

سیل لرستان؛ پازل بهم ریخته‌ای از یک بحران

سیده انوشه میرمجلسی

چکیده

از آنجایی که رخداد بحران قابل پیشگیری نیست، افزایش آمادگی و کسب اطلاعات لازم در مواقع بحرانی ضروری است. هدف از انجام این پژوهش بررسی نقش رسانه‌های مشارکتی در تاب‌آوری جامعه در زمان بحران است. بستر مطالعاتی این تحقیق، سیل سال ۱۳۹۸ در استان لرستان است. این پژوهش ضمن بررسی مفهومی و نظری رسانه‌های مشارکتی و تاب‌آوری؛ به ادبیات نظری و مفاهیم مرتبط با ارتباطات بحران، سرمایه اجتماعی و مولفه‌های حکمرانی خوب نیز توجه کرده است. روش این تحقیق، کیفی است و مصاحبه‌ها از طریق پنج گروه کانونی متشکل از افراد سیل‌زده استان لرستان گردآوری شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که وضعیت سرمایه اجتماعی در این استان پیش از وقوع سیل نیز مناسب نبود. ظرفیت رسانه‌های مشارکتی برای مردم ناشناخته بود و ضعف اقتصادی و مشکلات معیشتی در بخش زیادی از مناطق سیل‌زده لرستان باعث شد تا میزان بهره‌مندی از امکانات ارتباطی پایین باشد. این موضوع میزان اثرگذاری ارتباطات بحران را کاهش داد. کم‌توجهی به ظرفیت رسانه‌های مشارکتی، ضعف ارتباطات بحران از سوی نهادهای رسمی، بی‌اعتمادی پیشین مردم به نهادهای دولتی و ضعف مولفه‌ها و شاخص‌های حکمرانی خوب پیش از وقوع بحران، تاثیر محسوسی بر کاهش تاب‌آوری مردم این مناطق داشته است. این موضوع پس از رخداد سیل نیز به دلیل عدم پاسخگویی و نبود شفافیت تشدید شد. این تحقیق به روش کیفی و مصاحبه‌ها در گروه‌های کانونی براساس رهیافت کمترساخت‌یافته و سپس متمرکز(قیف) انجام شده است.

کلمات کلیدی: رسانه‌های مشارکتی، تاب‌آوری، حکمرانی مطلوب، ارتباطات بحران، سرمایه اجتماعی، مدیریت یکپارچه سیلاب

مقدمه

از آنجایی که بلایای طبیعی هرساله بخشی از کشور را دچار مشکلاتی می‌کند، لزوم توجه به نقش رسانه‌ها در زمان بحران بیش از پیش احساس می‌شود. در سیل سال ۱۳۹۸ آنچه بیشتر ملموس و آشکار شد، جایگزینی رسانه‌های مشارکتی در نبود نهادهای حمایتی بود. این رسانه‌ها در نبود مشارکت‌های اجتماعی سازمان‌یافته و خلا مدیریت یک‌دست و همسو در زمان بحران، با تکیه بر ارتباطات مشارکتی و ظرفیت‌های رسانه‌ای، توانستند پل ارتباطی مهمی میان فعالان اجتماعی و مردم آسیب‌دیده باشند. بررسی میزان اثرگذاری و فراز و فرودهای این تجربه می‌تواند به غنای علمی این حوزه کمک کند. سیلاب‌ها علیرغم منافع محیطی و اقتصادی عظیم‌شان همچنان رتبه نخست فجایع طبیعی را در اختیار دارند، باعث از دست رفتن جان انسان‌ها می‌شوند و بر توسعه پایدار تاثیر می‌گذارند. (برنامه ویژه مدیریت سیلاب سازمان جهانی هواشناسی، ۲۰۰۶: ۱۱) البته در گذشته کارکردهای مدیریت سیل همواره به عنوان مسئولیت دولت در نظر گرفته می‌شد و به اجتماعات مستعد سیل به چشم قربانیانی نگریسته می‌شد که به کمک نیاز دارند. در چنین شرایطی، اجتماعی که دچار بحران می‌شد اغلب منتظر اقدامات دولتی بود. اما امروزه تاکید بر مدیریت جامع سیل، به عنوان رویکردی چندوجهی و پیوسته مدنظر است. رویکردی که با در نظر گرفتن همه ظرفیت‌ها و امکانات، تقویت مشارکت‌های اجتماعی، بهره‌مندی از ظرفیت‌های رسانه‌ای و شاخص‌های حکمرانی مطلوب امکان‌پذیر است.

این تحقیق به عوامل موثر بر افزایش تاب‌آوری در جامعه توجه می‌کند. یکی از این عوامل رسانه‌های مشارکتی است که به دلیل ارتباطات تعاملی، افقی و دوسویه با مخاطب امکان گسترش فضای مطلوب در زمان بحران را فراهم می‌کند و به مدد ارتباطات محلی و ظرفیت‌های رسانه‌های مشارکتی، خلاء معمول در رسانه‌های جریان اصلی و دور از منطقه بحران را پر می‌کند. در این تحقیق با توجه به تجربه سیل لرستان در فروردین ۱۳۹۸، به بررسی نقش رسانه‌های مشارکتی در تاب‌آوری جامعه می‌پردازیم. همچنین توجه به ارتباطات بحران به عنوان بستر ویژه ارتباطی در زمان بحران ضروری است. همه این عوامل جز در سایه سرمایه اجتماعی بالا و برخورداری از مولفه‌های حکمرانی مطلوب رخ نخواهد داد.

طرح مسئله

بلایای طبیعی یکی از چالش‌های اصلی برای کشورهای در حال توسعه است که نه تنها باعث مرگومیر افراد، درد و رنج عاطفی بازماندگان می‌شود بلکه به اقتصاد محلی منطقه‌ای که با فاجعه روبرو می‌شود، آسیب‌های جدی وارد کرده و باعث خنثی شدن دستاوردهای توسعه می‌شود. با توجه به گزارش سازمان ملل متحد از حوادث، در بازه سالهای ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۱ بر اثر وقوع بلایای طبیعی، افزون بر ۱/۱ میلیون نفر کشته شده‌اند و بیش از ۱۳۸ میلیارد دلار نیز خسارات مادی بر جای مانده است. (Al - Nammari & Alzagal, 2014) به نقل از رمضان‌زاده، (۱۳۹۵) با توجه به تغییرات اقلیمی در فلات ایران و بی‌توجهی‌های گسترده نسبت به ساخت و ساز در حریم رودخانه‌ها و تخریب پوشش‌های جنگلی، بروز سیلاب در بخش‌های مختلف ایران امری طبیعی است. بروز سیلاب در سالهای گذشته خسارات فراوانی را به زیرساخت‌ها، مناسبات اجتماعی و اجتماعات شهری و روستایی وارد کرده است. اما آنچه در مطالعه سیلاب‌های سالهای اخیر قابل تامل است، نقش رسانه‌ها در اطلاع‌رسانی، هشدار و آگاهی‌بخشی جوامع آسیب‌دیده، مدیریت بحران، نقش‌آفرینی اجتماعی در میان مردم آسیب‌دیده، مطالبه‌گری و پیگیری وضعیت خسارت‌دیدگان است. در سیل گسترده فروردین ۹۸ در سه استان گلستان، لرستان و خوزستان نقش رسانه‌ها در همراهی با مردم، بهره‌گیری از دانش و اطلاعات بومی و افزایش اطلاع و آگاهی عمومی قابل تامل است. توجه به کیفیت سرمایه اجتماعی، میزان اعتماد به منابع رسمی و مسئولان شهری می‌تواند از سویی به مدیریت بحران کمک کند و از سوی دیگر براساس شاخص‌های حکمرانی مطلوب قابل تحلیل و بررسی است.

بخشی از آنچه در این پژوهش مدنظر است به تجربه مستقیم محقق از حضور در مناطق سیل‌زده استان لرستان مرتبط می‌شود که از روزهای اول حادثه به همراه یک تیم خبری^۱ در مناطق سیل‌زده حضور داشت و این حضور و فعالیت در مناطق مذکور، این سوال را ایجاد کرد که نقش رسانه‌ها در افزایش مشارکت اجتماعی و بالارفتن تاب‌آوری چیست؟ این موضوع زمانی اهمیت بیشتر یافت که این تیم خبری با توجه به حضور مستمر در منطقه و آشنا شدن با شرایط سیل‌زدگان، علاوه بر اطلاع‌رسانی و تولید محتوای خبری، مشغول تهیه گزارش از شرایط زندگی و نیازمندی‌های متعدد آسیب‌دیدگان شد. مستند بودن گزارش‌ها باعث شد تا به منبع اطلاع‌رسانی از آخرین وضعیت سیل‌زدگان و اولویت‌های آنها تبدیل شوند. با انتشار گزارش‌ها از شهرها و روستاهای درگیر سیلاب در استان لرستان، میزان مشارکت سایر روزنامه‌نگاران و فعالان اجتماعی بیشتر شد و بازنشر محتوای تولیدشده و گزارش‌های مستند، سیل توجهات رسانه‌ای و کمک‌ها را به استان لرستان سرازیر کرد. استفاده از ظرفیت توئیتر، بازنشر گزارش‌ها و جلب توجه فعالان اجتماعی به تقویت فضای مشارکتی و تاب‌آوری سیل‌زدگان کمک شایانی کرد.

^۱ تیم خبری پایگاه خبری گُلونَی از فروردین تا تیرماه ۹۸ در مناطق سیل‌زده لرستان مشغول کار بود. این تیم خبری با تولید خبر و انتشار تازه‌ترین اطلاعات از منطقه، پس از مدت کوتاهی به مرجع خبری مهمی تبدیل شد. برای مشاهده اطلاعات بیشتر #سیل-لرستان را در این نشانی ببینید:

چهاردهمین کنفرانس بین المللی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران ۲۹ و ۳۰ آذر ۱۴۰۲ | دانشگاه تهران

هدف اصلی این پژوهش بررسی نقش رسانه‌های مشارکتی در تاب‌آوری جامعه در زمان بحران است و همچنین به نقش سرمایه اجتماعی در زمان بحران، تاثیر شاخص‌های حکمرانی مطلوب و عوامل موثر بر تاب‌آوری براساس تجربه سیل لرستان توجه خواهد شد.

پرسش‌های تحقیق که برآمده از اهداف پژوهش است شامل موارد زیر است:
نقش رسانه‌های مشارکتی در بحران (به طور ویژه در سیل لرستان) چیست؟
رسانه‌های مشارکتی و ارتباطات بحران چگونه بر تاب‌آوری افراد آسیب‌دیده اثر می‌گذارند؟
چه عواملی در تقویت یا تضعیف سرمایه اجتماعی در زمان بحران اثرگذار است؟
شاخص‌های حکمرانی مطلوب چگونه در زمان بحران قابل تفسیر است؟
با توجه به تجربه سیل لرستان، چه عواملی بر تاب‌آوری افراد در بحران اثر می‌گذارد؟

شناخت عرصه پژوهش: استان لرستان

از آنجایی که این پژوهش به طور خاص به مطالعه سیل لرستان در سال ۱۳۹۸ می‌پردازد، لذا بیان شرایط خاص منطقه و دریافت‌های محقق از رخداد سیل در این استان لازم و ضروری است.

سیل ویرانگر لرستان در دو تاریخ پنجم فروردین و ۱۲ فروردین به وقوع پیوست. میزان خسارات در سیل اول کم و محدود بود اما سیل ۱۲ فروردین به شهرها و روستاهای زیادی خسارت وارد کرد و ساکنان حاشیه رود کشکان صدمات جبران‌ناپذیری را متحمل شدند. سیل پنجم فروردین لرستان در خبرهای سیل شیراز گم شد و در خاطر کمتر کسی ماند که پنجم فروردین ۱۳۹۸ سیل در لرستان خرابی بسیاری به بار آورده است. درست در همان روزی که ۲۱ نفر در سیل دروازه قرآن شیراز کشته شدند (در همان پنجم فروردین) منطقه چم یا مجموعه خیابان‌های انقلاب در شهر معمولان زیر آب رفت و آب، بسیاری از خانه‌های این منطقه و روستاهایی مانند ابراهیم آباد را تخریب کرد. بخشی از جاده قدیم خرم‌آباد به پلدختر نیز در سیل پنجم فروردین خراب شد.

مطبوعات استانی در ایام نوروز تعطیل بود. بسیاری از سایت‌ها و پایگاه‌های خبری محلی هم نسبت به هشدارهای بارندگی در استان که توسط هواشناسی منتشر شده بود؛ عکس‌العمل مناسبی نداشتند. در یک مورد یکی از پایگاه‌های خبری سراسری^۲ درباره وقوع سیل هشدار داد، اما واکنش‌های مردم و مسئولان نسبت به این هشدار تناسبی با خطر پیش‌رو نداشت. طغیان همیشگی کشکان به ادراک ناقص مردم نسبت به خطر منجر شد و تصور خساراتی محدود و مشابه همیشه را داشتند. از سویی دیگر در سال‌های گذشته، خشکسالی گسترده‌ای در استان وجود داشت که باعث می‌شد، تصمیمات حاکمیتی ناکافی باشد و هشدارها به دلیل پیش‌فرض خشکسالی، جدی گرفته نشود.

رسانه‌ها نسبت به هشدارهای هواشناسی حساس نبودند و این عدم حساسیت باعث شد که حجم سیل پیش‌بینی شده برای هفته دوم فروردین را هم شبیه بهمن‌ماه ۹۷ یا پنجم فروردین ۹۸ تصور کنند.

ودخانه کشکان با شیب تند به سمت دشت خوزستان در حرکت است. مردمی که در حاشیه این رود زندگی می‌کنند، بارها سیل را تجربه کرده‌اند و تقریباً به جز فصل تابستان در همه فصول، پاییز و زمستان و بهار آبگرفتگی و طغیان کشکان را دیده‌اند. البته هر بار هم که مسئولان خواسته‌اند آنها را از سیل بترسانند و یا از آنها بخواهند که موارد ایمنی را رعایت کنند، به آنها هشدارهایی داده‌اند که این هشدارها در طول زمان، مردم را نسبت به هشدار سیل «بی‌اعتنا» کرده است. به همین دلیل، وقتی از هشتم تا یازدهم فروردین به آنها هشدار دادند که «سیلی بزرگ در راه است»؛ مردم گمان می‌کردند سیلی مانند روز پنجم فروردین خواهد بود و اصلاً گمان نمی‌کردند که سیل سقف خانه‌هایشان را نیز بپوشاند. می‌توان گفت که هشدارها آنقدر

^۲ پایگاه خبری گلونی

جدی نبود تا مردم باور کنند که سیل بزرگی در راه است. ادراک مردم از سیل با آنچه مسئولان تصور می کردند متفاوت بود و از طرفی پس از وقوع سیل، این نکته عیان شد که خود مسئولان هم تصور درستی از حجم سیل و خسارت نداشتند. در گفتگو با بسیاری از مردم سیل زده پلدختر و معمولان این نکته مطرح شد که اگر می دانستند هشت متر آب در راه است بسیاری از وسایل ارزشمند خانه شان را از خانه خارج می کردند؛ به ویژه وسایل برقی و الکتریکی که تهیه مجدد آنها هزینه زیادی دارد.

اطلاع رسانی هایی که تا روز یازدهم فروردین در لرستان انجام شد تنها بخشی از مردم را از خانه هایشان خارج کرد. تا جایی که دقایق منتهی به وقوع سیل کار اطلاع رسانی با روش سنتی و با بلندگو و ماشین های آتش نشانی دنبال شد. هیچ هشدار جدی و متناسب با خطر نه از رسانه های استانی و نه از سوی مسئولان استان نتوانست درک مردم را نسبت به خطر پیش رو تقویت کند.

