



سال هشتم / زمستان ۱۳۹۸

گروه‌های آسیب‌پذیر در سیل لرستان و سهم رسانه‌های مشارکتی در تاب‌آوری^۱

• هادی خانیکی^۲

• سیده انوشه میرمجلسی^۳

چکیده

هدف این پژوهش بررسی سهم رسانه‌های مشارکتی در تاب‌آوری است. این تحقیق به روش کیفی و با استفاده از پنج گروه کانونی انجام شده است که برای تمرکز بیشتر در این مقاله به گروه آسیب‌پذیر اشاره خواهد شد. در این پژوهش به ادبیات نظری و مفاهیم مرتبط با رسانه‌های مشارکتی، تاب‌آوری، ارتباطات بحران، سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های حکمرانی مطلوب توجه شده است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که کم‌توجهی به ظرفیت رسانه‌های مشارکتی، ضعف ارتباطات بحران از سوی نهادهای رسمی، بی‌اعتمادی پیشین مردم به نهادهای دولتی، پایین بودن سرمایه اجتماعی و ضعف شاخص‌های حکمرانی مطلوب پیش از بحران، تأثیر بدی بر میزان تاب‌آوری مردم پس از وقوع سیل داشته است. همچنین رسانه‌های مشارکتی با تکیه بر ارتباطات محلی و مشارکت افراد آسیب‌دیده، تا حدودی توانسته‌اند به حل مشکلات کمک کنند. اگرچه گروه‌های آسیب‌پذیر سهم اندکی از این رسانه‌ها داشته‌اند و مشکلات و دغدغه‌های این گروه و شرایط ویژه آن‌ها، در میان تصمیم‌گیری‌های عمومی نادیده گرفته شده است.

واژگان کلیدی: رسانه‌های مشارکتی، تاب‌آوری، ارتباطات بحران، سرمایه اجتماعی، حکمرانی

مطلوب، سیلاب، مدیریت یکپارچه سیلاب.

۱ این مقاله برگرفته از پایان‌نامه‌ای با عنوان «نقش رسانه‌های مشارکتی در تاب‌آوری جامعه؛ مطالعه موردی سیل لرستان» است که با راهنمایی دکتر خانیکی و مشورت دکتر فرقانی در دانشکده علوم ارتباطات اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی در سال ۱۳۹۸ انجام شده است.

۲ استاد تمام ارتباطات دانشگاه علامه طباطبایی Hadikhaniki@gmail.com

۳ کارشناس ارشد ارتباطات دانشگاه علامه طباطبایی Anoushehmirajlesi@gmail.com

مقدمه و طرح مسئله

بلاپای طبیعی یکی از چالش‌های اصلی کشورهای در حال توسعه است. با توجه به گزارش سازمان ملل متحد از حوادث، در سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۱ بر اثر وقوع بلاپای طبیعی، افزون بر ۱/۱ میلیون نفر کشته شده‌اند و بیش از ۱۳۸ میلیارد دلار نیز خسارات مادی بر جای مانده است (Al - Nammari & Alzagh, 2014). به نقل از رمضان‌زاده، (۱۳۹۵). سیلاب‌ها علیرغم منافع محیطی و اقتصادی عظیمشان همچنان رتبه نخست فجایع طبیعی را دارند و باعث از دست رفتن جان انسان‌ها می‌شوند و بر توسعه پایدار تأثیر می‌گذارند. در گذشته اغلب، کارکردهای مدیریت سیل صرفاً به‌عنوان مسئولیت دولت در نظر گرفته می‌شد و به اجتماعات مستعد سیل به چشم قربانیانی نگریسته می‌شد که منتظر اقدامات دولتی است، اما امروزه تأکید بر مدیریت جامع سیل، به‌عنوان رویکردی چندوجهی و پیوسته مدنظر است که با در نظر گرفتن همه ظرفیت‌ها و امکانات، تقویت مشارکت‌های اجتماعی، بهره‌مندی از ظرفیت‌های رسانه‌ای و توجه به شاخص‌های حکمرانی مطلوب امکان‌پذیر است.

با توجه به تغییرات اقلیمی در فلات ایران و بی‌توجهی‌های گسترده به ساخت‌وساز در حریم رودخانه‌ها و تخریب پوشش‌های جنگلی، بروز سیلاب در بخش‌های مختلف ایران امری طبیعی است. آنچه در مطالعه سیلاب‌های سال‌های اخیر قابل‌تأمل است، نقش رسانه‌ها در اطلاع‌رسانی، آگاهی‌بخشی جوامع آسیب‌دیده، ایجاد هماهنگی در مدیریت بحران، ارائه هشدارهای به‌موقع، نقش‌آفرینی اجتماعی در میان مردم آسیب‌دیده، مطالبه‌گری و پیگیری شرایط خسارت‌دیدگان است.

در این تحقیق با توجه به تجربه سیل لرستان در فروردین ۱۳۹۸، پنج گروه کانونی در نظر گرفته شده است، اما برای تمرکز بیشتر در این مقاله به گروهی که متشکل از افراد و گروه‌های آسیب‌پذیر است اشاره خواهد شد. بنابراین هدف از این تحقیق توجه به شرایط گروه‌های آسیب‌پذیر و سهم رسانه‌های مشارکتی در تاب‌آوری این گروه است.

چارچوب نظری - مفهومی

توجه ویژه این تحقیق به توسعه درون‌زا و مشارکتی با تأکید بر اهمیت شبکه‌های ارتباطی و مشارکتی است. از منظر آمارتیاسن اقتصاددان و برنده جایزه نوبل، اقتصاد و توسعه موقعیتی

برای آزادی است که باید بر دو پایه «حقوق مداری»^۱ و «مشارکت محوری»^۲ استوار شود (آمارتیا سن ۱۹۹۵: ۲۴۹-۲۷۴ به نقل از خانیکی، ۱۳۸۷). از سوی دیگر، براساس الگوی فریره، جریان ارتباطات باید تبدیل به کنشی دوسویه شود و محاوره و گفتگوی دوطرفه جایگاه ویژه‌ای در ارتباطات پیدا کند. گفتگوی انتقادی و رهایی‌بخش پیش‌فرض این کنش است. جایگزین کردن گفتگو به جای تک‌گویی، تلاشی برای رهاسازی ستمدیدگان از ابزار رام‌کردن است (Freire, 1970 به نقل از آریان، ۱۳۹۱). در این رهیافت، تماس و ارتباط واقعی هنگامی شکل می‌گیرد که با همگرایی و اعتماد دو طرف ارتباط توأم باشد. هرچه همگرایی افراد بیشتر باشد، جریان ارتباط بین آن‌ها مؤثرتر می‌شود (رضوی‌زاده، ۱۳۷۹). فریره معتقد است انتقال اطلاعات به صورت یک‌سویه و عمودی از یک منبع قوی به دریافت‌کننده‌ای منفعل، تأثیری در رشد شخصیت ندارد و به خودآگاهی و توانمندی و مشارکت اجتماعی منجر نمی‌شود. همچنین لرنر مشارکت را در قالب الگوی نوسازی مطرح می‌کند. از نظر مدل لرنر، شهرنشینی، سواد، مشارکت رسانه‌ای و مشارکت سیاسی و اجتماعی مراحل است که یک جامعه برای رسیدن به تکامل طی می‌کند. از نظر لرنر شخصیت افراد جامعه در حال تحول به سه دسته تقسیم می‌شود: سنتی، در حال گذار و متجدد. هر چه شخصیت سنتی به طرف شخصیت متجدد پیش برود، همبستگی آن با چهار عامل سواد، شهرنشینی، استفاده از رسانه‌ها و مشارکت زیادتر می‌شود (فیض اردکانی، ۱۳۹۱). به گفته ازکیا (۱۳۷۹) با توجه به الگوی لرنر، بسط و گسترش رسانه‌های گروهی، سوادآموزی و ارتقای سطح تحصیلات، شهرنشینی و مشارکت از جمله عناصر و متغیرهایی هستند که به آمادگی روانی انسان‌ها در مسیر تجدید کمک می‌کنند. جامعه شبکه‌ای که از سوی کاستلز مطرح شده است نیز به تأثیر شبکه‌ها در تغییرات اجتماعی اشاره می‌کند. از نگاه کاستلز منطق شبکه‌ای عزمی اجتماعی ایجاد می‌کند که در آن قدرت جریان‌ها از جریان‌های قدرت پیشی می‌گیرد. غیبت یا حضور در شبکه، پویایی هر شبکه در برابر دیگر شبکه‌ها، منابع حیاتی سلطه و تغییر در جامعه ما هستند. جامعه‌ای که به این ترتیب می‌توان آن را به درستی جامعه شبکه‌ای نامید که ویژگی آن برتری ریخت اجتماعی برکنش اجتماعی است (مهدیزاده، ۱۳۹۶: ۳۳۷).

