جمهوری اسلامی ایران

هیأت ویژه

گزارش ملی سیلاب‌ها

گزارش نهایی

کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه

اسفند ۹۸

اسفند ۹۸

بسم الله الرحمن الرحیم

جمهوری اسلامی ایران

هیأت ویژهٔ
گزارش ملی سیلاب‌ها

مطالعه و ارزیابی ابعاد اجتماعی، فرهنگی، رسانه‌ای و روان‌شناختی سیلاب‌های ۹۸

کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه

اسفند ۱۳۹۸

تذکر

با توجه به حکم ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران در خصوص انتصاب ریاست محترم دانشگاه تهران به ریاست هیئت ویژه گزارش ملی سیلاب ها در تاریخ ۲۷ فروردین ماه ۱۳۹۸ این گزارش (مشتمل بر شش فصل ؛ ۱)کلیات ۲) روایت سیل ۳) پیامد های سیل ۴) تحلیل، ارزیابی و آسیب شناسی ۵) درس آموخته ها ۶) پیشنهاد ها و راهکارها و اصلاحات) و نیز تمامی پیوست ها، دیدگاه ها،نظرات و نقل قول ها، گزارش های کارگروه‌های پانزده گانه و سایر مسایل مرتبط با آن ، صرفاً در اجرای حکم فوق الاشعار بوده که در راستای آن تحقیقات و پژوهش های گسترده علمی کارشناسانه صورت گرفته است. بدون تردید این گزارش مانند هر اقدام بشری متضمن محدودیت ها و کاستی هایی است که علیرغم تلاش‌های کم‌نظیر علمی پژوهشی در زمینه سیلاب ها در نهایت دقت فراهم شده تا پاسخ مناسبی به دستور ارجاعی از سوی ریاست محترم جمهور باشد. از این رو، این گزارش در اجرای ماموریت محوله در محورهای مذکور در حکم انتصاب و در عرصه های چهارده گانه مندرج در پیوست آن،با بهره گیری از شخصیت‌های علمی مستقل و خبره در تخصص ها ی مرتبط انجام شده است .

بدیهی است هدف از این گزارش بهره برداری حقوقی، اجرایی، قضایی وغیره نبوده و صرفا در چارچوب حکم ریاست محترم جمهوری اسلامی می تواند مورد استفاده قرار گیرد. در ضمن هرگونه انتشار ناقص یا گزینشی آن و یا تاکید بر مسئولیت یا قصور و تقصیر یک یا چند سازمان یا موسسه یا شخص خاص حقیقی یا حقوقی لزوماً منطبق بر دیدگاه های این هیئت مندرج در این گزارش نخواهد بود.

در نهایت اعلام می‌شود این گزارش و موارد مرتبط با آن علیرغم تلاش‌های دقیق، عالمانه، موشکافانه و عمیق علمی با استفاده حداکثری از ظرفیت های ملی و بعضا بین المللی، صرفاً یک تحقیق علمی کارشناسی بوده و لزوما نافی سایر دیدگاههای نبوده و همواره قابل تعدیل، بازنگری و اصلاح می باشد و سبب ایجاد حق وتکلیف و مسئولیت برای و علیه هیچ شخصی نخواهد بود .

اسامی مسئولان کارگروه و رؤسای کمیته‌های پژوهشی

ردیف	نام و نام خانوادگی	مسئولیت در کارگروه
۱	دکتر هادی خانیکی	رئیس کارگروه و رئیس کمیته مدیریت
۲	دکتر عباس قنبری باغستان	دبیر کارگروه و دبیر کمیته مدیریت
۳	دکتر محمد فاضلی	عضو کمیته مدیریت و رئیس کمیته مطالعات سازمانی و سیاست پژوهی
۴	دکتر سید حسین سراج زاده	عضو کمیته مدیریت و رئیس کمیته اجتماعی و فرهنگی
۵	دکتر حسن نمکدوست	رئیس کمیته رسانه
۶	دکتر مریم رسولیان	رئیس کمیته بهداشت و سلامت روان
۷	دکتر محمدتقی عباسی شوازی	مدیر کمیته استانی فارس
۸	دکترغلامرضا خوش‌فر	مدیر کمیته استانی گلستان
۹	دکتر محمد شارع پور	مدیر کمیته استانی مازندران
۱۰	دکتر مسعود صفایی مقدم	مدیر کمیته استانی خوزستان
۱۱	دکتر مجتبی ترکارانی	مدیر کمیته استانی لرستان
۱۲	دکتر فاضل الیاسی	مدیر کمیته استانی کرمانشاه
۱۳	دکتر یارمحمد قاسمی	مدیر کمیته استانی ایلام

اسامی اعضا، همکاران، مشاوران و کارشناسان کارگروه

اعضای کارگروه	**اعضای اصلی: دکتر هادی خانیکی[۲ ۹](رئیس کارگروه)، دکتر عباس قنبری باغستان[۱](دبیر کارگروه)،** دکتر سید حسین سراج زاده[۴ ۱۰]، دکتر محمد فاضلی[۳]، دکتر علی جنادله[۲]، دکتر مریم رسولیان[۱۱ ۱۵]، دکتر حسن نمکدوست تهرانی[۱۶]، دکتر عبدالعلی رضایی[۱۰]، دکتر روزبه کردونی[۲۰]، دکتر میرطاهر موسوی[۲۲]، دکتر الهه حجازی[۱]، دکتر شیرین احمدنیا[۲]، دکتر یارمحمد قاسمی[۲۱]، دکتر مسعود صفایی مقدم[۵]، دکتر فاضل الیاسی[۱۰]، دکتر محمود شارع پور[۷]، دکتر غلامرضا خوش‌فر[۸]، آقای مجتبی ترکارانی[۱۰]، خانم ندا شفیعی[۵]، دکتر راضیه خزاعی[۱]، دکتر سید عباس متولیان[۱۵]، دکتر محمدتقی عباسی شوازی[۶]، دکتر سید حسن موسوی چلک[۲۵]. **مشاوران و همکاران:** دکتر حسین میرزایی[۱ ۱۲]، دکتر غلامرضا غفاری، دکتر سیدمهدی اعتمادی‌فرد، دکتر حسین کرمانی[۱۳]، دکتر محمدرضا جوادی یگانه[۱ ۱۸]، دکتر سید ضیاء هاشمی[۱ ۱۴]، دکتر رضا محبوبی.
کمیته مدیریت	**اعضا:** دکتر هادی خانیکی، دکتر سید حسین سراج زاده، دکتر محمد فاضلی، دکتر عباس قنبری باغستان. **مشاوران:** دکتر مریم رسولیان، دکتر حسن نمکدوست تهرانی، دکتر علی جنادله.
دبیرخانه کارگروه	**دبیر:** دکتر عباس قنبری باغستان **کارشناسان:** خانم‌ها اعظم ده‌صوفیانی (کارشناس ارشد)، شیما وزوایی، الهه شمس، معصومه پورحجازی، سهیلا رجایی، و آقایان مسعود علیدادی، محمد خلیلیان و امیر طیوری.
کمیته اجتماعی و فرهنگی	**اعضای اصلی:دکتر سید حسین سراج زاده و دکتر محمد فاضلی (مسئولین کمیته)**؛ دکتر علی جنادله، دکتر راضیه خزاعی، دکتر عبدالعلی رضایی، دکتر روزبه کردونی، دکتر میرطاهر موسوی، آقای دکتر حسن موسوی چلک (مسئولان گروه‌های تخصصی)، آقای دکتر علیرضا کریمی[۴]. **همکاران:** آقایان محمد خلیلیان،اردشیر بهرامی، میثم ملکشاه و خانم معصومه اشتیاقی [۲۵].
کمیته رسانه و اطلاع‌رسانی	**اعضای اصلی:دکتر هادی خانیکی، دکتر حسن نمکدوست تهرانی، دکتر عباس قنبری باغستان (مسئولان کمیته)**؛دکتر علی احمدی[۲]، دکتر منصور ساعی[۱۷]،آقای پدرام الوندی[۱۴]، آقای محمد رهبری، دکتر سعید ارکان زاده[۱۴] (مسئولان گروه‌های تخصصی). **همکاران مشاور:** دکتر اکبر نصراللهی[۲۳]، دکتر داود نعمتی انارکی[۲۴]، دکتر حسین امامی، دکتر پروانه پیشنمازی، دکتر احمد یحیایی ایله ای[۲]، دکتر عبدالصمد محمودی. **کارشناسان:** آقایان الیاس براهویی‌نژاد، علی قلی‌زاده گردرودباری، مسعود علیدادی، خانم‌ها زهرا جعفری، فائزه خواجه‌زاده، اعظم ده‌صوفیانی، ریحانه واحدی، سپیده فریدنیا.
کمیته بهداشت و سلامت روان	**اعضای اصلی: دکتر مریم رسولیان و دکتر الهه حجازی(مسئولین کمیته)**، دکتر سید عباس متولیان، دکتر احمد حاجبی[۱۵]، دکتر مرتضی ناصربخت[۱۵]، دکتر امیر شعبانی[۱۵]، دکتر مهرنوش اختری زواره[۱۹]، دکتر میترا حکیم شوشتری و آقای امیر طیوری. **همکاران کمیته:** خانم‌ها ثمین حامدفر، مرضیه ساویز، فاطمه سپهرنوش، هدی قرائیان.
کمیته مطالعات سازمانی و سیاست پژوهی	**اعضای اصلی: دکتر محمد فاضلی، دکتر عبدالعلی رضایی (مسئولین کمیته)** و آقایان محمد خلیلیان، میثم ملکشاه.
کمیته استان ایلام	**مسئول:**دکتر یارمحمد قاسمی؛ **همکاران:** خانم‌ها دکتر فاطمه هواس بیگی، زینب خوشرو، فریبا نورالله زاده، فاطمه داوودی، مژگان عموزاده و آقایان دکتر عزیز کلانتری و علی صیدی.
کمیته استان	**مسئول:**دکتر مسعود صفایی مقدم[۵]؛ **همکاران:** خانم ندا شفیعی، دکتر حسین الهام‌پور، دکتر عباس امان‌اللهی.

خوزستان	آقای محمدامین صالحی‌نژاد، دکتر حسین ملتفت، دکتر یدالله مهرعلی‌زاده، دکتر علی یاری.
کمیته استان فارس	**مسئول:** دکتر محمدتقی عباسی شوازی[۶]؛ **همکاران:** دکتر احسان حمیدی زاده، دکتر مریم حسینی و خانم‌ها مریم هاشم‌پور صادقیان، نگار نسیم افزا، درنا سلامتیان و زهرا شاهینی.
کمیته استان کرمانشاه	**مسئول:** دکتر فاضل الیاسی؛ **همکاران:** آقای محسن شبستر و خانم‌ها سارا قنبری، آرزو کرمی و هانا الیاسی.
کمیته استان گلستان	**مسئول:** دکتر غلام‌رضا خوش‌فر[۸]؛ **همکاران:** دکتر عبدالرحمان علیزاده[۸]، دکتر محسن جلالی، دکتر حسن دلیری، دکتر کوروش غلامی کوتنایی، دکتر نوروز نیمروزی ناوخی، دکتر علیرضا قربانی، دکتر محمد سبزه، آقای سجاد سجادی، دکتر محمدصادق منتظری، خانم مائده جوادی راد، دکتر آنوشا قدس علوی، آقای رضا میراب نوده، آقای حسین عاشور.
کمیته استان لرستان	**مسئول:** آقای مجتبی ترکارانی[۱۰]؛ **همکاران:** خانم سیده انوشه میرمجلسی، آقای رضا ساکی، خانم الهام مرادی نژاد، آقای علیرضا طهماسبیان، آقای قدرت دیناروند، آقای مراد طولابی، خانم زهرا مرادی کمالی.
کمیته استان مازندران	**مسئول:** دکتر محمود شارع پور[۷]؛ **همکاران:** خانم دکتر معصومه محمودیان، خانم دکتر مینو صدیقی، خانم صدیقه رضایی پاشا، خانم سمیه اسماعیل زاده، خانم سمانه برزگر، آقای آرمین عسگری، آقای محمدجواد نیکزاد، خانم کوثر ذبیحی جمنانی، آقای یونس فلاح، خانم آوا کریمی، آقای سید حسین موسوی، خانم شیوا صعودی، خانم مبینا رودگرنژاد، خانم هانیه مرادیان.
صاحب‌نظران و فعالان اجتماعی مشاور	خانم فیروزه صابر، مهندس احمد آل یاسین، آقای محمدرضا جلائی پور، آقای فروزان آصف نخعی و اعضای شبکه ملی مؤسسات نیکوکاری و خیریه.
با تقدیر از مساعدت‌های ویژه	دکتر سیدمهدی اعتمادی‌فرد[۱]، دکتر محمد سلگی[۱۳]، دکتر حسین کرمانی[۱۳]، خانم فاطمه فلاح[۱۳]، دکتر حسین میرزایی.
دانشگاه‌ها، سازمان‌ها و نهادهای مشارکت‌کننده	۱-دانشگاه تهران، ۲-دانشگاه علامه طباطبایی، ۳-دانشگاه شهید بهشتی، ۴-دانشگاه خوارزمی، ۵-دانشگاه شهید چمران اهواز، ۶-دانشگاه شیراز، ۷-دانشگاه مازندران، ۸-دانشگاه گلستان، ۹-انجمن ایرانی مطالعات فرهنگی و ارتباطات، ۱۰-انجمن جامعه‌شناسی ایران، ۱۱-انجمن روان‌پزشکی ایران، ۱۲-پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، ۱۳-پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۴-خبرگزاری ایرنا، ۱۵-دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۶-موسسه همشهری، ۱۷-پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، ۱۸-معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران، ۱۹-دانشگاه علوم پزشکی آزاد تهران،۲۰- موسسه عالی پژوهش‌های تأمین اجتماعی، ۲۱-دانشگاه ایلام، ۲۲- دانشگاه علوم بهزیستی و توان‌بخشی، ۲۳- دانشگاه صداوسیما، ۲۴-دانشگاه آزاد اسلامی، ۲۵-انجمن مددکاران اجتماعی ایران، ۲۵-مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران (شهرداری تهران).

فهرست کلی

سخن اول.....ف

بخش اول: مبانی و کلیات..... ۱

بخش دوم. مطالعات ملی اجتماعی و فرهنگی، رسانه‌ای و روان‌شناختی..... ۶۲
فصل اول. ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب‌ها (مطالعات کمی و کیفی)..... ۶۴
فصل دوم. رسانه‌ها و سیلاب‌ها..... ۱۴۶
فصل سوم. ابعاد روان‌شناختی سیلاب‌ها..... ۲۳۰

بخش سوم. مطالعات استانی کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه (هفت استان اصلی درگیر سیلاب ۹۸)..... ۳۴۴
فصل چهارم. ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان فارس..... ۳۴۸
فصل پنجم. ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان مازندران..... ۴۴۲
فصل ششم. ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان خوزستان..... ۴۸۶
فصل هفتم. ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان گلستان..... ۵۲۶
فصل هشتم. ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان لرستان..... ۵۷۶
فصل نهم. ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان ایلام..... ۶۱۲
فصل دهم. ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان کرمانشاه..... ۶۳۰
پیوست‌ها..... ۶۴۸
۱-پرسشنامه پیمایش ملی (پیمایش تلفنی) کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه..... ۶۵۰
۲-پرسشنامه اجتماعی پیمایش استانی (هفت استان خوزستان، فارس، لرستان، گلستان، مازندران، ایلام و کرمانشاه) کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه..... ۶۵۳
۳-پرسشنامه روانشناسی (کودکان و نوجوانان) پیمایش استانی (سه استان خوزستان، گلستان و لرستان) کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه..... ۶۵۹
۴-پرسشنامه روانشناسی (بزرگ‌سالان) پیمایش استانی (سه استان خوزستان، گلستان و لرستان) کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه..... ۶۶۴

فهرست تفصیلی

سازمان کارگروه ۳
۱-۲. سؤالات رئیس‌جمهور از کارگروه ۳
۱-۳. ساماندهی و روش کار کارگروه ۴
۱-۴. چارچوب مفهومی کارگروه ۶
۱-۵. ساختار گزارش تفصیلی ۱۵
۲-۱. مقدمه ۱۷
۲-۲. فضا و زمینه‌های اجتماعی کشور در آستانه سیلاب سال ۹۸ ..... ۱۷
۲-۳. آموزش‌های ارتقای تاب‌آوری در برابر سیلاب ۲۰
۲-۴. عملکرد رسانه‌ها و اطلاع‌رسانی در بحران سیل ۲۶
۲-۵. مشکلات رسانه‌های رسمی در زمینه روزنامه‌نگاری و اطلاع‌رسانی بحران ۳۱
۲-۶. سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب ۳۲
۲-۷. نقش مردم در مدیریت سیلابها ۳۶
۲-۸. سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب ۳۹
۲-۹. تأثیرات اجتماعی-اقتصادی سیلاب‌ها بر سیل‌زدگان ۴۲
۲-۱۰. سیلاب،آسیب‌های اجتماعی و وضعیت آمادگی کشور ۴۵
۲-۱۱. سیلاب و مسائل روان‌شناختی ۴۷
۲-۱۲. درس‌آموخته‌های سیلاب ۴۹
۲-۱۳. توصیه‌های اصلاحی ۵۳
۱-۲-۱. مشخصات نمونه ۶۶
۱-۲-۲. تجربه قبلی سیل ۷۰
۱-۲-۳. تأثیر تجربه قبلی سیل بر رفتار ۷۱
۱-۲-۴. آگاهی از سیلاب ۷۲
۱-۲-۵. آموزش عمومی ۷۳
۱-۲-۶. ادراک عمومی از خطر سیلاب ۷۷
۱-۲-۷. مدیریت قبل وقایع طبیعی ۷۸
۱-۲-۸. نگرش نسبت به عملکرد سازمانها در زمان سیلاب ۷۹
۱-۲-۹. ادراک عمومی از علت سیلاب ۹۴
۱-۲-۱۰. ارزیابی تاثیرات اقتصادی- اجتماعی سیلابها ۹۸
۱-۲-۱۱. هشدار سیلاب ۱۱۴
۱-۲-۱۲. تعامل مردم و امدادگران در زمان بحران ۱۲۰
۱-۲-۱۳. تخلیه منازل ۱۲۲
۱-۲-۱۴. آسیبهای اجتماعی در زمان سیلاب ۱۲۵
۱-۲-۱۵. تجربه زندگی در اردوگاه ۱۲۷
۱-۲-۱۶. مدیریت اجتماعی پس از سیلاب ۱۳۳

۱-۲-۱۷. انتظار از دولت ۱۳۷
۱-۲-۱۸. پیامد مهاجرت ۱۳۹
۱-۲-۱۹. ارزیابی اجتماعی از فرایندهای کمک و امدادرسانی ۱۳۹
۱-۲-۲۰. برساخت قومی از سیلاب ۱۴۰
۱-۲-۲۱. بازدیدهای مقامات و مدیران از مناطق سیل‌زده ۱۴۱
۱-۲-۲۲. عدم استفاده از دانش بومی ۱۴۱
۱-۲-۲۳. هماهنگی میان‌بخشی ۱۴۲
۲-۲-۱. روش‌شناسی مطالعه مطبوعات ۱۵۰
۲-۲-۲. تحلیل عملکرد مطبوعات در مواجهه با سیل در سه بازه زمانی ۱۵۱
۲-۲-۳. زاویه نگاه مطبوعات به سیل ۱۵۱
۲-۲-۴. رویکرد حرفه‌ای مطبوعات در پوشش سیل ۱۵۳
۲-۲-۵. قالب‌های پوشش سیل در مطبوعات ۱۵۸
۲-۲-۶. ارزیابی کلی مواجهه مطبوعات با سیل ۱۵۹
۲-۳-۱. لایه اول: نگاه روزنامه‌نگاران/تجربه عملیاتی بحران چه بود؟ ۱۶۱
۲-۳-۲. لایه دوم: بررسی خروجی خبرگزاری‌ها/ریشه‌های سیل چه بود؟ ۱۶۲
۲-۳-۳. استنتاج کلی ۱۶۲
۲-۳-۴. محورهای تکمیلی ۱۶۳
۲-۴-۱. روش‌شناسی مطالعه رادیو و تلویزیون ۱۶۴
۲-۴-۲. پیش از بحران ۱۶۵
۲-۴-۳. شروع بحران ۱۷۰
۲-۴-۴. پس از بحران ۱۷۵
۲-۵-۱. ادعای بهره‌برداری جناحی وتشدید مناقشات سیاسی در شرایط ضعف مدیریت بحران ۱۷۸
۲-۵-۲. برجسته‌سازی نقش عامل انسانی در بروز و تشدید آسیب‌های سیل ۱۸۰
۲-۶-۱. روششناسی مطالعه رسانههای اجتماعی ۱۸۳
۲-۶-۲. یافتههای پژوهش ۱۸۵
۲-۶-۳. تحلیل و نتیجه‌گیری بخش توئیتر ۲۰۶
۲-۷-۱. روششناسی مطالعه روابط عمومیها ۲۰۸
۲-۷-۲. ماتریس تحلیل دادههای حاصل از مصاحبه با روابط عمومی ۲۰۸
۲-۷-۳. نقاط قوت و ضعف روابط عمومی سازمانهای مرتبط با سیل ۲۱۹
۲-۸-۱. عملکرد رسانه‌ها و اطلاع‌رسانی در بحران سیل ۲۲۲
۲-۸-۲. عملکرد نهادهای رسمی روابط عمومی ۲۲۲
۲-۸-۳. عملکرد مطبوعات ۲۲۳
۲-۸-۴. عملکرد رادیو و تلویزیون ۲۲۴
۲-۸-۵. عملکرد خبرگزاری‌ها و سایت‌های خبری ۲۲۵
۲-۸-۶. رفتار کاربران تلگرام و توئیتر ۲۲۵
۲-۸-۷. مشکلات رسانههای رسمی در زمینه روزنامهنگاری و اطلاعرسانی ۲۲۶

۳-۲-۱. بررسی متون ۲۳۳
۳-۲-۲. اهداف کلی، اختصاصی و کاربردی ۲۳۴
۳-۳-۱. حجم نمونه ۲۳۵
۳-۳-۲. تعداد پرسشگران ۲۳۵
۳-۳-۳. روش انجام بخش کمی ۲۳۶
۳-۳-۴. روش انجام بخش کیفی ۲۳۷
۳-۳-۵. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها ۲۳۷
۳-۳-۶. ابزارهای مورد استفاده در بخش کمی ۲۳۷
۳-۳-۷. سؤالات بخش کیفی ۲۳۹
۳-۴-۱. نتایج پرسشنامه بزرگ‌سالان ۲۳۹
۳-۴-۲. نتایج پرسشنامه کودکان ۲۸۱
۳-۵-۱. استان خوزستان ۲۹۷
۳-۵-۲. استان لرستان ۳۱۰
۳-۵-۳. استان گلستان ۳۱۳
۳-۶-۱. چالش‌ها، مسائل و مشکلات ۳۲۴
۳-۶-۲. درس‌آموخته‌های سیلاب درحوزه سلامت روان ۳۲۵
۳-۶-۳. توصیه‌ها در حوزهٔ بهداشت و سلامت روان ۳۲۵
۳-۷-۱. بخش بزرگ‌سالان ۳۲۷
۳-۷-۲. بخش کودکان و نوجوانان ۳۳۰
۳-۸-۱. برآورد بار اقتصادی درمان اختلالات روانی سیل زدگان بر نظام سلامت کشور ۳۳۲
۳-۸-۲. برآورد بودجه مورد نیاز برای درمان رایگان اختلالات روانی سیل زدگان در شبکه بهداشت و درمان کشور ۳۳۵
۳-۸-۳. گزارش عملکرد دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در حوزه سلامت روان، در حادثه سیل ۳۳۶
۴-۱-۱. سیل دروازه قرآن شیراز ۳۵۰
۴-۱-۲. سیل شهرک سعدی ۳۵۰
۴-۱-۳. روش تحقیق ۳۵۲
۴-۱-۴. مطالعات اجتماعی و فرهنگی ۳۵۴
۴-۲-۱. ادراک خطر سیلاب ۳۵۹
۴-۲-۲. آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب ۳۶۳
۴-۲-۳. آموزش‌های وضعیت امدادونجات ۳۶۸
۴-۲-۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب ۳۷۰
۴-۲-۵. سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب ۳۷۵
۴-۲-۶. تأثیرات اقتصادی و اجتماعی سیلاب‌ها ۳۷۷
۴-۲-۷. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب ۳۹۲
۴-۲-۸. نهادهای رسمی فرهنگی و آموزش‌های سیلاب ۳۹۶
۴-۲-۹. جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده ۳۹۸

۴-۲-۱۰. مدیریت اجتماعی کمپ‌های اسکان موقت ۴۰۰
۴-۲-۱۱. مواجهه مردم و امدادگران ۴۰۱
۴-۲-۱۲. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب ۴۰۳
۴-۲-۱۳. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده ۴۱۲
۴-۳-۱. مهم‌ترین یافتههای پیمایش ۴۱۵
۴-۳-۲. مشخصات پاسخ‌گویان ۴۱۶
۴-۳-۳. تجربه حوادث طبیعی در پنج سال اخیر ۴۱۸
۴-۳-۴. تأثیر حوادث طبیعی بر زندگی افراد ۴۱۸
۴-۳-۵. نزدیکی محل زندگی به رودخانه ۴۱۹
۴-۳-۶. دانستن نام رودخانه ۴۱۹
۴-۳-۷. نوع رودخانه نزدیک به محل زندگی ۴۱۹
۴-۳-۸. دریافت خدمات آموزشی در خصوص خطر سیلاب ۴۲۰
۴-۳-۹. آموزش در خصوص حوادث طبیعی و امدادونجات حین حادثه ۴۲۰
۴-۳-۱۰. دیدن و شنیدن برنامه آموزشی از تلویزیون و رادیو ۴۲۰
۴-۳-۱۱. آگاهی از خطر سیلاب ۴۲۱
۴-۳-۱۲. حساسیت نسبت به وقوع سیل و جدی تلقی کردن سیل ۴۲۲
۴-۳-۱۳. بیمه بودن منزل و بیمه بودن سایر دارایی ها ۴۲۲
۴-۳-۱۴. ارزیابی عملکرد سازمان‌ها و نهادهای مختلف ۴۲۳
۴-۳-۱۵. مهم‌ترین عامل کنترل سیل در نظر مردم ۴۲۵
۴-۳-۱۶. رضایت از عملکرد سازمان‌ها ۴۲۵
۴-۳-۱۸. نظرمردم درباره علت سیل ۴۲۵
۴-۳-۱۹. نظر مردم درباره عوامل مؤثر بر سیل ۴۲۶
۴-۳-۲۰. زمان هشدار سیل توسط مقامات مسئول ۴۲۶
۴-۳-۲۱. جدی گرفتن اولین هشدار سیل و علت این‌گونه واکنش به سیل ۴۲۷
۴-۳-۲۲. میزان خسارت دارایی‌ها ۴۲۷
۴-۳-۲۳. در خصوص تخلیه منازل ۴۲۸
۴-۳-۲۴. آب گرفتگی منزل و میزان آب گرفتگی ۴۳۰
۴-۳-۲۵. سرقت در ایام سیل ۴۳۰
۴-۳-۲۶. مشاهده موارد بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی ۴۳۱
۴-۳-۲۷. زندگی در کمپ در ایام سیل و مدت زمان آن ۴۳۱
۴-۳-۲۸. ارزیابی کمپ‌ها ۴۳۲
۴-۳-۲۹. علل نرفتن به کمپ ۴۳۳
۴-۳-۳۰. سکونت فعلی در منزل مسکونی ۴۳۳
۴-۳-۳۱. برگشتن به زندگی عادی ۴۳۳
۴-۳-۳۲. اثر عوامل مختلف بر زندگی عادی ۴۳۴
۴-۳-۳۳. نوع انتظارات از دولت ۴۳۴

۴-۳-۳۴. تمایل به مهاجرت از محل سیل‌زده ۴۳۵
۴-۳-۳۵. منبع پیگیری اخبار مربوط به سیل ۴۳۶
۴-۳-۳۵-۱. منبع پیگیری اخبار مربوط به سیل در موارد آتی ۴۳۶
۴-۳-۳۶. برآورد میزان عدالت در امدادرسانی توسط مردم ۴۳۷
۱-۱-۵. روش تحقیق ۴۴۵
۲-۱-۵. مشخصات زمینهای پاسخگویان ۴۴۶
۵-۲-۱. ادراک خطر سیلاب ۴۴۷
۵-۲-۲. آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب ۴۵۰
۵-۲-۳. آموزش‌های وضعیت امداد و نجات ۴۵۳
۵-۲-۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب ۴۵۳
۵-۲-۵. سرمایه اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب ۴۵۹
۵-۲-۶. تأثیرات اقتصادی‌اجتماعی سیلاب‌ها ۴۶۰
۵-۲-۷. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب ۴۶۳
۵-۲-۸. نهادهای رسمی فرهنگی و آموزش‌های سیلاب ۴۶۴
۵-۲-۹. جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده ۴۶۵
۵-۲-۱۰. مواجهه مردم و امدادگران ۴۶۶
۵-۲-۱۱. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب ۴۶۷
۵-۲-۱۲. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده ۴۶۸
۵-۲-۱۳. پیامدهای اقتصادی و اجتماعی سیلاب ۴۷۰
۵-۲-۱۴. مدیریت اجتماعی امور بعد از سیلاب ۴۷۲
۵-۳. جمع‌بندی ۴۷۳
۵-۳-۱. تحلیل عوامل مرتبط با پیش از وقوع سیلاب ۴۷۳
۵-۳-۳. تحلیل عوامل مرتبط با پس از وقوع سیلاب شامل ۴۷۹
۵-۳-۴. درس‌آموخته‌ها ۴۷۹
۶-۱-۱. روش‌شناسی مطالعه ۴۸۹
۶-۲-۱. ادراک خطر سیلاب ۴۸۹
۶-۲-۲. آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب ۴۹۳
۶-۲-۳. آموزش‌های وضعیت امداد و نجات ۴۹۶
۶-۲-۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب ۴۹۸
۶-۲-۵. سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب ۵۰۵
۶-۲-۶. تأثیرات اقتصادی‌اجتماعی سیلاب‌ها ۵۰۸
۶-۲-۷. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب ۵۱۳
۶-۲-۸. نهادهای رسمی فرهنگی و آموزش‌های سیلاب ۵۱۸
۶-۲-۹. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب ۵۱۹
۶-۲-۱۰. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده ۵۲۴
۷-۱-۱. مناطق سیل‌زده در استان ۵۲۹

۷-۱-۲. تاریخ‌های مهم در سیل استان گلستان ۵۳۰
۷-۱-۳. جمعیت تحت‌تاثیر ۵۳۱
۷-۱-۴. روش تحقیق ۵۳۱
۷-۱-۵. مشخصات زمینهای پاسخگویان ۵۳۱
۷-۲-۱. ادراک خطر سیلاب ۵۳۳
۷-۲-۲. آگاهیهای عمومی درباره سیلاب ۵۳۷
۷-۲-۳. آموزش‌های وضعیت امداد و نجات ۵۳۷
۷-۲-۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب ۵۳۸
۷-۲-۵. سرمایه اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب ۵۵۰
۷-۲-۶. تاثیرات اقتصادی ـ اجتماعی سیلاب‌ها ۵۵۱
۷-۲-۷. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب ۵۶۴
۷-۲-۹. جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده ۵۶۸
۷-۲-۱۰. مدیریت اجتماعی کمپ‌های اسکان موقت ۵۶۹
۷-۲-۱۱. مواجهه مردم و امدادگران ۵۷۱
۷-۲-۱۲. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب ۵۷۲
۷-۲-۱۳. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده ۵۷۳
۸-۱-۱. روش تحقیق ۵۷۸
۸-۲-۱. ادراک خطر سیلاب ۵۷۹
۸-۲-۲. آگاهی عمومی درباره سیلاب ۵۸۴
۸-۲-۳. آموزش‌های وضعیت امداد و نجات ۵۸۴
۸-۲-۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب ۵۸۵
۸-۲-۵. سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب ۵۸۷
۸-۲-۷. تاثیرات اجتماعی و اقتصادی سیلاب ۵۹۳
۸-۲-۸. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب ۵۹۷
۸-۲-۹. جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده ۶۰۰
۸-۲-۱۰. مدیریت اجتماعی کمپ‌ها ۶۰۲
۸-۲-۱۱. مواجهه مردم و امدادگران ۶۰۵
۸-۲-۱۲. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده ۶۰۶
۹-۱-۲. روش تحقیق ۶۱۵
۹-۲-۱. ادراک خطر سیلاب ۶۱۸
۹-۲-۲. آگاهی و آموزش عمومی دربارهٔ سیلاب ۶۱۹
۹-۲-۳. نگرش‌های مردم دربارهٔ مسائل مرتبط با سیلاب ۶۲۰
۹-۲-۴. سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب ۶۲۱
۹-۲-۵. تأثیرات اقتصادی و اجتماعی سیلاب‌ها ۶۲۴
۹-۲-۶. جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده ۶۲۶
۹-۲-۷. مدیریت اجتماعی کمپ‌های اسکان موقت ۶۲۶

۹-۲-۸. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب ۶۲۷
۱۰-۲-۱. ادراک خطر سیلاب ۶۳۴
۱۰-۲-۲. آگاهیهای عمومی درباره سیلاب ۶۳۵
۱۰-۲-۳. آموزشهای وضعیت امداد و نجات ۶۳۶
۱۰-۲-۴. نگرشهای مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب ۶۳۷
۱۰-۲-۵. سرمایه اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب ۶۳۸
۱۰-۲-۱۲. تأثیرات اقتصادی اجتماعی سیلابها ۶۳۹
۱۰-۲-۱۳. داوطلبان مردمی، سازمانهای مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب ۶۴۰
۱۰-۲-۱۴. نهادهای رسمی فرهنگی و آموزشهای سیلاب ۶۴۲
۱۰-۲-۱۵. جرائم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیلزده ۶۴۲
۱۰-۲-۱۶. مدیریت اجتماعی کمپهای اسکان موقت ۶۴۳
۱۰-۲-۱۷. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب ۶۴۵
۱۰-۲-۱۸. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیلزده ۶۴۶

فهرست نمودارها و تصاویر

تصویر ۲-۱- شرایط ذهنی افکار عمومی و رسانه پیش از بحران..... ۱۶۹
تصویر ۲-۲- فعالیتهای سازمان صداوسیما پس از بحران..... ۱۷۶
نمودار ۲-۱- میزان انتشار مطالب مربوط به سیل در تلگرام در هر روز..... ۱۸۵.
نمودار ۲-۲- میزان انتشار مطالب مربوط به سیل در توئیتر در هر روز..... ۱۸۶
نمودار ۲-۴-تغییرات مضمون توصیف بحران های حاصل از سیل..... ۱۸۸
نمودار ۲-۵- تغییرات مضمون خبر رسانی در مورد امدادرسانی نهادهای مسئول..... ۱۸۹
نمودار ۲-۶-تغییرات مضمون طنز..... ۱۹۰
نمودار ۲-۷-تغییرات مضمون هشدار درباره وقوع سیل..... ۱۹۰
نمودار ۲-۸-تغییرات مضمون خبررسانی در مورد امدادرسانی حاکمیت..... ۱۹۱
نمودار ۲-۹-تغییرات مضمون توصیه به مردم سیل‌زده..... ۱۹۲
نمودار ۲-۱۰-تغییرات مضمون انتقاد از نهادهای مسئول (مانند دولت)..... ۱۹۲
نمودار ۲-۱۱-تغییرات مضمون انتقاد از حاکمیت..... ۱۹۳
نمودار ۲-۱۲-تغییرات مضمون انتقاد از صداوسیما..... ۱۹۴
نمودار ۲-۱۳-دسته‌بندی مضامین منتشر شده در توئیتر در بازه ۱ تا ۱۶ فروردین بر حسب لایک..... ۱۹۶
نمودار ۲-۱۴-تغییرات مضمون همدلی با مردم سیل‌زده..... ۱۹۷
نمودار ۲-۱۵-تغییرات مضمون توصیف بحران‌های حاصل از سیل..... ۱۹۷
نمودار ۲-۱۶-تغییرات مضمون انتقاد از حاکمیت..... ۱۹۸
نمودار ۲-۱۷-تغییرات مضمون انتقاد از دولت..... ۱۹۸
نمودار ۲-۱۸-تغییرات مضمون اطلاع‌رسانی..... ۱۹۹
نمودار ۲-۱۹- انتقاد از مردم..... ۲۰۰
نمودار ۲-۲۰- تغییرات مضمون طنز..... ۲۰۰
نمودار ۲-۲۱-تغییرات مضمون انتقاد از صداوسیما..... ۲۰۱
نمودار ۲-۲۲-تغییرات مضمون نقد اپوزیسیون..... ۲۰۲
نمودار ۲-۲۳-تغییرات مضمون درخواست کمک از مردم..... ۲۰۳
نمودار ۲-۲۴-تغییرات مضمون درخواست کمک از مسئولین..... ۲۰۳
نمودار ۲-۲۵-تغییرات مضمون حمایت از دولت و ارتش..... ۲۰۴
نمودار ۲-۲۶-حمایت از سپاه و ارتش..... ۲۰۵
نمودار ۲-۲۷-تغییرات مضمون توصیف محبت و کمک مردم..... ۲۰۶
نمودار ۴-۱- پراکندگی منازل آسیب‌دیده در محلات و مناطق شهر شیراز..... ۳۵۱
نمودار ۴-۲- پراکندگی منازل آسیب دیده در روستاهای شهرستان شیراز..... ۳۵۱
تصویر ۴-۱- آموزش‌هایی در باب سیل..... ۳۶۵
تصویر ۴-۲- آموزش‌های آمادگی در برابر سیل..... ۳۶۵
تصویر ۴-۳- بازی کودکان در آب باقی مانده از سیل..... ۳۶۶
تصویر ۴-۴- عروسک‌های گلی شده در سیلاب در دست کودکان..... ۳۶۶

نمودار ۴-۳- پراکندگی خانوارهای سیل‌زده بر اساس اولویت آسیب‌دیدگی ۳۹۰
نمودار ۴-۴- پراکندگی خانوارهای سیل‌زده در روستاها بر اساس اولویت آسیب‌دیدگی ۳۹۰
نمودار ۴-۵- نمودار میزان آسیب بر اساس محلات ۳۹۱
نمودار ۴-۶- شدت آسیب در محلات شیراز ۳۹۱
نمودار ۵-۱- میزان بارش روزانه در استان مازندران در بازهٔ زمانی ۲۶ اسفند ۹۷ تا ۲۰ فروردین ۹۸ ۴۴۴
تصویر ۷-۱- موقعیت سد گلستان، گنبد و پل ورودی ۵۲۹
تصویر ۷-۲- موقعیت شاخه‌های شمالی و جنوبی سیلاب در فروردین ۱۳۹۸ ۵۳۰
تصویر ۷-۳- پهنه سیل استان گلستان در فروردین ۱۳۹۸ ۵۳۰
نمودار ۷-۱- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به منزل مسکونی در اق‌قلا ۵۵۲
نمودار ۷-۲- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به زمین زراعی در اق‌قلا ۵۵۳
نمودار ۷-۳- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به گوسفند و بز در شهرستان اق‌قلا ۵۵۳
نمودار ۷-۴- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به محل کسب‌وکار در اق‌قلا ۵۵۴
نمودار ۷-۵- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به وسایل و ابزار شغل و کسب و درامد در اق‌قلا ۵۵۴
نموار ۷-۶- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به خودرو در شهرستان اق‌قلا ۵۵۵
نمودار ۷-۷- متوسط خسارت وارده به هر یک از اعضای اسیب‌دیده در زیربخش‌های مختلف شهرستان گمیشان ۵۵۹
نمودار ۷-۸- متوسط خسارت وارده به هر یک از اعضای نمونه در زیربخش‌های مختلف شهرستان گمیشان ۵۵۹
نمودار ۷-۹- متوسط خسارت وارده به هر یک از اعضای آسیب‌دیده در هر بخش نمونه در زیر بخش‌های مختلف شهرستان اق‌قلا ۵۶۰
نمودار ۷-۱۰- متوسط خسارت وارده به هر یک از اعضای نمونه در زیر بخش‌های مختلف شهرستان اق‌قلا ۵۶۰
نمودار ۷-۱۱- میزان مجموع خسارات در هر چهار دسته اصلی (براورد شده) برای کل شهرستان‌های اق‌قلا و گمیشان ۵۶۳
نمودار ۷-۱۲- سهم هر دسته از خسارات واردشده در شهرستان گمیشان ۵۶۳
نمودار ۷-۱۳- سهم هر دسته از خسارات واردشده در شهرستان اق‌قلا ۵۶۳
تصویر ۱۰-۱- استان کرمانشاه به تفکیک شهرستان ۶۳۲

فهرست جداول

جدول ۱-۱- حجم نمونه استانهای مورد مطالعه ۶۶
جدول ۱-۲- توزیع وضعیت جنسیت و تاهل پاسخگویان به تفکیک استانی ۶۷
جدول ۱-۳- وضعیت سن پاسخگویان به تفکیک استانها ۶۷
جدول ۱-۴- توزیع وضعیت تحصیلات پاسخگویان ۶۸
جدول ۱-۵- توزیع وضعیت فعالیت پاسخگویان استانها ۶۸
جدول ۱-۶- توزیع منبع اصلی درآمد ۶۹
جدول ۱-۷- توزیع وضعیت مسکن پاسخگویان ۶۹
جدول ۱-۸- توزیع نسبت پاسخگو با خانوار ۷۰
جدول ۱-۹- توزیع درصد پاسخگویان به لحاظ تجربه قبلی از پدیدهها و حوادث طبیعی ۷۰
جدول ۱-۱۰- توزیع پاسخگویان به لحاظ اولویت اول تجربه قبلی رخدادهای طبیعی ۷۱
جدول ۱-۱۱- توزیع وضعیت پاسخگویان به لحاظ اولویت دوم تجربه قبلی ۷۱
جدول ۱-۱۲- توزیع پاسخگویان به لحاظ اثر تجربه قبلی بر رفتارشان ۷۲
جدول ۱-۱۳- توزیع درصد پاسخگویان درباره وجود رودخانه در محل زندگیشان ۷۲
جدول ۱-۱۴- توزیع وضعیت رودخانه در استانهای مورد بررسی ۷۳
جدول ۱-۱۵- توزیع وضعیت رودخانه در استانهای مورد مطالعه ۷۳
جدول ۱-۱۶- وضعیت پاسخگویان درباره آموزش سیلاب ۷۴
جدول ۱-۱۷- آموزش در خصوص سیلاب و امداد و نجات ۷۴
جدول ۱-۱۸- آموزش درباره سیلاب از طریق تلویزیون ۷۵
جدول ۱-۱۹- توزیع پاسخگویان به لحاظ آموزش سیلاب از طریق رادیو ۷۵
جدول ۱-۲۰- توزیع پاسخگویان به لحاظ آگاهی عمومی درباره سیلاب ۷۶
جدول ۱-۲۱- توزیع پاسخگویان به لحاظ حساسیت عمومی به سیلاب ۷۷
جدول ۱-۲۲- توزیع پاسخگویان به لحاظ جدی ادراک عمومی سیلاب ۷۷
جدول ۱-۲۳- توزیع پاسخگویان به لحاظ بیمه سیلاب ۷۸
جدول ۱-۲۴- توزیع پاسخگویان به لحاظ بیمه داراییها ۷۸
جدول ۱-۲۵- ارزیابی عملکرد دستگاهها از دید پاسخگویان ۸۱
جدول ۱-۲۶- ارزیابی عملکرد سازمانها (به درصد) ۸۴
جدول ۱-۲۷- توزیع ضعیفترین سازمانها و نهادها به لحاظ در کمکرسانی در استانهای مورد مطالعه ۸۵
جدول ۱-۲۸- توزیع ضعیفترین سازمانها و نهادها به لحاظ در کمکرسانی در استانهای مورد مطالعه ۸۵
جدول ۱-۲۹- مهمترین عوامل کنترل سیلاب با توجه به بیشترین درصد ۸۶
جدول ۱-۳۰- توزیع وضعیت ارزیابی عملکرد سازمانها پس از سیلاب ۸۷
جدول ۱-۳۱- ادراک عمومی از علت سیلاب ۹۴
جدول ۱-۳۲- توزیع پاسخگویان به لحاظ ادراک عمومی از علت بروز خسارت ۹۵
جدول ۱-۳۳- توزیع وضعیت خسارت دارایی پاسخگویان به تفکیک استان ۹۹
جدول ۱-۳۴- وضعیت خسارت دارایی پاسخگویان ۱۱۱
جدول ۱-۳۵- توزیع پاسخگویان به لحاظ زمان دریافت هشدار سیلاب ۱۱۵
جدول ۱-۳۶- واکنش پاسخگویان به هشدار سیلاب ۱۱۶
جدول ۱-۳۷- توزیع بیشترین درصد پاسخگویان درباره علت واکنش به سیلاب ۱۱۷

جدول ۱-۳۸- توزیع پاسخگویان به لحاظ تخلیه منزل ۱۱۸
جدول ۱-۳۹- توزیع درصد پاسخگویان به لحاظ تلاش امدادگران در متقاعدسازی برای تخلیه مردم ۱۲۱
جدول ۱-۴۰- توزیع پاسخگویان به لحاظ تخلیه منزل ۱۲۲
جدول ۱-۴۱- توزیع پاسخگویان به لحاظ مقاومت در برابر تخلیه منزل ۱۲۳
جدول ۱-۴۲- توزیع پاسخگویان به لحاظ سطح خسارات به خانه ۱۲۳
جدول ۱-۴۴- توزیع وضعیت احساس ناامنی ۱۲۵
جدول ۱-۴۵- توزیع وضعیت پاسخگویان به لحاظ سرقت اموال همسایگان و آشنایانشان ۱۲۵
جدول ۱-۴۶- توزیع وضعیت پاسخگویان به لحاظ تعرض و بیاخلاقی ۱۲۶
جدول ۱-۴۷- توزیع وضعیت اردوگاه سیلزدهگان ۱۲۷
جدول ۱-۴۸- مدت اقامتگاه در اردوگاه ۱۲۷
جدول ۱-۴۹- توزیع وضعیت پاسخگویان به لحاظ ارزیابی کمپها ۱۲۹
جدول ۱-۵۰- توزیع وضعیت پاسخگویان به لحاظ دلایل نرفتن به کمپ‌ها ۱۳۲
جدول ۱-۵۱- توزیع دلایل نرفتن به کمپ ۱۳۳
جدول ۱-۵۲- توزیع پاسخگویان به لحاظ وضعیت سکونت ۱۳۳
جدول ۱-۵۳- توزیع پاسخگویان به لحاظ برگشت به زندگی عادی پس ۵ ماه از سیلاب ۱۳۴
جدول ۱-۵۴- توزیع پاسخگویان به لحاظ مهم‌ترین خسارات ۱۳۵
جدول ۱-۵۵- توزیع پاسخگویان به لحاظ انتظار از دولت ۱۳۸
جدول ۱-۵۶- توزیع پاسخگویان درباره تصمیم به مهاجرت ۱۳۹
جدول ۱-۵۷- توزیع پاسخگویان به لحاظ مهاجرت همسایگان بعد سیلاب ۱۳۹
جدول ۱-۶۰- توزیع پاسخگویان به لحاظ ارزیابی فرایندهای کمکرسانی ۱۴۰
جدول ۲-۱- استان‌های منتخب برای ارزیابی پوشش سیل در روزنامه‌نگاری محلی ۱۵۰
جدول ۲-۲- نقاط ضعف و قوت مواجهه مطبوعات با سیل نوروز ۱۳۹۸ ۱۶۰
جدول ۲-۳- اخبار پیش از بحران سیلاب در گلستان ۱۶۵
جدول ۲-۴- اخبار شبکه لرستان پیش از بحران سیلاب در این استان ۱۶۷
جدول ۲-۵- پیش‌بینی هوا و شرایط بحران در شبکه خوزستان ۱۶۷
جدول ۲-۶- اخبار منتشر شده در تلویزیون پس از شروع بحران در گلستان ۱۷۰
جدول ۲-۷- اخبار زیرنویس شبکه خبر در مرحله بحران سیل ۱۷۲
جدول ۲-۸- اخبار زیرنویس شبکه خبر، اول فروردین ۹۸ ۱۷۳
جدول ۲-۹- اخبار زیرنویس شبکه خبر (هنگام بحران) ۲ فروردین ۹۸ ۱۷۳
جدول ۲-۱۰- بخشی از اخبار زیرنویس ویژه شبکه خبر ۴ فروردین ۹۸ ۱۷۴
جدول ۲-۱۱- اخبار شبکه افلاک لرستان در مرحله بحران سیل ۱۷۴
جدول ۲-۱۳- نگاهی به فعالیت صداوسیمای مراکز استان‌ها ۱۷۸
جدول ۲-۱۴- بازنمایی مدیریت سیلاب در تلویزیون‌های ماهواره‌ای فارسی‌زبان ۱۸۲
جدول ۲-۱۵- مقولات و مضامین استخراج شده از بررسی توئیتهای اول تا شانزدهم فروردین ماه ۱۸۴
جدول ۲-۱۶- مضامین منتشر شده در تلگرام و توئیتر ۱۸۶
جدول ۲-۱۷- تحلیل محتوای مصاحبه های عمقی با روابط عمومی سازمان ها درباره اقدامات در مرحله قبل از سیل ۲۰۹
جدول ۲-۱۸- تحلیل محتوای مصاحبه‌های عمقی با روابط عمومی سازمان ها درباره اقدامات در مرحله شروع سیل ۲۱۳
جدول ۲-۱۹- تحلیل محتوای مصاحبه‌های عمقی با روابط عمومی سازمان‌ها درباره اقدامات در حین بحران ۲۱۶
جدول ۳-۱- تعداد خوشه‌ها در هریک از مناطق مورد مطالعه ۲۳۶
جدول ۳-۲- توصیف برخی از مشخصات دموگرافیک شرکت‌کنندگان در مطالعه ۲۴۰

جدول ۳-۳- توزیع فراوانی محل سکونت (شهری/روستایی) بر حسب جنسیت و استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۴۰
جدول ۳-۴- توزیع فراوانی گروه‌های سنی بر حسب جنسیت و استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۴۱
جدول ۳-۵- توزیع فراوانی وضعیت اقتصادی بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۴۱
جدول ۳-۶- توزیع فراوانی وضعیت خسارت مالی بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۴۲
جدول ۳-۷- توزیع فراوانی وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۴۲
جدول ۳-۸- توزیع فراوانی وضعیت آسیب به دارایی‌ها بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۴۳
جدول ۳-۹- توزیع فراوانی وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۴۳
جدول ۳-۱۰- توزیع فراوانی وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۴۴
جدول ۳-۱۱- توصیف نمرات کلی و خرده مقیاس‌های پرسشنامه سلامت عمومی در افراد مطالعه ۲۴۴
جدول ۳-۱۲- توزیع فراوانی شیوع اختلالات سلامت روانی بر اساس پرسشنامه سلامت عمومی و خرده مقیاس‌های آن ۲۴۵
جدول ۳-۱۳- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب گروه‌های سنی در افراد مورد مطالعه ۲۴۵
جدول ۳-۱۴- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب جنسیت در افراد مورد مطالعه ۲۴۶
جدول ۳-۱۵- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۴۶
جدول ۳-۱۶- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب سکونت شهری یا روستایی در افراد مورد مطالعه ۲۴۶
جدول ۳-۱۷- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب تحصیلات در افراد مورد مطالعه ۲۴۷
جدول ۳-۱۸- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت شغلی در افراد مورد مطالعه ۲۴۷
جدول ۳-۱۹- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت تاهل در افراد مورد مطالعه ۲۴۸
جدول ۳-۲۰- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت اقتصادی در افراد مورد مطالعه ۲۴۸
جدول ۳-۲۱- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت خسارت مالی در افراد مورد مطالعه ۲۴۹
جدول ۳-۲۲- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت آسیب به دارایی‌ها در افراد مورد مطالعه ۲۴۹
جدول ۳-۲۳- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت ورود سیلاب به منزل در افراد مورد مطالعه ۲۵۰
جدول ۳-۲۴- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن در افراد مورد مطالعه ۲۵۰
جدول ۳-۲۵- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب ۲۵۱
جدول ۳-۲۶- توصیف نمره کل پرسشنامه سلامت بیمار بر حسب استان محل زندگی در افراد مطالعه ۲۵۱
جدول ۳-۲۷- شیوع افسردگی بر اساس پرسشنامه سلامت بیمار بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۵۱
جدول ۳-۲۸- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب گروه‌های سنی در افراد مورد مطالعه ۲۵۲
جدول ۳-۲۹- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب جنسیت در افراد مورد مطالعه ۲۵۲
جدول ۳-۳۰- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۵۳
جدول ۳-۳۱-مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت سکونت شهری روستایی در افراد مورد مطالعه ۲۵۳
جدول ۳-۳۲- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب تحصیلات در افراد مورد مطالعه ۲۵۴
جدول ۳-۳۳- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت شغلی در افراد مورد مطالعه ۲۵۴
جدول ۳-۳۴- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت تاهل در افراد مورد مطالعه ۲۵۵
جدول ۳-۳۵- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت اقتصادی در افراد مورد مطالعه ۲۵۵
جدول ۳-۳۶ مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت خسارت مالی در افراد مورد مطالعه ۲۵۶
جدول ۳-۳۷- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت آسیب به دارایی‌ها در افراد مورد مطالعه ۲۵۶
جدول ۳-۳۸- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت ورود سیلاب به منزل در افراد مورد مطالعه ۲۵۷
جدول ۳-۳۹- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن در افراد مورد مطالعه ۲۵۷
جدول ۳-۴۰- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب در افراد مورد مطالعه ۲۵۸
جدول ۳-۴۱- توصیف نمره کل مقیاس تجدیدنظر یافته تأثیر حوادث بر حسب استان محل زندگی در افراد مطالعه ۲۵۸
جدول ۳-۴۲- شیوع PTSD بر اساس مقیاس تجدیدنظر یافته تأثیر حوادث بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۵۸

جدول ۳-۴۳-مقایسه شیوع PTSD بر حسب گروه‌های سنی در افراد مورد مطالعه ۲۵۹
جدول ۳-۴۴- مقایسه شیوع PTSD بر حسب جنسیت در افراد مورد مطالعه ۲۵۹
جدول ۳-۴۵- مقایسه شیوع PTSD بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه ۲۶۰
جدول ۳-۴۶- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت سکونت شهری روستایی در افراد مورد مطالعه ۲۶۰
جدول ۳-۴۷- مقایسه شیوع PTSD بر حسب تحصیلات در افراد مورد مطالعه ۲۶۱
جدول ۳-۴۸- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت شغلی در افراد مورد مطالعه ۲۶۱
جدول ۳-۴۹- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت تاهل در افراد مورد مطالعه ۲۶۲
جدول ۳-۵۰- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت اقتصادی در افراد مورد مطالعه ۲۶۲
جدول ۳-۵۱- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت خسارت مالی در افراد مورد مطالعه ۲۶۳
جدول ۳-۵۲- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت آسیب به دارایی‌ها در افراد مورد مطالعه ۲۶۳
جدول ۳-۵۳- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت ورود سیلاب به منزل در افراد مورد مطالعه ۲۶۴
جدول ۳-۵۴- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن در افراد مورد مطالعه ۲۶۴
جدول ۳-۵۵- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب در افراد مورد مطالعه ۲۶۵
جدول ۳-۵۶- مقایسه توزیع فراوانی پاسخ به سؤال ۲۵ پرسشنامه GHQ-28 "آیا از یک ماه گذشته تا به امروز به این مسئله فکر کرده‌اید که ممکن است دست به خودکشی بزنید؟" بر حسب استان در افراد مورد مطالعه ۲۶۵
جدول ۳-۵۷- مقایسه توزیع فراوانی پاسخ به سؤال ۲۸ پرسشنامه GHQ-28 "آیا از یک ماه گذشته تا به امروز این فکر به ذهنتان رسیده است که بخواهید به زندگی‌تان خاتمه دهید؟" بر حسب استان در افراد مورد مطالعه ۲۶۶
جدول ۳-۵۸- مقایسه توزیع فراوانی پاسخ به سؤال ۹ پرسشنامه PHQ-9 "احساس این‌که بهتر است بمیرید یا به طریقی به خود آسیب برسانید" بر حسب استان در افراد مورد مطالعه ۲۶۶
جدول ۳-۱-۵۸- نسبت‌های شانس برای وجود اختلالات روانی بر اساس پرسشنامه سلامت عمومی‌در افراد مورد مطالعه ۲۶۷
جدول ۳-۵۹- نسبت‌های شانس برای وجود افسردگی شدید بر اساس پرسشنامه PHQ-9 در افراد مورد مطالعه ۲۶۹
جدول ۳-۶۰- نسبت‌های شانس برای وجود PTSD بر اساس پرسشنامه IES-R در افراد مورد مطالعه ۲۷۰
جدول ۳-۶۱- توزیع فراوانی پاسخ به برخی سوالات بهره‌مندی خدمات سلامت روان به تفکیک استان در افراد مورد مطالعه ۲۷۰
جدول ۳-۶۲- توزیع فراوانی پاسخ به برخی سوالات بهره مندی خدمات بهداشتی و درمانی به تفکیک استان در افراد مورد مطالعه. ۲۷۲
جدول ۳-۶۳- مقایسه توزیع فراوانی مراجعه به افراد برای ارائه خدمات سلامت روان پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه ۲۷۳
جدول ۳-۶۴- مقایسه توزیع فراوانی مراجعه به افراد برای ارائه خدمات سلامت روان بر حسب متغیرهای دموگرافیک در افراد مورد مطالعه ۲۷۴
جدول ۳-۶۵- مقایسه توزیع فراوانی احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه ۲۷۵
جدول ۳-۶۶- مقایسه توزیع فراوانی احساس نیاز برای دریافت خدمات سلامت روان بر حسب متغیرهای دموگرافیک در افراد مورد مطالعه ۲۷۶
جدول ۳-۶۷ مقایسه توزیع فراوانی وضعیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه ۲۷۷
جدول ۳-۶۸ مقایسه توزیع فراوانی وضعیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی بر حسب متغیرهای دموگرافیک در افراد مورد مطالعه ۲۷۸
جدول ۳-۶۹- نسبت‌های شانس برای مراجعه به افراد جهت ارائه خدمات سلامت روان پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه ۲۷۹
جدول ۳-۷۰- نسبت‌های شانس برای احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه ۲۸۰
جدول ۳-۷۱- نسبت‌های شانس برای محدودیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه ۲۸۱
جدول ۳-۷۲- توصیف برخی از مشخصات دموگرافیک کودک و نوجوانان مورد مطالعه ۲۸۱
جدول ۳-۷۳- توزیع فراوانی محل سکونت (شهری/روستایی) بر حسب جنسیت و استان محل زندگی در کودکان و نوجوانان ۲۸۲
جدول ۳-۷۴- توزیع فراوانی گروه‌های سنی بر حسب جنسیت و استان محل زندگی در کودکان و نوجوانان ۲۸۲
جدول ۳-۷۵- توصیف نمره کل مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک بر حسب استان در افراد مورد مطالعه ۲۸۲

جدول ۳-۷۶- شیوع PTSD بر اساس مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک بر حسب استان ۲۸۳
جدول ۳-۷۷- مقایسه شیوع PTSD بر حسب گروه‌های سنی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۲۸۳
جدول ۳-۷۸- مقایسه شیوع PTSD بر حسب جنسیت در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۲۸۳
جدول ۳-۷۹- مقایسه شیوع PTSD بر حسب استان محل زندگی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۲۸۴
جدول ۳-۸۰- مقایسه شیوع PTSD بر حسب سکونت شهری یا روستایی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۲۸۴
جدول ۳-۸۱- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت اقتصادی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۲۸۵
جدول ۳-۸۲ مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت خسارت مالی خانوار در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۲۸۵
جدول ۳-۸۳- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت آسیب به دارایی‌های خانوار در کودکان و نوجوانان ۲۸۶
جدول ۳-۸۴- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت ورود سیلاب به منزل در کودکان و نوجوانان ۲۸۷
جدول ۳-۸۵- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت مالکیت مسکن در خانوار و آسیب به آن در کودکان و نوجوانان ۲۸۸
جدول ۳-۸۶- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب در کودکان و نوجوانان ۲۸۸
جدول ۳-۸۷- توصیف نمره کل پرسشنامه کیفیت زندگی وابسته به سلامت بر حسب استان در افراد مورد مطالعه ۲۸۹
جدول ۳-۸۸- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب گروه‌های سنی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۲۸۹
جدول ۳-۸۹- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب جنسیت در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۲۸۹
جدول ۳-۹۱- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت سکونت شهری یا روستایی در کودکان و نوجوانان ۲۹۰
جدول ۳-۹۲- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت اقتصادی خانوار در کودکان و نوجوانان ۲۹۰
جدول ۳-۹۳- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت خسارت مالی خانوار در کودکان و نوجوانان ۲۹۱
جدول ۳-۹۴- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت آسیب به دارایی‌های خانوار در کودکان و نوجوانان ۲۹۱
جدول ۳-۹۵- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی در کودکان و نوجوانان ۲۹۲
جدول ۳-۹۶- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت مالکیت مسکن خانوار و مقدار آسیب به آن در کودکان و نوجوانان ۲۹۲
جدول ۳-۹۷- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۲۹۲
جدول ۳-۹۸- مقایسه شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود اختلال روانی در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه GHQ-28 ۲۹۳
جدول ۳-۹۹- مقایسه شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود افسردگی در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه PHQ-9 ۲۹۳
جدول ۳-۱۰۰- مقایسه شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود PTSD در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه IES-R ۲۹۴
جدول ۳-۱۰۱- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود اختلال روانی در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه GHQ-28 ۲۹۴
جدول ۳-۱۰۲- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود افسردگی در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه PHQ-9 ۲۹۵
جدول ۳-۱۰۳- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود PTSD در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه IES-R ۲۹۵
جدول ۳-۱۰۴- نسبت‌های شانس برای وجود PTSD در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر اساس پرسشنامهCPSS ۲۹۵
جدول ۳-۱۰۵- پیشبینی کننده‌های نمره کیفیت زندگی بر اساس پرسشنامه KIDSCREEN در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۲۹۷
جدول ۳- ۱۰۶- نقاط قوت امدادرسانی روان‌شناختی - آموزش ۲۹۸
جدول ۳- ۱۰۷- نقاط قوت امدادرسانی روان‌شناختی - غربالگری ۲۹۹
جدول ۳- ۱۰۸- نقاط قوت امدادرسانی روان‌شناختی - ارائه‌دهندگان خدمت ۲۹۹

جدول ۳- ۱۰۹- نقاط قوت امدادرسانی روان‌شناختی - سیاست‌ها و برنامه‌ها ۳۰۱
جدول ۳- ۱۱۰- نقاط ضعف امدادرسانی روان‌شناختی - سیاست‌گذاری‌ها و مدیریت ۳۰۳
جدول ۳- ۱۱۱- نقاط ضعف امدادرسانی روان‌شناختی - آموزش‌ها و مداخلات ۳۰۴
جدول ۳- ۱۱۲- نقاط ضعف امدادرسانی روان‌شناختی – منابع انسانی ۳۰۵
جدول ۳- ۱۱۳- نقاط ضعف امدادرسانی روان‌شناختی - ریزساخت‌ها و امکانات ۳۰۵
جدول ۳- ۱۱۴- مثال‌هایی از صحبت‌های افراد مصاحبه‌شونده در زمینه وضعیت روان‌شناختی و مشکلات ۳۰۸
جدول ۳-۱۱۵- خلاصه نتایج ارزشیابی خدمات سلامت روان در بحران سیل استان خوزستان ۳۰۹
جدول ۳-۱۱۶- نقاط قوت خدمات امداد روان‌شناختی لرستان – آموزش نیروها ۳۱۱
جدول ۳-۱۱۷- نقاط قوت خدمات امداد روان‌شناختی لرستان – غربالگری و خدمات ۳۱۱
جدول ۳-۱۱۸- نقاط قوت خدمات امداد روان‌شناختی لرستان – سیاست‌ها و برنامه‌ها ۳۱۲
جدول ۳-۱۱۹- نقاط قوت خدمات امداد روان‌شناختی گلستان ۳۱۵
جدول ۳-۱۲۰- نقاط ضعف خدمات امداد روان‌شناختی گلستان ۳۱۷
جدول ۳-۱۲۱- چالش‌ها و مسائل خدمات امداد روان‌شناختی گلستان ۳۱۹
جدول ۳-۱۲۲- پیشنهادها برای آینده ۳۲۲
جدول ۳-۱۳۱- برآورد موارد غربال‌مثبت اختلالات روانی ۳۳۹
جدول ۴-۱- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب برآورد آن‌ها از عوامل مؤثر بر سیلاب اخیر ۳۷۱
جدول ۴-۲- وضعیت آسیب‌های اجتماعی در شهرک سعدی قبل و بعد از سیل (گزارش بهزیستی) ۳۹۹
جدول ۴-۳- توزیع درصد مشخصات عمومی پاسخگویان ۴۱۶
جدول ۴-۴- توزیع درصد مشخصات اقتصادی پاسخگویان ۴۱۷
جدول ۴-۵- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب محله ۴۱۷
جدول ۴-۶- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس تجربه حوادث طبیعی در پنج سال اخیر ۴۱۸
جدول ۴-۷- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس تأثیر حوادث طبیعی بر زندگی افراد ۴۱۸
جدول ۴-۸- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس نزدیکی محل زندگی به رودخانه ۴۱۹
جدول ۴-۹- توزیع‌درصد اسامی رودخانه‌های نزدیک محل زندگی پاسخگویان ۴۱۹
جدول ۴-۱۰- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس نوع رودخانه نزدیک به محل زندگی ۴۲۰
جدول ۴-۱۱- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس دریافت خدمات آموزشی در خصوص خطر سیلاب و راه‌های کاهش پیامدها ۴۲۰
جدول ۴-۱۲- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس آموزش در خصوص حوادث طبیعی و امدادونجات ۴۲۰
جدول ۴-۱۳- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس تماشای برنامه آموزشی با موضوع سیلاب از تلویزیون ۴۲۱
جدول ۴-۱۴- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس شنیدن برنامه آموزشی با موضوع سیلاب از رادیو ۴۲۱
جدول ۴-۱۵- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب میزان آگاهی از سیلاب ۴۲۱
جدول ۴-۱۶- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب میزان حساسیت نسبت به وقوع سیل ۴۲۲
جدول ۴-۱۷- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب میزان جدی تلقی کردن سیل ۴۲۲
جدول ۴-۱۸- توزیع درصد پاسخگویان برحسب بیمه بودن یا نبودن منزل ۴۲۲
جدول ۴-۱۹- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب بیمه بودن سایر دارایی‌ها ۴۲۳
جدول ۴-۲۰- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس ارزیابی عملکرد سازمان‌ها و نهادهای مختلف در زمینه سیلاب اخیر ۴۲۳
جدول ۴-۲۱. توزیع درصد پاسخگویان بر اساس ارزیابی موفق‌ترین سازمان‌ها و نهادهای مختلف در سیلاب اخیر ۴۲۴
جدول ۴-۲۵- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب برآورد آن‌ها از علت سیل ۴۲۶
جدول ۴-۲۶- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب برآورد آن‌ها از عوامل مؤثر بر سیلاب اخیر ۴۲۶
جدول ۴-۲۷- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب زمان هشدار سیل توسط مقامات مسئول ۴۲۶
جدول ۴-۲۸- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب جدی گرفتن هشدار سیل ۴۲۷

جدول ۴-۲۹- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب نوع واکنش به وقوع سیل ۴۲۷
جدول ۴-۳۰- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب میزان خسارت داراییها ۴۲۸
جدول ۴-۳۱- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب اینکه آیا درخواست تخلیه را دریافت کرده‌اند ۴۲۹
جدول ۴-۳۲- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب برآورد تلاش امدادگران یا مسئولین برای تخلیه ۴۲۹
جدول ۴-۳۳- توزیع درصد پاسخگویان برحسب تخلیه منزل بدون مقاومت ۴۲۹
جدول ۴-۳۴- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب دلیل مقاومت در برابر تخلیه منزل ۴۲۹
جدول ۴-۳۵- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب آب گرفتگی منزل ۴۳۰
جدول ۴-۳۶- توزیع درصد پاسخگویان برحسب میزان آب گرفتگی منزل (به سانتیمتر) ۴۳۰
جدول ۴-۳۷- توزیع درصد پاسخگویان برحسب سرقت شدن اموال درایام سیل ۴۳۰
جدول ۴-۳۸- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب اطلاع از سرقت اموال همسایگان در ایام سیل ۴۳۱
جدول ۴-۳۹- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب مشاهده موارد بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی ۴۳۱
جدول ۴-۴۰- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب زندگی در کمپ ۴۳۲
جدول ۴-۴۱- توزیع درصد پاسخگویان برحسب مدت زمان زندگی در کمپ ۴۳۲
جدول ۴-۴۲- توزیع‌درصد پاسخگویان برحس ارزیابی کمپها ۴۳۲
جدول ۴-۴۳- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب علل نرفتن به کمپ ۴۳۳
جدول ۴-۴۴- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب سکونت در منزل مسکونی ۴۳۳
جدول ۴-۴۵- توزیع درصد پاسخگویان برحسب میزان بازگشت به زندگی عادی ۴۳۴
جدول ۴-۴۶- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب اثر عوامل مختلف بر زندگی عادی ۴۳۴
جدول ۴-۴۷- توزیع درصد پاسخگویان برحسب نوع انتظارات از دولت ۴۳۵
جدول ۴-۴۸- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب میزان تمایل به مهاجرت از محل ۴۳۵
جدول ۴-۴۹- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب اطلاع از مهاجرت همسایگان ۴۳۶
جدول ۴-۵۰- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب منبع پیگیری اخبار مربوط به سیل ۴۳۶
جدول ۴-۵۱- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس منابع پیگیری اخبار در موارد مشابه آتی ۴۳۷
جدول ۴-۵۲- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب برآوردشان از میزان عدالت در امدادرسانی ۴۳۷
جدول ۵-۱- مشخصات عمومی پاسخگویان ۴۴۶
جدول ۵-۲- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تجربه قبلی از پدیده‌ها و حوادث طبیعی ۴۴۸
جدول ۵-۳- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب ادراک خطر سیلاب ۴۴۹
جدول ۵-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب حساسیت آن‌ها نسبت به خطر بروز سیلاب در محل زندگی خود ۴۵۰
جدول ۵-۵- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان آگاهی‌های عمومی در مورد نحوه مواجهه با سیلاب ۴۵۱
جدول ۵-۶- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب آگاهی درباره خطرات سیلاب ۴۵۲
جدول ۵-۷- توزیع فراوانی پاسخگویان در واکنش به جملاتی در مورد میزان بارش باران قبل از سیلاب و نحوه مدیریت آن ۴۵۴
جدول ۵-۸- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب عوامل مؤثر بر ایجاد سیلاب اخیر ۴۵۴
جدول ۵-۹- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب ارزیابی مردم از عملکرد دستگاهها در سیلاب اخیر ۴۵۶
جدول ۵-۱۰- جدول رده‌بندی سازمان‌ها و نهادها با توجه به میانگین عملکرد در سیلاب اخیر از نظر مردم ۴۵۶
جدول ۵-۱۱- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان رضایت از عملکرد سازمانها پس از سیلاب ۴۵۷
جدول ۵-۱۲- رده‌بندی سازمانها و نهادها بر حسب میزان رضایت مردم از عملکرد آن‌ها پس از سیلاب ۴۵۸
جدول ۵-۱۳- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب ارزیابی مردم از منصفانه و عادلانهبودن کمک و امدادرسانیها در سیلاب ۴۵۹
جدول ۵-۱۴- توزیع پاسخگویان برحسب منزل مسکونی خسارت خورده ۴۶۱
جدول ۵-۱۵- توزیع پاسخگویان برحسب جبران خسارت منزل مسکونی ۴۶۱
جدول ۵-۱۶- توزیع پاسخگویان برحسب مزرعه خسارت خورده ۴۶۲

جدول ۵-۱۷- توزیع پاسخگویان برحسب جبران خسارت مزرعه کشاورزی ۴۶۲
جدول ۵-۱۸- توزیع پاسخگویان برحسب باغ خسارت خورده ۴۶۲
جدول ۵-۱۹- توزیع پاسخگویان برحسب جبران خسارت باغ ۴۶۳
جدول ۵-۲۰- آیا در ایام سیلاب، شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال خودتان بودید؟ ۴۶۵
جدول ۵-۲۱- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت امنیت در مناطق سیل‌زده ۴۶۶
جدول ۵-۲۲- چند قبل از این‌که سیلاب به خانه شما برسد، مقامات به شما هشدار سیلاب دادند؟ ۴۶۷
جدول ۵-۲۳- سؤال اولین هشدار سیلاب که داده شد، چقدر آن را جدی گرفتید؟ ۴۶۸
جدول ۵-۲۴- آیا از شما خواسته شد که منزل‌تان را تخلیه کنید؟ ۴۶۹
جدول ۵-۲۵- سؤال امدادگران یا مقامات چقدر تلاش کردند تا شما را متقاعد کنند که محل را تخلیه کنید؟ ۴۶۹
جدول ۵-۲۶- سؤال آیا از همان اول که از شما خواسته شد، بدون مقاومت، منزل را تخلیه کردید؟ ۴۶۹
جدول ۵-۲۷- اگر پاسخ سؤال بالا خیر است، چرا در مقابل تخلیه منزلتان مقاومت کردید؟ ۴۷۰
جدول ۵-۲۸- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب مهم‌ترین خسارات وارد شده به آن‌ها در سیلاب اخیر ۴۷۰
جدول ۵-۲۹- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تمایل به مهاجرت بخاطر سیلاب ۴۷۱
جدول ۵-۳۰- سؤال حالا که مدتی از فروکش کردن سیلاب میگذرد، آیا در خانه خود ساکن شدهاید؟ ۴۷۲
جدول ۵-۳۱- شما تا چه اندازه به زندگی عادی بازگشتهاید؟ ۴۷۲
جدول ۵-۳۲- مهم‌ترین کاری که انتظار دارید دولت برای شما انجام دهد چیست؟ ۴۷۳
جدول ۶-۱- مشخصات سیلاب خوزستان نیز در جدول زیر آمده است ۴۸۸
جدول ۶-۲- آیا قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می‌دانستید؟ ۴۹۰
جدول ۶-۳- سیلاب‌های خوزستان از سال ۱۳۷۰ تاکنون ۴۹۰
جدول ۶-۴- توزیع فراوانی پاسخگوها بر اساس آموزش درباره خطر سیلاب ۴۹۶
جدول ۶-۵- توزیع فراوانی پاسخگوها بر اساس اطلاع از اقدامات لازم برای مواجهه با سیلاب ۴۹۷
جدول ۶-۶- به نظر شما هر کدام از عوامل زیر چقدر در ایجاد سیلاب‌های اخیر و خسارات آن‌نقش داشتند؟ ۵۰۱
جدول ۶-۷- نگرش مردم به علت سیلاب ۵۰۲
جدول ۶-۸- آمارهای توصیفی مربوط به انجام وظیفه سازمان‌ها در سیل ۵۰۴
جدول شمارهٔ ۶-۹- توزیع فراوانی پاسخگویان در خصوص مشارکت بین مردم و سازمان‌های مردمی کمک‌رسان ۵۰۷
جدول شمارهٔ ۶-۱۰- توزیع فراوانی پاسخگویان در خصوص اعتماد بین مردم و نهادهای عمومی ۵۰۷
جدول ۶-۱۱- توزیع فراوانی پاسخگویان در خصوص کمک مالی و معنوی در مرحله بازسازی ۵۰۸
جدول ۶-۱۲- برآورد اولیه خسارات وارده به تفکیک خسارت‌های زیربنایی و شخصی دراستان خوزستان تا ۱۳۹۸/۰۳/۱۱ ۵۱۰
جدول ۶-۱۳- برآورد اولیه خسارات دراستان خوزستان تا ۱۳۹۸/۰۳/۱۱ ۵۱۱
جدول ۶-۱۴- توزیع فراوانی پاسخگویان را بر حسب میزان کل خسارت وارد شده به اموال ۵۱۲
جدول ۶-۱۵- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب‌درصد کل خسارت وارد شده به اموال ۵۱۲
جدول ۶-۱۶- مشکلات اساسی سمن‌ها در استان خوزستان ۵۱۷
جدول ۶-۱۷- توزیع فراوانی پاسخگوها در خصوص اولین هشدار سیل ۵۲۲
جدول ۶-۱۸- توزیع فراوانی پاسخگوها در خصوص چرایی جدی نگرفتن اولین هشدار سیل ۵۲۳
جدول ۷-۱- مشخصات عمومی پاسخگویان ۵۳۲
جدول ۷-۲- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه برحسب حساسیت افراد به خطر سیلاب ۵۳۳
جدول ۷-۳- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه برحسب جدی تلقی کردن خطر سیلاب ۵۳۴
جدول ۷-۴- توزیع برحسب بیمه منزل مسکونی ۵۳۶
جدول ۷-۵- توزیع بیمه سایر دارایی‌ها ۵۳۶
جدول ۷-۶- ارزیابی پاسخگویان نسبت به کارکرد خدمات عمومی ۵۴۲

جدول ۷-۷- گروه‌بندی سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل برحسب کیفیت انجام وظیفه و به تفکیک شهرستان ۵۴۳
جدول ۷-۸- ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها پس از سیلاب (میزان رضایت از عملکرد سازمان‌ها) ۵۴۴
جدول ۷-۹- گروه‌بندی سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل برحسب کیفیت انجام‌وظیفه و به تفکیک شهرستان ۵۴۴
جدول ۷-۱۰- ارزیابی تأثیر فقدان عملکرد درست از دستگاه‌ها و سازمان‌ها بر زندگی مردم ۵۴۵
جدول ۷-۱۱- کمک‌های مورد نیاز مردم از دولت ۵۴۶
جدول ۷-۱۲- ادراک عمومی از علت سیلاب به تفکیک شهرستان ۵۴۹
جدول ۷-۱۳- دیدگاه مردم درباره نقش عوامل مختلف در ایجاد سیلاب ۵۵۰
جدول ۷-۱۴- میزان خسارت براورد شده برای نمونه و جامعه در شهرستان اق‌قلا به تفکیک هر یک از اقلام اصلی ۵۶۱
جدول ۷-۱۵- میزان خسارت براورد شده برای نمونه و جامعه در شهرستان گمیشان به تفکیک هر یک از اقلام اصلی ۵۶۲
جدول ۷-۱۶- توزیع فراوانی افرادی مورد مطالعه برحسب اموزش امادگی در برابر سیلاب از طریق تلویزیون ۵۶۶
جدول ۷-۱۷- شنید آموزش آمادگی در برابر سیلاب از طریق رادیو ۵۶۶
جدول ۷-۱۸- اگاهی درباره خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند ۵۶۷
جدول ۷-۱۹- میانگین میزان رضایت از عملکرد هرکدام از سازمان‌های پس از سیلاب‌های اخیر ۵۷۱
جدول ۷-۲۰- تلاش امدادگران برای متقاعد کردن پاسخگویان برای تخلیه محل ۵۷۲
جدول ۷-۲۱- میزان پوشش هشدار سیلاب ۵۷۲
جدول ۷-۲۲- نحوهٔ واکنش مردم در اولین هشدار سیلاب ۵۷۳
جدول ۷-۲۳- آگاهی مردم نسبت به درخواست گروه‌های امداد و نجات برای تخلیه ۵۷۴
جدول ۷-۲۴- میزان تلاش امدادگران نسبت به متقاعد کردن مردم برای تخلیه محل ۵۷۴
جدول ۷-۲۵- واکنش مردم نسبت به هشدار تخلیه ۵۷۴
جدول ۷-۲۶- دلایل واکنش منفی و مقاومت مردم نسبت به هشدار تخلیه ۵۷۵
جدول ۸-۱- واکنش افراد به هشدار سیلاب ۵۸۰
جدول ۸-۲- میزان حساسیت به خطر حادثه سیلاب ۵۸۲
جدول ۸-۳- میزان بیمه منازل در برابر حادثه سیلاب ۵۸۳
جدول ۸-۴- بیمه دارایی ها ۵۸۳
جدول ۸-۵- نگرش به علت سیلاب ۵۸۶
جدول ۸-۶- عوامل مؤثر بر خسارات سیلاب از دیدگاه افراد ۵۸۶
جدول ۸-۷- انجام وظایف سازمان‌ها از دیدگاه افراد(برحسب‌درصد) ۵۸۶
جدول ۸-۸- مقولات مرتبط با سرمایه اجتماعی قبل از سیل ۵۸۸
جدول ۸-۹- مقولات مرتبط با سرمایه اجتماعی حین سیل ۵۸۹
جدول ۸-۱۰- مفاهیم و مقولات مربوط به سرمایه اجتماعی پساسیل ۵۹۱
جدول ۸-۱۱- میزان خسارت‌های اقتصادی ۵۹۶
جدول ۸-۱۲-تاثیرات پسا سیا بر زندگی مردم سیل‌زده ۵۹۷
جدول ۸-۱۳- نقش سمن‌ها در مراحل پیش، حین و بعد از سیلاب ۵۹۷
جدول ۸-۱۴- تعداد،کیفیت، مهارت، آموزش و منابع سمن‌ها در مراحل مختلف سیلاب ۵۹۸
جدول ۸-۱۵- ساختار ارتباطی سمن‌ها و مردم ۵۹۸
جدول ۸-۱۶- علل نرفتن به اردوگاه ۶۰۳
جدول ۸-۱۷- میزان رضایت از وضعیت کمپ ها ۶۰۴
جدول ۹-۱- مشخصات عمومی پاسخگویان (پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام) ۶۱۶
جدول ۹-۲- ارزیابی رضایت مردم سیل‌زدهٔ استان ایلام از عملکرد نهادها ۶۲۲
جدول ۹-۳- ادراک سیل‌زدگان استان ایلام از علت بروز خسارات ۶۲۳

جدول ۹-۴- درصد تأثیرات اقتصادی سیلاب بر دارایی مردم سیل‌زدهٔ استان ایلام ۶۲۴
جدول ۱۰-۱- بارندگی سه سامانه اخیر از ۲۶ اسفند ۹۷ الی ۱۳ فروردین ۹۸ ۶۳۳
جدول ۱۰-۲- آیا قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می‌دانستید؟ ۶۳۴
جدول ۱۰-۳- آیا در نزدیکی محل زندگی شما رودخانه‌ای هست؟ ۶۳۴
جدول ۱۰-۴- آیا خانه شما در برابر سیلاب بیمه بود؟ ۶۳۵
جدول ۱۰-۵- آیا سایر دارایی‌های شما – غیر از خانه - در برابر سیلاب بیمه بود؟ ۶۳۵
جدول ۱۰-۶- شما چقدر درباره خطرات سیلاب و کارهایی که مردم باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند، آگاهی داشتید؟ ۶۳۶
جدول ۱۰-۷- آیا تا قبل از سیلاب‌های اخیر، آموزش یا هشداری درباره خطر سیلاب در منطقه‌ای که زندگی می‌کنید به شما داده شده بود؟ ۶۳۶
جدول ۱۰-۸- آیا شما درباره حوادث و پدیده‌های طبیعی و روش‌های امداد و نجات، کمک به خودتان یا دیگران در هنگام بروز این حوادث آموزش دیده‌اید؟ ۶۳۷
جدول ۱۰-۹- کدام یک از عبارات زیر درباره سیلاب‌های اخیر درست‌تر است؟ ۶۳۷
جدول ۱۰-۱۰- به نظر شما هر کدام از عوامل زیر چقدر در ایجاد سیلاب‌های اخیر و خسارات آن نقش داشتند؟ ۶۳۸
جدول ۱۰-۱۱- ارزیابی رضایت مردم سیل‌زدهٔ استان کرمانشاه از عملکرد نهادها ۶۳۹
جدول ۱۰-۱۲- خسارت بخش کشاورزی (زراعی، باغی، دامی، آبزیان پرورشی، منابع طبیعی، ساختمان کشاورزی ۶۴۰
جدول ۱۰-۱۳- خسارت ساختمان های مسکونی *تجاری * صنعتی و وسائط نقلیه و صدمات جانی ۶۴۰
جدول ۱۰-۱۴- آیا در ایام سیلاب، شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال خودتان بودید؟ ۶۴۲
جدول ۱۰-۱۵- آیا در ایام سیلاب، کسی از همسایگان یا آشنایان وجود داشت که مالی از او سرقت شده باشد؟ ۶۴۲
جدول ۱۰-۱۶- آیا در ایام سیلاب، موردی از بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی مشاهده کردید؟ ۶۴۳
جدول ۱۰-۱۷- تعداد اماکن تجهیز شده اسکان اضطراری ۶۴۴
جدول ۱۰-۱۸- مناطق سیل‌زده استان و کمپ‌های اسکان موقت هلال‌احمر ۶۴۴
جدول ۱۰-۱۹- آیا شما در ایام سیلاب، در اردوگاه‌ها (کمپ‌های) موقت سیل‌زدگان هم زندگی کردید؟ ۶۴۴
جدول ۱۰-۲۰- ارزیابی رضایت مردم سیل‌زدهٔ استان کرمانشاه از وضعیت اردوگاه‌های اسکان موقت ۶۴۵
جدول ۱۰-۲۱- اولین هشدار سیلاب که داده شد، چقدر آن‌را جدی گرفتید؟ ۶۴۵

سخن اول

ای نام تو بهترین سرآغاز
بی نام تو نامه کی کنم باز
هم قصّهٔ نانموده دانـی
هم نامهٔ نانوشته خوانـی
(نظامی)

۱) زیستن با بحران و توانمندی در عبور از بحران‌ها بخشی از واقعیت‌ها و ضرورت‌های پیشِ روی جامعه و جهان ماست. اکنون انسان، جامعه، طبیعت و تاریخ مواجه با رخدادهایی قدیم و جدید، شتابناک و پردامنه، شناخته و ناشناخته‌اند به‌گونه‌ای که هرلحظه می‌توانند زندگی، ذهن، روان، اجتماع، اقلیم و حتّی فرهنگ و تمّدن انسانی را دستخوش تغییراتی شگفت و نامعلوم کنند، امّا در برابر همهٔ این‌ها قدرت دانش، تجربه، مسئولیت و مدیریت انسان نو و جامعهٔ نو نیز کم نیست. انسان و جامعهٔ خردمند توانسته‌اند و می‌توانند از «تهدیدها و تحدیدها»، «فرصت و افق» بیافرینند و از بحران‌ها با استواری بگذرند. پس مسئلهٔ زمانهٔ ما نبودن بحران نیست، پیشگیری و مدیریت و مهار بحران‌هاست.

۲) سال ۱۳۹۸ برای ما ایرانیان با بحران طبیعی سیلاب‌های پردامنه آغاز شد و با شیوع ویروس نوپدید کرونا (کووید-۱۹) در آستانهٔ پایان قرار گرفت. سیلاب‌ها اسفند ۱۳۹۷ و فروردین ۱۳۹۸ بیش از هفت استان و ده‌ها شهر و صدها روستای کشور را درگیر کرد و خطرهای زیستی و هراس‌های روانی و اجتماعی «کرونا» در بهمن و اسفند ۹۸ زندگی متعارف جامعه را مختل ساخت. از این آغاز و پایان و آنچه در میان بود، نمی‌توان به‌سادگی گذشت، امّا می‌توان به مدد خِرد و تدبیر از سنگینی بار آن‌ها کاست. رخدادها و حوادث، خیال نیستند، «خبر»اند و نیازمند تأمل و واکاوی عالمانه و مدیریت مدبّرانه و مسئولانه.

۳) به‌درستی انتظار می‌رود در برابر همهٔ این حوادث و بحران‌ها –چه طبیعی باشند و چه انسانی و اجتماعی- سه حوزهٔ مؤثر به‌موقع و باهم دست‌به‌کار شوند. «حوزهٔ سیاست و مدیریت»، «حوزهٔ دانش» و «حوزهٔ مدنی». دغدغه‌ها و دردهای مشترک، هرگز جداجدا درمان نمی‌شوند و نمی‌توان از این ضرورت همدردی، هم‌اندیشی و همکاری میان نهادها و کنشگرانی که کمتر تجربهٔ گفت‌وگو با هم، اعتماد به هم و پذیرش هم را داشته‌اند، به‌آسانی گذشت. نهاد دولت و حاکمیت، نهاد دانشگاه و علم و نهاد جامعه و جامعهٔ مدنی در برابر همهٔ مسائل و بحران‌های طبیعی و اجتماعی ناگزیر از هم‌رأیی و همراهی‌اند و تجربه سیلاب‌های فراگیر سال ۹۸ و شیوهٔ رویارویی با آن آغازی بر این راه شد.

۴) «هیأت ویژه گزارش ملّی سیلاب‌ها»، مرکّب از ۲۰ تن از دانشگاهیان، با حکم رئیس‌جمهور در ۲۷ فروردین ۱۳۹۸ آغاز به کار کرد و موظف شد تا پانزده عرصهٔ مطالعاتی را با همکاری نهادهای علمی و اجرایی و مدنی برای پاسخگویی به ۱۱۰ سؤال مشخص در زمینه‌های اقلیمی، محیط‌زیستی، فنّی، مدیریتی، بهداشتی، اقتصادی، اجتماعی، ارتباطی، حقوقی و سیاسی سامان دهد. «کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه» با مسئولیت این‌جانب، عضویت سه تن از اعضای هیأت ملّی، انتخاب ۲۷ تن دیگر از شخصیت‌های علمی و حرفه‌ای و مدنی کشور، تشکیل چهار کمیتهٔ تخصّصی ملّی و هفت کمیتهٔ استانی و مشارکت ۲۵ دانشگاه و پژوهشگاه و پژوهشکده و انجمن علمی و همکاری دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط و نهادها و شبکه‌های فعّال مدنی و اجتماعی، زمینه‌ها و ابعاد و پی‌آمدهای اجتماعی و فرهنگی و ارتباطی سیلاب‌ها و بهداشت روان و سلامت شهروندان آسیب‌دیده را مطالعه کرد.

در این مطالعه بیش از ۱۲۰ تن از استادان و محققان دانشگاهی و فعالان مدنی و متخصصان حرفه‌ای در سطوح ملّی و استانی مشارکت داشتند و در کنار آن از پژوهش‌ها و مطالعات نهادهای اجرایی، سازمان‌های مردم‌نهاد و انجمن‌های علمی و حرفه‌ای در قالب نشست‌های تخصّصی، گفت‌وگوها و هم‌اندیشی‌های علمی، بیش از ۱۱۰ جلسهٔ «بحث و بررسی گروهی متمرکز» با مسئولان، مدیران و دست‌اندرکاران مدیریت سیلاب و نیز بیش از ۷۰۰ مصاحبهٔ عمیق با شهروندانی که مستقیماً در معرض سیل قرار داشته‌اند، استفاده

شد. بخشی از این مطالعه در قالب سه بخش، ده فصل و چهار پیوست پیش روی شماست، بخشی نیز در قالب پاسخ به پرسش‌های رئیس محترم جمهوری اسلامی ایران و گزارش نهایی هیأت ویژه پیش‌ازاین منتشر شده است.

۵) تجربه‌ای که در فرایند مطالعه و مشارکت در به فرجام رسانیدن آن حاصل شد، کمتر از نتایج آن نیست. اهمیت یافتن جوانب اجتماعی، فرهنگی، ارتباطی و روانی سیلاب به‌مثابهٔ بحران و ضرورت توجّه به آن‌ها در پیشگیری، مهار و مدیریت سیلاب‌ها، برجستگی مطالعات و پژوهش‌های میان‌رشته‌ای و همفکری‌ها و همکاری‌های سه‌گانهٔ علمی و اجرایی و مدنی، به دست آمدن داده‌های ارزنده کمّی و کیفی حتّی در سطوحی فراتر از آنچه اکنون انتشار یافته است و رو آوردن دانشجویان و محققان ارجمند به پایان‌نامه‌ها و رساله‌ها و پژوهش‌های مسئله‌بنیاد، بخشی از دستاوردهای این کارگروه و کارگروه‌های دیگر است که امید می‌رود این رهیافت در مواجهه با بحران‌های دیگر پشتِ سر و پیشِ رو مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

۶) آنچه در این گزارش و در همهٔ تجارب علمی و عملی کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه به دست آمد حاصل تلاش‌های ارزنده و مسئولانه و خستگی‌ناپذیر همهٔ مسئولان کمیته‌های تخصصی، اعضا، همکاران، مشاوران، نهادها، دستگاه‌ها و شبکه‌هایی است که رنج انجام ده‌ها سفر و بازدید و گفت‌وگو و نشست و نیز تحقیق و گزارش را مشتاقانه و بدون هیچ چشمداشتی پذیرفتند.

به این سبب وظیفه می‌دانم که از همکاران گران‌قدر در کمیته‌های مدیریت و یکپارچه‌سازی، تخصّصی ملی، تخصّصی استانی، دبیرخانه و همهٔ اعضای محترم کارگروه و مشاوران و کارشناسان و نیز دانشگاه‌های تهران، علامه طباطبایی، شهید بهشتی، خوارزمی، شهید چمران اهواز، شیراز، مازندران، گلستان، ایلام، علوم پزشکی ایران، علوم بهزیستی و توان‌بخشی، صداوسیما، آزاد اسلامی، علوم پزشکی آزاد تهران، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، انجمن ایرانی مطالعات فرهنگی و ارتباطات، انجمن جامعه‌شناسی ایران، انجمن روان‌پزشکی ایران، انجمن مددکاران اجتماعی ایران، معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران، خبرگزاری ایرنا، موسسه همشهری، موسسه عالی پژوهش‌های تأمین اجتماعی و بسیاری از سازمان‌های مردم‌نهاد و شبکه‌های اجتماعی دیگر صمیمانه تشکر کنم.

۷) آنچه در خلال انجام این مطالعه دیدنی و ستودنی بود، نظم و پیگیری و دغدغه‌مندی ریاست و مدیریت هیأت ویژه گزارش ملّی سیلاب‌ها بود. هیأت همواره حسّاس و مراقب بود که وجههٔ علمی کار و دستاوردهای آن تحت تأثیر محدودیت‌های اداری و اجرایی قرار نگیرد و هم‌نظری و همفکری اعضا و کارگروه‌ها به‌صورت منظّم، هفتگی و زمان‌مند دنبال شود. از این‌رو باید سپاسگزار جناب آقای دکتر محمود نیلی احمدآبادی رئیس محترم هیأت ویژه، جناب آقای دکتر محمّد رحیمیان قائم‌مقام ایشان، دبیرخانهٔ مرکزی، کمیتهٔ تلفیق و تمامی مدیران و اعضای کارگروه‌های پانزده‌گانه باشم که در سامان‌دهی مطالعه‌ای جمعی، همدلانه، میان‌رشته‌ای و چند ساحتی بی‌دریغ کوشیدند.

امید آنکه این آغاز سخت‌کوشانه، افق‌گشای کاهش بحران‌ها و آلام طبیعی و اجتماعی باشد. از خدا خواهیم توفیق ادب.

هادی خانیکی
رئیس کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانهٔ
هیأت ویژهٔ گزارش ملّی سیلاب‌ها
اسفند ۱۳۹۸

بخش اول

مبانی و کلیات

- سازمان کار و ساختار کارگروه
- چکیده یافته‌ها در پاسخ مستقیم به سئوالات رئیس جمهوری

۱. سازمان کار و ساختار کارگروه

قبل از ورود به موضوع اصلی این گزارش که حاصل کار ۱۱ ماه فعالیت کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه «هیأت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها» است، ضروری است مقدماتی پیرامون سازمان و ساختار کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه، سؤالات مشخص رئیس‌جمهوری از کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه، چگونگی ساماندهی فعالیت‌های این کارگروه و نیز مبانی مفهومی و روش‌شناسی کارگروه ارائه شود. آنچه در این قسمت تحت عنوان «مبانی و کلیات»ارائه شده، موضوعاتی است که ذیل عناوین فوق و با هدف آشنایی مخاطبان با سازوکار فعالیت‌های کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه تدوین شده است.

۱-۱. سازمان کارگروه

کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه یکی از کارگروه‌های پانزده‌گانه «هیأت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها» است که حسب حکم ریاست محترم جمهوری و مسئولیت‌های محوله به این هیأت، مسئول مطالعه و ارزیابی ابعاد «اجتماعی»، «فرهنگی» و «رسانه‌ای» حادثه سیلاب فروردین ۹۸ در کشور شد.

همان‌طور که از نام آن برمی‌آید، فعالیت این کارگروه ابتدا بر سه محور «اجتماعی»، «فرهنگی» و «رسانه‌ای» متمرکز بود. بااین‌حال متعاقباً با توجه به اهمیت مباحث روان‌شناختی، بهداشت و سلامت روان به‌عنوان یکی از ابعاد اجتماعی سیلاب‌ها و با تشخیص کمیته مدیریت این کارگروه، موضوع «بهداشت و سلامت روان» نیز به حوزه فعالیت‌های این کارگروه افزوده شد.

به لحاظ نیروی انسانی، درمجموع بیش از ۱۲۰ نفر تحت عنوان اعضای اصلی، اعضای مشاور، اعضای همکار و کارشناس در فعالیت‌های این کارگروه در قالب چهار کمیته تخصصی در سطح ملی (۱-کمیته فرهنگی و اجتماعی، ۲-کمیته مطالعات سازمانی و سیاست پژوهی، ۳-کمیته رسانه و ۴- کمیته بهداشت و سلامت روان) و هفت کمیته تخصصی در سطح استانی (هفت استان اصلی درگیر سیلاب‌ها شامل خوزستان، لرستان، فارس، کرمانشاه، ایلام، گلستان و مازندران) فعالیت داشته‌اند.

۱-۲. سؤالات رئیس‌جمهور از کارگروه

در ارتباط با ارزیابی ابعاد اجتماعی، فرهنگی و رسانه‌ای سیلاب‌ها؛ ریاست محترم جمهوری به‌طور خاص ده سؤال مطرح کرده بودند که کارگروه نیز نظر به‌ضرورت پرداختن به جوانب دیگر، یک سؤال اصلی (به‌طور خاص در زمینه مسائل بهداشت و سلامت روان) و هفت سؤال فرعی (مرتبط با سایر ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب‌ها) بر آن‌ها افزود. بر این اساس ده سؤال اصلی رئیس‌جمهوری و یک سؤال اصلی دیگر که توسط کارگروه در حوزه مسائل سلامت روان اضافه شده، عبارت‌اند از:

۱. آموزش‌های مربوط به ارتقای تاب‌آوری در برابر سیلاب در کشور چه وضعیتی داشته است و دستگاه‌های مسئول آموزش و ارتقای فرهنگ عمومی ایمنی در این زمینه چه کارکردها، قوت‌ها و ضعف‌هایی داشته‌اند؟
۲. رسانه‌ها و اطلاع‌رسانی در بحران سیلاب چه عملکردی داشته‌اند؟
۳. مشکلات رسانه‌های رسمی در زمینه روزنامه‌نگاری و اطلاع‌رسانی بحران چیست؟
۴. سازمان‌های مردم‌نهاد مرتبط با فعالیت‌های پیش از سیلاب، امداد و نجات هنگام سیلاب، و کمک‌کننده به احیای زندگی سیل‌زدگان در کشور چه وضعیتی دارند؟
۵. نقش همکاری و همراهی مردم در مدیریت سیلاب (در حوزه بسیج آن‌ها در احداث دایک‌های حفاظتی تخلیه آب با لحاظ موارد فنی و اجتماعی) و سایر اقدامات چگونه بوده است؟
۶. اعتماد و سرمایه اجتماعی در روزهای مدیریت بحران و امداد و نجات چه تأثیری بر عملکرد مدیریت بحران داشته است؟
۷. تأثیرات اجتماعی سیلاب بر سیل‌زدگآنچه بوده و مناسب‌ترین راهکارهای تعدیل و جبران خسارات برای ایشان چیست؟
۸. وضعیت آمادگی‌های کشور در زمینه مقابله با آسیب‌های اجتماعی ناشی از سیلاب چگونه است؟

۹. سیلاب دارای چه پیامدهای روان‌شناختی بوده و برای مدیریت آنچه اقداماتی و با چه کیفیتی باید صورت گیرد؟ (سؤال اضافه شده توسط کارگروه).

۱۰. درس‌آموخته‌های سیلاب برای سیاست‌ها، برنامه‌ها و اقدامات اجتماعی و فرهنگی توسعه تاب‌آوری کشور در مقابل سیلاب چیست؟

۱۱. اصلاحات ضروری برای تقویت تاب‌آوری اجتماعی و فرهنگی کشور در مقابل سیلاب چیست؟

هفت سؤال فرهنگی و اجتماعی دیگر که کارگروه به این سؤالات افزود نیز به شرح زیر است:

۱. ادراک مردم از خطر سیلاب و واکنش به آنچه بوده است؟
۲. عوامل اجتماعی مرتبط با هشدار سیلاب و اثر هشدارها چیست و چه اثراتی داشته است؟
۳. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب و ازجمله خدمات عمومی، علت سیلاب، و مدیریت شرایط سیلاب چیست؟
۴. مهم‌ترین اثرات روان‌شناختی سیلاب چیست؟ راه‌های افزایش آمادگی‌ها برای کاهش رنج سیل‌زدگان چیست؟
۵. مدیریت اجتماعی کمپ‌های اقامت سیل‌زدگان چه کیفیتی داشته است؟
۶. مواجهه امدادگران و سیل‌زدگان از منظر اجتماعی چه کیفیتی داشته است؟
۷. عوامل اجتماعی چگونه بر کیفیت تخلیه مناطق سیل‌زده اثر گذاشته است؟

به‌این‌ترتیب ۱۸ سؤال مبنای اصلی مطالعات کمیته‌های تخصصی چهارگانه کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه و گروه‌های تخصصی استانی این کارگروه قرار گرفت.

۱-۳. ساماندهی و روش کار کارگروه

به لحاظ ساماندهی فعالیت‌ها در کارگروه و با توجه به گستره وسیع چهار مقوله مهم «اجتماعی»، «فرهنگی»، «رسانه» و «بهداشت و سلامت روان»، فعالیت‌های کارگروه در قالب چهار کمیته تخصصی در سطح ملی شامل ۱-فرهنگی و اجتماعی، ۲-مطالعات سازمانی و سیاست‌پژوهی، ۳-رسانه و ۴-بهداشت و سلامت روان و نیز هفت کمیته تخصصی در سطح استانی (هفت استان خوزستان، لرستان، فارس، ایلام، کرمانشاه، گلستان و مازندران)ساماندهی گردید و درمجموع از نظرات، پیشنهادها و تجربیات بیش از 120 تن از استادان، محققان دانشگاهی و فعالان مدنی و متخصصان حرفه‌ای این حوزه‌ها که در سطوح ملی و استانی (استان‌های سیل‌زده) فعالیت داشته‌اند، استفاده شد. ضمن آنکه در کنار این شبکه از همکاری‌های مطالعاتی، از نظرات محققان، کارشناسان و فعالان اجتماعی مراکز پژوهشی و انجمن‌های علمی و نیز سازمان‌ها و نهادهای مدنی در قالب نشست‌های تخصصی بحث و گفتگوی علمی به‌طور مؤثری بهره‌برداری شد.

با توجه به ملاحظات مربوط به بایسته‌های محتوایی، شکلی و ارتباطی تدوین «گزارش ملی سیلاب‌ها»، غایت فعالیت‌ها در کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه تدوین گزارشی از سیلاب اخیر در چهار حوزه «اجتماعی»، «فرهنگی»، «رسانه» و «بهداشت و سلامت روان» است. این گزارش باید علاوه بر انعکاس توأمان عملکردها و روایت‌های دستگاه‌ها و سازمان‌های ذی‌ربط و نیز قضاوت افکار عمومی در مواجهه دستگاه حکمرانی با سیلاب، از اعتبار محتوایی، ساختاری و روش‌شناختی در محافل علمی و دانشگاهی نیز برخوردار باشد.

به‌منظور دست‌یابی به این غایت، پیش از اقدام به دریافت رسمی پاسخ‌های دستگاه‌ها و سازمان‌های ذی‌ربط و ذینفع بر مبنای پرسش‌های مشخص ریاست محترم جمهوری، پرسش‌های ضروری دیگر در باب جوانب اجتماعی و رسانه‌ای سیلاب‌های اخیر طراحی شد. پس از آن، جمع‌آوری داده‌ها و تنظیم روایت «دست‌اول» سیلاب از طریق **الف:** مطالعه کیفی عملکرد سازمان‌ها و دستگاه‌های مربوطه و ذی‌نفع و نیز ارزیابی نظرات و دیدگاه‌های مردمی در ارتباط با آن‌ها (بخش کیفی)، **ب:** سنجش کمّی افکار عمومی به معنای وسیع (پیمایش ملی) و خاص (پیمایش استانی) صرفاً در هفت استان سیل‌زده (بخش کمّی) و **ج:** تحلیل محتوا و روایت تمامی جریان‌ها و کانال‌های رسانه‌ای (بخش رسانه)، متناسب با حوزه و مأموریت کارگروه در اولویت قرار گرفت.

به لحاظ روشی، در تهیه این گزارش از چهار روش «مطالعه اسنادی»، «تحقیق کیفی»، «تحقیق کمّی» و «تحلیل محتوا» استفاده شده است. هر چهار روش به لحاظ علمی از جامع‌ترین، معتبرترین و پرکاربردترین روش‌های تحقیق در حوزه مسائل اجتماعی، فرهنگی و رسانه‌ای محسوب می‌شوند که می‌توانند سازوکار سامان‌دهی گزارش ملی را در حوزه فعالیت‌های کارگروه تشکیل دهند.

روش «مطالعه اسنادی» ناظر بر تحلیل و ارزیابی سیستماتیک مستندات، گزارش‌ها و پاسخ‌های دستگاه‌ها و نهادهای دستگاه حکمرانی کشور در ارتباط با «سیلاب» و نیز عملکرد آن‌ها (دستگاه‌های مذکور) در پیش، حین و پس از سیلاب بود. در این روش تلاش شده تا «روایت» دستگاه‌های حکمرانی کشور از سیلاب بدون هیچ‌گونه قضاوت و سوگیری مطالعه و ارزیابی‌شان از چگونگی، دلایل و آسیب‌های حادثه سیلاب سال ۹۸ مورد مطالعه و تحلیل قرار گیرد.

روش تحقیق کیفی بیشتر ناظر بر مشاهدات میدانی اعضای کارگروه در ده‌ها سفر و بازدید از شهرها و نیز مراکز سیل‌زده هفت استان درگیر با سیلاب‌های اخیر بود. حاصل این‌کار برگزاری بیش از ۱۱۰ «جلسه بحث و بررسی متمرکز»[1] با مسئولان و مقامات محلی، استانی و ملی، چندین نشست تخصصی با نهادها و سازمان‌های مردم‌نهاد (سمن‌ها) و نیز فعالان و کنشگران اجتماعی آزاد، و نیز انجام ۷۰۰ مصاحبه عمیق با مردم (به‌خصوص افراد عادی و صاحبان مشاغلی که مستقیم در معرض سیل قرار داشته‌اند) بوده است. در این روش، تلاش شده است تا از طریق حضور میدانی در مناطق سیل‌زده و نیز مواجهه مستقیم با مردم، مقامات و مسئولین مربوطه، روایت دست‌اول و عمیق از دیدگاه‌ها، نگرش‌ها و نظرات آن‌ها در ارتباط با سیلاب به دست آید.

روش کمّی ناظر بر پیمایش (نظرسنجی عمومی) در دو سطح ملی و استانی بود و کارگروه، با هدف کمّی سازی دیدگاه‌ها و نگرش‌های عمومی مردم در ارتباط با دلایل وقوع، آسیب‌ها و پیامدهای سیلاب اخیر، سه پیمایش (نظرسنجی) انجام داد که یکی از آن‌ها در سطح ملی (۳۱ استان، ۱۳۴ شهر و حجم نمونه ۲۰۱۶ نفر) صورت گرفت. دو پیمایش دیگر، پیمایش استانی با تأکید و تمرکز بر هفت استان سیل‌زده (خوزستان، لرستان، گلستان، مازندران، فارس، ایلام و کرمانشاه) بوده که با محوریت کمیته بهداشت و سلامت روان در دو حوزه ۱-ابعاد روان‌شناختی سیلاب‌ها و ۲-ابعاد اجتماعی سیلاب‌ها به انجام رسید. در پیماش استانی که در هفت استان مذکور به اجرا درآمد، درمجموع ۳۷۲۰ نمونه که بر اساس فرمول‌های آماری دقیق انتخاب شده بودند، مورد نظرسنجی قرار گرفته‌اند.

روش تحلیل محتوا و تحلیل مضمون ناظر بر مطالعه و تحلیل محتوای رسانه‌ها و شبکه‌های اطلاع‌رسانی در ایام وقوع سیلاب و نیز روایت آن‌ها از دلایل، چگونگی و انعکاس فعالیت‌ها و عملکردها در ایام پس از سیلاب بود. با توجه به اهمیت رسانه‌ها و نقش آن در شکل‌گیری افکار عمومی، جریان‌ها و کانال‌های رسانه‌ای و اطلاع‌رسانی در پنج محور مجزا اما همسو با هدف کارگروه مورد مطالعه قرار گرفتند که عبارت‌اند از ۱-رادیو و تلویزیون (شبکه‌های یک، سه، خبر سراسری، شبکه‌های تلویزیونی استان‌های خوزستان، گلستان و لرستان (افلاک) از صداوسیما و نیز سه شبکه ماهواره‌ای ایران اینترنشنال، بی.بی.سی فارسی و من و تو)، ۲-روزنامه‌ها و مطبوعات (شش روزنامه سراسری ایران، سازندگی، شرق، شهروند، کیهان، هفت صبح)، ۳-خبرگزاری‌ها و سایت‌های خبری (شش خبرگزاری پانا، برنا، ایسنا، مهر، ایرنا، خبرآنلاین و خبرگزاری‌های محلی استان‌های گلستان، خوزستان و لرستان)، ۴-رسانه‌های آلترناتیو (داده‌های کلان[2] شبکه‌های اجتماعی توییتر و تلگرام در سطح ملی و استان‌های خوزستان، گلستان و لرستان) و ۵-نهادهای روابط عمومی (روابط عمومی‌های هفت وزارتخانه و هفت سازمان ملی مرتبط با سیل در تهران و روابط عمومی‌های سازمان‌های متناظر در سه استان خوزستان، لرستان و گلستان). lkjf

در هر چهار روش تحقیق مذکور، ملاحظات روش‌شناختی با تأکید بر اطمینان از «روایی» و «پایایی» تحقیق با هدف تضمین اعتبار «نتایج» آن‌ها موردنظر بوده است. در بخش روش کیفی؛ هدف، اکتشافی و در جهت فهم بهتر تعاملات اجتماعی در یک بستر پویا، تعاملی و طبیعی بوده است. نمونه‌های تحقیق در ارتباط با مشاهدات و مصاحبه‌ها، هم در ارتباط با مقامات و مسئولین و

۱- Focus Group
۲- Big Data

هم در ارتباط با مردم سیل‌زده، هدفمند بوده است تا نسبت به «نمایندگی»[۱] آن‌ها از سوژه‌های مورد تحقیق، اطمینان حاصل شود. همچنین این مصاحبه‌ها و مشاهدات با استفاده از مکانیسم «به حداکثر رساندن تنوع»[۲]، تا اطمینان از دستیابی به «نقطه اشباع»[۳] ادامه داشته و درنهایت از «روش تحلیل مضمون»[۴] برای دستیابی به الگوی فکری، تصمیم سازی و رفتاری مردم و مسئولین در ارتباط با سیلاب استفاده شده است.

در روش کمّی سؤالات پرسشنامه پیمایش ملی و استانی و نیز پروتکل تحلیل محتوای رسانه‌ها، با استفاده از مکانیسم‌های روشی و آماری استانداردسازی شده‌اند و جامعه آماری هم در سطح ملی و هم در سطح استانی به نحوی تعیین و نمونه‌گیری صورت گرفت که نمونه‌های موردتحقیق، بتوانند «نماینده درستی» از جامعه آماری موردنظر باشند.

با توجه به هدف و تمرکز این کارگروه بر مطالعه و ارزیابی علمی ابعاد فرهنگی، اجتماعی و رسانه‌ای سیلاب در دو سطح ملی و استانی، انتظار می‌رود نتیجه کار آشکارکننده آسیب‌ها، چالش‌ها و نقاط ضعف حکمرانی کشور و بالابرنده قدرت بازخوانی و اصلاح آن در این حوزه باشد. این نتایج با استفاده از روش‌های گفته‌شده و در چارچوب ساختار ذیل در ادامه ارائه می‌شود.

۱-۴. چارچوب مفهومی کارگروه

مطالعات قابل توجهی درباره مطالعات اجتماعی سیلاب در ایران و به زبان فارسی وجود ندارد. پیشبرد مطالعات در کارگروه «اجتماعی، فرهنگی و رسانه» هیئت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها نیز به داشتن چارچوبی مفهومی جهت پیشبرد مطالعه نیاز دارد. متن حاضر، مفاهیم اصلی برای مطالعه سیلاب‌های اخیر ایران از منظر جامعه‌شناختی، فرهنگی و اطلاع‌رسانی را معرفی می‌کند. محققانی که در چارچوب کارگروه اجتماعی، فرهنگی و اطلاع‌رسانی «هیئت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها» فعالیت کرده‌اند، این نظام مفهومی را مد نظر داشته و تلاش کرده‌اند به سؤالاتی که ذیل هر مفهوم آورده شده است پاسخ دهند. این متن هم‌چنین شامل چارچوبی کلی برای روش مطالعات، تعامل با سایر کارگروه‌های هیئت ویژه، و برخی ملاحظات دیگر نیز هست.[۵] مدیریت سیلاب مقوله‌ای میان‌رشته‌ای است و عرصه‌های زیادی در علوم پایه، فنی و مهندسی، علوم اجتماعی و اقتصادی و سایر تخصص‌های دخیل را در بر می‌گیرد. ابعاد اجتماعی، فرهنگی و اطلاع‌رسانی مدیریت سیلاب هم در مقولات مختلفی جای می‌گیرند. آنچه در ادامه آورده شده، شرح مختصری درباره ابعاد اجتماعی، فرهنگی و اطلاع‌رسانی مدیریت سیلاب است به‌علاوه سؤالاتی که در هر بعد در خصوص سیلاب‌های اخیر می‌توان طرح کرد.

۱-۴-۱. ادراک خطر سیلاب

مطالعات مدیریت سیلاب عمدتاً به ادراک مردم از ریسک و خطر (Risk Perception) سیلاب پرداخته‌اند. سؤالات مهم در این حوزه عمدتاً عبارت‌اند از:

- مردم خطر سیلاب را در منطقه زندگی خود تا چه اندازه جدی تلقی می‌کرده‌اند؟
- خطر سیلاب در برنامه‌ریزی زندگی آن‌ها چه نقشی ایفا می‌کند / می‌کرده است؟
- بازتاب درک خطر سیلاب در زندگی ایشان، چه شکل واقعی داشته است؟ (بیمه سیلاب، ایجاد سیل‌بند، دوری از منطقه سیلاب‌خیز و ...)

---

۱. Representative
۲. Maximize Variation
۳. Saturation Point
۴. Theme Analysis
۵. مطالعه در چارچوب هفت گروه مطالعاتی در استان‌های سیل‌زده انجام می‌شد و این چارچوب مفهومی، مبنایی برای هماهنگی مطالعات در همه استان‌ها نیز بوده است.

۱-۴-۲. آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب

پژوهش درباره آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب مشتمل بر دو بخش است:

- اول، مردم چه آگاهی‌هایی باید درباره سیلاب داشته باشند؟
- دوم، مردم چه آگاهی‌هایی را و از چه مسیرهایی دریافت کرده‌اند؟ چه بخشی از مردم در معرض آموزش‌ها و آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب قرار گرفته‌اند؟

۱-۴-۳. آموزش‌های وضعیت امداد و نجات

بررسی آموزش‌های وضعیت امداد و نجات نیز شامل بخش‌های زیر است:

- چه آموزش‌هایی در خصوص وضعیت امداد و نجات و نقشی که مردم باید در هنگام امداد و نجات ایفا کنند باید به مردم داده شود؟ (پروتکل‌های رسمی امداد و نجات در خصوص نقش شهروند در هنگام امداد و نجات چه می‌گویند؟)
- چه نوع آموزش‌هایی به مردم در خصوص سیلاب داده شده است؟
- ارائه شدن یا نشدن آموزش‌های لازم به شهروندان، در سیلاب‌های اخیر چه اثری بر عملیات امداد و نجات باقی گذاشته است؟ (چگونه عملیات امداد و نجات بر اثر آموزش یا عدم آموزش تحت تأثیر قرار گرفته است؟)

۱-۴-۴. ارزیابی کارکرد خدمات عمومی

یکی از مهم‌ترین نکات در هنگام بروز رخدادهای طبیعی این است که کارکرد خدمات عمومی (بهداشت، امنیت، آموزش، خدمات برق و آب، ایمنی و ...) تا چه اندازه تاب‌آور و برقرار باقی می‌ماند. این سؤال البته در حیطه کارگروه‌های مدیریت بحران و امداد و نجات هم قرار می‌گیرد، ولی از منظر اجتماعی، سؤالات زیر مهم است:

- خدمات عمومی تا چه اندازه مختل شده و در چه بازه زمانی برقرار شده است؟
- نگرش مردم به کارکرد خدمات عمومی در رخداد سیلاب در استان‌های مختلف چیست؟
- فقدان عملکرد درست کدام خدمات بیشترین مشکلات را ایجاد کرده است؟

۱-۴-۵. سرمایه اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب

اعتماد عنصر اساسی سرمایه اجتماعی است. سیلاب‌های اخیر نشان داد که اعتماد در هنگام امداد و نجات بسیار تعیین‌کننده است. مقاومت در برابر تخلیه سکونتگاه‌ها و بی‌اعتمادی به پرداخت شدن خسارات سیل‌زدگان، نمودهایی از اهمیت اعتماد و سرمایه اجتماعی در جریان مدیریت سیلاب را نشان داد. سؤالات مهم در این عرصه عبارت‌اند از:

- اعتماد سیل‌زدگان یا مردم مناطق در معرض سیلاب به نهادهای سیاسی و کمک‌رسانی چه اندازه بوده/هست؟
- سطح اعتماد چگونه بر عملیات امداد و نجات اثر گذاشته است؟
- سطح اعتماد عموم شهروندان (حتی در مناطقی که درگیر سیلاب نبوده‌اند) چگونه بر میزان آمادگی ملی برای مدیریت سیلاب اثر گذاشته است؟ (برای مثال در قالب میزان کمک‌های مردمی و ...)
- سطح اعتماد مردم در مناطق سیل‌زده چگونه تحت تأثیر رفتارهای نهادهای کمک‌رسان، دولت و کل نظام سیاسی در رخدادهای گذشته قرار گرفته است؟

۱-۴-۶. آگاهی‌ها و آموزش‌های بهداشتی

یکی از مسائلی که در جریان سیلاب اهمیت می‌یابد، بهداشت فردی و عمومی است. سؤالات مهم از نظر اجتماعی در این خصوص عبارت‌اند از:

- آیا افراد قبل از وقوع سیلاب – بالاخص در نقاطی که هشدار سیلاب صادر شده بود – آموزش بهداشتی برای مواجهه با سیلاب دریافت کرده بودند؟
- آیا آموزش‌های بهداشتی در حین وقوع سیلاب بخشی از برنامه اطلاع‌رسانی رسانه‌های عمومی، نهادهای امداد و نجات، سمن‌ها و ... بوده است؟
- اصلی‌ترین مشکلات بهداشتی که سیل‌زدگان تحمل کرده‌اند چه بوده است؟

۱-۴-۷. تأثیرات سیلاب‌ها بر دارایی‌ها

سیلاب‌ها اثرات اجتماعی بر جای می‌گذارند و برخی از مهم‌ترین اثرات عبارت‌اند از:

- اثر سیلاب بر تخریب خانه و مسکن، و شرایط اسکان بعد از فرونشست سیلاب
- تأثیر بر اسباب زندگی
- تأثیر سیلاب بر معیشت کشاورزی بر اثر تخریب اراضی و محصولات، و بازه‌های زمانی لازم برای بازگشت کشاورزان به شرایط معیشتی عادی
- سیلاب می‌تواند ابزارهای معیشت شهروندان (وسایلی را که افراد در کارگاه خود از آن‌ها استفاده می‌کنند) را تحت تأثیر قرار دهد.
- حیوانات و دام‌ها نیز در معرض تخریب‌های سیلاب قرار می‌گیرند. برخی دام‌ها تلف می‌شوند و شرایط نگهداری دام نیز دشوار می‌شود.
- تأثیر ناشی از سیلاب بر محل کار افراد و از دست دادن اشتغال و پی‌آمدهای اجتماعی ناشی از آن

۱-۴-۸. اثرات روان‌شناختی سیلاب بر سیل‌زدگان

سیلاب سبب بی‌خانمانی، خسارات جانی و مالی، رنج و سختی ناشی از تخریب مسکن، اسباب زندگی و گاه مرگ اعضای خانواده و عزیزان می‌شود. این‌گونه خسارات مالی و جانی، اثرات روانی ناخوشایندی بر افراد باقی می‌گذارند.

اثرات سیلاب با فرونشست آب از میان نمی‌رود بلکه تداوم می‌یابد. بالاخص در سیلاب‌های شدید، تخریب منازل، بروز آسیب‌های اجتماعی ناشی از بی‌نظمی اجتماعی و بسیاری مقولات دیگر هم در یکدیگر تنیده شده و تا مدت‌ها اثرات روان‌شناختی بر سیل‌زدگان باقی می‌گذارند. مهم‌ترین سؤالات روان‌شناختی درباره سیلاب‌ها به شرح زیر است:

- چه تعداد از سیل‌زدگان، در چه گروه‌های سنی، جنسی، و سایر طبقه‌بندی‌ها، نیازمند مراقبت‌های روانی و خدمات روان‌پزشکی هستند؟
- عمده‌ترین مشکلات روانی سیل‌زدگان چیست و چه نوع مراقبت‌هایی نیاز دارند؟
- کیفیت ارائه خدمات روان‌شناختی و روان‌پزشکی که به ایشان ارائه می‌شود چگونه است؟
- ارائه خدمات روان‌شناختی و روان‌پزشکی در جریان رخدادهای طبیعی کشور چگونه باید بهبود یابد؟

۱-۴-۹. سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب

سازمان‌های مردم‌نهاد در همه جهان نقش مهمی در مدیریت سیلاب‌ها بر عهده دارند. سمن‌ها طیف گسترده‌ای از خدمات را ارائه می‌کنند که هر سه مرحله پیش، حین و پس از سیلاب را در برمی‌گیرد. سمن‌ها هم‌چنین در آموزش مردم برای مقابله با سیلاب، کمک به برنامه‌ریزی اجتماعات محلی برای ارتقای تاب‌آوری در مقابل سیلاب، کمک به سیل‌زدگان به هنگام امداد و نجات، و همیاری با سیل‌زدگان برای بازگشتن به زندگی عادی مشارکت می‌کنند. سؤال‌های مهم درباره سمن‌ها به شرح زیر است.

- نقش‌های سمن‌ها در مراحل پیش، حین و پس از سیلاب چیست؟ این نقش‌ها در سایر کشورها چگونه ایفا می‌شود؟
  - نقش سمن‌ها در مرحله پیش از سیلاب و در مقاطع مختلف (زمان‌های عادی و زمان‌های صدور هشدار سیلاب) چیست؟
  - نقش سمن‌ها حین سیلاب (عمدتاً عملیات امداد و نجات) چیست؟
  - سمن‌ها بعد از سیلاب (مدیریت احیا و بازگشت به حالت عادی) چه وظایفی را ایفا می‌کنند؟
- تعداد، کیفیت، مهارت‌ها، آموزش‌ها و منابع سمن‌ها برای مشارکت در مدیریت سیلاب در هر سه مرحله پیش، حین و پس از سیلاب چیست؟
- ساختار ارتباط سمن‌ها و مردم در مراحل مختلف چگونه تعریف می‌شود و چه مشخصاتی دارد؟
- مشکلات سمن‌ها برای نقش‌آفرینی در مدیریت سیلاب‌ها چیست؟
- مشکلات ارتباطی سمن‌ها برای تأثیرگذاری بر مدیریت سیلاب‌ها چیست؟ چگونه سمن‌ها در استفاده از ابزارهای ارتباط‌گیری و ارتباطات بحران عمل می‌کنند؟
- سمن‌ها چه مشکلاتی با قوانین و رویه‌های کشور دارند و نظام حقوقی فعلی چگونه فعالیت ایشان برای کمک به ارتقای تاب‌آوری کشور در مدیریت بلایا را محدود کرده یا افزایش می‌دهد؟
- مناسبات و مشکلات احتمالی سمن‌ها با نهادهای امدادرسان رسمی چه بوده است؟
- شبکه‌های مردمی غیررسمی امدادرسانی (غیر از سمن‌ها) چه ارتباطی با سمن‌ها و نقشی در امدادرسانی ایفا کرده‌اند؟
- نهادهای بومی و محلی چه نقشی در کمک‌رسانی و مدیریت سیلاب ایفا کرده‌اند؟

۱-۴-۱۰. نهادهای رسمی آموزشی و فرهنگی، و آموزش‌های سیلاب

بخشی از آموزش‌های سیلاب باید از طریق نهادهای رسمی متولی آموزش عمومی و فرهنگ عمومی به مردم ارائه شوند. رسانه‌ها (بالاخص صداوسیما) و آموزش و پرورش دو نهاد متولی این امر هستند. سازمان‌های مردم‌نهاد هم در این زمینه ایفای نقش می‌کنند که به‌صورت مستقل بررسی می‌شوند. سؤالات مهم در این خصوص عبارت‌اند از:

- آموزش‌های عمومی مرتبط با مدیریت سیلاب که نهادهای رسمی آموزش و فرهنگ عمومی وظیفه دارند به مردم ارائه کنند چیست؟
- رسانه‌ها – بالاخص صداوسیما – در زمان‌های وضعیت عادی، و در مقاطع هشدار و وقوع سیلاب در زمینه ارائه آموزش‌های مرتبط با مدیریت سیلاب چه نقشی ایفا کرده‌اند؟
- نقش‌آفرینی رسانه‌ها در این عرصه چه مشکلاتی داشته است؟
- آموزش و پرورش باید چگونه آموزش‌هایی را و با چه روش‌هایی به دانش‌آموزان ارائه کند؟
- آموزش‌های مربوط به سیلاب و مدیریت سیلاب در آموزش و پرورش، بالاخص در مناطق در معرض سیلاب، چه کیفیت و کمیتی داشته است؟

۱-۴-۱۱. آسیب‌های اجتماعی در مناطق سیل‌زده

جوامع بر اثر بروز رخدادهای طبیعی نظیر سیلاب، زلزله، سونامی و رخدادهایی با این ماهیت، در معرض تضعیف یا حتی فروپاشی نظم اجتماعی قرار گرفته و دچار بی‌نظمی (Social disorder) می‌شوند. بی‌نظمی اجتماعی، به‌علاوه ماهیت آسیب‌زای رخدادهای طبیعی فاجعه‌بار، آسیب‌های اجتماعی نظیر سرقت، تعرض و هتک حرمت زنان، کودک‌آزاری و برخی جرائم را در جوامعی که در معرض بلایای طبیعی قرار گرفته‌اند افزایش می‌دهد.

نکته مهم این است که آسیب‌های اجتماعی ناشی از وارد آمدن فجایع طبیعی، در مقاطع حین و پس از بروز حوادث، پدید می‌آیند و گاه بر اثر فقر و سایر عوارض فجایع طبیعی، آسیب‌های اجتماعی بعد از حادثه، ابعاد گسترده‌ای می‌یابند. مطالعه این موضوع اغلب بر محور سؤالات زیر انجام می‌گیرد.

- حادثه، استعداد بروز کدام آسیب‌های اجتماعی را در جامعه افزایش داده است؟
- چه نوع آسیب‌های اجتماعی بر اثر حادثه تجربه شده است؟
- آسیب‌ها بر اثر کدام سازوکارها بروز کرده‌اند؟ (اغلب، فروپاشی نظام تأمین امنیت نقش مهمی در بروز آسیب‌ها ایفا می‌کند.)
- مدیریت کوتاه‌مدت، میان‌مدت و درازمدت آسیب‌های اجتماعی در مناطق سیل‌زده مستلزم چه سیاست‌ها، برنامه‌ها و اقداماتی است؟ و در فرایند احیای زندگی عادی چگونه باید مانع از تشدید آسیب‌های اجتماعی شد؟

۱-۴-۱۲. مدیریت اجتماعی کمپ‌های اسکان موقت

مدیریت سیلاب در مقطع امداد و نجات، مستلزم اسکان موقت تعداد افراد زیادی در سکونتگاه‌های موقتی است. نوع سکونتگاه‌ها و مدت اقامت در آن‌ها تحت نظام مشخص پروتکل‌های امداد و نجات و شدت سیلاب و خسارات ناشی از آن تعیین می‌شود، ولی به‌طور کلی، مدیریت اجتماعی سکونتگاه‌ها دارای ملاحظات خاصی است. عمده‌ترین سؤالات در خصوص مدیریت سکونتگاه‌ها به شرح زیر است:

- مدیریت اجتماعی و فرهنگی اسکان در کمپ‌های موقت شامل چه ملاحظات و استانداردهایی می‌شود؟
- کمیت سکونتگاه‌ها و تجهیزات و امکانات آن‌ها برای استقرار سیل‌زدگان چه شرایط اجتماعی ایجاد کرده است؟
- اسکان در کمپ‌ها، در جریان سیلاب‌های اخیر، چه کیفیتی داشته است؟ چه مسائلی در مدیریت اجتماعی سیلاب‌ها بروز کرده است؟
- آیا آسیب‌های اجتماعی در کمپ‌ها بروز کرده است؟ مدیریت اجتماعی کمپ‌ها برای جلوگیری از بروز آسیب‌ها باید چه کیفیتی داشته باشد؟

۱-۴-۱۳. مواجهه مردم و امدادگران

رخدادهایی نظیر سیلاب سبب می‌شوند مواجهه امدادگران و سیل‌زدگان ناگزیر شود. هر دو گروه تحت فشارهای عصبی و تنش‌هایی قرار دارند و مدیریت رفتارها در این میان اهمیت می‌یابد. یکی از مسائل اجتماعی قابل بررسی، به‌ظاهر ساده ولی مؤثر بر مدیریت کنش‌های سیل‌زدگان، شیوه رفتار و کیفیت مواجهه امدادگران با ایشان است.

مواجهه امدادگران و مردم غیر از ابعاد اخلاقی و کیفیت ارتباط‌گیری، تحت تأثیر تجهیزات امدادی، دانش و آگاهی‌های امدادگران و سایر مؤلفه‌های رفتاری ایشان نیز هست. ارتقای کیفیت عملیات امداد و نجات، مستلزم پاسخ دادن به سؤالاتی در این خصوص نیز هست.

مردم سیل‌زده نیز در مواجهه با امدادگران رفتارهایی را بروز می‌دهند که بر کیفیت عملیات امداد و نجات اثرات متفاوتی دارد. آموزش‌دیده بودن مردم و قابلیت آن‌ها در مدیریت تنش‌ها، می‌تواند کیفیت عملیات امداد و نجات را افزایش دهد.

- مواجهه مردم و امدادرسانان در جریان سیلاب‌های اخیر چه ویژگی‌هایی – مثبت یا منفی - داشته است؟
- آیا امدادرسانان برای شرایط دشوار و مواجهه با مردم تحت فشار و شرایط خاص آماده بوده‌اند؟
- کیفیت و کمیت آموزش‌های مردم و امدادرسانان برای مدیریت مناسب رفتار و اخلاق مواجهه در چنین شرایطی چگونه باید تغییر کرده و بهبود یابد؟

۱-۴-۱۴. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب

هشدار سیلاب با پروتکل‌های مشخص هواشناسی در مقاطع زمانی معینی قبل از بروز سیلاب‌ها به دستگاه‌های رسمی و مردم اعلام می‌شود. پوشش خبری هشدار سیلاب و سازوکارهای مطلع شدن مردم از آن، به‌علاوه واکنش‌های مردم به هشدار سیلاب، مقوله‌ای با ملاحظات اجتماعی است.

- پوشش هشدار سیلاب چگونه بوده و چقدر از مردم هشدار سیلاب دریافت کرده‌اند؟
- مردم از چه مسیرها و رسانه‌هایی هشدار سیلاب دریافت کرده‌اند؟
- میزان درک مردم از فحوای هشدار سیلاب چه میزان بوده است؟
- واکنش مردم به هشدار سیلاب چه بوده است؟
- هشدار سیلاب سبب اقدام برای تقویت کدام آمادگی‌ها در مردم مناطق سیل‌زده شده است؟
- عوامل مؤثر بر ادراک هشدار سیلاب و واکنش به آن چگونه بوده است؟
- مسیرهای اطلاع‌رسانی، اعتماد، گذشته هشدارهای سیلاب، و ویژگی‌های افراد در معرض سیلاب چگونه بر واکنش ایشان به هشدار سیلاب اثر گذاشته است؟
- واکنش‌های مردم به هشدار سیلاب، چه اثراتی بر عملیات امداد و نجات، بروز خسارات جانی و مالی، و مدیریت کلی سیلاب داشته است؟

۱-۴-۱۵. تخلیه مناطق سیل‌زده

تخلیه مناطق سیل‌زده و بالاخص تخلیه منازل مردم به هنگام سیلاب یکی از مهم‌ترین اقدامات برای جلوگیری از خسارات است. مردم به دلایل مختلف ازجمله سطح اعتماد و سرمایه اجتماعی، نوع کمک‌رسانی، برآوردشان از سیلاب، کیفیت اطلاع‌رسانی و سایر عوامل، واکنش‌های متفاوتی به فرمان تخلیه منازل نشان می‌دهند. تخلیه منازل در جریان سیل اخیر نیز با مسائلی توأم بوده است. سؤالات مهم درباره این واکنش‌ها به شرح زیر است:

- هشدارهای تخلیه از چه طریقی و با چه کیفیتی ارائه شده است؟
- چه سازوکارها و انگیزش‌هایی برای متقاعدسازی مردم به تخلیه منازل به‌کار گرفته شده است؟ (سازوکارهای رسمی، غیررسمی، اجبار و ...)
- عملکرد نهادهای رسمی در اقناع مردم برای تخلیه منازل چگونه بوده است؟
- واکنش‌های مردم به هشدارهای تخلیه تحت تأثیر چه عواملی بوده است؟
- دلایل مقاومت در برابر تخلیه در برخی مناطق چه بوده است؟
- درس‌آموخته‌های سیلاب‌های اخیر برای مدیریت اجتماعی عملیات تخلیه چیست؟

۱-۴-۱۶. ذهنیت و کنش سیل‌زدگان

سیلاب‌های اخیر نشان داد که برخی ذهنیت‌ها بر کنش شهروندان در جریان مدیریت سیلاب، همراهی با امدادگران یا مقاومت در برابر فرمان‌های عملیات مدیریت سیلاب مؤثر است. ضروری است ذهنیت‌های سیل‌زدگان که بر رفتار آن‌ها در قبال کلیه عملیات امداد و نجات مؤثر بوده است بررسی شود. ذهنیت سیل‌زدگان نیز تحت تأثیر سیلاب و کیفیت عملیات امداد و نجات و رسیدگی به آنان قرار گرفته است و باید بررسی شود. برخی از مهم‌ترین سؤالات در این بخش عبارت‌اند از:

- چه شناخت‌ها و ذهنیت‌هایی در شهروندان بر کنش ایشان در قبال سیلاب (از لحظه دریافت هشدار سیلاب تا مراحل بعدی) اثر گذاشته است؟
- ذهنیت‌های سیاسی، قومی، مذهبی و ... چگونه بر کنش شهروندان در جریان سیلاب اثر گذاشته‌اند؟
- باورهای مردم درباره علت‌های سیلاب چگونه بر عملیات امداد و نجات و پس از آن اثر گذاشته است؟
- سیلاب و کیفیت مدیریت آنچه انگاره‌ها و ذهنیت‌هایی را در سیل‌زدگان ایجاد و تقویت کرده است؟

۱-۴-۱۷. ارزیابی مردم از کمک‌رسانی نهادها

یکی از مهم‌ترین نکات این است که عملیات امداد و نجات و تلاش‌های بعدی برای بازگرداندن مردم به جریان عادی زندگی، از سوی سیل‌زدگان چگونه ارزیابی شده است. کمک‌ها هم‌چنین از سوی نهادهای مختلف ارائه شده است و ارزیابی مردم می‌تواند معطوف به هر نهاد، متفاوت باشد. سؤالات مرتبط با این مقوله عبارت‌اند از:

- ارزیابی سیل‌زدگان (و مردم به‌طور کلی) از عملیات کمک‌رسانی و امداد و نجات چیست؟
- چه عواملی بر ارزیابی مردم از عملیات کمک‌رسانی مؤثر بوده است؟
- درس‌آموخته‌های تحلیل ارزیابی مردم برای آینده سازمان‌های امداد و نجات و مدیریت اجتماعی عملیات کمک‌رسانی چیست؟

۱-۴-۱۸. اطلاع‌رسانی، ارتباطات بحران و سیلاب

یکی از مهم‌ترین مقولات در مدیریت سیلاب، ارتباطات و اطلاع‌رسانی است. مدیریت غیرسازه‌ای سیلاب نیازمند ارتباط‌گیری با گروه‌های مختلف ذینفعان، ازجمله مردم در معرض سیلاب، از زمان صدور هشدار سیلاب تا همه مراحل بعدی مدیریت امداد و نجات، تخلیه، اسکان موقت، کمک‌رسانی و مدیریت تعدیل خسارات و سایر مراحل است. مهم‌ترین سؤالات مرتبط با ارتباطات و اطلاع‌رسانی بحران به شرح زیر است.

- نظام اطلاع‌رسانی و ارتباطی کشور در زمینه مواجهه با رخداد سیلاب و مدیریت اطلاع‌رسانی در این عرصه چه ویژگی‌هایی دارد؟
- نیروی انسانی متخصص در زمینه ارتباطات و اطلاع‌رسانی بحران در چه وضعیتی است؟
- رسانه‌های کشور در زمینه ساختار سازمانی و کیفیات دیگر برای مواجهه با بحران‌ها، چه ویژگی‌های دارند؟
- کیفیت عملکرد رسانه‌های رسمی – ازجمله صداوسیما در سطح ملی و در سطح استان‌های سیل‌زده – در زمینه اطلاع‌رسانی و ارتباطات بحران چگونه بوده است؟
- رویکردها و رویه‌های اطلاع‌رسانی رسانه‌های رسمی – بالاخص صداوسیما – چگونه بر مدیریت سیلاب اثر گذاشته است؟
- درس‌آموخته‌های سیلاب‌های اخیر برای اصلاحات و بهبود در نظام مدیریت رسانه‌ای و ارتباطات بحران چیست؟

۱-۴-۱۹. مطالعات اجتماعی سازمان‌های مدیریت سیلاب

سازمان‌های زیادی درگیر مدیریت سیلاب بوده‌اند. حیطه عمل این سازمان‌ها قبل از سیلاب تا ماه‌ها یا سال‌ها بعد از سیلاب را هم در برمی‌گیرد. نوع تعاملات این سازمان‌ها از یکدیگر، ادراکی که از همدیگر دارند و توانایی در پیش بردن برنامه‌های مشترک، اثر تعیین‌کننده‌ای بر مدیریت سیلاب دارد. شکل دادن به تعاملات مثبت و مؤثر بر مدیریت سیلاب، مستلزم سرمایه اجتماعی و اعتماد بین‌سازمانی، به‌علاوه رویکردی در مواجهه سازمان‌ها با یکدیگر است که اقدام مشترک و میان‌بخشی را ممکن سازد. سؤالات مهم در خصوص نوع مواجهه سازمان‌ها با یکدیگر در جریان مدیریت سیلاب در هر سه مرحله پیش، حین و بعد از سیلاب عبارت‌اند از:

- سازمان‌هایی که باید با یکدیگر در مدیریت مؤثر سیلاب فعالیت کنند، چه رویکردی نسبت به یکدیگر دارند؟ رویکردهای ایشان چگونه بر اعتماد و ظرفیت تعامل اثر گذاشته است؟
- نوع رویکردها و تعاملات سازمان‌ها با یکدیگر، چگونه کیفیت مدیریت سیلاب را متأثر ساخته است؟
- فرهنگ سازمانی سازمان‌ها، ذهنیت‌ها، آموزش‌ها و سایر مشخصات و رویه‌های مرتبط با شرح وظایف سازمان‌ها و نیروی انسانی آن‌ها، چه اثری بر مدیریت سیلاب گذاشته است؟

۱-۴-۲۰. تغییرات اجتماعی ناشی از سیلاب

سیلاب‌ها تأثیراتی بر زندگی اجتماعات انسانی باقی می‌گذارند که در پی آن تغییرات اجتماعی نیز محتمل است. شماری از تغییرات اجتماعی محتمل بر اثر بروز سیلاب‌ها به شرح زیر است:

- تغییرات اجتماعی نظیر مهاجرت، جابه‌جایی سکونتگاه‌ها، تغییر ساختارهای اقتصادی، بروز فقر (یا رونق اقتصادی) و تغییرات اجتماعی ناشی از آن.
- تغییرات در ذهنیت‌ها و نگرش‌های مردم درباره حکمرانی، جامعه و سیاست
- تغییرات سیاسی
- تغییرات سازمانی و نتایج اجتماعی مترتب بر آن‌ها

سؤال مهم در خصوص تغییرات اجتماعی مترتب بر سیلاب‌ها آن است که چه تغییراتی محتمل است و هر تغییر چه افراد و گروه‌هایی را با چه تأثیراتی، متأثر می‌سازد.

۱-۴-۳- روش کار

کارگروه و تیم‌های تحقیقاتی آن از ابزارهای روشی مختلف استفاده خواهد کرد. مهم‌ترین اقداماتی که در چارچوب مطالعات اجتماعی، فرهنگی و اطلاع‌رسانی سیلاب انجام می‌گیرد به شرح زیر است.

- شناسایی سازمان‌های مرتبط با مدیریت سیلاب
- ارسال سؤالات برای سازمان‌های مرتبط با سؤالات کارگروه
- مصاحبه‌های عمیق با افراد مرتبط و مطلع (از سیل‌زدگان و سازمان‌های مدیریت سیلاب)
- برگزاری جلسات بحث گروهی (سیل‌زدگان، سازمان‌های مرتبط، متخصصان)
- جلسات استماع (طرح پرسش از مقامات و مدیران مسئول در مدیریت سیلاب)
- بررسی اسناد (مرتبط با مدیریت سیلاب)
- انجام پیمایش از طریق پرسشنامه (پیمایش در مناطق سیل‌زده، مردم به‌طور کلی، امدادگران، سمن‌ها، و ...)
- بازدید از مناطق (مشاهدات میدانی)

- بررسی فیلم، عکس و سایر شواهد در دسترس از مناطق سیل‌زده و فرایندهای مدیریت سیلاب.

۱-۴-۴- تیم‌های کارگروه

کارگروه اجتماعی، فرهنگی و اطلاع‌رسانی، برای پاسخ‌دهی به سؤالات مربوط به این کارگروه و آن دسته سؤالاتی که در این متن به آن‌ها اشاره شده است، با ساختار سازمانی زیر فعالیت کرده است:

کمیته‌های استانی: این کمیته‌های در هفت استان سیل‌زده تشکیل می‌شوند و سؤالات طرح‌شده در چارچوب مفهومی را برای استان خود بررسی کرده و پاسخ می‌دهند.

- کمیته استانی مازندران
- کمیته استانی گلستان
- کمیته استانی خوزستان
- کمیته استانی لرستان
- کمیته استانی ایلام
- کمیته استانی کرمانشاه
- کمیته استانی فارس

گروه‌های مسائل ملی: این گروه شامل چند کمیته مطالعاتی است که مسائل سطح ملی و فراتر از سطح استان‌ها را بررسی می‌کنند.

- کمیته مطالعات رسانه
- کمیته مطالعات اجتماعی و فرهنگی
- کمیته مطالعات بهداشت و سلامت روان
- کمیته مطالعات سازمانی و سیاست پژوهی

گروه مدیریت و یکپارچه‌سازی: این گروه نتایج بررسی‌های سه گروه مطالعات استانی، مسائل ملی را در قالب گزارش نهایی کارگروه اجتماعی، فرهنگی و اطلاع‌رسانی هیئت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها یکپارچه‌سازی می‌کند. این گروه هم‌چنین مدیریت و هماهنگ‌سازی تیم‌های مطالعه و بررسی را نیز بر عهده دارد. این گروه هم‌چنین مدیریت ارتباطات با سایر کارگروه‌های هیئت ویژه را نیز بر عهده خواهد داشت.

۱-۵- ساختار گزارش تفصیلی

همان‌طور که قبلاً گفته شد، این گزارش حاصل کل مطالعات این کارگروه در زمانی نزدیک به ۱۱ ماه در گستره ملی و نیز با تأکید بر هفت استان کشور است که در اواخر سال ۱۳۹۷ و فروردین ۱۳۹۸ درگیر سیلاب بوده‌اند. کارگروه شامل هفت تیم مطالعاتی در استان‌های سیل‌زده خوزستان، گلستان، لرستان، مازندران، فارس، کرمانشاه و ایلام بوده و علاوه بر آن چهار کمیته تخصصی در تهران و در سطح ملی مسئول هماهنگ کردن مطالعات در استان‌ها و هم‌چنین بررسی‌های تخصصی در زمینه مسائل اجتماعی-فرهنگی، رسانه، سلامت و بهداشت روان، و مطالعات سازمانی بوده‌اند. همچنین بیش از یک‌صد و بیست نفر به‌عنوان اعضاء، مشاور، همکار و کارشناس در به نتیجه رسیدن این مطالعات و تدوین گزارشی که اکنون پیش روی شما قرار دارد نقش داشته‌اند.

این گزارش علاوه بر مجموعه‌ای از مطالعات نظری و مرور ادبیات مربوط به وجوه اجتماعی و فرهنگی، رسانه‌ای و روان‌شناختی مدیریت سیلاب، مبتنی بر انجام پژوهش تجربی گسترده تدوین شده است. در این خصوص حائز اهمیت است که کارگروه اجتماعی،

فرهنگی و رسانه‌تنها کارگروه است که توانسته از طریق مطالعات تجربی ذیل، داده‌ها و اطلاعات دست‌اول در ارتباط با مباحث و موضوعات در دست مطالعه خود کسب نماید:

۱. تهیه یک چارچوب مفهومی مستقل به‌عنوان راهنمای کلی فعالیت‌های کارگروه.
۲. مجموعه گسترده‌ای از مصاحبه‌ها با سیل‌زدگان و افرادی از همه گروه‌های مشارکت‌کننده در مدیریت سیلاب و امدادرسانی به سیل‌زدگان در استان‌های مختلف و سازمان‌های درگیر سیلاب؛ و برگزاری جلسات بحث گروهی درباره وجوه مختلف مدیریت سیلاب‌ها.
۳. انجام یک پیمایش در سطح ملی و از همه اقشار به‌صورت تلفنی.
۴. انجام پیمایش اجتماعی، فرهنگی و رسانه ویژه در همه هفت استان سیل‌زده و در میان سیل‌زدگان.
۵. انجام یک پیمایش روان‌شناختی ویژه کودکان، نوجوانان و بزرگ‌سالان در سه استان با گستره وسیع سیل (گلستان، لرستان و خوزستان).
۶. تحلیل محتوای علمی ۵ جریان اصلی رسانه‌ای و ارتباطی کشور (شامل ۱-روابط عمومی‌ها، ۲-رسانه ملی، ۳-مطبوعات، ۴-خبرگزاری‌ها و ۵-رسانه‌های اجتماعی و شبکه‌های آلترناتیو در سطح ملی و استانی).
۷. مطالعه عمده اسناد مرتبط با سیلاب و ازجمله مطالعه پاسخ دستگاه‌ها به سؤالات کارگروه اجتماعی و نیز کل هیأت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها.

بر اساس مبانی ساماندهی و نیز مطالعات صورت گرفته در کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه، این گزارش به‌طور کلی از سه بخش اصلی تشکیل شده است:

بخش اول: این بخش حاوی مبانی و کلیات و نیز چکیده کل مطالعات کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه در قالب پاسخ صریح و روشن کارگروه به سؤالات رئیس‌جمهوری بر مبنای مطالعات، مشاهدات و ارزیابی‌های اعضای کارگروه در قالب کمیته‌های تخصصی و نیز کمیته‌های استانی است.

قسمت "چکیده یافته‌های" این بخش ضمن آن‌که پاسخ به سؤالات رئیس‌جمهور به‌حساب می‌آید، جمع‌بندی کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه «هیأت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها» نیز هست و مخاطب آن کل جامعه، متخصصان و محققان، اصحاب رسانه و همه کسانی است که مایل‌اند درباره وجوه اجتماعی، فرهنگی، رسانه‌ای و مقولات مربوط به سلامت و بهداشت روان در حوزه مدیریت سیلاب‌ها نتایج مطالعات انجام‌شده در کارگروه را بدانند.

بخش دوم: این بخش حاوی گزارش‌های تفصیلی مطالعات کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه در سطح ملی است که در سه فصل (فصول ۱، ۲ و ۳) ارائه شده‌اند. **فصل اول این بخش، شامل تحلیل کمی و کیفی ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در سطح ملی است. فصل دوم گزارش به بررسی و تحلیل ابعاد رسانه‌ای سیلاب‌ها در سطح ملی و نیز استانی (گلستان، خوزستان، لرستان، فارس و مازندران) اختصاص یافته است. فصل سوم نیز به گزارش مطالعات روان‌شناختی درباره بهداشت و سلامت روان در استان‌های سیل‌زده اختصاص یافته است.** مطالعه اصلی در فصل سوم بر سه استان خوزستان، گلستان و لرستان که بیشترین آسیب‌ها بر آن‌ها وارد شده متمرکز بوده است. ذکر این نکته ضروری است که مطالعات روان‌شناختی سیلاب در سؤالاتی که از سوی ریاست محترم جمهوری به کارگروه ابلاغ شده گنجانده نشده بود. این مطالعات بر اساس بررسی‌های کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه به شرح وظایف کارگروه افزوده شد و نتایج مطالعه نیز نشان می‌دهد که تشخیص ضرورت انجام این کار درست بوده است.

بخش سوم: بخش سوم شامل هفت فصل است که صرفاً به مطالعات اجتماعی و فرهنگی در هفت استان اصلی سیل‌زده - شامل استان فارس (فصل ۴)، مازندران (فصل ۵)، خوزستان (فصل ۶)، گلستان (فصل ۷)، لرستان (فصل ۸)، کرمانشاه (فصل ۹) و ایلام (فصل ۱۰) - پرداخته است. **این بخش تنوع و تکثر زیادی دارند و به مسائل محلی مربوط به سیلاب در استان‌های مختلف می‌پردازند و میزان تفصیل آن‌ها به حدی است که رسیدن به شناختی منسجم از آن‌ها برای خواننده دشوار است. بااین‌حال، مباحث مطرح‌شده در این بخش به مخاطب اجازه می‌دهد تا با مسئله سیلاب در هر استان سیل‌زده به‌صورت مجزا و با جزئیات محلی آن آشنا شود.**

در پایان این گزارش نیز، **پیوست‌های اصلی که مبنای فعالیت کارگروه به‌خصوص در بخش پژوهش‌های میدانی و تجربی (کلیه پرسشنامه‌های هر سه پیمایش انجام شده) بوده، ضمیمه شده است.** فعالیت بیش از یک‌صد و بیست نفر در قالب تیم‌های مطالعاتی و انجام صدها مصاحبه و سه پیمایش در سطوح ملی و استانی، به‌علاوه بررسی اسناد، یافته‌های زیادی را در اختیار تیم‌های مطالعاتی قرار داد که گنجاندن همه آن‌ها در گزارش حاضر، حجم آن را به بیش از ۱۰۰۰ صفحه می‌رساند. جای خوشبختی است که فعالیت کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه در قالب «هیأت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها» در بازه زمانی ۱۱ ماهه، داده‌های بسیاری زیادی در اختیار قرار داد که در آینده در قالب مقالات و متون ارائه خواهند شد.

۲- چکیده یافته‌ها در پاسخ مستقیم به سؤالات رئیس‌جمهوری

۲-۱- مقدمه[1]

آنچه در این قسمت ارائه می‌شود حاصل و خلاصه همه یافته‌هایی است که بر اثر مطالعه ابعاد اجتماعی، فرهنگی، رسانه‌ای و روان‌شناختی سیلاب‌ها به‌دست‌آمده است. این قسمت درواقع بر اساس پاسخ صریح و تفصیلی به سؤالات رئیس‌جمهوری تدوین شده و به‌طور مشخص به سؤالات مطروحه در این چهار حوزه می‌پردازد.

بااین‌حال و قبل از پرداختن به سؤالات رئیس‌جمهوری، یک نکته مهم و حائز اهمیت وجود دارد: **اینکه کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه توجه به وضعیت جامعه و زمینه‌های اجتماعی جامعه را قبل از سیلاب فروردین ۹۸ مهم می‌داند و با تمرکز بر آن‌ها به ارزیابی عوامل، آسیب‌ها و پیامدهای اجتماعی، فرهنگی و رسانه‌ای سیلاب کشور پرداخته است.** به عبارت دیگر، مؤلفه‌ها و عوامل مؤثر در محدودهٔ وقوع سیلاب‌های سال ۱۳۹۸ را نمی‌توان فارغ از زمینه‌های اجتماعی پیش از آن شناخت. از این‌رو لازم است ابتدا فضا و زمینه‌های اجتماعی کشور در آستانه سیلاب سال ۹۸ مورد مطالعه قرار گیرد.

۲-۲- فضا و زمینه‌های اجتماعی کشور در آستانه سیلاب سال ۹۸

در ارتباط با فضا و زمینه‌های اجتماعی کشور در آستانه سیلاب سال ۹۸، توجه به چند عامل زمینه‌ای پیش از سیل‌ها ضروری است.

یکم: در جهان بیش از ۴۰ مورد بلایای طبیعی شناخته شده‌اند که عمده آن‌ها در ایران به وقوع می‌پیوندد. در نحوه مواجهه دستگاه‌های حکمرانی کشور با بلایایی طبیعی هنوز غفلت از ابعاد، عوامل و زمینه‌های اجتماعی، فرهنگی و ارتباطی تشدیدکننده بحران‌ها به هنگام وقوع بلایای طبیعی غالب است که سیلاب فروردین ۹۸ نیز از آن مستثنا نبوده است.

۱- فشرده این گزارش با توجه به محدودیت های حجمی در ۳۲ صفحه در گزارش نهایی هیات تحت عنوان "گزارش دوم: گزارش پاسخ به سئوال های رئیس جمهور در خصوص سیلاب های ۹۸-۱۳۹۷" به تاریخ ۵ بهمن ۱۳۹۸ نیز آمده است.

دوم: اهمیت زمینه‌ها و شرایط فرهنگی و اجتماعی کنونی جامعه، ایجاب می‌کند وضعیت عینی کشور (به‌خصوص در ۷ استان خوزستان، لرستان، گلستان، مازندران، ایلام، فارس و گلستان) به لحاظ شاخص‌های اجتماعی قبل از وقوع سیلاب ارزیابی گردد و با آگاهی از این وضعیت، به مطالعه ابعاد اجتماعی، فرهنگی و ارتباطی آن در حین و پس از وقوع سیلاب پرداخت شود.

درواقع بدون مطالعه جامع و عمیق شرایط اجتماعی جامعه قبل از وقوع سیلاب، نمی‌توان به مطالعه شرایط اجتماعی، فرهنگی و ارتباطی آن (با تأکید بر عوامل، آسیب‌ها و پیامدهای آن) در حین و پس از سیلاب پرداخت. یکی از منابع معتبر مراجعه به برخی از نتایج «پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌ها» در خصوص شرایط اجتماعی جامعه حداقل با تأکید و تمرکز بر شهرهای سیل‌زده است. شهرهای اهواز، دشت آزادگان، حمیدیه، پل‌دختر، ایلام، کرمانشاه، آق‌قلا، گمیشان، گنبد و شیراز که ازجمله با گستره وسیع درگیر سیلاب فروردین ۹۸ بوده‌اند، در دامنه این پیمایش قرار دارند.

سیلاب فروردین ۹۸ در شرایطی در چندین استان کشور به وقوع پیوست که وضعیت اجتماعی ایران به لحاظ عوامل و شاخص‌های «سرمایه اجتماعی»، «اعتماد به دستگاه‌ها»، «رضایت عمومی» و «مشارکت اجتماعی» در همین پیمایش که در سال ۱۳۹۷ در سطح ملی اجرا شده است، از شرایط مطلوبی برخوردار نیست. تصویری که در این پیمایش از شرایط فرهنگی و اجتماعی کشور، ازجمله ده شهر سیل‌زده فوق‌الذکر، ارائه می‌شود، سرمایه اجتماعی را در سه سطح کلان، میانی و خُرد، بالا ارزیابی نمی‌کند. برخی از این شاخص‌ها در این ده شهر سیل‌زده که به موضوع سیلاب‌ها بیشتر مرتبط‌اند از این قرارند:

۱- میزان آگاهی و ادراک عمومی از وقوع بلایای طبیعی در حد متوسط به پایین است. به‌طور خاص، میانگین نمره ادراک عمومی از احتمال وقوع «خشکسالی» ۲,۴، احتمال وقوع «آلودگی هوا» ۲,۱ و احتمال وقوع «سیل، زلزله طوفان و ...» ۲,۱ است. (نمره از ۵ است). این نوع ارزیابی و ادراک در شرایطی است که عمده این شهرها قبلاً سابقه وقوع بلایایی طبیعی ازجمله زلزله، سیل و آلودگی هوا را داشته‌اند.

۲- درمجموع ۲۸,۲ درصد پاسخگویان در ۱۰ شهر مورد مطالعه، تمایل به مهاجرت داشته‌اند. و البته این تمایل در شهرهای اهواز و پل‌دختر بالای ۴۰ درصد و در ایلام و گنبد بالای ۳۰ درصد است. گرایش نسبتاً بالا در تمایل به «مهاجرت» خود معلول طیفی از عوامل اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است که بخشی از آن در ادامه آمده است.

۳- در ارتباط با وضعیت فعلی زندگی شخصی پاسخگویان در ده شهر مورد مطالعه، کمترین میزان رضایت بر مبنای میانگین، مربوط به «ابعاد اجتماعی» زندگی بوده است که به ترتیب شامل وضعیت «شغلی» و وضعیت «مالی» آن‌ها می‌شده است. این در حالی است که میزان رضایت پاسخگویان از «ابعاد فردی» زندگی‌شان همچون رضایت از ازدواج، رضایت از شریک زندگی، رضایت از اعضای خانواده و ... نسبتاً بالا بوده است.

۴- نمره پاسخگویان به وضعیت کلی «فعلی»، «گذشته» و «آینده»شان در تمامی شهرهای‌شان بین ۱ تا ۳ ارزش‌گذاری شده که در تمامی موارد به عدد ۳(از ۵) نزدیک بوده است. بااین‌حال، در مقایسه وضع فعلی با گذشته، سه شهر «وضع گذشته» را بهتر از «وضع فعلی» تلقی کرده‌اند . همچنین نسبت به «آینده»، شش شهر «وضع آینده» را بهتر از «وضع فعلی» ندانسته‌اند.

۵- تصور عموم پاسخگویان بر این است که وضعیت فعلی آن‌ها در ارتباط با موضوعاتی همچون وضعیت اقتصادی، سیاسی، اخلاقی، رفاهی، میزان جرم و جنایت و ... نسبت به گذشته «بدتر» شده است. این در حالی است که درصد بالایی نیز معتقد بوده‌اند که وضعیت عمومی جامعه در ارتباط با این موضوعات «فرقی» نکرده است.

۶- همچنین نگرش عموم پاسخگویان بر این است که وضعیت آن‌ها در ارتباط با موضوعاتی همچون وضعیت اقتصادی، سیاسی، اخلاقی، رفاهی و ... در آینده نیز «فرقی نخواهد کرد» و یا حتی «بدتر خواهد شد». این نوع نگرش، بیش از هر چیز مبین نوعی «ناامیدی» اجتماعی نسبت به آینده است.

۷- به لحاظ سرمایه اجتماعی، بسیاری از ارزش‌ها و نرم‌های ارزشی و اخلاقی در جامعه در وضعیت مطلوبی قرار نداشته و نمره عمده این ارزش‌ها کمتر از حد متوسط بوده است. میانگین نمره وضعیت ارزش‌های اخلاقی جامعه به‌صورت سلبی و ایجابی ناقض شرایط مطلوب و ایدئال جامعه است.

۸- به لحاظ شخصی، اعتقادات دینی و باورهای مذهبی در بین پاسخگویان در سطح بالایی قرار داشته است. بااین‌حال، از بعد اجتماعی، انجام اعمال و الزامات دینی در سطح نسبتاً متوسط قرار دارد و از این حیث تفاوت‌های قابل توجهی در بین شهرها وجود دارد.

۹- ۷۶,۱ درصد پاسخگویان نسبت به وضعیت زندگی‌شان در مقایسه با دیگران، حس و تلقی «محرومیت» داشته‌اند. از منظر آن‌ها، «بی‌عدالتی در جامعه» و «سیاست‌های اقتصادی دولت» علت وجود «فقر و محرومیت» در جامعه تلقی شده است.

۱۰- بیش از ۹۰ درصد پاسخگویان خود را جزء «طبقه پایین» و «طبقه متوسط» تلقی کرده‌اند. تلقی عموم آن‌ها از وجود «عدالت قضایی» و «عدالت شغلی» پایین‌تر از حد متوسط است.

۱۱- ۴۱ درصد از پاسخگویان اظهار داشته‌اند که درآمد ماهیانه آن‌ها به‌طور کامل هزینه زندگی روزمره می‌شود (دخل‌وخرج خانواده برابر است). ۲۹,۶ درصد پاسخگویان هزینه خانواده را از درآمدشان بیشتر دانسته به‌طوری که مجبور به گرفتن وام و یا هزینه از «پس‌انداز» شده‌اند. تنها ۲۱,۱ درصد پاسخگویان میزان درآمد را بیشتر از هزینه خانواده دانسته به‌طوری که قادر به «پس‌انداز» هم بوده‌اند.

۱۲- بیش از ۵۰ درصد از پاسخگویان از امکانات زندگی در سطح متوسط شامل تلویزیون، رادیو، مبل، سرویس اتاق خواب، ماهواره و ... برخوردار بوده‌اند.

۱۳- بیش از ۸۰ درصد پاسخگویان از «عرق ملی» بالایی برخوردار بوده‌اند. ۷۵,۱ درصد پاسخگویان آماده انجام هر کاری برای «دفاع از کشور» هستند. ۸۶,۱ درصد پاسخگویان نیز به «ایرانی بودن» افتخار می‌کرده‌اند.

۱۴- «علما و روحانیون» با میانگین ۴,۱۱، «اساتید دانشگاه‌ها» با میانگین ۴,۰۷، «معلمان» با میانگین ۴,۱، «بزرگان و ریش‌سفیدان» با میانگین ۴,۱۸، «مسئولین» با میانگین ۳,۹۶، «روزنامه‌نگاران» با میانگین ۳,۵۶، «ورزشکاران» با میانگین ۳,۵۳ و «هنرمندان» با میانگین ۳,۴۶ اصلی‌ترین «گروه‌های مرجع» برای پاسخ‌دهندگان این شهرها محسوب می‌شده‌اند.

۱۵- در ارتباط با نگرش پاسخگویان نسبت به عملکرد دستگاه حکمرانمی کشور در حوزه‌های مختلف، کمترین میزان مربوط به ناتوانی کشور در «جلوگیری از فساد اداری»، «کاهش فاصله بین فقرا و ثروتمندان» و «حفاظت از محیط‌زیست» بوده است.

۱۶- از دیدگاه پاسخگویان، نمره میانگین «قانون‌گرایی» مردم ۲,۷۸، مسئولین و بستگان آن‌ها ۲,۶۱، ثروتمندان ۲,۴۳ و دستگاه‌های حکومتی و دولتی ۲,۸۳ بوده است.

۱۷- در بین دستگاه‌های دولتی، بیشترین میزان رضایت پاسخگویان مربوط به «آموزش و پرورش»، «دانشگاه‌ها»، و «بانک‌ها» بوده است.

۱۸- درکنار دستگاه‌های دولتی، میزان رضایتمندی از «صداوسیما»، «پلیس راهنمایی و رانندگی»، «سازمان‌های بیمه» و نیز «مراکز درمانی دولتی و خصوصی» نسبتاً بالا و بالاتر از حد متوسط بوده است.

۱۹- در مقابل، کمترین میزان رضایت‌مندی پاسخگویان مربوط به «ادارات و شعب کاریابی» ، «مجلس شورای اسلامی»، «شورای شهر»، «سازمان دارایی و مالیات»، «دادگستری و دادسرا» و «ادارات فرهنگی همچون سازمان تبلیغات اسلامی و ارشاد» بوده است.

تصویری که در گزارش «پیماش ملی ارزش‌ها و نگرش‌ها» از شهرهای ایران به‌طور عام و از ده شهر سیل‌زده به‌طور خاص در آستانه سیل فروردین ۹۸ ارائه می‌شود، زوایای مثبت و منفی زیادی از شرایط و زمینه‌های اجتماعی جامعه را به نمایش می‌گذارد. **از یکسو، بالا بودن میزان «اعتقادات دینی و باورهای مذهبی» فرصت مناسبی برای «سرمایه‌گذاری اجتماعی» است، از سوی دیگر بالا بودن «بی‌اعتمادی» و «ناامیدی» نسبت به وضعیت آینده، پایین بودن «شاخص‌های اخلاقی» به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه اجتماعی، «احساس محرومیت نسبی» و «پایین بودن میزان رضایت نسبت به عملکرد دستگاه‌های حکمرانی» جلوه‌هایی از جنبه¬های منفی سرمایه اجتماعی جامعه را به دست می‌دهد که تصور آثار و پیامدهای کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت آن روشن نیست.** بر اساس این ارزیابی‌ها، «پایین بودن سرمایه اجتماعی» و «فقدان اعتماد» در نظام فکری، ذهنی و رفتاری جامعه به‌طور خاص و «نارضایتی عمومی» به‌طور عام یک مقوله فراگیر است که در نهایت منجر به تشدید «ناأمیدی

اجتماعی» در جامعه می‌شود و در پس آن انباشتی از «توقعات»، «انتظارات» و «مطالبه گری» قرار دارد که شرایط را برای هرگونه سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی، به‌خصوص در شرایط بحران، دشوار می‌کند.
اکنون پس از آشنایی با فضا و زمینه‌های اجتماعی کشور در آستانه سیلاب فروردین ۹۸، کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه بر اساس مطالعات مستقل خود در قالب چهار کمیته تخصصی در سطح ملی و هفت کمیته تخصصی در سطح استانی به سؤالات مطرح‌شده از سوی رئیس‌جمهوری و نیز سؤالاتی که به تشخیص کارگروه در حوزه مسائل اجتماعی، فرهنگی، رسانه و روان‌شناختی به سؤالات رئیس‌جمهوری اضافه شده، به شرح ذیل پاسخ می‌دهد:

۲-۳- آموزش‌های ارتقای تاب‌آوری در برابر سیلاب

رئیس‌جمهوری به‌عنوان اولین سؤال از کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه پرسیده‌اند «**آموزش‌های مربوط به ارتقای تاب‌آوری در برابر سیلاب در کشور چه وضعیتی داشته است و دستگاه‌های مسئول آموزش و ارتقای فرهنگ عمومی ایمنی در این زمینه چه کارکردها، قوت‌ها و ضعف‌هایی داشته‌اند؟**» این پرسش از سویی ناظر بر توصیف سطح آگاهی‌های عمومی مربوط به سیل و از سوی دیگر متوجه قوت‌ها و ضعف‌های دستگاه‌های مسئول آموزش است. افزون بر این پرسش، کارگروه این مسئله را که «**ادراک مردم از خطر سیلاب و واکنش به آنچه بوده است؟**» نیز بررسی کرد. پاسخِ به این پرسش‌ها با تفکیک سه حوزهٔ «ادراک خطر سیلاب»، «آگاهی‌های مربوط به سیل» و نیز «نقاط قوت و ضعف دستگاه‌های مسئول آموزش» در ادامه می‌آید.

۲-۳-۱- ادراک خطر سیلاب

ادراک خطر از متغیرهای تأثیرگذار بر کنش مردم در قبال رخدادهای طبیعی و سطح آمادگی آن‌ها برای مواجهه با خطر است. اهمیت متغیر ادراک خطر از آن جهت است که جهت‌گیری درازمدت، کنش فرد در قبال خطر را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. اگرچه پرسش از ادراک خطر سیلاب به‌ظاهر مستقیماً با آموزش ارتباط ندارد، لیکن درواقع، درک خطر سیلاب تابعی از آموزش‌های دریافت‌شده به شیوه‌های مستقیم و غیرمستقیم است و از همین‌رو در بخش آموزش‌های سیلاب به این مهم نیز پرداخته شده است.

نخستین پرسشی که در پژوهش‌ها دربارهٔ ادراک خطر به آن پرداخته شده است این بود که: «**مردم خطر سیلاب را در منطقه زندگی خود تا چه اندازه جدی تلقی می‌کرده‌اند؟**» در پاسخ به این پرسش همهٔ کمیته‌های استانی و گروه‌های تخصصی به این نتیجه رسیدند که در هیچ‌یک از هفت استان مورد مطالعه، **مردم خطر سیلاب را پیش از وقوع آن جدی تلقی نکرده‌اند**. حدّ این جدی‌نگرفتن خطر سیل در استان لرستان به‌اندازه‌ای است که حتی با مراجعه مستقیم برخی هشداردهندگان به در منازل، عملاً به برخی تذکرات وقعی نمی‌نهاده شده است. در استان گلستان نیز پس از اطلاع‌رسانی، وقتی مقرر شد که مردم در بعضی از روستاها و محلات شهری، سکونتگاه‌های خود را تخلیه کنند، در مقابل نیروهای امدادی، نظامی و انتظامی مقاومت کرده‌اند.

پیمایش انجام‌شده در مناطق سیل‌زده سه استان لرستان، خوزستان و گلستان نشان می‌دهد فقط ۱۷٫۸ درصد پاسخ‌گویان گفته‌اند که هشدار سیلاب را جدی گرفته‌اند. وقتی از افراد پرسیده شده است که چرا هشدار را جدی نگرفته‌اند، ۵۸٫۸ درصد ارزیابی اشتباه دامنه آسیب‌های سیلاب و ۱۵ درصد نداشتن تجربه قبلی از سیل را عامل تأثیرگذار دانسته‌اند. این نکته نیز شایسته ذکر است که **عدم درک درست از خطر سیلاب، شامل برخی مدیران و مسئولان تأثیرگذار هم بوده است**. ۷۶ درصد پاسخ‌گویان در استان ایلام نیز گفته‌اند خطر سیلاب را جدی تلقی نکرده‌اند و در بقیه استان‌ها هم وضعیت همین گونه است.

اکثریت مردم قبل از وقوع سیلاب نیز حساسیتی به خطر سیلاب نداشته‌اند. ۵۵٫۶ درصد پاسخ‌گویان در پاسخ به این پرسش که «قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر، به خطر بروز سیلاب در محل زندگی‌تان چقدر حساسیت داشتید؟» گزینه‌های کم و خیلی کم را انتخاب کرده‌اند. استان گلستان علی‌رغم سابقه سیل‌های ویرانگر شاهد وضعیتی تقریباً مشابه بوده است. ۳۴٫۷ درصد نسبت جواب خیلی کم، ۲۰٫۵ درصد گزینه کم و ۱۹٫۹ درصد گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند و حاکی از حساسیت اندک اکثریت است. ۷۷٫۸ درصد از پاسخ‌گویان سیل‌زده در مازندران خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود پیش از سیلاب را منتفی می‌دانسته‌اند. وضعیت در

خوزستان به دلیل آن‌که علیرغم خشک‌سالی یک دهه گذشته سیل‌هایی در سالیان گذشته تجربه شده‌اند، حساسیت وجود داشته (۵۴ درصد حساسیت به خطر سیلاب را زیاد اعلام کرده‌اند) اما منجر به آمادگی نشده است و ادراکی هم از شدت و گستره جاری شدن سیل نداشته‌اند. پاسخ‌ها در کرمانشاه نشان می‌دهد میزان حساسیت به دلیل تجربه سیل شیراز و گلستان، بالاتر از بقیه استان‌ها بوده است.

عوامل مؤثر در درک اندک از خطر سیلاب را هم در میان بخش‌های عمدهٔ مردم و هم در میان مسئولان را می‌توان چنین برشمرد:

یکم: **حاکم شدن پارادایم خشکسالی و جدی‌نگرفتن وقوع سیل در مرحله پیش از سیلاب‌ها**: تحلیل مصاحبه‌های مفصل و متعدد انجام‌شده با مدیران و مردم نشان می‌دهد پارادایم خشکسالی بر ذهنیت‌ها غلبه داشته است. منظور از پارادایم خشکسالی، مجموعه‌ای از ذهنیات، تفکرات، تصمیمات و کنش‌هایی است که محوریت و اولویت آن خشکسالی و مشکلات ناشی از آن است. این پارادایم توانایی پیش‌بینی، درک، آمادگی و جدی‌گرفتن بارندگی‌های گسترده و سیلاب‌های ویرانگر را از مردم و مدیران می‌گیرد. مدیران و مردم در این وضعیت ذهنی، حتی با پیش‌بینی‌های هواشناسی هم قانع نمی‌شوند که بارانی سیل‌آسا و ویرانگر در راه است. حاکمیت این پارادایم پیش از زمان وقوع سیلاب‌های اخیر همچنین سبب کم‌رنگی یا فراموشی خاطرهٔ آخرین سیل‌ها در اذهان مردم و حتی مسئولان شد. بنابراین درک آنان را از خطر وقوع سیل در شرایط خشکسالی پایین آورده بود.

دوّم: **آگاهی از ابعاد خطر سیلاب حین وقوع سیلاب‌ها**: چنانکه از تصاویر و فیلم‌های حین سیل، مثل سیلاب دروازه‌قرآن شیراز مشخص است، بسیاری از مردم با وجود این‌که حجم عظیم آب را مشاهده می‌کنند، اما همچنان در وضعیت عادی و در حال سلفی‌گرفتن و فیلم‌برداری از واقعه‌اند. سرنشینان خودروها و مردم حاضر در صحنه نه‌تنها درکی از خطرات سیل نداشته‌اند بلکه برای برخی از آنان واقعه هیجان‌انگیز، دیدنی و کم‌خطرتر از آنچه بوده، محسوب شده است. به این اعتبار، آنان گاه نشستن در خودرو را که بسیار خطرناک است بر هر کنش دیگر ترجیح داده‌اند.

سوّم: **نادیده گرفتن تغییر وضعیت طبیعی در تحولات پرشتاب شهری**: سیل شیراز نشان داد به دلیل دستکاری‌های بیش از حد در مورفولوژی شهرها برای شهرسازی یا راه‌سازی، بسیاری از عوارض طبیعی همچون رودخانه‌ها و مسیل‌ها تغییر شکل داده‌اند و دیگر در معرض دید قرار ندارند. بنابراین بسیاری از مردم ساکن و رهگذر و حتی برخی مدیران شهری از وجود چنین عوارضی در محدودهٔ زندگی خود، مسیر عبوری خود یا حوزهٔ مسئولیت خود بی‌خبر مانده‌اند. برای نمونه بسیاری از مسافران و شهروندان در شهر شیراز -و مشخصاً در شهرک سعدی- اطلاع نداشته‌اند که در نزدیکی محل زندگی آن‌ها مسیلی بوده که اکنون پوشانده شده است. یا مسیر ورودی و خروجی امروز دروازه‌قرآن مسیلی بوده که اکنون تبدیل به یک کانال زیرسطحی به قطر ۱۵۰ سانتی‌متر شده است که در مواقع باران‌های شدید خطرآفرین می‌شود. درواقع مردم آن منطقه در «مسیل» یا در نزدیکی مسیل حرکت و زندگی می‌کنند، اما خود نمی‌دانند، بنابراین از خطر غافل می‌مانند. جدای از مسئله خاص سیلاب شیراز، مردم باید از مختصات جغرافیایی مؤثر بر زندگی‌شان – نظیر قرار داشتن در معرض سیلاب‌ها – مطلع باشند.

چهارم: **بی‌سابقه بودن سیلاب‌های اخیر در ذهنیت کنونی شهروندان**: سیل در زمانی به وقوع پیوست که چنین اتفاقی برای مردم تصورشدنی نبود. مثلاً حتی در استان‌هایی مثل مازندران، سیل پس از دوران طولانی خشکسالی و کم‌شدن عمق و عرض رودخانه اتفاق افتاده است. همچنین در استان فارس و سایر استان‌های سیل‌زده عمدهٔ مصاحبه‌شوندگان از غافلگیرشدن خود یاد کرده‌اند. مهم نیست که این سیلاب‌ها در واقعیت چقدر سابقه داشته‌اند، مهم این است که ضعف آموزش سبب بی‌سابقه بودن سیلاب برای ذهنیت و حافظه مردم شده است.

پنجم: **شکل‌گیری نگرش‌های قومی و منطقه‌ای متأثر از کاهش همبستگی‌های اجتماعی و ملی و رشد بی‌اعتمادی به سیاست‌های رسمی**: کاهش سرمایه اجتماعی به‌ویژه اعتماد در سطوح کلان، میانی و خُرد و غلبه باورهای مبتنی بر بی‌اعتمادی نظیر عمدی دانستن برخی آب‌گرفتگی‌ها و افزایش آب پشت سدها در استان‌های خوزستان و لرستان ازجمله این مقوله‌هاست که از تحلیل مصاحبه‌های صورت گرفته مشخص شده است. با توجه به موارد گفته‌شده می‌توان گفت نظام اجتماعی و حکمرانی، شهروندان را برای مواجهه با خطر از نظر نگرش، دانش، مهارت‌های رفتاری، اعتماد به پشتیبانی نهادی و همیاری‌های جمعی آماده نکرده بود.