در استان پربابی چون لرستان و با توجه به میزان بارندگی ها برآورد درستی از حجم سیل پیش رو و خسارت احتمالی وجود نداشت. میزان بارش ها در بازه زمانی چهارم فروردین تا سیزدهم فروردین ۱۳۹۸ حدود ۲۸۰ میلی متر گزارش شد که این میزان در برخی مناطق (منطقه پاپی، ایستگاه «کشور» از مناطق حوضه دز) به صورت نقطه ای تا ۴۳۰ میلی متر هم ثبت شده است. طبق اعلام آب منطقه ای، دبی کشکان در زمان سیل حدود ۶۰۰۰ مترمکعب در ثانیه تخمین زده شد.

۸۷ درصد مساحت استان لرستان دارای شیب بالای ۷ درصد است. پوشش گیاهی و جنگلی لرستان در سال های اخیر به دلیل فقر اقتصادی (قطع درختان و تهیه ذغال برای فروش یا فراهم کردن زمین زراعی) و بیماری درختان بلوط به شدت تخریب شده است. بودجه آبخیزداری در لرستان بسیار ناچیز است. (حدود ۷۰۰ میلیون تومان مصوب و ۳۰۰ میلیون تومان تخصیص یافته؛ به دلیل خشکسالی میزان بودجه این بخش کاهش یافته است) و این موضوع در بالادست به ایجاد روان آب ها و جاری شدن سیل منجر شده است.

سد مهارکننده ای نیز در بالادست رودخانه کشکان وجود ندارد. رژیم رودخانه در کل مسیر (از سرشاخه ها در بالادست تا پلدختر و چم مهر در پایین دست) به دلیل ساخت و سازهای غیرمجاز و... دچار تغییرات گسترده ای شده است. لایروبی نشدن رودخانه ها در مناطق شهری و روستایی به افزایش قدرت و سرعت عبور آب و افزایش تخریب گری منجر شده است. همچنین برف هایی که در اواخر اسفند ۱۳۹۷ بارید به دلیل بارش های مداوم در روزهای اول بهار منجر به ذوب شدن ناگهانی برف ها شد.

همه این موارد باعث شد تا بارندگی فروردین ۱۳۹۸ منجر به سیلابی ویرانگر شود که هم مسئولان استانی و کشوری، هم مردم و رسانه ها را غافلگیر کرد. میزان حجم عبوری آب از رودخانه کشکان قابل وصف نبود و میزان تخریبی که رخ داد بی سابقه بود. بنابراین اطلاعاتی که از رسانه ها پیش از وقوع سیل مخابره شد کمکی به ادراک مردم از خطر و شفاف سازی ابعاد آن نکرده است.

رسانه های استانی در لرستان اغلب با هدف رپرتاژ آگهی، مصاحبه اختصاصی با مسئولان و بازتاب گزارش های روابط عمومی چاپ می شود و اغلب مردم حتی نام بسیاری از آنها را نمی دانند و آنها را روی دکه روزنامه فروشی ندیده اند. روزنامه هایی دوبرگی یا چهار صفحه ای که با تیراژ بسیار محدود و فقط برای توزیع در برخی از اداره ها منتشر می شود. برخی از سایت های خبری داخل استان هم شاید روزانه کمتر از ۵۰ نفر بازدیدکننده داشته باشند. با این حال برای هشدار و اطلاع رسانی پیش از سیل از همین رسانه ها استفاده شد. روزنامه هایی که عملاً از ضریب نفوذ کمی در میان مخاطب برخوردارند.

مسئولان استان لرستان برای اطلاع رسانی از طریق صداوسیما (به ویژه صداوسیما مرکز افلاک) تاکید بسیار داشتند. از سوی دیگر بعد از بروز سیل، برق بسیاری مناطق قطع شد و سیل زدگان تا ماه ها پس از سیل هم دسترسی به تلویزیون نداشتند. بنابراین استفاده از ظرفیت های شبکه های رادیویی و تلویزیونی برای مردم گرفتار در بحران ممکن نبود.

نادیده گرفتن ظرفیت رسانه‌های نوین از جمله توئیتر، تلگرام و اینستاگرام باعث شد تا هشدارها به طور موثر به مردم نرسد. فیلترینگ و ممنوعیت بهره‌گیری از تلگرام و توئیتر از سوی نهادهای رسمی باعث شد تا روابط عمومی‌ها یا سازمان‌های امدادی از ظرفیت این شبکه‌ها بی‌بهره بمانند. به طور مثال کلیه هشدارها، بخش‌نامه‌ها یا اطلاعیه‌های مهم در روزهای بروز سیل بر روی شبکه‌های اجتماعی داخلی منتشر می‌شد (گپ و سروش و...) که عملاً مخاطب چندان نداشتند. هم‌چنین به دلیل فقر اقتصادی موجود در استان، استفاده از شبکه‌های اجتماعی با محدودیت‌هایی روبرو بود. امکان تهیه گوشی هوشمند و بهره‌مندی از ظرفیت‌های شبکه‌های اجتماعی برای همه وجود نداشت. جغرافیای کوهستانی منطقه هم به این موضوع دامن زده است و اتصال به اینترنت در برخی مناطق به سادگی ممکن نیست.

از بامداد دوازدهم فروردین ۹۸ و آغاز سیل، رسانه‌های استانی مشغول فعالیت شدند. اما میزان و حجم خسارات قابل تصور نبود. بیشترین نگرانی درباره سرریز شدن سد مروک دورود بود و این موضوع به کرات توسط صداوسیما استانی (شبکه افلاک) بیان شد.

از طرفی رسانه‌ها و کانال‌های تلگرامی نسبت به وضعیت شهر خرم‌آباد نیز ابزار نگرانی می‌کردند. به دلیل وجود چندین پل موقت در مسیر رودخانه گلال (رودخانه‌ای که از داخل شهر می‌گذرد) درباره وضعیت خانه‌های امتداد رودخانه هشدارهایی داده شده بود. این موضوع در مراحل نهایی به هشدار خانه به خانه از سوی هلال احمر، شهرداری و آب منطقه‌ای ختم شد. پوشش رسانه‌ای در ساعات ابتدایی بحران در این موارد تا حدود زیادی موثر بود.

بعد از بروز سیل در دوازدهم فروردین و قطع شدن راه‌های زمینی و ارتباطی با پلدختر و شهرها و روستاهای این مسیر، رسانه‌ها با مشکلات تازه‌ای روبرو شدند. به دلیل قطع راه ارتباطی، شایعات بسیاری بروز پیدا کرد. از جمله تعداد کشته‌ها در پلدختر، یا وضعیت روستاها و... برخی رسانه‌ها با تعاملاتی که پیش از بحران با مردم محلی برقرار کرده بودند و بانک قوی اطلاعاتی‌ای که در اختیار داشتند، سعی کردند نسبت به شایعات واکنش نشان دهند.^۳

خبرنگاران از راه‌های مختلفی به سمت مناطق سیل‌زده گسیل شدند. یکی از این راه‌ها امداد هوایی هلال احمر بود. در گفتگو با مدیرکل جمعیت هلال احمر لرستان درباره حضور پرشمار خبرنگاران مواردی بیان شد که این حضور بی‌برنامه و گسترده در برخی موارد روند امداد رسانی را مختل کرد و استفاده از بالگرد برای امداد رسانی جای خود را به حمل‌ونقل خبرنگاران داد. نکته‌ای که نظر می‌رسد در زمان بحران باید بیش از پیش به آن توجه کرد.

گروهی دیگر از خبرنگاران از طریق گروه‌های آفرود خود را به مناطق می‌رساندند. رسانه‌ها سردرگم بودند و با اطلاعات کم و محدودی مشغول به کار بودند. تنش منطقه به رسانه‌ها هم منتقل شده بود و هر آنچه از سوی سازمان‌های مختلف به دستشان می‌رسید به عنوان خبر منتشر می‌کردند که در برخی موارد مدام تکذیب می‌شد یا با اصلاحیه‌ای تکمیل می‌شد. مسئولان استانی هم به انتشار اطلاعیه‌ها و اخبار در شبکه‌های ملی و محلی اکتفا کرده بودند و ظرفیت شبکه‌های اجتماعی عملاً نادیده گرفته شده بود.

در چنین فضای پرتلهایی برخی از خبرنگاران با استفاده از ظرفیت شبکه‌های اجتماعی (به طور مثال توئیتر) به مرجع رسانه‌ای مهمی تبدیل شدند. اطلاعاتی که این افراد در صفحات شخصی‌شان منتشر می‌کردند در بسیاری موارد به عنوان خوراکی رسانه‌های جریان اصلی استفاده می‌شد.

از سوی دیگر برخی خبرنگارانی هم بعد از گذشت مدتی از سیل و برحسب ماموریت محول شده از سوی رسانه‌شان به لرستان می‌آمدند. این افراد گاهی بدون هیچ پیش‌زمینه قبلی از جغرافیای منطقه وارد استان می‌شدند و زمانی را صرف درک این

^۳ گزارش صوتی کوتاهی توسط پایگاه خبری گلونی تهیه شد که از یکی از اهالی شهر معمولان تهیه شد که وضعیت شهر، وضعیت مردم و دیگر موضوعات موردسوال آن روزها را توضیح می‌داد. این فایل صوتی بازتاب گسترده‌ای داشت و در آن مقطع جلوی بروز شایعات بسیاری را گرفت.

موضوع می کردند که ویژگی جغرافیایی استان چیست یا نقاط بحران زده کجاست. این پریشانی و بی نظمی کیفیت تولیدات رسانه ای شان را نیز تحت تاثیر قرار می داد.

بعد از گذشت چند هفته از سیل، تعداد خبرنگارانی که در منطقه حضور داشتند کاهش یافت و پس از گذشت دوماه به جز معدود رسانه هایی که همچنان مشغول فعالیت بودند، بقیه آنها به ویژه رسانه های جریان اصلی مشکلات سیل زدگان را به ندرت منعکس می کردند یا در فهرست خبرهای اصلی جایی نداشت.

این موضوع در گفتگو با سیل زدگان هم بیان می شد و یکی از مواردی است که به بی اعتمادی و کاهش سرمایه اجتماعی دامن زد.

چارچوب مفهومی

برای درک بهتر پژوهش نیاز به بررسی چارچوب مفهومی و ترسیم چشم انداز دقیق تری از ارتباط میان نظریه ها و مفاهیم است. طبق نظریه ارتباطات مشارکتی جان سرواس که تاکید بر ارتباط پایین به بالا، تعاملی و دوسویه دارد و توسعه را در جوامع محلی، مستقل از مرکز می داند؛ نحوه عملکرد رسانه های مشارکتی را می توان در چارچوب این نظریه تحلیل کرد. رسانه هایی که برای تولید محتوای خبری به تعامل با افراد توجه بیشتری دارند و از همه ظرفیت های مشارکت در شبکه های اجتماعی بهره می برند. در رسانه های مشارکتی آنچه اهمیت دارد نقش مخاطب است. مشارکت مخاطب در فرآیند تولید خبر می تواند یکی از مهمترین دستاوردهای رسانه های مشارکتی در جهانی باشد که همه چیز به سمت تعامل پیش می رود.

6

از طرفی در زمان بحران شاهد شکل گیری ارتباطات میان فردی هستیم که به مدد امداد رسانی می آیند و در فرآیند تولید محتوای رسانه های مشارکتی سهیم اند. در سطوح اولیه شاهد شکل گیری گروه های کوچک مردمی و اطلاع رسانی به شیوه های ابتدایی هستیم. در سطوح بعدی این گروه های مردمی در اتصال با مدیران و گروه های امدادی؛ به اطلاع رسانی و پیگیری مطالبات و نیازمندی ها مشغول می شوند و در نهایت جمع بزرگتری شامل گروه های مردمی، مدیران استانی و گروه های امدادی حاضر در منطقه، به گروه وسیع تری از مخاطبان و شهروند خبرنگارانی متصل می شوند که در نقاط دیگر کشور شاهد بحران و نحوه امداد رسانی هستند. این چرخه و شکل گیری سطوح مختلف تنها به مدد رسانه ها رخ می دهد و خط اتصال همه این گروه ها چه در سطوح ابتدایی و چه در سطوح گسترده تر، رسانه ها و به ویژه رسانه های مشارکتی هستند. از این رو بررسی سطوح شکل گیری و مولفه های رسانه های مشارکتی در این تحقیق حائز اهمیت است.

مفاهیم این تحقیق از سویی به حوزه بحران و ارتباطات بحران و از سوی دیگر به ارتباطات مشارکتی مرتبط است. همه این مفاهیم در پرتو حکمرانی خوب و سرمایه اجتماعی بالا محقق می شود و نتیجه آن چیزی جز یک جامعه تاب آور در برابر بحران نخواهد بود.

یکی از نظریه هایی که در این تحقیق استفاده شده است، نظریه توسعه به مثابه آزادی آمارتیا سن است. در این تحقیق به حقوق مداری و مشارکت محوری مورد نظر آمارتیا سن تاکید می شود. از طرفی با بررسی رویکردهای سه گانه مدیریت بحران (بحران گریز، بحران ستیز و بحران پذیر)؛ رویکرد بحران پذیر بیش از دو رویکرد دیگر، متناسب با دیدگاه مشارکت محوری آمارتیا سن است. رویکردی که در آن بحران را به عنوان فرصتی برای خلق و توسعه به رسمیت می شناسند و خلاقیت سازمان ها، انعطاف پذیری و حرفه ای گرایی در این رویکرد به رفع مسئله کمک خواهد کرد.

از نگاه کاستلز و جامعه شبکه ای نیز می توان به تاب آوری رسید. از منظر کاستلز در منطق شبکه ای، قدرت جریان ها از جریان های قدرت پیشی می گیرد و این موضوع با رویکرد بحران پذیر و بهره گیری همه جانبه از ظرفیت های شبکه های اجتماعی و برقراری اصول ارتباطات مشارکتی هم راستا است. در جامعه شبکه ای واحد اصلی جامعه، افراد، گروه ها و سازمان هایی هستند که توسط شبکه های اجتماعی بهم متصل شده اند. این موضوع براساس نیاز و ضرورت ارتباطات مشارکتی که اساسا نیاز به رسانه های قدرتمند و مرکزی را نفی می کند؛ تا حدود زیادی هم معنا است.

مقصد همه اینها در زمان بحران، به یک نقطه ختم می‌شود و آن ظرفیت تاب‌آوری و نحوه مواجهه مردم با بحران است. موضوعی که در تاب‌آوری اجتماعی با آن روبرو هستیم و در این تحقیق سعی خواهیم کرد با بررسی همه جوانب و بهره‌مندی از ظرفیت نظری موجود؛ اتصال آنها را با مفهوم گسترده تاب‌آوری درک کنیم. با توضیحات ارائه شده می‌توان تاب‌آوری را به عنوان مقصد این پژوهش در نظر گرفت و از نظریه‌ها و مفاهیم مرتبط برای درک بهتر این موضوع و چگونگی تقویت تاب‌آوری در زمان بحران بهره برد.

روش تحقیق

روش این تحقیق کیفی و تکنیک آن مصاحبه به روش گروه‌های کانونی است. جامعه هدف سیل‌زدگان استان لرستان هستند. نمونه‌گیری در این تحقیق هدفمند است و افراد براساس ویژگی‌هایشان (جنسیت، سن، محل زندگی، شغل و آسیب‌پذیری) انتخاب شدند. مصاحبه‌شوندگان به ۵ گروه ۶-۸ نفره دسته‌بندی شدند و مصاحبه به روش کمتر ساخت‌یافته و سپس متمرکز انجام شد. نقش میانجی تا حد ممکن کم‌رنگ بود.