1 Right-Oriented

2 Participation-Oriented

جان سرواس توانمندسازی را با مشارکت در تصمیم‌های جمعی مرتبط می‌داند. به نحوی که در فرآیند مشارکت، مردم بتوانند نتایج حاصل از تصمیمات را کنترل کنند و به نوعی به خودشان کمک کنند. در ارتباطات مشارکتی ارتباط رها از هر نوع سلطه است و طرفین ارتباط در تبادل پیام و معنا مشارکت دارند. چنین رهیافتی، نیازمند شناسایی نیازهای اجتماع و افزایش آگاهی‌ها و اجرای راه‌حالی‌های مشخص است. در ارتباطات مشارکتی، ضرورت وجود رسانه‌های پرهزینه و بسیار حرفه‌ای و زیر نظر دولت رد می‌شود و طرفداری از تکثر، محلی بودن، نهادزدایی، افقی بودن ارتباطات و تعاملی بودن آن مورد توجه قرار می‌گیرد (سرواس، ۱۳۸۴: ۹۸، به نقل از کاووسی، ۱۳۹۱: ۵۲). در سال ۱۹۹۱ سرواس، استراتژی‌های سنتی (مکانیکی) را با استراتژی‌های مشارکتی (ارگانیک) مقایسه می‌کند. در استراتژی‌های سنتی، انسان را به‌عنوان موضوع در نظر می‌گیرند در حالی که در استراتژی‌های مشارکتی، انسان فعالانه با موضوع درگیر است (آریان، ۱۳۹۱). در مدل ارگانیک که می‌توان آن را اصول نظریه ارتباطات مشارکتی دانست، نگرش نسبت به مشارکت «فرایندی بی‌پایان» است. در این دیدگاه، خود مردم عامل تغییر هستند. سازمان‌ها در مدل ارگانیک، غیررسمی و پویا هستند و برقراری ارتباط به‌وسیله گفت‌وگو خواهد بود و خبری از تک‌گویی یا مشاوره نیست و فرض این است که مردم توانایی توسعه خود را دارند.

توسعه انسانی تلاشی است برای رفع موانع موجود در برابر آزادی افراد و تاب‌آورسازی عبارت است از قادر کردن افراد محروم و طردشده به تأمین و تضمین حقوقشان، فراهم کردن امکان بیان آشکار خواسته‌ها و شنیده شدن صدایشان و فعال شدن عاملیت‌های اجتماعی برای تحقق مطالباتشان. یک گروه یا جمعیت ممکن است نسبت به گروه و جمعیت دیگر تاب‌آور شود. تاب‌آوری یک نظام ممکن است برحسب موازنه‌ها و عدم تقارن‌ها بین گروه‌های مختلف و افراد درون آن نظام ارزیابی شود (مدنی، ۱۳۹۶). گزارش توسعه انسانی ۲۰۱۴ سه راهکار مهم برای بهبود تاب‌آوری جوامع توصیه می‌کند: اول) تعهد همگانی، دوم) نهادهای پاسخگو و جوامع منسجم، سوم) پیشگیری از بحران‌ها و پاسخگویی (مدنی، ۱۳۹۶). تاب‌آورسازی در جامعه تنها به معنای حفظ جمعیت‌های آسیب‌پذیر در برابر سقوط در فقر و محرومیت بیشتر و مشکلات پیچیده‌تر نیست، بلکه به معنای ایجاد محیط توانمند و تداوم ارتقای توسعه انسانی به‌خصوص در دهه‌های آینده است که مردم با مخاطرات بیشتری روبرو می‌شوند. این موضوع زمانی بیشتر

قابل تأمل است که بحران رخ بدهد و گروه‌های آسیب‌پذیر در رفع مشکلاتشان ناتوان باشند و در نبود عدالت و فرصت‌های برابر میزان آسیب‌پذیری افراد بیشتر شود.

کارپنتر و همکاران (۲۰۰۱) به تعریف مناسب و کاربردی‌تری از تاب‌آوری رسیده‌اند. سیستمی تاب‌آور است که ظرفیت جذب فشارها یا نیروهای ویرانگر به‌وسیله پایداری و سازگاری، ظرفیت اداره، حفظ ساختارها و عملکردهای اساسی و ویژه در طی سوانح و نیز ظرفیت بازیابی «برگشت به تعادل» پس از سانحه را در خود داشته باشد.

سه رویکرد به تاب‌آوری ذکر شد؛ رویکرد پایداری، بازیابی و گذار. در تاب‌آوری در مفهوم گذار، نقش افراد بسیار مهم است و پویایی جوامع و تعامل بین انسان و محیط اهمیت بسیاری دارد. در چنین رویکردی، به‌جای توجه به آسیب‌پذیری، به ظرفیت سازگاری باید اهمیت داد. این مفهوم به‌جای بازگشت به حالت قبل، به معنای تغییر به حالت جدید اشاره دارد. حالتی که پایدارتر است و سازگاری و انطباق جوامع با حوادث را مشخص می‌کند. این رویکرد به حوادث، به چشم فرصت برای توسعه و نوآوری نگاه می‌کند و مفاهیمی مانند نوسازی، احیا و خودسازمان‌دهی همراه می‌شود. نگرشی که با مدیریت بحران و رویکرد بحران‌پذیر هم‌راستا است. رویکرد بحران‌پذیر، به بحران به چشم فرصتی برای توسعه و تحول اجتماعی نگاه می‌کند. یکی از شاخص‌های مطلوب در سنجش تاب‌آوری در برابر سوانح طبیعی، شاخص‌هایی است که در قالب ابعاد چهارگانه اجتماعی، اقتصادی، نهادی و کالبدی-محیطی تعریف می‌شود. ابعاد اجتماعی شامل شاخص‌هایی همچون، آگاهی، سرمایه اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی، درک محلی از خطر، خدمات مشاوره‌ای، سلامتی و رفاه، کیفیت زندگی، سن، دسترسی، دلبستگی به مکان و تمایل به حفظ معیارهای فرهنگی می‌شود. سرمایه اجتماعی به‌عنوان مفهوم مشترک در میان همه مدل‌های تاب‌آوری مورد توجه قرار گرفته است. برخی مدل‌ها بر روی یک یا دو بعد متمرکز هستند و برخی سهم مشارکت محلی را در نظر نگرفته‌اند. سرمایه اجتماعی ابزاری برای رسیدن به توسعه سیاسی و اجتماعی است. در جامعه مدنی نهادهای قانون‌مند به‌منزله واسطه‌ای میان مردم و دولت هستند که این، محصول سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی به انسجام روابط و حس اعتماد در جامعه کمک می‌کند و نقش مهمی در میزان مشارکت و توسعه اجتماعی و سیاسی دارد.

بستر تحقق همه موارد ذکر شده، در حکمرانی مطلوب نهفته است که آن را بنیان توسعه می‌دانند. کمیسیون اقتصادی، اجتماعی آسیا و اقیانوس آرام^۱ اصول مهم حکمرانی خوب را «مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، پاسخگویی، شکل‌گیری وفاق عمومی، حقوق مساوی (عدالت)، اثربخشی و کارایی و مسئولیت‌پذیری» عنوان می‌کند. همه این اصول مانند زنجیر به هم متصل‌اند و در نبود یکی، باقی اصول از کارکرد و هدف غایی خود دور می‌شوند. براین اساس هر چقدر ویژگی‌های مثبت مانند حاکمیت قانون، پاسخگویی و اثربخشی دولت در یک جامعه بیشتر باشد و فساد و مقررات اضافی، بی‌ثباتی سیاسی و خشونت کمتر شود، حکمرانی در آن جامعه به توسعه اقتصادی مناسب‌تری خواهد انجامید. سیاست حکمرانی خوب راهگشای توسعه مطرح شده و مسئله ابعاد دولت‌ها و توانمندسازی دولت‌ها اهمیت دارد. دولت‌هایی با ابعاد بزرگ از چابکی کمتری در تصمیم‌گیری و حل مسائل برخوردارند و همین، زمینه بروز حکمرانی نامطلوب را ایجاد می‌کند.