افزون بر این موارد زمینه‌ای، بی‌اعتمادی مردم به بیمه‌ها و پرداخت به‌موقع خسارت‌ها از سوی نهادهای رسمی نیز مواجههٔ درست مردم سیل‌زده را با خطرات سیلاب‌ها، هم حین و هم بعد از وقوع سیل دچار اختلال کرده بود. نبود اعتماد متقابل بین مردم، نهادهای رسمی و شرکت‌های بیمه و نیز عملکرد نا مؤثر بخش دولتی نسبت به این بی‌اعتمادی، باعث شده بود که مردم عادی برای جلوگیری از آسیب‌های سیل و ایمن‌سازی زندگی خود کار مؤثری نکنند. بنابراین آحاد جامعه در مناطق بحران‌خیز طبیعی از سویی درکی واقعی از خطر سیلاب نداشتند و از سوی دیگر در زندگی روزمره خویش برنامهٔ مشخصی برای مقابله با آن تدبیر نکرده بودند. برای نمونه در استان مازندران به سه دلیل مشخص مردم مناطق سیل‌زده تحت پوشش بیمهٔ سیلاب نبودند: نخست اینکه تعرفه‌های شرکت‌های بیمه با درآمد مردم همخوانی نداشته است. دوم، اعتماد مردم به بیمه پایین است. سوم، مردم این تجربه را داشتند که در زمان پرداخت غرامت، بیمه سخت‌گیری‌های زیادی می‌کند. مردم در لرستان نیز بر اساس سازوکار دیگری، به بیمه‌ها بی‌اعتماد بودند. در لرستان، پیش از سیل، فرمانداری‌ها اقدام به بیمهٔ منازل روستایی کرده بودند ولی با وقوع حادثهٔ اخیر روستاییان متوجه شدند که بیمهٔ منازل روستایی پوشش فراگیری نداشته است، به‌این‌معنا که دهیاران به‌صورت گزینشی واحدهایی را انتخاب کرده و همهٔ ساکنان یک روستا را تحت پوشش کامل بیمه قرار نداده بودند.

۲-۳-۲- آگاهی دربارهٔ سیل

بنا به مطالعهٔ ملی کارگروه، آگاهی‌های عمومی دربارهٔ سیلاب بسیار اندک بوده است. مردم و مسئولان آموزش‌هایی در این خصوص ندیده بودند و نمی‌دانستند در موقع سیل چه اقداماتی باید انجام دهند. بر اساس پژوهش اخیر کمّی در سطح ملی ۷۶٫۷ درصد پاسخگویان تاکنون آموزشی دربارهٔ خطرات سیلاب ندیده بودند و فقط ۲۲٫۹ درصد افراد اعلام کرده‌اند که آموزش‌های مرتبط با راه‌های کاهش خطرات سیل به آن‌ها ارائه شده است. مردان (با فراوانی ۳۲٫۳ درصد) نسبت به زنان (با فراوانی ۲۶٫۸ درصد) بیشتر در معرض آموزش‌های مرتبط با کاهش مخاطرات سیلاب‌ها قرار گرفته بودند. در **همهٔ گروه‌های سنّی برای اکثریت پاسخگویان آموزش‌های مرتبط با خطر سیلاب‌ها و راه‌های کاهش آن ارائه نشده است** و در بین آنان افراد گروه سنّی ۴۶ سال و بالاتر بیشتر اعلام کرده‌اند که در این زمینه آموزش ندیده‌اند. پاسخگویان بدون تحصیلات دانشگاهی (با فراوانی ۲۴٫۸ درصد) نسبت به افراد دارای تحصیلات دانشگاهی (با فراوانی ۳۶٫۴ درصد) کمتر در معرض آموزش‌های مرتبط با سیل قرار گرفته‌اند.

پیمایش انجام‌شده در مناطق سیل‌زده سه استان لرستان، خوزستان و گلستان نشان می‌دهد ۸۵٫۶ درصد سیل‌زدگان هرگز آموزش یا هشداری درباره خطر سیلاب در منطقه زندگی‌شان دریافت نکرده بودند. ۹۲٫۲ درصد نیز گفته‌اند هیچ‌گاه درباره حوادث و پدیده‌های طبیعی و روش‌های امداد و نجات در این‌گونه مواقع آموزش ندیده‌اند. ۸۱٫۸ درصد در پنج سال اخیر هیچ برنامه‌ای در تلویزیون و ۸۸٫۳ درصد هیچ برنامه‌ای در رادیو درباره سیلاب ندیده یا نشنیده‌اند. ۸۴٫۴ درصد گفته‌اند خانه‌شان در برابر سیلاب بیمه نبوده و ۹۳٫۱ درصد نیز گفته‌اند سایر دارایی‌های‌شان در مقابل سیلاب بیمه نبوده است. ۶۶٫۸ درصد سیل‌زدگان پیمایش‌شده در سه استان پیش از وقوع سیلاب‌ها خطر سیلاب برای خود را جدی نمی‌دانسته‌اند.

پیمایش انجام‌شده در مناطق سیل‌زده سه استان لرستان، خوزستان و گلستان نشان می‌دهد وقتی از پاسخ‌گویان پرسیده شده چقدر درباره خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام سیلاب انجام دهند آگاهی داشتید، فقط ۱۰٫۱ درصد گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند.

۴ درصد پاسخ‌گویان شیرازی گفته‌اند قبل از وقوع سیلاب آموزش‌های مرتبط با سیل دریافت کرده‌اند. ۷۷ درصد پاسخ‌گویان سیل‌زده در مازندران نیز آگاهی‌های خود درباره سیلاب را کم و خیلی کم دانسته‌اند. این عدد در ایلام ۸۵٫۶ درصد است. ۸۴٫۱ درصد پاسخ‌گویان در مازندران نیز گفته‌اند هیچ وقت آموزش یا هشداری درباره خطر سیلاب در منطقه زندگی‌شان دریافت نکرده‌اند.

یک نکته بسیار مهم این است که آموزش‌های مرتبط با خطرات طبیعی بر اساس برنامه‌ای متمرکز – مبتنی بر ادراک سازمان‌ها در تهران از خطر که عمدتاً بر محور زلزله است – به استان‌ها ابلاغ می‌شود و از همین روست که برای مثال مانور زلزله در عمده شهرها برگزار می‌شود حال آن‌که برخی بیشتر در معرض سیلاب هستند. این یافته که ۱۱ درصد پاسخ‌گویان در خوزستان – منطقه سیلاب‌خیز

ایران - گفته‌اند در گذشته آموزش‌هایی درباره سیلاب دریافت کرده‌اند، میزان نقصان در آموزش عمومی را نشان می‌دهد. خانه‌های هلال نیز که ذیل هلال‌احمر آموزش‌هایی را ارائه می‌کنند (نظیر آنچه در مازندران مشاهده شده است) با کمبود شدید امکانات روبه‌رو هستند.

نکته بسیار مهم آن است که متغیر آموزش را نباید منفک از سایر عوامل در نظر گرفت. آموزش مؤثر است اما در تعامل با زیرساخت‌های مناسب، مدیریت سازه‌ای و سایر ابعاد مدیریت غیرسازه‌ای می‌توان از آن انتظار اثربخشی داشت. پیمایش انجام‌شده در قالب مطالعات کارگروه نشان می‌دهد پوشش کمّی آموزش‌ها اندک بوده است. مصاحبه‌ها نیز نشان می‌دادند کیفیت آموزش‌های ارائه‌شده به همان گروه‌های اندک نیز پایین بوده است. بنابراین در اثربخش بودن معدود آموزش‌های داده‌شده نیز تردید جدی وجود دارد.

پیمایش ملی تلفنی انجام شده نیز نشان می‌دهد ۷۰٫۲ درصد پاسخگویان تاکنون با آموزش‌هایی دربارهٔ حوادث طبیعی و امداد و نجات حین حادثه به آن‌ها مواجه نبوده‌اند. از سوی دیگر فقط ۲۹٫۴ درصد پاسخگویان گفته‌اند دربارهٔ حوادث طبیعی و امداد و نجات در زمان حادثه آموزش دیده‌اند. از این میان زنان (۷۳٫۲ درصد) نسبت به مردان (۶۷٫۷ درصد) بیشتر اعلام کردند در خصوص حوادث طبیعی و امداد و نجات حین حادثه آموزش ندیده‌اند. در بین گروه‌های سنی نیز افراد ۴۶ سال به بالا نسبت به سایر گروه‌های سنی کمترین آموزش مرتبط با حوادث و پدیده‌های طبیعی را دریافت کرده‌اند. پاسخگویان بدون تحصیلات دانشگاهی (با ۲۴٫۸ درصد) در قیاس با افراد دارای تحصیلات دانشگاهی (با ۳۶٫۴ درصد) کمتر آموزش‌های مرتبط با حوادث طبیعی را فراگرفته‌اند. بنابراین در مخاطرات طبیعی به‌طور کلی و سیل به‌طور خاص، زنان و افراد بدون تحصیلات دانشگاهی بیش از سایر اقشار جامعه به دلیل ضعف آموزش در معرض خطر قرار خواهند داشت.

در پژوهش‌های کیفی نیز مشخص شد اطلاعات مردم در زمینهٔ سیلاب‌ها بسیار سطحی و ناکافی بوده است. بر همین اساس، با وقوع سیل، نه اقدامات پیشگیرانه‌ای انجام شده بود و نه چشم‌انداز روشنی از راهکارهای مقابله با آن وجود داشت. سرگشتگی در آموزش و آماده‌سازی عمومی معرف کلی سیاست‌های رسمی و اجتماعی بوده است. درواقع فقدان رویکرد جامع بلندمدت و برنامه‌های مشخص و مستمر برای ایجاد آمادگی در مردم سبب شده است تا پیش از وقوع سیل، آگاهی مردم دربارهٔ آن شکل نگیرد.

مصاحبه‌هایی که در استان لرستان انجام شد به‌خوبی نشانگر آگاهی اندک مردم از مسئلهٔ سیلاب است. علاوه بر آن عوامل دیگری موجب تشدید این وضعیت شده بود که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

یکم: اینکه **دربارهٔ ریشهٔ وقوع سیل نگرش‌هایی مبتنی بر «توطئه» بین بخش‌هایی از جامعه شکل گرفته بود.** به این معنا که برخی از مردم سیل را «دولت‌ساز» می‌دانستند و تصور می‌کردند دولت به دلیل برخی سیاست‌های منطقه‌ای و آبی تعمداً آب را در این منطقه مهار نکرده است. این در حالی است که به میزان بارش باران در مناطق بالادست و فرسایش خاک و ضعیف شدن پوشش گیاهی در مناطق مسیر رودخانه کمتر اشاره می‌شد. این مسئله در درجه اول به کاهش شدید سرمایه اجتماعی در ایران، و بالاخص انباشت مسائل بحرانی بالاخص در خوزستان، ارتباط دارد، اما این واقعیت را نیز آشکار می‌کند که دانش افراد محدودیت‌های زیادی برای درک ماهیت سیلاب‌های مهارشده به کمک سدها، جلوگیری از سیلاب‌های طغیانی و جاری شدن سیلاب مدیریت‌شده توسط سد و سازه‌های آبی ایجاد کرده است.

دوم: اینکه، **بخش‌هایی از مردم لرستان به اطلاعات و آگاهی‌هایی که از رسانه‌ها و منابع رسمی دربارهٔ سیل منتشر می‌شد اعتمادی نداشتند.** بنابراین آموزش‌های رسانه‌ها را نیز چندان جدی نمی‌گرفتند. در خوزستان نیز فهم قومیتی از سیل و سدسازی و مصطلح شدن واژهٔ «**سیل وُلومی**» به معنای برنامه‌ریزی رسمی بر اساس سیاست‌های منطقه‌ای برای شکل دادن به سیل در شهرها و روستاهای خاص در زمان وقوع سیل و بعد از آن درخور توجه است.

سوم: **تمایل نداشتن عمدهٔ مردم به آموزش‌پذیری مسئله‌ای مهم در حوزهٔ آموزش‌های پیش از سیلاب است.** در پیمایش تلفنی ملی در سؤالی از پاسخگویان پرسیده شد: «**آیا مایل هستید در کلاس‌های آموزشی دربارهٔ حوادث طبیعی و راه‌های افزایش آمادگی در برابر آن‌ها شرکت کنید؟**» در پاسخ به این پرسش ۵۳٫۶ درصد افراد تمایلی به حضور در کلاس‌های آموزشی دربارهٔ حوادث طبیعی نداشته‌اند و ۴۴ درصد آنان برای شرکت در این دوره‌های آموزشی اظهار تمایل و آمادگی کرده‌اند. اکثریت

پاسخگویان در همه رده‌های سنی تمایلی به حضور در دوره‌های آموزشی مرتبط با حوادث طبیعی نداشته‌اند. بااین‌حال افراد گروه سنی ۳۰ تا ۴۵ سال بیشتر از سایر گروه‌های سنی اعلام کردند متمایل به شرکت در این دوره‌های آموزشی بوده‌اند. همچنین پاسخگویان بدون تحصیلات دانشگاهی نسبت به افراد دارای تحصیلات دانشگاهی بیشتر اظهار داشته‌اند که تمایل به حضور در دوره‌های آموزشی مرتبط با حوادث طبیعی ندارند. این نکته‌ای کلیدی است که در امر سیاست‌گذاری باید به آن توجه کرد، زیرا در سیل و حوادث طبیعی نقاط روستایی و دورافتاده‌تر آسیب‌پذیر هستند و با توجه به سطح پایین تحصیلات عمومی در این مناطق، پیگیری سیاست‌های آموزشی برای آن‌ها امری ضروری‌تر است. علاوه بر این با توجه به عدم تمایل اکثر مردم به آموزش، کار برای سیاست‌گذاری‌هایی چون آموزش داوطلبانه سخت است. اقناع مردم برای شرکت در دوره‌های آموزشی مرتبط با سیلاب فراتر از برنامه‌های رسانه‌ای برای کشوری که اکثریت مناطق آن در دهه‌های گذشته با خشکسالی، کم‌آبی و مسائل مرتبط با آن مواجه بوده است، مسئله‌ای دشوار است.

حاکم شدن پارادایم خشکسالی و به محاق رفتن آموزش‌های مرتبط با مقابله با سیلاب آن‌چنان تأثیرگذار بوده که به‌زعم برخی از مسئولان شهری، «ارائه آموزش‌های مرتبط با سیل تمسخر مردم را برمی‌انگیخت، مردم می‌گویند ما آب برای خوردن نداریم، آن‌وقت شما به فکر آموزش سیلاب هستید؟» بنابراین خشکسالی‌های متمادی و ناکارآمدی آموزش‌های رسمی و رسانه‌ای، عامل مهمی برای عدم استقبال از آموزش‌های عمومی و بی‌توجهی به آن در کشور بوده است. این واقعیت را هم باید مد نظر داشت که بی‌توجهی به آموزش فقط ناشی از تمایلات مردم نیست، بلکه واقعیت حکمرانی و کردارهایی که دستگاه‌های سیاست‌گذار و اجرایی انجام می‌دهند نیز تصور مردم از سیل را شکل می‌دهد. بی‌توجهی دستگاه‌ها به رعایت استانداردها در ساخت سازه‌ها و هر اقدام دیگری که با سیل مرتبط است، اهمیت سیلاب در ذهنیت مردم را کاهش می‌دهد.

در این زمینه توجه به الزامات رسانه‌ای و آموزش‌پذیری مردم ضروری است. ناکارآمدی **منبع هماهنگ و یکپارچه برای آگاهی‌رسانی‌های لازم به مردم موجب شده است تا دریافت و تفسیر مردم در استان‌های مختلف ناهماهنگ و غیرواقعی شود**. سوگیری‌های سیاسی و رسانه‌ای در اطلاع‌رسانی و فعالیت رسانه‌ای نیز از کارآمدی این‌گونه اقدامات می‌کاهد. **افزون بر این، گسترش دامنه اخبار جعلی و شایعات رسانه‌ای و فعالیت رسانه‌های بی‌مرکز و شبکه‌ای خارج از کشور، آگاهی‌های عمومی مردم را هدف گرفته و بر بی‌اعتمادی جامعه به دولت و نظام، حین و پس از وقوع سیلاب‌ها دامن زده است**. امروز بالا بودن آگاهی‌های کاذب و غیردقیق جامعه دربارهٔ سیلاب‌ها و شکل‌گیری ذهنیت عمومی مبتنی بر بی‌اعتمادی به مانعی برای ادراک خطر مردم در خصوص سیلاب‌های بعدی و بحران‌های طبیعی دیگر تبدیل شده است. در این مورد به‌خصوص استان خوزستان وضعیت به‌شدت آسیب‌پذیرتری دارد.

۲-۳-۳- نقاط قوت و ضعف دستگاه‌های مسئول آموزش

در بخش دوم پرسش رئیس‌جمهوری، از کارکردها و نقاط قوت و ضعف دستگاه‌های مسئول آموزش و ارتقای فرهنگ عمومی ایمنی پرسیده شده است. دستگاه‌های مختلف عملکردهای متفاوتی پیش، حین و پس از سیلاب داشته‌اند. ابتدا به مهم‌ترین نهاد رسمی مسئول در خصوص آموزش سیلاب -سازمان مدیریت بحران کشور- پرداخته شده است. بر اساس آیین‌نامهٔ تشکیل سازمان مدیریت بحران کشور، وظیفهٔ آموزش در زمینهٔ حوادث طبیعی و سیل بر عهدهٔ کارگروه آموزش و اطلاع‌رسانی سازمان مدیریت بحران است. این کارگروه باید طبق قانون از طریق صداوسیما آموزش‌های لازم قبل، حین و پس از وقوع سیلاب را به مردم ارائه دهد.[۱] **بررسی‌های مستندات و فعالیت‌های سازمان مدیریت بحران کشور نشان می‌دهد که این سازمان پیش و پس از وقوع سیلاب، آموزش‌های مناسب در خصوص سیلاب به مردم ارائه نکرده است**. بااین‌حال، حین وقوع سیلاب‌ها اطلاعاتی را دربارهٔ مکان‌های مناسب برای پناهگیری و اقدامات لازم حین وقوع سیلاب، آموزش‌های محدودی در مناطق آسیب‌دیده عرضه داده است. ارسال

---

۱. این وظیفهٔ آموزشی، غیر از وظیفهٔ اطلاع‌رسانی در زمینه بحران‌های طبیعی و سیلاب است که، بر عهدهٔ صداوسیمای جمهوری اسلامی ایران است.

پیامک‌های هشدار و ارائه آموزش‌هایی در زمینهٔ اقدام برای زمان گرفتارشدن شهروندان در سیلاب ازجمله سازوکارهای پیشبرد این سیاست بوده است.

دومین سازمان پراهمیت **سازمان صداوسیما** است. پژوهش‌های کیفی نشان داد که سازمان صداوسیما گسترهٔ آموزشی بیشتری به هنگام وقوع سیلاب‌ها داشته است. با توجه به اینکه سیل اخیر در کشور به‌صورت مرحله‌ای و پلکانی و در استان‌های مختلف با فاصلهٔ زمانی مشخصی رخ داده، صداوسیما این فرصت را داشته است که به‌صورت محدود از امکانات رسانه‌ای برای آموزش برخی اقدامات لازم در زمان وقوع سیل استفاده کند.

پیمایش انجام‌شده در مناطق سیل‌زده سه استان لرستان، خوزستان و گلستان نشان می‌دهد ۸۱,۸ درصد در پنج سال اخیر هیچ برنامه‌ای در تلویزیون و ۸۸,۳ درصد هیچ برنامه‌ای در رادیو درباره سیلاب ندیده یا نشنیده‌اند. پیمایش ملی تلفنی نیز مشخص کرد که ۵۲,۵ درصد پاسخگویان طی چند سال گذشته برنامه‌ای با محتوای سیل و آموزش دربارهٔ آن از تلویزیون تماشا نکرده‌اند، این در حالی است که ۴۵,۵ درصد افراد اعلام کردند برنامه‌های تلویزیونی مرتبط با سیل و آموزش آمادگی در برابر آن را دیده‌اند. بر اساس نتایج این نظرسنجی افراد گروه سنی ۴۶ سال و بالاتر نسبت به دیگر گروه‌های سنی بیشتر برنامه‌های آموزشی تلویزیون مرتبط با سیل و آموزش در برابر آن را تماشا کرده‌اند. افراد بدون تحصیلات دانشگاهی (۴۱,۶درصد) نیز در قیاس با پاسخگویان دارای تحصیلات دانشگاهی (۴۹,۸درصد) بیشتر برنامه‌های آموزشی تلویزیون را دیده‌اند. این آمار در خصوص رادیو نیز با کثرت آموزش‌ندیدگان همراه است. اکثریت پاسخگویان (۸۴,۷ درصد) برنامهٔ مرتبط با آموزش آمادگی در برابر سیل را از رادیو نشنیده‌اند و تنها ۱۳,۱درصد آنان اعلام کردند طی یکی‌دو سال اخیر از طریق رادیو برنامه‌های آموزش در برابر مخاطرات سیلاب را پیگیری کرده‌اند. ۸۴,۱ پاسخ‌گویان در مازندران نیز گفته‌اند در پنج سال قبل از سیلاب هیچ برنامه‌ای در تلویزیون درباره سیلاب مشاهده نکرده‌اند. این میزان در شیراز ۸۷,۱ درصد بوده است.

یکی از ضعف‌های سازمان صداوسیما آموزش‌های محدود آن دربارهٔ اقدامات و ملاحظات بهداشتی بوده است. بر اساس بررسی‌های انجام‌شده آموزش‌های بهداشتی لازم به‌صورت گسترده از طریق صداوسیما به مردم داده نشده است. احتمال شیوع بیماری‌های عفونی و ضرورت فاصله گرفتن از مکان‌های آلوده شده به خاطر سیل برای جلوگیری از بیماری ازجمله مواردی هستند که باید از طریق صداوسیما در مناطق آسیب‌دیده از سیل به مردم داده می‌شد، اما اقدام گسترده‌ای در این خصوص انجام نشده و به‌صورت مقطعی و کوتاه و پراکنده مواردی در صداوسیما مطرح شده است. هرچند عمدهٔ مردم آسیب‌دیده آموزش‌های پس از بحران دربارهٔ مشکلات بهداشتی را به‌صورت رودررو دریافت کرده بودند.

سومین نهاد شایستهٔ بررسی **جمعیت هلال‌احمر** بود. **بر اساس مطالعات کیفی مشخص شد که در دوره‌های آموزشی هلال‌احمر برنامه‌هایی دربارهٔ سیل و آمادگی‌های لازم در مقابله با سیلاب ارائه شده، اما گستردگی و فراگیری آن‌ها در حدی نبوده است که سیلاب را به موضوعی مهم در افکار عمومی و برنامه‌ریزی‌ها تبدیل کرده باشد.** شواهد برآمده از مصاحبه‌ها و پیمایش نیز نشان می‌دهد که فقط زلزله به خطر احساس‌شده توسط مردم تبدیل شده است. مصاحبه با متصدیان این سازمان درباره این پرسش که «خطر سیلاب در برنامه‌ریزی زندگی مردم چه نقشی یافته است؟» نشانگر نقش نداشتن سیلاب در برنامه‌ریزی زندگی مردم و یا نقش اندک آن بوده است. علاوه بر این بیشتر آموزش‌های هلال‌احمر به‌سوی آموزش‌های عام و گاه غیر مرتبط به رسالت هلال‌احمر، مثلاً در حوزهٔ آسیب‌های اجتماعی، رفته است. این سازمان سالانه به گروه‌های زیادی از جامعه در قالب دانش‌آموزان، کانون‌های نونهالان، طلاب و دانشجویان آموزش می‌دهد. هلال‌احمر همچنین طرح‌هایی در قالب خانه‌های هلال روستایی و طرح خادم (جلوی در خانه‌ها) دارد که اگر دامنه آن‌ها گسترش یابد می‌تواند نتایج عملی بیشتری در پی داشته باشد. اجرای چنین طرح‌هایی در ابعاد گسترده‌تر مستلزم نوسازی شیوه‌ها و ابزارهای آموزشی و تجهیزات اولیهٔ نجات و امداد و نیز همکاری و هم‌افزایی سازمان‌های دیگر همچون شهرداری‌ها و صداوسیما است که اکنون در وضعیت مناسبی قرار ندارد.

نقش آموزش و پرورش نیز به‌عنوان نهادی اساسی در مطالعه این کارگروه بررسی شد. بر اساس مطالعات کیفی مشخص شد پیش از وقوع سیلاب‌ها برنامهٔ مدونی نه در کتاب‌های آموزشی و نه به‌صورت فوق‌برنامه در استان‌های آسیب‌دیده از سیل وجود نداشته است.

برخی دوره‌های آمادگی در مقابل مخاطرات به‌صورت محدود آموزش داده شده، اما علاوه بر اینکه مدارس مناطق خطرخیز را در بر نمی‌گرفته، به سیل نیز به‌عنوان موضوعی حاشیه‌ای پرداخته است. در استان‌های سیل‌خیز و بحرانی مثل خوزستان اطلاعات مرتبط با شرایط اقلیمی و جغرافیایی محلی در کتاب‌ها و برنامه درسی وجود ندارد. شناخت سیل، سد، شبکه‌های آب‌رسانی و جریان رودخانه‌ها در استان و شناخت مسیرها و ارتباط آن‌ها با زندگی مردم این منطقه، حائز اهمیت بسیار است. با توجه به شرایط اقلیمی و جغرافیایی استان خوزستان و سایر استان‌های سیل‌خیز بهتر است که به مسئله سیلاب و آب در برنامه‌های درسی این مناطق بیشتر پرداخته شده و آموزش‌های رسمی و فوق‌برنامه متناسب با محیط‌زیست هر استان ارائه گردد. **مسئله افزایش «سواد آبی» برای عموم جامعه ایران که علاوه بر مسئله خشکسالی نیازمند توجه به سیاست‌های توسعه‌ای «کم‌آب‌بر» است، مسئله‌ای ضروری است که جایگاه اصلی تمرکز بر آن در سطوح مختلف آموزش رسمی و نیز آموزش عمومی است.**

۲-۳-۴- هشدار سیلاب

پیمایش انجام‌شده در مناطق سیل‌زده خوزستان، گلستان و لرستان نشان می‌دهد که ۷۶٫۶ درصد افراد هشدار سیلاب را دریافت کرده بودند. این افراد به‌طور میانگین ۵٫۵ روز قبل از سررسیدن سیلاب هشدار سیلاب دریافت کرده‌اند، اما نکته مهم این است که ۲۳٫۴ افراد ابراز کرده‌اند که هشدار سیلاب را دریافت نکرده‌اند. اما نکته مهم است که هشدار سیلاب جدی تلقی نشده است. ۷۵٫۵ درصد سیل‌زدگان ایلام گفته‌اند که هشدار سیلاب را جدی نگرفته‌اند. این میزان در مازندران ۸۴ درصد است. کسانی که هشدار را در گلستان یا ایلام دریافت کرده‌اند (۸۶٫۱ درصد پاسخ‌گویان در گلستان) معتقدند زمان بسیار کمی برای تخلیه اموال در اختیار داشته‌اند.

نکته دیگری که بسیار اهمیت دارد این است که به غیر از گروه‌هایی نظیر باغداران که به هشدارهای هواشناسی به دلیل شرایط کسب‌وکار حساس هستند، بقیه اقشار حساسیتی به هشدارها و اخبار هواشناسی ندارند. این در شرایطی است که عمدتاً به دلیل نگرانی برای آرامش عمومی، برنامه‌های عادی صداوسیما قطع نشده و هشدارهای هواشناسی به‌صورت عادی پخش شده‌اند.

اثربخش شدن هشدار مستلزم طی شدن مراحل: شنیدن هشدار، فهمیدن محتوای پیام هشدار، باور به معتبر و دقیق بودن هشدار، و در نهایت واکنش به هشدار از طریق انجام کنش محافظتی است. شواهد در هر هفت استان نشان می‌دهد که مراحل مختلف هر کدام به نحوی نقصان داشته‌اند. هشدارها از مجاری کافی به اکثریت نرسیده است، مردم در درک فحوای هشدار مشکل داشته‌اند، به دلیل سابقه ذهنی خشکسالی و نوع هشدارهای هواشناسی در گذشته آن‌ها را به درجاتی معتبر تلقی نکرده‌اند و در نهایت برای واکنش به هشدار آمادگی، دانش و اعتماد کافی نداشته‌اند.

نکته دیگر این‌که شبکه اطلاع‌رسانی محلی از پیش موجود نبوده است. بدیهی است که در شرایط بحرانی شبکه‌های رادیو و تلویزیون، اینترنت و حتی تلفن ممکن است از کار بیفتند. شبکه‌های اطلاع‌رسانی محلی که در چارچوب مدیریت مشارکتی سیلاب امکان تشکیل آن‌ها وجود دارد، ظرفیتی برای غلبه بر همه موانعی است که طی فرایندهای ذکرشده ممکن است وجود داشته باشند. این بدان معناست که شبکه‌های محلی می‌توانند مشکلات ناشی از نقصان ابزار اطلاع‌رسانی، اعتماد و عدم درک درست فحوای هشدار را کاهش دهند.

۲-۴- عملکرد رسانه‌ها و اطلاع‌رسانی در بحران سیل

حوادث و بلایای طبیعی، پدیده‌هایی اقلیمی و زیست‌محیطی هستند که کاهش ابعاد و خسارت‌های آن در حوزهٔ مداخله‌های انسانی و اجتماعی است و آگاهی مسئولان و شهروندان، می‌تواند از میزان تلفات و آسیب‌ها و شدت آلام و رنج بحران‌های آن‌ها به میزان قابل ملاحظه‌ای بکاهد. این حق شهروندان است که بدانند در چه صورتی و چه موقع در خطر قرار دارند و در چه صورتی و در چه موقع خطر از سرشان گذشته است. افزون بر این، شهروندان حق دارند از سرنوشت هم‌وطنان خود باخبر شوند. در همین چارچوب ارتباطات به‌طور اعم و رسانه‌ها به‌طور خاص در این میان می‌توانند نقش‌ها و کارکردهای مؤثری داشته باشند. رئیس‌جمهور پرسیده‌اند «**رسانه‌ها و شبکه اطلاع‌رسانی در بحران سیلاب چه عملکردی داشته‌اند؟**»

ازآنجاکه تأمین و تسهیل فرایند آگاهی‌بخشی و اطلاع‌رسانی قبل، حین و پس از وقوع بحران‌های طبیعی، ازجمله مسئولیت‌های بنیادین همه دولت‌هاست، باید درواقع، در مواقع بروز بحران و در همه مراحل مدیریت آن، «آگاهی موقعیتی»[1] را نقطه کانونی و هرگونه سیاست‌گذاری و برنامه اقدام برای مواجهه با آن منظور کرد. نهادهای روابط عمومی در این فرایند تکیه‌گاه و بازوی اصلی دستگاه‌های رسمی به شمار می‌آیند.

رسانه‌ها نیز مهم‌ترین منابعی هستند که مردم از طریق آن‌ها اطلاعات و آگاهی‌های مربوط به حوادث غیرمترقبه را به دست می‌آورند. تجارب تاریخی گویای آن است که در چنین موقعیت‌هایی مردم به رسانه‌های حرفه‌ای، آزاد و مستقل اعتماد دارند. اما در عین‌حال، خود هم از طریق رسانه‌های جایگزین - شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایل – در تکاپوی تولید محتوا، اظهارنظر و بازنشر محتواهای مورد نظر هستند. بنابراین مدیریت بحران، در بحبوحه وقوع حوادث غیرمترقبه، و در فضای به‌شدت رسانه‌ای شده امروز، امری به‌غایت دشوار است. نخستین ضرورت برای انجام این مهم، آگاهی از سهم و نقش عملی رسانه‌ها و مجاری اطلاع‌رسانی در فرآیند ارتباطات جمعی است.

چنانکه پیش‌تر آمد در پیمایش ملی تلفنی در ۱۳۴ شهر کشور (تابستان ۹۸)، ۹۶ درصد پاسخگویان بیان داشته‌اند اخبار و اطلاعات مربوط به سیلاب اخیر را به‌طور مرتب از طریق مجراهای خبری داخلی دنبال کرده‌اند و تنها ۲ درصد آن‌ها نسبت به پیگیری اخبار و اطلاعات مربوطه بی‌تفاوت بوده‌اند. پیمایش انجام‌شده در سه استان و در میان سیل‌زدگان نیز نشان می‌دهد که ۷۷٫۶ درصد آن‌ها اخبار سیلاب را از صداوسیما دنبال می‌کرده‌اند. استفاده از صداوسیما برای اطلاع‌یابی به معنای استفاده نکردن یا اعتماد نداشتن به شبکه‌های اجتماعی یا تلویزیون‌های ماهواره‌ای نیست. نکته مهم این‌که ۳۲٫۴ درصد نیز از شبکه‌های اجتماعی نظیر تلگرام و اینستاگرام استفاده می‌کرده‌اند. شبکه‌های ارتباطات آشنایان و خانواده‌ها نیز منبع اطلاع‌رسانی ۳۲٫۷ درصد بوده است. بدیهی است که افراد می‌توانسته‌اند از منابع مختلف استفاده کنند. بسیار اهمیت دارد که بدانیم چه اخبار و اطلاعاتی در ارتباط با سیل از طریق نهادهای رسمی اطلاع‌رسانی، رسانه‌های جریان اصلی و رسانه‌های جایگزین در اختیار افکار عمومی قرار گرفته است.

۲-۴-۱- عملکرد نهادهای رسمی روابط عمومی

ازجمله مهم‌ترین کارکردهای روابط عمومی - در مقام حرفه‌ای ذاتاً ارتباطی و رسانه‌ای و درعین‌حال برخوردار از «جایگاه مدیریتی» در سازمان‌ها و نهادهای حکمرانی - رصد به‌موقع «موضوعات»[2] مهم پیش رو، قبل از تبدیل‌شدن آن‌ها به «خطر»[3] و ورای آن «بحران»[4] است. به این اعتبار نقش روابط عمومی مؤثر و توانا، در مرحله پیش از وقوع بحران، تهیه و تدوین «برنامه جامع اقدام» و کسب آمادگی برای پیشگیری، مواجهه و مدیریت موضوع‌ها، روندها و فرایندهایی است که قابلیت بالقوه تبدیل‌شدن به ریسک و بحران را دارند.

کارگروه پس از بررسی رفتار شماری از روابط عمومی دستگاه‌های رسمی درگیر در سیل اخیر، ضعف اصلی آن‌ها را در مرحله «پیش از وقوع سیل» فقدان «برنامه جامع اقدام ارتباطی – رسانه‌ای درون و برون‌سازمانی» ارزیابی کرد. قابل توجه اینکه عموم روابط عمومی‌ها در نظام رصد و ارزیابی خود اساساً تصور و درکی از وقوع سیلاب در مقیاسی که رخ داد نداشتند و سازوکارهای رصد و ارزیابی آن‌ها امکان چنین آمادگی را برای آن‌ها فراهم نمی‌کرد. از همین رو «غافلگیر شدن» و «قرار گرفتن در موضع انفعالی» به‌هنگام مواجهه با بحران سیل وجه اشتراک عموم روابط عمومی‌ها به شمار می‌رود.

عملکرد روابط عمومی‌ها در مدیریت بحران به‌هنگام و در حین وقوع آن، به‌طور معمول، بر پایه معیارهای اولویت‌بندی زیر ارزیابی می‌شود: ۱-شفاف‌سازی؛ ۲-اطلاع‌رسانی سریع و به‌موقع؛ ۳-حضور به‌موقع و مستمر در پاسخگویی؛ ۴-حفظ ارتباطات با ذی‌نفعان؛ ۵-ارتباط سازنده با رسانه‌ها؛ ۶-سخنگویی واحد؛ ۷-حفظ اعتبار و حیثیت سازمان.

---

1. Situational Awareness
2. Issues
3. Risk
4. Crisis

بررسی‌ها نشان داد اولویت اصلی روابط عمومی‌ها در اوج رویداد سیل اخیر معطوف به حفظ اعتبار و حیثیت سازمان متبوع و توجیه اقدامات گذشته، برنامه‌های حال و آینده آن بوده، است. حال‌آنکه اصول «شفاف‌سازی» و «حفظ ارتباطات با مخاطبان» و «اطلاع‌رسانی سریع و به‌موقع» نیز اصولی بنیادی‌اند که کمتر به آن‌ها توجه شده است. نتیجه آن‌که به‌رغم ضرورت مرجعیت خبری روابط عمومی‌ها در خلال وقوع سیل و پس از آن، صدای آن‌ها به‌موقع و به‌خوبی در جامعه شنیده نمی‌شد.

کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه متأسف است که برخی روابط عمومی‌های مسئول و درگیر در بحران سیل، اطلاعات مورد نیاز کارگروه را در اختیار قرار نداده و از همکاری با کارگروه استنکاف ورزیده‌اند. اما در مقابل، تلاش برخی روابط عمومی‌ها برای ارائه صدایی واحد به‌هنگام توضیح کنش‌های دستگاه‌های مربوط و پاسخ‌دهی حین و پس از وقوع بحران سیل، وجهی مثبت بود که رفتار آن‌ها را از پراکنده‌گویی، تناقض‌گویی و ابهام‌آفرینی‌های پیشین متمایز می‌کرد. کارگروه امیدوار است که روابط عمومی‌ها توجه متوازن به معیارهای هفتگانه مورد اشاره را همواره مدنظر قرار دهند.

۲-۴-۲- عملکرد مطبوعات

بنا بر یک رویه نادرست، که تقریباً همانند آن در کمتر کشوری دیده می‌شود، مطبوعات ایران سال‌هاست که تمامی روزهای طولانی نوروز در تعطیلی به سر می‌برند. تعطیلی مطبوعات در نوروز ۱۳۹۸ به حدود ۲۰ روز رسید. در روزهای پیش از تعطیلات نیز، به دلیل بحران کمبود کاغذ، شمارگان مطبوعات به‌شدت کاهش یافته و نظم انتشار آن‌ها مختل شده بود. به همین دلیل مطبوعات پیش‌تر از تعطیلات نوروز استقبال کرده بودند. در میان روزنامه‌های سراسری تنها دو روزنامه «ایران»، ارگان دولت با انتشار ۶ نسخه الکترونیک، و روزنامه «شهروند»، ارگان جمعیت هلال‌احمر ایران، با انتشار چند شماره کاغذی تنها روزنامه‌های کشور بودند که در ایام تعطیلات نوروز بحران سیل را مورد توجه قرار دادند. البته این تنها تلاش‌ها هم چنان‌که باید مورد توجه مخاطبان قرار نگرفت، ولی شماری از روزنامه‌نگاران حرفه‌ای که عمدتاً به‌صورت خودانگیخته و غیرسازمان‌یافته، در مناطق سیل‌زده حضور یافته بودند و از طریق شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی فعالانه به پوشش رویدادهای سیل پرداختند و به‌این‌ترتیب «روزنامه‌نگاری شهروندی» نقشی مؤثرتر از روزنامه‌نگاری جریان اصلی یافت.

پس از تعطیلات، هم‌زمان با کاهش تقریبی شدت سیلاب، مطبوعات کوشیدند با ارائه مصاحبه، گزارش و تحلیل‌هایی دربارهٔ ابعاد و پیامدهای سیل تا حدودی جاماندگی غیرحرفه‌ای خود را جبران کنند. ویژگی مثبت عملکرد مطبوعات در این ایام، در مقایسه با سایر رسانه‌ها و خبرگزاری‌های رسمی و ارگانی، استقلال نسبی در بیان مسائل و موضوعات و نقطه‌ضعف‌ها و کاستی‌ها بود. به‌خصوص برخی از گزارش‌های میدانی مطبوعات از نمونه‌های قابل توجه خبردهی و آگاهی‌بخشی دقیق و بی‌طرفانه و نیز تحلیل‌های موثق به شمار می‌روند. بااین‌حال چند نکته هم‌چنان حائز اهمیت است:

۱. سهم اصلی بازار روزنامه‌های کشور کماکان متعلق به حکومت و دستگاه‌های مختلف متعلق به نظام سیاسی است. به‌این‌ترتیب بیشتر روزنامه‌های بزرگ کشور در چهارچوب سیاست‌های سازمان‌ها و نهادهایی که به آن وابسته هستند، و نه الزامات و معیارهای حرفه‌ای روزنامه‌نگاری، فعالیت می‌کنند و حتی در مواقع بحران نقش دستگاه تبلیغاتی یک نهاد یا دستگاه اداری- اجرایی را بر عهده می‌گیرند. کما اینکه در جریان سیل برخی از مطبوعات همچنان به شیوه اطلاع‌رسانی بر پایه صبغه مسلکی - سیاسی ادامه دادند.

۲. هنوز «ارتباطات بحران» و «روزنامه‌نگاری بحران» مفاهیمی مغفول در نظام رسانه‌ای ایران هستند. از همین رو، رفتار مطبوعات در مواجهه با بحران به‌طور عمده متکی به ابتکارهای موردی و شخصی و نه رویکردی جامع مبتنی بر سازمان، آموزش، تجربه‌اندوزی و مهارت‌افزایی است. در کل مصاحبه‌ها با روزنامه‌نگاران و خبرنگاران، فقط دو خبرنگار صداوسیما و خبرگزاری تسنیم از گذراندن دوره دو روزه روزنامه‌نگاری بحران در ۱۵ و ۶ سال قبل خبر داده‌اند.

۳. جاماندگی مطبوعات، حتی روزنامه‌های پرسابقه و صاحب‌نام، در بهره‌گیری از فناوری‌های نوین ارتباطات و اطلاعات و استفاده از شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی، و کم‌توجهی به‌ضرورت برخورداری از روزنامه‌نگاران حرفه‌ای و مهیای پوشش بحران،

به میزان قابل ملاحظه‌ای از چابکی و نقش‌آفرینی نشریات و روزنامه‌های حرفه‌ای در پوشش سیل کاست و میدان را به فعالیت شهروندان در فضای مجازی سپرد. این در حالی است که شهروندان به هنگام ارائه و به اشتراک گذاشتن خبرها و نظرها در شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی طبعا نمی‌توانند معیارهای حرفه‌ای – اجتماعی – اخلاقی روزنامه‌نگاری را به اجرا درآورند و اساساً نمی‌توان از آن‌ها چنین انتظاری داشت.

۴. به لحاظ جغرافیایی، شماری از مطبوعات محلی هنوز نتوانسته است، مفهوم و کارکرد رایج «رسانه» را کسب کند. این‌گونه مطبوعات امروز به درجه‌ای از استقلال مالی و حرفه‌ای نرسیده‌اند که بتوانند حتی در شرایط عادی به روال کار خبری و اطلاع‌رسانی خود بپردازند. به همین دلیل حتی پس از فروکش‌شدن سیلاب نیز بخشی از مطبوعات محلی نتوانستند انتشار یابند و رویدادها را پوشش دهند.

۲-۴-۳- عملکرد رادیو و تلویزیون

اخبار بارندگی‌ها در رسانهٔ ملی به دلیل غالب بودن پارادایم «خشکسالی» بر ذهنیت سیاست‌گذاران و مسئولان رادیو و تلویزیون در روزهای پیش از سیل، به‌طور عادی و در اولویت‌های دوم به بعد، آن‌هم به‌صورت کلی و غیر هدفمند، پوشش داده می‌شد. نگارش و بیان اطلاعیه‌ها و اخطاریه‌های هواشناسی که در صداوسیما قرائت می‌شوند نیز گاه کلی، غیرشفاف و به گونه‌ای بود که در اغلب آن‌ها، پارامترهای جوی مشخص نمی‌شد و تفاوت سطح هشدارها در آن‌ها شفاف نبود. نگارش و محتوای این متون البته به صداوسیما ارتباط ندارد، لیکن در نهایت از طریق این رسانه ارائه شده‌اند و فاقد اثرگذاری لازم تلقی می‌شوند.

مقیاس جغرافیایی مشخص‌شده در ایام منتهی به سیلاب‌ها برای پیش‌بینی‌های هواشناسی در اخبار نیز به‌طور غالب بسیار وسیع بود. این موضوع موجب کاهش حساسیت و اطمینان به اخطاریه‌ها می‌شد. همچنین لحن کارشناسان هواشناسی و به‌تبع آن مجریان و گویندگان در صداوسیما در روزهای پیش از سیلاب هشداردهنده نبوده و پیش‌بینی‌ها طبق روال شرایط عادی بیان می‌شد؛ آن‌گونه که مخاطب نمی‌توانست ابعاد خطر را دریابد. در بیشتر گزارش‌های هواشناسی از عبارت‌هایی همچون «طغیان رودخانه‌ها»، «سیلابی‌شدن مسیل‌ها»، «وزش باد»، «فعال شدن سامانه‌های بارشی در روزهای آتی»، «صدور اخطاریه»، «آب‌گرفتگی‌ها» و ... استفاده می‌شد که مجموعه این واژگان به دلیل مرسوم و تکراری بودن، حساسیت لازم را ایجاد نمی‌کرد. به‌این‌ترتیب می‌توان، در یک ارزیابی کلی، نتیجه گرفت که صداوسیما – هم به دلیل زبان و محتوای اطلاعیه‌های سازمان هواشناسی و هم به دلیل نوع بیان و توجه خود رسانه به موضوع - به‌عنوان فراگیرترین رسانه، نتوانست در مرحله پیش از وقوع بحران «ادراک خطر» از سیلاب را در افکار عمومی، به‌خصوص در مناطق سیل‌زده ایجاد کند.

بااین‌حال با شروع بحران سیلاب در استان گلستان، صداوسیما با تأخیری یک‌روزه، پوشش ویژهٔ سیل را در دستور کار قرار داد. در این مرحله شبکه خبرِ سیمای جمهوری اسلامی با شکست مکرر آنتن و برقراری ارتباط‌های زنده با خبرنگاران و مسئولان محلی و کشوری مدیریت پرحجم اخبار را در دست گرفت. پوشش ویژهٔ اخبار سیل در گلستان در ایام نوروز حساسیت سایر استان‌ها را در پی داشت؛ به گونه‌ای که در استان‌های غرب و جنوب غرب کشور، به‌ویژه در لرستان، خوزستان، فارس، کهگیلویه و بویراحمد و ... هشدارهای لازم، به نحوی پیگیرانه و قوی، مطرح شد تا دستگاه‌های مختلف با آمادگی بیشتری در این استان‌ها به مقابله با بحران سیل بپردازند.

درمجموع رویکرد صداوسیما حین و پس از سیلاب‌های ۹۸ از منظر رسانه‌ای و ارتباطی حرفه‌ای‌تر بوده و در عملکرد آن وجه «هشدار دهی و اطلاع‌رسانی» غلبه داشته است. البته رویکرد انتقادی صداوسیما عمدتاً معطوف به برانگیختن و واداشتن مقامات و مسئولان به حضور و اقدام در صحنه حوادث بود که منجر به حضور بی‌برنامه، مکرر و گاه نمایشی آنان می‌شد و عملیات امداد و کمک-رسانی و الزامات مدیریت بحران را تحت تأثیر قرار می‌داد. پس از فروکش کردن اوج سیلاب‌ها پخش ویژه‌برنامه‌های تحلیلی – تفسیری وقایع و نیز انعکاس وسیع مطالبات و صداهای مردم سیل‌زده، توانست توجه افکار عمومی را تا حدودی از شبکه‌های ماهواره‌ای فارسی‌زبان به پوشش صداوسیما سوق دهد.

بررسی نشان می‌دهد بیش از سه‌چهارم کسانی که در پیمایش نظرات سیل‌زدگان در استان‌ها شرکت کرده‌اند ترجیح می‌دهند در بحران‌ها اخبار را از صداوسیما دریافت کنند. همین امر ضرورت تقویت سازوکارها و اشکال اطلاع‌رسانی در این رسانه را بیشتر آشکار می‌کند.

۲-۴-۴- عملکرد خبرگزاری‌ها و سایت‌های خبری

خبرگزاری‌ها و سایت‌های خبری نیز در مرحله پیش از بحران از ایفای نقش هشداردهندگی بازماندند، اما در مرحله بحران توانستند با اعزام نیروهای خبری به مناطق سیل‌زده و ارتباط گرفتن با نهادهای مسئول و همچنین بهره‌مندی از امکانات شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایل، تصویری نسبتاً متوازن از سیل ارائه دهند. این پوشش در برخی خبرگزاری‌ها و سایت‌های منتقد دولت به فضای انتقادی و نسبتاً بی‌اعتماد شبکه‌های اجتماعی نزدیک‌تر بود ولی در خبرگزاری‌ها و سایت‌های رسمی بعضاً با ابتکار عمل‌های جدید خبری و پرداختن به الزامات اجتماعی و فرهنگی همراه شد.

نداشتن دانش زمینه‌ای و پیشینی در حوزهٔ آب و بحران سیل، جذابیت اخبار غیررسمی و حتی خبرهای جعلی، ضعف‌ها، کاستی‌های فنی و حرفه‌ای و دیده نشدن در میدان اصلی افکار عمومی، ازجمله چالش‌های خبرگزاری‌ها و سایت‌ها در پوشش رویداد سیل بودند. در این میان، شاید مهم‌ترین چالش، به دلایل گوناگون، از دست‌رفتن مرجعیت خبری برای خبرگزاری‌ها و سایت‌های رسمی و حتی رسانه‌های جریان اصلی بود. واقعیت این است که اخبار رویداد سیل بیش از خبرگزاری‌ها و سایت‌های رسمی خبری در شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی جریان یافته بود. لاجرم، روایت شکل‌گرفته از سیلاب‌ها در این فضا نیز عمدتاً بر کاستی‌ها و نقاط ضعف عملیات امداد و نجات و اسکان سیل‌زده‌ها استوار بود. درحالی‌که دسترسی خبرگزاری‌ها به منابع موثق خبری برای رد یا تأیید انبوه خبرهای منتشر شده در شبکه‌های اجتماعی و ماهواره‌ای و امکان سنجش صحت آن‌ها دشوار بود، در کنار بازنشر بسیاری از این محتواهای منفی و تنش‌زا توسط شبکه‌ها و رسانه‌های غیررسمی و مخالف دولت عملاً امکان مدیریت فضای رسانه‌ای کشور و کاهش بحران را در مقاطعی با سختی مواجه کرد.

۲-۴-۵- رفتار کاربران تلگرام و توئیتر

با وجود فیلترینگ پیام‌رسان تلگرام و شبکه اجتماعی توئیتر، این دو رسانه، همراه با شبکه‌ها و پیام‌رسان‌های دیگر با بهره گرفتن از مزیت‌های فناورانه، نقش مهمی را در تولید و به اشتراک گذاشتن انواع محتوا در ارتباط با بحران سیل ایفا کردند. این در حالی بود که فیلترکردن تلگرام و توئیتر، در عمل و به‌واقع، تنها سازمان‌های درگیر مدیریت بحران را از حضور و فعالیت در این دو فضای ارتباطی فراگیر و اثربخش و تعامل با انبوه مخاطبان آن‌ها محروم کرد.

تحلیل مضمون داده‌های حاصل از داده‌کاوی هزار توئیت پر لایک توئیتری، با حداقل ۵۰ لایک، و هزار پست پربازدید تلگرامی، با حداقل ۵۰ هزار بازدید، گویای نوعی رهاشدگی و بی‌برنامگی و بی‌عملی دستگاه‌های مدیریت بحران در فضایی بود که بیشترین پرسش‌ها و ابهام‌های شهروندان در آن مطرح و دنبال می‌شد و انبوه شایعه‌ها و خبرهای جعلی در آن جریان داشت. ویژگی اصلی این فضا مرکزگریزی فناورانه و غلبهٔ جنبه‌های اعتراضی اجتماعی و سیاسی بود.

«رهاشدگی» شبکه‌های اجتماعی مجازی از یک‌سو و ضعف مرجعیت رسانه‌های اطلاع‌رسانی رسمی و کانال‌های مؤثر ارتباطی بین دستگاه‌های حکومتی با آسیب‌دیدگان و افکار عمومی از سوی دیگر، در سطح جامعه به‌ویژه در مناطقی مانند خوزستان و لرستان گاه باعث تأثیرگذاری و رواج گسترده «اخبار جعلی» شده بود. این پدیده به‌خصوص در روزهای نخست وقوع سیلاب چنان بود که بخش زیادی از تلاش‌های رسانه‌های اطلاع‌رسانی رسمی (ازجمله صداوسیما و خبرگزاری جمهوری اسلامی) بیشتر صرف خنثی‌سازی «اخبار و روایت‌های جعلی» از آنچه حتی به وقوع نپیوسته است، بود. طرح شایعاتی چون «سرریز کردن سد کرخه»، «ممانعت وزارت نفت از آبگیری هورالعظیم» که منشأ آن‌ها صرفاً توئیت یک نگهبان و اظهارنظرهای افراد محلی غیرمسئول بود، گاه موجب ایجاد بحران‌های شدید مدیریتی و اجتماعی گردید. البته موارد قابل توجهی نیز وجود داشت که در آن کانال‌های تلگرامی محلی در نقش کانال‌های مؤثر

اطلاع‌رسانی برای شکل دادن ارتباطات و اجتماعات محلی، ارائه خدمات و تشکیل کانون‌های خبررسانی ظاهر شده‌اند که به‌طور مشخص در منطقهٔ آق‌قلا و روستاهای آن، این کاربرد مؤثر مشاهده گردید.

همچنان که اشاره شد برخی از خبرگزاری‌ها، سایت‌ها و خبرنگاران کوشیدند از فضای تلگرام و توئیتر برای ارائه خبرها و گزارش‌های خود بهره بگیرند، اما درعین‌حال تلاش آن‌ها نتوانست خلأ حضور «مرجع رسمی و قابل وثوق اطلاع‌رسانی» را در حوزهٔ عمومی و افکار عمومی جبران کند، کما اینکه حتی معدود سازمان‌ها و مسئولانی که تصمیم به استفاده از تلگرام و توئیتر گرفتند، نتوانستند ارتباطی جامع و مؤثر با مخاطبان برقرار کنند. چنانکه در برخی موارد، حتی نخستین برداشت کاربران از حضور مسئولان و مقامات در این دو فضای فیلتر شده، نوعی «خودنمایی» قلمداد شده است.

بر اساس مطالعه صورت گرفته به نظر می‌رسد که کاربران از تلگرام بیشتر برای «اطلاع‌رسانی» و از توئیتر بیشتر برای اظهارنظرهای انتقادی و اعتراضی علیه دستگاه‌های رسمی و نیز بیان مواضع منفی استفاده کرده‌اند.

۲-۵- مشکلات رسانه‌های رسمی در زمینه روزنامه‌نگاری و اطلاع‌رسانی بحران

به اعتبار یافته‌های پیش‌گفته، پاسخ پرسش دوم رئیس‌جمهور در حوزهٔ رسانه و ارتباطات، معطوف به وجوه مشکلات جدی در اثربخشی رسانه‌های رسمی هم به لحاظ توانمندی حرفه‌ای، و هم به لحاظ برخورداری از زمینه‌های مسائل اجتماعی بوده است. **در این خصوص رئیس‌جمهوری پرسیده‌اند: "مشکلات رسانه‌های رسمی در زمینه روزنامه‌نگاری و اطلاع‌رسانی بحران چیست؟"**

با توجه به آنچه در شرح عملکرد رسانه‌ها و اطلاع‌رسانی در مراحل پیش، حین و پس از بحران سیلاب گذشت، اهم چالش‌ها و درعین‌حال راهکارهایی که برای غلبه بر موانع کنونی متصور است می‌توان به شرح زیر جمع‌بندی کرد. توضیح اینکه این چالش‌ها عمدتاً کلان و ساختاری‌اند و لاجرم راهکارهای ارائه‌شده نیز معطوف به اصلاحات اساسی میان‌مدت و بلندمدت است، اما می‌توان در چارچوب ارتباطات بحران به برخی از آن‌ها به‌صورت ویژه پرداخت:

۱. غفلت نظری و عملی از اهمیت «ارتباطات و روزنامه‌نگاری بحران» و کاربرد سازوکارهای تحقق آن در نظام رسانه‌ای و اطلاع‌رسانی کشور: از یک‌سو نظام آموزش‌های رسمی و حرفه‌ای ارتباطات و روزنامه‌نگاری در ایران توجه چندانی به موضوع بسیار مهم ارتباطات و روزنامه‌نگاری بحران نداشته‌اند و از سوی دیگر نهادهای مسئول سیاست‌گذاری و مدیریت بحران اعم از بخشی و فرابخشی، نهادهای روابط عمومی و سازمان‌های گوناگون خبررسانی و اطلاع‌رسانی مهیای مواجه‌شدن با بحران‌های طبیعی از منظر ارتباطی و رسانه‌ای نیستند. این در حالی است که وقوع انواع حوادث طبیعی، در سرشت اقلیم ایران و بخشی از سرنوشت همیشگی ما ایرانیان قابل مشاهده است. به این اعتبار ضروری است درک عملی از ارتباطات بحران به دستور کار عملی همه نهادهای ذی‌ربط تبدیل گردد و این مهم در نظام ارتباطی کشور هم از لحاظ علمی - آموزشی (دانشگاهی و حرفه‌ای) و هم کاربردی - فنی (در رسانه‌ها و مجاری اطلاع‌رسانی) و هم در حوزه‌های سیاست‌گذاری و مدیریت اجرایی کشور تثبیت و نهادینه شود.

۲. کم‌توجهی به نقش رسانه‌های جریان اصلی و کارکردهای مثبت شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی و نتیجتاً شکل‌گیری پدیده ضعف مرجعیت رسانه‌ای در کشور: تاکنون مدیریت سیاسی و اجرایی کشور، به‌طور عمده، از میان تمامی رسانه‌های جریان اصلی، تلویزیون را به‌عنوان رسانه اثرگذار به رسمیت شناخته و نسبت به پاسخگویی و بهره‌گیری از رسانه‌های دیگر کم‌توجه بوده است. علاوه بر این با اعمال سیاست فیلترینگ، در عمل، خود و سازمان‌هایی را که می‌توانند از فناوری‌های جدید بهره‌مند شود از این امکان روزآمد و کارآمد محروم کرده است. این رویکرد سبب پیدایش و رشد دو پدیده شده است:

- الف) انتقال مرجعیت جریان خبررسانی و آگاهی‌بخش از رسانه‌های جریان اصلی به شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی و نیز شبکه‌های خارج از کشور؛

- ب) خالی ماندن عرصه شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایل از فعالیت حرفه‌ای کنشگران حرفه‌ای و نهادهای مدنی و سازمان‌های مدیریت بحران و متخصصان رسانه‌ای شده است.

اصلاح این سیاست‌ها و رویکرد باید با توجه به اهمیت شکل‌گیری ذهنیت‌های دید جمعی در دستور کار مسئولان و دستگاه‌های مدیریت بحران قرار گیرد.

۳. کم‌توانی جریان رسانه‌ای و اطلاع‌رسانی حرفه‌ای و مستقل: در نگاهی کلی، اعمال نظام پیشگیرانه بر فعالیت عموم رسانه‌ها به‌طور عام و نقش انحصاری رادیو و تلویزیون به‌طور خاص، بخش بزرگی از فضای ارتباطی - رسانه‌ای کشور را اکنون ناکارآمد و سیاست‌زده کرده است. این امر منجر به بروز نوعی ناهنجاری و سوگیری‌های سیاسی در رفتارهای رسانه‌ای شده است. نتیجه رواج چنین سیاستی رشد کم‌اعتمادی مردم به کردار و رفتار رسانه‌ها و مجموعه اطلاع‌رسانی کشور بوده است. در شرایط کنونی، عملاً بخشی از رسانه‌ها و نهادهای اطلاع‌رسان به حمایت و دفاع همه‌جانبه از دستگاه‌ها و نهادهای دولتی می‌پردازند و حتی می‌کوشند اشتباه‌های احتمالی آن‌ها را توجیه کنند و بخشی دیگر نیز جز خطا و رفتار نادرست در کنش‌های دولت و دستگاه‌های مربوط چیزی نمی‌بینند. پیامد این رویکرد غیرحرفه‌ای و جانب‌دارانه، در هر دو سو، خدشه‌دارشدن «اعتماد عمومی» به منابع رسمی اخبار و اطلاعات است. راه‌حل این وضعیت نگران‌کننده، تقویت جریان رسانه‌ای مستقل، کثرت‌گرا، حرفه‌ای و واقع‌گرا در همه سطوح و کمک به تثبیت قانونی فعالیت‌های رسانه‌ای حرفه‌ای و چاره‌اندیشی دربارهٔ نقش انحصاری صداوسیما در فضای رسانه‌ای جدید است.

۴. فقدان عملی «سخنگویی واحد» در دستگاه‌های حکومتی: گرچه در جریان سیل اخیر، دستگاه‌های مدیریت بحران در جهت طنین‌انداز شدن صدای واحد فعالیت‌هایی داشته‌اند، اما هنوز ناروشنی در سخنگویی، تعلل در پاسخگویی و سوگیری در بیان واقعیت‌ها ازجمله چالش‌های اصلی مدیریت بحران در ایران به شمار می‌روند. این در حالی است که تلاش برای رفع این معضل می‌تواند به تحقق ضرورت‌های زیر کمک کند:
   - الف) برخورداری از یک «روایت کلان» از موضوعات و وقایع؛
   - ب) مدیریت جریان اخبار و اطلاعات در فضای آشفته و ابهام‌آلود خبری؛
   - پ) جلوگیری از بروز شایعه و «اخبار جعلی» که همواره تأثیر مخربی بر افکار عمومی داشته‌اند.

۵. ضعف سازوکارهای اطلاع‌رسانی محلی در سطح استان‌ها و شهرستان‌ها: مدیریت جریان ارتباطی – رسانه‌ای شرایط بحران در سرزمینی به پهناوری ایران با تکیه صرف بر رسانه‌ها و دستگاه‌های اطلاع‌رسان پایتخت ناممکن است. برای مواجهه با بحران‌های متنوع و گسترده در سراسر ایران‌زمین لازم است رسانه‌های محلی و دستگاه‌های اطلاع‌رسان استانی به‌مراتب و بیش‌ازپیش توانمند شوند. آن‌ها نیز باید به‌دقت بیاموزند که بلایای طبیعی (سیل، زلزله، خشکسالی، آلودگی هوا، بیابان‌زایی و ...) بخش لاینفک زیست جامعه ایران است و با تمام توان و امکانات مهیای مواجه‌شدن با این واقعیت مقدر و قطعی باشند.

۲-۶- سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب

پرسش از وضعیت سازمان‌های مردم‌نهاد در مدیریت سیلاب در شمار سؤالات رئیس‌جمهوری بوده است. ایشان پرسیده‌اند **«سازمان‌های مردم‌نهاد مرتبط با فعالیت‌های پیش از سیلاب، امداد و نجات هنگام سیلاب، و کمک‌کننده به احیای زندگی سیل‌زدگان در کشور چه وضعیتی دارند؟»**

نقش سازمان‌های مردم‌نهاد غیردولتی (سمن‌ها) و نیروهای داوطلب مردمی به چند جهت مهم است. نخست اینکه مردم در شرایط امروز جامعه، به‌ویژه در بحران‌ها و برای کمک‌رسانی به نهادهای مدنی و به سازمان‌های غیردولتی و مؤسسات خیریه، نسبت به دستگاه‌های رسمی و سازمان‌های دولتی، اقبال بیشتری نشان داده‌اند. این اقبال در نتایج پیمایش ملی تلفنی انجام‌شده نیز مشخص شده است. در پرسشی که از پاسخگویان در خصوص موفق‌ترین نهاد و سازمان امدادرسان به سیل‌زدگان در قالب سؤال باز پرسیده شد،

نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد پاسخگویان مردم و نهادهای مردمی را با ۲۶/۸ درصد موفق‌ترین نهاد امدادرسان در حادثهٔ سیل اخیر می‌دانند.

پیمایش انجام‌شده در سه استان سیل‌زده خوزستان، گلستان و لرستان و در بین سیل‌زدگان نتایج مهم‌تری را نشان می‌دهد. وقتی از سیل‌زدگان پرسیده شده که موفق‌ترین سازمان‌ها یا نهادها در زمینه امدادرسانی به آسیب‌دیدگان زمان سیل را ذکر کنند، ۳۳,۸ درصد سازمان‌های مردم‌نهاد و خیریه‌ها، ۱۹,۴ درصد نیروهای جهادی و بسیج، ۱۶,۸ درصد سپاه، ۸,۲ درصد ارتش و ۷ درصد هلال احمر را ذکر کرده‌اند. نظرسنجی الزاماً با واقعیت سازگار نیست و این داده‌ها نشان نمی‌دهد که بیشترین کمک‌ها از سوی سمن‌ها و خیریه‌ها ارائه شده، اما تأثیر مثبت حضور این نیروها بر مردم سیل‌زده را نشان می‌دهد.

دوم، سازمان‌های غیردولتی فعال در مناطق، به‌ویژه سازمان‌های محلی، تأثیرگذاری اجتماعی بالایی دارند. سوم، وفور کمک‌های مردمی، ولی سازمان‌نیافته، ضرورت مشارکت سمن‌ها برای سازمان‌دادن به کمک مردمی را تصدیق می‌کند و چهارم، باور و پذیرش عملی نسبت به فعالیت فراگیر سازمان‌های غیردولتی و عدم رقیب‌انگاری آن‌ها توسط دستگاه‌های حاکمیتی ضرورت دارد. بنابراین، پرسش‌های رئیس‌جمهوری دربارهٔ سمن‌ها و مشارکت مردمی در سه بخش پاسخ داده می‌شود.

۲-۶-۱- وضعیت سازمان‌های مردم‌نهاد در برخی استان‌های سیل‌زده

بنا بر مطالعات کارگروه نقش سازمان‌های مردم‌نهاد (سمن‌ها) در مرحلهٔ پیش از سیلاب بیشتر به آگاهی‌بخشی و آموزش روش‌های مقابله با سیلاب محدود می‌شود اما همین وظیفه نیز بسیار اندک انجام شده است و اساساً قبل از سیلاب‌های اخیر نقش سمن‌ها جدی گرفته نمی‌شده است.[۱] در حین سیلاب نقش سمن‌ها غالباً امدادرسانی و مدیریت و سازمان‌دهی داوطلبان مردمی بوده است. در استان‌های سیل‌زده، مهم‌ترین منبع سمن‌ها برای مشارکت در مدیریت سیلاب در تمامی مراحل پیش، حین و پس از سیلاب، کمک‌های مردمی (نقدی و غیرنقدی) بوده است. افزون بر این تعدادی از سمن‌ها دوره‌های آموزشی بهداشتی و مهارت‌های زندگی را نیز در حین و پس از سیلاب برای سیل‌زدگان ارائه کردند.

سمن‌ها عمدتاً وظایفی را که در زیر تشریح شده است بر عهده داشته‌اند:

۱. تمرکز بر جذب کمک‌های نقدی از مردم و خیرین و؛ آماده‌سازی و توزیع کارت هدیه به مردم سیل‌زده
۲. اطلاع‌رسانی به مردم در خصوص نیازهای سیل‌زدگان
۳. جمع‌آوری کمک‌های مردمی و توزیع آن‌ها بین سیل‌زدگان
۴. جمع‌آوری آمار و اطلاعات لازم از حوزه‌های تخریب‌شده مسکونی و اثاثیه و لوازم خانگی و اطلاع‌رسانی آن به خیرین محلی برای مساعدت و حمایت
۵. تهیه مایحتاج روزمره و پخت و توزیع غذای گرم توسط گروه‌های خودجوش، هلال احمر، موکب‌ها و سازمان‌های دولتی و نظامی
۶. ارائه خدمات مشاوره و روان‌شناسی به مردم، خانواده‌ها و جوانان سیل‌زده
۷. ارائه خدمات تربیتی به دانش‌آموزان
۸. ارائه خدمات هنری و ورزشی و تربیتی به کودکان
۹. ارائه برنامه‌های هنری، فرهنگی و سرگرمی به خانواده‌ای سیل‌زده
۱۰. ارائه گسترده خدمات پزشکی توسط پزشکان علاقه‌مند درون و برون‌استانی
۱۱. کمک در شناسایی خیرین و جلب نظر آنان برای حمایت و کمک به سیل‌زدگان

---

۱. همچنین سمن‌ها در مرحلهٔ پیش از سیلاب می‌توانند با هدایت کمک‌ها به سوی اهداف مشخصی نظیر بازسازی واحدهای مسکونی فرسوده و کم‌دوام به مقاوم‌سازی آن‌ها کمک کنند.

سمن‌ها در استان مازندران در زمان پیش از وقوع سیلاب، با نوع فعالیت‌های زیست‌محیطی خود در عمل در حال هشدار دهی دربارهٔ مخاطرات سیلاب و طوفان بوده‌اند اما مستقیماً به موضوع سیلاب نپرداخته‌اند. سمن‌ها همه‌روزه دربارهٔ قطع بی‌رویه درختان جنگلی، فرسایش خاک، تجاوز به عرصه جنگل، تجاوز به حریم رودخانه و نیز ساخت‌وسازهای غیراصولی در حریم‌ها و در اراضی شیب‌دار هشدار داده‌اند. سمن‌های فعال این استان، به گفته خودشان، حین سیلاب در محل فعالیتی نداشتند. در این زمان امداد و نجات بیشتر توسط خود مردم و ظرفیت‌های محلی، و بعد هیئت ورزشی و قایق‌رانان بابلسر، سپاه و هلال‌احمر انجام شد. مشارکت سمن‌ها در این استان بیشتر پس از سیلاب، برای بازگشت به وضعیت عادی و تأمین خوراک و وسایل ضروری سیل‌زدگان دیده شده است.

سمن‌ها در ایلام و لرستان توسعه‌یافتگی نداشته‌اند و توسعه مدنی از اساس در این استان‌ها عقب‌تر از بقیه مناطق سیل‌زده بوده است. بار کمک‌ها در لرستان به جای سازمان‌های مردم‌نهاد رسمی به دوش شبکه‌های غیررسمی خویشاوندی بوده است. شبکه‌های غیررسمی و خویشاوندی گرچه در توزیع سریع‌تر عمل می‌کرد، دارای اشکالاتی در شناسایی و توزیع نیز بوده‌اند. به‌طورکلی گرچه این شبکه‌ها بعضی از خصیصه‌های مثبت سازمان‌های مردم‌نهاد را داشتند، به خاطر رسمیت‌نداشتن و شفاف نبودن و ضعف در پاسخگویی و احیاناً بعضی جهت‌گیری‌های خاص‌گرایانه در مواردی به پیامدهای منفی منجر شده است. توسعه‌نیافتگی سمن‌ها در استان‌ها، و بالاخص در استان‌های کمتر توسعه‌یافته کاملاً مشهود است.

آمار دریافتی از معاونت اجتماعی استانداری فارس نشان می‌دهد ۳۱ سمن رسمی با مجوز، ۳۵ خیریه، ۳۷ نفر از فعالان اجتماعی و فرهنگی شهر شیراز و تعدادی از گروه‌های جهادی در زمان کمک‌رسانی به سیل‌زدگان حضور فعال داشته‌اند. **سمن‌ها، گروه‌های جهادی، خیریه‌ها و فعالان مردمی مهم‌ترین گروه‌ها در امدادرسانی به حادثه‌دیدگان سیل شیراز بوده‌اند.** حضور و فعالیت این گروه‌ها چنان مؤثر بوده است که به‌زعم بسیاری از مردم و مسئولین استان اگر فعالیت این گروه‌ها نبود فرایند امداد، کمک‌رسانی و بازسازی مناطق آسیب‌دیده بسیار طولانی‌تر می‌شد. این تجربه دیدگاه بسیاری از مسئولین را به ظرفیت زیاد سمن‌ها در مدیریت بحران تغییر داده و به دنبال سامان‌دهی این نوع نقش‌آفرینی هستند. یکی از نکات مثبت مدیریت بحران در استان فارس، این بوده است که نماینده سمن‌ها و برخی از سمن‌ها همچون آفرودی‌ها عضو افتخاری شورای هماهنگی مدیریت بحران شهرستان شیراز بوده‌اند که خود این امر تا حدی ورود سمن‌ها به کمک‌رسانی را تسهیل کرده بود، اما هنوز سازوکار مشخصی برای این همکاری مشخص نشده است.

گروه‌های مردمی درگیر در امدادرسانی سیل سعدی شیراز را می‌توان به چند دستهٔ معین تقسیم کرد. نخست سمن‌هایی که مجوز از فرمانداری، بهزیستی یا سازمان ورزش و جوانان داشتند ، مثل جمعیت امام علی (ع)، و به‌طور مشخص در زمینهٔ محرومیت‌زدایی در زمان پیش از سیل در منطقه حضور داشتند. دوم گروه‌های جهادی که برخی از آن‌ها مشغول فعالیت‌های فرهنگی و محرومیت‌زدایی در مناطق مختلف بودند، برخی دیگر تجربه حضور در زلزله کرمانشاه را داشتند و تعدادی از آن‌ها کمک‌رسانی در سیل آق‌قلا درگیر بودند و به خاطر سیل به شیراز برگشتند (مثل گروه‌های جهادی علم‌الهدی). گروه‌های جهادی با همکاری و همراهی با پایگاه بسیج سلمان در شهرک سعدی توانستند نقش مهمی را در امدادرسانی ایفا کنند. سوم گروه‌های مردمی که به خاطر سیل برای کمک به سیل‌زدگان توسط فرد یا افرادی شکل گرفت مانند گروه حافظ یا گروه‌های آفرودی به دلیل برخورداری از ماشین‌های خاص در مناطق سیل‌زده توانستند به محوری برای جمع‌آوری و توزیع کمک‌ها تبدیل شوند.

تنها یک سمن (گروه امداد و نجات بدون مرز) وجود داشته که به‌طور تخصصی در حوزهٔ آموزش‌های مرتبط با بحران فعالیت داشته است. البته آموزش‌های این سمن گروه‌های محدودی را در بر نمی‌گرفته و حتی آموزش‌های سیلاب در برنامه‌های‌شان نبوده است. بنابراین نمی‌توان گفت که سمن‌ها نقش معناداری در آموزش پیش از وقوع سیل در شیراز داشته‌اند.

چابکی، نداشتن موانع بوروکراتیک و سازمانی، کم‌هزینه بودن و داوطلبانه بودن فعالیت‌ها، شناخت خوب از منطقه، داشتن سرمایه و اعتماد اجتماعی باعث کارایی بیشتر سمن‌ها در امر امدادرسانی شده است. نقاط قوتی که سازمان‌های امدادرسان رسمی از آن برخوردار نیستند.

تجربهٔ مشارکت سمن‌ها، جهادی‌ها و گروه‌های مردمی، با وجود اختلافات و ناهماهنگی‌های روزهای ابتدایی بعد از سیل، باعث شده تا این گروه‌ها اختلافات سیاسی، عقیدتی و سازمانی خود را کنار بگذارند، درک بهتری از همدیگر پیدا کنند و پتانسیل‌های خود را به شکلی هم‌افزا با گروه‌های دیگر در جهت امدادرسانی و محرومیت‌زدائی به‌کار گیرند. در ضمن، بعد از سیل، تقاضا برای ثبت سمن‌های جدید افزایش یافته است.

سمن‌هایی موفق‌تر عمل کردند که پیش‌تر در منطقهٔ سیل‌زده حضور و از منطقه شناخت قبلی داشتند. این سمن‌ها با اتکا به رابطه‌های محلی توانسته بودند نقش مؤثری در تخلیه برخی مناطق ایفا کنند، خانه‌های آسیب‌پذیر که احتمال می‌دادند بیش از بقیه آسیب‌دیده باشند را زودتر شناسایی می‌کردند و توانستند کمک‌های هدفمند به این منازل ارائه دهند. همچنین سمن‌ها چون موانع اداری و سازمانی دستگاه‌های دولتی را ندارند، راحت‌تر می‌توانند با یکدیگر هماهنگ شوند و در کمک‌رسانی مؤثرتر عمل کنند.

۲-۶-۲- مشکلات سازمان‌های مردم‌نهاد برای نقش‌آفرینی در مدیریت سیلاب‌ها

اولین مشکل در خصوص سمن‌ها نگاه بخش دولتی به این سازمان‌های داوطلبانه است. دیدگاه دستگاه‌های دولتی به سمن‌ها را می‌توان این‌گونه خلاصه کرد: برخی سمن‌ها به حیات خلوت بازی‌های سیاسی تبدیل شده‌اند. تعدادی، سمن‌ها را مجراهایی برای پولشویی می‌دانند که غالباً حاضر نیستند تحت نظارت و حسابرسی قرار بگیرند و شفافیت و پاسخ‌گویی در مورد نحوه عملکرد را در غالب موارد برنمی‌تابند. از سوی دیگر، سازمان‌های دولتی اعتقاد دارند سمن‌ها با ورود به منطقه، نظم و تعادل را به هم می‌زنند، زیرا تخصص ندارند و در زمان بحران، به‌جای ایجاد آرامش، چون آموزش ندیده‌اند، مشکل ایجاد می‌کنند. سمن‌ها به‌درستی سازمان‌دهی نشده‌اند و اغلب خودمحور عمل می‌کنند؛ بدون آسیب‌شناسی و یا هماهنگی وارد منطقه بحران‌زده می‌شوند و خود، آسیب‌هایی جدیدی به وجود می‌آورند. عملکرد آنان در برخی مواقع به تولید موج‌های اجتماعی منجر می‌شود که تعادل و توازن کمک‌رسانی را از بین می‌برد.

سمن‌ها مشکلاتی برای فعالیت در حوزهٔ مدیریت سیلاب داشته‌اند. نخست اینکه، فعالان سمن‌ها اظهار داشته‌اند دولت ظرفیت اجتماعی سمن‌ها را به‌حساب نمی‌آورد، آن‌ها را در برنامه‌ریزی‌ها دخالت نمی‌دهد و در کارهای اجرایی به آن‌ها اعتماد نمی‌کند و حتی برخی گفته‌اند نهادهای دولتی آن‌ها را مقابل خود می‌بینند. برخی نیز اظهار داشته‌اند مشکل سمن‌ها حساسیت‌های مزمن و مبهم نیروهای امنیتی دربارهٔ آن‌هاست، به‌ویژه اگر سمنی در سطح منطقه یا کشور شناخته‌شده بوده، حساسیت‌ها هم بیشتر بوده است. مشکلی که سمن‌ها به‌طور مشخص در این سیلاب با آن مواجه بودند این بود که تا یک هفته اجازه نداشتند شماره‌حساب بانکی اعلام کنند و برخی حساسیت‌ها به گونه‌ای بوده است که به گفتهٔ یکی از اعضای فعال سمن‌ها، سعی می‌کردند کامیون‌های ارسالی خود را پوشش خبری ندهند تا مبادا جلوی آن گرفته شود. بنا به اظهار سمن‌ها، از آن‌ها در هیچ‌یک از جلسات مدیریت بحران (به‌جز استان فارس) دعوتی به‌عمل نیامده است. این نکته مؤید وجود مهم‌ترین عامل جدی در محدودیت فعالیت سمن‌ها، یعنی اعتماد نداشتن دستگاه‌های دولتی به آن‌هاست.

یکی از مشکلات عمده سمن‌ها برای نقش‌آفرینی در مدیریت سیلاب ناهماهنگی و فقدان مدیریت واحد است. **سمن‌های فعال ابراز کرده‌اند که آن‌ها باید بتوانند به‌عنوان بازوهای اجرایی نیروهای امدادرسان عمل کنند**؛ چون به‌استثنای سمن‌هایی که به شکل خاص در مورد بحران کارکرده‌اند، نه اطلاعات تخصصی دربارهٔ سیل و شرایط بحرانی دارند و نه آموزشی در این زمینه دیده‌اند. اما به‌قدری آشفتگی در امدادرسانی وجود داشته است که سمن‌ها خود مجبور می‌شوند ابتکار عمل در کمک‌رسانی را به دست‌گیرند. این مسئله بسیاری از مواقع باعث موازی‌کاری با دستگاه‌های امدادرسان و حتی سمن‌های دیگر شده است.

سمن‌ها در سه لایهٔ سمن‌های مرکزی، محلی و معتمدین محلی در نیازسنجی، شناسایی افراد نیازمند و توزیع اقلام نقدی و غیرنقدی نقش داشته‌اند. سمن‌ها در سطح ملی نیز از یکدیگر حمایت می‌کردند و برای مثال از تهران برای سمن‌های مازندران یا از مازندران برای سمن‌های جنوب، کمک ارسال می‌شد، یا با توجه به حجم زیاد کمک‌های مردمی به سیل‌زدگان شهرک سعدی شیراز، برخی از سمن‌ها کمک‌ها را برای سایر استان‌ها مانند خوزستان و لرستان ارسال کردند. لیکن مسئله کماکان این است

که بین سمن‌ها سازوکارهای نظام‌مند ارتباطی وجود ندارد و بیشتر بر تعاملات و روابط فردی متکی است. این امر ضرورت شبکه‌سازی سمن‌ها در مدیریت بحران را دوچندان می‌کند.

سطح موفقیت سمن‌ها در ایفای نقش مؤثر در بحران‌ها، به سرمایهٔ اجتماعی اعضای سمن، فعالیت‌های فرهنگی-اجتماعی سمن‌ها پیش از سیلاب و شبکه روابط آن‌ها در سازمان‌های دولتی وابسته است. سمن‌هایی که با دستگاه‌های دولتی مختلف دارای شبکه‌ای از روابط گسترده و پویا بودند، در زمان بحران نیز امکانات و خدمات بیشتری را به سمت مناطق و محله‌هایی که مورد نظرشان بود هدایت کردند.

یکی دیگر از مشکلات سمن‌ها ناکارآمدی ساختارهای بوروکراتیک بوده است. ضرورت اخذ مجوز برای پیشبرد برنامه‌ها، سرعت فعالیت‌ها را کند می‌کرده است. سمن‌ها در زمان سیاست‌گذاری یا تصمیم‌گیری در شورای بحران، حضور نداشته‌اند و فاقد جایگاه و نقش تعریف‌شده‌ای در این زمینه بوده‌اند. اطلاعات در اختیار فعالان غیردولتی قرار نمی‌گرفته است. حساسیت بیشتر امنیتی به سمن‌های مطرح در سطح منطقه یا کشور، گاه موجب تحت تأثیر قرار گرفتن حامیان و تغییر جهت عملکرد آن‌ها بوده است.

شکاف موجود میان دیدگاه‌ها و رویکردهای برخی سمن‌های فعال و فعالان مدنی با بعضی از مسئولان نهادهای رسمی و محلی نشان می‌دهد که اگرچه سمن‌های محلی و سازمان‌های فعال و شبکه‌های خیریه و مردم‌نهاد نقش مؤثری در کمک‌رسانی و امداد داشته‌اند، اما هنوز از پشتوانه رسمی، حقوقی و اجرایی مناسب برای ارائهٔ سریع و مستمر خدمات برخوردار نیستند.

۲-۷- نقش مردم در مدیریت سیلاب‌ها

رئیس‌جمهوری در کنار پرسش از نقش سمن‌ها در مدیریت سیلاب، پرسیده‌اند «**نقش همکاری و همراهی مردم در مدیریت سیلاب (در حوزهٔ بسیج آن‌ها در احداث دایک‌های حفاظتی تخلیه آب با لحاظ موارد فنی و اجتماعی) و سایر اقدامات چگونه بوده است؟**»

ازآنجاکه یکی از عناصر تاب‌آوری اجتماعی، آموزش‌دیده‌بانی شهروندان برای مقابله با وضعیت‌های اضطراری است، لذا مطالعاتی از سوی کارگروه در این زمینه معطوف به این پرسش در دو بخش کمّی و کیفی انجام گرفته است. در بخش کمّی با استفاده از نتایج پیمایش ملی، شرحی توصیفی از کمک مردم به سیل‌زدگان و نوع و روش کمک آن‌ها و همچنین علل عدم کمک آن‌ها ارائه شده و در بخش کیفی نیز به نقش مردم در مواجهه با سیل در صورت‌های مختلف پرداخته شده است.

۲-۷-۱- مشارکت مردمی و سیلاب: نتایج مطالعات کمّی

نتایجی که در این بخش ارائه می‌شود مبتنی بر انجام پیمایشی در سطح ملی است. در این بخش، ابتدا بر اساس آمار و ارقام شرحی توصیفی از میزان، روش و نوع کمک مردم به سیل‌زدگان ارائه می‌شود و پس از آن نیز از کسانی که کمکی به حادثه‌دیدگان سیل اخیر نکرده‌اند، علت این اقدام‌شان پرسیده شده است.

نکته بسیار مهمی که در مطالعه پیمایشی سیل‌زدگان سه استان خوزستان، لرستان و گلستان مشخص شده و اهمیت اجتماعی و سیاسی زیادی دارد، این است که وقتی از سیل‌زدگان پرسیده شده که چه عاملی بیش از همه در مدیریت و کنترل سیلاب نقش داشته است، عوامل اول تا پنجم را که ذکر کرده‌اند عبارت است از: تلاش مردم و خیریه‌ها (۳۵,۷ درصد)، ایجاد سیل‌بند (۱۵,۳ درصد)، بازگشایی راه‌های ارتباطی (۸ درصد)، عملکرد سپاه (۶,۱ درصد)، لایروبی رودخانه‌ها (۵,۴ درصد). ۱۴,۲ درصد نیز معتقدند اصلاً سیل کنترل و مدیریت نشده، لذا خسارات وارد آورده است.

این داده‌ها حداقل دو چیز را نشان می‌دهند. اول، اقدامات مدیریتی نهادهای حاکمیتی و نقش سدها و سایر سازه‌ها در مدیریت سیلاب از نظر سیل‌زدگان بسیار ناچیز و غیرمهم به شمار آمده است.[۱] دوم، تلاش خود مردم و خیریه‌ها در ذهن و نگرش مردم باقی مانده و اثرگذار شده است. بازنمایی تصاویری از تلاش‌های مردمی و این واقعیت که مردم سیل‌زده خیریه‌ها و سمن‌ها را مهم‌ترین اثرگذاران بر خدمات دانسته‌اند این نتیجه را توضیح می‌دهد.

نتایج حاصل از پیمایش تلفنی در سطح ملی نیز نشان می‌دهد اکثریت پاسخگویان (۷۵,۹ درصد) در حادثهٔ سیلاب ابتدای امسال، کمک نقدی و غیرنقدی کرده‌اند. ۲۳,۹ درصد افراد نیز در حادثهٔ سیل اخیر به سیل‌زدگان کمک نکرده‌اند. ۷۴ درصد مردان و ۷۸,۲ درصد زنان پاسخگو در حادثهٔ سیل اخیر کمک کرده‌اند. از نظر نوع کمک به سیل‌زدگان نیز از بین پاسخگویانی که اعلام کردند در حادثه سیلاب امسال کمک کرده‌اند، ۶۵,۱ درصد (۴۹,۲ درصد کل نمونه) به‌صورت نقدی، ۲۱,۸ درصد (۱۶,۴ درصد کل نمونه) به‌صورت غیرنقدی، ۹,۲ درصد (۶,۹ درصد کل نمونه) هم به شیوهٔ نقدی و هم غیرنقدی و ۳,۹ درصد (۳ در کل نمونه) با حضور در مناطق سیل‌زده به یاری سیل‌زدگان رفته‌اند. هم زنان و هم مردان بیشتر به‌صورت نقدی در حادثهٔ سیل اخیر کمک کرده‌اند، بااین‌حال، کمک نقدی زنان بیشتر از مردان بوده است.

از نظر روش کمک به سیل‌زدگان نیز مردم بیشتر از طریق سازمان هلال‌احمر (با فراوانی ۳۴,۷ درصد در بین افرادی که کمک کردند و ۲۵,۳ درصد کل نمونه) کمک‌های خود را به سیل‌زدگان اهدا کرده‌اند. بعد از آن به ترتیب، سازمان‌های کمک‌رسانی مردمی و خیریه‌ها، دوستان و آشنایانِ افراد، مساجد و پایگاه‌های بسیج بیشترین مراجعه از سوی مردم را برای کمک به مناطق سیل‌زده داشته اند. هم مردان و هم زنان بیشتر از طریق سازمان هلال‌احمر کمک کرده‌اند. بااین‌حال نسبت مردان در کمک از طریق این سازمان بیشتر است. زنان در قیاس با مردان بیشتر از طریق سازمان‌های کمک‌رسانی مردمی و خیریه‌ها، دوستان، آشنایان یا کسانی که اطمینان داشته‌اند و مساجد و پایگاه‌های بسیج کمک کرده‌اند. از سوی دیگر مردان نسبت به زنان بیشتر از طریق حضور داوطلبانه در مناطق سیل‌زده به امدادرسانی همت گماشته‌اند که با توجه به الگوهای فرهنگی کشور، طبیعی است.

در ادامه از پاسخگویانی که در حادثهٔ سیل اخیر کمک نکردند، علت این اقدام‌شان مورد پرسش قرار گرفت که در نتیجه در اولویت نخست ۵۴,۹ درصد این افراد اعلام کردند توان مالی لازم برای کمک کردن را نداشته‌اند. عدم اعتماد در رسیدن کمک‌ها به سیل‌زدگان (۱۳,۹ درصد) و وظیفهٔ دولت بودن فرایند امدادرسانی (۱۲,۷ درصد) نیز از دیگر دلایل مهمی است که مردم در اولویت نخست نام بردند.

۲-۷-۲- مشارکت مردمی و سیلاب: مطالعهٔ کیفی

نقش مردم در سیلاب‌های اخیر را به انحای مختلف می‌توان مفهوم‌سازی کرد. در مطالعات کیفی کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه مردم به شکل متناقضی هم به‌عنوان مزاحمان امدادرسانی، هم تسهیل‌کنندگان، هم امدادگران، هم کارآموزان، کمک‌کنندگان فنی و سازندگان سیل‌بند و هم آفرینندگان روز مهمان‌نوازی مفهوم‌سازی شده‌اند. این مفهوم‌سازی‌ها با توجه به سیل شیراز که نیاز آنی به امداد و نجات داشت، در ذیل توضیح داده شده است. دلیل اینکه بخش کیفی این بخش مبتنی بر سیل شیراز است بیش از هر چیز به علت کامل‌بودن تمامیت مفاهیمی است که می‌توان با استفاده از تجربهٔ غافلگیرانهٔ سیل شیراز دربارهٔ نقش مردم در مدیریت سیلاب بیان کرد. تمام مفاهیمی که در این بخش طرح می‌شوند قابلیت تعمیم به سیل‌های بزرگ خوزستان و لرستان را نیز دارند.

۲-۷-۲-۱- مردم به‌مثابه موانع امدادرسانی

در سیل روز پنجم فروردین در دروازه قرآن، همه چیز گویای غافلگیری مردم و مسئولان و گروه‌های امدادی بود و آمادگی قبلی در این خصوص وجود نداشت، اما پس از وقوع سیل سازمان‌ها و گروه‌های امدادی وارد میدان شدند. مردم سرگردان، نگران و مضطرب بودند.

---

۱. این دیدگاه الزاماً با واقعیت تطابق ندارد ولی نگرش عمومی را نشان می‌دهد.

بعضی افراد دنبال ماشین‌ها یا همراهان‌شان بودند که آب با خود برده بود. یکی از کارهایی که در همان لحظات نخست انجام شد بستن خیابان‌های منتهی به دروازه قرآن و کنترل عبور و مرور بود تا راه برای ماشین‌ها و نیروهای امدادی باز شود. اما وجود ترافیک در ورودی دروازه قرآن که به دلایل مختلف توسط مردم وجود داشت، موجب تأخیر در امدادرسانی گردید. افزون بر این حضور افرادی که بعضا با گوشی‌های تلفن همراه خود به گرفتن عکس و فیلم می‌پرداختند، گاه باعث اختلال در کار نیروهای امدادی می‌شد. علاوه بر این محدودیت‌های عبور و مرور که جهت مدیریت بحران سیل و امدادرسانی اعمال می‌شد باعث ناراحتی و نارضایتی عده‌ای از مردم شده بود. با توجه به تجربه سیل دروازه قرآن و هشدارهای موجود در مورد احتمال وقوع سیل اقدامات ترافیکی در بعضی از مناطق اعمال شده بود. به‌عنوان مثال بنا به گفتهٔ مأمورین شهرداری، زمانی که تونل ورودی شهرک سعدی و چند خیابان دیگر (برای جلوگیری از تکرار اتفاقی مشابه سیل دروازه قرآن) بسته شد بعضی از مردم که خطر سیل را جدی نگرفته بودند، با کسانی که راه را بسته بودند برخورد کلامی داشتند یا ابراز نارضایتی می‌کردند یا در مواردی با سلاح سرد با مأمورین برخورد کرده و خواسته بودند که راه را باز کنند.

مقاومت مردم در برابر نیروهای مردمی و امدادی که خواستار تخلیه منازل بودند نیز امدادرسانی را با مشکل مواجه کرده بود. در روز ششم فروردین سیل در منطقه سعدی، خیابان‌های اطراف و چند محله و روستای اطراف شیراز همچون ماه فیروزان، سلطان‌آباد، جرثقان و ... موجب وارد آمدن خسارات زیادی به منازل و اموال ساکنین شد. موارد متعدد مقاومت در برابر تخلیه منازل در خوزستان و گلستان نیز توسط کارگروه ثبت شده و مقامات نیز از مقاومت در برابر تخلیه سخن گفته‌اند. در روستاهای اطراف، پیش از وقوع سیل هشدارهایی به مردم داده شده بود که جدی گرفته نشدند و به همین دلیل نیروهای امدادرسان از سازمان‌های مردم‌نهاد، شهرداری، نیروی انتظامی و بسیج محلات شخصاً به منازل مراجعه کرده و از مردم می‌خواستند که منازل را تخلیه کنند اما بعضی از آن‌ها در برابر تخلیه مقاومت کرده و حاضر به تخلیه نبودند. در برخی مناطق با توسل به نیروی انتظامی این اتفاق افتاد. اما سمن‌های فعال در مناطق راحت‌تر توانستند مردم را برای تخلیه قانع کنند. دلایل مقاومت در برابر تخلیه منازل، مسائل امنیتی منازل، عدم اعتماد به توانایی سازمان‌ها در کنترل سیل، داشتن مریض در خانه، دست‌کم گرفتن قدرت سیل و... بوده است. در نهایت، بیشتر خانوارها تصمیم گرفتند مردی از خانواده در خانه بماند و زنان و کودکان به کمپ‌ها انتقال یابند. افزون بر این جهت مقابله با سرقت یکی از اعضای خانواده که به‌طور معمول مرد خانواده بود، ترجیح دادند در منازل بمانند و از منزل محافظت کنند. بعد از وقوع سیل هم مقاومت در برابر انتقال اعضای خانواده به کمپ‌های اسکان موقت وجود داشت. این وضعیت به شیوه‌ای مشابه در خوزستان نیز تکرار شده است.

۲-۷-۲-۲- مردم به‌مثابه تسهیل‌کنندگان امدادرسانی

یکی دیگر از مواردی که در سیل امدادرسانی را مشکل کرده بود تصادف خودروها بود که در برخی مواقع حتی تا چهار خودرو روی هم سوار شده بودند و در چنین شرایطی پیداکردن اشخاص آسیب دیده یا اجساد دشوار بود و لذا تیم‌های تجسس برای یافتن اجساد قربانیان وارد عمل شدند. طبق اظهارات مدیر عامل جمعیت هلال‌احمر فارس، این تیم‌ها تنها شش جسد را از درون خودروها بیرون کشیدند و سایر جان باختگان از وسایل نقلیه به بیرون پرتاب یا در مسیر سیلاب گرفتار شده بودند. مردم حاضر در صحنه سعی می‌کردند در حد توان به نیروهای امدادی کمک کنند و حتی بعضی از جنازه‌ها و مصدومین با گزارش‌های مردمی از خیابان‌های اطراف پیدا شدند.

۲-۷-۲-۳- مردم به‌مثابه امدادگران

بعضی از مردم به‌عنوان نیروهای داوطلب به سازمان‌های امدادگر کمک می‌کردند. بسیاری از آن‌ها در خالی‌کردن آب منازل، لایروبی گل‌ولای از منازل، تخلیه اثاثیه آسیب دیده و... به امدادگران کمک می‌کردند و بعضی در بسته‌بندی و ارسال بسته‌های غذایی و ضروری به در منازل مردم در گروه‌های امدادی مردمی و ستادهای امدادی سازمان‌ها به کمک امدادگران شتافتند. البته عدم وجود آموزش‌های لازم پیش از وقوع سیل باعث شد که در سیل دروازه قرآن بعضی از نیروهای مردمی که برای کمک به گرفتارشدگان در سیل مداخله

کرده و پا به سیلاب گذاشته بودند متاسفانه خودشان گرفتار سیلاب شده و جان باختند. باوجوداینکه مردم به‌عنوان امدادگران کمک‌های شایان توجهی به امدادگران رسمی ارائه کردند اما گاه امدادرسانی‌های خارج از چارچوب و کمک‌های نقدی و غیرنقدی که به شیوه نادرست به دست مردم می‌رسید مسایلی را ایجاد کرد که در قسمت دیگری بدان پرداخته شده است.

۲-۷-۲-۴- مردم به‌مثابه کارآموزان

مردم و گروه‌های امدادی مردمی، در عرض یکی‌دو روز توانستند یکدیگر را پیدا کنند و بهتر به ساماندهی وضعیت سیل بپردازند. به تعبیر بسیاری از افرادی که درگیر سیل بودند چه به‌عنوان سیل‌زده و چه به‌عنوان امدادرسان، این سیل توانست تجربیات و آموزه‌های ارزشمندی به آن‌ها انتقال دهد و درواقع دورهٔ کارآموزی خوبی بوده است.

۲-۷-۲-۵- مردم به‌مثابه آفرینندگان فرصت‌های انسانی

اسکان آسیب‌دیدگان سیل نیز از شب پنجم فروردین آغاز شد که مردم در منازل و حسینیه‌ها، مساجد، بعضی از هتل‌ها، آموزش‌وپرورش، ادارهٔ کل ورزش و جوانان، شهرداری و سایر مکان‌ها درهای اماکن زیرمجموعه‌های خود را به روی آسیب‌دیدگان از سیل گشودند و این افراد به آنجا منتقل شدند. نقش مردم شیراز در امدادرسانی و پذیرایی از مهمانان نوروزی گرفتارشده در سیل و شهروندان شیرازی سیل‌زده بسیار برجسته بود. بسیاری از مردم شیراز، با راه‌اندازی کمپین «مهمان من» مسافران را در منازل خود می‌پذیرفتند. همچنین برخی از مردم که منازل خود را برای اجاره گذاشته بودند، پس از این اتفاق عنوان منزل رایگان برای مسافران را بر سر دست گرفتند.

هتل‌ها، رستوران‌ها، باغ‌ها، سالن‌ها و مساجد، درها را به روی سیل‌زدگان گشودند. مردم به‌رایگان از همه پذیرایی کردند و حوله، لباس غذا، میوه، شیر و چای رایگان توزیع می‌کردند. تعمیرکاران برای تعمیر رایگان ماشین‌های صدمه‌دیده، تعمیرکاران موبایل برای تعمیر رایگان گوشی‌های همراه سیل‌زدگان و مسافران اعلام آمادگی کردند و فراخوان زدند، قالی‌شویی‌ها، قالی‌های همشهریان را رایگان شستند و شهر در کمترین زمان ممکن، پاک‌سازی شد. چند نفر از اهالی شیراز برای نجات جان مسافران، جان خودشان را از دست دادند. افزون بر این مردم در ستادهای امدادرسانی به سیل‌زدگان نیز در خالی کردن گل‌ولای و آب از منازل مشارکت داشتند و از نظر مالی نیز از هیچ کمکی دریغ نمی‌کردند.

۲-۸- سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب

رئیس‌جمهوری پرسیده‌اند که «**اعتماد و سرمایهٔ اجتماعی در روزهای مدیریت بحران و امداد و نجات چه تأثیری بر عملکرد مدیریت بحران داشته است؟**»

اعتماد عنصر اساسی سرمایهٔ اجتماعی است. سیلاب‌های اخیر نشان داد که نقش اعتماد در هنگام امداد و نجات بسیار تعیین‌کننده است. مقاومت در برابر تخلیه سکونتگاه‌ها و بی‌اعتمادی به پرداخت‌شدن خسارات سیل‌زدگان، نمودهایی از اهمیت اعتماد و سرمایهٔ اجتماعی را در جریان مدیریت سیلاب نشان داد.

مطالعات کمّی و کیفی «کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه» دالّ بر این است که میزان اعتماد مردم به نهادهای سیاسی و کمک‌رسان دولتی، در همهٔ استان‌های سیل‌زده در سطح نسبتاً پایینی بوده است. بر اساس مطالعات کمّی، در پیمایش تلفنی سطح ملی، زمانی که از کسانی که کمکی به سیل‌زدگان نکرده بودند علت این کارشان پرسیده شد ۱۳٫۹ درصد مردم عدم اعتماد در رسیدن کمک‌ها به سیل‌زدگان را در اولویت نخست خود اعلام کردند. این عدد در اولویت دوم ۲۶٫۳ درصد بود که مبین سرمایهٔ اجتماعی پایینی است. در این خصوص همچنین در مطالعات کیفی مشخص شده بود بخشی از مردم از کمک به نهادهای رسمی، ازجمله هلال‌احمر، خودداری می‌کنند و بسیاری از مردم تلاش داشتند خود به‌شخصه کمک‌های هر چند اندک‌شان را به‌دست مردم برسانند. حضور مردم عادی در منطقهٔ بحران نه‌تنها باعث مزاحمت در امر امدادرسانی می‌شد بلکه در نهایت موجب نارضایتی مردم نسبت به

توزیع غیرمنصفانه و ناعادلانه کمک‌ها نیز شده است. کمک‌رسانی غیرهدفمند و بدون ضابطهٔ مردمی باعث شده بود برخی از افراد با نمایش فقر و سیل‌زده بودن، کمک‌های بسیار بیشتری از سیل‌زدگان واقعی دریافت کنند که در نهایت این نارضایتی موجب بی‌اعتمادی مضاعف شده بود.

داده‌های دیگری نیز در پیمایش سطح ملی وجود دارد که مؤید بی‌اعتمادی مردم نسبت به نهادهای رسمی است. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، پاسخگویان در ارزیابی عملکرد نهادهای مختلفی که در حادثه سیل اخیر مشارکت کردند، دو نهاد خاص از دولت، یعنی ستاد مدیریت بحران و مدیریت سدها (وزارت نیرو) به همراه نهاد عام دولت، پایین‌ترین جایگاه را در این بخش به خود اختصاص داده‌اند. زمانی که از مردم پرسیده شده ضعیف‌ترین سازمان‌ها در امدادرسانی به آسیب‌دیدگان سیل اخیر چه سازمان‌هایی بوده‌اند، دولت (با ۲۹,۱ درصد) از سوی مردم به‌عنوان ضعیف‌ترین سازمان در امدادرسانی به سیل‌زدگان و مناطق آسیب‌دیده اعلام شده است. بعد از آن به ترتیب ستاد مدیریت بحران (با ۸,۸ درصد)، کمیتهٔ امداد (با ۲,۶ درصد)، ارتش (با ۲,۲ درصد)، سازمان بهزیستی (با ۲,۲ درصد) و سازمان هواشناسی (با ۲,۲ درصد) از سوی پاسخگویان به‌عنوان نهادهایی که عملکرد ضعیفی در امدادرسانی به مناطق سیل‌زده داشتند انتخاب شده‌اند.

متغیر اعتماد اجتماعی در صورت‌های مختلف در سیلاب‌های سال ۱۳۹۸ اثرگذار شده است. کم‌اعتمادی به هشدارهای هواشناسی و حتی مقامات مرتبط با مدیریت منابع آب باعث کم‌توجهی به هشدارها شده است. بی‌اعتمادی به مقامات رسمی و عدم اطمینان به مداوم بودن کمک‌ها سبب مقاومت در برابر تخلیه یا دور شدن از نواحی سیل‌زده شده است. بی‌اعتمادی به‌شدت بر نارضایتی نیز اثرگذار بوده است. پروتکل‌های امداد و نجات حتی در صورتی که رعایت می‌شده‌اند، بی‌اعتمادی سبب تجربه رنج بیشتر می‌شده و نارضایتی را تشدید می‌کرده است. کم‌اعتمادی به ظرفیت پلیس و نیروهای نظامی برای تأمین امنیت و جلوگیری از سرقت یا تعرض به اموال، مقاومت در برابر تخلیه را ایجاد کرده است. بزرگ‌ترین صورت بی‌اعتمادی نیز در قالب روایت «سیل دولت‌ساز» بروز کرده است. این روایت حداقل در خوزستان و ایلام بسیار شایع است.

۲-۸-۱- سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب برخی استان‌ها

تأثیر منفی پایین بودن اعتماد به نهادهای رسمی و کمک‌رسان از سوی سیل‌زدگان، عدم همکاری آن‌ها با نهادهای دولتی، راضی نبودن به میزان کمک‌ها و گوش ندادن به حرف کمک‌رسان‌ها در زمینه تخلیه به‌موقع منازل بوده است. بی‌اعتمادی سبب می‌شد برای دریافت کمک فراتر از استانداردهای امداد و نجات اقدام کنند.

کم‌اعتمادی شهروندان منجر به ناهماهنگی فزاینده در امدادرسانی‌ها و مدیریت واحد آن شده بود. اگرچه علی‌رغم این شرایط، بیشترین کمک‌ها از طریق سازمان هلال احمر ارسال شده است. بااین‌حال ضروری است تمهیدات افزایش‌دهندهٔ سرمایهٔ اجتماعی توسط هلال‌احمر به‌کار گرفته شود. با توجه به صورت‌جلسات و ثبت ورود و خروج فعالیت‌های روزانه این سازمان، به‌کارگیری دو سازوکار شفافیت و پاسخگویی در این خصوص مؤثر است. نقدهای مختلفی به نحوهٔ عملکرد هلال‌احمر وارد است که برخی از آن‌ها مرتبط با پروتکل و چهارچوب وظایف تعریف‌شده این سازمان است. تشریح این پروتکل‌ها می‌تواند شبهه‌ها درباره عملکرد را رفع کند.

مشاهدات میدانی بیانگر نوعی بی‌اعتمادی گسترده نسبت به عملکرد سازمان‌های دولتی از سوی شهروندان در مناطق سیل‌زده است که موارد حاشیه‌ساز در زمان سیل در گسترش و تعمیق این نوع بی‌اعتمادی مؤثر بوده است. در اینجا پاسخگویی عامل مهمی در کاهش بی‌اعتمادی به عملکرد سازمان‌های دولتی است. وقتی جمعیت زیادی متأثر از سیل بشوند، پرسشگری در مورد چرایی وقوع سیل و احتمال وقوع آن در آینده وجود داشته و خواهد داشت.

البته سطح سرمایهٔ اجتماعی پیش از سیلاب نیز پایین بوده است. ولی در خلال سیلاب و با مشاهده همبستگی مردم سایر مناطق کشور و کمک‌رسانی گسترده در ایام سیلاب، این سرمایه و انسجام اجتماعی به‌طور موقت و در سطوحی ترمیم یافته است. این ترمیم سرمایه اجتماعی بیشتر تحت تأثیر نوع و کیفیت مشارکت مردم و زمان و نحوه حضور نهادهای رسمی و کمک‌رسان و احیای زندگی در مناطق سیل‌زده بوده و به دلیل مقطعی بودن آن در معرض تخریب نیز هست.

مطالعهٔ کیفی سیل شیراز در ابتدا حاکی از بروز پدیده‌هایی بود که نشان‌دهنده فرسایش سرمایهٔ اجتماعی و کاهش اعتماد به نهادهای دولتی بود. از همان روز اول شایعه‌های مرتبط با علل و عوامل جاری شدن سیل و همچنین آمار کشته‌شدگان سیل دروازه قرآن نشان داد مردم چندان به گفته‌های مسئولان اعتمادی ندارند. شایعاتی مبنی بر اینکه سیل دروازه قرآن به علت تخریب خاک‌ریزهای پادگان‌های نظامی بالادست بوده یا باور برخی مردم به چند صد نفر بودن کشته‌ها، نمودهایی از بی‌اعتمادی است.

در مطالعهٔ سیلاب خوزستان نیز همین نتیجه تأیید شده است. به هنگام وقوع سیل، راهبرد استانداری و مدیریت بحران، جلوگیری از تلفات انسانی و زیر آب نرفتن شهرهای بزرگ بوده است. همین امر سبب شده اقدامات مدیریت فیزیکی سیلاب با ملاحظه کاستن تلفات و در عوض هدایت آب به مزارع و زیربناهای اقتصادی ازجمله در روستاها صورت گیرد. مردم منطق متفاوتی داشته‌اند و تلاش کرده‌اند از ورود آب به مزارع نیز جلوگیری کنند. مقاومت آنان در مناطقی نتیجه داده است و در نهایت امروز این تصور شکل گرفته که راهبرد مردم درست بوده است. همین تعارض، در سیل‌های محتمل آتی، جلب اعتماد و همراه کردن مردم با مدیریت بحران را دشوار خواهد ساخت.

مطالعهٔ کیفی در خصوص تبیین منشأ سیلاب در خوزستان حاکی از نتیجهٔ خاصّی نیز بود. شمار قابل توجهی از گروه‌های مردم اظهار داشته‌اند وقوع سیلاب در این استان عمدی بوده و نهادهای رسمی در رهاسازی کنترل‌شده سیلاب و زیر آب رفتن اراضی در زمانی نزدیک به یک ماه، تعمد داشته‌اند. واژه «سیل وُلومی» که توسط مردم روستاهای عرب‌نشین خوزستان یا حتی برخی نخبگان به‌کار برده می‌شده، به معنای نوعی از سیل است که «وُلوم» یا اختیار کم و زیاد کردن آن در دست خود دولت بوده و از این ابزار علیه بخش‌هایی از مردم استفاده شده است. این ادراک بالاخص در مناطق عرب‌نشین که بیشترین خسارات سیل بر ایشان وارد شده، رایج‌تر بوده و به سرمایهٔ اجتماعی و اعتماد، ضربه زده است. حدی از این ادراک محصول تفاوت بین سیلاب‌های طغیانی و کوتاه‌مدت گذشته و سیلاب مدیریت‌شده و طولانی‌مدت سال ۱۳۹۸ است.

چنانچه پیش‌تر گفته شد از منظر سرمایهٔ اجتماعی در سیلاب‌ها این بود که در همهٔ استان‌های سیل‌زده، حس همبستگی اجتماعی و اعتماد در روابط مردم-مردم (روابط بین شیعه و سنی در گلستان، روابط عرب – فارس در خوزستان، روابط سیل‌زدگان و کلیت مردم ایران) بهبود یافته است. اعتماد بین مردم و حس تعلق به شهر و شهروندان افزایش یافته، اعتماد به سمن‌ها و گروه‌های جهادی و مردمی ارتقا یافته ولی اعتماد به نهادهای رسمی کاهش داشته است.

۲-۸-۲- پیامدهای سیلاب اخیر برای سرمایهٔ اجتماعی

سیلاب‌ها و ناهماهنگی‌ها در مدیریت آن‌ها و عوامل دیگری که پیش از این مطرح شد، تأثیراتی بر کاهش سرمایهٔ اجتماعی به صورت‌های ذیل داشته است:

- رشد بدبینی در میان بخش‌هایی از مردم (در برخی استان‌ها) نسبت به یکدیگر و دولت
- فعال شدن برخی شکاف‌های اجتماعی و قومی و طایفه‌ای
- تشدید درماندگی آموخته‌شده (نگرش ناتوانی)
- بروز آسیب‌های درونی تشکل‌های اجتماعی و مدنی و در زمینه مشارکت مؤثر مردان و زنان
- بروز تعارض گروه‌های مختلف اجتماعی در کسب «سرمایهٔ نمادین»
- تأخیر در فرایند مشارکت محرمانه بازسازی مناطق سیل‌زده
- بروز تردید در عملی شدن به وعده‌ها و عواقب مخرب آن برای سرمایهٔ اجتماعی

۲-۸-۳- راهکارهای افزایش سرمایهٔ اجتماعی

افزایش سرمایهٔ اجتماعی و فراهم آمدن امکان بهره‌گیری از آن در حوادث بعدی و در کلیت نظام اجتماعی و سیاسی، نیازمند اقدامات مؤثری در حوزهٔ مدیریت حوادث ازجمله سیلاب‌ها است. ازجمله الزامات کلی آن‌ها موارد ذیل است:

- سامان‌دهی قانونی و اجرایی مدیریت واحد، چابک و پاسخ‌گو در مدیریت بحران
- سامان‌دهی هماهنگ نظام اطلاع‌رسانی و ارتباطات بحران و تنظیم پروتکل اطلاع‌رسانی از سوی دولت و نهادهای صنفی و تخصصی پیش و حین وقوع سیلاب
- مهار رقابت‌های سیاسی و بخشی بین دستگاه‌های درگیر در امر امدادرسانی و نهادهای دولتی مسئول در مواقع بحران
- ترمیم رابطهٔ بین دولت و نهادهای مدنی
- توانمندسازی نهادهای مدنی و ساماندهی امر هماهنگی میان سمن‌ها و نهادهای رسمی به نحوی که تداخل نقش‌ها و عملکردها سبب بروز توقعات فزاینده، تولید نارضایتی و ناهماهنگی در امداد نشود
- ارائه گزارش‌های شفاف و عمومی از عملیات امداد و نجات صورت‌گرفته به مردم
- جلب مشارکت مؤثر نهادهای رسمی و سمن‌ها در تدوین مستندات، ارائه تجربیات، نقد و بررسی فعالیت‌ها و برنامه‌ریزی برای فعالیت‌های آتی بر پایهٔ کسب دیدگاه‌ها و رویکردهای نخبگان، شبکه‌ها و گروه‌های مرجع محلی

نتیجهٔ مهم مطالعات این است که ابعاد مختلف سیل بالاخص در خوزستان، گلستان و لرستان هنوز برای مردم مهم و ناشناخته است و همین ناشناختگی، منشأ بروز شایعات، تردیدها در چگونگی مدیریت سیلاب‌ها، رواج داوری‌های نادرست دربارهٔ منشأ سیلاب و کاهش سرمایهٔ اجتماعی در سطوح کلان و میانی شده است. نهادهای رسمی باید با بهبود ارتباطات خود از طریق اطلاع‌رسانی خُرد و از نزدیک به تصحیح ادراک مردم از سیلاب در سطحی بسیار گسترده بپردازند و با حضور مستمر و غیرتبلیغاتی در میان مردم و با مشارکت نهادهای مردمی و سمن‌ها، برای شفاف‌سازی مسائل فنّی و اجتماعی فعالیت منظم و مستمری انجام دهند. انجام این قبیل فعالیت‌ها محدود به بحران‌ها نباید باشد و متناسب با بافت و به ساختار اجتماعی مناطق ازجمله جوامع روستایی توجه ویژه بکند. اقدامات باید به نحوی انجام شوند که فاصله بین روایت رسمی و روایت مردم از سیلاب را کاهش دهند.

۲-۹- تأثیرات اجتماعی-اقتصادی سیلاب‌ها بر سیل‌زدگان

ارزیابی تأثیرات اجتماعی حوادث طبیعی یکی از عرصه‌های مهم مطالعات اجتماعی حوادث است. رئیس‌جمهوری در همین زمینه پرسیده‌اند «**تأثیرات اجتماعی سیلاب بر سیل‌زدگان چه بوده و مناسب‌ترین راهکارهای تعدیل و جبران خسارات برای ایشان چیست؟**»

نکته بسیار مهم این است که آثار اجتماعی به‌شدت تحت تأثیر خسارات اقتصادی نیز هست و از همین‌رو در کارگروه مقرر شد بررسی آثار اجتماعی با توجه به ارزیابی اولیه‌ای از خسارات اقتصادی خانوارها صورت گیرد. در ارزیابی تأثیرات اجتماعی سیلاب‌ها بر سیل‌زدگان در مرحله نخست باید به «تصور خود آنان از خسارت‌ها» توجه کرد. بر اساس نتایج پیمایش انجام‌شده توسط کارگروه در بین سیل‌زدگان سه استان خوزستان، لرستان و گلستان، مهم‌ترین خسارات واردشده به سیل‌زدگان از نظر خود آنان بدین ترتیب بوده است:

- ۸۸,۱ درصد تجربه خسارت به منزل، با میانگین هزینه خسارت ۷۰۷۴۲ هزار تومان
- ۹۱,۷ درصد تجربه خسارت به مزارع کشاورزی، با میانگین خسارت ۱۲۷۷۳۶ هزار تومان
- ۸۶,۵ درصد تجربه خسارت به باغات، با میانگین خسارت ۱۲۹۲۶۱ هزار تومان
- ۴۶,۴ درصد تجربه خسارت به گوسفند و بز، با میانگین خسارت ۲۹۳۳۲ هزار تومان
- ۳۰,۶ درصد تجربه خسارت به گاو، با میانگین خسارت ۳۳۰۴۷ هزار تومان
- ۶۹ درصد تجربه خسارت به محل کسب‌وکار، با میانگین خسارت ۶۲۳۵۲ هزار تومان
- ۷۶,۹ درصد تجربه خسارت به ابزار کسب‌وکار، با میانگین خسارت ۴۲۶۴۸ هزار تومان

این مقادیر که بر اساس خوداظهاری افرادی که پیمایش شده‌اند، محاسبه شده است، میزان خسارات وارده به خانواده‌های سیل‌زده را نشان می‌دهد. این اعداد بیش از آن‌که از دقت عملی برای برآورد خسارات برخوردار باشند (به دلیل خوداظهاری)، شدت خسارات و ضرورت توجه سازمان‌یافته به خسارت‌دیدگان را از منظر آسیب‌دیدگان برای بازگشت به زندگی عادی را نشان می‌دهد.

۲-۹-۱- تأثیرات اجتماعی-اقتصادی در استان‌های به‌شدت سیل‌زده

در استان خوزستان، تأثیرات اجتماعی-اقتصادی سیلاب به‌لحاظ جمعیتی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی شایستهٔ بررسی بیشتر است. به‌لحاظ جمعیتی، در دوران پساسیل احتمال مهاجرت موقت یا دائمی و همچنین جابه‌جایی برخی روستاها ممکن است. به‌لحاظ اقتصادی این تأثیرات شامل از دست‌رفتن محصول کشت زمستانه به دلیل زیر آب رفتن مزارع، بدهی ناشی از زیر آب رفتن کشت زمستانه، تخریب مزارع و کانال‌های آب‌رسانی، آسیب‌دیدن وسایل کشاورزی همچون پمپ‌های آب، شور شدن برخی زمین‌های زارعی، تخریب کلی یا جزئی منازل، آسیب دیدن لوازم خانگی، از دست دادن کشت تابستانه (یعنی از دست دادن درآمد حدود یک سال) و ذهنیت ترسالی و کشت بی‌رویه می‌شود.

به‌لحاظ سیاسی می‌توان به مواردی چون احساس رهاشدگی (تأیید و تشدید ذهنیت‌های پیشینی در خصوص احساس تبعیض و محرومیت)، بی‌اعتمادی و فرسایش سرمایهٔ اجتماعی (موفقیت‌آمیز بودن مقاومت در برابر سیل و بی‌اعتمادی به هشدارهای تخلیه)، تضاد روایت‌های مردمی و رسمی از سیل (روایت دولت: اجتناب‌ناپذیر بودن سیل، روایت مردمی: سیل عامدانه یا بی‌تدبیری، توجیه برای انتقال آب به فلات مرکزی و ...) و شکاف ادراکی مردم و نهادهای رسمی از ارزیابی مدیریت سیل اشاره کرد. ازجمله اثرهای اجتماعی سیلاب نیز می‌توان به احساس قدرت جامعه در برابر حاکمیت و خودبسندگی و بی‌نیازی به دولت، شبکه‌سازی‌های مردمی، تقویت حس همبستگی درون‌گروهی و در برخی موارد برون‌گروهی، ترک تحصیل احتمالی و احتمال برخی تضادهای ناشی از توزیع امکانات و منابع جبران خسارت‌ها اشاره کرد.

در استان لرستان نیز با توجه به‌شدت زیاد سیلاب‌ها، تأثیرات اجتماعی مختلفی درخور توجه است. بنا به مطالعات استانی کارگروه این تأثیرات شامل افزایش اختلافات بین بخش‌ها و گروه‌های اجتماعی و کاهش سرمایهٔ کلان و میانی اجتماعی، بروز زمینه‌های نمایش نقاط ضعف و قوت ساختار اجتماعی طایفه‌گرا، بالا رفتن ناامیدی اجتماعی، افزایش اختلالات روحی و روانی، کسب تجربه جدید ارتباط با افراد و نهادها و انجمن‌های مردم‌نهاد، افزایش گرایش به مهاجرت، کاهش تعلق مکانی و محله‌ای، کاهش سطح و کیفیت زندگی افراد، جبران‌نشدن خسارات وارده با تسهیلات دریافتی و بدهکارشدن افراد، ابتلا به بیماری‌های پوستی و بهداشتی و تغذیه‌ای و ریوی، بالا رفتن احساس طرد و انزوای جغرافیایی به علت تخریب جاده‌ها، و افزایش آسیب‌های اجتماعی بوده است.

تأثیرهای اقتصادی برجای‌مانده در استان لرستان نیز شامل این موارد بوده است:

بالا رفتن نرخ بیکاری (هرچند در کوتاه‌مدت می‌تواند برای بعضی از مشاغل جدید در دورهٔ بازسازی رونقی ایجاد شود)، بالا رفتن هزینه‌های زندگی و از دست دادن مشاغل هم‌زمان با تورم کنونی که می‌تواند باعث تضعیف و حتی فروپاشی خانواده‌ها شود. افزایش افراد زیر خط فقر (تسهیلات و کمک‌ها قادر به بازگرداندن زندگی خانواده‌ها به پیش از سیل نیست)، بالا رفتن هزینه اجاره مسکن و دامن زدن به مهاجرت، افزایش نابرابری اجتماعی (استفاده نابرابر از کمک‌های دریافتی)، ضعیف شدن اقتصاد ساکنان مسیر جادهٔ خرم‌آباد به پل‌دختر بعد از تغییر جاده به آزادراه پل زال، بالا رفتن هزینه‌های حمل‌ونقل و قیمت تمام‌شده کالاها، استهلاک خودروها و خرابی ماشین‌ها، کوچک شدن بازار پل‌دختر به خاطر عدم ارتباط با شهرهای مجاور (دره شهر- رومشکان – ماژین و...) و تضعیف خریدوفروش محصولات کشاورزی و بالا رفتن هزینه‌های حمل‌ونقل.

نظام سیاسی اداری نیز زیر بار فشار تخریب‌های سیلاب، انتظارات و مطالبات مردم، تضعیف می‌شود و ناتوان شدن سیستم اداری محلی، ظهور نوعی خشم و درماندگی و ناامیدی در میان مردم نسبت به دولت، سیاسی‌شدن خواسته‌ها و سوگیری اعتراض‌ها در میان‌مدت به دلیل تأخیر در پاسخ‌گویی و اقدام، ناهماهنگی بین سیستم‌های مدیریتی در دورهٔ بحران و بازسازی (سرگردانی مردم بین نهادها و بانک‌ها)، نارضایتی مردم از سیستم توزیع کمک‌ها، ناهماهنگی بین دولت و سازمان‌های مردم‌نهاد، رقابت و گاه ابراز اختلاف

ستیز بین نیروهای دولتی و شبه‌دولتی و نظامی جهت کسب سرمایهٔ نمادین در مدیریت بحران و تضعیف آگاهانهٔ دولت در مدیریت بحران هم به آن اضافه شده و باعث تأثیرات اجتماعی ناخوشایند می‌شود.

در استان گلستان با توجه به اقلیم خاص محیطی آن، تأثیرات اقتصادی برجای‌مانده، بسیار زیاد است، اما موضوع مهم‌تر تعیین تکلیف عده‌ای از ساکنان این استان است که معلوم نیست چگونه باید خسارت خود را دریافت کنند: مهاجران افغانستانی که کارت ملی ندارند؛ افرادی که خارج از کد آبادی یا محدوده آبادی ساکن بوده‌اند؛ روستاهایی که در کاسهٔ مخزن سد بوده‌اند و مشمول دریافت تسهیلات نمی‌شوند، از این جمله‌اند. بنا بر اعلام بنیاد مسکن حدود ۱۰۰۰ خانوار در این خصوص در وضعیت نامشخصی به سر می‌برند.

نکته بسیار مهم این است که علاوه بر نقصان در سازوکارهای بوروکراتیک که می‌تواند سبب تبعیض و بی‌عدالتی در توزیع تسهیلات، وسایل زندگی یا سایر منابع شود، جمعی هستند که به دلیل نداشتن اسناد مالکیت (نظیر خانه‌های تخریب‌شده در حاشیه شهرها)، نداشتن اسناد مالکیت رسمی بر زمین‌های کشاورزی، قرار داشتن در محدوده‌های غیررسمی و ناتوانی در ارائه اسناد مثبته، و بالاخص افغانستانی‌هایی که شهروند به‌حساب نمی‌آیند، در معرض محروم ماندن از کمک‌رسانی و سازوکارهای جبران خسارت هستند. این دسته از افراد به‌طور کلی حاشیه‌ای هستند و جبران نشدن خسارات وارده بر زندگی ایشان، وضعیت دشوارتری را برای آن‌ها رقم خواهد زد. به‌این‌ترتیب باید در استان گلستان مسائل اجتماعی و اقتصادی «حاشیه‌ها و حاشیه‌نشینان» را ازجمله پی‌آمدهای درخور توجه سیلاب دانست.

۲-۹-۲- راه‌کارهای مناسب برای جبران خسارات

برای پرداختن به اقدامات جبرانی باید توجه داشت که پیامدها و خسارات ناشی از سیل در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی و سیاسی محصول برآیند عوامل مختلف در سه سطح هستند: الف. شرایط مناطق سیل‌زده پیش از وقوع سیل که ناظر به میزان آسیب‌پذیری فیزیکی و شرایط اجتماعی مناطق سیل‌زده پیش از وقوع سیل است، ب. شرایط خاص رخداد: که ناظر به نحوهٔ وقوع سیل، دامنه، شدت و مدت آن است، و ج. نحوهٔ مواجهه با سیل و اقدامات به‌کاررفته برای مدیریت حادثه.

بدین‌ترتیب در اجرای اقدامات جبرانی باید دو الزام را مورد توجه قرار داد: نخست اینکه، اقدامات جبرانی باید ناظر به هر سه سطح باشند. یعنی اقدامات جبرانی نباید تنها منحصر به جبران خسارات مستقیم ناشی از سیل باشد بلکه برای جلوگیری از جبران پیامدها و خسارات غیرمستقیم و همچنین جلوگیری از پیامدهای منفی در حوادث مشابه آینده باید عوامل دو سطح دیگر نیز مورد توجه قرار گیرند. الزام دوم نیز ناظر به این موضوع است که از آنجا که پیامدها و خسارات ناشی از سیل محصول تلاقی نحوهٔ رخداد حادثه با شرایط زمینه‌ای است، واکنش‌ها و پیامدها و معانی و دلالت‌های اجتماعی سیل نیز وابسته به بافت‌ها و بسترهای اجتماعی است که حادثه در آن‌ها رخ می‌دهد. به‌این‌ترتیب پیامدهای وقوع سیل در استان‌های مختلف، لزوماً یکسان نبوده است، لذا در طراحی اقدامات و راهکارهای جبرانی باید تفاوت‌های استانی حتماً مورد توجه جدی قرار گیرد. با توجه به آنچه گفته شد، می‌توان چارچوب و خطوط اصلی اقدامات و راه‌کارهای جبران خسارت‌ها را در سه سطح ذیل ترسیم کرد:

یکم: **اقدامات کوتاه‌مدت**: در خصوص پیامدها و خسارات سیل، **در کوتاه‌مدت باید جبران خسارات در ابعاد اقتصادی را در دو محور معیشت و مسکن مورد توجه قرار داد**. در زمینه **معیشت** باید خسارت‌های مستقیم اقتصادی هرچه سریع‌تر پرداخت شود و اقدامات لازم در جهت احیا و آماده‌سازی زمین‌های کشاورزی در دستور کار قرار گیرد. زیرا در غیر این صورت مردم مناطق سیل‌زده با مشکلات اقتصادی و اجتماعی مضاعفی مواجه خواهند شد. در مورد **مسکن** نیز در اولویت نخست باید تکلیف مناطق نیازمند اسکان مجدد هرچه سریع‌تر روشن شده و در اولویت بعد تسهیلات لازم برای ترمیم و بازسازی منازل آسیب‌دیده پرداخت شود. تأخیر در اجرای اقدامات مربوط به معیشت و مسکن می‌تواند در میان‌مدت به مهاجرت مردم از مناطق سیل‌زده و حاشیه‌نشینی در شهرهای بزرگ مجاور منجر شود. ازآنجاکه در برخی مناطق، و در طول دورهٔ امدادرسانی و بعد از آن، بعضی برخوردهای امنیتی و بازداشت برخی افراد صورت گرفته است، سرعت رسیدگی به پرونده این قبیل اقدامات ختم منصفانه و عادلانه پرونده‌ها برای ترمیم بی‌اعتمادی بین مردم و نهادهای حاکمیتی ضرورت دارد.

دوم: **اقدامات میان‌مدت: با توجه به تخریب و آسیب‌دیدگی زیرساخت‌ها در برخی مناطق سیل‌زده به‌ویژه جاده‌ها و راه‌های ارتباطی، کانال‌های آب‌رسانی زمین‌های زراعی، سیل‌بندها، مدارس، مراکز بهداشت و ... در میان‌مدت باید اقدامات جبرانی لازم برای ترمیم یا بازسازی این ساختارها مورد توجه قرار گیرند.** اقدامات میان‌مدت می‌توانند به‌مثابه نشانه‌هایی عینی برای جلب امید مردم مناطق سیل‌زده به بهبود وضعیت و بازیابی شرایط معیشتی در این مناطق تلقی شوند.

سوم: **اقدامات بلندمدت: بخش مهمی از پیامدها و تأثیرات ناشی از سیل، ناشی از مسائل و شرایط پیش از سیل است:** توسعه نامتوازن و ناموزون و احساس تبعیض و محرومیت نسبی در مناطق سیل‌زده؛ بی‌اعتمادی مردم به نهادهای حاکمیتی؛ ضعف سمن‌ها و نهادهای مدنی و پیوندهای نهادینه و نظام‌مند بین سمن‌ها و نهادهای حاکمیتی؛ فقدان پروتکل‌های عملیاتی مشخص در مدیریت یکپارچه بحران؛ عدم توجه به طرح‌های هادی روستاها یا نادرست بودن این طرح‌ها؛ سرمایهٔ اجتماعی ضعیف بین‌سازمانی؛ آسیب‌پذیری فیزیکی و خطر بالای سیل در بسیاری از مناطق کشور؛ اجرای طرح‌های توسعه‌ای پردامنه و آسیب‌زا نظیر طرح توسعه نیشکر و احداث تأسیسات خشکی نفتی در هورالعظیم در خوزستان که مسدود شدن مسیر طبیعی سیلاب‌ها را به دنبال داشته است؛ عدم آموزش مردم در زمینه مواجهه با بحران‌ها و بلایای طبیعی؛ عدم آشنایی برخی مسئولان و کارشناسان رسمی با دانش‌های بومی و شرایط محلی مناطق سیل‌زده از این جمله‌اند. در بلندمدت برای جبران پیامدهای ناشی از سیل و جلوگیری از تکرار این خسارت‌ها در حوادث آتی مشابه و همچنین جلب اعتماد مردم در خصوص درس‌آموزی نهادهای حاکمیتی از حادثه سیل باید اقدامات و راهکارها ناظر بر سطح وسیعی از موارد فوق‌الذکر باشد. درمجموع می‌توان مهم‌ترین الزامات اجتماعی را در چند محور زیر خلاصه کرد:

۱. توجه جدی به نسبت میان توسعه و عدالت اجتماعی در مناطق سیل‌زده جهت رفع یا کاهش احساس تبعیض و محرومیت نسبی؛
۲. به رسمیت‌شناختن و تقویت نهادهای مدنی و شبکه‌های مردمی به‌عنوان تولیدکنندگان اصلی سرمایهٔ اجتماعی و تدوین و طراحی پروتکل‌هایی برای ایجاد ارتباط نهادمند و نظام‌مند بین نهادهای مدنی و نهادهای حاکمیتی به‌ویژه سازمان‌های ذی‌ربط مدیریت بحران؛
۳. تقویت ارتباطات و اعتماد میان سازمان‌های متولی مدیریت بحران و مرتبط با سیلاب، از طریق تدوین یک پروتکل مدیریت یکپارچهٔ بحران؛

۲-۱۰- سیلاب،آسیب‌های اجتماعی و وضعیت آمادگی کشور

رئیس‌جمهوری پرسیده‌اند «**وضعیت آمادگی‌های کشور در زمینهٔ مقابله با آسیب‌های اجتماعی ناشی از سیلاب چگونه است؟**»

مهم‌ترین آسیب اجتماعی در مناطق سیل‌زده بروز جرائم و رفتارهای نابهنجار در حوادث سیل و پس از آن است. برخی داده‌های به‌دست‌آمده از پیمایش سیل‌زدگان در سه استان خوزستان، لرستان و گلستان نکات مهمی را در این زمینه نشان می‌دهند. از پاسخ‌گویان پرسیده شده «آیا در ایام سیلاب، شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال خودتان بوده‌اند؟» که ۱۷ درصد گزارش‌هایی از احساس ناامنی ابراز کرده‌اند. در ضمن وقتی درباره «سرقت از همسایگان یا آشنایان» پرسیده شده فقط ۶٫۹ درصد گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند. همین عدد در خصوص مشاهده «بی‌اخلاقی، تعرض و ناامنی» ۳٫۳ درصد است. به نظر نمی‌رسد مقوله ناامنی و آسیب‌های اجتماعی حین سیلاب جدی بوده باشد.

پیمایش انجام‌شده در بین سیل‌زدگان ایلامی حاکی از آن است که ۲۶٫۲ درصد افراد شاهد سرقت و ناامنی برای اموال بوده‌اند و ۳۰ درصد کسانی از همسایگان یا آشنایان را دیده‌اند که از آن‌ها سرقت شده است. سرقت از منازل تخلیه‌شده در استان گلستان نیز توسط ۱۷ درصد پاسخ‌گویان مشاهده شده است. این میزان در مازندران ۱۰٫۳ درصد بوده است. نکته مهم این‌که همین مشاهدات و ترس از سرقت یکی از علل مقاومت در برابر تخلیه منازل بوده است. علیرغم آن‌که به‌طور متوسط ۱۷ درصد پاسخ‌گویان مشاهده موارد سرقت را تأیید کرده‌اند اما پاسخ‌گویان موارد بی‌اخلاقی و تعرض را گزارش نکرده‌اند.

۲-۱۰-۱- جرائم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده

جوامع بر اثر بروز رخدادهای طبیعی نظیر سیلاب، زلزله، سونامی و رخدادهایی با این ماهیت، در معرض تضعیف یا حتی فروپاشی نظم اجتماعی قرار می‌گیرند. این بی‌نظمی اجتماعی افزون بر ماهیت آسیب‌زای رخدادهای طبیعی فاجعه‌بار، جرائم و رفتارهای نابهنجار نظیر سرقت، تعرض و هتک حرمت زنان، کودک‌آزاری و برخی جرائم را در جوامعی که در معرض بلایای طبیعی قرار گرفته‌اند افزایش می‌دهد. نکتۀ مهم این است که جرائم و رفتارهای نابهنجار ناشی از وارد آمدن فجایع طبیعی، در مقاطع حین و پس از بروز حوادث پدید می‌آیند و گاه بر اثر فقر و سایر عوارض فجایع طبیعی، آسیب‌های اجتماعی بعد از حادثه، ابعاد گسترده‌ای می‌یابند.

به منظور بررسی اینکه سیل اخیر به‌ویژه در استان‌های خوزستان، گلستان و لرستان چه تأثیراتی بر آسیب‌های اجتماعی و جرائم داشته است ابتدا باید به این مسئله توجه داشت که اصولاً تشخیص تأثیر بلایای طبیعی، ازجمله سیل، در مسائل اجتماعی در کوتاه‌مدت رصدشدنی نیست – مگر آن دسته آسیب‌ها که در هنگام بروز حادثه ثبت شده باشند - و باید رصدی طولانی‌مدت را بر روند تغییرات جرائم و آسیب‌های اجتماعی در نظر داشت. اما آنچه در شرایط فعلی با استناد به گزارش سازمان بهزیستی کشور آشکار است این است که برخی جرائم و نابهنجاری‌های اجتماعی در مناطق سیل‌زده نسبت به دورۀ زمانی مشابه سال گذشته در همین استان‌ها نشان می‌دهد، سیلاب سبب تشدید برخی آسیب‌های اجتماعی شده است، در حالی که بعضی آسیب‌ها نیز تغییر نداشته است.

خودکشی در شهرستان آق‌قلا در استان گلستان که بیشترین خسارات وارده از سیل را متحمل شده است در سه ماه نخست سال ۱۳۹۸ با مدت مشابه در سال ۱۳۹۷ تغییری نداشته است. سایر شاخص‌های اجتماعی نیز تغییر معناداری را نشان نمی‌دهند. اما گزارش‌ها حاکی از آن است که برخی آسیب‌های اجتماعی حین و بعد از سیل در استان گلستان رخ داده است که ازجمله می‌توان به سرقت از منازل متروک و نزاع و درگیری لفظی به دلیل اختلاف‌نظر دربارۀ نحوۀ توزیع اقلام اهدایی از سوی سازمان‌ها یا سمن‌ها و هم‌چنین انبار کردن و دپوی اقلام و توزیع ناعادلانۀ آن‌ها اشاره کرد. این اتفاق از سوی خود مردم و یا برخی سازمان‌ها و سمن‌های رسمی و غیررسمی ازجمله مواردی بود که در مناطق سیل‌زده متعدد رخ داده است. بروز این نوع آسیب‌ها را باید بیشتر به ساختار سازمانی مولد ناهماهنگی و در نتیجه توزیع ناعادلانه اقلام کمک‌ها نسبت داد. هم‌چنین فقدان بانک‌های اطلاعاتی دقیق و کمک‌رسانی غیرهدفمند سبب شده است زمینه برای برخی اقدامات نادرست نظیر تلاش برای اجرای «نمایش سیل‌زدگی» و دریافت کمک فراهم شود.

آسیب‌های اجتماعی در استان لرستان بیشتر مشاهده شده است. مرکز اورژانس اجتماعی شهرستان پل‌دختر، گزارش کرده است که همسرآزاری با فراوانی ۱۷ مورد، اقدام به خودکشی با فراوانی ۱۶ مورد، دختران در معرض آسیب یا آسیب‌دیده با فراوانی ۱۶ مورد، زوجین متقاضی طلاق با فراوانی ۱۱ مورد و کودک‌آزاری با ۹ مورد بیشترین آسیب‌هایی بوده‌اند که در سه‌ماهۀ نخست سال ۱۳۹۸ به مرکز اورژانس اجتماعی گزارش شده‌اند. بنا به این آمار درمجموع آسیب‌های اجتماعی یادشده در سال ۱۳۹۸ با فراوانی ۷۸ مورد نسبت به سه‌ماهۀ نخست سال ۱۳۹۷ با فراوانی ۵۶ مورد، ۳۹٫۲ درصد رشد داشته است. این شهرستان البته یکی از مناطقی بوده است که برخی شاخص‌های اجتماعی آن مثل خودکشی پیش از وقوع سیل نیز بالاتر از معدل کشوری و استانی بوده است.

در شهرستان کوهدشت بنا به آمارهای گزارش شده به مرکز اورژانس اجتماعی آن، آسیب‌های گزارش‌شده در سه‌ماهۀ نخست ۱۳۹۸ نسبت به سال ۱۳۹۷ یا برابر بوده یا در اکثر موارد رشد منفی داشته‌اند. در این شهرستان درمجموع با مقایسۀ ۱۲ مورد آسیب‌های گزارش‌شده در سه‌ماهۀ نخست سال ۱۳۹۸ نسبت به ۳۰ مورد در سه‌ماهه نخست ۱۳۹۷، رشد منفی ۶۰ درصدی آسیب‌های اجتماعی به چشم می‌خورد.

در شهرستان خرم‌آباد موارد گزارش‌شده به مرکز اورژانس اجتماعی، رشد آسیب‌های اجتماعی را در سه‌ماهۀ نخست سال ۱۳۹۸ نسبت به سه‌ماهۀ نخست سال ۱۳۹۷ نشان می‌دهد و فقط فرار دختران از منزل با فراوانی ۱۶ مورد، «سایر خشونت‌ها» با فراوانی ۸ مورد، معلول‌آزاری با فراوانی ۳ مورد و اختلافات حاد خانوادگی با فراوانی ۳۸ مورد نسبت به سه‌ماهه نخست سال ۱۳۹۷ رشد داشته‌اند. درمجموع آسیب‌های اجتماعی این منطقه در سه‌ماهه نخست سال ۱۳۹۸ با فراوانی ۱۱۸ مورد نسبت به سه‌ماهه نخست سال ۱۳۹۷ با فراوانی ۱۱۵ مورد رشد ۲/۶ درصدی داشته است. نسبت دادن این مقادیر رشد به اثرات سیلاب، ساده نیست. در استان خوزستان اما با

استناد به مصاحبه‌صورت‌گرفته با مدیرکل بهزیستی استان خوزستان تغییرات معناداری در آسیب‌های اجتماعی و جرائم گزارش نشده است.

به‌طور کلی رشد برخی جرائم و نابهنجاری‌های اجتماعی نوظهور در مناطق سیل‌زده نسبت به دورهٔ زمانی مشابه سال گذشته در همین استان‌ها نشان می‌دهد آمادگی کشور در زمینه مقابله با آسیب‌های اجتماعی ناشی از سیلاب وضعیت مطلوبی ندارد. البته نتایج مطالعات انجام‌شده حاکی از آن است که ارائه تحلیل قطعی از تأثیر سیل بر آسیب‌های اجتماعی و جرائم در زمان کنونی امکان‌پذیر نیست، اما می‌توانیم ضعف‌های مربوط به آمادگی برای مدیریت آسیب‌های اجتماعی را به شرح زیر تشریح کنیم.

۲-۱۰-۲- ضعف آمادگی نهادهای مسئول برای مقابله با آسیب‌های اجتماعی ناشی از سیل

می‌توان دلایل زیر را برای پایین بودن سطح آمادگی سازمان‌ها و نهادها برای مقابله با آسیب‌های اجتماعی ناشی از سیل برشمرد:

یکم: **اصولاً استان‌ها و شهرستان‌های کشور فاقد نظام رصد دقیق از وضعیت آسیب‌ها و جرائم هستند**. سیستمی که قادر باشد روند تغییرات معنادار در وضعیت آسیب‌ها و جرائم را رصد و پایش کند و طبق رصد و پایش صورت‌گرفته در سیاست‌های کاهش و مقابله با آسیب‌های اجتماعی تغییرات را اعمال کند، عملاً به‌صورت سازمانی تعریف‌نشده است.

دوم: به دلیل اینکه در استان‌ها و مناطق هماهنگی‌های بین‌بخشی بسیار کم است، **گردش اطلاعات در بین دستگاه‌های مسئول مقابله با آسیب‌های اجتماعی نیز به‌ندرت وجود دارد**. برای مثال در موضوع خودکشی چندین دستگاه دخیل هستند که ایجاد هماهنگی و تولید گزارش جامع از همه آن‌ها دشوار و مانعی برای اقدام مناسب است.

سوم: نگاه غالب در مدیریت‌های اجرایی مناطق سیل‌زده به آسیب‌های اجتماعی و جرائم به‌عنوان تبعات سیل و سایر حوادث طبیعی کمتر توجه دارد. **اصولاً سیل به‌عنوان بلای طبیعی با اثرات مخرب اقتصادی شناخته می‌شود و تبعات اجتماعی آن چندان مدنظر مدیران و نظام مدیریت بحران نیست**.

چهارم: **فعالان مدنی و امدادگران بیشتر برای موقعیت‌های «حین حادثه» آموزش دیده‌اند. اما عمدهٔ آسیب‌های اجتماعی و جرائم به‌عنوان تبعات پس از حادثه شناخته می‌شوند، و به‌دلیل فقدان آموزش و دانش، این کنشگران کمتر به مقابله با آسیب‌های اجتماعی پس از حوادث ورود پیدا می‌کنند**.

۲-۱۱- سیلاب و مسائل روان‌شناختی

سؤالاتی که رئیس‌جمهوری در زمینه اجتماعی، فرهنگی و رسانه پرسیده‌اند، حاوی سؤالی دربارهٔ مسائل روان‌شناختی مرتبط با سیلاب نبود ولی نظر به اهمیت این جنبه از سیلاب‌ها، پژوهش دربارهٔ ابعاد روان‌شناختی سیلاب هم به مطالعات کارگروه اضافه شد: **سیلاب دارای چه پیامدهای روان‌شناختی بوده و برای مدیریت آنچه اقداماتی و با چه کیفیتی باید صورت گیرد؟**

مطالعات این بخش در کمیته‌ای با عنوان «بهداشت و سلامت روان» انجام شده است و یافته‌ها متکی بر دو بخش است: نخست، مصاحبه‌ها و بحث‌های گروهی با مردم، ارائه‌دهندگان خدمات سلامت روان و مسئولان سه استان سیل‌زده لرستان، خوزستان و گلستان و مشاهدات تیم پژوهش (بخش کیفی) و دوم، پیمایش روان‌شناختی در همان سه استان (بخش کمی).

بر اساس نتایج مطالعه کیفی سیل‌زدگان پس از سیلاب واکنش‌های متفاوت روانی ازجمله خشم و عصبانیت، ترس و اضطراب، کم‌خوابی،کابوس‌های شبانه، احساس ناامیدی، داشتن افکار خودکشی، احساس ناامنی به همراه پرخاشگری نزاع و درگیری بروز داده‌اند،که البته هر چقدر وقوع سیلاب شدیدتر و حادتر بوده است، علائم منفی روانی شیوع بیشتری داشته است. با وجود اینکه این علائم و نشانه‌ها با بروز سیلاب مرتبط بوده است که این علائم ناشی از فشار روانی خود سیلاب یا عوارض آن از قبیل: تخریب خانه و زمین‌های کشاورزی و مشکلات اقتصادی ناشی از دست دادن سرمایه‌های اولیه زندگی و هر چیزی که برای آن سال‌ها زحمت کشیده‌اند و نگرانی از دست دادن یا آسیب دیدن نزدیکان بوده است.

بر اساس نتایج پیمایش انجام شده ۳۴ درصد بزرگ‌سالان مورد بررسی احتمالاً دچار اختلال روان‌پزشکی بودند و نیاز به ارزیابی تخصصی دارند. این نسبت در استان لرستان (۴۷ درصد) به شکل معنی‌دار و چشمگیری بالاتر از دو استان دیگر بود (گلستان ۲۷ درصد و خوزستان ۲۸ درصد). مطالعه نوربالا و همکاران به کمک همین ابزار نشان داده بود که این نسبت در سال ۱۳۹۴ در استان‌های لرستان، گلستان و خوزستان به ترتیب برابر با ۲۰، ۳۷ و ۲۱ درصد است. این افزایش برجسته نرخ آشفتگی سلامت روان در استان لرستان، هم نسبت به خود استان و هم در قیاس با دو استان دیگر، می‌تواند آشکارا به رویداد سیل اخیر مرتبط باشد. ۱۰ درصد افراد مورد بررسی احتمالاً دچار افسردگی شدید بودند. این نسبت نیز در استان لرستان (۲۰ درصد) به شکل معنی‌دار و چشمگیری بالاتر از دو استان دیگر بود. شیوع یک‌ماهه‌ی ۲۰ درصدی افسردگی شدید در استان لرستان، با هر ملاحظه‌ای، نرخی بسیار بالا و هشداردهنده تلقی می‌شود.

۲۳/۵ درصد افراد مورد بررسی، مظنون به ابتلا به PTSD بودند. این نسبت نیز در استان لرستان (۴۵ درصد) به شکل معنی‌دار و چشمگیری بالاتر از دو استان دیگر بود (هر دو استان حدود ۱۳ درصد). درباره شیوع مقطعی ۴۵ درصدی PTSD در استان لرستان، بازهم باید اذعان نمود که با هر ملاحظه‌ای، این نرخ بسیار بالا و هشداردهنده تلقی می‌شود.

هرچند شیوع آشفتگی سلامت روان، افسردگی و PTSD در استان‌های گلستان و خوزستان، هم‌راستا با مطالعات پیشین و پیمایش‌های ملی، نشان‌دهنده وجود نیاز به مدیریتی سازمان‌یافته در جهت کاستن از آلام رایج و شایع مشکلات روانی و اجتماعی مردم در سطح کشور است، یافته‌های پژوهش حاضر بر «فوریت» مدیریت و رسیدگی به مشکلات روانی-اجتماعی مردم خطه سیل‌زده لرستان تأکید دارد. شیوع آشفتگی سلامت روان و به‌طور ویژه اختلالات افسردگی و PTSD در لرستان به‌اندازه‌ای بالاست که آمار متناظر بسیاری از کشورها را پشت سر می‌گذارد.

نتایج پیمایش نشان داد ۱۴/۶ کودکان و نوجوانان دچار اختلال استرس پس از سانحه (PTSD) بودند که پس از گذشت حدود شش ماه از زمان سیل، نیاز به مداخلات درمانی مناسب دارد. عواملی مانند ترک منزل و جابه‌جایی به اردوگاه، خرابی و تعطیلی مدارس در برخی مناطق، آسیب سیلاب به منازل مسکونی، ایجاد اختلال در سلامت روان والدین، باعث تأثیر منفی بر سلامت روان کودکان شده است. پاره‌ای از احساسات منفی کودکان می‌تواند ناشی از فقدان امنیت و دلتنگی برای داشته‌های ساده‌ای همچون اسباب‌بازی و دوری از اشیائی است که برای آن‌ها مملو از خاطره بوده و احساس دلبستگی به آن‌ها دارند. اجبار به ترک منزل می‌تواند استرس بسیاری را به کودکان تحمیل کند، وضعیتی که حتی در کودکان نوپا ایجاد شده و می‌تواند مدیریت رفتارهای آن‌ها را برای والدین دشوار سازد.

شیوع بالای اختلالات روان‌پزشکی همواره و الزاماً به معنای لزوم مداخله صرفاً روان‌پزشکی نیست و به این جهت در اینجا از عبارت «مشکلات روانی-اجتماعی» استفاده می‌شود و پیشنهادهایی که در ادامه می‌آید بر یک رویکرد همه‌جانبه استوار خواهد شد. بااین‌حال، با توجه به شیوع بالای افسردگی شدید و نیز باقی ماندن ابتلا به PTSD باوجود گذشت بیش از ۵ ماه از رویداد سیل، بر ضروری بودن غربال تشخیصی و مداخله درمانی روان‌پزشکی در اولین فرصت تأکید می‌شود.

بر این پایه پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌شود:

۱- اولویت دادن استان به لرستان:

استان لرستان با در نظر گرفتن پیشنهادها اختصاصی زیر باید در دریافت سایر خدمات و مداخلات نیز در اولویت باشد.

الف- بازسازی و برگشت وضعیت روزمره زندگی به شرایط باثبات

ب- جبران خسارت‌های وارده و برگشت زیست شهر به شرایط قبل از سیل

ج- ظرفیت‌سازی و توانمندسازی روانی

د- درمان اختلالات شدید روان‌پزشکی

۲- آموزش:

الف- آموزش عمومی از طریق رسانه‌ها و تهیه مطالب مکتوب، صوتی و تصویری

ب- آموزش گروهی به افراد آسیب‌پذیر: افراد دچار خسارت مالی و دارایی ناشی از سیل، دارای سن بالاتر، تحصیلات پایین‌تر، خانه‌دار، بی‌کار و مطلقه/بیوه

۳- غربالگری:

الف- بهره‌گیری از اطلاعات پژوهش حاضر برای شناسایی افراد نیازمند مداخله

ب- به‌کارگیری نظام‌مند برنامه‌های غربالگری شبکه‌های بهداشت در مناطق پرمخاطره

۴- تأمین مراکز خدمت‌رسانی تخصصی:

الف- پس از سرند افراد آسیب‌دیده، آن‌ها باید به روان‌پزشک برای ارزیابی تشخیصی ارجاع شوند.

ب- خدمات مددکاری اجتماعی، روانشناسی بالینی، مشاوره و روان‌پزشکی باید در اختیار افراد آسیب‌دیده قرار داشته باشد تا برحسب نظام ارجاع مشخصی از آن‌ها بهره گیرند.

طبق بررسی انجام شده بار اقتصادی ناشی از هزینه‌های مستقیم مداخلات لازم برای درمان اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید در سیل‌زدگان استان‌های مورد مطالعه بر نظام سلامت کشور، سی‌وهفت میلیارد و هفتصد و دوازده میلیون و سیصد هزار تومان است و بودجه مورد نیاز برای درمان رایگان اختلالات روانی سیل‌زدگان در شبکه بهداشت و درمان کشور، نه میلیارد و هفت میلیون و دویست هزار تومان برآورد می‌گردد.

۲-۱۲- درس‌آموخته‌های سیلاب

رئیس‌جمهوری پرسیده‌اند «**درس‌آموخته‌های سیلاب برای سیاست‌ها، برنامه‌ها و اقدامات اجتماعی و فرهنگی توسعه تاب‌آوری کشور در مقابل سیل چیست؟**»

مطالعات انجام‌شده از سوی کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه معطوف به ضرورت‌های ذیل است:

۱. **برجسته کردن ذهنی اهمیت الزامات اجتماعی و غیرسازه‌ای در مدیریت سیلاب‌ها و غفلت عملی از آن‌ها**: در گذشته تأکید اصلی بر انجام اقداماتی برای محافظت در مقابل سیلاب نظیر احداث دایک یا سیستم زهکش بوده است تا احتمال سیلاب کاهش یابد که همین رویکرد تأکیدات سازه‌ای در مدیریت سیلاب را افزایش داده بود. در مقابل رویکردهای غیرسازه‌ای به مدیریت سیلاب - که حیطه‌ای فراتر از علوم اجتماعی را نیز در بر می‌گیرد - در دهه‌های گذشته قوت بیشتری یافته‌اند و از آگاهی‌رسانی و توسعه آموزش‌های مربوط به سیلاب گرفته تا امور مربوط به استفاده از سمن‌ها، بانک‌های اطلاعاتی حمایت اجتماعی، ارائه خدمات روان‌شناختی و نظام‌های ارزیابی خسارات مبتنی بر نظام‌های بیمه‌ای برای جبران صدمات وارده به سیل‌زدگان گسترش یافته است. مطالعات کارگروه نشان داد که این الزامات جدید غیرسازه‌ای و اجتماعی در کشور یا در سطح بسیار بالایی مغفول‌اند یا به‌صورت بسیار سطحی و کم‌اثر به آن‌ها پرداخته می‌شود.

۲. **تقویت سازوکارهای غلبه بر پارادایم‌های ذهنی غالب و معمول در سیلاب‌ها**: **نظام حکمرانی مجهز به سازوکارهای غلبه بر پارادایم‌های ذهنی متعارف و مسلّط نیست** (برای مثال، پارادایم خشکسالی). مدیران و تصمیم‌گیران با بیش از یک دهه خشکسالی کنار آمده بودند و هیچ تصوری دربارهٔ امکان بارش‌های شدید نداشته‌اند. رویه‌های سازمانی و نظام تصمیم‌گیری با شرایط خشکسالی تنظیم شده و نظام حکمرانی ظرفیت مناسب نداشته است که هم‌زمان هم در شرایط خشکسالی باشد و هم از طریق آموزش عمومی، تقویت رسانه‌ها، توسعه تعاملات با سمن‌ها و بسط سمن‌های تخصصی فعال در زمینه مدیریت بحران، آماده مواجهه با شرایط سیلاب باشد.

۳. **ترمیم بی‌اعتمادی و گسستگی ارتباطات میان سازمانی**: آنچه در خلال مطالعات کارگروه مشهود است، میان وزارت جهاد کشاورزی، وزارت نیرو، سازمان هواشناسی، سازمان محیط‌زیست و سایر دستگاه‌ها، سازمان‌های رسمی و مردم، و دولت و سمن‌ها، در شرایط پیش، حین و بعد از سیلاب‌ها شکاف‌های سازمانی وجود دارد. در عمل سازمان‌ها براثر سال‌ها عدم تعامل یا تعامل نا مؤثر برای یکدیگر کم‌اعتبار شده‌اند؛ دولت و سمن‌ها نسبت به یکدیگر بدبین هستند؛ و مردم نیز در مدت

چند دهه نسبت به وعده‌ها، کردارها و هشدارهای نهادهای رسمی کم‌اعتماد شده‌اند. این کم‌اعتمادی بر ارکان مختلف مدیریت غیرسازه‌ای سیلاب در مراحل پیش، حین و پس از سیلاب اثر منفی گذاشته است. مهم‌تر آن‌که، نقصان در برآوردن وعده‌ها، شفاف نشدن علل و ارزیابی عملکرد نهادهای رسمی در جریان سیلاب و جبران نشدن خسارات بر شدت بی‌اعتمادی خواهد افزود.

۴. **کم کردن فاصله میان روایت‌های مردم و حاکمیت از سیلاب**: علاوه بر تفاوت‌های استانی در روایت‌های مردم از سیلاب، این مطالعات کارگروه نشان می‌دهد که روایت‌های مردمی گاه تا عمدی تلقی‌کردن سیلاب (عمدتاً در خوزستان) یا کوتاهی در مدیریت سیلاب توسط سدها (در گلستان) پیش رفته است و با روایت‌های رسمی در خصوص زیاد بودن بارش‌ها بسیار فاصله دارد. پر نشدن شکاف بین روایت رسمی و مردمی از سیلاب، عمق بی‌اعتمادی را بالاخص برای سیل‌زدگان خسارت‌دیده بیشتر خواهد کرد.

۵. **نهادی کردن حاکمیت جامعه نسبت به ایمنی**: جامعه ایرانی که پیش از سیلاب جایگاه مهمی برای ایمنی قائل نبوده است، پس از سیلاب بر اهمیت ایمنی، مهندسی رودخانه و مدیریت غیرسازه‌ای سیلاب واقف شده است. این فرصت اگر به ظرفیت تبدیل نشود، به‌سرعت از دست می‌رود.

۶. **بهره‌برداری از توان و نقش مؤسسات مردم‌نهاد و تقویت زمینه‌های عملی در استفاده از این ظرفیت**: در خلال سیلاب‌ها نقش اجتماعی سمن‌ها برجسته شد اما مطالعات میدانی کارگروه نشان می‌دهد که عزمی سیاسی در حاکمیت برای حداقل وارد ساختن سمن‌ها به مدیریت بحران از پیشگیری تا پس از بحران ضروری است. شواهد نشان می‌دهند که سمن‌ها و سایر تشکل‌های مردمی ازجمله خیریه‌ها، گروه‌های جهادی و تشکل‌های مذهبی نقش مثبتی در مدیریت سیلاب ایفا کرده‌اند. نکته مهم این است که این گروه‌های جامعه مدنی عمدتاً پیش از سیلاب جدی گرفته نمی‌شده‌اند و برنامه‌هایی مشخص برای دخیل‌کردن آنان در مراحل مختلف مدیریت حوادث طبیعی از پیش از بروز تا پس از آن، وجود نداشته است.

۷. **تداخل نقش سمن‌ها با نهادهای امدادی و مدیریتی**: سمن‌ها می‌توانند نقش مهمی در مدیریت سیلاب ایفا کنند اما این به معنای وجود ظرفیت مناسب در سمن‌ها برای جایگزین‌شدن به‌جای نهادهای اصلی مدیریت سیلاب سازمان‌های رسمی امدادگر نظیر هلال‌احمر نیست. سطوح بالاتری از هماهنگی و تقسیم کار میان سمن‌ها و این دسته از سازمان‌ها لازم است. سمن‌ها به همه دانش‌ها، مهارت‌ها، امکانات و منابع لازم برای مدیریت سیلاب‌ها مجهز نیستند و عملکردهای متنوع و ناهماهنگ آن‌ها می‌تواند بر مشکلات بیفزاید، اما بالا بردن سطح هماهنگی و آمادگی سمن‌ها، آن‌ها را به نیرویی مؤثر در مدیریت حوادث تبدیل می‌کند.

۸. **اصلاح روایت‌های محلی قوم‌مدارانه از سیلاب‌ها**: مطالعات منطقه‌ای کارگروه نشان می‌دهد که سیلاب‌های مناطق به روایت‌های قومی آغشته شده است و باید این مسئله را اساساً حل کرد. این مسئله به‌خصوص در خوزستان بسیار جدی بوده است. عمده مناطق سیل‌زده، محل زندگی هم‌وطنان عرب‌زبان بوده و ذهنیت جمعی در بستر کم‌اعتمادی، تشتّت شبکه‌ها و رسانه‌های داخلی، جهت‌گیری‌های سیاسی رسانه‌های خارجی و معاند، و ویژگی‌های متفاوت سیلاب سال ۱۳۹۸ که بیشتر تحت تأثیر سدها و مدیریت آن‌ها بوده شکل گرفته است. روایت‌های قومی و مذهبی از سیلاب‌ها در استان گلستان نیز تقویت شده است.

۹. **رفع تبعیض از مالکیت‌های عرفی و گروه‌های حاشیه‌ای**: در معرض تبعیض بودن مالکیت‌های عرفی (کسانی که بدون اسناد مالکیت و طبق عرف محلی در اراضی کشت می‌کرده‌اند یا دسترسی به برخی اموال داشته‌اند) و گروه‌های حاشیه‌ای (نظیر مهاجران افغانستانی که فاقد اسناد هستند) مسئله مهم سیلاب‌های اخیر بوده است. ضرورت دارد که در این زمینه سازوکارهای مناسب پرداخت خسارت به این گروه‌ها تدوین شود تا بر اثر فقدان دسترسی به اسناد اثبات مالکیت یا بروز خسارت، طرد اجتماعی و اقتصادی در خصوص آن‌ها شکل نگیرد.

۱۰. **ایجاد نظام حمایت هدفمند اجتماعی از شهروندان**: عدم آمادگی نظام حمایت اجتماعی برای شناسایی و حمایت هدفمند از شهروندان (مبتنی بر اطلاعات دقیق از وضعیت اقتصادی و اجتماعی افراد) مسئله مهمی است که در فقدان بانک‌های اطلاعاتی قابل اتکا برای شناسایی سطح رفاه و نیازمندی‌های افراد خسارت‌دیده، شکل گرفته است.

۱۱. **رشد همبستگی بیشتر میان مردم به مردم، در کنار توسعهٔ بی‌اعتمادی نهادی**: مطالعات کارگروه نشان داد که انسجام شیعه و سنی (در گلستان)، فارس و سایر گروه‌های قومی با اعراب خوزستان، و انسجام ملی به‌طور کلی بر اثر فراگیرشدن فرایند کمک‌رسانی و حتی حضور هم‌میهنان از نقاط مختلف در مناطق سیل‌زده بیشتر شده است اما برخی کاستی‌ها، نقصان‌های رسانه‌ای، دمیدن بر انتظارات، رقابت‌های سازمانی و سیاسی میان دستگاه‌های کمک‌رسان، و بالاخص عملکرد صداوسیما در نقد شدید دولت و بزرگ‌جلوه‌دادن خدمات سایر دستگاه‌ها در مقابل عملکرد دولت، و نقیصه‌های ساختاری مدیریت سیلاب که سبب تشدید خسارات شده، بر بی‌اعتمادی مردم به دستگاه‌های رسمی افزوده است.

۱۲. **نزدیک کردن تصور عمومی از «خدمات دولتی» به اقدامات انجام شده**: نهادهای دولتی بنا به گزارش‌ها، و بالاخص هلال‌احمر، بیشترین خدمات تاریخ خود را به مردم ارائه کرده‌اند، اما بی‌نظمی، تقابل رسانه‌ای، ناآگاهی مردم از پروتکل‌های امداد، و سابقه بی‌اعتمادی، این میزان کمک را ناچیز جلوه داده است. ضروری است اقداماتی برای آگاه ساختن مردم و نزدیک کردن ذهنیت ایشان به میزان خدماتی که ارائه شده است انجام گیرد.

۱۳. **توجه به مدیریت پیش از سیلاب‌ها**: اساسی‌ترین مسئله مدیریت سیلاب‌ها، در مرحلهٔ پیش از وقوع سیل است، یعنی مرحله‌ای که مستلزم ارزیابی مخاطره، تدوین راهبرد و سیاست‌گذاری، آگاه‌سازی و آموزش و نیز فراهم‌سازی زمینه‌های ارتباط بین کنشگران مختلف است. آماده‌سازی مردم برای وقوع سیلاب کمتر از مرحلهٔ وقوع سیلاب و مرحلهٔ پساسیلاب، قابلیت رؤیت‌پذیری دارد ولی اهمیت آن به اندازهٔ مراحل بعدی است. ظرفیت‌سازی و آماده‌سازی جامعه برای وقوع سیلاب به زمان زیادی نیاز دارد و معمولا اهمیت زیادی به آن داده نمی‌شود. دستگاه‌های مرتبط با سیلاب نیز فاقد برنامه‌ها و اقدامات فراگیر و مؤثر در زمینهٔ آموزش‌های مرتبط با آمادگی برای مواجهه با سیلاب هستند.

۱۴. **انجام اقدامات پیشگیرانه در برنامه‌های توسعه مناطق سیل‌خیز**: اصولاً در مناطقی که مستعد وقوع سیلاب‌های تکراری هستند، مثل مناطقی در استان مازندران یا استان‌های گلستان، لرستان و خوزستان باید اقدامات مربوط به آماده‌سازی مردم و اقدامات پیشگیرانه در برنامه‌های توسعه‌ای این مناطق دیده شود. این به‌معنی ضرورت توجه به مدیریت جامع خطر سیل در طرح‌های جامع شهری و طرح‌های هادی روستایی است. ساخته‌شدن سکونتگاه‌ها در مناطق پرخطر نشانهٔ آشکار بی‌توجهی به این مهم است.

۱۵. **توجه به برنامه‌ریزی فضایی**: بی‌توجهی به نقش برنامه‌ریزی فضایی در مدیریت سیلاب و عدم توجه به وارد نمودن ملاحظات مربوط به مخاطرهٔ سیلاب در برنامه‌ریزی فضایی مناطق مستعد سیلاب کاملاً آشکار است. در حالی‌که باید در برنامه‌ریزی فضایی این مناطق هم به تقویت راهبردهای مربوط به پیشگیری از سیل پرداخت و هم به اقدامات مربوط به کاهش تأثیرات سیلاب. وظیفهٔ برنامه‌ریزی فضایی سازمان‌دهی به تقاضاهای فضایی جامعه است. در این برنامه‌ریزی باید به‌صورت توأمان به فعالیت‌های اقتصادی، نیاز سکونتگاهی و حفظ محیط‌زیست توجه صورت گیرد. این مهم اگرچه در زمره نکات مرتبط با زیرساخت‌ها و امور شهرسازی است، لیکن نهادهای دولتی به آگاه‌سازی، اطلاع‌رسانی و جلب مشارکت مردمی برای تحقق اصول این امور بالاخص در مناطقی که قبلاً بی‌توجه به این موارد شکل گرفته‌اند، نیاز دارند.

۱۶. **تدوین نظام ارتباط‌گیری کارآمد و تعاملی میان مدیران و متخصصان با شهروندان آسیب‌پذیر**: شهروندان دانش و اطلاعات کافی دربارهٔ پیامدهای احتمالی سیلاب بر اموال خود، و همچنین در مورد احتمال وقوع سیلاب در منطقه خود، و اقدامات ضروری به هنگام سیلاب ندارند. زبان فنی مدیران و کارشناسان (نظیر دورهٔ بازگشت سیلاب، بستر و حریم، دشت سیلابی و .....) به سختی برای مردم عادی قابل فهم است و به‌نظر می‌رسد مشکل ارتباطی در این زمینه بین مردم و مدیران

جدی است. دستگاه‌های متولی امور تخصصی سیلاب، به نظام ارتباط‌گیری کارآمدی برای تعامل با شهروندان، ارائه آموزش‌ها و اثرگذاری بر کنش‌های ایشان نیازمند هستند.

۱۷. **آموزش مسئولیت‌های اجتماعی شهروندان در سیلاب‌ها**: بخش‌های بزرگی از مردم تمایل دارند تا مسئولیت مواجهه با سیلاب را بر دوش مسئولان دولتی قرار دهند که با ابزارهای مهندسی راه‌حل دفاعی در مقابل سیلاب پیدا کنند. نگرش عموم مردم این است که کاهش خطر سیلاب وظیفه دولت است نه مردم. مردم باید مسئولیت‌های خود در قبال سیلاب را بدانند و برای پذیرش این مسئولیت تجهیز شوند. شدت خسارات سیل به اندازه‌ای است که در مناطق تحت تأثیر خطرات آن باید تعامل دائمی بر محور تبیین خطر، پذیرش مسئولیت، همکاری همه‌جانبه و آمادگی همیشگی صورت گیرد.

۱۸. **جلب مشارکت بخش‌های خصوصی و عمومی و سمن‌ها در بهبود تاب‌آوری**: ضعف مشارکت عمومی مردم در جلوگیری و کاهش آسیب‌های سیل، مانع بزرگی برای بهبود وضعیت تاب‌آوری جامعه در مقابل سیلاب است. برای اینکه این توازن مسئولیتی برقرار شود لازم است تا این موضوع در معرض گفتگوی باز عمومی قرار گیرد. ضروری است برنامه‌های محلی مدیریت سیلاب با مردم به اشتراک گذاشته شده و حتی مشارکتی تهیه شوند. مشارکت مردم در مراحل اولیهٔ مدیریت سیلاب سبب افزایش مشروعیت کل این فرایند خواهد شد. این به‌معنی ضرورت مشارکت بخش دولتی، بخش خصوصی، بخش عمومی، سمن‌ها و شهروندان در حکمرانی مخاطرهٔ سیلاب است.

۱۹. **هدفمند کردن آینده‌نگرانهٔ جبران خسارت‌ها**: مانع اساسی در حوزهٔ جبران خسارت این است که فقط به فکر بازگرداندن جامعه به حالت عادی خود است. درحالی‌که باید کاری کرد تا جامعه پس از وقوع سیلاب صرفاً به فکر بازگشت به حالت عادی و نرمال نباشد، بلکه جامعه باید از رویداد سیلاب درس‌آموزی داشته و بتواند خسارات آتی را به حداقل ممکن برساند. این کار می‌تواند از طریق سیاست‌ها و اقدامات بخش جبران خسارت سیلاب رخ دهد. نهادینه‌کردن درس‌آموزی از سیلاب در رویه‌های عملکردی دستگاه‌ها مشهود نیست.

۲۰. **جامعیت‌بخشی به سیستم هشدار سیلاب‌ها**: سیستم هشدار سیلاب، هم فرایندی مهندسی و هم فرایندی سازمانی است. سیستم هشدار فراتر از فن‌آوری است و شامل ارتباطات انسانی، مدیریت و تصمیم‌گیری هم می‌شود. درواقع، مراحل مختلف واکنش مردم به هشدار سیلاب عبارت‌اند از شنیدن هشدار، فهمیدن محتوای پیام هشدار، باور به معتبر و دقیق‌بودن هشدار و در نهایت واکنش به هشدار از طریق انجام کنش محافظتی. هر چهار مرحله در سیلاب‌های اخیر دچار نقص‌های زیاد بوده است. انواعی از بی‌اعتمادی، عادت‌کردن به پارادایم خشکسالی، نقصان رسانه‌ها، فقدان آموزش‌های کافی به مردم برای درک نشانه‌های اطلاع‌رسانی، نقصان در عملکرد سمن‌ها و زیرساخت رسانه‌ای کشور بر نقصان در هشدار سیلاب و جدی گرفته‌شدن آن اثر گذاشته است.

۲۱. **جلب مشارکت اجتماعات داوطلبانه و شبکه‌های محلی در هشدار**: فقدان سیستم هشدار مبتنی بر اجتماع محلی در سیلاب اخیر کاملاً مشهود بوده است. اثربخشی هشدارهای رسمی حتماً باید با استفاده از کانال‌های محلی داوطلبانه هم تقویت شود. وجود سیستم هشدار سیلاب در سطح محله‌ای بسیار ضروری است. به دلیل سطح پایین اعتماد به سیستم هشدار رسمی، خود اجتماع محلی باید فرایند مشاهدهٔ رودخانه و سیستم اطلاع‌رسانی از طریق افراد قابل اعتماد را دنبال نماید. این گروه محله‌ای در مراحل بعدی می‌تواند در مورد نحوهٔ فعال‌سازی اجتماع محلی و نوع واکنش اجتماع محلی به سیلاب، تصمیمات لازمه را اتخاذ کند. جالب توجه این‌که در فقدان اثربخشی رسانه‌های رسمی، سمن‌ها و گروه‌های امدادرسان محلی از رسانه تلگرام در قالب‌های مختلف با سازوکاری شبیه به اطلاع‌رسانی محلی استفاده کرده‌اند.

۲۲. **تنظیم پروتکل‌های بازدید**: پروتکل مشخصی بر بازدید مقامات سیاسی از مناطق سیل‌زده و کمپ‌های اسکان موقت حاکم نیست. حضور متعدد مسئولانی که گاه کمترین ارتباط با مسئله سیل را در ایام بحرانی آن دارند، علاوه بر آن‌که مقامات استانی و درگیر در سیلاب را وادار به تغییر برنامه‌های اصلی خود می‌کند، انتظارات گسسته را در حادثه‌دیدگان افزایش

می‌دهد و به تدریج این دیدگاه را در آنان تقویت می‌کند که مقامات برای نمایش سیاسی از این مناطق بازدید می‌کنند و بر بی‌اعتمادی می‌افزاید.

۲۳. **مشکلاتی که در کمپ‌های اسکان موقت تجربه شده عمدتاً عبارت بوده‌اند از:**

- عدم وجود مدیریت واحد در اردوگاه‌ها و محل‌های اسکان
- سردرگمی مردم در مراجعه و پیگیری خواسته‌ها
- مداخله افراد غیرمتخصص در امور مختلف اردوگاه‌ها و مناطق سیل‌زده
- حضور غیرضروری گروه‌های متعدد در اردوگاه‌ها
- هدایت امور بر اساس نظرها و خواسته‌های گروهی
- عدم توجه کافی به وضعیت روان‌شناختی سیل‌زدگان توسط مدیریت اردوگاه‌ها
- در اولویت بودن اهداف سازمانی و تهیه مستندسازی سازمانی در مقایسه با مسائل سیل‌زدگان در کارهای برخی سازمان‌ها و گروه‌ها.
- حضور نمایشی مقامات و با هدف تهیه مستندات در اردوگاه‌ها که باعث ایجاد جو بی‌اعتمادی در اردوگاه‌ها می‌شد.

۲۴. آموزش کارشناسان روان درمان پیش از وقوع حوادث و ضرورت پیش بینی مداخلات روانی-اجتماعی: در این خصوص ۱-داشتن پروتکل مشخص برای غربالگری و ارائه خدمات درمانی در حوزه سلامت روان، ۲-هماهنگی و همکاری بین ارائه دهندگان خدمات سلامت روان به‌ویژه اداره سلامت روان معاونت‌های بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی، بهزیستی و هلال احمر، ۳-یکپارچه و یکدست شدن ارائه خدمات و آموزش‌ها و شفاف شدن شرح وظایف هریک از دستگاه‌های ذی‌ربط، ۴-توجه و اولویت دادن به کودکان و ارائه خدمات سلامت روان و بازی درمانی به آن‌ها، ۵-استفاده از ظرفیت سمن‌ها و بخش خصوصی با توجه به کمبود نیروی ارائه دهنده خدمات سلامت روان، از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است.

۲-۱۳- توصیه‌های اصلاحی

رئیس‌جمهوری پرسیده‌اند «**اصلاحات ضروری برای تقویت تاب‌آوری اجتماعی و فرهنگی کشور در مقابل سیلاب چیست؟**» کارگروه، بر اساس مطالعات انجام‌شده و درس‌آموخته‌ها، پیشنهادهایی را در این زمینه ارائه می‌کند. اصلاحات پیشنهادی به دلیل ضرورت جامع‌نگری در سیاست‌گذاری و مدیریت سیلاب‌ها، فراتر از حد یافته‌های مطالعات اجتماعی، فرهنگی و رسانه است و ملاحظات دیگری را نیز در بر می‌گیرند. پیشنهادهای ارائه‌شده در حوزهٔ کلان «**بستر حکمرانی سیلاب**» معنا می‌یابند. آنچه تحت عنوان «بستر حکمرانی سیلاب» و «راهبردهای مدیریت مخاطرهٔ سیلاب» در ادامه آورده شده، زمینه‌های اجرایی‌شدن توصیه‌های اصلاحی در حوزهٔ اجتماعی، فرهنگی و رسانه است که بدون آن‌ها، نمی‌توان اصلاحات لازم را در بخش اجتماعی، فرهنگی و رسانه انتظار داشت.

۲-۱۳-۱- الزامات حکمرانی سیلاب

اصلاحات در مدیریت سیلاب کشور نیازمند تدوین «راهبردهای مدیریت مخاطرهٔ سیلاب» است. این همان وظیفه‌ای است که امید می‌رود «گزارش ملی سیلاب‌ها» به تدوین آن کمک کند. **اجراشدن «راهبردهای مدیریت مخاطرهٔ سیلاب» به حکمرانی قوی و درست نیازمند است. چهار بعد این حکمرانی عبارت‌اند از: ۱. کنشگران، ۲. گفتمان‌ها، ۳. قواعد و ۴. منابع.**

این ابعاد را می‌توان به‌طور خلاصه این‌گونه تشریح کرد:

۱. **کنشگران متخصص و توانمند باید مسئولیت خود را پذیرا باشند و برای اجرای این راهبردها با یکدیگر همکاری کنند؛**
۲. **راهبردها باید در گفتمان حاکم بر ذهنیت و کنش کنشگران (و سازمان‌های مرتبط با آن‌ها) حاکم شود؛**

۳. **قواعد رسمی و غیررسمی (ذهنیت‌ها و فرهنگ‌های سازمانی، پارادایم‌های فکری) از اجرای این راهبردها حمایت کنند؛**

۴. **کنشگران از قدرت و منابع لازم –در سطح فردی و سازمان‌ها- برای اجرای راهبردها برخوردار باشند.**

نخستین عنصر، کنشگران مرتبط نظیر برنامه‌ریزان فضایی، مدیران آب، نیروهای ارائه کنندهٔ خدمات در مواقع اضطراری، شرکت‌های بیمه و نظایر آن هستند. هر یک از این کنشگران باید مسئولیت خود را پذیرا باشند و در اجرای راهبرد مورد نظر نقش خود را به‌خوبی ایفا کنند. راهبرد انتخابی باید در گفتمان کنشگران حک‌شدگی داشته باشد؛ یعنی در تفکر، مباحث، مباحثات و اولویت‌های سازمانی و سیاست‌های اجرایی کانون توجه باشد. قواعد رسمی و غیررسمی باید پشتیبان و حامی اجرای راهبرد مورد نظر باشند. این نکته بالاخص در خصوص قواعد و رویه‌های غیرمکتوب ولی جاری در سازمان‌ها و کلیت ساختار سازمانی بسیار مهم است. برخی راهبردها مکتوب می‌شوند اما تضمینی برای اجرای آن‌ها وجود ندارد. کنشگران هم‌چنین باید از قدرت و منابع لازم (نظیر دانش، منابع مالی، قدرت سازمانی و قدرت سیاسی) برای اجرای راهبرد مد نظر برخوردار باشند. تمام این ابعاد چهارگانهٔ حکمرانی باید با هم کار کنند و هرگونه اخلال در یکی از این ابعاد و یا اخلال در پیوند این ابعاد با هم سبب مشکل در اجرای راهبرد خواهد شد.