سوالاتی که در گروه‌ها پرسیده شده به شرح زیر است:

در زمان سیل زمان کجا بودید؟ چه کسی خبردارتان کرد؟

اولین کسانی که بعد از سیل به سراغ‌تان آمدند چه کسانی بودند؟

دسترسی‌تان به رسانه‌ها قبل از سیل و بعد از سیل چگونه بود؟ هشدارها را از چه منابعی دریافت کردید؟

بعد از سیل به کدام رسانه‌ها دسترسی داشتید؟

چه کسانی برای اطلاع‌رسانی مشکلات‌تان دست به کار شدند و از چه طریقی این کار را انجام دادند؟

مردم و خیرین چه زمانی به سراغ شما آمدند؟ از چه راهی مطلع شدند؟

آیا با افرادی خارج از شهر و محل سکونت‌تان در ارتباط بودید تا مشکلات‌تان را منعکس کنند؟

بعد از سیل برای حل مشکلات خود و دیگران چه کردید؟ چه تلاشی برای رفع مشکلات انجام دادید؟

بعد از گذشت چند ماه از سیل رسانه‌ها از مشکلات‌تان حرف می‌زدند؟

آیا به مهاجرت فکر کرده‌اید؟

در این مدت چه چیزی بیشتر اذیت‌تان کرده است؟

به نظر شما اگر دوباره سیل رخ بدهد، چه کاری می‌شود انجام داد تا مشکلات کمتر شود؟ برای کمک به مردم چه راهکاری دارید؟

متن مصاحبه‌ها پس از پیاده‌سازی به وسیله نرم‌افزار MAXQDA تحلیل شد.

مروری بر یافته‌های پژوهش

برای بررسی مصاحبه‌ها پنج کد اصلی براساس رویکرد قیاسی و با توجه به مبانی نظری تحقیق در نظر گرفته شد. این کدها عبارتند از: حکمرانی، سرمایه اجتماعی، تاب‌آوری، ارتباطات بحران و رسانه‌های مشارکتی. هر کدام از این کدها نیز به زیرکدهایی براساس مبانی نظری تحقیق و اهداف پژوهش مرتبط شدند. بر همین اساس ۱۰۱۸ مولفه از مجموع پنج مصاحبه گروه‌های کانونی استخراج شد. اعداد معرف تعداد دفعاتی است که در گفتگوها به کدها و زیرکدها اشاره شده است.

⁴ Subcodes

کدها و مولفه های مربوط به پنج گروه کانونی

کدها	گروه اول - جنسیت	گروه دوم - سن	گروه سوم - شهری/روستایی	گروه چهارم - کشاورزان	گروه پنجم - گروه های آسیب پذیر	مجموع
حکمرانی	۷۸	۲۲	۶۵	۲۵	۳۸	۲۲۸
سرمایه اجتماعی	۱۱	۱۷	۱۳	۳	۴	۴۸
تاب آوری	۱۷۳	۶۰	۳۵	۷۸	۱۱۶	۴۶۲
ارتباطات بحران	۵۷	۳۰	۲۹	۱۷	۱۹	۱۵۲
رسانه های مشارکتی	۴۶	۳۴	۲۷	۱۰	۱۱	۱۲۸
مجموع	۳۶۵	۱۶۳	۱۶۹	۱۳۳	۱۸۸	۱۰۱۸

8

بیشترین مولفه مربوط به کد «تاب آوری» و متعلق به گروه کانونی اول است. تعداد مولفه های مربوط به کد «سرمایه اجتماعی» در همه گروه ها کم است و کمترین میزان در گروه های پنج گانه، مربوط به سرمایه اجتماعی گروه چهارم است. **گروه اول** شامل شش نفر (سه نفر زن و سه نفر مرد) از سه خانواده سیل زده از روستای دمرود از توابع معمولان استان لرستان است که براساس جنسیت انتخاب شدند. شرایط این خانواده ها پس از سیل به گونه ای بود که به علت تخریب صددرصدی منازل مجبور به مهاجرت به اطراف شهر خرم آباد شدند. این مهاجرت در شرایطی رخ داد که همه سرمایه زندگی شان را در سیل از دست دادند و مشکلات معیشتی و مالی فراوانی نیز داشتند. این سه خانواده نسبت خویشاوندی داشتند و بعد از سیل تصمیم گرفتند تا با هم به حومه خرم آباد مهاجرت کنند. این جلسه در منزل یکی از همین خانواده ها برگزار شد. نقش دو نفر از فرزندان نوجوان این خانواده ها در سیل بسیار مهم است. با مشارکت فعال و برقراری ارتباط با خبرنگاران و تولید محتوا برای رسانه های مشارکتی؛ نقش به سزایی در بیان مشکلات و نیازمندی های ضروری سیل زدگان روستای دمرود داشتند.

نفر اول: مرد، راننده ماشین سنگین، ۵۰ ساله

نفر دوم: مرد، نقاش ساختمانی، ۴۹ ساله

نفر سوم: مرد، شغل آزاد، ۴۱ ساله

نفر چهارم: زن، خانه دار، ۳۲ ساله، دارای سه فرزند

نفر پنجم: زن، خانه دار، ۳۹ ساله، دارای دو فرزند

نفر ششم: زن، خانه دار و خیاط، ۴۰ ساله، دارای سه فرزند

در ادامه به یافته های گروه اول اشاره خواهد شد و ارتباط هر یک از موارد با کد مورد نظر ذکر خواهد شد.

پیش از وقوع سیل، میزان استفاده از امکانات ارتباطی و ظرفیت های رسانه های شهروندی تنها محدود به افراد جوان خانواده می شد که نقش زیادی در مشارکت و برقراری ارتباطی پایین به بالا نداشتند. افراد بزرگسال میزان استفاده شان به شدت کم بود. (تاب آوری)

پیش از وقوع سیل، پیوندهای عمیقی میان این افراد و دیگران برقرار نبود. نقش طایفه ها کمرنگ و میزان مشارکت همسایه و همشهری در زندگی یکدیگر محدود بود. (ارتباطات مشارکتی)

چهاردهمین کنفرانس بین المللی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران ۱۴ ۲۹ و ۳۰ آذر ۱۴۰۲ | دانشگاه تهران

بافت سنتی استان، باعث شکل گیری پیوند عمیق میان خانواده هایی با نسبت خویشاوندی است. این سه خانواده نیز بر همین اساس رابطه عمیق تری داشتند و یکی از موارد تاب آورانه رابطه خویشاوندی قوی آنها و رفع مشکلات یکدیگر بوده است. (ارتباطات مشارکتی و تاب آوری)

پیش از وقوع سیل، درک مناسبی از سیل وجود داشت اما تصور چنین سیلی را هیچ یک نداشتند. این موضوع به ضعف اطلاع رسانی و نبود آگاهی کافی در میان نهادهای رسمی منطقه نیز مربوط می شود. (ارتباطات بحران)
هشدارهای اولیه محدود به هشدارهای محلی یا چهره به چهره بود و هشدارهای رسانه ای به شدت ضعیف بود. کمبود هشدارهای اولیه منجر به بروز بی اعتمادی در این افراد شد و توقعات و گلايه شان نیز بسیار بود. (ارتباطات بحران و سرمایه اجتماعی)

کمبود هشدارهای اولیه و ناکافی بودن اطلاعات مخابره شده توسط رسانه ها و نهادهای رسمی، منجر به انباشت مشکلات شغلی و اقتصادی، مشکلات فردی و کاهش تاب آوری شد. (تاب آوری)

به دلیل کم رنگ بودن پیوندهای اجتماعی پیش از سیل، میزان مشارکت نیز پایین بود و مشارکت جز در دایره خویشاوندان چندان به چشم نمی خورد. (سرمایه اجتماعی و حکمرانی)

زنان در این گروه همگی مادر چند فرزند بودند و یکی از این مادران در زمان سیل باردار بود. حس عدم امنیت در چادر، مشکلات متعدد برای فرزندان شان، بی توجهی به حال و روز خودشان و کم رنگ بودن خواسته ها و توقعات شان در زمان امداد رسانی از جمله مشکلاتی بود که مکرر بیان شد. زنان به دلیل شرایط ویژه روحی، خسارت عمیق تری را تجربه کردند. روابط اجتماعی گسترده مردان کمک شایانی به تاب آوری آنها می کرد و محدودیت دایره ارتباطی زنان، آنها را در حصار مشکلات نگه داشت. (تاب آوری)

مشکلات این گروه به حدی بود که مجبور به مهاجرت شدند. یکی از مهمترین انگیزه ها برای مهاجرت، نبود شغل و از بین رفتن وضعیت اشتغال و دیگری وضع نامناسب تحصیل فرزندان است. زیرا خسارات فراوانی به مدارس در اثر سیل وارد شد. مهاجرت بهبودی در وضعیت اشتغال ایجاد نکرد اما وضع تحصیل فرزندان مطلوب بود و همین موضوع انگیزه مهمی برای باقی ماندن در شرایط مهاجرت به نظر می رسد. (تاب آوری و حکمرانی)

همگی افراد بر لزوم حضور روانشناسان تاکید داشتند. بیشتر نگرانی ها برای مشکلات روحی کودکان عنوان شد و نحوه رفع مشکلات و نگرانی های کودکان دغدغه بزرگی بود. شرایط بد اقتصادی اجازه پرداخت هزینه های درمانی یا مشاوره نمی دهد ولی نیاز به گفتگو و مشورت را بارها در گفته های شان اعلام کردند. (تاب آوری)

برقراری ارتباط با خبرنگاران و رسانه های مشارکتی، سهم به سزایی در رفع مشکل این گروه داشت. افراد جوان این سه خانواده با ارتباط برقرار کردن با خبرنگاران و ارسال فیلم و عکس از وضعیت سیل زدگان در روزهای ابتدایی و ماه های بعد، توانستند مشکلات بسیاری را حل کنند. شکل گیری این ارتباط افقی و تعاملی نقطه قوت گروه اول بود. (رسانه های مشارکتی و تاب آوری)

در این گروه برخی از شایعات مطرح شده درباره سیل و علت آن مطرح شد. پرتکرار بودن این موارد نشان از اهمیت این موضوع دارد. بیشترین مورد درباره علت سیل و باز شدن سدها بود که علیرغم تردید در صحت این خبر، تا حدود زیادی آن را پذیرفته بودند و علت را بی اعتمادی به دولت و خبرهای رسمی عنوان می کردند. (حکمرانی و سرمایه اجتماعی)

زنان اساساً درک کمتری نسبت به سیل و علت رخداد آن داشتند. آگاهی شان بیشتر متکی به نظرات مردان بود و اطلاعاتی که درباره سیل و بحران کسب می کردند از مراودات خانوادگی یا گفته های همسر و فرزندان شان بود. این موضوع میزان آسیب پذیری زنان را افزایش و تاب آوری شان در زمان بحران را کاهش خواهد داد. (تاب آوری)

گروه دوم شامل شش نفر از زنان شهر معمولان است. سه نفر از این افراد میانسال و سه نفر جوان هستند. شرایط روحی میانسالان به علت مشکلات بسیار مطلوب نیست. در مقابل افراد جوان حاضر در گروه برای رفع مشکلاتشان تلاش می کنند و همین مشارکت و پیگیری به تاب آوری شان افزوده است.

نفر اول: زن، ۶۰ ساله، مادر شهید، یک فرزند پسر دارد. بعد از سیل مستاجر است.

نفر دوم: زن، ۸۵ ساله، بعد از سیل با پسرش زندگی می کند.

نفر سوم: زن، ۶۵ ساله. همراه همسرش در خانه ای که از سیل خسارت دیده، ساکن بودند.

نفر چهارم: زن، ۳۲ ساله، فعالیت داوطلبانه در زمان سیل داشته است.

نفر پنجم: زن، ۳۰ ساله، مادر، یک فرزند دارد. فعالیت داوطلبانه در زمان سیل داشته است.

نفر ششم: زن، ۳۲ ساله، فعالیت داوطلبانه در زمان سیل، بعد از سیل مستاجر است.

مصاحبه گروه دوم در شهر معمولان و در منزل یکی از سیل زدگان انجام شد. پیش از شروع مصاحبه، افراد میانسال به بیان مشکلات و توقعاتشان پرداختند. از نظر روحی در وضعیت شکننده ای قرار داشتند. بیشترین آسیبی که به نظر می رسد در زمان سیل و پس از آن متحمل شده اند، ترس از تنهایی و از دست دادن همه داشته هایشان است.

جوانان حاضر در این جلسه، از افرادی هستند که در زمان سیل و پس از آن علاوه بر پیگیری مشکلات شخصی خود، پیگیری مشکلات دیگران نیز بودند. منطقه وسیعی از شهر معمولان در سیل ۱۲ فروردین ۹۸ زیر آب رفت و ساکنان این منطقه با مشکلات مختلفی روبرو شدند. از تخریب صد درصدی منازل تا فروریختن دیوارها و ترک برداشتن اسکلت ساختمان. بعد از گذشت چندین ماه از سیل؛ آنهایی که توان مالی داشتند یا کسی از افراد خانواده حامی شان بود، در مناطق دیگر شهر خانه ای اجاره کردند و آنهایی که توان مالی و حمایت معنوی کسی را نداشتند؛ همچنان در همان خانه ها ساکنند.

افراد جوان تر در زمان سیل به صورت داوطلبانه فعالیت می کردند. یکی از افراد جوان حاضر در این گروه که پیش از سیل هم به عنوان فعال اجتماعی در معمولان شناخته می شد؛ تصمیم گرفت تا خیریه ای متشکل از زنان معمولانی تشکیل دهد. این خیریه در همان روزهای ابتدایی سیل، تشکیل شد و اعضای آن زنان سیل زده معمولان بودند که مشغول کمک رسانی به مردم سیل زده شدند. این خیریه بعد از مدتی روند ثبت قانونی را نیز طی کرد و در زمان انجام مصاحبه مراحل آخر ثبت را سپری می کرد. این خیریه، با برقراری ارتباط با خیرین خارج از استان توانست کمک های نقدی و غیرنقدی زیادی را جذب کند و براساس شبکه نیروهای داوطلب، در میان آسیب دیدگان شناسایی شده توزیع کند.

هشدارهای اولیه رسانه ای در این گروه نیز پایین بود و بیشترین سهم هشدار را هشدارهای محلی یا چهره به چهره داشته است. (ارتباطات بحران)

میزان ادراک خطر در این گروه بالاست اما بیشتر به تجربیات پیشین این افراد از سیل و طغیان رودخانه مرتبط است و ارتباطی با میزان آمادگی یا پیش بینی شان از سیل و خسارات ناشی از آن ندارد. کماکان این گروه نیز تصور چنین سیلی را نداشتند و در هشدارها نیز این موضوع بیان نشده بود. (ارتباطات بحران و حکمرانی)

ارتباطات بحران در زمان بروز بحران و پس از آن در این گروه ضعیف بود و تنها سهم بسیار ناچیزی در پیگیری وضعیت سیل زدگان داشت که آن هم با پوشش مدیریت شده توسط رسانه ها رخ داده است. این موضوع به شدت به اعتماد عمومی لطمه زد و باعث بروز گلایه های شدیدی نسبت به رسانه های جریان اصلی شد. (ارتباطات بحران، سرمایه اجتماعی و تاب آوری)

سرمایه اجتماعی در این گروه نیز پایین است. سهم مشارکت اجتماعی این گروه تنها بر دوش افراد جوان بود که این مشارکت در زمان سیل به صورت داوطلبانه و در قالب گروه های امدادی شکل گرفت و پس از سیل کم رنگ شد. (سرمایه اجتماعی)

پیوندهای اجتماعی در این گروه ضعیف است و پیش از سیل، نقش طایفه، همسایه و همشهری بسیار کم رنگ بود. بنابراین پیش از سیل، برای شکل گیری ارتباطات مشارکتی و بهره مندی از ظرفیت رسانه های مشارکتی تنها شبکه های اجتماعی و آن هم تنها توسط افراد جوان گروه قابل ردیابی است. (رسانه های مشارکتی)

پیش از سیل، وضعیت بهداشت و درمان و وضع معیشت این گروه دچار مشکلاتی بوده است. از عدم دسترسی به پزشکان متعدد و کادر درمانی تا نبود شغل و درآمد مناسب در این منطقه. همچنین میزان دسترسی به امکانات ارتباطی تنها در افراد جوان گروه مطلوب بود که آن هم به صورت محدود و بی هدف بوده است و کارکرد مشارکتی نداشته است. (تاب آوری)