بنابراین برای درک بهتر وضعیت تاب‌آوری و درک شرایط گروه‌های آسیب‌پذیر در بحران، باید به میزان آگاهی افراد، وضعیت سرمایه اجتماعی پیش و پس از وقوع بحران، میزان توجه به رسانه‌ها، ادراک خطر و تجربیات پیشین، نیاز به مشاوره و گفتگو، سطح رفاه و سلامتی، وضعیت معیشت و اقتصادی و کیفیت زندگی توجه کرد.

روش تحقیق

جامعه آماری این تحقیق سیل‌زدگان استان لرستان هستند که با توجه به اهداف تحقیق، در پنج گروه مختلف با آن‌ها مصاحبه شد. گروه‌ها ۶-۸ نفره‌اند و مصاحبه به روش گروه‌های متمرکز صورت گرفته است. نمونه‌گیری هدفمند است و مصاحبه به شیوه «قیف» و با نقش کمرنگ میانجی اجرا شد. پرسش‌ها در ابتدا با رهیافتی کمترساخت‌یافته آغاز شد و در انتها به پرسش‌های ساخت‌یافته و متمرکز رسید. پنج گروهی که در این تحقیق مدنظر قرار دارند شامل «گروه اول - جنسیت، گروه دوم - سن، گروه سوم - شهری/روستایی، گروه چهارم - کشاورزان و گروه پنجم - گروه‌های آسیب‌پذیر» هستند که برای تمرکز بیشتر تنها به یافته‌های گروه پنجم اشاره خواهد شد.

1 Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP)

یافته‌های پژوهش

برای تحلیل یافته‌ها، پس از پیاده‌سازی و ناشناس‌سازی گفته‌ها؛ به‌وسیله نرم‌افزار MAXQDA روند تحلیل ادامه یافت. برای بررسی مصاحبه‌ها پنج کد اصلی در نظر گرفته شد: حکمرانی، سرمایه اجتماعی، تاب‌آوری، ارتباطات بحران و رسانه‌های مشارکتی. هرکدام از این کدها نیز به زیرکدهایی^۱ مرتبط می‌شوند که برای تحلیل و درک بهتر گفتگوها ضروری است. براساس مبانی نظری تحقیق و اهداف پژوهش پس از مشخص کردن زیرکدها، مصاحبه‌های پیاده‌شده چندبار خوانش شد تا مؤلفه‌های آن‌ها قابل تفکیک باشد.

➤ اعداد نشانگر تعداد مؤلفه‌هایی است که از گفته‌های افراد استخراج شده و به مؤلفه‌ها و زیرکدهای تحقیق مرتبط بوده است.

جدول ۱ - مؤلفه‌های گروه کانونی پنجم - گروه‌های آسیب‌پذیر

کدها	گروه پنجم - گروه‌های آسیب‌پذیر
حکمرانی	۳۸
سرمایه اجتماعی	۴
تاب‌آوری	۱۱۶
ارتباطات بحران	۱۹
رسانه‌های مشارکتی	۱۱
مجموع	۱۸۸

بیشترین مؤلفه مربوط به کد «تاب‌آوری» و تعداد مؤلفه‌های مربوط به کد «سرمایه اجتماعی» همانند سایر گروه‌ها، بسیار کم است.

گروه پنجم از زنان سرپرست خانوار و بی‌سرپرست یا مادرانی که فرزند معلول دارند تشکیل شده است. هدف، بررسی خسارت ناشی از سیل بر این گروه و نقش رسانه‌های مشارکتی بر میزان تاب‌آوری این دسته از افراد است. گروهی متشکل از هفت نفر که همگی ساکن شهر «معمولان» هستند و در اثر سیل، خانه و زمین‌های کشاورزی‌شان را از دست داده‌اند. برخی از افراد این گروه بیش از ۶۰ سال سن دارند و چند فرزند را سرپرستی می‌کنند. سیل به داشته‌هایشان آسیب زیادی زده است و بدون داشتن پشتوانه مالی پس از سیل، با مشکلات

1 Subcodes

بسیاری دست‌وپنجه نرم می‌کنند. این افراد از ابتدای شروع جلسه با چشمانی گریان به سؤالات پاسخ می‌دادند که نشان از تاب‌آوری پایینشان داشت. نبود گروه روان‌شناس و مشاور و خلاء حمایت روحی از این افراد یکی دیگر از نکاتی است که به وفور در میان سیل‌زدگان دیده شد. یکی از افراد حاضر در این گروه فرزندی معلول دارد و سال گذشته فرزند دیگری را از دست داده است. علت فوت فرزند قبلی شرایط بد اقتصادی و ناتوانی در درمان این کودک بوده است. این خانواده در زمان سیل، به دلیل شرایط خاص فرزند معلول و وضعیت سخت زندگی در چادر و کمپ؛ مجبور به اجاره خانه‌ای شدند که در سیل هم آسیب‌دیده بود، اما چاره‌ای جز این نداشتند و میان زندگی در چادر یا سکونت در خانه‌ای با دیوارهای مرطوب، دومی را انتخاب کردند. یکی دیگر از افراد این گروه فرزندی معلول دارد و بی‌سرپرست است. سه دختر و دو پسر مجرد که همگی با هم زندگی می‌کنند و پیش از سیل نیز زندگی سختی داشتند، اما بعد از سیل، به دلیل تخریب کامل منزل مجبور به سکونت در خانه بستگان و سپس اجاره‌نشینی شده‌اند که همین موضوع مشکلات زیادی به آن‌ها تحمیل کرده است. شرایط اقتصادی لرستان پیش از سیل نیز مطلوب نبود و در مناطق مختلف این استان فقر و محرومیت به وفور به چشم می‌خورد. بعد از سیل و وارد شدن خسارت به زیرساخت‌ها، منازل و زمین‌های کشاورزی این موضوع بیشتر محسوس است و فقر مردم این منطقه بسیار عمیق و وضعیت مردم این استان، بسیار شکننده و آسیب‌پذیر است.

جدول ۲- مشخصات افراد حاضر در گروه کانونی پنجم

۱	زن - ۶۰ ساله - مادر (دو دختر و دو پسر)	۵	زن - ۶۹ ساله - مادر (چهار دختر و پنج پسر)
۲	زن - ۴۷ ساله - مادر (چهار فرزند؛ یک فرزند فوت شده و یک فرزند معلول است)	۶	زن - ۷۰ ساله - مادر (سه دختر و دو پسر که یکی از پسرها معلول است)
۳	زن - ۲۷ ساله - مادر (به‌تازگی طلاق گرفته و با یک فرزند به خانه مادر برگشته است.)	۷	زن - ۲۷ ساله - مجرد و نوه نفر ششم که بعد از سیل مسئولیت نگهداری از مادر بزرگ را دارد.
۴	زن - ۶۱ ساله - مادر (سه پسر و یک دختر)		

پس از بررسی گفتگوها، در این گروه ۱۸۸ مؤلفه مشخص شد. بیشترین تعداد مؤلفه استخراج‌شده از گفته‌های افراد حاضر در گروه به شرح زیر است:

جدول ۳- بیشترین مؤلفه‌های مرتبط با پنج کد اصلی

نام کد	بیشترین تعداد مؤلفه
حکمرانی	گلایه و توقعات (۱۵)
سرمایه اجتماعی	اعتماد (۴)
تاب‌آوری	مشکلات ناشی از سیل (۳۳)
ارتباطات بحران	هشدارهای محلی یا چهره‌به‌چهره (۷)
رسانه‌های مشارکتی	نقش رسانه‌های مشارکتی (۴)

کد «تاب‌آوری» با ۱۱۶ مؤلفه، بیشترین و کد «سرمایه اجتماعی» با ۴ مؤلفه کمترین تعداد مؤلفه را دارد. در کد تاب‌آوری، بیشترین تعداد مؤلفه مربوط به مؤلفه «مشکلات ناشی از سیل» است و پس‌از آن مؤلفه «کودکان، زنان و سالمندان» تعداد مؤلفه‌های بیشتری را به خود اختصاص داده‌اند. در کد حکمرانی نیز مؤلفه «گلایه و توقعات» رقم بالایی را به خود اختصاص داده است.

