

کابین ارتباطات رادیو،

رهان است گوش

● محمد پیوسته
گوینده رادیو تهران

۸۶ از نقشش در برنامه پرسیدم. در حین مصاحبه دریافتم که چقدر حرف در همین کابین هست که شاید ما کم توجه یا بعضاً بی توجه از کنار کابین رد می شویم و نهایت ارتباط ما یک سرتکان دادن و گفتن خسته نباشید است. هرچند یک هفته پس از مصاحبه، وی را تصادفی در محوطه رادیو دیدم، با چهره ای نگران گفتم: «اگر حرف هایم را می خواهی جایی منعکس کنی، لطفاً نام مرا نیاور.»

گفتم حرف هایم را در امن ترین جایگاه، یعنی به مجله خودمان - به مجله تخصصی رادیو- می گویم. جایی که قرار

ممکن است گهگاه در آفیش های حمل و نقل، کماکان و حسب عادت در کنار نام افراد ارتباط گر، تلفن چی بیاید. ارتباط گر یا تلفن چی، مهم سهم حضور فعال یا منفعلشان در برنامه های رادیویی است. انصافاً چقدر این موضوع کابین ارتباطات و کیفیت جریان ارتباطی بین ارتباط گر و شنونده، برای ما به عنوان برنامه ساز، به خصوص برای مدیران (چه گروه ها و چه شبکه ها) با اهمیت بوده است؟

با یکی از دوستان ارتباط گر که ده سال، سابقه حضور در کابین تلفن در چند شبکه رادیویی را دارد، در یکی از روزهای خرداد

گذشته از شوخی یا جدی این موضوع که شاید نیمی از مدیران رادیو و تلویزیون، در کوتاه مدت و گروه بیشتری در درازمدت در فاصله سال های دهه ۶۰ تا اوایل دهه ۷۰ از درون همین «کابین تلفن» برخاسته اند و امروزه در مقام مدیریت بازنشسته شده یا همچنان در سازمان مشغول اند، چگونگی جریان فعالیت های «تلفن چی» های برنامه های رادیو و میزان تأثیرشان در کم و کیف تولیدات رادیویی موضوع این یادداشت یا گزارش گونه است. «تلفن چی» های برنامه ها، الان حدود پنج شش سالی است که نام اصلاح شده و فنی و علمی «ارتباط گر» را دارند. هرچند

بوده و هست که کاربردی ترین درعین حال داخلی ترین نوع مطبوعات و مکتوبات درون سازمانی باشد. اتفاقاً حرف هایت با نامت باید همین جا گفته شود.

به تردید افتاد. ولی باز هم گفت: «نه، همین جویری راحت ترم. دستت درد نکند.» نمی دانم شاید راست بگوید. شاید در این ده سال سابقه حضورش در کابین تلفن، به طور اتفاقی هم که شده، یک نگاهی هم به دیگر مطبوعات درون سازمانی، مثل افق رسانه کرده باشد. یک شماره اش (اردیبهشت ۸۶) در دستم بود. گفتم: «می بینی؟» گفت: «اتفاقاً در دفتر مدیر پخش تورقی کردم.» فقط لبخند زد و به من برگرداند.

به خود گفتم شاید از ترس مواجهه با فضای مدینه فاضله‌ای و بهشتی صفحات این مطبوعه داخلی ترجیح داد که بر اساس واقعیات ملموس درون سازمانی و بقیه آن در درون جامعه، نامش پوشیده و مخفی بماند. خدا را شکر که این مجله (مجله رادیو) سعی می کند خود را با واقعیات واقعاً موجود رسانه‌ای و به بدنه رسانه ساز نزدیک کند.