مشکلات ناشی از سیل در این گروه بسیار پررنگ است. هم در میان افراد جوان که بخشی از سرمایه ها و دارایی هایشان را از دست دادند و در نبود شغل و وضعیت معیشتی مناسب، بعد از سیل نیز دچار مشکلات بیشتری شدند. هم در میان سالمندان که پیش از سیل نیز وضعیت اقتصادی مناسبی نداشتند و هر آنچه داشتند را در سیل از دست دادند و به دلیل شرایط ویژه شان با مشکلات شخصی و آلام روحی بسیاری مواجه بودند. این موضوع در افراد میانسال و سالمند این گروه به شدت پررنگ بود. (تاب آوری و حکمرانی)

گروه های آسیب پذیر مشکلات متفاوتی دارند و در بحران ها بیشترین خسارت را تحمل می کنند. این موضوع در گروه دوم که افراد سالمند در آن حضور داشتند به شدت محسوس بود. مشکلات بهداشت و درمان و نبود حامی مالی و شرایط سخت تامین دارو باعث شد تا برخی از این افراد، چندین ماه بدون دارو سر کنند. به نظر می رسد امداد رسانی برای این گروه سنی نیاز به بازنگری جدی دارد. (تاب آوری و حکمرانی)

بی عدالتی و نبود تصمیمات کارآمد و عدم مسئولیت پذیری از مولفه های پرتکرار این گروه بود. در زمان توزیع کمک ها بی عدالتی و آشفتگی زیادی رخ داد و همین موضوع باعث بروز بی اعتمادی شدیدی شده است. از سویی دیگر پس از گذشت چند ماه از سیل، کسی پاسخگوی نیازها و مشکلات مردم نیست و عدم پاسخگویی، نبود تصمیمات کارآمد و اثربخش و عدم مسئولیت پذیری این افراد را به شدت آزار داده است. (حکمرانی، سرمایه اجتماعی و تاب آوری)

سن تاثیر مهمی بر میزان تاب آوری افراد داشت. افراد جوان برای رفع مشکلات شان با برقراری ارتباط با خبرنگاران، نیروهای امدادی یا خیرین در برخی موارد توانستند مشکلات شان را برطرف کنند. اما افراد سالمند به دلیل شرایط جسمی و ناتوانی، امکان برقراری ارتباط با کسی را نداشتند و همین موضوع باعث انباشت مشکلات در هر مرحله از بحران شد. تنها مورد تاب آورانه در خصوص این افراد، حضور خویشاوندان یا خیرین در روزهای اول بود و بدون حضور این افراد، سالمندان برای رفع نیازهایشان با مشکلات گسترده ای روبرو هستند. (تاب آوری)

نکته مثبت و قابل تامل این گروه، شکل گیری انجمنی از زنان سیل زده پس از بروز سیل در منطقه بود. فعالیت این گروه به عنوان یکی از گروه های تشکیل شده پس از سیل، از یک نیاز اجتماعی ناشی شد و به افزایش مشارکت اجتماعی و ترمیم سرمایه اجتماعی در برخی موارد کمک شایانی کرد. (سرمایه اجتماعی و تاب آوری)

در این گروه میزان توجه به شایعات کم بود. علت این موضوع هم بی خبری افراد سالمند از جریان های خبری و هم دسترسی افراد جوان به منابع خبری موثق بود. بنابراین زمینه برای بروز و تسلط شایعات فراهم نشد. البته این موضوع عملکرد رسانه ها را تایید نمی کند و کماکان به خالهای بسیار در اطلاع رسانی و پیگیری مطالبات شان اشاره می کنند. (حکمرانی)

گروه سوم شامل شش نفر از اهالی شهر معمولان و روستای ابراهیم آباد بودند که در اثر سیل فروردین ماه ۹۸ دو بار دچار خسارت شدند. هم در پنجم فروردین و هم در دوازدهم فروردین. ساکنان روستای ابراهیم آباد سال هاست که مشکل پل ارتباطی دارند و برای رفت و آمد به معمولان باید از روی رودخانه خروشان کشکان عبور کنند. اما پلی در این منطقه احداث نشده و سال هاست با وسیله ای به نام «گرگر» از این رودخانه می گذرند. تاکنون انگشت های دست بسیاری از اهالی این روستا توسط این وسیله قطع شده است.

نفر اول: زن، ۴۷ ساله، خانه دار، ساکن روستا

نفر دوم: زن، ۳۰ ساله، فوق لیسانس و خانه دار، ساکن روستا

نفر سوم: زن، ۳۹ ساله، خانه دار. ساکن روستا

نفر چهارم: مرد، ۶۲ ساله، بازنشسته. ساکن شهر

نفر پنجم: مرد، ۲۰ ساله، دانشجو، ساکن شهر

اهالی روستا با مشکلات خاصی روبرو بودند و ساکنان شهر، دغدغه های دیگری داشتند. گرچه فصل مشترک همه این گفتگوها، سیل و مشکلات ناشی از آن بود اما تفاوتها مشهود بود.

گروه سوم سهم چندانی در شکل گیری رسانه های مشارکتی پیش از بحران نداشتند. نقش طایفه، همسایه و همشهری به شدت ضعیف بود و توجه چندانی به شبکه های اجتماعی به عنوان زمینه مهمی برای شکل گیری رسانه های مشارکتی و ظرفیت ارتباطات مشارکتی نداشتند. (رسانه های مشارکتی)

در مقطع حین بحران، فعالیت مردم محلی پررنگ بود. نمونه ای از ارتباطات تعاملی و موثر که منجر به حل مسئله می شود. این موضوع را می توان به عنوان نشانه های مهمی از رسانه های مشارکتی و تقویت ارتباطات میان فردی در زمان بروز بحران دانست. این موضوع به طور ویژه در ساکنان روستا پررنگ تر بوده است. (رسانه های مشارکتی و تاب آوری)

این گروه در مقطع پس از بحران به رسانه های مشارکتی توجه ویژه ای داشته است. سهم ساکنان شهر البته در این گروه پررنگ تر است و میزان ارتباط گیری و تعامل موثر این افراد برای حل مشکلات مردم بیشتر بود. ارتباط با خبرنگاران از سوی این افراد توانست توجه نیروهای امدادی و رسانه های اصلی را نیز به خود جلب کند. (رسانه های مشارکتی و تاب آوری)

سهم هشدارهای محلی و رسانه ای اولیه در این گروه کم است. اما افراد از طریق هشدارهای محلی از وقوع سیل مطلع شده اند. میزان برخورداری این گروه از امکانات ارتباطی پیش از سیل نیز مطلوب نبوده و به همین دلیل بیشترین اطلاع رسانی ها از طریق مسئولان محلی و به صورت حضوری صورت گرفته است. (ارتباطات بحران و تاب آوری)

این گروه براساس محل زندگی تشکیل شد. افرادی که در روستا ساکن هستند و در سیل خسارت دیدند، نسبت به پوشش جامع وقایع گلایه داشتند. سهم این افراد در پوشش خبری کم بود و از نظر این افراد، بیشتر درباره مشکلات شهرها گفته شد و مشکلات روستاییان نادیده گرفته شد. نقش کم رنگ رسانه های جریان اصلی محسوس است. رسانه های مشارکتی و محلی در این مورد تا حدودی بهتر عمل کرده اند. (ارتباطات بحران، حکمرانی و رسانه های مشارکتی)

وضعیت افراد این گروه با توجه به از دست دادن خانه، زمین های کشاورزی و شغل بعد از سیل، نگران کننده است. این موضوع به ویژه در میان روستاییان که به زمین های کشاورزی شان وابسته اند بیشتر دیده می شود. به همین دلیل میزان میل به مهاجرت در این گروه پایین بود زیرا شغلی به جز کشاورزی ندارند و به مهاجرت فکر نمی کنند. (تاب آوری و حکمرانی)

وضعیت این افراد پیش از سیل نیز مشکلاتی داشته است. از جمله راه ارتباطی اهالی این روستا که سالها در انتظار احداث پل بر روی رودخانه کشکان هستند. اما علیرغم همه وعده ها، هنوز پل ساخته نشده و مردم این روستا برای رفت و آمد مجبورند با وسیله ای خطرناک عرض رودخانه همیشه خروشان کشکان را طی کنند. صدمات جسمی بسیاری در نتیجه استفاده از این وسیله (گرگر) به مردم روستا وارد شده و کسی در این خصوص پاسخگو نبوده است. این موضوع به شدت بر روی اعتمادشان اثر گذاشته است و به گفته خودشان کسی پاسخگوی وضعیت شان نیست. (تاب آوری، حکمرانی و سرمایه اجتماعی)

عدم پاسخگویی، عدم شفافیت، نبود تصمیمات کارآمد و بی عدالتی از مواردی است که در این گروه نیز پررنگ بود. همگی این موارد هم پیش از سیل و هم پس از آن محسوس است. (حکمرانی)

خلاء قانون و حاکمیت قانون مولفه بسیار پرتکرار این گروه است. از نظر این افراد خلاء قانون باعث شده است که مردم در زمین های شنی و نامناسب مسکن بسازند. خلاء قانون باعث شده تا خود ادارات دولتی نیز در محدوده بستر رودخانه ساخت و ساز کنند و به همین دلیل مردم با خیال راحت، خانه ساختند و بخش وسیعی از شهر در بستر رودخانه گسترش یافته است. از سوی دیگر خلاء قانون به عقیده این افراد باعث شده تا در زمان امداد رسانی، هیچ نظارتی حاکم نشود و کمک ها ناعادلانه تقسیم شود. این موضوع عدم امنیت زیادی را در ذهن این افراد ایجاد کرده است. (حکمرانی و سرمایه اجتماعی)

سلطه شایعات در این گروه نیز وجود دارد. تصور باز شدن سدها یکی از این شایعات است که در میان مردم گسترش یافته بود. اما برخی از افراد گروه، در صحت این اطلاعات شک نداشتند اما توان اصلاح تصورات مردم را نیز در خود نمی دیدند. به نظر

این افراد، سطح آگاهی مردم بسیار پایین است و رسانه‌ها در این زمینه بسیار ضعیف بوده‌اند. (حکمرانی، رسانه‌های مشارکتی و ارتباطات بحران)

توجه این گروه به موضوع توانمندسازی مهم است. برخی از افراد معتقدند که در این مناطق نیاز به توانمندسازی افراد وجود دارد. از ایجاد کسب و کار تا تصمیمات موثر و کارآمد که منجر به بهبود کیفیت زندگی مردم شود. برخی از خواسته‌هایی که به توانمندسازی مردم منطقه منجر می‌شود، عبارت است از: احداث راه ارتباطی ایمن با شهر، دسترسی به خدمات بهداشتی و درمان، توجه به مشکلات معیشتی مردم این مناطق، توجه به مشاوره و گفتگو با مردم در کشیده از سیل، توقع پاسخگویی از مسئولان و پیگیری وضعیت از سوی رسانه‌ها. (تاب‌آوری، حکمرانی و ارتباطات بحران)

یکی از ارتباط‌گران محلی هم در این گروه حاضر بود. این فرد از طریق یک کانال تلگرام، مشغول فعالیت درباره مشکلات و دغدغه‌های اهالی شهر معمولان و روستاهای تابعه بود؛ هم پیش از سیل مرجع خبری بخش زیادی از ساکنان این منطقه بود و هم در زمان بروز بحران و پس از آن به منبع خبری مهمی تبدیل شد که بسیاری از رسانه‌های جریان اصلی و دور از استان، برای کسب خبر و پوشش رویدادهای سیل در این منطقه؛ به این کانال رجوع می‌کردند. بیشتر افراد گروه او را از قبل می‌شناختند. از نظر آنها این کانال تلگرام به خوبی توانست با خبرنگاران و رسانه‌های خارج از استان ارتباط برقرار کند. شکل‌گیری ارتباطات مشارکتی در این کانال و به واسطه مردم سیل‌زده موفق بود و هنرمندان و خیرین از دیگر استان‌ها در موارد بسیاری به دلیل اطلاع‌رسانی این کانال به منطقه آمده‌اند. با این حال مصاحبه‌شونده‌ها معتقد بودند که گستره فعالیت این کانال نیز دستخوش ملاحظات مرسوم سیاسی و محدودیت‌های اعمال شده از سوی نهادهای رسمی شده است. موضوعی که به نظر می‌رسد جز با به رسمیت شناختن رسانه‌های محلی برطرف نمی‌شود. (رسانه‌های مشارکتی و تاب‌آوری)

13

گروه چهارم متشکل از چهار نفر از کشاورزان معمولان است که پس از سیل، زمین کشاورزی‌شان را به طور کلی از دست دادند. همگی این افراد مرد هستند و دو نفر از این افراد حدود ۸۰ سال سن دارند و همچنان به کشاورزی و درآمد حاصل از آن وابسته‌اند. بعد از سیل فروردین ۹۸ در استان لرستان سیل‌زدگان از نظر معیشت و اشتغال دچار مشکلات متعددی بودند. وضعیت بد اقتصادی و میزان بالای بیکاری در این استان پیش از سیل هم محسوس بود. اما در میان همه مشاغلی که پس از سیل مورد توجه رسانه‌ها قرار می‌گرفت، صدایی از کشاورزان به گوش نرسید یا اگر مواردی بیان شد محدود به بخش خاصی از کشاورزان این استان بود.

نفر اول: ۴۷ ساله، کشاورز، محصول گندم، جو و نخود

نفر دوم: ۴۰ ساله، کشاورز، محصول گندم، جو و باقلا

نفر سوم: ۸۰ ساله، کشاورز، محصول گندم و جو

نفر چهارم: ۸۷ ساله، کشاورز، محصول گندم و جو

گروه چهارم براساس گفته‌های خودشان، سهم‌شان از حل مشکلات ناچیز بود و همین موضوع را می‌توان در تعداد مولفه‌های مربوط به سرمایه اجتماعی این گروه نیز مشاهده کرد.