کنشگرانی از سازمان‌های مختلف (مسئولان دولتی، سمن‌ها، بخش خصوصی، شهروندان، محققان دانشگاهی و ...)، کنشگرانی از بخش‌های مختلف (مدیریت آب، برنامه‌ریزی فضایی، مدیریت بحران، استانداری، فرمانداری، و ....)، کنشگرانی از سطوح مختلف (سطح ملی، استانی، شهرستانی، محلی)، و کنشگرانی از مکان‌های مختلف در حوضهٔ آبریز (بالادست و پایین دست) در اجرای راهبردهای مدیریت مخاطرهٔ سیلاب کنشگران متنوعی دخیل هستند. همهٔ این کنشگران دارای سطح دانش، ایده‌ها، سیاست‌ها و نیز منابع انسانی و مادی خاص خود هستند. سیلاب اخیر نشان داده است که نظام پیچیدهٔ حکمرانی سیلاب، دچار کژکارکردی و آشفتگی زیادی است و به سطح بالایی از هماهنگی و همکاری بین تمام کنشگران دخیل در آن نیاز است.

نکتهٔ مهم این است که در این ساختار نیاز مبرمی به سازوکارهای پیونددهنده و اتصالی وجود دارد تا بتوان بر بخشی‌نگری و جزیره‌ای عمل‌کردن کنشگران مختلف فایق آمد. به این شکل می‌توان با پیوند راهبردهای مختلف به هم‌افزایی لازم دست یافت تا بتوان تلاش‌های مربوط به کاهش مخاطرهٔ سیلاب را با هم یکپارچه و منسجم کرد. این بدان معناست که «گزارش ملی سیلاب‌ها» باید نشان دهد که چگونه نقصان‌ها در ترکیب کنشگران، گفتمان‌ها، قواعد و منابع سبب خلل در مدیریت سیلاب کشور شده است. این ترکیب «بستر حکمرانی سیلاب» را می‌سازد.

۲-۱۳-۲- راهبردهای مدیریت مخاطرهٔ سیلاب

اگرچه رویکرد سنتی به مدیریت مخاطرهٔ سیلاب بر دورنگه‌داشتن مردم از آب تأکید داشته اما مدیریت مخاطرهٔ سیلاب در حال حاضر مستلزم ترکیبی از دو نوع راه‌حل است: راه‌حل‌های مبتنی بر کاهش احتمال وقوع سیلاب و راه‌حل‌های مبتنی بر کاهش پیامدهای رویداد سیلاب. پنج راهبرد مدیریت مخاطرهٔ سیلاب عبارت‌اند از:

۱. **راهبرد پیشگیری از مخاطرهٔ سیلاب**: که هدف آن کاهش پیامدهای سیلاب از طریق کاهش در معرض قرارگیری مردم و اموال است. بدین‌ترتیب که با استفاده از برنامه‌ریزی فضایی مانع از ساخت‌وساز در مناطق مستعد سیلاب می‌شوند.

۲. **راهبرد دفاع در مقابل سیلاب**: یعنی اقداماتی که به دنبال کاهش احتمال سیلاب هستند. تحقق این راهبرد با استفاده از سازوکارهای زیرساختاری دفاعی در برابر سیلاب صورت می‌گیرد؛ نظیر ساخت سد، دایک، افزایش ظرفیت کانال‌های موجود و افزایش فضا برای آب.

۳. **راهبرد کاهش مخاطرهٔ سیلاب**: که تأکید آن بر کاهش حجم سیلاب یا کاهش پیامدهای سیلاب از طریق انجام اقداماتی در مناطق آسیب‌پذیر است نظیر زون‌بندی سیلاب یا تدوین مقرراتی برای مقاوم‌سازی ساختمان‌ها.

۴. **راهبرد آمادگی و واکنش به سیلاب**: که شامل طراحی سیستم‌های هشدار سیلاب، آماده‌سازی مدیریت بحران و طرح تخلیه در زمان وقوع سیلاب است.

۵. **راهبرد بهبود و احیا**: که طرح‌های بازسازی، جبران خسارت و نظام بیمهٔ سیلاب را در بر می‌گیرد.

موارد یک و دو و سه به مرحلهٔ پیش از وقوع سیلاب، راهبرد چهارم به زمان وقوع سیلاب و راهبرد پنجم به بعد از وقوع سیلاب مربوط است و با ترکیب این راهبردهای چندگانه می‌توان خسارات معیشتی، اقتصادی و اجتماعی را به حداقل ممکن کاهش داد. گاهی اوقات اجرای هم‌زمان تمام این راهبردها امکان‌پذیر نیست. در چنین شرایطی انتخاب راهبرد مناسب بستگی به شرایط محلی، وضعیت اجتماعی‌اقتصادی، شرایط نهادی و ظرفیت حکمرانی برای اجرای این راهبردها دارد. بستر مناسب حکمرانی سیلاب به معنای وجود ظرفیت ترکیب راهبردها بر اساس تحلیل‌های مختلف ازجمله تحلیل هزینه‌فایده نیز هست.

۲-۱۳-۳- توصیه‌ها در حوزهٔ آموزش عمومی

ضرورت دارد آموزش‌های زیر از طریق هماهنگی و تقسیم کار بین رسانهٔ ملی، سازمان مدیریت بحران، استانداری‌ها، هلال‌احمر، سازمان‌های بیمه‌گر، رسانه‌ها و مطبوعات در اختیار مردم قرار گیرد.

- شناخت جغرافیای محل زندگی بر اساس میزان خطر بروز سیلاب
- معرفی اقدامات سازه‌ای و غیرسازه‌ای لازم برای پیشگیری از سیلاب یا افزایش تاب‌آوری در برابر آن
- معرفی مسئولیت‌های افراد و خانوارها در پیش، حین و پس از بروز سیلاب
- آموزش مسئولیت‌های افراد در هنگام عملیات امداد و نجات
- آموزش مفاهیم مندرج در اطلاعیه‌های هواشناسی و معنای آن‌ها برای شهروندان
- آموزش حیطهٔ وظایف و مسئولیت‌های دستگاه‌های مرتبط با مدیریت سیلاب و حوادث به شهروندان
- آموزش طیف اقدامات خودمراقبتی در هنگام بروز حوادث طبیعی و بالاخص سیلاب در مناطق مستعد بروز سیل

۲-۱۳-۴- توصیه‌ها در حوزهٔ هشدار و اطلاع‌رسانی

۱. بیان هشدارها توسط سازمان هواشناسی با تمایز میان مفاهیم مختلف بیان‌کنندهٔ سطوح مختلف هشدار و توجه به سلب‌نشدن حساسیت مردم، رسانه‌ها و مدیران سایر دستگاه‌ها نسبت به واژه‌ها و معانی مختلف آن‌ها
۲. توسعهٔ همکاری با سمن‌ها، گروه‌های مردمی، مقامات محلی و ایجاد شبکه‌ای مویرگی برای اطلاع‌رسانی محلی و اضافه‌کردن شبکهٔ غیررسمی سمن‌ها، مقامات محلی و افراد مورد اعتماد محلی به شبکهٔ اطلاع‌رسانی رسمی
۳. برگزاری مانورهای اطلاع‌رسانی برای بازآموزی مفاهیم هشدار به شهروندان و جلوگیری از عادی‌شدن یا فراموشی موارد مرتبط با هشدار سیلاب
۴. تولید و انتشار اطلاعاتی دربارهٔ سیستم‌های هشدار سیلاب و تعامل آن‌ها با مردم یا مسئولیت‌های مردم در قبال سطوح مختلف هشدار

۲-۱۳-۵- توصیه‌ها در حوزهٔ رسانه

۱. ارتقاء نقش ارتباطات بحران (روزنامه نگاری بحران، روابط عمومی بحران، سواد رسانه‌ای، ارتباطات ریسک و ...) در نظام آموزش دانشگاهی و حرفه‌ای و نیز نظام سیاست گذاری و مدیریت اجرایی کشور.
۲. برگزاری دوره‌های مستمر آموزشی و مانورهای بحران (از قبیل شیوه رفتار با سیل‌زدگان، مدیریت اضطراب در بحران، شیوه اجرا، شیوه حضور در میان مردم و ...) برای خبرنگاران جهت حضور در منطقه بحران.
۳. بازنگری در سیاست فیلترینگ شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی.
۴. داشتن «سخنگوی واحد» در نهادها و سازمان‌ها مسئول و نیز مشارکت جدی‌تر دستگاه مدیریت بحران در «مدیریت رسانه‌ای» حوادث طبیعی.

۵. تدوین پروتکل‌های ارتباطات رسانه‌ای میان دستگاه‌های مدیریت بحران و رسانه‌ها، با مشارکت خود رسانه‌ها و متخصصان روزنامه‌نگاری بحران.
۶. اصلاحات جدی گفتمان، لحن و محتوای اطلاع‌رسانی سازمان هواشناسی توصیه به نحوی که تمایز بین شرایط عادی، هشدار، اخطار و سایر سطوح بحران مشخص باشد.
۷. در دستور کار قرار دادن تولید مستمر برنامه‌هایی با محتوای آموزشی دربارهٔ انواع بحران‌ها، ازجمله سیلاب و ارتقای آگاهی‌های عمومی دربارهٔ آن.
۸. تولید برنامه‌هایی با محتوای محلی و عطف به شرایط خاص سیلاب در استان در استان‌هایی که احتمال بروز سیلاب در آن‌ها بیشتر است در رسانه ملی.
۹. محدود نشدن وظیفه رسانه ملی به پیگیری وضعیت سیل‌زدگان در شرایط پس از سیلاب. (ابهامات جدی در ذهن مردم و سیل‌زدگان دربارهٔ علل بروز سیلاب، نقش سازه‌های آبی در مدیریت سیلاب، نقش سایر عوامل نظیر ساخت‌وسازها، برنامه‌ریزی فضایی، عملیات امداد و نجات، کمّیت و کیفیت استفاده از کمک‌های مردمی و مسائل دیگر وجود دارد که روشن نشدن ابعاد آن‌ها بر اعتماد و عملکردهای مردم در سایر حوادث و بحران‌ها مؤثر است. شفاف‌سازی در این ابعاد از طریق تولیدات رسانه‌ای به‌شدت توصیه می‌شود).
۱۰. ضرورت توجه رسانه‌ها به ساخت‌وسازهای غیرمجاز در مسیر رودخانه‌ها، جنگل‌خواری، کوه‌خواری، ضعف زیرساخت‌ها، نقصان در برنامه‌ریزی فضایی، ضعف سازوکارهای مدیریت غیرسازه‌ای سیلاب نظیر بیمه و سایر عواملی که گزارش ملی سیلاب‌ها بر آن‌ها تأکید می‌کند. (مسائلی نظیر زمین‌خواری و تجاوز به حریم رودخانه‌ها اغلب صرفاً از جهت مسئلهٔ فساد در رسانه‌ها مطرح می‌شوند اما توجه به آن‌ها از منظر مدیریت سیلاب نیز برای تاب‌آوری اجتماعی اهمیت داشته و در حال حاضر مغفول است).
۱۱. دقت در اطلاع‌رسانی به‌ویژه در تفسیر هشدارهای هواشناسی در رسانه‌های رسمی. (کلی و غیرشفاف بودن برخی اطلاعیه‌ها و اخطاریه‌های هواشناسی ایجاب می‌کند رسانه‌ها دقت لازم را در اطلاع‌رسانی به‌ویژه در تفسیر این اطلاعیه‌ها و اخطاریه‌ها داشته باشند. استفاده از صفت‌های معنادار نویدبخش یا هشداردهنده با توجه به متن اطلاعیه‌های هواشناسی در برداشت افکار عمومی و حساس‌شدن یا نشدن آن در مواجهه با این اطلاعیه‌ها نقش مهمی‌دارد).
۱۲. افزایش تعامل وزارت نیرو و شرکت‌های آب منطقه‌ای با رسانه‌ها بر محور ارتقای توان تخصصی رسانه‌ها در زمینه شناخت مدیریت غیرسازه‌ای سیلاب و توجه به آن در گزارش‌ها و محتوای رسانه‌ای ضروری است.
۱۳. تدوین شیوه‌نامهٔ پوشش رسانه‌ای بحران‌های طبیعی کشور.
۱۴. تدوین شیوه‌نامه‌ای مشخص برای پوشش خبری بحران که در آن رابطه خبرنگاران با مدیران و نهادهای اجرایی، نحوهٔ اطلاع‌رسانی و نحوهٔ حضور خبرنگار در محل رویداد تعریف شود و منابع خبری معتبر و سازمان‌دهی کل فرایند اطلاع‌رسانی در آن تدوین شود.

۲-۱۳-۶- توصیه‌ها در حوزهٔ سرمایهٔ اجتماعی

۱. تولید مجموعهٔ گسترده‌ای از دانش و مستندات رسانه‌ای مثل فیلم دربارهٔ علل بروز سیلاب‌های سال ۱۳۹۸، توأم با پذیرش اشتباهات و قصور و تقصیرهای مدیریتی، با هدف اصلاح برخی ذهنیت‌های شکل‌گرفته در خصوص عمدی‌بودن رهاسازی آب از سدها یا دست‌کم‌گرفتن بارش‌های باران، و ارائه ادراکی چندبعدی و همه‌جانبه‌نگر از علل سیلاب‌ها
۲. تأکید بر یافته‌های «گزارش ملی سیلاب‌ها» به‌عنوان محتوای دانش بی‌طرفانهٔ تولیدشده دربارهٔ سیلاب‌ها و توجه به آشکارسازی‌های آن در نقاط ضعف سیاستی، مدیریتی و حکمرانی و نیز منشأ اصلاحات ساختاری قراردادنِ آن

۳. احتراز از هر گونه رقابت‌های بین‌سازمانی، درون دولت یا بین قوای مختلف و نهادهای دیگر، برای تضعیف یکدیگر یا کم‌جلوه‌کردن خدمات ارائه‌شده به سیل‌زدگان
۴. ارائهٔ گزارش‌های تفصیلی، دقیق و شفاف از خدمات ارائه‌شده به سیل‌زدگان، مقایسهٔ آن‌ها با پروتکل‌های رسمی امداد و نجات، و تشریح محدودیت‌های مالی و امکانات کشور در ارائهٔ خدمات بیشتر
۵. ممانعت از عادی‌شدن موضوع سیلاب در استانداری‌های استان‌های سیل‌زده و وجود بخش‌های سازمانیِ پیگیرِ مسائل سیلاب تا بازگشت سیل‌زدگان به زندگی عادی
۶. توسعهٔ استفاده از سمن‌ها در مدیریت بحران و غلبه‌کردن بر رویکرد تهدیدانگاشتن سمن‌ها به همراه تصویب رویه‌های حقوقی برای مشارکت‌دادن سمن‌ها در همهٔ مراحل مدیریت پیش، حین و پس از سیلاب
۷. تقویت مرجعیت رسانه‌های رسمی و بهبود سازوکارهای اطلاع‌رسانی و روزنامه‌نگاری بحران به‌منظور کاستن از اثر اعتمادزدای اطلاع‌رسانی غلط و اخبار نادرست
۸. اطلاع‌رسانی در خصوص پروتکل‌ها و استانداردهای رسمی امداد و نجات در سطح ملی و بین‌المللی، به منظور جلوگیری از اظهارات غیرکارشناسی و اعتمادزدا در خصوص ناکافی بودن سطح رسیدگی به حادثه‌دیدگان
۹. حاکم‌کردن پروتکل مشخص بر جریان سخن‌گویی حوادث با هدف رسیدن به رفتار مسئولانهٔ سخن‌گویان و جلوگیری از بیان اخبار نادرست و وعده‌های محقق‌نشدنی
۱۰. داشتن سخنگوی واحد برای عملیات امداد و نجات و هر مرحلهٔ دیگری از مدیریت بحران و مقابله با اخبار متفاوت و متناقض و اعتمادزدا

۲-۱۳-۷- توصیه‌ها در حوزهٔ آسیب‌های اجتماعی

۱. تنظیم نظام‌نامه‌هایی برای مدیریت آسیب‌های اجتماعی در شرایط بحرانی و حوادث
۲. ایجاد اصلاحاتی در نظام ثبت جرایم و آسیب‌های اجتماعی با هدف متمایزسازی موارد متأثر از حوادث و بحران‌ها
۳. ایجاد ارتباط بین بانک‌های اطلاعاتی حمایت اجتماعی (شناسنامهٔ اقتصادی و اجتماعی خانوارها)، سمن‌ها و مقامات محلی (برای تولید و کسب اطلاعات محلی دربارهٔ آسیب‌دیدگان) و نیز افزایش ارائهٔ خدمات بهداشت و سلامت روان برای مقابله با توسعهٔ آسیب‌های اجتماعی بر اثر بروز حوادث و بحران‌ها

۲-۱۳-۸- توصیه‌ها در حوزهٔ مشارکت‌های مردمی

۱. بالابردن مشارکت‌های مردمی از طریق سازوکارهای اعتمادسازی همچون ارتقای سطح شفافیت سازمان‌های امداد و نجات رسمی (مثلاً شفاف‌سازی هلال‌احمر دربارهٔ سرنوشت کمک‌های مردمی و اطمینان دادن به مردم در خصوص سوءاستفاده نکردن از کمک‌ها)
۲. تعامل و گفت‌وگوی اجتماعی مردم و مسئولان استانی و همچنین تدوین «برنامهٔ مدیریت سیلاب محلی» با مشارکت مردم و نهادهای محلی، متناسب با مطالبات مردم و هم‌زمان لحاظ‌کردن ملاحظات فنی و مهندسی
۳. گفت‌وگوی اجتماعی فراگیر دربارهٔ ظرفیت‌های مثبت و منفی مشارکت‌های مردمی خودجوش در حوادث و آگاه‌کردن مردم دربارهٔ نکات مثبت و منفی مشارکت‌هایشان (نظیر واردکردن غذا و مایحتاج آلوده به مناطق حادثه‌دیده، اخلال در نظم کمک‌رسانی، ایجاد توقعات فزاینده بین حادثه‌دیدگان، هدررفت منابع و عوارض دیگر)
۴. مشارکت‌های مردمی می‌تواند صورت آسیب‌شناختی نیز به خود بگیرد. مدیریت سیلاب‌های سال ۱۳۹۸ شاهد فشارهای مردمی برای ممانعت از باز کردن مسیرهای مد نظر کارشناسان، بی‌اعتمادی مردم به کارشناسان و تحت فشار گذاشتن مقامات برای در پیش گرفتن برخی گزینه‌ها و حتی عدم اعتماد کارشناسان و مقامات به گفته‌های افراد بومی آشنا با جغرافیای محلی

بوده است. اگر مشارکت‌های مردمی در قالب «برنامه مدیریت سیلاب محلی» به‌طور مداوم سامان داده شوند، اعتمادسازی صورت گرفته و چنین مواردی رخ نخواهند داد.

۲-۱۳-۹- توصیه‌ها در حوزۀ ارتباطات بین‌سازمانی

۱. بررسی سازوکارهای منجر به کم‌اعتبارشدن سازمان‌ها نزد یکدیگر و تدوین و عملی‌سازی راهکارهایی توسط سازمان‌ها برای تعامل با یکدیگر
۲. جلوگیری از ارائۀ تصویری سیاسی در بازنمایی فعالیت‌های سازمان‌های مختلف (به‌طور مشخص رقابت بین نیروهای نظامی و سازمان‌های دولتی) و سدنکردن راه ارتباطات سازمانی
۳. تدوین پروتکل‌ها و رویه‌های هماهنگ‌کنندۀ عملی برای اقتدار سازمان مدیریت بحران در ارتباطات میان هلال‌احمر، کمیته امداد، بنیاد مسکن، نیروهای نظامی و سایر نهادهای مداخله‌کننده در زمان بحران
۴. همکاری بین وزارت نیرو و سازمان هواشناسی به منظور رسیدن به پروتکل‌های تضمین‌کنندۀ اعتماد میان دو سازمان در مقوله هشدار سیلاب و اطلاع‌رسانی آن
۵. شکل دادن به کار میان‌بخشی در مدیریت سیلاب (تنظیم اهداف مشترک، به‌اشتراک‌گذاری منابع و داده‌ها و نیز ارزیابی اقدامات بر اساس معیارهای مشترک) بین سازمان‌های وزارت امور اقتصادی و دارایی (از منظر بیمه و مالیات)؛ وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی (از منظر یکپارچه‌کردن شناسنامۀ اقتصادی و اجتماعی خانوار، شناسایی گروه‌های آسیب‌پذیر، و تضمین حمایت اجتماعی مداوم)؛ وزارت راه و شهرسازی و وزارت کشور (از منظر امور مربوط به شهرداری‌ها، محل سکونت و کیفیت سکونت) و نیز وزارت نیرو (از منظر ارزیابی قرار گرفتن خانوارها در حریم‌ها)

۲-۱۳-۱۰- توصیه‌ها در حوزۀ سمن‌ها

۱. تدوین نظام‌نامه‌ای جامع برای مدیریت فعالیت سمن‌ها در پیش، حین و پس از بحران که در آن فهرست فعالیت‌ها و خدمات، حیطه اختیارات، مسئولیت‌ها و روندهای کسب آمادگی برای مداخله در بحران‌ها مشخص شده باشد.
۲. مشارکت خود سمن‌ها در تدوین نظام‌نامه برای طراحی برنامه‌های آموزشی، تعاملات بین‌دستگاهی، ظرفیت تعامل مالی و ایجاد هماهنگی بین سازمان‌های عمومی و سمن‌ها
۳. افزودن اجازۀ مداخله در حوادث به اساسنامۀ سمن‌ها
۴. تصحیح قوانین و رویه‌های شوراهای تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی به نفع عضویت و تأثیرگذاری سمن‌ها در این مجامع و شوراها به نحوی که سمن‌های صاحب صلاحیت در این عرصه قادر باشند بر فرایندهای تصمیم‌گیری مؤثر باشند و اطلاعات به‌هنگام درباره روندهای مدیریت بحران‌ها داشته باشند.
۵. تعامل نهادهای استانی و ملی (به‌خصوص استانداری‌ها، هلال‌احمر و سازمان مدیریت بحران) با سمن‌ها در برگزاری جلسات منظم، همکاری عملی، برگزاری مانور، ارائۀ آموزش‌های مرتبط با مدیریت سیلاب و هر گونه افزایش توان با سازوکارهای مشابه
۶. تنظیم و تسهیل قوانین و ابزارهای حقوقی تنظیم‌کنندۀ رابطه با سمن‌ها، ازجمله تنظیم رابطۀ مالی و امکان هزینه‌کردن منابع مالی برای اثرگذاری بر مدیریت سیلاب
۷. ایجاد شبکه‌ای برای هماهنگ‌سازی، تقسیم کار و فرماندهی واحد فعالیت‌های سمن‌ها در شرایط بحران
۸. تدوین پروتکل‌های مناسب برای ورود سامان‌یافته، هماهنگ، تحت کنترل و توأم با مسئولیت‌پذیری سمن‌ها به مناطق حادثه‌دیده

۹. تدوین پروتکل‌هایی برای تضمین مسئولیت‌های سمن‌ها در قبال مختل‌نکردن عملیات امداد، به‌هم‌نریختن نظام اولویت‌بندی کمک‌رسانی و امداد به مناطق، تضمین انجام نشدن عملیات ضدامنیتی، و اطلاع‌رسانی نادرست و ناسازگار با سیاست‌های کلان رسانه‌ای به جهت متعادل‌کردن اختیار سمن‌ها در برابر مسئولیت‌های ایشان به هنگام ورود به مناطق حادثه‌دیده

۲-۱۳-۱۱- توصیه‌ها در حوزهٔ بهداشت و سلامت روان

پیشنهادها برای ارائه خدمات روان‌شناختی بهتر بر اساس سه مقطع پیش، حین و پس از سیل به شرح زیر است:

۲-۱۳-۱۱-۱- پیش از بحران

پیشنهاد می‌شود انجام اقدامات زیر در دستور کار قرار گیرد:

۱. ارتباط ارگان‌های ذینفع در زیر چتر واحد با یکدیگر پیش از حوادث، هماهنگی و تنظیم تفاهم‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و کارگاه‌های مشترک برای روشن‌شدن فرآیندهای بین‌سازمانی، تسهیل‌کننده ارائه خدمات روان‌شناختی خواهد بود.
۲. ایجاد فرماندهی واحد، شفاف‌سازی وظایف ارگان‌ها و شناخت وظایف
۳. برگزاری دوره‌های آموزشی، کارگاه‌های عملی و مانورهای اختصاصی برای سیل برای ارائه دهندگان خدمت سلامت روان
۴. توجه به مداخلات روانی برای کودکان زیر ۶ سال و مردان در برنامه‌ریزی‌ها
۵. تقویت برنامه‌های پیشگیری از خودکشی در کشور
۶. با توجه به بومی‌بودن اکثر کارکنان سلامت روان و این که خودشان و خانواده‌شان نیز متاثر از بحران هستند، تمهیداتی باید اندیشیده شود که کارکنانی از نواحی غیردرگیر برای خدمت‌رسانی به مناطق آسیب‌دیده اعزام شوند. استان‌های معین باید مشخص شوند و در مانورها اطلاعات کافی دربارهٔ هر شهرستان به مدیران و کارکنان شهرستان معین منتقل شود تا در صورت بروز بحران به سرعت بتوانند مستقر و با شناخت کافی وارد عمل شوند.
۷. تأمین نیروی انسانی آموزش‌دیده برای مداخلات روانی اجتماعی در بلایا و تکرار و تداوم این آموزش‌ها
۸. افزایش آگاهی در مورد تأثیر منفی نحوه اطلاع‌رسانی و اعلام هشدارها بر سلامت روان مردم
۹. آموزش مداوم ارائه‌دهندگان خدمات روان‌شناختی مبتنی بر نوع بحران و بلایا ی طبیعی، نیازسنجی علمی‌در هر منطقه از کشور و تجربیات به‌دست‌آمده باشد.ضمن اینکه محتوی اموزشی و نحوه ارائه آموزش برای ارائه کنندگان خدمات روان‌شناختی در همه سازمانها از یک پروتکل ثابت مداخله در بحران تبعیت کند.
۱۰. آگاه‌سازی مردم دربارهٔ خدمات سلامت روان در تمام زمان‌ها و به‌خصوص در زمان بحران، آمادگی آن‌ها را برای پذیرش خدمات روان‌شناختی افزایش می‌دهد.
۱۱. اجرای برنامه‌های مدون برای سلامت روان دانش‌آموزان و آموزش مهارت‌های مختلف ازجمله تاب‌آوری، کنترل استرس و خشم، توان مقابله آن‌ها در زمان بحران ها را بیشتر می‌کند.
۱۲. شناسایی و تقویت سازمان‌های مردم‌نهاد مرتبط با سلامت روان و تعریف و ادغام کارکرد آن‌ها در برنامه‌های جامع سلامت روان در بحران وبلایا :اطلاعات سازمانهای غیردولتی از قبیل محدوده فعالیت و تخصص آن‌ها باید در استان‌ها جمع‌آوری شود و از آن‌ها برای حضور در تیم مقابله در بحران جلب مشارکت شود این مسئله می‌تواند مشکل کمبود نیرو و تخصص را برطرف کند. ضمن آنکه با فعال سازی اجتماعی و استفاده از تیم‌های محلی تأثیر مداخلات روان‌شناختی به‌ویژه در بحث امداد رسانی و آموزش بیشتر خواهد شد.
۱۳. برنامه‌ریزی برای حضور دائمی نیروهای امدادی در مناطق در معرض خطر: برای پاسخ دهی و مقابله با بلایا و عوارض آن به نیروهایی است که در دسترس هستند. تشکیل تیم‌های واکنش سریع در بلایا با چارچوب تشکیلاتی مشخص که نیروهای ارائه دهنده خدمات سلامت جزء الزامی‌آن هستند با داشتن پروتکل اجرایی شفاف و فرماندهی واحد می‌تواند به این امر کمک کند.

۱۴. پیش بینی نیروی انسانی ارائه خدمات سلامت روان در همه سطوح به‌خصوص بخش تخصصی و مددکاران اجتماعی
۱۵. طراحی مطالعه جامع ارائه خدمات سلامت روان که بر اساس نتایج آن بفهمیم در شرایط بحران ناشی از سیل چه نیروهایی، با چه تخصصی، به چه تعدادی و با چه امکاناتی مورد نیاز است.

۲-۱۳-۱۱-۲- حین بحران

۱. توجه به بخش حمایت‌های اجتماعی و افزایش این‌گونه خدمات به موازات خدمات روان‌شناختی می‌تواند «ادراک حمایت‌های اجتماعی» را افزایش داده و با رفع علائم و نشانه‌های روان‌شناختی و ارتقاء نسبی سلامت روان همراه شود.
۲. ایجاد تشکیلات مشترک از ارائه دهندگان خدمات سلامت روان با لباس یا آرم مشترک
۳. رعایت عدالت و انصاف در توزیع منابع به افراد در معرض بحران خصوص در فازهای اولیه ارائه خدمات
۴. توجه به افراد مبتلا به اختلالات روانی و اعتیاد در مداخلات و تأمین داروها و احتیاجات آن‌ها
۵. استفاده بهتر از ظرفیت‌های سازمان‌های مردم‌نهاد با تعیین یک مدیر و فرمانده واحد برای آن‌ها توسط خودشان و در نهایت پیوند مدیر سمن‌ها به ارگان‌های ذی‌ربط و مدیریت بحران منطقه برای هماهنگی و مشارکت در فعالیت‌ها
۶. توجه به سلامت روان ارائه‌دهندگان خدمات که خودشان درگیر سیل هستند؛ ارزیابی روان‌شناختی افراد ارائه دهنده خدمات و آموزش تاب‌آوری به آن‌ها
۷. پیش‌بینی و تخصیص مکان برای استقرار تیم متخصص سلامت روان و همچنین ارائه آموزش‌های سلامت روان
۸. داشتن بسته مشخص برای ارائه آموزش‌های روان‌شناختی به مردم در معرض بحران که شامل: بهترین زمان شروع ارائه آموزش‌ها، محتوی مناسب آموزش و بهترین مدل ارائه آموزش باشد.
۹. تشکیل گروه‌های بزرگسال برای تخلیه هیجانی کمک کننده خواهد بود. همچنانکه در این بحران سیل این تکنیک اثربخشی خود را نشان داد.
۱۰. برقراری مسیری مطمئن برای ارجاع موارد نیازمند مداخله تخصصی‌تر و دردسترس بودن خدمات تخصصی روانشناسی و روان‌پزشکی
۱۱. توجه به نیازهای روانی و سرگرمی‌به‌ویژه برای کودکان؛ علاوه بر اینکه بر کاهش تنش‌ها و استرس‌ها در کودکان مؤثر است، در جذب خانواده‌ها برای گرفتن خدمات روان‌شناختی مؤثر است.

۲-۱۳-۱۱-۳- پس از بحران

۱. آماده‌سازی مدارس و پارک بازی برای کودکان در کمترین فاصله زمانی پس حوادث
۲. توجه به پیوست‌های اجتماعی، محیط و سلامت در ساخت مناطق مسکونی جدید برای سیل‌زدگان
۳. تداوم خدمات در حوزهٔ سلامت روان بعد از بحران
۴. جمع‌آوری تجربیات مکتوب‌کردن و آموزش آن‌ها، باز بینی بسته‌های خدمات روان‌شناختی در بلایا و ارتقای آن بر اساس نیازهای احصاء شده در مناطق بحران زده
۵. ادامه دادن جلسات بحران و آموزش‌ها (آموزش بیشتر و متنوع تر در مناطق حادثه‌خیز)
۶. تهیه بسته‌های مداخلاتی بومی و مناسب، تدوین چک لیست‌های مداخله و تمرین آن در سازمان‌های دولتی و غیردولتی ارائه دهنده خدمات سلامت روان
۷. شناسایی نیروهای مردمی فعال هر منطقه، سازمان‌های مردم‌نهاد و بخش خصوصی مرتبط با سلامت روان مناطق مختلف و تعیین نحوه ارتباط با آن‌ها، با هدف بهره‌مندی از توانایی‌های مردمی و ظرفیت سازمان‌های مردمی
۸. تشکیل خانه‌های تاب‌آوری در ذیل مدیریت مدیریت بحران‌ها استانداری یا فرمانداری‌ها

۲-۱۳-۱۲- توصیه‌ها در حوزهٔ کمپ‌های اسکان موقت

۱. از پیش مشخص‌کردن کمپ‌های اسکان موقت همهٔ سکونتگاه‌های شهری و روستاییِ در معرض خطر سیلاب و برگزاری مانورهای دوره‌ای لازم برای تجهیز اماکن، اقامت و مدیریت ساکنان کمپ‌ها
۲. تدوین پروتکل‌های امنیتی دقیق برای ورود و خروج به کمپ‌ها و مدیریت آن‌ها
۳. اطلاع‌رسانی گستردهٔ پروتکل‌ها و استانداردهای برپایی کمپ‌ها و سطح خدمات جهانی به‌جهت جلوگیری از شکل‌گیری توقعات فزاینده دربارهٔ کمپ‌ها و نارضایتی ناشی از انتظاراتِ فراتر از استانداردهای بین‌المللی
۴. وجود چادرهای مستقل برای ارائهٔ خدمات بهداشت و سلامت روان به حادثه‌دیدگان در کمپ‌ها
۵. رعایت ملاحظات مربوط به روابط قومی و قبیله‌ای در اسکان حادثه‌دیدگان در مناطقی که تنش‌های قومی و قبیله‌ای سابقه‌دار است و امکان تنش و برخورد میان حادثه‌دیدگان اسکان‌یافته را افزایش می‌دهد.

۲-۱۳-۱۳- توصیه‌ها در حوزهٔ جبران خسارات

۱. جبران خسارت‌های وارد بر مردم از حوادث پیشین
۲. تقسیم دقیق اختیارات و مسئولیت‌های مردم در نظام جبران خسارت و اهمیت‌دادن به مشارکت مسئولانهٔ مردم در اجتناب از در معرض خطر قرارگرفتن، بالابردن تاب‌آوری از طریق مشارکت مردمی، و استفادهٔ حداکثری از سازوکارهای بیمه‌ای
۳. تعبیهٔ سازوکارهایی برای جلوگیری از تبعیض و اعمال فشار مضاعف ناشی از محروم‌ماندن از دریافت خسارت برای کسانی چون مالکان عرفی و مهاجران افغانستانی ساکن ایران
۴. ایجاد بانک‌های اطلاعاتی از وضعیت رفاهی خانوارها و داشتن اطلاعات جامع از شهروندان به همراه ایجاد ارتباط بین نظام داده‌های پایه‌ای حمایت اجتماعی (شناسنامهٔ اطلاعات اقتصادی و اجتماعی خانوارها)، مجوزهای ساخت‌وساز و اسکان در مناطق حادثه‌خیز (نظیر حریم رودخانه‌های سیلابی)، صنعت بیمه و بانک‌های اطلاعاتی تولیدشده توسط سازمان مدیریت بحران به جهتِ از پیش شناسایی‌کردن مختصات خطر به هنگام بروز حادثه و پرداخت خسارات و حمایت اجتماعی به‌صورت هدفمند
۵. به رسمیت‌شناختن و تقویت سمن‌ها و نهادهای مدنی و شبکه‌های مردمی، و تدوین و طراحی پروتکلی برای ارتباط نهادمند و نظام‌مند بین نهادهای مدنی و نهادهای حاکمیتی، به‌ویژه سازمان‌های ذی‌ربط مدیریت بحران، در فرایند جبران خسارات
۶. تدوین یک پروتکل مدیریت یکپارچهٔ بحران برای تقویت سرمایهٔ اجتماعی بین‌سازمانی در ارتباطات میان سازمان‌های متولی مدیریت بحران و مرتبط با سیلاب
۷. اقدامات جبران خسارات ازجمله اسکان مجدد و بازسازی منازل با هدف اصلاح میزان در معرض خطر بودن
۸. اصلاح رویه‌ها و سازوکارهای بوروکراتیک توزیع کمک‌ها و جبران خسارات برای تضمین توزیع عادلانهٔ اقدامات اصلاحی و جبرانی
۹. فراهم‌کردن بستر و فضای مناسبی برای طرح آزادانهٔ دیدگاه‌های مختلف مردم در خصوص سیل و نیز مستندسازی، برگزاری سخنرانی و همایش‌های علمی و مجموعه‌ای از اقدامات اطلاع‌رسانی با هدف تعاملی برای شکل‌گیری فهم مشترک

۲-۱۳-۱۴- توصیه‌های نهادی

۱. ایجاد بخش‌های سازمانی مشخصی در استانداری‌ها برای رصد و پایش وضعیت تطبیق خانواده‌های سیل‌زده با شرایط و بازگشت به زندگی عادی و نیز تهیهٔ بانک اطلاعات از آسیب‌دیدگان و رصد دوره‌ای ایشان
۲. تهیهٔ برنامه‌های «اقدام اجتماعی مشترک» برای تعامل با اجتماعات آسیب‌دیده از سیلاب، تبیین علل بروز خسارت‌های قابل‌اجتناب و سازوکارهای بهبود سطح تاب‌آوری در مقابل سیلاب با مشارکت اجتماعات محلی در تدوین چنین برنامه‌هایی ملاحظهٔ کاهش خطر سیلاب‌های احتمالی بعدی در هر گونه اقدام برای اسکان مجدد و بازسازی امکان کسب معاش.

بخش دوم

مطالعات ملی اجتماعی و فرهنگی، رسانه‌ای و روان‌شناختی

- **فصل اول: ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب‌ها (مطالعات کمی و کیفی)**
- **فصل دوم: رسانه‌ها و سیلاب‌ها**
- **فصل سوم: ابعاد روان‌شناختی سیلاب‌ها**

فصل اول

ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب‌ها (مطالعات کمی و کیفی)

۱-۱. مقدمه

پیمایش ابعاد اجتماعی سیلاب‌های اسفند ۱۳۹۷ و فروردین ۱۳۹۸ به کمک پرسشنامه‌ای که توسط سیل‌زدگان پر شده در هفت استان سیل‌زده ایلام، کرمانشاه، مازندران، شیراز، گلستان، خوزستان و لرستان انجام شده و این فصل حاوی تحلیل یافته‌های این پیمایش نیز هست. مطالعات اجتماعی سیلاب‌ها در هفت استان تحت بررسی، به غیر از پیمایش نظرات سیل‌زدگان، مشتمل بر بخش بررسی کیفی نیز بوده و شامل صدها مصاحبه است که طیف گسترده‌ای از ذی‌ربطان و ذینفعان سیلاب انجام شده‌اند. سیل‌زدگان، مقامات دولتی، فعالان سمن‌ها، امدادگران، خبرنگاران و فعالان رسانه‌ای، افراد ساکن‌شده در اردوگاه‌های سیل‌زدگان و کادرهای بهداشتی و درمانی عمده‌ترین گروه‌هایی هستند که در جریان مطالعات با آن‌ها مصاحبه شده است. تحلیل این مصاحبه‌ها در دو قالب برای بررسی ابعاد اجتماعی سیلاب‌ها استفاده شده است. یک بار تحلیل مصاحبه‌ها در همین فصل و توأم با ارائه نتایج پیمایش صورت می‌گیرد که در ادامه ارائه می‌شود. این تحلیل کمک می‌کند تا تصویری یکپارچه از نگاه، نظرات و تجربه کنشگران دخیل در سیلاب ارائه شود. قالب دوم استفاده از این مصاحبه‌ها در چارچوب گزارشی است که از مطالعه اجتماعی سیلاب در هر استان و در پیوست‌های گزارش حاضر ارائه شده است. استفاده از مصاحبه‌ها در گزارش مطالعه اجتماعی هر استان، خصیصه زمینه‌مندتری به مصاحبه‌ها داده و معنای هر مصاحبه و نقل قول‌های برگرفته از مصاحبه‌ها در بستر وضعیت سیلاب در هر استان را نشان می‌دهد. مصاحبه‌ها در ادامه بر اساس فهرست مقولات اجتماعی مرتبط با سیلاب و مدیریت آن، تحلیل و ارائه شده است.

۱-۲. نتایج مطالعات کمی و کیفی

۱-۲-۱. مشخصات نمونه

پیمایش در بین سیل‌زدگان هفت استان ایلام، کرمانشاه، مازندران، شیراز، گلستان، خوزستان و لرستان انجام شده است که درمجموع ۲۲۰۲ نمونه را شامل می‌شود و در جدول شماره ۱-۱ حجم نمونه هر استان قابل مشاهده است.

جدول ۱-۱- حجم نمونه استان‌های مورد مطالعه

استان	حجم نمونه
ایلام	۱۵۴
کرمانشاه	۱۴۸
مازندران	۱۲۶
شیراز	۱۰۱
گلستان	۵۶۰
خوزستان	۵۵۳
لرستان	۵۶۰
جمع کل	۲۲۰۲

از کل جمعیت نمونه تعداد ۱۲۵۷ نفر مرد و ۹۳۶ نفر زن بوده‌اند. از مجموع استان‌ها، خوزستان با ۷۹ درصد بیشترین نمونه مرد را در برابر (۲۰,۱ درصد) نمونه زن داشته است. حاصل وضعیت جنسیتی و تاهل پاسخگویان به تفکیک استان‌ها در جدول شماره ۱-۲ آمده است.

جدول ۱-۲- توزیع وضعیت جنسیت و تاهل پاسخگویان به تفکیک استانی

استان/جنسیت	مرد	زن	متاهل	مجرد	مطلقه
ایلام	۵۲٫۶	۴۶٫۸	۷۳٫۴	۱۸٫۲	۶٫۵
کرمانشاه	۶۴٫۴	۳۴٫۹	۶۱٫۷	۲۹٫۵	۸٫۱
مازندران	۵۳٫۲	۴۶٫۸	۸۳٫۳	۷٫۱	۹٫۵
شیراز	۵۰٫۵	۴۹٫۵	۸۴٫۲	۶٫۹	۸٫۹
گلستان	۴۰٫۲	۵۹٫۳	۸۷٫۷	۸٫۸	۲٫۳
خوزستان	۷۹	۲۰٫۱	۹۱٫۹	۴٫۹	
لرستان	۵۳٫۶	۴۶٫۴	۸۳٫۶	۸٫۲	۷

به لحاظ ترکیب جنسیتی، در کرمانشاه ۶۴٫۴ درصد مرد و ۳۴٫۹ درصد زن گزارش شده است. در استان گلستان تعداد زنان (۵۹٫۳ درصد) از مردان (۴۰٫۲ درصد) بیشتر از سایر استان‌ها بوده است. تنها در بین پاسخگویان شیرازی تعداد زنان و مردان مورد پیمایش برابر بوده‌اند. به لحاظ وضعیت تاهل نیز همان طور که در جدول شماره ۱-۲ آمده، بیشتر پاسخگویان مورد بررسی متاهل گزارش شده-اند که از این میان خوزستان با ۹۱٫۹ درصد بیشترین پاسخگوی متاهل و کرمانشاه با ۲۹٫۵ درصد بیشترین درصد پاسخگویان مجرد را شامل شده است. هم‌چنین به لحاظ گروه سنی رده سنی ۳۵ تا ۳۹ سال و ۴۰ تا ۴۴ سال بیشترین فراوانی را در استان‌ها به خود اختصاص دادند. هم‌چنین کمترین درصد فراوانی مربوط به رده سنی ۱۴ تا ۱۹ سال در همه استان‌ها گزارش شده است.

جدول ۱-۳- وضعیت سن پاسخگویان به تفکیک استان‌ها

استان/سن	۱۴-۱۹	۲۰-۲۴	۲۵-۲۹	۳۰-۳۴	۳۵-۳۹	۴۰-۴۴	۴۵-۴۹	۵۰-۵۴	۵۵-۵۹	۶۰-۶۴	۶۵ به بالا
ایلام	۱٫۳	۵٫۲	۹٫۱	۹٫۷	۱۲٫۳	۱۱٫۷	۸٫۴	۱۱	۷٫۸	۷٫۱	۱۰٫۴
کرمانشاه	۴٫۷	۷٫۴	۱۴٫۱	۱۳٫۴	۱۵٫۴	۱۳٫۴	۱۲٫۸	۵٫۴	۶٫۷	۳٫۴	۰٫۷
مازندران	۰	۴٫۸	۵٫۶	۴	۱۱٫۱	۸٫۷	۱۶٫۷	۱۲٫۷	۸٫۷	۱۴٫۳	۵٫۶
شیراز	۲	۲	۸٫۹	۱۹٫۸	۱۲٫۹	۱۳٫۹	۹٫۹	۱۰٫۹	۵٫۹	۹٫۹	۴
گلستان	۳٫۶	۵٫۹	۱۲٫۱	۱۸٫۴	۱۵	۱۶٫۴	۱۲	۶٫۶	۳٫۸	۳٫۲	۲٫۱
خوزستان	۲٫۲	۵٫۶	۱۵	۱۶٫۵	۱۳٫۲	۱۵٫۲	۹٫۹	۵٫۴	۶٫۳	۳٫۸	۵٫۱
لرستان	۰٫۷	۲٫۱	۶٫۱	۱۲٫۷	۱۶٫۴	۱۵٫۵	۱۳٫۴	۹٫۱	۶٫۸	۶٫۴	۹٫۵

همان‌گونه که در جدول شماره ۱-۳ قابل مشاهده است بیشترین فراوانی سنی مربوط به رده سنی ۳۰ تا ۳۴ سال در شیراز (۱۹٫۸) و گلستان (۱۸٫۴) است و کمترین فراوانی سنی پاسخگویان در رده سنی ۱۴ تا ۱۹ سال مربوط به پاسخگویان استان‌های مازندران (۰)، لرستان (۰٫۷) و ایلام (۱٫۳) است. بررسی وضعیت تحصیلات پاسخگویان نشان می‌دهد که از مجموع فراوانی‌های به‌دست‌آمده، بیشترین درصد پاسخگویان مربوط به مقطع ابتدایی و پس از آن دیپلم و بی‌سواد است و کمترین میزان فراوانی مربوط به مقطع دکتری (۰٫۸ درصد) و حوزوی (۰٫۹ درصد) است. بر اساس یافته‌های حاضر، بالاترین درصد پاسخگویان مربوط به خوزستان در مقطع ابتدایی (۴۰ درصد) و پس از آن ایلام با ۳۷٫۷ درصد بیسواد و مازندران با ۲۹٫۴ در مقطع ابتدایی گزارش شده است.

جدول ۱-۴- توزیع وضعیت تحصیلات پاسخگویان

استان/تحصیلات	بی‌سواد	ابتدایی	راهنمایی	متوسطه	دیپلم	کاردانی	کارشناسی	ک. ارشد	دکتری	حوزوی	بی‌پاسخ
ایلام	۳۷,۷	۱۸,۸	۱۶,۹	۴,۵	۱۳,۶	۱,۹	۵,۸		۰,۶		۰,۲
کرمانشاه	۸,۷	۲۰,۱	۱۱,۴	۱۶,۱	۱۱,۴	۶	۱۹,۵	۵,۴			۱,۳
مازندران	۱۶,۷	۲۹,۴	۱۱,۹	۱,۶	۲۳,۸	۲,۴	۷,۹	۴,۸			۱,۶
شیراز	۱۱,۹	۲۱,۸	۱۹,۸	۶,۹	۲۵,۷	۴	۴	۱			۵
گلستان	۵,۹	۲۵,۲	۲۵	۶,۴	۲۴,۵	۳,۲	۷,۱	۰,۵	۰,۲	۰,۷	۱,۲
خوزستان	۲۲,۸	۴۰	۲۰,۶	۶	۴,۵	۰,۷	۱,۳				۴,۲
لرستان	۱۸,۴	۱۶,۶	۱۲,۳	۸,۲	۲۵,۹	۳,۸	۹,۸	۱,۴		۰,۲	۳,۳
جمع	۱۱۲,۱	۱۷۱,۹	۱۱۷,۹	۴۹,۷	۱۲۹,۴	۲۲	۵۵,۴	۱۳,۱	۰,۸	۰,۹	۱۶,۷

بررسی وضعیت فعالیت در استان‌ها نیز در جدول ۱-۴ آمده است. بر اساس داده‌های به‌دست‌آمده، در همه استان‌های مورد بررسی به غیر از استان خوزستان که تعداد زنان نمونه پایین‌تر از سایر استان‌ها بوده، بیشترین درصد فراوانی از کل فعالیت‌ها مربوط به گروه خانه‌دار گزارش شده است. به ترتیب گلستان (۵۳,۶ درصد)، شیراز (۳۸,۶ درصد) و لرستان (۳۷,۵ درصد) بالاترین میزان این گروه فعالیتی را به خود اختصاص داده‌اند. پس از آن بخش کشاورزی بیشترین درصد فراوانی را داشته به‌صورتی که، خوزستان (۵۱,۹ درصد)، مازندران (۲۷ درصد) و ایلام (۲۴,۷ درصد) بیشترین فراوانی را گزارش داده‌اند. پس از بخش خانه‌دار و کشاورز، کارگران قرار دارند که بیشترین مربوط به شیراز (۲۲,۸ درصد)،کرمانشاه (۱۴,۸ درصد)، گلستان (۱۰,۴ درصد) و خوزستان (۱۰,۳ درصد) است. کمترین فراوانی پاسخگویان نیز از میان کل فعالیت‌ها در هفت استان، سرباز با ۱,۱ درصد و ماهیگیر با ۲ درصد قرار دارد.

جدول ۱-۵- توزیع وضعیت فعالیت پاسخگویان استان‌ها

فعالیت/استان	ایلام	کرمانشاه	مازندران	شیراز	گلستان	خوزستان	لرستان
دانشجو	۳,۹	۸,۷	۴,۸	۳	۱,۲	۰,۴	۱,۴
سرباز					۹.	۰,۲	
دانش‌آموز	۱,۹	۲			۱,۶	۰,۵	۰,۵
خانه‌دار	۳۵,۱	۲۳,۵	۳۱	۳۸,۶	۵۳,۶	۱۶,۶	۳۷,۵
بیکار	۱۴,۳	۸,۱	۴	۵,۹	۵,۵	۷,۴	۱۳,۶
کشاورز	۲۴,۷	۱۹,۵	۲۷		۳,۶	۵۱,۹	۲۱,۱
دامدار	۳,۹	۳,۴	۴		۰,۵	۰,۴	۲,۳
کارگر	۴,۵	۱۴,۸	۶,۳	۲۲,۸	۱۰,۴	۱۰,۳	۶,۲
ماهیگیر	۰,۶				۱,۴		
کارمند بخش خصوصی		۳,۴	۱,۶	۴	۰,۹	۰,۵	۰,۹
کارمند بخش دولتی		۲	۱,۶	۳	۳	۲,۵	۴,۶
نظامی		۲	۰,۸				
بازنشسته	۱,۲	۲	۴,۸	۵	۳,۲	۰,۲	۳
آزاد		۱,۳	۱,۶		۴,۱	۱,۸	۱,۲
سایر	۳,۲	۲,۱	۸,۸	۱۴	۸,۷	۰,۶	۴,۳

درباره منبع اصلی درآمد خانوارها نیز سؤال شد که نتایج به تفکیک در جدول شماره ۱-۶ آمده است. به ترتیب در استان‌های ایلام (۶۶,۲ درصد)، خوزستان (۶۲ درصد)، مازندران (۵۵,۶ درصد)، کرمانشاه (۳۳,۴ درصد) و ایلام (۳۲,۵ درصد) بالاترین منبع درآمدی پاسخگویان، کشاورزی گزارش شده است.

جدول ۱-۶- توزیع منبع اصلی درآمد

استان/منبع درآمد	کشاورزی		دامپروری		پرورش آبزیان		خرید و فروش		کارگری		کارمندی		کسب و کار خدمات		کارگری		سایر	
	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر
ایلام	۶۶,۲	۲۹,۹	۱۹,۵	۷۶,۶		۹۶,۱	۱,۹	۹۴,۲	۱۳,۶	۸۲,۵		۹۶,۱		۹۶	۱,۹	۹۴,۲	۱۳,۴	
کرمانشاه	۳۳,۶	۵۴,۴	۱۶,۱	۷۱,۸	۱,۳	۸۶,۶	۴	۸۳,۹	۱۸,۸	۶۹,۱	۷,۴	۸۰,۵	۱۱,۴	۷۶,۵	۹,۴	۷۸,۵	۱۷,۴	
مازندران	۵۵,۶	۴۲,۹	۴۲,۹	۵۵,۶	۱,۶	۹۸,۴	۰,۸	۹۷,۶	۱۵,۱	۸۳,۳	۵,۶	۹۲,۹	۴	۹۴,۴	۴	۹۴,۴		
شیراز	۲	۹۸	۱	۹۷	۱	۹۷	۲	۹۸	۲	۹۶	۴۶,۵	۵۱,۵	۴	۹۴,۱	۲۱,۸	۷۶,۲	۲۱	
گلستان	۸,۸	۹۰,۲	۲,۵	۹۶,۴	۰,۷	۹۸,۲	۲,۱	۹۶,۸	۲۹,۳	۶۹,۶	۷,۹	۹۱,۱	۹,۱	۸۹,۸	۹,۶	۸۹,۳	۳۶,۲	
خوزستان	۶۲	۳۴,۲	۶,۵	۸۹,۷		۹۶,۲	۱,۶	۹۴,۶	۲۳,۷	۷۲,۵	۳,۳	۹۲,۹	۰,۵	۹۵,۷	۱,۶	۹۴,۶	۸	
لرستان	۳۲,۵	۶۵	۲	۹۵,۵		۹۷,۵	۱,۱	۹۶,۴	۱۸	۷۹,۵	۱۰,۹	۸۶,۶	۲	۹۵,۵	۲,۷	۹۴,۸	۳۱,۵	

بررسی پاسخگویان از نظر وضعیت مسکن نشان می‌دهد که در همه استان‌ها بالای ۵۰ درصد پاسخگویان گزینه ملکی بودن منزل مسکونی خود را گزارش داده‌اند. به ترتیب استان‌های مازندران (۸۶,۵ درصد)، ایلام (۸۶,۴ درصد)، گلستان (۸۴,۳ درصد) و لرستان (۸۱,۱ درصد) بالاترین مسکن ملکی را داشته‌اند. هم‌چنین استان‌های کرمانشاه (۴۶,۳ درصد)، شیراز (۴۴,۶ درصد) و پس از آن خوزستان و لرستان هر یک با ۱۴,۵ درصد بیشترین مسکن رهنی و استیجاری را گزارش داده‌اند.

جدول ۱-۷- توزیع وضعیت مسکن پاسخگویان

استان/مسکن	ملکی	رهنی/ استیجاری	سایر	بی‌پاسخ
ایلام	۸۶,۴	۳,۲	۵,۷	۳,۹
کرمانشاه	۵۲,۳	۴۶,۳		۱,۳
مازندران	۸۶,۵	۹,۵	۲,۴	۱,۶
شیراز	۵۱,۵	۴۴,۶	۳	۱
گلستان	۸۴,۳	۴,۱	۱۰,۴	۱,۲
خوزستان	۷۸,۵	۱۴,۵	۰,۲	۶,۹
لرستان	۸۱,۱	۱۴,۵	۰,۹	۳,۶

یکی دیگر از سوالات مربوط به نسبت پاسخگو با خانوار است که تقریباً بالای نصف پاسخگویان سرپرست خانوار عنوان شده است. در این میان خوزستان (۷۸,۱ درصد)، مازندران و لرستان هر کدام با (۵۷,۹ درصد) و کرمانشاه (۵۵,۷ درصد) بیشترین درصد سرپرست خانوار را شامل می‌شود.

جدول ۱-۸- توزیع نسبت پاسخگو با خانوار

استان/وضعیت	سرپرست خانوار	همسر سرپرست	فرزند خانوار	بی‌پاسخ
ایلام	۴۹,۴	۲۷,۹	۲۰,۷	۱,۹
کرمانشاه	۵۵,۷	۲۲,۱	۲۰,۱	۲
مازندران	۵۷,۹	۳۳,۳	۸,۷	
شیراز	۵۱,۵	۳۵,۶	۱۲,۹	
گلستان	۳۵,۹	۵۰	۱۳,۳	۰,۹
خوزستان	۷۸,۱	۱۵,۹	۵,۱	۰,۹
لرستان	۵۷,۹	۳۲,۳	۹,۲	۰,۷

در مقابل شیراز (۳۵,۶ درصد)، مازندران (۳۳,۳ درصد) و لرستان (۳۲,۳ درصد) بیشترین درصد پاسخگویان مربوط به همسر سرپرست را اظهار کردند.

۱-۲-۲. تجربه قبلی سیل

از پاسخگویان پرسیده شده است که شما در پنج سال اخیر در شهر یا روستای محل زندگی‌تان (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر) کدام یک از پدیده‌ها و حوادث طبیعی را تجربه کرده‌اید؟ برای این سؤال، ۸ مورد بیان شده که در جدول شماره ۱-۹ آمده است. بر اساس داده‌های جدول شماره ۱-۹ همه استان‌ها به جز گلستان که ۹۴,۱ درصد پاسخگویان گزینه هیچکدام را گزارش داده‌اند، یک تجربه مهم و پرشمار در خصوص وقایع طبیعی داشته‌اند.

به ترتیب در استان ایلام بالاترین درصد فراوانی مربوط به تجربه قبلی خشکسالی (۲۹,۲ درصد) و پس از آن زلزله (۱۸,۸ درصد) گزارش شده است. در کرمانشاه زلزله (۶۸,۵ درصد) و پس از آن ریزگرد (۱۰,۷ درصد) بیشترین درصد پاسخگویان را به خود اختصاص داده است.

جدول ۱-۹- توزیع درصد پاسخگویان به لحاظ تجربه قبلی از پدیده‌ها و حوادث طبیعی

استان/حوادث	زلزله	سیل	خشکسالی	بهمن	طوفان	آتش سوزی	ریزگرد	هیچکدام	بی پاسخ
ایلام	۱۸,۸	۱۶,۲	۲۹,۲	۰,۶		۱,۳	۱۱	۹,۷	۱۳
کرمانشاه	۶۸,۵	۶	۴	۰,۷	۲	۴	۱۰,۷	۱,۳	۲,۷
مازندران	۵,۶	۶۴,۸	۰,۸		۰,۸			۲۷,۸	۰,۲
شیراز	۴	۷۹,۲	۶,۹				۱	۸,۹	
گلستان	۱,۲	۰,۹	۱,۱					۹۴,۱	۲,۷
خوزستان	۰,۲	۲۸,۴					۱۷,۹	۵,۱	۴۸,۵
لرستان	۱۸,۹	۳۶,۱	۹,۱	۰,۵			۱۲	۱,۶	۲۱,۸

هم‌چنین در مازندران ۶۴,۸ درصد پاسخگویان تجربه سیل و پس از آن زلزله (۵,۶ درصد) قرار داشته‌اند. در شیراز نیز ۷۹,۲ در پاسخگویان تجربه سیل را بیان کردند. هم‌چنین در خوزستان بیشترین فراوانی مربوط به تجربه سیل (۲۸,۴ درصد) و ریزگرد (۱۷,۹ درصد) آمده است. این نسبت در لرستان نیز به این صورت است که ۳۶,۱ درصد پاسخگویان تجربه سیل و ۱۸,۹ درصد تجربه زلزله را عنوان کرده‌اند. نکته مهم این است که در چهار استان، بیشترین تجربه قبلی تجربه سیلاب بوده است.

هم‌چنین از پاسخگویان خواسته شده بر اساس اولویت‌بندی اولویت‌های قبلی‌شان را عنوان کنند که در جدول شماره ۱-۱۰ آمده است.

جدول ۱-۱۰- توزیع پاسخگویان به لحاظ اولویت اول تجربه قبلی رخدادهای طبیعی

استان/حوادث	زلزله	سیل	خشکسالی	بهمن	طوفان	آتش سوزی	ریزگرد	هیچکدام	بی‌پاسخ
ایلام	۱۴,۹	۱۳	۱۰,۴	-	-	۴,۵	۲۵,۳	۹,۷	۱۳
کرمانشاه	۸,۱	۴۰,۹	۱۲,۱		۱,۳	۶,۷			۱۲,۱
مازندران	۵,۶	۶۴,۳	۰,۸	۰,۸				۲۷,۸	
شیراز	۹,۹	۵,۹	۴۴,۶				۴		۲۶,۷
گلستان		۰,۲						۹۴	۵,۷
خوزستان	۸,۱	۰,۲	۹,۲			۰,۲	۱۰,۳	۲۳,۵	۴۸,۵
لرستان	۲۱,۶	۹,۳	۲۱,۸				۱۲,۱	۱۱,۸	۲۳,۴

اولویت اول هر یک از استان‌ها درباره تجارب قبلی از وقایع طبیعی حاکی از آن است که در ایلام تجربه زلزله (۱۴,۹ درصد)، کرمانشاه تجربه سیل (۴۰,۹ درصد)، مازندران تجربه سیل (۶۴,۳ درصد)، شیراز تجربه خشکسالی (۴۴,۶ درصد)، خوزستان تجربه ریزگرد (۱۰,۳ درصد) و لرستان زلزله و خسکسالی تقریباً هر یک ۲۱ درصد است. هم‌چنین ۹۴ درصد پاسخگویان خوزستان نیز گزینه هیچکدام را گزارش داده‌اند که بیانگر عدم تجربه جدی قبلی درباره پدیده‌های طبیعی است. در ادامه از پاسخگویان درباره اولویت دوم تجربه قبلی‌شان نیز سؤال شده است.

جدول ۱-۱۱- توزیع وضعیت پاسخگویان به لحاظ اولویت دوم تجربه قبلی

استان/حوادث	زلزله	سیل	خشکسالی	بهمن	طوفان	آتش سوزی	ریزگرد	هیچکدام	بی پاسخ
ایلام	۱۸,۸	۸,۴	۵,۸			۸,۴	۱۵,۶	۹,۷	۱۹,۵
کرمانشاه	۴,۷	۳,۴	۵,۴	۲	۱,۳	۸,۱	۱۶,۸		۵۵,۷
مازندران	۱,۶		۰,۸		۱,۶	۰,۸		۰,۸	۶۶,۷
شیراز	۱۸,۸	۱	۸,۹				۲	۸,۹	۶۰,۴
گلستان			۰,۲					۹۴,۱	۵,۷
خوزستان	۱,۴		۱۵,۴	۰,۲	۰,۲	۰,۲	۱۰,۳	۲۴,۱	۴۸,۵
لرستان	۱۲,۵	۱,۱	۱۴,۶			۰,۵	۲۲,۱	۲۵,۷	۲۲,۴

بر اساس یافته‌های به‌دست‌آمده، به ترتیب در ایلام زلزله (۱۸,۸ درصد)، در کرمانشاه ریزگرد (۱۶,۸ درصد)، در شیراز زلزله (۱۸,۸ درصد)، در خوزستان خشکسالی (۱۵,۴ درصد) و در لرستان ریزگرد (۲۲,۱ درصد) اولویت دوم تجربه قبلی پاسخگویان را شامل می‌شود. در مازندران و گلستان نیز به مورد خاصی اشاره نشده است. شایان ذکر است که ۲۷,۸ درصد از پاسخگویان در مازندران گزینه مشمول نمی‌شود را گزارش داده‌اند.

۱-۲-۳. تأثیر تجربه قبلی سیل بر رفتار

درباره تأثیر تجربه قبلی سیل بر رفتار از پاسخگویان سؤال شده است. در پاسخ به سؤال «آیا این پدیده‌ها و حوادث بر زندگی شما اثر محسوس و قابل توجهی گذاشته بودند (تخریب، صدمه به سلامتی و ..)؟» پاسخ‌های زیر داده شد:

جدول ۱-۱۲- توزیع پاسخگویان به لحاظ اثر تجربه قبلی بر رفتارشان

استان/اثر تجربه قبلی بر رفتار (درصد)	خیر	بله	بی‌پاسخ	مشمول نمی‌شود
ایلام	۱۸,۸	۷۰,۸	۰,۶	۹,۷
کرمانشاه	۳۱,۵	۶۶,۴	۰,۷	۱,۳
مازندران	۱۲,۷	۵۸,۷	۰,۸	۲۷,۸
شیراز	۸,۹	۸۲,۲		۸,۹
گلستان	۱,۴	۳	۱,۴	۹۴,۱
خوزستان	۱۵,۴	۷۷,۲	۲,۴	۵,۱
لرستان	۲۴,۱	۷۰,۵	۳,۸	۱,۶

به جز استان گلستان اکثریت غالب پاسخگویان در استان‌های مورد بررسی، گزینه بله را در پاسخ به تأثیر تجربه قبلی بر رفتارشان گزارش داده‌اند. این نسبت به ترتیب در شیراز (۸۲,۲ درصد)، خوزستان (۷۷,۲ درصد)، ایلام (۷۰,۸ درصد)، لرستان (۷۰,۵ درصد)، کرمانشاه (۶۶,۴ درصد) و مازندران (۵۸,۷ درصد) است. در این میان ۳۱,۵ درصد پاسخگویان در کرمانشاه، ۲۴ درصد پاسخگویان در لرستان و ۱۸,۸ درصد پاسخگویان در ایلام گزینه خیر را گزارش داده‌اند. در استان گلستان نیز تقریباً ۹۴ درصد پاسخگویان مشمول این سؤال نبوده‌اند. ستون سوم جدول ۱-۱۲ نشان می‌دهد رخدادهای طبیعی پیشین بر پاسخ‌گویان – غیر از گلستان - تأثیرات مخرب نیز داشته‌اند.

۱-۲-۴. آگاهی از سیلاب

همواره بر این امر تأکید می‌شود که آگاهی می‌تواند بر انتخاب‌ها و رفتارهای افراد تأثیر مستقیم یا غیرمستقیم برجای گذارد. درباره آگاهی پاسخگویان نسبت به محیط پیرامون‌شان مرتبط با وقوع سیل پرسیده شد. یکی از سؤالات این بوده که، «آیا در نزدیکی محل زندگی شما رودخانه‌ای هست؟».

جدول ۱-۱۳- توزیع درصد پاسخگویان درباره وجود رودخانه در محل زندگی‌شان

استان/آگاهی به رودخانه	بله	خیر	بی‌پاسخ	نمی‌دانم
ایلام	۹۸,۱	۱,۳	۰,۶	
کرمانشاه	۹۰,۶	۴		۵,۴
مازندران	۹۹,۲	۰,۸		
شیراز	۶۴,۴	۳۰,۷	۱	۴
گلستان	۷۵,۷	۲۲,۵	۱,۲	۰,۵
خوزستان	۹۷,۳	۱,۳	۰,۴	۱,۱
لرستان	۹۷,۷	۲	۰,۲	

به جزء شیراز (۶۴,۴ درصد) و گلستان (۷۵,۷ درصد) در بقیه مناطق بالای ۹۰ درصد گزینه بله را گزارش داده‌اند. بالاترین گزینه عدم آگاهی به وجود رودخانه در محل زندگی مربوط به شیراز (۳۰,۷ درصد) و گلستان (۲۲,۵ درصد) بوده است. هم‌چنین در کرمانشاه ۵,۴ درصد پاسخگویان گزینه نمی‌دانم را بیان کردند. درباره اسم و تعداد رودخانه‌هایی که در مجاور محل زندگی ساکنان بوده نیز سؤال شده است که نتایج در جدول شماره ۱-۱۴ آمده است.

جدول ۱-۱۴- توزیع وضعیت رودخانه در استان‌های مورد بررسی

استان/نام رودخانه	درصد پاسخگویان	نام و تعداد	بی-پاسخ	مشمول نمی‌شود	
ایلام	۹۵،۵	سیمره و کشکان	۲،۶	۱،۳	
کرمانشاه	۹۰،۶	۹ مورد:سیمره، چم‌شیر، قره سو، رازآور، گاماسیاب، گره آو، گاومیشان، سیروان، کانال شهر		۹،۴	
مازندران	۹۹،۲	۶ مورد: تلار، زرد، داراب کلا، تجن رود، کیله کله		۰،۸	
شیراز	۲۲،۸	۱۲ مورد: رود گرگان، ملت کانال، دز، آبادان حس، ویسامل، کنان گورگل، برآفتاب، نارنج باغ، سعد رودخانه، خوان آب، بکره تل، متر هشت	۱۴،۹	۳۴،۵	۲۷،۷ نمی دانم
گلستان	۶۹،۵	۵ مورد (گرگان رود، کانال ملت، داراب کلا رود، کنار، کانال شهر)	۷،۵	۲۳	
خوزستان	۹۴،۸	۴ مورد (کرخه، کارون، دز و کرخه، دز)	۳،۸	۱،۶	
لرستان	۸۷،۹	۴ مورد (گرگان رود، کشکان، کانال ملت، برآفتاب)	۱۰،۲	۲	

بر اساس یافته‌های حاضر، ۹۹،۲ درصد پاسخگویان استان مازندران اسم رودخانه‌های مجاور محل سکونت‌شان را می‌دانستند. پس از آن ۹۵،۵ درصد پاسخگویان ایلامی و ۹۴،۸ درصد پاسخگویان خوزستانی نیز از اسامی رودخانه‌های‌شان اطلاع داشتند. کمترین آگاهی و اطلاع درباره اسامی رودخانه‌ها مربوط به شیراز با ۲۲،۸ درصد و پس از آن گلستان (۶۹،۵ درصد) بوده است.

یکی دیگر از سوالاتی که پرسیده شده مربوط به وضعیت رودخانه نزدیک محل سکونت‌شان است. یافته‌ها در جدول ۱-۱۵ آمده است. بر اساس داده‌های به‌دست‌آمده به ترتیب در استان‌های ایلام (۹۶،۱ درصد)، لرستان (۹۵،۵ درصد)، خوزستان (۹۳،۵ درصد) و مازندران (۹۲،۹ درصد) درصد غالب رودخانه‌ها دائمی گزارش شده است. در این میان شیراز (۸،۹ درصد)، گلستان (۴۸،۴ درصد) و کرمانشاه (۵۵ درصد) کمترین درصد رودخانه‌های دائمی را عنوان کردند.

جدول ۱-۱۵- توزیع وضعیت رودخانه در استان‌های مورد مطالعه

استان/وضعیت رودخانه	دائمی	فصلی	خشک است و آب ندارد	مشمول نمی‌شود	بی‌پاسخ
ایلام	۹۶،۱	۰،۶	-	۱،۹	۱،۳
کرمانشاه	۵۵	۸،۷	۰،۷	۲۶،۲	۹،۴
مازندران	۹۲،۹	۴	۰،۸	۱،۶	۰،۸
شیراز	۸،۹	۲۲،۸	۳۲،۷	۳	۳۴،۷
گلستان	۴۸،۴	۲۴،۳		۲۳	۴،۳
خوزستان	۹۳،۵	۰،۴	۰،۲	۱،۶	۴،۳
لرستان	۹۵،۵	۱،۲		۲	۱،۲

هم‌چنین در شیراز ۳۲،۷ درصد رودخانه‌ها خشک و بی‌آب گزارش شده است. درمجموع بیشتر رودخانه‌های استان‌های مورد مطالعه دائمی گزارش شده است.

۱-۲-۵. آموزش عمومی

آگاهی همراه با آموزش می‌تواند تاب‌آوری اجتماعی در مواجهه با موقعیت‌های پیش‌بینی نشده را بالا ببرد. درباره آموزش سیلاب نیز از پاسخگویان سؤال شده آیا تا قبل از سیلاب‌های اخیر، آموزش یا هشداری درباره خطر سیلاب در منطقه‌ای که زندگی می‌کنند، داده شده بود. بنا به داده‌های به‌دست‌آمده، درصد بالایی از پاسخگویان آموزشی در خصوص سیلاب آموزشی ندیده بودند.

جدول ۱-۱۶- وضعیت پاسخگویان درباره آموزش سیلاب

استان	بله	خیر	نمی دانم	بی پاسخ
ایلام	۳۱,۸	۶۵,۶	۱,۳	۱,۳
کرمانشاه	۱۶,۸	۶۷,۱	۱۶,۱	
مازندران	۵,۶	۸۴,۱	۱۱	۱,۶
شیراز	۴	۹۲,۱	۴	
گلستان	۲,۱	۹۷,۴	۲,۳	۰,۴
خوزستان	۱۰,۷	۷۸,۱	۹	۲,۲
لرستان	۱۷,۷	۷۸,۸	۲,۳	۱,۲

جدول ۱-۱۶ حاضر حاکی از آن است که ۹۷,۴ درصد پاسخگویان در استان گلستان، آموزشی درباره سیلاب نداشته‌اند. ۹۲,۱ درصد پاسخگویان شیرازی نیز آموزشی عدم آموزش را گزارش داده‌اند. هم‌چنین ۸۴,۱ درصد پاسخگویان مازندرانی نیز گزینه خیر را درباره وضعیت آموزش‌شان عنوان کردند. بنا بر یافته‌های به‌دست‌آمده استان‌های خوزستان (۷۸,۱ درصد) و لرستان (۷۸,۸ درصد) نیز به لحاظ آموزش سیلاب در وضعیت مناسبی قرار ندارند. از بین استان‌های مورد بررسی، ایلام (۳۱,۸درصد)، لرستان (۱۷,۷ درصد)، کرمانشاه (۱۶,۸ درصد) و خوزستان (۱۰,۷ درصد) بیشترین میزان آموزش را در خصوص سیلاب گزارش داده‌اند. در این میان، گلستان (۲,۱ درصد)، شیراز (۴ درصد) و مازندران (۵,۶ درصد) کمترین آموزش سیلاب را داشته‌اند.

در حوزه آموزش سیلاب و امداد و نجات این سؤال نیز مطرح شد که «آیا شما درباره حوادث و پدیده‌های طبیعی و روش‌های امداد و نجات، کمک به خودتان یا دیگران در هنگام بروز این حوادث آموزش دیده‌اید؟».

جدول ۱-۱۷- آموزش در خصوص سیلاب و امداد و نجات

استان	بله	خیر	نمی‌دانم	بی‌پاسخ
ایلام	۱۲,۳	۸۵,۱	۱,۹	۰,۶
کرمانشاه	۳۰,۲	۶۷,۱	۲,۷	
مازندران	۸,۷	۸۴,۱	۷,۱	
شیراز	۲۰,۸	۷۷,۲	۲	
گلستان	۳,۹	۹۶,۱		
خوزستان	۴,۳	۸۷,۲	۷,۶	۰,۹
لرستان	۶,۶	۹۱,۶	۰,۹	۰,۹

جدول ۱-۱۷ نشان می‌دهد اکثریت بالای ۸۰ درصد درمجموع آموزشی در خصوص امداد و نجات ندیده‌اند. از میان استان‌های مورد بررسی به ترتیب در گلستان (۹۶,۱ درصد)، لرستان (۹۱,۶ درصد)، ایلام (۸۵,۱ درصد) و مازندران (۸۴,۱ درصد) کمترین آموزش درباره سیلاب و امداد و نجات گزارش شده است. در مقابل کرمانشاه (۳۰,۲ درصد)، شیراز (۲۰,۸ درصد) و ایلام (۱۲,۳ درصد) بیشترین آموزش را درباره سیلاب و امداد و نجات دیده‌اند.

در بخش آموزش عمومی از طریق رسانه‌ها نیز دو سؤال مطرح شد. این سؤال که، «آیا در پنج سال اخیر (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر)، درباره سیلاب و آموزش آمادگی در برابر آن، برنامه‌ای را از تلویزیون دیده‌اید؟». همان‌طور که در جدول زیر آمده، به ترتیب استان‌های گلستان (۸۸,۸ درصد)، مازندران (۸۴,۱ درصد)، خوزستان (۷۸,۷ درصد) و لرستان (۷۶,۲ درصد) کمترین دریافت آموزش از طریق تلویزیون گزارش شده است.

جدول ۱-۱۸- آموزش درباره سیلاب از طریق تلویزیون

استان/آموزش	بله	خیر	نمی‌دانم	بی‌پاسخ
ایلام	۱۵,۶	۷۹,۲	۳,۹	۱,۳
کرمانشاه	۳۴,۲	۵۳,۷	۱۱,۴	۰,۷
مازندران	۴	۸۴,۱	۱۱,۹	
شیراز	۱۲,۹	۷۴,۳	۱۲,۹	
گلستان	۱۰,۲	۸۸,۸	۰,۹	۰,۲
خوزستان	۷,۸	۷۸,۷	۱۲,۷	۰,۹
لرستان	۱۹,۵	۷۶,۲	۲,۹	۱,۴

در مقابل استان‌های کرمانشاه (۳۴,۲ درصد)، لرستان (۱۹,۵ درصد) و ایلام (۱۵,۶ درصد) بیشترین میزان آموزش را عنوان کرده‌اند. درمجموع سطح آموزش از طریق رسانه ملی تلویزیون درباره سیلاب و امداد و نجات در کل استان‌های مورد مطالعه حاضر پایین بوده است که این امر نیاز به تنظیم برنامه‌ریزی آموزش و اطلاع‌رسانی عمومی در رسانه ملی را الزام‌آور می‌سازد. در خصوص آموزش درباره سیلاب و آمادگی در برابر آن از طریق رادیو نیز سؤال شد.

جدول ۱-۱۹- توزیع پاسخگویان به لحاظ آموزش سیلاب از طریق رادیو

استان/آموزش رادیو	بله	خیر	نمی‌دانم	بی‌پاسخ
ایلام	۶,۵	۸۹,۶	۲,۶	۱,۳
کرمانشاه	۱۷,۴	۶۵,۸	۱۶,۸	
مازندران	۳,۲	۷۹,۴	۱۷,۵	
شیراز	۱	۸۳,۲	۱۵,۸	
گلستان	۰,۹	۹۸,۲	۰,۹	
خوزستان	۵,۸	۸۱,۹	۱۱,۴	۰,۹
لرستان	۷,۳	۸۳,۴	۸,۶	۰,۷

جدول ۱-۱۹ نشان می‌دهد آموزش از طریق رادیو نیز همانند تلویزیون در سطح پایین گزارش شده است. در رتبه‌بندی بیشترین آموزش دیده‌ها از طریق رادیو، ۱۷,۴ درصد پاسخگویان کرمانشاهی، ۷,۳ درصد پاسخگویان لرستانی و ۶,۵ درصد پاسخگویان ایلامی عنوان کرده‌اند که از این طریق آموزش دیده‌اند. در مقابل ۹۸,۲ درصد پاسخگویان گلستانی، ۸۹,۶ درصد پاسخگویان ایلامی و ۸۳ درصد پاسخگویان شیرازی و لرستانی بیان کردند که آموزشی از طریق رادیو ندیده‌اند. درمجموع، سطح آموزش عمومی از طریق رسانه درباره سیلاب بسیار پایین و ضعیف است. از آنجایی که حوادث طبیعی و غیرقابل پیش‌بینی از این دست همواره امکان رخ دادن دارد لازم است ملاحظات اساسی پیرامون آموزش به کمک رسانه‌های محلی و ملی صورت گیرد.

یکی دیگر از سوالاتی که در بخش آموزش و آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب پرسیده شده این بود که «شما چقدر درباره خطرات سیلاب و کارهایی که مردم باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند، آگاهی داشتید؟».

جدول ۱-۲۰- توزیع پاسخگویان به لحاظ آگاهی عمومی درباره سیلاب

استان/آموزش عمومی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خ. زیاد	نمی‌دانم	بی‌پاسخ
ایلام	۳۹	۳۱,۲	۱۵,۶	۶,۵	۲,۶	۳,۹	۱,۳
کرمانشاه	۲۱,۵	۳۴,۹	۱۷,۴	۱۲,۸	۵,۴	۶	۲
مازندران	۶۱,۱	۱۵,۹	۷,۹	۵,۶	۴	۴,۸	۰,۸
شیراز	۷۳,۳	۷,۹	۱۰,۹	۵	۱	۲	
گلستان	۴۵	۱۲	۱۸,۹	۱۷,۳	۵	۰,۲	۱,۶
خوزستان	۲۱	۳۵,۱	۳۷,۳	۲,۷	۰,۴	۲,۴	۱,۳
لرستان	۵۰,۵	۲۰	۲۱,۸	۲,۵	۲,۱	۱,۸	۱,۲

بر اساس مندرج در جدول ۱- ۲۰ به ترتیب ۷۳,۳ درصد پاسخگویان شیرازی، ۶۱,۱ درصد پاسخگویان مازندرانی، ۵۰,۵ درصد پاسخگویان لرستانی و ۴۵ درصد گلستانی‌ها گزینه آگاهی عمومی خیلی کم را گزارش داده‌اند. درمجموع اگر بخواهیم جمع گزینه‌های خیلی کم و کم را برای میزان آگاهی عمومی درباره سیلاب در نظر بگیریم، اکثریت پاسخگویان هر استان در این دو طیف قرار می-گیرند. به‌طوری که از مجموع پاسخگویان به ترتیب شیراز (۸۱,۲ درصد)، مازندران (۷۷ درصد)، لرستان (۷۰,۵ درصد)، ایلام (۷۰,۲ درصد)، گلستان (۵۷ درصد)، کرمانشاه (۵۶,۴ درصد)، خوزستان (۵۶,۱ درصد) ؛ گرینه مجموع خیلی کم و کم را گزارش داده‌اند. به لحاظ بیشترین سطح آگاهی نیز از مجموع گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد به ترتیب گلستان (۲۲,۳ درصد)، ایلام (۲۲,۱ درصد) وکرمانشاه (۱۸,۲ درصد) گزارش شده است. در یک صورتبندی کلی می‌توان گفت سطح آگاهی عمومی نسبت به سیلاب پایین است و این آگاهی پایین تأثیر خود را در هنگام وقوع حوادث طبیعی بر جای می‌گذارد و مدیریت اجتماعی بحران و تاب‌آوری اجتماعی را تحت الشعاع قرار می‌دهد.

مسئله آموزش عمومی در خصوص سیلاب در مصاحبه‌های تحقیق نیز مورد توجه قرار گرفته است. مصاحبه‌شوندگان چند موضوع را به‌عنوان عوامل اصلی شکل‌گیری ساخت اجتماعی و البته ضعف جدی در ادراک و آگاهی درباره سیلاب معرفی می‌نمایند. آموزش و آگاهی‌بخشی به‌صورت رسمی، ازجمله موضوعاتی محسوب می‌شود که به‌عنوان عاملی مهم و اثربخش در شکل‌گیری و صورت‌بندی ساخت اجتماعی و ذهنیت جامعه در رابطه با سیلاب موردبحث قرار گرفته است. درواقع بخشی مهمی از برساخت اجتماعی سیلاب را نظام آموزشی و آگاهی‌بخشی صورت‌بندی می‌کند که البته به نظر می‌رسد بیشتر فقدان آموزش و اطلاع‌رسانی در این میان اثربخش است. خلاصه دیدگاه‌های بسیاری از مصاحبه‌شوندگان درباره آموزش عمومی را می‌شود در عبارتی از یکی از آن‌ها مشاهده کرد: «ما از نظر فرهنگ عمومی و آموزش عمومی بسیار بسیار ضعیف هستیم. که ما اسمش را می‌گذاریم اقدامات قبل، حین و بعد از بلایا که در دنیا دارد تدریس می‌شود ولی شما در کشور متولی آموزش این حوزه را پیدا نخواهید کرد. یعنی اگر کسی به ما بگوید مسئول آموزش اقدامات قبل، حین و بعد از سیل کدام دستگاه دولتی است نه پاسخی برایش پیدا می‌کند، نه می‌تواند برود یقه آن دستگاه را بگیرد و نه می‌تواند سرفصل‌های آموزشی‌شان را ببیند. چون چیزی وجود ندارد. یعنی الآن هیچ سازمانی نیست که بگوید به مردم یاد می‌دهم در زمان سیل باید چه‌کار کنند. ... این در حقیقت نقطه‌ضعف آموزشی ماست.»

مواردی از اقدامات ضعیف در زمینه آموزش نیز در مصاحبه‌ها مشاهده شده است و جالب این‌که معتقد است همین مقدار آموزش اندک نیز تأثیرگذار بوده است. یکی از فعالان اجتماعی و امدادگران هلال‌احمر در استان مازندران می‌گوید «ما یک طرحی داریم به اسم خانه‌های هلال.. که در روستاها ... نزدیک چهارساله که دارد اجرا می‌شود. به این صورت که نیروهای هر شهرستان هر شعبه یک سری خانه‌های هلال را برنامه‌ریزی می‌کنند... که مثلاً در یک محدوده در یک مرکز دهستان این تأسیس شود. ... تمام آموزش‌های کمک‌های اولیه، امداد و نجات، حوادث، چگونگی برخورد با حوادث مثل سیل، زلزله یا حوادثی از این دست. ببینید در این سیل اخیر که من دیدم، در روستاهایی که این خانه‌ها تأسیس‌شده بود و مردمش آموزش‌دیده بودند، به‌مراتب آماده‌تر از روستاهایی بودند که این خانه‌ها تأسیس نشده بود و آموزش ندیده بودند و تجهیزات مورد نیاز را نداشتند.»

۱-۲-۶. ادراک عمومی از خطر سیلاب

در ادامه سؤالات حول آموزش و آگاهی عمومی که می‌تواند بر میزان حساسیت به موضوع را تحت تأثیر قرار دهد این سؤال پرسیده شده که «شما قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر، به خطر بروز سیلاب در محل زندگی‌تان چقدر حساسیت داشتید؟». یافته‌ها در جدول ۱-۲۱ قابل مشاهده است.

جدول ۱-۲۱- توزیع پاسخگویان به لحاظ حساسیت عمومی به سیلاب

استان/آموزش عمومی	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خ. زیاد	نمی‌دانم	بی‌پاسخ
ایلام	۳۱,۲	۲۳,۴	۶,۵	۱۴,۳	۲۰,۸	۱,۹	۱,۹
کرمانشاه	۱۸,۱	۲۹,۵	۲۰,۸	۱۴,۸	۶	۸,۷	۲
مازندران	۴۹,۲	۱۹	۷,۱	۱۴,۳	۶,۳	۴	
شیراز	۵۹,۴	۷,۹	۵,۹	۱۶,۸	۷,۹	۲	
گلستان	۳۴,۸	۲۰,۵	۱۹,۶	۲۲	۲,۹		۰,۲
خوزستان	۱۱,۸	۲۷,۵	۳۹,۴	۱۲,۱	۷,۱	۰,۷	۱,۴
لرستان	۴۶,۶	۱۷,۱	۱۵,۹	۹,۵	۸,۹	۰,۹	۱,۱

در همه استان‌ها به جز خوزستان بیشترین درصد فراوانی پاسخگویان مربوط به گزینه خیلی کم بوده است. در ایلام ۵۴,۶ درصد پاسخگویان گزینه مجموع خیلی کم و کم و تنها ۲۲,۱ درصد مجموع گزینه زیاد و خیلی زیاد را گزارش داده‌اند. در کرمانشاه نیز ۴۷,۶ درصد پاسخگویان مجموع دو گزینه کم و خیلی کم را بیان کردند و ۲۰,۸ درصد درصد نیز حاصل جمع دو گزینه زیاد و خیلی زیاد را بیان کردند. این نسبت در مازندران نیز ۶۹,۲ درصد گزینه‌های خیلی کم و کم بوده و تنها ۲۰,۶ درصد حاصل دو گزینه خیلی زیاد و زیاد اظهار شده است. این نسبت در سایر استان‌ها نیز به نوعی تکرار شده است. به‌صورتی که در شیراز نیز ۶۷,۳ درصد کم در مقابل ۲۴,۷ درصد زیاد دیده شده است. در گلستان نیز ۵۵,۳ درصد گزینه مجموع کم و ۴۱,۶ درصد گزینه زیاد را درمجموع عنوان کرده‌اند.

بیشترین سطح حساسیت عمومی به سیلاب مربوط به استان‌های ایلام (۳۵,۱ درصد)، گلستان (۲۴,۹ درصد)، شیراز (۲۴,۷ درصد)، کرمانشاه (۲۰,۸ درصد)، مازندران (۲۰,۶ درصد)، خوزستان (۱۹,۲ درصد) و در نهایت لرستان با ۱۸,۴ درصد است که درمجموع در مقیاس با مجموع دو گزینه خیلی کم و کم در سطح پایین‌تری قرار دارد. به عبارتی، حساسیت عمومی درباره بحران‌های طبیعی مانند سیل در استان‌های نمونه ضعیف است. درباره سطح حساسیت و ادارک عمومی نسبت به سیلاب هم‌چنین این سؤال مطرح شد که «آیا قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می‌دانستید؟». در جدول شماره ۱-۲۲ پاسخ‌ها به تفکیک استانی آمده است.

جدول ۱-۲۲- توزیع پاسخگویان به لحاظ جدی ادراک عمومی سیلاب

استان/ادراک	بله	خیر	نمی‌دانم	بی‌پاسخ
ایلام	۲۲,۱	۷۴	۱,۳	۲,۶
کرمانشاه	۱۸,۱	۵۷	۸,۷	۱۶,۱
مازندران	۱۹,۸	۷۷,۸	۲,۴	-
شیراز	۱۸,۸	۸۱,۲	-	-
گلستان	۳۹,۵	۶۰	۰,۴	۰,۲
خوزستان	۴۱,۴	۵۲,۸	۰,۹	۴,۹
لرستان	۱۳,۶	۸۱,۲	۰,۴	۴,۸

بیشترین فراوانی پاسخ در هفت استان مورد بررسی مربوط به گزینه خیر بوده است و در این بین؛ استان‌های شیراز و لرستان هر یک با (۸۱,۲ درصد)، مازندران با (۷۷,۸ درصد) و ایلام با (۷۴ درصد) به ترتیب بیشترین درصد گزینه خیر را اعلام کردند. در مقابل ۴۱,۴ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۳۹,۵ درصد پاسخگویان گلستانی و ۲۲,۱ درصد پاسخگویان ایلامی گزینه بله را گزارش داده‌اند.

این نکته بسیار مهم است که در همه استان‌ها بین ۵۳ تا ۸۱ درصد سیل‌زدگان خانه خود را در معرض خطر سیل نمی‌دانسته‌اند. این رقم حتی در خوزستان که بیشترین آگاهی نسبت به خطر سیلاب وجود داشته بالاتر از ۵۰ درصد است.

۱-۲-۷. مدیریت قبل وقایع طبیعی

بیمه به‌عنوان یکی از تدابیر مهم در ارتباط با درک مخاطرات طبیعی و مدیریت قبل از حادثه قابل توجه است. در این‌باره از پاسخگویان سؤال شد که «آیا خانه شما در برابر سیلاب بیمه بود؟»

جدول ۱-۲۳- توزیع پاسخگویان به لحاظ بیمه سیلاب

استان/بیمه	بله	خیر	نمی‌دانم	بی‌پاسخ
ایلام	۹,۱	۸۹,۶	۱,۳	
کرمانشاه	۱۴,۱	۸۰,۵	۲,۷	۲,۷
مازندران	۱۰,۳	۸۹,۷	-	-
شیراز	۶,۹	۹۳,۱	-	-
گلستان	۵,۵	۹۰,۹	۳,۴	۰,۲
خوزستان	۷,۲	۹۰,۱	۰,۷	۲
لرستان	۲۸,۶	۶۹,۵	۰,۹	۱,۱

همان‌طور که در جدول ۱-۲۳ مشاهده می‌شود از مجموع استان‌های مورد مطالعه، لرستان با ۲۸,۶ درصد، کرمانشاه با ۱۴,۱ درصد و پس از آن مازندران با ۱۰,۳ درصد بیشترین درصد پاسخگویان را در گزینه بله گزارش داده‌اند. ۹۳ درصد پاسخگویان شیرازی، ۹۰ درصد پاسخگویان گلستانی و خوزستانی، ۸۹,۸ درصد پاسخگویان مازندرانی و ۸۹,۶ درصد پاسخگویان ایلامی اظهار کردند که منزل-شان تحت پوشش بیمه سیلاب نبوده است.

هم‌چنین درباره این که آیا سایر دارایی‌های– غیر از خانه - در برابر سیلاب بیمه بوده نیز سؤال شده است. در پاسخ به این سؤال نیز بر اساس یافته‌های که در جدول زیر قابل مشاهده است به لحاظ بیمه بالاترین درصد پاسخگویان همه استان‌ها گزینه خیر را گزارش داده‌اند و تنها ۱۲,۳ درصد پاسخگویان گلستانی و ۱۱,۴ درصد پاسخگویان کرمانشاهی اعلام کردند که سایر دارایی‌های‌شان را بیمه کردند.

جدول ۱-۲۴- توزیع پاسخگویان به لحاظ بیمه دارایی‌ها

استان/بیمه	بله	خیر	نمی‌دانم	بی‌پاسخ
ایلام	۷,۱	۹۰,۳	۰,۱۲	۱,۳
کرمانشاه	۱۱,۴	۸۱,۹	۳,۴	۳,۴
مازندران	۶,۳	۹۳,۷	-	-
شیراز	۲	۹۷	۱	-
گلستان	۱۲,۳	۸۶,۸	۰,۹	-
خوزستان	۱,۳	۹۶,۶	۱,۳	۰,۹
لرستان	۳,۸	۹۴,۵	۱,۲	۰,۵

بر اساس یافته‌های دو سؤال مربوط به بیمه، می‌توان گفت سطح مدیریت مخاطرات بر اساس نرخ استفاده از بیمه دارایی‌ها در سطح پایینی است و این امر به‌مثابه امری فرعی در زندگی شهروندان تعریف شده است. این در حالی است که در سوالات قبلی مشخص شده که بیشتر استان‌ها تجربه قبلی یکی از حوادث طبیعی را داشته‌اند.

بررسی کیفی انجام‌شده نشان می‌دهد بیمه نبودن اموال نقش اساسی در مقاومت مردم در مقابل تخلیه منازل داشته است. نگرش‌ها و منافع مالی و اقتصادی افراد، همیشه یکی از مهم‌ترین شاخص‌ها و موضوعات در انتخاب‌ها و ترجیحات جامعه محسوب می‌شود. در

اینجا نیز مسئله منافع اقتصادی و پیامدهای احتمالی تن دادن به تخلیه منازل ازجمله دلایل مقاومت مردم در برابر دستور تخلیه منازل است. درواقع واهمه از دست دادن بخش عمده سرمایه های مالی و مادی که با توجه به شرایط اقتصادی جامعه ایران، جبران آن امری محال به نظر می‌رسد، در کنار عدم اعتماد به دولت و نهادهای دولتی مانند بیمه برای انجام وظایف قانونی و وعده های مطروحه سبب می‌شد تا افراد حاضر به پذیرش مخاطرات جانی شده و حتی سلامت خود را در معرض خطر قرار دهند. حسین زاده از مسئولان هلال احمر استان خوزستان درباره دلایل مقاومت مردم در برابر دستور تخلیه منازل می گوید: «دام‌های‌شان مسئله بود. چون اینها اینقدر وابسته هستند. بچه خوزستانی‌ها می‌دانند فرد اگر گاوش بمیرد چه می‌شود. ... این مبنای فرهنگی دارد.» همین مورد نشان می‌دهد بیمه می‌تواند نقش مؤثری در شکل دادن به رفتار افراد در مقابل بحران‌ها داشته باشد و چنان‌که در فصل اول نیز نشان داده شد، بر کلیت آمادگی جامعه برای مقابله با بحران در زمان پیش از بحران تأثیرگذار باشد.

۱-۲-۸. نگرش نسبت به عملکرد سازمان‌ها در زمان سیلاب

در مواقع بحران؛ چگونگی اعتماد عمومی و تعامل ساکنان و نهادهای یاری‌دهنده نقش مهمی در پیشبرد و مدیریت حادثه ایفا می-کند. شناخت نگرش مردم به عملکرد سازمان‌های مختلف یکی از محورهایی بوده که در پیمایش حاضر بدان پرداخته شد. از پاسخگویان سؤال شد که «فکر می‌کنید هر کدام از مراکز زیر در سیلاب‌های اخیر چقدر وظیفه خود را خوب انجام دادند؟». این سؤال درباره ۱۶ سازمان مختلف درگیر در زمان سیلاب پرسیده شده است. نتایج یافته‌ها در جدول شماره ۲۵ به تفکیک استان‌ها آمده است.

سازمان هواشناسی ازجمله سازمان‌های مهم در موضوع سیلاب‌ها بوده است که در بهترین وضعیت تنها ۱۱,۲ درصد پاسخگویان لرستانی و ۱۰,۴ درصد پاسخگویان ایلامی عنوان کردند که خیلی زیاد وظیفه خود را انجام داده‌اند. در مقابل ۵۴,۵ درصد پاسخگویان شیرازی، ۴۵ درصد پاسخگویان خوزستانی و ۴۴,۲ درصد پاسخگویان ایلامی گزینه خیلی کم را در ارزیابی‌شان از سازمان هواشناسی اعلام کردند.

درمجموع، اگر بخواهیم دو گزینه کم و خیلی کم را با هم در نظر بگیریم، ۷۱,۹ درصد پاسخگویان خوزستانی ، ۶۰,۴ درصد پاسخگویان شیرازی، ۵۳,۹ درصد پاسخگویان ایلامی،۵۳,۲ درصد پاسخگویان مازندرانی، ۴۷ درصد پاسخگویان گلستانی ، ۳۵,۷ درصد پاسخگویان لرستانی و ۲۵,۵ درصد پاسخگویان کرمانشاهی عملکرد سازمان هواشناسی را ضعیف و کم ارزیابی کرده‌اند. در مقابل با مجموع دو گزینه زیاد و خیلی زیاد، به ترتیب استان‌های کرمانشاه (۲۸,۲ درصد)، ایلام (۲۷,۹ درصد)، لرستان (۲۷,۴ درصد)، مازندران (۲۳ درصد)، شیراز (۱۶,۹ درصد)، گلستان (۱۰,۹ درصد)، خوزستان (۵,۳ درصد) بیان کردند که هواشناسی وظیفه خود را خوب انجام داده است. در این بین ۴۳ درصد کرمانشاهی‌ها گزینه عملکرد متوسط را گزارش داده‌اند.

وزارت نیرو و مدیریت سدها یکی دیگر از نهادهای مهم در موضوع سیلاب بوده است که بر اساس یافته‌های حاضر در همه استان‌ها عملکرد این وزارت‌خانه خیلی کم و به عبارتی ضعیف ارزیابی شده است. به ترتیب مازندران (۶۲,۷ درصد)، ایلام (۶۱ درصد)، لرستان (۵۷ درصد)، شیراز (۵۶,۴ درصد)، گلستان (۵۰ درصد)، خوزستان (۴۷,۶ درصد) و کرمانشاه (۱۸,۱ درصد) گزینه خیلی کم را گزارش داده‌اند. در بهترین وضعیت نیز ۶,۵ درصد پاسخگویان ایلامی، ۵,۴ درصد پاسخگویان کرمانشاهی و ۱,۲ درصد پاسخگویان لرستانی گزینه خیلی زیاد را درباره عملکرد این سازمان بیان کردند. دیگر سازمان مورد بررسی سازمان هلال احمر بوده است که بر اساس داده‌های مستخرج پیمایش حاضر، بیشترین فراوانی پاسخگویان در ۵ استان مربوط به گزینه متوسط است. به ترتیب در استان‌های خوزستان (۴۶,۷ درصد)، ایلام (۳۴,۴ درصد)، گلستان (۳۳,۲ درصد)، لرستان (۳۲ درصد) و کرمانشاه (۲۹,۵ درصد) درصد غالب پاسخگویان در این گزینه جای داشته‌اند. هم‌چنین بیشترین فراوانی استان‌های شیراز (۲۸,۷ درصد) و مازندران (۲۸,۶ درصد) مربوط به گزینه زیاد عنوان شده است. درمجموع میزان عملکرد این سازمان از نظر پاسخگویان همه استان‌ها در حد متوسط گزارش شده است.

یافته‌ها درباره وزارت بهداشت نیز حاکی از آن است که به ترتیب استان‌های لرستان (۱۲,۷ درصد)، خوزستان (۸,۱ درصد) و ایلام (۷,۱ درصد) رضایت خیلی زیاد از عملکرد این ارگان داشته‌اند. هم‌چنین ۴۳,۷ درصد پاسخگویان مازندرانی، ۳۳ درصد پاسخگویان

لرستانی و ۲۸ درصد پاسخگویان خوزستانی عملکرد این وزارتخانه را زیاد خوب عنوان کرده‌اند. در مقابل ۳۷ درصد پاسخگویان ایلامی، ۳۷٫۶ درصد پاسخگویان شیرازی و ۱۵٫۹ درصد پاسخگویان مازندرانی گزینه خیلی کم را گزارش داده‌اند. درمجموع عملکرد این نهاد در همه استان‌ها به جز شیراز با ۴۹٫۵ درصد از مجموع گزینه‌های خیلی کم و کم در وضعیت قابل نسبتاً مناسبی گزارش شده است.

هم‌چنین یافته‌های مربوط به ارتش نیز موئد آن است که به ترتیب گلستان (۳۴٫۶ درصد)، لرستان (۳۳٫۹ درصد) و کرمانشاه (۳۳٫۹ درصد) بالاترین درصد پاسخگویانی بودند که گزینه زیاد را گزارش دادند. همین طور لرستان (۳۰ درصد)، کرمانشاه (۲۱٫۵ درصد)، گلستان (۱۰ درصد) و خوزستان (۹٫۹ درصد) گزینه خیلی زیاد را درباره این نهاد عنوان کردند. در مقابل، ۵۳٫۵ درصد پاسخگویان شیرازی، ۴۸٫۱ درصد پاسخگویان ایلامی و ۱۴٫۶ و ۱۴٫۵ درصد پاسخگویان خوزستانی و گلستانی گزینه خیلی کم را گزارش دادند. در این بین ۱۵٫۹ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۱۳٫۶ درصد پاسخگویان ایلامی و ۱۰٫۷ درصد پاسخگویان کرمانشاهی گزینه کم را انتخاب کردند.

درباره سپاه نیز سؤال شد. از مجموع پاسخ‌ها، به ترتیب استان‌های لرستان (۲۸٫۸ درصد)، ایلام (۲۷٫۹ درصد)، مازندران (۲۷ درصد) و خوزستان با ۱۷٫۹ درصد بیشترین فراوانی مربوط به گزینه خیلی زیاد درباره عملکرد این نهاد عنوان کردند. هم‌چنین ۴۲٫۶ درصد پاسخگویان شیرازی، ۳۶٫۸ درصد پاسخگویان گلستانی، ۳۴٫۱ درصد پاسخگویان مازندرانی، ۳۳٫۸ درصد پاسخگویان لرستانی و ۳۲٫۵ درصد پاسخگویان ایلامی گزینه زیاد را گزارش داده‌اند. در مقابل، به ترتیب شیراز (۱۸٫۸ درصد)، کرمانشاه (۱۸٫۱ درصد)، گلستان (۱۳٫۹ درصد)، خوزستان (۱۳٫۲ درصد) و گلستان (۱۳٫۹ درصد) بیشترین گزینه مربوط به خیلی کم را درباره وضعیت عملکرد این نهاد بیان کردند.

درباره صداوسیما نیز، بیشترین سطح رضایت از انجام وظیفه مربوط به لرستان (۱۰٫۲ درصد)، ایلام (۹٫۱ درصد) و کرمانشاه (۶٫۷ درصد) گزارش شده است و پس از آن از مجموع استان‌ها در گزینه زیاد نیز به ترتیب شیراز (۲۴٫۸ درصد)، کرمانشاه (۲۱٫۵ درصد) و مازندران (۲۰٫۶ درصد) بیشترین درصد پاسخگویان را داشته‌اند. درباره وضعیت صداوسیما هم‌چنین ۳۴٫۷ درصد پاسخگویان شیرازی، ۳۴٫۴ درصد پاسخگویان ایلامی، ۳۲٫۵ درصد پاسخگویان خوزستانی و ۳۰٫۲ درصد پاسخگویان مازندرانی گزینه خیلی کم را عملکرد این نهاد عنوان کردند. در این میان ۲۵٫۵ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۱۷٫۴ درصد پاسخگویان کرمانشاهی و ۱۶٫۹ درصد پاسخگویان ایلامی گزینه کم را بیان کردند.

جدول ۱-۲۵- ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها از دید پاسخگویان

ردیف	سازمان	استان	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	نمی‌دانم
	سازمان هواشناسی	ایلام	۴۴,۲	۹,۷	۱۱,۷	۱۷,۵	۱۰,۴	۶,۵
		کرمانشاه	۱۴,۱	۱۱,۴	۴۳	۲۳,۵	۴,۷	۳,۴
		مازندران	۳۹,۷	۱۳,۵	۹,۵	۱۹	۴	۱۳,۵
		شیراز	۵۴,۵	۵,۹	۱۲,۹	۱۲,۹	۴	۹,۹
		گلستان	۳۰,۹	۱۶,۱	۲۲,۳	۹,۸	۱,۱	۱۸,۸
		خوزستان	۴۵	۲۶,۹	۱۹,۵	۵,۱	۰,۲	۳,۳
		لرستان	۱۸,۶	۱۷,۱	۳۰,۲	۱۶,۲	۱۱,۲	۴,۶
	وزارت نیرو و مدیریت سدها	ایلام	۶۱	۹,۷	۷,۸	۸,۴	۶,۵	۴,۵
		کرمانشاه	۱۸,۱	۱۸,۸	۳۴,۹	۸,۷	۵,۴	۱۰,۷
		مازندران	۶۲,۷	۱۲,۷	۶,۳	۵,۶	۰,۸	۸,۷
		شیراز	۵۶,۴	۷,۹	۸,۹	۱۵,۸	-	۱۰,۹
		گلستان	۵۰	۲۶,۱	۱۰	۳,۹	۰,۴	۹,۳
		خوزستان	۴۷,۶	۲۷,۵	۱۶,۵	۴,۲	۰,۲	۴,۲
		لرستان	۵۷	۱۷,۱	۱۴,۱	۵,۲	۱,۲	۳,۶
	هلال احمر	ایلام	۱۲,۳	۱۷,۵	۳۴,۴	۲۶	۹,۱	۰,۶
		کرمانشاه	۰,۷	۹,۴	۲۹,۵	۲۹,۵	۲۶,۲	۴,۷
		مازندران	۱۱,۹	۱۰,۳	۲۷	۲۸,۶	۱۹	۱,۶
		شیراز	۳۱,۷	۱۱,۹	۱۸,۸	۲۸,۷	۴	۵
		گلستان	۱۱,۶	۱۵,۷	۳۳,۲	۲۸,۶	۷,۹	۲,۷
		خوزستان	۲۰,۳	۱۵,۶	۴۶,۷	۱۱,۲	۲,۵	۰,۲
		لرستان	۱۶,۶	۱۸,۹	۳۲	۲۰,۲	۹,۵	۱,۱
	وزارت بهداشت	ایلام	۳۷	۱۸,۸	۱۸,۲	۱۵,۶	۷,۱	۳,۲
		کرمانشاه	۴,۷	۲۵,۵	۳۷,۶	۱۶,۸	۶	۵,۴
		مازندران	۱۵,۹	۵,۶	۱۹,۸	۴۳,۷	۴,۸	۷,۱
		شیراز	۳۷,۶	۱۱,۹	۱۶,۸	۲۲,۸	۲	۸,۹
		گلستان	۱۱,۶	۲۲,۹	۳۴,۶	۲۱,۶	۵,۲	۴,۱
		خوزستان	۲,۷	۷,۴	۵۰,۵	۲۸	۸,۵	۲,۹
		لرستان	۱۰,۲	۱۰	۳۰,۹	۳۳	۱۲,۷	۰,۹
	ارتش	ایلام	۴۸,۱	۱۳,۶	۷,۸	۱۱,۷	۷,۱	۴,۵
		کرمانشاه	۲	۱۰,۷	۲۶,۲	۳۲,۲	۲۱,۵	۲,۷
		مازندران	۰,۸	۰,۸	۳,۲	۴	۱,۶	۳,۲
		شیراز	۵۳,۵	۵	۸,۹	۱۵,۸	۴	۱۲,۹
		گلستان	۱۴,۵	۱۵,۹	۲۰,۴	۳۴,۶	۱۰	۴,۵
		خوزستان	۱۴,۶	۹,۲	۳۵,۳	۲۶,۲	۹,۹	۰,۵
		لرستان	۷,۱	۶,۶	۱۸,۶	۳۳,۹	۳۰	۱,۱
	سپاه	ایلام	۷,۸	۷,۸	۲۲,۷	۳۲,۵	۲۷,۹	۰,۶
		کرمانشاه	۵,۴	۱۸,۱	۳۸,۳	۲۱,۵	۱۳,۴	۳,۴
		مازندران	۱۱,۱	۴	۱۹,۸	۳۴,۱	۲۷	۰,۸
		شیراز	۱۸,۸	۶,۹	۱۱,۹	۴۲,۶	۱۲,۹	۶,۹
		گلستان	۱۲,۳	۱۳,۹	۲۱,۱	۳۶,۸	۱۲	۳,۹
		خوزستان	۱۳,۲	۶	۳۱,۶	۲۷,۵	۱۷,۹	۳,۸
		لرستان	۶,۸	۶,۱	۲۲,۳	۳۳,۸	۲۸,۸	۰,۵
	صدا و سیما	ایلام	۳۴,۴	۱۶,۹	۱۸,۲	۱۶,۹	۹,۱	۲,۶
		کرمانشاه	۳,۴	۱۷,۴	۴۴,۳	۲۱,۵	۶,۷	۲,۷

ردیف	سازمان	استان	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	نمی‌دانم
		مازندران	۳۰,۲	۱۵,۱	۲۳	۲۰,۶	۳,۲	۴,۸
		شیراز	۳۴,۷	۵	۱۸,۸	۲۴,۸	۳	۱۳,۹
		گلستان	۲۳,۶	۱۱,۱	۲۶,۲	۱۰,۲	۱,۲	۲۷,۳
		خوزستان	۳۲,۵	۲۵,۵	۲۴,۴	۱۱,۲	۲	۰,۵
		لرستان	۱۲	۱۸,۹	۳۱,۲	۱۸,۸	۱۰,۲	۴,۸
	کمیته امداد امام خمینی	ایلام	۳۳,۸	۱۴,۹	۱۸,۲	۱۴,۹	۱۳	۱,۹
		کرمانشاه	۱۴,۸	۳۸,۳	۳۰,۲	۶,۷	۰,۷	۶,۷
		مازندران	۱۹	۴	۱۲,۷	۴۹,۲	۷,۱	۴,۸
		شیراز	۴۳,۶	۵	۱۴,۹	۲۱,۸	۴	۱۰,۹
		گلستان	۲۵,۷	۱۷,۱	۱۴,۵	۷,۳	۱,۲	۳۲,۵
		خوزستان	۳۷,۳	۲۲,۶	۲۲,۶	۹,۴	۲	۲
		لرستان	۲۲,۱	۲۳,۶	۲۹,۶	۱۲,۱	۵	۳,۹
	شهرداری	ایلام	۶۱	۱۰,۴	۷,۸	۴,۵	۵,۸	۴,۵
		کرمانشاه	۷,۴	۱۴,۸	۴۱,۶	۲۲,۸	۷,۴	۲
		مازندران	۲۲,۲	۴,۸	۳,۲	۴	۴	۴,۸
		شیراز	۴۴,۶	۱۱,۹	۱۲,۹	۲۳,۸	۳	۴
		گلستان	۳۸,۹	۱۶,۲	۲۰,۷	۴,۱	۰,۵	۱۶,۲
		خوزستان	۳۷,۸	۲۱,۷	۱۷,۲	۱۳,۷	۳,۸	۱,۱
		لرستان	۳۰,۷	۱۹,۳	۲۲,۷	۱۱,۶	۵,۵	۷,۱
	سازمان‌های کمک‌رسانی مردمی (سمن)	ایلام	۲۸,۶	۷,۸	۱۱,۷	۲۱,۴	۲۲,۱	۶,۵
		کرمانشاه	۴	۲۴,۸	۳۶,۹	۱۴,۱	۱۳,۴	۴
		مازندران	۲۱,۴	۳,۲	۱۲,۷	۳۴,۱	۲۱,۴	۵,۶
		شیراز	۱۷,۸	۶,۹	۱۰,۹	۲۱,۸	۳۱,۷	۱۰,۹
		گلستان	۹,۱	۵,۵	۱۴,۵	۱۸,۹	۲۶,۸	۲۴,۳
		خوزستان	۱۳	۸,۱	۱۸,۸	۳۱,۳	۲۳,۹	۱,۴
		لرستان	۵	۳,۹	۱۱,۱	۱۷	۵۶,۸	۳,۲
	گروه‌های جهادی و بسیج	ایلام	۳۳,۸	۷,۸	۱۸,۲	۱۴,۹	۱۹,۵	۳,۲
		کرمانشاه	۶	۲۴,۸	۲۶,۲	۱۷,۴	۲۰,۱	۲
		مازندران	۱۷,۵	۲,۴	۹,۵	۳۶,۵	۳۰,۲	۲,۴
		شیراز	۵,۹	۹,۹	۱۳,۹	۳۸,۶	۲۸,۷	۳
		گلستان	۹,۶	۶,۶	۱۲,۷	۳۷,۷	۲۹,۸	۳,۲
		خوزستان	۲۴,۴	۴,۵	۱۲,۷	۲۶,۶	۲۸,۲	۰,۴
		لرستان	۲,۹	۲	۷	۲۰,۲	۶۵,۴	۰,۹
	مردم و خیریه‌ها	ایلام	۲۰,۱	۱۳,۶	۲۳,۴	۱۷,۵	۲۴,۷	۰,۶
		کرمانشاه	۷,۴	۱۶,۱	۲۲,۸	۱۵,۴	۳۰,۹	۴,۷
		مازندران	۱۵,۱	۱,۶	۱۱,۱	۳۵,۷	۳۱	۴
		شیراز	۱۲,۹	۷,۹	۱۷,۸	۲۴,۸	۳۱,۷	۵
		گلستان	۷,۳	۵	۱۱,۸	۲۹,۳	۴۳,۴	۲,۷
		خوزستان	۲۶,۸	۲,۹	۱۲,۸	۲۴,۴	۳۰,۲	۰,۲
		لرستان	۵	۴,۵	۸,۹	۲۰,۵	۵۷,۷	۱,۲

درباره کمیته امداد امام خمینی نیز درمجموع میزان مطلوبیت عملکرد از دید پاسخگویان در همه استان‌ها در سطح پایینی گزارش شده است. به‌طوری که بیشترین درصد فراوانی مربوط به گزینه خیلی زیاد ایلام (۱۳ درصد)، مازندران (۷,۱ درصد)، لرستان (۵ درصد) و شیراز (۴ درصد) گزارش شد. ۴۹,۲ درصد پاسخگویان مازندرانی، ۲۱,۸ درصد پاسخگویان شیرازی و ۱۴,۹ درصد پاسخگویان ایلامی به ترتیب بیشترین درصد فراوانی را به گزینه زیاد داده‌اند.

در مقابل به ترتیب شیراز (۴۳,۶ درصد)، خوزستان (۳۷,۳ درصد)، ایلام (۳۳,۸ درصد) و لرستان (۲۲,۱ درصد) بالاترین درصد پاسخگویان در بیان گزینه خیلی کم بوده‌اند. هم‌چنین کرمانشاه (۳۸,۳ درصد)، لرستان (۲۳,۶ درصد) و خوزستان (۲۲,۶ درصد) بیش از سایر استان‌های مورد مطالعه گزینه کم را درباره عملکرد کمیته امداد گزارش داده‌اند.

درباره عملکرد شهرداری نیز درصد بالای پاسخگویان در همه استان‌ها گزینه کم و خیلی کم درباره میزان رضایت از مطلوبیت عملکرد این نهاد بیان کردند. در بالاترین سطح مطلوبیت کرمانشاه (۷,۴ درصد)، ایلام (۵,۸ درصد) و مازندران (۴ درصد) قرار دارد. هم‌چنین ۲۳,۸ درصد پاسخگویان شیرازی، ۲۲,۸ درصد پاسخگویان کرمانشاهی، ۱۳,۷ درصد پاسخگویان خوزستانی و ۱۱,۶ درصد پاسخگویان لرستانی گزینه زیاد را گزارش کردند. در مقابل به ترتیب ایلام (۶۱ درصد)، شیراز (۴۴,۶ درصد)، گلستان (۳۸,۹ درصد)، خوزستان (۳۷,۸ درصد)، لرستان (۳۰,۷ درصد) و مازندران (۲۲,۲ درصد) بیشترین درصد پاسخ به گزینه خیلی کم بوده‌اند.

رضایت از عملکرد سازمان‌های مردم‌نهاد در مقایسه با دیگر سازمان‌های بررسی شده، نسبتاً بالاست. در پاسخ به گزینه خیلی زیاد، لرستان (۵۶,۸ درصد)، شیراز (۳۱,۷ درصد)، گلستان (۲۶,۸ درصد) و خوزستان (۲۳,۹ درصد) گزارش شده است. هم‌چنین مازندران (۳۴,۱ درصد)، خوزستان (۳۱,۱ درصد) و شیراز (۲۱,۸ درصد) درمجموع بیشترین درصد پاسخگویان مربوط به گزینه زیاد را کسب کردند. در این بین، ۲۱,۴ درصد پاسخگویان مازندرانی، ۱۷,۸ درصد پاسخگویان شیرازی و ۱۳ درصد خوزستانی‌های مورد مطالعه حاضر گزینه خیلی کم را برای توصیف وضعیت سازمان‌های مردم‌نهاد عنوان کردند.

برای وضعیت عملکرد گروه‌های جهادی و بسیج نیز اکثریت عمده پاسخ‌ها به سمت وضعیت مطلوب و خوب بوده است. پاسخگویان لرستانی با ۶۵,۴ درصد بیشترین درصد فراوانی بالا عنوان کردند و کمترین درصد مربوط به ایلام با ۱۹,۵ درصد بوده است. در مقابل، برای گزینه خیلی کم بیشترین درصد مربوط به ایلام (۳۳,۸ درصد)، خوزستان (۲۴,۴ درصد) و مازندران (۱۷,۵ درصد) گزارش شده است. هم‌چنین درباره خیریه‌ها نیز در همه استان‌های مورد بررسی، بیشترین درصد پاسخگویان در گزینه خیلی زیاد عنوان شده است. درمجموع برخی از نهادهای مردمی در مقایسه با بهداشت، هواشناسی و کمیته امداد در وضعیت بهتری گزارش شده است. نکته مهم در برایند نتایج حاضر این است که تفاوت محسوسی بین استان‌ها به لحاظ میزان رضایت و عدم رضایت‌شان در ارزیابی نهادهای عنوان شده دیده نشده است و این بیانگر یک وضعیت کلی حاکم می‌تواند باشد.

برای بررسی عملکرد سازمان‌ها و نهادهای ذی‌ربط با موضوع سیلاب‌ها، پرسیده شده «به نظر شما موفق‌ترین سازمان یا گروه در امدادرسانی به آسیب‌دیدگان سیل اخیر کدام سازمان/گروه بود؟» داده‌های به‌دست‌آمده در جدول شماره ۱-۲۶ قابل مشاهده است.

جدول ۱-۲۶- ارزیابی عملکرد سازمان‌ها (به درصد)

استان/رتبه‌بندی	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
ایلام	سپاه (۴۹,۴)	کمک کردمی (۲۰,۸)	هلال احمر (۶,۵)	نیروی جهادی (۴,۵)	هیچکدام (۳,۲)	کمیته امداد (۲,۶)؛ سمن (۲,۶)	بسیج (۱,۹)	شهرداری (۱,۳)
کرمانشاه	ارتش (۱۸,۱)، کمک مردمی (۱۸,۱)	بی‌پاسخ (۱۹,۵)	هلال احمر (۱۷,۴)	شهرداری (۶)	نمی‌دانم (۴)؛ صداوسیما (۴)	نیروی جهادی (۲)، هواشناسی (۲)، سپاه (۲)	کمیته امداد (۱,۳)؛ خیریه (۱,۳)	سمن (۰,۷)، همه (۰,۷)، نیروی انتظامی (۰,۷)؛ اکثر ارکان ها (۰,۷)
مازندران	دهیاری (۳۱)	سپاه (۱۹)	هلال احمر (۱۱,۹) کمک مردمی (۱۱,۹)	کمیته امداد (۴,۸)	هیچکدام (۳,۲)	همه (۲,۴)، فرمانداری (۲,۴) بنیاد مسکن (۲,۴)	بهزیستی (۱,۶) هواشناسی (۱,۶)	شهرداری (۰,۸) سمن (۰,۸) نمی‌دانم (۰,۸)، بی پاسخ (۰,۸)
شیراز	کمک مردمی (۲۷,۷)	بسیج (۲۴,۸)	سپاه (۱۵,۸)	هلال احمر (۵)	هیچکدام (۴)	کمیته امداد (۳)، نمی‌دانم (۳)، بنیاد مسکن (۳)	شهرداری (۲)، بیت رهبری (۲)، بی‌پاسخ (۲)	هواشناسی (۱,۶)
گلستان	کمک مردمی (۴۶,۸)	هلال احمر (۱۸)	سپاه (۱۲,۱)	ارتش (۵)	هیچکدام (۳,۹)، نمی‌دانم (۳,۸)	کمیته امداد (۲)	بهداشت (۱,۶)، بسیج (۱,۴)	نیروی جهادی (۱,۱)
خوزستان	کمک مردمی (۳۳,۶)	سپاه (۱۸,۶)	بهداشت (۱۳,۴)	نیروی جهادی (۵,۱)	سمن (۴,۲)	بی‌پاسخ (۳,۴)	دهیار (۲,۹) هلال احمر (۲,۲)	خیریه (۱,۱)
لرستان	نیروی جهادی (۳۲,۵)	سپاه (۱۷,۷)	کمک مردمی (۱۶,۲)	ارتش (۹,۳)	سمن (۷,۱)	بی‌پاسخ (۳,۸)	بسیج (۲,۹)	شهرداری (۱,۴)، بهداشت (۱,۲)

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، به ترتیب در ایلام سپاه با ۴۹,۴ درصد، کرمانشاه ارتش و کمک مردمی هر یک ۱۸,۱ درصد، مازندران دهیاری با ۳۱ درصد، شیراز کمک مردمی با ۲۷,۷ درصد، گلستان نیز کمک مردمی با ۴۶,۸ درصد، خوزستان نیز کمک مردمی با ۳۳,۶ درصد و لرستان نیز نیروی جهادی با ۳۲,۵ درصد بالاترین درصد را در میان سازمان‌ها و نهادهای مختلف کسب کرده‌اند. همان طور که مشاهده می‌شود در ۴ استان از ۷ استان مورد بررسی کمک مردمی بالاترین فراوانی را کسب نموده است. این در حالی است که هلال احمر، هواشناسی، شهرداری‌ها در رتبه‌های پایین گزارش شده‌اند. این یافته به معنای پایین بودن سطح خدمات ارائه‌شده از سوی سازمان‌های مسئول نیست بلکه بازنمایی آن در ذهن و نظر پاسخ‌گویان را نشان می‌دهد.

در ادامه سوالات مربوط به عملکرد سازمان‌ها و نهادها، هم‌چنین از پاسخگویان درباره سازمان‌ها یا گروه‌هایی که ضعیف‌ترین عملکرد را در کمک‌رسانی داشته‌اند، سؤال شد. یافته‌ها به تفضیل در جدول شماره ۱-۲۷ و ۱-۲۸ آمده است.

جدول ۱-۲۷- توزیع ضعیف‌ترین سازمان‌ها و نهادها به لحاظ در کمک‌رسانی در استان‌های مورد مطالعه

استان/	مدیریت سدها	ارگان های دولتی	هلال احمر	کمیته امداد	صداوسیما	هیچکدام	جهاد کشاورزی	دولت	دهیاری	بخشداری	نیروی انتظامی	همه	نمی‌دانم	بی‌پاسخ
ایلام	۱,۹	۱,۹	۱,۹	۱۰,۴	۰,۶	۰,۶	۳,۹	۱,۳	۰,۶	۰,۶	۱,۳	۹,۱	۶,۵	۱۱,۷
کرمانشاه			۲										۴	۱۹,۵
مازندران			۳,۲	۳,۲	۱,۶	۱۶,۷	۲,۴		۷,۹				۷,۱	۰,۸
شیراز				۱		۵							۳	۲
گلستان	۱۴,۸	۱,۱	۴,۱	۳,۶	۰,۷	۵,۹	۰,۲	۰,۴	۱,۸	۰,۲		۲,۵	۲۹,۵	۱,۱
خوزستان	۲,۵	۰,۹	۲۴,۴	۵,۸	۷,۱	۳,۸	۱,۵	۲,۴	۰,۴	۰,۵	۰,۴	۰,۲	۱,۶	۵,۲
لرستان	۲,۹	۰,۵	۱۵,۴	۱۴,۱	۲,۳	۲	۰,۴	۲,۷	۲,۷			۰,۲	۰,۹	۸,۲

جدول ۱-۲۸- توزیع ضعیف‌ترین سازمان‌ها و نهادها به لحاظ در کمک‌رسانی در استان‌های مورد مطالعه

استان/ سازمان	ارتش	سپاه	بسیج	استانداری	فرمانداری	کمک مردمی	خیریه و خیرین	وزارت نیرو	شهرداری	بهداشت	هواشناسی	مدیریت آب	بنیاد مسکن
ایلام	۵,۲	۰,۶	۱,۳	۰,۶	۰,۶	۰,۶	۰,۶	۱۸,۸	۱۱,۷	۱,۹	۲,۶	۱,۹	۱,۹
کرمانشاه	۱۸,۸	۲	۰,۷			۱۸,۱	۱,۳		۶		۲		
مازندران	۰,۸	۳,۲	۰,۸		۴,۸	۰,۸	۰,۸		۱۰,۳		۱۴,۳	۱۵,۱	۰,۸
شیراز	۱	۵	۱۱,۹	۱	۲	۵	۳						
گلستان	۰,۷	۰,۵		۰,۲	۱۱,۸	۰,۲		۲	۱۲,۳		۰,۴	۰,۲	۱,۱
خوزستان	۰,۷	۲,۹	۰,۲	۰,۲	۲,۲	۰,۴	۰,۵	۱۱,۸	۱۱,۹	۱,۴	۷,۶		
لرستان	۱,۲	۲,۹			۰,۵	۰,۴	۱,۴	۲۳,۴	۱۲	۰,۵	۳,۸		۰,۲

بر اساس یافته‌های به‌دست‌آمده، در استان لرستان وزارت نیرو با ۲۳,۴ درصد، در ایلام نیز وزارت نیرو با ۱۸,۸ درصد، در استان خوزستان هلال احمر با ۲۴,۴ درصد، در گلستان نیز مدیریت سدها با ۱۴,۸ درصد، در مازندران نیز مدیریت آب با ۱۴,۸ درصد، در کرمانشاه ارتش با ۱۸,۸ درصد و در شیراز بسیج با ۱۱,۹ درصد ضعیف‌ترین عملکرد را از دید پاسخگویان در مقایسه با سایر گروه‌ها و نهادها در امر کمک‌رسانی داشته‌اند.

درمجموع برآیند یافته‌ها حاکی از آن است که سازمان هلال احمر در نظر مردم نتوانسته به قدر کفایت در زمان بحران مؤثر باشد و در خوزستان و لرستان جزو ضعیف‌ترین سازمان‌ها از دید پاسخگویان گزارش شده است. هواشناسی نیز ازجمله سازمان‌های است که از دید پاسخگویان مازندرانی عملکرد ضعیفی در زمان سیلاب داشته است. وزارت نیرو نیز از دید پاسخگویان دو استان لرستان و ایلام در زمان بحران بیش از سایر نهادها و ارکان‌ها ضعیف عمل کرده است.

در ادامه سوالات مربوط به عملکرد مدیریت سیلاب و ارزیابی نقش دولت و سازمان‌های مردمی؛ به این سؤال پرداخته شد که «مهم‌ترین عاملی که در این سیلاب باعث کنترل سیلاب و کاهش خسارت شد چه بود؟». همان طور که در جدول ۱-۲۹ قابل مشاهده است، در استان ایلام کمک مردمی (۸,۴ درصد)، در کرمانشاه از دید پاسخگویان بند آمدن باران (۹,۴ درصد)، در مازندران نیز عامل کاری نکردند (۹,۵ درصد)، در شیراز نیز گزینه بند آمدن باران (۳۹,۶ درصد)، در گلستان گزینه کمک مردمی (۳۱,۱ درصد) و در خوزستان نیز کمک مردمی با ۴۲ درصد مهم‌ترین عوامل در مدیریت سیلاب از دید پاسخگویان گزارش شده است.

جدول ۱-۲۹- مهم‌ترین عوامل کنترل سیلاب با توجه به بیشترین درصد

استان/ بیشترین فراوانی پاسخ	رتبه اول	رتبه دوم	رتبه سوم	رتبه چهارم	رتبه پنجم	رتبه ششم	رتبه هفتم	رتبه هشتم	رتبه نهم
ایلام	بی پاسخ (۳۱,۸ درصد)	کنترل نشد (۹,۱ درصد)	کمک مردمی (۸,۴ درصد)	نمی‌دانم (۶,۵ درصد)	هیچکدام (۵,۸ درصد)	قابل کنترل نبود (۵,۲ درصد)	خالی کردن جاده (۳,۹ درصد)	هواشناسی (۳,۲ درصد)	سپاه (۲,۶ درصد)
کرمانشاه	بی‌پاسخ (۵۲,۳ درصد)	بند آمدن باران (۹,۴ درصد)	کمک مردمی (۶,۷ درصد)	نمی‌دانم (۵,۴ درصد)	شانس (۴ درصد)	اطلاع‌رسانی به‌موقع (۴ درصد)	هشدار صداوسیما (۲,۷ درصد)	هلال احمر (۲ درصد)	آماده ساز (۲ درصد)
مازندران	بی‌پاسخ (۲۱,۴ درصد)	نمی‌دانم (۱۳,۵ درصد)	کاری نکردند (۹,۵ درصد)	جاده سیل بند (۷,۱ درصد)	کنترل نشد (۶,۳ درصد)	لایی روبی رودخانه (۳,۲ درصد)	باز کردن راه پل (۲,۴ درصد)	دور زدن کانال (۱,۶ درصد)	با جت اسکی مردم را نجات دادند (۱,۶ درصد)
شیراز	بند آمدن باران (۳۹,۶ درصد)	نمی‌دانم (۱۴,۹ درصد)	سیل بند آمدن پشت درب منزل (۶,۹ درصد)	کنترل نشده (۵ درصد)	بی‌پاسخ (۵ درصد)	کمک مردمی (۴ درصد)	اسکلت خانه (۲ درصد)	هیچکدام (۲ درصد)	وجود تونل سعد (۱ درصد)
گلستان	کنترل نشد (۳۱,۲ درصد)	کمک مردمی (۳۱,۱ درصد)	لایروبی رودخانه (۸,۹ درصد)	خالی کردن جاده (۶,۱ درصد)	باز کردن راه آهن (۵ درصد)	لایروبی نکردن رودخانه (۱,۴ درصد)	اگر راه آهن را باز کردند (۰,۹ درصد)	بازگشایی خط راه آهن (۰,۷ درصد) باز نکردن راه‌ها و کمربندها (۰,۷ درصد)	اگر مدیریت سدها می-شد (۰,۵ درصد)
خوزستان	کمک مردم (۴۲)	سیل بند مردم (۲۵,۵)	بی‌پاسخ (۴,۷) ایجاد سیل بند (۳,۴)	سپاه (۳,۳	سد بند (۲,۴)	بسیج (۲,۲)	همه (۱,۶)	ارتش (۱,۴)	بند آمدن باران (۱,۳)

این سؤال در لرستان پرسیده نشده است. درمجموع حاصل یافته‌های حاضر بیانگر نگاه مثبت به کمک مردمی در زمان سیلاب بوده است و در گزینه‌های با فراوانی بالا هیچ نهاد و سازمان دولتی ذکر نشده است. این که چرا از دید شهروندان پاسخگو نهادها و ارکان‌های دولتی نقش کم رنگ و ضعیفی در مقایسه با عوامل طبیعی و امداد مردمی در مدیریت بحران داشته‌اند امری است که نیازمند بررسی است. در سؤال قبلی نیز شاهد کم رنگ بودن جایگاه نهادهای دولتی در امر امداد و نجات بوده‌ایم.

برای بررسی دقیق‌تر عملکرد نهادها و سازمان‌ها هم‌چنین این سؤال مطرح شد که از عملکرد کدام سازمان پس از سیلاب‌های اخیر رضایت داشته‌اید. یافته‌های هفت استان مورد مطالعه در جدول شماره ۱-۳۰ قابل مشاهده است. درباره مراکز بهداشتی لرستان با ۱۹,۸ درصد و ایلام با ۱۱,۷ درصد، بیشترین درصدهای مربوط به گزینه «خیلی زیاد» را از میان هفت استان گزارش داده‌اند. هم‌چنین گلستان (۴۳,۸ درصد) و لرستان (۲۸,۸ درصد) بیشترین درصد گزینه زیاد را اعلام کردند.

در مقابل از مجموع پاسخگویان شیراز (۴۶,۵ درصد)، ایلام (۳۱,۲ درصد) بیشترین درصد مربوط به گزینه خیلی کم و مازندران (۱۹,۸ درصد) و کرمانشاه با ۱۶,۸ درصد بالاترین درصد گزینه کم را گزارش دادند. هم‌چنین ۴۹,۷ درصد پاسخگویان خوزستانی و ۴۴,۳ درصد پاسخگویان کرمانشاهی گزینه متوسط را بیان کردند. درمجموع از میان استان‌های مورد بررسی، بالاترین سطح رضایت درمجموع دو گزینه زیاد و خیلی زیاد مربوط به لرستان بوده است و ضعیف‌ترین سطح رضایت نیز مربوط به شیراز گزارش شده است.

درباره عملکرد بانک‌ها نیز در همه استان‌ها بیشترین درصد فراوانی مربوط گزینه خیلی کم و کم است که نشان از عملکرد نه چندان رضایت‌بخش بانک‌ها در زمان سیلاب از دید اکثریت نمونه حاضر در پیمایش است.

یافته‌ها درباره عملکرد نیروی انتظامی پس از سیلاب نیز نشان می‌دهد که میزان رضایت در ایلام در مقایسه با دیگر استان‌ها درمجموع پایین‌تر گزارش شده است به‌طوری که؛ ۵۴,۵ درصد پاسخگویان گزینه خیلی کم و ۱۲,۳ درصد گزینه کم را عنوان کردند. در شیراز نیز ۳۹,۶ درصد پاسخگویان گزینه خیلی کم و ۲۵,۷ درصد پاسخگویان گزینه زیاد را بیان کردند. در خوزستان نیز این نسبت تقریباً حاکی از رضایت پایین به عملکرد نیروی انتظامی دارد. ۳۵,۶ درصد گزینه خیلی کم و ۲۰,۱ درصد گزینه کم را انتخاب کردند و در این بین ۰,۹ درصد گزینه خیلی زیاد و ۰,۴ درصد گزینه زیاد را اظهار داشتند.

در مقایسه با سایر استان‌ها، در کرمانشاه ۴۱,۶ درصد پاسخگویان گزینه متوسط و ۲۳,۵ درصد گزینه زیاد را گزارش دادند. به عبارتی، در کرمانشاه رضایت نسبی از نیروی انتظامی در مقایسه با بقیه استان‌ها عنوان شده است. هم‌چنین در لرستان ۳۳,۲ درصد گزینه متوسط، ۱۱,۱ درصد گزینه خیلی کم و ۱۶,۱ درصد گزینه کم و ۲۰,۵ درصد گزینه خیلی زیاد و ۷,۷ درصد گزینه خیلی زیاد را بیان کردند. درباره عملکرد آموزش و پرورش نیز بیشترین درصد پاسخگویان در همه استان‌ها مربوط به دو گزینه خیلی کم و کم بوده است. بالاترین سطح مثبت ارزیابی مربوط به لرستان (۳,۶ درصد) و ایلام (۳,۲ درصد) است. در مقابل پایین‌ترین رضایت از عملکرد در شیراز با ۶۱,۴ درصد و ایلام با ۴۹,۴ درصد گزارش شده است.

جدول ۱-۳۰- توزیع وضعیت ارزیابی عملکرد سازمان‌ها پس از سیلاب

سازمان	استان	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	اصلا	بی‌پاسخ
مراکز بهداشتی درمانی (بیمارستان ها، درمانگاه‌ها و خانه‌های بهداشت)	ایلام	۳۱,۲	۱۶,۲	۱۶,۹	۱۷,۵	۱۱,۷	۵,۸	
	کرمانشاه	۵,۴	۱۶,۸	۴۴,۳	۲۸,۲	۱,۳	۳,۸	۰,۷
	مازندران	۱۰,۳	۱۹,۸	۲۵,۴	۲۸,۶	۴	۱۱,۱	۰,۸
	شیراز	۴۶,۵	۹,۹	۱۱,۹	۱۷,۸	۴	۹,۹	
	گلستان	۳,۴	۸,۲	۲۱,۲	۴۳,۸	۹,۳	۱۴,۱	
	خوزستان	۳,۴	۱۳,۴	۴۹,۷	۲۳,۵	۶,۵		۳,۴
	لرستان	۵,۵	۴,۸	۳۳,۸	۲۸,۸	۱۹,۸	۲ نمی‌دانم	۵,۴
بانک‌ها	ایلام	۴۶,۸	۲۰,۸	۱۰,۴	۹,۷	۲,۶	۱,۹	۷,۱
	کرمانشاه	۳۱,۵	۳۱,۵	۲۰,۸	۶,۷	۹,۴	۹,۴	
	مازندران	۳۱,۷	۱۵,۹	۱۱,۹	۲۲,۲	۷,۱	۷,۱	۴
	شیراز	۶۱,۴	۶,۹	۹,۹	۹,۹	۱	۱۰,۹	
	گلستان	۲۱,۴	۱۸	۱۲,۱	۱۲,۳	۱,۶	۳۴,۱	۰,۴
	خوزستان	۴۳,۹	۲۵,۹	۲۱,۹	۳,۶	۰,۴	۰,۹	۳,۴
	لرستان	۱۶,۲	۱۸	۳۴,۱	۱۷,۳	۵,۵	۵,۴ (نمی‌دانم)	۳,۴
نیروی انتظامی	ایلام	۵۴,۵	۱۲,۳	۱۵,۶	۵,۲	۱,۹	۲,۶	۷,۸
	کرمانشاه	۶	۱۹,۵	۴۱,۶	۲۳,۵	۸,۷	۰,۷	
	مازندران	۱۶,۷	۷,۹	۱۴,۳	۴۳,۷	۸,۷	۷,۱	۱,۶
	شیراز	۳۹,۶	۴	۱۳,۹	۲۵,۷	۵	۱۱,۹	
	گلستان	۱۳,۹	۸,۴	۳۵	۱۰	۰,۹	۳۱,۴	۰,۴
	خوزستان	۳۵,۶	۲۰,۱	۲۹,۱	۱۰,۸	۰,۹	۰,۴	۳,۱
	لرستان	۱۱,۱	۱۶,۱	۳۳,۲	۲۰,۵	۷,۷	۷,۷ (نمی‌دانم)	۳,۸
آموزش و پرورش	ایلام	۴۹,۴	۱۵,۶	۱۰,۴	۹,۷	۳,۲	۲,۶	۸,۴
	کرمانشاه	۱۸,۸	۴۵	۱۸,۸	۶	۱,۳	۹,۴	۰,۷
	مازندران	۲۳,۸	۲۷,۸	۷,۱	۷,۱	۱,۶	۳۰,۲	۲,۴
	شیراز	۶۱,۴	۵,۹	۷,۹	۵	۳	۱۶,۸	

سازمان	استان	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	اصلا	بی‌پاسخ
	گلستان	۱۴,۶	۵,۴	۱۷,۷	۲۱,۴	۳	۳۷,۷	۰,۲
	خوزستان	۳۸,۵	۲۵	۲۶	۶,۹	۰,۲	۰,۴	۳,۱
	لرستان	۲۴,۱	۱۹,۸	۲۶,۲	۱۰	۳,۶	۱۲,۹ (نمی-دانم)	۳,۴
بنیاد مسکن	ایلام	۳۲,۵	۱۷,۵	۲۲,۱	۱۴,۹	۷,۱	۰,۶	۴,۵
	کرمانشاه	۱۲,۱	۳۴,۹	۳۴,۹	۷,۴	۲	۸,۷	
	مازندران	۱۶,۷	۴	۱۰,۳	۴۹,۲	۱۲,۷	۶,۳	۰,۸
	شیراز	۳۶,۶	۶,۹	۱۶,۸	۳۰,۷	۴	۵	
	گلستان	۲۴,۸	۱۸,۲	۱۸,۲	۱۸,۸	۲,۵	۱۶,۶	۰,۹
	خوزستان	۴۷,۷	۲۳,۷	۱۸,۶	۴,۳	۰,۵	۱,۶	۳,۴
	لرستان	۱۰,۹	۱۶,۴	۳۴,۳	۲۳,۹	۱۰,۲	۰,۹ نمی‌دانم	۳,۴
کمیته امداد امام خمینی	ایلام	۳۵,۱	۱۴,۹	۲۰,۸	۹,۱	۱۰,۴	۱,۳	۷,۸
	کرمانشاه	۲۰,۱	۳۷,۶	۱۴,۸	۱۰,۱	۵,۴	۱۰,۷	
	مازندران	۱۵,۹	۱۰,۳	۸,۷	۴۹,۲	۷,۱	۶,۳	۲,۴
	شیراز	۵۶,۴	۴	۱۱,۹	۱۵,۸	۵	۵	۶,۹
	گلستان	۲۳,۸	۱۸,۹	۱۰,۵	۶,۱	۲,۳	۳۸	۰,۴
	خوزستان	۴۱,۸	۲۲,۱	۲۳,۳	۶,۳	۱,۳	۱,۸ (نمی‌دانم	۳,۴
	لرستان	۲۳	۲۰	۳۳,۴	۱۲	۴,۵	۳,۹ (نمی‌دانم)	۳,۲
شهرداری/بخشداری/دهیاری	ایلام	۶۰,۴	۱۱	۹,۱	۳,۹	۲,۶	۳,۲	۸,۴
	کرمانشاه	۱۴,۱	۱۹,۵	۳۸,۳	۱۴,۸	۱۲,۱	۱,۳	
	مازندران	۲۹,۴	۶,۳	۱۱,۱	۲۱,۴	۲۶,۲	۲,۴	۳,۲
	شیراز	۵۰,۵	۸,۹	۱۱,۹	۱۹,۸	۴	۵	
	گلستان	۳۲,۷	۱۸,۸	۲۵,۵	۵,۷	۰,۵	۱۴,۸	۲
	خوزستان	۲۱,۳	۲۴,۴	۲۵,۱	۲۰,۶	۴,۲	۱,۴(نمی‌دانم)	۲,۹
	لرستان	۲۷,۱	۲۲,۹	۲۴,۶	۱۰,۹	۵	۶,۲ (نمی‌دانم)	۳,۲
بهزیستی	گلستان	۳۱,۴	۱۸,۶	۶,۲	۲,۳	۰,۲	۴۰,۴	۰,۹
	خوزستان	۴۳,۴	۲۰,۸	۲۴,۲	۵,۱	۱,۸	۱,۸ (نمی‌دانم)	۲,۹
	لرستان	۲۳,۸	۲۱,۴	۲۰,۷	۱۰	۳	۱۷,۵ (نمی-دانم)	۳,۶

بنیاد مسکن نیز دیگر سازمانی است که درباره عملکرد آن سؤال شد. به ترتیب خوزستان (۴۷,۷ درصد)، شیراز (۳۶,۶ درصد) و ایلام (۳۲,۵ درصد) بیشترین درصد گزینه خیلی کم را گزارش داده‌اند. در مقابل مازندران (۱۲,۷ درصد)، لرستان (۱۰,۲ درصد) و ایلام (۷,۱ درصد) بیشترین درصد پاسخگویان برای گزینه خیلی زیاد بیان کرده‌اند.

یافته‌ها درباره عملکرد کمیته امداد حاکی از آن است که به ترتیب شیراز (۵۶,۴ درصد)، خوزستان (۴۱,۸ درصد) و ایلام (۳۵ درصد) بیشترین درصد گزینه خیلی کم را کسب کردند. هم‌چنین کرمانشاه (۳۷,۶ درصد)، خوزستان (۲۲,۱ درصد) و گلستان (۱۸,۹ درصد) بالاترین درصد گزینه کم را گزارش داده‌اند. در مقابل ۴۹,۲ درصد پاسخگویان مازندرانی و ۱۵,۸ درصد پاسخگویان شیرازی گزینه‌های زیاد را درباره کمیته امداد گزارش داده‌اند.

هم‌چنین یافته‌های مربوط به شهرداری و بهزیستی هم نشان از سطح پایین رضایت از عملکرد این دو نهاد درمجموع دارد. به‌طوری که ۶۰ درصد پاسخگویان ایلامی و ۵۰,۵ درصد پاسخگویان شیرازی گزینه خیلی کم را گزارش داده‌اند. این در حالی است که، تنها ۲۶,۲ درصد پاسخگویان مازندرانی و ۱۲,۱ درصد پاسخگویان کرمانشاهی گزینه خیلی زیاد را بیان کردند. درمجموع حاصل یافته‌های پژوهش حاضر در این بخش مؤید سطح پایین و نه چندان مطلوب عملکرد سازمان‌ها و نهادها در بخش امداد و نجات سیلاب است.

ارزیابی عملکرد سازمان‌ها یکی از جلوه‌های بارز اعتماد و سرمایه اجتماعی است. ارزیابی سرمایه اجتماعی یکی از محورهای اصلی بررسی کیفی در مطالعه اجتماعی سیلاب‌ها بوده است. سیلاب‌های اسفند ۱۳۹۷ و فروردین ۱۳۹۸ یکی از بارزترین جلوه‌های اهمیت اعتماد و سرمایه اجتماعی برای کاهش مخاطرات را به نمایش گذاشت. این گزارش‌ها و روایت‌ها دو موضوع مهم را نشان می‌دهند. اول بی‌اعتمادی شدید و سرمایه اجتماعی اندک در حوزه ارتباط نهادهای رسمی به‌ویژه حاکمیت سیاسی با بدنه اجتماعی و قومیت های مختلف که می‌تواند در طول زمان و به‌ویژه در مقاطع حساس، زمینه ساز ایجاد معضلات جدی باشد و گذر زمان و انباشت این دیدگاه‌های منفی، منجر به بروز بحران های اجتماعی-سیاسی شود. دومین نکته اما امیدوارکننده به نظر می‌رسد. روایت‌ها نشان می‌دهد به رغم وجود بی‌اعتمادی و نگرش‌های منفی، برخوردارهای صادقانه و توجه به مطالبات و نیازهای گروه‌های قومی و مذهبی که احساس تبعیض کرده و ناراضی‌اند می‌تواند در مدت زمان نه چندان طولانی بخش مهمی از این شکاف را ترمیم نماید و فضا را برای گفتگوهای دوستانه و همکاری‌های متقابل فراهم سازد. در این بین سازمان‌های مردم‌نهاد و سازمان‌های آکادمیک و دانشگاهی می‌توانند به‌عنوان حلقه واسطه ارتباط میان نهادهای حاکمیتی و بدنه اجتماعی و مردم نقشی مهم ایفا نمایند.

در یک تحلیل کوتاه از وضعیت سرمایه اجتماعی و کارکردهای آن در این بخش باید گفت که سخنان گروه‌های اجتماعی مختلف حاکی از آن است که جامعه ایران و به‌صورت مشخص مناطق دچار سیلاب، سطح ضعیفی از سرمایه اجتماعی را تجربه می‌کنند و این مسئله درواقع به تشدید بحران و پیامدهای آن به‌شدت کمک نموده است. اگر سه سطح جامعه مدنی و بدنه اجتماعی که بیشتر سطح فردی و روابط بین شهروندان را تشکیل می‌دهد در کنار نهاد دولت و گروه‌های پیشرو و فعالان اجتماعی که عمدتاً در قالب گروه ها و سازمان‌های مردم‌نهاد به فعالیت می پردازند را در نظر بگیریم، باید اذعان کنیم که در هر سه سطح و روابط میان آن‌ها کمبود یا حتی فقدان سرمایه اجتماعی به‌شدت مشهود است. شاید بیشترین و عمیق‌ترین تنش در این میان به فقدان اعتماد میان دولت و نهادهای رسمی با دو گروه دیگر باز می‌گردد که شکل‌گیری تعاملات و مناسبات لازم و ضروری برای مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات را با چالش جدی مواجه نموده است. گفتگوها با گروه‌های اجتماعی، سازمان‌های مردم‌نهاد و بدنه اجتماعی که در این رخداد دچار معضلات جدی شده‌اند نشان‌دهنده فقدان کم‌اعتمادی به نهادها و دستگاه‌های رسمی است. به‌عنوان نمونه یکی از اهالی آق‌قلا در رابطه با وضعیت هشدارها و واکنش مردم می‌گوید: «ببینید این اطلاع‌رسانی را هم بعضی‌ها باور نکردند. ... آن‌هایی که وسایل‌شان زیر آب رفته بود همان‌هایی هستند که باور نکردند. از مسجد اعلام کردند، من خودم شنیدم گفتند. بعضی‌ها باور نکردند. می‌گفتند کانال آب را رد می‌کند. ... بله گفتند جمع کنید. همسرهای ما (شوهرهای ما) جدی نمی‌گرفتند.»

کاهش اعتماد به نهادهای رسمی در بخش های دیگری همچون تبعیت از نیروهای امدادی، بحث تخلیه شهرها، کمک‌رسانی و ارائه خدمات و در نهایت تعهدات دولت برای انجام وظایف قانونی در قبال مناطق سیل‌زده نیز قابل مشاهده است. به‌عنوان نمونه نیروهای سازمان‌های مردم‌نهاد در رابطه با توزیع غذا و امکانات بر این نکته تأکید می‌کنند که مردم می‌کوشیدند تا حد ممکن و بیش از نیازهای روزانه اقلام مورد نیاز را ذخیره‌سازی کنند زیرا به اینکه آینده نیز این حمایت‌ها و کمک‌ها از جانب نهادهای رسمی ادامه خواهد داشت، اطمینانی نداشتند. تنش‌ها و درگیری‌ها میان برخی مسئولان شهری و مردم که در مصاحبه‌ها بیان شده به خوبی عمق بی‌اعتمادی و فقدان سرمایه اجتماعی میان نهادهای رسمی و جامعه مدنی را روشن و مشخص می‌نماید. حتی برخی اظهارات مقامات رسمی نیز این وضعیت را تصدیق می‌کند. به‌عنوان نمونه نجار یکی از مسئولان مدیریت بحران وزارت کشور تأیید می‌کند که مردم در برخی مناطق برای تخلیه مناطق در معرض آسیب و خطر مقاومت جدی از خود نشان داده تا حدی که برای تخلیه این مناطق روستایی، نیروهای دولتی به اجبار و تهدید به استفاده از سلاح گرم متوسل شده‌اند.

این بی‌اعتمادی در سطح عملیاتی و در حوزه حضور در مناطق حادثه‌دیده نیز مشاهده شده چنانچه برخی از نیروهای حاضر در مناطق سیل‌زده از اعتراضات مقامات و نیروهای رسمی به اقدامات سازمان‌های مردم‌نهاد و نیروهای مردمی سخن به میان آورده‌اند. البته عدم همکاری و بی‌اعتمادی از سوی نیروهای مردمی و سازمان‌های مردم‌نهاد نسبت به نهادهای رسمی نیز مشاهده شده و برخی از مسئولان سمن‌ها و فعالان اجتماعی معتقدند این عدم اعتماد و فقدان تلاش برای همکاری دو سویه است. به‌عنوان نمونه خلیلیان از فعالان اجتماعی و مدنی در این باره می‌گوید: «یک بحث خیلی جدی خود سمن‌هاست. اینکه سمن‌ها اعتماد به سیستم ندارند و اینکه

حق دارند یا ندارند یک بحث جداست ولی به جای اینکه تلاش کنند سیستم را تصحیح کنند و ارتباط برقرار کنند دو قطبیش می‌کنند. من چون از جانب موسسه رعد که به نوعی در این بحران‌ها خیلی فعال است حرف می‌زنم، افراد خیر توقع دارند خودت بروی وسایل را تحویل مردم بدهی، خودت نظارت مستقیم کنی، دست کسی نسپری، دست هلال احمر نسپاری و داستان‌هایی از این قبیل. نگاه سمن ها همان‌طور که آقای قویدل گفتند باید تغییر کند. وقتی تعامل ما با دولت یا نهاد (چون هلال احمر که دولت نیست)، فرق می‌کند ولی به میزانی که مطالبه‌گری مثبت بکنیم و انتظارات را روشن کنیم این روشن می‌شود.»

در بحث کمک‌رسانی نیز کم‌اعتمادی در میان مردم گزارش شده است. به‌عنوان نمونه ناظری یکی از مسئولان پویش مردمی جوانان در خوزستان در این باره می‌گوید: «من به شخصه و بچه‌های پویش به عینه این اتفاق را دیدند که واقعا بی‌اعتمادی نسبت به دولت و حتی هلال احمر بین بخش‌های زیادی از مردم واقعا جای نگرانی دارد. مردم حاضر نبودند که به هلال احمر اعتماد کنند. می‌گفتند از خارج از کشور به ما کمک کنند ولی به هلال احمر کمک نکنند. در صورتی که هلال احمر حساب رسمی داشت.»

بی‌اعتمادی بر فرایندهای امداد و نجات نیز اثر گذاشته ولی نشانه‌هایی وجود دارد که افراد و گروه‌ها توانسته‌اند برای جلب اعتماد اقداماتی انجام دهند. یکی از امدادگران معتقد است «حضور گروه‌های مختلف قومی و مذهبی از مناطق مختلف کشور برخی ذهنیت‌های قومی و مذهبی متعصبانه را نیز کمرنگ نموده و سبب افزایش سرمایه اجتماعی و اعتماد میان قومیت‌ها شده بود. ... روز اول که رفتیم برخی جوان ها آمدند جمع شدند دور ما. یک پیرزن آمد و گفت بروید کنار و جفت اینها نباشید. یعنی دقیقا همین را داشت به جوان‌ترها می‌گفت. ولی وقتی ما رفتیم نشستیم و یکی از بزرگان آمد، شیخی بود، ما رفتیم با هم حرف زدیم. حس بی‌اعتمادی بود اما کم کم که با هم حرف زدیم، شیخ آمد ما را بغل کرد و گفت، تو بختیاری ما هم عرب، با هم برادر هستیم.» یکی از امدادگران نیز می‌گوید «ببینید مبنای اولیه اینها بی‌اعتمادی بود. ... ولی قشنگ می‌توانستی این اعتماد را جلب کنی و در انتها بگویی من هم جزیی از این سیستم هستم، استاد دانشگاه هستم، استاد دانشگاه هم جزئی از این نظام است، ولی ما آمدیم اینجا و داریم کمک می‌کنیم. یعنی با آن ورود تدریجی که وارد می‌شدیم به جمع‌شان و اعتمادسازی می‌شد، به ایشان این پیشنهاد یا حداقل این پیام را می‌دادیم که ما که آمدیم اینجا و خیلی از افرادی که دارند که می‌آیند اینجا از همان سیستم هستند.»

بی‌اعتمادی در برخی از مناطق سیل‌زده به واسطه روابط بسیار نامناسب نهادهای رسمی با بدنه اجتماعی وضعیت به‌مراتب بدتری داشته زیرا ایشان نه‌تنها به پیش‌بینی‌های نهادهای رسمی بی‌اعتماد بودند، بلکه وضعیت موجود را نیتمند دانسته و معتقدند بودند این وضعیت و هشدارها بخشی از یک نقشه برای آسیب رساندن به قومیت و نژاد آن‌ها است. به‌طور مشخص گفته‌های شاهدان عینی و نیروهای مردمی و حتی مسئولان رسمی در بخش‌هایی از خوزستان این ادعا را تصدیق می نماید.

در رابطه با سرمایه اجتماعی، وضعیت این سرمایه، دلایل و ریشه‌های وضعیت موجود و نقش آن در بروز بحران‌ها یا کاهش خسارات و مخاطرات، قبل از ورود به بحث اصلی باید به این نکته توجه داشت که این پدیده اجتماعی باید در بستر زمانی و مکانی به‌مراتب وسیع‌تر از بازه زمانی وقوع بحران‌ها ازجمله سیلاب و مکان و مناطق متاثر از این رخداد بررسی شود. درواقع سرمایه اجتماعی به‌عنوان موضوع و مساله‌ای اجتماعی در درازمدت شکل گرفته و وضعیت موجود و کارکردهای آن نیز معلول عوامل و مسائلی به‌مراتب گسترده از موضوعات دخیل در بروز و شکل‌گیری بحران‌ها و مدیریت این پدیده است.

ازجمله دلایل فقدان اعتماد جدی به دولت از سوی بدنه اجتماعی سه موضوع محوری و بنیادین در مصاحبه‌ها مشهود است. اولین و مهم‌ترین موضوع که به کرات از سوی مردم، فعالان اجتماعی و نمایندگان سازمان‌های مردم‌نهاد و حتی مسئولان استانی و منطقه‌ای مورد تأکید قرار گرفته، موضوع تحقق نیافتن وعده ها و عدم انجام وظایف و تکالیف قانونی دولت در حوزه‌های مختلف به‌ویژه در بخش آسیب‌ها و مخاطرات گوناگون است. به‌عنوان نمونه یکی از فعالان اجتماعی که به‌صورت میدانی در مناطق سیل‌زده ازجمله خوزستان حاضر بوده در این رابطه می‌گوید: «آنچه که به بی‌اعتمادی بیش از حد دامن می‌زد همان ندادن معوقه‌های قبلی دولت بود. می‌گفتند که مگر قبلی‌ها رو داده که الان را بدهد.»

ازجمله دیگر کلیدواژه‌های بنیادین در این بخش که می‌توان از آن با عنوان یک موضوع و مسئله مختص به شرایط بحران نام برد، فقدان یک نظام شفاف و روشن برای حل معضلات و پاسخگویی به نیازهای آسیب‌دیدگان در زمان بحران است. درواقع سردرگمی و

اتلاف وقت مردم در شرایطی که به لحاظ روحی در شرایط بسیار نامطلوبی قرار داشته و از نظر مادی نیز حتی قادر به تامین نیازهای اولیه خود و خانواده نیستند، سبب نارضایتی و بی‌اعتمادی جدی به دولت می‌شود. در این باره امان‌اللهی یکی از اساتید دانشگاه چمران شرایط موجود و اثرگذاری آن بر نارضایتی عمومی و بی‌اعتمادی نسبت به دولت را چنین تبیین می‌کند: «در این مسائلی که بی‌اعتمادی را تشدید می‌کرد، یکی مشخص نبودن شخص پاسخگوست. مثلا فرد در اردوگاه می‌گفت چادر می‌خواهم می‌آمد پیش امان‌اللهی می‌گفتم دست من نیست، برو پیش دکتر. می‌آید پیش دکتر می‌گفت دست من نیست برو پیش فلانی. یعنی این بی‌اعتمادی رو چند برابر می‌کرد. وقتی که نمی‌دانست چه کسی باید پاسخگو باشد. مثلا من رفتم یک روز اردوگاه یکی داشت داد می‌زد من رفتم نشستم باهاش حرف زدم گفتم چرا. گفت آقا من زن و بچه‌ام دارند از گشنگی می‌میرند، پتو و غذا به من نمی‌دهند. می‌روم پیش این می‌گویم فیش غذا بده، می‌گوید برو پیش دیگری، برو پیش آن یکی... یعنی واقعا اینها را مدیریت دامن می‌زند. یکی بود می‌گفت یک هفته است می‌روم فرمانداری کسی پاسخ من رو نمی‌دهد. حالا راست می‌گفت یا دروغ من نمی‌دانم ولی به ما گزارش می‌کرد. این بی‌اعتمادی وجود داشت و عدم پاسخگویی مشخص که فرد وقتی می‌آید، بداند کجا برود پاسخ چیزی را بگیرد باز هم دامن می‌زد به این بی‌اعتمادی و تشدیدش می‌کرد و کسی پاسخگو نبود. یعنی پاسخگوی مشخصی نبود. بعضی وقت‌ها فردی می‌آمد پاسخ‌های متعدد دریافت می‌کرد و سردرگم می‌شد.»

بی‌اعتمادی گاه نتیجه تناقض‌های تبیین‌نشده نیز هست. یکی از بخشداران در مناطق سیل‌زده می‌گوید «خیلی‌ها در گذشته می خواستند کشت کنند، ولی نه سازمان آب و برق به ایشان اجازه می‌داد و نه ما که میخواستیم این قضیه رو کنترل کنیم که خدای ناکرده فردا دچار بحران بی‌آبی نشویم. برج‌های چهار، پنج و شش کلاً نمی‌گذاشتیم اینها آب بگیرند. بعد در برج ۱۱ و ۱۲ ما هشدارهای لازم را دادیم که سیل بسیار عظیمی وجود دارد. نکته‌اش اینجاست، اولین سؤال کشاورزها از من بخشدار این بود که چرا تا دیروز می گفتی آب نیست حالا می‌گویی از آب فرار کنید؟ پس قصدی دارید و غرضی.» مسئله این‌جاست که امکان‌پذیر بودن کم‌آبی در تابستان و به‌یکباره پرآبی و سیلابی شدن رودخانه برای مردم توجیه نشده است.

داده‌های حاصل از پیمایش نشان می‌داد که اعتماد عمومی به سازمان‌های مردم‌نهاد در حد بالایی بوده است. تحلیل ارائه‌شده درباره سازمان‌های مردم‌نهاد بر اساس مصاحبه‌های انجام‌شده، نشان می‌دهد که این ظرفیت بزرگ سازمان‌های مردم‌نهاد که در جداول ارائه‌شده بازتاب یافته با چه مشکلاتی مواجه است.

سازمان‌های مردم‌نهاد در همه جوامع توسعه‌یافته امروز و با توجه به پیچیدگی‌های فزاینده‌ای که حکمرانی مناسب را از توان دولت‌ها به تنهایی خارج ساخته است، می‌توانند نقش مهمی در مدیریت اجتماعی و ازجمله در لحظات بحرانی ایفا کنند و قریب به اتفاق دیدگاه‌ها و نگرش‌های امروز در حوزه توسعه به این نکته معترف هستند که مشارکت گروه‌ها و بخش‌های مختلف اجتماع برای نیل به توسعه پایدار امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. به بیانی دیگر دولت‌ها هر چقدر توانمند و دارای امکانات، منابع و سرمایه‌های اقتصادی نمی‌توانند به تنهایی و بدون بهره گیری جدی از ظرفیت‌ها، سرمایه ها و فرصت های موجود در اجتماع بار سنگین نیل به اهداف توسعه پایدار را به دوش کشند. این مهم برای کشوری در حال توسعه همانند ایران از اهمیتی دو چندان برخوردار است. بحران‌ها و معضلات اقتصادی، اجتماعی و طبیعی به طریقی اولی‌تر نیازمند این همراهی و مشارکت است. بر این مبنا در بسیاری از کشورهای جهان، گروه‌های اجتماعی، سازمان‌های مردم‌نهاد و سمن‌ها به نمایندگی از شهروندان و بدنه اجتماعی بخش مهمی از سیاست گذاری، اجرا و آموزش را در حوزه مدیریت ریسک مخاطرات و مدیریت بحران بر عهده دارند.

مرور وضعیت موجود در حوزه سیاست‌گذاری، تصمیم گیری، برنامه‌ریزی، اجرا و آموزش در دو حوزه مذکور در کشور نشان از آن دارد که تقریباً نهادهای تصمیم ساز و حاکمیت سیاسی غفلتی جدی از این مهم داشته‌اند و نهادهای مردمی و غیردولتی از جایگاهی مشخص در مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات برخوردار نیستند. این مهم در سخنان مصاحبه شوندگان به‌ویژه فعالان اجتماعی و نمایندگان سمن‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد به وفور یافت می‌شود. درواقع بخش مهمی از سخنان ایشان در مصاحبه با مسئولان و کارشناسان کمیته ملی سیلاب علاوه بر تأکید مستقیم به عدم توجه نهادهای دولتی و حاکمیتی به سمن‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد در حوزه مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات، به موانع و معضلات قانونی، حقوقی و ساختاری اشاره دارد که می‌تواند

نشانه ای و شاهدی بر این تلقی باشد که نهادهای رسمی سیاسی-امنیتی به حضور و مشارکت گروه‌های اجتماعی و سازمان‌های مردم‌نهاد با دیده تردید می‌نگرند.

یکی از مهم‌ترین موضوعات مورد تأکید فعالان اجتماعی معضلات حقوقی در این حوزه است. بر اساس سخنان مطروحه در مصاحبه‌ها قوانین و مقررات موجود جایگاه خاص و روشنی برای نقش گروه‌های اجتماعی به‌صورت علمیاتی و مشخص تعریف نکرده‌اند. حتی با توجه به اهمیت اساسنامه سازمان‌های مردم‌نهاد برای نحوه حضور و فعالیت نهادهای مذکور، حضور این نهادها و افراد وابسته به ایشان می‌تواند نوعی تخلف محسوب شود. یکی از فعالان اجتماعی در این باره چنین توضیح می‌دهد: «در کشور ما چیزی وجود دارد به نام اساسنامه فرم. یعنی شما می خواهید بروید موسسه بزنید باید هیأت موسسه بنشیند اساس نامه بنویسد ولی اینها می گویند نه. اینطور نمی‌شود. حالا چرا اینطور نمی‌شود؟ چون موسسه وقتی می نشینند می نویسند انقدر کارشناس ندارند که بررسی کنند. می ترسند برای خودت یک اختیاراتی قائل شده باشی که فردا بیایی بشوی رئیس جمهور. پس می‌آیند این را تبدیل می کنند به اساسنامه‌های فرم. حالا نه اینکه ما به اساسنامه‌های فرم اعتقاد داشته باشیم ولی خب جاری است دیگر. زوری است. ما به وزارت کشور پیشنهاد کردیم که یکی از محورهایی که به سازمان‌های مردم‌نهاد پیشنهاد شود که افراد بگنجانند این است که هر سازمان مردم‌نهاد در اتفاقاتی شبیه بلایای طبیعی یا بحران ها خودس را مسئول بداند که مشارکت کند. حالا از زاویه قانونی هم برای خود این سازمان‌ها اهمیت دارد. یعنی ما هم وقتی می آییم مشارکت می کنیم درحالیکه در اساسنامه‌مان یک خط نداریم که ما باید در بحران‌ها مشارکت کنیم، اگر واقعا یک جای قانونی بیاید از ما بپرسد که شما چرا رفتید اهواز؟ چرا این پول را بردید اهواز؟ یا خوزستان؟ و ما جواب نداریم مگر اینکه در اساسنامه‌مان باشد. لذا من اعتقادم این است که این جزو ضعف‌هایی است که در سازمان‌های مردم‌نهاد وجود دارد.»

معضلات قانونی موانع جدی در مسیر ارائه خدمات سازمان‌های مردم‌نهادبرای ارائه خدمات ایجاد می نماید به شکلی که فرایند کار ایشان را مختل نموده و حتی معضلات در حوزه‌های شخصی و سازمانی برای ایشان ایجاد می‌کند. خطیبی از مدیران جمعیت امام علی درباره این معضلات به یک نمونه اشاره کرده و می گوید: «حساب‌ها را بستند. ما حساب اعلام کردیم که می‌خواهیم کمک کنیم حساب‌ها بلوکه شدند. گفتند هیچ گروهی به جز هلال احمر اجازه فعالیت ندارد. و این در کل کشور بود. مثلا در خوزستان نه ولی موقع گلستان خیلی مشکل داشتیم چون اولین جایی بود که سیل آمد. گلستان اعلام شد که حساب‌های شما بلوک شده بخاطر اینکه اعلام جمع‌آوری کمک باید مجوز جدا دوباره می‌گرفتید برای سیل. خوب اعلام هم نشده بود. آنجا به مشکل خوردیم. کلا اجازه فعالیت در خوزستان برای هیچ گروهی نه خوزستان در کل کشور هیچ گروهی خاص وجود نداشت. جمعیت امام علی در کشور توانست مجوز بگیرد و یکی و دو سمن دیگر روزهای اول بخصوص مجوز را بگیرند. ولی به مرور مجوز داده شد. چون کار خیلی گسترده بود، مجوزها صادر شدند.» درواقع این سخنان به خوبی نشان می‌دهد که مسئولان امنیتی و دولتی تنها زمانی که به دلیل گستردگی معضلات به این نتیجه رسیدند که نیازمند کمک و حمایت گروه‌های اجتماعی و سازمان‌های مردم‌نهاد هستند، فعالیت و همکاری ایشان را پذیرفتند.

این تنش و درگیری که ناشی از فقدان اعتماد و سرمایه اجتماعی ضعیف بوده، در سطحی دیگر، در میان نیروهای پیشرو و سازمان‌های مردم‌نهاد با نهادهای دولتی و رسمی قابل مشاهده است. البته بی‌اعتمادی در این سطح در رفتارهای هر دو گروه قابل مشاهده است. به‌عنوان نمونه یکی از فعالان اجتماعی و مسئولین سمن ها می‌گوید: «حالا بارها شده من در مقابل سیستم‌های امنیتی نشستم حرف زدم، میگه تو اصلا خیلی آدم خودی من نیستی. اگر جمعیت امام علی اشتهار پیدا کند دولت می‌گوید این خودی من نیست و فردا یک استفاده دیگه از آن می‌کند. شما دقت کنید که سمن‌ها زور می‌زنند در درون‌شان خودی وجود داشته باشد. اگر یک خودی باشد آنجا می‌گویند ما به این ان جی او اعتماد داریم. ولی اگر یک ان جی او کاملا غیردولتی باشد، پولش را هم از مردم بگیرد، اعتمادش هم از مردم جذب کند، به آن اعتماد نمی‌شود. دائما این سیستم تفکری که در حوزه امنیتی ما است که ما متاسفانه سال‌ها این تفکر را می‌بینیم.»

به‌طورکلی شهروندان و جامعه ایرانی نسبت به پدیده سیلاب دارای اطلاعات ضعیف و اندکی هستند. این ضعف اطلاع‌رسانی و آگاهی حتی در رابطه با گروه‌های پیشرو مانند فعالان اجتماعی و سازمان‌های مردم‌نهاد نیز صادق است. محدودیت جدی یا شاید فقدان تشکل‌های مردم‌نهاد و سازمان‌های اجتماعی تخصصی و حتی نیمه‌تخصصی در حوزه بلایای طبیعی، مدیریت بحران و مدیریت ریسک

که در این تحقیق نیز نشان داده شده، شاهد بر این مدعا است. یکی از مصاحبه‌شوندگان به‌عنوان نماینده یکی از تشکل‌های اجتماعی دراین‌باره می‌گوید: «تشکل‌های ما به ۳ دسته در زمان بحران تقسیم می‌شوند. تشکل تخصصی، تشکل نیمه‌تخصصی و تشکل عمومی. تشکل تخصصی آن است که بداند چرخه بحران چیست، صفر تا صد شرایط بحرانی و بلایا را می‌شناسد، سیل، زلزله و غیره برایش فرق ندارد و هر حادثه‌ای که اتفاق بیفتد می‌تواند برود و در منطقه فعالیت کند. تشکل نیمه‌تخصصی در یکی از فازهای حادثه می‌تواند بیاید و مثلاً در رابطه با روانشناسی یا مددکار یا مشاور صحبت می‌کنیم در یک فاز می‌تواند بیاید. ۳ روز اول که اصلاً نباید بیاید چون نجات و امداد باید انجام شود. در یک روز مشخص باید ورود کند و در یک روز مشخص هم خارج بشود. تشکل خیریه ما که دارد کمک جمع می‌کند اصلاً نباید وارد منطقه شود برای اینکه یک تشکل عمومی است که وقتی بیاید در منطقه می‌خواهد بگوید من جای خواب ندارم، دستشویی کجا بروم؟ چی باید بخورم؟ و خودش در حقیقت معضل می‌شود و وبال گردن سیستم‌های امدادی می‌شود. ...نکته خیلی مهم این است که ما هیچ‌کدام این را نمی‌دانیم و وقتی ما به هرکدام از تشکل‌ها می‌گوییم دوستان روز چندم مأموریت شما شروع می‌شود روز چندم تمام می‌شود و هدفتان از این مأموریت چیست؟ شاید ۱۰نفرشان بتوانند جواب بدهند.»

کمبود سازمان‌های مردم‌نهاد تخصصی در حوزه مدیریت بحران و فقدان ارائه آموزش به این سازمان‌ها و اعضای آن‌ها از دیگر معضلاتی است که فعالان اجتماعی به آن اشاره می کنند. درواقع اکثریت نمایندگان این سازمان ها از بی‌توجهی نهادهای دولتی و به‌صورت مشخص هلال احمر و وزارت کشور در آموزش اعضای این سازمان‌ها گلایه‌مند بودند. مضمون عباراتی همانند «ما هیچ وقت آموزش دریافت نکرده بودیم.» یا «حتی به درخواست ما برای آموزش به‌عنوان حقوق شهروندی توجه نشده است.» در سخنان اکثریت نمایندگان سمن‌ها و فعالان اجتماعی وجود داشته است. ضعف جدی در این حوزه سبب شده تا برخی از سازمان‌های مردم‌نهاد و سمن‌ها بر مبنای تجربیات خود اقدام به ثبت دانش و ارائه آموزش کرده و در گام بعدی حتی تلاش نمایند تا این تجربیات و دانش های عملیاتی را به دیگر سازمان‌های مردم ارائه کنند. در این باره خطیبی یکی از مدیران سازمان مردم‌نهاد امام علی می‌گوید: «ما هیچ وقت آموزش دریافت نکرده بودیم ولی حوادث را شاهد بودیم. چون جمعیت امام علی بعد از زلزله کرمانشاه یکسری مطالب همیشه برای ما می‌فرستاد. همیشه بصورت آنلاین ویدئو می‌فرستاد. فیلم، متن می‌فرستاد. ما زمانی که سیل آمد یک چارت آماده داشتیم که الان باید چه گروه‌هایی تشکیل بدهیم، چه کارهایی باید کنیم، هر آدمی از در می‌آید داخل اول باید برود پیش چه کسی، چیکار کند. اینها را داشتیم چون تجربه کرمانشاه و یک دو سه جای دیگر که حادثه بوجود آمده بود، سیل ۹۵ خوزستان هم بچه‌ها امده بودند و کار کرده بودند، یک چارت آماده داشتیم.»

ضعف مدیریت میدانی نیروهای مردمی و سمن‌ها که می‌توان از آن‌ها به‌عنوان آموزش‌های اولیه نیز یاد نمود، معضل دیگر در این بخش به شمار می‌آید که از سوی فعالان اجتماعی و نمایندگان سمن‌ها مورد تأکید قرار گرفته است. درواقع نیروهای دولتی به واسطه فقدان یک نگاه استراتژیک و نبود یک برنامه مدون برای بهره گیری از ظرفیت ها و فرصت‌های موجود در سمن، از عهده مدیریت صحیح برنیامده و نتوانستند بهره وری مناسب از این ظرفیت ها و فرصت ها داشته باشند. در این باره خطیبی چنین توضیح می‌دهد: «یکی از ساده‌ترین اتفاقاتی که می‌افتاد اینکه خیلی از گروه‌ها شناسایی انجام نمی دادند. خیلی مشخص است که شما شناسایی و نیازسنجی منطقه را قبل از بردن وسایل انجام دهید. حتما می امدند پیش ما می گفتند وسیله میخواهیم. ما به یک گروه محدود که اعتماد داشتیم. چه اشکال دارد شما بروید اینها را پخش کنید، ما نمی رسیم، این قسمت را شما بروید. می‌خواستیم وسیله بدهیم اصلا نمی‌دانستند این وسیله چند نفر جلوشان است. چه مسیری جلوشان است. راه دسترسی را چک نکرده بودند. نمی‌دانستند چند خانوار جلوشان هست. می‌گفتند آب معدنی بده. می گفتیم چند تا باید به شما بدهیم؟ می گفت بده حالا هرچند تا دادی بده.»

جریان آزاد اطلاعات و دسترسی همگانی به آمار واطلاعات ویژگی و نیاز دیگر نظام جامع آماری محسوب می‌شود. سیطره نگرش امنیتی سبب شده تا نهادهای دولتی و رسمی، اطلاعات و داده‌های ضعیف و ناقصی هم که در اختیار دارند، به‌صورت محرمانه حفظ کرده و از جریان آزاد اطلاعات جلوگیری کنند. به‌عنوان نمونه حسینی یکی از فعالان اجتماعی در این باره به فقدان اطلاعات جامع در حوزه سمن ها و عدم امکان هماهنگی میان ایشان برای توسعه اقدامات در سطح جامعه اشاره کرده و می گوید: «یک بحث دیگر بحث سامانه یکپارچه مدیریت اطلاعات است که دوستان در وزارت کشور می‌گویند ما یک سامانه ای داریم ولی هیچ کدام از سمن‌ها به آن

سامانه دسترسی ندارند. چون یکی از گله‌هایی که همه سمن ها در جلسات دارند این است که ما اطلاعات‌مان باهم دیگر مشترک نیست و اکثر اوقات موازی‌کاری پیش می‌آید و باهم ناهماهنگ هستیم و از آن طرف جوابی که می‌شنویم این است که ما یک سامانه یکپارچه داریم در سازمان مدیریت بحران ولی خوب سمن‌ها به آن دسترسی ندارند.»

به رغم تمامی این معضلات، اما نیروهای اجتماعی و سمن ها بخش مهمی از معضلات و مسائل را حتی در سطح سازمانی و نهادی و نظام تصمیم گیری و علمیاتی برطرف نمودند. حتی بر مبنای سخنان و صحبت‌های مسئولان سمن‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد حاضر در مناطق سیل‌زده می‌توان ادعا نمود که برخی موضوعات و وظایف که به‌صورت انحصاری از وظایف و مسئولیت های نهادهای دولتی و حکومتی محسوب می‌شود، توسط این نیروها انجام پذیرفته است. در این رابطه می توان به موضوع داده‌ها و آمار از نیازهای اولیه و شرایط موجود به‌ویژه در مناطق حادثه‌خیز مانند استان گلستان اشاره نمود. انصاری مدیر سمن انصار بندرترکمن در این باره می‌گوید: «متاسفانه هلال احمر با توجه به تجربه‌ای که دارد خیلی حرفه‌ای‌تر می‌توانست عمل کند. ولی به نظر من خیلی خوب بود، برنامه‌ای نداشت. مثلاً باید یک بانک اطلاعاتی درست کند باید سریع یک فایل اکسل داشته باشد. چرا ما باید یک بانک اطلاعاتی از افراد درست کنیم و فایل اکسل را خودمان طراحی کنیم. او باید داشته باشد بالاخره کار او این است تخصصش این است.»

پیمایش انجام‌شده در بین سیل‌زدگان نشان می‌دهد که رضایت مردم از سازمان‌های مردم‌نهاد نسبت به همه سازمان‌های رسمی بیشتر و با فاصله قابل توجه بوده است. ذهنیت‌های مثبت مقامات رسمی درباره عملکرد سمن‌ها و رضایت عمومی سیل‌زدگان از آن‌ها، ضرورتی توجه بیشتر به این سازمان‌ها را به‌دقت نشان می‌دهد.