مؤلفه «مشکلات ناشی از سیل» در کد تاب‌آوری، بسیار مهم است. زیرا این گروه شامل زنانی بود که پیش از سیل نیز شرایط مطلوبی نداشته‌اند. برخی از گفته‌هایی که به این مؤلفه مرتبط است عبارت‌اند از:

جدول ۴- برخی از گفته‌های مربوط به مؤلفه «مشکلات ناشی از سیل»

خونه‌ام رو پاکسازی هم نکردن گفتن قابل سکونت نیست.	خونه اجاره کردیم. همه چیز از بین رفت.
الان به همه چیز نیازمندم. گفتن خونه‌ام قابل سکونت نیست.	هیچی نمونه. لباس هم حتی نداشتیم.
من مستأجر بودم. تا جایی که می‌شد وسایل مهمم رو نجات دادم. بقیه وسایل از دست رفت... جهاز دخترم کلاً رفت.	با هیچ کس ارتباط نداشتیم. اینقدر گرفتار بودم بعد از سیل که نمی‌فهمیدم کی شب میشه.
وسایل زندگی خودم و جهاز دخترم همه رفت.	همه وسایل برقی‌ها سوخت. بخاری و وسایل همه نابود شد. حتی زمین هم نداریم که کاری کنیم. این از همه بدتره...
من و دو تا دخترم دربه‌در شده بودیم. یه شب اینجا و یه شب اونجا...	بدترین حالت این بود که جایی نداشتیم بمونیم. با بدبختی گذشت. توی چادر همه مریض شدیم.

همچنین توجه به مؤلفه «کودکان، زنان و سالمندان» با توجه به ترکیب افراد حاضر در گروه حائز اهمیت است:

جدول ۵- برخی از گفته‌های مربوط به مؤلفه «کودکان، زنان و سالمندان»

کسی که مردی داشت می‌تونست کمک بگیره... ما هیچ!	من دختر دارم و کسی نبود دنبال کار ما باشه. کسی که مرد داشت همه چی گیرش می‌اومد.
نه پا دارم که برم دنبال کارم و نه کسی بود بره. خودمم رفتم خونه دخترم... بدبخت شدیم با این سیل.	دامادم یه اتاق داد بهم. رفتم اونجا زندگی می‌کنم. داماد خرجم رو میده.
ما که بچه معلول داریم هم وضع بدتری داریم. دارو و پرستار و دکتر بردن هزینه داره که نداریم...	رومون نمی‌شد کمک بگیریم. مردها شاید برن حرف بزنین ولی زن‌ها نمی‌رن.
من سرپرستی ندارم که دنبال کارم باشه. نه زمین کشاورزی داشتیم و نه کاری... دو تا هم دختر دارم توی خونه مجرد. چیکار کنیم؟	مثلاً زنی که بی‌سرپرسته چی کار می‌تونه بکنه؟
ما که گوشه خونه بودیم هیچ کس نمی‌اومد سراغمون.	آگه پسری داشتی یا مردی، می‌رفت سر جاده و کمک‌ها رو می‌آورد. وگرنه زیاد چیزی بهت نمی‌رسید...
اینجا زن‌ها بیشتر توی چادر بودن.	

زنان در رخداد سیل آسیب‌های بیشتری را تحمل کردند. شیوه امداد رسانی به گونه‌ای بود که نیازهای زنان در آن کمتر مورد توجه قرار گرفته و زنانی که بی‌سرپرست بودند، به دلیل شرایطی که در زمان بحران و پس از آن داشتند؛ از توجه و کمک کمتری برخوردار شدند و به تبع آن، تاب‌آوری کمتری در بحران داشته‌اند. از سوی دیگر این موضوع به حکمرانی نیز مربوط است. دو مؤلفه «گلایه و توقعات» و «تصمیمات ناکارآمد» در کد حکمرانی نامطلوب تعریف شده که با بررسی آن، متوجه شدت آسیب‌پذیری این گروه خواهیم شد. ابتدا برخی از گفته‌هایی که به مؤلفه «تصمیمات ناکارآمد» مرتبط است را مرور می‌کنیم:

جدول ۶- برخی از گفته‌های مرتبط با مؤلفه «تصمیمات ناکارآمد»

بنیاد مسکن گفته نباید توی خونه قبلی زندگی کنید. گفتن آگه آسیبی ببینید خودتون مقصرید. کجا بریم؟	خونه اجاره کردیم. ولی کسی کرایه خونه نداره بده.
به ما می‌گن باید توی همون روستا بمونید. در حالی که نه زمین کشاورزی داریم و نه خونه‌ای برای سکونت.	زمینی که داده بودن برای ساخت خونه، پر از سنگ بود. تازه رسیدن به مرحله‌ای که سنگ‌ها رو بردارن...
یه پتو دادن و یه گونی برنج. این چی میشه برای من؟	تازه خونه رو هم بسازن همه رو نمی‌سازن. اسکلتش رو می‌سازن. بقیه وسایل از کجا میاد؟
الان میگن برو وام بگیر و زمین بخر تا بیایم برات خونه بسازیم. از کجا بیاریم؟	سرامیک و وسایل خونه و... اینا رو کی می‌تونه بخره؟

در مؤلفه «گلایه و توقعات» نیز موارد مهمی وجود دارد:

جدول ۷- برخی از گفته‌های مرتبط با مؤلفه «گلایه و توقعات»

[رسانه‌های محلی] به طور خاص به کسی اشاره نمی‌کردن. مثلاً وضعیت مادر بزرگ من خیلی سخت بود و مشکلاتش با مشکلات عمومی فرق داشت.	فراموش شدیم...
بقیه زندگی رو از کجا بیاریم بخریم؟	مردم خودشون گرفتارن. چندماه از سیل گذشته. دیگه کسی یاد ما نیست.
اول خونه بعد هم موضوع معیشت. پولی نداریم...	هم خونه و هم وسایل زندگی. سرپناه نداریم.
خونه که باشه آرامش هست. بعدش هم مسیر رفت‌وآمد.	بیشترین مشکل الان بحث خونه است.

میزان آسیب پس از سیل زیاد بوده است، اما سهم کمی از آن در رسانه‌ها منعکس شده یا اگر منعکس شده، به حل مسئله منجر نشده است. در نتیجه میزان تاب‌آوری در گروه پنجم پایین و سطح گلایه و توقعات بالاست. کمترین تعداد مؤلفه در گروه پنجم به کد «سرمایه اجتماعی» مربوط است که بیشترین مؤلفه آن مربوط به «اعتماد» است. گفته‌هایی که به مؤلفه «اعتماد» مرتبط هستند عبارت‌اند از:

جدول ۸- برخی از گفته‌های مرتبط با مؤلفه «اعتماد»

آمارهای [اخبار تلویزیون] اشتباه بود. می‌گفتن خونه‌ها فلان روز آماده است، اما چندماه گذشته و هنوز آماده نیست.	[کانال‌های تلگرامی محلی رو] می‌شناختم، اما نمی‌دونم مشکلات رو می‌دونن یا نه.
[در کمیته امداد] باید تشکیل پرونده بدی تا نوبتت بشه. تازه بسته به بودجه هم داره تا کمک کنن.	خبرنگارها هم اومدن... اما هیچی به هیچی!

این موارد، نشان از بی‌اعتمادی در میان سیل‌زدگان دارد؛ هم از بابت اطلاعاتی که از وضعیتشان در رسانه‌ها مخابره می‌شد و هم از بابت کمک‌های دولتی و امدادی. بنابراین در این گروه نیز میزان سرمایه اجتماعی پایین است.