دو نفر از این افراد کشاورزان باتجربه و قدیمی و دو نفر کشاورز میانسال هستند. همگی این افراد زمین‌هایشان را در اثر سیل از دست دادند. کشت این کشاورزان گندم، جو و نخود بود و برخی کشت دیم و برخی کشت آبی داشته‌اند. سیل فروردین ۹۸ در لرستان و طغیان کشکان، باعث شد تا مسیر رودخانه عریض شود و در برخی مناطق زمین‌های کشاورزی به طور کامل زیر آب رفت. در برخی مناطق حتی زمین کشاورزی پس از فروکش کردن آب رودخانه نیز از بستر رود بیرون نیامد و علت آن تغییر مسیر رود در برخی مناطق است. از سویی آن دسته از زمین‌هایی که پس از فرونشست آب، از مسیر رودخانه جدا شدند نیز قابل کشت نیست. سیل مقدار زیادی سنگ و رسوبات با خود به همراه داشت و پاکسازی و آماده‌سازی مجدد این زمین‌ها نیاز

به ماشین آلات سنگین و تلاش گسترده‌ای دارد که چنین هزینه‌ای در توان کشاورزان این منطقه نیست. این موضوع مشکلات بسیاری را برای این دسته از کشاورزان ایجاد کرد و با خطر از دست دادن شغل روبرو بودند. (تاب‌آوری)

وضعیت معیشت کشاورزان پیش از سیل نیز چندان ایده‌آل نبود. درآمد سالانه کشاورزان (کشت دیم یا آبی/گندم، جو، نخود و باقلا) به طور متوسط بین ۸-۱۰ میلیون تومان است که در مقایسه با هزینه‌های کل سال مبلغ مناسبی نیست. این موضوع پیش از سیل هم مشکلاتی را برای کشاورزان این منطقه به همراه داشته است. (تاب‌آوری)

شرایط کشاورزی در این منطقه همچنان سنتی است و کشاورزی مدرن جایی در این منطقه ندارد و همین نکته یکی از آسیب‌هایی است که به گفته خود کشاورزان، باید برطرف شود. این موضوع جز با کمک‌های مالی گسترده و حمایت‌های دقیق و تصمیمات بلندمدت اتفاق نمی‌افتد. (تاب‌آوری و حکمرانی)

کشاورزان به دلیل از دست دادن زمین، پمپاژهای آب و زیرساخت‌های ارتباطی خسارات سنگینی را متحمل شده‌اند. بستر رودخانه در بسیاری مناطق تغییر کرد و برخی زمین‌ها همچنان زیر آب باقی ماند و جزئی از رودخانه شده است. این موضوع به گفته کشاورزان، نیاز به کار کارشناسی، حمایت جهاد کشاورزی و نیروهای دولتی دارد تا بتوانند زمین‌ها را مجدد برای کشت آماده کنند یا زمین جایگزینی به آنها تعلق بگیرد. از زمان سیل تا روز مصاحبه -که هشت ماه پس از سیل لرستان است- این اتفاق رخ نداده است. (تاب‌آوری و حکمرانی)

دو نفر از افراد گروه بالای ۸۰ سال سن دارند و بعد از سیل به علت از دست دادن زمین‌های کشاورزی و پمپ‌های آب، عملاً شغل خود را نیز از دست رفته می‌دانند. هزینه بازبایی زمین‌ها و خرید مجدد پمپ‌ها بالاست و این افراد نه توان بازپرداخت این هزینه‌ها را دارند و نه شرایط دریافت وام و پرداخت قسط برایشان فراهم است. این موضوع دغدغه تعداد زیادی از کشاورزان این منطقه بود. ناتوانی جسمی این کشاورزان که سنی از آنها گذشته، عمق مشکلات‌شان را بیشتر و امکان برطرف کردن آنها را دشوارتر کرد. نیروی کمکی برای حل مسائلشان نداشتند و از نظر مالی نیز مشکلات بیشتری را متحمل شدند. (تاب‌آوری)

کشاورزان پیش از سیل، هشدارهای بسیار کمی دریافت کرده بودند. ادراکشان از خطر براساس تجربیات سال‌های قبل و طغیان کشکان بود و تصور چنین سیلی را نداشتند. (ارتباطات بحران)

یکی از موارد مهم دیگر درخصوص این گروه، نادیده گرفته شدن از سوی رسانه‌ها و خیرین است. رسانه‌ها در زمان بروز سیل و پس از آن، بیشتر به مشکلات مردم و وضعیت مسکن و معیشت آنها پرداختند و توجه بسیار ناچیزی به کشاورزان شد. توجه رسانه‌ای در مواردی تنها به باغداران انجیر سیاه بود زیرا لرستان قطب صادرات انجیرسیاه است^۵ و در این میان سهم کشاورزانی که زمین‌های کشاورزی خود را از دست داده‌اند به وضوح ناچیز است. از نظر این گروه، کشاورزان در پوشش خبرهای مربوط به سیل، نادیده گرفته شدند و تنها به بخشی از باغداران (انجیرسیاه) اشاره شده است. کمک‌ها به سمت این باغداران سوق داده شد و به گفته این گروه، هیچ کس صدایشان را نشنید و کسی سراغ‌شان را نگرفت. این مصاحبه به گفته کشاورزان، اولین فرصت برای بیان مشکلات‌شان بود. (ارتباطات بحران، تاب‌آوری و رسانه‌های مشارکتی)

از نظر این گروه، راه‌حل جلوگیری از بروز مجدد سیل لایروبی منظم رودخانه از بالادست است. بستر رودخانه نیاز به بررسی کارشناسی دارد. راه‌حل این مشکلات، پرداخت وام با بهره پایین و رسیدگی به وضعیت آنهاست. این راهکارها از نظر این گروه، مورد بی‌توجهی قرار گرفته است و تصمیمات حاکمیت را ناکارآمد می‌دانند. (ارتباطات بحران و حکمرانی)

ظرفیت رسانه‌های مشارکتی در حل مشکلات این گروه، سهم کمی داشت. در مرحله پیش از بحران، عملاً هیچ توجهی به این گروه نشد. حین بحران، تنها مردم محلی به کمک یکدیگر شتافتند که به عقیده این گروه، بیشتر توجهات و کمک‌ها به سمت مردمی بود که خانه‌هایشان را از دست داده‌اند نه کشاورزانی که زمین زراعی‌شان نابود شد. این موضوع البته از نظر آنها طبیعی

^۵ نگاه کنید به: سرپرست اداره جهاد کشاورزی پلدختر: «پلدختر از نظر تولید انجیر سیاه رتبه نخست کشور را دارد.»

است (نشان از همدلی کشاورزان با سایر سیل زدگان است) چراکه سرپناه را مهمترین دغدغه می دانستند. اما پس از گذشت ماه ها از سیل، این میزان بی توجهی و نادیده گرفته شدن، باعث بروز گلایه هایی در این گروه شده است. (رسانه های مشارکتی، تاب آوری و حکمرانی)

رسانه های مشارکتی پس از بحران، بیشترین توجه را به سمت باغداران انجیر سیاه سوق دادند و از توجه موثر به سمت مشکلات این گروه از کشاورزان غافل بودند. از طرفی بعد از سیل، برخی از کشاورزان که نیاز به تجهیزات و ماشین آلات داشتند، منتظر کمک های شهرهای مجاور بودند. اما این تصور اشتباه که مردم سیل زده پولی برای پرداخت ندارند (سلطه شایعات) باعث شد که بسیاری از کمباین ها و ماشین آلات به سمت این مناطق نروند. این موضوع بی اعتمادی عمیقی در میان کشاورزان ایجاد کرد. اثر سوء این برداشت، باعث شد که برخی تا شهریورماه همچنان منتظر پیدا کردن ماشین آلات مورد نیازشان باشند. (رسانه های مشارکتی، تاب آوری، سرمایه اجتماعی و حکمرانی)

کشاورزان دل پردردی دارند. فصل مشترک گلایه ها، نادیده گرفته شدن است. از نظر آنها همه کمک ها و نیروهای امدادی به سمت مناطق مسکونی سوق داده شد و کسی به فکر کشاورزان نبود و نیست. اما سوال مهمی که دارند این است، کشاورزی که برای بازسازی مسکن سیل زده یا احداث مجدد خانه وام گرفته است، با چه درآمدی قرار است اقساط این تسهیلات را پرداخت کند؟ پس نیاز به اشتغال در شرایط فعلی بسیار مهم است. (حکمرانی و تاب آوری)

عدم پاسخگویی از جمله مواردی است که در این گروه نیز مطرح شد. تشکیل پرونده در ادارات مربوطه و عدم پاسخگویی و شفافیت از جمله مشکلاتی است که در همه گروه ها بیان شد. (حکمرانی)

15

نکته مثبت این گروه، توجه به مشارکت اجتماعی مردم و حل مشکلات خانواده هاست. این گروه علی رغم همه مشکلاتی که داشتند و دارند، به حضور نیروهای امدادی، خیرین، خبرنگاران، نیروهای داوطلب و... به دیده مثبت نگاه می کنند و آن را نشان از همدلی و مشارکت عمیق مردم می دانند. تا جایی که مدام از عبارت «از همه تشکر می کنیم» استفاده می کردند. این موضوع میزان همدلی این افراد با دیگر سیل زدگان را نشان می دهد و نکته مثبت و قابل تاملی است. (سرمایه اجتماعی و تاب آوری)

گروه پنجم شامل هفت نفر از زنان سرپرست خانواده و مادرائی است که فرزند معلول دارند. این افراد پس از سیل آسیب های بسیاری را تجربه کردند و همچنان درگیر مشکلاتی هستند که بخشی از آنها تنها به مدد کمک های مردمی رفع شده است.

نفر اول: زن، ۶۰ ساله، مادر چهار فرزند (دو دختر و دو پسر)

نفر دوم: زن، ۴۷ ساله، مادر چهار فرزند (یک فرزند فوت شده و یک فرزند معلول است. یک دختر نیز به تازگی طلاق گرفته و با مادر زندگی می کند)

نفر سوم: زن، ۲۷ ساله، به تازگی طلاق گرفته و با یک فرزند به خانه مادر برگشته است.

نفر چهارم: زن، ۶۱ ساله، چهار فرزند (سه پسر و یک دختر)

نفر پنجم: زن، ۶۹ ساله، ۹ فرزند (چهار دختر و پنج پسر)

نفر ششم: زن، ۷۰ ساله، پنج فرزند (سه دختر و دو پسر که یکی از پسرها معلول است)

نفر هفتم: زن، ۲۷ ساله، مجرد و نوه نفر ششم که بعد از سیل مسئولیت نگهداری از مادربزرگ را دارد.

گروه پنجم از زنان سرپرست خانواده یا مادرائی که فرزند معلول دارند تشکیل شد که همگی ساکن معمولان بودند و در اثر سیل، خانه و زمین های کشاورزی شان را از دست دادند. سیل فروردین ۹۸ در لرستان و در منطقه معمولان، بخش زیادی از خانه ها را زیر آب برد که برخی تا دو متر زیر آب بودند و مردم این منطقه همه وسایل زندگی شان را از دست دادند. این گروه به دلیل توجه به گروه های آسیب پذیر تشکیل شد. وضعیت افراد این گروه با سایر افرادی که به دلیل سیل خسارت دیدند، متفاوت بود و مشکلات شان نیز با سایر سیل زدگان فرق داشت.

برخی از افراد این گروه بیش از ۶۰ سال سن داشتند و چند فرزند را سرپرستی می کردند. سیل به داشته هایشان آسیب های بسیاری زده بود و بدون داشتن پشتوانه مالی پس از سیل، با مشکلات بسیاری دست و پنجه نرم می کردند. این افراد از ابتدای

شروع جلسه با حالت روحی متلاطم به سوالات 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 احساس می‌شد. یکی از افراد حاضر در این گروه یک فرزند معلول داشت و سال گذشته یک فرزند دیگر را نیز از دست داده بود. علت فوت فرزند قبلی شرایط بد اقتصادی و ناتوانی در درمان این کودک بوده است. این مادر در زمان سیل، به دلیل شرایط خاص فرزند معلول و وضعیت سخت زندگی در چادر و کمپ سیل‌زدگان؛ مجبور به اجاره خانه‌ای شد که در سیل هم آسیب دیده بود. اما به دلیل شرایط بد مالی، چاره‌ای جز این نداشت و میان زندگی در چادر یا سکونت در خانه‌ای با دیوارهای نمدار، دومی را انتخاب کرد.

یکی دیگر از مادران سرپرست خانواده علاوه بر یک فرزند معلول، سه دختر و دو پسر مجرد داشت که همگی با هم زندگی می‌کردند. به مدد کمک‌های بهزیستی و کمیته امداد، پیش از سیل هم زندگی سختی داشتند. اما بعد از سیل، به دلیل تخریب کامل منزل مجبور به سکونت در خانه بستگان و سپس اجاره‌نشینی شدند که همین موضوع مشکلات زیادی به آنها تحمیل کرد.

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 شد و فقر مردم این منطقه بسیار عمیق و وضعیت مردم این استان، بسیار شکننده و آسیب‌پذیر گشت.

این گروه پیش از سیل نیز مشکلات گسترده معیشتی داشتند. به دلیل بی‌سرپرست بودن، اتکای بیشتر این افراد کمک‌های بهزیستی و کمیته امداد بوده است. وضعیت درمان و بهداشت‌شان چندان مطلوب نبود و با توجه به ناتوانی مالی به این موضوع اهمیت چندانی نمی‌دادند. میزان برخورداری‌شان از امکانات ارتباطی نیز محدود به تلویزیون می‌شد که همان هم همیشگی نبوده است. (تاب‌آوری)

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 شدن و... از نظر این گروه، بعد از چند ماه که از سیل گذشته است، آنها با مشکلات‌شان تنها مانده‌اند و کسی پاسخگو نیست. (تاب‌آوری و حکمرانی)

زنان این گروه همگی به عنوان افراد آسیب‌پذیر محسوب می‌شدند و مشکلاتی که پس از سیل برایشان رخ داد، 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 قابل رویت بود و متخصص یا مشاور برای کاهش این آلام در دسترس‌شان نبود و نیست. به شدت نیاز به گفتگو و مشاوره داشتند اما به گفته خودشان فراموش شده‌اند. (تاب‌آوری و حکمرانی)

سهم گلایه‌ها در این گروه نیز بالاست. مشکلات این گروه هم مانند گروه‌های دیگر در اکثر موارد بی‌پاسخ مانده و تنها مشکلاتی حل شده که در روزهای اول حادثه برخی افراد پیگیر آنها بوده‌اند. این افراد گاهی از نیروهای امدادی و نهادهای مدنی بودند و گاهی خیرین و خبرنگاران و رسانه‌های مشارکتی. اما به گفته این گروه، مشکلات اصلی‌شان تنها توسط دولت قابل حل است و بس. (حکمرانی، تاب‌آوری و رسانه‌های مشارکتی)

تصمیمات ناکارآمد از دید این گروه شامل آن دست تصمیماتی است که از سوی حاکمیت بدون در نظر گرفتن شرایط خاص این گروه گرفته می‌شود. به عنوان مثال، خانه‌هایی که قرار بود ساخته شود؛ بعد از هشت ماه در مرحله آماده‌سازی زمین بود و گفته شد که به صورت نیمه آماده تحویل این افراد خواهد شد. اما این گروه به گفته خودشان توان تهیه باقی ملزومات یک خانه را ندارند. از سرامیک و شیرآلات تا باقی وسایل ضروری یک زندگی. موضوعی که مستقیماً به حکمرانی مربوط می‌شود. (حکمرانی و تاب‌آوری)

شکل‌گیری رسانه‌های مشارکتی در مقطع پیش از بحران، در سطح طایفه رخ داد و موثر بود. از نظر این گروه، پس از بروز سیل فعالیت مردم محلی و امدادگران چندان اثرگذار نبوده است. اما بعد از مدتی و با ارتباط‌گیری مردم محلی، رسانه‌های مشارکتی

توانستند برخی از مشکلات این گروه را حل کنند. اما به گفته این گروه، حجم مشکلات آنقدر زیاد است که از توان مردم خارج است و رسانه‌ها هم جز پوشش خبری کاری از دستشان ساخته نیست. (رسانه‌های مشارکتی و تاب‌آوری)

سرمایه اجتماعی این گروه هم همانند گروه‌های دیگر، پایین بود. میزان بی‌اعتمادی‌شان بسیار زیاد بود و این موضوع بعد از سیل نیز تشدید شد. یکی از موارد مهم نادیده گرفته شدن در تصمیمات و امداد رسانی‌ها بود. (سرمایه اجتماعی)

از گفته‌های این گروه مشخص است که نیازهای خاص این افراد مدنظر قرار نگرفته 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 شد و نحوه مدیریت بحران، نتوانست میزان گرفتاری این گروه را کاهش دهد و چه بسا در برخی موارد کشف این تبعیض‌ها، آسیب‌های عمیق‌تری را به این افراد وارد کرده است. (حکمرانی و تاب‌آوری)

شیوه مدیریت بحران توأم با شتابزدگی بود. در روزهای اول بسیار گسترده و بعد از مدتی کاملاً فراموش شده است. این موضوع ضربه‌های بدی به اعتماد این افراد وارد کرد و نسبت به شیوه حکمرانی، گلايه‌های اساسی و عمیقی داشتند. (سرمایه اجتماعی و حکمرانی)

توجه به فرزندان معلول و مشکلاتی که این مادران و کودکان داشتند در مدیریت بحران مغفول ماند. مادرانی که در این گروه، فرزندان معلول داشتند، خودشان به فکر حل مشکل بودند و در برخی موارد حتی توجه‌ای به مشکل این افراد نشد و آنها هم مانند افراد دیگر در چادر سکونت داده شدند که متناسب با شرایط ویژه این کودکان نبوده است. عدم پاسخگویی و نبود مسئولیت‌پذیری از سوی ارگان‌هایی که به این افراد مرتبط هستند، نکته منفی دیگری بود که در گفته‌های این گروه دیده می‌شد. (تاب‌آوری، حکمرانی و سرمایه اجتماعی)

نتیجه‌گیری

پرسش اول: نقش رسانه‌های مشارکتی در بحران چیست؟

در زمان بحران، ارتباطات نیز دستخوش تحول می‌شود. در چنین شرایطی لزوم حضور رسانه‌های مشارکتی بیشتر احساس می‌شود. از این جهت که سطوح مختلف ارتباطی تنها در چارچوب ارتباطات مشارکتی امکان شکل‌یابی و خلق فرصت می‌یابند. مردم و گروه‌های محلی در قالب ارتباطات مشارکتی با بدنه امدادی و رسمی ارتباط برقرار می‌کنند و این مقدمه شکل‌گیری رسانه‌های مشارکتی است.