۱-۲-۹. ادراک عمومی از علت سیلاب

یکی دیگر از محورهایی که می‌تواند به لحاظ اجتماعی در شناسایی ابعاد سیلاب کمک کند، درک عمومی از علل سیلاب است. بر همین اساس، درباره علل احتمالی وقوع سیلاب از دید شهروندان پرسیده شد. یافته‌ها در جدول شماره ۱-۳۱ ارائه شده است.

جدول ۱-۳۱- ادراک عمومی از علت سیلاب

استان/ادراک علل	مقدار بارش باران خیلی زیاد بود و نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت	مقدار بارش باران خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد	مقدار بارش‌ها هم زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد	در این مورد نظری ندارم.	بی‌پاسخ
ایلام	۱۷,۵	۴۳,۵	۲۷,۹	۳,۹	۷,۱
کرمانشاه	۲۴,۲	۲۸,۲	۲۶,۲	۱۹,۵	۲
مازندران	۱۲,۷	۳۴,۱	۵۱,۶	۱,۶	
شیراز	۳۳,۷	۲۰,۸	۳۸,۶	۶,۹	
گلستان	۲	۸۹,۶	۷,۳		۱,۱
خوزستان	۱۵,۶	۶۱,۳	۱۰,۸	۴,۹	۷,۴
لرستان	۱۶,۶	۴۵,۲	۳۳,۲	۲,۷	۲,۳

از دید ۸۹,۶ درصد پاسخگویان گلستانی ، ۶۱,۳ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۴۵,۲ درصد پاسخگویان لرستانی و ۴۳,۵ درصد پاسخگویان ایلامی مقدار بارش باران خیلی زیاد بود ولی می‌شود سیلاب‌ها را مدیریت کرد. از دید ۵۱,۶ درصد پاسخگویان مازندرانی و ۳۸,۶ درصد پاسخگویان شیرازی نیز مقدار بارش هم زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد. در این بین ۳۳,۷ درصد پاسخگویان شیرازی معتقدند مقدار بارش خیلی زیاد بود و نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت. برآیند داده‌های حاضر نشان می‌دهد که از دید مردم مسئله اصلی به مدیریت سیلاب برمی‌گردد و می‌شد با مدیریت ساماندهی مناسبی از سیلاب اتخاذ کرد. البته ۱۹,۵ درصد پاسخگویان کرمانشاهی نیز نظری درباره علل نداشته‌اند.

در ادامه شناسایی سطح ادارک عمومی از علل سیلاب و بروز خسارات این سؤال مطرح شد که، «به نظر شما هر کدام از عوامل زیر چقدر در ایجاد سیلاب‌های اخیر و خسارات آن نقش داشتند؟». در همه استان‌های مورد بررسی، مقدار زیاد بارش به‌عنوان عاملی با سهم بالا در بروز خسارات نقش داشته است. همان‌طور که در جدول پایین قابل مشاهده است بیشترین فراوانی پاسخگویان مربوط به گزینه خیلی زیاد و زیاد برای سهم مقدار زیاد بارش باران در همه استان‌ها است. به‌طوری که از مجموع دو گزینه خیلی زیاد و زیاد به ترتیب ایلام گلستان (۸۰,۶ درصد)، ایلام(۷۱,۴ درصد)، خوزستان (۶۳,۸ درصد)، لرستان (۶۰,۹ درصد)، شیراز (۶۰,۴ درصد)، مازندران (۵۴ درصد) و کرمانشاه (۵۰,۳ درصد) گزارش شده است. به عبارتی بالای ۵۰ درصد پاسخگویان در همه استان‌ها مقدار بارش باران را علت مسئله بیان کردند.

درباره مدیریت نامناسب سدها نیز در همه استان‌های مورد مطالعه حاضر، بیشترین فراوانی مربوط به گزینه خیلی زیاد و زیاد گزارش شده است. به‌طوری که در ایلام (۵۹,۷ درصد)، کرمانشاه (۳۲,۲ درصد)، مازندران (۳۲,۵ درصد)، شیراز (۴۰,۶ درصد)، گلستان (۴۳ درصد)، خوزستان (۳۲,۹ درصد) و لرستان (۵۳,۸ درصد) پاسخگویان گزینه بسیار زیاد را گزارش دادند. این در حالی است که به ترتیب مازندران (۱۰,۳ درصد) و شیراز (۸,۹) بیش از بقیه استان‌ها گزینه خیلی کم را بیان کرده‌اند.

جدول ۱-۳۲- توزیع پاسخگویان به لحاظ ادراک عمومی از علت بروز خسارت

عامل	استان	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	نمی‌دانم	اصلا
مقدار زیاد بارش باران	ایلام	۵,۲	۳,۹	۱۶,۹	۲۹,۲	۴۲,۲	۱,۹	
	کرمانشاه	۱۴,۸	۴	۳۰,۹	۲۸,۲	۲۲,۱		
	مازندران	۱۱,۹	۲۱,۴	۱۲,۴	۲۶,۲	۲۷,۸		
	شیراز	۱۹,۸	۷,۹	۹,۹	۲۸,۷	۳۱,۷	۲	
	گلستان	۰,۵	۴,۵	۱۳,۶	۶۴,۳	۱۶,۳	۰,۵	۰,۲
	خوزستان	۳,۸	۱۱,۶	۱۷,۹	۴۹,۷	۱۴,۱		
	لرستان	۴,۳	۳,۶	۲۸,۴	۳۷,۵	۲۳,۴	۰,۵	۲,۳
مدیریت نامناسب سدها	ایلام	۳,۹	۳,۲	۵,۸	۲۳,۴	۵۹,۷	۳,۲	
	کرمانشاه	۱,۳	۱۰,۱	۳۰,۲	۲۱,۵	۳۲,۲	۴,۷	
	مازندران	۱۰,۳	۱۱,۱	۶,۳	۲۰,۶	۳۲,۵	۱۸,۳	۰,۸
	شیراز	۸,۹	۱	۵,۹	۳۲,۷	۴۰,۶	۹,۹	۱
	گلستان	۰,۵	۰,۷	۱۳	۴۰,۵	۴۳	۲	۰,۲
	خوزستان	۱,۳	۲,۹	۱۰,۵	۴۹,۵	۳۲,۹		
	لرستان	۳,۴	۲,۵	۱۰,۵	۲۷	۵۳,۸	۱,۶	۱,۲
ایجاد خانه‌ها و مزارع در نزدیکی رودخانه‌ها	ایلام	۱۴,۹	۱۱	۱۴,۳	۱۶,۲	۴۰,۳	۱,۳	
	کرمانشاه	۱۰,۷	۱۰,۱	۳۵,۶	۱۶,۱	۲۲,۱	۵,۴	
	مازندران	۳,۲	۴	۴,۸	۴۰,۵	۳۷,۳	۴,۸	۵,۶
	شیراز	۱۶,۸	۳	۸,۹	۲۰,۸	۳۴,۷	۱۵,۸	
	گلستان	۱۱,۱	۱۲	۳۷	۲۴,۸	۴,۳	۱۰,۵	۰,۴
	خوزستان	۲,۵	۸,۳	۲۷,۵	۳۹,۸	۱۸,۳	۰,۲	
	لرستان	۷,۳	۱۲,۱	۲۷,۱	۳۰,۹	۱۶,۶	۲	۳,۹
وضعیت نامناسب سیل‌بندها	ایلام	۱۳	۷,۱	۶,۵	۱۲,۳	۴۹,۴	۶,۵	
	کرمانشاه	۷,۴	۵,۴	۳۶,۲	۱۸,۸	۲۸,۲	۳,۴	۰,۷
	مازندران	۷,۱	۱۱,۱	۱۳,۵	۲۲,۲	۱۸,۳	۲۲,۲	۵,۶
	شیراز	۹,۹	۲	۴	۳۳,۷	۳۳,۷	۱۶,۸	
	گلستان	۱,۶	۲,۳	۲۲	۴۱,۲	۲۴,۸	۶,۴	۱,۷
	خوزستان	۲,۲	۲,۹	۹,۶	۴۹,۴	۳۲,۹	۰,۲	
	لرستان	۵,۷	۳,۶	۱۳,۲	۳۱,۶	۴۱,۴	۲,۱	۲,۳ (بی-پاسخ)

عامل	استان	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	نمی‌دانم	اصلا
ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها	ایلام	۱۸,۸	۱۱,۷	۱۰,۴	۱۳,۶	۲۸,۶	۱۱	
	کرمانشاه	۲,۷	۱۰,۱	۳۶,۹	۱۸,۸	۲۳,۵	۸,۱	
	مازندران	۱۲,۷	۳,۲	۶,۳	۳۳,۳	۲۸,۶	۱۱,۱	۴,۸
	شیراز	۷,۹	۳	۴	۲۵,۷	۴۷,۵	۱۱,۹	
	گلستان	۲	۵,۲	۳۰,۹	۴۲,۱	۸,۶	۱۱,۱	۰,۲
	خوزستان	۲,۷	۲,۹	۱۹,۲	۴۱,۲	۳۰,۶	۰,۲	۳,۳
	لرستان	۵,۷	۷,۵	۲۵,۴	۳۱,۴	۲۱,۱	۵,۴	۳,۶ (بی-پاسخ)
لایروبی نکردن رودخانه‌ها	ایلام	۱۴,۹	۵,۸	۱۰,۴	۱۳,۶	۳۷,۷	۱۱	۱,۳
	کرمانشاه	۵,۴	۴,۷	۲۰,۸	۲۸,۹	۳۰,۹	۹,۴	
	مازندران	۰,۸	۴	۲۵,۴	۶۶,۷	۲,۴	۰,۸	
	شیراز	۱۲,۹	۱	۵	۲۴,۸	۴۶,۵	۹,۹	
	گلستان	۰,۲	۰,۷	۸,۲	۸۹,۸	۰,۹	۰,۲	
	خوزستان	۱,۶	۱,۸	۵,۸	۳۹,۶	۴۸,۱	۰,۴	
	لرستان	۲,۵	۳,۴	۱۱,۱	۲۶,۶	۵۲	۲,۹	۱,۶ (بی-پاسخ)
تخریب جنگل	مازندران	۶,۳	۱,۶	۶,۳	۳۱	۳۵,۷	۱۰,۳	۸,۷

از مجموع پاسخگویان به ترتیب ایلام (۴۹,۶ درصد)، لرستان (۴۱,۴ درصد)، خوزستان (۳۲,۹ درصد)، شیراز (۳۳,۷ درصد)، کرمانشاه (۲۸,۲ درصد)، گلستان (۲۴,۸ درصد) و مازندران (۱۸,۳ درصد) گزینه بسیار زیاد را درباره نقش وضعیت نامناسب سیل‌بندها بیان کردند. در این میان، به ترتیب ایلام (۱۳ درصد)، شیراز (۹,۹ درصد)، کرمانشاه (۷,۴ درصد)، مازندران (۷,۱ درصد)، لرستان (۵,۷ درصد)، خوزستان (۲,۲ درصد) و گلستان (۱,۶ درصد) گزینه خیلی کم را برای این علت گزارش دادند. درمجموع از دید اکثریت غالب پاسخگویان در همه استان‌های مورد بررسی وضعیت نامناسی سیل بند عامل اساسی در خسارات سیل بوده است.

عاملی دیگری که به‌عنوان علت خسارات سیل در نظر گرفته شد ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها است. از مجموع پاسخگویان در دو گزینه خیلی زیاد و زیاد به ترتیب شیراز (۷۳,۲ درصد)، خوزستان (۷۱,۸ درصد)، مازندران (۶۱,۹ درصد)، لرستان (۵۲,۵ درصد)، گلستان (۵۰,۷ درصد)، کرمانشاه (۴۲,۳ درصد) و ایلام (۴۲,۲ درصد) گزارش شده است. در علت لایروبی نکردن رودخانه‌ها نیز گزینه زیاد و خیلی زیاد بیشترین درصد فراوانی را به خود اختصاص داده است. به‌طوری که به ترتیب حاصل دو گزینه خیلی زیاد و زیاد در گلستان (۹۰,۷ درصد)، خوزستان (۸۷,۷ درصد)، لرستان (۷۸,۶ درصد)، شیراز (۷۱,۳ درصد)، مازندران (۶۹,۱ درصد)، کرمانشاه (۵۹,۸ درصد) و ایلام (۵۱,۳ درصد) گزارش شده است. در گلستان و خوزستان نقش لایروبی نکردن از دید پاسخگویان بسیار شدید از سایر استان‌ها دیده شد. هم‌چنین در مازندران ۳۵ درصد معتقد بودند تخریب جنگل در سیلاب نقش خیلی زیاد داشته است.

روایت و ذهنیت مردم سیل‌زده و سایر کنشگران درگیر با مدیریت سیلاب‌ها درباره علت بروز سیلاب - صرف‌نظر از علت واقعی سیلاب‌ها و بالاخص خسارت‌بار شدن آن‌ها – از منظر اجتماعی، رابطه مردم با حاکمیت، سرمایه اجتماعی و واکنش‌های مردم در سایر عرصه‌ها و بالاخص در سایر بحران‌های سیلاب، اهمیت دارد. مصاحبه‌های انجام‌شده در پی ارائه روایتی از نظر مردم درباره علل بروز سیلاب نیز بوده‌اند. نکته مهم این است که ذکر این روایت‌ها به معنای درست بودن آن‌ها نیست بلکه صرفاً نگاه مردم به علل بروز سیلاب را نشان می‌دهد و مکمل دیدگاه بازتاب‌یافته در پیمایش نیز هست.

عدم توجه به تجربیات گذشته و بهره‌گیری از رخدادهای پیشین برای بهبود وضعیت مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات و عدم آمادگی دستگاه‌های دولتی برای جلوگیری از بروز بحران و مقابله با پیامدهای آن، موضوع دیگری است که از سوی جامعه به‌عنوان یکی از عوامل بروز بحران و پدیده سیلاب معرفی می‌شود. این موضوع حتی از سوی مسئولان دولتی نیز مورد تایید قرار گرفته است.

به‌عنوان نمونه بی‌باک از مسئولان هلال احمر از ضعف‌های جدی در نظام آمار و داده‌ها، تهیه گزارش و آمار توسط دستگاه‌های دولتی به‌صورت جداگانه و بدون هماهنگی و همکاری متقابل و فقدان یک نظام جامع آمار در زلزله کرمانشاه سخن می‌گوید. نکته مهم آنکه این معضلات در سیلاب اخیر و مناطق آسیب‌دیده از سیلاب نیز دوباره تکرار شده و سخنان مصاحبه‌شوندگان مؤید این معنا است که این معضل به‌صورت جدی و فراگیر وجود داشته تا حدی که توزیع کالاها و خدمات ضروری را تا اندازه‌ای نامنظم، غیرمنطقی و ناکارآمد نموده و روند کار خدمت‌رسانی دستگاه‌های دولتی را در برخی بخش‌ها مختل نموده است. درواقع تکرار این معضلات از کم‌توجهی به تجربیات گذشته و عدم اقدام کافی برای بهبود ظرفیت اجرایی در سازمان‌ها خبر می‌دهد.

علل و ریشه‌های بروز سیلاب عمدتاً از سوی مصاحبه‌شوندگان بر محور حکمرانی و ناکارآمدی‌های آن صورتبندی شده است. درواقع سه نگرش عمده در اینجا قابل تفکیک است. نگرش اول که عمدتاً گروه‌های پیشرو و فعالان اجتماعی بر آن تأکید دارند مسئله عدم توسعه متوازن و پایدار در کشور است. به تعبیر یکی از فعالان اجتماعی و مدنی «سیلاب اخیر حاصل انباشت پیامدهای اقدامات و برنامه‌های توسعه در کشور بوده است.» عدم رعایت مسائل و الزامات زیست‌محیطی، توسعه شهری نامتوازن، عدم رعایت حریم رودخانه‌ها و گسترش حاشیه‌نشینی در کنار فقدان پیوست اجتماعی و زیست‌محیطی طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی مهم‌ترین موضوعات و کلیدواژه‌ها در این بخش به شمار می‌آیند. ساختن سازه‌های نامناسب و اجرای طرح‌هایی که به تخریب طبیعت و تشدید ظرفیت سیل‌خیزی کمک کرده‌اند در این رده قرار می‌گیرند.

رعایت نشدن ملاحظات محیط‌زیستی در روابط افراد از علل سیلاب جدی مطرح می‌شود. این موضوع در مازندران جلوه خاص پیدا می‌کند زیرا درباره علل بروز پدیده و جاری شدن سیل، اتفاق نظر جدی وجود داشته و همه مصاحبه‌شوندگان اعم از مسئولان، مردم و اعضای سازمان‌های مردم‌نهاد بی‌توجهی به رعایت الزامات زیست‌محیطی و به‌صورت مشخص، عدم رعایت حریم و بستر رودخانه، ساخت‌وسازهای غیرمجاز و مهندسی غیراستاندارد و نامطلوب رودخانه را علت اصلی بروز سیل معرفی نموده‌اند. به‌عنوان نمونه یکی از امدادگران هلال احمر استان مازندران در این باره می‌گوید: «شاید اگر ساخت‌وسازی نبود در مسیر رودخانه این آب می آمد و.. چیزی که من سابقش را در زیراب داشتم که تغییر بستر رودخانه باعث شده بود آب آمد زیر یک ساختمان را کاملا خالی کرد و دو تا سه تا ساختمان سه چهار طبقه فرو ریخته بود.» یزدانی فرماندار زیرآب نیز علل بروز بحران و جاری شدن سیلاب را چنین معرفی می‌کند: «تغییر در مهندسی رودخانه. رودخانه‌ای که برای سالیان سال یک مسیری را ادامه می‌داد خوب ما مهندسی رودخانه را تغییر دادیم. به چه علت تغییر دادیم؟ عمده مشکلات ما قانونی است که به‌عنوان قانون اجاره بستر و حریم رودخانه است. رودخانه تغییر مسیر داده و مسیرش الان باز است. این مسیر را وزارت نیرو اجاره می‌دهد به افراد، سازمان‌ها، نهادها و افراد حقیقی و حقوقی و اینها برای داشت و کاشت، کشاورزی یا بعضا برای ساخت برخی پروژه‌های پرتابل و قابل حمل. رودخانه زمان سیل برمی‌گردد به جایی که بستر قدیمی بوده است و اینجا با موانع مواجه می‌شود و آب در یک جا جمع می‌شود و مسیر را تخریب می‌کند. دومین مشکلی که باز در همین مسیر مهندسی رودخانه داریم ساخت بعضی از بناهایی است مانند پل‌هایی که بر روی رودخانه احداث شده و محاسبه فنی نشده است. دقیقا دبی ۱۰ و ۲۰ و ۵۰ ساله را نگرفتند و بالاخره در یک مقطع زمانی سطح آب بالا می‌رود و پل به‌عنوان یکی از موانع انتقال آب به پایین دست می‌شود و دوباره برمی‌گردد و تبدیل به سیل می‌شود.»

هر چند نگرش فوق از سوی فعالان اجتماعی به‌صورت جامع و کامل بیان شده اما نگاهی به سخنان عامه مردم در مصاحبه‌ها نیز نشان می‌دهد که ایشان نه به‌صورت آکادمیک اما بر مبنای تجربیات‌شان تأثیر توسعه نامتوازن و عدم رعایت الزامات زیست‌محیطی را به‌عنوان علل بروز سیلاب می‌شناسند. به‌عنوان نمونه یوشع عشمین یکی از آسیب‌دیدگان سیلاب در استان خوزستان در این باره می‌گوید «نیشکر زمانی که کارشون رو احداث کردند اهالی و کسانی که مطلع بودند و در محیط‌زیست بودند به ایشان گفتند ۱۰۰ متر نگه دارید بین شرکت‌ها و طرح‌های خودتان که راه آب باشد و از اینجا بگذرد و برود تا هور. گفتند ما سیل‌بند می‌زنیم، هیچ سیل‌بندی نزدند. ... گفتند ما توقع نداشتیم که آب ما را ببرد. اگر می‌دانستیم این آب ما را می‌برد این دایک را بتونی می‌کردیم. یعنی بعد از اینکه آب خودشان را برده است متوجه شدند و برنامه‌ریزی کردند.»

عدم انجام لایروبی به‌صورت کامل و دقیق و در زمان مناسب نیز ازجمله دیگر عواملی است که مصاحبه شوندگان در مازندران بر آن تأکید می‌کنند. درواقع این بخش نیز در حوزه مدیریت رودخانه‌ها در استان مازندران به شمار می‌آید که مصاحبه‌شوندگان معتقدند مسئولان عملکرد مناسبی در این حوزه نداشته‌اند. دهیار برج‌خیل یکی از روستاهای حادثه‌دیده در استان مازندران عامل اصلی در سیلاب در این روستا را عدم انجام لایروبی معرفی می‌کند. وی در این باره می گوید: «رییس اداره آب اینجا خیلی کند عمل کرد. با توجه به نامه‌نگارهایی که سال‌های قبل ما انجام دادیم، لایروبی رودخانه در زیر پل را به تأخیر انداختند. اگر زیرپل خالی بود، لایروبی شده بود، برای منطقه آنقدر مشکل ایجاد نمی‌شد و آب به راحتی عبور می‌کرد، اما راه آب مسدود بود.» البته در رابطه با علل این موضوع مصاحبه‌شوندگان و مسئولان تنها غفلت از این مهم را ریشه عدم اقدام معرفی نمی‌کنند و مسائلی مانند ضعف‌های قانونی، کمبود بودجه برای انجام جامع و صحیح کار و عدم هماهنگی و همکاری دستگاه‌های مسئول را ازجمله دلایل این مسئله می‌دانند.

برخی مصاحبه‌شوندگان نیز به بالا بودن حجم سیلاب به‌عنوان یکی از علل اشاره کرده‌اند. یکی از مسئولان دستگاه‌های اجرایی در استان گلستان با توجه به حجم بارش ها و ظرفیت سدها در استان می‌گوید «تمام سازه‌هایی که من برای شما نام بردم تمام اینها در بحث مدیریت سیلاب نقش خودشان را ایفا کردند. اما مگر ظرفیت آنچه قدر است؟ من بحثم این است. شما تمام سدهای حوزه گرگان رود الان در مسیر است حجم مخازن فرعی آن‌ها و اصلی آن‌ها درمجموع ۱۱۴ میلیون متر مکعب است. حجم سیلابی که در عرض ۱۰-۱۲ روز آمد در حد ۳۲۸ میلیون مترمکعب بوده یعنی سه بار می‌توانستیم سدها را پر و خالی کند. ما باید اصل موضوع را بپذیریم که با چه پدیده‌ای مواجه بودیم و چه ضعفی داشتیم. این خیلی مهم است و خیلی به آن جهت‌گیری فکری و نتیجه‌گیری ما کمک می‌کند.» این رویکرد ضعیف‌ترین روایت عمومی از علل بروز سیلاب و خسارات آن است.

۱-۲-۱۰. ارزیابی تاثیرات اقتصادی- اجتماعی سیلاب‌ها

در راستای ارزیابی پیامدهای ناشی از سیل یکی دیگر از سوالاتی که پرسیده شد این بوده که «هر یک از دارایی‌ها شما چقدر خسارت خورده است؟». یافته‌ها در جدول ۱-۳۳ و ۱-۳۴ آمده است. در پاسخ به جزییات مربوط به درصد و میزان خسارت عمدتاً میزان پاسخ‌دهندگان در این دو بخش پایین است، با این وجود بر مبنای پاسخ داده شده یافته‌ها به تفکیک آمده است.

جدول ۱-۳۳- توزیع وضعیت خسارت دارایی پاسخگویان به تفکیک استان

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
منزل مسکونی	ایلام	۹۸,۱	۱,۹	۸۵,۷	۱۱,۷	۱۰۰ درصد (۱۸,۲) ۵۰ درصد خ (۱۲,۳ درصد) ۳۰ درصد خ (۸,۴ درصد) ۲۰ درصد خ (۷,۸ درصد)	۷,۱ درصد (۱۰۰۰۰۰) ۷,۱ درصد (۱۰۰۰۰) ۶,۵ درصد (۵۰۰۰۰) ۱۳,۶ درصد (مشمول نمی‌شود)	۵۲,۶	۳۲,۵	۵۳,۹	۲۷,۳	۳,۲
	کرمانشاه	۸۵,۹	۱۴,۱	۳۵,۶	۴۹,۷	کمتر از ۱۰ درصد (۳,۳) ۱۰ تا ۳۰ درصد (۴ درصد) ۳۱ تا ۷۰ درصد (۱,۴ درصد) ۱۰۰ درصد (۱,۴ درصد)	۱۰۰۰ (۰,۷ درصد) ۴۰۰۰ (۰,۷ درصد) ۴ هزار به بالا (۲,۷ درصد)	۸,۱	۲	۲	۴,۷	۳,۴
	مازندران	۹۵,۲	۴,۸	۸۸,۱	۶,۳	کمتر از ۱۰ درصد (۵,۶ درصد) ۱۱ تا ۳۰ درصد (۲۷,۸ درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد (۱۲,۷ درصد) ۵۱ تا ۷۰ درصد (۴,۸ درصد) ۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۲۸,۶ درصد)	زیر ۱۰ هزار (۵,۶ درصد) ۱۰ هزار (۶,۳ درصد) تا ۳۰ هزار (۱۹,۸ درصد) بالای ۳۰ هزار (۲۶ درصد)	۵۱,۶	۲۷	۲۱,۴	۵۱,۴	۴
	شیراز	۹۵	۵	۸۶,۱	۸,۹	۱۱ تا ۳۰ درصد (۱۸,۸ درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد (۱۳,۹ درصد) ۵۱ تا ۷۰ درصد (۷ درصد) ۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۱۲ درصد)	زیر ۵ هزار (۱۷,۹ درصد) ۵ تا ۱۰ هزار (۴ درصد) ۱۰ تا ۵۰ هزار (۱۷,۹ درصد) ۵۰ هزار تا ۱۰۰ هزار (۳ درصد)	۶۸,۳	۱۶,۸	۵۰,۵	۳۰,۷	۴
	گلستان	۹۷,۹	۲,۱	۸۷	۱۰,۹	۱ تا ۳۰درصد(۵۷,۶درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد(۱۱,۶درصد) ۵۱ تا ۷۰درصد(۲,۵درصد) ۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۱۲,۴درصد)	۱۰۰۰ تا ۵ هزار(۵,۹) ۶ هزار تا ۱۰ هزار (۱۷,۲درصد) ۱۵ هزار تا ۳۰ هزار (۲۷,۳درصد) ۳۵ هزار تا ۱۰۰ هزار (۱۸,۴درصد) ۱۵۰هزار تا ۲۰۰ هزار (۶,۴درصد)	۷۲,۹	۱۲,۵	۵۴,۶	۳۰,۲	۰,۴
	خوزستان	۹۶,۷	۱,۸	۷۷,۴	۱۸,۳	۱ تا ۱۰ درصد (۱۰,۳ درصد) ۱۱ تا ۳۰ (۲۷,۹ درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد (۱۷,۹ درصد) ۵۰ تا ۷۰ درصد (۱۰,۶ درصد) ۷۱ تا ۱۰۰ (۸,۲ درصد)	۰ تا ۵ هزار (۱,۷ درصد) ۵۰۰۱ تا ۱۰ هزار (۶,۳ درصد) ۱۰ هزار تا ۵۰ هزار (۴۷,۵ درصد) ۵۰ هزار تا ۱۰۰ هزار (۱۸,۱ درصد) ۱۰۰ هزار و بالاتر (۵,۱ درصد)	۶۵,۶	۷,۶	۵۶,۱	۱۶,۳	۰,۵
	لرستان	۹۴,۵	۴,۱	۸۸,۸	۵	۱ تا ۳۰درصد(۱۰,۵)	۱ تا ۵ هزار(۳)	۵۳	۳۳,۲	۳۵	۳۸,۹	۱۱,۸

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
						۳۱ تا ۵۰(۱۵,۹)	۶ هزار تا ۱۰ هزار(۵,۷درصد)					
						۵۱ تا ۷۰(۱۰,۷)	۱۲ هزار تا ۵۰هزار(۳۳,۱)					
						۷۱ تا ۱۰۰(۸,۴)	۶۰ هزار به بالا(۶۰ درصد)					
	ایلام	۸۹,۶	۹,۱	۸۶,۴	۱,۹	۱۰۰ درصد خ (۵۱,۹ درصد) ۵۰ درصد خ (۱۰,۴ درصد) ۴۰ درصد خ (۳,۲ درصد) ۳۰ درصد خ (۱,۹ درصد پ)	۵۰۰۰۰ (۷,۸ درصد)					
							۳۰۰۰۰ (۴,۵ درصد)					
	کرمانشاه	۴۵	۴۹,۷	۲۷,۵	۱۷,۴	کمتر از ۱۰ درصد (۲,۷)	۵۰۰۰ (۰,۷)	۷,۴	۰,۷	۲,۷	۲,۷	۳,۴
						۱۱ تا ۳۰ درصد (۳,۳)						
						۳۱ تا ۵۰ درصد (۲,۷)	۵۰۰۰ به بالا (۲ درصد)					
						۵۱ تا ۱۰۰ درصد (۲,۷)						
	مازندران	۵۷,۱	۴۱,۳	۵۱,۶	۵,۶	۲۰ درصد (۰,۸ درصد)	تا ۳۰ هزار (۱,۶ درصد)	۲۳	۱۹,۸	۲۴,۶	۱۳,۵	
						تا ۵۰ درصد (۱۵,۹ درصد)	تا ۱۰ هزار (۶,۲ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ درصد (۹,۵ درصد)	۱۰ تا ۵۰ هزار (۱۱,۲ درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۱۸,۳ درصد)	۵۱ هزار به بالا (۹,۵ درصد)					
۱- اگر داشته اید چند هکتار؟ ..... مزرعه کشاورزی (زراعت)	شیراز	۴	۹۶	۳	۱	۲۰ درصد (۱درصد)	۲۷۰۰۰ (۱ درصد)		۳	۳		
						۱۰۰ درصد (۲ درصد)						
	گلستان	۲۵,۵	۷۴,۳	۲۰,۴	۵,۲	۱ تا ۳۰درصد(۱,۲درصد)	۲۰۰۰تا ۱۰ هزار (۵,۴درصد)	۴,۸	۱۵,۴	۱۲,۵	۷,۷	
						۳۱ تا ۵۰درصد(۳,۱درصد)	۱۵ هزار تا ۴۰ هزار (۶,۷درصد)					
						۵۱ تا ۷۰درصد(۰,۶درصد)	۵۰ هزار تا ۱۰۰ هزار (۶,۶درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰درصد (۱۵,۴درصد)	۱۵ هزار تا ۱۰۰ هزار (۱,۵ درصد)					
	خوزستان	۶۶,۷	۳۱,۸	۶۵,۵	۰,۹	۱ تا ۳۰ درصد (۰,۶	۰ تا ۵ هزار (۳,۱ درصد)	۴۱,۶	۱۶,۶	۴۹,۵	۸,۴	
						۳۱ تا ۵۰ درصد (۱,۵ درصد)	۵۰۰۱ تا ۱۰ هزار (۲,۴ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ (۲,۷ درصد)	تا ۵۰ هزار (۲۷,۵ درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ (۵۶,۹)	۵۰ هزار تا ۱۰۰ هزار (۳۲,۸ درصد)					
	لرستان	۵۳,۶	۴۲,۳	۴۶,۲	۵,۷	۱ تا ۳۰ (۳,۴)	۱ تا۱۰ هزار(۵,۸)	۱۱,۴	۲۹,۵	۴۰	۱,۶	۰,۵
						۳۱ تا ۵۰ (۷,۳)	۱۲ هزار تا ۳۰ هزار (۷,۴)					
						۵۱ تا ۷۰ (۲,۳)	۴ هزار تا ۴۰ هزار (۲۱,۳)					

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
						۷۱ تا ۱۰۰(۲۷,۳)	۵۰ هزار تا ۱۰۰ هزار (۳ درصد)					
باغات	ایلام	۶۴,۳	۲۰,۱	۶۱	۳,۹	۴۴,۸		۱۱	۴۸,۷	۴۶,۱	۱۱	۱,۳
	کرمانشاه	۲۸,۲	۶۶,۴	۱۰,۷	۱۴,۱	تا ۱۰ درصد (۰,۷) ۱۱ تا ۳۰ درصد (۱,۴ درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد (۱,۳ درصد) ۶۰ درصد (۰,۷ درصد)	۱۰ هزار (۱,۳ درصد) ۳۰ هزار (۲ درصد)	۳,۴	۲	۲	۲	۰,۷
	مازندران	۶۲,۷	۳۷,۳	۵۴	۴	تا ۱۰ درصد (۶,۴ درصد) ۱۱ تا ۳۰ درصد (۲,۴ درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد (۱۲,۷ درصد) ۵۱ تا ۷۰ درصد ۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۱۸,۳ درصد)	۳ هزار (۳,۲ درصد) تا ۱۰ هزار (۵,۶ درصد) ۱۰ تا ۴۰ هزار (۱۵,۲ درصد) ۴۰ هزار به بالا (۱۰,۴ درصد)	۲۳,۸	۲۳,۸	۳۱	۱۵,۹	
	شیراز	۱	۹۹	۱		۵۰ درصد (۱ درصد)	۳۰۰۰۰ (۱ درصد)		۱	۱		
	گلستان	۹	۹۹,۱	۰,۴	۰,۵	۲۰ درصد(۰,۲) ۳۰درصد(۰,۲درصد)	۱۰ هزار (۰,۴)	۰,۴		۰,۴		
	خوزستان	۱۷,۴	۷۷,۸	۱۵,۲	۲	۱ تا ۳۰ درصد (۱,۱ درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد (۲,۲ درصد) ۵۱ تا ۷۰ درصد (۱,۵ درصد) ۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۹,۱ درصد)	۱ تا ۵۰۰۰ هزار (۰,۶ درصد) ۵۰۰۱ تا ۲۰۰۰۰ (۴,۵ درصد) ۲۰۰۰۱ تا ۵۰۰۰۰ (۶,۶ درصد) ۵۰۰۰۱ تا ۲۰۰۰۰۰ (۱,۹ درصد)	۶,۷	۶,۱	۱۱,۲	۱,۸	۰,۲
	لرستان	۲۰,۴	۷۳	۱۷,۵	۲,۵	۱ تا ۳۰ (۰,۶) ۳۱ تا ۵۰ درصد(۳,۱) ۵۱ تا ۷۰ درصد(۱,۵) ۷۱ تا ۱۰۰(۱۰,۴)	۱ تا ۱۰ هزار(۲,۳) ۱۵ هزار تا ۱۰۰هزار(۶,۸ درصد) ۱۵۰ هزار تا ۵۰۰ هزار(۵,۳ درصد) ۲۰۰ هزار تا ۱۵۰۰ هزار(۳)	۳,۹	۱۰,۷	۱۴,۶	۱,۱	۰,۲
دامداری ۱.تعداد گوسفند و بز:.....	ایلام	۵۹,۷	۳۲,۵	۴۱,۶	۱۸,۲	۳۳,۱		۱۲,۳	۲۶,۶	۲۹,۹	۷,۱	۱,۹
	کرمانشاه	۲۵,۵	۶۹,۸	۶,۷	۱۴,۱	۱۱ تا ۳۰ درصد (۱,۴ درصد) ۳۵ درصد (۰,۷درصد)	۳هزار (۰,۷ درصد) ۱۰ هزار (۰,۷ درصد) بالای ۱۰ هزار(۱,۴ درصد)	۰,۷	۲	۱,۳	۰,۷	۰,۷
	مازندران	۲۰,۶	۷۷,۸	۱۵,۹	۴	تا ۱۰ درصد (۳,۲ درصد) تا ۳۰ درصد (۶,۴ درصد) ۳۰۱ تا ۵۰ درصد (۲,۴ درصد) ۵۱ تا ۱۰۰ درصد (۱,۶ درصد)	تا ۱۰ هزار (۲,۴ درصد) تا ۳۰ هزار (۵,۶ درصد) ۳۱ هزار و بالاتر (۲,۴ درصد)	۶,۳	۵,۶	۷,۱	۴,۸	
	شیراز	۵,۹	۹۴,۱	۴	۲	۵۰ درصد (۲ درصد)	۱۲۰۰۰ (۱ درصد)	۲	۲	۴		

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
						۱۰۰ درصد (۲ درصد)	۱۵۰۰۰ (۱ درصد)					
							۲۰۰۰۰ (۱ درصد)					
	گلستان	۱۰,۷	۸۹,۳	۳,۲	۷,۵	۱ تا ۳۰درصد(۱,۲درصد)	۲هزار تا ۵ هزار (۱درصد)		۳	۲,۹	۰,۲	
						۳۱ تا ۵۰درصد(۰,۸درصد)	۶ هزار تا ۱۶هزار (۱درصد)					
						۵۱ تا ۷۰درصد(۰,۲)	۲۰ هزار تا ۲۲۰هزار (۰,۹درصد)					
						۱۰۰درصد(۰,۵درصد)						
	خوزستان	۲۰,۸	۷۳,۶	۵,۸	۱۴,۳	۱۰ درصد (۸درصد)	۱ تا ۳هزار (۰,۸ درصد)	۳,۸	۰,۷	۴,۳	۰	۰,۲
						۱۱ تا ۳۰ (۱,۹ درصد)	۳۰۰۱ تا ۲۰ هزار (					
						۳۱تا ۵۰ (۰,۸ درصد)	۲۱ هزار تا ۸۰ هزار (۰,۷ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ (۰,۲ درصد)	۱۵ هزار (۰,۲ درصد)					
						۱۰۰ درصد (۰,۴)						
	لرستان	۲۰,۲	۷۴,۳	۱۳,۹	۴,۸	۱ تا ۳۰ (۲,۴)	۱ تا ۱۵ هزار(۳,۳)	۲,۵	۱۰,۴	۱۱,۸	۰,۹	
						۳۱ تا ۵۰ درصد(۱,۸ درصد)	۲۰ هزار تا ۸۰ هزار(۸,۶)					
						۵۱ تا ۷۰ درصد(۰,۲)	۱۰۰ هزار تا ۲۰۰ هزار(۰,۹درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ درصد(۶,۵)						
	ایلام	۱۴,۹	۶۰,۴	۱۰,۴	۵,۲	۹,۱		۲,۶	۷,۸	۸,۴	۱,۳	
	کرمانشاه	۲۴,۲	۶۷,۸	۰,۶	۱۸,۱	زیر ۱۰ درصد (۱,۴ درصد)	۱۰۰۰ (۰,۷ درصد)	۲,۷	۰,۷	۲	۱,۳	
							۱۰ هزار (۱,۳ درصد)					
						۵۰ درصد (۱,۳ درصد)	۳۰ هزار (۰,۷ درصد)					
	مازندران	۱۱,۹	۸۴,۹	۹,۵	۲,۴	۱۰ درصد (۰,۸ درصد)	تا ۱۰ هزار (۲,۲ درصد	۳,۲	۲,۴	۴,۸	۲,۴	
						۱۱ تا ۳۰ درصد (۳,۲ درصد)	تا ۳۰ هزار (۱,۴ درصد)					
						۵۰ درصد (۰,۸ درصد)	۳۱ هزار به بالا (۱,۴ درصد)					
						۱۰۰ درصد (۰,۸ درصد)						
۲. تعداد گاو:	شیراز	۲۳,۷	۶۷,۳	۳۱,۷	۱	تا ۱۰ درصد (۲ درصد)	۱۰۰۰ (۹ درصد)	۵,۹	۲۵,۷	۲۹,۷	۲	
						۵۰ درصد (۳ درصد)						
						۵۱ تا ۷۰ درصد (۳ درصد)	تا ۳ هزار (۶ درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۱۸,۸ درصد)	۳ تا بالا (۱۰ درصد)					
	گلستان	۸	۹۲	۱,۴	۶,۲	۱ تا ۳۰ درصد (۱,۲درصد)	۲۰۰۰تا ۵۰۰۰(۰,۶درصد)	۰,۴	۰,۹	۱,۲		
						۵۰ درصد(۰,۲درصد)	۶هزار تا ۲۰هزار (۰,۸درصد)					
	خوزستان	۳۳,۴	۶۰,۴	۶,۳	۲۳,۵	۱۰ درصد (۱,۶)	۱تا ۵ هزار (۰,۸)	۴	۱,۴	۴,۹	۰,۲	۰,۲
						۱۱ تا ۳۰ (۱,۸)	۵۰۰۱ تا ۲۰ هزار (۴,۶)					
						۳۱ تا ۵۰ (۰,۸)	۲۰۰۰۱ تا ۸۰ هزار (۱,۱)					
						۵۱ تا ۷۰ (۰,۴)	۸۹ هزار به بالا(۰,۴)					
						۱۰۰ (۱,۱)						

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
	لرستان	۱۱٫۶	۸۳	۶٫۶	۳٫۴	۱ تا ۳۰ درصد(۱) ۳۱ تا ۵۰درصد(۰٫۷) ۵۱ تا۷۰(۰٫۲) ۷۱ تا ۱۰۰(۳٫۲)	۱ تا ۱۵ هزار(۱٫۹درصد) ۲۰ هزار تا ۵۰۰ هزار (۴درصد)	۰٫۹	۵	۶٫۱	۰٫۴	
محل کسب‌وکار (مغازه و ...)	ایلام	۳۸٫۳	۴۳٫۵	۳۱٫۸	۶٫۵			۵٫۲	۲۵٫۳	۲۴	۵٫۲	
	کرمانشاه	۳۱٫۵	۶۰٫۴	۶	۲۵٫۵	۲۵ درصد (۰٫۷ درصد)	۱۵ هزار (۰٫۷ درصد)					
	مازندران	۱۷٫۵	۸۱	۱۱٫۱	۵٫۶	۲۰ درصد (۰٫۸ درصد) ۳۰ درصد (۰٫۸ درصد) ۵۰ درصد (۲٫۴ درصد) ۱۰۰ درصد (۶٫۳ درصد)	۴ هزار (۰٫۸ درصد) ۴ هزار تا ۱۰ هزار (۰٫۸ درصد) ۱۰ هزار به بالا (۴ درصد)	۵٫۶	۲٫۴	۳٫۲	۴	
	شیراز	۴۰٫۶	۵۹٫۴	۲۱٫۸	۱۸٫۸	۱۰ درصد (۴ درصد) ۱۱ تا ۳۰ درصد (۶ درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد (۱ درصد) ۵۱ تا ۷۰ درصد (۳ درصد) ۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۳درصد)	تا ۵۰۰ درصد (۳ درصد) ۱۰۰۰ تا ۳ هزار (۶ درصد) ۳ هزار تا ۱۰ هزار (۹ درصد) ۲۰ هزار (۱ درصد)	۱۲٫۹	۸٫۹	۱۸٫۸	۳	
	گلستان	۱۲٫۹	۸۷٫۱	۶٫۱	۶٫۸	۱ تا ۳۰درصد(۳٫۷درصد) ۳۱ تا ۵۰درصد(۱٫۶درصد) ۵۱ تا ۷۰(۰٫۲) ۷۱تا۱۰۰(۰٫۶درصد)	۵۰۰ تا ۵هزار (۰٫۹درصد) ۷ هزار تا ۱۵ هزار (۱٫۷درصد) ۱۶ هزار تا ۳۰هزار (۲٫۳درصد) ۵۰هزار تا ۱۰۰ هزار (۰٫۸درصد)	۵	۱٫۱	۲٫۳	۵	
	خوزستان	۶٫۳	۸۷٫۷	۴٫۵	۱٫۸	۱ تا ۳۰ درصد (۱٫۵درصد) ۳۱ تا ۵۰ (۰٫۹ درصد) ۵۱ تا ۷۰ (۰٫۷ درصد) ۷۱ تا ۱۰۰ (۱٫۴)	۱ تا ۵ هزار (۱ درصد) ۵۰۰۱ تا ۲۰ هزار (۱٫۴ درصد) ۳۰ هزار به بالا (۲٫۳ درصد)	۳٫۶	۴	۴	۰٫۲	
	لرستان	۱۸٫۸	۷۴٫۳	۱۵٫۴	۲٫۹	۱ تا ۳۰ درصد(۰٫۶) ۳۱ تا۵۰ (۱٫۹) ۵۱ تا ۷۰ (۱٫۳) ۷۱ تا ۱۰۰ (۱۰٫۲درصد)	۱ تا ۱۰ هزار (۱٫۲) ۱۳ هزار تا ۵۰ هزار (۷٫۸) ۷۰ هزار تا ۱۰۰هزار (۲٫۳) ۱۲ هزار تا ۵۰۰ هزار (۲٫۸)	۳٫۹	۱۰	۱۲٫۵	۱٫۱	۱٫۱
وسایل و ابزار شغل و کسب درآمد	ایلام	۲۷٫۳	۴۷٫۴	۷٫۱	۹٫۵			۴٫۶	۲٫۶	۳٫۲	۲٫۶	۱٫۳
	کرمانشاه	۵۱٫۷	۴۵٫۶	۳٫۴	۴۱٫۶	۱۰ درصد (۰٫۷ درصد) ۲۰ درصد (۰٫۷ درصد)	۲ هزار (۰٫۷ درصد) ۱۰ هزار (۰٫۷ درصد)	۰٫۷			۱٫۳	
	مازندران	۲۴٫۶	۷۳٫۸	۱۶٫۷	۷٫۹	۱۰ درصد (۰٫۸ درصد) ۱۱ تا ۳۰ درصد (۳٫۲ درصد)	تا ۱۰ هزار (۷٫۴ درصد) تا ۲۰ هزار (۴٫۸)	۵٫۶	۶٫۳	۷٫۹	۳٫۲	

	عنوان	داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
							درصد)					
						۳۱ تا ۵۰ درصد (۲,۴ درصد)	۲۱ هزار به بالا (۱,۶ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ درصد (۰,۸ درصد)						
						۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۶,۴ درصد)						
	شیراز	۲۵,۷	۷۴,۳	۱۴,۹	۱۰,۹	۳۰ درصد (۲ درصد)	تا ۵۰۰ (۶ درصد)	۷,۹	۶,۹	۱۰,۹	۳	۱
						۴۰ درصد (۱ درصد)	۵۰۱ تا ۱۰۰۰ (۳ درصد)					
						۱۰۰درصد (۷,۹درصد)	۱۰۰۱ به بالا (۳ درصد)					
	گلستان	۱۴,۵	۸۴,۵	۷,۹	۶,۶	۱ تا ۳۰درصد(۳,۴درصد)	۱۰۰۰ تا ۵ هزار (۲درصد)	۲,۵	۵,۲	۷,۷		
						۳۱ تا ۵۰درصد(۱,۶درصد)	۶ هزار تا ۱۲ هزار(۱,۸درصد)					
						۷۰ تا ۱۰۰ (۲,۶درصد)	۱۳ هزار تا ۱۰۰ هزار (۵,۱درصد)					
	خوزستان	۲۰,۸	۷۳,۶	۳۰	۵۰	۱ تا ۳۰ درصد (۳,۴ درصد)	۱ تا ۵ هزار (۱ درصد)	۳,۸	۰,۷	۴,۳		۰,۲
						۳۱ تا ۵۰ (۱ درصد)	۸ هزار تا ۱۰ هزار (۰,۹ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ (۰,۲ درصد)	۱۵ هزار تا ۳۰ هزار (۲,۷ درصد)					
						۱۰۰ درصد (۰,۴ درصد)	۸۰ هزار تا ۱۵۰ هزار (۰,۴ درصد)					
	لرستان	۳۰,۴	۶۳	۲۵,۹	۳,۲	۱ تا ۳۰ درصد(۱,۱)	۱ تا ۵ هزار (۳)	۳,۹	۱۹,۱	۲۱,۴	۲,۳	۰,۴
						۳۱ تا ۵۰درصد (۲,۷)	۷ هزار تا ۱۵ هزار (۴,۹درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ (۰,۷ درصد)	۲۰ هزار تا ۱۰۰ هزار (۹درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ (۱۸,۲)	۲۰۰ هزار تا ۳۰۰هزار (۰,۹درصد)					
خودرو شخصی	ایلام	۳۹,۶	۳۹	۱۳	۲۶			۵,۲	۷,۱	۹,۱	۲,۶	۰,۶
	کرمانشاه	۲۷,۵	۶۵,۱	۲,۷	۲۲,۸	۱۰۰ درصد (۱,۳ درصد)	۷ هزار (۰,۷ درصد)		۱,۳	۱,۳		
							۱۰ هزار (۰,۷ درصد)					
	مازندران	۴۶,۸	۵۱,۶	۱۲,۷	۳۲,۵	تا ۱۰ درصد (۲,۴ درصد)	۱۰۰۰ (۰,۸ درصد)	۷,۱	۸,۷	۵,۶	۱,۶	
						۱۱ تا ۳۰ درصد (۲,۴ درصد)	تا ۵ هزار (۵,۶ درصد)					
						۳۱ تا ۵۰ درصد (۰,۸ درصد)	۵ تا ۱۰ هزار (۲,۲ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ درصد (۰,۸ درصد)						
						۱۰۰ درصد (۰,۸ درصد)						
	شیراز	۹۷	۳	۹۴,۱	۳	۰ تا ۳۰ درصد (۳ درصد)	۱۰۰ تا ۱۰۰۰ (۸درصد)	۲۲,۸	۷۱,۳	۴۸,۵	۴۳,۶	۲
						۵۰ درصد (۶,۹ درصد)	۱۰۰۱تا ۳ هزار (۱۱,۹ درصد)					
						۵۱ تا ۸۰ درصد (۸,۹ درصد)	۳۰۰۱ تا ۹ هزار (۲۸,۸ درصد)					
						۱۰۰ درصد (۷۲,۳ درصد)	۱۰ هزار تا ۴۰ هزار					

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
							(۱۲,۹ درصد)					
	گلستان	۴۹,۸	۵۰,۲	۲۰	۲۹,۸	۱ تا ۳۰درصد(۱۶درصد)	۱۰۰۰تا ۵۰۰۰(۱۴,۱درصد)	۱۸,۲	۱,۲	۱۹,۳	۰,۲	
						۳۱ تا ۵۰درصد (۳,۹درصد)	۶۰۰۰تا ۱۲ هزار(۳,۸درصد)					
						۵۱ تا ۷۰درصد(۰,۶درصد)	۱۵ هزار تا ۲۰۰ هزار (۱,۲درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰درصد(۰,۲درصد)						
	خوزستان	۳۳,۶	۶۰,۴	۶,۳	۲۳,۵	۱ تا ۳۰ درصد(۳,۴ درصد)	۱ تا ۵ هزار (۰,۸ درصد)	۴	۱,۴	۴,۹	۰,۲	۰,۲
						۳۱ تا ۵۰ (۱ درصد)	۸ هزار تا ۲۰ هزار (۳,۹ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ (۰,۴ درصد)	۳۰ هزار به بالا (۱,۵ درصد)					
						۱۰۰ درصد (۱,۱)						
	لرستان	۴۵,۷	۴۸,۸	۱۶,۱	۲۸,۸	۱ تا ۳۰درصد (۴,۲)	۱ تا ۵ هزار (۳,۹درصد)	۱۰,۲	۴,۳	۱۲	۱,۱	۱,۸
						۳۱ تا ۵۰ (۳,۵)	۶ هزار تا ۲۰ هزار (۵درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ (۰,۶)	۲۵ هزار تا ۶۰هزار (۲,۱درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ (۳,۸درصد)	۸۰ هزار تا ۲۰۰هزار (۰,۸درصد)					
موتور سیکلت	ایلام	۸۰,۵	۱۶,۹	۴۹,۴	۳۱,۲			۱۲,۳	۳۲,۵	۳۴,۴	۶,۵	۳,۲
	کرمانشاه	۷۵,۲	۲۳,۵	۴۰,۹	۳۲,۹	۱۰ درصد (۰,۷ درصد)	۱۰۰۰ (۰,۷ درصد)	۰,۷	۰,۷	۰,۷	۲	۱,۳
						تا ۵۰ درصد (۰,۷ درصد)						
						۱۰۰ درصد (۰,۷ درصد)						
	مازندران	۳۸,۱	۵۹,۵	۷,۱	۲۸,۱	صفر درصد (۰,۸ درصد)	۱,۶	۱,۶	۱,۶	۲,۴	۰,۸	
						۱۰ درصد (۰,۸ درصد)						
						۵۰ درصد (۰,۸ درصد)						
						۴						
	شیراز	۹۵	۵	۷۳,۳	۲۰,۸	۱ تا ۱۰ درصد (۹,۹ درصد)	۱ تا ۵۰۰(۲,۲ درصد)	۵,۹	۶۵,۳	۵۵,۴	۱۵,۸	۱
						۱۱ تا ۳۰ درصد (۷,۹ درصد)	۱۰۰۰ (۵,۹ درصد)					
						۳۱ تا ۵۰ درصد (۱۰,۹ درصد	۱۰۰۱ تا ۵ هزار (۱۱ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ درصد (۳ درصد)	۵۰۰۱ تا ۱۰ هزار (۴ درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۲۷,۷ درصد)						
	گلستان	۳۵,۷	۶۳,۸	۱۰,۴	۲۵,۴	۱ تا ۳۰درصد(۵,۳درصد)	۴۰۰ تا ۲۰۰۰(۶,۶درصد)	۶,۴	۳	۹,۶		
						۳۱ تا ۵۰(۱,۵درصد)	۳۰۰۰تا ۵۰۰۰(۲,۱درصد)					
						۵۱ تا ۷۰(۰,۴درصد)	۷۵۰۰تا ۲۰ هزار (۰,۸درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰درصد(۲,۵درصد)						
	خوزستان	۶,۳	۸۷,۷	۴,۵	۱,۸	۱ تا ۳۰ درصد (۱,۵ درصد)	۱ تا ۵ هزار (۱ درصد)	۳,۶	۰,۷	۴	۰,۲	
						۳۱ تا ۵۰ درصد (۰,۹ درصد)	۱۰ هزار تا ۳۰ هزار					

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
							(۲,۲ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ درصد (۰,۷ درصد)	۴۰ هزار تا ۶۰ هزار (۱ درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ (۱,۴ درصد)						
	لرستان	۲۴,۶	۶۸,۴	۱۹,۶	۴,۱	۱تا۳۰(۳,۷درصد)	۳۰۰ تا ۲ هزار (۶,۸درصد)	۷,۱	۱۰,۹	۱۶,۲	۰,۹	۰,۹
						۳۱ تا ۵۰ (۳,۱درصد)	۲۵۰۰ تا ۱۰۰ هزار (۱۰درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ (۰,۷درصد)	۱۲ هزار تا ۷۰ هزار (۱,۷درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ (۹درصد)						
فرش ماشینی	ایلام	۷۶,۶	۱۸,۸	۴۹,۴	۲۶			۱۸,۲	۲۷,۳	۲۹,۹	۱۵,۶	۱,۳
	کرمانشاه	۷۳,۸	۲۴,۸	۳۴,۹	۳۴,۲	۴۰ درصد (۰,۷ درصد)		۰,۷	۰,۷	۰,۷	۲	۱,۳
						۱۰۰ درصد (۰,۷ درصد)						
	مازندران	۷۵,۴	۱۹,۸	۳۴,۱	۳۷,۳	۱۰۰ درصد (۲۰,۶)	تا ۱۰۰۰ (۳,۲ درصد)	۴,۸	۲۰,۶	۸,۷	۹,۵	۵,۶
							تا ۱۰ هزار (۲,۲ درصد)					
							۱۰ هزار به بالا (۲,۴ درصد)					
	شیراز	۴۲,۶	۵۶,۴	۲۶,۷	۱۵,۸	۳۰ درصد (۱ درصد)	۱ تا ۱۰۰۰ (۲ درصد)	۰,۲	۲۴,۸	۲۱,۸	۴	۱
						۵۰ درصد (۱ درصد)	۱۰۰۱ تا ۳ هزار (۴ درصد)					
						۷۰ درصد (۱درصد)	۳۰۰۱ به بالا (۲ درصد)					
						۱۰۰ درصد (۲۲,۸ درصد)						
	گلستان	۹۷	۳	۲۳,۹	۷۲,۵	۱ تا ۳۰درصد(۴,۵درصد)	۱۰۰ تا ۳ هزار(۱۳,۲درصد)	۵,۷	۱۶,۶	۲۱,۲	۰,۵	
						۳۱ تا ۵۰درصد(۲,۷درصد)	۴ هزار تا ۸ هزار(۶,۶درصد)					
						۵۱ تا ۷۰درصد(۰,۴درصد)	۱۰هزار تا ۱۰۰هزار(۱,۸درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰درصد(۱۴,۸)						
	خوزستان	۱۲,۵	۸۱,۲	۹,۲	۳,۱	۱ تا ۳۰ درصد (۴,۳ درصد)	۱ تا۵ هزار (۲,۵ درصد)	۵,۱	۲,۹	۷,۶	۰,۷	
						۳۱ تا ۵۰ درصد (۰,۹ درصد)	۷ هزار تا ۱۰ هزار (۲,۳)					
						۵۱ تا ۷۰ درصد (۰,۶ درصد)	۱۵ هزار تا ۶۰ هزار (۴ درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۲,۷ درصد)						
							۲۰۰ هزار (۰,۲ درصد)					
	لرستان	۹۳,۴	۴,۱	۸۰,۷.	۱۱,۶	۱ تا ۳۰ درصد(۳,۸درصد)	۱۰۰۰ تا ۵ هزار (۱۴,۲درصد)	۱۰	۶۰,۴	۶۳,۹	۹,۱	
							۶ هزار تا ۱۸ هزار (۲۷,۱درصد)					
						۳۱ تا ۵۰ درصد(۵,۹درصد)	۲۰ هزار تا ۳۰۰ هزار (۷,۶درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ درصد(۱,۶)						
						۷۱ تا ۱۰۰ درصد(۵۶,۱درصد)						
لوازم	ایلام	۴۸,۷	۳۵,۱	۳۱,۲	۱۶,۹	۱۹,۵		۱۱,۷	۱۸,۲	۲۲,۱	۷,۱	۱,۳

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
آشپزخانه	کرمانشاه	۲۸,۹	۶۱,۱	۴,۷	۲۲,۸	۴۰ درصد (۰,۷ درصد) ۱۰۰ درصد (۰,۷ درصد)	۵۰۰۰(۰,۷ درصد)		۰,۷	۰,۷		
	مازندران	۷۴,۶	۲۰,۶			۱۰ درصد (۰,۸ درصد) ۱۱ تا ۳۰ درصد (۰,۸ درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد (۱,۶ درصد) ۵۱ تا ۷۰ درصد (۱,۶ درصد) ۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۱۳,۵ درصد)	۵۰۰ (۰,۸ درصد) ۱۰۰۰ (۰,۸ درصد) ۲۰۰۰ (۰,۸ درصد) ۵۰۰۰ (۰,۸ درصد)	۴	۱۷,۵	۹,۵	۱۰,۳	
	شیراز	۶۲,۴	۳۵,۶	۲۷,۷	۳۴,۷	۵ درصد (۱درصد) ۲۰ درصد (۱ درصد) ۵۰ درصد (۳ درصد) ۱۰۰ درصد (۱۹,۸)	۱ تا ۱۰۰۰ (۵ درصد) ۱۰۰۱ تا ۵۰۰۰ (۱۱ درصد) ۵۰۰۱ به بالا (۵ درصد)	۸,۹	۱۸,۸	۲۱,۸	۵	۱
	گلستان	۹۸	۱,۲	۲۲,۹	۷۴,۵	۱ تا ۳۰درصد(۵,۸درصد) ۳۱ تا۵۰درصد(۵,۸درصد) ۵۱تا۷۰(۱,۷درصد) ۷۱تا ۱۰۰(۳,۹درصد)	۱۰۰۰تا ۵هزار(۱۵درصد) ۶هزار تا ۱۵هزار(۵,۸درصد) ۲۰هزار تا ۵۰هزار(۱,۳درصد)	۶,۴	۱۴,۳	۲۰,۲	۰,۲	
	خوزستان	۳۴,۹	۵۹,۳	۴	۳۰,۴	۱ تا ۳۰ درصد (۲) ۳۱ تا ۵۰(۰,۹) ۱۰۰ درصد (۰,۴)	۱ تا ۳ هزار (۱,۸) ۳۰۰۱ تا ۱۰ هزار (۱,۳) ۱۶ هزار تا ۳۰ هزار (۰,۶ درصد)	۳,۱	۰,۲	۲,۹	۰,۴	
	لرستان	۹۲,۹	۳,۸	۷۵,۵	۱۵,۲	۱ تا ۳۰ درصد(۴,۶درصد) ۳۱ تا ۵۰ (۶,۸درصد) ۵۱ تا ۷۰درصد (۱,۷درصد) ۷۱ تا ۱۰۰درصد(۴۹,۲)	۱ تا ۳ هزار (۶,۲درصد) ۳۵۰۰ تا ۹۹۹۹ هزار (۱۱,۵درصد) ۱۰ هزار (۱۳,۹درصد) ۱۳ هزار تا ۳۰۰ هزار (۳۷,۳)	۷,۵	۵۶,۶	۵۸,۹	۷,۳	۱,۱
تلویزیون معمولی	ایلام	۵۳,۹	۲۹,۲	۳۰,۵	۲۲,۱	۱۷,۵		۱۱	۱۹,۵	۱۹,۵	۱۰,۴	۰,۶
	کرمانشاه	۶۵,۸	۳۲,۹	۴,۷	۵۱,۷	۳۰ درصد (۰,۷ درصد)					۱,۳	
	مازندران	۴۶,۸	۴۵,۲	۱۷,۵	۲۵,۴	۸۰ درصد (۰,۸ درصد) ۱۰۰ درصد (۷,۱ درصد)	۲۰۰۰ (۰,۸ درصد)	۲,۴	۸,۷	۶,۳	۱,۶	۱,۶
	شیراز	۹۵	۵	۶۰,۴	۳۳,۷	۱ تا ۳۰ (۷ درصد) ۳۱ تا ۵۰ (۱۱,۹ درصد) ۵۱ تا ۷۰ (۲ درصد) ۷۱ تا ۱۰۰ (۳۷,۷ درصد)	۱ تا ۱۰۰۰(۸ درصد) ۱۰۰۱ تا ۵ هزار (۲۳ درصد) ۵۰۰۱ تا ۱۰ هزار (۵ درصد) ۱۰ هزار به بالا (۴ درصد)	۲۰,۸	۳۹,۶	۳۹,۶	۱۱,۹	۸,۹
	گلستان	۶۴,۸	۳۳	۱۸,۶	۴۵,۷	۱تا۳۰درصد(۴درصد) ۳۱تا۵۰درصد(۱,۸درصد)	۱۰۰تا ۱۰۰۰(۶,۶درصد) ۲۰۰۰تا ۴۰۰۰(۹,۷درصد)	۵,۴	۱۱,۶	۱۶,۸	۰,۲	

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
						۵۱تا۷۰درصد(۰٫۵درصد)	۵هزار تا ۲۰هزار(۳٫۴درصد)					
						۷۱تا۱۰۰درصد(۱۱٫۴درصد)						
	خوزستان	۳۷٫۱	۵۷٫۷	۷٫۲	۲۹٫۵	۱ تا ۳۰ درصد (۲٫۹ درصد)	۱ تا ۳ هزار (۳٫۱)	۳٫۴	۱٫۴	۴٫۷	۰٫۲	
						۳۱تا ۵۰ درصد(۰٫۶ درصد)	۴ هزار تا ۱۲ هزار (۱٫۲)					
						۵۱ تا ۷۰ درصد (۰٫۲)	۱۴ هزار تا ۳۰ هزار (۰٫۸_					
						۱۰۰(۲ درصد)						
	لرستان	۳۷٫۳	۴۹٫۳	۳۱٫۱	۵٫۹	۱ تا ۳۰درصد(۰٫۴درصد)	۱ تا ۱۰۰۰ (۶٫۷درصد)	۲	۲۵	۲۴٫۶	۱٫۶	۰٫۲
						۳۱ تا ۵۰درصد(۰٫۷درصد)	۱۵۰۰ تا ۱۰ هزار (۱۹٫۳درصد)					
						۵۱ تا ۷۰درصد(۰٫۷درصد)	۱۱ هزار تا ۲۰ هزار (۴٫۲)					
						۱۰۰درصد(۲۳٫۴درصد)	۲۱ تا ۳۰ هزار (۳٫۴درصد)					
تلویزیون ال ای دی	ایلام	۸۰٫۵	۱۶٫۹	۵۲٫۶	۲۶	۳۳		۲۱٫۴	۲۹٫۹	۳۱٫۸	۱۴٫۹	۴٫۵
	کرمانشاه	۷۳٫۲	۲۵٫۵	۲۰٫۱	۴۵٫۶	۴۰ درصد (۰٫۷ درصد)				۰٫۷	۲	
	مازندران	۳۲٫۵	۵۰٫۸	۱۵٫۹	۱۵٫۱	۱۰۰ درصد (۱۰٫۳)	۲۰۰۰ (۰٫۸ درصد)	۱٫۶	۱۱٫۱	۴٫۸	۳٫۲	۳٫۲
							۴۰۰۰ (۰٫۸ درصد)					
							۵۰۰۰ (۱٫۶ درصد)					
	شیراز	۶۳٫۴	۳۶٫۶	۳۵٫۶	۲۷٫۷	۱ تا ۳۰ درصد (۴ درصد)	۱ تا ۱۰۰۰ (۴ درصد)	۹٫۹	۲۴٫۸	۲۷٫۷	۵	۲
						۳۱ تا ۵۰ درصد (۷٫۹ درصد	۱۰۰۱ تا ۵ هزار (۱۱ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ (۱ درصد)	۵۰۰۱ به بالا (۶ درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ (۲۰٫۸ درصد)						
	گلستان	۴۳٫۴	۵۴٫۳	۶٫۴	۳۵٫۹	۱تا ۳۰درصد(۰٫۸درصد)	۱۰۰۰تا ۳ هزار(۲٫۲درصد)	۰٫۹	۵	۵٫۹درصد		
							۴ هزار تا ۸ هزار(۲٫۶درصد)					
							۱۰هزار تا ۱۰۰هزار(۱٫۳درصد)					
						۳۱تا۵۰(۰٫۶درصد)						
						۵۱تا۷۰درصد(۰٫۲						
						۷۱تا ۱۰۰(۴٫۶درصد)						
	خوزستان	۸۵٫۲	۱۰٫۸	۳۰٫۷	۵۲٫۶	۱ تا ۳۰ درصد (۲٫۹)	۱ تا ۳ هزار (۱۳٫۳)	۵٫۱	۲۳	۲۰٫۴	۵٫۲	۱٫۸
						۳۱ تا ۵۰ (۳٫۸)	۴ هزار تا ۱۰ هزار (۱۰٫۹)					
						۵۱ تا ۷۰ (۰٫۴)						
						۷۱ تا ۱۰۰ (۲۲)						
	لرستان	۷۵٫۴	۱۹٫۳	۵۷	۱۷٫۳	۱ تا ۳۰ درصد(۱٫۸)	۱ تا ۳ هزار (۴٫۲درصد)	۴٫۱	۴۴٫۵	۵۰٫۴درصد	۱٫۸	۰٫۴
						۳۱ تا ۵۰درصد(۱٫۴)	۳۷۰۰ تا ۹هزار (۳۶٫۸درصد)					
						۵۱ تا ۷۰(۰٫۶درصد)	۱۰ هزار تا ۳۰ هزار (۸٫۱)					
						۷۱تا۱۰۰درصد(۴۳٫۸درصد)	۴۵هزار تا ۱۰۰ هزار (۰٫۸)					
یخچال	ایلام	۳۹٫۶	۳۶٫۴	۱۶٫۲	۲۲٫۱	۱۲٫۳		۵٫۲	۱۰٫۴	۱۲٫۳	۲٫۶	

عنوان	داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
	بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
کرمانشاه	۴۰,۹	۵۲,۳	۴	۳۳,۴	۲۰ تا ۲۵ درصد (۱,۴ درصد) ۱۰۰ درصد (۰,۷ درصد)			۰,۷	۰,۷		
مازندران	۷۶,۲	۱۸,۳	۳۶,۵	۳۳,۳	۲۰ درصد (۰,۸ درصد) ۵۰ درصد (۰,۸ درصد) ۵۱ تا ۱۰۰ درصد (۲۳ درصد)	تا ۱۰۰۰ (۱,۶ درصد) ۲۰۰۰ (۱,۶ درصد) ۳۰۰۰ (۱,۶ درصد) ۳ هزار به بالا(۱,۶ درصد)	۵,۶	۲۲,۲	۱۲,۷	۴,۸	۸,۷
شیراز	۸۸,۱	۱۰,۹	۲۵,۷	۶۱,۴	۱ تا ۳۰ درصد (۳درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد (۵ درصد) ۵۱ تا ۷۰ درصد (۵ درصد) ۷۱ تا ۱۰۰ (۱۳,۹ درصد)	۱ تا ۱۰۰۰ (۹ درصد) ۱۰۰۱ تا ۳ هزار (۵ درصد) ۳ هزار به بالا (۲ درصد)	۸,۹	۱۶,۸	۱۹,۸	۴	۲
گلستان	۹۷,۷	۲,۳	۳۵,۹	۶۱,۸	۱تا۳۰درصد(۱۴,۶درصد) ۳۱تا۵۰درصد(۴,۸درصد) ۵۱ تا ۷۰ درصد(۰,۶درصد) ۷۱تا۱۰۰درصد(۱۴,۷درصد)	۲۰۰تا ۳ هزار(۱۹,۵درصد) ۴ هزار تا ۸ هزار(۱۳,۶درصد) ۱۰هزار تا ۱۰۰هزار(۱,۹درصد)	۱۸,۶	۱۶,۴	۳۲,۷	۰,۹	۱,۲
خوزستان	۸۶,۶	۹,۲	۲۴,۲	۶۰,۸	۱ تا ۳۰ درصد (۴درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد (۵,۱ درصد) ۵۱ تا ۷۰ درصد (۰,۶درصد) ۱۰۰ درصد(۱۳درصد)	۱ تا ۳ هزار (۱۴,۵) ۴۰ هزار تا ۸۰ هزار (۵,۱) ۱۲هزار تا ۷۰ هزار (۱,۴ درصد)	۵,۸	۱۶,۵	۱۸,۸	۲,۹	
لرستان	۹۰,۷	۶,۶	۷۲,۳	۱۷,۱	۱ تا ۳۰ درصد(۳,۹درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد(۶,۴درصد) ۵۱ تا ۷۰درصد(۰,۹درصد) ۷۱ تا ۱۰۰درصد(۴۸,۸درصد)	۱۰۰ تا ۱۰۰۰ (۵,۹) ۱۱۰۰ تا ۳ هزار (۱۹,۶درصد) ۴ هزار تا ۱۰ هزار (۱۷,۳درصد) ۱۱ هزار تا ۱۰۰ هزار (۵,۷درصد)	۱۱,۴	۴۹,۱	۴۶,۶	۱۲,۷	۵
ایلام	۷۶	۱۹,۵	۴۲,۲	۳۳,۱	کمتر از ۱۰ درصد (۰,۶) تا ۳۰ درصد (۱,۳) تا ۵۰ درصد (۲,۶ درصد) تا ۱۰۰ درصد(۱۶,۲)	تا ۱۰۰۰(۲,۵ درصد) تا ۴۰۰۰(۶,۲ درصد) ۴۰۰۰ به بالا (۶,۲ درصد)	۱۷,۵	۲۲,۷	۲۴	۷,۸	۷,۱
کرمانشاه	۶۸,۵	۳۰,۲	۱,۳	۵۷	۲۵ درصد (۰,۷ درصد)	۷۰۰۰ (۰,۷ درصد)					
مازندران	۲۹,۴	۵۸,۷	۱۳,۹	۱۴,۳	۱۰۰ درصد (۷,۱ درصد)	۲۰۰۰ (۰,۸ درصد) ۶۵۰۰ (۰,۸ درصد) ۱۰۰۰۰۰ (۰,۸ درصد)	۱,۶	۹,۵	۸,۷	۰,۸	
شیراز	۸۸,۱	۱۱,۹	۷۰,۳	۱۷,۸	۱ تا ۳۰ درصد (۴ درصد) ۳۱ تا ۵۰ درصد (۱۲,۹ درصد) ۵۱ تا ۷۰ (۱ درصد)	۱ تا ۱۰۰۰ (۱۵ درصد) ۱۰۰۱ تا ۵ هزار (۱۵ درصد) ۵۰۰۱ تا ۱۰ هزار (۶ درصد)	۲۵,۷	۴۳,۶	۴۵,۵	۱۱,۹	۱۱,۹

عنوان	داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
	بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
					۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۴۶,۶ درصد)	۱۰ هزار به بالا (۱ درصد)					
گلستان	۳۲,۷	۶۶,۲	۵,۲	۲۷,۵	۱تا۳۰درصد(۱,۶درصد	۵۰۰تا ۳ هزار(۲,۶درصد)	۲,۳	۲,۷	۴,۶	۰,۲	۰,۲
					۳۱تا۵۰درصد(۰,۵درصد)	۴ هزار تا ۸ هزار(۱,۸درصد)					
					۵۱تا۷۰درصد(۰,۲درصد)	۱۰ هزار تا ۲۰ هزار(۰,۴درصد)					
					۷۱تا۱۰۰درصد(۲,۳درصد)						
خوزستان	۸۲,۶	۱۱	۲۰,۱	۶۱,۳	۱ تا ۳۰ درصد (۱,۲ درصد)	۱ تا ۱۰۰۰(۱۲,۴درصد)	۳,۴	۱۴,۸	۱۶,۳	۰,۷	۰,۲
					۳۱ تا ۵۰ درصد(۲,۱ درصد)	۱۲۰۰تا ۴ هزار (۱,۹ درصد)					
					۶۰ درصد(۰,۲)						
					۱۰۰ درصد(۱۴,۸درصد)	۵هزار به بالا(۲,۷)					
لرستان	۷۱,۴	۲۳,۲	۵۶,۱	۱۴,۳	۱ تا ۳۰ درصد(۲,۶درصد)	۵۰۰ تا ۲ هزار(۵,۵درصد)	۹,۱	۳۹,۱	۴۵,۷	۳,۸	۱,۲
					۳۱ تا ۵۰درصد(۳,۸درصد)	۳ هزار تا ۶ هزار(۳۱,۸درصد)					
					۵۱ تا ۷۰(۰,۷درصد)	۷ هزار تا ۱۵ هزار (۹,۹درصد)					
					۷۱تا۱۰۰(۳۷,۸)	۲۰ هزار تا ۱۰۰ هزار(۱,۳)					

جدول ۱-۳۴- وضعیت خسارت دارایی پاسخگویان

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
کولر	ایلام	۳۷	۴۴,۸	۲۰,۱	۱۵,۶	کمتر از ۱۰درصد (۰)	تا ۱۰۰۰ (۰)	۵,۲	۱۴,۳	۱۴,۳	۴,۵	
							۱۰۰۰ تا ۳۰۰۰ (۱,۹)					
						۵۰ تا ۷۰ درصد (۱,۹ درصد)	تا ۵ هزار (۷,۶ درصد)					
						۷۰ تا ۱۰۰ درصد (۱۱,۶ درصد)						
	کرمانشاه	۳۲,۲	۵۸,۴	۳,۴	۲۶,۲	۲۵ درصد (۰,۷ درصد)					۰,۷	۰,۷
						۴۰ درصد(۰,۷ درصد)						
	مازندران	۴۴,۴	۴۷,۶	۶,۳	۳۴,۱	۱۰۰ درصد (۳,۲ درصد)	۳۰۰۰۰ (۰,۸ درصد)	۳,۲		۲,۴		
	شیراز	۸,۹	۸۹,۱	۷,۹	۱	۵۰ درصد (۱)	۵۰۰ (۱ درصد)	۱	۵,۹	۵,۹		
							۳۰۰۰ (۱ درصد)					
						۱۰۰ درصد (۵,۹ درصد)	۷۰۰۰ (۱ درصد)					
							۹۰۰۰ (۱درصد)					
	گلستان	۹۰	۹,۵	۶,۱	۸۳,۸	۱تا۳۰درصد(۲,۱درصد)	۲۰۰تا ۱۰۰۰(۲درصد)	۳	۲	۴,۸	۰,۲	
						۳۱تا۵۰درصد(۰,۸درصد)	۲۰۰۰تا ۴هزار(۱,۵درصد)					
						۵۱تا۷۰درصد(۰,۴درصد)	۴۸۰۰تا ۷هزار(۱,۶درصد)					
						۷۱تا۱۰۰درصد(۱,۸درصد)						
	خوزستان	۶۰	۳۲,۲	۱۲,۸	۴۶,۸	۱ تا ۳۰ درصد (۱,۷)	۱ تا ۳ هزار (۱,۳)	۲	۹,۸	۱۰,۱	۰,۷	۰,۲
						۳۱ تا ۵۰ (۱,۶)	۴ هزار تا ۸ هزار (۸,۹)					
						۵۱ تا ۷۰ (۰,۲)	۱۰ هزار تا ۱۵ هزار (۱,۸)					
						۱۰۰ درصد(۹)						
	لرستان	۹۱,۱	۶,۴	۶۷,۹	۲۲	۱ تا ۳۰درصد(۲,۴	۲۰۰ تا ۲هزار(۱۸,۴)	۷,۱	۵۰,۹	۵۰,۲	۸,۴	۲
						۳۱ تا ۵۰درصد(۳,۳	۲۵۰۰ تا ۱۰ هزار(۱۶,۵)					
						۵۱ تا ۷۰درصد(۱,۶)	۱۲ هزار تا ۱۸ هزار(۲,۷)					
						۷۱ تا ۱۰۰(۴۸,۴)	۱۰۰ هزار ۵۰۰ هزار (۰,۶)					
ماشین لباسشویی	ایلام	۱۳,۶	۵۹,۷	۷,۱	۵,۸	۶۰ درصد (۰,۶)	۴۰۰۰ (۰,۶)	۲,۶	۵,۲	۶,۵	۱,۳	
						۱۰۰ درصد (۳,۹ درصد)	۴۰۰۰ به بالا (۱,۸)					
	کرمانشاه	۱۰,۱	۷۸,۵		۱۰,۱							
	مازندران	۶۹	۲۶,۲	۳۲,۵	۳۲,۵	۳۰ درصد (۰,۸ درصد)	۱۰۰ (۰,۸ درصد)	۴,۸	۱۹	۱۵,۹	۴	۲,۴
						۴۰ درصد (۰,۸ درصد)	تا ۱۰۰۰ (۰,۴ درصد)					
						۸۰ درصد (۰,۸ درصد)	۵ هزار به بالا (۱,۶ درصد)					
						۱۰۰ درصد (۱۷,۵ درصد)						
	شیراز	۷۲,۳	۲۷,۷	۶۵,۳	۶,۹	۱ تا ۳۰ (۱ درصد)	۱ تا ۵۰۰(۷ درصد)	۸,۹	۵۶,۴	۵۷,۴	۶,۹	۱
						۳۰-۵۰ درصد (۶ درصد)	۵۰۱ تا ۱۰۰۰ (۷,۹ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ درصد (۳ درصد)	۵۰۰۲ تا ۵ هزار (۱۹ درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ درصد (۵۴,۵ درصد)	۵۰۰۱ به بالا (۵ درصد)					
	گلستان	۸۱,۲	۱۸,۸	۲۵,۷	۵۵	۱تا۳۰درصد(۷,۲درصد	۵۰۰تا ۳ هزار(۱۲,۷)	۸,۶	۱۵,۹	۲۴,۳	۱	
						۳۱تا۵۰درصد(۳,۶درصد)	۴ هزار تا ۶ هزار(۱۰,۳)					
						۵۱تا۷۰درصد(۰,۷درصد)	۷هزار تا ۱۰هزار(۱,۴)					
						۷۱تا۱۰۰(۱۳.)						

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
	خوزستان	۹۰،۶	۵،۸	۳۰،۲	۵۸،۸	۱ تا ۳۰ درصد(۲،۳)	۱ تا ۳ هزار (۳،۴)	۵،۴	۲۱،۵	۱۹،۳	۴،۲	۴
						۳۱ تا ۵۰ درصد(۴)	۳۵۰۰ تا ۱۰ هزار (۱۷،۳)					
						۵۱ تا ۷۰(۰،۷)	۱۲ هزار تا ۲۰ هزار (۱،۴)					
						۷۱ تا ۱۰۰ (۲۱،۹)	۴۰ هزار تا ۶۰ هزار (۰،۴)					
	لرستان	۸۰،۴	۱۷،۳	۶۶،۸	۱۳	۱ تا ۳۰ (۳،۴درصد)	۲۰۰ تا ۱۰۰۰(۳،۹درصد)	۸،۸	۴۹،۳	۵۳،۸	۳،۹	۱،۱
						۳۱ تا ۵۰درصد(۴،۷درصد)	۱۲۰۰ تا۳ هزار(۱۱،۳درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ درصد(۴۵،۶)	۳۵۰۰ تا ۶ هزار (۲۷،۲)					
							۷ هزار تا ۹ هزار(۱۳،۲درصد)					
							۱۰ هزار تا ۵۰۰ هزار(۳،۵درصد)					
ماشین ظرفشویی	ایلام	۲۱،۴	۵۵،۸	۱۳	۷،۸	۵۰ درصد (۰،۶)	۳۵۰۰۰(۰،۶)	۳،۲	۸،۴	۹،۱	۲،۶	
						۷۰ درصد (۰،۶)						
						۱۰۰ درصد (۶،۵)	۴ هزاربه بالا (۳،۸)					
	کرمانشاه	۲۳،۵	۶۵،۱	۶	۱۵،۴	۸۰ درصد (۰،۷ درصد)	۵۰۰۰ (۰،۷ درصد)			۰،۷	۰،۷	
	مازندران	۶،۳	۸۴،۹	۴	۲،۴	۱۰۰ درصد (۱،۶ درصد)	۷۰۰۰ (۰،۸ درصد)	۲،۴		۱،۶		
	شیراز	۴۱،۶	۵۷،۴	۳۱،۷	۹،۹	۵۰ درصد (۴درصد)	۱ تا ۱۰۰۰(۲ درصد)	۴	۲۷،۷	۳۱،۷		
						۸۰ درصد (۱ درصد)	۱۰۰۱ تا ۳۰۰۰ (۸ درصد)					
						۹۰ درصد (۱ درصد)	۳۰۰۱ تا ۱۰ هزار (۱۰ درصد)					
						۱۰۰ درصد (۲۳،۸ درصد)	۱۰ هزار به بالا (۲ درصد)					
	گلستان	۲،۷	۹۷	۰،۵	۲،۱	۰،۴درصد	۷هزارتا ۸ هزار (۰،۴درصد)	۰،۴		۰،۴		
	خوزستان	۷۱،۸	۲۲،۴	۱۵	۵۶،۱	۱ تا ۳۰(۲)	۱تا ۳ هزار (۱،۴)	۲،۷	۱۱	۱۱،۸	۱،۸	۰،۵
						۳۱ تا ۵۰ (۲،۶)	۴۰۰۰ تا ۱۰ هزار (۳،۴ درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ (۰،۷)	۱۲ هزار تا ۲۰ هزار (۰،۶)					
						۷۱ تا ۱۰۰(۸،۹)	۳۰ هزار تا ۴۰ هزار(۰،۴)					
	لرستان	۳۲،۷	۶۲	۲۶،۶	۵،۴	۱ تا ۳۰ درصد(۰،۴درصد)	۶۰۰ تا ۳ هزار (۴،۵درصد)	۲،۳	۲۱،۸	۲۲،۵	۰،۹	۰،۴
						۳۱ تا ۵۰ درصد(۱،۳درصد)	۴ هزار تا ۱۰هزار (۱۴،۷درصد)					
						۵۱ تا ۷۰ درصد(۰،۹درصد)	۱۵ هزار تا ۱۰۰ هزار (۲،۶درصد)					
						۷۱ تا ۱۰۰ (۱۹،۳درصد)						
مبلمان	ایلام	۱۴،۹	۵۷،۸	۸،۴	۶،۵	۵۰ درصد (۰،۶)	تا ۳۰۰۰ (۱،۲)	۱،۳	۶،۵	۷،۱	۰،۶	
						۱۰۰ درصد (۵،۸)	۴ هزار به بالا (۳،۷)					
	کرمانشاه	۱۶،۸	۷۱،۸	۱،۳	۱۴،۱	۰،۷	۷۰۰۰ (۰،۷)		۰،۷	۰،۷		
	مازندران	۴۳،۷	۵۲،۴	۱۵،۹	۲۳،۸	۱۰۰ درصد (۱۱،۱ درصد)	۷۰۰۰ (۰،۸ درصد)		۹،۵	۷،۹	۰،۸	
							۹۰۰۰ (۰،۸ درصد)					
							۱۰۰۰۰(۰،۸ درصد)					
	شیراز	نداشت										
	گلستان	۱۳،۶	۸۶،۴	۳،۴	۹،۸	۱تا۳۰درصد(۰،۴درصد)	۱۰۰۰تا۳ هزار(۰،۹درصد)	۰،۷	۲،۳	۳		
						۳۱تا۵۰درصد(۰،۶درصد)	۴هزارتا ۵ هزار(۱،۹درصد					
						۷۰تا۱۰۰(۲،۳درصد)	۶ هزار(۰،۲درصد)					
	خوزستان	۸۸،۶	۶،۷	۱۷،۹	۶۸،۵	۱ تا ۳۰ درصد(۱،۸)	۱ تا ۳ هزار(۳،۲)	۶،۳	۹،۲	۱۲،۵	۲	
						۳۱ تا ۵۰(۳،۸)	۴ هزار تا ۱۰ هزار(۱۰)					
						۵۱ تا ۷۰(۰،۲)	۱۲ هزار تا ۵۵ هزار(۳،۳)					

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
						۷۱ تا ۱۰۰(۹,۶)	۲۰ هزار(۰,۲)					
	لرستان	۳۰,۲	۶۳,۸	۲۴,۵	۵,۴	۱ تا ۵۰درصد(۰,۸درصد) ۷۰درصد(۰,۴درصد) ۱۰۰درصد(۱۹,۱درصد)	۱۰۰۰تا ۳ هزار(۵درصد) ۴ هزار تا ۸ هزار(۷,۹درصد) ۸۵۰۰ تا ۱۰۰ هزار (۶,۷درصد)	۱,۱	۲۰	۲۰,۷	۰,۵	۰,۲
کامپیوتر/ لپ تاپ	ایلام	نداشت										
	کرمانشاه	نداشت										
	مازندران	۱۶,۷	۷۳	۷,۹	۷,۹	۱۰۰ درصد (۵,۶ درصد)	۲۵۰۰ (۰,۸ درصد) ۳۰۰۰ (۰,۸ درصد)		۴,۸	۴,۸		
	شیراز	نداشت										
	گلستان	۱۸,۲	۸۱,۸	۳,۴	۱۴,۶	۵۰درصد(۰,۲درصد) ۱۰۰درصد(۲,۹درصد)	۱۰۰۰تا ۵ هزار(۱,۸درصد) ۶ هزار تا ۱۰هزار(۴,۱درصد)	۰,۵	۲,۵	۳		
	خوزستان	۲۹,۷	۶۴,۹	۸,۹	۱۹,۷	۱ تا ۳۰(۱,۶) ۳۱ تا ۵۰(۲) ۵۱ تا ۷۰(۰,۶) ۱۰۰ (۴)	۱ تا ۳ هزار (۳,۴) ۴ هزار تا۸ هزار(۴,۷) ۱۰ هزار تا ۱۲ هزار(۰,۴)	۲,۲	۵,۲	۶,۷	۰,۷	۰,۲
	لرستان	۲۷,۷	۶۶,۲	۲۰,۷	۶,۱	۱ تا ۳۰درصد۰,۴) ۴۰ تا ۸۰ درصد(۰,۶درصد) ۱۰۰ درصد (۱۶,۴درصد)	۳۰۰ تا ۳ هزار(۱۳,۷درصد) ۴ هزار تا ۸ هزار (۴درصد) ۱۰ هزار تا ۱۰۰ هزار(۰,۶درصد)	۰,۹	۱۸,۴	۱۸	۰,۷	
مایکروفر	ایلام	نداشت										
	کرمانشاه	نداشت										
	مازندران	۸,۷	۸۱	۶,۳	۱,۶	۱۰۰ درصد (۴,۸ درصد)	۹۰۰ (۰,۸ درصد)		۴	۴		
	شیراز	نداشت										
	گلستان	۵,۷	۹۴,۳	۰,۷	۴,۷	۵۰درصد(۰,۲درصد) ۸۰درصد(۰,۲درصد) ۱۰۰درصد(۰,۷درصد)	۵۰۰(۰,۲درصد) ۲هزار(۰,۴درصد) ۴هزار(۰,۷درصد)	۰,۲	۰,۵	۰,۷		
	خوزستان	۳,۶	۹۰,۸	۱,۱	۲,۴	۵۰ درصد(۰,۴)	۱۰۰۰ (۰,۲) ۵ هزار(۰,۲) ۷ هزار تا ۸ هزار (۰,۹)	۰,۴	۰,۲	۰,۴	۰,۲	
	لرستان	نداشت										
تخت‌خواب	ایلام	نداشت										
	کرمانشاه											
	مازندران	۴۱,۳	۵۳,۲	۱۱,۱	۲۷,۸	۱۰۰ درصد (۷,۱ درصد)	۴۰۰۰ (۰,۸ درصد)	۰,۸	۶,۳	۶,۳	۰,۸	
	شیراز	نداشت										
	گلستان	۱۴,۳	۸۵,۵	۵,۹	۸	۱تا ۳۰درصد(۱درصد) ۳۱تا۵۰درصد(۰,۸درصد) ۵۱تا۷۰درصد(۰,۸درصد) ۷۱تا۱۰۰درصد(۳,۹درصد)	۱۰۰۰تا ۳ هزار (۲,۳درصد) ۴ هزار تا ۶هزار(۲,۷درصد) ۷ هزار تا ۲۰هزار(۰,۸درصد)	۱,۲	۴,۶	۵,۹		
	خوزستان	۱,۸	۹۲,۸	۰,۲	۱,۸	بی پاسخ	بی پاسخ	بی پاسخ	بی پاسخ	بی پاسخ	بی پاسخ	بی پاسخ
	لرستان	۳۲,۹	۶۰	۲۷	۴,۱	۴۰ تا ۵۰درصد(۱,۱درصد) ۷۰ تا ۸۰ درصد(۰,۹درصد) ۱۰۰ درصد (۲۱,۸)	۳۰۰ تا هزار (۵,۱درصد) ۱۵۰۰ تا ۴ هزار(۸,۸درصد) ۵ هزار تا ۱۰۰ هزار (۱۰,۲)	۱,۴	۲۳	۲۲,۱	۲	
فرش	ایلام	نداشت										

عنوان		داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد (بالاترین درصد)	مقدار خسارت (۱۰۰۰تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
دست‌بافت	کرمانشاه	نداشت										
	مازندران	۱۱,۹	۷۹,۴	۵,۶	۴,۸	۱۰۰ درصد(۲,۴ درصد)	۲۰۰۰ (۰,۸ درصد) ۶۰۰۰ (۰,۸ درصد)		۳,۲	۳,۲		
	شیراز	نداشت										
	گلستان	۶۰,۴	۳۹,۶	۷,۳	۵۲,۷	۱تا۳۰درصد(۱,۶درصد) ۳۱تا۵۰درصد(۰,۹درصد) ۵۱تا۱۰۰(۳درصد)	۱۰۰۰تا۳هزار(۲,۷درصد) ۴هزار تا ۶هزار(۱,۲درصد) ۷هزارتا ۲۰هزار(۳,۱درصد)	۱,۸	۴,۱	۵,۹		
	خوزستان	۱,۴	۹۳,۳	۰,۲	۱,۳	عدم شمول	عدم شمول	عدم شمول	عدم شمول	عدم شمول	عدم شمول	عدم شمول
	لرستان	۲۷,۷	۶۷,۷	۲۵,۲	۱,۲	۴۰ تا ۵۰ درصد(۰,۹درصد) ۷۰ تا ۹۹ درصد(۰,۴درصد) ۱۰۰ درصد(۱۷,۵درصد)	۴۰۰ تا ۳ هزار(۱۰,۹درصد) ۴ هزار تا ۱۰ هزار (۹,۸درصد) ۱۲ هزار تا ۱۰۰ هزار (۳,۳درصد)	۰,۹	۲۲,۵	۲۲,۹	۰,۷	

جداول ارائه‌شده وضعیت خسارات وارده بر سیل‌زدگان را نشان می‌دهند. طرح بحث خسارات به سیل‌زدگان، مسئله جبران خسارات توسط دولت را نیز پیش می‌کشد. پیش‌تر نیز اشاره شد که به دلیل توسعه نیافتن پوشش بیمه‌ای – که در یکی دیگر از گزارش‌های هیئت ویژه سیلاب‌ها مفصل به آن پرداخته می‌شود – تأمین خسارات سیل‌زدگان مشکلات زیادی دارد. مصاحبه‌ها هم‌چنین نشان می‌دهد برنامه‌های مربوط به بازسازی منازل ازجمله دیگر سیاست‌هایی محسوب می‌شود که انتقادات جدی را در پی داشته است. عدم تطبیق مبالغ وام‌های اعطایی از طرف دولت با واقعیات اقتصادی جامعه از یک‌سو و فقدان ارائه یک الگو و برنامه عملیاتی برای آموزش جامعه در رابطه با نحوه بهره‌برداری از این تسهیلات دو موضوع اصلی به شمار می آیند که صاحب نظران نسبت به آن انتقادات جدی را مطرح نموده اند. ایران‌منش از فعالان مدنی در این باره می‌گوید «در جلسه مدیریت بحران لرستان به استاندار گفتم، شما گفتید ۶ میلیون به روستایی می‌دهیم و ۱۲ میلیون به شهری تا بروند هر کاری می‌خواهند بکنند، خوب با ۶ میلیون چه کار کنند؟ باید یک الگوی اسکان موقت به ایشان داده شود. حالا نتیجه چه شده؟ اکثریت کسانی که خانه‌هایشان تخریب‌شده است، دوباره در همان خانه‌ها ساکن شده‌اند و چون این منازل پی شان خراب است، احتمالا با یک زمین‌لرزه کوچک، سقف و دیوارهایشان ریزش کند. چون با این ۶ میلیون کاری هم نمی‌توانستند انجام دهند و الگویی هم نداشتند.» داوودی از فعالان مدنی استان خوزستان و نماینده یکی از سمن‌ها در این استان در این باره با اشاره به برنامه دولت برای جبران خسارات دام در مناطق سیلزده این استان می‌گوید «دولت خسارت می خواهد بدهد. گفته برای گوسفند ۵۰۰ هزارتومان. آخه کدام گوسفند ۵۰۰ تومان است؟»

شیوه و مقدار پرداخت خسارت‌ها - چنان‌که در فصل اول گزارش نشان داده‌ایم – نیازمند اصلاح از طریق اصلاح نظام رفاهی و داده‌های وضعیت اقتصادی و اجتماعی خانوارها نزد دستگاه‌های دولتی و به معنایی دیگر، نیازمند نظام رفاهی یکپارچه و منسجم است.

۱-۲-۱۱. هشدار سیلاب

آگاهی و اطلاع در خصوص هشدار قبل از حادثه می‌تواند در مدیریت بحران نقش مهمی داشته باشد. در همین ارتباط از پاسخگویان سؤال شد که «چند (هفته، روز، ساعت) قبل از این‌که سیلاب به خانه شما برسد مقامات به شما هشدار سیلاب دادند؟». داده‌های به‌دست‌آمده به تفکیک استان‌ها در جدول ۱-۳۵ آمده است.

جدول ۱-۳۵- توزیع پاسخگویان به لحاظ زمان دریافت هشدار سیلاب

استان / وضعیت	چند هفته												چند روز									چند ساعت											
	۱	۲	۳	۴تا ۵	۶ و بالاتر	مشمول نمی‌شود	موردی ذکر نشد	بی‌پاسخ	۱	۲	۳	۴ تا ۵	۶ و بالاتر	عدم شمول	ذکر نشد	بی-پاسخ	۱	۲	۳	۴ تا ۵	۶ و بالاتر	ممشمول نمی‌شود	موردی ذکر نشد	بی پاسخ	هشدار ندادند	مشمول نمی‌شود	بی‌پاسخ
ایلام	۵,۸	۱,۹	۰,۶	۰,۶	۲,۵	۳۳,۱	**۴۶,۲**	۱۱	۰,۶	۰,۶		۰,۶	**۳,۱**	**۳۳,۱**	۵۱	۱۱	۰,۶	۰,۶		۰,۶	**۳,۱**	۳۳,۱	۵۰	۱۱	**۳۳,۱**	۵۶,۵	۱۰,۴
کرمانشاه	۲۶,۸	۴,۷	۰,۷	۰,۷		۱۶,۸	**۴۵**	۵,۴	۲,۷	۶	۱۰,۷	**۱۹,۵**	۱,۲	۱۶,۸	۲۸,۹	۵,۴		۱,۳		**۲,۷**	۴	۱۶,۸	۶۹,۸		۱۶,۸	۷۷,۹	۵,۹
مازندران	۱,۶					**۸۴,۹**	۱۱,۱	۲,۴	۴	۰,۸	۰,۸			۸۴,۹	۷,۱	۲,۴	۰,۸		۰,۸	۰,۸	۰,۸	۸۴,۹	۷,۱	۲,۴	**۸۴,۹**	۱۲,۷	۲,۴
شیراز	۲	۲				**۹۳,۱**	۲	۱						۹۳,۱	۵,۹	۱				۲		۹۳,۱	۴	۱	**۹۳,۱**	۵,۹	۱
گلستان	۱۵,۷	۱,۲	۰,۴			۱۳,۹	**۶۶,۱**	۲,۷	۹,۶	۱۴,۶	۱۰,۷	**۱۴,۹**	۷	۱۳,۹	۲۷,۷	۲,۹	۰,۴	۳,۲	۰,۷	۰,۶	**۶,۳**	۱۳,۹	۷۲,۳	۲,۷	**۱۳,۹**	**۸۳,۴**	۲,۷
خوزستان	۱۸,۱	۱۲,۵	۰,۲			۳۰,۶	۱۱,۴	۲۷,۳	۰,۵	۱,۸	۳,۶	**۴,۳**	۲,۲	۳۰,۶	۲۹,۳	۲۷,۳	۰,۲	۰,۹	۰,۴	**۲,۹**	۰,۲	۳۰,۶	۳۷,۶	۲۷,۳	**۳۰,۶**	**۴۳,۲**	۲۶,۲
لرستان	۸,۴	۱,۱	۰,۷			۱۷	**۶۵,۹**	۷	**۲۱,۲**	۱۵	۹,۸	**۱,۳**	**۱,۴**	۱۷	۲۸,۲	۷	۵	۵,۵	۰,۵	**۱,۵**	۵,۱	۱۷	۵۸,۲	۷	**۱۷**	**۷۶,۲**	۶,۸

بر اساس داده‌های به‌دست‌آمده، ۲۶٫۸ درصد پاسخگویان کرمانشاهی، ۱۸٫۱ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۱۵٫۷ درصد پاسخگویان گلستانی و ۸٫۴ درصد پاسخگویان لرستانی یک هفته قبل سیلاب هشدارها را دریافت کردند. در این بین تنها ۱٫۶ درصد پاسخگویان مازندرانی و ۲ درصد پاسخگویان شیرازی اظهار داشتند که یک هفته قبل از سیلاب هشدارهای لازم را کسب کردند.

از لحاظ تعداد روزهای منتهی به دریافت هشدارهای سیلاب نیز، ۳٫۱ درصد پاسخگویان ایلامی هشدارها را ۶ روز و بیشتر از حادثه سیلاب دریافت کردند. ۱۹٫۵ درصد پاسخگویان کرمانشاهی نیز ۴ تا ۵ روز قبل حادثه از هشدارها مطلع شدند. تقریباً همه پاسخگویان شیرازی نیز هشداری قبل از روز سیلاب دریافت نکردند. ۱۴٫۹ درصد پاسخگویان گلستانی نیز ۳ تا ۵ روز قبل سیلاب از هشدارها با خبر شدند و ۴٫۳ درصد خوزستانی نیز ۴ تا ۵ روز قبل حادثه از وقوع سیلاب مطلع شدند. ۲۱٫۲ درصد پاسخگویان لرستانی نیز اظهار داشتند که یک روز قبل سیلاب از وقوع سیل با خبر شده‌اند.

هم‌چنین به لحاظ ساعت نیز ۳٫۱ درصد پاسخگویان ایلامی بیان کردند که ۶ ساعت و بیشتر قبل حادثه سیلاب مطلع شدند. ۲٫۷ درصد پاسخگویان کرمانشاهی ۴ تا ۵ ساعت قبل از سیلاب و ۰٫۸ درصد پاسخگویان مازندرانی نیز ۳ ساعت قبل از سیلاب آگاهی یافتند. ۶٫۳ درصد شیرازی‌ها نیز ۶ ساعت و بیشتر قبل سیلاب مطلع شدند و ۲٫۹ درصد خوزستانی‌ها نیز ۴ تا ۵ ساعت پیش از سیلاب از این حادثه با خبر شدند. هم‌چنین ۵٫۵ درصد پاسخگویان لرستانی نیز ۲ ساعت قبل حادثه از جریان سیل مطلع شدند. درمجموع ۹۳٫۱ درصد پاسخگویان شیرازی، ۸۴٫۹ درصد پاسخگویان مازندرانی، ۳۳٫۱ درصد پاسخگویان ایلامی، ۳۰٫۶ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۱۷ درصد پاسخگویان لرستانی و ۱۶٫۸ درصد پاسخگویان کرمانشاهی اظهار داشتند که هشداری به آن‌ها داده نشده است. به عبارتی، سطح اطلاع‌رسانی درباره هشدار سیلاب در حد ضعیفی گزارش شده است و همه سیل‌زدگان ذیل پوشش هشدار سیلاب قرار نگرفته‌اند.

در ارتباط با واکنش به هشدارهای سیلاب هم‌چنین این سؤال مطرح شد که، «اولین هشدار سیلاب که داده شد، چقدر آن‌را جدی گرفتید؟». پاسخ به این سؤال از طیف خیلی کم تا خیلی زیاد لحاظ شد که در جدول ۱-۳۶ به تفصیل آمده است.

جدول ۱-۳۶- واکنش پاسخگویان به هشدار سیلاب

استان/جدی گرفتن هشدار	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بی پاسخ	مشمول نمی‌شود
ایلام	۴۰٫۹	۹٫۱	۴٫۵	۵٫۸	۵٫۸	۰٫۶	۳۳٫۱
کرمانشاه	۱۲٫۱	۳۵٫۶	۲۷٫۵	۶	۱٫۳	۰٫۷	۱۶٫۸
مازندران	۲٫۴	۳٫۲		۴	۴٫۸		۸۴٫۹
شیراز	۵				۲		۹۳٫۱
گلستان	۲۳٫۶	۲۳٫۹	۱۳٫۴	۲۰٫۲	۴٫۶	۰٫۴	۱۳٫۹
خوزستان	۱۲٫۱	۲۸٫۲	۱۵٫۶	۱۱٫۸	۰٫۹	۰٫۹	۳۰٫۶
لرستان	۴۸٫۶	۲۱٫۱	۷٫۵	۲٫۷	۲	۰٫۷	۱۷

جدول ۱-۳۶ نشان می‌دهد در ایلام بیشترین درصد پاسخگویان (۴۰٫۹ درصد) گزینه خیلی کم را درباره هشدار سیلاب اظهار کردند و تنها ۵٫۸ درصد پاسخگویان گزینه خیلی زیاد را انتخاب کردند. در کرمانشاه نیز ۴۷٫۷ درصد پاسخگویان گزینه خیلی کم و کم را گزارش دادند و ۷٫۳ درصد پاسخگویان دو گزینه خیلی زیاد و زیاد عنوان شد. در گلستان نیز ۴۷٫۵ درصد دو گزینه خیلی کم و کم و ۲۴٫۸ درصد جمع دو گزینه زیاد و خیلی زیاد را انتخاب کردند. هم‌چنین در خوزستان نیز ۴۰٫۳ درصد معتقدند که خیلی کم و کم هشدار سیلاب به آن‌ها داده شده است و در مقابل ۱۲٫۷ درصد پاسخگویان اظهار کردند که هشدار زیاد و خیلی زیاد به آن‌ها داده شده است. یافته‌ها در خوزستان نیز به این صورت بوده که ۶۹٫۷ درصد پاسخگویان هشدار خیلی کم و کم را گزارش دادند و تنها ۴٫۷ درصد پاسخگویان میزان هشدارها را زیاد و خیلی زیاد بیان کردند. جمعبندی کلی از هفت استان مورد مطالعه حاکی از آن است که در همه استان‌ها میزان هشدارهای قبل سیل پایین گزارش شده است. شایان ذکر است در این بین، ۸۴٫۹ درصد پاسخگویان مازندرانی در گزینه مشمول نمی‌شود قرار گرفتند.

درباره علت واکنش به هشدار سیلاب نیز از پاسخگویان سؤال شد این که، «چرا این‌گونه به هشدار سیلاب واکنش نشان دادید؟». با توجه به درصد پاسخگویان درباره علل اظهارشده هفت رتبه در نظر گرفته شد که در جدول شماره ۱-۳۷ آمده است. در ایلام عدم سابقه قبلی با ۳۱,۲ درصد با فاصله بسیار بالا از سایر عوامل ذکر شد. البته در این میان ۳۳,۱ درصد در شمار گزینه عدم شمول قرار گرفتند. در کرمانشاه نیز با حذف دو گزینه بی‌پاسخ و عدم شمول و نمی‌دانم، دروغ پنداشتن هشدار (۴ درصد) عامل محوری در نوع واکنش به سیلاب بیان شده است. در مازندران نیز با حذف دو گزینه عدم شمول و موردی ذکر نشد، خانه کنار رودخانه (۱,۶ درصد) عامل این امر بیان شده است. در شیراز نیز ۲ درصد پاسخگویان اظهار کردند که این امر را جدی نگرفته بودند.

جدول ۱-۳۷- توزیع بیشترین درصد پاسخگویان درباره علت واکنش به سیلاب

استان/دلایل	رتبه اول	رتبه دوم	رتبه سوم	رتبه چهارم	رتبه پنجم	رتبه ششم	رتبه هفتم
ایلام	عدم سابقه قبلی (۳۱,۲ درصد)	مشمول نمی‌شود (۳۳,۱ درصد)	بی‌پاسخ (۷,۱ درصد)	هر چه گفتند دروغ بود فکر کردیم این هم دروغ است (۳,۹ درصد) فکر نمی‌کردم جدی نمی‌گرفتم/ انتظار نداشتن (۳,۹ درصد)	باورمان نمی‌شود (۲,۶ درصد)	حفاظت جانی (۱,۹ درصد) تجربه نداشتم (۱,۹ درصد)	شدت باران (۱,۳ درصد) فکر نمی‌کردم در خشکسالی سیل بیاید (۱,۳ درصد)
کرمانشاه	بی‌پاسخ (۵۸,۴)	مشمول نمی‌شود (۱۶,۸)	نمی‌دانم (۴,۷)	هر چه گفتند دروغ بود فکر کردم این هم دروغ است (۴)	به‌صورت جدی نگفتند (۲ درصد)	تجربه نداشتم (۱,۳)، عدم اعتماد به هواشناسی (۱,۳)، حفظ جان (۱,۳)	وضعیت نامناسب (۰,۷)، سیل خطرناک است (۰,۷)، اعتماد به هواشناسی (۰,۷) زمان کم بود (۰,۷)
مازندران	مشمول نمی‌شود(۸۴,۹)	موردی ذکر نشد (۱۱,۹)	خانه کنار رودخانه بود (۱,۶)				
شیراز	مشمول نمی‌شود (۹۳,۱)	جدی نگرفتم چون انتظار نداشتم (۲) بی‌پاسخ (۲)	عدم سابقه قبلی (۱)	فکر نمی‌کردم در خشکسالی سیلاب بیاید (۱)			
گلستان	مشمول نمی‌شود (۱۳,۹)	به‌صورت جدی نگفتند (۱۲,۹)	بی‌پاسخ (۱۰,۷)	انتظار نداشتم (۷,۷)	رفتند آب زیاد نمی‌آمد (۷,۵)	باورمان نمی‌شد (۵,۴)	بالا آمدن مقدار آب (۳,۹)
خوزستان	مشمول نمی‌شود (۳۰,۶)	جدی نگرفتم (۱۳,۹)	بی‌پاسخ (۱۱,۴)	بالا آمدن آب (۸,۵)	فکر نمی‌کردم وارد شهر شود (۷,۸)	باور نکردیم (۵,۲)	فکر کردیم وارد منزل نمی‌شود (۳,۴)
لرستان	عدم سابقه قبل (۲۰,۹ درصد)	مشمول نمی‌شود (۱۷ درصد)	بی‌پاسخ (۱۵,۹ درصد)	جدی نمی گرفتم (۱۴,۱ درصد)	فکر نمی کردم وارد منزل شود (۵,۹ درصد)	به‌صورت جدی نگفتند (۴,۶ درصد)	باورمان نمی‌شد (۲,۷ درصد)

درباره علت عدم توجه به هشدارهای سیلاب، ۱۲,۹ درصد پاسخگویان گلستانی جدی نگرفتن موضوع و ۷,۷ درصد این که انتظار این امر را نداشتند را برشمردند. هم‌چنین ۷,۵ درصد نیز بیان کردند آب زیاد نمی‌آمد. درباره این سؤال هم‌چنین ۱۳,۹ درصد پاسخگویان خوزستانی به جدی نگرفتن هشدار اشاره داشتند و ۸,۵ درصد بالا آمدن آب را بیان کردند. در نهایت در استان لرستان بیشترین درصد پاسخگویان مربوط به علت عدم سابقه قبلی (۲۰,۹ درصد) و پس از آن جدی نگرفتن (۱۴ درصد) گزارش شده است.

در میان علل اشاره شده عدم سابقه قبلی و جدی نگرفتن هشدارها بیش از سایر گزینه‌ها مطرح است. این دو گزینه توجه به امر تجربه قبلی و ادراک موضوع در مدیریت بحران را بسیار مهم می‌کند. به‌طوری که سیاست‌گذاری و برنامه‌ها باید این فاکتورها را لحاظ کنند تا بتوانند مدیریت اجتماعی مطلوب‌تری از بحران داشته باشند. شایان ذکر است در استان خوزستان، دلایلی چون باورمان نمی‌شود (۲,۵ درصد)، عدم تجربه قبلی (۲ درصد)، نمی‌خواستم منزل‌مان را ترک کنم (۱,۱ درصد) و از سیل می‌ترسیدم (۱,۱ درصد) نیز مطرح بود. در استان لرستان گزینه مسافت رودخانه زیاد بود (۲,۳ درصد) نیز در ذیل موارد ذکر شده قرار دارد.

یکی دیگر از سوالاتی که درباره واکنش مردم به هشدار سیلاب پرسیده شد این سؤال بوه که «آیا از شما خواسته شد که منزل‌تان را تخلیه کنید؟». یافته‌های به‌دست‌آمده از پیمایش در ۷ استان در جدول ۳۶ آمده است.

در استان‌های خوزستان (۶۵,۵ درصد)، ایلام (۶۱ درصد) و گلستان (۵۵,۲ درصد) پاسخگویان اظهار کردند که هشدار به تخلیه منزل بدان‌ها داده شده است. اما در شیراز (۸۴,۲ درصد)، مازندران (۶۹ درصد)، کرمانشاه (۵۸,۴ درصد) و لرستان (۵۲,۷ درصد) اکثریت غالب پاسخگویان اشاره کردند که به آن‌ها هشداری در ارتباط با تخلیه منزل داده نشده است.

جدول ۱-۳۸- توزیع پاسخگویان به لحاظ تخلیه منزل

استان/واکنش مردم به هشدار	بله	خیر	بی‌پاسخ
ایلام	۶۱	۳۹	
کرمانشاه	۴۱,۶	۵۸,۴	
مازندران	۳۱	۶۹	
شیراز	۱۵,۸	۸۴,۲	
گلستان	۵۵,۲	۴۴,۶	۰,۲
خوزستان	۶۵,۵	۱۹,۳	۱۵,۲
لرستان	۴۵,۹	۵۲,۷	۱,۴

اطلاع‌رسانی و ارائه هشدار سیلاب یکی از اصلی‌ترین وجوه اجتماعی مدیریت سیلاب در مطالعات کیفی نیز بوده است. بدون اطلاع‌رسانی مناسب، آگاهانیدن مردم از خطر و زمینه‌سازی برای کاهش مخاطره سیلاب، ناممکن می‌شود. درواقع بدون وجود چنین نظامی، حتی در صورت وجود یک برنامه‌ریزی دقیق برای عملیاتی سازی اقدامات مقتضی در پیش و هنگام بحران، نظام مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات به دلیل غافلگیری، عدم اطلاع صحیح از وضعیت و عمق بحران و رخداد پیش رو و کمبود فرصت برای واکنش با شکست مواجه می‌شود. تحلیل مصاحبه‌ها و مرور نتایج گفتگوها نشان می‌دهد که یکی از مهم‌ترین معضلات در حوزه مدیریت ریسک مخاطرات و مدیریت بحران به ضعف‌ها و معضلات در حوزه نظام جامع هشدار و اطلاع‌رسانی باز می‌گردد.

اولین و مهم‌ترین نقد در این حوزه، نواقص جدی به لحاظ سخت افزاری و نرم افزاری در این بخش است. به بیان بهتر مصاحبه شوندگان معتقدند نظام جامع هشدار و اطلاع‌رسانی در ایران شکل نگرفته است. فخاری معاون هلال اهکر استان مازندران نیز با اشاره به ضعف جدی در نظام اعلام خطر و هشدار در کشور حتی در سطح روابط و تعاملات بین‌سازمانی می‌گوید: «سیستم هشدار به‌صورت سیستمی و هدایت شده از طریق مراکزی که مسئولیتش در کشور بر عهده آنهاست وجود ندارد. هشدار و اطلاع‌رسانی اولیه توسط هواشناسی اخیرا شکل گرفته اما در حد و اندازه محدود و در اختیار دستگاه‌های امدادی قرار می‌گیرد. مردم از طریق رادیو تلویزیون کمتر مطلع می‌شوند.»

وجود یک طبقه‌بندی مناسب و مطلوب که مسئولان امر بر مبنای آن در زمان‌های مقتضی و بر اساس حجم و عمق احتمالی مخاطرات پیش رو مردم و مسئولان را آگاه ساخته و اعلام نظر نمایند، امری ضروری به شمار می‌آید. بدون وجود چنین طبقه‌بندی روشن و مشخصی، اخطار و هشدار بی‌معنی خواهد بود زیرا هشدار زمانی کارآمد و اثربخش است که بتواند شرایط و وضعیت موجود و پیش رو را به درستی و با جزئیات برای مخاطب آشکار و روشن نماید. به نظر می‌رسد نظام مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات در ایران با ضعف جدی در حوزه هشدار و اطلاع‌رسانی روبرو است. این معضل می‌تواند پیامدهای ناگوار و حتی فاجعه‌باری برای هر

جامعه ای در پی داشته باشد زیرا هنگامی که در طول زمان مخاطبان که در اینجا هم بدنه اجتماعی و هم مسئولان تصمیم‌گیری در کشور و استان‌ها را شامل می شوند، در شرایط گوناگون پیام‌هایی تقریباً یکنواخت دریافت نمایند، ابتدا نسبت به این پیام‌ها و مرجع صادرکننده آن بی‌اعتنا شده، و در نهایت بی‌اعتمادی بر این رابطه سایه می‌افکند. موضوعی که در سخنان و گفته‌های مسئولان امر در نهادهای تصمیم‌گیری، فعالان اجتماعی و حتی بدنه اجتماعی و عامه مردم مناطق سیلزده در بی‌اعتنایی و بی‌اعتمادی به هشدارهای صادره وجود دارد، گواه خوبی بر این مدعا محسوب می‌شود. یکی از فعالان اجتماعی و عضو سازمان‌های مردم‌نهاد حمایت از بیماران هموفیلی ایران در این باره می‌گوید: «اخطار در کشور ما معنی ندارد. اخطار در کشور ما شبیه اخبار ترافیک است. هر روز صبح ساعت ۸ رادیو و خبرها می‌نویسند اتوبان کرج ترافیکش سنگین است. هواشناسی هم همین‌طور است. شما بیایید یک خط قرمز یعنی من اعتقادم این است که هیاتی که می‌آید بررسی می‌کند سیلاب‌ها را، بیاید اخبار هواشناسی را کارشناسی بررسی کند. اصلا کدام اعلامی وجود دارد؟ هواشناسی می‌گوید گفته است که در مسیر رودخانه‌ها خطر سیلآب وجود دارد. من از بچگی همین را شنیدم. هیچ خط قرمزی برای شرایط اضطراری وجود ندارد. ما مراکز پیش‌بینی هوا و بلایای طبیعی‌مان مسئولیت برای خودشان قائل نیستند که وقتی ده بار بگوید و اشتباه باشد، پس بیشتر دقت کند. همیشه یک روند تکراری را می‌گویند و بعد می‌گویند ما گفته‌ایم. راست می‌گویند هر وقت هوا بارانی می‌شود می‌گویند. اگر به نظر شما این هشدار است خوب واقعاً هیچ‌کس در این مملکت استاندارهای چنین هشداری را قبول ندارد و اصلاً گوش نمی‌کنند. این هشدار باید تعریف شود. یعنی وقتی می‌گویند شرایط زرد مثل زمان جنگ ما می‌فهمیم که خطر چقدر است. ما وقتی حملات هوایی می‌شد می‌فهمیدیم که آژیر قرمز یک معنی داشت، آژیر زرد معنی دیگر داشت که هواشناسی ما این را ندارد. درواقع در کشور ما بحران، رسانه ندارد.» نمونه این گفته در موارد متعدد از سوی سیل‌زدگان تا متخصصان تکرار شده است.

بی‌اعتمادی به هشدارها هم بخشی از نگاه مردم به هشدارهای هواشناسی است و سابقه اطلاع‌رسانی و پیش‌بینی‌های محقق‌نشده نیز بر آن افزوده است. پیش‌بینی‌های اشتباه و اعلام هشدارهای جدی بدون هیچ‌گونه رخداد خاص و ویژه‌ای در وضعیت جوی از دیگر دلایل بی‌اعتمادی به دستگاه‌های متولی محسوب می‌شود. محمد اسلامی از فعالان اجتماعی و امدادگران داوطلب هلال احمر استان مازندران به یک نمونه از این معضلات به‌عنوان یکی از دلایل بی‌اعتمادی اشاره کرده و می‌گوید: «سال گذشته قرار بود طوفانی بیاید. ... گفتند از سمت غرب مازندران طوفانی خواهد آمد. ... شدتش ۱۲۰ کیلومتر. ... باغداران این کارها را بکنند، کشاورزان این کارها را بکنند، دامداران بیایند پناه بگیرند، دام‌ها را مواظبت کنند، بعدا دیدیم ساعت ۲ نصف شب یک بادی آمد و خزید و رفت، نه طوفانی ... و این باعث بی‌اعتمادی در بین مردم می‌شود، چرا؟ برای اینکه این بارندگی هم گفتند مثل همان طوفان صداوسیماست ... اعلام کرده.» یکی از کارمندان شهرداری ساری به یک نمونه دیگر از این معضلات در سال ۹۶ اشاره کرده و می‌گوید: «... دوسال پیش چنین اخطاری داده شد اگر اشتباه نکنم آذرماه یا آبان ماه بود ... پاییز ۹۶ کل امکانات شهرداری بسیج شد، لودر، بیل، و اینکه ستاد بحران تشکیل دادند. اما در نهایت بارش معمولی بود و یک باد ساده‌ای که آمد و ۲۴ ساعت هم طول نکشید و رفت.» جامعه به مرور زمان در سطوح مختلف اعتماد خود را نسبت به هشدارها حتی در مواردی که نهادهای مسئول به‌صورت ویژه اطلاع‌رسانی می‌نمایند از دست داده و اقدامات لازم برای مقابله با مخاطرات اجتماعی در چنین شرایطی بسیار کمرنگ خواهد بود. جالب این‌که جامعه در خصوص ماهیت متغیر پدیده‌های اقلیمی و پیش‌بینی‌های هواشناختی نیز آگاهی ندارد و هر عدم تحقق پیش‌بینی، شدت بی‌اعتمادی را تقویت می‌کند.

اطلاع‌رسانی و هشدار در مواردی دیرهنگام نیز انجام شده است. این معضل در زمان اطلاع‌رسانی به مردم مناطق در خطر سیلاب نیز وجود دارد به‌طوری که در زمان اطلاع برای تخلیه منازل یا اعلام هشدار جدی، دیگر فرصتی برای اقدام در جهت کاهش آسیب‌های مالی و مادی وجود ندارد. به‌عنوان نمونه بابایی یکی از ساکنان زیرآب که آسیب جدی در حادثه سیل دیده می گوید: «اگر همان زمان که آب رسیده بود به پل‌سفید، اخطار می‌دادند آب دارد می‌آید. آب آن طرف، ... حداقل به آزادمهر نزدیک شده بود، می‌گفتند که آقا سیل آمده، جمع کنید. جمع کنید. سریع بروید بیرون و وسایل رو بریزید بیرون. همه این کار را می‌کردند. همسایه‌ها این کار را می‌کردند. اینها همه جا را آب گرفته بود، تازه رسیدند که آقا نزدیک رودخانه نشوید. در خانه نمانید.»

ضعف در پیش‌بینی‌ها به‌ویژه به لحاظ زمانی که سبب غافلگیری و از دست رفتن فرصت برای واکنش می‌شود از دیگر معضلات نظام جامع هشدار و اطلاع‌رسانی است. مسئولان مرتبط با وزارت نیرو در استان گلستان در این باره می‌گویند: «حالا اگر زودتر به ما می گفتند ..... مثلاً اگر ده روز قبل به جای مثلا ۴۸ ساعت قبل ۲۴ ساعت قبل به ما میگفتند.... نه اصلا یک هفته قبل به ما می‌گفتند ما از لحاظ زمانی چند روز فرصت داشتیم.» نکته مهم در اینجا وجود گفته‌هایی از سوی دیگر افراد و نیروهایی است که به وزارت نیرو وابستگی نداشته اما این موضوع را تایید می‌کنند. درواقع بیان نکاتی که در ادامه ارائه خواهد شد نشان می‌دهد گفته‌های مسئولان وزارت نیرو در رابطه با ضعف نظام هشدار و اطلاع‌رسانی دور از واقعیت و نادرست نیست.

گاه هشدار و اطلاع‌رسانی به دلیل ناتوانی‌های فنی در واکنش به هشدار بی‌اثر شده است. دکتر لشکربلوک متخصص عمران گرایش آب هیئت علمی دانشگاه گلستان نیز مسئله زمان اعلام هشدار را موضوعی اصلی معرفی کرده و با توجه به تاریخ اعلامی، آن را فاقد کارآمدی و اثربخشی معرفی می‌کند. «من تاریخ دقیق را خدمت شما عرض می‌کنم. اما از وقتی که اخطار صادر شد اینها دریچه را باز کردند. ببینید ما دریچه‌ای که در سد گلستان داریم حداکثر ۸۰ متر مکعب بر ثانیه را می‌تواند تخلیه کند اما اگر ورودی‌تان ۸۰ متر مکعب بر ثانیه باشد خروجی ۸۰ متر مکعب بر ثانیه باشد عملا هیچ اتفاقی نمی‌افتد.»

در نمونه دیگری یکی از اهالی روستای تالارپشت ضمن انتقاد از نحوه اطلاع‌رسانی مسئولان به مردم محلی، از قول یکی از نیروهای امدادی ارتش می‌گوید: «غروب با قایق موتوری ارتش آمدیم منزل و چند گوسفند که زنده ماندند را با قایق جابجا کردیم. من گفتم چرا از قبل اطلاع ندادید و آن‌ها گفتند ما اطلاع دادیم و من گفتم چرا ما مطلع نبودیم و جواب مناسبی به ما ندادند. بعد گفتند علت سد بوده که اگر باز نمی‌کردیم مازندران کلا نابود می‌شد. من هم گفتم شما حداقل باید به شوراهای محل اطلاع می‌دادید که مردم را آگاه کنند.» هر چند نگرش‌ها در مازندران در رابطه با علت سیل و عمدی بودن این رخداد همانند بخشی از بخش‌های خوزستان بدبینانه و بر مبنای تئوری توطئه نیست اما تنویر افکار عمومی در این بخش یا حداقل شفاف‌سازی درباره فرایند تصمیمات ضروری است.

۱-۲-۱۲. تعامل مردم و امدادگران در زمان بحران

هم‌چنین درباره نحوه تعامل مردم و امدادگران در زمان بحران نیز این سؤال مطرح شد که «امدادگران یا مقامات چقدر تلاش کردند تا شما را متقاعد کنند که محل را تخلیه کنید؟». از کل پاسخگویان ایلامی ۲۹,۲ درصد جمع دو گزینه زیاد و خیلی زیاد را برای میزان تلاش امداگران و مقامات برای تخلیه مردم بیان کردند و در مقابل ۲۰,۷ درصد پاسخگویان گزینه خیلی کم و کم را گزارش دادند. در این بین ۳۹ درصد پاسخگویان در شمار گزینه عدم شمول قرار داشته‌اند. یافته‌های کرمانشاه نیز موئد آن است که ۲۲,۸ درصد پاسخگویان گزینه متوسط، ۷,۸ درصد پاسخگویان جمع دو گزینه خیلی زیاد و زیاد و ۶,۱ درصد گزینه خیلی کم و کم را درباره میزان تلاش با امداگران و مسولین برای تخلیه را بیان کردند.

هم‌چنین در شیراز نیز ۷,۹ درصد شهروندان معتقدند که تلاش خیلی کم و کمی برای متقاعدسازی مردم به تخلیه از سوی مسئولین و امداگران انجام شده است. در مقابل ۶ درصد پاسخگویان نیز تلاش زیاد و خیلی زیاد را درمجموع اظهار کردند. در لرستان نیز ۱۸,۴ درصد پاسخگویان تلاش خیلی کم و کم مسولین و امدادگران را در تلاش برای متقاعدسازی شهروندان گزارش دادند و ۱۴,۸ درصد پاسخگویان نیز گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد را بیان کردند. از میان استان‌های مورد بررسی تنها خوزستان بیشترین درصد پاسخگویان را در تلاش زیاد و خیلی زیاد مسولین و امدادگران در امر تخلیه منزل توسط مردم کسب کرده است. ۴۲ درصد پاسخگویان خوزستانی تلاش را زیاد و خیلی زیاد گزارش دادند و تنها ۷,۱ درصد پاسخگویان تلاش امدادگران را کم ارزیابی کردند.

جدول ۱-۳۹- توزیع درصد پاسخگویان به لحاظ تلاش امدادگران در متقاعدسازی برای تخلیه مردم

استان/سطح تعامل	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بی پاسخ	مشمول نمی‌شود
ایلام	۱۱	۹,۷	۹,۱	۱۰,۴	۱۸,۸	۱,۹	۳۹
کرمانشاه	۰,۷.	۵,۴	۲۲,۸	۴	۷,۴	۱,۳	۵۸,۴
مازندران	۷,۹	۴	۵,۶	۴	۳,۲	۶,۳ (نمی‌دانم)	۶۹
شیراز	۵,۹	۲	۲	۳	۳		۸۴,۲
گلستان	۵,۵	۵,۲	۱۰,۲	۲۸	۵,۴	۱,۱	۴۴,۶
خوزستان	۲	۵,۱	۱۵,۷	۲۹,۵	۱۲,۵	۱۵,۹	۱۹,۳
لرستان	۷	۱۱,۴	۱۱,۴	۹,۶	۵,۲	۲,۷	۵۲,۷

بنا بر مندرجات جدول ۱-۳۹ بیشترین همکاری و تعامل امداگران با مردم در تخلیه منزل مربوط به خوزستان و کمترین مربوط به لرستان و مازندران گزارش شده است.

مسائل اجتماعی امداد و نجات در مواجهه میان نیروهای امدادگر با آسیب‌دیدگان از یک حادثه به‌ویژه برخوردهای اول از اهمیت بالایی برخوردار است. مجموعه نگرش‌ها و میزان سرمایه اجتماعی و اعتماد مردم نسبت به نهادهای دولتی و سازمان‌های مردم‌نهاد در کنار شوک ناشی از حادثه و آسیب‌های وارد شده به لحاظ مادی و جانی و ضعف ها و کاستی‌ها در امدادرسانی، سبب می‌شود که امکان بروز تنش در این برخوردها وجود داشته باشد. همان طور که بحث شد میزان اعتماد مردم نسبت به سازمان‌ها و نهادهای رسمی وضعیت مطلوبی ندارد و این امر در رابطه با نهادهای دولتی و حاکمیتی به‌مراتب وخیم تر از نهادها و سازمان‌های مردم‌نهاد است. از این روی طبیعی به نظر نظر می‌رسد که بی‌اعتمادی، برخورد نامناسب و پرخاش از جانب برخی آسیب‌دیدگان مهم‌ترین رخداد در برخوردهای اولیه میان تیم‌های امدادی و آسیب‌دیدگان باشد.

پدیده رایگان‌خواهی دیگر موضوعی محسوب می‌شود که از سوی مصاحبه شوندگان مورد بحث قرار گرفته است. درواقع بخش‌ها و گروه‌های آسیب پذیر مناطق همجوار بخش های سیلزده می کوشیدند تا از امکانات و فرصت های به وجود آمده در این مناطق بهره‌برداری نمایند. در این باره دکتر الهام پور یکی از اساتید دانشگاه چمران می گوید: «من در اردوگاه بودم یک خانمی اومد پیش من و با من حرف زد. گفتم سرو وضعت یکم متفاوت است. گفت از اهواز اومدم. گفتم برای چی اومدی اینجا؟ در یک بیمارستان ۵۰ تختخوابی در اردوگاه.»

یکی از فعالان اجتماعی و اساتید دانشگاه چمران در این باره می گوید «نظر مردم نسبت به دستگاه‌ها مثلا بهزیستی یا هلال احمر، چون دیر رفتند و کمک ها دیر رسیده بودند، مردم با چوب افتاده بودند دنبال‌شان که پس تا حالا کجا بودید؟ ما را آب برد. بعد گفتند ما یکی یکی خیلی جاها رفتیم تا توانستیم اینجا بیاییم و راه نبود، اصلا راه بسته بود بالاخره اومدند و شروع کردند و این پذیرش ایجاد شد. شاید آنقدر آن عصبانیت ناشی از دیر رسیدن یک مقداری مانع ایجاد کرد ولی به تدریج این همدلی ایجاد شد. به نظرم یک مقدار دانشگاه اینجا فعالیت کرد، این مسئولیت اجتماعی را بهتر جواب داد، در نتیجه اعتماد جلب کرد.»

ازجمله مصادیق ناهنجاری‌های مرتبط با امداد و نجات، می‌توان به موضوع تلاش برای دریافت کمک‌های بیش از نیاز و رفتارهای خرج از عرف در هنگام دریافت کمک ها اشاره نمود. در این باره ایزدی از سمن انصار بندر ترکمن می‌گوید «عذرخواهی می‌کنم اینجوری می‌گویم مثلاً ما در تلویزیون دیدیم آفریقایی‌ها به ماشین‌ها هجوم می‌آوردند که وسیله بگیرند یک همچین حالتی بود.» البته به گفته ایشان این حالت بیشتر در روزهای اول وجود داشته است.

در رابطه با میزان آمادگی امدادگران و نیروهای مردمی برای مواجهه با آسیب‌دیدگان و موضوعات مربوط به آموزش‌های تخصصی نیز، اگرچه برخی نهادها و سازمان‌ها همچون هلال احمر اقداماتی را انجام داده‌اند، اما به نظر می‌رسد نظام مدیریت بحران در ایران با معضلات جدی در این بخش روبرو است. روایت شاهدان عینی در مناطق آسیب‌دیده از سیلاب به‌صورت واضح این معضلات و کمبودها را در اقدامات و برنامه های عملیاتی تایید می‌کند. به‌عنوان نمونه یکی از فعالان و اعضای جمعیت امام علی در شیراز در رابطه با نیروهای مردمی و حتی رسمی که برای کمک و انجام اقدامات امدادی آمده بودند، می‌گوید: «مهم ترین نکته ای که من فهمیدم این

است که سازمان‌های رسمی و غیر رسمی، مثلا از مساجد و روحانی و بهیار و یاوران شورا و اینها، هیچ‌گونه آموزشی، هیچ‌گونه شبکه‌سازی چیزی نداشتند و کاملا منفعل عمل کرده بودند.» درواقع به نظر می‌رسد حتی آموزش‌ها در حوزه امداد و نجات نیز که توسط برخی نهادها همچون هلال احمر و وزارت بهداشت به نیروهای رسمی و داوطلب ارائه می‌شود، به جهت کمی و کیفی از کیفیت و جامعیت لازم برخوردار نیست. یزدانی فرماندار زیرآب نیز از ضعف آموزشی و فقدان توانمندی تخصصی امدادگران انتقاد کرده و می‌گوید «وقتی من سقوط از ارتفاع دارم، نیرو باید نیروی سقوط از ارتفاع باشد. وقتی که تصادف می‌شود، نیروی تخصصی خودش باشد، اینجا بیشتر آموزش عمومی است و خوب نیست.»

۱-۲-۱۳. تخلیه منازل

درباره نوع واکنش به هشدار تخلیه هم‌چنین این سؤال پرسیده شد که «آیا از همان اول که از شما خواسته شد، بدون مقاومت، منزل را تخلیه کردید؟». پاسخ در قالب دو گزینه بله و خیر در جدول پایین به تفکیک استان‌ها قابل مشاهده است. به جز استان‌های گلستان که ۴۲٫۳ درصد پاسخگویان گزینه بله و ۱۲٫۵ درصد پاسخگویان گزینه خیر را گزارش داده‌اند بقیه استان‌ها با اختلاف حداقلی تقریبا درصد پاسخگویان به گزینه‌های بله و خیر در سطح نسبتاً نزدیکی گزارش شده است.

جدول ۱-۴۰- توزیع پاسخگویان به لحاظ تخلیه منزل

استان/واکنش به هشدار	بله	خیر	مشمول نمی‌شود	بی‌پاسخ
ایلام	۳۰٫۵	۲۹٫۹	۳۹	۰٫۶
کرمانشاه	۱۹٫۵	۲۲٫۱	۵۸٫۴	
مازندران	۱۵٫۹	۱۲٫۷	۶۹	۲٫۴
شیراز	۹٫۹	۵٫۹	۸۴٫۲	
گلستان	۴۲٫۳	۱۲٫۵	۴۴٫۶	۰٫۵
خوزستان	۳۴٫۷	۳۲٫۵	۱۹٫۳	۱۳٫۴
لرستان	۲۲٫۷	۲۲٫۵	۵۲٫۷	۲٫۱

همان‌طوری که در جدول ۱-۴۰ قابل مشاهده است درصد قابل ملاحظه‌ای از پاسخگویان نیز در شمار گزینه عدم شمول قرار داشته‌اند و خوزستان علاوه بر این ۱۳٫۴ درصد پاسخگویان این سؤال را بدون پاسخ گذاشتند.

در ادامه سوالات مربوط به علت واکنش به هشدارهای تخلیه درباره چرایی مقاومت در برابر هشدارهای تخلیه منزل نیز سؤال شد. ۶ گزینه برای این سؤال در نظر گرفته شد که در جدول پایین آمده است. یافته‌ها مربوط به گزینه «فکر نمی‌کردم سیلاب زیاد باشد و هشدارشان را جدی نگرفتم» نشان می‌دهد که به ترتیب بر اساس بیشترین، ۱۹٫۶ درصد پاسخگویان لرستانی، ۱۶٫۲ درصدپاسخگویان ایلامی، ۱۱٫۹ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۱۰٫۷ درصد پاسخگویان کرمانشاهی و ۶٫۶ درصد پاسخگویان گلستانی این گزینه را علت مقاومت‌شان ر برابر تخلیه منزل بیان کردند.

هم‌چنین درباره عامل «می‌ترسیدم وسایل منزل از دست برود (سرقت شود و ...)» نیز ۹٫۶ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۵٫۴ درصد پاسخگویان کرمانشاهی و ۵ درصد پاسخگویان شیرازی این گزینه را بیش از سایر استان‌ها دلیل عدم تخلیه بیان کردند. بر اساس درصد ذکر شده این عامل در شمار عوامل دسته دوم از سوی پاسخگویان با توجه به درصد اشاره شده قرار دارد.

هم‌چنین عامل «تخلیه وسایل منزل سخت بود» نیز ۳٫۶ درصد توسط پاسخگویان گلستانی، ۳٫۴ درصد توسط پاسخگویان کرمانشاهی و ۲٫۴ درصد توسط پاسخگویان مازندرانی بیان شده است. یکی دیگر از گزینه‌های اشاره شده مربوط به عامل این بوده که «انتقال دادن احشام سخت بود». برای این گزینه ۰٫۸ درصد پاسخگویان مازندرانی و ۰٫۷ درصد پاسخگویان کرمانشاهی ذکر شده است.

جدول ۱-۴۱- توزیع پاسخگویان به لحاظ مقاومت در برابر تخلیه منزل

استان/علت واکنش	فکر نمی‌کردم سیلاب زیاد باشد و هشدارشان را جدی نگرفتم	می‌ترسیدم وسایل منزل از دست برود (سرقت شود و ...)	تخلیه وسایل منزل سخت بود	انتقال دادن احشام سخت بود	خسارت‌های سیل‌های قبلی را هم دولت نداده بود	سایر	بی‌پاسخ	مشمول نمی شود
ایلام	۱۶,۲	۱,۳	۱,۹			۰,۶	۱۰,۴	۶۹,۵
کرمانشاه	۱۰,۷	۵,۴	۳,۴	۰,۷			۲	۷۷,۹
مازندران	۰,۸		۲,۴	۰,۸			۱۱,۱	۸۴,۹
شیراز		۵	۱					۹۴,۱
گلستان	۶,۶	۰,۵	۳,۶				۲,۳	۸۷
خوزستان	۱۱,۹	۹,۶	۰,۲	۰,۴			۲۳,۹	۵۴,۱
لرستان	۱۹,۶		۰,۴		۰,۲		۴,۵	۷۵,۴

در یک جمع‌بندی از عوامل مؤثر در مقاومت در برابر تخلیه، جدی نگرفتن سیلاب مهم‌ترین عامل در این امر در بین استان‌ها عنوان شده است. به عبارتی ادارک خطر در بین مردم پایین بوده که همین امر اتخاذ تدابیر بهنگام را دشوار ساخته است.

برای شناسایی نوع و سطح خسارات نیز این سؤال از شهروندان پرسیده شد که «آیا آب خانه شما را گرفت»؟. پاسخ‌ها در جدول شماره ۱-۴۲ آمده است.

جدول ۱-۴۲- توزیع پاسخگویان به لحاظ سطح خسارات به خانه

استان/آبگرفتگی	بله	خیر	بی‌پاسخ
ایلام	۶۴,۳	۳۵,۱	۰,۶
کرمانشاه	۵۲,۷	۴۷	۰,۷
مازندران	۸۹,۷	۷,۹	۲,۴
شیراز	۹۶	۳	۱
گلستان	۷۰,۹	۲۸,۸	۰,۴
خوزستان	۵۸,۶	۳۹,۴	۲
لرستان	۹۳,۹	۵	۱,۱

در همه استان‌ها آبگرفتگی منزل رخ داده است به‌طور که به ترتیب شیراز (۹۶ درصد)، لرستان (۹۳,۹ درصد)، مازندران (۸۹,۷ درصد)، گلستان (۷۰,۹ درصد)، ایلام (۶۴,۳ درصد)، خوزستان (۵۸,۶ درصد) و کرمانشاه (۵۲,۷ درصد) بیشترین درصد پاسخگویان به گزینه بله گزارش شده است. در مقابل ۴۷ درصد پاسخگویان کرمانشاهی، ۳۹,۴ درصد پاسخگویان خوزستانی و ۳۵,۱ درصد پاسخگویان ایلامی بیشترین درصد استان‌هایی هستند که گزینه خیر را بیان کردند. درمجموع پاسخگویان لرستانی، شیرازی و مازندرانی بیش از سایر استان‌ها منزل‌شان در معرض آبگرفتگی قرار گرفت. بیش از ۵۳ درصد و تا ۹۴ درصد خانه‌های سیل‌زدگان مصاحبه‌شده را آب گرفته است و در همان حال مهم‌ترین دلیل ذکرشده برای مقاومت در برابر تخلیه منازل این بوده که فکر نمی‌کرده‌اند سیلاب جدی باشد. این تقابل داده‌ها، نوع نگاه و البته بی‌اعتمادی سیل‌زدگان به هشدارها را هم نشان می‌دهد.

تخلیه منازل یکی از مهم‌ترین اقدامات برای حفاظت از جان افراد و از دشوارترین مراحل مدیریت اجتماعی سیلاب‌ها بوده و از همین جهت در مصاحبه‌ها با مردم و سایر کسانی که در مدیریت سیلاب دخیل بوده‌اند به تفصیل به آن پرداخته شده است. شواهد متعدد نشان می‌دهد مقاومت‌هایی در برابر تخلیه منازل صورت گرفته و گاه افراد تا آخرین لحظات در مقابل تخلیه ایستادگی کرده‌اند و برخی مناطق نیز هرگز تخلیه نشده است. تخلیه منازل از جهات متعددی امری اجتماعی است.

مواجهه گروه‌های اجتماعی با یکدیگر و واکنش متقابل ایشان نسبت به درخواست‌ها و مطالبات دیگر افراد یا گروه‌ها، وابستگی بالایی به متغیرهایی مانند نحوه ارتباطات اجتماعی، سوابق تعاملات اجتماعی، میزان اعتماد و سرمایه اجتماعی، تعارض منافع و فرصت ها و بسیاری از موارد دیگر دارد. مرور نتایج گفت‌وگوها حکایت از آن دارد که راهکارهای ارتباطی مدیران و مسئولان مدیریت بحران با

مردم برای اعلام خطر و لزوم تخلیه منازل و مهاجرت موقت از منازل و مناطقی که در آن سکونت داشته‌اند، از طریق گفتگوهای رو در رو میان مسئولان محلی و مردم، تشریح شرایط موجود در رسانه محلی، اعلام از طریق مساجد، گفتگوی نیروهای اجتماعی و فعالان اجتماعی در درب منازل با جامعه بومی و اعلام وضعیت موجود و مخاطرات از طریق شخصیت‌های صاحب نفوذ محلی مانند شیوخ و روحانیون راهکارهایی بوده که مسئولان برای اعلام لزوم تخلیه به کار بسته‌اند. همچنین مسئولان مدیریت بحران علاوه بر استفاده از سرمایه اجتماعی افراد صاحب نفوذ در مناطق محلی و گفت‌وگوی رو در رو با مردم، از شیوه‌هایی مانند دادن امکانات برای جابه‌جایی وسائل ضروری و احشام در موارد مورد نیاز و حتی توسل به اجبار و اسلحه برای واداشتن مردم به تخلیه مناطق سیل‌زده استفاده کرده‌اند.

علی‌رغم همه تلاش‌ها، ضعف مکانیسم‌ها و سازکارهای ارتباطی با جامعه معضل دیگر مسئولان استانی و شهری برای اقناع مردم بوده است. به بیان بهتر اقناع و توجیه افراد نیازمند گفتگو بوده و این شکل‌گیری این گفتگو در گام اول امری زمانبر است و در طی گذر زمان معنا می یابد. همچنین پیش شرط آن به وجود مکانیسم‌ها و نهادهایی مانند سازمان‌های مردم‌نهاد و یا شخصیت های ذی نفوذ باز می گردد که مورد پذیرش طرفین بوده و درواقع حلقه اتصال دولت و جامعه مدنی باشند که البته این مهم نیز در گذر زمان معنا می یابد. رابطه جامعه مدنی و نهادهای حاکمیتی در ایران فاقد این الزامات و ویژگی‌ها است. یکی از فعالان مدنی در این رابطه می‌گوید: «درواقع بحثم همین است. دولت چرا نتوانست ارتباط را با مردم برقرار کند؟ بحث این بود اگر واقعا می‌توانست این ارتباط را برقرار کند با مردم و بگوید، مردم هم به او بگویند ما هم می‌توانیم جلویش (سیلاب) را بگیریم، تو به ما کمک کن بجای اینکه به ما بگویی تخلیه کن. تو بیا به ما کمک کنی.... دولت نمی‌تواند با شیوخ یا با این سران اقوام یک تعامل سازنده داشته باشد، چون نیاز به یک سازمان‌دهی دارد. مدیریت استان باید بتواند، اینها سرمایه هستند، باید اینها را همیشه و نه فقط در موقع بحران داشته باشد.» شکاف مسئولان محلی با جامعه مدنی در برخی مناطق به قدری عمیق بوده که حتی در بعضی موارد نتوانسته نیروهای محلی ذینفوذ را یافته و یا از آن‌ها برای اقناع مردم بهره‌برداری نماید. یکی از فعالان اجتماعی در شیراز در این باره می گوید: در خیلی از روستاها و محلات که حاشیه شهر هستند، معتمدین محل، یاوران شورا، شورایاری‌ها، دهیاری‌ها و مساجد محل خیلی تاثیرگذاری دارند. در محل این‌گونه نیست که تأثیر نداشته باشند ولی این اتفاق و هماهنگی رخ نداده بود.

عدم اعتماد مردم و بدنه اجتماعی به نهادهای رسمی که برخی از مصاحبه‌شوندگان از آن با عنوان بدبینی یاد می‌کنند یکی از دلایل مقاومت در برابر تخلیه بوده است. یکی از فعالان اجتماعی در استان خوزستان در این باره با اشاره به واکنش مردم به دستور تخلیه می‌گوید: «می‌گفتند، خانه ما را می‌خواهند از ما بگیرند. ... زمین‌مان را می‌خواهند از ما بگیرند. بنابراین اینها به‌شدت مقاومت کردند. ... متاسفانه اینجا سرمایه اجتماعی تضعیف شد و فرسایش پیدا کرد.»

نگرش‌ها و منافع مالی و اقتصادی افراد، همیشه یکی از مهم‌ترین شاخص‌ها و موضوعات در انتخاب‌ها و ترجیحات جامعه محسوب می‌شود. در اینجا نیز مسئله منافع اقتصادی و پیامدهای احتمالی تن دادن به تخلیه منازل ازجمله دلایل مقاومت مردم در برابر دستور تخلیه منازل می باشد. درواقع واهمه از دست دادن بخش عمده سرمایه های مالی و مادی که با توجه به شرایط اقتصادی جامعه ایران، جبران آن امری محال به نظر می رسد، در کنار عدم اعتماد به دولت و نهادهای دولتی مانند بیمه برای انجام وظایف قانونی و وعده های مطروحه سبب می‌شد تا افراد حاضر به پذیرش مخاطرات جانی شده و حتی سلامت خود را در معرض خطر قرار دهند. حسین زاده از مسئولان هلال احمر استان خوزستان درباره دلایل مقاومت مردم در برابر دستور تخلیه منازل می گوید: «دام‌های‌شان مسئله بود. چون اینها اینقدر وابسته هستند. بچه خوزستانی‌ها می‌دانند فرد اگر گاوش بمیرد چه می‌شود. ... این مبنای فرهنگی دارد.»

برخی مقاومت‌ها در برابر تخلیه منازل و مشارکت محلی و مدنی مردم برای جلوگیری از ورود سیلاب به خانه و روستای‌شان، و موفقیت‌آمیز بودن این کار، سبب شده مسئله دیگری نیز پدید آید. یکی دیگر از فعالان مدنی می‌گوید «الان مسئله‌ای که پیش آمده این هست که اگر سیلی دیگری سال بعد یا چند سال بعد آمد و دولت اعلام تخلیه کرد، باز مردم می‌گویند، دیدید قبلا هم گفتید تخلیه کنید، تخلیه نکردیم و جلویش را گرفتیم ... بحث این هست که الان اتفاقی که افتاد خلاف پیش‌بینی‌های دولت بود. دولت می‌گفت چاره‌ای جز تخلیه سوسنگرد وجود ندارد. ولی اتفاقی که افتاد این بود که چاره وجود داشت. مردم هم تخلیه نکردند.»

۱-۲-۱۴. آسیب‌های اجتماعی در زمان سیلاب

یکی از موضوعات اساسی در زمان بحران مربوط به مدیریت آسیب‌های اجتماعی است. در همین زمینه این سؤال از پاسخ‌گویان پرسیده شد که آیا شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال بوده‌اند. همان‌طور که در جدول ۱-۴۴ قابل مشاهده است به جز استان ایلام در بقیه استان‌ها بیشتر پاسخگویان گزینه خیر را گزارش داده‌اند.

جدول ۱-۴۴- توزیع وضعیت احساس ناامنی

استان	بله	خیر	بی‌پاسخ
ایلام	۶۴,۳	۳۵,۱	۰,۶
کرمانشاه	۱۹,۵	۷۹,۹	۰,۷
مازندران	۱۰,۳	۸۸,۹	۰,۸
شیراز	۱۱,۹	۸۸,۱	
گلستان	۳,۸	۹۵,۵	۰,۷
خوزستان	۱۱,۸	۸۳,۴	۴,۹
لرستان	۳۳,۴	۶۱,۴	۵,۲

سطح احساس ناامنی در ایلام با ۶۴,۳ درصد بسیار بیشتر از سایر استان‌ها گزارش شده است. در مقابل ۹۵,۵ درصد پاسخگویان گلستانی و تقریباً ۸۸ درصد پاسخگویان دو استان مازندران و شیراز اعلام کردند که سرقت و نامنی ندیده‌اند. درمجموع، سطح سرقت و ناامنی گزارش شده در همه استان‌ها به جز ایلام بسیار پایین بیان شده است.

درباره آسیب‌های اجتماعی سعی شده نه‌تنها در ارتباط با فرد بلکه همسایگان و آشنایان نیز سؤال شود. داده‌های به‌دست‌آمده به تفکیک در جدول پایین قابل مشاهده است.

بر اساس یافته‌های به‌دست‌آمده، بیشترین درصد پاسخگویان مربوط به گزینه هیچ در همه استان‌ها است. در این بین ۱۸,۲ درصد پاسخگویان لرستانی، ۱۵,۵ درصد پاسخگویان کرمانشاهی،۶,۴ درصد پاسخگویان ایلامی، ۲,۸ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۱درصد پاسخگویان شیرازی،۰,۸ درصد پاسخگویان مازندرانی و ۰,۴ درصد پاسخگویان گلستانی گزینه خیلی زیاد و زیاد را در مشاهده سرقت از همسایگان و آشنایان اعلام کردند. هم‌چنین از میان گزینه‌های کم و خیلی کم، به ترتیب بیشترین درصد پاسخگویان مربوط به خوزستان (۲۸,۴ درصد)، لرستان (۲۱,۹ درصد)، ایلام(۱۶,۲ درصد)، کرمانشاه (۱۲,۱ درصد)، شیراز (۳ درصد)، گلستان (۲,۶ درصد) و مازندران (۲,۴ درصد) بوده است.

جدول ۱-۴۵- توزیع وضعیت پاسخگویان به لحاظ سرقت اموال همسایگان و آشنایانشان

استان/سطح سرقت	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	هیچ	نمی‌دانم	بی‌پاسخ
ایلام	۸,۴	۷,۸	۷,۱	۴,۵	۱,۹	۵۸,۴	۱۱	۰,۶
کرمانشاه	۱۰,۱	۲	۵,۴	۸,۱	۷,۴	۴۳	۰,۷	
مازندران	۱,۶	۰,۸	۰,۸		۰,۸	۸۶,۵	۷,۹	۱,۶
شیراز		۳	۱	۱		۸۳,۲	۱۱,۹	
گلستان	۱,۴	۱,۲	۲,۱	۰,۲	۰,۲	۹۳,۴	۱,۲	۰,۲
خوزستان	۱۵,۹	۱۲,۵	۹,۹	۱,۶	۰,۲	۳۱,۵	۲۶,۶	۱,۸
لرستان	۱۲,۵	۸,۹	۹,۸	۱۱,۸	۶,۴	۴۱,۲	۸	۱,۲

درمجموع بر اساس یافته‌های حاضر، در همه استان‌ها میزان سرقت اموال مشاهده شده برای همسایگان و آشنایان در حد بسیار پایینی گزارش شده است. در ادامه سوالات مربوط به آسیب‌های اجتماعی، این سؤال مطرح شد که، «آیا در ایام سیلاب، موردی از بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی مشاهده کردید؟». یافته‌ها در جدول ۱-۴۶ آمده است.

جدول ۱-۴۶- توزیع وضعیت پاسخگویان به لحاظ تعرض و بی‌اخلاقی

استان/سطح سرقت	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	هیچ	نمی‌دانم	بی‌پاسخ
ایلام	۱۰,۴	۷,۱	۱,۳	۳,۹	۴,۵	۶۶,۲	۵,۲	۱,۳
کرمانشاه	۷,۴	۸,۱	۵,۴	۶,۷	۶	۴۵	۲۰,۸	۰,۷
مازندران	۰	۱,۶	۰,۸	۰,۸	۰,۸	۸۸,۱	۶,۳	۱,۶
شیراز	۲	۴	۵	۵,۹	۱۰,۹	۷۰,۳	۲	
گلستان	۱,۶	۰,۷	۰,۵	۰,۲	۰,۲	۹۶,۲	۰,۴	۰,۲
خوزستان	۱۶,۱	۱۲,۳	۱۱,۲	۰,۵		۳۲,۴	۲۵	۲,۵
لرستان	۱۲,۹	۸,۴	۵,۹	۵,۵	۳,۲	۵۹,۸	۲,۷	۱,۶

بر اساس مندرجات جدول ۱-۴۶ در این سؤال نیز اکثریت غالب پاسخ‌ها به گزینه هیچ داده شد. به‌طوری که به ترتیب گلستان (۹۶,۲ درصد)، مازندران (۸۸,۱ درصد)، شیراز (۷۰,۳ درصد)، ایلام (۶۶,۲ درصد)، لرستان (۵۹,۸ درصد)، کرمانشاه (۴۵ درصد) و خوزستان با ۳۲,۴ درصد به گزینه هیچ پاسخ داده‌اند. در این میان خوزستان با ۱۶,۱ درصد، لرستان با ۱۲,۹ درصد و ایلام با ۱۰,۴ درصد بیشترین درصد پاسخگویان مربوط به گزینه خیلی کم بوده‌اند. هم‌چنین ۱۰,۹ درصد پاسخگویان شیرازی، ۶ درصد پاسخگویان کرمانشاهی و ۴,۵ درصد پاسخگویان ایلامی گزینه خیلی زیاد را گزارش داده‌اند.

از میان رفتن شرایط عادی زندگی در مناطق دچار بلایای طبیعی در کنار وضعیت نامطلوب شهروندان به لحاظ متمحل گردیدن شوک روانی و فقدان ساختارهای نظام بخش سبب می‌شود تا زمینه برای بروز آسیب‌های اجتماعی آماده شود. درواقع می توان آسیب‌های اجتماعی و ناهنجاری‌ها در مناطق سیلزده را در دو دسته آسیب‌های ناشی از وضعیت شهروندان آسیب دیده و آسیب‌های ناشی از به هم ریختگی نظم اجتماعی و ایجاد فرصت برای گروه‌های خارج از مناطق آسیب‌دیده طبقه‌بندی نمود. دسته اول آسیب ها عمدتاً در رفتارهای ناهنجار و خارج از عرف و قوانین اجتماعی شهروندان جامعه آسیب‌دیده بروز می نماید اما آسیب‌های دوم می تواند از رفتارهای عمدتاً مجرمانه گروه‌های فرصت طلب و خاصی از خارج یا داخل مناطق آسیب‌دیده ناشی شود. به هر روی جامعه دچار بلایای طبیعی و خسارت دیده از رخدادها و حوادث بستری برای رشد و توسعه آسیب‌های اجتماعی ایجاد می‌نماید. مرور مصاحبه‌های صورت گرفته در مناطق سیل‌زده حاکی از آن است که عمده موضوعات مطروحه در این بخش به بحث سرقت و دزدی، پدیده رایگان‌خواهی، درگیری‌های قومی و هجوم غیرمنطقی و تلاش برای دریافت کمک‌های بیش از نیاز روزانه است که البته در نظام مفهومی علوم اجتماعی به برخی از این پدیده‌ها آسیب اجتماعی گفته نمی‌شود اما در این تحقیق بررسی شده‌اند.

در رابطه با بحث سرقت و دزدی، موضوع به عملکرد ضعیف نیروهای امنیتی و انتظامی و احساس ناامنی مردم باز می‌گردد تا مبادا دارایی‌های باقیمانده را نیز سارقان از ایشان بربایند. به‌عنوان نمونه یکی از اساتید دانشگاه چمران در این باره می‌گوید: «یکی از دلایلی که مردم روستاها حاضر نبودند تخلیه کنند، بخاطر ترس از سرقت بود.» یکی از مسئولان استانی هلال احمر استان خوزستان نیز در این باره می گوید: «ترس از سرقت بود که باعث شد اینها خالی نکنند. بنابراین مسئله احساس ناامنی خیلی اهمیت دارد. ولو اینکه منشا هیچ رفتاری نشود.»

درگیری‌های قومی و مذهبی نیز از دیگر آسیب‌ها و ناهنجاری‌های اجتماعی در اردوگاه‌ها و مناطق سیلزده به شمار می‌آید. این موضوع هم در استان در یک محدوده و مجاورت برخی گروه‌های قومی و اجتماعی که سابقه دیرینه رقابت و درگیری دارند بروز می‌یافته و هم در بحث توزیع کمک ها و نیازهای روزانه گروه‌های اجتماعی در مناطق سیل‌زده قابل مشاهده بوده است. آرزو علیزاده نماینده مؤسسه «از تلاش تا تعالی» در این باره چنین توضیح می‌دهد: «از آنجایی که در آق‌قلا هم ترکمن وجود دارد و هم بلوچ ، حالا

خدا نکند آن کسی که داشت اقلام را توزیع می‌کرد مثلا فارس بود. یعنی فکر می‌کردند سلیقه‌ای داریم عمل می‌کنیم. درواقع این خیلی در آن قضیه پررنگ بود. حالا ترکمن‌ها می‌گفتند ایشان دارند به فارس ها و بلوچ‌ها مثلا بیشتر توجه می‌کند یا اگر آن کسی که اقلام را توزیع می‌کرد فرق نمی‌کرد به همین شکل بود. می‌گفتند درواقع به ترکمن نگاه ویژه‌ای دارد در باب این قضیه. من خودم شاهد این بودم که این قضیه باعث تنش شده بود.»

درمجموع شواهد – ازجمله آمارهایی که در بخش پیمایش نظرات سیل‌زدگان به‌دست‌آمده - نشان می‌دهد مسئله آسیب‌های اجتماعی در مناطق سیل‌زده جدی نبوده است. هنجارهای اخلاقی جامعه ایرانی به‌علاوه مراقبت‌های امنیتی مانع از آن شده است که آسیب‌های اجتماعی به مسئله جدی در مدیریت اجتماعی سیلاب تبدیل شود.

۱-۲-۱۵. تجربه زندگی در اردوگاه

سؤالاتی نیز درباره مدیریت اجتماعی کمپ‌های سیل زندگان پرسیده شده است. این سؤال که آیا شما در ایام سیلاب، در اردوگاه‌ها (کمپ‌های) موقت سیل‌زدگان هم زندگی کردید؟ در همه استان‌ها درصد بالای پاسخگویان تجربه زندگی در کمپ سیل‌زدگان را نداشته‌اند. به‌طوری که در شیراز تنها ۴ درصد پاسخگویان اعلام کردند تجربه زندگی در کمپ را داشته‌اند. در مازندران (۶,۳ درصد)، گلستان (۱۵,۹ درصد)، ایلام (۲۷,۹ درصد)، کرمانشاه (۳۲,۲ درصد)، خوزستان (۳۷,۶ درصد) و لرستان (۵۰,۹ درصد) تجربه زندگی در کمپ را گزارش داده‌اند.

جدول ۱-۴۷- توزیع وضعیت اردوگاه سیل‌زده‌گان

استان/اقامت کمپ	بله	خیر	بی‌پاسخ
ایلام	۲۷,۹	۷۱,۴	۰,۶
کرمانشاه	۳۲,۲	۶۷,۸	
مازندران	۶,۳	۹۲,۹	۰,۸
شیراز	۴	۹۶	
گلستان	۱۵,۹	۸۳,۹	۰,۲
خوزستان	۳۷,۶	۶۱,۵	۰,۹
لرستان	۵۰,۹	۴۸,۴	۰,۷

پس از این مورد از پاسخگویان سؤال شده است که چه مدت تجربه زندگی در اردوگاه را داشته‌اند. پاسخ‌ها در سه سطح ماه، هفته و روز مورد بررسی قرار گرفت.

جدول ۱-۴۸- مدت اقامتگاه در اردوگاه

استان	ماه درصد پاسخگویان								هفته							روز							
	صفر	کمتر از ۱ ماه	۲ماه	۳ماه	۴ تا ۶ ماه	۷ ماه و بالاتر	بی‌پاسخ	مشمول نمی‌شود	صفر	۱	۲	۳	۴ و بالاتر	بی‌پاسخ	مشمول	صفر	۱	۲ تا ۳	۴-۶ روز	۷ تا ۱۰	۱۱ به بالا	بی‌پاسخ	مشمول نمی‌شود
ایلام	۹,۷	۹,۷	۵,۸				۲,۶	۷۱,۴	۲۰,۱	۱,۳	۱,۹	۱,۹	۰,۶	۲,۶	۷۱,۴	۱۸,۲	۱,۳	۳,۲	۱,۲	۰,۶	۱,۹	۲,۶	۷۱,۴
کرمانشاه	۲۷,۵						۴,۷	۶۷,۸	۲۳,۵	۴				۴,۷	۶۷,۸	۴	۳,۴	۱۲	۲,۷			۴,۷	۶۷,۸
مازندران	۵,۶						۱,۶	۹۲,۹	۴,۸	۰,۸				۱,۶	۹۲,۹	۰,۸	۱,۶	۱,۶	۰,۸	۰,۸		۱,۶	۹۲,۹
گلستان	۱۳,۹	۱,۴					۰,۷	۸۳,۹	۸,۹	۳	۲,۱	۱,۱	۰,۲	۰,۷	۸۳,۹	۶,۸	۲	۲,۳	۱,۴	۱,۳	۱	۰,۷	۸۳,۹
خوزستان	۱۷	۱۷,۲	۱,۳				۲,۹	۶۱,۵	۱۷,۵	۵,۴	۱۰,۷	۲,۲		۲,۷	۶۱,۵	۳۲,۵		۰,۶	۰,۴	۰,۵	۲	۲,۷	۶۱,۵
لرستان	۲,۳	۴,۵	۱۵,۹	۲۴,۵	۳,۱	۰,۲	۱,۴	۴۸,۴	۴۷,۳	۰,۷	۱,۲	۰,۴	۰,۶	۱,۴	۴۸,۴	۴۶,۶	۱,۲	۰,۷	۰,۴	۰,۴	۱	۱,۴	۴۸,۴

بر اساس ماه، به ترتیب ۲۷,۵ درصد پاسخگویان کرمانشاهی،۱۷ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۱۳,۹ درصد پاسخگویان گلستانی، ۹,۷ درصد پاسخگویان ایلامی، ۵,۶ درصد پاسخگویان مازندرانی و ۲,۳ درصد پاسخگویان لرستانی اظهار کردند از این حیث تجربه اقامت نداشته‌اند. از میان همه استان‌ها، لرستان به لحاظ تجربه اقامت کمپ در ماه، بیشترین درصد پاسخگویان را داشته است. ۲۴,۵ درصد پاسخگویان لرستانی ۳ ماه و ۱۵,۹ درصد پاسخگویان ۲ ماه تجربه زندگی در کمپ را گزارش دادند. هم‌چنین ۹,۷ درصد پاسخگویان ایلام نیز کمتر از یک ماه تجربه زندگی در کمپ را بیان کردند.

به لحاظ هفته نیز، ۴۷,۳ درصد پاسخگویان لرستانی، ۲۳,۵ درصد پاسخگویان کرمانشاهی، ۲۰ درصد پاسخگویان ایلامی، ۱۷,۵ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۸,۹ درصد پاسخگویان گلستانی و ۴,۸ درصد پاسخگویان مازندرانی گزینه صفر را گزارش داده‌اند. بیشترین فراوانی مربوط به اقامت بر اساس هفته دو هفته برای خوزستان (۱۰,۷ درصد) و پس از آن خوزستان با ۵,۴ درصد در یک هفته است. درمجموع اکثریت پاسخگویان مشمول این گزینه نبوده‌اند.

از لحاظ روز نیز ۴۸,۴ درصد پاسخگویان لرستانی، ۳۲,۵ درصد پاسخگویان خوزستانی، ۱۸,۲ درصد پاسخگویان ایلامی و ۶,۸ درصد پاسخگویان ایلامی گزینه صفر را گزارش داده‌اند. اما درمجموع بر اساس روز نیز بیشتر پاسخگویان در گزینه مشمول نمی‌شود قرار داشته‌اند. در کل استان شیراز مشمول این امر نبوده و به همین دلیل این سؤال برای این استان منظور نشده است. بیشترین مدت اقامت مربوط به لرستان، کرمانشاه و خوزستان و کمترین مربوط به مازندران و گلستان گزارش شده است.

یکی دیگر از سوالاتی که حول مدیریت اجتماعی کمپ‌ها سؤال شد مربوط به ارزیابی وضعیت برخی خدمات در کمپ‌ها برای سیل-زدگان است. پرسیده شد که «در کل، هر یک از موارد زیر در اردوگاه را چگونه ارزیابی می‌کنید؟» پاسخ‌ها به تفکیک ۱۲ مورد مربوط به توزیع غذا، دسترسی به بهداشت، غذا، خدمات درمانی، امکانات محل و غیره برای هفت استان در جدول شماره ۱-۴۹ آمده است. درباره توزیع غذا بین ساکنان اردگاه، به غیر از گزینه عدم شمول که بیشترین درصد در این گزینه هستند، ۱۳,۶ درصد ایلامی‌ها گزینه خیلی خوب و خوب و ۷,۷ درصد نیز درمجموع دو گزینه خیلی بد و بد را گزارش داده‌اند. از میان پاسخگویان کرمانشاه نیز ۱۹,۵ درصد گزینه‌های خیلی بد و بد و تنها ۳,۴ درصد خوب ارزیابی کردند. در این بین هم‌چنین ۷,۴ درصد وضعیت توزیع غذا را متوسط ارزیابی کردند. درباره وضعیت امکانات بهداشتی از کل استان‌ها، ایلام (۱۶,۸درصد) وکرمانشاه (۲۱,۵درصد) بیش از سایر استان‌ها ناراضی بودند و در مقابل خوزستان (۱۸,۸درصد) و لرستان (۱۹,۵درصد) بیشترین رضایت را وضعیت امکانات بهداشتی گزارش دادند.

درباره کیفیت خدمات درمانی نیز خوزستان (۲۷,۱ درصد) و لرستان (۳۰,۳ درصد) بیش از پاسخگویان سایر استان‌ها راضی بوده-اند و در برابر کرمانشاه (۱۴,۷درصد) و ایلام (۱۲,۳درصد) بالاترین نارضایتی را گزارش داده‌اند. ارزیابی پاسخگویان از وضعیت کیفیت محل استقرار نیز به این نحو بوده که در کرمانشاه (۱۶,۱درصد) و ایلام (۱۳,۶درصد) بالاترین درصد پاسخگویان به لحاظ نارضایتی از وضع استقرار اعلام شد و در مقابل پاسخگویان استان‌های خوزستان (۱۷,۲درصد) و لرستان (۱۷,۴درصد) بیشترین رضایت را بیان کردند. وضعیت به لحاظ امنیت اردوگاه نیز به این نحو بوده که پاسخگویان استان‌های ایلام (۱۱,۶ درصد) و لرستان (۵,۴ درصد) کمترین رضایت و پاسخگویان استان‌های لرستان (۲۹,۱ درصد) و خوزستان (۲۴,۱ درصد) بالاترین رضایت را بیان کردند.

جدول ۱-۴۹- توزیع وضعیت پاسخگویان به لحاظ ارزیابی کمپ‌ها

مورد	استان	خ.بد	بد	متوسط	خوب	خ.خوب	نمی‌دانم	عدم شمول
توزیع غذا بین ساکنان اردوگاه	ایلام	۷,۱	۰,۶	۵,۸	۵,۲	۸,۴		۷۱,۴
	کرمانشاه	۳,۴	۱۶,۱	۷,۴	۳,۴			۶۷,۸
	مازندران	۰,۸			۲,۴	۰,۸		۹۲,۹
	شیراز				۳	۱		۹۶
	گلستان	۰	۱,۱	۲,۹	۷,۷	۴,۳	۰,۲	۸۳,۹
	خوزستان	۰,۴	۲,۴	۱۳,۶	۱۶,۶	۴,۷		۶۱,۵
	لرستان	۲	۱,۶	۱۶,۸	۲۱,۱	۹,۳	۰,۲	۴۸,۴
امکانات بهداشتی (دستشویی و حمام)	ایلام	۱۲,۳	۴,۵	۳,۲	۳,۹	۲,۶	۱,۹ (بی‌پاسخ	۷۱,۴
	کرمانشاه	۷,۴	۱۴,۱	۶	۲			۶۷,۸
	مازندران	۰,۸	۱,۶	۰,۸	۰,۸	۰,۸		۹۲,۹
	شیراز				۴			۹۶
	گلستان	۰,۴	۳,۲	۴,۵	۷,۵	۰,۴	۰,۲	۸۳,۹
	خوزستان	۰,۵	۴,۳	۱۳,۹	۱۵,۴	۳,۴		۶۱,۵
	لرستان	۷,۳	۵,۷	۱۸,۲	۱۵,۹	۳,۶	۰,۹ (بی‌پاسخ)	۴۸,۴
خدمات درمانی	ایلام	۷,۱	۵,۲	۶,۵	۵,۲	۳,۲	۱,۳(بی‌پاسخ	۷۱,۴
	کرمانشاه	۶	۸,۷	۱۰,۱	۳,۴	۱,۳	۰,۷	۶۷,۸
	مازندران	۰,۸	۰,۸	۰,۸	۰,۸		۰,۸	۹۲,۹
	شیراز		۱		۱	۱	۱	۹۶
	گلستان		۰,۵	۱,۲	۸	۶,۱		۸۳,۹
	خوزستان		۱,۱	۸,۹	۱۹,۹	۷,۲		۶۱,۵
	لرستان	۱,۴	۲,۷	۱۶,۲	۲۰,۷	۹,۶	۰,۲	۴۸,۴
کیفیت محل استقرار	ایلام	۸,۴	۵,۲	۸,۴	۳,۲	۱,۹	۱,۳(بی‌پاسخ	۷۱,۴
	کرمانشاه	۴,۷	۱۱,۴	۸,۷	۴,۷		۰,۷	۶۷,۸
	مازندران	۰,۸	۱,۶	۰,۸	۱,۶		۲,۴ (بی‌پاسخ)	۹۲,۹
	شیراز			۱	۳			۹۶
	گلستان	۰,۴	۱,۶	۵,۷	۸	۰,۲		۸۳,۹
	خوزستان	۰,۵	۵,۴	۱۳,۹	۱۲,۷	۴,۵		۶۱,۵
	لرستان	۳,۹	۷,۷	۲۰,۹	۱۴,۵	۲,۹	بی‌پاسخ (۱,۲ درصد)	۴۸,۴
امنیت اردوگاه	ایلام	۷,۱	۴,۵	۵,۲	۴,۵	۴,۵	۲,۶(بی‌پاسخ	۷۱,۴
	کرمانشاه	۲	۸,۱	۱۵,۴	۴,۷			۶۷,۸
	مازندران				۳,۲	۱,۶		۹۲,۹
	شیراز				۲	۲		۹۶
	گلستان	۰,۲	۰,۲	۳,۹	۱۰	۱,۴		۸۳,۹
	خوزستان	۰,۴	۱,۴	۱۱,۶	۱۹	۵,۱	۰,۲	۶۱,۵
	لرستان	۱,۸	۳,۶	۱۵,۷	۱۸,۲	۱۰,۹	۰,۴	۴۹,۵
مراقبت روانی از سیل‌زدگان	ایلام	۱۱	۳,۲	۶,۵	۳,۲	۲,۶	۱,۹(بی‌پاسخ	۷۱,۴
	کرمانشاه	۶	۱۰,۱	۸,۷	۳,۴		۰,۷	۶۷,۸
	مازندران	۰,۸	۱,۶	۰,۸	۱,۶			۹۲,۹
	شیراز	۲			۲			۹۶
	گلستان			۲	۱۰,۷	۳,۲		۸۳,۹
	خوزستان			۸,۹	۲۱,۹	۶,۹		۶۱,۵

مورد	استان	خ.بد	بد	متوسط	خوب	خ.خوب	نمی‌دانم	عدم شمول
	لرستان	۲,۵	۴,۸	۱۸,۹	۱۷,۳	۶,۴	۰,۹	۴۹,۱
نظم اردوگاه	ایلام	۷,۱	۵,۲	۶,۵	۱,۹	۳,۲	۴,۵ (بی‌پاسخ)	۷۱,۴
	کرمانشاه	۴	۱۰,۷	۱۰,۱	۴	۰,۷	۰,۷	۶۷,۸
	مازندران		۰,۸	۱,۶	۲,۴			۹۲,۹
	شیراز				۲	۱	۱	۹۶
	گلستان		۱,۴	۵,۷	۸	۰,۷		۸۳,۹
	خوزستان	۰,۵	۳,۶	۱۸,۶	۱۲,۵	۲	۰,۲	۶۱,۵
	لرستان	۲,۱	۴,۳	۲۰,۹	۱۷,۵	۳,۹	۲,۹ (بی‌پاسخ)	۴۸,۴
برخورد امدادگران با سیل‌زدگان	ایلام	۲,۶	۰,۶	۸,۴	۹,۱	۵,۸	۱,۹(بی‌پاسخ	۷۱,۴
	کرمانشاه	۲	۲	۱۴,۱	۶,۷	۵,۴		۶۷,۸
	مازندران			۰,۸	۱,۶	۲,۴		۹۲,۹
	شیراز				۲	۲		۹۶
	گلستان			۳,۹	۱۰,۲	۱,۸		۸۳,۹
	خوزستان		۲	۱۳,۴	۱۹,۹	۲,۲		۶۱,۵
	لرستان	۰,۹	۰,۷	۱۴,۳	۱۷,۹	۱۵,۴	بی‌پاسخ (۲,۵)	۴۸,۴
دسترسی به آب	ایلام	۶,۵	۱,۳	۸,۴	۵,۸	۴,۵	۱,۹(بی‌پاسخ)	۷۱,۴
	کرمانشاه	۲	۱۳,۴	۸,۱	۶,۷			۶۷,۸
	مازندران	۰,۸	۱,۶		۰,۸	۱,۶		۹۲,۹
	شیراز				۳	۱		۹۶
	گلستان	۰,۲	۲,۱	۴,۶	۷,۵	۱,۴		۸۳,۹
	خوزستان	۰,۲	۲,۴	۱۱,۲	۲۰,۸	۲,۴		۶۱,۵
	لرستان	۳	۶,۱	۱۸,۴	۱۷	۳,۹	بی‌پاسخ (۳,۲ درصد)	۴۸,۴
دسترسی به برق	ایلام	۱۳	۳,۹	۵,۲	۲,۶	۱,۹	۰,۶	۷۱,۴
	کرمانشاه	۲	۱۵,۴	۶	۶			۶۷,۸
	مازندران		۱,۶	۰,۸	۰,۸	۱,۶		۹۲,۹
	شیراز				۳	۱		۹۶
	گلستان		۲,۱	۴,۳	۷,۵	۲		۸۳,۹
	خوزستان		۲,۷	۱۲,۵	۱۸,۴	۲,۷	۰,۲	۶۱,۵
	لرستان	۴,۱	۷	۱۵,۹	۱۷,۹	۳,۹	بی‌پاسخ (۲,۹ درصد)	۴۸,۴
رعایت احترام و عزت سیل‌زدگان	ایلام	۴,۵	۳,۲	۸,۴	۶,۵	۴,۵	۱,۳	۷۱,۴
	کرمانشاه	۱,۳	۵,۴	۱۷,۴	۲,۷	۲	۰,۷	۶۷,۸
	مازندران	۰	۰	۰	۲,۴	۲,۴		۹۲,۹
	شیراز				۲	۲		۹۶
	گلستان			۳,۴	۹,۸	۲,۷		۸۳,۹
	خوزستان		۰,۷	۱۱,۹	۲۰,۶	۳,۴		۶۱,۵
	لرستان	۱,۴	۳,۶	۱۱,۸	۱۸,۶	۱۳,۶	۲,۷ (بی‌پاسخ)	۴۸,۴
کیفیت محل استقرار اردوگاه	ایلام	۶,۵	۴,۵	۱۰,۴	۳,۲	۱,۹	۱,۹	۷۱,۴
	کرمانشاه	۲	۱۲,۸	۸,۱	۴	۲	۱,۳	۶۷,۸
	مازندران		۱,۶	۰,۸	۱,۶			۹۲,۹
	شیراز				۲	۲		۹۶
	گلستان		۱,۲	۵	۷,۷	۲		۸۳,۹
	خوزستان	۰,۴	۳,۴	۱۴,۳	۱۶,۸	۲,۵		۶۱,۵
	لرستان	۳	۵	۱۹,۵	۱۶,۲	۴,۸	۰,۲	۴۸,۴

مورد	استان	خ.بد	بد	متوسط	خوب	خ.خوب	نمی‌دانم	عدم شمول
رعایت مسائل اخلاقی در اردوگاه	ایلام	۴,۵	۰,۶	۷,۱	۶,۵	۷,۸	۱,۹	۷۱,۴
	کرمانشاه	۲,۷	۶,۷	۱۵,۴	۲,۷	۲	۰,۷	۶۷,۸
	مازندران				۲,۴	۲,۴		۹۲,۹
	شیراز				۲	۲		۹۶
	گلستان		۰,۴	۵,۷	۷,۳	۲,۵		۸۳,۹
	خوزستان	۰,۲	۰,۷	۱۱	۲۲,۶	۳,۱		۶۱,۵
	لرستان	۱,۲	۳	۱۳,۶	۱۷,۹	۱۲,۵	۲,۹ بی‌پاسخ	۴۸,۴

یافته‌ها درباره مراقبت روانی از سیل زدگان نیز مؤید آن است که به ترتیب که از بین استان‌ها در ایلام (۱۴,۲درصد) و کرمانشاه (۱۶,۱ درصد) بالاتر از سایر استان‌ها گزینه مجموع بد و خیلی بد را گزارش داده‌اند. در مقابل بالاترین درصد پاسخگویانی که وضعیت مراقبت روانی را خوب ارزیابی کردند مربوط به خوزستان (۲۸,۸ درصد) و لرستان (۲۳,۷ درصد) است. درباره نظم اردوگاه نیز بالاترین درصد پاسخ که معتقداند وضعیت نظم اردوگاه بد است مربوط به ایلام (۱۲,۳ درصد) و بالاترین درصد پاسخگویان که نظم اردوگاه را خوب گزارش دادند مربوط به خوزستان (۱۴,۵ درصد) و لرستان (۲۱,۴ درصد) است. درمجموع بیشتر پاسخگویان گزینه نمی‌دانم را عنوان کردند. گزارش درباره برخورد امدادگران با سیل زدگان نیز نشان می‌دهد که تقریباً میزان نارضایتی بسیار پایین گزارس شده است. بیشترین درصد پاسخگویانی که وضعیت را بد عنوان کردند مربوط به کرمانشاه (۴ درصد) و ایلام (۳,۲ درصد) است. در مقابل پاسخگویان خوزستانی (۲۲,۱ درصد)، ایلام (۱۴,۹ درصد) و گلستانی (۱۲ درصد) بالاترین درصد پاسخ را برای گزینه وضعیت خوب و مناسب گزارش داده‌اند.