مهم‌ترین یافته‌های گروه پنجم در جدول زیر مشخص شده است:

جدول ۹- مهم‌ترین یافته‌های گروه کانونی پنجم، گروه‌های آسیب‌پذیر

ردیف	مهم‌ترین یافته‌های گروه کانونی پنجم - گروه‌های آسیب‌پذیر	کد یا کدهای مرتبط
۱	این گروه پیش از سیل نیز مشکلات گسترده معیشتی داشته‌اند. به دلیل بی‌سرپرست بودن، اتکای بیشتر این افراد به کمک‌های بهزیستی و کمیته امداد بوده است. به دلیل ناتوانی مالی، وضعیت درمان و بهداشت آن‌ها چندان مطلوب نبود. برخورداری‌شان از امکانات ارتباطی نیز محدود به تلویزیون بود.	تاب‌آوری
۲	بیشترین مشکل این گروه، مشکلاتی است که در اثر سیل متحمل شده‌اند. از ویران شدن خانه‌ها، نابودی امکانات و وسایل زندگی، بی‌سرپناه شدن، آواره خانه‌های دیگران و... از نظر این گروه، بعد از چند ماه که از سیل گذشته است، آن‌ها با مشکلاتشان تنها مانده‌اند و کسی پاسخگو نیست.	تاب‌آوری / حکمرانی
۳	زنان این گروه همگی به‌عنوان افراد آسیب‌پذیر محسوب می‌شوند. سن همگی این افراد بیش از ۶۰ سال است و مشکلاتی که پس از سیل برایشان رخ داده، بیش از توان و تحمل‌شان بوده است. تا حدی که حتی بیان این مشکلات هم برایشان گاهی مشکل بود و مدام پریشان می‌شدند. آلام سنگین روحی به وضوح در این افراد قابل‌رؤیت است و کسی برای کاهش این آلام در دسترسشان نیست. به‌شدت نیاز به گفتگو و مشاوره دارند، اما به گفته خودشان، فراموش شده‌اند.	تاب‌آوری / حکمرانی
۴	سهم گلابه و توقع در این گروه نیز بالاست. مشکلات این گروه هم در بیشتر موارد بی‌پاسخ‌مانده و تنها مشکلاتی حل شده است که در روزهای اول حادثه افرادی پیگیر آن‌ها بودند. این افراد گاهی از نیروهای امدادی و نهادهای مدنی بودند و گاهی خیرین و خبرنگاران و رسانه‌های مشارکتی، اما به گفته این گروه، مشکلات باقیمانده تنها توسط دولت قابل حل است و بس.	حکمرانی / تاب‌آوری / رسانه‌های مشارکتی

ادامه جدول ۹- مهم‌ترین یافته‌های گروه کانونی پنجم، گروه‌های آسیب‌پذیر

ردیف	مهم‌ترین یافته‌های گروه کانونی پنجم - گروه‌های آسیب‌پذیر	کد یا کدهای مرتبط
۵	از دید این گروه تصمیمات ناکارآمد از سوی حاکمیت و بدون در نظر گرفتن شرایط خاص این گروه گرفته می‌شود. به‌عنوان مثال، خانه‌هایی که قرار است ساخته شود (هنوز بعد از هشت ماه در مرحله آماده‌سازی زمین است) و به صورت نیمه آماده تحویل این افراد داده می‌شود، اما این گروه به گفته خودشان توان تهیه باقی ملزومات زندگی را ندارند. از سرامیک و شیرآلات تا باقی وسایل ضروری یک زندگی. موضوعی که مستقیماً به حکمرانی مربوط می‌شود.	حکمرانی / تاب‌آوری
۶	رسانه‌های مشارکتی در مقطع پیش از بحران، در سطح طایفه مؤثر بوده‌اند. پس از بروز بحران، فعالیت مردم محلی، امدادگران رسمی و شهروندان از نظر این گروه چندان اثرگذار نبوده است. گرچه بعد از مدتی رسانه‌های مشارکتی توانستند برخی از مشکلات این گروه را حل کنند، اما مشکلات زیادی همچنان باقی است.	رسانه‌های مشارکتی / تاب‌آوری
۷	سرمایه اجتماعی این گروه هم همانند گروه‌های دیگر، پایین است. میزان بی‌اعتمادی‌شان بسیار بالاست و این موضوع بعد از سیل نیز تشدید شده است که می‌تواند نکته قابل تأملی برای بحران‌های آتی باشد.	سرمایه اجتماعی
۸	به نیازهای گروه آسیب‌پذیر به طور ویژه توجه نشده است. برخی از این افراد توان پیگیری مشکلات و حل آن‌ها را نداشتند. به گفته خودشان، مردی هم بالای سرشان نبوده تا پیگیری کند. لذا مشکلات این افراد در میان تصمیمات عمومی گم شده و نحوه مدیریت بحران، نتوانسته میزان گرفتاری این گروه را کاهش دهد و چه‌بسا در برخی موارد کشف این تبعیض‌ها و ناتوانی‌ها، آسیب‌های عمیق‌تری را به این افراد وارد کرده است.	حکمرانی / تاب‌آوری
۹	شیوه مدیریت بحران همانند دیگر گروه‌ها توأم با شتاب‌زدگی است. در روزهای اول بسیار گسترده و بعد از مدتی کاملاً فراموش شده است. این موضوع ضربه‌های بدی به اعتماد این افراد وارد کرده و نسبت به شیوه حکمرانی، گلایه‌های اساسی دارند.	سرمایه اجتماعی / حکمرانی
۱۰	توجه به فرزندان معلول و مشکلاتی که این کودکان دارند در بحران سیل لرستان، چندان به چشم نمی‌خورد. مادرانی که فرزندان معلول داشتند، خودشان به فکر حل مشکل بودند و در برخی موارد حتی توجه‌ای به مشکل این افراد نشده و آن‌ها هم مانند افراد دیگر در چادر سکونت داده شده‌اند که به نظر می‌رسد متناسب با شرایط این کودکان نبوده است. عدم پاسخگویی و نبود مسئولیت‌پذیری از سوی ارگان‌هایی که به این افراد مرتبط هستند، نکته منفی دیگری است که در گفته‌های این گروه دیده شد.	تاب‌آوری / حکمرانی / سرمایه اجتماعی

بحث و نتیجه‌گیری

گزارش توسعه انسانی ۲۰۱۴ بر کسانی تأکید دارد که به لحاظ زیستی و توسعه انسانی در شرایط وخیم‌تری قرار داند و در نتیجه به طور خاص آسیب‌پذیرترند. یافته‌های گروه کانونی موردنظر در این تحقیق، با در نظر گرفتن این موضوع قابل تحلیل است:

۱. نقش رسانه‌های مشارکتی در بحران

رسانه‌های مشارکتی در زمان بحران در سطوح مختلفی قابل‌شناسایی‌اند. در سطوح اولیه شکل‌گیری در قالب گروه‌های کوچک مردمی متشکل از اعضای یک طایفه و همشهریان و اطلاع‌رسانی به شیوه‌های ساده و ابتدایی است. در سطوح بعدی این گروه‌ها در ارتباط با مدیران و گروه‌های امدادی؛ به اطلاع‌رسانی و پیگیری مطالبات و نیازمندی‌ها می‌پردازند و در سپس جمع بزرگ‌تری شامل گروه‌های مردمی، مدیران استانی و گروه‌های امدادی حاضر در منطقه، به گروه وسیع‌تری از مخاطبان و شهروندخبرنگارانی متصل می‌شوند که در نقاط دیگر کشور شاهد بحران و نحوه امدادرسانی هستند. این چرخه و شکل‌گیری سطوح مختلف تنها به مدد رسانه‌ها رخ می‌دهد و خط اتصال همه این گروه‌ها چه در سطوح ابتدایی و چه در سطوح گسترده‌تر، رسانه‌ها و به‌ویژه رسانه‌های مشارکتی هستند.

با بررسی رسانه‌های مشارکتی در مقطع پیش از بحران، می‌توان اینطور تحلیل کرد که توجه بسیار اندکی به ظرفیت ارتباطات میان‌فردی به‌عنوان یک رسانه مشارکتی شده است. این ارتباطات در خدمت آگاهی‌بخشی و اطلاع‌رسانی نبوده یا میزان آن به‌شدت محدود و پایین بوده است.

شکل‌گیری و توجه به رسانه‌های مشارکتی در تجربه سیل لرستان و در نبود رسانه‌های جریان اصلی و تعطیلات نوروزی مطبوعات، در مجموع ناموفق بوده و جز در موارد محدود و موردی (براساس اراده افراد یا رسانه‌های محدود) شکل نگرفته است؛ تجربه عمومی چندان متناسب با حجم خسارات و میزان اهمیت رسانه‌های مشارکتی در مواقع بحران نبوده است.