در ادامه با گسترده شدن این دایره و برقراری ارتباط با دیگر سطوح اجتماع، زمینه فعالیت بیشتر قوام می‌یابد و همه نهادها و گروه‌ها اعم از رسمی یا غیررسمی، دولتی یا مردمی می‌توانند در مسیر ارتباطات مشارکتی قدم بردارند. این موضوع به طور مستقیم در خدمت مدیریت بحران یکپارچه قرار می‌گیرد و آنچه رخ می‌دهد، پرهیز از آشفتگی، بی‌خبری بخش‌هایی از جامعه از بحران، جلوگیری از موازی‌کاری‌های مرسوم، آرامش‌بخشی به جامعه بحران‌زده و... است.

براساس یافته‌های پنج گروه کانونی، در کد رسانه‌های مشارکتی و مولفه‌های مرتبط با آن، توجه بسیار اندکی به ظرفیت ارتباطات میان‌فردی به عنوان یک رسانه مشارکتی شده است. این ارتباطات در خدمت آگاهی‌بخشی و اطلاع‌رسانی نبوده یا میزان آن به شدت محدود و پایین بوده است.

۳	طایفه	قبل از بحران	
۴	همسایه و همشهری		
۴	شبکه‌های اجتماعی		
۱۲	فعالیت مردم محلی		

۳	فعالیت امدادگران رسمی	حین بحران	رسانه های مشارکتی
۳	فعالیت شهروندان		
۸	فعالیت خبرنگاران		
۲۰	ارتباطگران محلی	بعد از بحران	
۱۳	نقش رسانه های محلی		
۳۲	نقش رسانه های مشارکتی		
۸	نقش رسانه های اصلی		
۱۸	فعالیت خیرین		

رسانه های مشارکتی در نبود رسانه های جریان اصلی و تعطیلات نوروزی مطبوعات، توانستند نقش مهمی ایفا کنند. اما کم تجربگی و تعداد کم و محدود این رسانه ها نمی توانست حجم وسیع مشکلات پیش آمده را حل کند. شکل گیری و توجه به رسانه های مشارکتی در تجربه سیل لرستان، در مجموع ناموفق بود و جز در موارد محدود و موردی، براساس اراده افراد یا در رسانه های محدود شکل نگرفت؛ تجربه عمومی چندان متناسب با حجم خسارات نبوده است.

رسانه های مشارکتی به عنوان بازوی قدرتمند جامعه مدنی یا به تعبیری «سکوی مدیریت بحران یکپارچه»^۱ می توانند به افزایش مشارکت اجتماعی کمک کنند. در چنین جامعه ای، سرمایه اجتماعی نیز افزایش می یابد و مردم برای حل مشکلات شان نقشی فعالانه ایفا می کنند. تاب آوری در چنین جامعه ای رویا نیست و به همین دلیل می توان نقش رسانه های مشارکتی را بسیار مهم و زیربنایی توصیف کرد.

رسانه های مشارکتی، در مقطع پس از بحران بیش از دو مقطع دیگر به بهبود شرایط آسیب دیدگان و نیازمندی و حل مسئله کمک کردند. مولفه ها نشان می دهد رسانه های مشارکتی در مقطع پس از بحران با استفاده از ظرفیت های این رسانه ها و ارتباط دوسویه و تعاملی مدنظر در این نوع ارتباطات؛ توانستند تا حدودی به حل مسئله کمک کنند و در نتیجه تاحدودی باعث تقویت تاب آوری در آسیب دیدگان شدند.

توجه به ظرفیت رسانه های مشارکتی و بهره گیری از محتوای تولید شده توسط شهروندانی که در بحران قرار دارند، پل ارتباطی محکمی برای آگاهی خیرین از وضعیت بحران فراهم می کند. این موضوع به حذف موازی کاری ها، کاهش آشفتگی در منطقه بحران و کاهش بی عدالتی در توزیع کمک ها و... منجر خواهد شد. نکته ای که با مروری به پنج گروه کانونی این تحقیق نیز بدست می آید. هر جا ظرفیت رسانه های مشارکتی جدی گرفته شد، امداد رسانی بهتری اتفاق افتاد و مردم به عنوان نیروی کمکی به روند امداد کمک کردند.

با توجه به یافته های تحقیق در بحران های آتی نیاز به توجه بیشتر به رسانه های مشارکتی، با رویکردی تعاملی و گسترده داریم که بتوانند در زمان بحران با بهره گیری از ارتباطات مشارکتی و حمایت فکری مردم درگیر در بحران؛ به مدیریت همسو و یکپارچه بحران کمک کنند. از یک سو به تقویت محتوای رسانه های جریان اصلی کمک کنند و از سوی دیگر باعث اصلاح روندهای اشتباه و تصمیم گیری های ناکارآمد از سوی حاکمیت شوند و جلوی تسلط شایعات را بگیرند. موضوعی که در مولفه های حکمرانی مطلوب نیز قابل تامل است.

همچنین توانمندی افراد در میزان اثربخشی رسانه های مشارکتی نیز موثر است. افراد جوان که از پتانسیل ارتباطات مشارکتی باخبرند و امکان استفاده از رسانه ها را دارند و برای تعامل با آنها محدودیتی ندارند؛ کمک شایانی به تقویت رسانه های

^۱ اصطلاح به کار رفته در مقاله ای از: بصیریان جهرمی، عبدالحسینی و بردبار، ۱۳۹۵

مشارکتی و در نهایت مدیریت بحران یکپارچه خواهند داشت. همچنین جنسیت نیز می تواند در اثربخشی رسانه های مشارکتی قابل تامل باشد.

پرسش دوم: رسانه های مشارکتی و ارتباطات بحران چگونه بر تاب آوری افراد آسیب دیده اثر می گذارند؟ ظرفیت های ارتباطات بحران، در هشدارهای زودهنگام، آگاهی بخشی و اطلاع رسانی گسترده، پوشش جامع وقایع و پوشش گسترده آن در گستره جغرافیایی و در نهایت پیگیری وضعیت قابل بررسی است. اگر برای مدیریت بحران رویکردی تعاملی و بحران پذیر را در نظر بگیریم، نیاز به بهره مندی همه جانبه از ظرفیت های رسانه ای است.

۲۷	هشدارهای محلی یا چهره به چهره	قبل از بحران	ارتباطات بحران
۸	هشدارهای رسانه ای اولیه		
۵۲	ادراک خطر و تجربیات پیشین		
۷	پوشش گسترده جغرافیایی	حین بحران	
۱۲	پوشش جامع وقایع		
۲۴	پیگیری وضعیت	بعد از بحران	
۱۲	راه حل		
۱۰	چشم انداز آینده		

19

ارتباطات بحران در تجربه سیل لرستان جز در مولفه ادراک خطر و تجربیات پیشین چندان مورد ارجاع نبوده است. در مولفه ادراک خطر و تجربیات پیشین هم با بررسی گفتگوها به این نتیجه می رسیم که درک مردم از خطر با آنچه در واقعیت رخ داد اساساً متفاوت بود و تجربیات پیشین نیز کمکی به درک ابعاد خطر نکرده است. استان لرستان در سال های اخیر بیشتر از اینکه با سیل روبرو باشد، با خشکسالی مواجه بوده و طغیان گاه و بی گاه رودخانه کشکان از نظر مردم بحران محسوب نمی شد. اما سیلی که فروردین ۹۸ رخ داد، با تمامی تجربیات پیشین متفاوت بود و نشانه شکننده بودن سطح آگاهی و تصورات مردم نسبت به سیل است.

لذا سهم ارتباطات بحران در این جا بیش از پیش اهمیت دارد که به نظر می رسد به دلیل جدی گرفته نشدن ارتباطات بحران و نبود نگرشی یکدست و منسجم، ارتباطات بحران در سیل سال ۱۳۹۸ نتوانست کمکی به وضعیت پیش آمده بکند و ذهنیت مردم فرسنگ ها با حجم سیل و خسارت ها فاصله داشت.

هر زمان از ظرفیت رسانه های مشارکتی به خوبی استفاده شود، هم آثار منفی بحران کاهش خواهد یافت و هم تاب آوری افراد افزایش می یابد. زمانی که رسانه های مشارکتی بتوانند نقش میانجی را به درستی ایفا کنند و مشکلات سیل زدگان به واسطه رسانه ها و ارتباطات تعاملی شان منتقل شود و ظرفیت ارتباطات بحران در خدمت این افراد قرار داشته باشد، با رویکردی پویا و تعاملی نسبت بحران روبرو خواهیم بود که مدیریت بحران نیز به تبع آن بحران پذیر خواهد بود و با سازمان های خلاق و منعطف به استقبال بحران و ظرفیت های ناشی از آن خواهیم رفت. چنین جامعه ای بی شک در بحران تاب آور است و میزان آثار منفی ناشی از بحران به مراتب کاهش خواهد یافت.

تجربه سیل نشان می دهد سطح اطلاعات مردم نسبت به سیل پایین بود و اطلاعات دقیق و کافی برای چنین سیلی نداشتند. این موضوع می تواند تاحدودی به بی توجهی رسانه ها و نهادهای آموزشی مرتبط شود که نتوانستند آگاهی مردم را پیش از بروز سیل تقویت کنند.

ضعف ارتباطات بحران و ناکافی بودن هشدارها و در نظر نگرفتن همه مردم و طیفها باعث شد که برخی از گروهها خسارات بیشتری را متحمل شوند و برخی پس از سیل نیز در جریانهای خبری نشان و اثری نداشته باشند. موضوعی که به شدت بر چشم انداز این افراد نسبت به آینده اثر سوء گذاشت و زمینه را برای بروز مشکلات متعدد و آلام روحی و دردهای فردی فراهم کرد. نتیجه اینکه با جامعه‌ای در سیل لرستان روبرو هستیم که تاب‌آوری کمی دارند.

صدا و سیما در تجربه سیل اخیر در هشدارهای پیش از بحران، ضعیف بود و اطلاع‌رسانی به موقع و همه جانبه‌ای در زمان بحران نداشت و پس از بحران نیز در پیگیری وضعیت و پوشش دقیق و جامع رخدادها کند عمل کرد. این موضوع بارها در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان شنیده شد که اگر تصویر درستی از خطر پیش‌رو ارائه می‌شد، تصمیمات بهتری برای مقابله با سیل می‌گرفتند و وسائل زندگی‌شان را نجات می‌دادند. اما آنچه از سوی رسانه‌های جریان اصلی و صدا و سیما ترسیم شد، تناسبی با سیل و حجم خساراتش نداشت. بنابراین استفاده از ظرفیت رسانه‌های مشارکتی و توجه به ارتباطات بحران می‌تواند بر روی تاب‌آوری افراد تاثیرات مهمی داشته باشد.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، ارتباطات بحران در پوشش گسترده جغرافیایی و پوشش جامع وقایع ضعیف بوده است. پوشش گسترده جغرافیایی از این حیث ناموفق بود که بیشتر توجه و تمرکز رسانه‌ها در حین بحران، به شهرهای بزرگ بوده است و به طور مشخص در این سیل، به شهر پلدختر معطوف شد. در پوشش جامع وقایع ارتباطات بحران بیشتر در خدمت بخشی از آسیب‌دیدگان بود و از بیان مشکلات همه افراد و گروه‌های درگیر بحران عاجز بوده است. به طور نمونه در این تحقیق، پوشش مشکلات باغداران انجیر سیاه اولویت داشت و مشکلات کشاورزان و دیگر مشاغل جایی در رسانه‌ها و ظرفیت‌های ارتباطات بحران نداشت.

ارتباطات بحران در مقطع پس از سیل باید به طور ویژه در خدمت نیازمندی‌ها و پیگیری مشکلات سیل‌زدگان قرار می‌گرفت. موضوعی که مستقیماً به تاب‌آوری افراد مرتبط است و پیگیری وضعیت، ارائه راه‌حل و چشم‌انداز آینده می‌تواند با توجه به ظرفیت‌های ارتباطات بحران، بر افزایش تاب‌آوری افراد اثرگذار باشد. اما یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد چشم‌انداز روشنی ترسیم نشد و از ظرفیت ارتباطات بحران به خوبی استفاده نشد. مردم با مشکلات زیادی تنها ماندند و پس از مدتی اخبار مربوط به سیل‌زدگان از فهرست خبرهای اصلی کنار رفت.

با توجه به رویکرد بحران‌پذیری در مدیریت بحران در این تحقیق و با توجه به اهمیت نقش رسانه‌های مشارکتی در تاب‌آوری افراد یک جامعه؛ بیش از پیش به نقش مهم ارتباطات بحران می‌توان پی برد. در جامعه‌ای با ارتباطات بحران قوی و با در نظر گرفتن همه مولفه‌های مهم در این زمینه، می‌توان با استفاده از ظرفیت‌های رسانه‌های مشارکتی به تاب‌آوری افراد کمک کرد.

پرسش سوم: چه عواملی در تقویت یا تضعیف سرمایه اجتماعی در زمان بحران اثرگذار است؟

اعتماد هم مولفه سرمایه اجتماعی است هم محصول فرعی سرمایه اجتماعی. اگر سرمایه اجتماعی در جامعه رو به کاهش باشد، اعتماد میان مردم کاهش می‌یابد. در مباحث مربوط به سرمایه اجتماعی، موضوع مشارکت بسیار حائز اهمیت است. افرادی که در شبکه‌های اجتماعی مشارکت دارند و اعتقاد دارند که می‌توان به دیگران اعتماد کرد، سالم‌تر 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.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد افراد براساس تجربیات پیشین خود و آنچه در تجربه سیل اخیر کسب کردند؛ اعتمادشان به نهادهای اجتماعی کاهش یافته است. این موضوع در بحران‌های آتی بیشتر خودنمایی خواهد کرد و آثار سوء این بی‌اعتمادی، در بحران‌های آتی قابل‌تامل و خسارت‌های آن غیرقابل‌جبران خواهد بود.

اگر مشارکت درست و موثر باشد، زمینه ایجاد اعتماد و تقویت سرمایه اجتماعی را فراهم می‌کند. در نتیجه مشارکت ضعیف 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.

یکی از موضوعات دیگر، 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 به مرور شکل می‌گیرد یا تضعیف می‌شود. در بخش شناخت عرصه پژوهش به شرایط اجتماعی استان لرستان اشاره شد. میزان آگاهی مردم درباره سیل بسیار پایین بود. نسبت به خشکسالی آگاهی عمومی بیشتری وجود داشت و کمبود آب در سال‌های اخیر، ذهنیت مردم را از وقوع سیل بسیار دور کرده بود. از طرفی وضع زندگی مردم و میزان رضایت‌شان از شرایط پیش از سیل نیز مطلوب نبود.

بی‌اعتمادی به عملکرد دستگاه‌های دولتی نیز به کاهش سرمایه اجتماعی منجر شد و اندیشیدن به مهاجرت و تغییر وضعیت زندگی که در مولفه‌های حکمرانی مورد بررسی قرار گرفت، نتیجه کمبود شدید سرمایه اجتماعی در این استان است که نمی‌توان به سادگی از آن گذشت.

نکته دیگر تکرار عبارت «فراموش شدیم» یا «کسی به فکرمون نیست» در گروه‌های مختلف است. بعد از بروز سیل، کمبودها و توقعاتی در میان مردم شکل گرفت اما عدم پاسخگویی منسجم و شفاف نسبت به نیازمندی‌ها و مشکلات باعث شد تا مردم بیش از پیش احساس ناامنی کنند. به عبارتی حس عمیق «تنهایی» بیشتر در میان مردم قوت گرفت و این موضوع ضربه عمیقی به سرمایه اجتماعی وارد کرد.