این ارتباط گر رادیویی که هم نگران امور معیشت روزمره خود است و مانند دیگر عوامل رادیویی، ضمن فعالیت شبانه روزی شان، با چشم‌هایی سرخ از بی خوابی شب قبل، به سلام صبح بخیر شنونده اش، در نقش یک آدم شاد و سرحال! پاسخ می گوید که: «بله صبح شما هم بخیر، ما آماده ارتباط با شمایم!» ولی وقتی فارغ از کابین تلفن، در چمن جام جم یا پارک ملت با او دقایقی درباره همین حرفه اش به گفت و گو می نشینیم، این گونه راحت درباره رادیو و کابین تلفن و مخاطبان رادیو می گوید:

«دوست دارم اول از آن طرف، یعنی درباره شنونده‌ها و مخاطبانمان بگویم. ما ظاهراً ممکن است

ملاکمان همین تعداد تلفن‌هایی باشد که به برنامه‌ها می شود. حالا هر قدر. ۱۰ تلفن، ۲۰ تلفن، ۸۰ تلفن یا هر تعداد اس‌ام‌اس (پیام کوتاه). می‌خواهم درباره شنونده‌هایی بگویم که برنامه را می‌شنوند اما تماس نمی‌گیرند. مثلاً پس از قطع برنامه (پس از چند ماه یا چند سال، پخش برنامه متوقف می‌شود) زنگ می‌زنند و دنبالش را می‌گیرند که چه شد؟ چرا پخش نمی‌شود؟

ما (به‌عنوان ارتباط‌گر) تازه متوجه می‌شویم که برنامه چقدر شنونده داشته و حالا پس از قطع برنامه، جویای برنامه می‌شوند. یک چیز جالب هم این است که بعضی‌ها می‌گویند رادیو، شنونده ندارد. اتفاقاً برعکس، شنونده که به برنامه زنگ می‌زند، راضی نمی‌شود لحظه‌ای یا دقیقه‌ای رادیویش را خاموش کند.

بارها شده که ما از تلفن‌زننده (شنونده) خواستیم که قبل از شروع صحبت‌هایش، رادیویش را خاموش کند یا صدایش را ببندد تا صدای او را بدون آمیختن ضبط کنیم اما او راضی به قطع کردن صدای رادیو نمی‌شود! حتی برای چند دقیقه، ترجیح می‌داد اصلاً صحبت نکند و صدایش هم پخش نشود اما صدای رادیو را قطع نکند.

اما متأسفانه نکته جالب‌تر اینجاست که تا حالا نشده مسئولان رادیو، عملاً اهمیتی برای نظر شنونده‌ها قائل شوند. بدون هماهنگی با شنونده برنامه قطع می‌شود و عملاً هم بدون هماهنگی با او برنامه بعدی راه می‌افتد!

بارها شده که شنونده‌ها تماس گرفتند و خواستند دوباره برنامه را ادامه دهید. اما هیچ پاسخی از متولیان رادیو به

ایشان داده نمی‌شود (در واقع یعنی به نوعی کم‌اهمیتی به مخاطب).

درحالی‌که رادیو در همه جا دهان است اما در کابین ارتباطات، هم دهان است و هم گوش.

تا حالا مدیران رادیو، وارد کابین نشده‌اند که ببینند این ارتباط‌گران چه کار می‌کنند. اما چرا! توی مدیرها **گیل‌آبادی** این توجه را به کابین دارد. هر موقع گیل‌آبادی را در کابین می‌دیدم احساس می‌کردم که می‌خواهد ببیند به‌عنوان **گوش**، در بیرون چه خبر است. بقیه مدیران را ندیدم. احساس می‌کنم برایشان مهم نیست. شاید برایشان (اگر بخواهم خوش‌بینانه ببینیم) فقط آن کلیت برنامه مهم است.

می‌خواهم بگویم پس از ده سال تجربه در این کابین ارتباطات، تنها چیزی که برای رادیو مهم نیست همین مخاطب است. مهم آن مدیری است که قرار است گروه برنامه‌ساز در خدمت او باشند. همین طور مدیر بالاتر برای مدیر بالاتر از خودش. این وسط فقط مخاطب است که دیده نمی‌شود. نگاه‌ها از سمت مدیر به بالاست درحالی‌که باید از سمت برنامه به سمت شنونده (یا بیرون) باشد.

یک مثال می‌زنم. ما موردی داشتیم که فرستنده رادیو دچار مشکل شده بود اما برنامه در حال پخش بود! یعنی صدای برنامه را فقط روی میز صدا با کیفیت خوب و ولوم بالا می‌شنیدیم نه روی آنتن. آن برنامه تا خداحافظی پیش رفت!