با بررسی یافته‌ها می‌توان اینطور تحلیل کرد؛ زمانی که رسانه‌های مشارکتی بتوانند نقش میانجی را به درستی ایفا کنند و مشکلات سیل‌زدگان به‌واسطه این رسانه‌ها منتقل شود، با رویکردی پویا و تعاملی نسبت بحران روبرو خواهیم بود که مدیریت بحران نیز به تبع آن

بحران‌پذیر خواهد شد و سازمان‌ها با خلاقیت و انعطاف به بحران می‌پردازند. چنین جامعه‌ای بی‌شک در بحران تاب‌آور است و میزان آثار منفی ناشی از بحران به مراتب کاهش خواهد یافت. نقش طایفه در استان لرستان که بافت اجتماعی و قومیتی سنتی دارد، می‌تواند به‌عنوان رسانه‌ای مشارکتی مورد توجه قرار گیرد. به‌ویژه در مقطع پیش از بحران می‌تواند نقش مهمی در آگاهی‌بخشی، اطلاع‌رسانی، هدایت و انسجام‌بخشی ایفا کند. گرچه یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد از این ظرفیت به‌خوبی استفاده نشده است. رسانه‌های مشارکتی به‌عنوان بازوی قدرتمند جامعه مدنی یا به تعبیری «سکوی مدیریت بحران یکپارچه»^۱ می‌توانند به افزایش مشارکت اجتماعی کمک کنند. در چنین جامعه‌ای، سرمایه اجتماعی نیز افزایش می‌یابد و مردم برای حل مشکلاتشان نقشی فعالانه ایفا می‌کنند. تاب‌آوری در چنین جامعه‌ای رؤیا نیست و به همین دلیل می‌توان نقش رسانه‌های مشارکتی را بسیار مهم و زیربنایی توصیف کرد.

۲. تأثیر ارتباطات بحران بر تاب‌آوری افراد آسیب‌دیده

رویکرد بحران‌پذیر در مدیریت بحران دیدگاهی تعاملی دارد. بحران بخشی از تحرکات اجتماعی و فرصت رشد و تغییر است. در چنین رویکردی رسانه‌های مشارکتی در خدمت ارتباطات بحران و مدیریت بحران هستند و همگی در مسیر تاب‌آوری جامعه قدم برمی‌دارند. ظرفیت‌های ارتباطات بحران عبارت است از هشدارهای زودهنگام، آگاهی‌بخشی و اطلاع‌رسانی گسترده، پوشش جامع وقایع و پوشش گسترده آن در گستره جغرافیایی و درنهایت پیگیری وضعیت. ارتباطات بحران در تجربه سیل لرستان جز در مؤلفه ادراک خطر و تجربیات پیشین چندان مورد ارجاع نبوده است. ادراک مردم از خطر با آنچه در واقعیت رخ داد اساساً متفاوت بود و تجربیات پیشین نیز کمکی به درک ابعاد خطر نکرده است. لذا به دلیل جدی گرفته نشدن ارتباطات بحران و نبود نگرشی یکدست و منسجم، ارتباطات بحران در سیل امسال نتوانست کمکی به وضعیت پیش آمده بکند و ذهنیت مردم فرسنگ‌ها با حجم سیل و خسارت‌ها فاصله داشت. برای بیشتر مردم استان لرستان طغیان گاه و بی‌گاه رودخانه کشکان اتفاق عجیبی نبود، اما سیلی که فروردین ۹۸ رخ داد، با تجربیات پیشین مردم متفاوت بود و باعث آسیب‌پذیری بیشتر شد.

۱ اصطلاح به کار رفته در مقاله‌ای از: بصیریان جهرمی، عبدالحسینی و بردبار، ۱۳۹۵

تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد سطح اطلاعات مردم نسبت به سیل پایین است و اطلاعات دقیق و کافی برای چنین شرایطی وجود ندارد. بی‌توجهی رسانه‌ها و نهادهای آموزشی، ضعف ارتباطات بحران، ناکافی بودن هشدارها و در نظر نگرفتن همه مردم و طیف‌ها باعث شد که برخی از افراد خسارات بیشتری را متحمل شوند و برخی پس از سیل نیز در جریان‌های خبری نشان و اثری نداشته باشند. موضوعی که به شدت بر چشم‌انداز این افراد نسبت به آینده اثر سوء گذاشته و آلام روحی و دردهای فردی را افزایش داده است.

پوشش گسترده جغرافیایی و پوشش جامع وقایع اهمیت زیادی دارد و یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، این دو مؤلفه در سیل لرستان کم‌رنگ است. برخی مناطق بیشتر در معرض اطلاع‌رسانی و توجه قرار داشتند و برخی گروه‌ها سهم بیشتری از رسانه‌های مشارکتی را به خود اختصاص داده‌اند. به طور خاص گروه‌های آسیب‌پذیر و زنان حاضر در این گروه کانونی، از ظرفیت‌های رسانه‌های مشارکتی کمتر بهره برده‌اند. مشکلاتشان کمتر بیان شده و بعد از گذشت زمان نیز با انبوهی از مسائل تنها مانده‌اند.

۳. عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی در زمان بحران

در مباحث مربوط به سرمایه اجتماعی، موضوع مشارکت بسیار مهم است. افرادی که در شبکه‌های اجتماعی مشارکت دارند و اعتقاد دارند که می‌توان به دیگران اعتماد کرد، سالم‌تر، ثروتمندتر و شادتر و نسبت به آینده خوش‌بین‌ترند. بنابراین می‌توان بهره‌مندی از امکانات ارتباطی و رسانه‌های نوین که به مشارکت بیشتر افراد یک جامعه کمک می‌کند را مقدمه‌ای برای شکل‌گیری اعتماد در جامعه دانست. اگر مشارکت درست و مؤثر باشد، زمینه ایجاد اعتماد و تقویت سرمایه اجتماعی را فراهم می‌کند. در نتیجه مشارکت ضعیف اجتماعی در مؤلفه سرمایه اجتماعی، از یک سو نشان از ضعف سرمایه اجتماعی یک جامعه دارد و از سوی خود محصول بی‌توجهی، انکار یا عدم مشارکت نهادهای رسمی در مشکلات یک جامعه است. رابطه‌ای دوسویه که بر هم اثر می‌گذارند و هر یک انگیزه‌های دیگری را تقویت یا تضعیف خواهند کرد.

افراد براساس تجربیات پیشین و آنچه در تجربه سیل اخیر کسب کرده‌اند؛ اعتمادشان به نهادهای اجتماعی کاهش یافته است. یکی از موضوعاتی که در این تحقیق مشخص شد، ضعف

سرمایه اجتماعی پیش از وقوع سیل در این استان است. طبق آمارهای موسسه لگاتوم رتبه ایران در سال ۲۰۰۹ از میان ۱۴۲ کشور، ۱۲۰ بود که جزو ۳۰ کشور پایین در رده‌بندی سرمایه اجتماعی قرار داشت. سرمایه اجتماعی نیز در طول زمان و به‌مرور شکل می‌گیرد یا تضعیف می‌شود. وضع زندگی مردم و میزان رضایتشان از شرایط پیش از سیل نیز مطلوب نبود و در مؤلفه‌های مختلفی این موضوع محسوس است. بی‌اعتمادی به عملکرد دستگاه‌های دولتی نیز به کاهش سرمایه اجتماعی منجر شده و اندیشیدن به مهاجرت و تغییر وضعیت زندگی که در مؤلفه‌های حکمرانی مورد بررسی قرار گرفت، نتیجه کمبود شدید سرمایه اجتماعی در این استان است.

عبارات «فراموش شدیم» یا «کسی به فکرمون نیست» به وفور در گفته‌ها تکرار شد. بعد از بروز سیل، توقعاتی در میان مردم شکل گرفت، اما عدم پاسخگویی و شفافیت نسبت به نیازمندی‌ها و مشکلات باعث شد تا مردم بیش از پیش احساس ناامنی را تجربه کنند. به عبارتی حس عمیق «تنهایی» بیشتر در میان مردم جاری است و این موضوع ضربه بدی به سرمایه اجتماعی نیز زده است.