درباره وضعیت دسترسی به آب نیز پاسخگویان خوزستانی (۲۳. درصد) بالاترین از پاسخگویان بقیه استان‌ها خیلی زیاد راضی و پاسخگویان کرمانشاهی (۱۵,۴ درصد) کمترین درصد رضایت را بیان کردند. در این سؤال نیز بیشتر پاسخگویان پاسخی ندادند. درباره دسترسی به برق نیز به ترتیب ایلام کرمانشاه (۱۷,۴ درصد) و ایلام (۱۶,۹ درصد) بیشترین درصد پاسخگویانی هستند که گزینه خیلی بد را گزارش دادند و در مقابل پاسخگویان خوزستانی (۲۱,۱ درصد) و گلستانی (۹,۵ درصد) گزینه خیلی خوب را بیان کردند. درباره رعایت احترام به عزت سیل زدگان نیز ۳۲ درصد پاسخگویان لرستانی و ۲۴ درصد پاسخگویان خوزستانی اریابی خیلی خوب را عنوان کردند و در مقابل ۷,۷ درصد پاسخگویان ایلامی و ۶,۷ درصد پاسخگویان کرمانشاهی گزینه بد را گزارش دادند. درباره وضعیت کیفیت محل اردوگاه نیز بیشترین درصد رضایت مربوط به لرستان (۲۱ درصد) و خوزستان (۱۹,۳ درصد) گزارش شده و کمترین رضایت مربوط به کرمانشاه (۱۴,۸ درصد) و ایلام (۱۱ درصد) است. درباره رعایت مسائل اخلاقی نیز پاسخگویان لرستانی (۳۰,۳ درصد) و خوزستانی (۲۵,۶ درصد) بیش از بقیه استان‌ها از وضعیت راضی بودند و در مقابل پاسخگویان کرمانشاهی (۹,۴ درصد) و ایلامی (۵,۱ درصد) کمترین رضایت را گزارش داده‌اند. درمجموع یافته‌های حاضر درباره ارزیابی وضعیت خدمات در کمپ سیل زدگان حاکی از رضایت نسبی به خدمات در حد متوسط گزارش شده است.

در ادامه سوالات مربوط به اردوگاه سیل‌زدگان این سؤال مطرح شد که «چرا به اردوگاه نرفتید؟». دلایل نرفتن به کمپ از بیشتر به کمترین به تفکیک استان‌ها در جدول قابل مشاهده است. در بین پاسخگویان ایلامی بیشترین درصد علت مربوط به نبودن اردوگاه (۲۴ درصد) و پس از آن منزل مسکونی خسارت ندید (۴,۵ درصد) گزارش شده است. برای پاسخگویان کرمانشاهی نیز رفتن به خانه اقوام و آشنایان (۴ درصد) بیش از سایر گزینه بیان شد. برای پاسخگویان مازندرانی نیز رفتن به خانه اقوام (۱۷,۵ درصد) و رفتن به خانه فرزندان (۱۱,۹ درصد) در رتبه‌های اول و دوم قرار دارد.

جدول ۱-۵۰- توزیع وضعیت پاسخگویان به لحاظ دلایل نرفتن به کمپ‌ها

استان/دلایل	رتبه اول	رتبه دوم	رتبه سوم	رتبه چهارم	رتبه پنجم	رتبه ششم	رتبه هفتم
ایلام	بی‌پاسخ (۲۷,۳) مشمول نمی شود (۲۷,۳)	اصلا اردوگاهی نبود (۲۴٪)	منزل مسکونی خسارات ندید (۴,۵٪)	رفتن به خانه آشنایان (۳,۲٪)	داخل خانه را آب نگرفت (۲,۶٪)	رفتن به جای دور از آب (۱,۳٪) ماندن در منزل (۱,۳٪)	کمبود جا (۰,۶)، امکانات کم اردوگاه (۰,۶) ما را قبول نکردند (۰,۶٪)
کرمانشاه	بی‌پاسخ (۵۹,۱)	مشمول نمی‌شود (۳۲,۲)	رفتن به خانه آشنایان (۴ درصد)	منزل مسکونی خسارت ندیده (۲)	اردوگاه امکانات نداشت و تکمیل نشد (۰,۷) ناامنی اردوگاه (۰,۷) به علت کثیفی (۰,۷)		
مازندران	بی‌پاسخ (۵۴)	رفتن به خانه اقوام (۱۷,۵)	رفتن به خانه فرزندان (۱۱,۹)	مشمول نمی‌شود (۴,۸)	منزل مسکونی خسارت ندیده بود (۳,۲)	ماندن در منزل (۲,۴)	قابل سکونت بودن منزل (۱,۶)، قابل سکونت بودن منزل شخصی (۱,۶)
شیراز	بی‌پاسخ (۸۸,۱)	موردی ذکر نشد (۵)	مشمول نمی-شود (۴)	رفتن به خانه آشنایان و اقوام (۲)	مراقب وسایل بودن (۱)، رفتن به خانه دیگران (۱)، از ترس نتوانستم تصمیم بگیرم (۱)، سیل طولانی نبود (۱)، قابل سکونت بودن منزل (۱)		
گلستان	رفتن به خانه آشنایان و اقوام (۳۲)	مشمول نمی‌شود (۱۶,۱)	طبقه بالای منزل (۱۵)	انتقال وسایل به جای امن (۷,۹)	رفتن به خانه فرزندان و والدین (۶,۴)	داخل خانه را آب گرفت (۵)	ماندن در منزل (۴,۱)
خوزستان	مشمول نمی-شود (۳۸)	بی‌پاسخ (۱۳,۷)	منزل مسکونی خسارت ندید (۹)	اطلاع نداشتن که اردوگاه وجود دارد (۴,۲)	نگران دام (۲)	خودمان چادر زدیم (۱,۳)	مراقب وسایل بودن (۱,۱)
لرستان	مورد ذکر نشد (۵۰,۷ درصد)	رفتن به خانه آشنایان (۲۹,۱ درصد)	بی‌پاسخ (۴,۸ درصد)	اصلا اردوگاه نبود (۲,۹ درصد)	قابل سکونت بودن منزل (۲,۱)	طبقه بالا منزل (۱,۸)	ماندن در منزل ۱,۲)

پاسخگویان شیرازی نیز رفتن به خانه اقوام (۲ درصد) و پاسخگویان گلستانی دلیل را در رفتن به طبقه بالای منزل (۱۵ درصد) و انتقال وسایل به جای امن (۷,۹ درصد) بیان کردند. همین طور پاسخگویان خوزستانی علت عدم خسارت منزل مسکونی (۹ درصد) و لرستانی‌ها نیز اصلا اردوگاه نبود (۲,۹ درصد) را بیان کردند. درمجموع بیشترین دلیل مربوط به رفتن به خانه اقوام بوده است. البته پاسخگویان ایلامی نبودن اردوگاه را دلیل مهم و اول‌شان در نرفتن به اردوگاه بیان کردند. در رتبه دوم نیز این سؤال مورد بررسی قرار گرفت که در جدول ۱-۵۱ به تفصیل قابل مشاهده است. بیشترین درصد پاسخ‌ها مربوط به بی‌پاسخ‌ها و مشمول نمی‌شود گزارش شده است. در این میان ایلامی‌ها بودن چادر در نزدیک محل زندگی شان (۶,۵ درصد) و گلستانی‌ها بردن وسایل به جای امن (۴ درصد) را در این امر بیان کردند.

جدول ۱-۵۱- توزیع دلایل نرفتن به کمپ

استان/دلایل	رتبه اول	رتبه دوم	رتبه سوم	رتبه چهارم	رتبه پنجم	رتبه ششم
ایلام	موردی ذکر نشد (۳۶,۴٪)	بی‌پاسخ (۲۷,۳) مشمول نمی‌شود (۲۷,۳)	چادرهایی نزدیک محلمان به ما دادند (۶,۵٪)	رفتن به خانه آشنایان و اقوام (۰,۶٪) اردوگاهی نبود (۰,۶٪)		
کرمانشاه	بی‌پاسخ (۵۹,۱)	مشول نمی‌شود (۳۲,۲)	موردی ذکر نشد ۸,۷)			
مازندران	بی‌پاسخ (۵۴)	موردی ذکر نشد (۴۰,۵)	مشمول نمی‌شود (۴,۸)	وسایل را مسجد بردم (۰,۸)		
شیراز	بی‌پاسخ (۸۸,۱)	موردی ذکر نشد (۵)	مشمول نمی‌شود (۴)	رفتن به خانه دیگران (۱)، گفتم اردوگاه سخت می‌گذرد (۱)، به دلیل داشتن فرد ناتوان (۱)		
گلستان	موردی ذکر نشد (۵۵,۲)	مشمول نمی‌شود (۱۶,۱)	انتقال وسایل به جای امن (۴,۱)	مواظب خانه بودم (۳,۴)	بی‌پاسخ (۲,۹)	مراقبت از خانواده (۲,۳)
خوزستان	مشمول نمی‌شود(۳۸)	موردی ذکر نشد (۲۷,۸)	بی‌پاسخ (۱۳,۷)	ترس سرقت منزل (۲,۵) دور بودن راه (۲,۵) بسته بودن مسیر (۲,۴)	نگران دام (۱,۶)	ناامنی اردوگاه (۱,۴) مراقبت وسایل (۱,۴)
لرستان	مشمول نمی‌شود (۵۰,۷)	موردی ذکر نشد (۴۰,۹)	اردوگاه امکانات نداشت (۱,۴ درصد)	به دلیل داشتن فرد ناتوان (۰,۴)	به علت کثافت (۰,۲)، داخل چادر رفتند (۰,۲)، مواظب منزل بودم (۰,۲)	

۱-۲-۱۶. مدیریت اجتماعی پس از سیلاب

یکی دیگر از سؤالاتی که در راستای مدیریت اجتماعی امور بعد از سیلاب پرسیده شد این بوده که «حالا که مدتی از فروکش کردن سیلاب می‌گذرد، آیا در خانه خود ساکن شده‌اید؟». پاسخ‌ها حاکی از آن است که به ترتیب در شیراز (۹۶درصد)، گلستان (۹۱,۶درصد) و خوزستان (۹۰,۴درصد) بالای ۹۰ درصد پاسخگویان گزارش دادند که در خانه خودشان ساکن شده‌اند. در این بین بالاترین درصد پاسخگویانی که اظهار کردند هنوز در خانه خودشان ساکن نشده‌اند مربوط به ایلام (۱۱درصد)، خوزستان (۷,۸درصد) و کرمانشاه (۶,۷ درصد) است.

جدول ۱-۵۲- توزیع پاسخگویان به لحاظ وضعیت سکونت

استان	بله	خیر	بی‌پاسخ
ایلام	۷۷,۳	۱۱,۷	۱۱
کرمانشاه	۸۶,۶	۶,۷	۶,۷
مازندران	۷۴,۶	۲۲,۲	۳,۲
شیراز	۹۶	۴	
گلستان	۹۱,۶	۵,۹	۲,۵
خوزستان	۹۰,۴	۱,۸	۷,۸
لرستان	۷۴,۵	۱۹,۳	۶,۲

همین طور از این سؤال پرسیده شده که «شما تا چه اندازه به زندگی عادی بازگشته‌اید؟» این سؤال در راستای مدیریت اجتماعی سیلاب بعد از ۵ ماه پرسیده شده است. بر اساس داده‌های به‌دست‌آمده، بیشترین درصد پاسخگویان که گزینه خیلی زیاد را درباره بازگشت به وضعیت عادی گزارش داده‌اند مربوط به پاسخگویان کرمانشاهی (۲۶,۸درصد) و پس از آن پاسخگویان شیرازی

(۱۴٫۹درصد) و گلستانی (۱۲٫۳ درصد) است. هم‌چنین ۳۸٫۱ درصد پاسخگویان مازندرانی و ۳۵٫۹ درصد پاسخگویان لرستانی اشاره داشتند که خیلی کم به وضعیت عادی برگشته‌اند.

جدول ۱-۵۳- توزیع پاسخگویان به لحاظ برگشت به زندگی عادی پس ۵ ماه از سیلاب

استان/سطح مدیریت	هیچ	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بی‌پاسخ
ایلام	۳۱٫۲	۱۸٫۸	۷٫۱	۲۴	۹٫۷	۳٫۹	۵٫۲
کرمانشاه	۰٫۷	۶	۲۴٫۲	۲۰٫۸	۱۶٫۸	۲۶٫۸	۴٫۷
مازندران	۱۵٫۱	۳۸٫۱	۱۹٫۸	۵٫۹	۳٫۲		
شیراز	۴	۷٫۹	۱۴٫۹	۲۷٫۷	۳۰٫۷	۱۴٫۹	
گلستان	۳٫۴	۱۰٫۵	۹٫۱	۲۵٫۴	۳۸٫۶	۱۲٫۳	۰٫۷
خوزستان							
لرستان	۷٫۵	۳۵٫۹	۱۵٫۵	۲۷٫۵	۵٫۵	۲٫۷	۵٫۴

یکی دیگر از سوالات مربوط به اقدامات ترمیمی برای خسارات وارده به سیل زدگان است. این سؤال در قالب ۱۲ آیتم پرسیده شد که به تفکیک استان‌ها در جدول شماره ۱-۵۴ آمده است. سؤال این بوده که «همین حالا و چند ماه بعد از سیلاب، هر یک از مسائل زیر چقدر روی زندگی امروز شما اثر گذاشته است؟» برای گزینه از دست دادن خانواده به دلیل سیلاب بیشترین درصد پاسخگویان در گزینه اصلا نداشتم قرار داشتند. در این بین ایلام ۵٫۴ درصد و کرمانشاه (۳ درصد) این علت را خیلی زیاد تأثیرگذار بر زندگی‌شان بیان کردند.

جدول ۱-۵۴- توزیع پاسخگویان به لحاظ مهم‌ترین خسارات

مورد	استان	اصلاً/نداشتم	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	نمی‌دانم
از دست دادن اعضای خانواده به علت سیلاب	ایلام	۸۹,۶	۱,۹		۰,۶	۱,۹	۴,۵	۱,۳ (بی‌پاسخ)
	کرمانشاه	۷۹,۲	۴,۷	۴	۵,۴	۱,۳	۱,۳	۳,۴
	مازندران	۹۰,۵	۰,۸				۰,۸	
	شیراز	۱۰۰						
	گلستان	۹۸,۲	۰,۲	۰,۴			۱,۱	۰,۲
	خوزستان	۹۲,۲	۲,۷	۱,۳	۱,۴	۰,۹	۰,۴	
	لرستان	۹۱,۲	۲,۱	۱,۸	۰,۴	۰,۵	۰,۹	
نداشتن/نامناسب بودن منزل برای سکونت	ایلام	۱۶,۲	۹,۷	۷,۱	۱۲,۳	۱۹,۵	۳۴,۴	۰,۶
	کرمانشاه	۲۶,۸	۱۳,۴	۸,۷	۲۷,۵	۱۷,۴	۲	۱,۳
	مازندران	۱۸,۳	۲۷,۸	۷,۱	۹,۵	۱۵,۱	۲۰,۶	۰,۸
	شیراز	۳۴,۷	۶,۹	۱۰,۹	۱۶,۸	۱۸,۸	۱۱,۹	
	گلستان	۳۷,۷	۱۰,۹	۷,۹	۱۹,۵	۱۵,۲	۸,۶	
	خوزستان	۲۸,۸	۸,۹	۸,۵	۲۵,۷	۱۶,۸	۱۰,۳	
	لرستان	۱۴,۵	۱۲,۱	۶,۲	۱۴,۵	۱۹,۸	۳۱,۱	۰,۲
نداشتن/کمبود وسایل زندگی (فرش، لوازم برقی، ...)	ایلام	۱۷,۵	۹,۷	۷,۸	۱۴,۳	۱۶,۹	۳۱,۸	
	کرمانشاه	۲۵,۵	۱۲,۱	۱۳,۴	۱۸,۱	۲۰,۸	۶,۷	۲
	مازندران	۳۴,۹	۱۸,۳	۴,۸	۴,۸	۹,۵	۲۱,۴	
	شیراز	۱۳,۹	۱	۸,۹	۲۶,۷	۲۹,۷	۱۹,۸	
	گلستان	۵۳,۲	۶,۱	۶,۸	۱۵,۴	۱۳,۶	۴,۸	
	خوزستان	۲۸,۴	۷,۶	۹,۴	۲۵,۵	۱۶,۸	۱۰,۱	۰,۲
	لرستان	۱۰,۴	۸,۲	۸,۸	۱۱,۱	۲۲	۳۷,۳	۰,۴
خسارات وارده به مزرعه و باغات	ایلام	۳,۹	۱,۹	۳,۲	۵,۸	۲۲,۷	۶۰,۴	
	کرمانشاه	۴۲,۳	۱۰,۷	۱۳,۴	۱۷,۴	۷,۴	۲,۷	۲
	مازندران	۲۶,۲	۴	۳,۲	۸,۷	۳۴,۹	۱۹	
	شیراز	۹۷	۱			۲		
	گلستان	۸۰	۱,۲	۱,۱	۵,۴	۸,۶	۳,۴	۰,۲
	خوزستان	۲۷,۳	۲	۸,۵	۸,۱	۳۱,۵	۱۹,۹	
	لرستان	۳۵	۴,۳	۱۳	۸,۴	۱۴,۱	۲۳,۶	
خسارات وارده به دام‌ها	ایلام	۲۷,۹	۵,۲	۶,۵	۸,۴	۲۰,۸	۲۷,۳	۰,۶
	کرمانشاه	۶۱,۷	۷,۴	۸,۱	۸,۱	۴	۳,۴	۲,۷
	مازندران	۶۰,۳	۲,۴	۱,۶	۷,۹	۱۴,۳	۴,۸	۰,۸
	شیراز	۹۷			۱	۱		۱
	گلستان	۹۵,۲	۰,۴	۱,۱	۰,۷	۱,۴	۰,۴	۰,۴
	خوزستان	۵۸	۵,۶	۱۵,۹	۵,۱	۹,۶	۳,۸	
	لرستان	۵۷,۱	۴,۵	۱۴,۶	۵,۹	۵,۷	۴,۶	۰,۲
خسارات وارده به وسایل کسب وکار	ایلام	۲۲,۱	۶,۵	۳,۹	۵,۲	۲۲,۷	۳۱,۸	۷,۸ (بی‌پاسخ)
	کرمانشاه	۴۹	۱۶,۱	۱۳,۴	۹,۴	۰,۷	۴,۷	۱,۳
	مازندران	۵۷,۹	۱۰,۳	۵,۶	۴	۴,۸	۷,۹	۰,۸
	شیراز	۷۴,۳		۲	۷,۹	۹,۹	۵,۹	
	گلستان	۸۹,۱	۰,۷	۱,۱	۲	۳,۴	۳	
	خوزستان	۵۳	۵,۴	۱۳,۲	۷,۲	۱۰,۷	۷,۴	
	لرستان	۴۰,۲	۶,۶	۱۳,۲	۶,۴	۱۱,۱	۱۶,۶	۵,۹ (بی‌پاسخ)
آسیب‌های روانی اعضای خانواده	ایلام	۱۰,۴	۵,۸	۱۱	۹,۷	۱۳,۶	۴۶,۸	۲,۶ (بی‌پاسخ
	کرمانشاه	۴۳,۶	۱۴,۸	۱۲,۸	۱۲,۱	۸,۷	۲,۷	۲

مورد	استان	اصلاً/نداشتم	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	نمی‌دانم
	مازندران	۴	۱٫۶	۳٫۲	۴٫۸	۱۴٫۳	۶۳٫۵	
	شیراز	۳۱٫۷	۲	۷٫۹	۷٫۹	۲۹٫۷		
	گلستان	۱۶٫۲	۴٫۱	۵٫۵	۲۳٫۶	۳۸٫۹	۱۰٫۲	۰٫۲
	خوزستان	۳۲٫۲	۵٫۴	۸٫۵	۱۶٫۳	۱۷٫۹	۱۷٫۴	
	لرستان	۱۹٫۱	۸	۱۰٫۵	۲۰٫۴	۲۰٫۵	۱۸٫۴	۰٫۵
مشکلات مدرسه و آموزش فرزندان	ایلام	۱۶٫۹	۹٫۱	۸٫۴	۹٫۷	۵٫۸	۴۶٫۱	۳٫۹
	کرمانشاه	۳۳٫۶	۱۴٫۸	۱۵٫۴	۲۰٫۱	۸٫۱	۴	۲
	مازندران	۴۶	۲۳٫۸	۵٫۶	۴	۴	۵٫۶	۰٫۸
	شیراز	۷۲٫۳	۱	۲	۸٫۹	۹٫۹	۵٫۹	
	گلستان	۷۷٫۱	۹٫۳	۳٫۸	۳٫۲	۱٫۴	۱٫۱	۳٫۶
	خوزستان	۲۶٫۶	۴٫۳	۱۰٫۵	۱۹٫۵	۱۹٫۲	۱۷٫۲	۰٫۲
	لرستان	۲۹٫۱	۷٫۷	۱۰٫۴	۱۱٫۲	۱۵٫۲	۱۷٫۵	۴٫۳
دسترسی ناکافی به آب	ایلام	۱۷٫۵	۱۳٫۶	۹٫۷	۱۳	۱۴٫۳	۳۰٫۵	۱٫۳ (بی‌پاسخ)
	کرمانشاه	۲۸٫۹	۱۳٫۴	۲۴٫۲	۲۲٫۲	۲	۵٫۴	۲٫۷
	مازندران	۵۸٫۷	۲۱٫۴	۱٫۶	۲٫۴	۴		۲٫۴
	شیراز	۸۰٫۲	۶٫۹	۴	۴	۲	۳	
	گلستان	۶۹٫۵	۱۰٫۲	۲٫۹	۹٫۶	۴٫۳	۳٫۲	
	خوزستان	۱۲٫۳	۴٫۵	۵٫۶	۳۵٫۸	۱۸٫۳	۲۱٫۳	
	لرستان	۳۵٫۵	۱۶٫۲	۱۰٫۴	۱۶٫۶	۹٫۵	۹٫۸	۰٫۲
دسترسی ناکافی به برق	ایلام	۱۳	۱۴٫۹	۹٫۱	۱۵٫۶	۱۴٫۹	۳۰٫۵	۱٫۹ (بی‌پاسخ)
	کرمانشاه	۲۸٫۲	۱۴٫۱	۲۳٫۵	۲۲٫۸	۳٫۴	۲٫۷	۲٫۷
	مازندران	۶۴٫۳	۲۰٫۶	۰٫۸	۱٫۶	۱٫۶		۲٫۴
	شیراز	۹۰٫۱	۴	۱	۳	۲		
	گلستان	۷۰٫۷	۸٫۶	۳٫۹	۸٫۲	۵٫۲	۳٫۲	
	خوزستان	۱۴٫۱	۳٫۴	۷٫۲	۳۳٫۱	۱۸٫۱	۲۲٫۱	
	لرستان	۴۱٫۶	۱۵٫۷	۱۱٫۱	۱۵٫۷	۶٫۶	۷٫۱	۰٫۲
دسترسی ناکافی به امکانات بهداشتی	ایلام	۱۳	۱۲٫۳	۱۰٫۴	۱۶٫۹	۱۴٫۹	۲۹٫۲	۳٫۲ (بی‌پاسخ)
	کرمانشاه	۳۰٫۲	۱۳٫۴	۱۶٫۱	۱۸٫۸	۱۱٫۴	۶	۲
	مازندران	۶۳٫۵	۲۰٫۶	۱٫۶	۰٫۸	۱٫۶	۱٫۶	۱٫۶
	شیراز	۸۱٫۲	۳	۲	۳	۵	۵٫۹	
	گلستان	۷۰٫۹	۱۰٫۴	۳٫۲	۸٫۹	۴٫۸	۱٫۲	۰٫۲
	خوزستان	۱۳٫۲	۴٫۲	۸٫۷	۳۸٫۲	۱۳٫۹	۲۰٫۱	
	لرستان	۴۰٫۹	۱۶٫۴	۹٫۳	۱۵٫۵	۷	۸	
ناکافی بودن امنیت پس از سیلاب	ایلام	۴۲٫۲	۱۳	۹٫۱	۱۰٫۴	۸٫۴	۱۴٫۳	۲٫۶ (بی‌پاسخ)
	کرمانشاه	۳۶٫۲	۱۲٫۸	۱۵٫۴	۲۰٫۱	۶	۴	۳٫۴
	مازندران	۶۶٫۷	۱۵٫۱	۱٫۶	۱٫۶	۲٫۴	۱٫۶	۰٫۸
	شیراز	۸۰٫۲	۳	۳	۵٫۹	۷٫۹		
	گلستان	۷۶٫۲	۱۶٫۲	۳٫۴	۱٫۸	۱٫۶	۰٫۲	۰٫۲
	خوزستان	۱۶٫۵	۷٫۸	۱۴٫۶	۳۷٫۳	۱۱٫۸	۱۰٫۵	
	لرستان	۵۲	۱۵٫۹	۹٫۸	۱۰	۴٫۸	۴٫۸	۰٫۴

درباره نداشتن و نبودن منزل مناسب به ترتیب پاسخگویان کرمانشاهی (۴۰,۲ درصد)، گلستانی (۳۷,۶ درصد) و خوزستانی (۳۷,۷ درصد) بیش از بقیه استان‌ها تأثیر این عامل را خیلی بد عنوان کردند و در مقابل پاسخگویان استان‌های خوزستان (۴۲ درصد) و کرمانشاهی (۴۳. ۹ درصد) بیش از بقیه استان‌ها گزینه خیلی خوب را گزارش دادند. به عبارتی درمجموع درباره این دلیل تقریباً وضعیت در حد متوسط درمجموع می‌توان ارزیابی کرد.

درباره نداشتن وسایل زندگی نیز پاسخگویان گلستانی (۵۹,۳ درصد) و مازندرانی (۵۳ درصد) وضعیت را بد ارزیابی کردند. در مقابل، پاسخگویان شیرازی (۵۶ درصد) و کرمانشاهی (۳۸,۹ درصد) بالاترین تأثیر را عنوان کردند. درباره خسارات وارده به باغات نیز ۹۷ درصد پاسخگویان شیرازی گزینه اصلا نداشتم را گزارش دادند. پاسخگویان کرمانشاهی (۲۴ درصد) و لرستانی (۱۷,۳ درصد) بیش از بقیه استان‌ها خیلی کم این عامل را مؤثر بر زندگی‌شان برشمردند. در برابر پاسخگویان خوزستانی (۵۰,۱ درصد) و مازندرانی (۵۲ درصد) بیش از بقیه این دلیل را خیلی زیاد بر روند زندگی فعلی شان عنوان کردند.

تأثیر خسارت وارده به دام نیز از دید پاسخگویان خوزستانی (۲۱,۵ درصد) و لرستانی (۱۹,۱ درصد) این دلیل کمتر از بقیه دلایل بر زندگی‌شان تأثیر داشته است. در مقابل از دید ۴۸ درصد پاسخگویان ایلامی و ۱۹ درصد پاسخگویان کرمانشاهی نیز این دلیل بیش از دلایل دیگر بر روند زندگی شان تأثیر گذاشت. درباره خسارت وارده به کسب و کار نیز ۲۹,۵ درصد کرمانشاهی ها و ۱۸,۶ درصد خوزستانی‌ها بیش از بقیه استان‌ها تأثیر این عامل را کم گزارش دادند. در برابر ۱۷,۷ درصد لرستانی ها و ۵۱ درصد ایلامی ها تأثیر و نقش ابن عامل را خیلی زیاد برشمردند.

درباره تأثیر آسیب‌های روانی بر اعضای خانواده نیز ۲۷ درصد کرمانشاهی‌ها و ۱۸,۵ درصد لرستانی ها تأثیر این عامل را کم گزارش دادند و در مقابل ۸۷,۸ درصد مازندرانی‌ها و تقریباً ۶۰ درصد ایلامی‌ها نقش این عامل را زیاد برشمردند. درباره تأثیر مشکلات مدرسه و آموزش فرزندان نیز تقریباً ۳۰ درصد پاسخگویان کرمانشاهی و ۲۹ درصد پاسخگویان مازندرانی تأثیر این عامل را بیش از سایر استان ها کم عنوان کردند و در مقابل ۵۱,۹ درصد ایلامی‌ها و ۳۶,۴ درصد خوزستانی‌ها و ۳۲ درصد لرستانی ها نقش این عامل را بیش از بقیه استان‌ها زیاد گزارش دادند. هم‌چنین درباره وضعیت ناکافی دسترسی به آب نیز کرمانشاه (۳۷,۶ درصد) و مازندران (۲۳ درصد) بالاترین درصد فراوانی بودند که تأثیر این عامل را کم بیان کردند. و در مقابل ایلام (۴۴,۸ درصد) و خوزستان (۳۹,۶ درصد) نقش این عامل را خیلی زیادتر از سایر استان‌ها گزارش داده‌اند. درباره نقش دسترسی ناکافی به برق در وضع فعلی سیل زدگان نیز کرمانشاهی‌ها (۳۴,۶ درصد) و مازندرانی‌ها (۲۱,۴ درصد) این عامل را بیش از سایر استان‌ها کم گزارش دادند و در برابر استان‌های ایلام با تقریباً ۳۵ درصد و خوزستان با ۳۰ درصد بالاترین درصد پاسخگویانی هستند که گزینه تأثیر زیاد را بیان کردند. ناکافی بودن امنیت پس از سیلاب نیز از دید خوزستانی‌ها با ۲۲ درصد و ایلامی ها با تقریباً ۲۲,۷ درصد نقش این عامل خیلی زیاد گزارش شده و در برابر از دید تقریباً ۲۵ درصد لرستانی‌ها و تقریباً ۱۸ درصد کرمانشاهی‌ها تأثیر این عامل کم بوده است.

۱-۲-۱۷. انتظار از دولت

درباره مشکلاتی ناشی از سیل که باید ترمیم شود نیز از پاسخگویان سؤال شد. این پرسش که «مهم‌ترین کاری که انتظار دارید دولت برای شما انجام دهد چیست؟»یافته‌ها در جدول ۱-۵۵ به تفکیک استان‌ها و اولویت انتخاب آمده است. در ایلام، بازسازی منزل (۱۱درصد) و خرید خانه (۱۰,۴درصد) گزینه‌های پرپاسخ بین پاسخگویان بوده است. در کرمانشاه نیز تأمین وسایل آسیب‌دیده منزل (۱۰,۱درصد) پرشمارتر از سایر گزینه‌ها عنوان شده است. در مازندران نیز حمایت از مردم سیل‌زده (۱۱درصد) و دادن وام بلاعوض (۹,۵ درصد) بیش از سایر انتظارات ذکر شد.

جدول ۱-۵۵- توزیع پاسخگویان به لحاظ انتظار از دولت

استان/انتظارات	رتبه اول	رتبه دوم	رتبه سوم	رتبه چهارم	رتبه پنجم	رتبه ششم	رتبه هفتم	رتبه هشتم	رتبه نهم
ایلام	خانه ما را دولت بخرد (۱۱ درصد)	بازسازی منزل (۱۰,۴ درصد) جبران خسارت ناشی از سیل (۱۰,۴ درصد)	خانه ما را بدهند (۷,۸ درصد)	پرداخت خسارت (۵,۸)	وسایل خراب ما را بدهند (۴,۵ درصد)	بی‌پاسخ (۳,۹ درصد)	حمایت مالی (۳,۲ درصد) دادن تسهیلات مسکن (۳,۲ درصد)	جبران خسارت محصولات (۲,۶)	دولت باغ ما را بخرد (۱,۹) عدالت در توزیع امکانات (۱,۹ درصد) حمایت از مردم سیل دیده (۱,۹)
کرمانشاه	بی‌پاسخ (۳۴,۹)	وسایل ما خراب شد را به ما بدهند (۱۰,۱)	وام (۷,۴)	جبران خسارت ناشی از سیل (۶,۷)	حمایت از مردم سیل‌زده (۶)	حمایت مالی (۳,۴)	اطلاع‌رسانی به‌موقع جهت بروز حوادث (۲,۷) ، بازسازی منزل (۲,۷)	امکانات و تسهیلات برای جابجایی منزل (۲) ایجاد شغل (۲)	ریسیدگی به مردم حاشیه رودخانه (۱,۳) درست کردن سیل بند (۱,۳) دادن تسهیلات مسکن (۱,۳) تعمیر و رسیدگی به منزل (۱,۳)
مازندران	حمایت از مردم سیل‌زده (۱۱,۱) جبران خسارت ناشی از سیل (۱۱,۱)	وام بلاعوض باشد (۹,۵)	بازسازی منزل (۴,۸)	وسایل ما خراب شده را بدهند یا هزینه اش را بدهند (۳,۲)	وام (۲,۴) ؛ بی‌پاسخ (۲,۴)	رودخانه را امن کردن (۱,۶)، اسفالت جاده (۱,۶)؛ ساخت راه‌ها (۱,۶)	خانه در حال ساخت (۰,۸) جبران خسارت منزل (۰,۸) حمایت دولت (۰,۸)		
شیراز	موردی ذکر نشد (۴۰,۶)	وسایل خراب شده را به ما بدهند (۱۰,۹)	حمایت از مردم سیل‌زده (۹,۹)	وام بلاعوض (۵,۹)	وام ضامن نخواهند (۴)	وام کم سود (۳)	سطح کانال کش رودخانه درست شود (۲)، جاده سیل بند مناسب شود (۲)، دادن مصالح برای تعمیر منزل (۲)	هشدار به‌موقع به مسولین (۱)، احداث فاضلابشهر (۱)، عوض کردن مسیر آبراه‌ها (۱)	
گلستان	حمایت از مردم سیل‌زده (۹,۸)	جبران خسارت ناشی از سیل (۸,۶)	حمایت مالی (۸,۴)	انتظاری ندارم (۶,۶)	وسایل خراب شده ما را به ما بدهند (۵,۷)	جلوگیری از وقوع سیل (۵,۴)	عدالت در توزیع امکانات(۴,۵)	وام بلاعوض (۳,۹) تعمیر وسایل (۳,۹)	بازسازی منزل (۲,۷)
خوزستان	جبران خسارت ناشی از سیل (۳۶,۵)	پرداخت خسارت (۱۴,۱)	لایروبی کردن رودخانه (۶,۵)	جبران خسارت محصولات کشاورزی (۵,۸)	بازسازی روستا (۴,۵)	وام (۴)	اسفالت جاده (۳,۴)	ایجاد شغل (۲,۵)	بازسازی منزل (۲,۲)
لرستان	جبران خسارات ناشی از سیل (۱۲,۹)	بازسازی منزل (۱۱,۸)	جبران خسارت منزل (۷,۱)	حمایت مالی (۵,۴) وسایل ما که خراب شدند را بدهند (۵,۴)	خانه ما را بدهند (۳,۲)	سدساز (۲,۹)	سیل بند (۲,۳)، ایجاد شغل (۲,۳)، دادن تسهیلات (۲,۳)	وام (۲,۱) درست کردن سیل بند (۲)	ایجاد راه خرم آباد-پل‌دختر

در شیراز نیز جایگزینی وسایل خراب شده (۱۰,۹درصد) و حمایت از مردم سیل‌زده (۹,۹درصد) بیش از سایر گزینه‌ها ذکر شد. در گلستان نیز حمایت از مردم سیل‌زده (۹,۸درصد) و جبران خسارت (۸,۶درصد) گزارش شده است. در همین زمینه در خوزستان نیز جبران خسارت ناشی از سیل (۲۶,۵درصد) و پرداخت خسارت (۱۴درصد) بالاتر از سایر درخواست‌ها عنوان شده است. هم‌چنین در لرستان نیز جبران خسارت ناشی از سیل (۱۲,۹درصد) و بازسازی منزل (۱۱,۸درصد) بیان شده است. درمجموع کلیت درخواست‌ها حول جبران و بازسازی بوده است.

۱-۲-۱۸. پیامد مهاجرت

سیلاب می‌تواند پیامدهای مختلف اجتماعی برجای گذارد که یکی از مهم‌ترین آن، مهاجرت است. از پاسخگویان سؤال شد که «آیا ممکن است بر اثر سیلاب تصمیم بگیرید به جای دیگر مهاجرت کنید». یافته‌ها در جدول ۱-۵۶ قابل مشاهده است. بر اساس یافته‌های حاضر، پاسخگویان ایلام (۵۷,۸ درصد) و شیرازی (۵۲,۵ درصد) بیش از سایر استان‌ها تمایل به مهاجرت را گزارش داده‌اند.

جدول ۱-۵۶- توزیع پاسخگویان درباره تصمیم به مهاجرت

استان/مهاجرت	بله	خیر	بی‌پاسخ
ایلام	۵۷,۸	۴۰,۳	۱,۹
کرمانشاه	۳۶,۹	۶۲,۴	۰,۷
مازندران	۸,۷	۸۸,۱	۳,۲
شیراز	۵۲,۵	۴۷,۵	
گلستان	۵,۲	۹۴,۵	
خوزستان	۸,۹	۸۹,۷	۱,۴
لرستان	۳۸	۶۰,۷	۱,۲

کمترین تمایل به مهاجرت مربوط به گلستان (۹۴,۵درصد) و مازندران (۸۸,۱درصد) و پس از آن خوزستان (۸۹,۷درصد) است. همین‌طور این سؤال مطرح شد که «آیا در بین همسایگان یا آشنایان کسانی را می‌شناسید که بر اثر سیلاب مهاجرت کرده باشند؟».

جدول ۱-۵۷- توزیع پاسخگویان به لحاظ مهاجرت همسایگان بعد سیلاب

استان/مهاجرت	بله	خیر	بی‌پاسخ	نمی‌دانم
ایلام	۵۱,۹	۴۶,۸	۱,۳	
کرمانشاه	۳۶,۲	۵۳,۷	۱۰,۱	
مازندران	۸,۷	۸۸,۱	۳,۲	
شیراز	۳۰,۷	۶۶,۳	۱	۲
گلستان	۳,۸	۹۵,۹		
خوزستان	۱۹,۷	۷۸,۳	۲	
لرستان	۶۶,۴	۳۲,۹	۰,۷	

درباره مشاهده تمایل به مهاجرت همسایه‌ها نیز مانند تمایل به مهاجرت خود افراد پاسخگو، به ترتیب در گلستان و مازندران و خوزستان کمترین تمایل به مهاجرت گزارش شده است.

۱-۲-۱۹. ارزیابی اجتماعی از فرایندهای کمک و امدادرسانی

یکی از سوالاتی که درباره ارزیابی از وضعیت امداد و نجات پرسیده شد مربوط به این بوده که «بطور کلی، تا چه اندازه فکر می‌کنید کمک و امدادرسانی به شما و سایر سیل‌زدگان در منطقه منصفانه، عادلانه و بدون تبعیض بوده است؟» نتایج در جدول ۱-۶۰ به

تفصیل آمده است. بر اساس پاسخ‌های به‌دست‌آمده، در ایلام بیشترین درصد پاسخگو مربوط به گزینه خیلی کم (۴۰٫۳ درصد) بوده است. هم‌چنین ۱۲٫۳ درصد پاسخگویان به‌طور متوسط از وضعیت کمک‌رسانی راضی بودند و به همان نسبت ۱۲٫۳ درصد وضعیت کمک‌رسانی را خیلی زیاد منصفانه و بدون تبعیض ارزیابی کردند. ۱۵٫۶ درصد نیز گزینه هیچ را انتخاب کردند. درمجموع ۵۵٫۸ درصد پاسخگویان ایلامی ارزیابی خیلی کم و کم از وضعیت منصفانه بودن امدادرسانی گزارش دادند.

جدول ۱-۶۰- توزیع پاسخگویان به لحاظ ارزیابی فرایندهای کمک‌رسانی

استان	هیچ	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	بی‌پاسخ
ایلام	۱۵٫۶	۴۰٫۳	۸٫۴	۱۲٫۳	۸٫۴	۱۲٫۳	۲٫۶
کرمانشاه	۱۰٫۷	۲۵٫۵	۲۴٫۸	۲۹٫۵	۵٫۴	۱٫۳	۲٫۷
مازندران	۳۴٫۱	۱۲٫۷	۵٫۶	۱۱٫۹	۸٫۷	۵٫۶	۲۱٫۴
شیراز	۳۰٫۷	۱۴٫۹	۱۰٫۹	۲۰٫۸	۱۴٫۹	۵	۳
گلستان	۲۰٫۵	۳۸٫۴	۱۸٫۸	۱۲٫۱	۵٫۴	۱٫۶	۳٫۲
خوزستان	۶	۱۶٫۵	۱۷	۲۸٫۹	۷٫۲	۱٫۳	۲۳٫۱
لرستان	۱۹٫۱	۳۱٫۸	۱۳٫۹	۲۰٫۹	۴٫۳	۴٫۶	۵٫۴

در کرمانشاه نیز با حاصل جمع دو گزینه خیلی کم و کم، ۵۰٫۳ درصد پاسخگو شرایط امداد و کمک‌رسانی را کم منصفانه و عادلانه برآورد کردند و ۶٫۷ درصد وضعیت را زیاد و خیلی زیاد منصفانه و عادلانه برآورد کردند. البته ۲۹٫۵ درصد از پاسخگویان نیز وضعیت امداد را متوسط برشمردند. این نسبت در مازندران نیز به این صورت بوده که ۳۴ درصد پاسخگویان گزینه هیچ، ۱۸٫۳ درصد پاسخگویان گزینه کم و خیلی کم و در مقابل ۱۴٫۳ درصد وضعیت امداد و نجات را زیاد و خیلی زیاد منصفانه برآورد کردند.

در شیراز نیز بیشترین درصد پاسخگویان مربوط به گزینه هیچ (۳۰٫۷ درصد) بوده و پس از آن ۲۵٫۸ درصد وضعیت امداد و نجات را کم و خیلی کم منصفانه و عادلانه ارزیابی کردند و در مقابل ۱۹٫۹ درصد پاسخگویان امداد را مناسب ارزیابی کردند. این نسبت در گلستان نیز ۵۷٫۲ درصد وضعیت امداد و کمک را کم منصفانه و عادلانه برآورد کردند و در مقابل ۷ درصورت وضعیت امداد و نجات را منصفانه و عادلانه برآورد کردند. یافته‌ها در خوزستان نیز حاکی از آن است که ۳۳٫۵ درصد وضعیت امداد و نجات را کم منصفانه و عادلانه برآورد کردند و تنها ۸٫۵ درصد وضعیت کمک‌رسانی را درمجموع زیاد منصفانه برآورد کردند. در لرستان نیز ۴۵٫۷ درصد وضعیت امداد و نجات را کم منصفانه و عادلانه گزارش دادند و تنها ۸٫۹ درصد کمک‌رسانی را زیاد و خیلی زیاد منصفانه برآورد کردند. در کل مطابق با یافته‌های به‌دست‌آمده پاسخگویان همه استان‌ها وضعیت امداد و کمک‌رسانی را کم منصفانه و عادلانه برآورد گزارش دادند.

۱-۲-۲۰. برساخت قومی از سیلاب

سیلاب نیز مانند هر واقعه و پدیده‌ای در حیات اجتماعی، توسط اجتماع برساخته می‌شود؛ بدین معنی که شهروندان و بدنه اجتماعی درباره آن دارای ساختار فکری و ذهنیتی بوده که حاکی از آگاهی و ادراک گروه‌های اجتماعی از این رخداد است. البته این ذهنیت و ادراک از آموزش‌ها، اطلاع‌رسانی‌ها و تجربیات گذشته و دانش بومی ناشی می‌شود. حتی می‌توان با نگرشی عمیق‌تر برساخت اجتماعی سیلاب را به‌عنوان جزئی از کل اجتماعی در بستری وسیع‌تر تجزیه‌وتحلیل کرد. درواقع فارغ از ریشه‌های طبیعی این حادثه می‌توان وقوع سیلاب، علل بروز این رخداد و اقدامات مقتضی در قبال آن را به‌مثابه پدیده‌ای اجتماعی در نظر گرفت. مرور نتایج مصاحبه‌ها و تحلیل نگرش‌های حاکم بر دیدگاه‌های گروه‌های اجتماعی، سیلاب به‌مثابه امری اجتماعی-سیاسی را به‌خوبی روشن و مشخص می‌نماید.

مهم‌ترین برساخته اجتماعی که مصاحبه‌ها از آن حکایت می‌کند، شکل‌گیری روایتی قومی از علل سیلاب بالاخص در خوزستان است. عمده مصاحبه‌شوندگان در خوزستان نه‌تنها به پیش‌بینی‌های نهادهای رسمی بی‌اعتماد بودند (بخشی از فقدان سرمایه

اجتماعی)، بلکه وضعیت موجود را عمدی دانسته و معتقدند بودند این وضعیت و هشدارها بخشی از یک نقشه برای آسیب رساندن به قومیت آن‌هاست. یک عبارت که در این‌جا نقل می‌شود نمونه‌ای از موارد متعدد بیان این روایت در مناطق سیل‌زده خوزستان است. یکی اساتید دانشگاه چمران در این رابطه با ذکر برخورد با یک شاهد عینی وضعیت بی‌اعتمادی به دولت حتی از سوی نیروها و افراد علاقمند به نظام سیاسی به لحاظ ایدئولوژیک را چنین توضیح می‌دهد: «من در جریان و همین بازدیدها یک بار از تهران آمدم در فرودگاه تاکسی گرفتم، اومدم دانشگاه، راننده تاکسی عرب بود. اتفاقا عرب اصولگرایی هم بود و علاقمند به مملکت. ولی سؤال جدی داشت از ما که می‌گفت من شنیدم که خسارت سیل خرم‌آباد رو دادند. در حالی که خسارت ما رو در حالی سال ۹۵ ما رو هنوز ندادند. گفت فرق می‌گذارند بین عرب و اونها. گفتم آن‌ها شایعات است. به هرحال درعین‌حال که آدم مذهبی، متدین بود ولی نمی‌خوام بگم صددرصد باورش شده بود ولی کاملاً برایش مسئله بود. پیدا بود که این در جامعه عرب من این عمیقاً باور شده بود.»

۱-۲-۲۱. بازدیدهای مقامات و مدیران از مناطق سیل‌زده

ازجمله پیامدها و نتایج نظام تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری بالا به پایین، برساخت مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات بر مبنای الزامات و مسائل سیاسی است. این وضعیت در نظر عموم مردم به این تعبیر می‌شود که مدیران و مقامات حتی در میانه بروز رخدادهای بحرانی نظیر سیلاب، تمایل به نمایش دارند. در این باره می‌توان به یک کلیدواژه مشترک از سوی مصاحبه‌شوندگان اشاره نمود. عبارت «تهیه عکس» یا «عکس گرفتن» موضوعی مشترک است که مصاحبه‌شوندگان به‌عنوان عملکرد و اقدام اصلی مسئولان از آن یاد می‌کنند. حتی بسیاری تنها عملکرد نهادها و مسئولان امر به‌ویژه در سطوح شهرستانی و استانی را همین تهیه عکس معرفی می‌کنند. به‌عنوان نمونه یکی از اعضای شورای شهر روستای کنیج کلای مازندران درباره نحوه امدادرسانی و اقدامات دستگاه‌های مختلف می‌گوید: «چرا حضور داشتند خیلی هم زیاد ولی تجهیزاتی به ما ندادند. همه می‌آمدند، می‌دیدند. عکس می‌گرفتند و می‌رفتند. امداد خاصی انجام نمی‌دادند.»

یکی از مسئولان و فعالان جمعیت امام علی شیراز نیز در این باره می‌گوید: «این جزء مضحک‌ترین مسائلی بود که من آن موقع با آن روبرو شدم و یک ماشین هم آمد و یک سری فیلم و عکس گرفت و پلاکش هم سبز بود ... یک سری فیلم و عکس گرفتند و رفتند. حضورشان در صحنه خیلی جالب است.» دیگر مصاحبه‌شوندگان به اخلال در فرایند امداد به‌واسطه حضور مقامات و الزامات حفاظت از ایشان، گزارش دادن به آن‌ها و وقت‌گیر بودن این کار، و نارضایتی سیل‌زدگان بر اثر مشاهده رفت و آمد مقامات و عدم ایجاد بهبود در وضعیت‌شان سخن گفته‌اند.

بازدیدهای مقامات از مناطق سیل‌زده با عارضه دیگری یعنی دخالت غیرکارشناسانه در امور مدیریت بحران نیز همراه است. اقتدار سیاسی برخی مقامات به ابزاری برای مداخله در مدیریت بحران تبدیل می‌شود. این مسئله البته برای مقامات محلی صاحب قدرت یا مقاماتی که برای بازدید می‌روند، صدق می‌کند. یکی از فعالان اجتماعی و کسانی که در جریان بررسی‌های پس از سیلاب بوده است نیز در این باره به دخالت افراد غیرمتخصص در حساس ترین امور فنی در حوزه مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات اشاره نموده و می‌گوید «معضل دیگر دخالت نیروهای غیرمتخصص، حتی در امور فنی، یعنی نمایندگان مجلس ازجمله در استان خوزستان به‌صورت ویژه و بیشتر از سایر نقاط کشور، حتی در اینکه دریچه سیل چند درجه باز بشود، چقدر آب بیرون بیاید و امور اجرایی و فنی مثل حتی منصوب کردن مسئولین فنی سد دخالت کرده‌اند و مثلا رئیس دفتر فلان نماینده در مدیریت سد به‌کار گرفته شده است.»

۱-۲-۲۲. عدم استفاده از دانش بومی

کلیدواژه دیگری که در مصاحبه‌ها به‌عنوان عامل صورت بخش و مؤثر در مدیریت اجتماعی سیلاب وجود دارد و به کرات مورد تأکید قرار گرفته مسئله تجربیات افراد و شهروندان و دانش بومی در مناطق است. این موضوع ازجمله موضوعات و مسائلی محسوب می شود که می‌تواند در مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات از یک‌سو کمک حاکمیت سیاسی در انجام وظایف قانونی بوده و از سوی دیگر در افزایش سطح آگاهی جامعه نسبت به مدیریت بحران مؤثر باشد. با این وجود به نظر می‌رسد بهره‌برداری مناسب از

ظرفیت‌های موجود در این حوزه صورت نگرفته است. به‌عنوان نمونه یکی از مصاحبه‌شوندگان که به‌عنوان یک متخصص و فعال اجتماعی در مناطق سیل‌زده حاضر بوده در این باره می گوید: «من در یک منطقه روستایی به نام روستای سید نبی به آقایی برخورد کردم که گزارشی به من داده که من آن گزارش را الان دارم. این آقا نامه‌ای را به من داده که در روز ۳۰ بهمن ۹۷ و مجددا در ۴ اسفند ۹۷ هشدار داده است به دولت که این بارندگی که دارد می‌شود اینجانب به‌عنوان رئیس شورای روستا به شما می‌گویم که با توجه به تجربه زیسته خودم دارد سیل می‌آید در کمتر از یک ماه آینده و سیل‌بندهای منطقه‌این است و آن است و بعد از این که سیل آمده است نمونه‌ای از این افراد را من بسیار دیدم که با توجه به تجارب اجتماعی‌شان و تجارب زندگی‌شان با آب و رودخانه، ابراز نگرانی کردند برای ترمیم سیل‌بندها برای جابجا کردن روستاها هشدار دادند به دولت، به ستاد بحران‌ها، این آقا حتی بعد هم نگران شده که مبادا حرفش را جدی نگیرند، بنابراین آمده نامه‌اش را هم رسمی کرده است. استانداری آن را مهر کرده است، شماره گرفته است و نامه رسمی را برده ثبت کرده است و گفته این وضعیت ماه آینده ما است که ما دچار بحران خواهیم شد.» درواقع مدیران نه‌تنها تلاش و کوششی برای ثبت، توسعه و آگاهی‌بخشی از طریق این دانش و تجربیات نکرده‌اند بلکه حتی برای مدیریت بحران و جلوگیری از وقوع آن نیز اقدامی نشده است. به نظر می‌رسد بهره‌گیری از دانش و تجربیات جامعه به‌ویژه گروه‌ها و مناطقی که به دلیل شرایط زندگی با رخدادهای طبیعی به‌صورت جدی مواجه بوده‌اند هیچ اعتباری از منظر سیاست‌گذاران و تصمیم‌سازان ملی و منطقه‌ای ندارد.

مسئله بی‌توجهی به دانش بومی از این نیز فراتر رفته و در مواردی به عدم استفاده از آگاهی‌های افراد درباره مسیرهای تاریخی حرکت سیل در مناطق، محله‌های آسیب‌پذیر در برابر سیلاب و شیوه مقابله با سیلاب هم تسری یافته است. چنان‌که در فصل اول نیز تشریح شد، نظام مدیریت سیلاب فاقد برنامه مناسبی برای ارتباط‌گیری با اجتماعات محلی بر محور جلب مشارکت عمومی در مدیریت سیلاب از آموزش تا فعالیت‌های دیگر است.

۱-۲-۲۳. هماهنگی میان‌بخشی

مدیریت سیلاب کار میان‌بخشی است و دستگاه‌های متعددی باید بر محور کارهای مختلفی با یکدیگر همکاری کنند تا مدیریت مطلوب سیلاب و کاهش مخاطره صورت بگیرد. مصاحبه‌های متعدد انجام‌شده حاوی شواهد جدی درباره ضعف در کشور در خصوص هماهنگی میان‌بخشی است.

هر موضوع و پدیده ای فارغ از ابعاد و پیامدهای آن و میزان اهمیت و اثرگذاری بر روابط و موضوعات اجتماعی به‌عنوان جزئی از کل حیات اجتماعی از موضوعات و مسائل کلان و ساختاری متاثر می گردد. از این روی امری با ابعاد گسترده و وسیع مانند سیلاب به‌شدت متاثر از نظام حکمرانی در کشور محسوب می‌شود. به بیان بهتر سیلاب و پیامدهای آن را می توان حاصل رفتار و عملکرد نهادی و تصمیمات و سیاست‌های نظام حکمرانی معرفی نمود. این مهم حکایت از آن دارد که تغییر در نوع مواجهه با سیلاب و پیامدهای آن و البته میزان اثرگذاری آن بر یک جامعه، بدون تغییر در نظام حکمرانی و فرایندهای و روندهای موجود در این نظام امکانپذیر نیست. بررسی ابعاد و موضوعاتی مانند موضوعات و مسائل زیست‌محیطی، نحوه مواجه با طبیعت و نگرش به توسعه و رابطه انسان-محیط‌زیست در حوزه‌های گوناگون عمرانی و شهری، اصول حاکم بر نظام عمرانی و مهندسی و بسیاری از مسائل دیگر که تاثیرات جدی بر وقوع، ابعاد و پیامدهای پدیده ای به نام سیلاب دارند، نشان می‌دهد که می توان پای را فراتر نهاده و ادعا نمود که حتی ظهور و بروز این پدیده نیز متاثر از ترتیبات نهادی و ساختاری یک جامعه بوده و وابسته به نظام حکمرانی در جامعه است. این مهم در سخنان مصاحبه شوندگان نیز قابل پیگیری و مشاهده است. به‌عنوان نمونه مهندس آل یاسین از فعالان مدنی و صاحب نظران در حوزه توسعه در این باره می گوید: «نکته مهم دیگری که در این مورد می‌خواستم خدمت‌تان عرض کنم این است که این اکشن پلن نمی‌تواند فقط منحصر به سیلاب باشد؛ سیلاب جزئی از یک مجموعه است. شما نمی‌توانید یک جز از یک مجموعه را بیاورید بیرون، اصلاح و ادیتش کنید و سر جایش بگذارد و بعد این دوباره با بقیه سیستم که ناهنجاری دارد کار کند. بنابراین این گزارش سیلاب می‌تواند نمادی باشد برای بقیه مسائل کشور ما، برای اینکه بقیه مسائل کشور ما مثل مسئله سیلاب نادیده گرفته شده و از مدیریت شخصی و فردی استفاده شده است.»

بررسی انگاره‌های و اصول فکری نظام حکمرانی و حاکمیت سیاسی در رابطه با مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات با محوریت مسائل و اقدامات مربوط به سیلاب را می توان بررسی برساخت سیلاب از منظر سیاست گذاران و بازیگران عرصه سیاست دانست. به نظر می رسد با مرور مصاحبه‌ها با مسئولان و سیاست‌گذاران در سطوح مختلف، اولین نکته‌ای که به ذهن خطور می‌کند، نگرش کوتاه‌مدت و محدود به مسئله مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات است. درواقع هر چند این گزاره که مدیریت بحران امری مربوط به زمان ظهور و بروز بحران است، به‌صورت مستقیم بیان نمی گردد اما تحلیل محتوا و مضمون سخنان ایشان موید همین معنا است. البته این نگرش در سیاست‌ها و برنامه‌ریزی‌ها به‌صورت بسیار آشکارتری قابل مشاهده است. این بی‌توجهی و غفلت را می توان در نگاه نهادها و دستگاه‌های اجرایی و قوانین و مقررات موجود در رابطه با مدیریت بحران و آمادگی دستگاه‌ها جستجو نمود. یزدانی فرماندار زیرآب از بی‌توجهی به مدیریت بحران و آمادگی دستگاه‌ها برای مقابله با بحران های احتمالی سخن می گوید و بر این نکته تأکید می‌کند که مدیریت بحران قبل از بروز رخداد و حادثه طبیعی یا مصنوع در نظام مدیریت کشور جایگاهی ندارد. وی در این باره می گوید: «اساساً فرماندار به‌عنوان مدیر بحران سیل است. اولین وظیفه‌اش هماهنگی بین دستگاه‌ها، سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با سیلاب است. عمده مشکل ما نه در اینجا که در همه شهرستان‌ها داریم این است که یاد نگرفتیم هنوز در زمان بحران مدیریت یکپارچه داشته باشیم و مدیریت، جزیره‌ای است. آب کار خود را می‌کند، راه کار خود و برق کار خود را می‌کند و این کار را سخت می‌کند. این بر می‌گردد به جلسات قبل از بحران. ما همیشه مدیریت بحران مان در زمان بحران تشکیل می‌شود. سه مرحله بحران داریم؛ قبل، حین و بعد. قبل بحران باید هماهنگی‌ها انجام شود و شماره تلفن‌های مان با هم لینک شود. پایگاه بحران ما در یک جا باشد. بعد ماشین‌آلات ما در یکجا مستقر شود و حین بحران هماهنگی‌ها انجام شود و بعد بحران آسیب‌شناسی شود. ما مدیریت قبل از بحران مان قانونمند نیست. تابع ضوابط نیستیم و هنوز مدیر راه خودش می‌رود.»

هر نظام و ساختاری فارغ از اهداف و نیتمندی‌هایی که می‌توان برای آن متصور بود، برای انجام درست وظایف و تحقق آرمان‌ها نیازمند گروهی از ویژگی‌ها و شرایط است. این ویژگی ها و شرایط را می‌توان نیازهای بنیادین ساختار معرفی نمود. به نظر می رسد نظام مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات در ایران با ضعف‌های جدی در این بخش مواجه است. البته همان طور که در ادامه مرور این واقعیات تایید می‌کند، بخش عمده‌ای از این ضعف ها ویژگی مشترک ساختارها و نهادهای حاکمرانی در ایران به شمار می آیند. تصمیم سازی و برنامه‌ریزی صحیح و اقدام هدفمند بدون شناخت دقیق و کامل میسور نیست. بر این مبنا یکی از بنیان‌های نظام تصمیم گیری و برنامه‌ریزی صحیح، وجود نظام جامع آمار و داده‌ها است. در این نظام جامع آمار باید مجموعه آمارهای رسمی به‌دست‌آمده از نهادها، سازمان ها و به‌طور کلی تمامی آمارهای رسمی تجمیع شده، راست آزمایی شود و در نهایت به‌عنوان آمار رسمی در اختیار تمامی نهادهای رسمی، دولتی و اقشار جامعه قرار گیرد. فقدان نظام جامع آمار و عملکرد فردی و جزیره ای دستگاه‌ها و نهادها ازجمله مهم ترین آسیب ها در این بخش محسوب می‌شود. به‌عنوان نمونه بی باک یکی از مدیران هلال احمر در این باره می گوید: «ما خودمان در ستادی که برای کرمانشاه داشتیم ستادمان نشسته بود روستاها و تیم های مختلف را مشخص کرده بود -مثلا هم‌زمان هفت هشت تیم میرفت- به شان پیام می‌داد و مسیر می داد، می گفت امروز بروید این روستا و کل روستا و خانوارهایش و تمام اطلاعات آنجا در اختیار ستادمان بود، آن‌ها می‌آمدند آنجا و آن به آن‌ها می گفت که باید این مسیر را بروید این روستا این روستا و این روستاها به عهده شما است در این یک هفته که هستید ولی جاهای دیگر هم ما خبر از حال و روز آن‌ها نداشتیم و ما فقط تیم های خودمان را رصد می‌کنیم. یک ایراد کار این است که هر ارگانی برای خودش دارد کار می‌کند.»

عدم وجود نظام هماهنگ ارتباطات و تعاملات بین‌دستگاهی را حتی می‌توان در دوره‌های قبل از بروز بحران و به‌عنوان یکی از ریشه ها و عوامل ظهور رخدادها و بحران ها دانست. به‌عنوان نمونه پایداریکی از فعالان عرصه رسانه در استان مازندران با اشاره به اهمیت لایروبی و مدیریت صحیح رودخانه‌ها به‌عنوان یکی از عوامل اصلی در مدیریت بحران و مسئله سیلاب، می‌گوید: «ببینید رودخانه به اسم متولی‌اش وزارت نیرو است و وزارت نیرو اگر الان ادوات ببرد داخل رودخانه اولین کسی که یقه آب منطقه‌ای را می‌گیرد منابع طبیعی است. دست نگدار، چرا؟ اشجار داخل رودخانه مال من است. اگر رودخانه مال وزارت نیرو است، چه ربطی به منابع طبیعی دارد؟ چه ربطی به وزارت جهاد کشاورزی دارد؟ این رودخانه حداقل کم کم چند هزارسال آنجا بوده است و این درخت مثلا چند سال عمر دارد.

بعد اگر از سد منابع طبیعی عبور کنند، تازه می‌رسند به بازرسی و بازرسی پدر آب منطقه‌ای را درمی‌آورد اگر وارد رودخانه شود.... عدم همپوشانی دستگاه‌های ما متاسفانه موجب می‌شود که نهایت سیل جاری می‌شود.»

چندپارگی نظام تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری و فقدان یک ساختار هماهنگ تعاملات و همکاری‌های بین‌سازمانی یکی از مهم ترین موضوعات در نظام حکمرانی مدیریت بحران و مدیریت ریسک مخاطرات به شمار می‌آید. اهداف و هدفگذاری های متفاوت و حتی متناقض سازمانی، عدم همکاری ها و تعاملات سازمانی و نهادی در کنار فقدان یک مدیریت و فرماندهی واحد برای حل مناقشات، موازی کاری و اختلافات سازمانی سبب می‌شود تا حکمرانی و حاکمیت در مسئله مدیریت بحران و مدیریت مخاطرات ریسک چند پاره شده و شبیه به مجمع الجزایری باشد که هر کدام به‌صورت مستقل و جداگانه مدیریت می شوند. به‌عنوان نمونه می توان به تعارض استانداری و سازمان هواشناسی با مدیریت سدها در استان گلستان اشاره نمود. یکی از فعالان رسانه‌ای در استان گلستان درباره این موضوع چنین توضیح می‌دهد: «روز سیل در گنبد یعنی اول صبح که جنوب شهر سیل بود ساعت ۹ صبح جلسه مدیریت بحران تشکیل شد با حضور خود شخص استاندار و جالب است یک موضوع را خدمت شما بگویم از ۲۴ ساعت قبل از سیل همین آقای دستمرد که فرماندار گمیشان شده عرض کردم معاون عمرانی فرمانداری گنبد بود اینها شورای فرماندار با معاونین به سه تا معاون‌ها جلسه گذاشتند اعلام کردند به مدیر عامل آب منطقه‌ای که دریچه‌های سد گلستان را باز کنید هنوز خبری نیست. بعد گفت مشکلی نمی‌شود. دوباره شب زنگ زدند که آقا ما از مردم پول گرفتیم، به مردم آب فروختیم، اگر بارندگی نشد جواب کشاورزها را باید چه بدهیم؟ طبق صحبتی که آقای قرابی روز ۲۸ اسفند در جلسه مدیریت بحران شهرستان گنبد در حضور مدیرعامل آب منطقه‌ای کرد این بود ساعت ۳ صبح هنوز رودخانه طغیان نکرده بود هنوز سیل گرگان رود خبری نبود. ۳ صبح فرماندار گنبد به آقای قرابی معاون استاندار تماس می‌گیرد، می گوید آقای مدیرعامل آب منطقه‌ای به حرف ما گوش نمی‌دهد، شما به او بگویید دریچه سد را باز کند. باز نکرد تا اینها در جلسه مدیریت بحران گنبد، آقای مناف هاشمی با آقای قرابی مدیر عامل آب منطقه‌ای در جلسه با هم دعوای شان شد. گفت این آقا ۲۴ ساعت دارند اصرار می‌کنند، الان که آب بالا زده ببینید، آن موقع رفتند دیگر به فکر دریچه و اینگونه داستان ها افتادند. یعنی اگر باز به هشدارهای شهرستان و استانداری آب منطقه‌ای توجه می‌کرد از ۲۴ ساعت قبل روی بحث دریچه‌های سد یک فکری می‌کرد باز آسیب حداقل در شهر گنبد از آنچه که هست، کمتر می‌شد یعنی تا اینجا هم پیش‌بینی می‌شد درمجموعه شهرستان این اتفاق احتمال دارد رخ دهد؟»

از دیگر ویژگی‌های نظام جامع آمار، راستی‌آزمایی داده است. فقدان چنین نظامی سبب ارائه آمارهای نادرست و در نهایت تصمیم سازی، سیاست گذاری و بودجه ریزی نادرست می‌شود. به‌عنوان نمونه نجار از مدیران سازمان مدیریت بحران در وزارت کشور در این باره از ارائه آمارهای نادرست از مناطق و دستگاه‌ها و لزوم راستی‌آزمایی آن‌ها سخن گفته و در این باره چنین توضیح می‌دهد: «در بحث بازسازی این قدر اطلاعات غلط می‌گیریم که حد و حساب ندارد. برای اینکه ما اطلاعات را باید از دستگاه‌ها بگیریم، دستگاه‌ها می‌خواهند تمام مشکلات اسلام و مسلمین منطقه خودشان را در سیل و زلزله و اینها حل کنیم. نتایج راستی‌آزمایی‌هایی که می‌کنیم اصلا وحشتناک است.»

انصاری از مدیران موسسه انصار ترکمن صحرا در این باره به ضعف‌های آماری در چگونگی توزیع کمک ها به مناطق آسیب دیده سخن اشاره نموده و می گوید: به جایی رسیدیم که هم سپاه و هم هلال احمر و هم کمیته و فرمانداری و جاهای دیگر نتوانستند مدیریت کنند. ما پیشنهاد کردیم گفتیم شما هر بانک اطلاعاتی که دارید هرجا کمک کردید همان‌جا جمع کنید که یک نفر دو بار سه بار نگیرد.

فصل دوم

رسانه‌ها و سیلاب‌ها

۲-۱. مقدمه

ایران کشوری حادثه‌خیز است و در معرض انواع بحران‌های طبیعی و غیر طبیعی قرار دارد: زلزله، رانش زمین، سیل و خشکسالی، تصادف‌های جاده‌ای، آتش‌سوزی‌های بزرگ و سقوط هواپیما ازجمله مهم‌ترین بحران‌هایی هستند که مردم کشورمان با آن‌ها دست به گریبانند.

تنها در فاصله دی ۱۳۹۵ تا فروردین ۱۳۹۸ یعنی ظرف حدود ۲۶ ماه کشورمان شاهد ۴ بحران بزرگ طبیعی و غیرطبیعی بوده است: آتش‌سوزی ساختمان پلاسکو در تهران، زلزله سرپل ذهاب، زلزله ملارد، و سیل گسترده نوروز ۱۳۹۸.

بحران‌های حاد سیاسی در کشورهای پیرامون ایران نیز گاه تأثیر خود را در شکل سرازیر شدن بحران سیل پناهندگان به کشورمان نمایان می‌سازد.

این درست است که مخاطرات طبیعی پدیده‌هایی طبیعی هستند و کسی نمی‌تواند مانع وقوع حوادث و بلایای طبیعی شود، اما آگاهی آحاد جامعه، مسئولان و شهروندان، می‌تواند از میزان تلفات و آسیب‌ها و شدت آلام و رنج بحران‌های طبیعی بکاهد.

یکی از موضوعات مهم در زمان پیش، حین و پس از بحران‌های طبیعی، اطلاع‌رسانی، آموزش و آگاهی‌بخشی است. در همین زمینه، در پیمایش ملی تلفنی کارگروه در ۱۳۴ شهر کشور (تابستان ۹۸)، ۹۶ درصد پاسخگویان بیان داشته‌اند اخبار و اطلاعات مربوط به سیلاب اخیر را به‌طور مرتب از طریق مجراهای خبری داخلی دنبال کرده‌اند و تنها ۲ درصد آن‌ها نسبت به پیگیری اخبار و اطلاعات مربوطه بی‌تفاوت بوده‌اند.

براین اساس، می توان گفت که رسانه‌های جمعی مهم‌ترین منبعی هستند که مردم از طریق آن‌ها اطلاعات و آگاهی مربوط به حوادث غیرمترقبه را به دست می‌آورند. از همین روست که ایجاد یک رابطه کاری معقول، کارا و سازنده میان مدیران بحران و رسانه‌های خبری در هنگام بروز حوادث غیرمترقبه جزو اولویت‌های اساسی جامعه قرار می‌گیرد. مسئولیت بنیادین همه دولت‌ها تضمین امنیت و رفاه شهروندانشان است. این وظیفه را در خلاء اطلاعاتی نمی‌توان به جا آورد. شهروندان باید بدانند در چه صورتی و چه موقعی در خطر قرار دارند و در چه صورتی و در چه موقعی خطر از سرشان گذشته است. افزون بر این، شهروندان حق دارند از سرنوشت هم‌وطنان خود باخبر شوند.

بر اساس آنچه گفته شد در موضوع آگاهی بخشی، نقش رسانه‌های جمعی، فناوری‌ها و مهارت‌های ارتباطی ازجمله به لحاظ جنبه‌های مختلف زیر حائز اهمیت اساسی است:

- پیوند برقرار کردن میان دانشمندان، مقامات دست‌اندرکار برخورد با حوادث غیرمترقبه، مقامات دولتی، و افکار عمومی؛
- آموزش مردم برای آمادگی در مقابل حوادث غیرمترقبه؛
- ردگیری حوادث در شرف وقوع؛
- هشیار کردن مقامات؛
- هشدار دادن به مردمی که بیش از همه احتمال دارد از این حوادث صدمه ببینند؛
- ارائه اطلاعات درست و کاربردی، قبل، حین و بعد از بروز بحران و پیشگیری از رواج شایعه‌ها و خبرهای دروغ؛
- ارزیابی خسارات؛
- کمک کردن جمع‌آوری اطلاعات، آذوقه، و سایر منابع؛
- هماهنگ کردن عملیات نجات و امداد؛
- شمارش گمشدگان؛
- روحیه بخشیدن به آسیب‌دیدگان و برانگیختن و بسیج حساسیت‌های عمومی، سیاسی، و نهادی و سازمانی،
- نظارت بر روندها و فرایندهای امدادرسانی؛
- کمک به شناسایی نقاط ضعف و قوت و تهدید و فرصت‌های مدیریت بحران؛
- پیگیری فرایندهای توانمندسازی آسیب‌دیدگان و بازسازی مناطق آسیب‌دیده.

با چنین رویکردی است که بررسی عملکرد رسانه‌ها قبل، حین و پس از بحران سیل نوروز ۱۳۹۸ اهمیت بسیار می‌یابد. ابعاد پردامنه سیل اخیر، پوشش رسانه‌ای آن را به یکی از گسترده‌ترین، عمیق‌ترن و پرچالش‌ترین تجربه‌های روزنامه‌نگاری بحران در ایران تبدیل و دقت در این تجربه بی‌مانند را به یک ضرورت تبدیل کرده است.

برپایه چنین ضرورتی کمیته رسانه کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه در گزارش حاضر می‌کوشد به نحوه پوشش رویداد سیل نوروز ۱۳۹۸ در مطبوعات، خبرگزاری‌ها، صداوسیما، پیام‌رسان تلگرام و شبکه اجتماعی توئیتر و ارزیابی کنش حرفه‌ای روابط عمومی‌های وزارتخانه‌ها و سازمان‌های درگیر، بپردازد.

رفتار هر رسانه از ویژگی‌های اختصاصی آن رسانه در طراحی و انتقال پیام و تحوه نعاملی که با انواع مخاطبان برقرار می‌کند، تأثیر می‌پذیرد. از همین رو، حاصل بررسی کمیته رسانه کارگروه، در قالب پنج گزارش ارائه می‌شود. این گزارش‌ها ضمن توجه به وجوه مشترک فعالیت رسانه‌ها، دربردارنده ویژگی‌ها و رویکردهای خاص هر رسانه در جریان سیل نوروز ۱۳۹۸ نیز هست. درعین‌حال، معضل اصلی که هر پنج گزارش کمیته بر آن تأکید دارند فقدان نظام آموزش جامع آکادمیک و حرفه‌ای و سازوکارهای آمادگی عملی برای مواجهه ارتباطی- رسانه‌ای با بحران‌های طبیعی، به‌طور کلی، و سیلاب اخیر، به‌طور خاص است.

۲-۲. بررسی مطبوعات

سیل نوروز ۱۳۹۸ آزمونی بزرگ برای توان حرفه‌ای مطبوعات و میزان تاثیرگذاری آن‌ها بود. مطبوعات عملا در سه هفته اول وقوع سیل، از صحنه رسانه‌ای کشور غایب بودند و بعد که وارد کارزار شدند، غیرحرفه‌ای بودن، ضعف اقتصادی، نداشتن تجربه بحران، سوءاستفاده تبلیغاتی مالکان، وابستگی به رسانه‌های نوین و محدودیت‌های برون‌سازمانی باعث شد نتوانند آن نوع روزنامه‌نگاری بحران را که انتظار می‌رفت به نمایش بگذارند. اما در همین مسیر هم نقاط درخشانی به‌شکل گزارش‌های میدانی یا یادداشت‌های عمیق و انتقادی دیده شد که امیدوارکننده بود و نشان می‌داد زمینه مناسب برای رسیدن به مدل مطلوب روزنامه‌نگاری بحران در مطبوعات کشور وجود دارد.

این گزارش، بعد از شرح روش‌شناسی مطالعه نحوه مواجهه مطبوعات با سیل نوروز، ابتدا عملکرد مطبوعات را در سه دوره زمانی پیش از سیل، حین سیل و پس از سیل شرح می‌دهد، سپس زاویه نگاهی را که مطبوعات به سیل داشتند و نقاط ضعف و قوت آن‌ها را در مواجهه با این بحران ارزیابی می‌کند و در انتها، تلاش می‌کند به پرسش‌های رئیس‌جمهور درباره سیل ۱۳۹۸ پاسخ دهد و پیشنهادهایی را برای مواجهه با حوادث مشابه احتمالی آینده ارائه کند.

وقتی سیل در کشور شروع شد، مطبوعات و روزنامه‌نگاران در حال رفتن به تعطیلات بلندمدت نوروزی بودند. تعطیلات آن‌ها عملا سه هفته طول کشید و به‌جز روزنامه‌های ایران و شهروند، تمام مطبوعات ایران در اوج بحران سیل تعطیل بودند و تولیدی نداشتند. پیش از اینکه سیل اتفاق بیفتد، تقریباً خبری از پیش‌بینی این وضعیت در مطبوعات وجود نداشت و آنچه منعکس می‌شد، اخبار معمولی هواشناسی بود. بعد از تعطیلات نوروز نیز روزهای اوج سیل سپری شده بود و استان‌ها بیشتر درگیر امدادرسانی به آسیب‌دیدگان و اسکان آوارگان بودند که مطبوعات در روز ۱۷ فروردین کار خود را آغاز کردند. آن‌ها باید به‌سرعت مسیر طی‌شده را می‌پیمودند و عقب‌ماندگی خود را از شبکه‌های رادیویی و تلویزیونی و فضای مجازی جبران می‌کردند. این کار با گزارش‌های میدانی، مقالات عمیق و انتقادی و دیدن بحران از زوایای بکر و تازه انجام شد. مطبوعات می‌توانستند از قالب‌های جدیدی تولید و درگاه‌های نوی انتشار محتوا استفاده کنند اما کمتر تلاشی در این زمینه صورت گرفت. در این میان، مطبوعات محلی به‌علت ضعفی که از نظر تاریخی و حرفه‌ای دارند، نقش خیلی کمتری بازی کردند و عملا از فضای رسانه‌ای کشور بیرون ماندند، هرچند برخی روزنامه‌نگاران محلی به‌اتکای حساب‌های کاربری خود در شبکه‌های اجتماعی توانستند تاحدی در این زمینه نقش‌آفرینی کنند.

۲-۲-۱. روش‌شناسی مطالعه مطبوعات

این مطالعه با ارزیابی محتوای مطبوعات شروع شد و در ادامه به مصاحبه با روزنامه‌نگاران پرداخت و در نهایت دست به نتیجه‌گیری نهایی زد. دوره زمانی این مطالعه هفت هفته در نظر گرفته شد. درواقع، سیل نوروز ۱۳۹۸ طی سه هفته تعطیلات نوروز اتفاق افتاد و مطالعه حاضر علاوه بر ارزیابی نشریات در اوج روزهای سیل، دو هفته پیش و دو هفته پس از تعطیلات را هم زیر نظر داشته است. به‌طور مختصر می‌توان گفت که بررسی شیوه مواجهه مطبوعات کشور با سیل به سه دوره زمانی تقسیم شد:

- قبل از وقوع سیل (از ۱۵ تا ۲۸ اسفند به‌مدت دو هفته)
- دوره وقوع سیل (۲۸ اسفند تا ۱۶ فروردین به‌مدت تقریباً سه هفته)
- بعد از سیل (از ۱۷ تا ۳۱ فروردین به‌مدت دو هفته)

مطبوعات سراسری‌ای که برای این مطالعه در نظر گرفته شدند، به‌طور هدفمند از میان مطبوعات پرتیراژتر کشور انتخاب شدند و عبارت بودند از روزنامه‌های ایران، همشهری، شرق، کیهان، شهروند، سازندگی و هفت صبح. این انتخاب سعی داشت تنوع را، هم در دیدگاه‌های مطبوعات هم در قالب‌های روزنامه‌نگاری، منعکس کند.

مطالعه روی مطبوعات در چهار مرحله انجام شد:

- نقل مطالب هر روزنامه درباره سیل در یک جدول با جزئیات
- تحلیل شیوه مواجهه هر مطلب در هر روزنامه با سیل
- نتیجه‌گیری شیوه مواجهه هر نشریه با سیل
- جمع‌بندی نهایی روبه‌رویی مطبوعات با سیل

روش عملیاتی کار در تحلیل مواجهه مطبوعات با سیل به این صورت بود که ابتدا مطبوعات منتخب در سه بازه زمانی مورد نظر (قبل، حین و بعد از سیل) به‌طور کامل مرور می‌شدند و هر مطلبی که به سیل ارتباط پیدا می‌کرد، جدا می‌شد. سپس در یک جدول، عنوان مطلب، شماره صفحه و اندازه مطلب و قالب مطلب نوشته می‌شد. پس از آن، مطلب در چند جمله تحلیل می‌شد و نظر پژوهشگران درباره اینکه مطلب از چه زاویه‌ای به سیل نگاه کرده و چه کاستی‌ها یا مزیت‌هایی دارد نوشته می‌شد. به‌تدریج که پژوهشگران مطالب دیگر آن نشریه را رصد و تحلیل می‌کردند، به نتیجه‌ای کلی و تصویری یکپارچه از شیوه مواجهه نشریه با سیل دست می‌یافتند. باید توجه داشت که تحلیلی که در این بخش برای مطالب مطبوعات انجام شد، کاملا مطابق با روش تحقیق «تحلیل محتوا» نبود و به همین علت، در گزارش نیز برای پرهیز از سوءتفاهم در این باره، این کار ارزیابی محتوای مطبوعات توصیف شده است.

جدول ۲-۱- استان‌های منتخب برای ارزیابی پوشش سیل در روزنامه‌نگاری محلی

ردیف	استان	دلیل انتخاب
۱	گلستان	دارای تجربه متعدد سیل در دو دهه اخیر و اولین استان درگیر سیل ۹۸
۲	لرستان	دارای بیشترین حجم سیل و عمیق‌ترین نقطه درگیر سیل ۹۸
۳	خوزستان	بیشترین میزان رسانه‌ای شدن و سیاسی‌شدن موضوع سیل این منطقه در رسانه‌ها

سپس بر اساس یافته‌های ارزیابی محتوای مطبوعات، با روزنامه‌نگارانی که درگیر پوشش سیل بودند مصاحبه شد. مصاحبه‌ها با روزنامه‌نگارانی که خارج از تهران بودند به‌صورت تلفنی و با روزنامه‌نگاران ساکن تهران حضوری انجام شد. سعی شد روزنامه‌نگاران در سطوح مختلف سازمانی باشند تا تنوع نمونه‌ها بیشتر شود. همچنین استان‌هایی که انتخاب شدند استان‌هایی بودند که بیشترین بحث‌ها درباره سیل ۹۸ به آن‌ها ارتباط پیدا می‌کرد یا اینکه به دلایل گوناگون در سیل نوروز محل رجوع روزنامه‌نگاران و رسانه‌ها بودند. بعد از انجام مصاحبه‌ها، آن‌ها پیاده شدند و نکات کلیدی‌شان تحلیل شد تا در گزارش جمع‌بندی از آن‌ها استفاده شود.

در این قسمت نیز باید توجه داشت که روش کار در تحلیل مصاحبه‌های عمیق به این صورت بود که ابتدا مصاحبه‌ها پیاده و بعد نکته‌های برجسته‌های آن‌ها جمع‌بندی شدند. سرانجام بر اساس داده‌های بررسی مطبوعات و مصاحبه با روزنامه‌نگاران، نتیجه‌گیری

کلی انجام شد و گزارش نهایی به رشته تحریر درآمد. آنچه در پی می‌آید نتیجه‌گیری کلی حاصل از رصد محتوای مطبوعات و مصاحبه با روزنامه‌نگاران است.

۲-۲-۲. تحلیل عملکرد مطبوعات در مواجهه با سیل در سه بازه زمانی

عملکرد مطبوعات در زمینه سیل سه وجه متفاوت داشت. پیش از اینکه اولین نشانه‌های سیل ظاهر شود، عملا مطبوعات به آن بی‌توجه بودند. در حین سیل مطبوعات تعطیل بودند و تنها بعد از تعطیلات نوروز فرصت پیدا کردند به آن بپردازند. توجه مطبوعات پس از سیل بسیار شدید و غلیظ بود – به‌جبران عقب‌ماندگی در پوشش آن در دوره تعطیلات – اما همین توجه هم بعد از یک هفته فروکش کرد.

۲-۲-۲-۱. پیش از سیل

مطبوعات پیش از وقوع سیل تقریباً هیچ خبری درباره آن منتشر نکردند. روزنامه‌نگاران گمان نمی‌کردند که سیل با این حجم کشور را درگیر کند و نهادهای مسئول پیش‌بینی آب‌وهوا و مدیریت بحران هم به آن‌ها هشدار نداده بودند. معدود اخباری که مطبوعات منتشر کردند، درباره پیش‌بینی‌های معمول آب‌وهوا بود. آن‌ها هم به بحران‌هایی مانند سیل حساس نبودند.

۲-۲-۲-۲. در میانه سیل

تقریباً همه مطبوعات – چه سراسری چه محلی - در روزهای نوروز تعطیل بودند و تا ۱۷ فروردین منتشر نشدند. درواقع، آن‌ها در اوج سیل و دوره‌ای که بیشترین نیاز برای خبر و تحلیل وجود داشت وقایع را پوشش ندادند. تعطیلات بسیار طولانی مطبوعات در نوروز همواره مورد انتقاد بوده است اما این بار خسران تعطیلات از نزدیک لمس شد. اما مشکل بزرگ‌تر، نبود زیرساخت‌ها بود. حتی اگر مطبوعات اراده می‌کردند که منتشر شوند، هیچ زیرساخت چاپ و توزیعی وجود نداشت. کارگران چاپخانه‌ها و شرکت‌های توزیع و دکه‌های مطبوعاتی به تعطیلات رفته بودند و به‌راحتی هم سر کار بازنمی‌گشتند. نمونه‌اش روزنامه ایران بود که در طول تعطیلات نوروز منتشر شد اما چون معلوم بود توزیع انجام نخواهد شد، به‌شکل الکترونیکی روی وب‌سایت روزنامه قرار گرفت. در طول نوروز و روزهای بحرانی نوروز تنها دو روزنامه منتشر شدند: ایران و شهروند. البته هر دو هم دلایل و انگیزه کافی سازمانی برای انتشار داشتند؛ ایران روزنامه دولت بود و شهروند روزنامه سازمان هلال احمر.

۲-۲-۲-۳. پس از سیل

از ۱۷ فروردین مطبوعات تلاش کردند عقب‌ماندگی در پوشش سیل را جبران کنند. مصائب سیل هنوز ادامه داشت و مطبوعات که از اوج ماجرا عقب مانده بودند، تلاش کردند روی امدادرسانی، اسکان آوارگان و بازسازی تمرکز کنند. در روزهای اول، تقریباً همه روزنامه‌ها به سیل پرداختند و سیل در یک هفته اول پس از تعطیلات سوژه داغ رسانه‌ها بود. اما به‌تدریج تا آخر فروردین این وضعیت فروکش کرد. در انتهای فروردین، سیل به‌قدری موضوعی تکراری شده بود که روزنامه‌ها جز در معدود اخبار و گزارش‌هایی به آن توجه نداشتند.

۲-۲-۳. زاویه نگاه مطبوعات به سیل

مطبوعات و روزنامه‌نگاران فرصت داشتند که در روزهای وقوع سیل جنبه‌های متنوع آن را زیر نظر بگیرند و با دست پُر در روزنامه‌ها آن را پوشش دهند. در این بخش شرح داده می‌شود که مطبوعات از چه زوایایی به مسئله سیل نگاه کردند و در پوشش آن درگیر چه مسایلی بودند. زاویه دید آن‌ها با اینکه از دیگر رسانه‌ها عمیق‌تر و ریشه‌ای‌تر بود اما گاهی به تکرار می‌انجامید و گاهی هم در دام گزارش‌های خبری صرف می‌افتادند. بااین‌حال، گزارش‌های میدانی انتقادی زیادی در مطبوعات تولید شد که هنوز با توجه به انحصاری بودن صداوسیما قالب خاص این رسانه است.

۲-۲-۳-۱. سوژه‌های بکر به‌شرط داشتن توان اقتصادی

با اینکه پیداکردن سوژه‌های بکر و دست‌نخورده سیل برای مطبوعات کار دشواری بود اما آن‌هایی که توانسته بودند خبرنگاران خود را به مناطق بحرانی برسانند، در پیداکردن سوژه‌های جذاب موفق‌تر عمل کردند. اغلب این مطبوعاتِ دارای خبرنگار مستقر در مناطق سیل‌زده به نهادهای دولتی یا عمومی وابسته بودند، ازجمله روزنامه‌های ایران، همشهری و شهروند که هر سه دولتی یا عمومی هستند. مطبوعات با بنیه اقتصادی کمتر که معمولا خصوصی هستند، عمدتاً نتوانستند در این رقابت شرکت کنند.

۲-۲-۳-۲. تقلید از فضای مجازی

ساده‌ترین و تضمین‌شده‌ترین راه انتخاب موضوع در مطبوعات استفاده از مضامین فضای مجازی بود و بسیاری از نشریات، مخصوصا مطبوعاتی که بیشتر به بازار نگاه می‌کنند، از فضای مجازی سوژه‌های خود را انتخاب می‌کردند. این کار باعث می‌شد که عملا بسیاری از مطالب مطبوعات تکراری باشد.

۲-۲-۳-۳. ضعف حرفه‌ای در انتخاب سوژه و موضوعات تکراری

ضعف بنیه اقتصادی تنها دلیل کمبود موضوعات بکر و جذاب در مطبوعات نبود. ضعف حرفه‌ای سردبیران و دبیران سرویس نیز باعث این وضعیت شده بود و آن‌ها نتوانسته بودند خبرنگاران را پی سوژه‌هایی بفرستند که برای مخاطب جذاب باشد یا جنبه‌ای مهم از بحران سیل را روشن کند. البته حضور سردبیر یا دبیرانی ضعیف در مطبوعات به‌طور غیرمستقیم به ضعف بنیه اقتصادی مطبوعات و نبود ساختار تربیتی نیروهای ورزیده ارتباط پیدا می‌کند.

مضامین تکراری یکی از نقاط ضعف رسانه‌های ایران در پوشش سیل بود. در هر بحرانی، افراد زیادی هستند که با نیت‌های مختلف می‌خواهند حرف بزنند و صدایشان را به گوش جامعه برسانند اما معدود افرادی حرف‌های پرمغزی برای گفتن دارند. بنابراین خیلی از افراد به گفتن همان حرف‌هایی بسنده می‌کنند که بارها در روزهای بحران، گفته می‌شود. در سیل نوروز نیز بسیاری از موضوعاتی که مطبوعات به آن پرداختند بارها و بارها تکرار شد، ازجمله اینکه نباید طبیعت را دستکاری کنیم، بگذاریم طبیعت راه خودش را برود، مدیریت بحران در ایران خود یک بحران است، جنگل‌ها را نباید تخریب کرد یا سدسازی خیلی هم مضر نبوده است. این حرف‌های تکراری مخاطبان مطبوعات را دلزده می‌کرد و رساندن حرف‌های عمیق‌تر به گوش آنان را دشوارتر می‌ساخت.

۲-۲-۳-۴. فراتر نرفتن از خبرها و رویدادهای روزمره

یکی از مشکلاتی که مطبوعات ایران در زمان بروز سیل داشتند این بود که کمتر از خبرهای روز و رویدادهای روزمره فراتر رفتند، چه از نظر زمانی و چه از نظر عمق مطالبات مردمی. به عبارت دیگر، اغلب رسانه‌ها در روزهایی که بحران سیل فروکش کرده بود و نظرها به موضوعاتی دیگری همچون تروریستی اعلام کردن سپاه پاسداران توسط آمریکا جلب شده بود، سیل را فراموش کردند و عملا سیاست‌گذاری خبری آن‌ها دچار روزمرگی شد. برخی رسانه‌ها همچون روزنامه ایران و همشهری تلاش کردند در هفته‌های پس از اوج سیل صفحات و ویژه‌نامه‌هایی به این موضوع اختصاص دهند اما این مسئله نزد روزنامه‌هایی مثل شرق یا سازندگی فراموش شد. سردبیر روزنامه ایران این مشکل را به نبود آموزش روزنامه‌نگاری بحران در میان روزنامه‌نگاران مربوط می‌داند:

مطالبات مردم پس از سیل ادامه داشت و حرف‌های آن‌ها باید بازگو می‌شد. اعلام وضعیت پس از حادثه از وظایف رسانه‌ها است، اینکه با مردم حرف بزنند، در آن شرایط آن‌ها را درک کنند و... . این‌ها از الزام‌های دانش روزنامه‌نگاری و خبرنگاری است که متأسفانه رسانه‌های ما آمادگی لازم را نداشتند و ندارند. لازم است که در رسانه‌های ما به «خبرنگاری بحران» توجه بشود.

روزنامه ایران به‌طور خاص در هفته‌های پس از سیل همچنان به این مسئله توجه ویژه داشت. این روزنامه یک ماه بعد از سیل و همچنین چهل روز پس از حادثه، خبرنگاران خود را به هر سه استان گستان، لرستان و خوزستان رساند و گزارش‌هایی از میزان خدمات‌رسانی، میزان مشکلاتی که مردم در آنجا داشتند، حرف‌های مردم، مطالبات‌شان و مباحث اقتصادی و اجتماعی مربوط به سیل منتشر کرد.

۲-۲-۳-۵. تبلیغات نهاد مالک رسانه به‌جای پوشش سیل

بسیاری از نهادهای دولتی و عمومی مالک نشریه هستند و مطبوعات‌شان در پوشش سیل تلاش کردند نهاد متبوع خود را برجسته کنند و عملا به ابزار تبلیغات این نهاد تبدیل شوند، مثل روزنامه شهروند (وابسته به سازمان هلال احمر) و روزنامه همشهری (وابسته به شهرداری تهران). البته این وابستگی دلیل نمی‌شد که روزنامه‌های ارگان‌ها پوشش حرفه‌ای از سیل نداشته باشند اما در نهایت، در کنار پوشش سیل تبلیغ نهاد مالک‌شان نیز برای آن‌ها همان‌قدر اهمیت داشت. همین بود که تمرکز انرژی و نیروها به‌جای اینکه تماما روی سیل متمرکز شود، تا حدودی به‌سوی ارائه چهره‌ای موجه از مدیران سازمان متبوع رسانه هدایت می‌شد.

در روزنامه‌نگاری محلی تبلیغات رسانه‌هایی که مستقیما به سازمان‌های و نهادهای دولتی وابسته نیستند خیلی آشکارتر بود. بسیاری از مطبوعات محلی عملا تبلیغ استانداری در مدیریت بحران را به‌جای انعکاس نیازهای مردم پوشش می‌دادند. خبرنگار محلی این استان در مصاحبه‌اش می‌گوید:

خوزستان روزنامه زیاد دارد اما بسیاری از روزنامه‌ها وابسته به اداره‌ها هستند. روابط عمومی هر سازمان روزنامه خودش را دارد و درواقع صاحبان این روزنامه‌ها دوشغله هستند. به‌ندرت می‌توان روزنامه غیروابسته پیدا کرد. پرداختن این‌ها به سیل هم کاملا جانب‌دارانه بود. مثلا استاندار اصلا جایی نمی‌رفت و این روزنامه‌ها می‌نوشتند رفته است. این روزنامه‌ها به بسیاری از مسائلی هم که در حد فاجعه بود نپرداختند.

روزنامه‌نگار محلی استان لرستان در مصاحبه خود می‌گوید:

یکی از دلایلی که مردم به مطبوعات محلی اقبال ندارند همین است که مطالبه‌ها و حرف دل‌شان در این مطبوعات منعکس نمی‌شود. کار این مطبوعات، بیشتر انتشار گزارش کار اداره‌ها و سازمان‌ها بود تا پیگیری مشکلات. یعنی یک اداره کاری انجام می‌داد و روابط عمومی آن اداره، خبر را در اختیار نشریه می‌گذاشت و نشریه هم آن را با روی باز منتشر می‌کرد؛ بدون اینکه هیچ پیگیری از طرف روزنامه باشد.

با وجود این، در برخی استان‌ها نیز، همچون استان گلستان، روزنامه‌نگاران محلی می‌گفتند که نهایت تلاش خود را برای پوشش‌دادن بحران به کار گرفته‌اند و حتی در دورانی که مطبوعات به‌طور کاغذی چاپ نمی‌شدند هم پیگیر ماجرا بوده‌اند.

۲-۲-۳-۶. خبرهای تبلیغاتی نهادهای درگیر مدیریت بحران

از هفته دوم پس از پایان تعطیلات نوروز، مطبوعات پر شد از اخبار خام نهادهای مختلفی که درگیر سیل بودند، خبرهایی که تلاش می‌کردند عملکرد یک نهاد را در مدیریت بحران برجسته کنند و مطلوب جلوه دهند. در روزهای اول بازگشایی مطبوعات، به‌دلیل فشردگی مطالب و اضطرار حوادث، این اخبار مجال انتشار پیدا نمی‌کردند اما از هفته دوم که بحران کمی کنترل شد، تعدادشان به‌وضوح افزایش یافت. از طرف دیگر، طی یک هفته اول، مسئولان روابط‌عمومی‌ها فرصت کرده بودند که ارتباط نزدیک‌تری با مطبوعات برقرار کنند و آن‌ها را قانع کنند که اخباری را که به‌طور روزانه برایشان می‌فرستند لابه‌لای مطالب و گزارش‌های مربوط به سیل بگنجانند.

۲-۲-۴. رویکرد حرفه‌ای مطبوعات در پوشش سیل

مطبوعات نشان دادند که می‌توانند مطالبی عمیق و انتقادی از جنبه‌های گوناگون سیل منتشر کنند اما روزمرگی، هیجان‌زدگی، ناتوانی حرفه‌ای، تسلیم به فضای مجازی و فشارهای نهادهای برون‌سازمانی، مدام آن‌ها را از این کار باز می‌داشت. در این بخش، شرح داده می‌شود که مطبوعات از لحاظ پوشش حرفه‌ای بحران سیل چه نقاط قوت و ضعفی داشتند.

۲-۲-۴-۱. وفور مطالب انتقادی

مطالب انتقادی مطبوعات درباره مدیریت بحران سیل به‌خصوص بعد از تعطیلات نوروز خیلی زیاد دیده می‌شد. این اتفاق خوبی بود و اساساً انتشار نقدها و یادداشت‌های تحلیلی یکی از وظایف مطبوعات در پوشش بحران‌ها، ازجمله بحران سیل اخیر، به شمار می‌رود. با

وجود این، گاهی یادداشت‌ها سمت‌وسوی تبلیغاتی به‌نفع یک نهاد خاص پیدا می‌کرد اما به‌طور کلی برآیندشان مفید و لازم بود. تقریباً تمام مطبوعات، از روزنامه شرق و کیهان گرفته تا همشهری و هفت صبح و حتی ایران مطالب انتقادی درباره مدیریت بحران را منتشر کردند. البته در این میان، روزنامه‌های شهروند و ایران – به‌خصوص روزنامه شهروند - چون به ترتیب وابسته به سازمان هلال احمر و دولت جمهوری اسلامی بودند و هر دو نهاد نیز مسئولیت مستقیم در مدیریت بحران داشتند، در انتقاد از مسئولان مراعات و اغماض می‌کردند.

۲-۲-۴-۲. مطالب مربوط به چرایی و چگونگی ماجرا

پس از نوروز، گزارش‌های خبری مربوط به سیل اولین اولویت را در مطبوعات داشتند. از مطبوعات انتظار می‌رود که وقایع خبری روز را گزارش دهند اما تحلیل رویدادها و عمیق‌شدن در مسائل نیز یکی دیگر از وظایف آن‌هاست که این روزها شاید پررنگ‌تر از وجه خبری ماجرا شده باشد. مطالب زیادی در مطبوعات وجود داشت که به چرایی و چگونگی وقوع سیل و مدیریت بحران می‌پرداخت اما بااین‌حال، آن عمق و طمأنینه‌ای که از مطبوعات در این باره انتظار می‌رفت کمتر به چشم می‌خورد و آن‌ها به‌شدت درگیر خبر شده بودند. مخصوصا مطبوعات خصوصی در این زمینه ضعف بیشتری داشتند چون برای صرفه‌جویی در پوشش وقایع، به فضای مجازی، یادداشت‌های شفاهی، گفت‌وگوهای تلفنی و اخبار روابط‌عمومی‌ها وابسته بودند. روزنامه‌های شرق، سازندگی و هفت صبح نتوانستند به‌اندازه کافی گزارش‌هایی حاوی چرایی و چگونگی ایجاد و مدیریت بحران تولید کنند. البته شرق تلاش کرده بود با انتشار مقالات در این زمینه تا حدودی ضعف خود را جبران کند.

۲-۲-۴-۳. پرداختن به موضوع از همه جوانب

برخی از مطبوعات توانستند از جوانب بسیار متنوعی سیل را بررسی کنند و حتی در برخی موارد کار به موضوعاتی مثل بررسی ترانه‌هایی که موضوع سیل دارند یا شیوه بیان یک مصیبت برای کودکان هم کشیده شد. اما از آن سو، برای برخی از مطبوعات فقط مسایلی مثل خسارت‌ها مهم بود. مشکل این بود که بیشتر مطبوعات تک‌بعدی به سیل نگاه می‌کردند و جامعیتی را که از رسانه‌های مکتوب انتظار می‌رفت نداشتند.

۲-۲-۴-۴. گزارش‌های میدانی مناسب

یکی از نقاط درخشان پوشش سیل در مطبوعات گزارش‌های میدانی آن‌ها بود. مطبوعاتی که بودجه بهتری داشتند توانستند راحت‌تر خبرنگاران را به مناطق بحران‌زده بفرستند و گزارش‌هایی میدانی با جزئیات دقیق و تصاویر زنده تهیه کنند تا حرف مردم نیز در کنار سخنان مسئولان در رسانه‌ها پوشش داده شود. روزنامه‌های ایران، همشهری و شهروند در این زمینه توانستند گزارش‌های باکیفیتی تولید کنند. باید این را همیشه در نظر داشت که مطبوعات در نهایت باید در کنار مردم باشند و گزارش‌های میدانی یکی از ابزارهای مهم رسیدن به این مقصود است.

۲-۲-۴-۵. هیجان‌زدگی و مطالب احساسی

ضعف بزرگ مطبوعات در پوشش سیل، به‌خصوص در سرویس حوادث روزنامه‌ها، این بود که اغلب نوعی هیجان‌زدگی داشتند و رقت احساسات در انتخاب عکس و تیتر آن‌ها به چشم می‌خورد. شاید طبیعی باشد رسانه‌های مجازی یا تلویزیونی چنین برخوردی با سیل داشته باشند اما از مطبوعات انتظار می‌رود رفتاری عقلانی‌تر و برخوردی سردتر و بافاصله با ماجرا داشته باشد. در روزنامه‌هایی مثل هفت صبح،کیهان و سازندگی بیشتر از روزنامه‌های ایران و همشهری این احساسی بودن مشهود بود.

۲-۲-۴-۶. عملکرد غیرحرفه‌ای تهیه مطالب

برخی از گزارشگرانی که برای پوشش سیل به مناطق بحران‌زده فرستاده می‌شدند یا کسانی که مصاحبه‌ها را انجام می‌دادند، درک درستی از خبرنگاری بحران نداشتند و زاویه نگاه و سؤالاتی را مطرح می‌کردند که در پیش‌زمینه سیلی با این ابعاد وسیع اصلا اهمیت نداشت. این نشانه تمرین‌نکردن و نداشتن تجربه و آموزش پوشش بحران در میان خبرنگاران است. مشکل بزرگ‌تر فراتر از بلد نبودن روزنامه‌نگاری بحران، این بود که برخی روزنامه‌نگاران اساساً اصول حرفه‌ای روزنامه‌نگاری پایه را هم رعایت نمی‌کردند. این مسائل به نبود آموزش صحیح و کارآموزی مناسب در مطبوعات و شیوه‌های معیوب ارتقا در سلسله‌مراتب تحریریه‌ها باز می‌گردد که خود را در بحران‌هایی مثل سیل نوروز بیشتر نشان می‌دهد.

مشکل حرفه‌ای نبودن عملکرد روزنامه‌نگاران این است که روزنامه‌نگاری بحران در میان آن‌ها به‌خوبی آموزش داده نمی‌شود. البته گاهی کلاس‌ها یا کارگاه‌های آموزشی‌ای در این زمینه برای روزنامه‌نگاران برخی رسانه‌ها برگزار شده اما این روند آموزشی به‌طور مستمر و دائمی پیگیری نشده است. دبیر سرویس اجتماعی روزنامه همشهری در این باره می‌گوید:

اصولا روزنامه‌نگارهای ما از تجربه‌های شخصی خود استفاده می‌کنند و عمکرد آن‌ها خیلی وابسته به آموزش‌های دوره‌های خبرنگاری بحران نبوده است. عمده روزنامه‌نگاری‌های اجتماعی ما که می‌خواهند بحران را پوشش دهند عموما از دانش‌آموختگان دانشکده‌های دولتی و غیردولتی ارتباطات بودند. در چارت درسی آن‌ها هیچ مبحثی برای خبرنگاری بحران وجود ندارد و آن‌ها به‌صورت تجربی یاد می‌کنند. استادان ما هم به‌صورت ویژه توجهی به مسائل آموزشی ندارند. حتی در کلاس گزارش‌نویسی هم به‌صورت جدی به آن پرداخته نمی‌شود. روزنامه‌ها سعی می‌کنند خبرنگارهای قدیمی خود را بفرستند و بخش ویژه‌ای برای خبرنگاری بحران در نظر نگرفته‌اند. در روزنامه هیچ آموزشی نمی‌دهند. دبیر آن بخش نکاتی را به‌صورت شفاهی به خبرنگار در حال اعزام گوشزد می‌کند وگرنه اینکه کلاس آموزشی دائمی وجود داشته باشد که نیرو پرورش دهند نداریم.

۲-۲-۴-۷. ضعف سردبیری سرویس‌های مختلف خبری

در برخی موارد، سرویس‌های شهرستان‌ها، حوادث یا ورزشی مطبوعات درگیر پوشش سیل می‌شدند. شواهد نشان می‌دهد که این سرویس‌های خبری به‌اندازه کافی توان پوشش بحران را نداشتند و سرویس‌هایی مثل ورزش یا حوادث به سیل نیز همچون موضوعات جاری حوزه خبری خود نگاه می‌کردند و با آن همان رفتاری را داشتند که مثلا در پوشش یک جانی در جنایات یا یک ورزشکار در مسابقات ورزشی دارند. شواهدی از این مسئله در ارزیابی محتوای روزنامه‌های همشهری و شهروند دیده شد.

وظیفه سردبیر است که با استفاده از توان ارتباط‌گیری سرویس‌های حوادث یا ورزشی یا شهرستان‌ها افراد و سوژه‌ها را پیدا کند اما پوشش آن‌ها را به خبرنگارانی در تحریریه بسپارد که زاویه نگاه متناسب با این موضوع را دارند. درواقع، ضعف سردبیری باعث می‌شد که سرویس‌های نامرتبط با سیل سراغ کسانی بروند که درگیر سیل بودند و سوژه را مثل یک موضوع جالب و سرگرم‌کننده حادثه‌ای یا ورزشی پوشش دهند، نه یک مصیبت تلخ انسانی و اجتماعی.

۲-۲-۴-۸. نبود سبک خاص در روایت و گزارش بحران

تقریباً هیچ روزنامه‌ای از سبک روایتی و گزارشگری خاصی برای بحران سیل نوروز ۹۸ استفاده نکرده بود. برخی از روزنامه‌نگاران در هفته‌های بعد از سیل که احساسات فروکش کرده بود، تلاش کردند که از زاویه متفاوتی به سیل نگاه کنند یا روایت خود را با زبانی ادبی‌تر و احساسات بیشتر بیان کنند اما درواقع، این موارد محدود به میل یا ذوق شخصی افراد می‌شد و به‌طور نظام‌مند با برنامه و فکرشده اتفاق نمی‌افتاد.

۲-۲-۴-۹. مرعوب‌شدن در برابر فضای مجازی

بسیاری از سوژه‌هایی که مطبوعات به دنبال آن رفتند از فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی آمده بود. نمی‌توان اتفاقات و مباحث فضای مجازی را در دنیای کنونی نادیده گرفت اما مشکل این‌جا بود که در بسیاری مواقع، حتی مطبوعات از زاویه خود به مسائل فضای

مجازی نگاه نمی‌کردند، آن‌ها را تکمیل نمی‌کردند و نقل‌کننده صرف حرف‌ها و مکالمات آن‌جا بودند. این امر ابتکار عمل را از مطبوعات گرفته بود و روزنامه‌نگاران را به‌شدت وابسته به فضای سیال، نامعتبر و بی‌ساختار فضای مجازی کرده بود. برای نمونه، روزنامه هفت صبح عملا بسیاری از مطالب خود را بر اساس زاویه نگاه فضای مجازی به سیل تولید می‌کرد.

۲-۲-۴-۱۰. بهره‌نگرفتن از امکانات غیرچاپی

مطبوعات در جهان امروز دیگر صرفاً رسانه‌هایی نیستند که خروجی‌شان به نسخه چاپی منحصر باشد بلکه با بهره گرفتن از رسانه‌های نوین و انواع پلتفرم‌ها در فضای مجازی تلاش می‌کنند رویدادها را روایت کنند. اما روزنامه‌های کشور در بحران سیل نشان دادند که عملا از این واقعه عقب مانده‌اند. وقوع سیل در ایامی اتفاق افتاد که دوران تعطیلی مطلق مطبوعات بود. برخی از رسانه‌ها همچون روزنامه شرق یا روزنامه همشهری تلاش کردند که در کانال‌های تلگرامی خود اتفاق بزرگ سیل نوروز را پوشش دهند اما چون عملا پرسنل روزنامه‌ها در آن ایام سر کار نبودند، تلاش‌شان به بازنشر اخبار رسانه‌های آنلاین محدود شد. بااین‌حال، روزنامه‌های ایران و شهروند در ایام عید منتشر شدند و تلاش کردند گزارش‌ها و اخبار اختصاصی خود را به مخاطبان برسانند. اما مشکلات زیرساختی ازجمله تعطیلی چاپخانه‌ها و شرکت‌های توزیع، این تلاش را بی‌نتیجه کرد. روزنامه ایران در هفته دوم تعطیلات منتشر شد و نسخه آنلاین خود را روی وب‌سایت منتشر کرد. اما روزنامه شهروند که متعلق به سازمان هلال احمر بود، نسخه‌های کاغذی خود را هم منتشر ساخت. بااین‌حال، شهروند در روزهای بحرانی ۱۳ تا ۱۶ فروردین منتشر نشد. نسخه الکترونیکی ایران هم از ۱۲ تا ۱۶ فروردین منتشر نشد.

شاید بتوان گفت بهترین استفاده از امکانات غیرچاپی را مطبوعات محلی کردند. مطبوعات محلی در ماجرای سیل نوروز ۹۸ غایب بزرگ به شمار می‌آمدند اما روزنامه‌نگاران محلی غایب نبودند. کمابیش در تمام استان‌های کشور روزنامه‌نگاران محلی تلاش کردند بر ضعف‌های زیرساختی مطبوعات محلی فائق آیند و از فضای مجازی برای انتشار دیده‌ها و شنیده‌های خود استفاده کنند. آن‌ها چون روزنامه‌نگار بودند به‌خوبی می‌دانستند که باید اصول حرفه‌ای روزنامه‌نگاری را فضای مجازی نیز رعایت کنند و بیشتر از شهروند – خبرنگاران مورد اعتماد رسانه‌های سراسری بودند. در برخی از استان‌ها، مثل استان لرستان، خبرنگاران محلی به‌خوبی از عهده پوشش رویدادها برآمدند، به شبکه رسانه‌های سنتی و نوینی که سیل را پوشش می‌دادند پیوستند و یکی از نقاط برجسته روایت‌هایی شدند که شاهدان ماجرا به جهان بیرون ارسال می‌کردند.

روزنامه‌نگاران مطبوعات می‌توانستند از قالب‌های غیرمتنی هم در روایت‌های خود بهره بگیرند. برای مثال، آن‌ها می‌توانستند با ساختن محصولات چندرسانه‌ای همچون پادکست، ویدیوی خبری، گرافیک متحرک، اینفوگرافیک، عکس‌های خبری با شرح‌عکس‌های مفصل، فایل‌های صوتی گفت‌وگو با مقامات و... و انتشار این محتواها در پلتفرم‌های مختلف، قالب‌های مکتوب و چاپی خود را تکمیل کنند اما این اتفاق خیلی کم رخ داد. شاید روزنامه‌های بزرگ و پرامکاناتی مثل ایران و همشهری توانستند معدود ویدیوهایی در این زمینه بسازند اما این محصولات به جریان غالب در فضای مطبوعاتی کشور تبدیل نشد و بیشتر استثنا بود. حتی در روزهای بعد از تعطیلات نوروز که مطبوعات فرصت و نیاز داشتند که قدم‌های بلندتری برای رقابت با رسانه‌های آنلاین و رادیو- تلویزیونی بردارند نیز تلاشی در این زمینه صورت نگرفت.

۲-۲-۴-۱۱. سردرگمی روزنامه‌نگاران در گرفتن اخبار موثق

روزنامه‌نگاران در مصاحبه‌های خود تأکید می‌کردند که در دوران بحران سیل نمی‌دانستند چطور باید آمار و اطلاعات موثق را به دست بیاورند. منابع مختلف خبری معمولا به آن‌ها پاسخگو نبودند، به‌خصوص وقتی که بحران اوج می‌گرفت. اما زمانی هم که روزنامه‌نگاران می‌توانستند با آن‌ها صحبت کنند، هر منبع خبری و هر نهاد و ارگانی که در مدیریت بحران سیل نقش داشت اطلاعات و آماری را ارائه می‌کرد که با اطلاعات نهادهای دیگر متناقض بود. این مشکل به خود مدیریت بحران و همچنین عملکرد ضعیف

روابط‌عمومی‌ها در بحران ربط پیدا می‌کرد. بنابراین روزنامه‌نگاران سردرگم می‌شدند و در نهایت نیز نمی‌توانستند با اطمینان آنچه را یافته‌اند با مخاطبان خود در میان بگذارند. سردبیر روزنامه ایران در مصاحبه خود در این باره می‌گوید:

یک مشکل در بحران‌هایی مثل سیل نوروز نوع اطلاع‌رسانی است. در وقوع این حوادث، اطلاع‌رسانی واحد از یک مرکز یا مشخص وجود نداشت و این مسئله اطلاع‌رسانی را برای ما مشکل کرده بود.

۲-۲-۴-۱۲. محدودیت‌ها و سانسور

جنبه‌های زیادی از مسائل سیل در مطبوعات ضدامنیتی و غیرقابل‌انتشار اعلام شده بود (مخصوصا در خوزستان که گروه‌های سیاسی مخالف فعال‌تر بودند) اما همین مسائل را شبکه‌های اجتماعی راحت و آمیخته به جعلیات منتشر می‌کردند. این امر مطبوعات را از عرصه اطلاع‌رسانی عقب نگه داشت و در نهایت، به‌دلیل اینکه ابتکار عمل را به رسانه‌های مجازی بی‌محدودیت و بی‌مسئولیت داده بود، مسائل امنیتی خیلی بزرگ‌تری به‌وجود آورد. باید تمرین کرد و پذیرفت که مطبوعات در بحران‌ها آزاد باشند و آن حد از محدودیت و سانسور که برای نمونه در پوشش سیل دست‌وپایشان را بست، در نهایت مانع روزنامه‌نگاری واقعی بحران می‌شود و عملا حاصل تاثیرگذاری نخواهد داشت.

مواجهه روزنامه‌نگار محلی استان خوزستان با مسئولان این استان که برای تهیه این گزارش با او مصاحبه شد، می‌تواند نمونه‌ای از مشکلاتی باشد که روزنامه‌نگاران برای کسب اطلاعات و گرفتن مصاحبه با مسئولان داشتند. این روزنامه‌نگار محلی می‌گوید:

مسئولان به‌هیچ‌وجه دل‌شان نمی‌خواست که ما باشیم. ما را به مناطق سیل‌زده راه نمی‌دادند. من چون زبان عربی را بلد بودم و پوششم مثل زنان عرب بود، به‌عنوان کسی که خودم از آن مناطق هستم و مثلا خواهرم آنجا زندگی می‌کند، به آنجا می‌رفتم. هم با قایق و هلی‌کوپتر رفته‌ام و هم با موتور و تراکتور. اگر می‌دانستند که من روزنامه‌نگارم، راهم نمی‌دادند. خیلی جاها هم با پوشش هلال احمر می‌رفتم. همه‌جا به‌عنوان فعال اجتماعی رفتم نه به‌عنوان روزنامه‌نگار. مشکل دیگر این بود که به ما اطلاعات نمی‌دادند. حتی مراکز بهداشتی هم حاضر نبودند آمار بیمارهایشان را بدهند. من خودم چون محلی بودم و زبان مردم را می‌فهمیدم، اطلاعات جمع می‌کردم و به خبرنگاران در تهران می‌رساندم که منتشر کنند.

در ماجرای سیل، محدودیت‌ها در روزنامه‌نگاری محلی خیلی بیشتر از مطبوعات سراسری بود. محدودیت‌ها گاهی از جنس سانسور از بالا به پایین هم نبود بلکه نشریات محلی در طول زمان منافع خود را دنبال کرده‌اند و از مردم فاصله گرفته‌اند، بنابراین بازخواست‌کردن از مقامات محلی را در برنامه خود ندارند. خبرنگار محلی در لرستان که با او مصاحبه شده است می‌گوید:

روزنامه‌نگاران محلی که رسانه‌ای داشتند، رسانه‌شان چندان در خدمت مردم نبود. به همین دلیل روزنامه‌نگاران بیشتر در صفحه‌های شخصی خودشان به رسانه تبدیل شدند. مثلا از توییتر خودشان خبرها منتشر می‌شد و بسیاری از معضلات لرستان اولین‌بار از طریق توییتر شنیده شد. مطبوعات لرستان ضریب نفوذ بالایی ندارند و بین خود مردم لرستان هم چندان شناخته‌شده نیستند، حتی مردم استان نام بعضی از این مطبوعات را هم نمی‌دانند. چیزی هم که منعکس می‌شد، چندان تأثیری بر حال مردم سیل‌زده نداشت. مهم‌ترین دلیلش این است که مطبوعات محلی بیشتر رپورتاژ هستند. این مطبوعات مطالبه‌گری ندارند و چندان پیگیر مشکلات نیستند.

۲-۲-۴-۱۳. قوی نبودن روزنامه‌نگاری محلی

در مواقعی که بحران طبیعی یا اجتماعی برای یک منطقه از کشور به وجود می‌آید، روزنامه‌نگاری محلی می‌تواند یکی از ابزارهایی باشد که بتوان با آن اطمینان بیشتر مخاطبان را کسب کرد و مردم منطقه را به آرامشی که در مدیریت بحران نیاز است فراخواند. اما سیل نوروز شاهدی بر این بود که روزنامه‌نگاری محلی در ایران به‌شدت ضعیف است و این ضعف تاحدی ریشه دوانده که عملا در مواقع بحرانی کاری از دست روزنامه‌نگاری محلی برنمی‌آید، درحالی‌که روزنامه‌نگاران محلی چون با محیط آشنایی دارند، خیلی راحت‌تر می‌توانند شرایط را درک و آن را برای مخاطبان خود روایت کنند. هرچند که گاهی همین روزنامه‌نگاران محلی نیز در گرفتن اطلاعات محلی موثق دچار مشکل بودند، ازجمله خبرنگار محلی استان گلستان که در مصاحبه خود می‌گفت:

ما در شرایط بحران نیاز داشتیم اخبار قطعی به مردم بدهیم. نمی‌توانستیم اما و اگرها را بیان کنیم یا خیلی از مراجع غیررسمی حرف بزنیم. حضور یک مرجع رسمی اطلاع‌رسانی برای چک‌کردن اعداد و آمارها در حوزه‌های مختلف مانند کشته‌ها و مصدوم‌ها یا تعداد افراد اسکان‌داده‌شده ضروری است اما چنین مرجعی در استان گلستان وجود نداشت. یعنی یک محل واحد برای تدقیق اخبار نبود. به همین دلیل اخباری که بیرون می‌آمد، گاهی خیلی ضدونقیض و متکی به یافته‌های میدانی بود.

گاهی گفته می‌شود که همه مردم ایران به اینترنت و فضای مجازی دسترسی دارند و مطبوعات محلی عملا کاری از دست‌شان برنمی‌آید. اما خبرنگاران محلی در مصاحبه‌های خود تأکید می‌کردند که روزنامه‌نگاران محلی می‌توانند در گرفتن اطلاعات معتبر عملکرد خیلی بهتری از فضای مجازی داشته باشند و از سوی دیگر، در بسیاری از مناطق ایران مردم به اینترنت متصل نیستند و مطبوعات محلی همچنان می‌توانند محل رجوع برای کسب خبر باشند. خبرنگار محلی لرستان می‌گوید:

در لرستان مردم زیادی به دلیل فقر و همین‌طور شرایط اقلیمی منطقه به فضای مجازی و اتصال به اینترنت دسترسی ندارند. برای همین در بسیاری از مناطق اصلا فضای مجازی حاکم نیست. قطعا اگر مطبوعات تکانی به خودشان بدهند، مردمی که دسترسی به فضای مجازی هم ندارند به سمت‌شان خواهند رفت.

اما مشکل بزرگ مطبوعات محلی ایران وابستگی و ضعیف بودن آن‌ها چه از نظر اقتصادی و چه از لحاظ سیاسی است. اگر مطبوعات محلی مستقل‌تر و قدرتمندتر بودند، وضعیت اطلاع‌رسانی در استان‌های کشور می‌توانست خیلی بهتر باشد و روزنامه‌نگاران نشریات سراسری با رابطه با همین روزنامه‌نگاران محلی، می‌توانستند در مطبوعات سراسری نیز محتواهای باکیفیت‌تری تولید کنند. اما این استقلال نهاد روزنامه‌نگاری محلی تقریباً در تمام استان‌هایی که دچار سیل بودند بسیار متزلزل بود. خبرنگار محلی استان خوزستان در این باره می‌گوید:

نشریات محلی برای بقا و دوام‌شان وابسته هستند و اگر علیه ادارات و سازمان‌ها بنویسند، نمی‌توانند از آن‌ها آگهی بگیرند. به همین دلیل این نشریات [در دوران بحران سیل] کم‌کاری کردند. در استان ما این به‌عینه مشهود است که همه نشریات دارند با زدوبند کار می‌کنند. ما ۲۵ روزنامه محلی و چندین نشریه (هفته‌نامه و دوهفته‌نامه و...) داریم اما صدای هیچ‌کدام این‌ها برای بیان مشکلات درنمی‌آید.

۲-۲-۵. قالب‌های پوشش سیل در مطبوعات

پوشش رویدادها در مطبوعات قالب‌های شناخته‌شده‌ای دارد که می‌توان خبر، گزارش، مصاحبه و یادداشت را از قالب‌های کلاسیک آن برشمرد. اما جز این موارد نیز مطبوعات تلاش کردند با قالب‌های جدیدتر، محتواها را به مخاطبان ارائه کنند.

۲-۲-۵-۱. گزارش خبری

مطبوعات در پوشش سیل درگیر گزارش‌های خبری شدند اما هرچه تلاش کردند نتوانستند در رقابت با شبکه‌های اجتماعی، خبرگزاری‌ها و رادیو و تلویزیون مزیتی کسب کنند. آن‌ها عملا در اطلاع‌رسانی صرف رویدادها عقب‌تر از همه بودند اما از همچنان از گزارش خبری دست برنمی‌داشتند.

۲-۲-۵-۲. گزارش میدانی

یکی از نقاط قوت مطبوعات گزارش‌های میدانی مفصل و همراه با جزئیات بود که صدای مردم درگیر سیل را به همه می‌رساند.

۲-۲-۵-۳. یادداشت

یادداشت‌های انتقادی زیادی در مطبوعات منتشر شدند که جنبه‌های مختلف موضوع را پوشش می‌دادند و به چرایی و چگونگی ماجرا می‌پرداختند. این قالب از نقاط قوت مطبوعات به شمار می‌رفت. اما تکراری بودن برخی مضامین از تاثیرگذاری آن می‌کاست.

۲-۲-۵-۴. سخت خبر

حجم عظیمی از سخت‌خبرهای خبرگزاری‌ها و روابط‌عمومی‌ها در مطبوعات به کار گرفته شد که مخاطبان چندانی هم نداشت جز مدیران نهادها. این امر به‌خصوص از هفته دوم پس از اتمام تعطیلات نوروز مشهود بود.

۲-۲-۵-۵. مصاحبه

تعداد مصاحبه‌های مطبوعات در مورد سیل خیلی زیاد نبود. گاهی با کسانی که در فضای مجازی به شهرتی مقطعی رسیده بودند مصاحبه می‌شد که حرف‌های حاشیه‌ای و بی‌اهمیت را منعکس می‌کرد و به‌نظر می‌رسید مقصود اصلی مطبوعات در رفتن سراغ آن‌ها جذب مخاطب و کسب درآمد است، نه عمیق‌شدن در رویداد مصیبت‌بار و جدی سیل.

۲-۲-۵-۶. عکس

عکس‌هایی که مطبوعات استفاده می‌کردند در معدود مواردی تولید خود روزنامه اما اغلب تولید خبرگزاری‌ها بود. برخی از عکس‌ها هم از فضای مجازی به‌دست‌آمده بود و اصلا منبعی نداشت. نقطه‌ضعف استفاده از عکس در مطبوعات، کمبود شرح عکس مناسب بود.

۲-۲-۵-۷. اینفوگرافیک

مطبوعات بزرگ (مثل همشهری یا ایران) گاهی تلاش کردند با استفاده از اینفوگرافیک مسائل ابتدایی را برای مخاطبان شرح دهند.

۲-۲-۵-۸. چندرسانه‌ای

تقریباً می‌توان گفت که محتوای چندرسانه‌ای مربوط به سیل در مطبوعات تولید نشد. در معدود مواردی (مثل روزنامه ایران) اگر هم تولید شد، بیشتر فیلم‌هایی عملا خام و تدوین‌نشده بود از مشکلات آسیب‌دیدگان که مقابل دوربین مسایل‌شان را بازگو می‌کردند.

۲-۲-۶. ارزیابی کلی مواجهه مطبوعات با سیل

مشکلات پوشش سیل نوروز در مطبوعات را می‌توان به جنبه‌های حرفه‌ای، اقتصادی، سیاسی و زیرساختی تقسیم کرد. برای رسیدن به نوعی روزنامه‌نگاری بحران سالم و مؤثر باید چاره‌ای برای تمام این جنبه‌ها اندیشید و رفع یک یا چند مشکل از مجموعه پرشمار مشکلات مطبوعات دردی را دوا نخواهد کرد.

می‌توان گفت مطبوعات به‌علت استقلال نسبی بیشتر از رادیو و تلویزیون از یک‌سو و حرفه‌ای‌گرایی بالاتر از وب‌سایت‌های خبری از سوی دیگر، هنوز نقطه تعادلی برای نوعی روزنامه‌نگاری موثق و معتبر در بحران‌ها محسوب می‌شوند و این برجسته‌ترین نقطه قوت آن‌ها در پوشش سیل نوروز بوده است. اما مشکلات و موانع فراوانی که آن‌ها در این مسیر با پیش رو دارند، عملا آن‌ها را از انجام روزنامه‌نگاری حرفه‌ای بحران بازمی‌دارد. در این بخش، نقاط کلی ضعف و قوت مواجهه مطبوعات با سیل در جدول ۴ خلاصه می‌شود.

جدول ۲-۲- نقاط ضعف و قوت مواجهه مطبوعات با سیل نوروز ۱۳۹۸

نقاط قوت	شرح
انتشار مطالب انتقادی	روزنامه‌ها در نقد مدیریت بحران استقلالی بیشتر از رادیو و تلویزیون و اعتباری بیشتر از وب‌سایت‌های پرشمار خبری و شبکه‌های اجتماعی دارند. بنابراین در دوران سیل توانستند آزادانه‌تر و مستقل‌تر مدیریت بحران را نقد کنند.
تمرکز بر چرایی و چگونگی رویداد	مطبوعات با عمق دید و فرصت بیشتری که برای پرداختن به رویدادها داشتند، توانستند تمرکز خود را روی چگونگی و چرایی بحران سیل بگذارند و جنبه‌های مختلف آن را موشکافی کنند. بااین‌حال، گهگاه درگیر گزارش‌های خبری و رقابت با رسانه‌ها و پلتفرم‌های رقیب می‌شدند که انرژی‌شان را هدر می‌داد.
رساندن صدای مردم و کارشناسان مستقل	گزارش‌های میدانی مفصل و همراه با جزئیات و یادداشت‌های عمقی متخصصان نقطه تمایز مطبوعات در مواجهه با سیل بود که توانست صدای مردم و کارشناسان را به جامعه برساند. اما گاهی تکراری یا تبلیغاتی بودن مطالب از جذابیت این جنبه فعالیت مطبوعاتی می‌کاست.
نقاط ضعف	**شرح**
مشکلات زیرساختی	مطبوعات در دوران نوروز که اوج بحران سیل بود منتشر نشدند و اگر هم انتشار می‌یافتند، نهادهای متولی چاپ و توزیع نبودند که آن‌ها را به دست مخاطبان برسانند. بنابراین آن‌ها عملا تا هفته سوم وقوع سیل و در اوج بحران، از فضای رسانه‌ای غایب بودند. بعد از تعطیلات تلاش کردند جبران کنند اما بسیاری از فرصت‌ها از دست رفته بود.
ضعف اقتصادی مطبوعات	مطبوعات ایران از نظر اقتصادی بنیه قوی‌ای ندارند و این باعث می‌شود برای صرفه‌جویی در فعالیت‌های تحریریه قید بسیاری از مسائل حرفه‌ای را بزنند. به همین دلیل است که مطبوعات کم‌بنیه نمی‌توانند گزارش‌های میدانی قوی تولید کنند، نمی‌توانند از جوانب گوناگون به مسئله بپردازند و به تولیدات فضای مجازی و روابط‌عمومی‌ها وابسته می‌شوند. اگر بناست فکری برای روزنامه‌نگاری بحران در مطبوعات شود، باید ابتدا فضایی فراهم کرد تا مشکلات اقتصادی مطبوعات مرتفع شود.
مسئله آزادی بیان	مطبوعات در پوشش سیل نمی‌توانستند بسیاری از مسائل را آزادانه مطرح کنند و قیدوبندهای زیادی آن‌ها را در رقابت با فضای مجازی و حفظ مرجعیت رسانه‌ای تضعیف کرد. می‌توان به مطبوعات آزادی بیشتری داد تا بتوانند کار خود را اثرگذارتر پیش ببرند.
نداشتن مهارت پوشش بحران	مطبوعات هنوز به بحران‌های مختلف حساس نیستند. اگر آن‌ها به مسائل حساس می‌بودند، با کوچک‌ترین پیش‌بینی سیل، آن را برجسته می‌کردند و مطالب هشداردهنده‌ای را در این زمینه منتشر می‌کردند. از سوی دیگر، خبرنگاران با دانش روزنامه‌نگاری بحران و سردبیران خبره در مدیریت خبری بحران‌ها چندان زیاد نیستند و باید برای بحران‌ها بعدی مرتبا این حوزه‌ها را تقویت و نیروی انسانی لازم را تربیت کرد.
استفاده تبلیغاتی مالکان نشریات	روزنامه‌نگاری بحران باید بحرانی همچون سیل را پوششی حرفه‌ای بدهد. اگر مطبوعات درگیر تبلیغ مدیران نهادهای مالک خود شوند، عملاً نقض غرض صورت می‌گیرد و اصلا روزنامه‌نگاری بحرانی که دارای نتایج اجتماعی تاثیرگذار باشد اتفاق نخواهد افتاد. روزنامه‌نگاری بحران را باید آزاد، حرفه‌ای و مستقل گذاشت و تبلیغ مدیران را به روابط‌عمومی‌ها سپرد.
ضعف روزنامه‌نگاری محلی	روزنامه‌نگاری محلی در ایران اصلا وضعیت خوبی ندارد و عملا دچار وابستگی شدید به سازمان‌ها و نهادهای دولتی و قدرتمند منطقه‌ای است. بنابراین در هنگام بروز بحران، نمی‌تواند مشکلات واقعی را منعکس کند و آن‌قدر مورد اعتماد مردم باشد که بتواند برای مدیریت بحران به کار بیاید.
نبود منبع مشخص برای کسب اطلاعات	یکی از بزرگ‌ترین مشکلاتی که روزنامه‌نگارانی که بحران را پوشش داده بودند بر آن تأکید می‌کردند، این بود که در لحظات بحرانی نمی‌توانستند آمار و اطلاعات مورد اطمینان را پیدا کنند یا به مدیران بحران دسترسی داشته باشند. همین امر ارتباط میان مدیریت بحران با شهروندان را مختل می‌کرد.
مرعوب‌شدن در مقابل فضای مجازی به‌جای همزیستی با آن	مطبوعات نه‌تنها نتوانستند در بحران سیل نوروز ۹۸ در قالب‌های نو محتواهایشان را تولید کنند بلکه از درگاه‌ها و پلتفرم‌های نوین در فضای مجازی هم برای انعکاس تولیدات‌شان استفاده حرفه‌ای نکردند. تولید اغلب آن‌ها منحصر بود به متن‌هایی که در نهایت، خلاصه‌ای از آن‌ها را در شبکه‌های اجتماعی یا پیام‌رسان‌ها منتشر می‌کردند.
عمق‌نگرفتن تحلیل بحران در رسانه مکتوب	بسیاری از روزنامه‌های مورد بررسی این گزارش دچار روزمرگی بودند و با گذشت یک هفته از اوج بحران سیل، عملا آن را به فراموشی سپردند. این وضعیت در روزنامه‌های خصوصی که توان اقتصادی پایین‌تری داشتند بیشتر مشهود بود.

۲-۳. بررسی خبرگزاری‌ها

بلایای طبیعی مانند سیل، زلزله، طوفان بخشی از زندگی ما انسان‌ها هستند که اجتناب ناپذیراند و جزء لاینفک زندگی بشر شمرده می‌شوند وقوع چنین بلایای جوی در مدت زمان کوتاهی علاوه بر خسارات اقتصادی، خسارات روانی و اجتماعی گسترده‌ای را نیز بر جای گذاشته است. رسانه‌ها نقش تسهیل‌گر در چرخش اطلاعات دارند. در مدیریت بلایای طبیعی، به‌ویژه حوزه سیل، مسئولیت رسانه‌ها درباره جامعه را می‌توان در سه کارکرد اصلی آن‌ها فهم کرد: ارتقای آگاهی، تعیین دستورکار، پروراندن ادراک.

برای بررسی نقش رسانه‌ها در سیل اخیر تلاش شد با اتخاذ یک چارچوب مفهومی با تکیه بر سه کارکرد فوق در دو لایه متفاوت تحلیل صورت گیرد. با توجه به محدودیت‌های موجود بر سر راه انجام پژوهش تصمیم گرفته شد، با انتخاب چارچوب مفهومی در دو لایه مدیریت ریسک و مدیریت بحران، موضوع سنجیده شود؛ لایه اول شامل بررسی نگاه روزنامه‌نگاران بود، تجربه عملیاتی آن‌ها از

بحران پشت‌سر گذاشته شده چه بوده است. مواجهه آن‌ها با بحران چگونه بوده، چه چالش‌هایی داشتند و چگونه برای پوشش بحران عمل کردند. در لایه دوم خروجی خبرگزاری‌ها و برخی سایت‌های خبری مرور شد. هدف این بود که سنجیده شود با چه چارچوبی رسانه‌ها در روزهایی که سیل همچنان جاری بود، اخبار آن را دنبال می‌کردند.

در بخش اول با مدیران و سردبیران ارشد خبرگزاری‌ها مصاحبه مکتوب انجام شد. ۴۸ سؤال که در کمیته رسانه آماده‌سازی شده بودند در اختیار قرار گرفتند. پس از آن پاسخ‌ها بررسی و سنجیده شدند. و بر اساس اشتراک‌های به‌دست‌آمده استنتاج نهایی صورت گرفت.

در بخش دوم اخبار دوره یک ماهه جاری شدن سیل (فروردین‌ماه ۱۳۹۸) رصد شدند. فارغ از اخباری که به‌صورت روتین منتشر شده بودند، خبرهایی انتخاب شدند که لایه دوم را سنجیده بودند. به چرایی و چگونگی اشاره داشتند و ریشه‌های سیل را بررسی می‌کردند. گزاره‌های قابل توجه که سوگیری و گرایش اصلی خبرها را مشخص می‌کردند استخراج و در استنتاج نهایی از آن‌ها استفاده شد.

در هر دو سطح چارچوب اصلی این بود که در سطح مدیریت ریسک چارچوب‌های ذهنی روزنامه‌نگاران ارشد و خروجی‌های خبری آن‌ها سنجیده شود.

۲-۳-۱. لایه اول: نگاه روزنامه‌نگاران/تجربه عملیاتی بحران چه بود؟

هدف این بخش از مطالعه، سنجش توان رسانه‌ها در هنگام مواجهه با رخداد سیل است. در این لایه با انجام برگزاری مصاحبه‌های فردی با مدیران ارشد رسانه‌ها میزان آمادگی پیشینی رسانه‌ها برای پوشش اخبار سیل و میزان به کارگیری این آمادگی در مواجهه با سیل سنجیده شد. سؤال‌ها از چارچوب تحلیلی مدیریت و روزنامه‌نگاری بحران به موضوع پرداخته‌اند.

مصاحبه‌شوندگان در این بخش به ۴۸ سؤال آماده شده توسط کمیته پاسخ گفتند. این پاسخ‌ها تصویر نسبتاً روشنی از وضعیت خبرگزاری‌ها در مواجهه با سیل به دست می‌دهد. از آمادگی حرفه‌ای و فنی پیش از بحران، تا شیوه مواجهه با بحران و پسابحران. موضوع مهم دیگر چارچوب روایت ثانویه از بحران است که در لایه دوم این مطالعه به آن پرداخته شده است.

مطالعه پاسخ‌ها به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که رسانه‌ها درمجموع نسبت به حساسیت بالای بلایای طبیعی در ایران آگاهی لازم را دارند. زلزله‌های ورزقان و کرمانشاه در سال‌های اخیر به‌عنوان دو رویداد با هزینه‌های جنبی بالا همه را نسبت به موضوع بلایای طبیعی حساس‌تر کرده است. همچنین اقلیم ایران و سیلاب‌های هرساله در بخش‌های مختلف کشور، زندگی با سیل را به بخشی از زندگی روستایی و شهری تبدیل کرده بود. به همین دلیل شناخت کلی از موضوع سیل وجود داشته است .

همین پاسخ‌ها البته نشان می‌دهد که سازمان‌های بزرگ رسانه‌ای هنوز سند جامعی برای مدیریت بحران ندارند. این سند مسائل مختلف مربوط به بحران را باید بتواند مدیریت کند. آموزش نیروی انسانی، تهیه و تجهیز سازمان به ابزارهای فنی لازم برای گزارشگری بحران، ایجاد سازوکار پشتیبانی مناسب برای اعزام خبرنگاران، ارتباط با نهادهای کلیدی در مدیریت بحران، ایجاد میز بحران در دو بخش اداری و خبر برای واکنش سریع و موارد مشابه از همین دست ازجمله مواردی است که غیبت آن‌ها در قالب یک بستر از پیش برنامه‌ریزی شده به چشم می‌آید.

البته با توجه به پاسخ‌های داده شده باید گفت که در حوزه آموزش، در سال‌های اخیر تلاش‌هایی شده تا دوره‌های آموزشی برگزار کنند و نهادهای واسط هم بسته‌های آموزشی متعددی طراحی و عرضه کرده‌اند که هدف همه آن‌ها پرداختن به موضوع مهم مدیریت بحران بوده است و به‌طور نسبی اجرایی نیز شده است. اما مهارت‌هایی مانند مهارت مواجهه با بحران یا اصول اخلاقی برای روایت بحران و مانند اینها هنوز غایب هستند و فراگیر نشده‌اند.

در مورد پوشش سیل با آغاز سیل سازمان‌های رسانه‌ای با وجود مواجهه با تعطیلات نوروز، به سرعت خود را ساماندهی کردند، به‌خصوص اینکه سیل گلستان همه را غافل‌گیر و درعین‌حال هشیار کرده بود، و برای موج‌های دوم و سوم سیل تیم‌های خبری برای پوشش اخبار آماده و به منطقه اعزام شدند.

به لحاظ نظری جمع‌بندی کلی به‌دست‌آمده از تحلیل پاسخ‌های داده شده را می‌توان در این محورها خلاصه کرد:

- به لحاظ ساختاری واحد مشخصی برای آموزش و تقویت مهارت خبرنگاران در پرداختن به مدیریت سیل در رسانه‌ها و تولید خبر درباره تحلیل اقدامات توسعه‌ای در ارتباط با ریسک و آسیب‌پذیری جامعه وجود ندارد و تولید خبر دراین حوزه با روند مستمر و منسجمی صورت نمی‌گیرد.
- رسانه‌ها آمادگی پیشینی برای مواجهه با سیل و بحران‌های طبیعی ندارند. واحدی برای رصد دائم و پوشش خبری بلایای طبیعی ندارند و به‌صورت اقتضایی با آن روبرو می‌شوند.
- رسانه‌ها هیچ دیدگاه و چارچوب نظری برای پرداختن به سیل ندارند. اینکه از چه منظرگاه می‌توآنچه نوع روایتی را برای نگاه کردن به سیل برای جامعه تولید کرد.
- از نظر ساختاری، ساختار تثبیت شده و سازوکار منسجم و نظام‌یافته‌ای در پرداختن به موضوع بحران در رسانه‌ها وجود ندارد. واحد مشخصی برای مدیریت بحران سیل در رسانه‌ها فعال نیست و بر اساس سلیقه و دغدغه و یا شرایط آنی تصمیم به تهیه و انتشار خبر گرفته می‌شود.
- از نظر فرایندی، فرایندها و تقسیم کار شفاف، جامع و تحکیم‌یافته‌ای برای کار بر روی مدیریت سیل ازجمله تولید خبر در رسانه‌ها وجود ندارد.
- از نظر ارتباط با نهادهای مدیریت بحران، تحلیل رسانه‌ها از نظر نحوه ارتباط با نهادهای مدیریت بحران مانند سازمان مدیریت بحران کشور و کارگروه‌های تخصصی آن، نشان می‌دهد که با توجه به عضو بودن رسانه‌ها در برخی کارگروه‌ها، در عمل به‌صورت منسجمی این فرایند اجرایی عمل نمی‌کند.

۲-۳-۲. لایه دوم: بررسی خروجی خبرگزاری‌ها/ریشه‌های سیل چه بود؟

هدف: سنجش رویکرد رسانه‌ها به مفهوم ریسک ناشی از سیل

ریسک در یک چارچوب زمانی طولانی‌تری به مسئله نگاه می‌کند؛ قبل، حین و بعد از وقوع سیل و به شرایط و ریشه‌ها و علائم پیش از وقوع بحران. دنبال این است که بگوید تا چه اندازه رسانه‌ها به آسیب‌پذیر بودن ایران نسبت به خطر سیل توجه دارند!؟ تا چه اندازه مجموعه اقداماتی که باعث افزایش احتمال بروز فاجعه و خسارت می‌شود را زیر نظر دارند و عرصه عمومی را برای این موضوع فعال نگه می‌دارند؟ به‌طور خلاصه اینکه سواد سیل و ادراک سیل میان رسانه‌ها، چقدر است؟ این موضوع در فروردین‌ماه ۱۳۹۸، زمانی که سه موج پیاپی سیل در کشور به راه افتاده بود، بررسی شده است. اخبار روتین مربوط به سیل و جزئیات جریان یافتن آن کنار گذاشته شده‌اند و در انتخاب اخبار توجه به عناصر خبری «چرایی» و «چگونگی» مورد توجه قرار گرفته‌اند و دلایل وقوع سیل را چه دانسته‌اند و چطور این پدیده و آثار بعدی آن را بررسی کرده‌اند. در این مرحله بررسی محتوای خبرگزاری‌ها و وب‌سایت‌های ذیل در دستور قرار گرفت: ایرنا، ایسنا، فارس، مهر، تسنیم، ایلنا، خبرآنلاین، عصرایران، الف، فرارو، تابناک و مشرق‌نیوز.

در بررسی خروجی خبرگزاری‌ها و سایت‌های خبری یک رویکرد کلی در قالب سه محور مورد توجه قرار گرفت:

- دلایل سیل (طبیعی – انسان ساخت)
- پیامدهای سیل (اقتصادی – اجتماعی – زیست‌محیطی)
- راهکارها (ساختار – عاملیت)

۲-۳-۳. استنتاج کلی

مطالعه گزاره‌ها نشانه دقیقی از محورهایی می‌دهد که رسانه‌ها به آن پرداخته‌اند. روایت رسانه‌ها از چرایی و چگونگی سیل را بر اساس سه محور دلایل، پیامدها و راهکارها نشان می‌دهد.

- دلایل سیل
  - طبیعی: مفاهیمی مانند تغییر اقلیم، شدت بالای بارش‌ها در زمانی به همان اندازه کوتاه و کم بودن ظرفیت جذب آب در زمین در بخش‌های مختلف

- انسان‌ساخت: عواملی مانند تخریب‌های انسانی، نبود ابزارهایی لازم برای کنترل سیل، نبود برنامه جامع مدیریت سیلاب، لایروبی نشدن رودخانه‌ها و انجام ساخت‌وسازهای غیرمجاز، جانمایی نادرست پل‌ها و طراحی جاده‌ها و خطوط راه‌آهن و مسیرهای ارتباطی. دست‌اندازی‌های مخرب در طبیعت که سبب مسائل مختلفی شده است ازجمله از بین رفتن پوشش گیاهی یا مدیریت نادرست خروجی سدها و مسیر رودخانه در بالادست و ناکارآمدی‌های تاریخی در مدیریت آب. همچنین از سوی دیگر ضعف در قانون‌گذاری، بازدارنده نبودن قوانین و تسامح با مخالفان و طراحی و اجرای نادرست زیرساخت‌های شهری و روستایی نیز از منظر سیاستی مورد نقد و بررسی قرار گرفته بود.

- پیامدهای بحران سیل (که مشتمل بر پیامدهای اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی است)
  - بسته‌شدن راه‌ها و مسیرهای ارتباطی
  - تخریب زمین‌های کشاورزی و از بین رفتن دام‌ها
  - تخریب منازل و مرگ و میر شهروندان
  - تخریب تأسیسات زیرساختی ازجمله آب و برق
  - شدت یافتن فرسایش خاک
  - وارشدن خسارت‌های اقتصادی گسترده
  - آسیب‌های اجتماعی گسترده از قبیل افزایش فقر و کاهش سرمایه اجتماعی، افزایش خودکشی (در اخبار غیررسمی بیشتر منعکس می‌شود) و کاهش نشاط اجتماعی.
- راهکارها (بر اساس دو رویکرد کلی ساختار – عاملیت)
  - عاملیت: ضرورت رفتار آگاهانه و توجه به هشدارها و تهدیدها و پرهیز از ورود به حریم رودها و دورزدن قوانین مربوط به طبیعت.
  - ساختار: نیاز به واکنش سریع‌تر نهادهای مدیریت بحران در مواردی مانند انتقال افراد به مناطق امن‌تر وجود دارد. هشدارها و داده‌های اطلاع‌رسانی به‌موقع به اطلاع برسد.

هدایت آب‌های سطحی از مسیرهای مختلف ازجمله کانال‌های انتقال آب، صیانت از محیط‌زیست و بستر رودخانه، توجه به آبخیزداری در بالادست و آب‌گذری در پایین‌دست.

ضرورت آموزش مردم برای مواجهه با سیل.

عریض کردن بستر رودخانه و رعایت حریم اکولوژیک رودها و تدوین پهنه‌بندی سیل و نقشه مناطق سیل‌خیز و در یک سطح کلان تدوین مقررات برای توسعه نواحی.

۲-۳-۴. محورهای تکمیلی

- در موارد مختلفی گزارش‌هایی در مورد راهکارهای علمی مواجهه با سیل منتشر شده است، که نسبت به گذشته به‌طور قابل توجهی گسترش یافته است.
- بخش مهمی از گزارش‌ها و محتواهای منتشرشده درباره آسیب‌شناسی سیل و مسائل بعدی آن، برآمده از نشست‌های دانشگاهی و فعال شدن نهادهای علمی (مانند پژوهشگاه ملی اقیانوس‌شناسی و علوم جوی، سازمان هواشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز و ...) و استادهای مرتبط با حوزه آب است. نشانه خوبی از رجوع رسانه‌ها به دانشگاهیان برای یافتن پاسخ‌ها و برطرف کردن ابهام‌ها.
- انتشار گزارش‌های تحلیلی و ریشه‌یابی سیل و حوادث ناشی از آن از دیگر رویدادهایی است که به تنظیم خروجی رسانه‌ها کمک کرده است. در موضوع سیل شیراز کارگروهی متشکل از دستگاه‌های مختلف وارد عمل شد و گزارش نسبتاً جامعی

آماده‌سازی کرد. همچنین فرمان رئیس‌جمهوری برای تهیه گزارش ملی سیل با کمک دانشگاهیان نیز سبب شد بدنه علمی دانشگاه وارد گود شود و مصاحبه‌ها و میزگردهای مختلفی در کشور برگزار شود. خروجی این مصاحبه و میزگردها به دقیق‌تر شدن خروجی خبرگزاری‌ها و سایت‌های خبری کمک کرده است.

- حضور شبکه‌های اجتماعی و دسترسی گسترده مردمی به آن‌ها سبب شد تا در اکوسیستم رسانه چندصدایی به وجود آید. یکی از پیامدهای این چندصدایی تلاش خبرگزاری‌ها و سایت‌های خبری برای پیگیری ادعاهایی است که در فضای سایبری در مورد عملکرد نهادهای مسؤول منتشر شده است. برهمین اساس محتوای انتقادی نیز در این دوره بیشتر منتشر شده است و فشار اخبارجعلی و گزارش‌های محدودنگر در این اکوسیستم سبب مشکلات بسیاری برای مدیریت بحران شده بود.

۲-۴. بررسی رادیو و تلویزیون

همه کشورها در معرض مخاطرات و بحران‌ها قرار دارند و ایران هم نه‌تنها مستثنی از آن نیست بلکه در قبال بحران‌ها آسیب پذیرتر است به گونه‌ای که به لحاظ تنوع مخاطرات و آسیب‌پذیری در حوادث و بلایا جزء پنج کشور اول دنیا است. یکی از جدیدترین حوادث طبیعی در ایران، سیل اواخر اسفند ۱۳۹۷ و نیمه اول فروردین ۱۳۹۸ در استان‌های گلستان، مازندران، لرستان، فارس و خوزستان بود که از منظر گستردگی مکانی در طول دوره آماری ثبت شده در کشور، بارش‌های بی‌سابقه‌ای داشت.

سیل‌های اخیر در استان‌های مذکور از منظرهای مختلف ازجمله از بعد رسانه‌ای قابل بررسی است. در این میان نقش سازمان صداوسیما با توجه به گستردگی پوشش و وظایف قانونی مندرج در مقدمه قانون اساسی و اصول ۴۴و ۱۷۵ آن و همچنین قوانین مصوب مرتبط در اجرای اصول مذکور در قبال موضوعات ملی و انسانی، ویژه و خاص است. گزارش حاضر که در کمیته رادیو و تلویزیون «کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه» تهیه شده، تلاش کرده است تا ابعاد رسانه‌ای این حادثه را در سه مقطع قبل، حین و بعد از سیل در شبکه‌های رادیو و تلویزیونی استان‌های گلستان، لرستان، خوزستان و همچنین در شبکه‌های سراسری بررسی کند. همچنین تهیه کنندگان گزارش حاضر سعی کرده‌اند زوایای ساختاری، حرفه‌ای، مدیریتی و عملکردی مغفول مؤثر بر حادثه را آشکار سازند و نشان دهند که برای پیشگیری از تکرار چنین حوادثی و تقویت سطح توانمندی سازمان صداوسیما برای کاهش خسارت ها مالی و جانی چه اقداماتی باید صورت گیرد.

پرواضح است وقوع بحران‌ها در همه جا طبیعی و گریزناپذیر است و رسانه‌ها هم گرچه در بروز بسیاری از آن‌ها نقشی ندارند اما با ایفای هر یک از نقش‌های دوگانه‌ای (بحران افزا یا بحران زدا، اعتبار افزا یا اعتبارزدا، امیدبخش یا ناامیدکننده و...) می‌توانند با نوع رویکرد، راهبرد و سازمان‌دهی که اتخاذ می‌کنند، بر فراز و فرود و نتایج آن اثر بگذارند.

مطالعه این گزارش و توجه به محورها و نکات و پیشنهادهای آن می‌تواند به کارگزاران، سیاستگذاران و تصمیم‌گیران رسانه‌ها نگاه صحیح و واقع‌گرایانه‌ای از نقش راهبردی رسانه‌ها در مدیریت مخاطرات و بحران‌ها دهد با چنین نگاه واقع‌گرایانه‌ای می‌توان با تغییر رویکردها از سنتی به تعاملی و راهبردها از انفعالی و واکنشی به فعال و فوق فعال از بروز حوادث مشابه جلوگیری کرد و یا در صورت وقوع، خسارت‌ها و تلفات را به حداقل کاهش داد و درمجموع عملکرد حرفه‌ای، رضایت‌بخش و منطبق با منافع ملی و همسو با سیاست‌های کلان ارائه کرد.

در این گزارش پس از توصیف پوشش خبری رویداد سیل در سازمان صداوسیما در مقاطع پیش، هنگام و پس از بحران، بررسی‌های کارشناسی و ارائه نتایج مصاحبه‌ها و تحلیل‌های مرتبط با عملکرد سازمان صداوسیما (نقاط قوت و ضعف) پیشنهادها و توصیه‌های سیاستی برای مدیریت بهتر حوادث مشابه ارائه می‌شود.

۲-۴-۱. روش‌شناسی مطالعه رادیو و تلویزیون

در این مطالعه به منظور تحلیل پوشش خبری سیلاب بهار ۱۳۹۸ در بخش نخست، برنامه‌های خبری شبکه‌های تلویزیونی سه استان درگیر سیلاب، شبکه خبر و بخش‌های خبری۱۴ و ۲۱ شبکه اول سیما از ۲۵ اسفند (زمان پیش از سیل) تا پس از پایان سیلاب

در استان خوزستان (با تمرکز بر پوشش اخبار سیلاب پیش و هنگام بحران) به‌صورت تحلیل محتوای کیفی انجام و برای خوانش آسان مطالعه فقط موارد شاخص و معنادار در گزارش مطرح شده است. در پایان نیز پس از تحلیل محتوای اخبار، نقاط قوت و ضعف، راهکارهای سیاستی برای رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت پیشنهاد می‌شود. در بخش دوم نیز بازنمایی رویداد سیل در شبکه‌های ماهواره‌ای فارسی زبان نیز اخبار پخش شده درباره سیل در شبکه‌های «بی‌بی‌سی»، «من و تو» و «ایران اینترنشنال» به‌صورت تحلیل محتوای کیفی بررسی و گزارش شده است.

۲-۴-۲. پیش از بحران

در این مرحله نشانه‌های بحران به تدریج پدیدار می‌شود و مدیران بحران در صورت دریافت این نشانه‌ها، پیش از آن که چکاننده‌های بحران عمل کنند، آمادگی لازم را برای پیشگیری از بحران و پیش‌بینی اقدامات ضروری برای مدیریت آن خواهند داشت.

۲-۴-۲-۱. مرحله پیش از بحران در گلستان

بازه زمانی پیش از بحران در این گزارش، از ۲۵ تا ۲۸ اسفند ۱۳۹۷ است که بارش‌های شدید در شهرهای گنبدکاووس،آق‌قلا و گمیشان در استان گلستان به وقوع پیوست و زمینه را برای ورود به مرحله بحران در این استان فراهم کرد. در مرحله پیش از بحران سیل، پیش‌بینی و هشدارهای هواشناسی و اطلاع‌رسانی صحیح به منظور ایجاد آمادگی در مردم و مسئولان برای مواجهه با چنین پدیده‌ای لازم و ضروری است.

جدول ۲-۳- اخبار پیش از بحران سیلاب در گلستان

اخبار پیش از بحران سیلاب در گلستان (اسفند ۹۷)	
در راه بودن سامانه پرقدرت بارشی دیگر و احتمال سیلابی بودن از فردا در دامنه های جنوبی زاگرس. کارشناس هواشناسی: پیش بینی بارندگی های رگباری در جنوب و جنوب شرق کشور، آب گرفتگی معابر، شدت بارش‌ها در غرب و جنوب غرب کشور؛ ادامه بارش‌ها در گلستان، مازندران و گیلان البته نه به‌شدت قبل، بارانی‌شدن تهران و ورود سامانه بارشی قدرتمند از هفته آینده به کشور	نحوه نگارش اطلاعیه‌ها و اخطاریه‌ها به گونه‌ای است که میزان پارامترهای جوی مشخص نمی‌شود[1]. ادبیات متن اخطاریه‌ها و اطلاعیه‌ها گاهی بسیار کلی و غیرشفاف است. متن اخطاریه‌ها و اطلاعیه‌ها هشدار دهنده نیست و مخاطب نمی‌تواند ابعاد خطر را دریابد.
هواشناسی فردا در بیشتر مناطق کشور بارش باران، رعد و برق و وزش باد پیش بینی کرد؛ در ارتفاعات برف می بارد.در دو روز آینده دمای هوا در سواحل دریای خزر و شمال شرق کشور ۸ تا ۱۲ درجه کاهش می‌یابد (شبکه خبر، ۹۷/۱۲/۲۵)	
هشدارها و توصیه‌های لازم به مسافران در خصوص لغزندگی جاده‌ها، کاهش دمای هوا، احتمال سیلابی شدن رودخانه‌ها و طغیان آن‌ها، امکان آب گرفتگی معابر، ورود سامانه‌های بارش‌زا از روزهای آتی به‌ویژه در استان‌های فارس، لرستان، کرمانشاه، کهگیلویه و بویر احمد و چهارمحال و بختیاری و نیز توضیحات در خصوص دمای مناطق مختلف کشور (۹ صبح شبکه خبر، ۹۷/۱۲/۲۶)	
پایان خوش بارش‌های زمستانی، ورود سامانه بارشی از مرزهای غربی کشور که در روزهای آتی کل کشور را در بر می‌گیرد. شدت بارش‌ها در جنوب کردستان، کرمانشاه، ایلام، لرستان، نیمه شرقی خوزستان، چهارمحال و بختیاری، کهگیلویه و بویراحمد، فارس، بوشهر و نیمه جنوبی کرمان. فردا شدت بارش‌ها در نیمه شمالی کشور به‌ویژه مازندران، گلستان و خراسان شمالی ؛ هشدار کارشناس هواشناسی درباره امکان آب‌گرفتگی و سیلابی شدن مناطق غرب، جنوب غرب به سمت مرکز و جنوب شرق کشور؛ اختلال در ت ردد در جاده‌های کوهستانی و کاهش شدید دما (۸ تا ۱۰ درجه) در شمال کشور، احتمال سیلابی شدن رودخانه‌های استان سیستان و بلوچستان و پیش بینی باران و رعد و برق در تهران (۱۳ شبکه خبر، ۹۷/۱۲/۲۶)	
احتمال سیلاب و طغیان رودخانه‌ها، آب گرفتگی معابر در استان‌های شمالی، جنوب و جنوب غرب کشور (۱۴ شبکه یک سیما،۲۶/۱۲/۱۳۹۷)	
بارش قابل توجه باران در استان‌های شمالی کشور و بارش شدید در گلستان (بخش خبری ۲۱ سیما ۹۷/۱۲/۲۶)	
برف و باران میهمان آسمان کشور در روزهای آینده (بخش ۲۲ شبکه ۳ سیما ۹۷/۱۲/۲۶)	
تعطیلی مدارس دماوند و رودهن و مدارس لرستان و آذربایجان غربی در نوبت صبح به علت ریزش برف؛ فعال بودن سامانه بارشی در نوار شمالی، شرقی و غربی کشور تا سه روز آینده، ادامه بارش در شمال غرب کشور به‌صورت برف و شدت بارندگی در روزهای آینده در استان‌های گلستان، مازندران، گیلان، خراسان شمالی و خراسان جنوبی (۹ شبکه خبر ۹۷/۱۲/۲۷)	
استقبال بارانی زمستان از بهار. بارش رحمت الهی از سالی پربرکت خبر می‌دهد. خوشحالی مردم و بویژه کشاورزان از بارش‌های	

۱. این موضوع در گزارش شماره ۱۶۴۳۸مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی با عنوان بررسی و تحلیلی وقایع سیل فروردین سال ۱۳۹۸ نیز مطرح شده است.

اخیر. مسدود شدن برخی جاده‌ها به علت برف و وقوع طوفان در گلستان و خسارت‌های آن. سیلاب و آب‌گرفتگی معابر در استان‌های آذربایجان شرقی، ایلام، هرمزگان، لرستان و مازندران. در ساری پارک ملل به سبب طغیان رودخانه تجن زیر آب رفته است. آماده باش نیروهای امدادی و تأکید پلیس به مجهز بودن به زنجیر چرخ و وسایل گرمایشی در سفر (۱۳ شبکه خبر ۹۷/۱۲/۲۷)	نحوه نگارش اطلاعیه‌ها و اخطاریه‌ها به گونه‌ای است که میزان پارامترهای جوی مشخص نمی‌شود. ادبیات متن اخطاریه‌ها و اطلاعیه‌ها گاهی بسیار کلی و غیرشفاف است. متن اخطاریه‌ها و اطلاعیه‌ها هشدار دهنده نیست و مخاطب نمی‌تواند ابعاد خطر را دریابد.
ادامه بارش‌ها در استان‌های شمالی و خودنمایی زمستان در آستانه بهار با برف و سیل. در مشروح خبرها به جاری‌شدن سیل و طغیان رودخانه‌ها اشاره شد. (۱۴ شبکه یک سیما، ۹۷/۱۲/۲۷)	
شدت بارش‌ها در گلستان و ... سیل به راه انداخت و به خانه‌ها و جاده‌ها خسارت زد. جاده گلستان هم تا اطلاع بعدی مسدود است... پخش گزارش از مازندران درباره وضع سیل در این استان(۲۱ شبکه یک سیما،۹۷/۱۲/۲۷)[1]	
گزارش هوای روزهای پایانی زمستان و بارش برف و باران در استان‌های شمالی کشور (۲۲ شبکه ۳ سیما،۹۷/۱۲/۲۷)	
خودنمایی زمستان در آستانه بهار، باران‌های سیل‌آسا در مازندران و گلستان، لغو تردد قطارهای تهران به گرگان، توصیه به مسافران برای همراه داشتن تجهیزات کامل زمستانی؛ وارد شدن خسارات به منازل مسکونی و زیرساخت‌ها، مسدود بودن مسیرها و... ادامه بارش برف و باران در مناطق شمالی و غرب کشور، فعال بودن سامانه بارش‌زا در استان‌های گلستان، خراسان شمالی، اردبیل و گیلان، موج شدید بارش‌ها از شنبه بیشتر استان‌های کشور و بویژه جنوب را فرا می‌گیرد (۹ شبکه خبر ۹۸/۱۲/۲۸)	
سیل در مازندران و ادامه کمک رسانی به سیل‌زدگان در این استان، آماده باش گلستان برای جلوگیری از ورود سیلاب به روستاها و شهرهای شمالی، عملیات تخلیه روستاها و هدایت آب به زمین‌های کشاورزی، بارش و سیل در خراسان شمالی و وارد شدن خسارات؛ ادامه بارندگی‌ها با شدت بیشتر در شهرهای ساحلی؛ ساعت‌های آینده در گلستان و خراسان شمالی بارش‌ها شدیدتر است. امکان آب‌گرفتگی و سیلابی شدن و لزوم اقدامات. هشدار جدی به هموطنان برای سفر به شمال کشور (۱۳ شبکه خبر ۹۷/۱۲/۲۸)	
آغاز سفرهای نوروزی در میان آخرین بارش‌های زمستانی و بارانی بودن اغلب استان‌های شمالی در تعطیلات (۱۴ شبکه یک سیما، ۹۷/۱۲/۲۸)[2]	
امدادرسانی به سیل‌زدگان مازندران و گلستان، پیش بینی ادامه بارندگی در استان‌های حاشیه دریای خزر ازجمله گلستان (۲۱ شبکه یک سیما، ۹۷/۱۲/۲۸)	
«صدای پای بهار»، گزارشی درباره بارش‌ها و پرداختن به مشکلات ناشی از سیل در گلستان با مصاحبه‌ها با مسئولان و مردم (۲۲ شبکه سه سیما، ۹۸/۱۲/۲۸)	

۲-۴-۲-۲. پیش از بحران در استان لرستان

با توجه به درگیری چند استان در سیلاب فروردین ۹۸ می‌توان گفت مقطع بحران در استان گلستان با مرحله پیش از بحران در استان‌های لرستان و خوزستان هم‌زمان بود که این موضوع موجب شد با حساس شدن رسانه‌ها ازجمله سازمان صداوسیما و بویژه شبکه استانی، افکار عمومی تا حدی آمادگی و حساسیت داشته باشد و مسئولان در این دو استان برای پیشگیری و مدیریت بحران تمهیدات لازم را انجام دهند.

---

۱. گوینده خبر: آخرین روزهای زمستان در استان‌های شمال با برف و سیلاب به سر می‌رسد. باران‌های سیل آسا و برف که چند روزیست در استان‌های شمالی می‌بارد تا فردا ادامه خواهد داشت و بهاری پربارش رو برای هموطنان این نواحی نوید میده البته با این حجم بارش ها و پیش بینی‌هایی که از روی نقشه‌های هواشناسی دیده شده، پلیس و هواشناسی میگن شمال در نوروز برای سفر ممکنه چندان مناسب نباشه. مرکز فوریت های پزشکی مازندران هم اعلام کرده بر اثر ریزش سنگ بر روی یک خودروی سواری در جاده سواد کوه یک نفر جان باخت که مأموران اورژانس بلافاصله به محل اعزام شدند (تصاویر سیل، گزارش مردمی از گلستان، مصاحبه با مسئولان و گزارش هواشناسی)

جدول ۲-۴- اخبار شبکه لرستان پیش از بحران سیلاب در این استان

اخبار شبکه افلاک پیش از بحران سیلاب در لرستان، فروردین ۹۸	
اول فروردین ۹۸	هواشناسی: رگبار باران و برف در شمال و شرق ،تا اواخر امشب این هوا ناپایدار است، در روزهای اولین سال جدید شرایط جوی ثابتی داشته باشد آسمان صاف تا قسمتی ابری ،سه شنبه منتظر ورود یک سامانه بارش جدید هستیم
۲ فروردین ۹۸	هوا تا بعد از ظهر برای تمامی سطح استان صاف و آفتابی خواهد بود و تا فردا بعداز ظهر شرایط کماکان ادامه دارد. از فردا بعدازظهر ورود سامانه بارشی برای نوار غرب کشور به تدریج بر میزان پوشش ابر منطقه افزوده می‌شود
۳ فروردین ۹۸	خبر اول: بارش باران و برف در راه است با توجه به نقشه های پیش‌بینی، شاهد ورود سامانه بارشی خواهیم بود. از دوشنبه تا بعد از ظهر سه‌شنبه باران گزارش شده است که آب گرفتگی معابر عمومی و سیلابی شدن سیل ها و طغیان رودخانه ها دور از انتظار نیست، پل‌دختر گرم‌ترین شهر و الشتر سردترین شهر استان.
۴ فروردین ۹۸	۸ صبح :خبر اول : پیش بینی بارش برف و باران؛ امشب شاهد ورود سامانه بارشی به استان. پیش‌بینی آبگرفتگی معابر عمومی، طغیان رودخانه‌ها و اختلال جاده‌ای. گرم‌ترین شهر پل‌دختر با +۲۱ و سردترین منطقه الشتر با دمای ۳-. نخستین جلسه ستاد مدیریت بحران با هدف آمادگی دستگاه‌های امدادی و اطلاع‌رسانی برای پیشگیری و مقابله با سیل احتمالی. تأکید بر این که «برای جلوگیری از هرگونه حوادث احتمالی هشدار هواشناسی به‌موقع اطلاع‌رسانی شود»
	خبر ۱۹:۳۰ خبر اول؛ تداوم بارش ها با ورود سامانه بارشی جدید. مسافران از نشستن در حاشیه رودخانه‌ها خودداری کنند. هواشناسی: برای برخی نقاط استان بارندگی، رعد و برق و وزش گاه‌گاه باد گزارش شد. دومین خبر؛ اقدامات مهم صدا وسیما در زمینه سیلاب و هوای نامساعد. تماس با پلیس راه به همراه گزارش تصویری ۱۵ دقیقه؛ پیام نماینده ولی فقیه در لرستان برای کمک به سیل‌زدگان شمال کشور

۲-۴-۲-۳. پیش از بحران در خوزستان

مرحله پیش از بحران در خوزستان از نظر پیش‌بینی و هشدارها شرایط متفاوتی داشت و مدیریت بحران سیل در این استان با حساسیت ویژه‌ای در سطح مدیران عالی کشور پیگیری می‌شد. صداوسیما نیز با توجه به این حساسیت با بسیج امکانات و نیروهای خود، ضمن پیگیری وضع سیل در استان‌های گلستان و لرستان به‌طور ویژه هدایت افکار عمومی را به عهده گرفت و اقدامات دستگاه‌های مختلف را برای گذار از مرحله بحران منعکس کرد. بررسی اخبار شبکه خوزستان نشان می‌دهد پس از وقوع سیل در استان گلستان، موضوع پیش‌بینی‌های هواشناسی و هشدارها که در اولویت‌های پایین اخبار در شبکه خوزستان بود به اولویت نخست اخبار این شبکه تبدیل شود.

جدول ۲-۵- پیش‌بینی هوا و شرایط بحران در شبکه خوزستان

پیش‌بینی هوا و پوشش بحران در شبکه خوزستان (پیش و پس از سیل گلستان)	
تا پیش از سیل در گلستان و حساس نبودن رسانه‌ها و افکار عمومی به این پدیده، گزارش‌های هواشناسی در خوزستان ادبیات کلی و غیرهشداری دارد	هواشناسی؛ سامانه بارشی تا پایان سال در استان فعال خواهد بود. اوج بارش‌ها تا دوشنبه گزارش هواشناسی: سامانه بارشی از امروز تا دوشنبه استان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. که سبب بارندگی، همراه با رعد و برق، وزش بادهای قابل ملاحظه، تندبادهای لحظه ای، ریزش برف در ارتفاعات بیشترین حجم بارش‌ها در مناطق شمال و شمال شرق و اوج بارش در مناطق غربی و مرکزی . تماس تلفنی با کارشناس هواشناسی: سامانه ناپایداری از امشب تا ظهر دوشنبه در این استان تاثیرگذارخواهد بود. پیش بینی رگبار باران، رعد و برق، و وزش باد قابل ملاحظه، با توجه به حجم بارش‌ها احتمال آبگرفتگی معابر، طغیان مسیل‌ها. (۹۷/۱۲/۲۵)
	هواشناسی؛ سامانه بارشی تا پایان سال در استان فعال خواهد بود. اوج بارش‌ها تا دوشنبه گزارش هواشناسی: سامانه بارشی از امروز تا دوشنبه استان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. که سبب بارندگی، همراه با رعد و برق، وزش بادهای قابل ملاحظه، تندبادهای لحظه ای، ریزش برف در ارتفاعات بیشترین حجم بارش ها در مناطق شمال و شمال شرق و اوج بارش در مناطق غربی و مرکزی . تماس تلفنی با کارشناس هواشناسی: سامانه ناپایداری از امشب تا ظهر دوشنبه در این استان تاثیرگذارخواهد بود. انتظار داریم شاهد رگبار باران، رعد و برق، و وزش باد قابل ملاحظه باشیم. با توجه به حجم بارش ها احتمال آبگرفتگی معابر، طغیان مسیل ها مورد انتظار خواهد بود. (۹۷/۱۲/۲۶)
	تماس تلفنی با کارشناس هواشناسی اعلام شد: موج ناپایداری که دیروز باعث بارندگی در استان شده هم اینک در شرق استان فعال است و انتظار داریم تا عصر استان از این سامانه خارج شود. (۹۷/۱۲/۲۷)
	سازمان هواشناسی در ۲۴ ساعت آینده آسمان استان را صاف تا قسمتی ابری همراه با وزش باد و افزایش ابر پیش بینی کرد. (۲۹ اسفند ۹۷)

	در بخش هواشناسی؛ سازمان هواشناسی تا ۲۴ ساعت آینده آسمان استان را کمی تا قستی ابری و همراه با افزایش ابر و وزش باد پیش بینی کرد (اول فروردین ۹۸).
از دوم فروردین، با حساس شدن رسانه، اخبار هواشناسی به اولویت اول خبرها منتقل شد، حجم خبرها بیشتر و هشدارها جدی‌تر به مخاطبان داده شد	هشدار هواشناسی به ورود سامانه بارش زا و ورود سیلاب به استان از فردا . با صدور اخطاریه ای با توجه به ورود سامانه باران زا از فردا نسبت به پدیده های افزایش ابر، رعد و برق، رگبار لحظه ای و وزش باد شدید از روز دوشنبه و احتمال آبگرفتگی معابر، سیلابی شدن مسیل ها و پر شدن رودخانه ها در استان هشدار داد. بارش ها در ارتفاعات به‌صورت برف پیش بینی شده. مدیرکل مدیریت بحران از تمام شهروندان خواست از تردد غیر ضروری و اسکان در حاشیه رودخانه، سواحل و مکان های مرتفع خودداری کنند. در بخش پیش بینی هواشناسی، گزارش تلفنی با کارشناس هواشناسی؛ سامانه بارشی فردا وارد استان میشود. فردا شاهد ابر در آسمان استان باشیم، که تا صبح یکشنبه بارش ها به‌صورت پراکنده است. اما از اواسط روز یکشنبه تا اواخر روزسه شنبه انتظار داریم بارش ها به‌صورت فراگیر همراه با رعد و برق و در برخی مناطق ریزش تگرگ و در ارتفاعات بارش برف توام خواهد بود. (بخش هواشناسی به ابتدای اخبار منتقل شد.) (۲ فروردین ۹۸)
به گونه‌ای که مدیرکل مدیریت بحران استان هشدارهای هواشناسی و آماده‌باش نیروهای مسلح را اعلام کرد.	هشدار مدیریت بحران برای ورود سامانه بحران زا و خودداری مسافران از توقف در حاشیه رودخانه‌ها؛ مدیر کل مدیریت بحران استان: ورود سامانه بحران زا تا آخر هفته همراه با افزایش ابر، وزش باد قابل ملاحظه، تند باد لحظه‌ای، آبگرفتگی معابر و سیلابی شدن مسیل ها و رودها. خودداری توقف مسافران در حاشیه رودها؛ پرهیز عشایر از تردد غیر ضروری و توقف و تردد در چرا ها؛ بندهای ذخیره آب؛ و قنات‌ها. تماس تلفنی با مدیرکل مدیریت بحران استانداری: آمادگی برای مدیریت رهاسازی آب و به علت پیش‌بینی‌ها برای بارش سنگین تمهیدات لازم سنجیده شده است. آماده‌باش نیروهای مسلح. همراه و همکاری با مردم استان توانستیم با کمترین تلفات و خسارات بحران را پشت سرگذاریم. مدیر کل هواشناسی استان: سامانه پر قدرت از فردا در استان فعال خواهد بود و به علت بهاری بودن رگباریست. سد کرخه، دز، کارون بیشترین بارش پیش بینی شده است. توصیه‌ها؛ برنامه کوهنوردی و دره نوردی لغو شود. اسکان در مسیر رودخانه‌ها ممنوع است. در فضای باز قرار نگیرند (۳ فروردین ۹۷)...

۴-۲-۴-۲. وضعیت هشدارها، اطلاع‌رسانی و پیشگیری قبل از بحران

تحلیل محتوای اخبار صداوسیما و مصاحبه‌های میدانی[1] نشان داد پیش از سیلاب شدید در گلستان، در کشور پیش از هر چیز آمادگی ذهنی لازم برای چنین پدیده‌ای وجود نداشت. خشکسالی‌های ادامه‌دار و خوشحالی افکار عمومی از بارش‌های نویدبخش، باور نداشتن مردم و حتی مسئولان به احتمال چنین سیلابی، کلی و غیرشفاف بودن اطلاعیه‌های هواشناسی، درگیری ذهنی افکار عمومی و رسانه‌ها با رویدادهای پایان سال (چهارشنبه آخر سال، میلاد حضرت امام علی (ع) و روز پدر و آمادگی برای آغاز سال نو) و هشدار ندادن سازمان مدیریت بحران درباره ورود به شرایط بحران، رسانه و افکار عمومی را به اندازه کافی برای چنین پدیده‌ای حساس نکرد.

نگارش گاهی کلی و غیرشفاف اطلاعیه‌ها و اخطاریه‌ها به گونه‌ای بود که اغلب، میزان پارامترهای جوی مشخص و تفاوت سطح هشدار در آن‌ها شفاف نبود. همچنان‌که در جدول ۲-۵ مشاهده می‌شود مقیاس جغرافیایی مشخص شده برای پیش‌بینی‌های هواشناسی در اخبار، غالباً بسیار وسیع است که این موضوع موجب کاهش حساسیت و اطمینان به اخطاریه‌ها می‌شود. همچنین لحن کارشناسان هواشناسی و به تبع آن گویندگان در صداوسیما در روزهای پیش از سیلاب هشدار دهنده نیست و پیش‌بینی‌ها طبق روال شرایط عادی و به گونه‌ای بیان می‌شد که مخاطب نمی‌توانست ابعاد خطر را دریابد. در بیشتر گزارش‌های هواشناسی از واژه‌هایی مانند طغیان رودخانه‌ها، سیلابی‌شدن مسیل‌ها، وزش باد، فعال شدن سامانه‌های بارشی در روزهای آتی، صدور اخطاریه، آب گرفتگی‌ها و ... استفاده شد اما حساسیت لازم را ایجاد نکرد. این موضوع حتی موجب شد که رسانه حساسیت لازم را برای تغییر آرایش رسانه‌ای از شرایط عادی به شرایط بحران نداشته باشد و در خبرهای هواشناسی از واژگان و عبارت‌های نویدبخش و امیدوارکننده[2] در خصوص بارش‌ها استفاده کند. هر چند پیش‌بینی‌های کارشناسان هواشناسی در سازمان صداوسیما در فاصله یک روز پیش از بحران تا حدودی

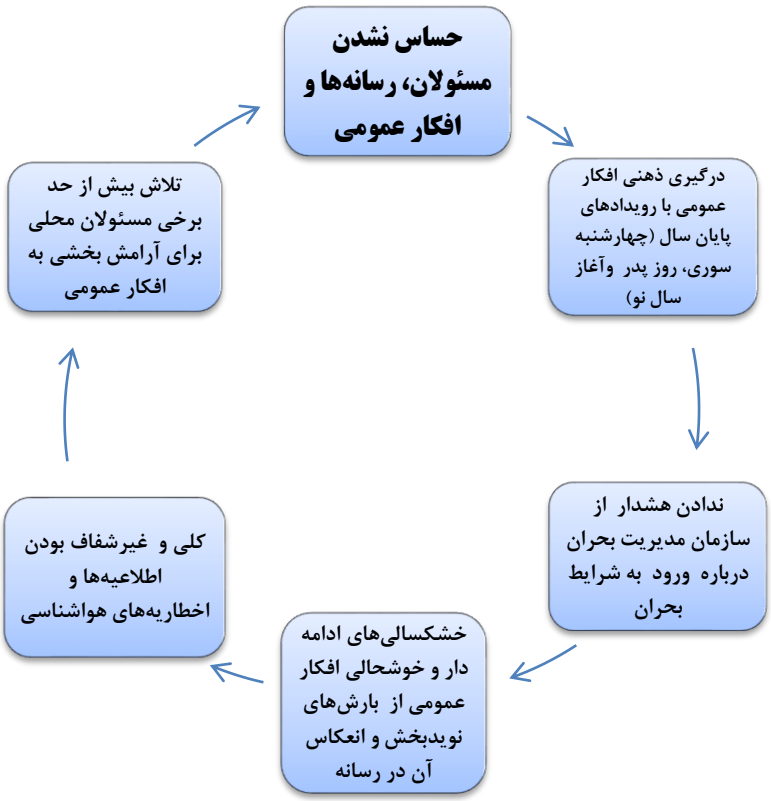
---

۱. مصاحبه با گروه‌های مردمی و خبرنگاران

۲. سخاوت آسمان ایران، بارش‌های سیل آسا بهاری پربارش را نوید می‌دهد و...، آغاز سفرهای نوروزی در میان آخرین بارش‌های زمستانی و بارانی بودن اغلب استان‌های شمالی در تعطیلات، استقبال بارانی زمستانی از بهار ، خوشحالی کشاورزان از بارش‌های اخیر

هشداری شده بود و اهمیت پدیده را نشان می‌داد. در بیشتر بخش‌های خبری مورد بررسی، با توجه به در پیش بودن سفرهای نوروزی، آخرین اخبار و اطلاعیه‌های هواشناسی مربوط به استان‌های پرمخاطره به اطلاع مخاطبان رسید. در اخبار سازمان صداوسیما، اولویت چینش اخبار هوا در بخش‌های خبری سیما، صدا و شبکه خبر در روزهای پیش از بحران متفاوت و به گونه‌ای است که در شبکه خبر این موضوع در اولویت‌های اول و دوم و در بخش‌های خبری سیما به‌طور متفاوت در اولویت‌های سوم تا هفتم است[۱].