در برخی گروه‌ها اشاراتی درباره عدم پاسخگویی و بی‌عدالتی در زمان امداد رسانی شد که گاهی به بحث طایفه‌گرایی ختم می‌شدند. توجه بیش از حد به طایفه و تقویت این تصور و ظن که کمک‌ها به طایفه‌های خاص و محدودی اختصاص گرفته است؛ اثرات منفی بسیاری بر سرمایه اجتماعی وارد کرده است. از سویی به دلیل نبود پاسخگویی به موقع و شفافیت این موارد در میان سیل‌زدگان گسترش می‌یافت و ترمیم بی‌اعتمادی به سادگی ممکن نبود.

۶	روحیه داوطلبی	سرمایه اجتماعی
۱	هنجارها و ارزش‌های مشترک	
۵	مشارکت اجتماعی	
۳۶	اعتماد	

در این تحقیق، وضعیت مولفه‌های سرمایه اجتماعی چندان مطلوب نبود. مولفه «اعتماد» اساساً به مواردی اشاره داشت که بی‌اعتمادی افراد آسیب‌دیده از سیل را بیان می‌کرد. ضعف اعتماد و پایین بودن سرمایه اجتماعی که ناشی از نبود تصمیم‌گیری‌های کارآمد، پایبندی به وعده‌ها و بی‌توجهی به اعتماد عمومی از مواردی است که در گفته‌های مصاحبه‌شونده‌ها بسیار تکرار شد.

میزان مشارکت اجتماعی بسیار ضعیف بود و دلایل مختلفی را می‌توان برای آن برشمرد. از جمله اینکه افراد مورد تمرکز در این تحقیق، بستر مناسبی برای مشارکت نداشتند. زنان، افراد سالمند و ناتوان و مادران سرپرست خانواده هیچ کدام امکان مشارکت فعال در شرایط بحران را نداشتند و این عدم مشارکت، در مرحله نخست به تاب‌آوری خودشان نیز صدمه وارد کرد. از سویی در رقابت با مردان یا گروه‌های جوان از توانمندی لازم برخوردار نبودند و این موضوع باعث شد با مشکلات متعدد تنها بمانند و بی‌اعتمادی‌شان نسبت به روند امداد رسانی نهادهای امدادی یا فعالیت گروه‌های مردم‌نهاد تشدید شود.

براساس یافته‌های تحقیق، با توجه به تجربه سیل لرستان موارد متعددی را می‌توان به عنوان عوامل موثر در کاهش سرمایه اجتماعی ذکر کرد:

هماهنگی مناسبی میان دستگاه‌های امدادی و دولتی وجود نداشت و نبود پاسخگویی واحد یکی از موارد مهم در زمان بحران بود. به دلیل وجود بی‌عدالتی‌هایی در توزیع کمک‌ها و به دلیل ضعف حاکمیت قانون در روند امداد رسانی، آسیب‌دیدگان دچار بی‌اعتمادی به نهادهای مسئول شدند.

در سیل لرستان به گروه‌های آسیب‌پذیر مانند کودکان، زنان و سالمندان و گروه‌هایی با نیازهای خاص توجه مناسبی نشد و نیازهای این افراد هم‌تراز با سایر آسیب‌دیدگان مورد بررسی قرار می‌گرفت.

حتی پس از گذشت چند ماه پاسخگویی مناسبی از سوی مسئولان وجود نداشت و عدم شفافیت با مردم در بازه زمانی چند ماهه پس از سیل، به کاهش سرمایه اجتماعی منجر شد. وعده‌ها در خصوص وضعیت سیل‌زدگان عملی نشد یا با کندی پیش رفت. مردم با مشکلات و دغدغه‌های بی‌شمار و عدم مسئولیت‌پذیری نهادها رها شدند و «احساس رهاشدگی» به وفور در گفتگوها از سوی سیل‌زدگان مطرح شد.

طایفه‌گرایی و سوءاستفاده از تعصبات قومی در برخی مناطق مشهود بود و بی‌نظمی و آشفتگی به دلیل حضور بی‌برنامه خیرین و ارسال کمک‌های مردمی روند امداد رسانی را در برخی موارد با مشکل روبرو کرد. برخی از خیرین و سازمان‌های مردم‌نهاد با اصول امداد رسانی آشنا نبودند و باعث بروز بی‌نظمی و موازی‌کاری می‌شدند. از طرفی به دلیل نبود برنامه مشخص و شفاف از سوی نهادهای امداد رسان، میل سیل‌زدگان به دریافت کمک از خیرین بیش از حد بود.

به دلیل نبود رسانه‌های قوی و مستقل در استان مشکلات سیل‌زدگان بازتاب مناسبی نداشت. بسیاری از مشکلات به دلیل ملاحظات بیان نمی‌شد و این موضوع به اعتماد سیل‌زدگان بیش از پیش لطمه زد.

با توجه به یافته‌های تحقیق و مرور مواردی که منجر به کاهش سرمایه اجتماعی شد، می‌توان به نکات عملیاتی و ضروری در بحران‌ها اشاره کرد که به ترمیم سرمایه اجتماعی کمک می‌کند.

لزوم ایجاد رویه مشخص برای مدیریت یکپارچه بحران و بررسی اشتباهات تجربه سیل ۹۸،

استفاده از پروتکل‌های بین‌المللی در زمینه مدیریت یکپارچه سیل و بهره‌مندی از دانش روز ارتباطات بحران،

توجه به سمن‌ها و نهادهای مردمی در استان و تقویت این گروه‌ها و به رسمیت شناختن آنها،

حذف نگرش‌های طایفه‌ای و قومی با هدف حل مشکلات همه افراد،

توجه به توانمندسازی مردم و گروه‌های آسیب‌پذیر با هدف تقویت توسعه انسانی و افزایش تاب‌آوری،

گفتگو با مردم و پاسخگویی به موقع و شفاف،

عمل به وعده‌ها و حل مشکلات متعدد افراد سیل‌زده و تقویت رسانه‌های مشارکتی و توجه به مولفه‌های اعتمادساز در همه حوزه‌ها.

پرسش چهارم: شاخص‌های حکمرانی مطلوب چگونه در زمان بحران قابل تفسیر است؟

حکمرانی مستلزم مدیریت است و جوهره مدیریت، تصمیم‌گیری است. در زمان بحران تصمیم‌گیری به مراتب اهمیت بیشتری خواهد یافت و می‌تواند بر روند امداد رسانی، کاهش خسارت، مدیریت بحران و در نتیجه میزان تاب‌آوری جامعه‌ای که دچار بحران شده است؛ اثرگذار باشد. توجه به شاخص‌های حکمرانی مطلوب برای رسیدن به پاسخ سوال چهارم ضرورت دارد. در تجربه سیل لرستان، مولفه‌ها و شاخص‌های حکمرانی مطلوب به شدت کم‌رنگ و ناتوان بودند و همین موضوع زمینه را برای مشکلات بعدی و کژکارکردی سایر حوزه‌ها ایجاد کرده است.

۳	توقع مشارکت	حکمرانی مطلوب	حکمرانی	
۲	حاکمیت قانون			
صفر	شفافیت			
۳	پاسخگویی			
۴	شکل گیری وفاق عمومی			
۱	حقوق مساوی - عدالت			
۱	اثر بخشی و کارآیی			
صفر	مسئولیت پذیری			
۴۹	گلابه و توقعات			حکمرانی نامطلوب
۱۸	مشارکت ضعیف			
۲۲	خلا قانون و حاکمیت قانونی			
۸	عدم شفافیت			
۲۷	عدم پاسخگویی			
۵	بروز تفرقه			
۳۳	تصمیمات ناکارآمد			
۱۴	عدم مسئولیت پذیری			
۲۵	بی عدالتی			
۱۳	حکمرانی شایعات			

23

در زمان بحران، بیشتر از هر زمانی پاسخگویی، شفافیت، تصمیمات کارآمد و اثربخش، مسئولیت پذیری، شکل گیری وفاق عمومی و مشارکت اهمیت پیدا می کند. هر کدام از این شاخص ها می تواند در روند مدیریت بحران و چگونگی به کارگیری همه ظرفیت ها اثرگذار باشد. از سویی دیگر با توجه به تاکید این تحقیق بر رویکرد بحران پذیر در مدیریت بحران، مدیریتی که پویا و تعاملی است و به بحران به عنوان زمینه ای برای توسعه و تغییرات مثبت نگاه می کند؛ به نظر می رسد شاخص های حکمرانی مطلوب می توانند با توجه به این رویکرد در خدمت مدیریت بحران قرار گیرند.

شفافیت، پاسخگویی و مسئولیت پذیری می توانند مقدمه ای برای رویکرد بحران پذیر باشند و تصمیمات کارآمد و اثربخش، حاکمیت قانون و مشارکت می تواند زمینه را برای تغییرات مثبت، توسعه همه جانبه و استفاده از ظرفیت ها در زمان بحران و پس از آن فراهم کند.

در زمینه حکمرانی، در نظر گرفتن شاخص ها و مولفه های هر منطقه و هر استان اهمیت دارد. بنابراین تجربه سیل لرستان با موارد دیگر، متفاوت بود و برای حل مشکلات و کاهش آثار منفی ناشی از سیل، به حکمرانی در سایه توجه همه جانبه به شاخص های قومیتی و منطقه ای مربوط به لرستان نیاز است.

یکی از موضوعات قابل تامل تسلط شایعات است. نبود سخنگوی واحد و عدم پاسخگویی و نبود شفافیت در زمان بروز بحران، زمینه را برای بروز شایعات فراهم می کرد و این اتفاق در سیل لرستان بسیار رخ داد و شایعات مختلفی بازگو شد. نهادهای رسمی نسبت به پاسخگویی به موقع و سریع، اقدام موثری نکردند و رسانه های رسمی نیز اهمیتی به پاسخگویی در روزهای اول ندادند. زمانی گفتگوها و تکذیبها شروع شد که برخی از شایعات به عنوان واقعیت در اذهان مردم نقش بسته بود و متأسفانه پایین بودن سرمایه اجتماعی و بی اعتمادی به نهادهای رسمی، باعث شد تا شایعات بیشتر از خبرهای موثق مورد

پذیرش واقع شود. مردم از دلیل واقعی بروز سیل بی خبر بودند و حاکمیت نیز برای اصلاح نگرش و حذف شایعات اقدام موثری نکرد.

توجه به عملکرد نهادهای رسمی و دولتی نیز اهمیت زیادی دارد. پاسخگویی، اطلاع رسانی سریع و شفاف از جمله مواردی است که در این تحقیق و در همه گروه‌ها مدام تکرار شده است. مردم توقع داشتند و دارند که نهادهای رسمی و دولتی نسبت به وضعیت این افراد پاسخگو باشند و در نهایت شفافیت از شرایط و نحوه کمکرسانی‌ها حرف بزنند. ایرادات را بشنوند و در جهت رفع آن اقدام کنند. اما در تجربه سیل لرستان، به نظر می‌رسد بیشتر از پاسخگویی، با فرار از پاسخگویی روبرو بوده‌ایم. تصمیمات ناکارآمد گرفته می‌شد و اثرات آن مردم را دچار مشکلات تازه‌ای می‌کرد. اما نهادی برای رسیدگی و پاسخگویی نبود. یا در خصوص توزیع کمک‌ها خلاء قانون و حاکمیت قانون به شدت در گفته‌های افراد حاضر در تحقیق قابل بررسی است. این موضوع زمینه را برای بی‌عدالتی فراهم کرد و در نتیجه کاهش سرمایه اجتماعی و به تبع آن کاهش تاب‌آوری را در پی داشت.

حکمرانی مطلوب می‌تواند در حوزه‌های بسیاری دنبال شود. برطبق نظریه اعاده تصویر، تصویری که از عملکرد دولت در اذهان مردم نقش بسته، جز با رعایت مولفه‌ها و شاخص‌های حکمرانی مطلوب اصلاح نمی‌شود. این موضوع می‌تواند با کمک ارتباطات بحران، رسانه‌های مشارکتی و تقویت سرمایه اجتماعی جامعه بهبود یابد و همه اینها با استفاده از مولفه‌های حکمرانی خوب امکان پذیر است. حاکمیتی پاسخگو، شفاف، با مشارکت بالا و احساس مسئولیت 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.

نقش شهروندان و خبرنگاران در پوشش جامع وقایع و جلب مشارکت اجتماعی بسیار حائز اهمیت بود. این موضوع می‌تواند در مولفه‌های مربوط به حکمرانی و تمرکز بر مشارکت و اثربخشی، مورد توجه قرار بگیرد. اگر جریان‌های رسانه‌ای مستقل و مشارکتی تقویت شوند، در زمان بحران می‌توان از همه ظرفیت‌ها بهره برد تا به یک هدف واحد که همان مدیریت یکپارچه بحران، با رویکردی بحران‌پذیر و پویا و بالابردن تاب‌آوری جامعه است؛ رسید.

در این تحقیق وضعیت بسیاری از شاخص‌های حکمرانی مطلوب خطرناک به نظر می‌رسد. شاخص «شفافیت» و «مسئولیت‌پذیری» به هیچ عنوان در گفته‌های سیل‌زدگان لرستان قابل شناسایی نبود و این نشان‌دهنده ضعف نیروهای امدادی و نهادهای رسمی و دولتی در این دو شاخص است. وقتی «شفافیت» در هیچ یک از گروه‌ها قابل ردیابی نیست، جای خود را به عدم شفافیت خواهد داد و بروز بسیاری از مشکلات از عدم شفافیت آغاز خواهد شد. در شاخص مسئولیت‌پذیری نیز اعضای هیچ گروهی به این مولفه اشاره نکرده است. این موضوع اثرات منفی خود را در «عدم مسئولیت‌پذیری» که مولفه‌ای در حکمرانی نامطلوب است نشان داده است.

در مولفه «مشارکت ضعیف» تقریباً همه گروه‌ها گلایه‌هایی از مشارکت ضعیف نهادهای رسمی داشته‌اند. همه این مولفه‌ها مانند زنجیر بهم متصل‌اند و در نبود یکی، باقی مولفه‌ها از کارکرد اصلی و مطلوب خود دور می‌شوند. 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، حکمرانی در آن جامعه به توسعه اقتصادی مناسب‌تری خواهد انجامید. این موضوع در زمان بحران بیش از پیش خود را نشان می‌دهد.

پرسش پنجم: با توجه به تجربه سیل لرستان، چه عواملی بر تاب‌آوری افراد در بحران اثر می‌گذارد؟

ظرفیت سازگاری یک منطقه، با سطح توسعه آن ارتباط دارد و با توجه به درصد بیکاری استان لرستان، وضعیت معیشت و اشتغال نامطلوب و مشکلات پیش از بحران؛ می‌توان اینطور تحلیل کرد که ظرفیت سازگاری پیش از سیل نیز پایین بوده است. دو مفهوم «ظرفیت سازگاری» و «میزان آسیب‌پذیری» را می‌توان در این مرحله مهم تلقی کرد.

ظرفیت سازگاری یک جامعه عبارت است از: توانایی مقابله و رویارویی با شوک منفی که از بیرون و به واسطه عوامل بیرونی وارد منطقه و جامعه می‌شود که شوک‌های تجاری، بلایای طبیعی و مسائل مالی و اقتصادی از نمونه‌های بارز آن است. در مورد بلایای طبیعی، ظرفیت سازگاری می‌تواند به عنوان آسیب‌پذیری یک جامعه و فضای جغرافیایی قبل از رویداد و میزان تاب‌آوری آنها بعد از بروز بلایا تعریف شود؛ بنابراین ظرفیت سازگاری یک منطقه/ جامعه در حقیقت عامل بیرونی نیست بلکه با سطح توسعه آن مرتبط است.