یکی از موارد مهم در لرستان، پررنگ بودن طایفه‌گرایی است. در برخی گروه‌ها اشاراتی درباره عدم پاسخگویی و بی‌عدالتی در زمان امداد رسانی شده که گاهی به بحث طایفه‌گرایی ختم می‌شود. توجه بیش‌ازحد به طایفه و تقویت این تصور و ظن که کمک‌ها به طایفه‌های خاص و محدودی اختصاص یافته؛ اثرات منفی بسیاری بر سرمایه اجتماعی وارد کرده است. با توجه به تجربه سیل لرستان می‌توان دلایل زیر را برای کاهش سرمایه اجتماعی عنوان کرد:

- عدم هماهنگی کافی میان دستگاه‌های امدادی و دولتی و نبود پاسخگویی واحد و بروز شایعات،
- بی‌عدالتی در توزیع کمک‌ها و نبود قانون و حاکمیت قانون در روند امداد رسانی،
- بی‌توجهی به گروه‌های آسیب‌پذیر شامل کودکان، زنان و سالمندان و نیازهای خاص این گروه‌ها،
- عملی نشدن وعده‌ها، رها شدن مردم با مشکلات و عدم مسئولیت‌پذیری نهادها،
- عدم آگاهی برخی از خیرین و سازمان‌های مردم‌نهاد با اصول امداد رسانی و بروز بی‌نظمی و موازی‌کاری،

➤ بی‌اعتمادی پیشین نسبت به مسئولان استانی و عملکردشان برای بهبود کیفیت زندگی مردم،

➤ نبود رسانه‌های قوی و مستقل در استان و نشنیدن صدای مردم پیش و پس از بحران.

برای تقویت سرمایه اجتماعی و ترمیم آن چه باید کرد؟ با بررسی دقیق یافته‌های این تحقیق می‌توان به چند نکته ساده و عملیاتی دست یافت تا سرمایه اجتماعی تضعیف‌شده را احیا کرد:

- ✓ لزوم ایجاد رویه منظم برای مدیریت یکپارچه بحران و بررسی نواقص در سیل ۹۸،
- ✓ استفاده از پروتکل‌های بین‌المللی مدیریت یکپارچه سیل و بهره‌مندی از دانش روز ارتباطات بحران،
- ✓ تقویت سمن‌ها و نهادهای مردمی در استان و به رسمیت شناختن آن‌ها،
- ✓ کم‌رنگ کردن نگرش‌های طایفه‌ای و قومیتی با هدف حل مشکلات همه مردم،
- ✓ توجه به توانمندسازی مردم و گروه‌های آسیب‌پذیر با هدف تقویت توسعه انسانی و افزایش تاب‌آوری،
- ✓ گفتگو با مردم و پاسخگویی به‌موقع و شفاف،
- ✓ عمل به وعده‌ها و حل مشکلات متعددشان،
- ✓ تقویت رسانه‌های مشارکتی و توجه به مؤلفه‌های اعتمادساز در همه حوزه‌ها.

۴. نقش حکمرانی مطلوب در بحران

در تجربه سیل لرستان، مؤلفه‌ها و شاخص‌های حکمرانی مطلوب به‌شدت کم‌رنگ و ناتوان بودند و همین موضوع زمینه را برای مشکلات بعدی و کژکارکردی سایر حوزه‌ها ایجاد کرده است. در زمان بحران، بیشتر از هر زمانی پاسخگویی، شفافیت، تصمیمات کارآمد و اثربخش، مسئولیت‌پذیری، شکل‌گیری وفاق عمومی و مشارکت اهمیت پیدا می‌کند. هر کدام از این شاخص‌ها می‌تواند در روند مدیریت بحران و چگونگی به کارگیری همه ظرفیت‌ها اثرگذار باشد. شاخص‌های حکمرانی مطلوب می‌توانند با توجه به رویکرد بحران‌پذیر در خدمت مدیریت بحران قرار گیرند. شفافیت، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری می‌تواند مقدمه‌ای برای رویکرد بحران‌پذیر باشد و تصمیمات کارآمد و اثربخش، حاکمیت قانون و مشارکت می‌تواند زمینه را برای تغییرات

مثبت، توسعه همه‌جانبه و استفاده از ظرفیت‌ها در بحران فراهم کند. برای حل مشکلات و کاهش آثار منفی ناشی از سیل، به حکمرانی در سایه توجه همه‌جانبه به شاخص‌های قومیتی و منطقه‌ای مربوط به لرستان نیاز است.

نبود سخنگوی واحد و عدم پاسخگویی و نبود شفافیت در زمان بحران، زمینه را برای حکمرانی شایعات فراهم می‌کند. این اتفاق در سیل لرستان رخ داد و شایعات مختلفی از دلایل بروز سیل دست‌به‌دست می‌شد. نهادهای رسمی نسبت به پاسخگویی به‌موقع و سریع، اقدام مؤثری نکردند و رسانه‌های رسمی نیز اهمیتی به پاسخگویی در روزهای اول ندادند. متأسفانه پایین بودن سرمایه اجتماعی، باعث شد تا شایعات بیشتر از خبرهای موثق موردپذیرش واقع شود. بنابراین مردم از دلیل واقعی بروز سیل بی‌خبرند و حاکمیت نیز برای اصلاح نگرش و حذف شایعات اقدام مؤثری و به‌موقعی نکرده است.

پاسخگویی، اطلاع‌رسانی سریع و شفاف از جمله مواردی است که در این تحقیق مدام تکرار شده است. مردم توقع داشتند که نهادهای رسمی نسبت به وضعیت پاسخگو باشند و با شفافیت از نحوه کمک‌رسانی‌ها حرف بزنند. ایرادات را بشنوند و در جهت رفع آن اقدام کنند. در تجربه سیل لرستان، بیش از پاسخگویی، با عدم پاسخگویی روبرو بوده‌ایم. تصمیمات ناکارآمدی گرفته می‌شد و اثرات آن مردم را دچار مشکلات تازه‌ای می‌کرد و نهادی برای رسیدگی و پاسخگویی نبود. در خصوص توزیع کمک‌ها خلاء قانون و حاکمیت قانون به‌شدت در گفته‌های افراد حاضر در تحقیق قابل‌بررسی است. این موضوع زمینه را برای بی‌عدالتی فراهم کرد و در نتیجه کاهش سرمایه اجتماعی و به تبع آن کاهش تاب‌آوری را در پی داشته است.

حاکمیتی پاسخگو و شفاف، با مشارکت بالا و مسئولیت‌پذیری قوی، با تصمیماتی اثربخش و کارآمد می‌تواند باعث ایجاد اعتماد و تقویت سرمایه اجتماعی شود. میزان تاب‌آوری جامعه در اثر تصمیمات کارآمد و مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی دقیق و شفاف افزایش پیدا می‌کند و با کمک رسانه‌های مشارکتی و ظرفیت‌های ارتباطات بحران، می‌توان به اصلاح و تقویت روند کمک کرد.

تجربه سیل اخیر نشان داد نقش شهروندان و خبرنگاران در پوشش جامع وقایع و جلب مشارکت اجتماعی بسیار حائز اهمیت بود. این موضوع می‌تواند در مؤلفه‌های مربوط به حکمرانی و تمرکز بر مشارکت و اثربخشی، موردتوجه قرار بگیرد. اگر جریان‌های رسانه‌ای

مستقل و مشارکتی تقویت شوند، در زمان بحران می‌توان از همه ظرفیت‌ها بهره برد تا به هدف مدیریت یکپارچه بحران و جامعه‌ای تاب‌آور رسید.

جمع‌بندی

ظرفیت‌سازی به توانایی مقابله با بحران و سطح توسعه آن منطقه بستگی دارد و عوامل اجتماعی از قبیل فقر، معیشت و جنسیت موجب تقویت آسیب‌پذیری می‌شوند. با توجه به درصد بیکاری استان لرستان، وضعیت معیشت و اشتغال نامطلوب و مشکلات پیش از بحران؛ می‌توان اینطور تحلیل کرد که ظرفیت‌سازی پیش از سیل نیز پایین بوده است و عوامل اجتماعی نیز میزان آسیب‌پذیری را افزایش داد.