درمجموع در روزهای پیش از بحران سیلاب در گلستان که با روزهای پیش از آغاز سال نو هم‌زمان شده بود، عمدتاً بخش هواشناسی در اولویت‌های بالا قرار نداشت و با نزدیک شدن به بحران به تدریج به اولویت‌های بالا منتقل شد. در روزهای پیش از بحران بویژه در استان‌های سیل‌زده، نگاه برخی مسئولان محلی در استان‌ها به رسانه نیز سرایت کرد. برخی مسئولان محلی با داشتن نگاه امنیتی به مسئله اطلاع‌رسانی و نگرانی بیش از حد از نگران شدن افکار عمومی در اطلاع‌رسانی ملاحظات بسیاری داشتند و حتی مانع از آن شدند که خبرنگاران هشدارهای لازم را بدهند. بنابراین بیشتر تلاش‌کردند رعب و وحشت ایجاد نشود به جای این که مردم را از موضوع مطلع و آماده مواجهه با پدیده سیلاب کنند[۲].



تصویر ۲-۱- شرایط ذهنی افکار عمومی و رسانه پیش از بحران

---

۱. ۲۶/۱۲/۹۷ شبکه یک سیما خبر ۱۴: انتهای بخش خبری؛ شبکه یک سیما خبر ۲۱: انتهای بخش خبری؛ ۱۳ شبکه خبر:: اولویت چهارم
۲۷/۱۲/۹۷ ۱۴ سیما: اولویت هفتم؛ ۲۱ سیما: انتهای بخش خبری؛ ۹ و ۱۳ شبکه خبر: اولویت اول و سوم
۲۸/۱۲/۹۷ ۱۴ سیما: اولویت سوم؛ ۲۱ سیما: اولویت پنجم؛ ۹ و ۱۳ شبکه خبر: اولویت دوم
۲. مصاحبه با خبرنگاران در گلستان ۳۱ تیر ۹۸

۲-۴-۳. شروع بحران

در این مرحله، رویدادهای محرک موجب بروز بحران به‌صورت واقعیتی ملموس و تهدیدآمیز می‌شود و خسارت‌ها، کمبودها، آسیب‌های فیزیکی و روانی زندگی عادی مردم را مختل می‌کند. رادیو و تلویزیون، باید در این مرحله پوشش اخبار سیل، وضع سیل‌زدگان، کمک‌های مورد نیاز و هماهنگی‌ها برای مدیریت بهتر بحران را در دستور کار قرار دهد.

جدول ۲-۶- اخبار منتشر شده در تلویزیون پس از شروع بحران در گلستان

اخبار منتشر شده در تلویزیون پس از شروع بحران در گلستان
امدادرسانی به سیل‌زدگان در استان‌های گلستان، مازندران و خراسان شمالی، خسارت به ۱۲ شهرستان استان مازندران، تخلیه ۴ روستا در استان گلستان، سرریز شدن برخی سدها در استان گلستان، جان باختن دو نفر در خراسان شمالی (۹ شبکه خبر، ۹۷/۱۲/۲۹)
- باران و برف، همسفر مسافران نوروزی در جاده‌ها + هشدار پلیس به مسافران نوروزی - به نقل از سرپرست پژوهشکده اقلیم‌شناسی کشور: میانگین بارش‌ها در شمال و شمال شرق کشور و حاشیه زاگرس قدری بیش از نرمال است. - امدادرسانی به سیل‌زدگان استان‌های شمالی کشور - استان گلستان هم با بارندگی‌های خوبی هر چند با وقوع سیلاب همراه بود. به نقل از استاندار گلستان: دو سوم بارندگی یک سال استان را در ۳۰ ساعت تجربه کردیم. پیش از وقوع بارندگی‌های شدید، پیش‌بینی‌های لازم اندیشیده شده و هم اکنون ... در حال رفع مشکلات ناشی از سیل هستیم. +مصاحبه استاندار گلستان درباره خسارات سیل - هشدار هواشناسی به مسافران مناطق شمالی کشور و لزوم همراه داشتن تجهیزات زمستانی؛ سامانه بارشی در شمال کشور همچنان فعال است و در روزهای آینده ادامه دارد؛ هشدار به مسافران ، بارش‌ها در مناطق شمالی فردا (پنج‌شنبه) ضعیف‌تر پیش‌بینی می‌شود و روز جمعه این سامانه از کشور خارج می‌شود (۱۳ شبکه خبر ۹۷/۱۲/۲۹)
بارانی و برفی بودن آسمان استان‌های اردبیل، زنجان، کردستان، گیلان، مازندران، گلستان، قزوین، البرز و تهران؛ پیش‌بینی برف و کاهش دید در نیمه شمالی خراسان رضوی و شمالی و ارتفاعات البرز، در استان‌های مازندران و گلستان بارش باران و در شمال سمنان وزش باد شدید + امداد به سیل‌زدگان گلستان و مازندران (۱۴ شبکه یک سیما، ۹۷/۱۲/۲۹)
بارش شدید در استان‌های شمالی ازجمله گلستان و احتمال یخ زدگی جاده‌های کوهستانی؛ به نقل از استاندار گلستان: اقدامات بی‌وقفه برای جلوگیری از سیلاب به آق‌قلا، بندر ترکمن و گمیشان ادامه دارد. معاون عمرانی استاندار گلستان: مردم سه شهرستان که خانه‌هایشان در کنار رودخانه‌هاست هر چه زوتر خانه‌هایشان را تخلیه کنند. مدیر کل هواشناسی گلستان از استمرار بارندگی‌ها و ثبات ۱۵۶ میلی‌متر باران در ایستگاه فرودگاه گرگان خبر داد که رکورد بارندگی در آسیا را دارد. +گزارش از مراکز مازندران و گلستان درباره وضع مناطق سیل‌زده
بارانی و برفی بودن آسمان استان‌های اردبیل، زنجان، کردستان، گیلان، مازندران، گلستان، قزوین، البرز و تهران؛ پیش‌بینی برف و کاهش دید در نیمه شمالی خراسان رضوی و شمالی و ارتفاعات البرز، در استان‌های مازندران و گلستان بارش باران و در شمال سمنان وزش باد شدید + مدادرسانی به سیل‌زدگان گلستان و مازندران (۱۴ شبکه یک سیما، ۹۷/۱۲/۲۹)
بارش شدید در استان‌های شمالی ازجمله گلستان و احتمال یخ زدگی جاده‌های کوهستانی؛ به نقل از استاندار گلستان: اقدامات بی‌وقفه برای جلوگیری از سیلاب به آق‌قلا، بندر ترکمن و گمیشان ادامه دارد. معاون عمرانی استاندار گلستان: مردم سه شهرستان که خانه‌هایشان در کنار رودخانه‌هاست هر چه زوتر خانه‌هایشان را تخلیه کنند. مدیر کل هواشناسی گلستان از استمرار بارندگی‌ها و ثبات ۱۵۶ میلی‌متر باران در ایستگاه فرودگاه گرگان خبر داد که رکورد بارندگی در آسیا را دارد. +گزارش از مراکز مازندران و گلستان درباره وضع مناطق سیل‌زده (خبر ۲۱ سیما، ۹۷/۱۲/۲۹)
امدادرسانی به سیل‌زدگان استان‌های گلستان، مازندران و خراسان شمالی، ادامه بارش‌ها در استان‌های شمالی و مسدود بودن برخی جاده‌ها و هشدار به مسافران نوروزی (۹ شبکه خبر ۹۸/۰۱/۰۱)
- ترافیک روان در اغلب جاده های کشور، پرحجم بودن بار ترافیکی جاده های شمالی، بارش برف در جاده‌های اردبیل و آذربایجان و مه گرفتگی در جاده ها اشاره کرد. سپس گزارشی با عنوان «موج اول سفرهای نوروزی» پخش شد. - تخلیه شش روستای آق‌قلا به علت خطر سیل، وصل شدن ۹۰ درصد برق خانگی استان گلستان و خطر سیلابی شدن دیگر مناطق گلستان + ارتباط زنده اینترنتی با خبرنگار صداوسیما در آق‌قلا درباره آخرین وضعیت موجود و اقدام‌های انجام شده تا آن لحظه + کارشناس هواشناسی: بارش وسیع باران در مناطق شمالی کشور، بارش‌ها در تهران به‌ویژه در روزهای آتی، شدت بارش‌ها در سه روز نخست از هفته آینده، افزایش دما در مناطق شمالی و اعلام کارشناس هواشناسی مبنی بر پیگیری گزارش های هواشناسی در هر ساعت از شبکه خبر. (بخش خبری ۱۳ شبکه خبر ۹۸/۰۱/۰۱)

گزارش ملی سیلاب‌ها

پیام نوروزی رهبری و رئیس‌جمهوری [۱] + خبر هواشناسی و شدت بارش‌ها در اردبیل، گیلان، مازندران، گلستان، خراسان، قزوین، زنجان و ... + کارشناس هواشناسی از احتمال صد در صدی سیلاب در برخی نواحی خبر داد. پس از خبر آزادی مرزبانان ربوده شده نیز خبری با عنوان «استقبال از سال نو با بارش بهاری و کمک‌رسانی به سیل‌زدگان مازندران و گلستان» پخش شد. خبرهای در اولویت ششم، هفتم و نهم در بخش مشروح به وضعیت جاده‌ها، هواشناسی و امداد سیل‌زدگان پرداخت. (۱۴ شبکه یک سیما، ۹۸/۰۱/۰۱)
خبر امداد سیل زدگان در مازندران و گلستان[۲] ، توضیح کارشناس هواشناسی در خصوص بارش در نواحی شمالی و بیشتر در مازندران ، گلستان و خراسان‌های شمالی و رضوی + سیل در بیشتر مناطق سیل‌زده مازندران و گلستان فروکش کرده اما مشکل آب‌گرفتگی در برخی نقاط ازجمله آق‌قلا و روستاهای اطراف وجود دارد. تلاش‌ها برای هدایت سیلاب به سمت دشت ادامه دارد. ساکنان همجوار گرگان رود باید منازل خود را تخلیه کنند). بازدید رئیس سازمان مدیریت بحران از منطقه و پرداخت اعتبار اختصاصی دولت به سیل‌زدگان گلستان + گزارش از گنبد کاووس و گلستان (۲۱ شبکه یک سیما، ۹۸/۰۱/۰۱)
گزارش هواشناسی[۳]، ادامه بارش‌ها در برخی استان‌ها؛ امداد رسانی به سیل‌زدگان (گزارش میدانی، مصاحبه مردمی، ارتباط زنده تصویری با مسئولان (۱۴ شبکه یک سیما ۹۸/۰۱/۰۲)
پیگیری کمک‌ها به سیل‌زدگان گلستان و مازندران[۴]، دستور رئیس جمهور به وزیر کشور برای سفر به منطقه و تسریع کمک رسانی، سفر وزیر اقتصاد به مناطق سیل‌زده، گزارشی از مرکز گلستان درباره امداد سیل‌زدگان، گزارش هواشناسی: بارش و کاهش دما در شمال شرق کشور و پیش‌بینی بارش قابل توجه برای نقاط ساحلی خزر برای سه روز آینده (۲۱ شبکه یک سیما،۹۸/۰۱/۰۲)
امداد رسانی به آسیب دیدگان، کمک‌های مردمی و نیروهای بسیج، سپاه و ارتش|، آب گرفتگی‌های وسیع بعد از سیل، خسارات گسترده به اراضی کشاورزی، ارتباط تلفنی با مسئولان (وزیر کشور و...) ارسال اقلام غذایی به مناطق و گزارش از مرکز گلستان. (بخش ۹ شبکه خبر ۹۸/۰۱/۳)؛ در زیرنویس هشدارهایی مبنی بر بارش‌ها در کشور و لزوم توجه به سیلابی‌شدن استان‌ها داده شد
گزارش سفر وزیر کشور و رئیس مجلس به مناطق سیل‌زده؛ ادامه امداد و گلایه مردم مناطق سیل‌زده گلستان از روند کند امداد، بسیج همه امکانات، اسکان موقت افراد، ادامه مشکل آب‌گرفتگی‌ها، خسارت به زمین‌های کشاورزی، ارتباط زنده اینترنتی با سه خبرنگار در منطقه و تشریح وضعیت موجود و اقدامات انجام شده، مصاحبه تلفنی با کولیویند رئیس اورژانس کشور، گزارش از مرکز گلستان (در خصوص حضور مردم و مسئولان)، - هشدار هواشناسی گوینده خبر با عنوان هشدار هواشناسی به مسافران نوروزی - در راه بودن سامانه پرقدرت بارشی دیگر و احتمال سیلابی بودن دامنه های جنوبی زاگرس از فردا. - کارشناس هواشناسی: پیش بینی بارندگی‌های رگباری در جنوب و جنوب شرق کشور، آب‌گرفتگی معابر، نفوذ سامانه بارشی جدید در کشور، شدت بارش‌ها در غرب و جنوب غرب کشور، ادامه بارش‌ها در گلستان، مازندران و گیلان البته نه به‌شدت قبل، بارانی‌شدن تهران و ورود سامانه بارشی قدرتمند از هفته آینده به کشور، گزارشی از سمنان و منطقه کالپوش با عنوان «برف و سرما در سمنان» (۱۳ شبکه خبر ۹۸/۰۱/۰۳)
کمک به سیل‌زدگان مازندران و گلستان، هشدار باران‌های سیل‌آسا، جاده و سفرهای نوروزی، ارتباط زنده با وزیر کشور و رئیس هلال احمر، گزارش هواشناسی و هشدار درباره باران‌های سیل‌آسا در خوزسان، چهارمحال و بختیاری، کهگیلویه و بویراحمد و بخش‌هایی از لرستان، ساکنان ارتفاعات مرکزی و جنوبی زاگرس منتظر برف سنگین باشند. (۱۴ شبکه یک، ۹۸/۰۱/۰۳)
پیام رهبری در پی سیل در گلستان و مازندران، سفر مسئولان دولتی به مناطق سیل‌زده، موج جدید بارش‌های بهاری در استان‌های غربی و جنوبی و هشدار هواشناسی برای این مناطق؛ گزارش خبرنگار مرکز گلستان از وضع موجود همراه با مصاحبه با مردم و مسئولان؛ ارتباط زنده با وزیر کشور در منطقه؛ دستور رئیس قوه قضائیه به رئیس سازمان بازرسی برای پیگیری وضع سیل‌زدگان در گلستان و مازندران؛ گزارش کارشناس هواشناسی؛ (۲۱ شبکه یک سیما، ۹۸/۰۱/۰۳)
سفر معاون اول رئیس جمهور به گلستان و شرکت در شورای هماهنگی مدیریت بحران استان، صحبت‌های وزیران کشور، نیرو، بهداشت، جهاد کشاورزی و رئیس سازمان امداد و نجات هلال‌احمر، گزارش از وضع موجود و فعالیتهای انجام شده، ارتباط زنده با خبرنگار اعزامی شبکه خبر به آق‌قلا، آخرین اخبار و اطلاعیه‌های هواشناسی (۹ شبکه خبر ۹۸/۰۱/۰۴)
– آماده باش کامل در ۵ استان غرب و جنوب غرب کشور (لرستان، خوزستان ، چهار محال و بختیاری، کهگیلویه و بویراحمد، ایلام) و لغو مرخصی همه مسئولان در این استان‌ها. پیش بینی بارش‌های شدید و سیلاب تا سه‌شنبه. هشدار به هموطنان برای پرهیز از استقرار در حاشیه رودخانه ها و کوهنوردی در البرز و زاگرس. کارشناس هواشناسی: درگیری مناطق غربی کشور با بارش‌ها و جریانات بارشی؛ امروز در گلستان و مازندران بارش جدی نداریم ولی بارش ها برای فردا و پس فردا بیشتر می‌شود. در ۲۴ ساعت آینده اوج بارش ها در استان‌های کردستان، کرمانشاه ، ایلام، شمال خوزستان و لرستان داریم. هشدار نسبت به آب گرفتگی معابر و سیلاب‌ها بخصوص در گذرگاه های زاگرس و البرز همراه با برف. برای دو روز آینده در اکثر مناطق کشور بارش‌های گسترده داریم. – کمک به سیل‌زدگان و پخش تصاویر و مصاحبه های مردمی مناطق سیل‌زده گلستان انجام شد. اشاره به کمک های مردمی و بسیجیان و سپاهیان به سیل زدگان استان؛ ارتباط زنده با خبرنگار اعزامی شبکه خبر به؛ در این بخش به سیل ویرانگر شیراز اشاره نشد. بازدید میدانی مسئولان دولتی ازجمله معاون اول

۱. ۱- پیام نوروزی رهبری ۲- پیام نوروزی رئیس جمهور ۳- مسافران نوروزی و دعای سال نو ۴- تغییر ساعت ۵- بازدید سرزده رئیس جمهور ۶- وضع جاده‌های کشور ۷- گزارش هواشناسی ۸- آزادی مرزبانان ربوده شده ۹- امداد سیل زدگان

۲. در اولویت چهارم پس از ۱- سخنان رهبر معظم انقلاب در حرم امام رضا (ع)، ۲- پیام نوروزی رهبری، ۳- پیام نوروزی رئیس جمهور

۳. پس از اخبار شعار سال، نماز جمعه، گزارش رونق تولید در خوزستان، حجم تردد خودروها در جاده‌ها و تصادفات

۴. اولویت دوم خبرها

رئیس جمهور و وزرای نیرو، راه و شهرسازی و کشاورزی از مناطق سیل‌زده؛ دستور فرماندهان ارتش، بسیج و سپاه برای گسیل امکانات بیشتر به مناطق سیل‌زده و پرداخت چک خسارت به ۵۰ واحد سیل‌زده در استان گلستان؛ ارتباط زنده با آق‌قلا، خانم یازرلو گوینده این شبکه (که برای تعطیلات به گلستان سفر کرده بود و فعالیت خبرنگاری را بر عهده گرفت) + ارتباط با خبرنگار شبکه خبر برای مصاحبه با سردار غیب پرور رئیس سازمان بسیج مستضعفین (۱۳ شبکه خبر، ۹۸/۰۱/۰۴)
کمک به سیل‌زدگان و گزارش آخرین وضعیت آن‌ها، هشدار به مسافران نوروزی پنج استان فارس، خوزستان، چهارمحال و بختیاری، کهگیلویه و بویراحمد، سیستان و بلوچستان و کرمان درباره احتمال سیلابی شدن مسیل‌ها و رودخانه‌ها با ورود سامانه جدید بارشی، ارتباط زنده با سخنگوی ستاد مدیریت بحران کشور (۱۴ شبکه یک سیما، ۹۸/۰۱/۰۴)
شتاب در کمک‌رسانی به سیل‌زدگان با حضور فرماندهان نظامی در مناطق سیل‌زده گلستان و مازندران در پی دستور مقام معظم رهبری به رئیس ستاد کل نیروهای مسلح، اقدامات انجام شده برای کمک به سیل زدگان، گزارش خبرنگار از مازندران، گزارش خبرنگار اعزامی صداوسیما از گلستان، گزارش خبرنگار مرکز گلستان، گفت و گو با مردم، ارتباط زنده تصویری با وزیر کشور در گلستان و شرح وضعیت و تصمیمات، هشدار مدیریت بحران در ۶ استان به مسافران نوروزی و شهروندان، هشدار هواشناسی برای ۲۶ استان کشور، پیش بینی حرکت سامانه جدید بارشی به سمت شرق کشور در روز سه‌شنبه (۲۱ شبکه یک سیما، ۹۸/۰۱/۰۴)

جدول ۲-۷- اخبار زیرنویس شبکه خبر در مرحله بحران سیل

اخبار زیرنویس شبکه خبر ۲۹ اسفند ۹۷
• فرماندار ویژه گنبدکاووس: با کاهش ۲۰ سانتی متری ارتفاع آب در سد «گلستان»، نگرانی اصلی در خصوص ورود آب به مناطق مسکونی پایین دست و وقوع سیلاب برطرف شده است • کریمی: سطح آب رودخانه «چهل چای» در بخش جنوبی شهر گنبدکاووس حدود یک متر کاهش داشته است • فرماندار ویژه گنبدکاووس: مشکل اصلی در حال حاضر رفع آبگرفتگی خیابان‌ها و کوچه‌های شهر است • امدادرسانی به سیل زدگان مازندران، گلستان و خراسان شمالی ادامه دارد • استاندار مازندران: بارندگی و سیلاب به ۱۲ شهرستان خسارت زد • حسین زادگان: به سیل زدگان دو میلیون تومان کمک هزینه معیشتی و دو میلیون تومان کمک هزینه بازسازی پرداخت می‌شود • استاندار مازندران: در چند روز آینده مشکلات ناشی از سیلاب در شهرها رفع می‌شود؛ در برخی مناطق روستایی زمان بیشتری نیاز است • رئیس سازمان امداد و نجات هلال احمر: ۵۵۹ پایگاه در کشور برای اسکان اضطراری مسافران نوروزی پیش بینی شده است • هواشناسی از ادامه فعالیت سامانه بارشی در سواحل دریای خزر، شمال شرق و استان‌های واقع در ارتفاعات و دامنه‌های جنوبی البرز مرکزی و شرقی و شمال غرب خبر داد • در ارتفاعات و مناطق سردسیر برف می‌بارد • هواشناسی: دو روز آینده بارش برف در نیمه شمالی خراسان رضوی، خراسان شمالی و ارتفاعات البرز در استان‌های گیلان، مازندران، گلستان، قزوین، البرز، تهران و سمنان موجب مه گرفتگی و کاهش دید خواهد شد • بارش برف در سه روز آینده موجب لغزندگی محورهای کوهستانی شمال شرق و البرز مرکزی و شرقی خواهد شد • دریای خزر، نیمه شرقی خلیج فارس و تنگه هرمز مواج است • مدیر عامل شرکت برق مازندران: مشکل خطوط برق مناطق وسیعی از استان رفع شده و حدود ۲۵ روستا(عمدتاً خالی از سکنه) مشکل خاموشی دارند • دو کودک در مینودشت و کلاله گلستان براثر ریزش آوار واحد مسکونی درپی شدت بارندگی جان باختند • معاون عمرانی استاندار گلستان از مردم شهرستان های آق‌قلا، ترکمن و گمیشان خواست خانه هایی را که نزدیک رودخانه هاست هرچه زودتر تخلیه کنند • غراوی به مردم توصیه کرد از نزدیک شدن به رودخانه ها، مسیل‌ها، آبراه‌ها و سدها خودداری کنند • اکنون آورد سد وشمگیر ۴۲۰ مترمکعب در ثانیه است در حالی که رودخانه ۱۴۰ متر مکعب در ثانیه ظرفیت دارد

جدول ۲-۸- اخبار زیرنویس شبکه خبر، اول فروردین ۹۸

- امدادرسانی به شهرها و روستاهای سیل‌زده مازندران و گلستان همچنان ادامه دارد
- وزیر نیرو: برق بیش از ۳۶۰ روستای گلستان و ۱۹۳ روستای مازندران وصل شده است
- اردکانیان: آب شرب تعداد زیادی از روستاهای این دو استان تأمین شده است
- استاندار گلستان از ادامه اقدامات بی وقفه برای جلوگیری از ورود سیلاب به آق‌قلا، ترکمن و گمیشان خبر داد
- معاون عمرانی استاندار گلستان: خطر سیلاب در آق‌قلا و گمیشان جدی است؛ ساکنان حاشیه گرگانرود را تخلیه کنند
- مدیر کل بنیاد مسکن مازندران: سیل به هزار و ۵۰۰ واحد مسکونی در مازندران خسارت زد
- محمد خانی: سیل بی‌سابقه بوده و خسارت‌ها هم در این بخش بسیار سنگین است
- استاندار مازندران: ۳۵ میلیون تومان برای واحدهای روستایی و ۵۰ میلیون تومان برای واحدهای شهری پرداخت می‌شود ؛ ۱۰ میلیون این مبلغ بلاعوض است
- معاون سیاسی، امنیتی و اجتماعی فرماندار نکا: بر اثر رانش زمین راه ارتباطی ۵۰ روستا بسته شد
- راه آهن شمال(گلستان تا تهران) تا عصر امروز همچنان مسدود خواهد بود
- رئیس پلیس راه کشور: با توجه به انسدادهای مقطعی جاده‌های کشور، هموطنان پیش از سفر از وضع راه‌ها (سامانه ۱۴۱) مطلع شوند
- استانداری گلستان: ساکنان همجوار گرگانرود در مناطق سیمین شهر، خواجه نفس و چارقلی شهرستان گمیشان هرچه زودتر خانه های خود را تخلیه کنند و به جای امن بروند
- اکنون در شهرستان آق‌قلا حدود ۹ روستا زیرآب رفته است
- تلاش ها برای هدایت سیلاب به سمت دشت ادامه دارد
- طغیان رودخانه تلار موجب تخریب و سقوط پل منطقه رستم کلا شهرستان قائم شهر شد
- ارتباط بیش از ۳۰ روستا و شهرک صنعتی سنگتاب با ۷۰ واحد تولیدی، صنعتی و یک واحد کشتارگاه صنعتی مرغ به قائم شهر قطع شده است
- هواشناسی : در سواحل دریای خزر، شمال شرق و استان‌های واقع در ارتفاعات و دامنه های جنوبی البرز، شمال غرب و مرکز کشور باران و در مناطق سردسیر و مرتفع بارش برف پیش‌بینی می‌شود؛ تنگه هرمز مواج است
- فردا در مناطقی از خراسان شمالی و خراسان رضوی بارش باران و در مناطق سردسیر و ارتفاعات، بارش برف، مه آلودگی، یخبندان و کاهش دید پدیده غالب است
- هموطنان با تجهیزات ایمنی کامل سفر کنند

جدول ۲-۹- اخبار زیرنویس شبکه خبر (هنگام بحران) ۲ فروردین ۹۸

- امدادرسانی به شهرها و روستاهای سیل‌زده مازندران و گلستان همچنان ادامه دارد
- سیل در بیشتر مناطق گلستان و مازندران فروکش کرده است اما مشکل آبگرفتگی همچنان وجود دارد
- معاون عمرانی استان گلستان: ۹ روستای شهرستان آق‌قلا زیر آب رفته و دستور تخلیه روستاهای حاشیه گرگانرود صادر شده است
- هلال احمر استان گلستان: حدود چهار هزار نفر از مردم سیل‌زده اسکان موقت شده‌اند و آب هفت هزار و ۹۰۰ خانه هم تخلیه شده است
- هواشناسی گلستان: ۷۰ درصد بارش‌های سالیانه فقط در این چند روز باریده است
- بر اثر سیل اخیر، ۳۲ هزار هکتار زمین کشاورزی در گنبد کاووس از بین رفته است
- رئیس سازمان مدیریت بحران کشور: تیم های ارزیاب در حال بررسی میزان خسارت در مناطق سیل‌زده هستند
- رئیس سازمان برنامه و بودجه: پس از ارزیابی میزان خسارت در استان‌های سیل‌زده در نخستین جلسه هیئت دولت اقدام مالی لازم صورت می‌گیرد
- بنیاد مسکن انقلاب اسلامی: ۱۰ میلیون تومان کمک بلاعوض و ۲ میلیون تومان کمک بلاعوض معیشتی به خانواده‌های سیل‌زده پرداخت می‌شود
- در مازندران و خراسان شمالی بیشتر محورهایی که بر اثر سیل، برف و کولاک مسدود شده بود بازگشایی شده است
- راه آهن شمال(گرمسار ـ مازندران ـ گلستان) که به علت ریزش کوه بسته شده بود، بازگشایی شد
- رئیس پلیس راه کشور: با توجه به انسدادهای مقطعی جاده‌های کشور، هموطنان پیش از سفر از وضع راه‌ها (سامانه ۱۴۱) مطلع شوند
- هواشناسی در خراسان شمالی، خراسان رضوی و شرق سمنان بارش باران و در مناطق سردسیر بارش برف پیش بینی کرد
- در کرمان، هرمزگان، فارس و سیستان و بلوچستان باران و وزش باد پیش بینی می‌شود
- فردا با ورود سامانه بارشی در استان‌های غربی و زنجان، قزوین، البرز و تهران بارش باران و در مناطق سردسیر بارش برف پیش بینی می‌شود
- خلیج فارس مواج است
- مدیرعامل هلال احمر گلستان: ۳۷۳۶۳ حادثه دیده سیل و کولاک در گلستان امدادرسانی شدند
- مدیرکل هواشناسی مازندران: یک میلیارد و ۲۰۰ میلیون متر مکعب آب ناشی از بارندگی‌های اخیر در رودخانه‌های استان جاری شده است
- مدیرکل راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای گلستان: جاده سه راهی یساقی گرگان به بندرترکمن به علت آبگرفتگی بسته شد
- میقانی: محور خوش ییلاق آزادشهر به شاهرود به علت ریزش کوه همچنان بسته است
- پلیس راه خراسان شمالی: بارش برف و کولاک شدید در گردنه اسدلی، مسیر ارتباطی بجنورد ـ اسفراین را بست
- مدیرکل ستاد بحران خراسان شمالی: به ۱۴ روستای سیل‌زده استان امداد رسانی صورت گرفت و برق ۳ روستای دیگر هم تا پایان امروز وصل می‌شود
- نظری: تا کنون سیل حدود ۳ هزار و ۳۸۰ میلیارد ریال به بخش‌های مختلف استان خسارت وارد کرده است
- رئیس سازمان برنامه و بودجه از ارسال تنخواه و اعزام مسئولان بنیاد مسکن به استان‌های سیل‌زده خبر داد

جدول ۲-۱۰- بخشی از اخبار زیرنویس ویژه شبکه خبر ۴ فروردین ۹۸

رهبر انقلاب: همه وظیفه داریم به کمک سیل زدگان در همه استان‌های کشور بشتابیم
دستور فرمانده کل قوا به رئیس ستادکل نیروهای مسلح برای گسیل امکانات بیشتر به مناطق سیل‌زده
بسیج دستگاه‌های دولتی، نظامی و گروه‌های مردمی و جهادی برای کمک‌رسانی
هموطنان سیل‌زده سرعت بیشتر کمک رسانی را خواستارند
هشدار هواشناسی به مسئولان چندین استان جنوبی و غربی درباره احتمال وقوع سیل
آماده باش کامل در استان‌های لرستان، خوزستان، چهارمحال و بختیاری، کهگیلویه و بویراحمد و ایلام
هموطنان پیش از سفر حتماً از وضع راه‌ها (سامانه ۱۴۱) مطلع شوند
شماره ۱۱۲ سازمان امداد و نجات حتی بدون سیم‌کارت ۲۴ ساعته قابلیت برقراری تماس دارد
شماره حساب ۹۹۹۹۹ هلال احمر مختص جمع‌آوری کمک های مردمی

جدول ۲-۱۱- اخبار شبکه افلاک لرستان در مرحله بحران سیل

خبر اول: در لرستان بارش بی سابقه ای شروع شده و همچنان ادامه دارد. گزارش تصویری و مصاحبه با مردم روستاها. گزارش از آسیب دیدگی ها و خسارت ها در روستاها. گزارش هواشناسی: ادامه بارش‌ها و جو نامساعد. سامانه بارشی جدیدی وارد می‌شود. گزارش بعدی از پل‌دختر: به دلیل نبود زیرساخت های مناسب با بارش در پل‌دختر خسارت‌های عمده ای به شهر وارد شد. کنترل خسارتها و شرایط حاکم به دلیل آمادگی از قبل (۵ فروردین ۹۸)
خبر اول: خسارت سیل به تاسیسات زیربنایی استان؛ تأکید رئیس جمهور به امداد و کمک رسانی به سیل زدگان؛ گزارش تصویری از مناطق سیل‌زده و مصاحبه با سیل زدگان و هلال احمر؛ ریزش آوار، امدادرسانی متوازن نیست، آبگرفتگی معابر، در راه ماندگی ماشین‌ها و مسافران؛ مسافران در مسیر تجهیزات زمستانی و زنجیر چرخ داشته باشند.کارشناس هواشناسی بارش باران و وزش باد شدید را در برخی نقاط اعلام کرد (۶ فروردین ۹۸)
خبر اول: امداد رسانی به مناطق سیل‌زده استان لرستان به همراه گزارش تصویری؛ دوم: اختصاص اعتبار به شهرداری ها و دهیاری های کشور. سوم: آمادگی بانک‌ها برای جبران خسارت‌های ناشی از سیل. (۷ فروردین ۹۸)
اول: بازدید از مناطق سیل‌زده به همراه گزارش تصویری از خسارتها، آبگرفتگی ها، امدادرسانی ها و مردم درمانده در گل و سیلاب دوم: وصل شدن آب و برق مناطق و باز شدن مسیر فعلی در پل‌دختر برای عبور و مرور مردم منطقه و امدادرسانی. به همراه حدود ۱۰ دقیقه گزارش کامل از روستاها و مسدودی مسیر ها (۸ فروردین ۹۸)
سفر وزیر بهداشت به الیگودرز برای افتتاح چند طرح و بازدید از مناطق سیل‌زده، مصاحبه تلفنی با نماینده مردم پل‌دختر درباره دستاورد سفر معاون پارلمانی رئیس جمهور و وزیر بهداشت و گزارش درباره وضع مناطق سیل‌زده؛ قطع آب و برق پل‌دختر، قطع آب شرب و جاده‌های ۴۰ روستا؛ وارد شدن خسارات به خانه‌های مردم و تأسیسات زیربنایی، باغات کشاورزی، (۹ فروردین ۹۸)
تماس تلفنی با نماینده ویژه استاندار: سرریز شدن سد مروئک، آغاز عملیات ستاد بحران شهرستان درود برای پیشگیری حوادث احتمالی. اعلام ترک منازل برخی روستاییان به علت آبگرفتگی رودهای نزدیک. رانش زمین در برخی روستاهای میربگ جنوبی شهرستان دلفان، هشدار به اهالی مناطق اطراف و سدهای پایین دست استان برای شکست احتمالی سدها؛ امداد جمعیت هلال احمر در مناطق سیل‌زده استان؛ رانش زمین در شهرستان دلفان و اسکان موقت چند روستا؛ کارشناس هواشناسی: انتظار بارش های گسترده در سطح استان برای یکشنبه و دوشنبه ، صاعقه و ریزش تگرگ. احتمال برف در ارتفاعات مناطق معتدل. آستانه وزش باد شدید و گسترده، احتمال سیلابی‌شدن مسیل‌ها و طغیان رودخانه‌ها و وقوع سیل. پرهیز از تردد غیر ضروری و اسکان در حاشیه رودخانه ها. بیش از ۷۰ میلی متر بارش. هشدار به مناطق پایین دست استان: دو رود، خرم آباد، پل‌دختر؛ تا جایی که امکان دارد خانه های خود را تخلیه کنند. جلوگیری از ورود احتمالی آب به داخل خانه‌ها با دیوارچینی. خانه به خانه هشدار دادند تا منازل خود را ترک کنند، اسکان موقت ۱۰۰۰ نفر پیش بینی شده برای شهر دورود. مصاحبه با اهالی منطقه در خصوص تخلیه نکردن منازل خود: منتظریم تا همسایه خانه خود را تخلیه کند. نماینده ویژه استاندار در مناطق سیل‌زده: آمادگی خوبی بین مسئولین برای پیشگیری از خسارات و تلفات وجود دارد و نیازمند همکاری مردم هستیم. تخریب راه دسترسی ۷۰ روستای پل‌دختر ناشی از سیل: دسترسی باقی روستاها هم به‌طور موقت در حال بازگشایی ست. مصاحبه با مردم روستاهای پل‌دختر. ارتباط تلفنی با فرماندار شهرستان پل‌دختر: شهرتان پل‌دختر کانون اصلی خسارتهای این استان. این حجم طغیان روخانه بی نظیر بوده. ما خسارت‌های بی‌سابقه ای در جاده‌های اصلی و روستایی، مزارع کشاورزی و منازل مردم به‌صورت گسترده داشتیم. ما در ساعات اولیه سعی کردیم پس از فروکش طغیان کمک‌ها را ارائه کنیم. الان وصل شدن آب شهرها را داشتیم. بیشتر خسارات ما در بخش جاده های اصلی شهر بوده است. نکته اصلی ما بحث بارش های پیش رو ست. مردم بیشترین همکاری را با ما داشته باشند، چون زیرساخت های پل‌دختر خراب شده است . توصیه ما این است که حتما منازل خود را ترک کنند و به مناطق امن بروند. کلیه امکانات شهرستان در حالت آماده باش هستند. همه امکانات و ظرفیت را به کار بردیم. اعضای ستاد بحران در حال برطرف کردن مشکلات هستند.

۲-۴-۳-۱. ورود رسانه به پوشش بحران

بررسی اخبار پخش شده از صداوسیمای جمهوری اسلامی در زمان بحران سیلاب در استان گلستان نشان داد صداوسیما با تأخیر یک روزه پوشش ویژه سیل را در دستور کار قرار داد و پیش از آن اخبار به‌طور عادی و در اولویت‌های دوم به پایین پوشش داده شد و گزارش‌ها و مصاحبه‌های متعدد از مناطق سیل‌زده تولید و پخش گردید. اول فروردین با توجه به همزمانی بحران با شروع سال نو، پیام‌های نوروزی در صدر اخبار قرار داشت[۱]. از دوم فروردین با توجه به‌شدت خسارات و احتمال سیلاب در استان‌های دیگر، موضوع به‌طور ویژه در کنداکتور اخبار قرار گرفت و شبکه خبر سازمان صداوسیما با شکست مکرر آنتن و ارتباط‌های زنده با خبرنگاران و مسئولان محلی و کشوری مدیریت پرحجم اخبار را در دست گرفت. پوشش ویژه اخبار سیل در گلستان در ایام نوروز حساسیت سایر استان‌ها را در پی داشت به گونه‌ای که هشدارهای لازم در استان‌های غرب و جنوب غرب کشور بویژه لرستان، خوزستان، فارس، کهگیلویه و بویراحمد و ... در رسانه به‌طور قوی و گسترده داده شد تا دستگاه‌های مختلف با آمادگی بیشتری در این استان‌ها به مقابله با پدیده سیلاب بپردازند. درواقع به علت شرایط سیل درگلستان، پوشش اخبار بحران سیلاب در لرستان، فارس و خوزستان در سازمان صداوسیما نسبت به پوشش اولیه در گلستان منسجم‌تر و آماده‌تر بود. اطلاع‌رسانی به لحظه و حساس کردن شهروندان و حتی مسئولان کشور، بسیج مردم برای کمک‌رسانی و جلب کمک‌های مردمی، هماهنگ سازی مسئولان کشوری، آموزش شیوه‌های مقابله با سیل و خنثی سازی اخبار جعلی و شایعات منتشر شده در فضای مجازی[۲] ازجمله محورهای مورد پوشش اخبار در سازمان صداوسیما بود. در مواجهه با اخبار جعلی همچون شکسته شدن قریب الوقوع سد کرخه، صداوسیمای مرکز خوزستان سه ایستگاه رسانه‌ای در تاج سدهای دز، کرخه و ساحل کارون مستقر کرد که این ایستگاه‌ها در روزهای بعد در شهرهای دیگر ازجمله شوش، دزفول، حمیدیه و سوسنگرد نیز مستقر شدند. با استقرار این ایستگاه‌ها علاوه بر فراهم شدن بیش‌ازپیش زمینه ارتباط زنده شبکه‌های سراسری با مسئولان سدهای کرخه و دز، تصاویر سدهای کرخه و دز برای آرامش بخشی به افکار عمومی به‌طور زنده از قاب تلویزیون استانی پخش شد[۳].

۲-۴-۴. پس از بحران

پیگیری و مطالبه‌گری وظیفه اصلی رسانه پس از بحران است. صداوسیما پس از بحران با پخش برنامه‌هایی چون «پیگیری[۴]»، «گفت و گوی ویژه خبری» در هفته وضع مناطق سیل‌زده را از مسئولان استانی و کشوری پیگیری کرد. محور این برنامه‌ها، زدودن آثار سیلاب در شهرهای سیل‌زده، پیگیری بازگشت مردم به خانه‌ها، توزیع کالاهای اساسی و تأمین لوازم زندگی، ارزیابی واحدهای خسارت‌دیده، عملیات ساخت و بازسازی واحدهای آسیب دیده، شرایط زندگی برخی از مردم در چادر، پیگیری پرداخت اجاره بها، تأمین آب آشامیدنی در برخی مناطق سیل‌زده و روند پرداخت تسهیلات به سیل‌زدگان بویژه جبران خسارت کشاورزان بود. پخش برنامه‌های دیگری نیز برای پیگیری نقض مقررات قانونی و ساخت و سازهای غیرمجاز در حریم رودخانه‌ها[۵]، آغاز شد. نکته مهم این است که در کشور و ازجمله در رسانه‌ها به بحران به‌صورت مقطعی و فقط در زمان بحران توجه جدی و پس از عادی شدن شرایط، این موضوع تا حدی به فراموشی سپرده می‌شود. همچنین بررسی علل سیلاب‌ها و راه‌های جلوگیری از آن در آینده، مقاوم سازی و بیمه، نقاط ضعف مدیریت بحران و چگونگی مواجهه سازمان‌های مسئول با بحران در شرایط عادی و پیش یا پس از سیلاب در صداوسیما

---

۱. (هفته نامه صدا و سیما، شماره ۱۱۸۶، ۲۴ فروردین ۹۸).

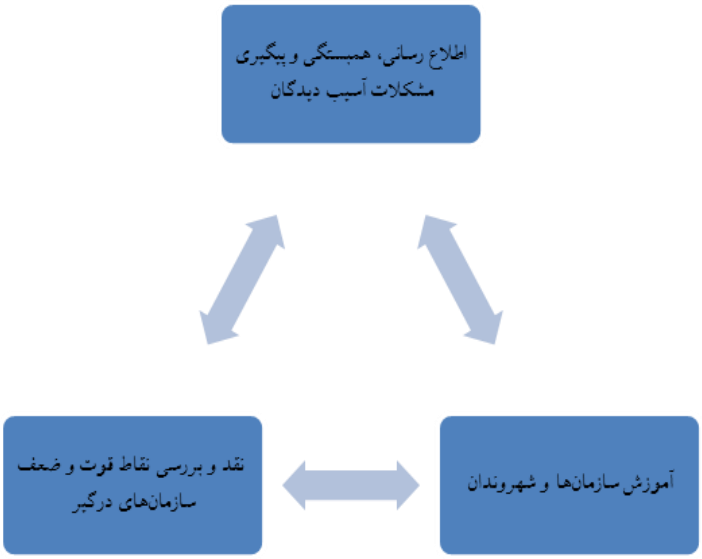
۲. شایعاتی چون شکسته شدن قریب الوقوع سدها از جمله سد کرخه و زیر آب رفتن خوزستان در ساعت‌ها، شکستن عمدی سیل‌بندهای ایجاد شده به‌دست مردم بر شکستن عمدی سیل‌بندهای ایجاد شده به‌دست مردم برای جلوگیری از هجوم آب به تاسیسات نفتی در هورالعظیم، آمار غلط درباره تعداد قربانیان غرق شدن قایق در گمیشان، بارورسازی ابرها علت بارندگی‌های شدید و ... از جمله اخبار جعلی بود که در سازمان صداوسیما بویژه شبکه خبر تکذیب شد.

۳. مصاحبه محمدرضا یزدانی با اخبار نیمروزی شبکه یک سیما،۱۳ فروردین ۱۳۹۸

۴. برنامه پیگیری در شبکه خبر نخست دو بار در هفته و اکنون یک بار در هفته روزهای سه‌شنبه و برنامه گفت و گوی ویژه خبری یک بار در هفته به موضوع سیل اختصاص دارند.

۵. برنامه هشدار، علاج واقعه،... در شبکه شش سیما

مورد توجه چندانی قرار نگرفت در حالی که بررسی و نقد نقاط قوت و ضعف مدیریت بحران در سطح محلی، منطقه‌ای و ملی آمادگی سازمان‌ها و شهروندان را برای مواجهه با شرایط بحرانی بیشتر می‌کرد.



تصویر ۲-۲- فعالیت‌های سازمان صداوسیما پس از بحران

جدول ۲-۱۲- نقاط قوت و ضعف صداوسیما در پوشش خبری سیلاب بهار ۹۸

نقاط قوت	نقاط ضعف
آمادگی پوشش خبری در تعطیلات نوروز با توجه به چابکی رسانه در حوزه خبر، پوشش گسترده هم‌زمان با اطمینان بخشی و هشدار دهی به مخاطبان؛ اعزام خبرنگار به مناطق سیل‌زده و استفاده از ظرفیت خبرنگاران محلی	پرداخت عادی به پدیده سیل در روز نخست بحران و ورود دیرهنگام برای پرداخت ویژه به پدیده سیلاب در گلستان
استفاده خبرگزاری صداوسیما و باشگاه خبرنگاران جوان از کانال‌های پیام‌رسان برای پوشش سیل؛ استفاده از ظرفیت گروه‌های جهادی به‌عنوان شهروندان خبرنگار در شبکه خبر	استفاده ناکافی از فضای مجازی با توجه به دسترسی دشوار مردم به تلویزیون در شرایط بحران
اطلاع‌رسانی لحظه به لحظه در رادیو پیام[1]، شبکه‌های استانی، شبکه خبر و بخش‌های خبری سراسری صداوسیما؛ پخش روزانه ۱۵ بخش خبری تلویزیونی و ۱۲ بخش خبری رادیویی در سیمای گلستان در زمان بحران	پخش وعده‌های بعضاً تحقق‌ناپذیر مسئولان و نیز اعلام غیردقیق برخی خسارت‌های وارد شده از زبان برخی مسئولان
	ناهماهنگی و نبود سخنگوی واحد در سازمان‌های درگیر در بحران سیل
انتشار هشدارهای ستاد مدیریت بحران و سازمان‌های امداد، تعامل و هم افزایی با نهادهای مدیریت بحران و درعین‌حال آرامش بخشی به هموطنان؛ جلوگیری از انتشار	تعلل دستگاه‌های مسئول در زمان بحران برای اعلام هشدار و اطلاع‌رسانی به مردم؛ نیاز به هماهنگی با مسئولان بالاتر

۱. علاوه بر رادیو پیام با ۸۳۵ ارتباط تلفنی با ۲۰ کارشناس به مدت ۵۹ ساعت اطلاع‌رسانی ، از نظر کمی رادیو سفر با ۲۰۵ ارتباط تلفنی با ۲۰۳ کارشناس، رادیو سلامت با ۱۲۷ ارتباط تلفنی با ۱۴۱ کارشناس، رادیو گفتوگو با ۱۲۶ ارتباط با ۱۰۳ کارشناس، رادیو معارف با ۱۱۸ ارتباط با ۱۱ کارشناس، رادیو ایران با ۱۲۰ ارتباط تلفنی با ۲۵ کارشناس، رادیو جوان با ۷۷ ارتباط با ۳۹ کارشناس، رادیو تهران با ۵۸ ارتباط با ۷۸ کارشناس، رادیو صبا با ۴۰ ارتباط، رادیو ورزش ۲۹ ارتباط، رادیو نمایش با ۲۵ ارتباط، رادیو فرهنگ با ۱۸ ارتباط، رادیو قرآن با ۱۶ ارتباط با ۳۶ کارشناس و رادیو اقتصاد با ۱۲ ارتباط با ۱۱ کارشناس به موضوع سیلاب فروردین ۹۸ پرداختند (هفته نامه صدا و سیما، شماره ۱۱۸۶، ۲۴ فروردین ۹۸).

آمار ضد و نقیض	شناخت ناکافی مسئولان از رسانه، از نحوه ارتباط با رسانه و شیوه‌های اطلاع‌رسانی
استفاده از زیرنویس‌های هشدار دهنده درباره شرایط جوی در استان‌های سیل‌زده، سرعت مناسب در خبررسانی، اعلام هواشناسی هر ساعت یک بار	اطلاع‌رسانی دیرهنگام مسئولان برای تخلیه مناطق سیل‌زده
	شناخت ناکافی مسئولان از حساسیت رسانه، مصاحبه بدون آمادگی قبلی و پخش بعضاً زودهنگام اظهارنظرها
اعلام نیازهای واقعی مردم در مناطق سیل‌زده به نقل از مسئولان امداد، اعلام شماره حساب کمیته امداد، هلال احمر و بسیج برای جلب کمکهای مردمی	تأخیر در تغییر کنداکتور برنامه‌های سیما و صدا و راه اندازی رادیو امداد صدای امداد از فراز رادیو (۲۱ فروردین ۹۸)[1]
استفاده مستمر از تجهیزات ارتباط زنده تلویزیونی در برخی مناطق سیل‌زده	برگزار نشدن دوره‌های آموزشی خبرنگاری بحران در رسانه
	توجیه نبودن خبرنگاران
تهیه سریع بسته‌های آموزشی به‌صورت ترجمه یا استفاده از آموزش تصویری امدادگران هلال احمر در قالب موشن‌گرافی یا اینفوگرافی	نداشتن خبرنگار ویژه بحران علاوه بر این که خبرنگاران دوره آموزشی عمومی بحران را هم ندیده‌اند و توجیه نیستند
	نگاه فصلی و مقطعی به بحران و رها شدن آن پس از آرامش
مدیریت افکار عمومی و جلوگیری از شکل‌گیری فضای شایعه و خنثی کردن اخبار جعلی در فضای مجازی	نبود شیوه‌نامه مخصوص پوشش خبری بحران بویژه بحران‌های طبیعی
انعکاس تلاش دستگاه‌های دولتی، مراکز امدادی و نیروهای مسلح، ارتباط زنده و مستمر با مسئولان کشوری و محلی	آماده نبودن بسته‌های آموزشی سیل و کمرنگ بودن آموزش
	متمرکز شدن بیشتر بر سیما، در حالی که رادیو رسانه شرایط بحران است
استفاده از رسانه به‌عنوان بستری برای عملیات امداد و نجات و ایفای نقش رابط بین مردم و مسئولان بویژه در ایلام پس از قطع خطوط فیبر نوری[2]، احداث ایستگاه‌های رزرو پخش در استان لرستان[3]	پایین بودن سرعت اینترنت و دشواری ارسال تصویر از محل بحران
	یکسانی گزارشگری در شرایط عادی و بحران
مدیریت افکار عمومی و جلوگیری از شکل‌گیری فضای شایعه و خنثی کردن اخبار جعلی در فضای مجازی	استفاده رسانه از تجهیزات دستگاه‌های مختلف و در نتیجه اثرپذیری از این دستگاه‌ها در برخی استان‌ها (بالگرد، خودرو و ...)
استفاده از ظرفیت برنامه‌های زنده گفت و گو محور تیتر امشب، گفت و گوی ۱۸:۳۰، گفت‌وگوی ویژه خبری، پایش، برای گزارش وضعیت و پیگیری وضع مناطق سیل‌زده	تشکیل نشدن ستاد اطلاع‌رسانی بحران در استان‌ها
	استفاده نکردن از کارشناسان و بررسی نکردن کارشناسی علل سیل (تخریب جنگل‌ها و ...)
حضور فعال مدیران، خبرنگاران، تصویربرداران و... در محیط کار با وجود تعطیلات نوروز	پخش برنامه‌های عادی، مفرح و شاد نوروزی و نداشتن برنامه‌های مربوط به سیل بویژه در روزهای نخست در شبکه‌های محلی و سراسری (به علت ضبطی بودن بسیاری از برنامه‌ها)
پیگیری مطالبات مردم و تحقق وعده‌های مسئولان برای جبران خسارات در مناطق سیل‌زده	
انتشار اخبار مثبت و امیدآفرینی در کشور هم‌زمان با پوشش بحران (پرشدن دریاچه ارومیه، جاری شدن زاینده رود، ...)	تعطیلی برخی بخش‌های مهم خبری مانند ۲۰:۳۰ در ایام تعطیلات نوروز و گفت و گوی ویژه خبری در روزهای نخست بحران
همراهی خبرنگاران و برنامه‌سازان با مردم سیل‌زده (حضور عوامل برنامه عصر جدید در مناطق سیل‌زده)	قالب‌های یکسان بدون تنوع گرافیکی بخش‌های خبری استانی
	توجه بیش از حد به عنصر شهرت و پوشش مسئولان در سازمان صداوسیما
	تمرکز بر سه استان اصلی درگیر سیل و توجه کمتر به سایر استان‌های کمتر درگیر

۱ . رادیو سفر از آغاز نوروز فعالیت خود را برای مسافران نوروزی آغاز کرده بود و رادیو پیام نیز به طور مستمر اطلاعات مربوط به سیل را در اختیار مسافران نوروزی قرار می‌داد.

۲ . در روزهای سیلاب، با قطع شدن سه مسیر اصلی فیبر نوری استان ایلام، تمام ارتباطات تلفن همراه و ثابت، مختل شد و هیچ گونه ارتباطی با استان وجود نداشت که در ارتباط زنده با شبکه خبر استاندار ایلام گزارش و هشدارهای لازم را به مردم این استان داد.

۳ . سازمان صداوسیما در حادثه سیل خسارت دید؛ به برخی از فرستنده‌هایش آسیب رسید و حتی سیگنال رسانی برخی شبکه‌ها مختل شد. (هفته نامه صدا و سیما، شماره ۱۱۸۶، ۲۴ فروردین ۹۸)

جدول ۲-۱۳- نگاهی به فعالیت صداوسیمای مراکز استان‌ها

صداوسیمای استان	فعالیت
مرکز گلستان	تشکیل کارگروه مدیریت بحران – ایجاد ۱۱۳ بخش خبری تلویزیونی ویژه و ۸۳ بخش خبری رادیویی- پوشش خبرها در فضای مجازی- تولید ۲۲ برنامه مدیریت بحران در رادیو- ۸ برنامه ترکمنی در رادیو ترکمنی برون‌مرزی- پخش ۱۸۹ موسیقی تصویر با موضوع نوعدوستی
مرکز مازندران	زیرنویس اطلاعیه های هواشناسی- ارائه هشدارهای لازم از ۲۵ اسفند- انتشار فیلم و عکس سیل در روزهای ۲۶ و ۲۷ اسفند-تولید ۸ پوستر و ۸ اینفوگرافی در موضوع سیل- تعداد۸۹ برنامه تلویزیونی
مرکز فارس	تشکیل اتاق فکر بحران در لحظات اولیه سیل در شیراز- پخش تصاویر۳۴ دوربین مرکز کنترل ترافیک- ارسال SNG به محل حادثه- ویژه برنامه سیما- اعزام خبرنگار در دقایق اولیه و تولید و پخش اخبار سیل- پخش ۴۷ ساعت برنامه ویژه- ۴۱ ساعت برنامه رادیدیی- پخش جلوه های از خودگذشتگی مرم شیراز
مرکز لرستان	تولید و پخش ۵۱۱۳ دقیقه برنامه- استقرار واحد سیار-پخش زیرنویس- پخش تصاویر در چند قاب- تولید و پخش ۱۳۳ ساعت برنامه رادیویی- پخش ۲۲ ساعت خبر- اطلاع‌رسانی ۱۵۰ مورد محتوای اطلاع‌رسانی و آموزشی- ۷۱ ارتباط زنده-
مرکز خوزستان	تشکیل ستاد بحران- استفاده از تصاویر دو یا سه قاب- برقراری ۱۵۶ ارتباط زنده-استقرار گروه‌های واحد سیار در ۷ نقطه استان- برنامه بی تعارف با موضوع سیل- زیرنویس های اطلاع‌رسانی نزدیک به ۳۴هزار مرتبه- تولید و پخش موشن گرافیک با موضوع نحوه رویارویی با سیل- تصویربرداری هوایی- پاسخ به شایعات پخش ۴۶۱۹ دقیقه برنامه از رادیو- ارسال حدود ۳۰۰ خبر مکتوب به تهران- ۴۴ مورد اینفوگرافیک آموزشی- استقرار ۳ ایستگاه رسانه‌ای در مکان های سیل خیز-برنامه ۲۴ ساعته پیام خوزستان در رادیو

۲-۵. بازنمایی بحران سیل در تلویزیون‌های ماهواره‌ای فارسی زبان[1]

تلویزیون‌های ماهواره‌ای فارسی زبان در مواجهه با بحران سیل در استان‌های مختلف کشور از میان دو مقوله عامل طبیعی و عامل انسانی، بیشتر بر عامل انسانی متمرکز شدند و با طرح ادعای «تقصیر» و «قصور» (با تمرکز بر تقصیر) مسئولان در پیشگیری و مدیریت بحران، از این موضوع برای زیر سؤال بردن کل نظام و حاکمیت جمهوری اسلامی ایران استفاده کردند. القای تشدید منازعات میان نهادهای دولتی و حاکمیتی بویژه سپاه پاسداران ودولت در بستر بحران سیل ازجمله محورهای مورد تأکید رسانه‌های فارسی‌زبان بود که بخشی از آن را در تلاش برای تسویه حساب سیاسی و بخشی دیگر را در ناتوانی برای مدیریت بحران و مقصر نشان دادن طرف دیگر تفسیر می‌کنند که به اعتقاد این رسانه‌ها، قربانی این منازعات مردم هستند. «تقصیر» ناشی از نبود دانش در نهادهای حاکمیتی، فساد و تخریب محیط‌زیست با انگیزه‌های مالی و انتساب آن به نهادهای حاکمیتی مانند نمایندگی ولی فقیه در استان گلستان ازجمله محورهای برجسته شده در رسانه‌های فارسی زبان بود. بی.بی.سی فارسی با تعابیر تلویحی سهل‌انگاری، کم‌اعتنایی، ناآمادگی و ناهماهنگی در دولت، بر سطوح بالای مدیریتی در دولت متمرکز شد. تلویزیون من و تو نیز از مسائل روبنایی مدیریتی در رابطه پدیده طبیعی سیل برای پرداختن به عمیق‌ترین مباحث مشروعیتی نظام استفاده کرد. درمجموع دو هدف «القای سوء مدیریت و ناکارآمدی نهادهای حاکمیت و دولت و مسئولان نظام» و «القای ناامیدی، بدبینی و بی‌اعتمادی در میان مردم به نهادهای حاکمیتی و دولتی» در پوشش اخبار مربوط به سیلاب بهار ۹۸ در تلویزیون‌های فارسی‌زبان دنبال شد.

۲-۵-۱. ادعای بهره‌برداری جناحی وتشدید مناقشات سیاسی در شرایط ضعف مدیریت بحران

- ادعای ناتوانی دولت در مدیرت بحران

---

۱. این مطلب نتیجه تحلیل محتوای شبکه‌های ایران اینترنشنال، بی.بی.سی فارسی و من و تو در سیل فروردین ۱۳۹۸ است.

«دولت آقای روحانی درواقع دارد بد بازی می‌کند حامیان ایشان هم متاسفانه تحت تأثیر بازی بد دولت یک جورهایی به نقطه بن بست رسیده‌اند. توضیح برای شرایط فعلی ندارند توضیح برای خشم عمومی ندارند. آن ها هم سعی می‌کنند هر اتفاقی که می افتد را می‌گویند این بازی مخالفین جمهوری اسلامی است یا بازی سی آی ای است یا بازی موساد است؛ مردم هم عصبانی هستند.[۱]»

- زیر سؤال بردن کلیت نظام به‌عنوان مقصر اصلی در مدیریت بحران سیل

« فرقی ندارد بین دولت و سپاه همین آقای روحانی کسی است که در جریان سفر استانی اش موقعی که بحث تراز آب سدها وارد شد محکم ایستاد به‌عنوان رئیس شورای امنیت ملی حتی سدهایی که توسط قرارگاه خاتم الانبیاء سپاه ساخته شده همین الان تحت سپاه دارند اداره اش می‌کنند آن‌ها را ملزم کرد که تصمیم گیرنده درمورد تراز آب رها سازی آب و غیره شخص وزیر نیرو باشد. بنابراین آقای روحانی می توانست به طریق دیگری سپاه را مجبور بکند که می توانست طور دیگری بایستد مقصر اصلی عامل مشکلات این کشور کلیات ساختار است[۲]»

- انتقاد از سپاه پاسداران انقلاب اسلامی با ادعای بهره‌برداری از شرایط برای کسب محبوبیت

« سپاه پاسداران دنبال این است که ثابت کند یک من قهرمان هستم دوم برای خودش محبوبیت بخرد و سوم برای پروژه‌های پولی بعدش کیسه بدوزد. یعنی در پروژه های بازسازی بتواند این پول را به دست بیاورد. بنابراین سپاه می‌شود بازیگر دوم یعنی از روز اول آقای جعفری و فرمانده‌ها با شلوارک و با شلوار می روند داخل آب بعدش اعلام می کنند ما انفجار امید راه آهنی که خودشان خراب کرده‌اند را منفجر می‌کنند بعد که اوضاع خراب می‌شود شروع می کنند به دولت حملات سخت کردند و دولت را مقصر کردند[۳]»

« سپاه پاسداران در این ماجرا به‌طور حیرت آوری دنبال منافعش بود و در حالی که در روز اول که مردم در شوک بودند فرمانده سپاه در آب راه رفت برای این که نشان دهد که فقط سپاه است که به فکر مردم است و در روز دوم دوباره در حالی که همه گیج بودندن این ها نمایش قهرمان بازی نشان دادند و سردار جعفری روی قایق دستور انفجار راه آهن داد و انفجار جاده را داد فرمانده سپاه نینوا می گوید هفده نقطه جاده به سمت بندر ترکمن را منفجر کرده است و آقای محسن رضایی توئیت انفجار امید را زد و در گام سوم دیدند بحران در حال گسترده شدند کار به لرستان و خوزستان کشیده شد همه عقب رفتند[۴]»

- ادعای بهره‌برداری از شرایط برای ترمیم شکاف میان سپاه و مردم

«بعد از آنکه آن فیلم مشهور منتشر شد از فرمانده سپاه در قایق درباره انفجار خط راه آهنی که متولی اصلی اش خود سپاه بود، روحانی انتقاد کرد مشاور روحانی به نوعی تعریضی داشت به آقای جعفری امروز آقای جعفری یک سفر تبلیغاتی به منطقه کرد دو طرف دارند یک جوری وارد یک منازعه تبلیغاتی و کلامی‌شدند و تلاش می‌کند سپاه آن شکافی که شکل گرفته بین سپاه و جامعه‌این را ترمیم کند با حضور در منطقه سیل‌زده و امروز آقای جعفری توپ را انداخته در زمین مدیریت اجرایی .. این شکافی که شکل گرفته ناشی از بی‌اعتمادی جامعه به سپاه با این منازعه ها بعید است که ترمیم پیدا کند[۵]»

- القای کارآمدی سپاه در خارج و ناکارآمدی در داخل

« در فیلم های مختلف دیدیم بیشتر آنچه به چشم می خورد همیاری و کوشش مردم هست برای نجات دادن و برای کمک به دیگران حال آن که نقش دولت بسیار بسیار فرعی بوده و این واقعا باعث شرم هستش که در یک جامعه‌ای که این همه ثروت این همه مال و

---

۱. بی بی سی فارسی ۱۳۹۸/۱/۱۴
۲. بی بی سی فارسی ۱۳۹۸/۱/۱۴
۳. بی بی سی فارسی ۱۳۹۸/۱/۱۴
۴. ایران اینترنشنال ۱۳۹۸/۱/۱۶
۵. ایران اینترنشنال ۱۳۹۸/۱/۱۰

این همه درواقع پول وجود دارد این پول ها به سوی سوریه و به سوی فسادهای مجموعه‌این حکومت می رود و بنابراین کارهای لازم مدیریتی در ارتباط با جامعه ما و مردم ما صورت نمی گیرد بنابراین ویران جمهوری اسلامی در این زمینه واقعا فاجعه آور است[۱].»

- ریشه‌یابی هجمه متقابل دولت و سپاه در عجز و ناتوانی در مدیریت بحران

«در یک مقاطعی این چالش و منازعه افزایش پیدا کرد روحانی پیش از این از نهادی گفت که پول دارد اسلحه دارد و رسانه دارد یک زمانی یک مدتی فروکش کرده بود اینجا در این بحران اخیر مطابق آن چیزی که گفته می‌شود که در سربالایی اسب‌ها همدیگر را گاز می گیرند ظاهرا اینجا دو طرف دچار یک خستگی بیشتری شدند ناشی از افزایش بحران .. در اینجا نباید از نقش آقای (آیت‌الله) خامنه ای غافل شد بعد از شکل‌گیری سیل از ستاد کل نیروهای مسلح خواست نیروهای خودش را عازم منطقه سیل‌زده کند و این عزیمت سپاه و ارتش و نیروهای نظامی به نوعی خارج شد از مدار مدیریت بحران توسط دولت. روحانی تلاش کرد این را کنترل کند اما دوباره دو دولت شکل گرفته دولت روحانی و دولت پنهان یعنی سپاه که می خواهد جلوه گری کند!![۲]»

۲-۵-۲. برجسته‌سازی نقش عامل انسانی در بروز و تشدید آسیب‌های سیل

- القای تصمیم گیری‌های نادرست در ساخت و ساز و مدیریت سازه‌ها

« وقتی که ما سد می زنیم یک حاشیه امنی ایجاد می‌کنیم به مردم ، وقتی یه جایی را تبدیلش می‌کنیم به تفریحگاه ، یک حاشیه امنی ایجاد می‌کنیم و مردم نمی دانند که در خطر هستند و وقتی می آییم یکسری سازه‌ها رو تاسیس می‌کنیم برنامه‌های توسعه می دیم شهرنشینی رو ترویج می‌کنیم شهر رو گسترش می دهیم اینها اتفاقاتی هستند که حتما می‌شد در مقابلشون درواقع حرکتی انجام داد بعلاوه فراموش نکنیم پیش بینی‌های هواشناسی داریم سد داریم مخازن سدها مدیریت می‌شوند اینکه چه زمانی تصمیم بگیریم چکار بکنیم امداد را درواقع چه جوری انجامش بدهیم عملیات مهار عملیات هشدار دهی را چه جوری انجام بدیم همه اینها عواملی انسانی هستند که موثرند و صد درصد می‌شد خسارت را کمتر کرد[۳]»

- القای آشفتگی در خدمات‌رسانی

« بعد از گفت و شنود دولت و سپاه سازمان مدیریت بحران نهاد تحت نظارت وزارت کشور دوگانگی در امداد رسانی و اختلاف نظر میان مسئولین و نهادها را مانع امدادرسانی مطلوب به مردم بی پناه عنوان کرد[۴]»

۳-۶-۳. القای دلسردی و خشم سیل زدگان در قبال تلاش و کارایی مدیریت بحران

- ایجاد دلسردی از مسئولان؛ القای بی‌اعتمادی به وعده‌های دولت در جبران خسارت

« مردم سوسنگرد کشاورزان معترض‌اند و می‌گویند حاضر نیستند زمین‌هایشان ترک کنند چون قطعا یک استوری و داستانی دارند که می دانند سال ۹۵ وقتی مثلا شوش بیشتر از ده روز محاصره بود در سیل کسی از طرف دولت برایشان کاری نکرد و خسارتی هم به کشاورزان بعد از آن پرداخت نشد یا این که جلسه‌ای که نهاد دولت تشکیل داده برای مسئله کنترل اطلاع‌رسانی و کنترل برای نظارت بر تخلیه شهرستان‌ها و روستاها درش خبرنگاران استانی حضور نداشتند و ورودشان ممنوع شده.. کاربران دارند می گویند که وعده‌های شما توخالی است مثلا به زلزله زدگان سر پل ذهاب وعده داده که تا پایان سال تابستان ۹۷ برمی‌گردند به خانه‌هایشان این کار عملی نشده الان هم دارد این وعده‌ها را می‌دهد و این هم عملی نخواهد شد خیلی انتقاد کردند[۵]»

- ممانعت مسئولین از ورود سلبریتی‌ها برای کمک رسانی با پوشاندن بی‌اعتمادی نهادها

---

۱. ایران اینترنشنال ۱۳۹۸/۱/۱۰
۲. ایران اینترنشنال ۱۳۹۸/۱/۱۰
۳. بی بی سی فارسی ۱۳۹۸/۱/۵
۴. تلویزیون من و تو ۱۳۹۸/۱/۱۴
۵. بی بی سی فارسی ۱۳۹۸/۱/۱۰

« اتفاقی که در زلزله کرمانشاه اتفاق افتاد به این صورت که یک تعدادی از سلبریتی‌ها وارد شدند برای پول جمع کردن خوب نظام اصلا از این استقبال نکرد. بعضا خیلی بدشان آمد چون در حقیقت یک نوع دهن کجی مردم بود. یعنی مردم آمده اند گفته بودند که ما به نهادهای حکومتی اعتماد نداریم به آقای علی دایی اعتماد داریم به خانم نسرین کلباسی اعتماد داریم. به صادق زیباکلام اعتماد داریم به‌حساب اینها ما می ریزیم. بنابراین یکی از کارهایی که مسئولین کردند نظام کرد این بود که از همان ابتدا وقتی مسئله سیل راه افتاد پای سلبریتی‌ها را بریدند در این ماجرا یا دست شان را قطع کردند در این ماجرا.[۱]»

- ایجاد دلسردی مردم از مسئولان؛ بازدید رئیس جمهور به مناطق سیل‌زده

« در رسانه‌های اصولگرا هم شاهد این هستیم به نوعی انتقادها از آقای روحانی بالا گرفته برسر این که در جلساتی که برای مدیریت بحران سیل تشکیل شده شرکت نکرده یا شرکت نمی کرده یا حضور کم رنگی داشته این موضوع اولین روزی که سیل در ایران جاری شد خیلی به چشم آمد و مطرح شد از اینکه آقای روحانی در سفر نوروزی بود و مطرح می‌شد که چرا به سرعت برنگشته است.[۲]»

- القای ناکارآمدی سازمان‌های مدیریت بحران

«در راس این سازمان کسانی را می‌بینید که نه تخصصی در این زمینه دارند نه سابقه‌ای نه تحصیلاتی بنابراین انتظار- هم نمی رود با این موضوع به‌صورت تخصصی برخورد کنند آن بودجه هم اساساً امکان نمی‌دهد که پیش از وقوع بحرانها در مورد بحران ها فکر کنند برنامه‌ریزی کنند و سیاست‌گذاری کنند مهمتر از همه مسئله سیاست‌گذاری است که آن سازمان‌دهی را که گفتم آشفته است آشفته ترش می‌کند برای این که هر کسی می خواهد نقشی ایفا کند این نقش‌ها هماهنگ نیست حضورشان کمرنگ است مردم حضور پیدا می‌کنند در نتیجه همه چیز آشفته تر پیش می‌رود مجموعه اینها به نظرم نشان می‌دهد که حکومت ما در زمینه مدیریت بحران‌ها بویژه نمره بسیار ناموفقی دارد.[۳]»

- ایجاد دلسردی میان مردم از نظام؛ خودداری نظام از پذیرفتن کمک امریکا و سازمان‌های بین‌المللی

« معاون سخنگوی وزارت خارجه آمریکا برای چندمین بار تأکید کرد که در تمام موارد تحریم‌ها موارد مرتبط غذا و دارو و اقلام پزشکی مستثنی است. صلیب سرخ و دیگر نهادهایی بین المللی که مشابه صلیب سرخ هستند. اعلام آمادگی کردند و گفته اند که هیچ ممانعتی ندارند هیچ سدی سر راه ندارند تا بخواهند به سیل زدگان ایران کمک کنند منتها از سوی ایران هیچ درخواستی را نداشتند[۴]»

---

۱. ایران اینترنشنال ۱۴ و ۱۳۹۸/۱/۱۷
۲. بی بی سی فارسی ۱۳۹۸/۱/۱۴
۳. ایران اینترنشنال ۱۳۹۸/۱/۱۰
۴. تلویزیون من و تو ۱۳۹۸/۱/۱۴

جدول ۲-۱۴- بازنمایی مدیریت سیلاب در تلویزیون‌های ماهواره‌ای فارسی‌زبان

القای سوء مدیریت و ناکارآمدی نهادهای حاکمیت و دولت و مسئولان نظام	• سوء مدیریت و ساخت و سازهای غیر قانونی به‌عنوان علت وقوع سیل • جنگل‌زدایی و تخریب پوشش گیاهی نتیجه سیاست‌های ناکارآمد • القای نقش حاکمیت در دست درازی به حریم رودخانه ها و محیط‌زیست • القای ناکارآمدی سیستم نظارتی درکشور • غفلت دولت در کاهش آسیب‌ها و تلفات • آشفتگی و تشویش در خدمت رسانی • بروز و تشدید آسیب‌های سیل؛ سدسازی‌های بی‌برنامه سپاه • سازمان‌های مدیریت بحران فاقد تخصص لازم
القای ناامیدی، بدبینی و بی‌اعتمادی در میان مردم به نهادهای حاکمیتی و دولتی	• القای بی‌اعتمادی مردم به نهادهای دولتی (رساندن کمک مستقیم به سیل‌زدگان) • القای ناامیدی و خشم سیل‌زدگان از ناکارآمدی مدیریت بحران • القای بی‌اعتمادی به وعده‌های دولت در جبران خسارت • پیشینه‌سازی برای القای بدبینی نسبت به جبران خسارات • نظام، مانع کمک‌های مدنی و سلبریتی‌ها • سرکشی رئیس‌جمهور از مناطق سیل‌زده در رقابت با سپاه؛ دو قطبی سازی بین سپاه و دولت • برجسته‌سازی حضور پررنگ مردم در صحنه میدانی بحران سیل و غیبت دستگاه‌های دولتی • ممانعت نظام از کمک‌های بین‌المللی به سیل زدگان • نمایش همدردی مسئولان به جای کمک رسانی جدی نهادها • ایجاد دلسردی میان مردم از نظام؛ ممانعت نظام ازکمک‌های بین‌المللی به سیل زدگان • تخطئه سپاه با ادعای بهره‌برداری از شرایط برای کسب محبوبیت؛ ترمیم شکاف میان این نهاد و مردم و نمایش خدمات‌رسانی و کمرنگ نشان دادن حضور ارتش • بی‌اعتبارسازی نظام اطلاع‌رسانی کشور و نهادهای دولتی با طرح سوالات دو قطبی (به نظر شما هشدارها دقیق و به اندازه کافی نبود یا کسانی که در سیل گرفتار شدند بی‌توجهی کرده‌اند؟) • گسست اجتماعی بین دولت و مردم و همراهی نکردن مقامات محلی با مردم • برجسته سازی تناقض‌گویی‌های مسئولان / وزیر کشور و استاندار گلستان • بازنمایی انتقاد از بی تدبیری مسئولان درگزارش های تصویری مخاطبان و بزرگنمایی نارضایتی آسیب‌دیدگان سیل • مسئله سازی و افزایش آستانه بحران و تبدیل کردن آن در قالب بازنمایی فاجعه ملی به منظور تخریب روحیه • دو قطبی سازی بین نیروهای انقلابی سپاه و ارتش با پرنگ کردن فعالیت‌ها و تلاش‌های ارتش درکمک رسانی در استان کرمانشاه • آشفته سازی فضای روانی جامعه بر اساس تصاویر غیر رسمی و شبکه‌های مجازی • متراکم سازی احساس رنج ناشی از عوامل طبیعی و انسانی؛ مشکلات اقتصادی و سیل • متهم کردن مسوولان به دروغگویی

«یعنی هلال احمر حساب های بین المللی اش مسدود نیست دیگر حساب ها مسدود نیست و این ایران است که تا به امروز کمکی را درخواست نداده است. اگر هم بررسی کنیم صحبتهای پیشتر سفیر جمهوری اسلامی در بریتانیا آقای بعیدی نژاد ایشان همان روزهای اول هم اعلام کردند چند روزی پیشتر اعلام کردند که بریتانیا آماده هست و فقط منتظر است که لیست اقلام را بگیرد و فوری به‌ایران کمک کند به سیل زدگان ایران. سفیر آلمان هم همین صحبت مشابه را داشتند همین واکنش مشابه را نشان دادند[1]» ...

«جمهوری اسلامی باز هم نیازمندهای جامعه و حقوق مردم را فدای ژست های سیاسی و شعارهای سیاسی‌اش می‌کند همه ایرانیان باید برای سیل زدگان کمک جمع‌آوری کنند؛ کمک‌هایی که از خارج آمده بسیار ناچیز بوده یکی از دلایل‌اش همین ژست های

۱. تلویزیون من و تو ۱۳۹۸/۱/۱۴

جمهوری اسلامی بوده ...آقای ظریف و معاون رئیس‌جمهوری به جای اینکه بیایند شعار بدهند باید طلب کنند از مردم و جهانیان که به سیل زدگان کمک کنند..» [۱]

- القای همدردی نمایشی مسئولان به جای کمک رسانی جدی

« بخش‌هایی از آن‌ها سعی می‌کنند تلاش‌های طرف مقابل را ازبین برند یا خنثی کنند و بخش بزرگی از کمک رسانی به نمایش زشت همدردی تبدیل شده از مقامات نظامی و مسئول تا مقامات فرمانداری‌ها ماجرا را به یک تئاتر همدردی تبدیل کرده‌اند وکار اصلی تحت الشعاع قرار گرفته[۲]»

- القای خشم مردم از نهادهای دولت و حاکمیت

« از هر چیزی که نمایندگی نظام را داشته باشد نمایندگی حکومت و حاکمیت را داشته باشد اعم از قوه مجریه اعم از سپاه اعم از نیروی انتظامی مردم عصبانی هستند و رضایت ندارند از عملکرد مردم نمی آیند که سپاه خوب عمل کرده بسیج خوب عمل کرده ولی دولت و استانداری بد عمل کردند. آن‌ها بغض کینه و ناراحتی شان که قابل فهم است نسبت به همه است.[۳]»

۲-۶. بررسی رسانه‌های آلترناتیو

شبکه‌های اجتماعی مجازی امروزه به یکی از مهم‌ترین رسانه‌ها و ابزارهای ارتباطی بدل شده است و بسیاری از مردم از طریق این شبکه‌ها با یکدیگر در ارتباط هستند و اخبار را از طریق همین شبکه‌ها دنبال می‌کنند. مطابق با آخرین پیمایش صورت گرفته توسط ایسپا، بیش از ۴۲ درصد از مردم ایران از تلگرام و بیش از ۳۹ درصد از آن‌ها از اینستاگرام استفاده می‌کنند. از سوی دیگر، شبکه اجتماعی توئیتر به‌عنوان شبکه‌ای که جریان‌سازی رسانه‌ای از آنجا آغاز می‌شود و توسط فعالین رسانه‌ای مورد استفاده است، یکی از منابع مهم برای مطالعه وضعیت سیلاب‌ها در شبکه‌های اجتماعی است.

به همین منظور بررسی عملکرد این شبکه‌ها در رابطه با سیل و سیلاب اهمیت بالایی دارد. بررسی‌ها نشان می‌دهد که در ایام وقوع سیل در سراسر کشور و خصوصا در بازه ۱ تا ۱۶ فروردین ماه، بیش از ۱ میلیون پست تلگرامی و توئیتری در رابطه با سیل و سیلاب منتشر شده است. محتوای منتشر شده در توئیتر نیز مقدار مشابهی را نشان می‌دهد. طبیعتا بررسی این حجم از داده توسط انسان در مدت زمان محدود امکان‌پذیر نیست لذا باید با استفاده از ابزار «داده‌کاوی» روش‌های جدیدی را برای تحلیل این محتوا لحاظ کرد. در این گزارش، شبکه اجتماعی تلگرام با استفاده از همین روش‌ها مورد تحلیل قرار گرفته است.

۲-۶-۱. روش‌شناسی مطالعه رسانه‌های اجتماعی

در این پژوهش با روش تحلیل مضمون، محتوای توئیتر و تلگرام مورد بررسی قرار گرفته است. تحلیل مضمون صورت گرفته نیز به این صورت بوده است که ابتدا با مطالعه داده‌ها و کدگذاری آن‌ها، مضامین کلی استخراج شده و آنگاه هر پست تلگرام یا هر توئیت متناسب با مضامین کلی دسته‌بندی شده و در نهایت مجموع بازدیدها یا لایک‌های اختصاص یافته به هر مضمون، که از پست تلگرامی یا توئیتی که ذیل هر مضمون قررار گرفته به‌دست‌آمده است، به‌عنوان میزان توجه و پذیرش آن مضمون در میان کاربران تلگرام یا توئیتر مورد ارزیابی قرار گرفته است.

با توجه به اهمیت پست‌های پربازدیدتر در تلگرام، در این پژوهش تمرکز بر پست‌های پربازدیدتر بوده است چرا که این پست‌ها در مقایسه با پست‌ها کم‌بازدید، بر مخاطبان خود تأثیر بیشتری گذاشته‌اند. به همین جهت در بازه زمانی روزهای ۱ تا ۱۰ فروردین ماه، هزار پست تلگرامی که در هر روز شامل یکی از دو کلیدواژه «سیل» یا «سیلاب» بودند و حداقل ۵۰ هزار بار دیده شده[۴] بودند استخراج

---

۱. ایران اینترنشنال ۱۳۹۸/۱/۱۷

۲. تلویزیون ایران اینترنشنال ۱۳۹۸/۱/۱۶

۳. تلویزیون ایران اینترنشنال ۱۳۹۸/۱/۱۴

4. seen

شدند. پس از آن‌ها این پست‌ها به روش «تحلیل مضمون» مورد ارزیابی قرار گرفته و تحلیل شدند. برای تحلیل این پست‌ها، شاهد تعدادی مضمون ثابت در هر روز و تعدادی مضمون متغیر بودیم که در این گزارش تلاش شده است تا وضعیت هر دو نوع، یعنی هم مضامین ثابت و هم مضامین غیر ثابت بررسی گردد.

در توئیتر نیز لایک‌های هر توئیت نشان‌دهنده توجه به آن توئیت و مورد استقبال قرار گرفتن و اثرگذاری آن است. بنابراین در این گزارش، توئیت‌هایی که در ۱۶روز اول فروردین ماه ۱۳۹۸ بیشتر از ۵۰ لایک گرفته است مورد توجه قرار گرفته و ارزیابی و تحلیل محتوا شده است. وجه اشتراک تمامی توئیت‌ها استفاده از کلید واژه «سیل» و «سیلاب» است.

جدول ۲-۱۵- مقولات و مضامین استخراج شده از بررسی توئیت‌های اول تا شانزدهم فروردین ماه

مقوله/ مضمون	توضیح مقوله‌ها
همدلی با مردم سیل‌زده	بیان هرگونه ابراز احساسات و همدلی و با مردم سیل‌زده مناطق مختلف.
توصیف بحران‌های حاصل از سیل	بیان شرایط وخیم در مناطق سیل‌زده به همراه عکس و فیلم و مصاحبه.
انتقاد حاکمیت	نقد کلی به حاکمیت و انتقاد از نظام جمهوری اسلامی و حمایت از سلطنت‌طلبان و مجاهدین. نقد به سیاست‌های خارجی جمهوری اسلامی و کمک رسانی به عراق و فلسطین.
فراخوان توئیت	توجه به توتیتر به‌عنوان یک رسانه قوی برای اطلاع‌رسانی. برای برجسته کردن موضوع توئیت شده و همدلی با مردم و تأثیر بر حاکمیت. گاهی همراه با نقد حاکمیت و سیستم خبرگزاری‌ها.
اطلاع‌رسانی	تمام مطالبی که به دنبال مطرح کردن داده‌ای جدید است و اطلاعات از بروز حادثه ای در منطقه است. این مقوله مضمونی سازنده دارد.
طنز	پرداختن به موضوعات شخصی و طنز به بهانه سیل.
نقدصداوسیما	نقد صداوسیما و نحوه خبررسانی و اطلاع‌رسانی از طرف این سازمان.
نقدمردم	نقد به عملکرد و رفتار مردم و سلبریتی‌ها در خصوص برخورد با سیل.
نقددولت	نقد عملکرد دستگاه‌های اجرایی و دولت و شخص حسن روحانی.
نقداپوزیسیون	نقد به براندازها، رسانه‌های خارجی، پان ترک ها.
درخواست کمک از مردم	درخواست کمک نقدی یا کالایی از مردم یا فراخوان سفر به مناطق و کمک به مردم و دادن شماره کارت برای جمع‌آوری کمک‌ها.
درخواست کمک از مسئولین	درخواست‌های زیربنایی که لزوما به دستگاه‌های اجرایی برمی‌گردد.
نقد اصولگرایان	نقد اصولگرایان و سپاهیان و جریان‌های افراطی حامی نظام جمهوری اسلامی.
حمایت از دولت و ارتش	حمایت از دستگاه‌های اجرایی (فارغ از سپاه و ارتش) مثل نیروی انتظامی، خدمات راهداری، برق و مخابرات و به‌خصوص مسئولان محلی.
حمایت از سپاه و بسیج	حمایت از سپاه، بسیج و سرداران .
درخواست پیدا کردن مقصران حادثه	درخواست از قوه قضاییه و جریان‌های خبری برای پیگیری علل وقوع حادثه علل الخصوص درباره سیل شیراز
هشدار	هشدار برای وقوع حادثه
توصیف کمک و محبت مردم	توصیف روحیه همکاری و تعاون بین مردم و شکل‌گیری صحنه‌های زیبایی از انسجام ملی.
توصیه به مردم سیل‌زده‌ها	اطلاع‌رسانی به مردم سیل‌زده برای جلوگیری از آسیب بیشتر.
لزوم ارسال وسایل بهداشتی بانوان	توجه به ارسال وسایل بهداشتی و اولویت در کمک رسانی.
کمک از طرف صلیب سرخ	کمک های خارجی.
سایر	سایر موارد

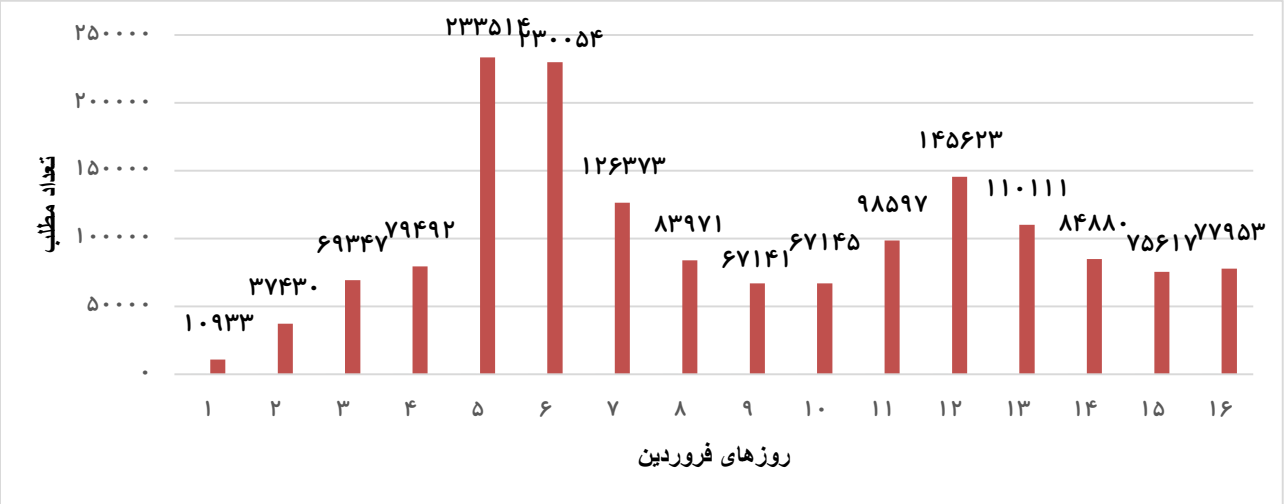
لازم به توضیح است که از آنجایی که کل مطالب تلگرامی و توئیتر مطابق با آنچه ذکر شد به روش تحلیل مضمون مورد بررسی قرار گرفته و کانال و اکانت به‌خصوصی در تلگرام و توئیتر مورد توجه نبوده‌اند، لیست مشخصی از کانال‌ها و اکانت‌های مورد بررسی قابل ذکر نیست چرا که برای انجام این کار به نوعی می‌توان گفت تمام کانال‌ها تلگرامی که مطالبشان بیش از ۵۰ هزار بار دیده شده و هزار مطلب پربازدید تلگرام در هر روز بوده مورد بررسی قرار گرفته است. مشابه با همین امر تمام کاربران توئیتری که توئیت‌هایشان حداقل

۵۰ لایک داشته و جزو ۱۰ توئیت پرلایک در ۱۰ روز بوده مورد بررسی قرار گرفته است و به یک معنا می‌توان گفت که تمام کانال‌های تلگرامی و اکانت‌های توئیتری با دنبال کننده بالا در این پژوهش بررسی شده‌اند.

۲-۶-۲. یافته‌های پژوهش

۲-۶-۲-۱. میزان انتشار مطالب مربوط به سیل در تلگرام در هر روز

نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل محتوای منتشر شده در تلگرام در میان پست‌های تلگرامی که دارای یکی از دو کلیدواژه سیل یا سیلاب بودند نشان می‌دهد که در روز ۵ فروردین ماه بیش از دیگر روزها شاهد انتشار مطالبی مربوط به سیل بوده‌ایم:

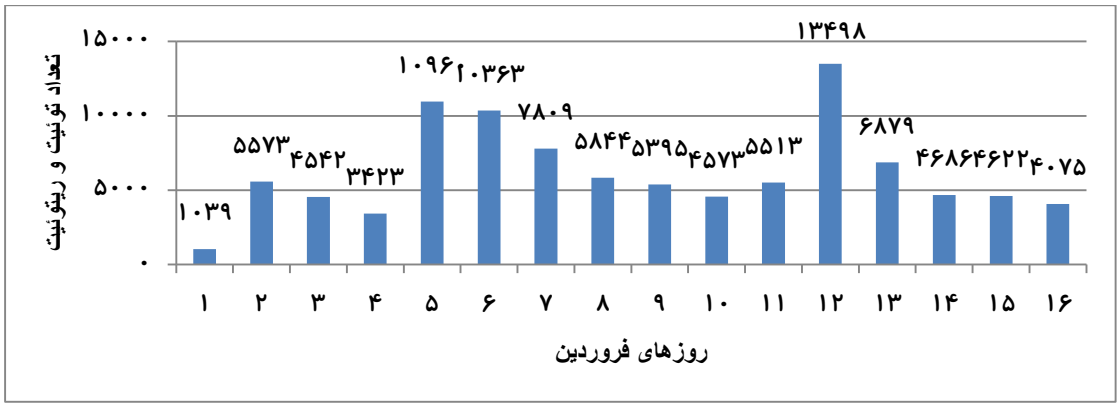


نمودار ۲-۱- میزان انتشار مطالب مربوط به سیل در تلگرام در هر روز

نمودار ۲-۱ به خوبی نشان می‌دهد که اوج حساسیت کانال‌های تلگرامی به موضوع سیل در روزهای ۵ و ۶ فروردین ماه و همزمان با وقوع سیل در شیراز بوده است. پس از آن شاهد افت محسوس میزان مطالب منتشر شده راجع به سیل بوده‌ایم و فقط در روز ۱۲ فروردین ماه و همزمان با شدت گرفتن بحران سیل در استان لرستان و آغاز آن در خوزستان، مجددا شاهد افزایش نسبی مطالب مربوط به سیلاب در شبکه اجتماعی تلگرام بوده‌ایم.

۲-۶-۲-۲. میزان انتشار مطالب مربوط به سیل در توئیتر در هر روز

وضعیت انتشار توئیت‌ها در شبکه اجتماعی توئیتر نیز تا حدود زیادی مشابه با تلگرام است. با این تفاوت که روند انتشار مطالب در آن در بازه ۲ تا ۴ فروردین، برخلاف تلگرام نزولی بوده که این امر حاکی از آن است که موضوع سیل گلستان کمتر از کانال‌های تلگرامی در توئیتر مورد توجه بوده است. همچنین افت مطالب منتشر شده در توئیتر پس از ۱۲ فروردین و اوج مشکلات در لرستان و آغاز سیل در خوزستان، بیش از افت مطالب در تلگرام بوده است.



نمودار ۲-۲- میزان انتشار مطالب مربوط به سیل در توئیتر در هر روز

۲-۶-۲-۳. مقایسه توئیتر و تلگرام

فضای تلگرام و توئیتر در ایام سیل به‌طور کلی متفاوت بوده است. این تفاوت را از بررسی مضمون‌های ثابت منتشر شده در هر دو شبکه اجتماعی می‌توان متوجه شد. لیست این مضامین در هر دو شبکه به شرح زیر است:

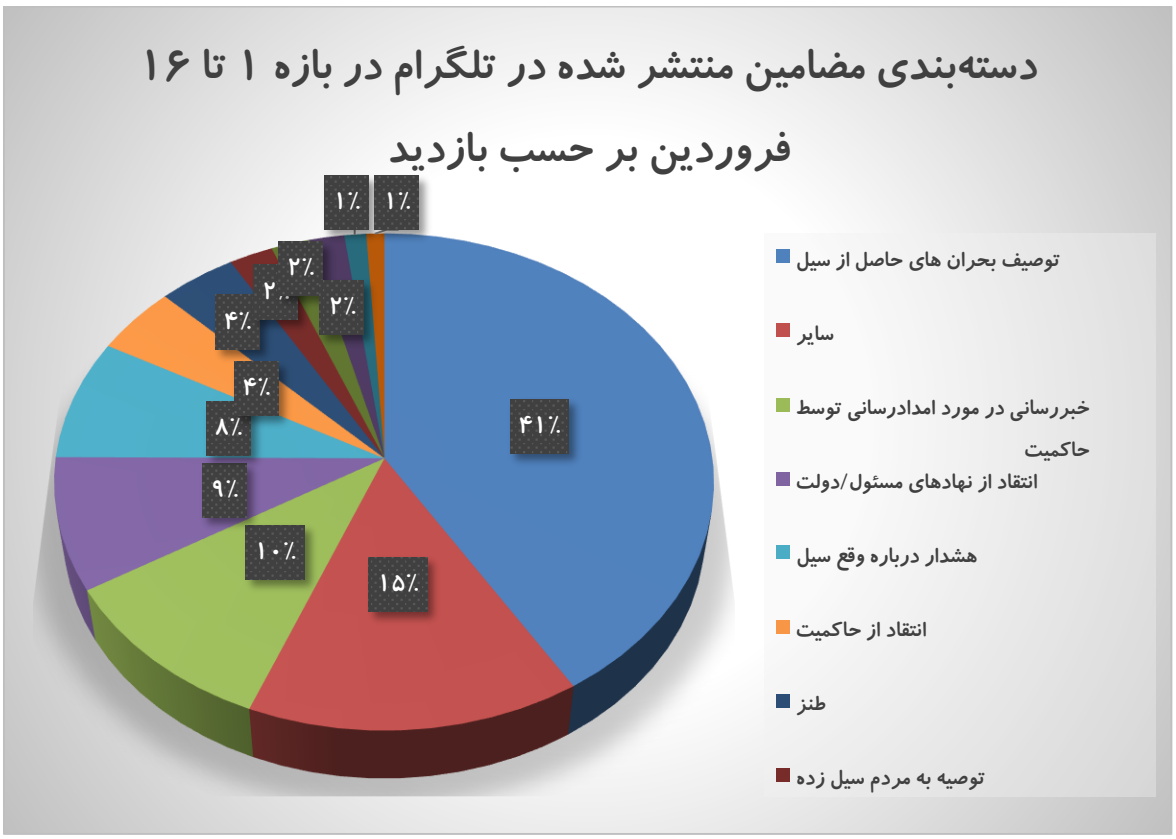
جدول ۲-۱۶- مضامین منتشر شده در تلگرام و توئیتر

ردیف	تلگرام	توئیتر
۱	طنز	طنز
۲	توصیف بحران‌های حاصل از سیل	توصیف بحران‌های حاصل از سیل
۳	انتقاد از حاکمیت	انتقاد از حاکمیت
۴	انتقاد از نهادهای مسئول (مانند دولت و هلال احمر)	انتقاد از دولت
۵	انتقاد از صداوسیما	انتقاد از صداوسیما
۶	خبر رسانی در مورد امدادرسانی نهادهای مسئول	اطلاع‌رسانی
۷	خبر رسانی در مورد امدادرسانی حاکمیت	اطلاع‌رسانی
۸	هشدار درباره وقوع سیل	ندارد
۹	توصیه به مردم سیل‌زده	ندارد
۱۰	ندارد	انتقاد از مردم
۱۱	ندارد	نقد اپوزیسیون
۱۲	ندارد	درخواست کمک از مردم
۱۳	ندارد	حمایت از دولت و ارتش
۱۴	ندارد	حمایت از سپاه و بسیج
۱۵	ندارد	درخواست کمک از مسئولین
۱۶	ندارد	توصیف محبت و کمک مردم
۱۷	ندارد	همدلی با مردم سیل‌زده

همانگونه که از جدول ۲-۱۶ مشخص است، ۷ مضمون ثابت موجود در تلگرام، در توئیتر نیز موجود بوده است (در توئیتر تمام خبررسانی‌ها در مورد عملکرد نهادهای دولتی و حاکمیتی ذیل مفهوم اطلاع‌رسانی قرار گرفته است). اما از سوی دیگر ۷ مضمون ثابت در توئیتر، در تلگرام ثابت نبوده است که مهم‌ترین علت این امر آن است که تلگرام عمدتاً جنبه خبری دارد اما در توئیتر تنوع مطالب و به کار رفتن آن‌ها به‌مراتب بیشتر است.

۲-۶-۲-۴. تحلیل محتوای مطالب منتشر شده سیلاب در بازه ۱ تا ۱۶ فروردین در تلگرام

نمودار ۲-۳ نشان می‌دهد که در بازه ۱ تا ۱۶ فروردین ماه چه مطالبی در تلگرام بیشتر مورد توجه قرار گرفته است. همان گونه که مشخص است، توصیف بحران‌های حاصل از سیل که به اخبار سیل و آسیب‌های آن اشاره داشته است، مضمون اصلی و پربازدید در تلگرام بوده است که این امر با ماهیت خبری کانال‌های تلگرامی همراستاست. خبررسانی در مورد امدادرسانی توسط نهادهای حاکمیتی نیز به‌عنوان یکی از پر بازدیدترین مضامین نیز حاکی از همین امر است که تلگرام در ایام سیل، عمدتاً ماهیتی خبری داشته و در مورد سیل اطلاع‌رسانی می‌کرده است. این در حالی است که مطالب حاوی انتقاد از نهادهای دولتی و مطالب حاوی انتقاد از نهادهای حاکمیتی به ترتیب ۹ و ۴ درصد بازدیدها را به خود اختصاص داده است.



نمودار ۲-۳-دسته‌بندی مضامین منتشر شده در تلگرام در بازه ۱ تا ۱۶ فروردین بر حسب بازدید

این نمودار، بر اساس تجمیع داده‌های روزانه در تلگرام به‌دست‌آمده است و مضامینی که در بعضی از روزها وجود داشته اما در تجمع نمودار سهمی کمتر از ۱ درصد یافته‌اند، در دسته «سایر» قرار داده شده‌اند.

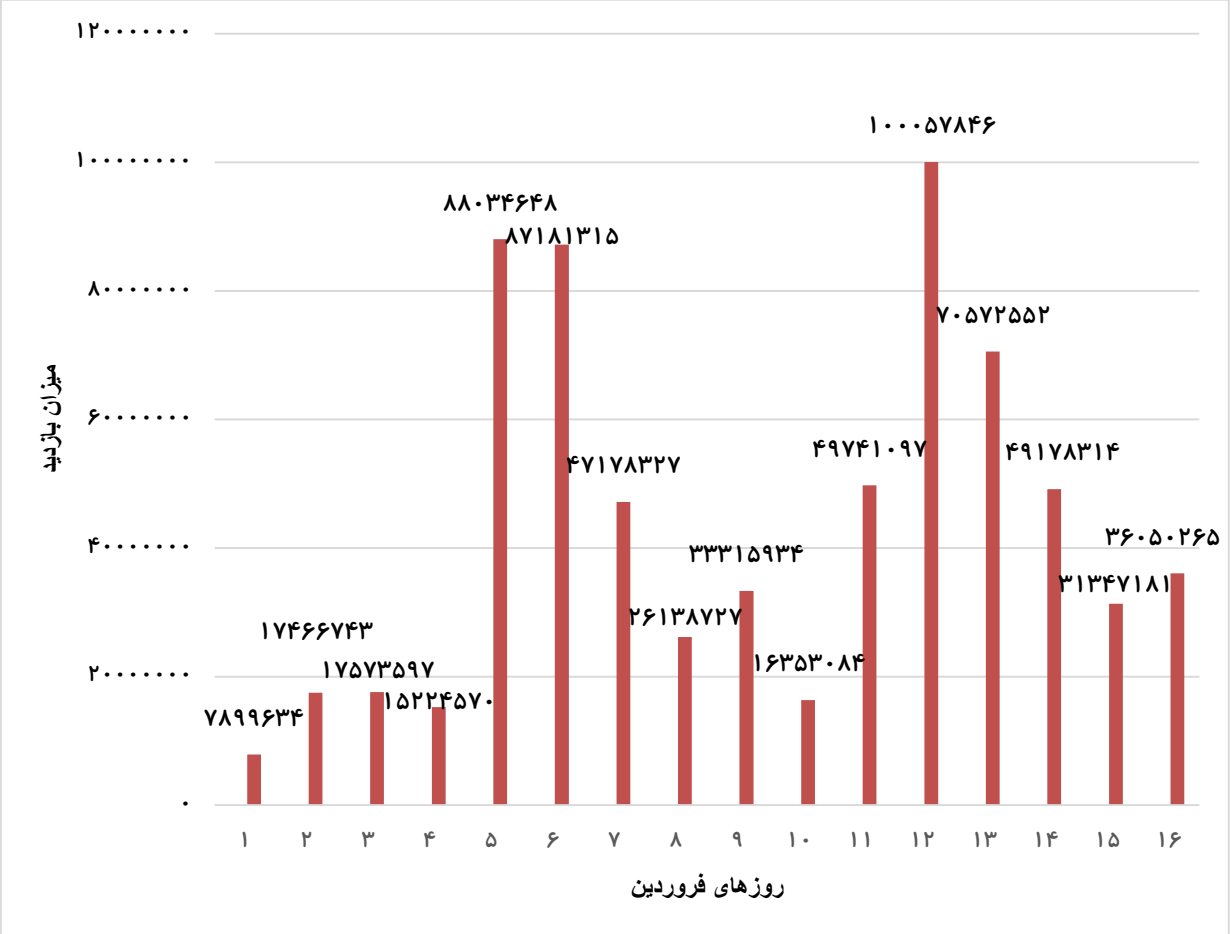
۲-۶-۲-۵. تغییرات مضامین ثابت در بازه ۱ تا ۱۶ فروردین در تلگرام

۲-۶-۲-۵-۱. مضمون «توصیف بحران‌های حاصل از سیل»

در روزهای دوازدهم، پنجم، ششم و سیزدهم، به دلیل اینکه میزان خسارات جانی و مالی در مناطق سیل‌زده مشخص شده است میزان بازدید افزایش یافته، اعلام تعداد جانباختگان، حدود خسارات به شهر و روستا، همدردی مردم، عدم پوشش صداوسیما به اخبار سیل و... باعث این افزایش شده است.

نکته قابل توجه آن است که هم‌زمان با وقوع سیل در شیراز از یک‌سو و وقوع سیل در خوزستان، اخبار و بازدید مطالب مربوط به بحران‌های حاصل از سیل افزایش یافته است. از این حیث می‌توان گفت که شبکه تلگرام به سیل در گلستان و لرستان توجه کمتری داشته است.

همچنین انتشار گسترده فیلم/عکس که توسط مردم و خبرنگاران از مناطق سیل‌زده تهیه شده، در کانال‌های مختلف (داخلی/خارجی) بازنشر داده می‌شود.

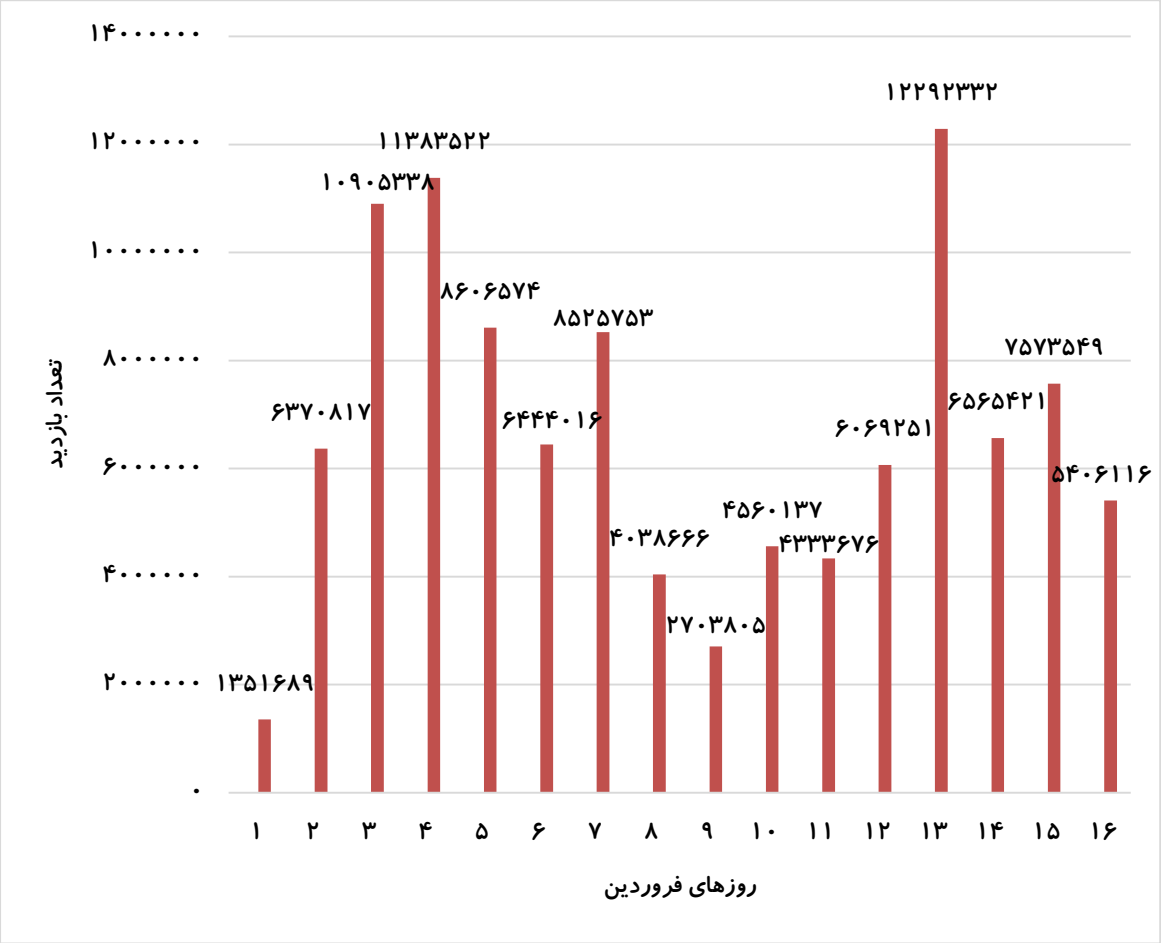


نمودار ۲-۴-تغییرات مضمون توصیف بحران های حاصل از سیل

۲-۶-۲-۵-۲. مضمون « خبررسانی درمورد امدادرسانی نهادهای مسئول (دولت، هلال احمر و ....)»

در روز نهم، به دلیل انتقاد حاکمیت از نحوه مدیریت بحران از دولت و نهادهای مسئول، میزان بازدید این مضمون نسبت به روزهای قبل کاهش پیدا کرده است و کانال‌های خبری این انتقاد را بیشتر از امدادرسانی های دولت پوشش داده اند

دلیل افزایش این مضمون در روز سیزدهم را می‌توان جلسه رهبری با مدیران و نهادهای مسئول در رابطه با سیل است که بعد از این جلسه مسئولین اقدامات جدی تری برای حل مشکلات مناطق سیل‌زده انجام دادند.

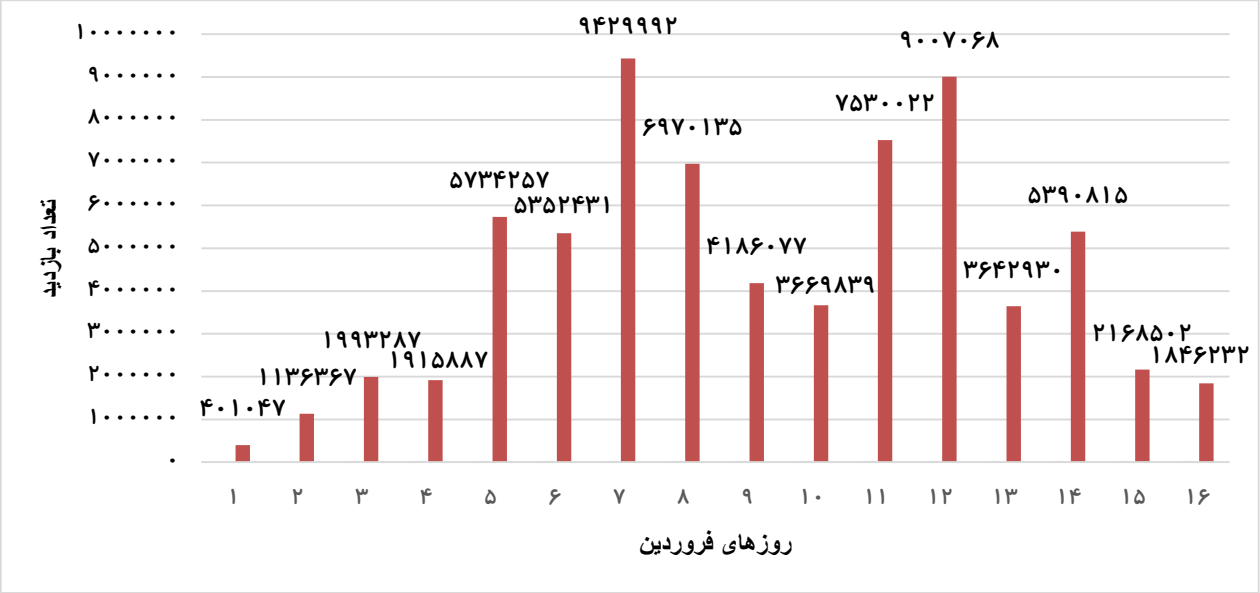


نمودار ۲-۵- تغییرات مضمون خبر رسانی در مورد امدادرسانی نهادهای مسئول

۲-۶-۲-۵-۳. مضمون «طنز»

روز هفتم زمانی است که هشدار درباره وقوع سیل کاهش یافته و مردم از شوک و ناراحتی وقوع سیل در مناطق سیل‌زده بیرون امده اند و تهدید جدی در مورد سیل وجود ندارد بنابراین بازدید بیشتری از مضمون طنز در این روز شده است.

روز دوازدهم به دلیل اینکه سیل در لرستان و خوزستان خسارات به جای داشته بود اما از نظر مردم و کانال ها برای حل مشکلات اقدام جدی دیده نمیشد شروع به ساختن جک درباره نحوه عملکرد مسئولین و حتی رفتار مردم هنگام مواجهه با سیل کرده‌اند.



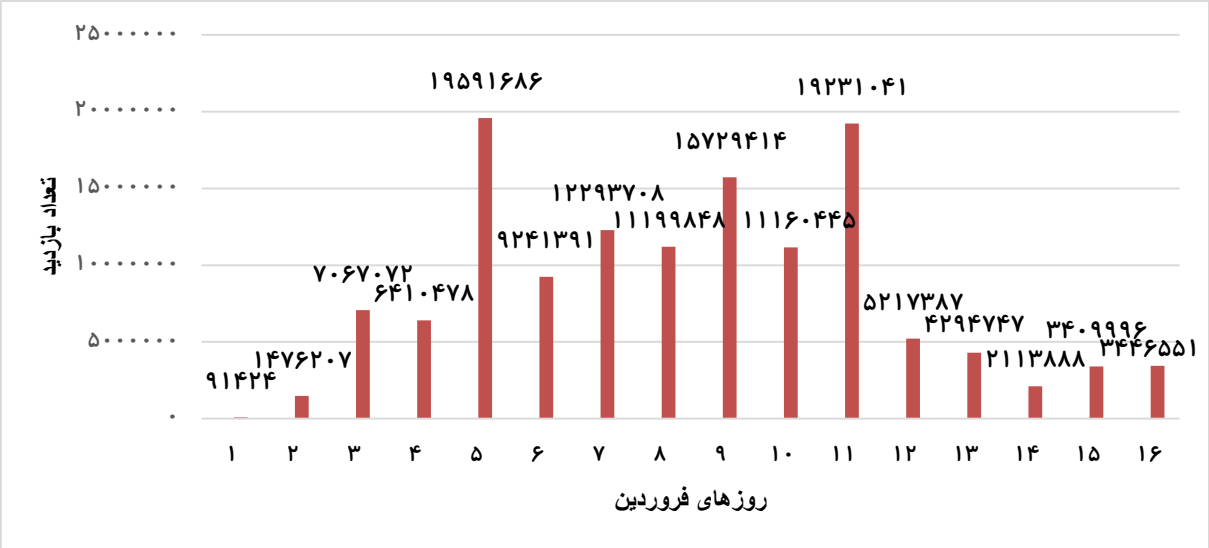
نمودار ۲-۶-تغییرات مضمون طنز

۲-۶-۲-۵-۴. مضمون «هشدار درباره وقوع سیل»

در روز پنجم به دلیل اخطارهای زیاد سازمان هواشناسی برای وقوع سیل در استان‌های مختلف, میزان این مضمون افزایش یافته است. این هشدارها توسط کانال‌های خبری داخلی و خارجی (ضد حکومتی) نیز پوشش گسترده داده شد.

در روز نهم به دلیل اینکه سیل، تهران را تهدید میکرد، میزان بازدید از مضمون افزایش یافته است.

در روز یازدهم به دلیل افزایش خطر سیل در استان‌هایی مانند خوزستان و لرستان و همچنین تهران، هشدار ها افزایش چشمگیر داشته است و حتی چندین روستا در این استان ها دستور تخلیه گرفته بودند.

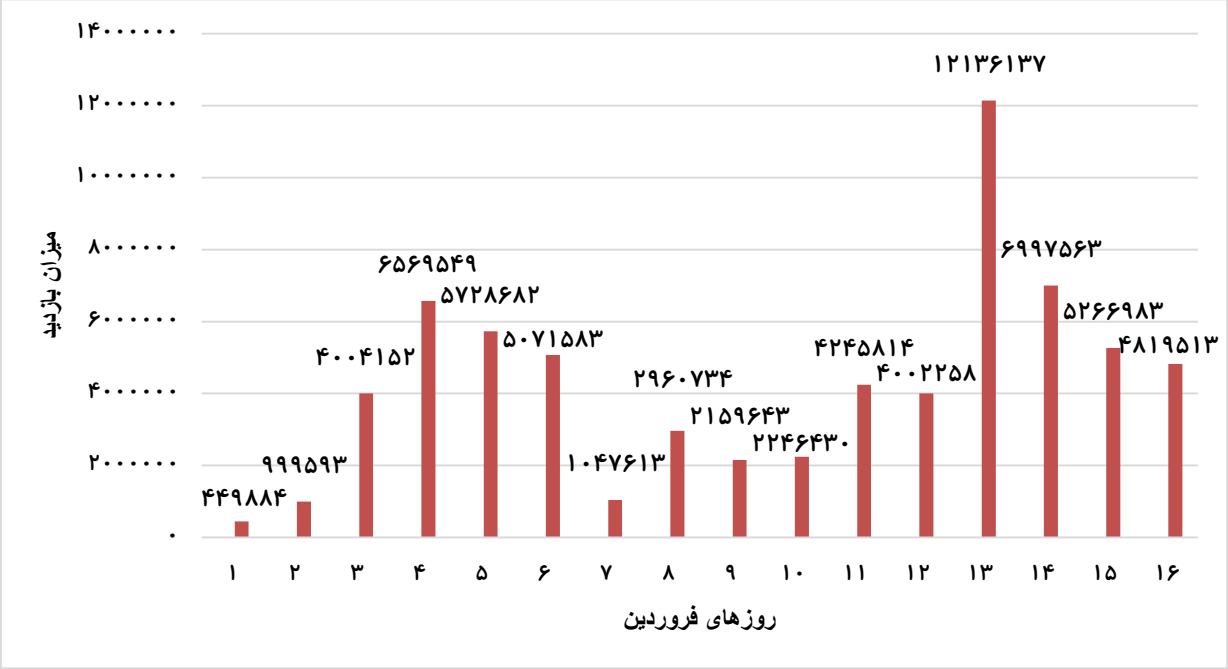


نمودار ۲-۷-تغییرات مضمون هشدار درباره وقوع سیل

۲-۶-۲-۵-۵. مضمون «خبررسانی درمورد امدادرسانی حاکمیت»

به دلیل توصیه مقام معظم رهبری در روزهای اول و دوم مبنی بر درخواست کمک از مردم/مسئولین و خصوصا نهادهای حکومتی در روز چهارم, تعداد گروه‌های جهادی/بسیج و خصوصا سپاه در مناطق سیل‌زده افزایش پیدا کرده است و کانال‌های خبری داخلی پوشش این اخبار را افزایش داده اند.

روز سیزدهم به دلیل جلسه رهبری با سایر نهادها و ارگان های دولتی و حکومتی درمورد بررسی سیل و دستور ایشان مبنی بر رسیدگی بهتر و سریعتر به مناطق سیل‌زده، میزان فعالیت ارگان های حکومتی مثل سپاه، بسیج، گروه‌های جهادی و... افزایش یافته است.

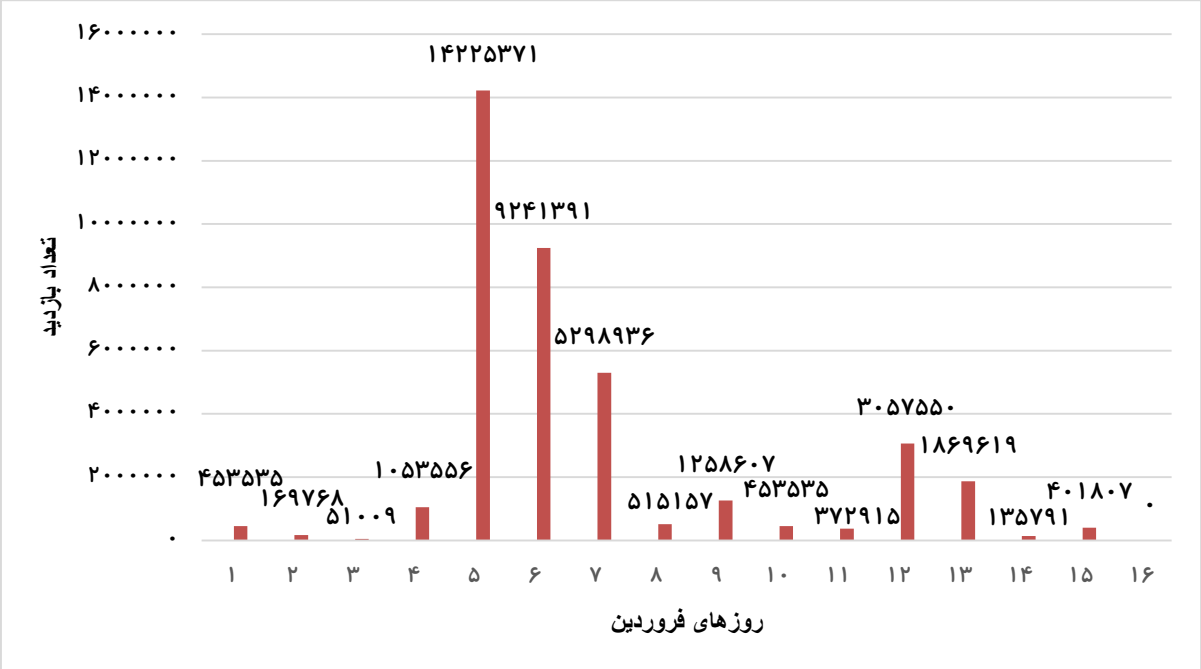


نمودار ۲-۸-تغییرات مضمون خبررسانی در مورد امدادرسانی حاکمیت

۲-۶-۲-۵-۶. مضمون «توصیه به مردم سیل‌زده»

این مضمون در روز پنجم بیشترین بازدید را داشته، یکی از دلایل آن هشدار درباره وقوع سیل و تهدید سیل برای استان‌های مختلف بوده است و برای پیشگیری یا جلوگیری از خسارات جانی و مالی، توصیه هایی که به‌صورت فیلم/عکس/متن بوده بیشتر شده است.

نکته قابل توجه آن است که پس از سیل شیراز، در تلگرام مطالب قابل توجهی در رابطه با توصیه به سیل زدگان منتشر نشده است و حتی با وقوع سیل در خوزستان نیز، این مطالب چندان زیاد نبوده است و در نتیجه بازدید قابل توجهی نیز نداشته است.

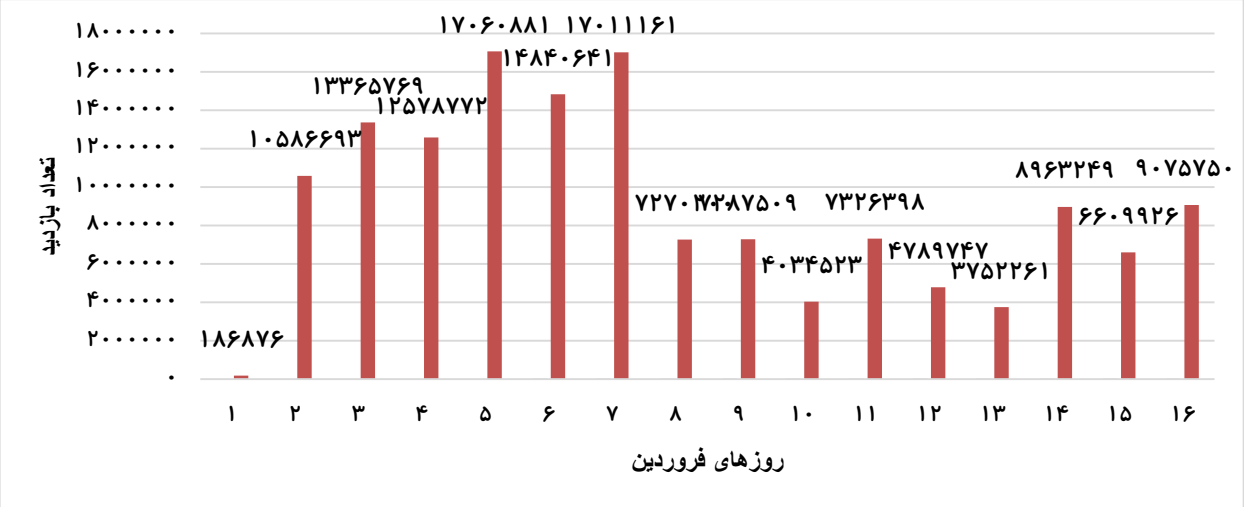


نمودار ۲-۹-تغییرات مضمون توصیه به مردم سیل‌زده

۲-۶-۲-۵-۷. مضمون «انتقاد از نهادهای مسئول»

از روز دوم تا هفتم انتقادها زیاد بوده است. دلیل آن مشاهده عدم کارایی و عدم مدیریت بحران و حل نشدن مشکلات اولیه مناطق سیل‌زده است. پس از آن با فروکش نسبی کردن بحران‌های حاصل از سیل شاهد کاهش نسبی انتقادات از نهادهای مسئول مانند دولت بوده‌ایم. تغییرات مربوط به این نمودار شباهت زیادی با تغییرات نمودار مربوط به مضمون «بحران‌های حاصل از سیل» دارد و افت و خیزهای آن پس از دهم فروردین نیز شبیه به همان الگوست.

همچنین در روز چهاردهم، همچنین عدم حضور روحانی در جلسه مسئولین با رهبری نیز باعث افزایش بازدید این مطالب شده است.

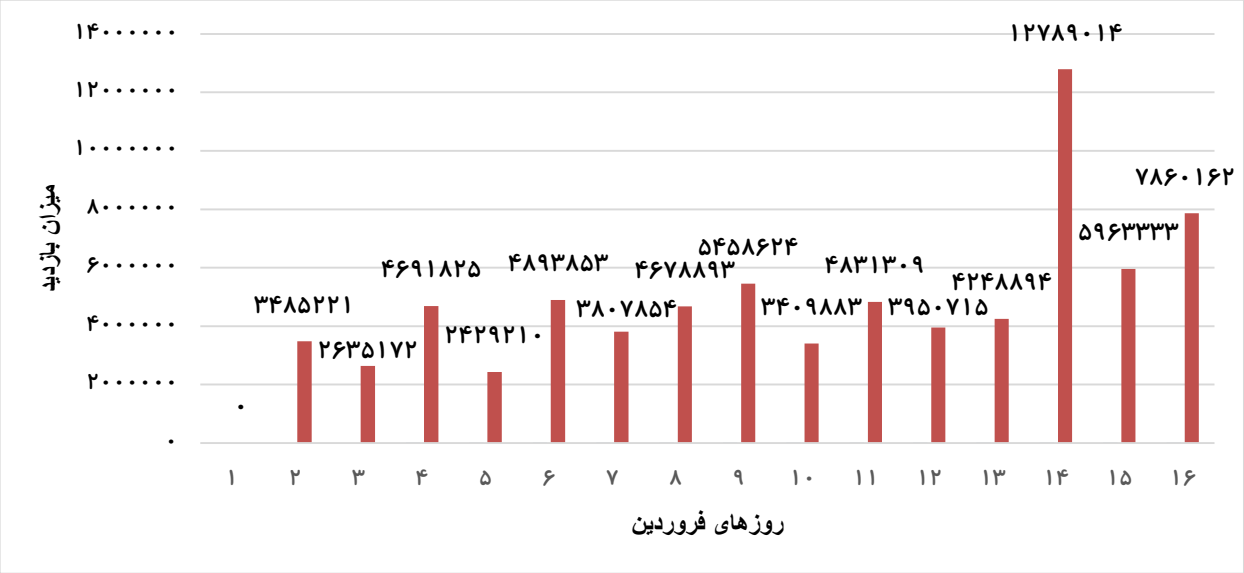


نمودار ۲-۱۰-تغییرات مضمون انتقاد از نهادهای مسئول (مانند دولت)

۲-۳-۲-۵-۸. مضمون «انتقاد از حاکمیت»

انتقاد از حاکمیت در روزهای مختلف زیاد بوده است و بیشترین منبع این انتقاد از سوی کانال‌های ضدحکومتی (آمدنیوز، جوانمردی و...) است. در روز چهاردهم میزان انتقاد افزایش یافته شاید دلیل آن انتقاد روحانی از سپاه، برای انفجار پل در مناطق سیل‌زده که تأثیر زیادی در حل کردن مسئله بحران سیل نداشته، باشد. و این دعوای سیاسی بین دولت و سپاه، باعث افزایش انتقاد ها از حکومت شده است. همچنین عدم حضور روحانی در جلسه مسئولین با رهبری نیز باعث افزایش بازدید این مطالب شده است.

نکته قابل ذکر آن است که روند تغییرات این مضمون با روند تغییرات مضون انتقاد از دولت کاملا متفاوت هسات و اگرچه در ۱۰ روز اول تیرماه انتقاد از حاکمیت کم بوده است، پس از آن شاهد افزایش نسبی این انتقادات هستیم؛ روندی که در مضمون انتقاد از مسئولین دولتی تقریباً برعکس است.

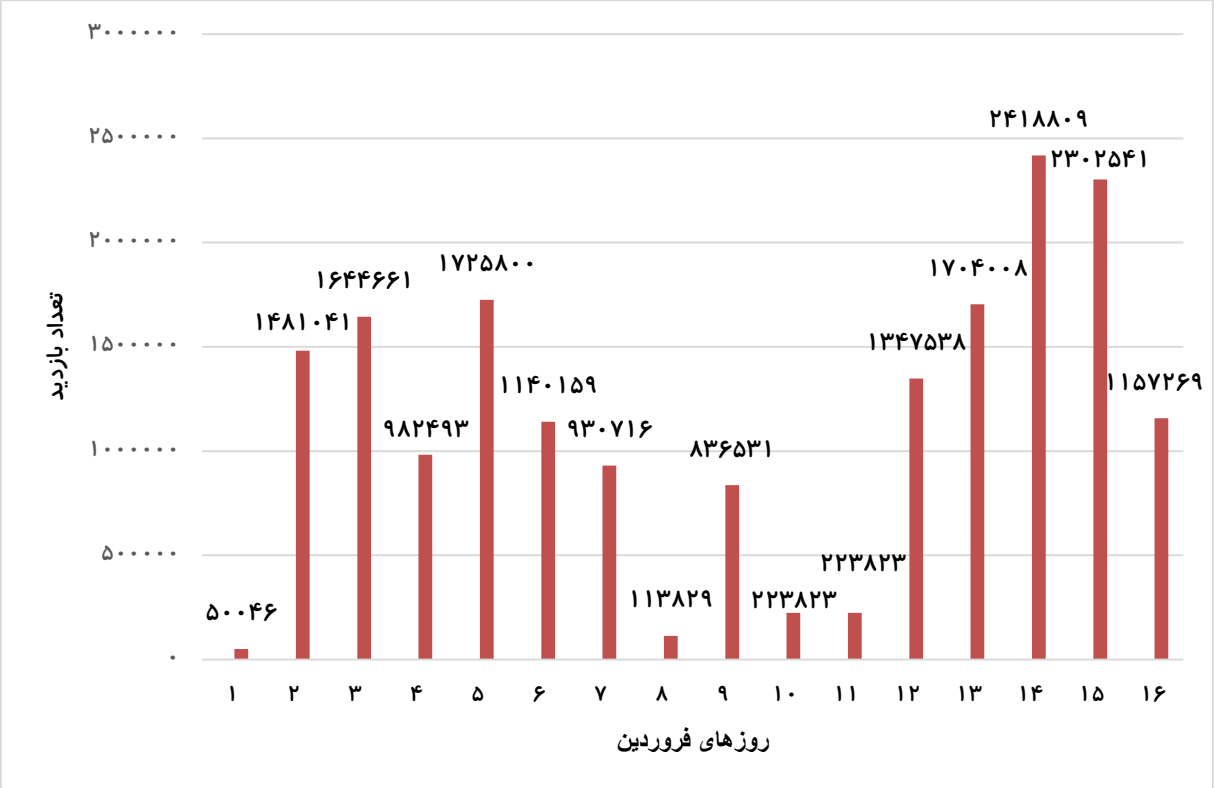


نمودار ۲-۱۱-تغییرات مضمون انتقاد از حاکمیت

۲-۶-۲-۵-۹. مضمون «انتقاد از صداوسیما»

در روزهای دوم و سوم به دلیل مشاهده مردم از اینکه سیل گلستان مورد توجه صداوسیما نیست انتقاد افزایش یافت. روز پنجم به دلیل بی‌توجهی به هشدارهای هواشناسی از وقوع سیل و نادیده گرفتن خسارات مناطق سیل‌زده، این مضمون بازدید بیشتر داشته است.

در روزهای سیزدهم تا پانزدهم،به دلیل اینکه صداوسیما اخبار سیل در استان‌های جدید خصوصا لرستان را پوشش نداد و همچنین به دلیل قطع صحبت و انتقادات فرماندار معمولان توسط مجری که به‌صورت زنده از شبکه خبر در حال پخش بود، انتقادها هم از سوی کانال‌های خبری داخلی و هم خارجی بسیار افزایش یافت. لازم به ذکر است که برخی از انتقادات به صداوسیما نیز از جانب سلبریتی‌ها صورت گرفته است.



نمودار ۲-۱۲-تغییرات مضمون انتقاد از صداوسیما

۲-۶-۲-۶. تحلیل و نتیجه‌گیری بخش تلگرام

شبکه اجتماعی تلگرام کاملا جنبه اطلاع‌رسانی داشته است و در هر روز بیش از نیمی از مطالب و بازدیدهای آن‌ها به اطلاع‌رسانی بابت بحران‌های حاصل از سیل، اخبار امداد رسانی نهادی دولتی و حکومتی و هشدار دهی بابت وقوع سیل بوده است.

یکی از مضامین ثابت در این مدت طنز بوده که نشان میدهد مردم در بحران ها نیز مطالب طنز را دست به دست می‌کنند. نکته قابل ذکر این است که عملکرد مسئولین یکی از موضوعات مورد توجه در این مطالب طنز و حتی هجو بوده است.

روند انتقادات از دولت و حاکمیت تا قبل از سیل خوزستان به‌صورتی بوده است که انتقادات از دولت کمی بیشتر از انتقدات از حاکمیت بوده است. اما پس از سیل خوزستان، انتقادات از حاکمیت بیشت از انتقاد از دولت شد؛ اگرچه انتقادات از دولت نیز افزایش یافته است. علت آن آشکارتر شدن اختلافات دولت و سپاه می باشد. به‌طور کلی انتقاد از دولت و حاکمیت پس از سیل خوزستان افزایش یافته است. نکته قابل ذکر آن است که روند تغییرات مضمون «انتقاد از حاکمیت» با روند تغییرات مضون انتقاد از دولت کاملا متفاوت است و اگرچه در ۱۰ روز اول تیرماه انتقاد از حاکمیت کم بوده است، پس از آن شاهد افزایش نسبی این انتقادات هستیم؛ روندی که در مضمون انتقاد از مسئولین دولتی تقریباً برعکس است.

مطالب مربوط به توصیه به مردم سیل‌زده عملا از یک زمانی به بعد با افت محسوسی مواجه و شبکه‌های اجتماعی کارکرد هشدار دهی و توصیه دهی نداشتند و خصوصا در زمان سیل‌های خوزستان و لرستان، مطالب چندانی در رابطه با هشدار دهی به مردم سیل‌زده دیده نمی‌شود. به‌طور کلی توصیه خاصی به مردم سیل‌زده ما نداشتیم و از این جهت شبکه‌های ضعیف عمل کردند.

نکته قابل توجه آن است که هم‌زمان با وقوع سیل در شیراز از یک‌سو و وقوع سیل در خوزستان، اخبار و بازدید مطالب مربوط به بحران‌های حاصل از سیل افزایش یافته است. از این حیث می‌توان گفت که شبکه تلگرام به سیل در گلستان و لرستان توجه کمتری داشته است.

بیشترین میزان انتقاد از صداوسیما توسط سلبریتی ها (خصوصا ورزشکاران) صورت گرفته است و این نشان میدهد سلبریتی‌ها به اهمیت صداوسیما و تأثیر آن بر مسئولین و حتی مردم آگاه هستند.

کانال‌های خبری ضد حکومتی برای نادیده گرفتن امدادرسانی حاکمیت، از ارتش بیشترین حمایت را کرده‌اند.

در روزهای اول اگرچه امامان جمعه در خصوص سیل گلستان از نظر مردم مقصر شناخته شدند (توئیت یاشارسلطانی) اما در روز نهم آن‌ها از دولت و مسئولین مدیریت بحران برای عدم رسیدگی به مناطق سیل و بحران های ناشی از آن انتقاد کرده‌اند.

روز نهم دولت از اقدام سپاه برای انفجار پل حمایت نکرد و در رسانه ها به‌صورت غیرمستقیم از این اقدام انتقاد کرد. روز دهم سپاه پاسخ این انتقاد را داد. پوشش و انتشار این دعواها در کانال‌های خبری داخلی به وضوح دیده می‌شد.

کانال‌های خبری مخالف جمهوری اسلامی به وضوح اخبار مربوط به سیل را به‌صورت متفاوتی گزارش می‌کردند.

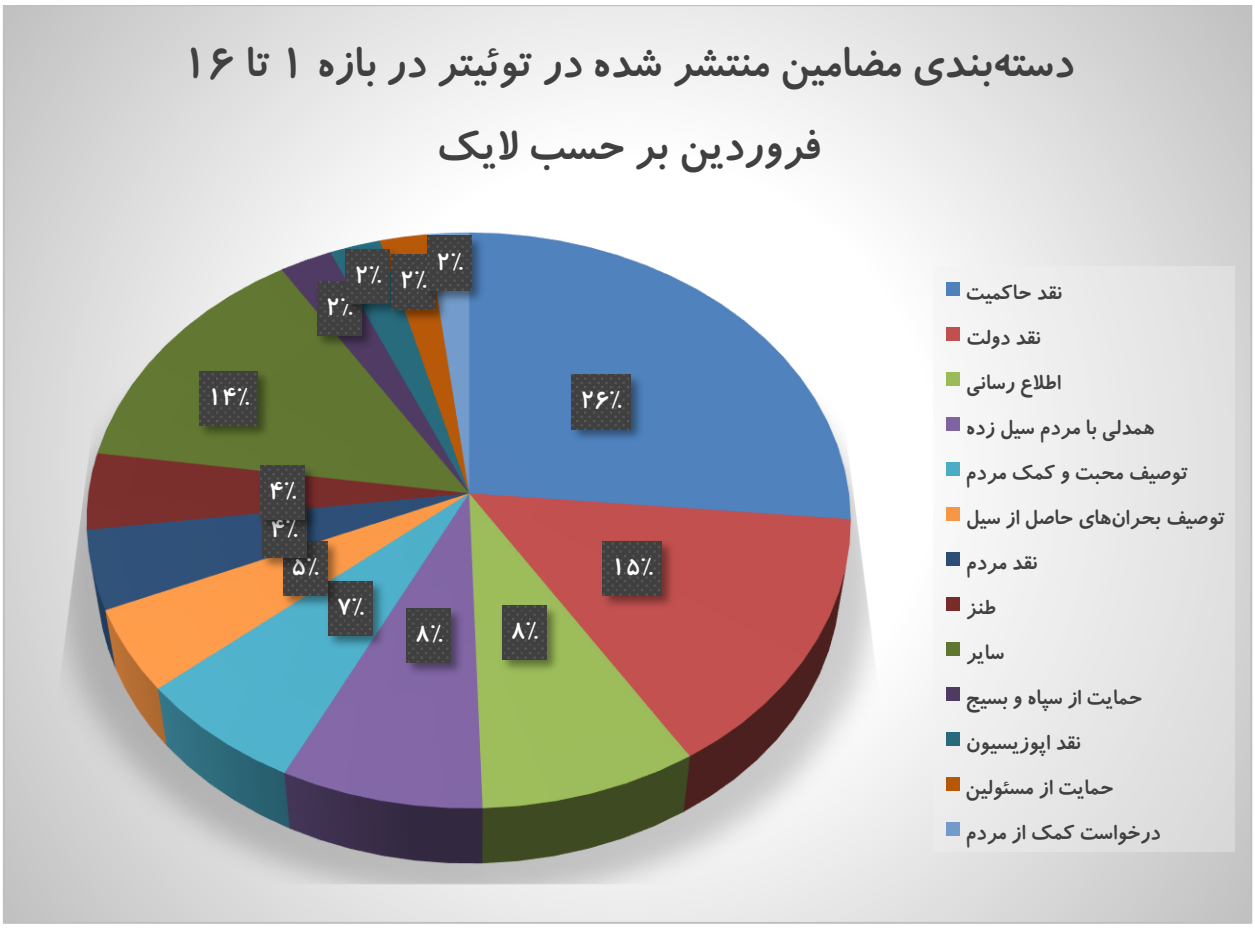
کانال «صدای مردم»، بیشترین انتقاد و حتی توهین را از حاکمیت داشت و هر مسئله ای را به نوع حکومت ربط می‌داد و بعد از دولت انتقاد می‌کرد. همچنین بیشترین میزان حمایت را از اقدامات و امدادرسانی ارتش کرده است.

بی بی سی، نقدهای خود به حکومت و دولت را به‌صورت غیرمستقیم مطرح کرده است و بیشتر بر اخبار توصیف بحران سیل و توصیه و هشدار درباره وقوع سیل تأکید داشت.

تقریباً در اکثر روزها، از حوادث سیل طنز ساخته شده است، حتی در زمان اوج بحران... .شاید دلیل این کم کردن میزان غم و ترس از جامعه یا کم کردن حساسیت بر نوع مدیریت بحران بوده است. دو مضمون «توصیف بحران‌های حاصل از سیل» و «هشدار بابت وقوع سیل» هم‌زمان با سیل شیراز به حداکثر میزان خود رسید. در تمامی روزها از دولت و حاکمیت به علت نوع مدیریت بحران سیل و عدم پیشگیری از آن انتقاد شده بود. اما انتقادها از دولت بیش از انتقادها از حاکمیت بود. در نوع اطلاع‌رسانی اخبار نیروهای امدادی، شاهد دسته‌بندی‌های مختلف راجع به این نیروهای امدادی بودیم.

۲-۶-۲-۷. تحلیل محتوای مطالب منتشر شده در بازه ۱ تا ۱۶ فروردین در توئیتر

نمودار ۲-۱۳ دسته‌بندی مضامین منتشر شده در توئیتر در بازه ۱ تا ۱۶ فروردین بر حسب لایک را نشان می‌دهد که بر اساس آن نقد دولت و حاکمیت، مهم‌ترین مضامین مطرح شده در توئیتر بوده که روی هم رفته ۴۱ درصد لایک‌ها را به خود اختصاص داده است. این در حالی است که فقط ۸ درصد از لایک‌ها به توئیت‌های حاوی اطلاع‌رسانی در مورد سیل اختصاص داشته و ۵ درصد از لایک‌ها مربوط به توئیت‌هایی بوده که به توصیف بحران‌های حاصل از سیل پرداخته است. بنابراین شبکه توئیتر در ایام سیلاب بیشتری ماهیتی انتقادی داشته تا ماهیتی خبری.



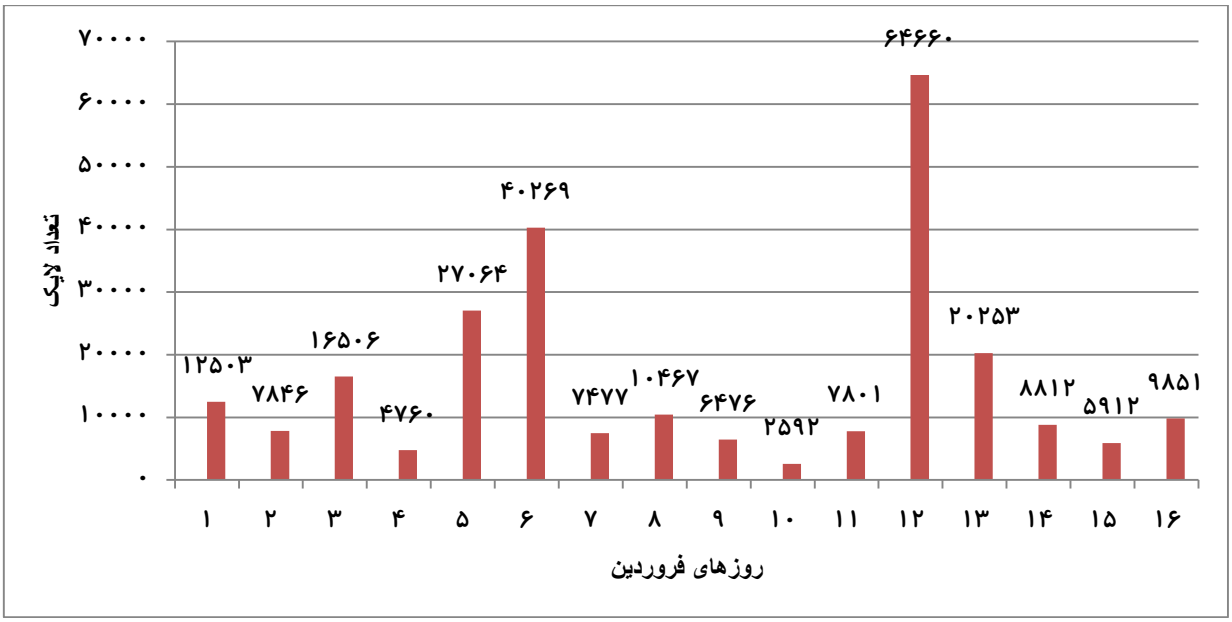
نمودار ۲-۱۳-دسته‌بندی مضامین منتشر شده در توئیتر در بازه ۱ تا ۱۶ فروردین بر حسب لایک

این نمودار، بر اساس تجمیع داده‌های روزانه در توئیتر به‌دست‌آمده است و مضامینی که در بعضی از روزها وجود داشته اما در تجمع نمودار سهمی کمتر از ۲ درصد یافته‌اند، در دسته «سایر» قرار داده شده‌اند.

۲-۶-۲-۸. تغییرات مضامین ثابت در بازه ۱ تا ۱۶ فروردین در توئیتر

۲-۶-۲-۸-۱. مضمون «همدلی با مردم سیل‌زده»

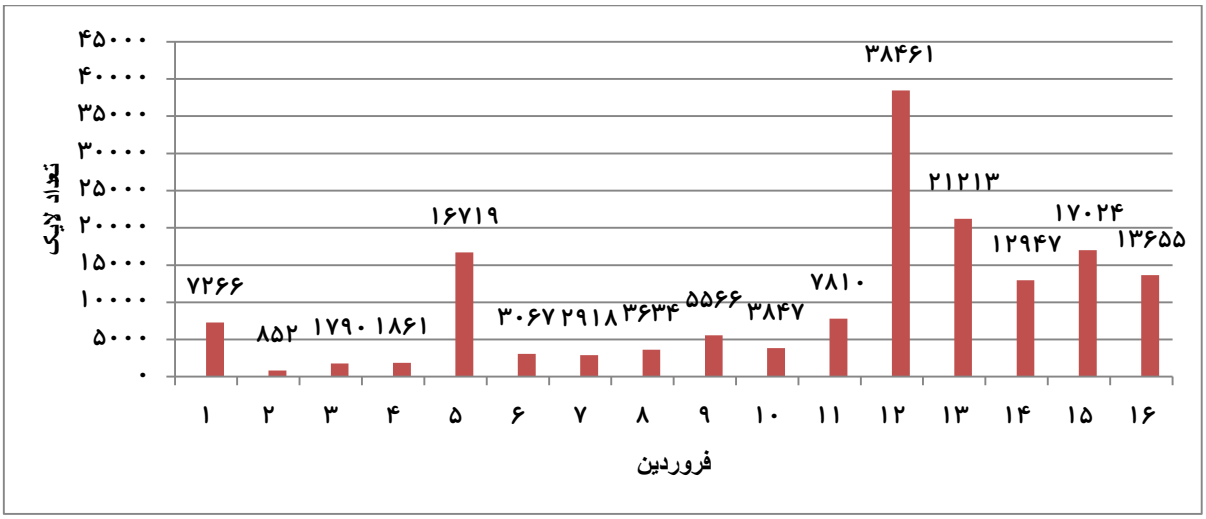
همدلی با مردم سیل‌زده در سه مقطع روزهای ۵، ۶ و ۱۲ فروردین دارای جهش قابل توجهی بوده است که این سه مقطع هم‌زمان با آغاز سیل در شیراز و لرستان بوده است. به عبارت بهتر می‌توان گفت که سیل در گلستان و خوزستان در مقایسه با سیل در شیراز و لرستان، همدلی کمتری از جانب مردم و مسئولان در توئیتر به دنبال داشته است.



نمودار ۲-۱۴-تغییرات مضمون همدلی با مردم سیل‌زده

۲-۶-۲-۸-۲. مضمون «توصیف بحران‌های حاصل از سیل»

اخبار مربوط به بحران‌های حاصل از سیل در ۱۰ روز ابتدایی فروردین به جز روز پنجم و همزمان با سیل شیراز، بسیار محدود بوده است. اما از روز دوازدهم و پس از آن و همزمان با اوج گیری بحران در لرستان و ورود سیل به خوزستان، شاهد افزایش مطالب مربوط به این مضمون هستیم.

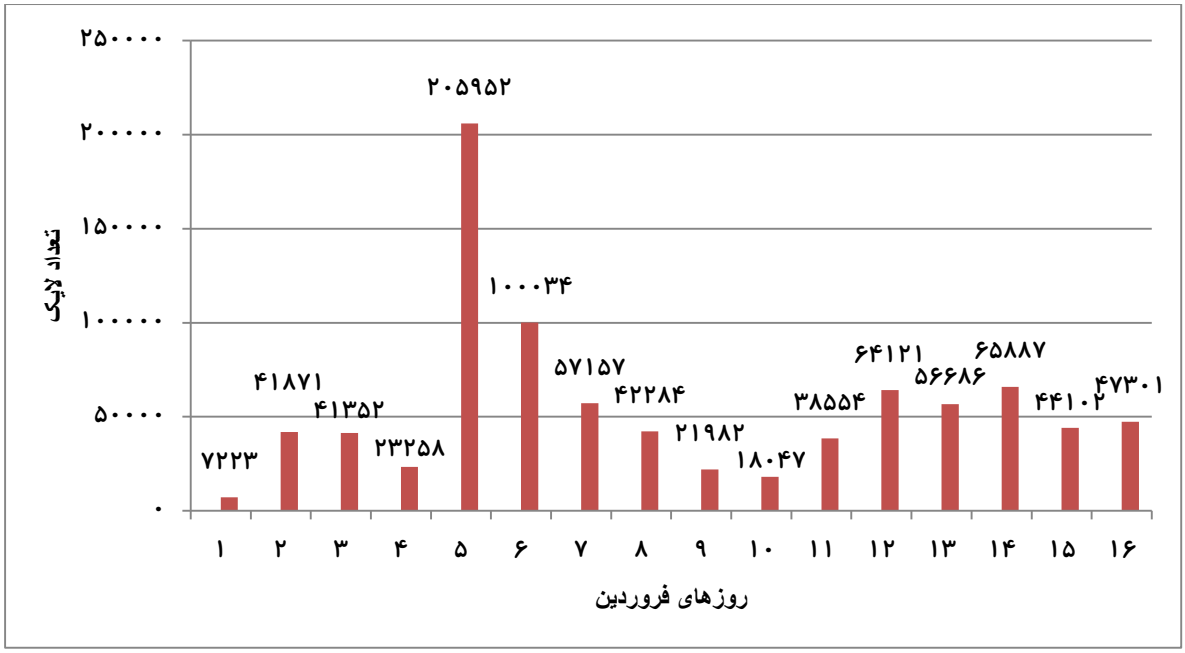


نمودار ۲-۱۵-تغییرات مضمون توصیف بحران‌های حاصل از سیل

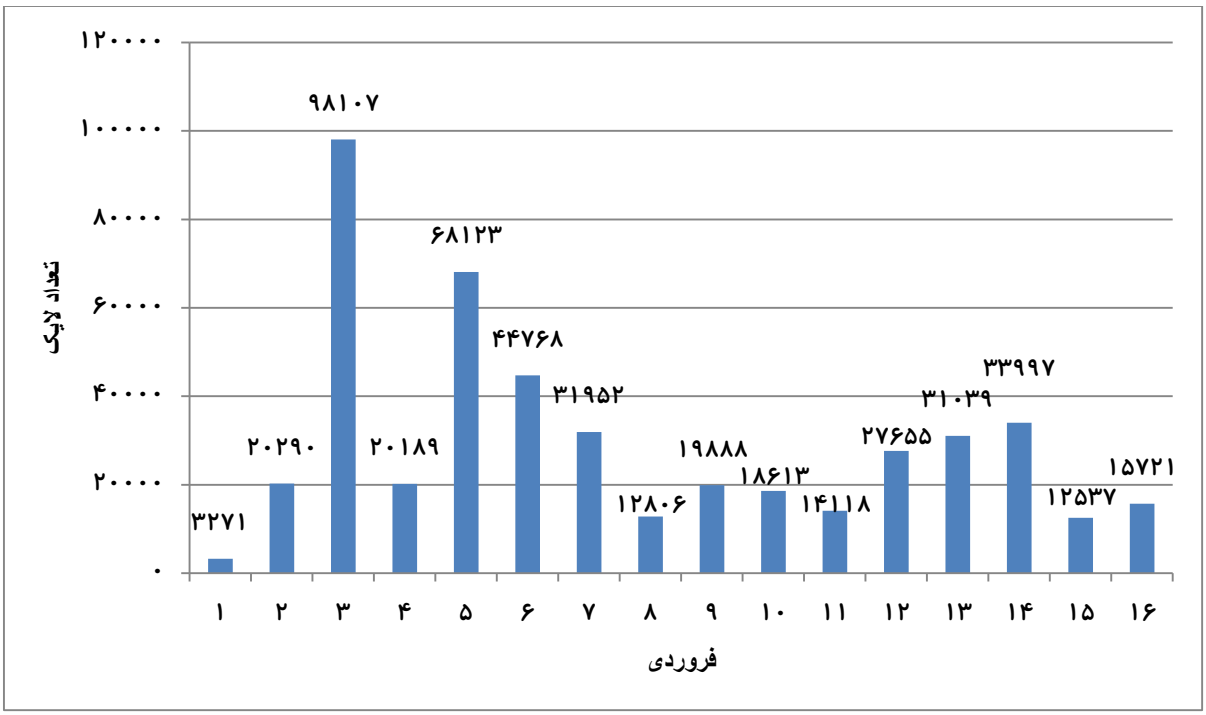
۲-۶-۲-۸-۳. مضامین «انتقاد از دولت و اتقاد از حاکمیت»

انتقاد از دولت و نهادهای دولتی و اتقاد از کلیت حاکمیت جمهوری اسلامی، یکی از مضامین ثابتی است که در توئیتر پیدا می‌شود. همزمان با وقوع سیل در شهرهای مختلف ایران نیز این انتقادات به اوج خود رسیده بود. بااین‌حال همانگونه که داده‌هایی که در ادامه آورده شده نیز نشان می‌دهد، حجم انتقادات به حاکمیت جمهوری اسلامی بیش از انتقادات به دولت بوده است.

بیشترین انتقادات به دولت در روز ۳ فروردین و در اعتراض به خبر حضور رئیس جمهور در قشم و غیبت مناف هاشمی استاندار سابق استان گلستان رخ داده است. این در حالی است که با وقوع سیل در شیراز، انتقادات به سمت نهادهای حاکمیتی رفته است. پس از ۵ فروردین، روند تغیرات مضامین مربوط به انتقاد از دولت و انتقاد از حاکمیت مشابه با یکدیگر بوده است با این تفاوت که به‌طور کلی انتقادات از حاکمیت حدود ۲ برابر بیش از انتقاد از دولت است.



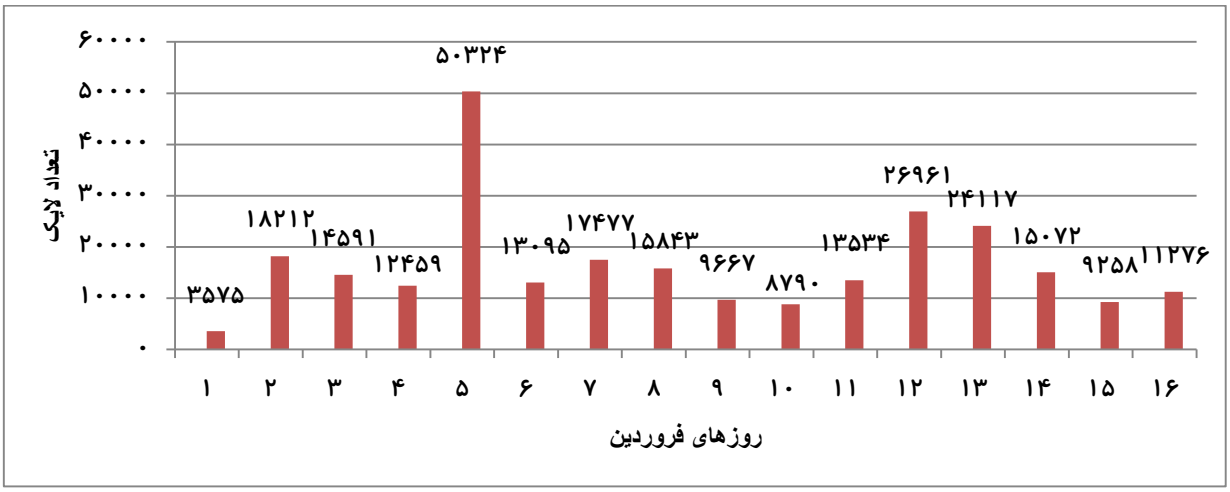
نمودار ۲-۱۶-تغییرات مضمون انتقاد از حاکمیت



نمودار ۲-۱۷-تغییرات مضمون انتقاد از دولت

۲-۶-۲-۸-۴. تغییرات مضمون «اطلاع‌رسانی»

توئیتر جنبه خبری و اطلاع‌رسانی کمتری نسبت به تلگرام دارد. بااین‌حال در ایام سیل، مضمون اطلاع‌رسانی یکی از مضامین ثابت بوده است. به کار رفتن این مضمون مشابه با سایر مضامین دیگر، در روز ۵ فروردین ماه به اوج خود رسیده است و اطلاع‌رسانی و هشدار بابت مسائل مربوط به سیل به علت وقوع سیل در شیراز بیشترین مقدار خود را داشته است. پس از آن و همزمان با بحرانی شدن سیل در لرستان و آغاز سیل در خوزستان این اطلاع‌رسانی‌ها مجددا افزایش پیدا کرده است.

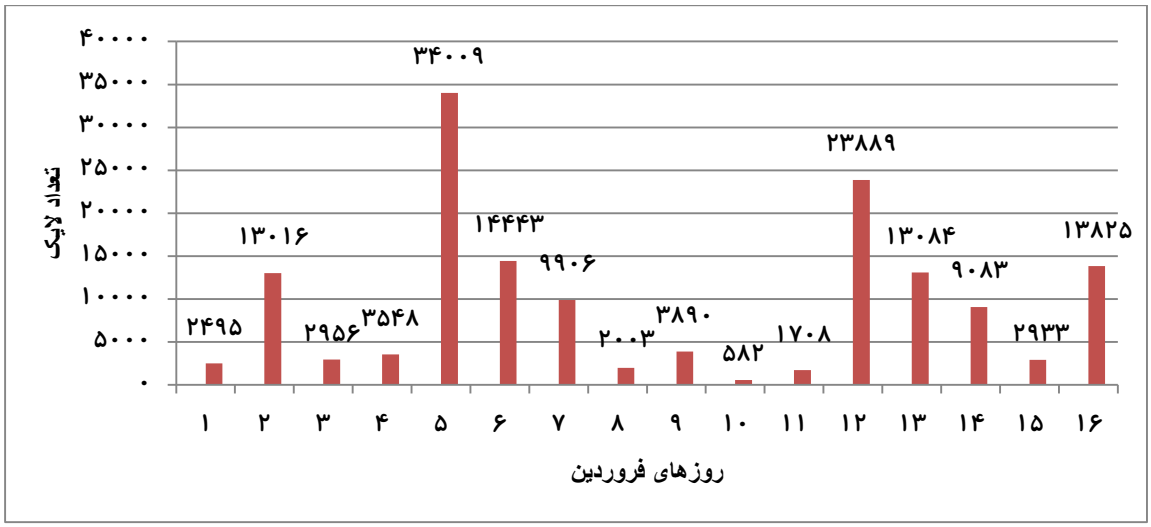


نمودار ۲-۱۸-تغییرات مضمون اطلاع‌رسانی

۲-۶-۲-۸-۵. تغییرات مضمون «انتقاد از مردم»

انتقاد کاربران توئیتری از مردم به علت رفتار آن‌ها در مواجهه با وقوع سیل، یکی از مضامین ثابت در ایام سیل بوده است. البته این مضمون در مقایسه با سایر مضامین دیگر لایک‌های به‌مراتب کمتری را به خود اختصاص داده است.

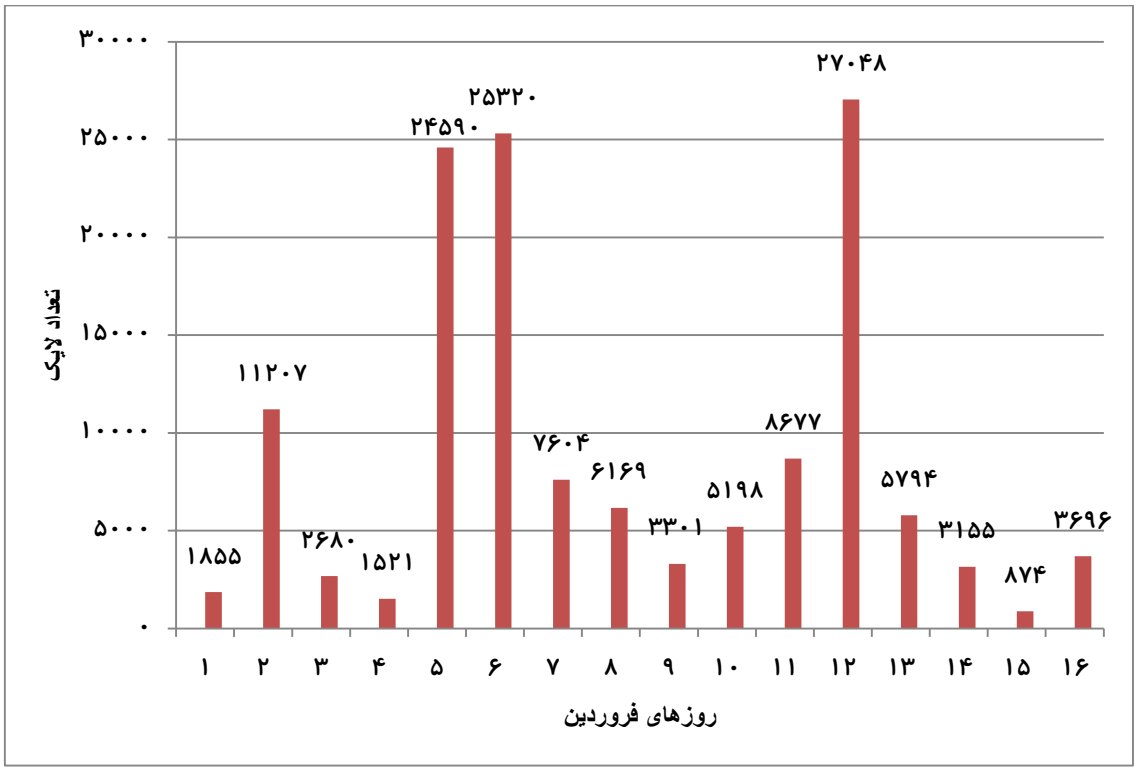
کاربران توئیتری معمولا به علت نوعی نخبه‌پنداری و میل به اظهار نظر، نسبت به عملکرد مردم نیز انتقاداتی را بیان می‌کنند که این امر در ایام سیل نیز به وضوح رخ داده است. این انتقادات نیز د ر دو مقطع ۵ و ۱۲ فروردین به اوج خود رسیده است. به نظر می‌رسد همزمان با انتقاد از دولت و حکومت، کاربران توئیتری از مردم نیز انتقاد کرده‌اند و به‌طور کلی هیچ شخص و گروهی را بدون انتقاد باقی نگذاشته‌اند.



نمودار ۲-۱۹- انتقاد از مردم

۲-۶-۲-۸-۶. تغییرات مضمون طنز

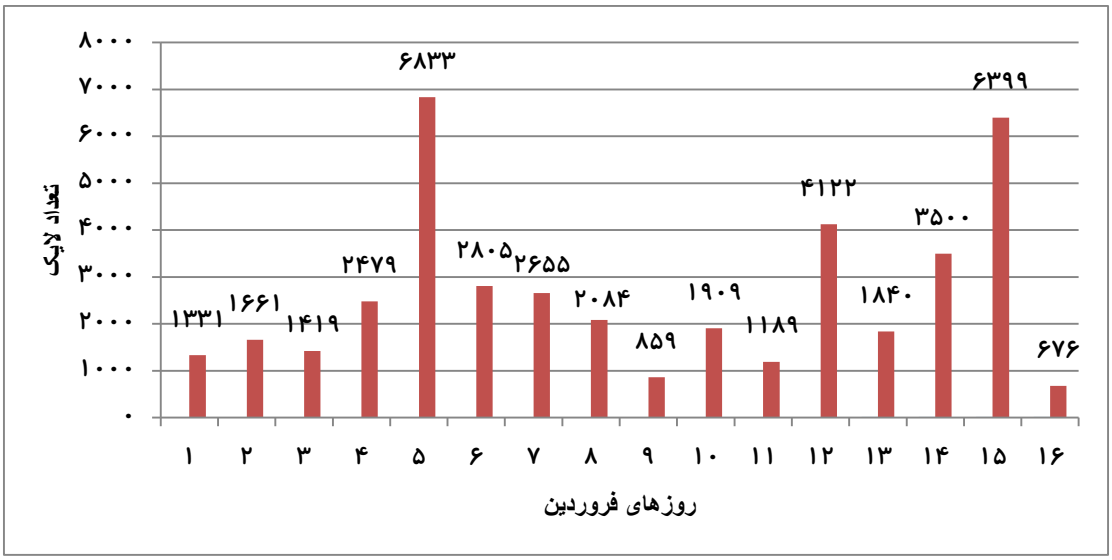
انتشار مضامین طنز در توئیتر یکی از ویژگی‌های این شبکه اجتماعی است و بسیاری از اوقات مطالب طنز و هجو در این شبکه اجتماعی تولید می‌شود. این اتفاق حتی در زمان بحران نیز خاصیت توئیتر باقی مانده و این مضمون یکی از مضامین ثابت توئتیر بوده است. نکته جالب توجه آن است که مضمون طنز هم‌زمان با بحرانی‌ترین اتفاقاتت نیز افزایش داشته است. علاوه بر این در ایام بحران در آق‌قلا و گمیشان نیز مطالب طنز زیاد بوده است.



نمودار ۲-۲۰- تغییرات مضمون طنز

۲-۶-۲-۸-۷. تغییرات مضمون «انتقاد از صداوسیما»

نوع پوشش اخبار مربوط به سیل توسط صداوسیما یکی از مضامین ثابتی بوده است که کاربران توئیتری روزانه در ایام سیل به آن پرداخته‌اند. نکته جالب توجه آن است که برخلاف سایر مضامین، یکی از روزهای پرلایک مضمون انتقاد از صداوسیما، روز ۱۵ فروردین بوده است. اعتراضات در این روز به صداوسیما به علت نحوه پوشش کشته شدگان سیل افزایش یافته است.

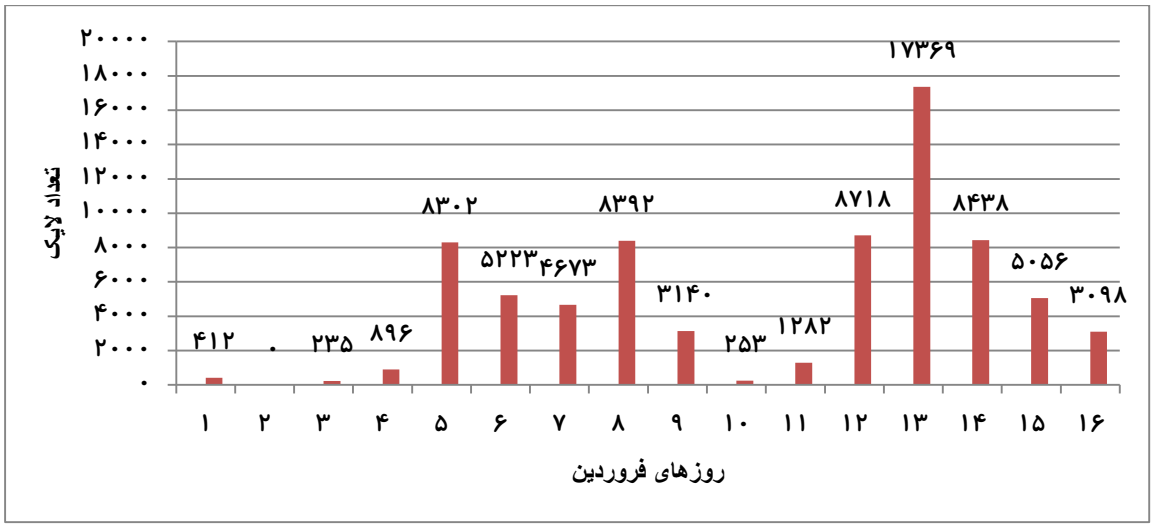


نمودار ۲-۲۱-تغییرات مضمون انتقاد از صداوسیما

۲-۶-۲-۸-۸. تغییرات مضمون «نقد اپوزیسیون»

به نظر می‌رسد در ایام سیل، انتقاد از مسئولان دولتی و حکومتی رونق بیشتری داشته باشد. بااین‌حال علاوه بر این موارد، کاربران توئیتری از اپوزوسیون نیز انتقاد کرده‌اند. البته خواستگاه سیاسی این منتقدین در مقابل خواستگاه سیاسی منتقدان حکومت است. این انتقادات در روزهای اول فروردین بسیار محدود و ناچیز بوده است اما به مرور و با انتشار مواضع اپوزسیون نسبت به سیل، انتقادات نسبت به آن‌ها افزایش داشته است. اگرچه هیچ گاه این انتقادات نزدیک به میزان انتقادت به دولت و حکومت نشده است.

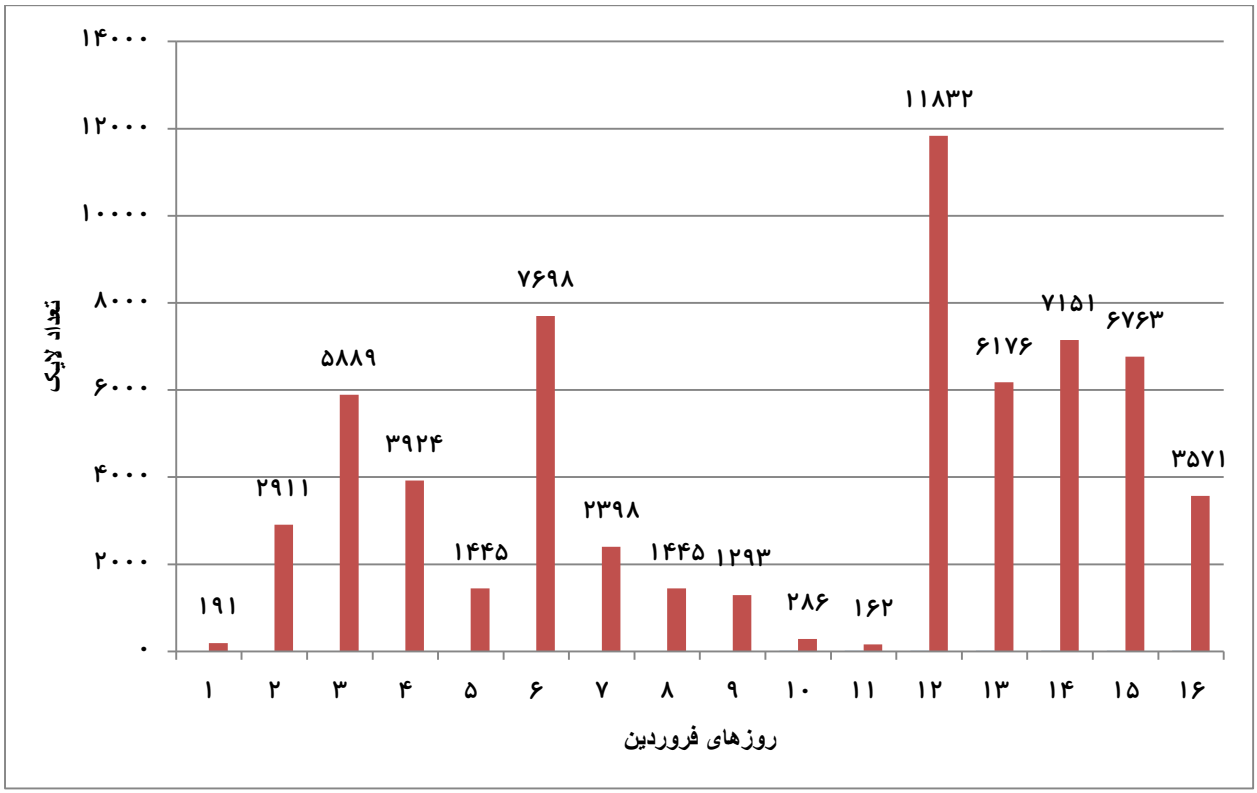
در این میان نکته جالب توجه آن است که در بازه روزهای ۱ تا ۴ و ۹ تا ۱۱ فروردین ماه، این انتقادات کمتر بوده است اما در روز ۱۳ فروردین و هم‌زمان با انتشار برخی اخبار از خوزستان و اهواز و اعتراضات، این انتقادات نیز افزایش پیدا کرده است.



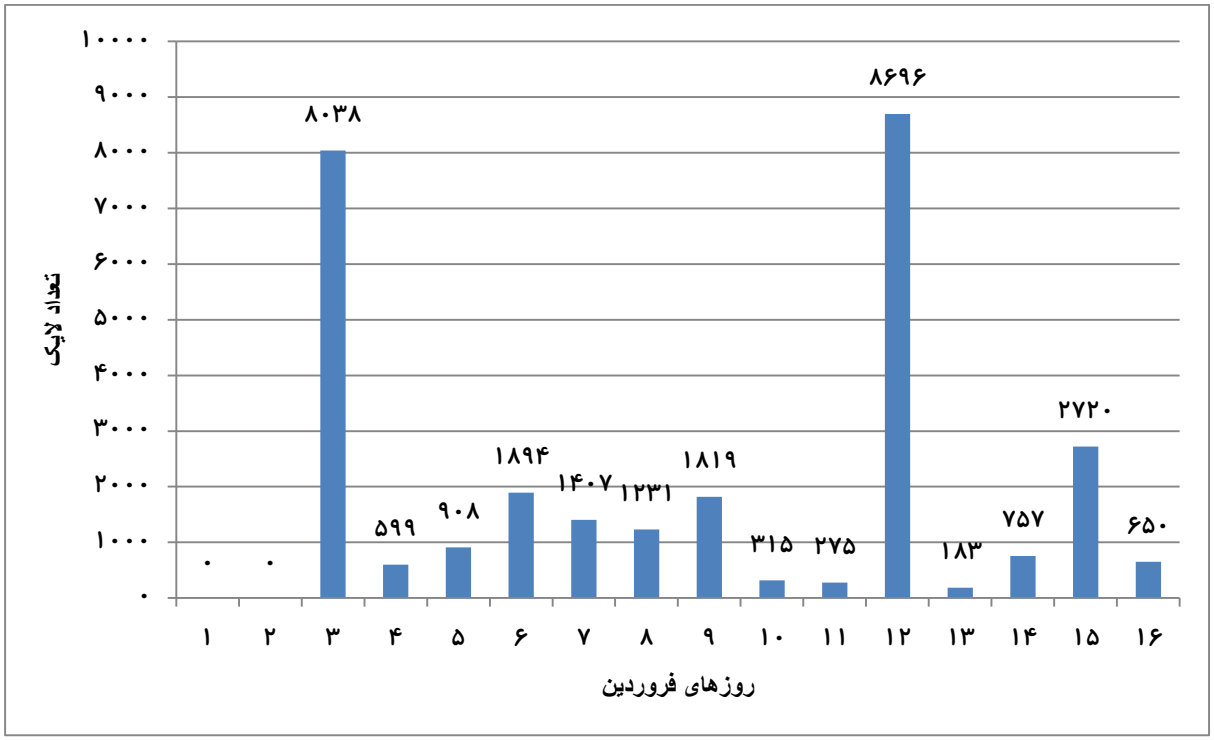
نمودار ۲-۲۲-تغییرات مضمون نقد اپوزیسیون

۲-۶-۲-۸-۹. تغییرات مضامین «درخواست کمک از مردم» و «درخواست کمک از مسئولین»

شدت بحران سیل به قدری بوده که درخواست کمک از مردم و مسئولین یکی از مضامین ثابت منتشر شده در توئیتر بوده است. بااین‌حال نکته جالب توجه آن است که درخواست کمک از مردم و امدادهای مردمی تقریباً هر روز و با نرخ بیشتری در مقایسه با درخواست کمک از مردم تکرار شده است. درخواست کمک از مسئولین تنها در روزهای ۳ و ۱۲ فروردین و هم‌زمان با شدت گرفتن بحران در آق‌قلا و لرستان در دو مقطع مذکور افزایش یافته است و در بقیه روزها میزان آن کم بوده است به نحوی که حتی در ۲ روز ابتدای وقوع سیل شاهد این مضمون نبوده‌ایم. اما در مورد درخواست کمک از مردم، علاوه بر دو مقطع فوق، در مقطع سیل شیراز و همچنین گسترش سیل به اهواز نیز این مضامین افزایش داشته است.