شرایط نامناسب اقتصادی و اجتماعی از قبیل سیستم سکونت‌گاهی نامنظم، ضعف آگاهی‌های اجتماعی، عدم آگاهی از قوانین ساخت‌وساز، فقر توانمندی‌های مالی و اقتصادی، عدم رعایت استانداردهای ساختمانی و... می‌تواند منجر به بروز بلایا و آسیب‌پذیر شدن مردم و منطقه در برابر مخاطرات طبیعی شود و آنها در نتیجه، دارای برگشت‌پذیری کمتری در برابر هرگونه شوک وارده باشند. (عینالی، ۱۳۸۸ به نقل از رمضان‌زاده، ۱۳۹۵)

میزان آسیب‌پذیری یک جامعه برحسب عوامل غالباً مادی، سازمانی و نگرشی تعیین می‌شود. عوامل اجتماعی مانند فقر، جنسیت یا معیشت موجب تقویت آسیب‌پذیری می‌شود. به گفته مدنی (۱۳۹۶) مفهوم آسیب‌پذیری توصیف وضعیتی است که نشان می‌دهد افراد در برابر خطر و در جهت مدیریت آن، حفظ خود در برابر شوک‌ها و تهدیدات و حفظ درآمد و دارایی، قادر به دفاع از خود نیستند.

۸	مشکلات پیشین	قبل از بحران	تاب‌آوری
۲۲	وضع اشتغال و معیشت		
۲۵	میزان برخورداری از امکانات ارتباطی		
۵	وضعیت بهداشت و درمان	حین بحران	
۳۲	دردهای شخصی		
۱۱۶	مشکلات ناشی از سیل	پس از بحران	
۶۹	کودکان، زنان و سالمندان		
۴۲	موارد تاب‌آورانه		
۴۱	مشکلات شغلی		
۱۵	مشاوره و گفتگو		
۲۸	مشکلات اقتصادی بعد از سیل		
۱۴	مهاجرت		
۸	توانمندسازی		
۲۰	همدلی عمومی		
۱۷	کمک‌های مردمی		

در این تحقیق با موارد زیادی روبرو بودیم که میزان استفاده از رسانه و توجه‌شان به آن بسیار کم بود. استفاده از رسانه‌های نوین چندان جدی گرفته نشد و ظرفیت‌های رسانه‌های اجتماعی و ارتباطات مشارکتی بسیار محدود و ضعیف مورد استفاده

قرار گرفت. همین موضوع هم باعث خسارات متعددی در استان بوده است و سهم مهمی از مشکلات ناشی از سیل یا خسارات روحی و روانی، به دلیل جدی نگرفتن مقوله سواد، آگاهی و استفاده از رسانه‌ها و ضعف مشارکت است. در سیل لرستان سه نوع آسیب رخ داده است. آسیب‌های فیزیکی گسترده‌ای به اماکن مسکونی و تجاری و مدارس وارد شد و زیرساخت‌های ارتباطی و تاسیسات و تجهیزات بی‌شماری تخریب شدند. در بخش آسیب‌های اقتصادی با از بین رفتن مشاغل متعددی روبرو هستیم و بخش عظیمی از مشاغل مرتبط با کشاورزی دچار خسارت‌های سنگینی شدند. 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 نحوه معیشت و سرپرستی افراد.

توجه به عملکرد یکپارچه و مدیریت هماهنگ همه نهادهای رسمی و مردمی می‌تواند در زمان بحران به تاب‌آوری بیشتر جوامع ختم شود. به عنوان مثال در زمان بروز بحران، هلال احمر و صدا و سیما و سازمان مدیریت بحران باید نسبت به عملکرد یکدیگر آگاهی کامل داشته باشند و موازی‌کاری‌ها و اشتباهات تا حد زیادی کاهش پیدا کند. از سوی دیگر توجه به پاسخگویی دقیق و شفاف به مردم بسیار مهم است. مردم آسیب‌دیده به شدت از نظر روحی آسیب‌پذیرند و سوالات‌شان باید در اولویت پاسخگویی باشد. نقش آموزش و پرورش در بالا بردن سطح آگاهی بسیار مهم است. توجه به رسانه‌های مشارکتی و رسانه‌های بومی می‌تواند به تقویت رسانه‌های جریان اصلی ختم شود و در مدیریت یکپارچه بحران کمک به سزایی داشته باشد.

عمل به وعده‌ها نیز یکی دیگر از مواردی است که می‌تواند میزان تاب‌آوری را افزایش دهد. جوامع آسیب‌دیده‌ای که بعد از گذشت چندین ماه همچنان گلایه‌مندند و مشکلات‌شان حل نشده است در بحران‌های بعدی، میزان بی‌اعتمادی‌شان به مراتب بیشتر خواهد بود، سطح سرمایه اجتماعی به شدت کاهش می‌یابد 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.

یکی از یافته‌های قابل تأمل در این تحقیق، توجه به مولفه «مشکلات ناشی از سیل» است. این مولفه بیشترین میزان ارجاع را در پنج گروه داشته و در مجموع ۱۱۶ بار به این مولفه ارجاع داده شده است. این موضوع نشان‌دهنده این نکته است که سیل، همانطور که در تمامی متون علمی و آموزشی مطرح شده است؛ خسارت‌های گسترده‌ای را وارد می‌کند اما آنچه می‌تواند از میزان خسارت‌ها و آثار منفی ناشی از بحران بکاهد؛ بی‌شک حکمرانی مطلوب است. در پرسش‌های پیشین به وضعیت نامطلوب حکمرانی در تجربه سیل لرستان اشاره شد. این موضوع نشان‌دهنده ضعف حاکمیت در مواجهه با بحران‌ها و کاهش خسارات و آلام مردم آسیب‌دیده است که نتیجه‌ای جز یک جامعه آسیب‌پذیر از بحران با میزان تاب‌آوری پایین و ظرفیت سازگاری کم نخواهد داشت.

با توجه به مولفه پرتکرار «مشکلات ناشی از سیل» میزان آسیب‌پذیری در چنین جامعه‌ای بسیار بالا است. مولفه «دردهای شخصی» نیز به طور مستقیم به میزان آسیب‌پذیری روحی و فردی اشاره دارد و تاب‌آوری فردی را هدف قرار می‌دهد. در تجربه سیل لرستان، آنچه مغفول مانده توجه به تاب‌آوری فردی و فراهم آوردن زمینه‌هایی برای تقویت تاب‌آوری و تاکید بر مولفه‌های اثرگذار حکمرانی مطلوب است.

علاوه بر اهمیت مولفه‌های حکمرانی مطلوب، مولفه‌هایی که در تاب‌آوری پس از بحران با آن روبرو هستیم نیز مهم است. در برنامه توسعه ملل متحد، آسیب‌پذیری را به عنوان شرایط یا فرآیندهای انسانی می‌دانند که از عوامل فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی به دست آمده و احتمال و میزان خسارت ناشی از بلایا را تعیین می‌کند. (UNDP, 2004) به نقل از رمضان‌زاده، (۱۳۹۵) برخی از افراد در مواجهه با بحران‌ها، در مقایسه با دیگران، مقاوم‌ترند و کمتر دچار عوارض و پیامدهای سوء آن می‌شوند. تقریباً در همه دنیا زنان در برابر شرایط بحرانی، آسیب‌پذیرتر از مردان هستند و کودکان و نوجوانان و

سالمندان به دلیل ویژگی‌های ذاتی بیشتر از دیگران قربانی می‌شوند. بالاترین میزان شیوع فقر در مناطق روستایی، در میان کارگران کشاورزی دیده می‌شود.

مولفه «کودکان، زنان و سالمندان» و «مشکلات شغلی» از مولفه‌های پررنگ در گفتگوهای گروه‌های کانونی بود. این موضوع نشان می‌دهد که میزان آسیب‌پذیری در کودکان، زنان و سالمندان بیش از سایر گروه‌هاست و در گروه‌هایی که افراد سالمند حضور داشتند، مولفه‌هایی که به کاهش تاب‌آوری ارتباط داشتند بیشتر مورد ارجاع بوده‌اند.

سیل در لرستان ضربه سختی به تاب‌آوری فردی و اجتماعی این منطقه و مردم آن وارد کرد. ضربه عمیقی که برای ترمیم و بهبود آن راه درازی باید طی شود. راهی که برای دستیابی به آن نیازمند هماهنگی همه جانبه رسانه‌های مشارکتی، توجه به ظرفیت‌های ارتباطات بحران، تمرکز بر مولفه‌های سرمایه اجتماعی و شاخص‌های حکمرانی مطلوب است. رویایی که اگر محقق شود می‌تواند به رویکردی بحران‌پذیر در مدیریت بحران‌های آتی ختم شود و تاب‌آوری جامعه را افزایش دهد.

پیشنهاد

اصلی‌ترین پیشنهاد این پژوهش انجام تحقیقی مشابه درباره سایر بحران‌ها و بلایای طبیعی در ایران است. از این جهت که تجمیع این تجربیات می‌تواند به غنای ادبیات مربوط به بحران در کشور کمک کند.

منابع

برنامه‌های مرتبط با مدیریت سیل. (۱۳۹۷) نقش رسانه‌ها در مدیریت سیلاب. ترجمه حمید پشتوان. تهران: دپارتمان آموزش شرکت کیمیا خردپارس.

جاسبی، جواد، نفری، ندا (۱۳۸۸) طراحی الگوی حکمرانی خوب بر پایه نظریه سیستم‌های باز. فصلنامه علوم مدیریت ایران، شماره ۱۶. ۸۵-۱۱۷.

خانیک، هادی (۱۳۸۷). ارتباطات مخاطره، ارتباطات بحران: زمینه‌ها، مفاهیم و نظریه‌ها، فصلنامه رسانه، شماره ۷۴. ۱۰۵-۸۱. خانیک، هادی (۱۳۹۴). بازخوانی ارتباطات در ایران؛ از مفهوم «وسایل ارتباط جمعی» و «رسانه‌ها» تا «مطالعات رسانه‌های نوین». فصلنامه مطالعات رسانه‌های نوین، شماره ۱.

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. روشتاین، بو (۱۳۹۳). دام‌های اجتماعی و مسئله اعتماد. ترجمه رهبری، لادن، شارع‌پور، محمود، فاضلی، محمد، فتاحی، سجاد. تهران: آگه.

روشندل اربطانی، طاهر، شاداب، زهراالسادات (۱۳۸۸) بررسی ارتباط بین ساختار و تعهد سازمانی کارکنان رادیو در سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه رسانه‌های دیداری و شنیداری. شماره ۸. ۴۹-۶۴.

زارعی متین، حسن، محمدیان، بهزاد، مدرسی، سعید (۱۳۹۵). مدیریت سرمایه اجتماعی. تهران: کتاب مهربان نشر. سازمان جهانی هواشناسی: برنامه ویژه مدیریت سیلاب (۱۳۹۸). وجوه اجتماعی مدیریت جامع سیلاب و مشارکت ذی‌نفعان در آن. ترجمه آریا متین. تهران: پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.

سن، آمارتیا (۱۳۹۳). فرهنگ، هنر و توسعه. ترجمه کاظم فرهادی. تهران: چشمه

سن، آمارتیا (۱۳۹۴). توسعه به مثابه آزادی. ترجمه وحید محمودی. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.

چهاردهمین کنفرانس بین المللی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران
۲۹ و ۳۰ آذر ۱۴۰۲ | دانشگاه تهران

- صلواتیان، سیاوش، روشندل اربطانی، طاهر (۱۳۹۰). مدیریت رسانه‌های بحران؛ رویکردی پیشگیرانه. فصلنامه پژوهش‌های ارتباطی، شماره ۲. ۱۷۵-۱۴۹.
- صلواتیان، سیاوش، مهربان، فاطمه (۱۳۹۵). کارکرد رسانه‌های اجتماعی در مدیریت بحران زلزله احتمالی شهر تهران. فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران، شماره اول. ۲۲-۹.
- صوفی مجیدپور، مسعود (۱۳۸۳). نظریه حکمرانی خوب به منزله سیاست توسعه. کتاب ماه علوم اجتماعی. ۱۴-۱۱.
- فرقانی، محمدمهدی، نظری، علیرضا (۱۳۹۷). فضای مجازی احیاگر روزنامه‌نگاری آرمانی برای تحقق جامعه مدنی در ایران. فصلنامه رسانه. شماره ۳. ۱۸-۵.
- 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 کارشناسی‌ارشد). دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- قوانلو قاجار، مصطفی (۱۳۹۳). روزنامه‌نگاری شهروندی. تهران: ثانیه.
- 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.
- گل‌وردی، مهدی (۱۳۹۶). تاب‌آوری ملی: مروری بر ادبیات تحقیق. فصلنامه مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی، شماره ۲۵. ۲۹۴-۳۱۰.
- گود، لوک، و دیگران (۱۳۹۳). روزنامه‌نگاری شهروندی و دموکراسی. ترجمه محمود سلطان‌آبادی. تهران: ثانیه.
- لدویت، مارگارت (۱۳۹۷). نگرشی انتقادی به توسعه جماعت محور. ترجمه منیژه نجم عراقی. تهران: نی.
- مدنی قهفرخی، سعید (۱۳۹۶). وضعیت توسعه انسانی در ایران. تهران: کتاب پارسه.
- مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی (۱۳۸۲). مدیریت بحران رسانه. تهران: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
- مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی (۱۳۹۳). درباره سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی؛ مروری بر ادبیات جهانی درباره تاب‌آوری ملی. تهران: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
- مقدسی، فاطمه، امید، رضا، کریمیان، جلال، نوری، الهه، آشور، مریم، کاشی، فضا، عزیزمهر، خیام (۱۳۹۶). دولت و تجربه‌های مدنی در ایران. تهران: کتاب پارسه.
- مورگان، دیوید (۱۳۹۴). فوکوس گروه به مثابه پژوهش کیفی. ترجمه نصرت فتی. تهران: نی.
- نقیبی، سیدامیرحسین (۱۳۹۱). بررسی نقش ارتباطات در مدیریت بحران. (پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد). دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، تهران.
- نیکخواه ابیانه، علیرضا (۱۳۹۱). مبانی و مولفه‌های روزنامه‌نگاری گفت‌وگو؛ بررسی دیدگاه‌های استادان ارتباطات، روزنامه‌نگاران و صاحب‌نظران حوزه گفت‌وگو. (پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد). دانشکده علوم اجتماعی و ارتباطات، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- ویل، لارنس جی، توماس جی. کامپانلا (۱۳۹۷). شهر از نو. ترجمه نوید پورمحمدرضا. تهران: اطراف.
- هینیک، مونیکه (۱۳۹۴). روش‌های تحقیق کیفی. ترجمه علیرضا صادقی. تهران: مرکز پژوهش و سنجش افکار صداوسیما.
- Betteridge, Brittny, Webber, Sophie (2019). Everyday resilience, reworking, and resistance in North Jakarta's kampungs. SAGE Journals, 2(4), 944-966. Doi: 10.1177/2514848619853985
- 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

Grade-hansen, Joanne, McEwen, Lindsey, Holmes, Andrew (2016). Sustainable Flood memory: remembering as resilience. SAGE Journals, 10(4), 384-405. Doi: 10.1177/1750698016667453

Maria smith, Lauren Keira, Lynes, Jennifer Kristin, Wolfe, S.E (2019) Community-Based Social Marketing—Creating Lasting, Sustainable, Environmental Change: Case Study of a Household Stormwater Management Program in the Region of Waterloo, Ontario. SAGE Journals, 25(4), 308-326. Doi: 10.1177/1524500419883288

Neise, Thomas, Tri Sambodo, Revilla Diez, Javier (2019). Are Micro-, Small- and Medium-Sized Enterprises Willing to Contribute to Collective Flood Risk Reduction? Scenario-Based Field Experiments from Jakarta and Semarang, Indonesia. SAGE Journals, published online: September 16, 2019. Doi: 10.1177/1086026619875435

P.Priyanti, Hidayah, Nurul, Rosmaharani, Shanti (2019). Community Preparedness in Flood Disaster: A Qualitative Study. SAGE Journals, 40(1), 67-68. Doi: 10.1177/0272684X19853169

Pollard, JA, Spencer, T, Brooks, SM (2018). The interactive relationship between coastal erosion and flood risk. SAGE Journals, 43(4), 574-585. Doi: 10.1177/0309133318794498