در سیل لرستان، آسیب‌های فیزیکی گسترده‌ای به اماکن مسکونی و تجاری و مدارس وارد شد و زیرساخت‌های ارتباطی و تأسیسات و تجهیزات بی‌شماری تخریب شده‌اند. در بخش آسیب‌های اقتصادی با از بین رفتن مشاغل متعددی روبرو هستیم و بخش عظیمی از مشاغل مرتبط با کشاورزی دچار خسارت‌های سنگین شده‌اند. آسیب‌های اجتماعی نیز به وفور در استان لرستان قابل شناسایی است. از آسیب‌های گسترده به افراد آسیب‌پذیر و سالمند تا آسیب‌های اساسی به سرپناه و وضع معیشت و سرپرستی افراد.

میزان استفاده از رسانه و توجه به آن بسیار کم بود. این موضوع با توجه به الگوی نوسازی لرزر قابل تأمل است. طبق دسته‌بندی لرزر از شخصیت افراد یک جامعه، به نظر می‌رسد در لرستان با جامعه‌ای سنتی و یا در حال گذار روبرو هستیم که چهار عامل مدنظر لرزر از جمله سواد، شهرنشینی و استفاده از رسانه‌ها و مشارکت، در آن‌ها در برخی از مناطق کم‌رنگ است. به‌ویژه استفاده از رسانه‌های نوین چندان جدی گرفته نشده و ظرفیت رسانه‌های اجتماعی و ارتباطات مشارکتی بسیار محدود مورد استفاده قرار گرفته است.

عمل به وعده‌ها نیز یکی دیگر از مواردی است که می‌تواند میزان تاب‌آوری را افزایش دهد. جوامع آسیب‌دیده‌ای که امروز بعد از گذشت چندین ماه همچنان گلایه‌مند هستند و مشکلاتشان حل نشده است در بحران‌های بعدی، میزان بی‌اعتمادی‌شان به مراتب بیشتر است، سطح سرمایه اجتماعی به شدت کاهش یافته و با چنین جامعه بحران‌زده و آشفته‌ای هیچ برنامه و تصمیمی به سرانجام مطلوب نمی‌رسد. بنابراین برای یک جامعه تاب‌آور باید از ابتدا روند معیوب را اصلاح کرد و از تجربیات پیشین درس گرفت.

منابع

- ازکیا، مصطفی، غفاری، غلامرضا (۱۳۹۵). جامعه‌شناسی توسعه. تهران: دفتر پژوهش‌های موسسه کیهان.
- الوانی، سیدمهدی، سیدنقوی، میرعلی (۱۳۸۱). «سرمایه اجتماعی، مفاهیم و نظریه‌ها»، فصلنامه مطالعات مدیریت. شماره ۳۳ و ۳۴. ۲۶-۴.
- آر. ملکات، سرینواس، لزی استیوز (۱۳۹۶). ارتباطات توسعه در جهان سوم. ترجمه شعبانعلی بهرامپور. تهران: پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- آریان، عاطفه (۱۳۹۱). «ارتباطات و مشارکت شهروندان در توسعه شهری». پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد. دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- بصیریان جهرمی، حسین، عبدالحسینی، محمد، بردیار، ملیکا (۱۳۹۵). «رسانه‌های اجتماعی و مدیریت بحران؛ نقش تلفن‌های همراه هوشمند در کنشگری اجتماعی»، فصلنامه رسانه، شماره اول. ۸۳-۵۷.
- تاجیک، محمدرضا (۱۳۷۹). مدیریت بحران، نقدی بر شیوه‌های تحلیل و تدبیر بحران در ایران. تهران: فرهنگ گفتمان.
- جاسسی، جواد، نفری، ندا (۱۳۸۸). «طراحی الگوی حکمرانی خوب بر پایه نظریه سیستم‌های باز»، فصلنامه علوم مدیریت ایران، شماره ۱۶. ۱۱۷-۸۵.
- خانیکی، هادی (۱۳۸۷). «ارتباطات مخاطره، ارتباطات بحران: زمینه‌ها، مفاهیم و نظریه‌ها»، فصلنامه رسانه، شماره ۷۴. ۱۰۵-۸۱.
- خانیکی، هادی (۱۳۸۴). ارتباطات توسعه؛ کاوشی در تعاریف مسئله بنیاد. فصلنامه رسانه. شماره ۶۴. ۱۲۰-۱۰۶.
- ربیعی، علی، پورحسینی، سمیرا سادات (۱۳۹۲). مدیریت بحران و ریسک. تهران: دانشگاه پیام نور.
- رضوی‌زاده، سید نورالدین (۱۳۷۹). «ارتباطات توسعه؛ با نگاهی به نقش ارتباطات در توسعه روستایی»، فصلنامه رسانه. شماره ۴۲.
- رفیعیان، مجتبی، رضایی، محمدرضا، عسگری، علی، پرهیزکار، اکبر، شایان، سیاوش (۱۳۸۹). «تبیین مفهومی تاب‌آوری و شاخص‌سازی آن در مدیریت سوانح اجتماع‌محور»، فصلنامه برنامه‌ریزی و آمایش فضا. شماره ۴. ۴۰-۲۰.
- رمضان‌زاده لسبویی، مهدی (۱۳۹۵). مبانی و مفاهیم تاب‌آوری شهری؛ مدل‌ها و الگوها. گزارش شماره ۴۷۳. تهران: مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران.

- رنانی، محسن. مویدفر، رزیتا. (۱۳۹۱). چرخه‌های افول اخلاق و اقتصاد؛ سرمایه اجتماعی و توسعه در ایران. تهران: طرح نو.
- روستاین، بو (۱۳۹۳). دام‌های اجتماعی و مسئله اعتماد. ترجمه رهبری، لادن، شارع‌پور، محمود، فاضلی، محمد، فتاحی، سجاد. تهران: آگه.
- صدراپی، سیدصارم (۱۳۹۶). «درآمدی بر مبانی نظری حکمرانی خوب؛ بررسی مقایسه‌ای وضعیت حکمرانی در امارات و بحرین»، ماهنامه پژوهش ملل، شماره ۱۹. ۲۳-۳۷.
- صلواتیان، سیاوش، روشندل اربطانی، طاهر (۱۳۹۰). «مدیریت رسانه‌ای بحران؛ رویکردی پیشگیرانه»، فصلنامه پژوهش‌های ارتباطی، شماره ۲. ۱۴۹-۱۷۵.
- فرقانی، محمد مهدی (۱۳۸۷). روزنامه‌نگاری بحران؛ دو تصویر ملی. تهران: معاونت امور مطبوعاتی و اطلاع‌رسانی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- فلیک، اووه (۱۳۹۷). درآمدی بر تحقیق کیفی. ترجمه هادی جلیلی. تهران: نی.
- فیض اردکانی، سیدمصطفی (۱۳۹۱). «بررسی مشارکت اجتماعی به مثابه سازوکاری برای رسیدن به رفاه اجتماعی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- کاستلز، مانوئل (۱۳۸۴). عصر اطلاعات: اقتصاد، جامعه و فرهنگ. ترجمه علیقلیان، عبدالاحد، خاکباز، افشین. تهران: طرح نو.
- کاستلز، مانوئل (۱۳۹۶). قدرت ارتباطات. ترجمه حسین بصیریان جهرمی. تهران: علمی و فرهنگی.
- کاووسی کلاشمی، لیدا (۱۳۹۱). تئاتر برای توسعه به مثابه ابزار ارتباطی: امکان‌سنجی در ایران. (رسانه دکترا). دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- مدنی قهفرخی، سعید (۱۳۹۶). وضعیت توسعه انسانی در ایران. تهران: کتاب پارسه.
- مورگان، دیوید (۱۳۹۴). فوکوس گروه به مثابه پژوهش کیفی. ترجمه نصرت فتی. تهران: نی.
- مهدی‌زاده، سیدمحمد (۱۳۹۶). نظریه‌های رسانه؛ اندیشه‌های رایج و دیدگاه‌های انتقادی. تهران: همشهری.
- Bremner, Lindsay (2019). Planning the 2015 Chennai floods. SAGE Journals, published online: November 6, 2019. Doi: 10.1177/2514848619880130
- Diagne, Khady (2007). Governance and natural disasters: addressing flooding in Saint Louis, Senegal. Environment and Urbanization, 19(2), 552-562.
- Dobbie, Meredith, Morgan, Ruth, Frost, Lionel (2017). Overcoming Abundance: Social Capital and Managing Floods in Inner Melbourne during the Nineteenth Century. SAGE Journals, 46(1), 33-49. Doi: 10.1177/0096144217692984