نمودار ۲-۲۳-تغییرات مضمون درخواست کمک از مردم

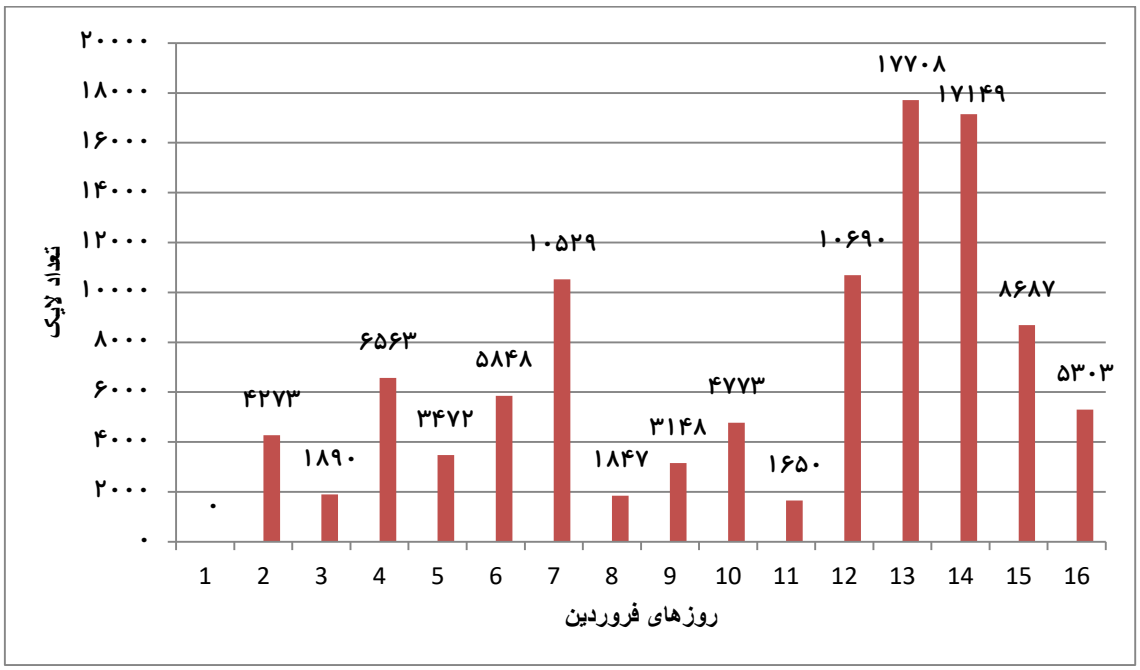


نمودار ۲-۲۴-تغییرات مضمون درخواست کمک از مسئولین

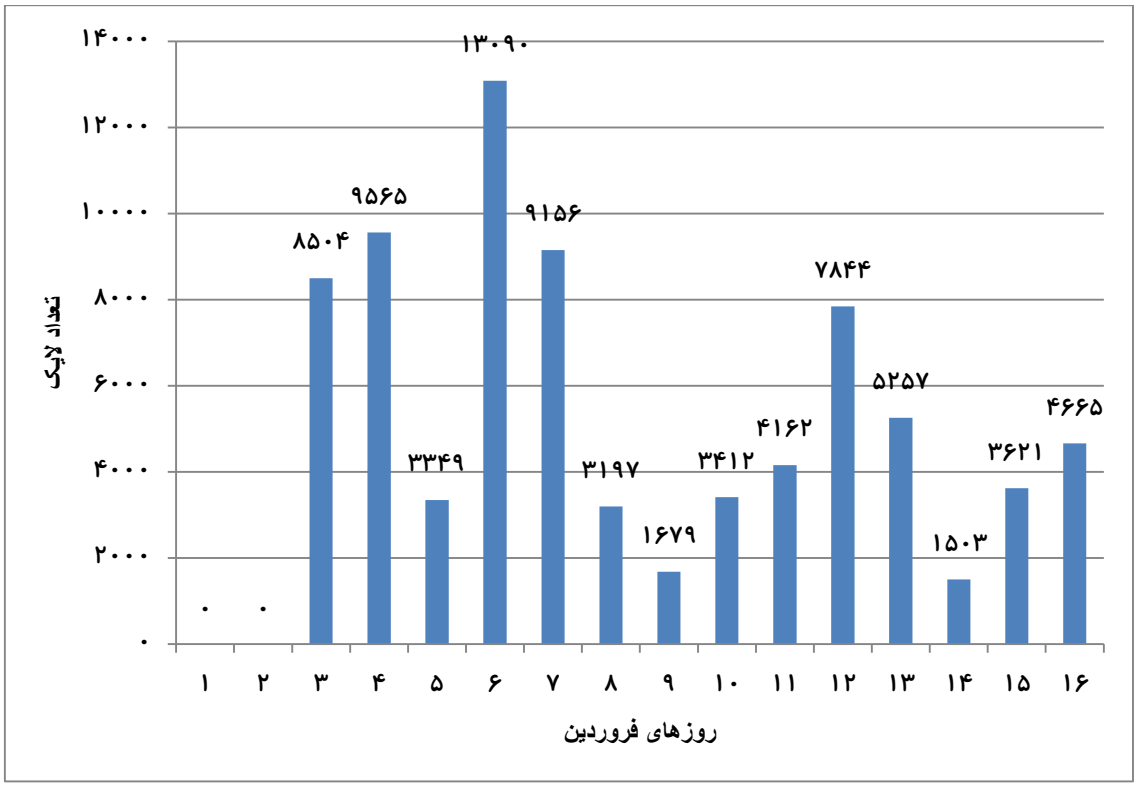
۲-۶-۲-۸-۱۰. تغییرات مضامین «حمایت از دولت و ارتش» و «حمایت از سپاه و بسیج»

فضای توئیتر علاوه بر انتقاد از مسئولین دولتی و حاکمیتی، شاهد حمایتی نسبی از این گروه‌ها و افراد نیز بوده است. البته میزان اتتقادات به‌مراتب بیشتر از حمایت‌هاست اما با این وجود مضامین حمایتی نیز یکی از مضامین ثابت در توئیتر بوده است.

بررسی نمودارهای دو مضمون فوق نشان می‌دهد که در ۸ روز اول اول فروردین ماه، حمایت‌ها از سپاه و بسیج بیشتر بوده و در ۸ روز دوم حمایت‌ها از دولت و ارتش بیشتر از سپاه و بسیج بوده است. به نظر می‌رسد غیبت رئیس جمهورو استاندار گلستان در هفته اول و حضور فعال نیروهای بسیج و سپاه در مناطق سیل‌زده باعث افزایش حمایت از آن‌ها شده است اما با افزایش اختلافات میان دولت و سپاه و حضور پررنگ‌تر مسئولین دولتی در مناطق سیل‌زده، حمایت‌ها از دولت افزایش یافته است. همچنین این مضامین نشان می‌دهد که دامن زدن به دوگانه ارتش و سپاه در میان برخی از کاربران توئیتری دنبال می‌شده است.



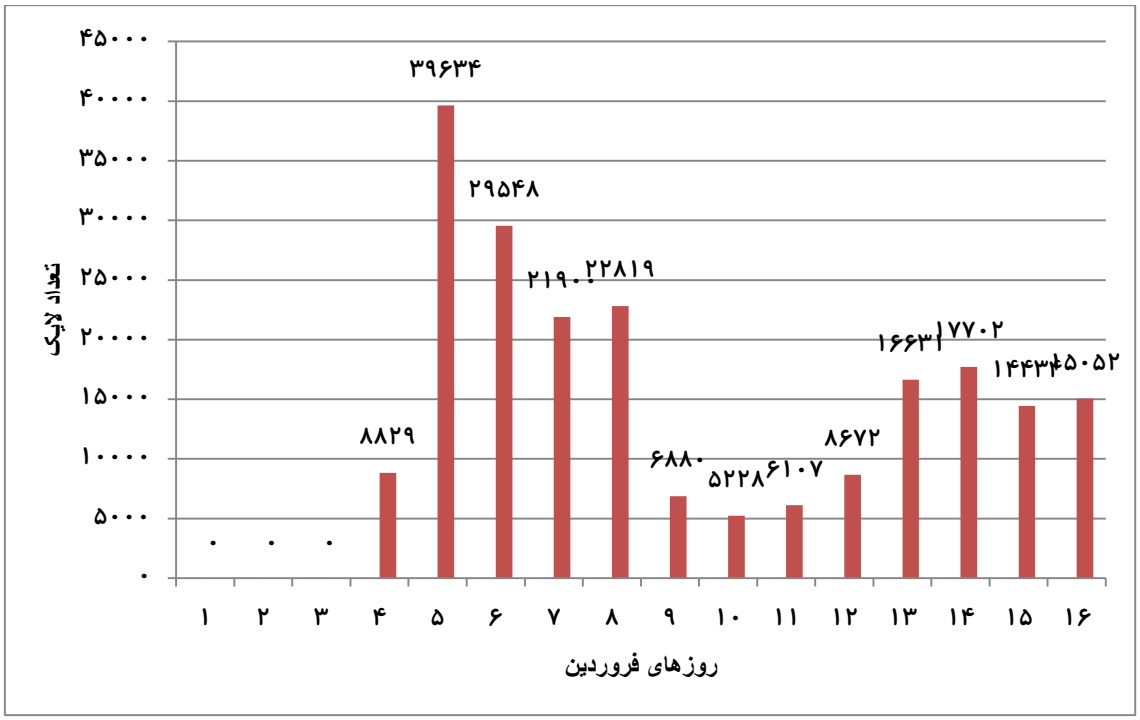
نمودار ۲-۲۵-تغییرات مضمون حمایت از دولت و ارتش



نمودار ۲-۲۶-حمایت از سپاه و ارتش

۲-۶-۲-۸-۱۱. تغییرات مضمون «توصیف محبت و کمک مردم»

به موازات انتقاد از مردم، برخی دیگر از کاربران توئیتری از عملکرد مردم در ایام بحران سیل، حمایت کرده‌اند. این مضمون البته در ۳ روز اول فروردین که هنوز اخبار و تصاویر تلاش‌ها و کمک‌های مردمی در مواجهه با بحران سیل نشر پیدا نکرده بود، منتشر نشده بود اما پس از آن در برخی از روزهای پرلایک‌ترین مضامین را به خود اختصاص داده است. اوج این امر هم‌زمان با سیل شیراز بود که برخی از مردم خانه و وسایل خود را در اختیار سیل‌زدگان قرار دادند تا بتوانند بحران سیل را پشت سر بگذارند.



نمودار ۲-۲۷-تغییرات مضمون توصیف محبت و کمک مردم

۲-۶-۳. تحلیل و نتیجه‌گیری بخش توئیتر

شبکه اجتماعی توئیتر برخلاف سایر شبکه‌های اجتماعی که جنبه اطلاع‌رسانی دارند، بیشتر جنبه موضع‌گیری و اعلام نظر کاربران را دارد. موضوعات و چالش‌های مطرح شده در سیلاب‌های نوروز ۱۳۹۸ بهانه‌ای هستند برای کاربران تا نظریات خود را با سایر کاربردان هم‌خوان کنند. درواقع توئیتر برای کاربران یک ابزار رسانه‌ای است تا خبرهای دلخواه خود را به این طریق برجسته کنند.

از آنجایی که توئیتر شبکه دلخواه قشر روشنفکر، اپوزیسیون و به اصطلاح افراد آن سوی مرز است، عملا اکثرا توئیت‌ها جنبه انتقادی دارند. در مقابل این موج انتقادی، گروهی از طرفدارای حاکمیت نیز به‌طور افراطی در جهت دفاع از حاکمیت برآمدند.

به‌طور کلی، کاربران توئیتر را می‌توان به چند گروه عمده تقسیم‌بندی کرد؛

۱.براندازان: که از هر اتفاق حول موضوع سیل استفاده کردند تا حاکمیت را به چالش بکشند و یا با مقایسه اتفاقات مشابه در دوران پهلوی، ناکارآمدی جمهوری اسلامی را ثابت کنند.

۲. مجاهدین خلق: این گروه هم مثل براندازان عمل کردند با این تفاوت که نشر ویدئوها و نشر اکاذیب و شایعات بیشتر توسط این افراد سازمان‌دهی شده است. درواقع عملکرد کاربرانی که در آواتار خود نشانه‌ای از مجاهد بودن دارند، سازمان‌دهی شده‌تر و هدفمندتر است.

۳. اصولگرایان: این گروه سعی حمایت از سپاه پاسداران و متولیان اصولگرایان و بسیجیان را دارد و در توئیت‌هاشان سعی در تکذیب شایعات و پاسخ به گروه اول و دوم نیز دیده می‌شود.

۴. اصلاح‌طلبان و تحول‌خواهان: میدان گروه چهارم در مقایسه با گروه اول تا سوم از تکثر بیشتری برخودار است. از مسعود بهنود گرفته تا سیاوش اردلان و کاوه مدنی و محمود صادقی در این گروه می‌گنجند. گروهی که از نظر براندازان و مجاهدان، در حال پمپاژ امید کاذب بین مردم هستند و درعین‌حال مورد انتقاد ارزشی‌ها به خاطر حمایت از جریان اصلاح‌طلبی هستند. با اینکه نظرات اصلی کاربران در این گروه ممکن است با هم متفاوت باشد، اما به خاطر وجود فضای منطقی حاکم بر توئیت‌هاشان در یک گروه قرار می‌گیرند.

۵. مسئولان: این گروه که توئیتر را با صداوسیما اشتباه گرفته‌اند و در فضای شخصی خود تنها به بیان اضهارات شخصی یکطرفه می‌پردازند و عملکرد خود را بیان می‌کنند یا عملکرد سایر نهادها را نقد می‌کنند نیز قابل توجه‌اند.

۶. سایرین: این گروه کاربرانی هستند، که یا به خاطر یک خبر، یا بیان یک حادثه یا یک موضع‌گیری خاص فیو استار می‌شوند نیز مورد توجه نگارنده است.

هشتک‌های مهم که یا به‌طور سازمانی به آن‌ها پرداخته شده یا به‌طور فردی مورد توجه قرار گرفته‌اند:

هشتک بازهم‌بسیج: روایت اصولگرایان از امداد و کمک رسانی سپاه و بسیج به همراه نقد به دولت!

هشتک سپاه‌عامل‌سیل: روایت براندازان و مجاهدان از سیل

هشتک لرستان‌مظلوم یا هشتک برارشیرم‌سیتوبمیرم: توجه ویژه به موضوع لرستان و این ادعا که به سیل لرستان به نسبت سیل گلستان و شیراز کمتر توجه شده است و این موضوع به خاطر مظلومیت قوم لر است.

هشتک سیل‌سراسری‌ایران: توجه به موضوع سیل

هشتک سیل‌میلیونی: استفاده از سیل و نارضایتی مردم برای برانگیختن و شورش خیابانی و تلاش برای براندازی نظام.

روز سوم فروردین به خاطر انتشار خبر نبود فرماندار گلستان و سفر قشم رئیس جمهور، اکثر توئیت‌های انتقادی به سمت دولت حمله کردند و نقد به دولت در این خصوص است.

روز چهارم فروردین با انتشار خبر رستوران رفتن رئیس هلال احمر، موج انتقادها رنگ تازه‌ای می‌گیرد.

از روز نهم روند توئیت‌ها به سمت هشدار و اطلاع‌رسانی درباره سیل لرستان و انتقاد از بایکوت خبری این سیل می‌رود. همچنین به خاطر سخنرانی حسن روحانی و انتقادش از سپاه به خاطر انفجار خط آهن، انتقادها به دولت و حمایت از سپاه نیز اوج می‌گیرد.

استفاده پان‌ترک‌ها از سیل و ایجاد همبستگی بین ترک‌های آذربایجان و ترکمن‌ها در سیل گلستان نیز حائز اهمیت است. درواقع هر گروه از ظن خود یار ماجرا شده‌اند.

انتقاد از مردم و اپوزیسیون در کنار انتقاد از مسئولان دولتی و حکومتی، یکی از مضامین ثابت تلگرام در ایام سیل بوده است. اگرچه حجم انتقاد از مسئولان دولتی و حکومتی به‌مراتب بیشتر بوده، اما انتقاد از سایر گروه‌های سیاسی توسط گروه‌های رقیب، یکی از استفاده‌هایی بوده است که در ایام سیل توسط گروه‌های سیاسی از توئیتر انجام شده است.

دوگانه دولت- ارتش و سپاه-بسیج در توئیتر نسبتاً پررنگ بوده است به گونه‌ای که با افزایش مطالب حمایتی از یکی از گروه‌ها، مطالب حمایتی از گروه دیگر کمتر می‌شده و بلعکس. بااین‌حال انتقادات از هر دو گروه تقریباً همراستا پیش رفته است هرچند انتقادات از نهادهای حکومتی و حاکمیت جمهوری اسلامی به‌مراتب بیش از انتقادات از دولت بوده است.

با وجود آنکه ماهیت اطلاع‌رسانی و خبری توئیتر پررنگ نیست اما در ایام سیل مضمون «اطلاع‌رسانی» یکی از مضامین اصلی توئیت‌های منتشر شده بوده است. این اطلاع‌رسانی‌ها در کنار درخواست کمک از مردم و مسئولین و همچنین توصیف کمک‌های مردمی، باعث شده بود تا توئیتر نقش رسانه‌ای پررنگ‌تری در ایام سیل به خود پیدا کند.

همچنین به‌طور کلی لازم به توضیح است که میزان لایکِ پرلایک‌ترین توئیت‌ها از رووز ده فروردین به بعد به مرور کاهش پیدا کرده است.

۲-۷. بررسی روابط عمومی‌ها

روابط عمومی و رسانه دو نهاد و دو بازوی مهم در مقوله ارتباطات بحران در سازمان ها و جامعه محسوب می شوند.

روابط عمومی‌ها با جمع‌آوری اطلاعات محیطی خارج از سازمان و سپس تجزیه و تحلیل آن می توانند زمینه‌های بروز بحران و عوامل شکل‌گیری آن را شناسایی کنند و ضمن کمک به تصمیم سازی در سازمان، برنامه‌ریزی دقیقی برای مراحل قبل از بحران، شروع بحران، حین بحران و بعد از بحران داشته باشد. در قبل از بحران روابط عمومی باید برنامه ها و اقدام های ارتباطی و رسانه‌ای حرفه‌ای و دقیق و مستمری را به منظور آگاهی بخشی و حساس سازی و ایجاد آمادگی در سازمان و مردم برای رویارویی با بحران‌های

های طبیعی احتمالی از قبیل سیل و زلزله و سونامی و طوفان و... تدوین و اجرا کند. همچنین با داشتن برنامه و دستورالعمل در شروع بحران، هشدارهای لازم را از طریق ابزارهای مختلف ارتباطی و رسانه‌ای را به مردم و شهروندان مستقر در مناطق بحران‌زده یا در معرض بحران اعلام کند.

روابط عمومی در حین بحران باید بر اساس برنامه قبلی و با آمادگی کافی از نظر نیروی انسانی و تجهیزات و تدوین برنامه ها و اجرای اقدام های ارتباطی و رسانه‌ای به وظیفه اطلاع‌رسانی به هنگام، پاسخگویی به رسانه ها و مدیریت شایعات، انجام همدلی و آرام سازی بپردازد. روابط عمومی حرفه‌ای و کارآمد پس از بحران باید به مستندسازی تجربیات و اقدام‌های ارتباطی و رسانه‌ای و نقاط قوت وضعف و چالش ها و فرصت های خود در مدیریت بحران بپردازد.زیرا مستند سازی به خلق دانش تجربی و تدوین سیاست‌ها و برنامه های عینی مبتنی بر تجربه زیسته سازمان در مدیریت بحران و رفع نارکارآمدی ها و نارسایی ها در صورت تکرار بحران در آینده منجر می‌شود.همچنین بعد از بحران، با برقراری ارتباط مناسب بین سازمان و مردم درهنگام بحران، نقش مثبتی در بازسازی روحی و امیدآفرینی اجتماعی در میان آسیب دیدگان از بحرن ایفا کند. روابط عمومی در همه جای دنیا تاکنون به‌عنوان منبع علمی در بخشهای ویژه ارتباطات مورد بررسی قرار گرفته است. بررسی کارکرد روابط عمومی در مدیریت بحران بهترین راه شناسایی ، محک و ارزیابی آن است. دراین زمان است که روابط عمومی‌ها می توانند توانایی خود را عرضه کنند.

برهمین اساس در گزارش ملی سیل فروردین ماه، علاوه بر عملکرد و نقش رسانه ها، ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های روابط عمومی نیز مدنظر قرار گرفت.ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های روابط عمومی وزارتخانه های و سازمان‌های مرتبط در سیل اخیر شامل هفت وزارتخانه (وزارت کشور، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، وزارت راه و شهرسازی، وزارت نیرو، وزارت جهادکشاورزی، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و وزارت نیرو)، هفت سازمان ملی (هلال احمر،کمیته امداد، بنیاد مسکن، سازمان هواشناسی، سازمان محیط‌زیست، سازمان مدیریت منابع آب ایران، سازمان مدیریت بحران) و تمام سازمان‌های دولتی استانی مرتبط با سیل در سه استان گلستان، لرستان و خوزستان است.

۲-۷-۱. روش‌شناسی مطالعه روابط عمومی‌ها

به منظور ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های روابط عمومی سازمان‌های مورد بررسی، از تکنیک «مصاحبه حضوری و کتبی ساختارمند» با مدیران و مسئولان روابط عمومی وزارتخانه ها و سازمان ها استفاده شد. پرسش‌های مصاحبه بر اساس مدل میزان نقش آفرینی روابط عمومی در چهار مرحله قبل از بحران، شروع بحران، حین بحران و بعد از بحران عملکرد روابط عمومی را ارزیابی می کردند.

همچنین از مصاحبه متمرکز بر گروه یا مصاحبه گروهی (focus group) به منظور بررسی تجربه زیسته مدیران روابط عمومی سازمان‌ها در جریان سیل و مستندسازی چالش ها و موانع فراروی کنشگری مؤثر روابط عمومی در بحران استفاده شد.

در ادامه نتایج حاصل از تحلیل مصاحبه ها و جلسات مصاحبه گروهی،پیاده سازی و تحلیل ارائه می‌شود.شایان ذکر است که مستندات مصاحبه ها پس از پیاده سازی و ویرایش به‌صورت کامل در اختیار دبیرخانه گزارش ملی سیلاب‌ها قرار گرفته است.

۲-۷-۲. ماتریس تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه با روابط عمومی

جدول ۲-۱۷- تحلیل محتوای مصاحبه های عمقی با روابط عمومی سازمان ها درباره اقدامات در مرحله قبل از سیل

سازمان‌ها	نقاط ضعف	نقاط قوت
سازمان مدیریت بحران کشور	اطلاع‌رسانی پراکنده و غیرمنسجم و فقدان برگزاری کمپین ها و برنامه ارتباطی و رسانه‌ای جامع و اثرگذار به منظور آگاهی بخشی، ایجاد آمادگی عملی وحساس سازی مردم و مدیران سازمان‌های مرتبط با بحران قبل از بحران های طبیعی تکرارشونده عدم استفاده از شبکه‌های اجتماعی پرنفوذ در ایران برای اطلاع‌رسانی	توجیه مدیران کل مدیریت بحران استانداری های سراسر کشور در نشست های فصلی و دوره های آموزشی خاص مدیران دستگاههای اجرایی با عنوان غدیر استفاده از مناسبت های ملی و مذهبی برای اطلاع‌رسانی در مورد اهمیت بحران های طبیعی و ضرورت مشارکت تمام سازمان ها بارگذاری ویدیوی آموزشی مختلف با موضوع چگونگی بوجود آمدن سیلاب و راههای کاهش خطر پذیری از سیلاب استفاده از ابزارهای اطلاع‌رسانی نظیر سامانه پیام کوتاه سازمان با سرشماره ۳۰۰۰۷۷۷۷ برای همه هموطنان ایجاد بانک اطلاعات خبرنگاران و متخصصان حوزه مدیریت بحران تماس تلفنی با مدیران کل استان‌های های درگیر و اعلام سیاست‌های اطلاع‌رسانی مبنی بر مصاحبه داوطلبانه با رسانه‌های ملی و استانی و اعلام ابعاد دقیق حادثه آموزش کلیه مدیران اجرایی مرتبط با مدیریت بحران سراسر کشور
سازمان هواشناسی	عدم استفاده از ظرفیت رسانه‌های اجتماعی پرنفوذ در میان مردم ارائه اطلاعات و مفاهیم فنی و تخصصی در حوزه هواشناسی مانند ابرهای پرفشار و کمینه بیشینه و... در تولید و توزیع محتوا که مخاطبان ارتباط چندانی با آن قرار نمی کنند. تکیه صرف بر اطلاع‌رسانی وبی توجهی به برنامه های اموزشی و آگاهی بخشی قبل از بحران فقدان یک اپلیکیشن هواشناسی کشور برای نصب و اطلاع‌رسانی هوای در یک هفته	داشتن تلفن گویا و سامانه پیامکی استفاده از ظرفیت رسانه‌های جمعی ارتباط منظم با زیرمجموعه و آماده‌سازی آن‌ها برای گزارش بحران احتمالی سیل استفاده از ظرفیت سایت سازمان برای اطلاع‌رسانی
بنیادمسکن	عدم استفاده از ظرفیت های رسانه‌ای برای آگاهی دادن به روستائیان در مورد ساخت و سازهای غیرایمن در مسیر سیل برنامه مشخصی در روابط عمومی سازمان برای آگاهی بخشی در مورد ساخت و ساز در محل های بحرانی و غیرایمن انفعال روابط عمومی در حیطه وظایف اطلاع‌رسانی پیش از بحران برای ایجاد آمادگی بیشتر مناطق در معرض یحران عدم استفاده از ظرفیت شبکه‌های احتماع در محله حساس سازی مدیران و شهروندان عدم تدوین محتوای بصری با زبان ساده برای حساس سازی مردم در معرض خطر در مناطق شهری و روستایی	تهیه پیوست روابط عمومی برای طرح ویژه بسهازی و نوسازی مسکن روستایی برگزاری جلسات با شوراها و دهیاری ها تبلیغات محیطی در روستاها انتشار پیام های اموزشی و هشدار دهنده در مسیر روستاها و شهرها حضور مدیران در رسانه‌های جمعی برای تقویت مرحله حساس سازی
وزارت راه و شهرسازی	عدم استفاده از ظرفیت رسانه‌های اجتماعی عدم استفاده از ظرفیت رسانه‌های محلی عدم استفاده از قالب های جدید جذاب و تاثیرگذار در تولید محتوا مانند موشن گرافیک، اینفوگرافیک و ...برای آگاهی بخشی فقدان دستورالعمل خاصی برای آگاهی بخشی عدم راه اندازی کمپین های آگاهی بخشی در مناطق سیل‌زده	برگزاری رویدادهای اموزشی با موضوع تغییر اقلیم و سیل در سطح وزراتخانه استفاده از ظرفیت راسن های رسمی و جریان اصلی برای اطلاع ر سانی صدور دستور العمل اقدام در بحران برای تمام زیرمجوعه ها قبل از شروع بحران تهیه لیست مدیران پاسخگو در بخش های مختلف

	عدم هماهنگی با مدیران محلی جهت حضور در رسانه‌های جمعی نادیده گرفتن تلویزیون و رسانه‌های محلی در مرحله حساس سازی عدم استفاده از ظرفیت ارتباطات میان فردی در مناطق در معرض خطر عدم برگزاری مانورهای هشدار دهنده در مناطق و مسیرهای در معرض سیل و خطر	زیرمجوعه و ارسال آن به خبرنگاران برای آمادگی عملی براس مدیریت بحران شیفت بندی خبرنگاران روابط عمومی وزارت راه و شهرسازی برگزاری نشست های مشترک با سازمان‌های مختلف مرتبط با بحران های احتمالی انتشار گزارش تغییرات اقلیمی با هدف حساس اسازی جامعه
هلال احمر	فقدان یک برنامه جامع ارتباطی در سازمان تولید محتوای یکدست برای سایت و رسانه‌های اجتماعی(فقدان نوآوری و تنوع محتو بر اساس نوع رسانه ها) عدم انتشار مطالب آموزشی چگونگی مواجهه با بحران های مختلف عدم شبکه سازی بین سازمانی برای ارتباط بهتر با مخاطبان هدف عدم تدوین بروشورها برای معرفی مناطق در معرض خطرهای فصلی فقدان یک برنامه ارتباطی- رسانه‌ای مشخص برای آموزش مردم و حساس سازی نسبت به عمق خطرها با هدف نغییر ذهینت و رفتار مردم	استفاده از ظرفیت رسانه‌های رسمی و غیررسمی برای آموزش اعلام هشدار و اطلاع‌رسانی در مناطق در معرض سیل انتشار ویدئوها، اینفوگرافیک ها و گزارش های اموزشی در سایت سازمان و رسانه‌های اجتماعی حضور در برنامه های پربیننده و تولید محتوای برایب رنامه های تلویزیونی استفاده از ظرفیت روزنامه شهروند(متعلق به هلال احمر)، تعامل با رسانه ها برای تولید محتوای آموزشی برای آن‌ها هشدارهای مداوم در توئیتر انشتار محتوای در کانال‌های تلگرامی پرمخاطب
وزارت بهداشت	نداشتن استراتژی برای اطلاع‌رسانی و آموزش حفظ سلامت و بهداشت در صورت وقوع بحران به مردم نداشتن استراتژی مشخص برای ارتباط با رسانه ها و مخاطبان و آگاهی بخشی به آنان عدم تدوین بسته های آموزشی خودمراقبتی و سلامت برای گروه‌های مختلف مردم به منظور آمادگی در مواجهه بحران	تدوین نسخه اولیه شیوه نامه نحوه پوشش خبری مدیریت بحران
وزارت نیرو	نداشتن استراتژی برای اطلاع‌رسانی و آموزش حفظ سلامت و بهداشت در صورت وقوع بحران به مردم نداشتن استراتژی مشخص برای ارتباط با رسانه ها و مخاطبان و آگاهی بخشی به آنان عدم تدوین بسته های آموزشی عدم راه اندازی کمپین های ارتباطی و رسانه‌ای برای آگاهی بخشی و آموزش شیوه های مواجهه با بحران	
وزارت جهاد کشاورزی	تکیه بر رسان های نوین برای اطلاع‌رسانی در حالی که عادات رسانه‌ای روستائیان بیتشر رسانه‌های جمعی به‌ویژه رادیو شبکه تلویزیونی های محلی است عدم راه اندازی کمپین های ارتباطی و رسانه‌ای برای آگاهی بخشی و آموزش شیوه های مواجهه با بحران عدم شناخت عادات رسانه‌ای مخاطبان هدف در حوزه کشاورزی و تولید محتوای مرتبط و مورد نیاز آنان نداشتن پروتکل مواجهه با بحران در سازمان و زیرممجوعه های آن عدم استفاده از ارتباطات میان فردی برای حساس سازی کشاورزان نسبت به خطرات سیل عدم استفاده از تبلیغات محیطی	تشکیل و فعال سازی ستاد خبری در مرکز استان ها قبل از وقوع سیل اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌های رسمی و غیررسمی ارائه توصیف های فنی و تخصصی از طریق کارشناسان به کشاورزان تشکیل کارگروه‌های استانی اطلاع‌رسانی بازنشر هشدارهای هواشناسی برای بهره برداران و زینفعان کشاورزی
سازمان مدیریت منابع آب ایران	عدم استفاده از ظرفیت شبکه‌های اجتماعی تکیه صرف برفعالیت‌های تلویزیونی برای آگاهی بخشی	بازنگری در شرح وظایف روابط عمومی در سیاست‌های آگاهی بخشی و ضرورت در پیش گرفتن سیاست‌های

		عدم استفاده از ظرفیت های آموزشی مستقیم در مدارس عدم استفاده از ظرفیت ارتباطات و کانال‌های رسانه‌ای محلی برای ایجاد آمادگی در مردم در معرض سیل و خطر عدم شبکه سازی میان نخبگان محلی و سمن ها در استان‌های مختلف در معرض خطر سیل فقدان ارتباطات با رهبران فکری و شبکه مساجد و ارتباطات میان فردی سنتی برای حساس سازی مردم	کنشگری پشگیرانه تولید موشن گرافیک های آموزشی و هشدارگونه حضور در برنامه های پربیننده برقراری ارتباط با شرکت های آب منطقه‌ای مناطق در معرض سیل جهت صدور اعلام هشدار
استان گلستان	بنیاد مسکن گلستان	عدم استفاه از رسانه‌های رسمی برای اطلاعر سانی و آگاهی بخسی به مردم در مورد مناطق در معرض خطر و سطح مقاومت ساختمان ها عدم استفاده از ظرفیت رسانه‌های محی و تبلیغات محیطی برای اطلاع‌رسانی و آموزش قبل از بحران	ارسال پیامک برای مردم در معرض خطر استفاده نسبی از ظرفیت شبکه‌های اجتماعی
	دانشگاه علوم پزشکی گلستان	فقدان برنامه ارتباطی و اطلاع مشخص و مدون برای آگاهی بخشی و آموزش شیوه های خودمراقبتی از خود و دیگران در هنگامه بحران های سیل و زلزله نادیده گرفتن توان و ظرفیت مرمد محلی در مانورهای مرتبط با بحران	برگزاری مانورهای داخلی برای پزشکان و کارد درمانی برای تجربه در شرایط بحران
	راه وشهرسازی گلستان	فقدان برنامه ارتباطی و اطلاع مشخص و مدون برای ترغیب و آگاهشی بخشی و آموزش مردم برای پرهیز از رفت و آمکد در مناطق پرخطر و بالابردن آستانه پذیرش مردم عدم استفاده از مسیرها و راه های مناطقف سیل‌زده برای هشدار دهی و حساس سازی آن‌ها	ایجاد هماهنگی بخش های زیرمجموعه
	کارگروه بحران استان گلستان	فقدان شناخت روابط عمومی از بحران های طبیعی احتمالی مرتبط سازمان خود و لذا نداشتن برنامه های ارتباطی ورسانه‌ای به منظور آگاهی بخشی در دورن وبرون سازمان	-
	منابع طبیعی گلستان	فقدان یک برنامه مشخص رسانه‌ای برای آگاهی بخشی ، ایجاد آمادگی عملی و حساس سازی مردم و مدیران و	برگزاری کارگاه آموزشی در مورد بحران های مرتبط با منابع طبیعی برای کارکنان سازمان ها
	هلال احمر گلستان	فقدان یک برنامه آگاهی بخشی طولانی مردن قبل از بحران برای آموزش مردم در مواجهه صحبح با بحران سیل	هشدار به مردم دو روز قبل از بحران
	جهادکشاورزی	فقدان یک برنامه آگاهی بخشی طولانی مردن قبل از بحران برای آموزش مردم در مواجهه صحبح با بحران سیل و آب گرفتگی مزارع و....	ارسال پیامک و خبرنامه های فنی برای بهره برداران بخش کشاورزی در مواجهه با مشکلات آبگرفتگی در صورت وقوع سیل
	هواشناسی	عدم استفاده از ظرفیت رسانه‌های اجتماعی پرنفوذ در میان مردم	اعلام هشدار تقویت بارش ها احتمال وقوع سیبلاب به مردم و مدیران از طریق رسانه‌های مختلف و وب سایت داخلی سازمان
استان لرستان	استانداری لرستان	نداشتن راهبرد مشخص برای بکارگیری ارتباطات و شبکه‌های ارتباطی میان فردی برای آموزش و آگاهی بخشی مردم عدم برگزاری کمپین های حساس سازی مرد مبرای مواجهه صحبح با بحران های فصیل نیز سیل و طوفان	لستفاده از پیامک برای آگاهی بخشی به مردم و مدیران و کارکنان سازمان استفاده از رسانه‌های محلی برای آگاهی بخشی و آموزش مردم
	بنیاد مسکن لرستان	فقدان یک راهبرد ارتباطی و اطلاع‌رسانی برای قبل از بحران واکنشی عمل کردن روابط عمومی بعد از بحران و عدم توجه به آموزش و آگاهی بخشی و ترغیب به مردم برای ساخت و ساز در مناطق کم خطر عدم استفاده از ارتباطات میان فردی برای توجیه و ترغیب مردم به ساخت و ساز مناطق ایمن و کم خطر	استفاده از ظرفیت رسانه‌های رسمی و غیر رسمی برای ارتباطات و اطلاع‌رسانی به مردم
	هلال احمر لرستان	فقدان برنامه ارتباطی و رسانه‌ای مشخصی درمورد حساس سازی مردم و مدیران	هشدار و اطلاع‌رسانی دو روز قبل از سیل به مردم

استان خوزستان	فرمانداری اهواز – خوزستان	عدم هماهنگی با سازمان‌های مافوق و سازمان‌های همسو و مرتب با بحران های طبیعی در استان	درخواست از سازمان‌های خدمات رسان برای معرفی نمایندگان خود در ایام تعطیلات در خصوص هماهنگی در صورت اتفاقات و حادثه های مختلف و تشکیل لیست تلفن همراه نمایندگان سازمان ها تهیه آخرین لیست تلفن فرمانداران و شهرداران استان در جهت وقوع هرگونه اتفاق و حوادث بروز رسانی تلفن های همراه و ثابت مدیران خبرگزاری‌های استانی و سایت های معتبر محلی جهت اطلاع‌رسانی و انعکاس اخبار
	دانشگاه جندی شاپور اهواز- خوزستان	-	دانشتن برنامه ارتباطی و رسانه‌ای مدون برای اطلاع‌رسانی و ایجاد آگاهی در میان مردم برگزاری دوره ها و کارگاه های آموزشی ارتباطات و اطلاع‌رسانی بحران، آمرام بخشی و پدافندغیرعامل برای کادر پزشکی و. مدیران و.. استفاده از قالبهای جدید تولید محتوا مانند اینفوگرافیک و... برای حساس سازی و ترغیب و تشویق مردم
	هواشناسی خوزستان	-	-
	هلال احمر خوزستان	فقدان هماهنگی ارتباطی و رسانه‌ای بین سازمانی با هدف تجمیع بودجه ها، انرژی ها و امکانات و نیروها برای اطلاع‌رسانی مشترک و فراگیر د مناطق در معرض خطر سیل	آموزش های تاب‌آوری و انتشار هشدارهای پیش از حادثه سیل برنامه سازی و ارائه و انتشار هشدارهای و آموزش های مربوط به مواجهه و مقابله با سیل در رسانه‌های مکتوب، فضای سایبری و مجازی و صداوسیما انجام فعالیت‌های اقناعی و رسانه‌های در راه اندازی خانه های هلال(سمن ها) با مشارکت مردم و هم افزایی درمدیریت بحران توسط مردم
	سازمان آب و برق خوزستان	نداشتن راهبرد مشخص برای بکارگیری ارتباطات و شبکه‌های ارتباطی میان فردی برای آموزش و آگاهی بخشی مردم عدم برگزاری کمپین های حساس سازی مرد مبرای مواجهه صحبح با بحران های فصیل نیز سیل و طوفان	بکارگیری رسانه‌های رسمی و غیررسمی برای اطلاعر سانی و حساس سازی مردم نسبت به وقوع قطعی برق و تشدید سیل
	استانداری خوزستان	استفاده از ظرفیت رسانه‌های محلی	تولید و ارسال هشدارها و اخطارها از حدود یکسال قبل از سیل فروردین ماه برگزاری دوره های آموزشی تخصصی برای تقویت کارکنان سازمان
	کمیته امداد	-	انجام اطلاع‌رسانی به مددجویان از طریق مددکاران و شبکه ارتباطات میان فردی

جدول ۲-۱۸- تحلیل محتوای مصاحبه‌های عمقی با روابط عمومی سازمان ها درباره اقدامات در مرحله شروع سیل

سازمان‌ها	نقاط ضعف	نقاط قوت
سازمان مدیریت بحران کشور	سازمان محوری به جای تمرکز بر سیل و مردم(انتشار اخبار مربوط به - نشست و بازدیدهای رئیس سازمان و مدیران مدیریت بحران) به مرخصی رفتن برخی از کارکنان و مدیران سازمان و لغو مرخصی آنان با وقوع سیل. سازمان پیش بینی وقوع سیل را جدی نگرفته است. نداشتن دستورکار برای چگونگی هشدار دهی و پوشش خبری بحران در روابط عمومی	اقدام سریع در فعال سازی کمیته اطلاع‌رسانی آمادگی و هماهنگی دورن سازمانی معرفی سخنگو به رسانه ها(رادیو- تلویزیون و رسانه‌های آنلاین و چاپی) فعال سازی کمیته اطلاع‌رسانی استفاده از پیامک برای اطلاع‌رسانی به توجه به پیش بینی قطعی برق و اینترنت به مردم و مدیران ستادی(برای هماهنگی در مدیریت بحران) فعال سازی اتاق کشیک ۲۴ ساعته و تسهیل ورود رسانه ها برای تولید و پخش خبر
سازمان هواشناسی	سازمان محوری در اطلاع‌رسانی ساعات اولیه وقوع سیل (انتشار اخبار بازدید ها رئیس سازمان مدیریت بحران از روند امدادرسانی به سیل زدگان استان گلستان) در وب سایت و کانال‌های رسانه‌های اجتماعی به جای توجه به نیازهای سیل زدگان عدم به کارگیری رسانه‌های اجتماعی فراگیری چون تلگرام و حتی پیام رسانه‌های داخلی نداشتن دستور کار برای چگونگی هشدار دهی و پوشش خبری بحران در روابط عمومی عدم برقراری ارتباطات و جلسات مشترک با سازمان‌های درگیر در بحران برای ایجاد هم افزایی در بحران سیل	معرفی سخنگوی سازمان(مدیرکل پیش بینی و هشدار سازمان)-شناخته شده برای رسانه ها اطلاع‌رسانی سریع و مستمر با وقوع سیل از طیق رسانه‌های جمعی
بنیادمسکن	نداشتن دستور کار برای چگونگی هشدار دهی و پوشش خبری بحران در ورابط عمومی	معرفی سخنگو(رئیس ستاد هماهنگی بازسازی مناطق سیل‌زده) هماهنگی با روابط عمومی سازمان‌های مرتبط با بحران مانند استانداری و سازمان میدریت بحران
وزارت راه و شهرسازی	سازمان محوری و پوشش رویدادهای مرتبط با سازمان خود(بازدیدهای وزیر راه و شهرسازی) نامه نگاری وزارت راه و شهرسازی با وزارت ارتباطات برای استفاده از سیستم پیامک برای ارسال اخطاریه های هواشناسی به ساکنان مناطق مورد خطر(باید قبل از بحران. این مکاتبات انجام می‌شد. نه لحظه وقوع بحران) نداشتن دستور کار برای چگونگی هشدار دهی و پوشش خبری بحران در روابط عمومی	معرفی سخنگو(معاون حمل‌ونقل و رئیس ستاد مدیر بحران وزارت راه و شهرسازی) حضور به هنگام و سریع مدیران و اکیپ روابط عمومی برای پوشش خبری بحران از نزدیک هماهنگی با مدیریت بحران وزارت راه و شهرسازی برای دریافت اطلاعات صحیح و پوشش خبری هماهنگ سازی ادارات و واحدهای تابعهروابط عمومی در سراسر کشور برای ایجاد وحدت خبری و اطلاع‌رسانی
هلال احمر	تعدد سخنگو در سازمان هلال احمر بر حسب سطح و گستردگی حوادث و میزان دربرگیری و محلی یا ملی بودن یک حادثه یا بحران(رئیس سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر، مدیرکل روابط عمومی جمعیت و یا مدیر روابط عمومی سازمان امداد و نجات) نداشتن دستور کار پوشش خبری بحران در ورابط عمومی	اعزام عکاسان، خبرنگاران و مستندسازان، به منظور تهیه اخبار و ارائه اطلاع‌رسانی های لازم به مردم در ساعات اولیه وقوع سیل حضور مستمر و بی وقفه رئیس سازمان امدادو نجات هلال احمر به‌عنوان سخنگو در بحران سیل در همه رسانه ها
وزارت بهداشت	نداشتن دستور کار برای چگونگی هشدار دهی و پوشش خبری بحران در روابط عمومی	ارزیابی و تهیه گزارش از کاستی ها ،آسیب ها در ابعاد انسانی(پرسنل)، زیر ساخت ها،تجهیزات وملزومات و....و ارائه به مراجع بالادستی جهت برنامه‌ریزی تامین و تخصیص منابع تولید محتوا ، اطلاع‌رسانی و ارائه گزارش مستمر به

			مردم، مسئولان محلی وملی ، سیاستگذاران و... با هدف اطمینان بخشی، حفظ آرامش ، بازیابی قوای روحی و روانی ساکنین مناطق سیل‌زده و اعتماد به امداگران
وزارت نیرو		سازمان محوری و پوشش رویدادهای مرتبط با سازمان خود نداشتن دستور کار برای چگونگی هشدار دهی و پوشش خبری بحران در روابط عمومی	استفاده از ظرفیت رسانه‌های اجتماعی برای هشدار دهی و اطلاع‌رسانی معرفی سخنگوی بحران برای ارتباطات رسانه‌ای
وزارت جهاد کشاورزی		تأکید بیش از اندازه بر رسانه صداوسیما برای اطلاع‌رسانی اولیه. نداشتن دستور کار مشخص برای چگونگی هشدار دهی پوشش خبری بحران	تعیین سخنگو (آقای مهندس موسوی مدیر کل محترم مدیریت بحران وزارت جهاد کشاورزی) تأکید بر اطلاع‌رسانی اقدامات و اطلاع‌رسانی محلی با هدف افزایش اگاهی کشاورزان برای مواجهه با سیل در مزارع و باغات و...
سازمان مدیریت منابع آب ایران		تعدد سخنگوی در یک بحران نداشتن دستور کار مشخص برای چگونگی هشدار دهی و پوشش خبری بحران	شخص وزیر نیرو و مدیرعامل شرکت مدیریت منابع آب ایران سخنگویی بحران سیلاب بودند
استان گلستان	بنیاد مسکن گلستان	-	معرفی سخنگو - مدیرکل بنیاد مسکن استان
	دانشگاه علوم پزشکی گلستان	-	-
	راه وشهرسازی گلستان	-	معرفی مدیرکل راه و شهرسازی استان به‌عنوان سخنگوی بحران برای پاسخگویی و اطلاع‌رسانی به رسانه ها
	کارگروه بحران استان گلستان	نداشتن دستور کار مشخص برای چگونگی هشدار دهی پوشش خبری بحران	استفاده ازشبکه استانی و محلی صداوسیمای گلستان برای اطلاع‌رسانی اولیه و پایگاه اطلاع‌رسانی استانداری، فضای مجازی مرتبط و خبرگزاری‌های استان معرفی معاون هماهنگی امور عمرانی استاندار به‌عنوان سخنگوی بحران
	منابع طبیعی گلستان	تعدد سخنگوی شامل مدیرکل منابع طبیعی و معاونت فنی و آبخیزداری و مسئول روابط عمومی برای ارتباط با رسانه ها	اشتراک گذ اری لحظه ای وضعیت هیدرولوژیکی رودخانه های مختلف استان
	هلال احمر گلستان	-	استفاده از شبکه استانی صداوسیما برای اطلاع‌رسانی به‌عنوان رسانه پرنفوذ محلی
	جهادکشاورزی	-	-
	هواشناسی	نداشتن دستور کار مشخص برای چگونگی هشدار دهی پوشش خبری بحران در لحظه شروع	معرفی سخنگوی رسمی-مدیر کل هواشناسی استان گلستان جناب آقای مهندس داداشی حضور فعال در تمام جلسات مدیریت بحران استان و ارائه گزارش حضوری برای بسیج همه دستگاه‌ها
استان لرستان	استانداری لرستان	عدم معرفی سخنگو توسط استانداری برای پاسخگویی و ارتباط با رسانه ها نداشتن دستور کار مشخص برای چگونگی پوشش خبری بحران در لحظه شروع	هشدار دهی و اطلاع‌رسانی سریع به شیوه محله ای و سنتی(از طریق بلندگوهای سیار و خودروهای آتش‌نشانی، پلیس و اورژانس به مردم اطلاع‌رسانی استفاده از توان و ظرفیت نیروهای انتظامی، سپاه، بسیج و ارتش برای هشدار به مردم و تخلیه منازل و راهنمایی و هدایت آن‌ها به مکان‌های امن
	بنیاد مسکن لرستان	عدم معرفی سخنگو توسط استانداری برای پاسخگویی و ارتباط با رسانه ها نداشتن دستور کار مشخص برای چگونگی پوشش خبری بحران در لحظه شروع	-
	هلال احمر لرستان	تعدد و تغییر پی در پی سخنگو های محلی هلال احمر به دلیل معرفی فرماندهان عملیات و تغییر مداوم آن‌ها طی علمیات امدادو نجات	نشر اخبار و اطلاعات از طریق رسانه‌های استانی و خبرگزاری‌ها

		نداشتن دستور کار مشخص برای چگونگی پوشش خبری بحران در لحظه شروع	
استان خوزستان	فرمانداری اهواز – خوزستان	سخنگوی رسمی معرفی نشد اما فرماندار در نقش سخنگو ظاهر شد.	روابط عمومی به مرکز تبادل و اطلاعات اخبار و به نوعی مرکز خبر برای خبرگزاری‌ها تبدیل شد. ارتباط با رسانه ها با سیاست جلوگیری از شایعات و ارسال اخبار درست تشکیل گروه‌های مجازی ارتباط با رهبران افکار در واتس آپ با هدف تاثیرگذاری بر افکمار عمومی و جلوگیری از شایعات
	دانشگاه جندی شاپور اهواز- خوزستان	نداشتن دستور کار مشخص برای چگونگی هشدار دهی پوشش خبری بحران در لحظه شروع سازمان محوری (تهیه اخبار در قالب عکس و گزارشات تصویری از فعالیت‌های کارشناسان بهداشت ، درمان و دارو)	معرفی سخنگو- معاون بهداشت دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور تهیه گزارش روزانه آمار مراجعین به بیمارستانها و اعلام کمبودهای احتمالی به مدیران جهت رفع کمبودها
	هواشناسی خوزستان	عدم معرفی سخنگوی رسمی به رسانه ها	ارسال هشدارهاو اخطاریه های مداوم برای ایجاد انگیزه در مردم برای جدی گرفتن بحران و تخلیه مناطق مسکونی از طریق رسانه‌های مختلف استانی
	هلال احمر خوزستان	-	مدیر روابط عمومی به‌عنوان سخنگوی جمعیت هلال احمر معرفی شد. ارتباط مستقیم و مکرر با اصحاب رسانه با سخنگو و در دسترس بودن در همه ساعات شبانه روز
	سازمان آب و برق خوزستان	عدم معرفی سخنگوی واحد و استفاده از کارشناسان متعدد برای پاسخگویی و ارتباط با رسانه ها	استفاده از رسانه‌های محلی(صداوسیما و وب سایتها) و وب سایت سازمان
	استانداری خوزستان	عدم نقش فعال روابط عمومی در مدیریت افکار عمومی و مدیریت رویداد توهین استاندار به یک هموطن عرب سپس عذرخواهی استاندار از یک شهروند دیگر(تصویری که در رسانه‌های اجتماعی به سرعت پخش شد و منجر به کاهش سرمایه اجتماعی استانداری و دولت در آن منطقه چندقومی و چندزبانی شد.)	معرفی سخنگوی بحران- مدیر کل بحران استانداری خوزستان
	کمیته امداد	-	معرفی مدیرکل کمیته امداد خوزستان به‌عنوان سخنگو معرفی شیوه های مشارکت مردم در کمپین کمک به سیل‌زده ها

جدول ۲-۱۹- تحلیل محتوای مصاحبه‌های عمقی با روابط عمومی سازمان‌ها درباره اقدامات در حین بحران

سازمان ها	نقاط ضعف	نقاط قوت
سازمان مدیریت بحران کشور	تمرکز بر استفاده از سازمان صداوسیما استفاده از شبکه‌های اجتماعی داخلی کم مخاطب نظیر پیام رسان سروش عدم استفاده از ظرفیت رسانه‌های اجتماعی پرمخاطب نظیر تلگرام به دلیل محدودیت قانونی مجزا نبودن "بخش اخبار" در ساختار سایت سازمان و عدم تفکیک اخبار بر حسب تاریخ عدم رعایت توازن در تولید اخبار سایت (اکثریت اخبار مندرج در سایت مربوط به رئیس سازمان است)	استفاده پرحجم از سازمان صداوسیما و به‌ویژه شبکه خبر و برنامه های پرمخاطب نظیر عصرجدید استفاده از ظرفیت رسانه‌های خارجی مستقر در ایران برای جلب مشارکت و جذب کمک های بین المللی رصد مداوم شبکه‌های اجتماعی پرمخاطب نظیر تلگرام و شناسایی فیک نیوزها و شایعات به منظور پاسخگویی، تهیه جوابیه و ابهام زدایی در دسترس بودن شبانه روزی رئیس، سخنگو و مدیرکل روابط عمومی سازمان با خبرنگاران در فاز بحران (۲۶ اسفند۹۷ تا ۲۵ فروردین ۹۸)
سازمان هواشناسی	عدم استفاده از ظرفیت فضای مجازی به دلیل محدودیت قانونی ساختار گیج کننده سایت و User fiendlyنبودن آن	اطلاع‌رسانی از طریق کانال‌های رادیویی و تلویزیونی سازمان صداوسیما در بخش های خبری مختلف و متعدد استفاده با واسطه و از طریق خبرنگاران و رابطین خبری از شبکه‌های اجتماعی پرمخاطب نظیر تلگرام و...
بنیادمسکن	پاسخ دهی گزینشی به شایعات (برای برخی جوابیه تهیه میشد و برخی خیر)	استفاده از کلیه ظرفیت های موجود اطلاع‌رسانی به فراخور شرایط (در لرستان به دلیل قطع برق از بیلبوردهای محیطی و بلندگو) در خوزستان فضای مجازی تهیه شماره تماس مسوولان روابط عمومی ستادهای معین و در اختیارگاشتن آن برای تمام رسانه ها و خبرنگاران شناسایی و حضور غیررسمی در کانال‌های پرطرفدار در استان ها و تهیه و انتشار اخبار مربوط به فعالیت‌های بنیاد در آن‌ها
وزارت راه و شهرسازی	تمرکز بر انعکاس فعالیت‌های سازمانی در رسانه‌های رسمی	فعالیت پرحجم و تولید محتوا در سایت ارسال اخبار تولیدی سازمان به رسانه‌های کشور (حدود ۲۰ هزار خبر) استفاده از ظرفیت رسانه‌های محلی در استان ها استفاده از ظرفیت فضای مجازی پیگیری و پاسخ به شایعات مرتبط با تخریب شدن و مسدود بودن راه ها
هلال احمر		چاپ روزانه روزنامه شهروند (یکی از دو روزنامه ای که در ایام عید منتشر می‌شدند) پایگاه اطلاع‌رسانی به لحظه آپدیت میشد تهیه و تولید پرحجم اخبار و ارسال آن‌ها به رسانه ها استفاده از ظرفیت فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی پرمخاطب مواجهه فعال با شایعات و انجام اقدام مقتضی جهت خنثی سازی شایعات استفاده از ظرفیت سلبریتی ها برای جلب کمک های مردمی به منظور تامین نیازهای سیلزدگان، کاهش آلام و همدردی با آن‌ها کمک به خبرنگاران برای حضور در مناطق صعب العبور برای پوشش خبری و تهیه اخبار و گزارشات از مناطق سیلزده
وزارت بهداشت	عدم توجه مناسب و اقدامات کافی در راستای همدردی با مردم آسیب دیده	استفاده از هر دو فضای رسمی و غیر رسمی برای اطلاع‌رسانی و هشدار دهی داشتن و استفاده کردن از "پروتکل اطلاع‌رسانی در حوزه سلامت" برای کنترل شایعات
وزارت نیرو	عدم توجه به رسانه‌های محلی و بومی سازمان محوریو توجه بیش از اندازه به سایت وزارتخانه(ضریب نفوذ پایین وب سایت رسمی وزارتخانه در میان مردم) عدم توجه مناسب و اقدامات کافی در راستای همدردی با مردم آسیب دیده تمرکز بر انعکاس فعالیت‌های سازمانی در رسانه‌های رسمی	استفاده از ظرفیت رسانه‌های اجتماعی به‌ویژه تلگرام برای اطلاع‌رسانی و مدیریت شایعات استفاده از ظرفیت رسانه‌های آنلاین
وزارت جهاد کشاورزی		استفاده از ظرفیت رسانه ها ی رسمی و غیر رسمی

		تهیه و تولید خبر، گزارش، فیلم های کوتاه، بنر وتصاویر جهت اطلاع‌رسانی و ارسال آن‌ها از طریق شبکه‌های اجتماعی رویکرد فعال در مواجهه با شایعات و حضور مسئولین وکارشناسان مرتبط در یک برنامه پر بیننده و یا شنونده رادیو وتلویزیونی جهت مدیریت شایعات بروزرسانی مستمر و فعال پایگاه اطلاع‌رسانی بخش کشاورزی(پاچ)
سازمان مدیریت منابع آب ایران	عدم توجه مناسب و اقدامات کافی در راستای همدردی با مردم آسیب دیده	مدیریت شایعات مرتبط با شکسته شدن و سرریز شدن سدها، با حضور شخص وزیر نیرو، مدیرعامل شرکت مدیریت منابع آب ایران و مدیران عامل شرکت های آب منطقه‌ای (خوزستان، گلستان ، لرستان) در برنامه های رادیویی وتلویزیونی
بنیاد مسکن گلستان	میزان اندک تولید اخبار و محتوا	توجه مناسب و اقدامات کافی در راستای همدردی با مردم آسیب دیده و انعکاس اخبار امداد رسانی بنیاد به مردم با انواع ماشین آلات سبک و سنگین بنیاد،
دانشگاه علوم پزشکی گلستان	میزان اندک تولید اخبار و محتوا	ارتباط مستمر با رسانه ها و تلاش برای کنترل شایعات مرتبط با حوزه سلامت (اپیدمی وبا، افزایش مارهای سمی و...)
راه وشهرسازی گلستان	پوشش خبری ضعیف میزان اندک تولید اخبار و محتوا	
کارگروه بحران استان گلستان	میزان اندک تولید اخبار و محتوا	واکنش نسبت به نگرانی شایعه شکستن سدهای گلستان و بوستان و حضور سخنگو مدیریت بحران در تلویزیون استانی و اطلاع‌رسانی دقیق و ارائه مستندات میدانی
منابع طبیعی گلستان	پوشش خبری ضعیف میزان اندک تولید اخبار و محتوا	همراهی خبرنگاران به منطقه سیلزده جهت پوشش خبری و تهیه گزارشات
هلال احمر گلستان		استفاده از ظرفیت رسانه ها ی رسمی و غیر رسمی توجه به مدیریت شایعات
هواشناسی گلستان	-	-
جهادکشاورزی گلستان	-	-
استانداری لرستان	میزان اندک تولید اخبار و محتوا	استفاده حداکثری از ظرفیت صداو سیمای استانی استفاده از شبکه‌های اجتماعی پرمخاطب مواجهه فعال با شایعات و تهیه جوابیه
بنیاد مسکن لرستان	عدم انعکاس مشکلات موجود و دلایل تاخیر در بازسازی ها در رسانه ها	برجسته سازی موضوعات و مسائل مربوط به بازسازی ها مثل رعایت حریم جاده و رودخانه در رسانه ها
هلال احمر لرستان	همدلی با مردم فقط در حد نصب بنرهایی با پایم های آموزشی برای حفظ خونسردی و کنترل شرایط انجام شد.	رویکرد فعال در مواجهه با کنترل شایعه خالی بودن انبارها و تهیه گزارش خبری در زمینه دروغین بودن شایعه مذکور
فرمانداری اهواز – خوزستان	سیاسی سازی مواجهه با رسانه ها و پاسخگویی به آن‌ها	استفاده از عرصه رسانه‌ای رسمی (مثل خبرگزاری‌ها و رادیو و تلویزیون) که از سندیت و اعتبار بیشتری برخوردار است. از پیام رسان های مجاز نظیر واتس آپ گروه‌های تخصصی ایجاد و به تبادل نظر و اشتراک اطلاعات در آن پرداخته شد. به منظور همدردی با مردم سیلزده، از مدیران و معاونان و مقامات خواسته شد در بازدیدهای خود از نواحی سیلزده با لباس عادی ظاهر شوند و از پوشیدن کت و شلوار و لباس های رسمی و شیک پرهیز کنند. فیلمبرداری و عکسبرداری رسمی از بازدیدهای مقامات انجام نگرفت و عکس ها بعداً یا از رسانه‌های حاضر در مراسم دریافت شد و یا از طریق کارمندانی که توسط موبایل های شخصی شان اقدام به فیلمبرداری و عکسبرداری کرده بودند دریافت گردید.
دانشگاه جندی شاپور اهواز- خوزستان	عدم استفاده از ظرفیت رسانه‌های اجتماعی پرمخاطب	اطلاع‌رسانی در خصوص خدمات درمانی، دارویی و بهداشتی دانشگاه در واتس آپ و شبکه‌های رادیویی و تلویزیونی استانی ایجاد پویش "بهار همدلی" برای جمع‌آوری مک های نقدی به سیل زدگان
هواشناسی خوزستان	استفاده کم از فضای مجازی برای اطلاع‌رسانی که به دلیل محدودیت های قانونیست	استفاده فعال از سیستم پیامک و ارسال بالغ بر ۳۰۰۰ پیامک برای هشدار دهی قبل از وقوع بحران (سیل) در استان تهیه و تولید اخبار مرتبط با هواشناسی استان و انتشار آن‌ها در فضای مجازی به منظور جلوگیری از

		ایجاد و شیوع شایعات حضور مدیرکل و کارکنان هواشناسی د رکمپ های اسکان موقت، ارائه کمک های نقدی و غیرنقدی و نیز همکاری داوطلبانه کارکنان این اداره در ساختن سیل بند برای همدردی با مرم
هلال احمر خوزستان	بی نظمی و تاخیر در انجام برخی اطلاع‌رسانی ها	توجه ویژه به مدیریت شایعات با تشکیل گروهی برای رصد فضای مجازی و اقدام لازم در راستای خنثی سازی شایعات توسط ساخت و انتشار ویدیویی به آن‌ها پاسخ داده شد. حضور در هر دو عرصه رسانه‌های رسمی و غیررسمی برای اطلاع‌رسانی ارسال پیام ها و محتوای آموزشی در راستای خودمراقبتی در برابر سیل
سازمان آب و برق خوزستان	عدم ارتباط مستقیم با مردم	استفاده از در هر دو عرصه رسانه‌های رسمی و غیررسمی برای اطلاع‌رسانی توجه ویژه برای کنترل شایعات در خصوص عدم پایداری سد کرخه که با حضور مسوولان در مرکز مانیتورینگ سدها و تهیه گزارشهای زنده خبری تلویزیون استانی به آن پاسخ داده شد و همچنین با تولید محتوا و انتشار آن در فضای مجازی، دامنه این شایعه کنترل گردید. با تهیه فیلم از تلاش‌های شبانه روزی پرسنل این سازمان و انتشار آن از طریق رسانه‌های رسمی و مجازی به مردم تسلی خاطر و حس همدردی القا گردید.

جدول ۲-۱۷- تحلیل محتوای مصاحبه های عمقی با روابط عمومی سازمان‌ها درباره اقدامات پس از بحران

سازمان ها	نقاط ضعف	نقاط قوت
سازمان مدیریت بحران کشور	ارزیابی: روشی مشخص نشده است.	مستند سازی: تهیه ۳۱ مستند از اقدامات ۳۱ استان در جریان کمک رسانی به سیل زدگان و برگزاری جشنواره عکس و فیلم سیل امیدبخشی: ارائه گزارش مستمر از پیشرفت کار، بازدید مسئولان از مناطق سیل‌زده، نظارت و همکاری با سایر سازمانها
سازمان هواشناسی	ارزیابی: روشی مشخص نشده است.	مستند سازی: تاقدامات به مسئولان عالیرتبه بصورت مکتوب ارسال شده است. امیدبخشی: حضور در کنار سایر سازمانها
بنیادمسکن		مستند سازی: تصویری مرحله به مرحله بازسازی (از زمان تخریب، آوار برداری، پی کنی، ساخت و ساز و...) ارزیابی: از طریق مشاهدات انجام شده است. امیدبخشی: تشریح برنامه ها برای دهیاران و روستاییان مناطق آسیب دیده نصب بنر در سطح مناطق سیل‌زده با مضامین امیدبخش مانند: "ما تاپایان بازسازی با شما خواهیم بود"، "خانه های شما را بهتر و مقاومتر از گذشته خواهیم ساخت".
وزارت راه و شهرسازی		مستند سازی: استقرار گروه‌های مستندساز در استان‌های سیل‌زده. ارزیابی: ارزیابی میزان تولید محتوا و انتشار. امیدبخشی: ایجاد حس مسئولیت و انتشار اخبار امیدبخش و همدردی با سیل زدگان.
هلال احمر	ارزیابی: اقداماتی انجام نشده است.	مستند سازی: تدوین کتابچه اقدامات هلال احمر. امیدبخشی: انتشار خبر خوب و بازتاب تلاش‌های انجام شده، انتشار اخبار کمکهای مردمی.
وزارت بهداشت	عموما ارزیابی اقدامات سازمان را با اقدامات روابط عمومی اشتباه گرفته شده و گزارش شده است.	مستند سازی: بصورت تصویری مستند ارزیابی: بصورت کاملا تخصصی انجام شده است. امیدبخشی: انتشار اخبار از دستاوردهای خدمتگزاران حوزه سلامت در تامین سلامت آنان و اطلاع‌رسانی از بازسازی و نوسازی بهتر از قبل در آینده نزدیک
وزارت نیرو	عموما ارزیابی اقدامات سازمان را با اقدامات روابط عمومی اشتباه گرفته شده و گزارش شده است.	تهیه فیلم ها وتصاویر،رصد وپایش رسانه ها در قالب تهیه بولتن (مستندسازی تصویری)
وزارت جهاد کشاورزی	عموما اقدامات سازمان را با اقدامات روابط عمومی اشتباه گرفته شده و گزارش شده است.	مستندسازی: تهیه فیلم ها وتصاویر،رصد وپایش رسانه ها در قالب تهیه بولتن (مستندسازی تصویری) ارزیابی: ارزیابی اداره کل استانها انجام می‌شود.. امیدبخشی: اطلاع‌رسانی درباره اقدامات سازمان و پوشش خبری و تصویری کمک های مردمی و پوشش مناسب سفر های استانی مسئولین وزارتخانه در جهت براورد خسارات و انعکاس میزان کمک های در نظر گرفته شده برای مردم
سازمان مدیریت منابع	مستند سازی: به روش خاصی اشاره نشده	ارزیابی: قرار است از طریق پرسشنامه انجام شود..

آب ایران	است. امیدبخشی: به روش خاصی اشاره نشده است.	
بنیاد مسکن گلستان	-	-
دانشگاه علوم پزشکی گلستان	-	-
راه وشهرسازی گلستان	-	-
کارگروه بحران استان گلستان	-	-
منابع طبیعی گلستان	-	-
هلال احمر گلستان	-	-
استانداری لرستان	ارزیابی: اقداماتی انجام نشده است.	مستند سازی: تهیه فیلم، کلیپ، عکس و آرشیو نمودن آن‌ها و تدوین و نشر کتاب جامع سیلاب فروردین ۹۸ لرستان امیدبخشی: انتشار فیلم و عکس گروه‌های جهادی و داوطلب که در کنار مردم خالصانه کار کردند. و اطلاع‌رسانی برنامه‌ها و اقدامات دولت برای جبران خسارات.
بنیاد مسکن لرستان	ارزیابی: اقداماتی انجام نشده است.	مستند سازی: تهیه آرشیوی از چاپ مطالب بنیاد در قالب ویژه‌نامه اختصاصی و تهیه فیلم و کلیپ امیدبخشی: انعکاس تلاش شبانه‌روزی پرسنل از طریق صداوسیما و مصاحبه با مسئولین
هلال احمر لرستان	ارزیابی: اقداماتی انجام نشده است. امیدبخشی: اقداماتی انجام نشده است.	مستند سازی: عکس‌ها و فیلم‌های زیادی به همراه کتابچه‌های مشخص تهیه شد.
فرمانداری اهواز – خوزستان	ارزیابی: اقداماتی انجام نشده است. (ارزیابی بصورت علمی و عملی صورت نداده ایم)	مستند سازی: ساخت کلیپ از مصاحبه های رادیویی و تلویزیونی فرماندار، ساخت کلیپ از مصاحبه ها با خبرگزاری‌ها امیدبخشی: برنامه‌ریزی و حضور در بین مردم و انعکاس کمک رسانی به مردم در انعکاس و انتشار آن توسط رسانه ها و انعکاس و انتشار اخبار مربوط به جلسات بازسازی مناطق پس از سیل
دانشگاه جندی شاپور اهواز- خوزستان	-	مستند سازی آرشیو الکترونیک روابط عمومی، ۵ مستند تحت عنوان « امدادگران سلامت. ارزیابی: توسط کارشناسان ارشد وزارت بهداشت. امیدبخشی: ارائه گزارش اقدامات انجام شده موفق دانشگاه در بحران سیل در نشست خبری با اصحاب رسانه و صداوسیما
هواشناسی خوزستان	-	-
هلال احمر خوزستان	ارزیابی: اقداماتی انجام نشده است.	مستند سازی: تدوین کتابچه عملکرد به همراه جمع‌آوری تصاویر و فیلمها و نگارش درس آموخته های روابط عمومی امیدبخشی: حضور مکرر عوامل جمعیت هلال احمر خوزستان در جمع اهالی مناطق آسیب دیده، تماس با دهیاران و نمایندگان این مناطق،
سازمان آب و برق خوزستان	عموما اقدامات سازمان را با اقدامات روابط عمومی اشتباه گرفته شده و گزارش شده است.	مستند سازی: مستند سازی کلیه تجارب سیلاب، تهیه و انتشار بولتن خبری کلیه فعالیتهای رسانه‌ای سازمان . ارزیابی: برگزاری نشست واکاوی سیلاب فروردین ۹۸ که با حضور اساتید برتر دانشگاهها(استانی و کشوری) امیدبخشی: انجام فعالیتهای رسانه‌ای

۲-۷-۳. نقاط قوت و ضعف روابط عمومی سازمان‌های مرتبط با سیل

۲-۷-۳-۱. قبل از بحران سیل

۲-۷-۳-۱-۱. نقاط ضعف

- عدم استفاده از شبکه‌های اجتماعی پرنفوذ در ایران برای اطلاع‌رسانی به دلیل فیتلرینگ و تمرکز صرف بر رسانه‌های جمعی
- اطلاع‌رسانی پراکنده و غیرمنسجم و فقدان برگزاری کمپین ها و برنامه ارتباطی و رسانه‌ای جامع و اثرگذار به منظور آگاهی بخشی، ایجاد آمادگی عملی وحساس سازی مردم و مدیران سازمان‌های مرتبط با بحران قبل از بحران های طبیعی تکرارشونده

- تکیه صرف بر اطلاع‌رسانی و بی توجهی به برنامه های آموزشی و آگاهی بخشی قبل از بحران
- عدم استفاده از ظرفیت رسانه‌های محلی برای آموزش و آگاهی بخشی و حساس سازی قبل از بحران
- عدم استفاده از رسانه‌های محلی و ابزارهای تبلیغات محیطی(بیلبورد و.....) برای آموزش و آگاهی بخشی و حساس سازی قبل از بحران
- فقدان یک برنامه جامع ارتباطی و اطلاع‌رسانی برای قبل از بحران و تمرکز روابط عمومی بر بعد از بحران

۲-۷-۳-۱-۲. نقاط قوت

- برگزاری دوره‌های آموزشی دورن سازمانی برای شناخت بحران درسازمان‌ها

۲-۷-۳-۲. در زمان شروع بحران

۲-۷-۳-۲-۱. نقاط ضعف

- واکنشی عمل کردن روابط عمومی بعد از بحران و فقدان یک برنامه ارتباطی و رسانه‌ای راهبردی برای مواجهه با بحران‌های احتمالی مرتبط با سازمان(طبیعی نیز سیل و زلزله و...)
- فقدان اقدام سریع برای هشدار دهی سریع(با فصله چند دقیقه از شروع بحران)، بسیج امکانات و هماهنگی های دورن سازمانی و بین سازمان و بین بخشی در سطح کشور در شروع بحران
- گرچه تقریباً همه سازمان ها سخنگوی بحران داشتند اما در تنها در یکی دو مورد روابط عمومی سخنگوی بحران بود. در برخی از سازمان‌های تعدد سخنگو وجود داشت.
- در تمام حوادث باید سخنگوی سازمان مدیریت بحران به‌عنوان تنها سازمان متولی بحران در کشور، سخنگویی اصلی را بر عهده داشته باشد اما متاسفانه در ایران همه سازمان ها خود سخنگوی بحرانی دارند که بدون هماهنگی با هلال احمر و سازمان مدیریت بحران اقدام به اطلاع‌رسانی و ارتباط با رسانه می گیرند. این موضوع خود به اعلام آمارها و ارقام مختلف و گاهاً متناقض منجر می‌شود.که پیامد آن مشوش شدن و ناآرام شدن افکار عمومی و شکل‌گیری شایعات و اخبار جعلی می‌شود.
- همه سازمان ها فاقد دستور کار مشخص برای ایجاد هماهنگی با بخش های زیر مجموعه و چگونگی ارتباط با رسانه ها پوشش خبری بحران در لحظه شروع بحران بودند.
- عدم استفاده روابط عمومی از ظرفیت رهبران افکار(بزرگان قبایل و نخبگان) برای جلوگیری از شیوع شایعات و مدیریت اخبار و رویدادهای حساس ناشی از سیل و برای ترغیب مردم به پذیرش هشدارها و پیام های مراکز دولتی در راستای حفظ سلامت و امنیت جانی و مالی مردم.
- روابط عمومی‌های سازمان‌های دولتی درگیر در بحران به دلیل ممنوعیت های قانونی، امکان استفاده از رسانه‌های اجتماعی به‌ویژه رسانه تلگرام را نداشتند و این موضوع به فرآیند اطلاع‌رسانی و ارتباطات بحران و مدیریت شایعات و ارتباطات تعاملی سازمان ها با مردم ضربه بزرگی زده است.

۲-۷-۳-۲-۲. نقاط قوت

- معرفی سخنگوی برای ارتباطات با رسانه‌ها و اطلاع‌رسانی
- استفاده از ظرفیت رسانه‌های محلی و استانی برای اطلاع‌رسانی و اعلام هشدار و ترغیب مردم برای همراهی در عملیات امداد و نجات و کاهش تلفات و خسارات جانی و مالی
- استفاده از سامانه پیامک برای اطلاع‌رسانی با شروع بحران به با پیش فرض احتمال قطعی برق و اینترنت در مناطق سیل‌زده

۲-۷-۳-۳. در حین بحران سیل

۲-۷-۳-۳-۱. نقاط ضعف

- تمرکز بر استفاده از سازمان صداوسیما
- استفاده از شبکه‌های اجتماعی داخلی کم مخاطب نظیر پیام رسان سروش
- عدم استفاده از ظرفیت رسانه‌های اجتماعی پرمخاطب نظیر تلگرام به دلیل محدودیت قانونی
- تمرکز بر انعکاس فعالیت‌های سازمانی در رسانه‌های رسمی(سازمان محوری و پیگیری منافع سازمان)
- عدم توجه مناسب و اقدامات کافی در راستای همدردی و همدلی با مردم آسیب دیده(واکنش نامناسب استاندار خوزستان با یکی از شهروندان و....)
- رویکرد تبعیض‌آمیز سیاسی و جناحی روابط عمومی در اطلاع‌رسانی به رسانه ها و پاسخگویی به آن‌ها

۲-۷-۳-۳-۲. نقاط قوت

- استفاده پرحجم از سازمان صداوسیما و به‌ویژه شبکه خبر و برنامه های پرمخاطب شبکه‌های تلویزیونی
- شناسایی و حضور غیررسمی در رسانه‌های اجتماعی پرطرفدار برای دسترسی و ارسال پیام به مخاطبان برای مقابله با محدودیت های قانونی برای استفاده از شبکه‌های اجتماعی
- رصد مداوم شبکه‌های اجتماعی پرمخاطب نظیر تلگرام و شناسایی فیک نیوزها و شایعات به منظور اقدام سریع در پاسخگویی، تهیه جوابیه و ابهام زدایی
- استفاده از ظرفیت رسانه‌های محلی در استان‌ها (رادیو-تلویزیون و وبسایت‌ها و کانال‌های تلگرامی)

۲-۷-۳-۴. بعداز بحران سیل

۲-۷-۳-۴-۱. نقاط ضعف

- مستندسازی تجربیات و اقدام های سازمان‌های مورد بررسی به‌صورت پراکنده و ناقص و در بسیاری مورد اصلاً انجام نشده است. و در مواردی که مستندسازی انجام شده، تأکید بر مستند کردن تصویری(تهیه کلیپ) بوده است.
- مستند سازی تصویری بخشی از اقدام ها از سوی برخی سازمان ها به‌صورت گزینشی بوده است و تنها عملکردهای مثبت را مستندسازی کرده‌اند و از مستندسازی قصور و اشتباهات خودداری کرده‌اند.
- ارزیابی عملکرد سازمانها در موضوع بحران توسط روابط عمومی‌ها ضعیف و یا ناقص عمل شده است.
- عموما اقدامات سازمان را با اقدامات روابط عمومی اشتباه گرفته شده و گزارش شده است.
- اشاره ای به مستندسازی تجربیات به‌دست‌آمده اشاره نشده است.
- در زمینه امیدبخشی به انتشار اخبار بازسازی تأکید شده است که مطلوب است. اما به روش‌های دیگر امید بخشی نظیر بازسازی روانی و انجام خدمات مددکاری اجتماعی و تاسیس مراکز روان شناختی و... اشاره نشده است.

۲-۷-۳-۴-۲. نقاط قوت

- استفاده از ظرفیت رسانه‌های محلی و محیطی برای امیدبخشی و باسازی خرابی ها و جبران خسارت‌های مالی به آسیب دیدگان شهری و روستایی

۲-۸. سخن آخر

۲-۸-۱. عملکرد رسانه‌ها و اطلاع‌رسانی در بحران سیل

حوادث و بلایای طبیعی، پدیده‌هایی اقلیمی و زیست‌محیطی هستند که کاهش ابعاد و خسارت‌های آن در حوزهٔ مداخله‌های انسانی و اجتماعی است و آگاهی مسؤولان و شهروندان، می‌تواند از میزان تلفات و آسیب‌ها و شدت آلام و رنج بحران‌های آن‌ها به‌میزان قابل ملاحظه‌ای بکاهد. این حق شهروندان است که بدانند در چه صورتی و چه موقعی در خطر قرار دارند و در چه صورتی و در چه موقعی خطر از سرشان گذشته است. افزون بر این، شهروندان حق دارند از سرنوشت هم‌وطنان خود باخبر شوند. در همین چارچوب ارتباطات به‌طور اعم و رسانه‌ها به‌طور خاص در این میان می‌توانند نقش‌ها و کارکردهای مؤثری داشته باشند. رئیس محترم جمهوری پرسیده‌اند «رسانه‌ها و شبکه اطلاع‌رسانی در بحران سیلاب چه عملکردی داشته‌اند؟»

ازآنجاکه تأمین و تسهیل فرایند آگاهی‌بخشی و اطلاع‌رسانی قبل، حین و پس از وقوع بحران‌های طبیعی، ازجمله مسئولیت‌های بنیادین همه دولت‌هاست، باید درواقع، در مواقع بروز بحران و در همه مراحل مدیریت آن، «آگاهی موقعیتی»[1] را نقطه کانونی و هرگونه سیاست‌گذاری و برنامه اقدام برای مواجهه با آن منظور کرد. نهادهای روابط عمومی در این فرایند تکیه‌گاه و بازوی اصلی دستگاه‌های رسمی به شمار می‌آیند.

رسانه‌ها نیز مهم‌ترین منابعی هستند که مردم از طریق آن‌ها اطلاعات و آگاهی‌های مربوط به حوادث غیرمترقبه را به دست می‌آورند. تجارب تاریخی گویای آن است که در چنین موقعیت‌هایی مردم به رسانه‌های حرفه‌ای، آزاد و مستقل اعتماد دارند. اما درعین‌حال، خود هم از طریق رسانه‌های جایگزین - شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایل – در تکاپوی تولید محتوا، اظهارنظر و بازنشر محتواهای مورد نظر هستند. بنابراین مدیریت بحران، در بحبوحه وقوع حوادث غیرمترقبه، و در فضای به‌شدت رسانه‌ای شده امروز، امری به‌غایت دشوار است. نخستین ضرورت برای انجام این مهم، آگاهی از سهم و نقش عملی رسانه‌ها و مجاری اطلاع‌رسانی در فرآیند ارتباطات جمعی است.

چنانکه پیشتر آمد در پیمایش ملی این کارگروه در ۱۳۴ شهر کشور (تابستان ۹۸)، ۹۶ درصد پاسخگویان بیان داشته‌اند اخبار و اطلاعات مربوط به سیلاب اخیر را به‌طور مرتب از طریق مجراهای خبری داخلی دنبال کرده‌اند و تنها ۲ درصد آن‌ها نسبت به پیگیری اخبار و اطلاعات مربوطه بی‌تفاوت بوده‌اند. لذا بسیار اهمیت دارد که بدانیم چه اخبار و اطلاعاتی در ارتباط با سیل از طریق نهادهای رسمی اطلاع‌رسان، رسانه‌های جریان اصلی و رسانه‌های جایگزین در اختیار افکار عمومی قرار گرفته است.

۲-۸-۲. عملکرد نهادهای رسمی روابط عمومی

ازجمله مهم‌ترین کارکردهای روابط عمومی - در مقام حرفه‌ای ذاتا ارتباطی و رسانه‌ای و درعین‌حال برخوردار از «جایگاه مدیریتی» در سازمان‌ها و نهادهای حکمرانی - رصد به‌موقع «موضوعات»[2] مهم پیش رو، قبل از تبدیل‌شدن آن‌ها به «خطر»[3] و ورای آن «بحران»[4] است. به این اعتبار نقش روابط عمومی مؤثر و توانا، در مرحله پیش از وقوع بحران، تهیه و تدوین «برنامه جامع اقدام» و کسب آمادگی برای پیشگیری، مواجهه و مدیریت موضوع‌ها، روندها و فرایندهایی است که قابلیت بالقوه تبدیل‌شدن به ریسک و بحران را دارند.

کارگروه پس از بررسی رفتار شماری از روابط عمومی دستگاه‌های رسمی درگیر در سیل اخیر، ضعف اصلی آن‌ها را در مرحله «پیش از وقوع سیل» فقدان «برنامه جامعه اقدام ارتباطی–رسانه‌ای درون و برون‌سازمانی» ارزیابی کرد. قابل توجه اینکه عموم روابط‌عمومی‌ها در نظام رصد و ارزیابی خود اساساً تصور و درکی از وقوع سیلاب در مقیاسی که رخ داد نداشتند و سازوکارهای رصد و

---

1. Situational Awareness
2. Issues
3. Risk
4 . Crisis

ارزیابی آن‌ها امکان چنین آمادگی را برای آن‌ها فراهم نمی‌کرد. از همین رو «غافلگیر شدن» و «قرار گرفتن در موضع انفعالی» به‌هنگام مواجهه با بحران سیل وجه اشتراک عموم روابط عمومی‌ها به‌شمار می‌رود.

عملکرد روابط عمومی‌ها در مدیریت بحران به‌هنگام و در حین وقوع آن، به‌طور معمول، برپایه معیارهای اولویت بندی زیر ارزیابی می‌شود: ۱-شفاف‌سازی؛ ۲-اطلاع‌رسانی سریع و به‌موقع؛ ۳-حضور به‌موقع و مستمر در پاسخگویی؛ ۴-حفظ ارتباطات با ذی‌نفعان؛ ۵-ارتباط سازنده با رسانه‌ها؛ ۶-سخنگویی واحد؛ ۷-حفظ اعتبار و حیثیت سازمان.

بررسی‌ها نشان داد اولویت اصلی روابط عمومی‌ها در اوج رویداد سیل اخیر معطوف به حفظ اعتبار و حثیت سازمان متبوع و توجیه اقدامات گذشته، برنامه‌های حال و آینده آن بوده، است. حال‌آنکه اصول «شفاف‌سازی» و «حفظ ارتباطات با مخاطبان» و «اطلاع‌رسانی سریع و به‌موقع» نیز اصولی بنیادی‌اند که کمتر به آن‌ها توجه شده است. نتیجه آن‌که به رغم ضرورت مرجعیت خبری روابط عمومی‌ها درخلال وقوع سیل و پس از آن، صدای آن‌ها به‌موقع و به خوبی در جامعه شنیده نمی‌شد.

کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه متأسف است که برخی روابط عمومی‌های مسئول و درگیر در بحران سیل، اطلاعات مورد نیاز کارگروه را در اختیار قرار نداده و از همکاری با کارگروه استنکاف ورزیده‌اند. اما در مقابل، تلاش برخی روابط‌عمومی‌ها برای ارائه صدایی واحد به‌هنگام توضیح کنش‌های دستگاه‌های مربوط و پاسخ‌دهی حین و پس از وقوع بحران سیل، وجهی مثبت بود که رفتار آن‌ها را از پراکنده‌گویی، تناقض‌گویی و ابهام‌آفرینی‌های پیشین متمایز می‌کرد. کارگروه امیدوار است که روابط عمومی‌ها توجه متوازن به معیارهای هفتگانه مورد اشاره را همواره مدنظر قرار دهند.

۲-۸-۳. عملکرد مطبوعات

بنابر یک رویه نادرست، که تقریباً همانند آن در کمتر کشوری دیده می‌شود، مطبوعات ایران سال‌هاست که تمامی روزهای طولانی نوروز در تعطیلی به سر می‌برند. تعطیلی مطبوعات در نوروز ۱۳۹۸ به حدود ۲۰ روز رسید. در روزهای پیش از تعطیلات نیز، به دلیل بحران کمبود کاغذ، شمارگان مطبوعات به‌شدت کاهش یافته و نظم انتشار آن‌ها مختل شده بود. به همین دلیل مطبوعات پیش‌تر از تعطیلات نوروز استقبال کرده بودند. در میان روزنامه‌های سراسری تنها دو روزنامه «ایران»، ارگان دولت با انتشار ۶ نسخه الکترونیک، و روزنامه «شهروند»، ارگان جمعیت هلال‌احمر ایران، با انتشار چند شماره کاغذی تنها روزنامه‌های کشور بودند که در ایام تعطیلات نوروز بحران سیل را مورد توجه قرار دادند. البته این تنها تلاش‌ها هم چنان‌که باید مورد توجه مخاطبان قرار نگرفت، ولی شماری از روزنامه‌نگاران حرفه‌ای که، عمدتاً به‌صورت خودانگیخته و غیرسازمان‌یافته، در مناطق سیل‌زده حضور یافته بودند و از طریق شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی فعالانه به پوشش رویدادهای سیل پرداختند و به‌این‌ترتیب «روزنامه‌نگاری شهروندی» نقشی مؤثرتر از روزنامه‌نگاری جریان اصلی یافت.

پس از تعطیلات، هم‌زمان با کاهش تقریبی شدت سیلاب، مطبوعات کوشیدند با ارائه مصاحبه، گزارش و تحلیل‌هایی دربارهٔ ابعاد و پیامدهای سیل تا حدودی جاماندگی غیرحرفه‌ای خود را جبران کنند. ویژگی مثبت عملکرد مطبوعات در این ایام، در مقایسه با سایر رسانه‌ها و خبرگزاری‌های رسمی و ارگانی، استقلال نسبی در بیان مسائل و موضوعات و نقطه‌ضعف‌ها و کاستی‌ها بود. به‌خصوص برخی از گزارش‌های میدانی مطبوعات از نمونه‌های قابل توجه خبردهی و آگاهی‌بخشی دقیق و بی‌طرفانه و نیز تحلیل‌های موثق به شمار می‌روند. بااین‌حال چند نکته هم‌چنان حائز اهمیت است:

۱. سهم اصلی بازار روزنامه‌های کشور کماکان متعلق به حکومت و دستگاه‌های مختلف حکمرانی است. به‌این‌ترتیب بیشتر روزنامه‌های بزرگ کشور در چهارچوب سیاست‌های سازمان‌ها و نهادهایی که به آن وابسته هستند، و نه الزامات و معیارهای حرفه‌ای روزنامه‌نگاری، فعالیت می‌کنند و حتی در مواقع بحران نقش دستگاه تبلیغاتی یک نهاد یا دستگاه اداری- اجرایی را بر عهده می‌گیرند. کما اینکه در جریان سیل برخی از مطبوعات همچنان به شیوه اطلاع‌رسانی بر پایه صبغه مسلکی - سیاسی ادامه دادند.

۲. هنوز «ارتباطات بحران» و «روزنامه نگاری‌بحران» مفاهیمی مغفول در نظام رسانه‌ای ایران هستند. از همین رو، رفتار مطبوعات در مواجهه با بحران به‌طور عمده متکی به ابتکارهای موردی و شخصی و نه رویکردی جامع مبتنی بر سازمان، آموزش، تجربه اندوزی و مهارت‌افزایی است.

۳. جاماندگی مطبوعات، حتی روزنامه‌های پرسابقه و صاحب‌نام، در بهره‌گیری از فناوری‌های نوین ارتباطات و اطلاعات و استفاده از شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی، و کم‌توجهی به‌ضرورت برخورداری از روزنامه‌نگاران حرفه‌ای و مهیای پوشش بحران، به میزان قابل ملاحظه‌ای از چابکی و نقش‌آفرینی نشریات و روزنامه‌های حرفه‌ای در پوشش سیل کاست و میدان را به فعالیت شهروندان در فضای مجازی سپرد. این در حالی است که شهروندان به هنگام ارائه و به اشتراک گذاشتن خبرها و نظرها در شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی طبعا نمی‌توانند معیارهای حرفه‌ای – اجتماعی – اخلاقی روزنامه‌نگاری را به اجرا درآورند و اساساً نمی‌توان از آن ها چنین انتظاری داشت.

۴. به لحاظ جغرافیایی، شماری از مطبوعات محلی هنوز نتوانسته است، مفهوم و کارکرد رایج «رسانه» را کسب کند. این‌گونه مطبوعات امروز به درجه‌ای از استقلال مالی و حرفه‌ای نرسیده‌اند که بتوانند حتی در شرایط عادی به روال کار خبری و اطلاع‌رسانی خود بپردازند. به همین دلیل حتی پس از فروکش‌شدن سیلاب نیز بخشی از مطبوعات محلی نتوانستند انتشار یابند و رویدادها را پوشش دهند.

۲-۸-۴. عملکرد رادیو و تلویزیون

اصولاً به دلیل غالب بودن پارادایم «خشکسالی» بر ذهینت سیاست‌گذاران و مسئولان رادیو و تلویزیون در روزهای پیش از سیل، اخبار بارندگی‌ها در رسانهٔ ملی به‌طور عادی و در اولویت‌های دوم به بعد، آن‌هم به‌صورت کلی و غیر هدفمند، پوشش داده می‌شد. نگارش و بیان اطلاعیه‌ها و اخطاریه‌های هواشناسی نیز گاه کلی، غیرشفاف و به گونه‌ای بود که در اغلب آن ها، پارامترهای جوی مشخص نمی‌شد و تفاوت سطح هشدارها در آن‌ها شفاف نبود.

مقیاس جغرافیایی مشخص شده در ایام منتهی به سیلاب‌ها برای پیش‌بینی‌های هواشناسی در اخبار نیز به‌طور غالب بسیار وسیع بود. این موضوع موجب کاهش حساسیت و اطمینان به اخطاریه‌ها می‌شد. همچنین لحن کارشناسان هواشناسی و به‌تبع آن مجریان و گویندگان در صداوسیما در روزهای پیش از سیلاب هشداردهنده نبوده و پیش‌بینی‌ها طبق روال شرایط عادی بیان می‌شد؛ آن‌گونه که مخاطب نمی‌توانست ابعاد خطر را دریابد. در بیشتر گزارش‌های هواشناسی از عبارت‌هایی همچون «طغیان رودخانه‌ها»، «سیلابی‌شدن مسیل‌ها»، «وزش باد»، «فعال شدن سامانه‌های بارشی در روزهای آتی»، «صدور اخطاریه»، «آب گرفتگی‌ها» و ... استفاده می‌شد که مجموعه این واژگان به دلیل مرسوم و تکراری بودن، حساسیت لازم را ایجاد نمی‌کرد. به‌این‌ترتیب می‌توان، در یک ارزیابی کلی، نتیجه گرفت که صداوسیما، به‌عنوان فراگیرترین رسانه، نتوانست در مرحله پیش از وقوع بحران «ادراک خطر» از سیلاب را در افکار عمومی، به‌خصوص در مناطق سیل‌زده ایجاد کند.

بااین‌حال با شروع بحران سیلاب در استان گلستان، صداوسیما با تأخیری یک روزه، پوشش ویژهٔ سیل را در دستور کار قرار داد. در این مرحله شبکه خبرِ سیمای جمهوری اسلامی با شکست مکرر آنتن و برقراری ارتباط‌های زنده با خبرنگاران و مسئولان محلی و کشوری مدیریت پرحجم اخبار را در دست گرفت. پوشش ویژهٔ اخبار سیل در گلستان در ایام نوروز حساسیت سایر استان‌ها را در پی داشت؛ به گونه‌ای که در استان‌های غرب و جنوب غرب کشور، به‌ویژه در لرستان، خوزستان، فارس، کهگیلویه و بویراحمد و ... هشدارهای لازم، به نحوی پیگیرانه و قوی، مطرح شد تا دستگاه‌های مختلف با آمادگی بیشتری در این استان‌ها به مقابله با بحران سیل بپردازند.

درمجموع رویکرد صداوسیما حین و پس از سیلاب‌های ۹۸ از منظر رسانه‌ای و ارتباطی حرفه‌ای‌تر بوده و در عملکرد آن وجه «هشدار دهی و اطلاع‌رسانی» غلبه داشته است. البته رویکرد انتقادی صداوسیما عمدتاً معطوف به برانگیختن و واداشتن مقامات و مسئولان به حضور و اقدام در صحنه حوادث بود که منجر به حضور بی‌برنامه، مکرر و گاه نمایشی آنان می‌شد و عملیات امداد و کمک-

رسانی و الزامات مدیریت بحران را تحت تأثیر قرار می‌داد. پس از فروکش کردن اوج سیلاب‌ها پخش ویژه برنامه‌های تحلیلی – تفسیری وقایع و نیز انعکاس وسیع مطالبات و صداهای مردم سیل‌زده، توانست توجه افکار عمومی را تا حدودی از شبکه‌های ماهواره‌ای فارسی‌زبان به پوشش صداوسیما سوق دهد.

۲-۸-۵. عملکرد خبرگزاری‌ها و سایت‌های خبری

خبرگزاری‌ها و سایت‌های خبری نیز در مرحله پیش از بحران از ایفای نقش هشداردهندگی بازماندند، اما در مرحله بحران توانستند با اعزام نیروهای خبری به مناطق سیل‌زده و ارتباط گرفتن با نهادهای مسئول و همچنین بهره‌مندی از امکانات شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایل، تصویری بالنسبه متوازن از سیل ارائه دهند. این پوشش در برخی خبرگزاری‌ها و سایت‌های منتقد دولت به فضای انتقادی و نسبتاً بی‌اعتماد شبکه‌های اجتماعی نزدیک‌تر بود ولی در خبرگزاری‌ها و سایت‌های رسمی بعضاً با ابتکار عمل‌های جدید خبری و پرداختن به الزامات اجتماعی و فرهنگی همراه شد.

نداشتن دانش زمینه‌ای و پیشینی در حوزهٔ آب و بحران سیل، جذابیت اخبار غیررسمی و حتی خبرهای جعلی، ضعف‌ها، کاستی‌های فنی و حرفه‌ای و دیده نشدن در میدان اصلی افکار عمومی، ازجمله چالش‌های خبرگزاری‌ها و سایت‌ها در پوشش رویداد سیل بودند. در این میان، شاید مهم‌ترین چالش، به دلایل گوناگون، از دست‌رفتن مرجعیت خبری برای خبرگزاری‌ها و سایت‌های رسمی و حتی رسانه‌های جریان اصلی بود. واقعیت این است که اخبار رویداد سیل بیش از خبرگزاری‌ها و سایت‌های رسمی خبری در شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی جریان یافته بود. لاجرم، روایت شکل‌گرفته از سیلاب‌ها در این فضا نیز عمدتاً بر کاستی‌ها و نقاط ضعف عملیات امداد و نجات و اسکان سیل‌زده‌ها استوار بود. درحالی‌که دسترسی خبرگزاری‌ها به منابع موثق خبری برای رد یا تأیید انبوه خبرهای منتشر شده در شبکه‌های اجتماعی و ماهواره‌ای و امکان سنجش صحت آن‌ها دشوار بود، در کنار بازنشر بسیاری از این محتواهای منفی و تنش زا توسط شبکه‌ها و رسانه‌های غیررسمی و مخالف دولت عملاً امکان مدیریت فضای رسانه‌ای کشور و کاهش بحران را در مقاطعی با سختی مواجه کرد.

۲-۸-۶. رفتار کاربران تلگرام و توئیتر

با وجود فیلترینگ پیام‌رسان تلگرام و شبکه اجتماعی توئیتر، این دو رسانه، همراه با شبکه‌ها و پیام‌رسان‌های دیگر با بهره گرفتن از مزیت‌های فناورانه، نقش مهمی را در تولید و به اشتراک گذاشتن انواع محتوا در ارتباط با بحران سیل ایفا کردند. این در حالی بود که فیلترکردن تلگرام و توئیتر، در عمل و به‌واقع، تنها سازمان‌های درگیر مدیریت بحران رااز حضور و فعالیت در این دو فضای ارتباطی فراگیر و اثربخش و تعامل با انبوه مخاطبان آن‌ها محروم کرد.

تحلیل مضمون داده‌های حاصل از داده‌کاوی هزار توئیت پر لایک توئیتری، با حداقل ۵۰ لایک، و هزار پست پربازدید تلگرامی، با حداقل ۵۰ هزار بازدید، گویای نوعی رهاشدگی و بی‌برنامگی و بی‌عملی دستگاه‌های مدیریت بحران در فضایی بود که بیشترین پرسش‌ها و ابهام‌های شهروندان در آن مطرح و دنبال می‌شد و انبوه شایعه‌ها و خبرهای جعلی در آن جریان داشت. ویژگی اصلی این فضا مرکزگریزی فناورانه و غلبهٔ جنبه‌های اعتراضی اجتماعی و سیاسی بود.

«رهاشدگی» شبکه‌های اجتماعی مجازی از یک‌سو و ضعف مرجعیت رسانه‌های اطلاع‌رسانی رسمی و کانال‌های مؤثر ارتباطی بین دستگاه‌های حکمرانی با آسیب‌دیدگان و افکار عمومی از سوی دیگر، در سطح جامعه به‌ویژه در مناطقی مانند خوزستان و لرستان گاه باعث تأثیرگذاری و رواج گسترده «اخبار جعلی» شده بود. این پدیده به‌خصوص در روزهای نخست وقوع سیلاب چنان بود که بخش زیادی از تلاش‌های رسانه‌های اطلاع‌رسانی رسمی (ازجمله صداوسیما و خبرگزاری جمهوری اسلامی) بیشتر صرف خنثی‌سازی «اخبار و روایت‌های جعلی» از آنچه حتی به وقوع نپیوسته است، بود. طرح شایعاتی چون «سرریز کردن سد کرخه»، «ممانعت وزارت نفت از آبگیری هورالعظیم» که منشأ آن‌ها صرفاً توئیت یک نگهبان و اظهارنظرهای افراد محلی غیرمسئول بود، گاه موجب ایجاد بحران‌های شدید مدیریتی و اجتماعی گردید. البته موارد قابل توجهی نیز وجود داشت که در آن کانال‌های تلگرامی محلی در نقش کانال‌های مؤثر

اطلاع‌رسانی برای شکل دادن ارتباطات و اجتماعات محلی، ارائه خدمات و تشکیل کانون‌های خبررسانی ظاهر شده‌اند که به‌طور مشخص در منطقهٔ آق‌قلا و روستاهای آن، این کاربرد مؤثر مشاهده گردید.

همچنان‌که اشاره شد برخی از خبرگزاری‌ها، سایت‌ها و خبرنگاران کوشیدند از فضای تلگرام و توئیتر برای ارائه خبرها و گزارش‌های خود بهره بگیرند، اما درعین‌حال تلاش آن‌ها نتوانست خلاء حضور «مرجع رسمی و قابل وثوق اطلاع‌رسانی» را در حوزهٔ عمومی و افکار عمومی جبران کند، کما اینکه حتی معدود سازمان‌ها و مسئولانی که تصمیم به استفاده از تلگرام و توئیتر گرفتند، نتوانستند ارتباطی جامع و مؤثر با مخاطبان برقرار کنند. چنانکه در برخی موارد، حتی نخستین برداشت کاربران از حضور مسئولان و مقامات در این دو فضای فیلتر شده، نوعی «خودنمایی» قلمداد شده است.

بر اساس مطالعه صورت گرفته به نظر می‌رسد که کاربران از تلگرام بیشتر برای «اطلاع‌رسانی» و از توئیتر بیشتر برای اظهارنظرهای انتقادی و اعتراضی علیه دستگاه‌های رسمی و نیز بیان مواضع منفی استفاده کرده‌اند.

۲-۸-۷. مشکلات رسانه‌های رسمی در زمینه روزنامه‌نگاری و اطلاع‌رسانی

به اعتبار یافته‌های پیش‌گفته، پاسخ پرسش دوم رئیس‌جمهوری در حوزهٔ رسانه و ارتباطات، معطوف به وجوه مشکلات جدی در اثربخشی رسانه‌های رسمی هم به لحاظ توانمندی حرفه‌ای، و هم به لحاظ برخورداری از زمینه‌های مسائل اجتماعی بوده است. با توجه به آنچه در شرح عملکرد رسانه‌ها و اطلاع‌رسانی در مراحل پیش، حین و پس از بحران سیلاب گذشت، اهم چالش‌ها و درعین‌حال راهکارهایی که برای غلبه بر موانع کنونی متصور است می‌توان به شرح زیر جمع‌بندی کرد. توضیح اینکه این چالش‌ها عمدتاً کلان و ساختاری‌اند و لاجرم راهکارهای ارائه شده نیز معطوف به اصلاحات اساسی میان‌مدت و بلندمدت است، اما می‌توان در چارچوب ارتباطات بحران به برخی از آن‌ها به‌صورت ویژه پرداخت:

۱. غفلت نظری و عملی از اهمیت «ارتباطات و روزنامه‌نگاری بحران» و کاربرد سازوکارهای تحقق آن در نظام رسانه‌ای و اطلاع‌رسانی کشور: از یک‌سو نظام آموزش‌های رسمی و حرفه‌ای ارتباطات و روزنامه‌نگاری در ایران توجه چندانی به موضوع بسیار مهم ارتباطات و روزنگاری بحران نداشته‌اند و از سوی دیگر نهادهای مسئول سیاست‌گذاری و مدیریت بحران اعم از بخشی و فرابخشی، نهادهای روابط عمومی و سازمان‌های گوناگون خبررسانی و اطلاع‌رسانی مهیای مواجه‌شدن با بحران‌های طبیعی از منظر ارتباطی و رسانه‌ای نیستند. این در حالی است که وقوع انواع حوادث طبیعی، در سرشت اقلیم ایران و بخشی از سرنوشت همیشگی ما ایرانیان قابل مشاهده است. به این اعتبار ضروری است درک عملی از ارتباطات بحران به دستور کار عملی همه نهادهای ذی‌ربط تبدیل گردد و این مهم در نظام ارتباطی کشور هم از لحاظ علمی - آموزشی (دانشگاهی و حرفه‌ای) و هم کاربردی - فنی (در رسانه‌ها و مجاری اطلاع‌رسانی) و هم در حوزه‌های سیاست‌گذاری و مدیریت اجرایی کشور تثبیت و نهادینه شود.

۲. کم‌توجهی به نقش رسانه‌های جریان اصلی و کارکردهای مثبت شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی و نتیجتاً شکل‌گیری پدیده ضعف مرجعیت رسانه‌ای در کشور: تاکنون مدیریت سیاسی و اجرایی کشور، به‌طور عمده، از میان تمامی رسانه‌های جریان اصلی، تلویزیون را به‌عنوان رسانه اثرگذار به رسمیت شناخته و نسبت به پاسخگویی و بهره‌گیری از رسانه‌های دیگر کم‌توجه بوده است. علاوه بر این با اعمال سیاست فیلترینگ، در عمل، خود و سازمان‌هایی را که می‌توانند از فناوری‌های جدید بهره‌مند شود از این امکان روزآمد و کارآمد محروم کرده است. این رویکرد سبب پیدایش و رشد دو پدیده شده است:

- الف) انتقال مرجعیت جریان خبررسانی و آگاهی‌بخش از رسانه‌های جریان اصلی به شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی و نیز شبکه‌های خارج از کشور؛
- ب) خالی ماندن عرصه شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایل از فعالیت حرفه‌ای کنشگران حرفه‌ای و نهادهای مدنی و سازمان‌های مدیریت بحران و متخصصان رسانه‌ای شده است.

اصلاح این سیاست‌ها و رویکرد باید با توجه به اهمیت شکل‌گیری ذهنیت‌های دید جمعی در دستور کار مسئولان و دستگاه‌های مدیریت بحران قرار گیرد.

۳. کم‌توانی جریان رسانه‌ای و اطلاع‌رسانی حرفه‌ای و مستقل: در نگاهی کلی، اعمال نظام پیشگیرانه بر فعالیت عموم رسانه‌ها به‌طور عام و نقش انحصاری رادیو و تلویزیون به‌طور خاص، بخش بزرگی از فضای ارتباطی - رسانه‌ای کشور را اکنون ناکارآمد و سیاست‌زده کرده‌است. این امر منجر به بروز نوعی ناهنجاری و سوگیری‌های سیاسی در رفتارهای رسانه‌ای شده است. نتیجه رواج چنین سیاستی رشد کم‌اعتمادی مردم به کردار و رفتار رسانه‌ها و مجموعه اطلاع‌رسانی کشور بوده است. در شرایط کنونی، عملاً بخشی از رسانه‌ها و نهادهای اطلاع‌رسان به حمایت و دفاع همه‌جانبه از دستگاه‌ها و نهادهای دولتی می‌پردازند و حتی می‌کوشند اشتباه‌های احتمالی آن‌ها را توجیه کنند و بخشی دیگر نیز جز خطا و رفتار نادرست در کنش‌های دولت و دستگاه‌های مربوط چیزی نمی‌بینند. پیامد این رویکرد غیرحرفه‌ای و جانب‌دارانه، در هر دو سو، خدشه‌دارشدن «اعتماد عمومی» به منابع رسمی اخبار و اطلاعات است. راه‌حل این وضعت نگران‌کننده، تقویت جریان رسانه‌ای مستقل، کثرت‌گرا، حرفه‌ای و واقع‌گرا در همه سطوح و کمک به تثبیت قانونی فعالیت‌های رسانه‌ای حرفه‌ای و چاره‌اندیشی دربارهٔ نقش انحصاری صداوسیما در فضای رسانه‌ای جدید است.

۴. فقدان عملی «سخنگویی واحد» در دستگاه‌های حکمرانی: گرچه در جریان سیل اخیر، دستگاه‌های مدیریت بحران در جهت طنین‌اندازشدن صدای واحد فعالیت‌هایی داشته‌اند، اما هنوز ناروشنی در سخنگویی، تعلل در پاسخگویی و سوگیری در بیان واقعیت‌ها ازجمله چالش‌های اصلی مدیریت بحران در ایران به شمار می‌روند. این در حالی است که تلاش برای رفع این معضل می‌تواند به تحقق ضرورت‌های زیر کمک کند:
   - الف) برخورداری از یک «روایت کلان» از موضوعات و وقایع؛
   - ب) مدیریت جریان اخبار و اطلاعات در فضای آشفته و ابهام‌آلود خبری؛
   - پ) جلوگیری از بروز شایعه و «اخبار جعلی» که همواره تأثیر مخربی بر افکار عمومی داشته‌اند.

۵. ضعف سازوکارهای اطلاع‌رسانی محلی در سطح استان‌ها و شهرستان‌ها: مدیریت جریان ارتباطی – رسانه‌ای شرایط بحران در سرزمینی به پهناوری ایران با تکیه صرف بر رسانه‌ها و دستگاه‌های اطلاع‌رسان پایتخت ناممکن است. برای مواجهه با بحران‌های متنوع و گسترده در سراسر ایران‌زمین لازم است رسانه‌های محلی و دستگاه‌های اطلاع‌رسان استانی به‌مراتب و بیش‌ازپیش توانمند شوند. آن‌ها نیز باید به‌دقت بیاموزند که بلایای طبیعی (سیل، زلزله، خشکسالی، آلودگی هوا، بیابان‌زایی و ...) بخش لاینفک زیست جامعه ایران است و با تمام توان و امکانات مهیای مواجه‌شدن با این واقعیت مقدر و قطعی باشند.

۲-۹.توصیه‌ها در حوزهٔ هشدار و اطلاع‌رسانی

۱. بیان هشدارها توسط سازمان هواشناسی با تمایز میان مفاهیم مختلف بیان‌کنندهٔ سطوح مختلف هشدار و توجه به سلب‌نشدن حساسیت مردم، رسانه‌ها و مدیران سایر دستگاه‌ها نسبت به واژه‌ها و معانی مختلف آن‌ها.

۲. توسعهٔ همکاری با سمن‌ها، گروه‌های مردمی، مقامات محلی و ایجاد شبکه‌ای مویرگی برای اطلاع‌رسانی محلی و اضافه‌کردن شبکهٔ غیررسمی سمن‌ها، مقامات محلی و افراد مورد اعتماد محلی به شبکهٔ اطلاع‌رسانی رسمی.

۳. برگزاری مانورهای اطلاع‌رسانی برای بازآموزی مفاهیم هشدار به شهروندان و جلوگیری از عادی‌شدن یا فراموشی موارد مرتبط با هشدار سیلاب .

۴. تولید و انتشار اطلاعاتی دربارهٔ سیستم‌های هشدار سیلاب و تعامل آن‌ها با مردم یا مسئولیت‌های مردم در قبال سطوح مختلف هشدار.

۲-۱۰. توصیه‌های اصلاحی در حوزهٔ رسانه

۱. ارتقاء نقش ارتباطات بحران (روزنامه‌نگاری بحران، روابط عمومی بحران، سواد رسانه‌های، ارتباطات ریسک و ...) در نظام آموزش دانشگاهی و حرفه‌ای و نیز نظام سیاست‌گذاری و مدیریت اجرایی کشور.

۲. برگزاری دوره‌های مستمر آموزشی و مانورهای بحران (از قبیل شیوه رفتار با سیل‌زدگان، مدیریت اضطراب در بحران، شیوه اجرا، شیوه حضور در میان مردم و ...) برای خبرنگاران جهت حضور در منطقه بحران.

۳. بازنگری در سیاست فیلترینگ شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های موبایلی.

۴. داشتن «سخنگوی واحد» در نهادها و سازمان ها مسئول و نیز مشارکت جدی تر دستگاه مدیریت بحران در «مدیریت رسانه‌ای» بلایای طبیعی.

۵. تدوین پروتکل‌های ارتباطات رسانه‌ای میان دستگاه‌های مدیریت بحران و رسانه‌ها، با مشارکت خود رسانه‌ها و متخصصان روزنامه‌نگاری بحران.

۶. اصلاح جدی گفتمان، لحن و محتوای اطلاع‌رسانی سازمان هواشناسی به نحوی که تمایز بین شرایط عادی، هشدار، اخطار و سایر سطوح بحران مشخص باشد.

۷. در دستور کار قرار دادن تولید مستمر برنامه‌هایی با محتوای آموزشی دربارهٔ انواع بحران‌ها، ازجمله سیلاب و ارتقای آگاهی‌های عمومی دربارهٔ آن.

۸. تولید برنامه‌هایی با محتوای محلی و عطف به شرایط خاص سیلاب در استان در سازمان صداوسیما به‌خصوص در استان‌هایی که احتمال بروز سیلاب در آن‌ها بیشتر است.

۹. محدود نشدن وظیفه سازمان صداوسیما به پیگیری وضعیت سیل‌زدگان در شرایط پس از سیلاب. (ابهامات جدی در ذهن مردم و سیل‌زدگان دربارهٔ علل بروز سیلاب، نقش سازه‌های آبی در مدیریت سیلاب، نقش سایر عوامل نظیر ساخت‌وسازها، برنامه‌ریزی فضایی، عملیات امداد و نجات، کمّیت و کیفیت استفاده از کمک‌های مردمی و مسائل دیگر وجود دارد که روشن نشدن ابعاد آن‌ها بر اعتماد و عملکردهای مردم در سایر حوادث و بحران‌ها مؤثر است. شفاف‌سازی در این ابعاد از طریق تولیدات رسانه‌ای به‌شدت توصیه می‌شود).

۱۰. ضرورت توجه رسانه ها به ساخت و سازهای غیرمجاز در مسیر رودخانه‌ها، جنگل‌خواری، کوه‌خواری، ضعف زیرساخت‌ها، نقصان در برنامه‌ریزی فضایی، ضعف سازوکارهای مدیریت غیرسازه‌ای سیلاب نظیر بیمه و سایر عواملی که گزارش ملی سیلاب‌ها بر آن‌ها تأکید می‌کند. (مسائلی نظیر زمین‌خواری و تجاوز به حریم رودخانه‌ها اغلب صرفاً از جهت مسئلهٔ فساد در رسانه‌ها مطرح می‌شوند اما توجه به آن‌ها از منظر مدیریت سیلاب نیز برای تاب‌آوری اجتماعی اهمیت داشته و در حال حاضر مغفول است).

۱۱. دقت در اطلاع‌رسانی به‌ویژه در تفسیر هشدارهای هواشناسی در رسانه‌های رسمی. (کلی و غیرشفاف بودن برخی اطلاعیه‌ها و اخطاریه‌های هواشناسی ایجاب می‌کند رسانه‌ها دقت لازم را در اطلاع‌رسانی به‌ویژه در تفسیر این اطلاعیه‌ها و اخطاریه‌ها داشته باشند. استفاده از صفت‌های معنادار نویدبخش یا هشداردهنده با توجه به متن اطلاعیه‌های هواشناسی در برداشت افکار عمومی و حساس‌شدن یا نشدن آن در مواجهه با این اطلاعیه‌ها نقش مهمی‌دارد).

۱۲. تدوین شیوه‌نامهٔ پوشش رسانه‌ای بحران‌های طبیعی کشور که در آن رابطه خبرنگاران با مدیران و نهادهای اجرایی، نحوهٔ اطلاع‌رسانی و نحوهٔ حضور خبرنگار در محل رویداد تعریف شود و منابع خبری معتبر و سازمان‌دهی کل فرایند اطلاع‌رسانی در آن تدوین شود.

فصل سوم

ابعاد روان‌شناختی سیلاب‌ها

۳-۱. مقدمه

ایران در معرض انواع متنوعی از حوادث طبیعی قرار دارد و بر اساس شاخص خطر بلایای طبیعی در سال ۲۰۱۰، ایران در رتبه سوم جهان قرار داشته است. سیل به‌عنوان یکی از این بلایا در ایران همواره مطرح بوده، اما گستردگی عوارض و خسارت‌های سیل اخیر در اسفند ۱۳۹۷ و فروردین ۱۳۹۸، سیل را دوباره در مرکز توجه قرار داده است. سیلی که از نظر گستردگی ۲۵ استان کشور را درگیر نمود، ده‌ها کشته داشت و بنا بر گزارش وزیر کشور، عبدالرضا رحمانی فضلی، بیش از ۴۴۰۰ روستا در کشور گرفتار شدند و درمجموع ۳۰ تا ۳۵ هزار میلیارد تومان هزینه به‌جا ماند.

حوادثی مانند سیل بر جنبه‌های گوناگون زندگی مردم اثر می‌گذارد؛ رفاه، اشتغال، تحرک، روابط اجتماعی، انعطاف‌پذیری، قدرت انطباق و سلامت روان. گذشته از دشواری در رفع نیازهای اولیه معیشتی که خود تنشی جدی است، مردم مبتلا تا مدتی به‌ناچار در پناهگاه‌ها یا اردوگاه‌هایی به سر خواهند برد که در این شرایط یکی از نیازهای اساسی و مشترک انسان‌ها که نیاز به فضای شخصی و خصوصی، دچار مشکل می‌شود. رسیدگی به وضعیت آسیب‌دیده محل سکونت، انتظار سیل بعدی، بی‌خبری از سایر اعضای خانواده، از دست دادن شغل و درآمد و در نهایت افت شدید کیفیت زندگی از مصایب دیگر جمعیت سیل‌زده است (۱).

تبعات زیان‌بار سیل به دوران حاد آن محدود نمی‌شود و اغلب عواقب قابل توجهی در درازمدت دارد و می‌تواند سطح و شکل زندگی، متعلقات و روابط اعضای خانواده با خود و دیگران را تغییر دهد.

پیمایش کشوری سلامت روان در ایران در سال ۲۰۱۱ با ارزیابی شیوع یک‌ساله اختلالات روان‌پزشکی، نشان داد که بیش از دو درصد جمعیت ۱۵ تا ۶۴ ساله ایران دچار اختلال استرس پس از سانحه (PTSD) هستند (۲). بااین‌حال روشن است که تشخیص‌دادن PTSD به دلیل ماهیت آزارنده افشای جزییات آن برای فرد مبتلا، اغلب ساده نیست و عجیب نیست که در پیمایش‌های جمعیت عمومی‌شیوعی کمتر از واقع به دست آید. البته در ارزیابی جمعیت‌های پرخطر فراوانی PTSD برجسته‌تر است. به‌عنوان نمونه، مطالعه رقیبی و همکاران نشان داد که احتمال ابتلا به PTSD در حدود ۲۶ درصد زندانیان در زاهدان وجود دارد (۳).

مطالعاتی که برای بررسی شیوع اختلالات روان‌پزشکی روی جمعیت دچار حوادث‌های طبیعی انجام شده، عمدتاً بر ارزیابی PTSD و اختلال افسردگی متمرکز بوده و پرسشنامه‌هایی نیز برای بررسی این دو مورد طراحی شده است. فرهودیان و همکاران در بررسی بازماندگان زلزله بم نشان دادند که ۹۸ درصد افراد دست‌کم با یک تروما مواجه شدند و برای ۸۷ درصد افراد دیدن جراحت یا جسد دیگران بدترین خاطره تروماتیک بود (۴). شیوع PTSD در زمان مطالعه در این بررسی بیش از ۵۰ درصد گزارش شد.

بااین‌حال بر اساس جستجو در میان مطالعات ایرانی، بررسی اختلالات روان‌پزشکی روی جمعیت سیل‌زده انجام نشده و برای تخمین اثرات روان‌شناختی و روان‌پزشکی این امر بررسی‌های اپیدمیولوژیک ضروری به نظر می‌رسید.

پس از صدور حکم رییس جمهوری مبنی بر تشکیل هیأت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها با هدف ارائه پاسخ‌های علمی، معتبر و دقیق درباره ابعاد مختلف سیلاب‌ها، کمیته بهداشت و سلامت روان نیز به‌عنوان زیر مجموعه‌ای از کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه تشکیل شد، تا به سؤالات مربوطه در این بخش پاسخ دهد. مطالعات این بخش در کمیته‌ای با عنوان «بهداشت و سلامت روان» انجام شده و یافته‌ها متکی بر انجام پژوهش کیفی مصاحبه و بحث‌های گروهی با مردم، ارائه‌دهندگان خدمات سلامت روان و مسئولان سه استان سیل‌زده لرستان، خوزستان و گلستان و مشاهدات تیم پژوهش و پیمایش کمی‌در سه استان سیل‌زده با گستره وسیع در مردادو شهریور ماه ۱۳۹۸ است.

به کمک یافته‌های این مطالعه می‌توان از گستره و شدتِ بخشی از آسیب‌های روانی-اجتماعی سیل‌های اخیر آگاه شده و سهمی از نیازسنجی مورد لزوم برای برنامه‌ریزی جهت خدمت‌رسانی به جمعیت آسیب‌دیده را پوشش داد.

۳-۲. بررسی متون و اهداف

۳-۲-۱. بررسی متون

در مطالعه‌ای که توسط Waite و همکاران با هدف بررسی تأثیر سیل بر پیامدهای سلامت روان در سال ۲۰۱۷ میلادی بر روی ۲۱۲۶ نفر از افراد مجاور با سیل در انگلستان انجام شد، برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه سلامت بیمار (PHQ-2)، مقیاس اختلال اضطراب عمومی(GAD-2) و چک لیست اختلال استرس پس از سانحه (PCL-6) استفاده گردید. افراد به سه دسته سیل‌زده، در معرض سیل و بدون تأثیر از سیل تقسیم شدند. نتایج نشان داد، شیوع اختلالات روانی در سیل‌زدگان بیشتر بود (افسردگی: ۲۰/۱ ٪، اضطراب: ۲۸/۳ ٪، اختلال استرس پس از سانحه: ۳۶/۲ ٪). سیل به‌طور معنی‌داری شانس ابتلا به تمام اختلالات روانی در این مطالعه را افزایش داده است. همچنین تخریب وسایل منزل، شدت جریان سیل، تخریب محل کار، مدرسه یا درمانگاه، با افزایش شانس ابتلا به اختلالات روانی همراه بوده است (۱۳).

در مطالعه ای که توسط Liu و همکاران در سال ۲۰۰۶ میلادی به‌صورت مقطعی با هدف بررسی اختلال استرس پس از سانحه، بر روی ۳۳۳۴۰ سیل‌زده چینی انجام شد، نتایج نشان داد، ۲۸۷۵ نفر (۸/۶ ٪) از سیل‌زدگان دچار این اختلال بودند. جنسیت مونث، سن بالاتر، شدت و نوع سیل، با افزایش شانس ابتلا به اختلال استرس پس از سانحه، مرتبط گزارش شده‌اند (۱۴).

- در مطالعه ای که توسط Mason و همکاران با هدف بررسی تاثیرات روانی سیل در سیل‌زدگان انگلستان در سال ۲۰۱۰ میلادی به‌صورت مقطعی، بر روی ۴۴۴ نفر از سیل‌زدگان انجام شد و داده‌ها با استفاده از پرسشنامه Harvard Trauma برای اختلال استرس پس از سانحه و پرسشنامه Hopkins Symptom برای بررسی اضطراب و افسردگی جمع‌آوری گردید، نتایج نشان داد، ۲۷/۹ ٪ از شرکت‌کنندگان دچار اختلال استرس پس از سانحه بودند و شیوع افسردگی و اضطراب در آن‌ها به ترتیب ۳۵/۱ ٪ و ۲۴/۵ ٪ بود. شیوع پیامدهای روانی در زنان بیشتر بود و تخریب خانه، تجربه سیل قبلی و سطح سلامت پایین نیز با افزایش اختلالات روان‌شناختی همراه بود (۱۵).

در مطالعه ای که توسط شریفی و همکاران در سال ۲۰۱۱ میلادی با هدف بررسی شیوع ۱۲ ماهه اختلالات روانی و عوامل مرتبط با آن در جمعیت ایران، به‌صورت یک مطالعه ملی بر روی ۷۸۸۶ نفر از افراد ۱۶ تا ۶۴ سال با استفاده از نسخه فارسی Composite International Diagnostic Interview (CIDI v.2.1) انجام شد، نتایج نشان داد، شیوع ۱۲ ماهه هرگونه اختلال روانی در جمعیت ایران ۲۳/۶ درصد بود. شایع ترین گروه اختلالات روانی مربوط به اختلالات اضطرابی و شایع ترین اختلال افسردگی اساسی بود. شیوع اختلالات روانی در افراد بیکار، طلاق گرفته یا همسر فوت کرده و شهرنشین بیشتر و در افراد با وضعیت اقتصادی بهتر و تحصیلات دانشگاهی کمتر بود (۲).

در مطالعه ای که توسط نوربالا و همکاران در سال ۲۰۱۷ میلادی با هدف بررسی روند سلامت روان جمعیت ۱۵ سال به بالای ایران از سال ۱۹۹۹ تا ۲۰۱۵ میلادی با استفاده از پرسشنامه سلامت عمومی(GHQ-28) در تمام استان‌های ایران انجام شد، نتایج نشان داد در سال ۱۹۹۹، ۲۱ درصد از شرکت‌کنندگان و در سال ۲۰۱۵، ۲۳/۴ درصد از شرکت‌کنندگان از اختلالات روانی رنج می‌بردند. در سال ۱۹۹۹ جمعیت روستایی و در سال ۲۰۱۵ جمعیت شهری دچار شیوع بیشتری از اختلالات روانی بوده‌اند. در هر دو بازه زمانی شیوع اختلالات روانی در سنین بالاتر، افراد طلاق گرفته و همسر فوت کرده و افراد بی سواد بیشتر بوده است (۵).

در مطالعه‌ای که توسط مطلق و همکاران در سال ۱۳۸۴ در زمینه نیم رخ علایم و عوامل خطرساز اختلال استرس پس از سانحه در کودکان و نوجوانان زلزله زده بم در ۴۸ آزمودنی (۲۹ دختر و ۱۹ پسر) با استفاده از مقیاس علائم استرس پس از سانحه کودک (CPSS) و پرسشنامه پیش‌بینی کننده‌های اختلال استرس پس از سانحه (STEPP) انجام شد، نشان داد که در ۷۸/۰۴ درصد کودکان بزرگتر از ۷ سال معیارهای تشخیصی این اختلال وجود داشت. از ۴۱ کودک بالای هفت سال، ۲۷ کودک در محدوده سنی ۷ تا ۱۲ سال و بقیه در محدوده سنی ۱۳ تا ۱۸ سال بودند. فراوانی اختلال استرس پس از سانحه در این دو گروه سنی، به ترتیب ۸۷/۵ درصد و ۷۸/۰۴ درصد بود. شدت علائم در گروه سنی ۱۳ تا ۱۸ سال کمتر از گروه سنی ۷ تا ۱۲ سال بود (۶).

۳-۲-۲. اهداف کلی، اختصاصی و کاربردی

۳-۲-۲-۱. هدف کلی

تعیین شیوع اختلالات سلامت روان و عوامل مرتبط با آن در سیل‌زدگان ایران در سال ۱۳۹۸

۳-۲-۲-۲. اهداف اختصاصی

اهداف توصیفی عبارت‌اند از:

تعیین شیوع اختلالات سلامت روان در بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان سیل‌زده

تعیین شیوع اختلالات سلامت روان در بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان سیل‌زده بر حسب استان

تعیین شیوع اختلالات سلامت روان در بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان سیل‌زده بر حسب متغیرهای دموگرافیک

تعیین شیوع اختلالات سلامت روان در بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان سیل‌زده بر حسب وضعیت اقتصادی و اجتماعی

تعیین شیوع اختلالات سلامت روان در بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان سیل‌زده بر حسب خسارت‌ها و آسیب‌های ناشی از سیل

اهداف تحلیلی نیز عبارت‌اند از:

تعیین رابطه بین شیوع اختلالات سلامت روان در بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان سیل‌زده با استان محل زندگی

تعیین رابطه بین شیوع اختلالات سلامت روان در بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان سیل‌زده با متغیرهای دموگرافیک

تعیین رابطه بین شیوع اختلالات سلامت روان در بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان سیل‌زده با وضعیت اقتصادی و اجتماعی

تعیین رابطه بین شیوع اختلالات سلامت روان در بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان سیل‌زده بر حسب خسارت‌ها و آسیب‌های ناشی از سیل

۳-۲-۲-۳. اهداف کاربردی

به کمک یافته‌های این مطالعه می‌توان مسئولان ذی‌ربط را از گستره و شدت بخشی از آسیب‌های روانی و اجتماعی سیل‌های اخیر آگاه کرد و سهمی از نیازسنجی مورد لزوم برای برنامه‌ریزی جهت خدمت‌رسانی به جمعیت آسیب‌دیده را پوشش داد.

۳-۳. مواد و روش‌کار

بخش کمی، مطالعه‌ای بر روی ۲۴۸۶ نفر ازجمعیت سیل‌زده‌ی سه استان خوزستان (دشت آزادگان، غرب اهواز، حمیدیه)، لرستان (پل‌دختر، معمولان) و گلستان (آق‌قلا، گمیشان) انجام شد. نمونه‌ها در قالب۲۱۰ خوشه (۷۰ خوشه‌ی ۱۲ نفره از هر استان هر خوشه شامل ۸ بزرگسال و ۴ کودک) به‌طور تصادفی انتخاب شدند و در نهایت پرسشنامه‌های مورد بررسی شامل ۱۶۷۱ فرد بزرگسال ۱۶ سال به بالا و ۸۱۵ کودک و نوجوان ۶ تا ۱۵ سال بودند.

پرسشگرانِ داده‌های کمی‌کارشناسان سلامت روان مراکز بهداشتی درمانی شهری و روستایی سه استان منتخب بودند. این پرسشگران در یک کارگاه یک روزه در تهران و در یک کارگاه نیم‌روزه در استان محل خدمت توسط تیم پژوهش آموزش داده شدند. در روز دوم یا سوم پرسشگری، یکی از اعضای تیم پژوهش با حضور در محل نظارت و پاسخگویی به سوالات پرسشگران را انجام داد، تا از کیفیت انجام کار اطمینان حاصل کنیم. در سیر پرسشگری یک ناظر استانی هر روز پرسشنامه‌ها و فرم‌های مربوط به خوشه‌ها را کنترل کرده تا از انتخاب صحیح نمونه و پرسشگری دقیق اطمینان حاصل شود. داده‌های کمی‌با مراجعه این پرسشگران آموزش دیده به خانوارهای مورد بررسی، به‌صورت مصاحبه و با استفاده از چک لیستی شامل متغیرهای دموگرافیک و سوالاتی در رابطه با بهره‌مندی از خدمات بهداشت روان، و سه پرسشنامه برای بزرگ‌سالان و دو پرسشنامه برای کودکان و نوجوانان جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

بخش کیفی، روش اصلی جمع‌آوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه عمیق فردی به شیوه نیمه ساختاریافته و بحث‌گروهی متمرکز بود. بحث‌های گروهی متمرکز با مردم سیل‌زده (دریافت‌کنندگان خدمات سلامت‌روان)، ارائه کنندگان خدمات سلامت روان و مصاحبه‌های عمیق فردی با مسؤلان مربوطه توسط اعضای اصلی کمیته انجام شد. در نهایت تعداد ۱۴ بحث گروهی با مردم سیل‌زده و ارائه دهندگان خدمات سلامت روان و ۱۹ مصاحبه عمیق فردی با مسؤلان ستادی استانی و شهرستانی انجام شد. اعضای کارگروه هم‌زمان با سفر به مناطق سیل‌زده برای انجام بخش کیفی، از مناطق سیل‌زده در هر استان بازدیدهای میدانی به عمل آورده و از نزدیک شاهد مشکلات و آسیب‌های ایجاد شده بودند. در ادامه، جهت تحلیل داده‌ها از روش تحلیل محتوای کیفی استفاده شد. لازم به ذکر است این پژوهش با کد اخلاق IR.IUMS.REC.1398.718 مورد تایید کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی ایران قرار گرفته است.

۳-۳-۱. حجم نمونه

۳-۳-۱-۱. بخش کمی

برای افراد بزرگسال (۱۶ سال به بالا)، با در نظر گرفتن شیوع ۴۰ درصدی اختلال در بزرگ‌سالان، دقت ۵ درصد و اثر طرح ۱/۵، حجم نمونه ۵۶۰ نفر در هر استان برآورد گردید.

برای افراد کودک و نوجوان (۶ تا ۱۵ سال) نیز، با در نظر گرفتن شیوع ۳۰ درصدی اختلال در کودکان و نوجوانان، دقت ۶/۶ درصد و اثر طرح ۱/۵، حجم نمونه ۲۸۰ نفر در هر استان برآورد شد (۷).

مدت هر مصاحبه ۴۵ دقیقه، ساعت کار ۶ ساعت، تعداد بزرگ‌سالان در هر خوشه ۸ نفر و تعداد افراد کودک و نوجوان ۴ نفر در نظر گرفته شد، لذا تعداد خوشه‌ها در هر استان ۷۰ عدد بود که به‌طور تصادفی در شهرستان‌های مورد نظر هر استان (متناسب با اندازه جمعیت) انتخاب شد. در هر خوشه از خانوارهایی که کودک و نوجوان‌شان وارد مطالعه شدند، حداقل یکی از افراد بزرگسال نیز وارد مطالعه شد. در نهایت مطالعه‌ای بر روی ۲۴۸۶ نفر از سیل‌زدگان در سه استان خوزستان (دشت آزادگان، غرب اهواز، حمیدیه)، لرستان (پل‌دختر، معمولان) و گلستان (آق‌قلا، گمیشان) انجام شد. نمونه‌ها از ۲۱۰ خوشه در سه استان (۷۰ خوشه از هر استان) به‌طور تصادفی انتخاب شدند و افراد بررسی شده شامل ۱۶۷۱ فرد بزرگسال ۱۶ سال به بالا و ۸۱۵ کودک و نوجوان ۶ تا ۱۵ سال بودند.

۳-۳-۱-۲. بخش کیفی

در هر شهرستان حداقل ۲ بحث گروهی متمرکز با مردم (دریافت کنندگان خدمات) و ارائه کنندگان خدمات سلامت روان (کارکنان مراکز بهداشت، هلال احمر و بهزیستی) انجام شد. به‌علاوه در هر شهرستان حداقل ۳ مصاحبه عمیق فردی با مسؤلان (مانند رییس مرکز بهداشت (یا رییس شبکه) و فرماندار (یا شهردار یا بخشدار)) انجام گرفت. تعداد شرکت‌کنندگان در هر بحث گروهی حداقل ۷ و حداکثر ۱۰ نفر بود. مصاحبه‌ها و بحث‌های گروهی تا به اشباع رسیدن داده‌ها ادامه یافت. در نهایت تعداد ۱۴ بحث گروهی با مردم سیل‌زده و ارائه دهندگان خدمات سلامت روان و ۱۹ مصاحبه عمیق فردی با مسؤلان ستادی استانی و شهرستانی توسط اعضای کمیته انجام شد. اعضای کمیته هم‌زمان با سفر به مناطق سیل‌زده برای انجام بخش کیفی، از مناطق سیل‌زده در هر استان بازدیدهای میدانی به عمل آورده و از نزدیک شاهد مشکلات و آسیب‌های ایجاد شده بودند.

۳-۳-۲. تعداد پرسشگران

در هر استان ۶ نفر پرسشگر داده‌های مورد نیاز را جمع‌آوری کردند. پرسشگران از بین کارشناسان سلامت روان انتخاب شدند و در قالب تیم‌های دو نفره (یک پرسشگر و یک نفر همراه) به خانوارهای مورد بررسی مراجعه کردند. متوسط زمان پرسشگری حدود ۴۵ تا ۶۰ دقیقه بود.

۳-۳-۳. روش انجام بخش کمی

نمونه‌گیری: طبق برآوردهای قبلی، تعداد خوشه‌ها برای هر استان ۷۰ عدد بود. برای تعیین تعداد خوشه‌های هریک از مناطق سیل‌زده در هر استان، ابتدا اطلاعات جمعیت تحت تأثیر سیل در آن منطقه، به تفکیک شهر و روستا، فراهم شد. سپس با توجه به نسبت جمعیت سیل‌زدگان هر شهرستان به کل سیل‌زدگان استان، تعداد خوشه‌های آن شهرستان از مجموع ۷۰ خوشه در استان مشخص گردید. در ادامه برای تعیین تعداد خوشه‌ها در مناطق شهری و روستایی نیز، به نسبت جمعیت سیل‌زدگان در این مناطق به جمعیت سیل‌زدگان کل آن شهرستان، مورد توجه قرار گرفت. نتیجه تعداد خوشه‌های مشخص شده در جدول الف قابل مشاهده است.

انتخاب خوشه‌ها از مناطق شهری و روستایی سیل‌زده، به‌طور تصادفی از شهرها و از روستاهای بالای ۲۰۰ نفر جمعیت (اطلاعات سرشماری سال ۱۳۹۵) و با استفاده از نقشه مناطق سیل‌زده، انجام شد. به‌طوری‌که تعداد ۸ خانوار لازم از بین خانوارهای سیل‌زده شهر و روستا به‌صورت تصادفی خوشه ای انتخاب شدند. برای انتخاب خوشه‌ها در مناطق شهری و روستایی، ابتدا مناطق درگیر سیل در نقشه مشخص گردید. سپس بر اساس تعریف بلوک به‌عنوان منطقه‌ای که از چهار طرف به خیابان منتهی می‌شد، تعداد کل بلوک‌ها مشخص و شماره‌گذاری شدند. در ادامه از بین کل بلوک‌های مشخص شده، تعداد بلوک‌های مورد نظر به‌طور تصادفی انتخاب و از هر کدام، خوشه مورد نظر وارد مطالعه گردید. برای انتخاب خوشه در هر بلوک، یکی از پلاک‌ها به‌طور تصادفی انتخاب شد. سپس پرسشگر موظف بود طبق پروتکل انجام مطالعه و آموزش‌هایی که به وی داده شده، به‌صورت دوتا در میان بین منازل مسکونی خوشه مورد نظر پیش رود، به‌طوری‌که که شانه راست وی همواره به سمت دیوار باشد و به تعداد مورد نظر با خانوارهای واجد شرایط مصاحبه کند. در صورتی که در خانوار تعیین شده، حداقل یک فرد بزرگسال معیارهای ورود به مطالعه را دارا نبود، خانوار بعدی که در دو واحد مسکونی بعدتر از آن (دو خانه در میان؛ مانند خانه اول، خانه چهارم، خانه هفتم و ...) سکونت داشت، جایگزین می‌شد.

جدول ۳-۱- تعداد خوشه‌ها در هریک از مناطق مورد مطالعه

استان	منطقه	تعداد خوشه	تعداد پرسشگر
خوزستان	۱. حمیدیه	شهری: - روستایی: ۲۲	۲
	۲. دشت آزادگان	شهری: - روستایی: ۱۵	۲
	۳. غرب اهواز	شهری: - روستایی: ۳۳	۲
لرستان	۴. پل‌دختر	شهری: ۲۲ روستایی: ۳۵	۳
	۵. معمولان	شهری: ۱۰ روستایی: ۳	۳
گلستان	۶. آق‌قلا	شهری: ۲۹ روستایی: ۱۳	۳
	۷. گمیشان	شهری: ۱۹ روستایی: ۹	۳
جمع		۲۱۰	۱۸

معیارهای خروج از مطالعه: برای بزرگ‌سالان و کودک و نوجوان، شامل موارد زیر بود: سن ۵ سال و کمتر، عدم تابعیت ایران، عدم فهم کامل زبان فارسی، وجود اختلالات جسمی‌یا شناختی که در نتیجه آن انجام مصاحبه به هیچ وجه امکان پذیر نبود و عدم حضور در شهرستان تا پایان مهلت کار میدانی.

نحوه انتخاب نمونه در خانوار: در هر خانوار از بین بزرگ‌سالان و کودکان واجد شرایط، فردی که تاریخ تولدش (روز و ماه) به روز انجام مصاحبه نزدیک‌تر بود، برای مصاحبه انتخاب می‌شدند. نظارت و کنترل کیفی اجرای پژوهش در دو سطح توسط ناظران استانی و اعضای کمیته به‌صورت حضوری در زمان پرسشگری و غیر حضوری از طریق بررسی فرم‌های مربوطه، به‌طور مستمر انجام می‌شد.

۳-۳-۴. روش انجام بخش کیفی

بحث گروهی و مصاحبه عمیق در ۷ منطقه تحت مطالعه که بحران سیل در آن‌ها رخ داده بود، انجام شد. مشارکت‌کنندگان در این بخش افرادی بودند که در فروردین سال ۹۸ درگیر بحران سیل بوده‌اند یا در امر خدمت رسانی به مردم سیل‌زده این شهرها مشارکت داشته‌اند. ابتدا مشارکت‌کنندگان به‌صورت نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. در مرحله بعد با توجه به مضامین خلق شده در مصاحبه‌ها و تحلیل‌ها به منظور تکمیل ابعاد آن‌ها افراد جدیدی به پژوهش وارد شدند. این اقدام تا رسیدن به اشباع داده‌ها ادامه یافت، یعنی تا زمانی که داده جدیدی از سخنان مشارکت‌کنندگان استخراج می‌نمی‌شد.

روش اصلی جمع‌آوری داده‌ها در این مطالعه، مصاحبه عمیق فردی به شیوه نیمه ساختاریافته و بحث‌گروهی متمرکز بود. تعدادی سؤالات کلیدی به‌صورت باز با تمرکز بر موضوع میزان دستیابی به اهداف طرح در قالب راهنمای مصاحبه طراحی شده بود و افراد مورد نظر مورد سؤال قرار گرفتند. از کلیه مشارکت‌کنندگان رضایت آگاهانه اخذ شد به تمام مشارکت‌کنندگان اطمینان داد شد که اطلاعات آن‌ها به‌صورت بی‌نام و محرمانه مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد و هویت ایشان به هیچ وجه افشاء ننمی‌شود.

نیروی انسانی بخش کیفی: مصاحبه‌های عمیق فردی و بحث گروهی در هر استان توسط دو نفر از اعضای کمیته که تجربه مصاحبه کیفی داشتند، انجام شد.

۳-۳-۵. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

بخش کمی: داده‌ها پس از ورود توسط نرم افزارهای SPSS v.18 و Stata v.11 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای توصیف متغیرهای کمی‌از میانگین و انحراف معیار و برای توصیف متغیرهای کیفی از فراوانی و درصد استفاده شد. برای ساخت متغیر وضعیت اقتصادی از دارایی‌ها از روش Principal Component Analysis استفاده شد. ارتباط بین متغیرها با استفاده از آزمون‌های آماری شامل کای اسکوئر، تی مستقل، آنالیز واریانس یکطرفه با آزمون تعقیبی توکی، رگرسیون لجستیک چندگانه و رگرسیون خطی چندگانه در سطح α=۰/۰۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

بخش کیفی: جهت تحلیل داده‌ها در این بخش از روش تحلیل محتوای کیفی استفاده شد. در پژوهش ابتدا مصاحبه‌ها ضبط و سپس هر چه سریع‌تر سخنان مشارکت کنندگان پیاده شد. برای درک محتوای مصاحبه‌های نوشته شده در راستای سؤال پژوهش، متن چندین بار خوانده شده و سپس واحدهای معنی استخراج گردید. سپس کدها خلاصه شده و بر اساس شباهتشان دسته‌بندی شدند و طبقات و زیر طبقه‌ها را تشکیل دادند. برای مدیریت و سازمان‌دهی داده‌ها از نرم افزار MAXQDA 10 استفاده شد.

۳-۳-۶. ابزارهای مورد استفاده در بخش کمی

در بخش کمی، داده‌ها با استفاده از چک لیستی شامل متغیرهای دموگرافیک و سوالاتی در رابطه با بهره‌مندی از خدمات بهداشتی و درمانی، سه ابزار پرسشنامه سلامت عمومی، مقیاس تجدیدنظر یافته تأثیر حوادث و سلامت بیمار برای بزرگ‌سالان و دو ابزار پرسشنامه کیفیت زندگی وابسته به سلامت و مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک، برای کودکان و نوجوانان جمع‌آوری گردید. برای ایجاد متغیرهای مربوط به وضعیت اقتصادی خانوار و آسیب‌ها و خسارات به شرکت‌کنندگان، از داده‌های پرسشنامه اجتماعی (پرسشنامه مربوط به کارگروه اجتماعی که داده‌های آن هم‌زمان در این بررسی جمع‌آوری گردید)، استفاده شد.

۳-۳-۶-۱. پرسشنامه سلامت عمومی (GHQ-28)

این پرسشنامه برای غربالگری و سرند اختلالات روان‌پزشکی ساخته شده و به شکل رایجی در پژوهش‌های کشورهای مختلف مورد استفاده قرار گرفته است. نسخه فارسی ۲۸ آیتمی GHQ در مطالعه نوربالا و همکاران روی جمعیت ۱۵ ساله و بالاتر شهر تهران اعتباریابی شد و پایایی و روایی مناسب برای بررسی‌های اپیدمیولوژیک نشان داد (۸).

شکل ۲۸ سؤالی GHQ شامل پرسش‌های چهارگزینه‌ای خیر، کمی، زیاد و خیلی زیاد است و برای نمره‌گذاری آن از دو شیوه سنتی و لیکرتی استفاده شده است. در شیوه اول، هر گزینه به شکل ۰-۰-۱-۱ نمره می‌گیرد و در شیوه دوم به شکل ۰-۱-۲-۳. بنابراین بیشینه نمره پرسشنامه بر اساس شیوه‌های سنتی و لیکرتی، به ترتیب ۲۸ و ۸۴ است. بر پایه مطالعه نوربالا و همکاران (۸)، بهترین نمره برش با شیوه نمره‌گذاری سنتی ۶ و با شیوه لیکرتی ۲۳ بود که ما نیز در این پژوهش از آن استفاده کردیم.

با توجه به این‌که این پرسشنامه ابزار غربالگری می‌باشد، وجود اختلالات روانی در افراد مشخص شده بر اساس نمره‌ی برش، قطعی نیست اما به احتمال بالای اختلال، نیاز به پیگیری وارزیابی بالینی وجود دارد.

۳-۳-۶-۲. مقیاس تجدیدنظریافته تأثیر حوادث (IES-R)

نسخه اولیه مقیـــاس تأثیر حوادث (IES) برای بررسی اثر آسیب‌های مختلف به کار رفت. ار آنجا که این نسخه در ارزیابی اختلال استرس پس از سانحه، شاخص برانگیختگی را در نظر نداشت، در نسخه تجدید نظریافته‌ی آن (IES-R)، ملاک برانگیختگی نیز افزوده شد. IES-R یک ابزار خودگزارشی و شامل ۲۲ گویه است که آزمودنی تجربه خود را در هفت روز گذشته در طیف «هرگز» (نمره صفر) تا «خیلی زیاد» (نمره ۴) ابراز می‌کند. پناغی و همکاران (۹) با ارزیابی نسخه فارسی این مقیاس، پایایی بازآزمایی و روایی همگرای آن را مناسب گزارش کردند و بر پایه تحلیل عاملی، اصلاح برخی از گویه‌های آن را پیشنهاد کردند. نقاط برش این مقیاس نمرات ۲۴ و ۳۳ بودند.

۳-۳-۶-۳. پرسش‌نامه سلامت بیمار (PHQ-9)

پرسش‌نامه سلامت بیمار یک مقیاس خودگزارشی برای سرند، ارزیابی و پایش شدت افسردگی در دو هفته گذشته است. این پرسش‌نامه دارای ۹ گویه است و هر گویه با پرسش از علامت‌های افسردگی (یکی از آن‌ها درباره اختلال کارکرد) از صفر تا ۳ نمره می‌گیرد. نمره ۱۵ یا بالاتر بر افسردگی اساسی دلالت دارد و نمره ۲۰ یا بالاتر به‌عنوان افسردگی اساسی شدید تلقی می‌شود. دادفر و همکاران (۱۰) پایایی و روایی مطلوب نسخه فارسی این پرسش‌نامه را نشان داده‌اند.

۳-۳-۶-۴. مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک (CPSS)

مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک یک مقیاس خودگزارشی برای ارزیابی علایم اختلال استرس پس از سانحه بر اساس ملاک‌های DSM-IV در کودکان و نوجوانان ۷ تا ۱۱ ساله است؛ شامل علایم تجربه مجدد، اجتناب و بیش‌برانگیختگی. پایایی درونی مطلوب این ابزار برای کل مقیاس و زیرمقیاس‌های آن نشان داده شده (۱۱) و در مطالعه مطلق و همکاران در ایران به کار گرفته شده است (۶). نقطه برش این پرسشنامه نمره ۱۱ بود.

۳-۳-۶-۵. پرسش‌نامه کیفیت زندگی وابسته به سلامت کیداسکرین-۲۷

کیداسکرین ۲۷ گویه‌ای مقیاسی است که برای ارزیابی کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان ۸ تا ۱۸ ساله طراحی شده (۱۲) و در مطالعه‌ای روی دانش‌آموزان ایرانی ۱۱ تا ۱۹ ساله اعتباریابی شده است (۱۳). کیداسکرین دارای نسخه‌های ۵۲، ۲۷ و ۱۰ گویه‌ای و قابل استفاده در مدارس، مراکز پزشکی و بیمارستان‌هاست. نسخه فارسی ۲۷ گویه‌ای آن که توسط نیک‌آذین و همکاران (۱۳) ارزیابی شده شامل پنج خرده‌مقیاس است؛ ۱) بهزیستی جسمی، ۲) بهزیستی روان‌شناختی، ۳) ارتباط با والدین و خودمختاری، ۴) حمایت

اجتماعی و همسالان و ۵) محیط مدرسه. گویه‌های این مقیاس مربوط به گزارش فرد از یک هفته‌ی گذشته است و هر مورد، نمره‌ای در مقیاس لیکرت از ۱ تا ۵ می‌گیرد. نمره هر خرده‌مقیاس، به نمره‌ای در طیف صفر (بدترین) تا ۱۰۰ (بهترین) تبدیل می‌شود.

۳-۳-۷. سؤالات بخش کیفی

سؤالاتی که در بخش کیفی پرسیده شدند، به شرح زیر بود:

۳-۳-۷-۱. سؤالات مردم

۱- تجربه شما در مورد ارائه خدمات سلامت روان در سیل اخیر چه بود، نکات قوت و ضعف ارائه خدمات چه بود؟

۲- بدترین اتفاقی که برای شما در جریان سیل و در رابطه با سیل افتاد چه بود، در برابر این اتفاق چه عکس العملی (رفتاری) نشان دادید؟ به چه چیزهایی فکر می‌کردید؟ چه احساساتی (ترس و نگرانی) داشتید؟

۳- آیا زندگی شما به روال معمول برگشته است، چه چیزی به شما کمک کرده که به زندگی به روال معمول خود برگردد؟ و اگر برنگشته چه موانعی وجود داشته است؟ (سؤال تاب‌آوری)

۴- پیش‌بینی شما در مورد شرایط زندگیتان در یک سال آینده چیست (امید به آینده)؟

۳-۳-۷-۲. سؤالات مسئولان

۱- چه تجربه‌ای از این حادثه در ارائه خدمات بهداشت روان گرفتید؟ چه مشکلاتی در ارائه خدمات داشتید؟ (نقاط قوت و ضعف)

۲- پیشنهاد شما برای ارائه بهترِخدمات سلامت روان در حوادث بعدی چیست؟

۳-۳-۷-۳. سؤالات ارائه‌دهندگان خدمت

۱- تجربه شما در مورد ارائه خدمات سلامت روان در سیل اخیر چه بود، نکات قوت و ضعف ارائه خدمات چه بود؟

۲- توانمندی خود و همکارانتان را در ارائه خدمت و مدیریت شرایط چگونه ارزیابی می‌کنید؟

۳- اگر شما هدایت کننده تیم مداخلات سلامت روان بودید، چه برنامه‌هایی داشتید؟ (پیشنهادها برای ارائه بهتر خدمات)

۳-۴. نتایج بخش کمی

۳-۴-۱. نتایج پرسشنامه بزرگ‌سالان

۳-۴-۱-۱. مشخصات دموگرافیک

در نهایت پرسشنامه‌های مربوط به ۱۶۷۱ بزرگسال از سه استان گلستان (۵۶۰ نفر)، لرستان (۵۵۸ نفر) و خوزستان (۵۵۳ نفر) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

از ۱۶۷۱ نفر شرکت کننده در این مطالعه ۳۲۱ نفر (۱۹/۲ درصد) مرد و ۱۳۵۰ نفر (۸۰/۸ درصد) زن بودند و میانگین سنی ۱۲/۱±۳۶/۸۱ سال و کمترین و بیشترین سن به ترتیب ۱۶ و ۸۵ سال بود. از نظر سطح تحصیلات، اکثر شرکت‌کنندگان (۴۷/۷ درصد) بیسواد یا دارای تحصیلات ابتدایی بودند. شغل اکثر شرکت‌کنندگان خانه‌دار (۷۱/۷ درصد) بود و اکثر شرکت‌کنندگان (۸۳/۷ درصد) متاهل بودند. از نظر محل سکونت، اکثر شرکت‌کنندگان (۶۱/۸ درصد) از مناطق روستایی بودند. جدول ۳-۲ برخی از مشخصات دموگرافیک شرکت‌کنندگان را به تفکیک استان توصیف می‌کند.

جدول ۳-۲- توصیف برخی از مشخصات دموگرافیک شرکت‌کنندگان در مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
گروه سنی	۱۶ تا ۲۵ سال	۱۰۲ (۱۸.۲)	۵۹ (۱۰.۶)	۱۳۲ (۲۳.۹)	۲۹۳ (۱۷.۵)
	۲۶ تا ۳۵ سال	۱۸۸ (۳۳.۶)	۱۵۸ (۲۸.۳)	۲۱۰ (۳۸)	۵۵۶ (۳۳.۳)
	۳۶ تا ۴۵ سال	۱۷۴ (۳۱.۱)	۱۸۱ (۳۲.۴)	۱۲۲ (۲۲.۱)	۴۷۷ (۲۸.۵)
	۴۶ تا ۵۵ سال	۷۲ (۱۲.۹)	۹۰ (۱۶.۱)	۵۲ (۹.۴)	۲۱۴ (۱۲.۸)
	۵۶ سال و بالاتر	۲۴ (۴.۳)	۷۰ (۱۲.۵)	۳۷ (۶.۷)	۱۳۱ (۷.۸)
جنسیت	مرد	۶۹ (۱۲.۳)	۷۸ (۱۴)	۱۷۴ (۳۱.۵)	۳۲۱ (۱۹.۲)
	زن	۴۹۱ (۸۷.۷)	۴۸۰ (۸۶)	۳۷۹ (۶۸.۵)	۱۳۵۰ (۸۰.۸)
وضعیت تاهل	متاهل	۴۷۴ (۸۵.۳)	۴۴۴ (۸۰.۴)	۴۶۱ (۸۵.۴)	۱۳۷۹ (۸۳.۷)
	مجرد	۴۲ (۱۲.۹)	۸۱ (۱۴.۷)	۷۴ (۱۳.۷)	۲۲۷ (۱۳.۸)
	مطلقه یا بیوه	۱۰ (۱.۸)	۲۷ (۴.۹)	۵ (۰.۹)	۴۲ (۲.۵)
تحصیلات	بی سواد و ابتدایی	۲۲۰ (۳۹.۶)	۱۸۹ (۳۴.۲)	۳۸۰ (۶۹.۵)	۷۸۹ (۴۷.۷)
	راهنمایی تا دیپلم	۲۷۸ (۵۰.۱)	۲۶۵ (۴۷.۹)	۱۵۴ (۲۸.۲)	۶۹۷ (۴۲.۱)
	دانشگاهی	۵۷ (۱۰.۳)	۹۹ (۱۷.۹)	۱۳ (۲.۴)	۱۶۹ (۱۰.۲)
وضعیت اشتغال	شاغل	۵۴ (۹.۶)	۴۲ (۷.۵)	۸۴ (۱۵.۲)	۱۸۰ (۱۰.۸)
	خانه دار	۴۲۷ (۷۶.۳)	۴۰۰ (۷۱.۷)	۳۵۶ (۶۴.۴)	۱۱۸۳ (۷۰.۸)
	بیکار	۲۸ (۵)	۷۲ (۱۲.۹)	۸۲ (۱۴.۸)	۱۸۲ (۱۰.۹)
	سایر	۵۱ (۹.۱)	۴۴ (۷.۹)	۳۱ (۵.۶)	۱۲۶ (۷.۵)
محل سکونت	شهری	۳۸۴ (۶۸.۶)	۲۵۵ (۴۵.۷)	۰ (۰.۰)	۶۳۹ (۳۸.۲)
	روستایی	۱۷۶ (۳۱.۴)	۳۰۳ (۵۴.۳)	۵۵۳ (۱۰۰)	۱۰۳۲ (۶۱.۸)

جدول ۳-۳- توزیع فراوانی محل سکونت (شهری/روستایی) بر حسب جنسیت و استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
مرد	شهری	۵۵ (۷۹.۷)	۳۸ (۴۸.۷)	۰ (۰)	۹۳ (۲۹)
	روستایی	۱۴ (۲۰.۳)	۴۰ (۵۱.۳)	۱۷۴ (۱۰۰)	۲۲۸ (۷۱)
زن	شهری	۳۲۹ (۶۷)	۲۱۷ (۴۵.۲)	۰ (۰)	۵۴۶ (۴۰.۴)
	روستایی	۱۶۲ (۳۳)	۲۶۳ (۵۴.۸)	۳۷۹ (۱۰۰)	۸۰۴ (۵۹.۶)

جدول ۳-۴- توزیع فراوانی گروه‌های سنی بر حسب جنسیت و استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
مرد	۱۶ تا ۲۵ سال	۲۱ (۳۰.۴)	۲۱ (۲۶.۹)	۵۱ (۲۹.۳)	۹۳ (۲۹)
	۲۶ تا ۳۵ سال	۱۶ (۲۳.۲)	۲۲ (۲۸.۲)	۶۲ (۳۵.۶)	۱۰۰ (۳۱.۲)
	۳۶ تا ۴۵ سال	۹ (۱۳)	۱۳ (۱۶.۷)	۳۶ (۲۰.۷)	۵۸ (۱۸.۱)
	۴۶ تا ۵۵ سال	۱۵ (۲۱.۷)	۱۱ (۱۴.۱)	۱۰ (۵.۷)	۳۶ (۱۱.۲)
	۵۶ سال و بالاتر	۸ (۱۱.۶)	۱۱ (۱۴.۱)	۱۵ (۸.۶)	۳۴ (۱۰.۶)
زن	۱۶ تا ۲۵ سال	۸۱ (۱۶.۵)	۳۸ (۷.۹)	۸۱ (۲۱.۴)	۲۰۰ (۱۴.۸)
	۲۶ تا ۳۵ سال	۱۷۲ (۳۵)	۱۳۶ (۲۸.۳)	۱۴۸ (۳۹.۱)	۴۵۶ (۳۳.۸)
	۳۶ تا ۴۵ سال	۱۶۵ (۳۳.۶)	۱۶۸ (۳۵)	۸۶ (۲۲.۷)	۴۱۹ (۳۱)
	۴۶ تا ۵۵ سال	۵۷ (۱۱.۶)	۷۹ (۱۶.۵)	۴۲ (۱۱.۱)	۱۷۸ (۱۳.۲)
	۵۶ سال و بالاتر	۱۶ (۳.۳)	۵۹ (۱۲.۳)	۲۲ (۵.۸)	۹۷ (۷.۲)

برای ایجاد متغیر وضعیت اقتصادی، از روش Principal Component Analysis: PCA استفاده شد و افراد بر اساس گزارش خود مبنی بر مالکیت یا عدم مالکیت دارایی‌ها شامل منزل مسکونی، مزرعه کشاورزی، دامداری، خودرو شخصی، موتور سیکلت، تلویزیون معمولی، تلویزیون LED/LCD، فریزر، ماشین لباسشویی، ماشین ظرفشویی، مبلمان، کامپیوتر یا لپ تاپ، مایکروفر، تخت خواب و فرش دست بافت، به سه گروه با وضعیت اقتصادی ضعیف، متوسط و قوی تقسیم شدند. جدول ۳-۵ توزیع فراوانی وضعیت اقتصادی شرکت‌کنندگان در مطالعه را بر حسب استان محل زندگی نشان می‌دهد. طبق گزارشی که شرکت‌کنندگان از دارایی‌های خود داشته‌اند، ۳۴ درصد در گروه با وضعیت اقتصادی ضعیف، ۳۲/۷ درصد در گروه با وضعیت اقتصادی متوسط و ۳۳/۳ درصد در گروه با وضعیت اقتصادی قوی قرار گرفتند که وضعیت اقتصادی شرکت‌کنندگان استان لرستان بهتر و وضعیت اقتصادی شرکت‌کنندگان استان خوزستان بدتر بوده است (p=0.001).

جدول ۳-۵- توزیع فراوانی وضعیت اقتصادی بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
وضعیت اقتصادی	ضعیف	۲۰۵ (۳۶.۶)	۷۶ (۱۳.۶)	۲۸۷ (۵۱.۹)	۵۶۸ (۳۴)
	متوسط	۱۸۹ (۳۳.۸)	۱۳۳ (۲۳.۸)	۲۲۵ (۴۰.۷)	۵۴۷ (۳۲.۷)
	قوی	۱۶۶ (۲۹.۶)	۳۴۹ (۶۲.۵)	۴۱ (۷.۴)	۵۵۶ (۳۳.۳)

۳-۴-۱-۲. خسارت به دارایی‌ها و اموال

متغیر وضعیت خسارت مالی بر اساس جمع مقدار خسارت‌های مالی گزارش شده توسط شرکت‌کنندگان به دارایی‌هایشان ایجاد شد. بر اساس این متغیر افراد به چهار گروه بدون خسارت مالی، تا سی میلیون تومان خسارت مالی، سی تا صد میلیون تومان خسارت مالی و بالاتر از صد میلیون تومان خسارت مالی تقسیم شدند. طبق گزارشی که شرکت‌کنندگان از مقدار خسارت مالی به دارایی‌های

خود داشته‌اند، ۸/۹ درصد در گروه بدون خسارت مالی، ۲۱/۱ درصد در گروه تا سی میلیون تومان خسارت مالی، ۳۱/۴ درصد در گروه سی تا صد میلیون تومان خسارت مالی و ۳۸/۶ درصد در گروه بالاتر از صد میلیون تومان خسارت مالی قرار گرفتند که فراوانی افراد در گروه با خسارت مالی بیشتر از صد میلیون تومان در استان لرستان بیشتر بوده است (p=0.001). جدول ۳-۶ توزیع فراوانی وضعیت خسارت مالی بر حسب استان محل زندگی در شرکت‌کنندگان مطالعه را نشان می‌دهد.

متغیر وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی در شرکت کنندگان، بر اساس گزارش ایشان مبنی بر ورود سیلاب به منزل و مقدار ورود آن بر حسب سانتیمتر ایجاد شد و افراد به چهار گروه شامل عدم ورود سیلاب به منزل، ورود سیلاب کمتر از ۵۰ سانتیمتر، ورود سیلاب بین ۵۰ تا ۱۵۰ سانتی متر و ورود سیلاب بیشتر از ۱۵۰ سانتیمتر، تقسیم شدند. طبق گزارشی که شرکت‌کنندگان از ورود سیلاب و مقدار ورود آن به منزل مسکونی داشته‌اند، ۲۵/۴ درصد در گروه عدم ورود سیلاب به منزل، ۲۰/۱ درصد در گروه ورود سیلاب کمتر از ۵۰ سانتیمتر، ۳۰/۱ درصد در گروه ورود سیلاب بین ۵۰ تا ۱۵۰ سانتیمتر و ۲۴/۴ درصد در گروه ورود سیلاب بیشتر از ۱۵۰ سانتیمتر قرار گرفتند که فراوانی افراد در گروه ورود سیلاب به منزل مسکونی بیش از ۱۵۰ سانتیمتر در استان لرستان بیشتر بوده است (p=0.001).

جدول ۳-۶- توزیع فراوانی وضعیت خسارت مالی بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
وضعیت خسارت مالی	بدون خسارت	۴۳ (۷.۷)	۶۲ (۱۱.۱)	۴۴ (۸)	۱۴۹ (۸.۹)
	تا سی میلیون تومان	۲۲۹ (۴۰.۹)	۵۲ (۹.۳)	۷۲ (۱۳)	۳۵۳ (۲۱.۱)
	سی تا صد میلیون تومان	۱۸۴ (۳۲.۹)	۱۱۰ (۱۹.۷)	۲۳۰ (۴۱.۶)	۵۲۴ (۳۱.۴)
	بیشتر از صد میلیون تومان	۱۰۴ (۱۸.۶)	۳۳۴ (۵۹.۹)	۲۰۷ (۳۷.۴)	۶۴۵ (۳۸.۶)

جدول ۳-۷- توزیع فراوانی وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	عدم ورود سیلاب به منزل	۱۶۳ (۲۹.۱)	۳۳ (۵.۹)	۲۲۹ (۴۱.۴)	۴۲۵ (۲۵.۴)
	ورود سیلاب به منزل تا ۵۰ سانتیمتر	۹۸ (۱۷.۵)	۱۲۰ (۲۱.۵)	۱۱۸ (۲۱.۳)	۳۳۶ (۲۰.۱)
	ورود سیلاب به منزل بین ۵۰ تا ۱۵۰ سانتیمتر	۲۴۱ (۴۳.۰)	۱۱۵ (۲۰.۶)	۱۴۷ (۲۶.۶)	۵۰۳ (۳۰.۱)
	ورود سیلاب به منزل بیشتر از ۱۵۰ سانتیمتر	۵۸ (۱۰.۴)	۲۹۰ (۵۲.۰)	۵۹ (۱۰.۷)	۴۰۷ (۲۴.۴)

متغیر وضعیت آسیب به دارایی‌ها بر اساس میانگین درصد آسیب‌های گزارش شده به دارایی‌ها توسط شرکت‌کنندگان ایجاد و افراد بر اساس آن به چهار گروه بدون آسیب به دارایی‌ها، آسیب کم (تا ۳۳/۳ درصد) به دارایی‌ها، آسیب متوسط (۳۳/۳ تا ۶۶/۶ درصد) به دارایی‌ها و آسیب زیاد (بیش از ۶۶/۶ درصد) به دارایی‌ها تقسیم شدند. طبق گزارشی که شرکت‌کنندگان از درصد آسیب به دارایی‌های خود داشته‌اند، ۹ درصد در گروه بدون آسیب به دارایی‌ها، ۱۷/۲ درصد در گروه آسیب کم به دارایی‌ها، ۲۶/۶ درصد در گروه آسیب متوسط به دارایی‌ها و ۴۷/۲ درصد در گروه آسیب زیاد به دارایی‌ها قرار گرفتند که فراوانی افراد در گروه آسیب زیاد به دارایی‌ها

در استان لرستان بیشتر بوده است (p=0.001). جدول ۳-۸ توزیع فراوانی وضعیت آسیب به دارایی‌ها بر حسب استان محل زندگی در شرکت‌کنندگان مطالعه را نشان می‌دهد.

جدول ۳-۸- توزیع فراوانی وضعیت آسیب به دارایی‌ها بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
وضعیت آسیب به دارایی‌ها	بدون آسیب به دارایی‌ها	۴۴ (۷.۹)	۵۴ (۹.۷)	۵۱ (۹.۲)	۱۴۹ (۹)
	آسیب کم به دارایی‌ها	۱۸۹ (۳۴)	۱۸ (۳.۲)	۷۹ (۱۴.۳)	۲۸۶ (۱۷.۲)
	آسیب متوسط به دارایی‌ها	۱۹۵ (۳۵.۱)	۸۶ (۱۵.۵)	۱۶۲ (۲۹.۳)	۴۴۳ (۲۶.۶)
	آسیب زیاد به دارایی‌ها	۱۲۸ (۲۳)	۳۹۸ (۷۱.۶)	۲۶۰ (۴۷.۱)	۷۸۶ (۴۷.۲)

متغیر وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن بر اساس گزارش شرکت‌کنندگان مبنی بر نحوه مالکیت مسکن و درصد آسیب به آن ایجاد و افراد بر اساس آن به پنج گروه شامل عدم مالکیت مسکن، مالک مسکن و بدون آسیب، مالک مسکن و آسیب کم، مالک مسکن و آسیب متوسط و مالک مسکن و آسیب زیاد، تقسیم شدند. طبق گزارشی که شرکت‌کنندگان از نحوه مالکیت مسکن و درصد آسیب به آن داشتند، ۱۹/۲ درصد در گروه عدم مالکیت مسکن، ۱۳/۸ درصد در گروه مالک مسکن و بدون آسیب، ۳۱ درصد مالک مسکن و آسیب کم، ۱۵/۸ درصد مالک مسکن و آسیب متوسط و ۲۰/۳ درصد در گروه مالک مسکن و آسیب زیاد قرار گرفتند که فراوانی افراد مالک مسکن با آسیب زیاد در استان لرستان بیشتر بوده است (p=0.001). جدول ۳-۹ توزیع فراوانی وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن بر حسب استان محل زندگی در شرکت‌کنندگان مطالعه را نشان می‌دهد.

جدول ۳-۹- توزیع فراوانی وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن	عدم مالکیت مسکن	۸۹ (۱۵.۹)	۱۰۹ (۱۹.۵)	۱۲۲ (۲۲.۱)	۳۲۰ (۱۹.۲)
	مالک مسکن و بدون آسیب به آن	۶۷ (۱۲)	۷۳ (۱۳.۱)	۹۰ (۱۶.۳)	۲۳۰ (۱۳.۸)
	مالک مسکن و با آسیب کم به آن	۲۸۰ (۵۰)	۵۰ (۹)	۱۸۸ (۳۴)	۵۱۸ (۳۱)
	مالک مسکن و با آسیب متوسط به آن	۵۹ (۱۰.۵)	۱۱۰ (۱۹.۷)	۹۵ (۱۷.۲)	۲۶۴ (۱۵.۸)
	مالک مسکن و با آسیب زیاد به آن	۶۵ (۱۱.۶)	۲۱۶ (۳۸.۷)	۵۸ (۱۰.۵)	۳۳۹ (۲۰.۳)

از نظر حضور در اردوگاه‌های سیل‌زدگان، ۵۸۵ نفر (۳۵٪) از افراد مطالعه، در هنگام سیل به‌طور موقت در اردوگاه‌ها زندگی کرده بودند. که در جدول ۳-۱۰ نشان داده شده است.

جدول ۳-۱۰- توزیع فراوانی وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب	حضور در اردوگاه	۸۹ (۱۵.۹)	۲۸۶ (۵۱.۳)	۲۱۰ (۳۸)	۵۸۵ (۳۵)
	عدم حضور در اردوگاه	۴۷۱ (۸۴.۱)	۲۷۲ (۴۸.۷)	۳۴۳ (۶۰)	۱۰۸۶ (۶۵)

۳-۴-۱-۳. پرسشنامه سلامت عمومی (GHQ-28)

میانگین نمره کل پرسشنامه سلامت عمومی‌در شرکت‌کنندگان مورد مطالعه ۴/۷±۲۱ بود. جدول ۳-۱۱ میانگین نمره کل پرسشنامه سلامت عمومی‌و خرده مقیاس‌های آن شامل نشانه‌های جسمانی، اضطراب و بی‌خوابی، افسردگی و عملکرد اجتماعی را نشان می‌دهد. نمرات بالاتر نشان‌دهنده وضعیت روانی نامطلوب‌تر است.

جدول ۳-۱۱- توصیف نمرات کلی و خرده مقیاس‌های پرسشنامه سلامت عمومی در افراد مطالعه

متغیر	استان گلستان (انحراف معیار) میانگین	استان لرستان (انحراف معیار) میانگین	استان خوزستان (انحراف معیار) میانگین	مجموع (انحراف معیار) میانگین
نمره کلی	۱۹.۱ (۱۲.۲)	۲۶.۶ (۱۷)	۱۷.۴ (۱۲.۸)	۲۱ (۱۴.۷)
نشانه‌های جسمانی	۴.۵ (۳.۷)	۷.۳ (۵)	۴.۶ (۴)	۵.۵ (۴.۵)
اضطراب و بی خوابی	۴.۶ (۴.۵)	۷.۱ (۵.۴)	۳.۸ (۴.۴)	۵.۱ (۵)
عملکرد اجتماعی	۸ (۲.۴)	۷.۹ (۳.۸)	۷ (۲.۷)	۷.۶ (۳.۱)
افسردگی	۲ (۳.۳)	۴.۳ (۵.۲)	۲ (۳.۲)	۲.۸ (۴.۱)

افراد مورد مطالعه با توجه به نمره کل پرسشنامه و بر اساس نقطه برش ۲۴ و بالاتر، به دو گروه سالم و دچار اختلال روانی تقسیم شدند. شیوع اختلالات روانی در شرکت‌کنندگان ۳۴ درصد بود. بر اساس نمرات کل خرده مقیاس‌ها و نقطه برش ۶ و بالاتر نیز ۴۳/۳ درصد افراد دچار اختلال عملکرد جسمانی، ۸۴/۷ درصد دچار اختلال عملکرد اجتماعی، ۴۱ درصد دچار اختلال اضطرابی و بی خوابی و ۱۹/۹ درصد دچار اختلال افسردگی بودند. جدول ۳-۱۲ شیوع اختلالات روانی بر حسب استان محل زندگی شرکت‌کنندگان را نشان می‌دهد.

جدول ۳-۱۲- توزیع فراوانی شیوع اختلالات سلامت روانی بر اساس پرسشنامه سلامت عمومی و خرده مقیاس‌های آن

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
اختلالات روانی	ندارد	۴۱۰ (۷۳.۲)	۲۹۴ (۵۲.۷)	۳۹۹ (۷۲.۲)	۱۱۰۳ (۶۶)
	دارد	۱۵۰ (۲۶.۸)	۲۶۴ (۴۷.۳)	۱۵۴ (۲۷.۸)	۵۶۸ (۳۴)
اختلال عملکرد جسمانی	ندارد	۳۷۸ (۶۷.۵)	۲۳۴ (۴۱.۹)	۳۳۶ (۶۰.۸)	۹۴۸ (۵۶.۷)
	دارد	۱۸۲ (۳۲.۵)	۳۲۴ (۵۸.۱)	۲۱۷ (۳۹.۲)	۷۲۳ (۴۳.۳)
اختلال اضطراب و بی‌خوابی	ندارد	۳۶۸ (۶۵.۷)	۲۵۶ (۴۵.۹)	۳۶۲ (۶۵.۵)	۹۸۶ (۵۹)
	دارد	۱۹۲ (۳۴.۳)	۳۰۲ (۵۴.۱)	۱۹۱ (۳۴.۵)	۶۸۵ (۴۱)
اختلال عملکرد اجتماعی	ندارد	۲۹ (۵.۲)	۱۱۳ (۲۰.۳)	۱۱۳ (۲۰.۴)	۲۵۵ (۱۵.۳)
	دارد	۵۳۱ (۹۴.۸)	۴۴۵ (۷۹.۷)	۴۴۰ (۷۹.۶)	۱۴۱۶ (۸۴.۷)
اختلال افسردگی	ندارد	۴۹۴ (۸۸.۲)	۳۸۳ (۶۸.۶)	۴۶۱ (۸۳.۴)	۱۳۳۸ (۸۰.۱)
	دارد	۶۶ (۱۱.۸)	۱۷۵ (۳۱.۴)	۹۲ (۱۶.۶)	۳۳۳ (۱۹.۹)

در مقایسه‌ی شیوع اختلالات روانی بین گروه‌های سنی مورد مطالعه، نتایج آزمون کای اسکوئر، ارتباط معنی‌داری بین سن و شیوع اختلالات روانی نشان داد، به‌طوری که شیوع اختلالات روانی در گروه‌های با سن بالاتر بیشتر بود. نتایج این آزمون در جدول ۳-۱۳ قابل مشاهده است.

جدول ۳-۱۳- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب گروه‌های سنی در افراد مورد مطالعه

گروه سنی		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
۱۶ تا ۲۵ سال	فراوانی	۵۵	۲۳۸	χ^2=۵۶.۳۷ df=۴ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۱۸.۸	۸۱.۲	
۲۶ تا ۳۵ سال	فراوانی	۱۸۴	۳۷۲	
	درصد	۳۳.۱	۶۶.۹	
۳۶ تا ۴۵ سال	فراوانی	۱۷۷	۳۰۰	
	درصد	۳۷.۱	۶۲.۹	
۴۶ تا ۵۵ سال	فراوانی	۸۲	۱۳۲	
	درصد	۳۸.۳	۶۱.۷	
۵۶ سال و بالاتر	فراوانی	۷۰	۶۱	
	درصد	۵۳.۴	۴۶.۶	

با اینکه شیوع اختلالات روانی در زنان بیشتر بود ولی نتایج آزمون کای اسکوئر نشان داد شیوع اختلالات روانی بین دو جنس تفاوت معنی‌داری ندارد (جدول ۳-۱۴).

جدول ۳-۱۴- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب جنسیت در افراد مورد مطالعه

جنسیت		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
مرد	فراوانی	۹۷	۲۲۴	χ^2=۲.۵۲ دخ=۱ ت=۰.۱۱۲
	درصد	۳۰.۲	۶۹.۸	
زن	فراوانی	۴۷۱	۸۷۹	
	درصد	۳۴.۹	۶۵.۱	

جدول ۳-۱۵- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

استان		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
گلستان	فراوانی	۱۵۰	۴۱۰	χ^2=۶۶.۳۹ دخ=۲ ت=۰.۰۰۱
	درصد	۲۶.۸	۷۳.۲	
لرستان	فراوانی	۲۶۴	۲۹۴	
	درصد	۴۷.۳	۵۲.۷	
خوزستان	فراوانی	۱۵۴	۳۹۹	
	درصد	۲۷.۸	۷۲.۲	

جدول ۳-۱۶- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب سکونت شهری یا روستایی در افراد مورد مطالعه

وضعیت سکونت		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
شهری	فراوانی	۲۲۰	۴۱۹	χ^2=۰.۰۹ دخ=۱ ت=۰.۷۶۷
	درصد	۳۴.۴	۶۵.۶	
روستایی	فراوانی	۳۴۸	۶۸۴	
	درصد	۳۳.۷	۶۶.۳	

جدول ۳-۱۵ شیوع بالاتر اختلالات روانی در استان لرستان را نشان می‌دهد. طبق جدول ۳-۱۶ بین وضعیت سکونت شهری یا روستایی با شیوع اختلالات روانی رابطه معنی‌داری مشاهده نشد.

در بررسی رابطه بین تحصیلات و شیوع اختلالات روانی، نتایج آزمون کای اسکوئر نشان داد، شیوع اختلالات روانی در افراد بی‌سواد یا با تحصیلات ابتدایی به‌طور معنی‌داری بیشتر بود (جدول ۳-۱۷).

جدول ۳-۱۷- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب تحصیلات در افراد مورد مطالعه

تحصیلات		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
بی سواد و ابتدایی	فراوانی	۲۹۴	۴۹۵	χ^2=۷.۲۷ df=۲ sig=۰.۰۲۶
	درصد	۳۷.۳	۶۲.۷	
راهنمایی تا دیپلم	فراوانی	۲۱۹	۴۷۸	
	درصد	۳۱.۴	۶۸.۶	
دانشگاهی	فراوانی	۵۰	۱۱۹	
	درصد	۲۹.۶	۷۰.۴	

جدول ۳-۱۸ نشان می‌دهد شیوع اختلالات روانی در افراد خانه‌دار یا بیکار به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد.

جدول ۳-۱۸- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت شغلی در افراد مورد مطالعه

وضعیت شغلی		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
شاغل	فراوانی	۵۵	۱۲۵	χ^2=۱۰.۳۲ df=۳ sig=۰.۰۱۶
	درصد	۳۰.۶	۶۹.۴	
خانه دار	فراوانی	۴۱۸	۷۶۵	
	درصد	۳۵.۳	۶۴.۷	
بیکار	فراوانی	۶۷	۱۱۵	
	درصد	۳۶.۸	۶۳.۲	
سایر	فراوانی	۲۸	۹۸	
	درصد	۲۲.۲	۷۷.۸	

در بررسی رابطه وضعیت تاهل با شیوع اختلالات روانی، جدول ۳-۱۹ نشان می‌دهد که شیوع اختلالات روانی در افراد طلاق گرفته یا همسر فوت شده به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد.

جدول ۳-۱۹- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت تاهل در افراد مورد مطالعه

وضعیت تاهل		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
متاهل	فراوانی	۱۸۳	۳۸۵	χ^2=۲۶.۷۱ دخ=۲ ت=۰.۰۰۱
	درصد	۳۲.۲	۶۷.۸	
مجرد	فراوانی	۱۷۳	۳۷۴	
	درصد	۳۱.۶	۶۸.۴	
طلاق گرفته یا همسر فوت شده	فراوانی	۲۱۲	۳۴۴	
	درصد	۳۸.۱	۶۱.۹	

همچنین نتایج کای اسکوئر به‌طور معنی‌داری نشان‌دهنده شیوع بیشتر اختلالات روانی در افراد با وضعیت اقتصادی بهتر بود (جدول ۳-۲۰).