یک چیز دیگر. می‌خواهم از تنها ارتباط مدیران با کابین تلفن بگویم. مدیران از جمله جاهلی که راحت می‌توانند خویشان، دوستان و... خود



«تا حالا نشده مسئولان رادیو، عملاً
اهمیتی برای نظر شنونده‌ها قائل
شوند. بدون هماهنگی با شنونده
برنامه قطع می‌شود و عملاً هم
بدون هماهنگی با او برنامه بعدی راه
می‌افتد! بارها شده که شنونده‌ها
تماس گرفتند و خواستند دوباره
برنامه را ادامه دهید؛ اما هیچ
پاسخی از متولیان رادیو به ایشان
داده نمی‌شود.»

را در فضای رادیو برای اشتغال معرفی
کنند، معمولاً همین "کابین تلفن"
است. جایی که برای کسی ده سال
مثلاً تجربه مفید ارتباطاتی در کابین
دارد و با کسی که ده روز است آمده
هیچ فرقی نمی‌کند. نه آموزشی، نه
گزینشی (گزینش نه به معنای عام
سازمانی بلکه به این معنا که چقدر
متناسب با فضای کار است) با توجه
به این یادآوری که همین‌جا، هم
دهان است و هم گوش. حالا اگر
این معرفی شده‌ها، ویژگی کار
رسانه‌ای نداشته باشند از هر دو جهت
گفتن" و "شنیدن"، چه اتفاقی
می‌افتد؟»

بعد لبخند می‌زند و ادامه می‌دهد:
«تصحیح می‌کنم؛ هیچ اتفاقی نمی‌افتد!»

این ارتباط گر گمنام رادیویی درباره
آمار تلفن‌ها و تماس‌هایی که با برنامه‌ها
گرفته می‌شود می‌گوید:

«خب ما شنوندگان "دائم التماس"
رادیو داریم که انگار به نوعی نمایندگی
می‌کنند صداها و حرف‌های دیگران
را.»

(در همین‌جا به اتفاق خواستیم واژه
من درآوردی «دائم التماس» را اصلاح کنیم

بلا تکلیف و سردرگم اشتغال برنامه‌ای
دائمی و...»

حرف‌هایش کامل نشده بود که متوجه
شد برنامه بعدی شروع شده و باید سریعاً
به پخش برود. با آنکه خودش را سرحال
و قیباق نشان می‌داد ولی خستگی
درونی‌اش پیدا بود. به این فکر می‌کردم این
دوست، این فرد، باید چند برنامه
دوسه‌هزارتومانی بزند تا پایان ماه، از پس
«مخارج زیست» برآید. معنای «مخارج
زیست» یک شهروند عائله‌مند متوسط
الحال مستأجر هم که پیداست. وقت
پاکنویس کردن این گفت‌وگو، به بچه‌های
ارتباط‌گر مهجور رادیو تهران یا همان پانزده
خرداد می‌اندیشم که آیا کسی صدای آنها
را هم می‌شنود؟



و برایش مشابه و معادل پیدا کنیم. اما چیزی
پیدا نکردیم.) ادامه داد:

«یک مثال می‌زنم. چند نفر به اداره
برق زنگ می‌زنند از کوچهای که
برقش قطع شده؟ معمولاً دو، سه،
چهار نفر. همه اهل کوچه که تماس
نمی‌گیرند. اما این شنوندگان همت
می‌کنند تماس می‌گیرند. دیگران هم
می‌شنوند اما تماس نمی‌گیرند.»

با تغییر آهنگ کلامش، این دوست
ارتباط‌گر، کمی آرام‌تر می‌گوید:

«این از فضای محتوای کار. حالا
مسائل پشت صحنه فیزیک کابین
ارتباطات بماند. چیزی شبیه میز ادیت
داریم! صندلی‌ها و نور فضای کابین
نامناسبانه، مشکلات حرارتی و
برودتی فصول مختلف سال، وضعیت