رو شرکت‌کنندگان در پژوهش تدوین و طراحی بروشورها و کتابچه‌های آموزشی، برگزاری

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

کارگاه‌های آموزشی ویژه تئوری و عملی، شرکت در مانورهای دورمیزی اطلاع‌رسانی در بحران، شرکت در مانورهای میدانی و عملیاتی در جایگاه خبرنگار بحران، ایجاد رشته تخصصی در دانشگاه بعنوان خبرنگاری بحران، راه‌اندازی پودمان‌های اطلاع رسانی در بحران، فراهم آوردن فرصت عضویت در مراکز علمی و تحقیقاتی در زمینه حوادث و بلایا، برگزاری همایش‌های تخصصی، تولید و انتشار نشریات تخصصی و عمومی را به عنوان شیوه‌های ارائه آموزش مطرح نموده‌اند که می‌تواند بر توانمندسازی خبرنگاران اثرگذار باشد.

تشکر و قدردانی

نویسندگان مقاله وظیفه خود میدانند از تمامی شرکت‌کنندگان در پژوهش کمال سپاسگزاری را داشته باشند.

References

1. Allaghemand, Ali. public Management. Tehran: Nashraravan. 1388
2. Aucoin P, Jarvis MD. Modernizing government accountability: A framework for reform. Ontario, Canada: Canada School of Public Service; 2005.
3. Nowruz, Akram. Affectionate, Mehdi. Motaghi, Somayeh The role of the media in crisis management. First National Conference on Crisis Management, Earthquake and Vulnerability of Places and Vital Arteries, Tehran: Ministry of Interior, Crisis Management Organization of Iran.
4. Hughes P. Evaluating the impact of continual professional education (ENB 941). Nurse education today. 1990;10(6):428-36. Available from:http://www.bbc.com/persian/iran/2010/05/100526_l26_natural_disaster_risk_iran.shtml
5. SHocoh Frozan , blaze Hosseini, Mohammad Ali. An Interdisciplinary Interdisciplinary Training Paper on Disaster Management in Disaster and Crisis, International Congress on Health, Treatment and Crisis Management in Incidental Disasters. 1385
6. Zandi B, Mosavinezhad R, AhmadiGH A, Jamalzade M. Studying the educational needs of Shiraz medical sciences university staff: A need for a suitable educational model and human resource development. Journal of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences. 2013;1(2):70-6.
7. Monseen,Nahid. nude Media Role in Crisis Management. Public Relations Publication 1385. p. 1 to 54.
8. Fathi and Vaharkhah, Cyrus. Khorasani, Abbaselt. Hassanzadeh Bardar, Hamed. Educational Needs Assessment for Journalists of Iranian Internal News Agencies, Quarterly Journal of Socio-Cultural Development Studies. 1392: 2 (2).
9. Bashi, Saeed. Educational Needs of Educational Staff and Public Higher Education Centers of Tehran, Shahid Beheshti University, Master's Thesis, 2003.
10. Quaray, Seyyed Habib Allah. Hosseini, Mohammad Ali Need assessment of required and recommended training courses in order to create entrepreneurship and employment among students and graduates of Southern Medical Sciences Universities. Journal of Pars University of Medical Sciences (Jahrom). Volume 9, 1390. Pages 54 to 60.
11. Arbatani, Taher. Salavatyan, Siavash . Designing a model for the role of mass media in managing the pre-crisis stage. Journal of Management Management of Iran., 2010, 5 (17). P. 89 to 118.
12. Rezai Bayandar, Mohammad Reza. Ahmadi, Soraya The role of mass media in reducing the psychological complications of the crisis and providing a comprehensive relaxation. Communication research (research and measurement). 1387: 15 (56). P. 95 to 118.
13. Mohsenianrad, Mehdi . et al. Analysis of content for forty years of journalism education. Tehran: Office of Media Studies and Development 1998.

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

14. Jahanbakhsh, Maryam .Setayesh, hengameh .Educational Needs Assessment of Medical Record Personnel in Educational Hospitals in Isfahan Iranian Journal of Medical Education (Specialty Training Development). 1389; 10 (5). Pp. 71 to 962.

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]

Original paper

Needs Assessment for Health Reporters in Improving Crisis Informing Process

Somaie Akbari Farmad[1], Gholamreza Masoumi[2], Arezoo Dehghani[3*]
1. Assistant Professor in medical education, Shahid Beheshti university of Medical science, Tehran, Iran
2. Assistant Professor in Emergency medicine, Department of medical science, emergency medicine Research Center, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
3. Public Relations of the Ministry of Health, MS in Medical Education, Shahid Beheshti university of Medical science, Tehran, Iran. Corresponding Author: Email: dehghani_am64@yahoo.com Tel: 09351758808

Abstract

Background and Aim: Considering the important role of journalists in mental and psychological management of people in critical situations, the present study was designed to assess the educational needs of health journalists in order to improve informing process in crisis.

Material and Method: This qualitative study was carried out with a qualitative content analysis approach by means of contractual type and through semi-structured interviews. Participants in the study were 14 health journalists who were selected through targeted sampling and interviewed. The data collection method was semi-structured interview consisting of demographic, introductory, specific, and final questions. The number of journalists' questions was 13. Data were analyzed by qualitative content analysis method. Atlas software version 4 was used for coding and formatting demographic data. SPSS software version 21 was used to analyze the demographic data.

Results: Reporters did not have enough health literacy, which confirmed the need for education in elementary and advanced levels in the form of specialized training. They also necessitated continuing education courses in crisis reporting. Reporters educational needs in fields including educational needs to learn about crisis types, basics of reporting in crisis, management of public opinion in crisis, familiarity with diseases and epidemics in crisis, and the ethics of reporting in disasters at all levels were obvious.

Conclusion: Reporters and journalists should acquire crisis informing skills in critical situations. Continuing and regular education in crisis management is one of the current needs of journalists. Holding specialized training courses in universities, founding special schools, providing scientific and research centers, holding specialized conferences and workshops, and conducting various types of maneuvers and exercises are among the other things to be done. This research was able to identify these needs to some extent.

Keywords: Education needs assessment, Journalists, Healthcare system, Notifying, Crisis

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-21]