جدول ۳-۲۰- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت اقتصادی در افراد مورد مطالعه

وضعیت اقتصادی		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
ضعیف	فراوانی	۴۸۸	۸۹۱	χ^2=۶.۴۰ دخ=۲ ت=۰.۰۴۱
	درصد	۳۵.۴	۶۴.۶	
متوسط	فراوانی	۵۱	۱۷۶	
	درصد	۲۲.۵	۷۷.۵	
قوی	فراوانی	۲۵	۱۷	
	درصد	۵۹.۵	۴۰.۵	

در ادامه نتایج نشان داد، بین وضعیت خسارت مالی و شیوع اختلالات روانی رابطه معنی‌داری وجود داشت و شیوع اختلالات روانی در افراد گروه‌های با خسارت مالی بالاتر، بیشتر بود (جدول ۳-۲۱).

جدول ۳-۲۱- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت خسارت مالی در افراد مورد مطالعه

وضعیت خسارت مالی		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
بدون خسارت مالی	فراوانی	۳۸	۱۱۱	χ^2=۲۵.۰ df=۳ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۲۵.۵	۷۴.۵	
تا سی میلیون تومان	فراوانی	۹۶	۲۵۷	
	درصد	۲۷.۲	۷۲.۸	
سی تا صد میلیون تومان	فراوانی	۱۷۲	۳۵۲	
	درصد	۳۲.۸	۶۷.۲	
صد میلیون تومان و بالاتر	فراوانی	۲۶۲	۳۸۳	
	درصد	۴۰.۶	۵۹.۴	

مشابه این رابطه بین وضعیت آسیب به دارایی‌ها و شیوع اختلالات روانی نیز مشاهده شد و شیوع اختلالات در افرادی که دارایی‌ها آسیب بیشتری دیده بود، به‌طور معنی‌داری بیشتر بود (جدول ۳-۲۲).

جدول ۳-۲۲- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت آسیب به دارایی‌ها در افراد مورد مطالعه

وضعیت آسیب به دارایی‌ها		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
بدون آسیب به دارایی‌ها	فراوانی	۳۶	۱۱۳	χ^2=۸.۵۵ df=۳ sig=۰.۰۳۶
	درصد	۲۴.۲	۷۵.۸	
آسیب کم به دارایی‌ها	فراوانی	۹۷	۱۸۹	
	درصد	۳۳.۹	۶۶.۱	
آسیب متوسط به دارایی‌ها	فراوانی	۱۴۷	۲۹۶	
	درصد	۳۳.۲	۶۶.۸	
آسیب زیاد به دارایی‌ها	فراوانی	۲۸۶	۵۰۰	
	درصد	۳۶.۴	۶۳.۶	

در بررسی رابطه شیوع اختلالات روانی با ورود سیلاب به منزل مسکونی، نتایج نشان داد شیوع اختلالات روانی در افرادی که سیلاب به منزلشان ورود پیدا کرده بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۲۳).

جدول ۳-۲۳- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت ورود سیلاب به منزل در افراد مورد مطالعه

وضعیت ورود سیلاب به منزل		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
عدم ورود سیلاب به منزل	فراوانی	۹۰	۳۳۵	χ^2=۷۴.۸۵ df=۳ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۲۱.۲	۷۸.۸	
ورود سیلاب به منزل کمتر از ۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۱۵۴	۱۸۲	
	درصد	۴۵.۸	۵۴.۲	
ورود سیلاب به منزل ۵۰ تا ۱۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۱۴۶	۳۵۷	
	درصد	۲۹.۰	۷۱.۰	
ورود سیلاب به منزل بیشتر از ۱۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۱۷۸	۲۲۹	
	درصد	۴۳.۷	۵۶.۳	

نتایج نشان داد، شیوع اختلالات روانی در افرادی که مالک مسکن بوده و منزلشان خسارت زیادی دیده، به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۲۴). همچنین بر اساس نتایج آزمون کای اسکوئر شیوع اختلالات روانی در افرادی که منزل را ترک کرده و در زمان سیلاب به اردوگاه‌ها رفته بودند، بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۲۵)

جدول ۳-۲۴- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن در افراد مورد مطالعه

وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
عدم مالکیت مسکن	فراوانی	۱۰۱	۲۱۹	χ^2=۴۷.۶۵ df=۴ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۳۱.۶	۶۸.۴	
مالک مسکن و بدون آسیب به آن	فراوانی	۵۱	۱۷۹	
	درصد	۲۲.۲	۷۷.۸	
مالک مسکن و آسیب کم به آن	فراوانی	۱۷۹	۳۳۹	
	درصد	۳۴.۶	۶۵.۴	
مالک مسکن و آسیب متوسط به آن	فراوانی	۷۵	۱۸۹	
	درصد	۲۸.۴	۷۱.۶	
مالک مسکن و آسیب زیاد به آن	فراوانی	۱۶۲	۱۷۷	
	درصد	۴۷.۸	۵۲.۲	

جدول ۳-۲۵- مقایسه شیوع اختلالات روانی بر حسب وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب

وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب		اختلال روانی		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
حضور در اردوگاه‌ها	فراوانی	۲۳۲	۳۵۳	χ^2=۱۲.۹ df=۱ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۳۹.۷	۶۰.۳	
عدم حضور در اردوگاه‌ها	فراوانی	۳۳۶	۷۵۰	
	درصد	۳۰.۹	۶۹.۱	

۳-۴-۱-۴. پرسشنامه سلامت بیمار (PHQ-9)

میانگین نمره کل پرسشنامه سلامت بیمار در شرکت‌کنندگان مورد مطالعه ۶/۲±۵ بود. جدول ۳-۲۶ میانگین نمره کل پرسشنامه سلامت بیمار بر حسب استان محل زندگی را نشان می‌دهد. نمرات بالاتر نشاندهنده افسردگی بیشتر است.

جدول ۳-۲۶- توصیف نمره کل پرسشنامه سلامت بیمار بر حسب استان محل زندگی در افراد مطالعه

متغیر	استان گلستان (انحراف معیار) میانگین	استان لرستان (انحراف معیار) میانگین	استان خوزستان (انحراف معیار) میانگین	مجموع (انحراف معیار) میانگین
نمره کل پرسشنامه سلامت بیمار	۳.۵۶ (۵)	۸.۴۲ (۷.۲)	۳ (۴.۶)	۵ (۶.۲)

افراد مورد مطالعه با توجه به نمره کل پرسشنامه و بر اساس نقاط برش ۵ و ۱۵ به سه گروه شامل افسردگی ناچیز، افسردگی خفیف تا متوسط و افسردگی شدید تقسیم شدند. شیوع افسردگی شدید در شرکت‌کنندگان ۹/۸ درصد بود. جدول ۳-۲۷ شیوع افسردگی بر حسب استان محل زندگی شرکت‌کنندگان را نشان می‌دهد.

جدول ۳-۲۷- شیوع افسردگی بر اساس پرسشنامه سلامت بیمار بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
شیوع افسردگی	ناچیز	۴۰۰ (۷۱.۴)	۲۰۴ (۳۶.۶)	۴۱۰ (۷۴.۱)	۱۰۱۴ (۶۰.۷)
	خفیف تا متوسط	۱۲۴ (۲۲.۱)	۲۴۱ (۴۳.۲)	۱۲۹ (۲۳.۳)	۴۹۴ (۲۹.۶)
	شدید	۳۶ (۶.۴)	۱۱۳ (۲۰.۳)	۱۴ (۲.۵)	۱۶۳ (۹.۸)

در مقایسه شیوع افسردگی بین گروه‌های‌های سنی مورد مطالعه، نتایج آزمون کای اسکوئر، ارتباط معنی‌داری بین گروه سنی و شیوع افسردگی نشان داد، به‌طوری که شیوع افسردگی در گروه‌های با سن بالاتر بیشتر بود. نتایج این آزمون در جدول ۳-۲۸ قابل مشاهده است.

جدول ۳-۲۸- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب گروه‌های سنی در افراد مورد مطالعه

گروه سنی		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
۱۶ تا ۲۵ سال	فراوانی	۲۲۰	۶۲	۱۱	χ^2=۷۳.۰ df=۸ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۷۵.۱	۲۱.۲	۳.۸	
۲۶ تا ۳۵ سال	فراوانی	۳۵۹	۱۴۵	۵۲	
	درصد	۶۴.۶	۲۶.۱	۹.۴	
۳۶ تا ۴۵ سال	فراوانی	۲۶۵	۱۶۰	۵۲	
	درصد	۵۵.۶	۳۳.۵	۱۰.۹	
۴۶ تا ۵۵ سال	فراوانی	۱۲۱	۷۲	۲۱	
	درصد	۵۶.۵	۳۳.۶	۹.۸	
۵۶ سال و بالاتر	فراوانی	۴۹	۵۵	۲۷	
	درصد	۳۷.۴	۴۲.۰	۲۰.۶	

نتایج آزمون کای اسکوئر نشان داد شیوع افسردگی در زنان به‌طور معنی‌داری بیشتر از مردان بود (جدول ۳-۲۹).

جدول ۳-۲۹- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب جنسیت در افراد مورد مطالعه

جنسیت		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
مرد	فراوانی	۲۱۱	۹۲	۱۸	χ^2=۸.۸ df=۲ sig=۰.۰۱۲
	درصد	۶۵.۷	۲۸.۷	۵.۶	
زن	فراوانی	۸۰۳	۴۰۲	۱۴۵	
	درصد	۵۹.۵	۲۹.۸	۱۰.۷	

در ادامه طبق جدول ۳-۳۰ شیوع افسردگی بین استان‌های مورد مطالعه، تفاوت معنی‌داری داشت و در استان لرستان بیشتر بود.

جدول ۳-۳۰- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

استان		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
گلستان	فراوانی	۴۰۰	۱۲۴	۳۶	χ^2=۲۳۲.۴ دخ=۴ ت=۰.۰۰۱
	درصد	۷۱.۴	۲۲.۱	۶.۴	
لرستان	فراوانی	۲۰۴	۲۴۱	۱۱۳	
	درصد	۳۶.۶	۴۳.۲	۲۰.۳	
خوزستان	فراوانی	۴۱۰	۱۲۹	۱۴	
	درصد	۷۴.۱	۲۳.۳	۲.۵	

طبق جدول ۳-۳۱ بین وضعیت سکونت شهری یا روستایی با شیوع افسردگی رابطه معنی‌داری مشاهده نشد.

جدول ۳-۳۱-مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت سکونت شهری روستایی در افراد مورد مطالعه

وضعیت سکونت		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
شهری	فراوانی	۳۷۳	۲۰۰	۶۶	χ^2=۲.۳ دخ=۲ ت=۰.۳۱۴
	درصد	۵۸.۴	۳۱.۳	۱۰.۳	
روستایی	فراوانی	۶۴۱	۲۹۴	۹۷	
	درصد	۶۲.۱	۲۸.۵	۹.۴	

در بررسی رابطه بین تحصیلات و شیوع افسردگی، نتایج آزمون کای اسکوئر نشان داد، شیوع اختلالات روانی با تحصیلات رابطه معنی‌داری ندارد (جدول ۳-۳۲).

جدول ۳-۳۲- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب تحصیلات در افراد مورد مطالعه

استان		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
بیسواد یا ابتدایی	فراوانی	۴۸۰	۲۳۶	۷۳	χ^2=۱.۶۵ df=۴ sig=۰.۸۰۰
	درصد	۶۰.۸	۲۹.۹	۹.۳	
راهنمایی تا دیپلم	فراوانی	۴۲۵	۲۰۵	۶۷	
	درصد	۶۱.۰	۲۹.۴	۹.۶	
دانشگاهی	فراوانی	۹۹	۴۹	۲۱	
	درصد	۵۸.۶	۲۹.۰	۱۲.۴	

جدول ۳-۳۳ در بررسی رابطه شیوع افسرگی با شغل، نشان می‌دهد با اینکه شیوع افسردگی شدید در افراد بیکار یا خانه‌دار بیشتر می‌باشد، از نظر آماری معنی دار نیست.

جدول ۳-۳۳- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت شغلی در افراد مورد مطالعه

وضعیت شغلی		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
شاغل	فراوانی	۱۲۲	۴۶	۱۲	χ^2=۱۱.۱۴ df=۶ sig=۰.۰۸۴
	درصد	۶۷.۸	۲۵.۶	۶.۷	
خانه دار	فراوانی	۷۱۰	۳۴۹	۱۲۴	
	درصد	۶۰.۰	۲۹.۵	۱۰.۵	
بیکار	فراوانی	۱۰۰	۶۱	۲۱	
	درصد	۵۴.۹	۳۳.۵	۱۱.۵	
سایر	فراوانی	۸۲	۳۸	۶	
	درصد	۶۵.۱	۳۰.۲	۴.۸	

در بررسی رابطه وضعیت تاهل با شیوع افسردگی، جدول ۳-۳۴ نشان می‌دهد که شیوع افسردگی در افراد طلاق گرفته یا همسر فوت شده به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد.

جدول ۳-۳۴- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت تاهل در افراد مورد مطالعه

وضعیت تاهل		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
متاهل	فراوانی	۸۲۸	۴۱۸	۱۳۳	χ^2=۳۶.۷۳ df=۴ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۶۰.۰	۳۰.۳	۹.۶	
مجرد	فراوانی	۱۵۵	۵۷	۱۵	
	درصد	۶۸.۳	۲۵.۱	۶.۶	
طلاق گرفته یا همسر فوت شده	فراوانی	۱۳	۱۵	۱۴	
	درصد	۳۱.۰	۳۵.۷	۳۳.۳	

همچنین نتایج کای اسکوئر به‌طور معنی‌داری نشاندهنده شیوع بیشتر افسردگی در افراد با وضعیت اقتصادی بهتر بود (جدول ۳-۳۵).

جدول ۳-۳۵- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت اقتصادی در افراد مورد مطالعه

وضعیت اقتصادی		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
ضعیف	فراوانی	۳۷۶	۱۵۷	۳۵	χ^2=۳۸.۱ df=۴ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۶۶.۲	۲۷.۶	۶.۲	
متوسط	فراوانی	۳۴۵	۱۵۹	۴۳	
	درصد	۶۳.۱	۲۹.۱	۷.۹	
قوی	فراوانی	۲۹۳	۱۷۸	۸۵	
	درصد	۵۲.۷	۳۲.۰	۱۵.۳	

در ادامه نتایج نشان داد، بین وضعیت خسارت مالی و شیوع افسردگی رابطه معنی‌داری وجود داشت و شیوع افسردگی شدید در افراد گروه‌های با خسارت مالی بالاتر، بیشتر بود (جدول ۳-۳۶).

جدول ۳-۳۶ مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت خسارت مالی در افراد مورد مطالعه

وضعیت خسارت مالی		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
بدون خسارت مالی	فراوانی	۱۰۸	۲۵	۱۶	χ^2=۶۳.۸ df=۶ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۷۲.۵	۱۶.۸	۱۰.۷	
تا سی میلیون تومان	فراوانی	۲۴۵	۹۹	۹	
	درصد	۶۹.۴	۲۸.۰	۲.۵	
سی تا صد میلیون تومان	فراوانی	۳۲۵	۱۵۶	۴۳	
	درصد	۶۲.۰	۲۹.۸	۸.۲	
صد میلیون تومان و بالاتر	فراوانی	۳۳۶	۲۱۴	۹۵	
	درصد	۵۲.۱	۳۳.۲	۱۴.۷	

مشابه این رابطه بین وضعیت آسیب به دارایی‌ها و شیوع افسردگی نیز مشاهده شد و شیوع افسردگی شدید در افرادی که دارایی‌های آن‌ها آسیب بیشتری دیده بود، به‌طور معنی‌داری بیشتر بود (جدول ۳-۳۷).

جدول ۳-۳۷- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت آسیب به دارایی‌ها در افراد مورد مطالعه

وضعیت آسیب به دارایی‌ها		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
بدون آسیب به دارایی‌ها	فراوانی	۱۰۲	۳۵	۱۲	χ^2=۴۵.۰ df=۶ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۶۸.۵	۲۳.۵	۸.۱	
آسیب کم به دارایی‌ها	فراوانی	۱۸۶	۹۲	۸	
	درصد	۶۵.۰	۳۲.۲	۲.۸	
آسیب متوسط به دارایی‌ها	فراوانی	۲۷۴	۱۴۰	۲۹	
	درصد	۶۱.۹	۳۱.۶	۶.۵	
آسیب زیاد به دارایی‌ها	فراوانی	۴۴۸	۲۲۴	۱۱۴	
	درصد	۵۷.۰	۲۸.۵	۱۴.۵	

در بررسی رابطه شیوع افسردگی با ورود سیلاب به منزل مسکونی، نتایج نشان داد شیوع افسردگی شدید در افرادی که سیلاب بیشتری به منزلشان ورود پیدا کرده به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۳۸).

جدول ۳-۳۸- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت ورود سیلاب به منزل در افراد مورد مطالعه

وضعیت ورود سیلاب به منزل		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
عدم ورود سیلاب به منزل	فراوانی	۳۲۱	۸۲	۲۲	χ^2=۱۴۱.۳۱ df=۶ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۷۵.۵	۱۹.۳	۵.۲	
ورود سیلاب به منزل کمتر از ۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۱۶۹	۱۳۸	۲۹	
	درصد	۵۰.۳	۴۱.۱	۸.۶	
ورود سیلاب به منزل ۵۰ تا ۱۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۳۴۰	۱۳۴	۲۹	
	درصد	۶۷.۶	۲۶.۶	۵.۸	
ورود سیلاب به منزل بیشتر از ۱۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۱۸۴	۱۴۰	۸۳	
	درصد	۴۵.۲	۳۴.۴	۲۰.۴	

در بررسی رابطه شیوع افسردگی با مالکیت مسکن و آسیب به آن، نتایج نشان داد، شیوع افسردگی شدید در افرادی که مالک مسکن بوده و منزلشان آسیب زیادی دیده، به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۳۹).

جدول ۳-۳۹- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن در افراد مورد مطالعه

وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
عدم مالکیت مسکن	فراوانی	۲۰۱	۸۵	۳۴	χ^2=۸۳.۱ df=۸ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۶۲.۸	۲۶.۶	۱۰.۶	
مالک مسکن و بدون آسیب به آن	فراوانی	۱۶۲	۵۳	۱۵	
	درصد	۷۰.۴	۲۳.۰	۶.۵	
مالک مسکن و آسیب کم به آن	فراوانی	۳۲۲	۱۷۴	۲۲	
	درصد	۶۲.۲	۳۳.۶	۴.۲	
مالک مسکن و آسیب متوسط به آن	فراوانی	۱۶۵	۷۸	۲۱	
	درصد	۶۲.۵	۲۹.۵	۸.۰	
مالک مسکن و آسیب زیاد به آن	فراوانی	۱۶۴	۱۰۴	۷۱	
	درصد	۴۸.۴	۳۰.۷	۲۰.۹	

همچنین بر اساس نتایج آزمون کای اسکوئر شیوع افسردگی شدید در افرادی که منزل را ترک کرده و در زمان سیلاب به اردوگاه‌ها رفته بودند، بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۴۰).

جدول ۳-۴۰- مقایسه شیوع افسردگی بر حسب وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب در افراد مورد مطالعه

وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب		افسردگی			سطح معنی‌داری
		ناچیز	خفیف تا متوسط	شدید	
حضور در اردوگاه‌ها	فراوانی	۳۲۸	۱۶۹	۸۸	χ^2=۲۹.۱ df=۲ p=۰.۰۰۱
	درصد	۵۶.۱	۲۸.۹	۱۵.۰	
عدم حضور در اردوگاه‌ها	فراوانی	۶۸۶	۳۲۵	۷۵	
	درصد	۶۳.۲	۲۹.۹	۶.۹	

۳-۴-۱-۵. مقیاس تجدیدنظر یافته تأثیر حوادث (IES-R)

میانگین نمره کل مقیاس تجدیدنظر یافته تأثیر حوادث در شرکت‌کنندگان مورد مطالعه ۱۹±۱۷/۹ بود. جدول ۳-۴۱ میانگین نمره کل مقیاس تجدیدنظر یافته تأثیر حوادث بر حسب استان محل زندگی را نشان می‌دهد. نمرات بالاتر نشاندهنده اختلال استرس پس از سانحه (PTSD) بیشتر است.

جدول ۳-۴۱- توصیف نمره کل مقیاس تجدیدنظر یافته تأثیر حوادث بر حسب استان محل زندگی در افراد مطالعه

متغیر	استان گلستان (انحراف معیار) میانگین	استان لرستان (انحراف معیار) میانگین	استان خوزستان (انحراف معیار) میانگین	مجموع (انحراف معیار) میانگین
نمره کل مقیاس تجدیدنظر یافته تأثیر حوادث	۱۴.۵ (۱۳.۷)	۳۰.۷ (۱۸.۳)	۱۱.۸ (۱۵.۲)	۱۹ (۱۷.۹)

افراد مورد مطالعه با توجه به نمره کل مقیاس و بر اساس نقاط برش ۲۴ و ۳۳ به سه گروه شامل بدون PTSD، PTSD جزئی و دچار PTSD تقسیم شدند. شیوع ابتلا به PTSD در شرکت‌کنندگان ۲۳/۵ درصد بود. جدول ۳-۴۲ شیوع PTSD بر حسب استان محل زندگی شرکت‌کنندگان را نشان می‌دهد.

جدول ۳-۴۲- شیوع PTSD بر اساس مقیاس تجدیدنظر یافته تأثیر حوادث بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
شیوع آشفتگی	بدون اختلال	۴۲۵ (۷۵.۹)	۲۲۳ (۴۰)	۴۵۲ (۸۱.۷)	۱۱۰۰ (۶۵.۸)
	اختلال خفیف	۶۵ (۱۱.۶)	۸۴ (۱۵.۱)	۲۹ (۵.۲)	۱۷۸ (۱۰.۷)
	اختلال جدی	۷۰ (۱۲.۵)	۲۵۱ (۴۵)	۷۲ (۱۳)	۳۹۳ (۲۳.۵)

در مقایسه شیوع PTSD بین گروه‌های‌های سنی مورد مطالعه، نتایج آزمون کای اسکوئر، ارتباط معنی‌داری بین گروه سنی و شیوع PTSD نشان داد، به‌طوری که شیوع PTSD در گروه‌های با سن بالاتر بیشتر بود. نتایج این آزمون در جدول ۳-۴۳ قابل مشاهده است.

جدول ۳-۴۳-مقایسه شیوع PTSD بر حسب گروه‌های سنی در افراد مورد مطالعه

گروه سنی		آشتت			سطح معنی‌داری
		بدون آشتت	آشتت جزئی	دچار آشتت	
۱۶ تا ۲۵ سال	فراوانی	۲۴۴	۱۵	۳۴	χ^2=۹۵.۴ دخ=۸ تا=۰.۰۰۱
	درصد	۸۳.۳	۵.۱	۱۱.۶	
۲۶ تا ۳۵ سال	فراوانی	۳۹۲	۵۵	۱۰۹	
	درصد	۷۰.۵	۹.۹	۱۹.۶	
۳۶ تا ۴۵ سال	فراوانی	۲۸۱	۶۷	۱۲۹	
	درصد	۵۸.۹	۱۴.۰	۲۷.۰	
۴۶ تا ۵۵ سال	فراوانی	۱۲۷	۲۰	۶۷	
	درصد	۵۹.۳	۹.۳	۳۱.۳	
۵۶ سال و بالاتر	فراوانی	۵۶	۲۱	۵۴	
	درصد	۴۲.۷	۱۶.۰	۴۱.۲	

نتایج آزمون کای اسکوئر نشان داد شیوع PTSD در زنان به‌طور معنی‌داری بیشتر از مردان بود (جدول ۳-۴۴).

جدول ۳-۴۴- مقایسه شیوع PTSD بر حسب جنسیت در افراد مورد مطالعه

جنسیت		آشتت			سطح معنی‌داری
		بدون آشتت	آشتت جزئی	دچار آشتت	
مرد	فراوانی	۲۴۵	۲۰	۵۶	χ^2=۲۰.۱۷ دخ=۲ تا=۰.۰۰۱
	درصد	۷۶.۳	۶.۲	۱۷.۴	
زن	فراوانی	۸۵۵	۱۵۸	۳۳۷	
	درصد	۶۳.۳	۱۱.۷	۲۵.۰	

در ادامه طبق جدول ۳-۴۵ شیوع PTSD بین استان‌های مورد مطالعه، تفاوت معنی‌داری داشت و در استان لرستان بیشتر بود.

جدول ۳-۴۵- مقایسه شیوع PTSD بر حسب استان محل زندگی در افراد مورد مطالعه

استان		آشتت			سطح معنی‌داری
		بدون آشتت	آشتت جزئی	دچار آشتت	
گلستان	فراوانی	۴۲۵	۶۵	۷۰	χ^2=۲۷۶.۵ df=۴ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۷۵.۹	۱۱.۶	۱۲.۵	
لرستان	فراوانی	۲۲۳	۸۴	۲۵۱	
	درصد	۴۰.۰	۱۵.۱	۴۵.۰	
خوزستان	فراوانی	۴۵۲	۲۹	۷۲	
	درصد	۸۱.۷	۵.۲	۱۳.۰	

بین وضعیت سکونت شهری یا روستایی با شیوع PTSD نیز رابطه معنی‌داری مشاهده شد و شیوع PTSD در جمعیت شهری بیشتر بود (جدول ۳-۴۶).

جدول ۳-۴۶- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت سکونت شهری روستایی در افراد مورد مطالعه

وضعیت سکونت		آشتت			سطح معنی‌داری
		بدون آشتت	آشتت جزئی	دچار آشتت	
شهری	فراوانی	۳۹۴	۸۶	۱۵۹	χ^2=۱۱.۲ df=۲ sig=۰.۰۰۴
	درصد	۶۱.۷	۱۳.۵	۲۴.۹	
روستایی	فراوانی	۷۰۶	۹۲	۲۳۴	
	درصد	۶۸.۴	۸.۹	۲۲.۷	

در بررسی رابطه بین تحصیلات و شیوع PTSD، با اینکه شیوع PTSD در افراد با تحصیلات دانشگاهی بالاتر بود ولی نتایج آزمون کای اسکوئر نشان داد، شیوع اختلالات روانی با تحصیلات رابطه معنی‌داری نداشت (جدول ۳-۴۷).

جدول ۳-۴۷- مقایسه شیوع PTSD بر حسب تحصیلات در افراد مورد مطالعه

استان		آشتت			سطح معنی‌داری
		بدون آشتت	آشتت جزئی	دچار آشتت	
بیسواد یا ابتدایی	فراوانی	۵۰۴	۸۴	۲۰۱	χ^2=۸.۴۲ df=۴ sig=۰.۰۷۷
	درصد	۶۳.۹	۱۰.۶	۲۵.۵	
راهنمایی تا دیپلم	فراوانی	۴۸۲	۷۴	۱۴۱	
	درصد	۶۹.۲	۱۰.۶	۲۰.۲	
دانشگاهی	فراوانی	۱۰۲	۲۰	۴۷	
	درصد	۶۰.۴	۱۱.۸	۲۷.۸	

جدول ۳-۴۸ در بررسی رابطه شیوع PTSD با شغل، نشان می‌دهد شیوع PTSD در افراد بیکار یا خانه‌دار به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد.

جدول ۳-۴۸- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت شغلی در افراد مورد مطالعه

وضعیت شغلی		آشتت			سطح معنی‌داری
		بدون آشتت	آشتت جزئی	دچار آشتت	
شاغل	فراوانی	۱۳۲	۱۵	۳۳	χ^2=۱۶.۵ df=۶ sig=۰.۰۱۱
	درصد	۷۳.۳	۸.۳	۱۸.۳	
خانه دار	فراوانی	۷۵۰	۱۴۱	۲۹۲	
	درصد	۶۳.۴	۱۱.۹	۲۴.۷	
بیکار	فراوانی	۱۲۳	۱۲	۴۷	
	درصد	۶۷.۶	۶.۶	۲۵.۸	
سایر	فراوانی	۹۵	۱۰	۲۱	
	درصد	۷۵.۴	۷.۹	۱۶.۷	

در بررسی رابطه وضعیت تاهل با شیوع PTSD، جدول ۳-۴۹ نشان می‌دهد که شیوع PTSD در افراد طلاق گرفته یا همسر فوت شده به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد.

جدول ۳-۴۹- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت تاهل در افراد مورد مطالعه

وضعیت تاهل		آثشتت			سطح معنی‌داری
		بدون آثشتت	آثشتت جزئی	دچار آثشتت	
متاهل	فراوانی	۸۹۱	۱۵۶	۳۳۲	ج۲=۲۳.۸ دخ=۴ ت=۰.۰۰۱
	درصد	۶۴.۶	۱۱.۳	۲۴.۱	
مجرد	فراوانی	۱۷۱	۱۷	۳۹	
	درصد	۷۵.۳	۷.۵	۱۷.۲	
طلاق گرفته یا همسر فوت شده	فراوانی	۱۸	۴	۲۰	
	درصد	۴۲.۹	۹.۵	۴۷.۶	

همچنین نتایج کای اسکوئر به‌طور معنی‌داری نشان‌دهنده شیوع بیشتر PTSD در افراد با وضعیت اقتصادی بهتر بود (جدول ۳-۵۰).

جدول ۳-۵۰- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت اقتصادی در افراد مورد مطالعه

وضعیت اقتصادی		آثشتت			سطح معنی‌داری
		بدون آثشتت	آثشتت جزئی	دچار آثشتت	
ضعیف	فراوانی	۴۲۱	۵۰	۹۷	ج۲=۶۴.۳ دخ=۴ ت=۰.۰۰۱
	درصد	۷۴.۱	۸.۸	۱۷.۱	
متوسط	فراوانی	۳۷۷	۶۶	۱۰۴	
	درصد	۶۸.۹	۱۲.۱	۱۹.۰	
قوی	فراوانی	۳۰۲	۶۲	۱۹۲	
	درصد	۵۴.۳	۱۱.۲	۳۴.۵	

در ادامه نتایج نشان داد، بین وضعیت خسارت مالی و شیوع PTSD رابطه معنی‌داری وجود داشت و شیوع PTSD در افراد گروه‌های با خسارت مالی بالاتر، بیشتر بود (جدول ۳-۵۱).

جدول ۳-۵۱- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت خسارت مالی در افراد مورد مطالعه

وضعیت خسارت مالی		آشفتگی			سطح معنی‌داری
		بدون آشفتگی	آشفتگی جزئی	دچار آشفتگی	
بدون خسارت مالی	فراوانی	۱۱۰	۱۵	۲۴	χ^2=۴۹.۲ df=۶ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۷۳.۸	۱۰.۱	۱۶.۱	
تا سی میلیون تومان	فراوانی	۲۵۵	۴۳	۵۵	
	درصد	۷۲.۲	۱۲.۲	۱۵.۶	
سی تا صد میلیون تومان	فراوانی	۳۶۰	۵۹	۱۰۵	
	درصد	۶۸.۷	۱۱.۳	۲۰.۰	
صد میلیون تومان و بالاتر	فراوانی	۳۷۵	۶۱	۲۰۹	
	درصد	۵۸.۱	۹.۵	۳۲.۴	

مشابه این رابطه بین وضعیت آسیب به دارایی‌ها و شیوع PTSD نیز مشاهده شد و شیوع PTSD در افرادی که دارایی‌های آن‌ها آسیب بیشتری دیده بود، به‌طور معنی‌داری بیشتر بود (جدول ۳-۵۲).

جدول ۳-۵۲- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت آسیب به دارایی‌ها در افراد مورد مطالعه

وضعیت آسیب به دارایی‌ها		آشفتگی			سطح معنی‌داری
		بدون آشفتگی	آشفتگی جزئی	دچار آشفتگی	
بدون آسیب به دارایی‌ها	فراوانی	۱۰۹	۱۵	۲۵	χ^2=۳۹.۰ df=۶ sig=۰.۰۰۱
	درصد	۷۳.۲	۱۰.۱	۱۶.۸	
آسیب کم به دارایی‌ها	فراوانی	۲۱۱	۳۰	۴۵	
	درصد	۷۳.۸	۱۰.۵	۱۵.۷	
آسیب متوسط به دارایی‌ها	فراوانی	۳۰۲	۵۶	۸۵	
	درصد	۶۸.۲	۱۲.۶	۱۹.۲	
آسیب زیاد به دارایی‌ها	فراوانی	۴۷۴	۷۵	۲۳۷	
	درصد	۶۰.۳	۹.۵	۳۰.۲	

در بررسی رابطه شیوع PTSD با ورود سیلاب به منزل مسکونی، نتایج نشان داد شیوع PTSD در افرادی که سیلاب بیشتری به منزلشان ورود پیدا کرده به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۵۳).

جدول ۳-۵۳- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت ورود سیلاب به منزل در افراد مورد مطالعه

وضعیت ورود سیلاب به منزل		آثشتت			سطح معنی‌داری
		بدون آثشتت	آثشتت جزئی	دچار آثشتت	
عدم ورود سیلاب به منزل	فراوانی	۳۶۱	۲۳	۴۱	χ^2=۱۴۴.۷ دخ=۶ تح=۰.۰۰۱
	درصد	۸۴.۹	۵.۴	۹.۶	
ورود سیلاب به منزل کمتر از ۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۲۱۲	۳۹	۸۵	
	درصد	۶۳.۱	۱۱.۶	۲۵.۳	
ورود سیلاب به منزل ۵۰ تا ۱۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۳۳۷	۶۱	۱۰۵	
	درصد	۶۷.۰	۱۲.۱	۲۰.۹	
ورود سیلاب به منزل بیشتر از ۱۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۱۹۰	۵۵	۱۶۲	
	درصد	۴۶.۷	۱۳.۵	۳۹.۸	

در بررسی رابطه شیوع PTSD با مالکیت مسکن و آسیب به آن، نتایج نشان داد، شیوع PTSD در افرادی که مالک مسکن بوده و منزلشان آسیب زیادی دیده، به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۵۴).

جدول ۳-۵۴- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن در افراد مورد مطالعه

وضعیت مالکیت مسکن و آسیب به آن		آثشتت			سطح معنی‌داری
		بدون آثشتت	آثشتت جزئی	دچار آثشتت	
عدم مالکیت مسکن	فراوانی	۲۲۶	۳۲	۶۲	χ^2=۷۷.۵ دخ=۸ تح=۰.۰۰۱
	درصد	۷۰.۶	۱۰.۰	۱۹.۴	
مالک مسکن و بدون آسیب به آن	فراوانی	۱۶۹	۲۱	۴۰	
	درصد	۷۳.۵	۹.۱	۱۷.۴	
مالک مسکن و آسیب کم به آن	فراوانی	۳۶۱	۶۲	۹۵	
	درصد	۶۹.۷	۱۲.۰	۱۸.۳	
مالک مسکن و آسیب متوسط به آن	فراوانی	۱۷۹	۲۸	۵۷	
	درصد	۶۷.۸	۱۰.۶	۲۱.۶	
مالک مسکن و آسیب زیاد به آن	فراوانی	۱۶۵	۳۵	۱۳۹	
	درصد	۴۸.۷	۱۰.۳	۴۱.۰	

همچنین بر اساس نتایج آزمون کای اسکوئر شیوع PTSD در افرادی که منزل را ترک کرده و در زمان سیلاب به اردوگاه‌ها رفته بودند، بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۵۵).

جدول ۳-۵۵- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب در افراد مورد مطالعه

وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب		آثثتة			سطح معنی‌داری
		بدون آثثتة	آثثتة جزئی	دچار آثثتة	
حضور در اردوگاه‌ها	فراوانی	۳۳۰	۶۵	۱۹۰	جِ۲=۴۳.۰ دخ=۲ تة=۰.۰۰۱
	درصد	۵۶.۴	۱۱.۱	۳۲.۵	
عدم حضور در اردوگاه‌ها	فراوانی	۷۷۰	۱۱۳	۲۰۳	
	درصد	۷۰.۹	۱۰.۴	۱۸.۷	

۱۰-۴-۱-۶. افکار خودکشی

با توجه به اهمیت افکار خودکشی در افراد مطالعه، پاسخ به سوالات ۲۵ و ۲۸ پرسشنامه سلامت عمومی‌و سؤال ۹ پرسشنامه سلامت بیمار، به‌طور جداگانه تحلیل و بر حسب سه استان مقایسه شد. در رابطه با پاسخ به سؤال ۲۵ پرسشنامه سلامت عمومی، طبق جدول ۳-۵۶، ۸۵ نفر (۵/۱٪) گزارش کرده‌اند که افکار خودکشی به ذهنشان خطور کرده است و ۲۶ نفر (۱/۶٪) قطعا به مسئله خودکشی فکر کرده‌اند. وضعیت افکار خودکشی در استان لرستان به‌طور معنی‌داری نامطلوب‌تر بوده است.

جدول ۳-۵۶- مقایسه توزیع فراوانی پاسخ به سؤال ۲۵ پرسشنامه GHQ-28 "آیا از یک ماه گذشته تا به امروز به این مسئله فکر کرده‌اید که ممکن است دست به خودکشی بزنید؟" بر حسب استان در افراد مورد مطالعه

پاسخ به سؤال ۲۵ پرسشنامه سلامت عمومی		استان			سطح معنی‌داری	مجموع
		گلستان	لرستان	خوزستان		
اصلا	فراوانی	۵۱۴	۴۲۶	۴۵۶	جِ۲=۱۱۳.۲۰ دخ=۶ تة=۰.۰۰۱	۱۳۹۶
	درصد	۹۱.۸	۷۷.۶	۸۳.۷		۸۴.۴
فکر نمی‌کنم	فراوانی	۹	۶۰	۷۸		۱۴۷
	درصد	۱.۶	۱۰.۹	۱۴.۳		۸.۹
به ذهنم خطور کرده	فراوانی	۳۴	۴۰	۱۱		۸۵
	درصد	۶.۱	۷.۳	۲.۰		۵.۱
قطعا بله	فراوانی	۳	۲۳	۰		۲۶
	درصد	۰.۵	۴.۲	۰.۰		۱.۶

جدول ۳-۵۷- مقایسه توزیع فراوانی پاسخ به سؤال ۲۸ پرسشنامه GHQ-28 "آیا از یک ماه گذشته تا به امروز این فکر به ذهنتان رسیده است که بخواهید به زندگی‌تان خاتمه دهید؟" بر حسب استان در افراد مورد مطالعه

پاسخ به سؤال ۲۸ پرسشنامه سلامت عمومی		استان			سطح معنی‌داری	مجموع
		گلستان	لرستان	خوزستان		
اصلا	فراوانی	۵۱۵	۴۳۲	۴۷۳	χ^2=۹۹.۹۰ df=۶ sig=۰.۰۰۱	۱۴۲۰
	درصد	۹۲.۰	۷۸.۰	۸۶.۵		۸۵.۵
فکر نمی‌کنم	فراوانی	۱۴	۵۶	۶۴		۱۳۴
	درصد	۲.۵	۱۰.۱	۱۱.۷		۸.۱
به ذهنم خطور کرده	فراوانی	۲۸	۳۹	۱۰		۷۷
	درصد	۵.۰	۷.۰	۱.۸		۴.۶
قطعا بله	فراوانی	۳	۲۷	۰		۳۰
	درصد	۰.۵	۴.۹	۰.۰		۱.۸

جدول ۳-۵۷ نشان می‌دهد، در پاسخ به سؤال ۲۸ پرسشنامه سلامت عمومی، ۷۷ نفر (۴/۶٪) گزارش کرده‌اند که فکر پایان دادن به زندگی به ذهنشان خطور کرده است و ۳۰ نفر (۱/۸٪) قطعا به پایان دادن به زندگی فکر کرده‌اند. در مورد این سؤال نیز وضعیت استان لرستان به‌طور معنی‌داری نامطلوب‌تر بوده است.

جدول ۳-۵۸ در رابطه با پاسخ به سؤال ۹ پرسشنامه سلامت بیمار نشان می‌دهد، احساس آسیب زدن به خود و خودکشی، ۱۶۳ نفر (۹/۹٪) را چند روز در هفته، ۹۲ نفر (۵/۶٪) را بیش از نیمی‌از روزهای هفته و ۴۳ نفر (۲/۶٪) را تقریباً هر روز آزار داده است. وضعیت نامطلوب‌تر استان لرستان در این مورد نیز قابل مشاهده است.

جدول ۳-۵۸- مقایسه توزیع فراوانی پاسخ به سؤال ۹ پرسشنامه PHQ-9 "احساس این‌که بهتر است بمیرید یا به طریقی به خود آسیب برسانید" بر حسب استان در افراد مورد مطالعه

پاسخ به سؤال ۹ پرسشنامه سلامت بیمار		استان			سطح معنی‌داری	مجموع
		گلستان	لرستان	خوزستان		
اصلا	فراوانی	۵۰۳	۳۹۴	۴۵۱	χ^2=۱۰۶.۳۲ df=۶ sig=۰.۰۰۱	۱۳۴۸
	درصد	۹۰.۰	۷۲.۷	۸۲.۸		۸۱.۹
چند روز	فراوانی	۴۱	۶۴	۵۸		۱۶۳
	درصد	۷.۳	۱۱.۸	۱۰.۶		۹.۹
بیش از نیمی‌از روزها	فراوانی	۱۵	۴۳	۳۴		۹۲
	درصد	۲.۷	۷.۹	۶.۲		۵.۶
تقریباً هر روز	فراوانی	۰	۴۱	۲		۴۳
	درصد	۰.۰	۷.۶	۰.۴		۲.۶

۳-۴-۱-۷. نتایج تحلیل چند متغیره

در تحلیل چند متغیره با استفاده از رگرسیون لجستیک چندگانه (Multiple logistic regression)، متغیرهایی که در تحلیل تک متغیره سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۲ داشتند، وارد مدل شدند و مدل نهایی با کمک روش Stepwise ایجاد شد. تمامی تحلیل‌های چند متغیره با لحاظ کردن خوشه‌ها و استان‌های مورد مطالعه در Svyset انجام شد.

۳-۴-۱-۷-۱. پرسشنامه سلامت عمومی

رابطه متغیرهای سن، وضعیت تأهل، وضعیت اشتغال، وضعیت ورود سیلاب به منزل با وجود اختلال روانی معنی‌دار بوده و در مدل چند متغیره باقی ماندند. همان‌طور که در جدول ۳-۱-۵۸ قابل مشاهده است، در گروه‌های سنی بالاتر از ۱۶ تا ۲۵ سال، شانس وجود اختلال روانی در افراد مورد مطالعه بیشتر است و در گروه ۵۶ سال و بالاتر نسبت شانس به ۳/۷۷ می‌رسد، بدین معنی که شانس وجود اختلالات روانی در گروه سنی ۵۶ سال و بالاتر، ۳/۷۷ برابر گروه سنی ۱۶ تا ۲۵ سال به‌عنوان گروه مرجع، است. در مورد وضعیت تاهل، شانس وجود اختلالات روانی در افراد مجرد، ۳۷ درصد کمتر از افراد متاهل می‌باشد. در مورد وضعیت اشتغال، شانس وجود اختلالات روانی در افراد بیکار،۸۰ درصد بیشتر از افراد شاغل می‌باشد. همچنین نتایج نشان داد، در افرادی که سیلاب به منزل آن‌ها ورود پیدا کرده بود، شانس وجود اختلالات روانی بیشتر از افرادی است که سیلاب به منزل آن‌ها ورود پیدا نکرده بود. این نسبت شانس در افرادی که سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر به منزل آن‌ها ورود پیدا کرده بود، ۲/۳۵، می‌باشد. در تمامی‌نسبت‌های شانس ذکر شده، اثر سایر متغیرهای مدل حذف شده است.

جدول ۳-۱-۵۸- نسبت‌های شانس برای وجود اختلالات روانی بر اساس پرسشنامه سلامت عمومی‌در افراد مورد مطالعه

متغیر		نسبت شانس تعدیل یافته	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد بالا
سن	۱۶ تا ۲۵ سال	گروه مرجع			
	۲۶ تا ۳۵ سال	۱.۹۲	.۰۰۱	۱.۳۵۸	۲.۷۱۲
	۳۶ تا ۴۵ سال	۲.۱۶	.۰۰۱	۱.۴۸۶	۳.۱۵۴
	۴۶ تا ۵۵ سال	۲.۲۴	.۰۰۱	۱.۴۴۱	۳.۴۷۶
	۵۶ سال و بالاتر	۳.۷۷	.۰۰۱	۲.۳۰	۶.۱۹۴
وضعیت تاهل	متاهل	گروه مرجع			
	مجرد	۰.۶۳	۰.۰۴۹	۰.۴۰۱	۰.۹۹۷
	طلاق گرفته یا همسر فوت کرده	۱.۱۷	۰.۵۵۸	۰.۶۸۷	۲.۰
وضعیت اشتغال	شاغل	گروه مرجع			
	خانه دار	۱.۲۰	۰.۴۲۱	۰.۷۷۰	۱.۸۶۳
	بیکار	۱.۸۰	۰.۰۳۲	۱.۰۵۳	۳.۰۸۳
	سایر	۱.۰	۰.۹۹۸	۰.۵۱۲	۱.۹۵۵

متغیر		نسبت شانس تعدیل یافته	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد بالا
سن	۱۶ تا ۲۵ سال	گروه مرجع			
	۲۶ تا ۳۵ سال	۱.۹۲	.۰۰۱	۱.۳۵۸	۲.۷۱۲
	۳۶ تا ۴۵ سال	۲.۱۶	.۰۰۱	۱.۴۸۶	۳.۱۵۴
	۴۶ تا ۵۵ سال	۲.۲۴	.۰۰۱	۱.۴۴۱	۳.۴۷۶
	۵۶ سال و بالاتر	۳.۷۷	.۰۰۱	۲.۳۰	۶.۱۹۴
وضعیت تاهل	متاهل	گروه مرجع			
	مجرد	۰.۶۳	۰.۰۴۹	۰.۴۰۱	۰.۹۹۷
	طلاق گرفته یا همسر فوت کرده	۱.۱۷	۰.۵۵۸	۰.۶۸۷	۲.۰
وضعیت اشتغال	شاغل	گروه مرجع			
	خانه دار	۱.۲۰	۰.۴۲۱	۰.۷۷۰	۱.۸۶۳
	بیکار	۱.۸۰	۰.۰۳۲	۱.۰۵۳	۳.۰۸۳
	سایر	۱.۰	۰.۹۹۸	۰.۵۱۲	۱.۹۵۵
وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	عدم ورود سیلاب به منزل مسکونی	گروه مرجع			
	ورود سیلاب تا ۱۰۰ سانتیمتر	۲.۱۱	۰.۰۰۲	۱.۳۲۰	۳.۳۶۴
	ورود سیلاب بیشتر از ۱۰۰ سانتیمتر	۲.۳۵	۰.۰۰۱	۱.۴۵۶	۳.۷۸۹

۳-۴-۱-۷-۲. پرسشنامه سلامت بیمار

رابطه متغیرهای سن، تأهل، جنسیت، وضعیت ورود سیلاب به منزل و حضور در اردوگاه زمان سیلاب با وجود افسردگی شدید معنی‌دار بوده و در مدل باقی ماند. همان‌طور که در جدول ۳-۵۹ قابل مشاهده است، در گروه‌های سنی بالاتر از ۱۶ تا ۲۵ سال، شانس وجود افسردگی شدید در افراد مورد مطالعه بیشتر است و در گروه ۵۶ سال و بالاتر نسبت شانس به ۵/۱۴ می‌رسد، بدین معنی که شانس وجود افسردگی شدید در گروه سنی ۵۶ سال و بالاتر، ۵/۱۴ برابر گروه سنی ۱۶ تا ۲۵ سال به‌عنوان گروه مرجع، است. در مورد وضعیت تاهل، شانس وجود افسردگی شدید در افراد طلاق گرفته یا همسر فوت شده، ۲/۲۱ برابر افراد متاهل می‌باشد. در مورد جنسیت، شانس وجود افسردگی شدید در زنان، ۸۸ درصد بیشتر از مردان می‌باشد. همچنین نتایج نشان داد، در افرادی که سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر به منزل آن‌ها ورود پیدا کرده بود، شانس وجود افسردگی شدید، ۲/۸۸ برابر افرادی است که سیلاب به منزل آن‌ها ورود پیدا نکرده بود. در ادامه، شانس وجود افسردگی شدید، در افرادی که در زمان سیلاب در اردوگاه حضور داشته‌اند، ۶۳ درصد بیشتر می‌باشد. در تمامی‌نسبت‌های شانس ذکر شده، اثر سایر متغیرهای مدل حذف شده است.

جدول ۳-۵۹- نسبت‌های شانس برای وجود افسردگی شدید بر اساس پرسشنامه PHQ-9 در افراد مورد مطالعه

متغیر		نسبت شانس تعدیل یافته	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد بالا
سن	۱۶ تا ۲۵ سال	گروه مرجع			
	۲۶ تا ۳۵ سال	۲.۴۷	.۰۰۸	۱.۲۷۴	۴.۷۸۴
	۳۶ تا ۴۵ سال	۲.۵۰	.۰۰۷	۱.۲۸۸	۴.۸۵۷
	۴۶ تا ۵۵ سال	۲.۲۷	.۰۳۴	۱.۰۶۲	۴.۸۳۰
	۵۶ سال و بالاتر	۵.۱۴	.۰۰۱	۲.۳۶۶	۱۱.۱۷۶
وضعیت تاهل	متاهل	گروه مرجع			
	مجرد	۱.۰۱	۰.۹۶۴	۰.۵۳۵	۱.۹۲۳
	طلاق گرفته یا همسر فوت کرده	۲.۲۱	۰.۰۲۰	۱.۱۳۷	۴.۳۱۵
جنسیت	مرد	گروه مرجع			
	زن	۱.۸۸	۰.۰۳۴	۱.۰۴۹	۳.۳۹۰
وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	عدم ورود سیلاب به منزل مسکونی	گروه مرجع			
	ورود سیلاب تا ۱۰۰ سانتیمتر	۱.۰۶	۰.۸۳۸	۰.۶۱۴	۱.۸۲۲
	ورود سیلاب بیشتر از ۱۰۰ سانتیمتر	۲.۸۸	۰.۰۰۱	۱.۷۲۶	۴.۸۲۰
وضعیت حضور در اردوگاه‌های زمان سیلاب	عدم حضور در اردوگاه	گروه مرجع			
	حضور در اردوگاه	۱.۶۳	۰.۰۱۸	۱.۰۸۹	۲.۴۳۴

۳-۴-۱-۷-۳. مقیاس تجدیدنظر یافته تأثیر حوادث

رابطه متغیرهای سن، اشتغال، جنسیت، وضعیت ورود سیلاب به منزل و حضور در اردوگاه با وجود PTSD معنی‌دار بوده و در مدل باقی مانده اند. همان‌طور که در جدول ۳-۶۰ قابل مشاهده است، در گروه‌های سنی بالاتر از ۱۶ تا ۲۵ سال، شانس وجود PTSD در افراد مورد مطالعه بیشتر است و در گروه ۵۶ سال و بالاتر نسبت شانس به ۴/۴۷ می‌رسد، بدین معنی که شانس وجود PTSD در گروه سنی ۵۶ سال و بالاتر، ۴/۴۷ برابر گروه سنی ۱۶ تا ۲۵ سال به‌عنوان گروه مرجع، است. در مورد وضعیت اشتغال، شانس وجود PTSD در افراد بیکار، ۲/۰۷ برابر افراد شاغل می‌باشد. در مورد جنسیت، شانس وجود PTSD در زنان، ۲/۲۱ برابر مردان می‌باشد. همچنین نتایج نشان داد، در افرادی که سیلاب به منزل آن‌ها ورود پیدا کرده بود، شانس وجود PTSD، بیشتر است، به‌طوری که در افرادی که سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر به منزل آن‌ها ورود پیدا کرده بود، شانس وجود PTSD ۴/۰۹ برابر افرادی است که سیلاب به منزل آن‌ها ورود پیدا نکرده بود. در ادامه، شانس وجود PTSD، در افرادی که در زمان سیلاب در اردوگاه حضور داشته‌اند، ۴۰ درصد بیشتر می‌باشد. در تمامی‌نسبت‌های شانس ذکر شده، اثر سایر متغیرهای مدل حذف شده است.

جدول ۳-۶۰- نسبت‌های شانس برای وجود PTSD بر اساس پرسشنامه IES-R در افراد مورد مطالعه

متغیر		نسبت شانس تعدیل یافته	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد بالا
سن	۱۶ تا ۲۵ سال	گروه مرجع			
	۲۶ تا ۳۵ سال	۱.۷۵	.۰۰۸	۱.۱۵۷	۲.۶۵۵
	۳۶ تا ۴۵ سال	۲.۴۱	.۰۰۱	۱.۵۸۶	۳.۶۷۶
	۴۶ تا ۵۵ سال	۳.۰۶	.۰۰۱	۱.۸۶۸	۵.۰۲۶
	۵۶ سال و بالاتر	۴.۴۷	.۰۰۱	۲.۷۹۲	۷.۱۴۳
وضعیت اشتغال	شاغل	گروه مرجع			
	خانه دار	۰.۸۳	۰.۵۳۹	۰.۴۶۱	۱.۵۰
	بیکار	۲.۰۷	۰.۰۳۵	۱.۰۵۵	۴.۰۵۵
	سایر	۱.۱۷	۰.۶۸۳	۰.۵۴۳	۲.۵۳۵
جنسیت	مرد	گروه مرجع			
	زن	۲.۲۱	۰.۰۰۳	۱.۳۰۲	۳.۷۵۰
وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	عدم ورود سیلاب به منزل مسکونی	گروه مرجع			
	ورود سیلاب تا ۱۰۰ سانتیمتر	۲.۴۲	۰.۰۱۳	۱.۲۱۱	۴.۸۲۹
	ورود سیلاب بیشتر از ۱۰۰ سانتیمتر	۴.۰۹	۰.۰۰۱	۲.۰۲۶	۸.۲۵۰
وضعیت حضور در اردوگاه‌های زمان سیلاب	عدم حضور در اردوگاه	گروه مرجع			
	حضور در اردوگاه	۱.۴۰	۰.۰۳۷	۱.۰۲۰	۱.۹۳۲

۳-۴-۱-۸. نتایج سؤالات بهره‌مندی از خدمات

۳-۴-۱-۸-۱. سلامت روان

کارکنان بهداشتی، هلال احمر یا بهزیستی به ۹۸۸ نفر (۵۹/۴ درصد) از افراد مورد مطالعه، برای ارائه خدمات سلامت روان مراجعه کرده‌اند. میانگین فاصله‌ی زمانی سیل تا مراجعه ۸/۴۷ روز بود. ۷/۹ درصد این افراد از خدمات ارائه شده رضایت خیلی زیاد، ۴۲/۹ درصد رضایت زیاد، ۳۹/۴ درصد رضایت متوسط، ۶ درصد رضایت کم و ۳/۸ درصد رضایت خیلی کم داشتند. ۶۷۴ نفر (۴۰/۶ درصد) از افراد مورد مطالعه گزارش کرده‌اند که برای ارائه خدمات سلامت روان به آن‌ها مراجعه نشده است، به‌طوری که عدم مراجعه در استان گلستان به‌طور معنی‌داری بیشتر بوده است. ۴۰۱ نفر (۲۴/۱ درصد) از افراد مورد مطالعه بعد از رخداد سیل به دلیل مشکلات اعصاب و روان احساس نیاز به دریافت خدمات درمانی یا مشاوره داشته‌اند که از بین آن‌ها ۱۵۸ نفر (۴۰/۲ درصد) برای دریافت خدمات درمانی یا مشاوره مراجعه کرده بودند. احساس نیاز به خدمات در استان لرستان و عدم مراجعه برای دریافت خدمات در استان گلستان، به‌طور معنی‌داری بیشتر بوده است. ۹۷ نفر (۶ درصد) از افراد مورد مطالعه، سابقه ابتلا به اختلالات روانی با تشخیص پزشک داشته‌اند.

جدول ۳-۶۱- توزیع فراوانی پاسخ به برخی سوالات بهره‌مندی خدمات سلامت روان به تفکیک استان در افراد مورد مطالعه

متغیر			استان			سطح معنی‌داری
			گلستان	لرستان	خوزستان	
مراجعه به افراد برای ارائه خدمات سلامت روان	بله	فراوانی	۱۷۵	۴۲۱	۳۹۲	χ^2=۲۷۸.۳ دخ=۲ ت=۰.۰۰۱
		درصد	۳۱.۳	۷۵.۶	۷۱.۸	
	خیر	فراوانی	۳۸۴	۱۳۶	۱۵۴	
		درصد	۶۸.۷	۲۴.۴	۲۸.۲	
رضایت از خدمات ارائه شده	خیلی زیاد و زیاد	فراوانی	۱۱۳	۲۱۲	۱۶۵	χ^2=۴۱.۸ دخ=۴ ت=۰.۰۰۱
		درصد	۶۸.۹	۵۱.۵	۴۲.۴	
	متوسط	فراوانی	۳۹	۱۴۹	۱۹۲	
		درصد	۲۳.۸	۳۶.۲	۴۹.۴	
	کم و خیلی کم	فراوانی	۱۲	۵۱	۳۲	
		درصد	۷.۳	۱۲.۴	۸.۲	
احساس نیاز به دریافت خدمات درمانی یا مشاوره	بله	فراوانی	۱۵۱	۲۱۹	۳۱	χ^2=۱۷۷.۰ دخ=۲ ت=۰.۰۰۱
		درصد	۲۷.۰	۳۹.۵	۵.۶	
	خیر	فراوانی	۴۰۹	۳۳۶	۵۲۰	
		درصد	۷۳.۰	۶۰.۵	۹۴.۴	
مراجعه افراد دارای احساس نیاز برای دریافت خدمات	بله	فراوانی	۳۹	۹۲	۲۷	χ^2=۴۳.۳۵ دخ=۲ ت=۰.۰۰۱
		درصد	۲۶.۴	۴۲.۸	۹۰.۰	
	خیر	فراوانی	۱۰۹	۱۲۳	۳	
		درصد	۷۳.۶	۵۷.۲	۱۰.۰	

۳-۴-۱-۸-۲. بهداشتی و درمانی

۱۰۴۳ نفر (۶۳/۱ درصد) از افراد مورد مطالعه گزارش کرده‌اند، که کارکنان بهداشتی، هلال احمر یا بهزیستی، بعد از رخداد سیل برای ارائه خدمات بهداشتی و درمانی به آن‌ها مراجعه کرده‌اند. میانگین زمان سپری شده تا این مراجعه ۷/۰ روز بود. ۶۰۹ نفر (۳۶/۹٪) از افراد مورد مطالعه گزارش کرده‌اند که برای ارائه خدمات بهداشتی و درمانی به آن‌ها مراجعه نشده است، به‌طوری که عدم مراجعه در استان گلستان به‌طور معنی‌داری بیشتر بوده است. دسترسی ۷۰۷ نفر (۴۲/۸ درصد) به آب بهداشتی و دسترسی ۴۸۵ نفر (۲۹/۵ درصد) به تغذیه بهداشتی بلافاصله پس از سیل قطع شده است. به‌طور کلی ۳۸۴ نفر (۲۳/۵ درصد) از افراد مورد مطالعه، دسترسی خود به خدمات بهداشتی و درمانی پس از سیل را محدود گزارش کرده‌اند که در اکثر موارد (۵۸/۶ درصد) ناشی از مسدود شدن مسیرهای ارتباطی به دلیل سیل بوده است. محدودیت در دسترسی به خدمات به‌طور معنی‌داری در استان لرستان بیشتر و در استان گلستان کمتر بوده است. ۵۴۶ نفر (۳۲/۷ درصد) از افراد مورد مطالعه بعد از رخداد سیل به دلیل مشکلات و بیماری‌های جسمی‌احساس نیاز به دریافت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی داشته‌اند که در استان لرستان به‌طور معنی‌داری بیشتر بوده است. از بین آن‌ها ۴۸۳ نفر (۸۹/۴ درصد) برای دریافت خدمات درمانی یا مشاوره مراجعه کرده بودند. ۱۶/۵ درصد این افراد از خدمات ارائه شده رضایت خیلی زیاد، ۴۹/۴ درصد رضایت زیاد، ۲۵/۷ درصد رضایت متوسط، ۵/۴ درصد رضایت کم و ۲/۹ درصد رضایت خیلی کم داشتند. جدول ۳-۶۲ توزیع فراوانی پاسخ به برخی سوالات در افراد مورد مطالعه را به تفکیک استان نشان می‌دهد. در رابطه با

بیماری‌ها و عواقب پس از سیل، بر اساس سؤالات پرسشنامه بزرگ‌سالان و خود اظهاری افراد سیل‌زده، ۲۷۵ نفر (۱۶/۹ درصد) بیماری‌های اسهالی، ۲۶۸ نفر (۱۶/۵ درصد) سرفه یا عفونت تنفسی، ۳۰ نفر (۱/۹ درصد) سرخک، ۶۰ نفر (۳/۸ درصد) مشکلات پوستی، ۲۲ نفر (۱/۴ درصد) غرق شدگی یا برق گرفتگی و ۴۰ نفر (۲/۴ درصد) گزش مار یا عقرب را در خانوار خود گزارش کرده بودند. لازم به ذکر است، گزارش بیماری‌های مذکور توسط افراد، ممکن است بدون تشخیص قطعی پزشک بوده باشد و لذا در تفسیر نتایج موارد بیماری‌ها (مانند سرخک) بایداحتیاط لازم صورت گیرد.

جدول ۳-۶۲- توزیع فراوانی پاسخ به برخی سوالات بهره مندی خدمات بهداشتی و درمانی به تفکیک استان در افراد مورد مطالعه

متغیر			استان			سطح معنی‌داری
			گلستان	لرستان	خوزستان	
مراجعه به افراد برای ارائه خدمات بهداشتی و درمانی	بله	فراوانی	۱۸۴	۴۴۳	۴۱۶	χ^2=۳۳۷.۳ دخ=۲ ت=۰.۰۰۱
		درصد	۳۲.۹	۸۱.۴	۷۵.۹	
	خیر	فراوانی	۳۷۶	۱۰۱	۱۳۲	
		درصد	۶۷.۱	۱۸.۶	۲۴.۱	
رضایت از خدمات ارائه شده	خیلی زیاد و زیاد	فراوانی	۱۴۰	۱۳۲	۴۳	χ^2=۱۳.۶ دخ=۴ ت=۰.۰۰۹
		درصد	۷۴.۱	۶۰.۳	۶۱.۴	
	متوسط	فراوانی	۳۳	۶۶	۲۴	
		درصد	۱۷.۵	۳۰.۱	۳۴.۳	
	کم و خیلی کم	فراوانی	۱۶	۲۱	۳	
		درصد	۸.۵	۹.۶	۴.۳	
احساس نیاز به دریافت مراقبت بهداشتی و درمانی	بله	فراوانی	۲۰۰	۲۶۶	۸۰	χ^2=۱۴۰.۷ دخ=۲ ت=۰.۰۰۱
		درصد	۳۵.۸	۴۸.۳	۱۴.۸	
	خیر	فراوانی	۳۵۹	۲۸۵	۴۶۰	
		درصد	۶۴.۲	۵۱.۷	۸۵.۲	
محدودیت در دسترسی به خدمات	عدم محدودیت	فراوانی	۵۰۸	۳۵۷	۳۸۵	χ^2=۱۱۶.۳ دخ=۲ ت=۰.۰۰۱
		درصد	۹۲.۰	۶۵.۹	۷۱.۳	
	دسترسی محدود	فراوانی	۴۴	۱۸۵	۱۵۵	
		درصد	۸.۰	۳۴.۱	۲۸.۷	

۳-۴-۱-۸-۳. نتایج تحلیلی

در رابطه با مراجعه کارکنان بهداشتی، هلال احمر یا بهزیستی، برای ارائه خدمات سلامت روان به سیل‌زدگان، طبق جدول ۳-۶۳ نتایج نشان داد، مراجعه به افراد برای ارائه خدمات سلامت روان در روستانشینان، خانوارهایی که زمان سیلاب به اردوگاه رفته بودند، سیلاب به منزلشان ورود پیدا کرده بود و خسارت مالی بیشتری دیده بودند، به‌طور معنی‌داری بیشتر بود.

جدول ۳-۶۳- مقایسه توزیع فراوانی مراجعه به افراد برای ارائه خدمات سلامت روان پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه

متغیر			مراجعه به افراد برای ارائه خدمات سلامت روان		سطح معنی‌داری
			بله	خیر	
وضعیت سکونت	شهری	فراوانی	۳۲۶	۳۱۱	۲۹.۳=^{2}ج ۱=دخ ۰.۰۰۱=ت
		درصد	۵۱.۲	۴۸.۸	
	روستایی	فراوانی	۶۶۲	۳۶۳	
		درصد	۶۴.۶	۳۵.۴	
وضعیت اقتصادی	ضعیف	فراوانی	۳۳۲	۲۳۴	۰.۵۱۶=^{2}ج ۲=دخ ۰.۷۷۳=ت
		درصد	۵۸.۷	۴۱.۳	
	متوسط	فراوانی	۳۲۰	۲۲۲	
		درصد	۵۹.۰	۴۱.۰	
	قوی	فراوانی	۳۳۶	۲۱۸	
		درصد	۶۰.۶	۳۹.۴	
حضور در اردوگاه زمان سیلاب	عدم حضور در اردوگاه	فراوانی	۵۱۷	۵۶۰	۱۶۶.۲=^{2}ج ۱=دخ ۰.۰۰۱=ت
		درصد	۴۸.۰	۵۲.۰	
	حضور در اردوگاه	فراوانی	۴۷۱	۱۱۴	
		درصد	۸۰.۵	۱۹.۵	
وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	عدم ورود سیلاب	فراوانی	۱۶۴	۲۵۴	۹۹.۹=^{2}ج ۲=دخ ۰.۰۰۱=ت
		درصد	۳۹.۲	۶۰.۸	
	ورود سیلاب تا ۱۰۰ سانتیمتر	فراوانی	۴۸۲	۲۷۵	
		درصد	۶۳.۷	۳۶.۳	
	ورود سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر	فراوانی	۳۴۲	۱۴۵	
		درصد	۷۰.۲	۲۹.۸	
وضعیت خسارت مالی	عدم خسارت مالی	فراوانی	۶۷	۸۱	۳۹.۲=^{2}ج ۳=دخ ۰.۰۰۱=ت
		درصد	۴۵.۳	۵۴.۷	
	خسارت مالی تا سی میلیون تومان	فراوانی	۱۸۰	۱۷۳	
		درصد	۵۱.۰	۴۹.۰	
	خسارت مالی ۳۰ تا ۱۰۰ میلیون تومان	فراوانی	۳۰۹	۲۱۰	
		درصد	۵۹.۵	۴۰.۵	
	خسارت ملی بیش از ۱۰۰ میلیون تومان	فراوانی	۴۳۲	۲۱۰	
		درصد	۶۷.۳	۳۲.۷	

همچنین طبق نتایج جدول ۳-۶۴، مراجعه کارکنان بهداشتی، هلال احمر یا بهزیستی، برای ارائه خدمات سلامت روان به مردان، افراد در گروه‌های سنی بالاتر، افراد بی سواد یا دارای تحصیلات ابتدایی و افراد دچار اختلال روانی، به‌طور معنی‌داری بیشتر بوده است.

جدول ۳-۶۴- مقایسه توزیع فراوانی مراجعه به افراد برای ارائه خدمات سلامت روان بر حسب متغیرهای دموگرافیک در افراد مورد مطالعه

متغیر			مراجعه به افراد برای ارائه خدمات سلامت روان		سطح معنی‌داری
			بله	خیر	
جنسیت	مرد	فراوانی	۲۱۶	۱۰۳	χ^2=۱۱.۲ df=۱ sig=۰.۰۰۱
		درصد	۶۷.۷	۳۲.۳	
	زن	فراوانی	۷۷۲	۵۷۱	
		درصد	۵۷.۵	۴۲.۵	
گروه سنی	۱۶ تا ۲۵ سال	فراوانی	۱۵۱	۱۳۹	χ^2=۱۷.۷ df=۴ sig=۰.۰۰۱
		درصد	۵۲.۱	۴۷.۹	
	۲۶ تا ۳۵ سال	فراوانی	۳۱۷	۲۳۷	
		درصد	۵۷.۲	۴۲.۸	
	۳۶ تا ۴۵ سال	فراوانی	۲۸۸	۱۸۶	
		درصد	۶۰.۸	۳۹.۲	
	۴۶ تا ۵۵ سال	فراوانی	۱۴۱	۷۳	
		درصد	۶۵.۹	۳۴.۱	
	۵۶ سال و بالاتر	فراوانی	۹۱	۳۹	
		درصد	۷۰.۰	۳۰.۰	
تحصیلات	بی سواد و ابتدایی	فراوانی	۴۹۵	۲۸۸	χ^2=۸.۸ df=۲ sig=۰.۰۱۲
		درصد	۶۳.۲	۳۶.۸	
	راهنمایی تا دیپلم	فراوانی	۳۹۷	۳۱۳	
		درصد	۵۵.۹	۴۴.۱	
	دانشگاهی	فراوانی	۹۶	۷۳	
		درصد	۵۶.۸	۴۳.۲	
اختلال روانی بر اساس ۲۸-تیب	ندارد	فراوانی	۶۰۳	۴۹۲	χ^2=۲۵.۵ df=۱ sig=۰.۰۰۱
		درصد	۵۵.۱	۴۴.۹	
	دارد	فراوانی	۳۸۵	۱۸۲	
		درصد	۶۷.۹	۳۲.۱	

در رابطه با احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان به‌صورت درمانی یا مشاوره پس از سیلاب، طبق جدول ۳-۶۵ نتایج نشان داد، احساس نیاز برای خدمات سلامت روان در شهرنشینان، افراد در خانوار با وضعیت اقتصادی قوی، خانوارهایی که زمان سیلاب به اردوگاه رفته بودند، سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر به منزلشان ورود پیدا کرده بود و خسارت مالی بیشتری دیده بودند، به‌طور معنی‌داری بیشتر بود.

جدول ۳-۶۵- مقایسه توزیع فراوانی احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه

متغیر		احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان پس از سیلاب		سطح معنی‌داری
		بله: (درصد) فراوانی	خیر: (درصد) فراوانی	
وضعیت سکونت	شهری	۲۰۰ (۳۱.۳)	۴۳۹ (۶۸.۷)	X^2=29.6 df=1 P=0.001
	روستایی	۲۰۱ (۱۹.۶)	۸۲۶ (۸۰.۴)	
وضعیت اقتصادی	ضعیف	۱۱۴ (۲۰.۱)	۴۵۴ (۷۹.۹)	X^2=33.6 df=2 P=0.001
	متوسط	۱۰۶ (۱۹.۵)	۴۳۸ (۸۰.۵)	
	قوی	۱۸۱ (۳۲.۷)	۳۷۳ (۶۷.۳)	
حضور در اردوگاه زمان سیلاب	عدم حضور در اردوگاه	۲۲۹ (۲۱.۱)	۸۵۵ (۷۸.۹)	X^2=14.7 df=1 P=0.001
	حضور در اردوگاه	۱۷۲ (۲۹.۶)	۴۱۰ (۷۰.۴)	
وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	عدم ورود سیلاب	۵۱ (۱۲.۱)	۳۷۲ (۸۷.۹)	X^2=62.7 df=2 P=0.001
	ورود سیلاب تا ۱۰۰ سانتیمتر	۱۸۲ (۲۴.۰)	۵۷۵ (۷۶.۰)	
	ورود سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر	۱۶۸ (۳۴.۶)	۳۱۸ (۶۵.۴)	
وضعیت خسارت مالی	عدم خسارت مالی	۳۲ (۲۱.۶)	۱۱۶ (۷۸.۴)	X^2=6.2 df=3 P=0.102
	خسارت مالی تا سی میلیون تومان	۷۵ (۲۱.۲)	۲۷۸ (۷۸.۸)	
	خسارت مالی ۳۰ تا ۱۰۰ میلیون تومان	۱۱۹ (۲۲.۷)	۴۰۵ (۷۷.۳)	
	خسارت ملی بیش از ۱۰۰ میلیون تومان	۱۷۵ (۲۷.۳)	۴۶۶ (۷۲.۷)	

همچنین طبق جدول ۳-۶۶ احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان به‌صورت درمانی یا مشاوره پس از سیلاب، در زنان، افراد گروه‌های سنی بالاتر، افراد دارای تحصیلات دانشگاهی و افراد دچار اختلال روانی، به‌طور معنی‌داری بیشتر بوده است.

جدول ۳-۶۶- مقایسه توزیع فراوانی احساس نیاز برای دریافت خدمات سلامت روان بر حسب متغیرهای دموگرافیک در افراد مورد مطالعه

متغیر		احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان پس از سیلاب		سطح معنی‌داری
		بله: (درصد) فراوانی	خیر: (درصد) فراوانی	
جنسیت	مرد	۳۸ (۱۱.۹)	۲۸۲ (۸۸.۱)	X^2=32.2 df=1 P=0.001
	زن	۳۶۳ (۲۷.۰)	۹۸۳ (۷۳.۰)	
گروه سنی	۱۶ تا ۲۵ سال	۳۹ (۱۳.۴)	۲۵۳ (۸۶.۶)	X^2=35.3 df=4 P=0.001
	۲۶ تا ۳۵ سال	۱۲۰ (۲۱.۶)	۴۳۵ (۷۸.۴)	
	۳۶ تا ۴۵ سال	۱۳۷ (۲۸.۸)	۳۳۹ (۷۱.۲)	
	۴۶ تا ۵۵ سال	۷۰ (۳۲.۷)	۱۴۴ (۶۷.۳)	
	۵۶ سال و بالاتر	۳۵ (۲۷.۱)	۹۴ (۷۲.۹)	
تحصیلات	بی سواد و ابتدایی	۱۷۳ (۲۲.۰)	۶۱۲ (۷۸.۰)	X^2=7.6 df=2 P=0.023
	راهنمایی تا دیپلم	۱۷۴ (۲۴.۴)	۵۳۸ (۷۵.۶)	
	دانشگاهی	۵۴ (۳۲.۰)	۱۱۵ (۶۸.۰)	
اختلال روانی بر اساس ۲۸-تبب	ندارد	۱۳۷ (۱۲.۵)	۹۶۲ (۸۷.۵)	X^2=237.9 df=1 P=0.001
	دارد	۲۶۴ (۴۶.۶)	۳۰۳ (۵۳.۴)	

در رابطه با وضعیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی پس از سیلاب، طبق جدول ۳-۶۷ نتایج نشان داد، محدودیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی پس از سیلاب در روستانشینان، خانوارهایی که زمان سیلاب به اردوگاه رفته بودند، سیلاب به منزلشان ورود پیدا کرده بود و خسارت مالی بیشتر از سی میلیون تومان دیده بودند، به‌طور معنی‌داری بیشتر بود.

جدول ۳-۶۷ مقایسه توزیع فراوانی وضعیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه

متغیر			وضعیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی پس از سیلاب		سطح معنی‌داری
			عدم محدودیت	دسترسی محدود	
وضعیت سکونت	شهری	فراوانی	۵۳۴	۹۵	X^2=40.1 df=1 P=0.001
		درصد	۸۴.۹	۱۵.۱	
	روستایی	فراوانی	۷۱۶	۲۸۹	
		درصد	۷۱.۲	۲۸.۸	
وضعیت اقتصادی	ضعیف	فراوانی	۴۲۶	۱۳۳	X^2=2.5 df=2 P=0.279
		درصد	۷۶.۲	۲۳.۸	
	متوسط	فراوانی	۳۹۶	۱۳۵	
		درصد	۷۴.۶	۲۵.۴	
	قوی	فراوانی	۴۲۸	۱۱۶	
		درصد	۷۸.۷	۲۱.۳	
حضور در اردوگاه زمان سیلاب	عدم حضور در اردوگاه	فراوانی	۸۵۳	۲۰۷	X^2=26.5 df=1 P=0.001
		درصد	۸۰.۵	۱۹.۵	
	حضور در اردوگاه	فراوانی	۳۹۷	۱۷۷	
		درصد	۶۹.۲	۳۰.۸	
وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	عدم ورود سیلاب	فراوانی	۳۶۸	۴۲	X^2=59.6 df=2 P=0.001
		درصد	۸۹.۸	۱۰.۲	
	ورود سیلاب تا ۱۰۰ سانتیمتر	فراوانی	۵۱۹	۲۲۶	
		درصد	۶۹.۷	۳۰.۳	
	ورود سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر	فراوانی	۳۶۳	۱۱۶	
		درصد	۷۵.۸	۲۴.۲	
وضعیت خسارت مالی	عدم خسارت مالی	فراوانی	۱۲۲	۲۵	X^2=42.7 df=3 P=0.001
		درصد	۸۳.۰	۱۷.۰	
	خسارت مالی تا سی میلیون تومان	فراوانی	۳۰۴	۴۲	
		درصد	۸۷.۹	۱۲.۱	
	خسارت مالی ۳۰ تا ۱۰۰ میلیون تومان	فراوانی	۳۸۳	۱۳۱	
		درصد	۷۴.۵	۲۵.۵	
	خسارت ملی بیش از ۱۰۰ میلیون تومان	فراوانی	۴۴۱	۱۸۶	
		درصد	۷۰.۳	۲۹.۷	

همچنین طبق جدول ۳-۶۸ محدودیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی پس از سیلاب، در افراد دچار اختلال روانی به‌طور معنی‌داری بیشتر بوده است.

جدول ۳-۶۸ مقایسه توزیع فراوانی وضعیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی بر حسب متغیرهای دموگرافیک در افراد مورد مطالعه

متغیر			وضعیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی پس از سیلاب		سطح معنی‌داری
			عدم محدودیت	دسترسی محدود	
جنسیت	مرد	فراوانی	۲۳۳	۸۱	X^2=1.14 df=1 P=0.286
		درصد	۷۴.۲	۲۵.۸	
	زن	فراوانی	۱۰۱۷	۳۰۳	
		درصد	۷۷.۰	۲۳.۰	
گروه سنی	۱۶ تا ۲۵ سال	فراوانی	۲۳۱	۵۸	X^2=9.03 df=4 P=0.060
		درصد	۷۹.۹	۲۰.۱	
	۲۶ تا ۳۵ سال	فراوانی	۴۱۵	۱۲۷	
		درصد	۷۶.۶	۲۳.۴	
	۳۶ تا ۴۵ سال	فراوانی	۳۶۷	۱۰۱	
		درصد	۷۸.۴	۲۱.۶	
	۴۶ تا ۵۵ سال	فراوانی	۱۴۹	۶۱	
		درصد	۷۱.۰	۲۹.۰	
	۵۶ سال و بالاتر	فراوانی	۸۸	۳۷	
		درصد	۷۰.۴	۲۹.۶	
تحصیلات	بی سواد و ابتدایی	فراوانی	۵۷۶	۱۹۳	X^2=3.38 df=2 P=0.184
		درصد	۷۴.۹	۲۵.۱	
	راهنمایی تا دیپلم	فراوانی	۵۴۸	۱۴۸	
		درصد	۷۸.۷	۲۱.۳	
	دانشگاهی	فراوانی	۱۲۶	۴۳	
		درصد	۷۴.۶	۲۵.۴	
اختلال روانی بر اساس ۲۸-تبب	ندارد	فراوانی	۸۸۴	۱۹۲	X^2=56.1 df=1 P=0.001
		درصد	۸۲.۲	۱۷.۸	
	دارد	فراوانی	۳۶۶	۱۹۲	
		درصد	۶۵.۶	۳۴.۴	

۳-۴-۱-۸-۴. تحلیل چند متغیره

مراجعه برای ارائه خدمات سلامت روان: رابطه متغیرهای جنسیت، سن، وجود اختلال روانی، وضعیت سکونت، حضور در اردوگاه زمان سیلاب و وضعیت ورود سیلاب به منزل با وضعیت مراجعه به افراد برای ارائه خدمات سلامت روان معنی‌دار بوده و در مدل چند متغیره باقی مانده اند. همان‌طور که جدول ۳-۶۹ نشان می‌دهد، شانس مراجعه به زنان برای ارائه خدمات سلامت روان ۰/۶۱ برابر (۳۹ درصد کمتر از) مردان بوده است. شانس مراجعه به افراد سنین بالاتر برای ارائه خدمات، بیشتر بوده است، به‌طوری که شانس مراجعه به گروه سنی ۵۶ سال و بالاتر برای ارائه خدمات سلامت روان ۱/۶۶ برابر گروه سنی ۱۶ تا ۲۵ سال بوده است. شانس مراجعه برای ارائه خدمات سلامت روان در افراد دچار اختلال روانی، ۱/۴۱ برابر افراد بدون اختلال روانی بوده است. شانس مراجعه به افراد روستایی برای ارائه خدمات سلامت روان ۱/۶۱ برابر افراد ساکن در شهر بوده است. همچنین شانس مراجعه به افرادی که در زمان سیلاب در اروگاه حضور داشته‌اند، برای ارائه خدمات سلامت روان ۳/۰۷ برابر افرادی بود که در اردوگاه حضور نداشته‌اند. شانس مراجعه برای ارائه خدمات سلامت روان در افرادی که سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتی متر به منزل آن‌ها ورود پیدا کرده بود، ۲/۲۹ برابر افرادی بود که سیلاب به منزل آن‌ها ورود پیدا نکرده بود. در نسبت‌های شانس ذکر شده، اثر سایر متغیرهای مدل حذف شده است.

جدول ۳-۶۹- نسبت‌های شانس برای مراجعه به افراد جهت ارائه خدمات سلامت روان پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه

متغیر		نسبت شانس تعدیل یافته	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد بالا
جنسیت	مرد	گروه مرجع			
	زن	۰.۶۱	۰.۰۰۱	۰.۴۵۹	۰.۸۲۲
گروه سنی	۱۶ تا ۲۵ سال	گروه مرجع			
	۲۶ تا ۳۵ سال	۱.۲۴	۰.۱۷۱	۰.۹۰۹	۱.۷۰۳
	۳۶ تا ۴۵ سال	۱.۳۸	۰.۰۳۸	۱.۰۱۸	۱.۸۷۹
	۴۶ تا ۵۵ سال	۱.۶۹	۰.۰۰۸	۱.۱۵۲	۲.۴۹۱
	۵۶ سال و بالاتر	۱.۶۶	۰.۰۴۲	۱.۰۱۸	۲.۶۹۶
اختلال روانی بر اساس ۲۸-تب	ندارد	گروه مرجع			
	دارد	۱.۴۱	۰.۰۲۴	۱.۰۴۷	۱.۸۹۷
وضعیت سکونت	شهری	گروه مرجع			
	روستایی	۱.۶۱	۰.۰۳۴	۱.۰۳۸	۲.۴۹۳
حضور در اردوگاه زمان سیلاب	عدم حضور در اردوگاه	گروه مرجع			
	حضور در اردوگاه	۳.۰۷	۰.۰۰۱	۲.۰۶۵	۴.۵۷۸
وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	عدم ورود سیلاب	گروه مرجع			
	ورود سیلاب تا ۱۰۰ سانتیمتر	۲.۲۳۱	۰.۰۰۱	۱.۴۵۹	۳.۶۶۰
	ورود سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر	۲.۲۹	۰.۰۰۱	۱.۳۸۳	۳.۷۸۳

مراجعه برای احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان: رابطه متغیرهای جنسیت، سن، وجود اختلال روانی، تحصیلات، وضعیت سکونت و وضعیت ورود سیلاب به منزل با احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان معنی‌دار بوده و در مدل چند متغیره باقی مانده اند. همان‌طور که جدول ۳-۷۰ نشان می‌دهد، شانس احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان در زنان ۲/۵ برابر مردان بوده است. شانس احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان در گروه‌های سنی ۳۶ تا ۴۵ سال و ۴۶ تا ۵۵ سال به ترتیب ۱/۸۸ و ۲/۶۹ برابر گروه سنی ۱۶ تا ۲۵ سال بوده است. افراد دچار اختلال روانی، ۵/۹۴ برابر افراد بدون اختلال روانی، شانس احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان داشته‌اند. همچنین شانس احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان در افراد با تحصیلات دانشگاهی، ۲/۲۵ برابر افراد بی سواد یا با تحصیلات ابتدایی بوده است. شانس احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان در افراد ساکن روستا، ۰/۶۲ برابر (۳۸ درصد کمتر از) افراد شهر نشین بود. همچنین شانس احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان، در افرادی که سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتی متر به منزل آن‌ها ورود پیدا کرده بود، ۲/۴۹ برابر افرادی بود که سیلاب به منزل آن‌ها ورود پیدا نکرده بود. در نسبت‌های شانس ذکر شده، اثر سایر متغیرهای مدل حذف شده است.

جدول ۳-۷۰- نسبت‌های شانس برای احساس نیاز به دریافت خدمات سلامت روان پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه

متغیر		نسبت شانس تعدیل یافته	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد بالا
جنسیت	مرد	گروه مرجع			
	زن	۲.۵۰	۰.۰۰۱	۱.۶۷۵	۳.۷۲۹
گروه سنی	۱۶ تا ۲۵ سال	گروه مرجع			
	۲۶ تا ۳۵ سال	۱.۳۴	۰.۲۰۰	۰.۸۵۷	۲.۰۸۸
	۳۶ تا ۴۵ سال	۱.۸۸	۰.۰۱۴	۱.۱۳۹	۳.۰۹۶
	۴۶ تا ۵۵ سال	۲.۶۹	۰.۰۰۱	۱.۵۶۹	۴.۶۰۶
	۵۶ سال و بالاتر	۱.۶۲	۰.۱۴۱	۰.۸۵۱	۳.۰۷۳
اختلال روانی بر اساس ۲۸-تب	ندارد	گروه مرجع			
	دارد	۵.۹۴	۰.۰۰۱	۴.۳۶۳	۸.۱۰۰
تحصیلات	بی سواد و ابتدایی	گروه مرجع			
	راهنمایی تا دیپلم	۱.۵۵	۰.۰۰۳	۱.۱۵۷	۲.۰۶۴
	دانشگاهی	۲.۲۵	۰.۰۰۳	۱.۳۱۸	۳.۸۵۶
وضعیت سکونت	شهری	گروه مرجع			
	روستایی	۰.۶۲	۰.۰۱۰	۰.۴۳۷	۰.۸۹۱
وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	عدم ورود سیلاب	گروه مرجع			
	ورود سیلاب تا ۱۰۰ سانتیمتر	۱.۶۱	۰.۰۶۶	۰.۹۶۸	۲.۶۷۷
	ورود سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر	۲.۴۹	۰.۰۰۱	۱.۴۹۹	۴.۱۳۸

محدودیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی: رابطه متغیرهای وجود اختلال روانی، وضعیت سکونت و وضعیت ورود سیلاب به منزل با محدودیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی معنی‌دار بوده و در مدل چند متغیره باقی مانده اند. همان‌طور که جدول ۳-۷۱ نشان می‌دهد، شانس محدودیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی در افراد دچار اختلال روانی ۲/۱۶ برابر افراد بدون اختلال روانی بوده است. افراد ساکن روستا، ۲/۸۴ برابر افراد شهرنشین شانس محدودیت در دسترسی به خدمات داشته‌اند. شانس محدودیت در دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی، در افرادی که سیلاب تا ۱۰۰ سانتیمتر و بیش از آن به منزل‌شان ورود پیدا کرده بود، به ترتیب ۴/۳۵ و ۲/۹۳ برابر افرادی بود که سیلاب به منزل آن‌ها ورود پیدا نکرده بود. در نسبت‌های شانس ذکر شده، اثر سایر متغیرهای مدل حذف شده است.

جدول ۳-۷۱- نسبت‌های شانس برای محدودیت دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی پس از سیلاب در افراد مورد مطالعه

متغیر		نسبت شانس تعدیل یافته	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد بالا
اختلال روانی بر اساس GHQ-28	ندارد	گروه مرجع			
	دارد	۲.۱۶	۰.۰۰۱	۱.۵۷۸	۲.۹۵۸
وضعیت سکونت	شهری	گروه مرجع			
	روستایی	۲.۸۴	۰.۰۰۱	۱.۶۸۴	۴.۷۸۷
وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	عدم ورود سیلاب	گروه مرجع			
	ورود سیلاب تا ۱۰۰ سانتیمتر	۴.۳۵	۰.۰۰۱	۲.۲۹۴	۸.۲۵۵
	ورود سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر	۲.۹۳	۰.۰۰۳	۱.۴۵۶	۵.۹۱۲

۳-۴-۲. نتایج پرسشنامه کودکان

۳-۴-۲-۱. مشخصات دموگرافیک

پرسشنامه‌های مربوط به ۸۱۵ کودک و نوجوان از سه استان گلستان (۲۷۶ نفر)، لرستان (۲۷۱ نفر) و خوزستان (۲۶۸ نفر) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

از ۸۱۵ کودک و نوجوان شرکت کننده در این مطالعه ۴۰۷ نفر (۴۹/۹٪) پسر و ۴۰۸ نفر (۵۰/۱٪) دختر بودند و میانگین سنی ۲/۵±۱۰/۶۷ سال و کمترین و بیشترین سن به ترتیب ۶ و ۱۵ سال بود. ۷۶۶ نفر (۹۴٪) از کودکان و نوجوانان دانش آموز بودند که اکثریت آن‌ها (۷۲/۶٪) در مقطع ابتدایی مشغول به تحصیل بودند. از نظر محل سکونت، اکثر شرکت‌کنندگان (۶۱/۶٪) از مناطق روستایی بودند و ۹۷ درصد آن‌ها با پدر و مادر خود زندگی می‌کردند. جدول ۳-۷۲ برخی از مشخصات دموگرافیک کودکان و نوجوانان شرکت کننده در مطالعه را به تفکیک استان توصیف می‌کند.

جدول ۳-۷۲- توصیف برخی از مشخصات دموگرافیک کودک و نوجوانان مورد مطالعه

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
گروه سنی	۶ تا ۱۰ سال	۱۱۸ (۴۲.۸)	۱۳۹ (۵۱.۳)	۱۲۸ (۴۷.۸)	۳۸۵ (۴۷.۲)
	۱۱ تا ۱۵ سال	۱۵۸ (۵۷.۲)	۱۳۲ (۴۸.۷)	۱۴۰ (۵۲.۲)	۴۳۰ (۵۲.۸)
جنسیت	پسر	۱۴۰ (۵۰.۷)	۱۲۸ (۴۷.۲)	۱۳۹ (۵۱.۹)	۴۰۷ (۴۹.۹)
	دختر	۱۳۶ (۴۹.۳)	۱۴۳ (۵۲.۸)	۱۲۹ (۴۸.۱)	۴۰۸ (۵۰.۱)
مقطع تحصیلی	ابتدایی	۱۹۷ (۷۱.۶)	۱۷۹ (۷۰.۲)	۱۸۸ (۷۶.۱)	۵۶۴ (۷۲.۶)
	متوسطه اول و دوم	۷۸ (۲۸.۴)	۷۶ (۲۹.۸)	۵۹ (۲۳.۹)	۲۱۳ (۲۷.۴)
محل سکونت	شهری	۱۸۹ (۶۸.۵)	۱۲۴ (۴۵.۸)	۰ (۰.۰)	۳۱۳ (۳۸.۴)
	روستایی	۸۷ (۳۱.۵)	۱۴۷ (۵۴.۲)	۲۶۸ (۱۰۰)	۵۰۲ (۶۱.۶)

جدول ۳-۷۳- توزیع فراوانی محل سکونت (شهری/روستایی) بر حسب جنسیت و استان محل زندگی در کودکان و نوجوانان

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
پسر	شهری	۹۷ (۶۹.۳)	۶۳ (۴۹.۲)	۰ (۰)	۱۶۰ (۳۹.۳)
	روستایی	۴۳ (۳۰.۷)	۶۵ (۵۰.۸)	۱۳۹ (۱۰۰)	۲۴۷ (۶۰.۷)
دختر	شهری	۹۲ (۶۷.۶)	۶۱ (۴۲.۷)	۰ (۰)	۱۵۳ (۳۷.۵)
	روستایی	۴۴ (۳۲.۴)	۸۲ (۵۷.۳)	۱۲۹ (۱۰۰)	۲۵۵ (۶۲.۵)

جدول ۳-۷۴- توزیع فراوانی گروه‌های سنی بر حسب جنسیت و استان محل زندگی در کودکان و نوجوانان

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
پسر	۶ تا ۱۰ سال	۶۴ (۴۵.۷)	۷۳ (۵۷)	۷۰ (۵۰.۴)	۲۰۷ (۵۰.۹)
	۱۱ تا ۱۵ سال	۷۶ (۵۴.۳)	۵۵ (۴۳)	۶۹ (۴۹.۶)	۲۰۰ (۴۹.۱)
دختر	۶ تا ۱۰ سال	۵۴ (۳۹.۷)	۶۶ (۴۶.۲)	۵۸ (۴۵)	۱۷۸ (۴۳.۶)
	۱۱ تا ۱۵ سال	۸۲ (۶۰.۳)	۷۷ (۵۳.۸)	۷۱ (۵۵)	۲۳۰ (۵۶.۴)

۳-۴-۲-۲. مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک (CPSS)

میانگین نمره کل مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۶/۸±۴/۹۱ بود. جدول ۳-۷۵ میانگین نمره کل مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک را بر حسب استان محل زندگی نشان می‌دهد. نمرات بالاتر نشان‌دهنده اختلال استرس پس از سانحه بیشتر است.

جدول ۳-۷۵- توصیف نمره کل مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک بر حسب استان در افراد مورد مطالعه

متغیر	استان گلستان (انحراف معیار) میانگین	استان لرستان (انحراف معیار) میانگین	استان خوزستان (انحراف معیار) میانگین	مجموع (انحراف معیار) میانگین
نمره کل مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک	۳.۳۱ (۴.۲)	۸.۳۱ (۸.۶)	۳.۱۲ (۵.۵)	۴.۹۱ (۶.۸)

کودکان و نوجوانان مورد مطالعه با توجه به نمره کل پرسشنامه و بر اساس نقطه برش ۱۱، به دو گروه بدون PTSD و دچار PTSD تقسیم شدند. شیوع PTSD در شرکت‌کنندگان ۱۴/۶ درصد بود. جدول ۳-۷۶ شیوع PTSD بر حسب استان محل زندگی شرکت‌کنندگان را نشان می‌دهد.

جدول ۳-۷۶- شیوع PTSD بر اساس مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک بر حسب استان

متغیر		استان گلستان (درصد) فراوانی	استان لرستان (درصد) فراوانی	استان خوزستان (درصد) فراوانی	مجموع (درصد) فراوانی
آشتی	ندارد	۲۵۹ (۹۳.۸)	۱۹۳ (۷۱.۲)	۲۴۴ (۹۱)	۶۹۶ (۸۵.۴)
	دارد	۱۷ (۶.۲)	۷۸ (۲۸.۸)	۲۴ (۹)	۱۱۹ (۱۴.۶)

در مقایسه شیوع PTSD بین گروه‌های‌های سنی مورد مطالعه، نتایج آزمون کای اسکوئر، ارتباط معنی‌داری بین سن و شیوع PTSD نشان داد، به‌طوری که شیوع آن در گروه سنی ۱۱ تا ۱۵ سال بیشتر بود (جدول ۳-۷۷).

جدول ۳-۷۷- مقایسه شیوع PTSD بر حسب گروه‌های سنی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه

گروه سنی		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
۶ تا ۱۰ سال	فراوانی	۴۴	۳۴۱	X^2=5.9 df=1 P=0.015
	درصد	۱۱.۴	۸۸.۶	
۱۱ تا ۱۵ سال	فراوانی	۷۵	۳۵۵	
	درصد	۱۷.۴	۸۲.۶	

با اینکه شیوع PTSD در دختران بیشتر بود ولی نتایج آزمون کای اسکوئر نشان داد شیوع PTSD بین دو جنس تفاوت معنی‌داری نداشت (جدول ۳-۷۸).

جدول ۳-۷۸- مقایسه شیوع PTSD بر حسب جنسیت در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه

جنسیت		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
پسر	فراوانی	۵۱	۳۵۶	X^2=2.8 df=1 P=0.095
	درصد	۱۲.۵	۸۷.۵	
دختر	فراوانی	۶۸	۳۴۰	
	درصد	۱۶.۷	۸۳.۳	

در ادامه طبق جدول ۳-۷۹ تفاوت شیوع PTSD در استان‌های مورد مطالعه، معنی دار بود و در استان لرستان بیشتر از دو استان دیگر بود.

جدول ۳-۷۹- مقایسه شیوع PTSD بر حسب استان محل زندگی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه

استان		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
گلستان	فراوانی	۱۷	۲۵۹	X^2=66.33 df=2 P=0.001
	درصد	۶.۲	۹۳.۸	
لرستان	فراوانی	۷۸	۱۹۳	
	درصد	۲۸.۸	۷۱.۲	
خوزستان	فراوانی	۲۴	۲۴۴	
	درصد	۹.۰	۹۱.۰	

طبق جدول ۳-۸۰ بین وضعیت سکونت شهری یا روستایی با شیوع PTSD رابطه معنی‌داری مشاهده نشد (جدول ۳-۸۰).

جدول ۳-۸۰- مقایسه شیوع PTSD بر حسب سکونت شهری یا روستایی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه

وضعیت سکونت		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
شهری	فراوانی	۴۲	۲۷۱	X^2=0.57 df=1 P=0.450
	درصد	۱۳.۴	۸۶.۶	
روستایی	فراوانی	۷۷	۴۲۵	
	درصد	۱۵.۳	۸۴.۷	

نتایج آزمون کای اسکوئر نشان داد، شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان با وضعیت اقتصادی رابطه معنی‌داری دارد و شیوع آن در کودکان و نوجوانان با وضعیت اقتصادی قوی، بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۸۱).

جدول ۳-۸۱- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت اقتصادی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه

وضعیت اقتصادی		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
ضعیف	فراوانی	۲۵	۲۲۴	X^2=6.91 df=2 P=0.032
	درصد	۱۰.۰	۹۰.۰	
متوسط	فراوانی	۴۲	۲۳۲	
	درصد	۱۵.۳	۸۴.۷	
قوی	فراوانی	۵۲	۲۳۷	
	درصد	۱۸.۰	۸۲.۰	

در ادامه نتایج نشان داد، بین وضعیت خسارت مالی خانوار و شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان رابطه معنی‌داری وجود داشت و شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان خانوارهای با خسارت مالی بالاتر، بیشتر بود (جدول ۳-۸۲).

جدول ۳-۸۲ مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت خسارت مالی خانوار در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه

وضعیت خسارت مالی خانوار		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
بدون خسارت مالی	فراوانی	۳	۶۹	X^2=14.74 df=3 P=0.002
	درصد	۴.۲	۹۵.۸	
تا سی میلیون تومان	فراوانی	۱۷	۱۵۳	
	درصد	۱۰.۰	۹۰.۰	
سی تا صد میلیون تومان	فراوانی	۳۷	۲۱۱	
	درصد	۱۴.۹	۸۵.۱	
صد میلیون تومان و بالاتر	فراوانی	۶۲	۲۶۰	
	درصد	۱۹.۳	۸۰.۷	

با اینکه شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان خانوارهایی که دارایی‌های آن‌ها آسیب بیشتری دیده بود، بیشتر بود ولی بر اساس آزمون کای اسکوئر، این رابطه معنی دار نبود (جدول ۳-۸۳).

جدول ۳-۸۳- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت آسیب به دارایی‌های خانوار در کودکان و نوجوانان

وضعیت آسیب به دارایی‌های خانوار		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
بدون آسیب به دارایی‌ها	فراوانی	۷	۶۴	X^2=6.52 df=3 P=0.089
	درصد	۹.۹	۹۰.۱	
آسیب کم به دارایی‌ها	فراوانی	۱۳	۱۱۶	
	درصد	۱۰.۱	۸۹.۹	
آسیب متوسط به دارایی‌ها	فراوانی	۳۰	۱۹۳	
	درصد	۱۳.۵	۸۶.۵	
آسیب زیاد به دارایی‌ها	فراوانی	۶۸	۳۱۷	
	درصد	۱۷.۷	۸۲.۳	

در بررسی رابطه شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان با ورود سیلاب به منزل مسکونی، نتایج نشان داد شیوع PTSD در کودکان و نوجوانانی که سیلاب به منزلشان ورود پیدا کرده به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۸۴).

جدول ۳-۸۴- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت ورود سیلاب به منزل در کودکان و نوجوانان

وضعیت ورود سیلاب به منزل		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
عدم ورود سیلاب به منزل	فراوانی	۲۰	۱۸۶	X^2=37.1 df=3 P=0.001
	درصد	۹.۷	۹۰.۳	
ورود سیلاب به منزل کمتر از ۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۲۴	۱۳۷	
	درصد	۱۴.۹	۸۵.۱	
ورود سیلاب به منزل ۵۰ تا ۱۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۲۰	۲۲۲	
	درصد	۸.۳	۹۱.۷	
ورود سیلاب به منزل بیشتر از ۱۵۰ سانتیمتر	فراوانی	۵۵	۱۴۸	
	درصد	۲۷.۱	۷۲.۹	

نتایج نشان داد، شیوع PTSD در کودکان و نوجوانانی که سرپرست آن‌ها مالک مسکن بوده و منزلشان خسارت زیادی دیده، به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۸۵). همچنین بر اساس نتایج آزمون کای اسکوئر شیوع PTSD در کودکان و نوجوانانی که منزل را ترک کرده و در زمان سیلاب به اردوگاه‌ها رفته بودند، به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۸۶).

جدول ۳-۸۵- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت مالکیت مسکن در خانوار و آسیب به آن در کودکان و نوجوانان

وضعیت مالکیت مسکن در خانوار و آسیب به آن		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
عدم مالکیت مسکن	فراوانی	۱۳	۱۴۹	X^2=25.7 df=4 P=0.001
	درصد	۸.۰	۹۲.۰	
مالک مسکن و بدون آسیب به آن	فراوانی	۱۵	۹۶	
	درصد	۱۳.۵	۸۶.۵	
مالک مسکن و آسیب کم به آن	فراوانی	۲۸	۲۲۵	
	درصد	۱۱.۱	۸۸.۹	
مالک مسکن و آسیب متوسط به آن	فراوانی	۲۱	۱۰۴	
	درصد	۱۶.۸	۸۳.۲	
مالک مسکن و آسیب زیاد به آن	فراوانی	۴۲	۱۱۹	
	درصد	۲۶.۱	۷۳.۹	

جدول ۳-۸۶- مقایسه شیوع PTSD بر حسب وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب در کودکان و نوجوانان

وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
حضور در اردوگاه‌ها	فراوانی	۶۲	۲۳۳	X^2=12.9 df=1 P=0.001
	درصد	۲۱.۰	۷۹.۰	
عدم حضور در اردوگاه‌ها	فراوانی	۵۶	۴۵۶	
	درصد	۱۰.۹	۸۹.۱	

۳-۴-۲-۳. پرسشنامه کیفیت زندگی وابسته به سلامت (KIDSCREEN-27)

میانگین نمره کل پرسشنامه کیفیت زندگی وابسته به سلامت در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۱۱/۶±۷۴/۸ بود. جدول ۳-۸۷ میانگین نمره کل پرسشنامه کیفیت زندگی وابسته به سلامت را بر حسب استان محل زندگی نشان می‌دهد. این پرسشنامه فاقد نقطه برش بوده و نتایج این پرسشنامه به‌صورت میانگین نمره از ۱۰۰، ارائه می‌شود. نمره بالاتر نشاندهنده کیفیت زندگی بهتر می‌باشد.

جدول ۳-۸۷- توصیف نمره کل پرسشنامه کیفیت زندگی وابسته به سلامت بر حسب استان در افراد مورد مطالعه

متغیر	استان گلستان (انحراف معیار) میانگین	استان لرستان (انحراف معیار) میانگین	استان خوزستان (انحراف معیار) میانگین	مجموع (انحراف معیار) میانگین
نمره کل پرسشنامه کیفیت زندگی وابسته به سلامت	۸۱.۱ (۹.۹)	۷۲.۲ (۱۱.۱)	۷۱ (۱۰.۹)	۷۴.۸ (۱۱.۶)

بر اساس نتایج آزمون تی مستقل، میانگین نمره کیفیت زندگی در گروه سنی ۶ تا ۱۰ سال به‌طور معنی‌داری بیشتر بود، که نشاندهنده کیفیت زندگی بهتر کودکان این گروه سنی است (جدول ۳-۸۸).

جدول ۳-۸۸- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب گروه‌های سنی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه

گروه سنی	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
۶ تا ۱۰ سال	۱۰.۹	۷۵.۷	۳۸۵	P=0.045
۱۱ تا ۱۵ سال	۱۲.۱	۷۴.۱	۴۳۰	

میانگین نمره کیفیت زندگی بین دختران و پسران تفاوت معنی‌داری نداشت (جدول ۳-۸۹).

جدول ۳-۸۹- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب جنسیت در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه

جنسیت	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
پسر	۱۱.۲	۷۵.۰	۴۰۷	P=0.658
دختر	۱۲.۰	۷۴.۷	۴۰۸	

آزمون آنالیز واریانس یکطرفه نشان داد، بین میانگین نمره کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان در استان‌های مورد مطالعه تفاوت معنی‌داری وجود داشت و بر اساس آزمون تعقیبی توکی در استان گلستان نسبت به دو استان دیگر به‌طور معنی‌داری بیشتر بود (جدول ۳-۹۰).

جدول ۳-۹۰- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب استان محل زندگی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه

استان	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
گلستان	۹.۹۴	۸۱.۱۵	۲۷۶	P=0.001
لرستان	۱۱.۱۵	۷۲.۲۶	۲۷۱	
خوزستان	۱۰.۹۲	۷۱.۰۲	۲۶۸	

در بررسی رابطه بین وضعیت سکونت شهری یا روستایی با میانگین نمره کیفیت زندگی نتایج نشان داد، میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانان شهری به‌طور معنی‌داری بیشتر بود (جدول ۳-۹۱).

جدول ۳-۹۱- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت سکونت شهری یا روستایی در کودکان و نوجوانان

وضعیت سکونت	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
شهری	۱۰.۴	۷۷.۰۸	۳۱۳	P=0.001
روستایی	۱۲.۱۰	۷۳.۴۷	۵۰۲	

نتایج آزمون آنالیز واریانس یکطرفه رابطه معنی‌داری بین میانگین نمره کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان و وضعیت اقتصادی خانوار نشان نداد (جدول ۳-۹۲).

جدول ۳-۹۲- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت اقتصادی خانوار در کودکان و نوجوانان

وضعیت اقتصادی	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
ضعیف	۱۱.۳۶	۷۳.۹۳	۲۴۹	P=0.329
متوسط	۱۱.۳۸	۷۵.۲۰	۲۷۴	
قوی	۱۲.۰	۷۵.۲۸	۲۸۹	

در ادامه نتایج آزمون آنالیز واریانس یکطرفه رابطه معنی‌داری بین وضعیت خسارت مالی خانوار با میانگین نمره کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان مورد مطالعه، نشان داد و طبق آزمون توکی، میانگین نمره کیفیت زندگی در گروه بدون خسارت مالی و خسارت مالی تا سی میلیون تومان، از دو گروه دیگر بیشتر بود (جدول ۳-۹۳).

جدول ۳-۹۳- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت خسارت مالی خانوار در کودکان و نوجوانان

وضعیت خسارت مالی خانوار	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
بدون خسارت مالی	۱۰.۸۵	۷۶.۸۹	۷۲	P=0.001
تا سی میلیون تومان	۱۰.۲۸	۷۷.۹۱	۱۷۰	
سی تا صد میلیون تومان	۱۲.۱۷	۷۴.۸۰	۲۴۸	
صد میلیون تومان و بالاتر	۱۱.۵۹	۷۲.۷۹	۳۲۲	

مشابه همین نتایج بین وضعیت آسیب به دارایی‌های خانوار و میانگین نمره کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان مشاهده شد و میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانان با آسیب کم به دارایی‌ها به‌طور معنی‌داری بیشتر بود (جدول ۳-۹۴).

جدول ۳-۹۴- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت آسیب به دارایی‌های خانوار در کودکان و نوجوانان

آسیب به دارایی‌های خانوار	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
بدون آسیب به دارایی‌ها	۱۱.۹۴	۷۶.۸۲	۷۱	P=0.003
آسیب کم به دارایی‌ها	۱۰.۰۹	۷۷.۴۸	۱۲۹	
آسیب متوسط به دارایی‌ها	۱۱.۸۴	۷۴.۹۵	۲۲۳	
آسیب زیاد به دارایی‌ها	۱۱.۷۱	۷۳.۴۹	۳۸۵	

نتایج آزمون آنالیز واریانس یکطرفه نشان داد اختلاف معنی‌داری در میانگین نمره کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان بر حسب وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی وجود داشت و میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانانی که سیلاب به منزلشان ورود پیدا نکرده بود، به‌طور معنی‌داری بیشتر بود (جدول ۳-۹۵).

جدول ۳-۹۵- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی در کودکان و نوجوانان

وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
عدم ورود سیلاب به منزل	۱۰.۵۰	۷۷.۹۷	۲۰۶	P=0.001
ورود سیلاب به منزل کمتر از ۵۰ سانتیمتر	۱۱.۹۹	۷۳.۳۲	۱۶۱	
ورود سیلاب به منزل ۵۰ تا ۱۵۰ سانتیمتر	۱۱.۰۱	۷۵.۹۵	۲۴۲	
ورود سیلاب به منزل بیشتر از ۱۵۰ سانتیمتر	۱۲.۰	۷۱.۵۴	۲۰۳	

در ادامه نتایج داد میانگین نمره کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان برحسب وضعیت مالکیت مسکن خانوار و مقدار آسیب به آن اختلاف معنی‌داری وجود دارد و میانگین نمره کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان که سرپرست آن‌ها مالک مسکن بوده و منزل خسارتی ندیده است، به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد (جدول ۳-۹۶).

جدول ۳-۹۶- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت مالکیت مسکن خانوار و مقدار آسیب به آن در کودکان و نوجوانان

وضعیت مالکیت مسکن خانوار و مقدار آسیب به آن	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
عدم مالکیت مسکن	۱۱.۶۷	۷۵.۲۳	۱۶۲	P=0.001
مالک مسکن و بدون آسیب به آن	۱۰.۶۴	۷۷.۸۹	۱۱۱	
مالک مسکن و آسیب کم به آن	۱۱.۵۳	۷۵.۷۸	۲۵۳	
مالک مسکن و آسیب متوسط به آن	۱۱.۵۴	۷۲.۸۹	۱۲۵	
مالک مسکن و آسیب زیاد به آن	۱۱.۷۲	۷۲.۳۸	۱۶۱	

همچنین بر اساس نتایج آزمون تی مستقل، میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانانی که منزل را ترک کرده و در زمان سیلاب به اردوگاه‌ها رفته بودند، به‌طور معنی‌داری کمتر است (جدول ۳-۹۷).

جدول ۳-۹۷- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی بر حسب وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه

وضعیت حضور در اردوگاه‌های هنگام سیلاب	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
حضور در اردوگاه‌ها	۱۱.۸۵	۷۱.۰۵	۲۹۵	P=0.001
عدم حضور در اردوگاه‌ها	۱۰.۸۷	۷۷.۰۸	۵۱۲	

۳-۴-۲-۴. ارتباط بین وجود اختلال روانی در اعضای خانوار با کودکان و نوجوانان

طبق نتایج جدول ۳-۹۸ شیوع PTSD در کودکانی که یکی از اعضای خانوارشان بر اساس پرسشنامه سلامت عمومی، اختلال روانی داشته است، به‌طور معنی‌داری بیشتر است.

جدول ۳-۹۸- مقایسه شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود اختلال روانی در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه GHQ-28

اختلال روانی در یکی از اعضای خانوار		PTSD در کودکان		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
ندارد	فراوانی	۳۶	۴۸۹	X^2=72.22 df=1 P=0.001
	درصد	۶.۹	۹۳.۱	
دارد	فراوانی	۸۳	۲۰۴	
	درصد	۲۸.۹	۷۱.۱	

جدول ۳-۹۹ نشان می‌دهد، شیوع PTSD در کودکانی که یکی از اعضای خانوارشان بر اساس پرسشنامه سلامت بیمار، افسردگی شدید داشته است، به‌طور معنی‌داری بیشتر است.

جدول ۳-۹۹- مقایسه شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود افسردگی در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه PHQ-9

افسردگی در یکی از اعضای خانوار		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
ناچیز	فراوانی	۲۴	۴۵۸	X^2=94.0 df=2 P=0.001
	درصد	۵.۰	۹۵.۰	
خفیف تا متوسط	فراوانی	۶۱	۱۷۸	
	درصد	۲۵.۵	۷۴.۵	
شدید	فراوانی	۳۱	۵۲	
	درصد	۳۷.۳	۶۲.۷	

طبق جدول ۳-۱۰۰ نیز شیوع PTSD در کودکانی که یکی از اعضای خانوارشان بر اساس پرسشنامه تجدیدنظر یافته تأثیر حوادث PTSD داشته است، به‌طور معنی‌داری بیشتر است.

جدول ۳-۱۰۰- مقایسه شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود PTSD در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه IES-R

PTSD در یکی از اعضای خانوار		PTSD		سطح معنی‌داری
		دارد	ندارد	
بدون PTSD	فراوانی	۲۶	۴۸۸	X^2=116.3 df=2 P=0.001
	درصد	۵.۱	۹۴.۹	
PTSD جزئی	فراوانی	۲۰	۶۹	
	درصد	۲۲.۵	۷۷.۵	
دچار PTSD	فراوانی	۷۲	۱۲۶	
	درصد	۳۶.۴	۶۳.۶	

همچنین نتایج نشان داد، میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانانی که یکی از اعضای خانوارشان اختلال روانی دارد، به‌طور معنی‌داری کمتر است (جدول ۳-۱۰۱).

جدول ۳-۱۰۱- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود اختلال روانی در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه GHQ-28

اختلال روانی در یکی از اعضای خانوار	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
ندارد	۱۰.۷۲	۷۶.۹۰	۵۲۵	P=0.001
دارد	۱۲.۲۲	۷۱.۰۸	۲۸۷	

جدول ۳-۱۰۲ نشان می‌دهد، میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانانی که عضو خانوارشان افسردگی ناچیز دارد، به‌طور معنی‌داری بیشتر است.

جدول ۳-۱۰۲- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود افسردگی در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه PHQ-9

افسردگی در یکی از اعضای خانوار	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
ناچیز	۱۰.۹۶	۷۶.۶۶	۴۸۲	P=0.001
خفیف تا متوسط	۱۱.۳۲	۷۲.۷۰	۲۳۹	
شدید	۱۳.۲۰	۷۱.۱۵	۸۳	

طبق جدول ۳-۱۰۳ نیز میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانانی که یکی از اعضای خانوارشان PTSD دارد، به‌طور معنی‌داری کمتر است.

جدول ۳-۱۰۳- مقایسه میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر حسب وجود PTSD در یکی از اعضای خانوار بر اساس پرسشنامه IES-R

PTSD در یکی از اعضای خانوار	نمره کیفیت زندگی			سطح معنی‌داری
	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	
بدون PTSD	۱۱.۱۹	۷۶.۲۵	۵۱۴	P=0.001
PTSD جزئی	۱۰.۸۲	۷۵.۸۰	۸۹	
دچار PTSD	۱۲.۰۳	۷۰.۶۴	۱۹۸	

۳-۴-۲-۵. نتایج تحلیل چند متغیره

۳-۴-۲-۵-۱. مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک

متغیرهای سن، وضعیت خسارت مالی خانوار، ابتلای یکی از اعضای خانوار به PTSD رابطه معنی‌داری با وجود PTSD در کودکان و نوجوانان داشته و در مدل باقی مانده اند. طبق نتایج رگرسیون لجستیک چندگانه، جدول ۳-۱۰۴ نشان می‌دهد، در گروه سنی ۱۱ تا ۱۵ سال، شانس وجود PTSD در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه، ۱/۷ برابر گروه سنی ۶ تا ۱۰ سال است. در مورد وضعیت خسارت مالی خانوار، شانس وجود PTSD در کودکان و نوجوانانی که خانوارشان خسارت مالی بیشتر از صد میلیون تومان دیده بودند، ۳/۸۶ برابر کودکان و نوجوانانی است که خانوارشان خسارت مالی ندیده بود. در ادامه نتایج نشان داد، وجود PTSD در یکی از اعضای خانوار، شانس وجود PTSD در کودکان و نوجوانان را افزایش می‌دهد. شانس وجود PTSD در کودکان و نوجوانانی که یکی از اعضای خانوارشان دچار PTSD بوده است، نسبت به کودکانی که عضو خانوارشان PTSD نداشته است، ۶/۶ برابر است. در تمامی‌نسبت‌های شانس ذکر شده، اثر سایر متغیرهای مدل حذف شده است.

جدول ۳-۱۰۴- نسبت‌های شانس برای وجود PTSD در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه بر اساس پرسشنامه CPSS

متغیر		نسبت شانس تعدیل یافته	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد بالا
سن	۶ تا ۱۰ سال	گروه مرجع			
	۱۱ تا ۱۵ سال	۱.۷۰	.۰۱۹	۱.۰۹۴	۲.۶۵۱
وضعیت خسارت مالی خانوار	بدون خسارت مالی	گروه مرجع			
	تا سی میلیون تومان خسارت مالی	۲.۴۸	۰.۱۴۸	۰.۷۲۴	۸.۵۰۳
	سی تا صد میلیون تومان خسارت مالی	۳.۴۱	۰.۰۴۰	۱.۰۶۱	۱۰.۹۸۱
	بالای صد میلیون خسارت مالی	۳.۸۶	۰.۰۲۵	۱.۱۸۷	۱۲.۵۱۶
وضعیت وجود PTSD در یکی از اعضای خانوار	عدم وجود	گروه مرجع			
	وجود	۶.۶۰	۰.۰۰۱	۳.۹۵۰	۱۱.۰۱۷

۳-۴-۲-۵-۲. پرسشنامه کیفیت زندگی وابسته به سلامت

برای انجام تحلیل چند متغیره بر روی نمره کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان، حاصل از پرسشنامهKIDSCREEN از رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد. متغیرهای سن، محل سکونت شهری یا روستایی، ابتلای یکی از اعضای خانوار به اختلال روانی، ورود سیلاب به منزل و اقامت در اردوگاه زمان سیلاب، رابطه معنی‌داری با نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانان داشته و در مدل باقی ماندند. نتایج نشان داد، طبق جدول ۳-۱۰۵، نمره کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان مورد مطالعه در گروه سنی ۱۱ تا ۱۵ سال، به‌طور متوسط ۲/۰۳ نمره از گروه سنی ۶ تا ۱۰ سال، کمتر می‌باشد. همچنین نمره کیفیت زندگی کودکان ساکن روستا در مقایسه با کودکان و نوجوانان شهرنشین به‌طور متوسط ۳/۰۷ نمره کمتر می‌باشد. نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانانی که عضو خانوارشان دچار اختلال روانی بوده است از گروه مرجع به‌طور متوسط ۴/۹۵ نمره کمتر است. همچنین در کودکان و نوجوانانی که سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر به منزل آن‌ها ورود پیدا کرده بود، نسبت به کودکان و نوجوانانی که سیلاب به منزلشان ورود پیدا نکرده بود، نمره کیفیت زندگی، ۳/۲۹ نمره کمتر است. حضور کودکان و نوجوانان، در اردوگاه‌های زمان سیلاب نیز نمره کیفیت زندگی را، به‌طور متوسط ۳/۷۱ نمره، کاهش داده است. در تمامی‌ضرایب رگرسیونی ذکر شده، اثر سایر متغیرهای مدل حذف شده است.

جدول ۳-۱۰۵- پیشبینی کننده‌های نمره کیفیت زندگی بر اساس پرسشنامه KIDSCREEN در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه

متغیر		ضریب رگرسیونی	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد بالا
سن	۶ تا ۱۰ سال	گروه مرجع			
	۱۱ تا ۱۵ سال	-۲.۰۳	.۰۰۸	-۳.۵۱	-۰.۵۴
وضعیت سکونت	شهری	گروه مرجع			
	روستایی	-۳.۰۷	۰.۰۰۸	-۵.۳۲	-۰.۸۲
وضعیت وجود اختلال روانی در یکی از اعضای خانوار	عدم وجود	گروه مرجع			
	وجود	-۴.۹۵	۰.۰۰۱	-۷.۰۱	-۲.۸۹
وضعیت ورود سیلاب به منزل مسکونی	عدم ورود سیلاب به منزل مسکونی	گروه مرجع			
	ورود سیلاب تا ۱۰۰ سانتیمتر	-۲.۱۵	۰.۰۸۳	-۴.۵۸	۰.۲۸
	ورود سیلاب بیشتر از ۱۰۰ سانتیمتر	-۳.۲۹	۰.۰۱۷	-۵.۹۲	-۱.۵۰
وضعیت حضور در اردوگاه‌های زمان سیلاب	عدم حضور در اردوگاه	گروه مرجع			
	حضور در اردوگاه	-۳.۷۱	۰.۰۰۱	-۷.۰۱	-۲.۸۹

۳-۵. نتایج بخش کیفی

یافته‌های حاضر در چهار بخش نقاط قوت، نقاط ضعف، مشکلات و وضعیت روان‌شناختی مردم و پیشنهادها از ارزشیابی خدمات سلامت روان در بحران سیل به تفکیک استان‌های خوزستان، لرستان و گلستان به دست آمد.

۳-۵-۱. استان خوزستان

۳-۵-۱-۱. نقاط قوت امدادرسانی

۳-۵-۱-۱-۱. آموزش

آموزش‌های متناسب با گروه هدف. آموزش برای افراد مختلف متناسب با نیاز آن‌ها انجام شده است. مثلا برای بزرگ‌سالان آموزش مهارت‌های زندگی نظیر آموزش مدیریت خشم، مدیریت استرس برگزار شده است. "مداخلات روان شناختی خیلی خوب بود. بیشتر مداخلات متمرکز بود روی خانم‌ها و کودکان".

آموزش مبتنی بر نیاز. ارائه دهندگان خدمت بیان می‌کنند که غربالگری اولیه مردم به آن‌ها در تصمیم‌گیری برای آموزشها کمک‌کننده بوده است."پرخاشگری‌ها خیلی زیاد بود و ما بعد از غربالگری، تمرکز آموزش‌هامون را روی آموزش مدیریت خشم و مدیریت استرس گذاشتیم".

آموزش نیروها در زمان مناسب. یکی از مواردی که در مدیریت زمان و آموزش به مردم در اولین فرصت نقش مؤثری ایفا کرد، آموزش پیش از زمان وقوع سیل به کارشناسان سلامت روان بود. چنانکه بیان می‌کنند:"ما قبل از حادثه خیلی آمادگی داشتیم چون

نیروهایی که در حوزه سلامت روان کار میکردند را آموزش داده بودیم. بنابراین بچه‌های ما در زمان حادثه میدونستند باید چکار کنند و در زمان حادثه، وقتی صرف آموزش به این نیروها نشد. به نظرم این نقطه عطفی بود که وقت صرف آموزش نیروها نشد".

جدول ۳- ۱۰۶- نقاط قوت امدادرسانی روان‌شناختی - آموزش

تم: نقاط قوت		
مقوله: آموزش		
کد	واحد معنایی فشرده	واحد معنا
آموزش متناسب با گروه هدف	آموزش‌های متفاوت برای کودکان و بزرگ‌سالان	مداخلات روان شناختی خیلی خوب بود. بیشتر مداخلات متمرکز بود روی خانم‌ها و کودکان
آموزش مبتنی بر نیاز	متمرکز شدن آموزش‌ها پس از غربالگری	پرخاشگری‌ها خیلی زیاد بود و ما بعد از غربالگری، تمرکز آموزشهامون را روی آموزش مدیریت خشم و مدیریت استرس گذاشتیم
آموزش نیروها در زمان مناسب	آموزش نیروها قبل از سیل باعث صرفه جویی در زمان شد	ما قبل از حادثه خیلی آمادگی داشتیم چون نیروهایی که در حوزه سلامت روان کار میکردند را آموزش داده بودیم.

۳-۵-۱-۱-۲. غربالگری و مداخلات

انجام غربالگری پس از سیل. اولین اقدام پس از همدلی و ایجاد روابط اولیه با مردم انجام غربالگری برای ارائه خدمات مؤثر و موردنیاز برای مردم بود.: "ما توی غربالگری مواردی از خشونت خانگی می‌دیدیم. مثلا خانم میگفت من همسرم اجازه نمیده بیام بیرون ما به اورژانس اجتماعی اطلاع میدادیم".

وجود غربالگری قبل از رخداد سیل. در طرح تحول سلامت غربالگری اولیه مراجعین و شناسایی افراد دارای اختلال توانست به خدمات بهتر به آن‌ها و اشراف کامل به جمعیت و کیس‌ها در زمان وقوع سیل کمک کند. کارشناسان عنوان می‌کنند: "قبل از بحران ما آسیب‌های مختلفی در حوزه سلامت روان و بهداشت فردی و روانی خصوصا در مناطق روستاییمون داشتیم".

برپایی مهدکودک در اردوگاه‌ها. ارائه دهندگان خدمت ایجاد مهدکودک‌ها را برای تغییر روحیه کودکان و امید بخشیدن به خانواده‌ها بسیار حائز اهمیت دانستند. "مهدکودک‌های سیارمون خیلی به خانواده‌ها و بچه‌هاشون کمک کرد".

تاسیس خانه تاب‌آوری. یکی از مهارت‌های مورد نیاز برای افراد در بحران داشتن مهارت تاب‌آوری است. متخصصان بیان کردند که:"ما چون خیلی از دست دادن اموال نداشتیم و سوگ نداشتیم. بنابراین خیلی زیاد نیاز به آموزش و درمان PTSD نبود. به نظرم ابتدا باید آموزش تاب‌آوری می‌دادیم. الان داریم تاسیس خانه تاب‌آوری می‌کنیم".

تخلیه هیجانی مردم. هیجانات باید به شکل صحیحی تخلیه شوند در غیر اینصورت ساکن ماندن آن‌ها باعث بروز رفتارهایی مثل خشونت و پرخاشگری و هیجانات منفی در فرد می‌شود. امدادگران و متخصصان بیان میکردند:"ما بچه‌هامون شب‌ها هم اونجا بودند، نشستند کنار مردم حرف میزنند و خیلی‌ها از این طریق تخلیه هیجانی میکردند و بهشون کمک میشد".

تشابه زبان متخصصان با مردم. یکی از مزیت‌های بسیار مهم کارشناسان آشنایی با زبان بومی (عربی) مردم بود و به ایجاد رابطه بهتر کمک میکرد. "اینجا ۹۰ درصد جمعیت مناطق سیل‌زده عرب زبان بودند؛ ما همه کارشناسان روان که مسلط به زبان عربی بودند را سه شیفت مستقر کردیم".

قانونمند کردن ارائه خدمات پس از سیل. وجود قوانین و اصول مشخص در زمان وقوع سیل می‌تواند به ارائه خدمات بهتر و جلوگیری از ورود افراد نامناسب کمک کند. "روز اول کاور و کارت شناسایی برای بچه‌هامون درست کردیم. دیگه کسی کاری به بچه‌های ما نداشت و از این طریق جلوگیری میشد از ورود افراد نامناسب".

جدول ۳- ۱۰۷- نقاط قوت امدادرسانی روان‌شناختی - غربالگری

نقاط قوت		
غربالگری و مداخلات		
کد	**واحد معنایی فشرده**	**واحد معنا**
انجام غربالگری پس از سیل	غربالگری و شناسایی افراد دچار آسیب	ما توی غربالگری مواردی از خشونت خانگی می‌دیدیم. مثلا خانم میگفت من همسرم اجازه نمیده بیام بیرون ما به اورژانس اجتماعی اطلاع میدادیم.
وجود غربالگری قبل از رخداد سیل	شناسایی افراد دارای اختلال قبل از بحران سیل	قبل از بحران ما آسیب‌های مختلفی در حوزه سلامت روان و بهداشت فردی و روانی خصوصا در مناطق روستاییمون داشتیم
برپایی مهدکودک در اردوگاه‌ها	کمک به خانواده‌ها و بچه‌ها از طریق ایجاد مهدکودک	مهدکودک‌های سیارمون خیلی به خانواده‌ها و بچه‌هاشون کمک کرد
تاسیس خانه تاب‌آوری	آموزش تاب‌آوری و نیاز به خانه تاب‌آوری	به نظرم ابتدا باید آموزش تاب‌آوری می‌دادیم. الان داریم تاسیس خانه تاب‌آوری می‌کنیم
تخلیه هیجانی مردم	کمک به مردم از طریق تخلیه هیجانی و صحبت کردن	ما بچه‌هامون شب‌ها هم اونجا بودند، نشستند کنار مردم حرف میزنند و خیلی‌ها از این طریق تخلیه هیجانی میکردند و بهشون کمک میشد
تشابه زبان متخصصان با مردم	مستقر شدن متخصصان مسلط به زباتن عربی در سه شیفت	اینجا ۹۰ درصد جمعیت مناطق سیل‌زده عرب زبان بودند؛ ما همه کارشناسان روان که مسلط به زبان عربی بودند را سه شیفت مستقر کردیم
قانونمند کردن ارائه خدمات پس از سیل	صدور کارت شناسایی به منظور جلوگیری از ورود افراد نامناسب	روز اول کاور و کارت شناسایی برای بچه‌هامون درست کردیم. دیگه کسی کاری به بچه‌های ما نداشت و از این طریق جلوگیری میشد از ورود افراد نامناسب

۳-۵-۱-۱-۳. ارائه‌دهندگان خدمات

تیم‌های روان‌شناختی متخصص. یکی از مزیت‌های بسیار مهم کارشناسان آشنایی با زبان بومی(عربی) مردم بود و به ایجاد رابطه بهتر کمک می‌کرد." کارشناس سلامت روان هم آمده و آموزش داده. بله خوبه".

روحانیون. "چند تا روحانی در کنارمون بودن و سخنرانی میکردن و حضورشون پررنگ بود، به مدارس هم میرفتن".

اورژانس اجتماعی. یکی از سازمان‌های مؤثر در ارائه خدمات، اورژانس اجتماعی بود. به‌طوری که ارائه دهندگان خدمت بیان کردند:"اورژانس اجتماعی داشتیم، خیلی کمک کردند".

کمیته امداد. مسئولین کمیته امداد بیان کردند که قبل از بحران "ما یک کمیسیون مدیریت بحران تشکیل دادیم. آماده باش به نیروها دادیم. تمام مددجویان را بهشون هشدار دادیم. به اردوگاه‌ها کمک کردیم و چند چادر زدیم" و پس از سیل "در حوزه سلامت روان ما مشاور داشتیم. کلاس‌هایی تشکیل دادیم برا گروه‌های تحت پوشش (گروه پر خطر)".

جدول ۳- ۱۰۸- نقاط قوت امدادرسانی روان‌شناختی - ارائه‌دهندگان خدمت

نقاط قوت		
ارائه دهندگان خدمت		
کد	**واحد معنایی فشرده**	**واحد معنا**
تیم‌های روان‌شناختی متخصص (وزارت بهداشت و هلال احمر و بهزیستی)	وجود متخصص در مناطق سیل‌زده	کارشناس سلامت روان هم آمده و آموزش داده. بله خوبه.
روحانیون	کمک مؤثر چند روحانی در حوزه سلامت روان	چند تا روحانی در کنارمون بودن و سخنرانی میکردن و حضورشون پررنگ بود، به مدارس هم میرفتن
اورژانس اجتماعی	کمک از طریق اورژانس اجتماعی	اورژانس اجتماعی داشتیم، خیلی کمک کردند
کمیته امداد	تشکیل کیسیون مدیریت بحران توسط کمیته امداد	ما یک کمیسیون مدیریت بحران تشکیل دادیم. آماده باش به نیروها دادیم. تمام مددجویان را بهشون هشدار دادیم. به اردوگاه‌ها کمک کردیم و چند چادر زدیم

۳-۵-۱-۱-۴. سیاست‌ها، برنامه‌ها و پروتکل‌ها

داشتن برنامه کمک برای بزرگ‌سالان و کودکان. مدخلات صورت گرفته برای زنان و کودکان به‌صورت مجزا برگزار گردید. "مداخلات روان شناختی خیلی خوب بود. بیشتر مداخلات متمرکز بود روی خانم‌ها و کودکان".

واریز کمک کمیته امداد. کمیته امداد قبل از سیل و پس از سیل خدماتی به مردم ارائه کرده است. برای مثال: "پرداخت کمک معیشت به روستاهایی که در معرض سیل بودند".

صدور کارت شناسایی برای نیروها. ورود افراد آموزش ندیده و غیرماهر می‌تواند روند انجام خدمات را کاهش دهد و دید مردم را نسبت به ارائه دهندگان مخدوش کند چنانکه بیان می‌کنند:"روز اول کاور و کارت شناسایی برای بچه‌هامون درست کردیم و از این طریق جلوگیری میشد از ورود افراد نامناسب".

مستند کردن تجربه‌ها برای آیندگان. نوشتن تجربیات افراد ارائه دهنده خدمت و مردم می‌تواند اطلاعات خوبی در زمینه تهیه پروتکل‌ها و برنامه‌هایی برای بحران سیل باشد. "الان داریم تجربه‌هامون را مستند میکنیم برای آیندگان".

شناخت خوب منطقه و مردم روستاها. یکی دیگر از مزیت‌های موجود شناخت مردم و منطقه سیل‌زده بود. که امدادگران و متخصصان بیان می‌کنند:"تجربه موفق ما در اردوگاه‌ها بود. همین که منطقه و مردم روستا را می‌شناختیم. وقتی رفتیم باهاشون صحبت کردیم خیلی خوب بود".

همکاری خوب بهداشت، بهزیستی و هلال احمر. همکاری بین بخشی و هماهنگی بین امدادرسانان و متخصصان منجر به ارائه خدمات بهتر و عدم موازی کاری می‌شود."یک نقطه عطفی که بود همکاری بچه‌های بهداشت و بهزیستی و هلال احمر بود. این هماهنگی بینمون خیلی خوب بود".

کنترل کیفیت مواد غذایی و پیشگیری از بیوتروریسم. در زمان بحران مباحث بهداشتی اهمیت پیدا میکنند زیرا ممکن است افراد ناشناس و غیر فنی در مناطق سیل‌زده حاضر شوند و غذای فاسد توزیع کنند. امدادگران این نگرانی را همواره همراه خود دارند به‌طوری که بیان می‌کنند: "برای توزیع غذا ما از بیوتروریسم میترسیدیم باید حواسمان بود که غذای فاسد داده نشود".

وجود طرح محب (مداخله حمایت روانی بلایا). طرح محب یکی دیگر از ارائه‌دهندگان خدمت در بحران بودند. "مثلا دو تا گروه محب داشتیم که یک تیم قبل از سیل رفتیم در روستاهای حاشیه رود کرخه".

اطلاع‌رسانی. اخطارهای بجا و برنامه‌ریزی‌های مناسب و همچنین خروج مردم از خانه‌هایشان توانست خسارت جانی اندکی به وجود آورد. "خوشبختانه خسارت جانی در محدوده ما خیلی کم بود و در حد مصدومیت بود".

جدول ۳- ۱۰۹- نقاط قوت امدادرسانی روان‌شناختی - سیاست‌ها و برنامه‌ها

نقاط قوت		
سیاست‌ها و برنامه‌ها		
کد	**واحد معنایی فشرده**	**واحد معنا**
داشتن برنامه کمک برای بزرگ‌سالان و کودکان	تمرکز مداخلات بر زنان و کودکان	مداخلات روان شناختی خیلی خوب بود. بیشتر مداخلات متمرکز بود روی خانم‌ها و کودکان
واریز کمک کمیته امداد	کمک به معیشت روستاییان از طریق کمیته امداد	پرداخت کمک معیشت به روستاهایی که در معرض سیل بودند
همکاری بین سازمان‌ها	همکاری خوب بهداشت، بهزیستی و هلال احمر	یک نقطه عطفی که بود همکاری بچه‌های بهداشت و بهزیستی و هلال احمر بود. این هماهنگی بینمون خیلی خوب بود
تجربه موفق به واسطه انتخاب نیروهای بومی	شناخت خوب منطقه و مردم روستاها	تجربه موفق ما در اردوگاه‌ها بود. همین که منطقه و مردم روستا را میشناختیم.
صدور کارت شناسایی برای نیروها	جلوگیری از ورود افراد نامناسب با صدور کارت شناسایی برای نیروها	روز اول کاور و کارت شناسایی برای بچه‌هامون درست کردیم و از این طریق جلوگیری میشد از ورود افراد نامناسب
پیشگیری از بیوتروریسم	نگرانی و ترس از توزیع غذای فاسد	برای توزیع غذا ما از بیوتروریسم میترسیدیم باید حواسمان بود که غذای فاسد داده نشود
اطلاع‌رسانی	نداشتن تلفات جانی به جهت اخطارهای بجا و برنامه‌ریزی‌های مناسب	خوشبختانه خسارت جانی در محدوده ما خیلی کم بود و در حد مصدومیت بود
وجود طرح محب(مداخله حمایت روانی بلایا)	اعزام تیم محب به روستاهای حاشیه	مثلا دو تا گروه محب داشتیم که یک تیم قبل از سیل رفتیم در روستاهای حاشیه رود کرخه

۳-۵-۱-۲. نقاط ضعف امدادرسانی روان‌شناختی

نقاط ضعف در ۴ قسمت سیاست‌گذاری‌ها و مدیریت، آموزشی و مداخلاتی، منابع انسانی و زیرساخت‌ها و امکانات توضیح داده می‌شود.

۳-۵-۱-۲-۱. سیاست‌گذاری‌ها و مدیریت

غافلگیری در مورد شدت حادثه. یکی از مسائلی که ارائه خدمت را مؤثرتر می‌کند پیش بینی کردن شدت سیل است. مدیران بیان می‌کنند که: "ما در استان خوزستان ۴ مرحله بحران را هم‌زمان داشتیم مثلا در چادگان مرحله ۱ بحران بود ولی در شوش مرحله ۲ و ۳ را داشتیم. مثلا پساسیل برای یکی از روستاها رسیده بود ولی بقیه هنوز به اون مرحله نرسیدند".

نبود مرکز هماهنگ کننده نهادهای درگیر. "ما خیلی جلسه گذاشتیم که روان شناس‌ها هماهنگ کنیم و همه از یک کانال وارد شوند و مردم را خسته نکنند. علی‌رغم این جلسات اونها جدا جدا میرفتند و مردم را خسته میکردند، تولیتش با معاونت بهداشت بود ولی هر مرکزی خودش را صاحبنظر میدانست".

اشکالات مدیریتی. "میتونست خسارتی که وارد شده خیلی کمتر باشه چون ما اشکال مدیریتی داشتیم". یا "ما مدیریت آب داشتیم ولی مدیریت سیل نداشتیم".

اهمیت دادن به ثبت خدمات و آمار و گزارش. یکی از نقاط ضعفی که در زمان وقوع سیل وجود داشت و موجب میشد کمیت کار نسبت به کیفیت آن اهمیت بیشتری داشته باشد بحث آمار و گزارش روزانه به مدیران بود. چنانکه کارشناسان بیان میکردند: "بحث آمار روزانه را اگر حذف میکردند، این روی کیفیت کار ما تأثیر میگذاشت".

قول‌های عمل نشده مسئولین . یکی از مواردی که نگرانی و بی‌اعتمادی را در مردم تشدید میکرد و وضعیت سلامت روان آن‌ها را به خطر می‌انداخت عمل نکردن به وعده‌ها بود که مصاحبه شوندگان بیان کردند: "بی‌اعتمادی مردم نسبت به مسئولان زیاد بود چون وعده‌هایی که داده بودند عملی نشده بود".

قدر نشناسی مسئولین و بی توجهی به نیروی انسانی. نیروی انسانی یکی از باارزشترین سرمایه هر کشوری است و توجه به مباحث انگیزشی آنان و کاهش فرسودگی شغلی آنان اهمیت دارد. "واقعا نیازه در حوزه سلامت روان، نیازهای انگیزشی ما مدیران هم مدنظر قرار بگیره".

عدم آینده‌نگری برای آموزش نیروها. یکی از موارد کمک کننده به تیم‌های ارائه دهنده خدمت آموزش آنان پیش از وقوع بحران است و اینگونه بیان شد که:"قدرت پیش بینی را ندارند تا اتفاقی میفته بعدش آموزش میذارند".

موازی کاری و هدر رفتن سرمایه‌ها. "مسئولیت‌ها مشخص باشه. همه داشتیم موازی کار میکردیم و همه سرمایه‌ها داشت هدر میرفت".

همکاری کم بین بخشی و درون‌بخشی. همواره یکی از راهبردهای مهم در ارائه خدمات یکپارچگی میان ارگان‌های مختلف و اعضای تیم خدمات است. این همکاری دیده نشده بود."همکاری بین بخشی و درون بخشی هم دیده نشد".

سردرگمی‌مردم موقع مراجعه برای کمک. تعدادی از مردم برای کمک داوطلب شده بودند ولی متاسفانه نبود ارگانی مشخص برای تشکیل تیم و آموزش به آن‌ها سردرگمی‌را بدر آن‌ها تشدید میکرد. نمونه ای از بیانات ارائه دهندگان به این صورت بود: "اعتماد مردم مهمه و اینکه بعضی‌ها میخواستند کمک کنند نمیدونستند از چه دریچه‌ای باید وارد شوند. خیلی‌ها خودشون تیم تشکیل می‌دادند و می‌رفتند کارشون را انجام می‌دادند".

عدم وجود پروتکل عملیاتی. نداشتن یک پروتکل واحد برای ارائه خدمات سلامت روان مردم را دچار سردرگمی‌کرده بود و امدادگران تجربه خود را اینگونه بیان کردند که:"پروتکل عملیاتی نداشتیم که اگه کسی مشکلی داشت کجا مراجعه کنه! گاهی پاس میدادن فرد را به معاونت درمان، اونجا پاسش میدادن به هلال احمر، از اونجا دوباره یه بخش دیگه".

عدم وجود استراتژی مشخص در جلب مشارکت‌های مردمی. "ما استراتژی خاصی نداشتیم، دقیقا به‌صورت کاملا عشایری عمل شد. علمی‌عمل نکردیم".

غیربومی بودن مدیریت‌ها. هنگامی‌که مدیریت تیم‌ها بومی‌باشد اشراف بیشتری به مناطق و فرهنگ دارد و بنابراین "مدیریت‌ها غیربومی‌بودند که با فرهنگ مردم آشنایی نداشتند. مدیر باید با فرهنگ مردم آشنا بودند".

جدول ۳- ۱۱۰- نقاط ضعف امدادرسانی روان‌شناختی - سیاست‌گذاری‌ها و مدیریت

نقاط ضعف		
سیاست گذاری‌ها و مدیریت بحران		
کد	**واحد معنایی فشرده**	**واحد معنا**
غافلگیری در مورد شدت حادثه	مراحل مختلف بحران هم‌زمان در مناطق مختلف استان خوزستان	ما در استان خوزستان ۴ مرحله بحران را هم‌زمان داشتیم مثلا در چادگان مرحله ۱ بحران بود ولی در شوش مرحله ۲ و ۳ را داشتیم. مثلا پساسیل برای یکی از روستاها رسیده بود ولی بقیه هنوز به اون مرحله نرسیدند
نبود مرکز هماهنگ کننده نهادهای درگیر	عدم هماهنگی روان شناسان	ما خیلی جلسه گذاشتیم که روان شناس‌ها هماهنگ کنیم و همه از یک کانال وارد شوند و مردم را خسته نکنند. علی رغم این جلسات اونها جدا جدا میرفتند و مردم را خسته میکردند، تولیتش با معاونت بهداشت بود ولی هر مرکزی خودش را صاحبنظر میدانست
اشکالات مدیریتی	خسارات وارد شده به دلیل مشکلات مدیریتی	میتونست خسارتی که وارد شده خیلی کمتر باشه چون ما اشکال مدیریتی داشتیم
اهمیت دادن به ثبت خدمات و آمار و گزارش	ثبت آمار در کاهش کیفیت خدمات تأثیر داشت	بحث آمار روزانه را اگر حذف میکردند، این روی کیفیت کار ما تأثیر میگذاشت
قول‌های عمل نشده مسئولین	عمل نکردن به وعده‌های داده شده توسط مسئولین	بی‌اعتمادی مردم نسبت به مسئولین زیاد بود چون وعده‌هایی که داده بودند عملی نشده بود
قدر نشناسی مسئولین و بی توجهی به نیروی انسانی	درنظر گرفتن نیازهای انگیزشی مدیران	واقعا نیازه در حوزه سلامت روان، نیازهای انگیزشی ما مدیران هم مدنظر قرار بگیره
عدم آینده‌نگری برای آموزش نیروها	آموزش بعد از وقوع حادثه	قدرت پیش بینی را ندارند تا اتفاقی میفته بعدش آموزش میذارند
موازی کاری و هدر رفتن سرمایه‌ها	عدم مشخص بودن مسئولیت‌ها و موازی کاری	مسئولیت‌ها مشخص باشه. همه داشتیم موازی کار میکردیم و همه سرمایه‌ها داشت هدر میرفت
همکاری کم بین بخشی و درون بخشی		همکاری بین بخشی و درون بخشی هم دیده نشد
سردرگمی‌مردم موقع مراجعه برای کمک	نبود مکان مشخص برای افراد داوطلب برای کمک	اعتماد مردم مهمه و اینکه بعضی‌ها میخواستند کمک کنند نمیدونستند از چه دریچه ای باید وارد شوند
عدم وجود پروتکل عملیاتی	نداشتن پروتکل عملیاتی برای مراجعه سیل‌زدگان	پروتکل عملیاتی نداشتیم که اگه کسی مشکلی داشت کجا مراجعه کنه! گاهی پاس میدادن فرد را به معاونت درمان، اونجا پاسش میدادن به هلال احمر، از اونجا دوباره یه بخش دیگه
عدم وجود استراتژی مشخص در جلب مشارکت‌های مردمی	نداشتن استراتژی و علمی‌عمل نکردن	ما استراتژی خاصی نداشتیم، دقیقا به‌صورت کاملا عشایری عمل شد. علمی‌عمل نکردیم
غیربومی‌بودن مدیریت‌ها	عدم آشنایی مدیریت‌ها با فرهنگ مردم منطقه	مدیریت‌ها غیر بومی‌بودند که با فرهنگ مردم آشنایی نداشتند. مدیر باید با فرهنگ مردم آشنا بودند.
انجام کار درست در زمان نامناسب	ناهنجار بودن مداخلات انجام شده برای کودکان از نظر مردم	ما آمدیم با همکاری کانون پرورش فکری، برنامه‌های شاد برای بچه‌ها گذاشتیم که مردم این را ناهنجار میدونستند و میگفتند ما سیل‌زده ایم و غم داریم شما آمدید برنامه شاد برای بچه‌ها انجام میدید؟ درصورتی که ما میخواستیم بچه‌ها تحت تأثیر این موارد قرار نگیرند

۳-۵-۱-۲-۲. آموزش‌ها و مداخلات

تمرکز مداخله‌ها بیشتر روی خانم‌ها و کودکان. مداخلات فقط برای خانم‌ها و کودکان صورت گرفت. "بیشتر مداخلات متمرکز بود روی خانم‌ها و کودکان". این در حالی است که مردان هم نیاز داشتند و مغفول مانده بود.

علمی‌نبودن نیازسنجی‌ها و آموزش‌ها بدون توجه به نیازهای منطقه. نیازسنجی یکی از مهم ترین اقداماتی است که به مداخلات مؤثرتر و مبتنی بر نیاز کمک می‌کند. "نیازسنجی ما علمی‌نیست. یعنی بر اساس نیاز مناطق، نیروها آموزش نمیبینند که بتوانند مداخلات مؤثر داشته باشند".

عدم کارایی برخی آموزشها بدلیل درگیری ذهنی مردم حادثه دیده. مشکلات و مسائل معیشتی و مالی مردم درگیری ذهنی برای آن‌ها ایجاد میکرد و مانع از مؤثر بودن خدمات میشد. "الان به نظر من هیچ مداخله ای به درد نمیخوره. چون کسی نیست که بخواد دریافت کنه یا اهمیت بده. اول همه دنبال این هستند که مسئله مسکنشون حل بشه، مسائل معیشتی و زمینهای کشاورزی درست بشه".

عدم پذیرش خانواده‌ها برای دریافت خدمات سلامت روان. خانواده‌ها به دلیل انگ بیماری‌های روانی و اولویت نداشتن مباحث روان در ابتدا این خدمات را نمی‌پذیرفتن اما مداخلاتی که بری بچه‌ها اجرا میشد کم کم این زمینه را برای پذیرش آن‌ها مهیا کرد. "اگر بچه‌هایشان را نمی‌آوردند به مهدکودک‌ها، همکاری نمیکردند. بازی با بچه‌ها و اسباب بازی دادن به اونها و این چیزها باعث شد که کم کم ما را بپذیرند".

جدول ۳- ۱۱۱- نقاط ضعف امدادرسانی روان‌شناختی - آموزش‌ها و مداخلات

نقاط ضعف		
آموزش‌ها و مداخلات		
کد	واحد معنایی فشرده	واحد معنا
تمرکز مداخله‌ها بیشتر روی خانم‌ها و کودکان	متمرکز بودن مداخلات روی خانم‌ها و کودکان	بیشتر مداخلات متمرکز بود روی خانم‌ها و کودکان
علمی‌نبودن نیازسنجی‌ها	علمی‌نبودن نیازسنجی‌ها و آموزش‌ها بدون توجه به نیازهای منطقه	نیازسنجی ما علمی‌نیست. یعنی بر اساس نیاز مناطق، نیروها آموزش نمیبینند که بتوانند مداخلات مؤثر داشته باشند.
عدم کارایی برخی آموزشها بدلیل درگیری ذهنی مردم حادثه دیده	مسائل و مشکلات معیشتی مردم مانع از مداخله مؤثر می‌شود	الان به نظر من هیچ مداخله ای به درد نمیخوره. چون کسی نیست که بخواد دریافت کنه یا اهمیت بده. اول همه دنبال این هستند که مسئله مسکنشون حل بشه، مسائل معیشتی و زمینهای کشاورزی درست بشه
عدم پذیرش خانواده‌ها برای دریافت خدمات سلامت روان	مهدکودک عاملی برای پذیرش خدمات سلامت روان خانواده‌ها	اگر بچه‌هایشان را نمی‌آوردند به مهدکودک‌ها، همکاری نمیکردند. بازی با بچه‌ها و اسباب بازی دادن به اونها و این چیزها باعث شد که کم کم ما را بپذیرند.

۳-۵-۱-۲-۳. منابع انسانی

نداشتن تعداد کافی تیم‌های تخصصی

تعدد تیم‌های سلامت روان و خستگی مردم. "پراکندگی نیروها مردم را خسته میکردند و همکاریشان را کاهش میداد".

کمبود مددکار. یکی از مشکلات موجود در زمان بحران کمبود مددکار اجتماعی بود."تعداد مددکارهامون کمه و مددکار خوب هم بینشون کمه".

آموزش نیروها بدون طرح مشخص.

عدم آشنایی کامل کارشناسان با مهارت‌های ارتباطی. آموزش علمی‌و اصولی پیش شرط ورود افراد متخصص به مناطق سیل خیز است. "ما کارشناسهامون آموزش آکادمیک اصولی ندیدند. مهارت‌های ارتباطی و سایر مهارت‌ها را به درستی یاد نگرفتند".

عدم تعهد برخی نیروها و رها کردن کار یا تغییر مکرر نیروها مثل دانشجویان. "بعد از یه دوره ای نیروها هم چون تعهدی نداشتند، رها میکردند و میرفتند. مثلا دانشجوهای دانشگاه چمران تعهد نداشتند. ابزار ما را هم نداشتند. ما پروتکل داشتیم و ابزار داشتیم".

جدول ۳- ۱۱۲- نقاط ضعف امدادرسانی روان‌شناختی – منابع انسانی

نقاط ضعف		
منابع انسانی		
کد	واحد معنایی فشرده	واحد معنا
تعدد تیم‌های سلامت روان و خستگی مردم	پراکندگی نیروها و خستگی و همکاری کم مردم	پراکندگی نیروها مردم را خسته میکردند و همکاریشان را کاهش میداد
حضور مددکار	نبود مددکار اجتماعی	تعداد مددکارهامون کمه و مددکار خوب هم بینشون کمه
عدم آشنایی کامل کارشناسان با مهارت‌های ارتباطی	عدم آموزش آکادمیک کارشناسان	ما کارشناسهامون آموزش آکادمیک اصولی ندیدند. مهارت‌های ارتباطی و سایر مهارت‌ها را به درستی یاد نگرفتند
عدم تعهد برخی نیروها	عدم تعهد و رها کردن کار یا تغییر مکرر برخی نیروها مثل دانشجویان	بعد از یه دوره ای نیروها هم چون تعهدی نداشتند، رها میکردند و میرفتند. مثلا دانشجوهای دانشگاه چمران تعهد نداشتند. ابزار ما را هم نداشتند. ما پروتکل داشتیم و ابزار داشتیم.

۳-۵-۱-۲-۴. زیرساخت‌ها و امکانات

عدم دسترسی به همه مناطق. مسدود شدن راه‌ها از د یگر مسائلی بود که امکان ارائه خدمات به روستانشینان را محدود میکرد. ارائه دهندگان تجربه خود را اینگونه بیان کردند که: "ما در روستاها نتونستیم بریم چون امکان تردد ماشین نبود".

عدم امنیت اسکان مردم سیل‌زده. مردم این نگرانی را همراه خود داشتند که امنیت آن‌ها در خطر است و بهتر است اسکان بهتری برای آن‌ها درنظر گرفته میشد:"امنیت اردوگاه‌ها مشکل داشت. ما در منطقه مرزی هستیم و خطر داعش و هزارتا دشمن ما را تهدید میکرد." "محل‌هایی که برای اسکان در نظر گرفته شده بود، خودش محل‌هایی بود که ممکن بود در معرض سیل قرار بگیرند".

عدم آمادگی اردوگاه‌ها برای پذیرش. "اردوگاه‌ها هیچ آمادگی برای پذیرش نداشتند، مثلا یک اردوگاه روز اول پانصد نفر داشت، روز دوم یهو میشد دو هزار نفر"!

جدول ۳- ۱۱۳- نقاط ضعف امدادرسانی روان‌شناختی - ریزساخت‌ها و امکانات

نقاط ضعف		
زیرساخت‌ها و امکانات		
کد	واحد معنایی فشرده	واحد معنا
عدم دسترسی به همه مناطق	عدم تردد به روستاها به دلیل مسدود بودن	ما در روستاها نتونستیم بریم چون امکان تردد ماشین نبود
عدم امنیت اسکان مردم سیل‌زده	در معرض سیل بودن محل اسکان سیل‌زدگان	محل‌هایی که برای اسکان در نظر گرفته شده بود، خودش محل‌هایی بود که ممکن بود در معرض سیل قرار بگیرند
عدم آمادگی اردوگاه‌ها	عدم آمادگی اردوگاه‌ها برای پذیرش	اردوگاه‌ها هیچ آمادگی برای پذیرش نداشتند، مثلا یک اردوگاه روز اول پانصد نفر داشت، روز دوم یهو میشد دو هزار نفر

۳-۵-۱-۳. وضعیت روان‌شناختی، مشکلات عمده مردم حادثه دیده و چالش‌های موجود در منطقه

- از دست دادن خانه و مایملک و در رأس بودن مشکلات مالی
- تاب‌آوری پایین
- اختلال سازگاری بدلیل احساس ناامنی
- عدم برقراری ارتباط بدلیل داشتن فرهنگ و زبان خاص
- استرس و پرخاشگری زیاد مردم
- بی خوابی بزرگ‌سالان
- ترس و گریه‌های زیاد کودکان

- دور بودن محل‌های اسکان از محل زندگی مردم
- ورود افرادی با نیت‌های پلید
- مراجعه مردم برای همه مشکلات به هلال احمر و کند شدن فرایند خدمت رسانی
- سوء استفاده برخی از مردم و گرفتن زیادی اقلام
- پراکندگی مردم در چادرها، خانه‌های اقوامشان و اردوگاه‌ها و دشواری خدمت رسانی
- تفاوت‌های فرهنگی مردم منطقه
- نیاز شدید به آموزش در مناطق روستایی از نظر فرهنگی و بهداشتی
- دستبرد زدن به اقلام
- کمبود بودجه برای سرمایه‌گذاری در حیطه آموزش‌های قبل از بحران
- مشکلات زیرساختی
- مشکلات روحی نیروهای امدادرسان
- عدم توجه مردم به آموزش‌های سلامت روان به علت عدم تامین نیازهای اولیه
- موقعیت حساس استان خوزستان(وجود نود درصد تاسیسات نفتی و گازی کشور)
- بافت فرهنگی خاص استان
- بحران خیز بودن استان
- چندمسئولیتی بودن برخی مدیران

مدیران به دلیل مشغله کاری نمی‌توانستند برای ارائه خدمات بهتر تمرکز خود را بر یک موضوع بگذارند. یکی از مسئولین اینگونه بیان کرد که: "من به‌عنوان مسئول پیشگیری سه تا مسئولیت دیگه دارم ما حدود هزار تا پرونده معلول داریم، یک نفر دیگه چقدر میتونه توان داشته باشه که همه ی روستاهای شهرستان را بگرده و معلول‌های در چادر را ببینه. از تهران زنگ میزنند، از استان زنگ میزنند. واقعا در حد توان ما نیست که از همه اطلاع داشته باشیم".

- وجود هم‌زمان همه مراحل بحران در استان(یک منطقه مرحله یک بود، یک منطقه مرحله بعد از بحران)
- در معرض سیل قرار داشتن محل‌های اسکان
- عدم تسلط کارشناسان به زبان عربی و نیاز به مترجم
- شایعه پراکنی‌ها
- منطقه مرزی و خطرات خاص
- افزایش استرس مردم در اثر رفتارهای غیر فنی سازمان‌ها(راست نگفتن به مردم و عدم تعهد اخلاقی)
- عدم پذیرش مردم درباره برنامه‌های شاد برای کودکان(چالش فرهنگی)
- عدم پذیرش خانواده‌ها برای دریافت خدمات سلامت روان(اولویت ندادن مردم به مسائل سلامت روان)
- تبدیل شدن مسائل مالی به بحران‌های روانی
- سیل طولانی مدت (سه ماه)

۳-۵-۱-۴. پیشنهادها برای امداد رسانی بهتر

- آموزش مستمر نیروهای متخصص محلی آشنا به فرهنگ و زبان مردم
- هماهنگی میان ارگان‌ها، نهادهای امداد رسان و نیروهای مردمی: "هماهنگی نیروها که همه یک جور آموزش ببینند، یک پروتکل ثابت داشته باشیم، همه‌ی ارگانهای مرتبط با سلامت روان بتوانند مداخله کنند".
- استفاده از افراد صاحب نفوذ محلی برای برقراری ارتباط مؤثرتر با اهالی
- نیاز به نیروهای متخصص بیشتر

- آگاهی نیروهای سلامت روان از تعهدهای مالی و ارائه آن‌ها به مردم به جهت قوت قلب دادن به ایشان
- دوره‌های آموزش مدیریت بحران برای رؤسای سازمان‌ها در سال قبل از وقوع بحران
- غربالگری روان شناختی نیروها
- ایجاد فرماندهی واحد: ایجاد فرماندهی واحد برای یکپارچه کردن خدمات حوزه سلامت ارگان‌های مختلف از نیازهای مبرم در زمان بحران می‌باشد.
- دادن احساس امنیت به مردم
- جلوگیری از پخش شایعات با استفاده از نیروهای بومی‌از دل مردم: یکی از مواردی که منجر به ایجاد ترس در مردم میشد شایعه پراکنی‌ها بود که در صورتی که از آن‌ها جلوگیری میشد و به مردم اطلاعات صحیح می‌دادند از این قبیل نگرانی‌ها و ترس‌ها جلوگیری میشد."شایعه پراکنی‌ها بیشتر مردم را به هم میریخت و ترس در وجودشان می‌انداخت. مهارت مقابله با شایعه‌ها هم باید آموزش داده بشه".
- آموزش مداخله در بحران به نیروهای سلامت روان به‌صورت کارگاه‌های عملی: "آموزش‌ها را جدی بگیریم تا مداخله‌ها به خوبی انجام بگیره، با یه کلاس نمیشه کاری کرد، کلاس‌ها تئوری هستن باید عملی آموزش داد".
- افزایش آگاهی مردم نسبت به رفتار در بحران
- برنامه‌ریزی و داشتن پروتکل برای ارائه خدمات: "هماهنگی آموزش‌ها که نیروها یک جور آموزش ببینند، یک پروتکل ثابت برای همه وجود داشته باشه، همه ارگان‌های مرتبط با سلامت روان بتوانند مداخله کنند".
- آموزش تاب‌آوری به سمن‌ها: تاب‌آوری پایین یکی از مسائلی ک میتواند سلامت روان را به خطر بیندازد."تاب‌آوری باید به سمن‌ها آموزش داده بشه".
- ایجاد خانه سلامت
- مشخص کردن وظایف: "مسئولیت‌ها مشخص باشه. همه داشتیم موازی کاری میکردیم و همه سرمایه‌ها داشت هدر میرفت".
- نیازسنجی و اولویت بندی قبل از بحران: "به نظرمن باید قبل از بحران مدیریت نیروها واحد بشه و به همه اعلام بشه که هر کارشناسی که خواست وارد بشه، باید از دریچه خاصی وارد بشه و بهش آموزش داده بشه و بدونه داره چیکار میکنه و قراره کجا و چطوری کار کنه".
- توانمندسازی و اعتمادسازی مردم: "روی توانمندی‌های مردم کار کنیم در کنار توانمندسازی و اعتمادسازی".
- ارزشیابی و تداوم برنامه‌ها: باثبات بودن وضعیت مردم و برطرف کردن نیازهای اولیه از قبیل خوراک و پوشاک و مسکن می‌تواند در ابتدا ایجاد احساس امنیت کند و مداخلات روانشناسی پس از آن به شکل موثرتری انجام شود. پیشنهاد شده است که:"بهتره مداخلات در ماه شهریورماه انجام بشه که تا حدی مسائل معیشتی حل شده و مردم همراهی کنند".
- آموزش مهارت برخورد با شایعه
- توجه به انگیزش مدیران و سلامت روان آن‌ها و قدردانی از افرادی که زحمت کشیدند به جهت حفظ و تقویت انگیزه‌ها
- آموزش در کل سال تحصیلی در مدارس روستاها باشه: یکی از موثرترین مکان‌ها برای آموزش به کودکان مدارس می‌باشد. روانشناسان عنوان می‌کنند که: "آموزش به دانش آموزان در کل سال تحصیلی در روستاها انجام شود زیرا روستاها بیشترین آسیب را در سیل دیده‌اند".
- استخدام بر اساس مهارت‌های مرتبط با ویژگی‌ها و بافت قومیتی منطقه
- امید بخشی به مردم(پیشنهاد برای دوران پس از سیل): در زمان بحران مردم به دلیل از دست دادن اموال و دارایی‌هایشان، امیدشان را نیز از دست می‌دهند. امدادگران اینطور بیان می‌کنند که: "در حال حاضر بهترین مداخله برای این مردم امیدبخشی هست".

- ایجاد یک اسم و آرم مشترک جهت وحدت خدمات: یکی از پیشنهاداتی که برای ارائه بهتر خدمات عنوان شد: "ما اولین کاری که میکردیم، یک اسم و آرم مشترک ایجاد میکردیم که هر سازمانی نخواد برای خودش ساز جدا بزنه".
- آموزش‌های عملی و پروتکل واحد برای آموزش نیروهای سلامت روان در همه سازمان‌ها(آموزش‌های هماهنگ)
- حذف آمارهای روزانه که انرژی روان شناس‌ها را میگرفت: یکی از مواردی که روانشناسان بیان کردند که کیفیت کار آن‌ها را پایین می‌آورد این بود که: "چیزی که در بحران انرژی روانشناسان را کم میکرد و استرس مضاعف براشون ایجاد میکرد، بحث آمار بود".
- آمادگی دائمی‌از نظر امکانات و نیروهای انسانی: برنامه‌ریزی و آمادگی برای وقوع سیل در مناطقی که آسیب پذیر هستند می‌تواند منجر به ارائه بهتر خدمات و جلوگیری از تلفات جانی و مالی شود. امدادگران نیز در صحبت‌های خود بیان کردند:"همیشه باید از نظر امکانات و نیروی انسانی برای روستاهای لب رودخانه آمادگی وجود داشته باشه".
- طرح مطالعاتی جامع: "یک طرح مطالعاتی حلقه مفقوده ماست که بدونیم در چنین شرایطی چه نیازهایی داریم".

جدول ۳- ۱۱۴- مثال‌هایی از صحبت‌های افراد مصاحبه‌شونده در زمینه وضعیت روان‌شناختی و مشکلات

پیشنهادها		
کد	**واحد معنایی فشرده**	**واحد معنا**
هماهنگی میان ارگان‌ها، نهادهای امداد رسان و نیروهای مردمی	هماهنگی بین نیروها و داشتن پروتکل ثابت	هماهنگی نیروها که همه یک جور آموزش ببینند، یک پروتکل ثابت داشته باشیم، همه‌ی ارگانهای مرتبط با سلامت روان بتوانند مداخله کنند
آموزش در کل سال تحصیلی	آموزش در کل سال تحصیلی در مدارس روستاها باشه	آموزش به دانش آموزان در کل سال تحصیلی در روستاها انجام شود زیرا روستاها بیشترین آسیب را در سیل دیده‌اند
امید بخشی به مردم	بهترین مداخله امیدبخشیدن است	در حال حاضر بهترین مداخله برای این مردم امیدبخشی هست
جلوگیری از پخش شایعات با استفاده از نیروهای بومی‌از دل مردم	آموزش مهارت مقابله با شایعه و پیشگیری از آن	شایعه پراکنی‌ها بیشتر مردم را به هم میریخت و ترس در وجودشان می‌انداخت. مهارت مقابله با شایعه‌ها هم باید آموزش داده بشه
آموزش مداخله در بحران به نیروهای سلامت روان به‌صورت کارگاه‌های عملی	برگزاری کلاس‌های عملی و در چندین جلسه	آموزش‌ها را جدی بگیریم تا مداخله‌ها به خوبی انجام بگیره، با یه کلاس نمیشه کاری کرد، کلاس‌ها تئوری هستن باید عملی آموزش داد
آمادگی دائمی‌از نظر امکانات و نیروهای انسانی	آمادگی دائمی‌از نظر امکانات و نیروهای انسانی برای روستاهای کنار رود	همیشه باید از نظر امکانات و نیروی انسانی برای روستاهای لب رودخانه آمادگی وجود داشته باشه
ارزشیابی و تداوم برنامه‌ها	انجام مداخلات در زمانی که مشکلات معیشتی حل شده باشد	بهتره مداخلات در ماه شهریورماه انجام بشه که تا حدی مسائل معیشتی حل شده و مردم همراهی کنند

جدول ۳-۱۱۵- خلاصه نتایج ارزشیابی خدمات سلامت روان در بحران سیل استان خوزستان

مضمون	مقوله	کد
نقاط قوت	آموزش	آموزش متناسب با گروه هدف آموزش مبتنی بر نیاز آموزش نیروها در زمان مناسب
	غربالگری و مداخلات	انجام غربالگری پس از سیل وجود غربالگری قبل از رخداد سیل تداوم جلسات در زمینه حمایت روانی برپایی مهدکودک در اردوگاه‌ها تاسیس خانه تاب‌آوری تخلیه هیجانی مردم قانونمند کردن ارائه خدمات پس از سیل
	ارائه دهندگان خدمات	تیم‌های روان‌شناختی متخصص بزرگان و ریش‌سفیدان منطقه روحانیون اورژانس اجتماعی کمیته امداد
	سیاست‌ها، برنامه‌ها و پروتکل‌ها	داشتن برنامه کمک برای بزرگ‌سالان و کودکان واریز کمک کمیته امداد همکاری خوب بهداشت، بهزیستی و هلال احمر شناخت خوب منطقه و مردم روستاها صدور کارت شناسایی برای نیروها پیشگیری از بیوتروریسم اطلاع‌رسانی وجود طرح محب(مداخله حمایت روانی بلایا)
نقاط ضعف	سیاست‌ها و مدیریت	غافلگیری در مورد شدت حادثه نبود مرکز هماهنگ کننده نهادهای درگیر اشکالات مدیریتی اهمیت دادن به ثبت خدمات و آمار و گزارش عدم اعتبار مالی کافی قول‌های عمل نشده مسئولین قدر نشناسی مسئولین و بی توجهی به نیروی انسانی عدم آینده‌نگری برای آموزش نیروها موازی کاری و هدر رفتن سرمایه‌ها همکاری کم بین بخشی و درون بخشی عدم وجود نظم به علت تعریف نشدن مسئولیت‌ها سردرگمی‌مردم موقع مراجعه برای کمک عدم وجود تجربه و آموزش برای سیل عدم وجود پروتکل عملیاتی عدم وجود استراتژی مشخص در جلب مشارکت‌های مردمی
	آموزش‌ها و مداخلات	تمرکز مداخله‌ها بیشتر روی خانم‌ها و کودکان علمی‌نبودن نیازسنجی‌ها و آموزش‌ها بدون توجه به نیازهای منطقه عدم کارایی برخی آموزشها بدلیل درگیری ذهنی مردم حادثه دیده
	منابع انسانی	نداشتن تعداد کافی تیم‌های تخصصی تعدد تیم‌های سلامت روان و خستگی مردم کمبود مددکار آموزش نیروها بدون طرح مشخص عدم آشنایی کامل کارشناسان با مهارت‌های ارتباطی عدم تعهد برخی نیروها و رها کردن کار یا تغییر مکرر نیروها مثل دانشجویان
	زیرساخت‌ها و امکانات	عدم دسترسی به همه مناطق عدم امنیت اسکان مردم سیل‌زده عدم آمادگی اردوگاه‌ها

۳-۵-۲. استان لرستان

۳-۵-۲-۱. نقاط قوت امدادرسانی

حساسیت دستگاه‌های دولتی. یکی از مزیت‌هایی که وجود داشت این بود که نسبت به وقوع سیل حساس سازی شده بود و ارائه دهندگان خدمت نیز بیان کردند که: "حساسیت همه ی دستگاه‌های دولتی بابت این قضیه صورت گرفته بود".

محب (مداخلات روانی اجتماعی در بلایا).

درنظر گرفتن مسائل بومی‌و فرهنگی در ارائه دهندگان خدمت. توجه به تشابه فرهنگ و زبان بومی‌ارائه دهندگان با مردم یکی از مزیت‌های ارائه خدمات بود. مسئولین برای درخواست کمک این موضوع را مدنظر قرار دادند: "ما کمک خواستیم از کشور گفتیم کسایی که رفتن تو مناطق زلزله زده مثل سرپل ذهاب و جاهای دیگه که تأکید بر استان‌هایی که از نظر فرهنگ و قومی‌به ما شبیه هستن".

آموزش نیروها. "ما دو دوره برنامه ی آموزشPTSD رو برای روانشناسایی که میخواستن درواقع ورود پیدا بکنن به قضیه رو پیدا کردیم".

بازی درمانی. یکی از موثرترین مداخلات برای کودکان برای درمانی بود که نتیجه بسیار رضایت بخشی ایجاد کرده بود."بازی درمانی اولیه رو که انصافا استان البرز خیلی خوب به ما کمک کرد و تجربه‌های بسیار ارزنده ای توی بازی درمانی داشتن که درواقع ما سعی کردیم همون فرمت رو برای بازی درمانی و درواقع ارتباط کار با کودکانمون که داشتیم".

اعتمادسازی بین مردم . در روزهای اول مردم به دلیل اینکه امکانات و نیازهای اولیه آن‌ها برطرف نشده بود به‌صورت مستقیم امکان ارائه خدمت وجود نداشت لذا متخصصان بیان کردند که :"خب هفته ی اول ما فقط با مردم ارتباط برقرار میکردیم کار بخصوصی نمیکردیم به نوعی با این ارتباط برقرار کردنمون حالا ما به دلیل اینکه یک سازمان حمایتی ام هستیم بهانه ای که داشتیم که ارتباط برقرار کنیم روانشناسامون رو میگفتیم بسته‌های حمایتی ای رو که دارن، از طریق بسته‌های حمایتی با مردم حال مردم رو بپرسیم".

ادغام برنامه‌های غربالگری برای پیشگیری از موازی کاری. "خب غربالکری ببینید ما خواستیم انجام بدیم دانشگاه علوم پزشکی هم میخواستیم انجام بدیم ما فرمت‌هامونو اومدیم با همدیگه یکسان کردیم".

تلاش برای هماهنگی برنامه تمام ارگان‌ها. "خب بخاطر پرهیز از برخوردهای غیر استاندارد و سلیقه ای تلاشمون این بود که مرتب با همدیگه هماهنگ بشیم".

اقدامات مؤثر در راستای خدمات بهتر. "ما بلافاصله مرکز مشاوره خصوصیمون رو خرید خدمتی کردیم. گفتیم نمیخواد که شما خصوصی کار کنید پولشو سازمان بهزیستی میده پول نیروهاتون رو، فقط شما اینجا هر غربال مثبتی اتفاق افتاد مداخله کنید".

وجود روان‌شناسان تسهیل‌گر اجتماعی. "کار تسهیل‌گر اجتماعی درواقع ارتباط با مردم و معتمدین محله هستش و بر اساس اون تیم‌های داوطلب توی محله ایجاد میکنن بر اساس تیم داوطلب محله رو یک تحرک اجتماعی ایجاد میکنن برای اینکه درواقع مردم بتونن نسبت به مسائل و مشکلاتشون حساس بشن در کنار اینکه به مسائل و مشکلاتشون حساس میشن کارهایی برای مشکلاتشون پیدا بکنن".

فعال کردن مردم و کمک از خودشان. "کاری که کردیم این بود که درواقع مردم رو تبدیل به تیم کردیم و مردم خودشون سوای آموزشی، آموزش گروهی هم بر حسب نیاز خود مردم، نیازهاشون، حل مسئله، حل مسائل اجتمعایشون، مردم مشکلات اجتماعی خودشون رو پیدا کنن، حل بکنن. با اینکار درواقع، مردم رو از حالت انفعال به نوعی داریم بیرون آوردیم اکتیوشون کردیم، حساسشون کردیم نسبت به وضعیت خودشون و با کمک خودشون".

تداوم خدمات و مداخلات. "پروژه ی ما تو این قسمت یک پروژه ی یک ساله هستش ما خودمون رو برای یک سال درواقع مد نظر قرار دادیم که به این صورت از طریق پایگاه اجتماعی اونجا بمونیم و دائما رصد بکنیم".

کمکNGO ملی. "یک NGO ملی اومد کمک ما کرد وگرنه بار مالی اعزام متخصصان به مناطق دیگر هم ما رو اذیت میکرد"

ارزیابی سطح تخصص NGOها. "درواقع اومدن گفتن ما آماده هستیم اومدیم وارد مذاکره شدیم ببینیم که چقدر تخصص دارن؟! واقعا تجربه کاری تو این قضیه داشتن!"

کمک مالی از طریق NGOها. "NGO ها بدون اینکه درواقع بار مالی هم برای ما داشته باشن یه عالمه بار مالی هم از ما کم کردن و دائما باهم تعامل داشتیم، گزارش کارهامونو با همshare کردیم ".

پیگیری غربال مثبت‌ها. "من به خود پایگاه‌ها گفتم مجددا اونایی که غربال مثبت شدن رو برن خونه به خونه یه بازدیدی بکنن و وضعیتو دوباره غربال بکنن".

مداخلات و برنامه‌های آموزشی

کمک مردمی

افزایش بیماران بهزیستی

مؤثر بودن خدمات

جدول ۳-۱۱۶- نقاط قوت خدمات امداد روان‌شناختی لرستان – آموزش نیروها

تم: نقاط قوت		
مقوله: آموزش		
کد	واحد معنایی فشرده	واحد معنا
آموزش نیروها	آموزش PTSD	ما دو دوره برنامه ی آموزشPTSD رو برای روانشناسایی که میخواستن درواقع ورود پیدا بکنن به قضیه رو پیدا کردیم

جدول ۳-۱۱۷- نقاط قوت خدمات امداد روان‌شناختی لرستان – غربالگری و خدمات

نقاط قوت		
غربالگری و مداخلات		
کد	واحد معنایی فشرده	واحد معنا
بازی درمانی	یادگیری و به کارگیری تجارب بازی درمانی نیروهای استان البرز	بازی درمانی اولیه رو که انصافا استان البرز خیلی خوب به ما کمک کرد و تجربه‌های بسیار ارزنده ای توی بازی درمانی داشتن که درواقع ما سعی کردیم همون فرمت رو برای بازی درمانی و درواقع ارتباط کار با کودکانمون که داشتیم
پیگیری غربال مثبت‌ها	پیگیری و سنجش افرادی که تشخیص دریافت کرده بودند	من به خود پایگاه‌ها گفتم مجددا اونایی که غربال مثبت شدن رو برن خونه به خونه یه بازدیدی بکنن و وضعیتو دوباره غربال بکنن
تداوم خدمات و مداخلات	پیگیری و رصد کردن مردم و خدمات ارائه شده به آن‌ها در طول یکسال	پروژه ی ما تو این قسمت یک پروژه ی یک ساله هستش ما خودمون رو برای یک سال درواقع مد نظر قرار دادیم که به این صورت از طریق پایگاه اجتماعی اونجا بمونیم و دائما رصد بکنیم
فعال کردن مردم و کمک از خودشان	حل مسائل و تشکیل تیم و فعال کردن مردم	کاری که کردیم این بود که درواقع مردم رو تبدیل به تیم کردیم و مردم خودشون سوای آموزشی، آموزش گروهی هم بر حسب نیاز خود مردم، نیازهاشون، حل مسئله، حل مسائل اجتمعایشون، مردم مشکلات اجتماعی خودشون رو پیدا کنن، حل بکنن.
اقدامات مؤثر در راستای خدمات بهتر	خرید خدمتی مراکز مشاوره خصوصی	ما بلافاصله مرکز مشاوره خصوصیمون رو خرید خدمتی کردیم. گفتیم نمیخواد که شما خصوصی کار کنید پولشو سازمان بهزیستی میده پول نیروهاتون رو، فقط شما اینجا هر غربال مثبتی اتفاق افتاد مداخله کنید
اعتمادسازی بین مردم	برقراری ارتباط با مردم از طریق توزیع بسته‌های حمایتی	بهانه ای که داشتیم که ارتباط برقرار کنیم روانشناسامون رو میگفتیم بسته‌های حمایتی ای رو که دارن، از طریق بسته‌های حمایتی با مردم حال مردم رو بپرسیم

جدول ۳-۱۱۸- نقاط قوت خدمات امداد روان‌شناختی لرستان – سیاست‌ها و برنامه‌ها

نقاط قوت		
سیاست‌ها و برنامه‌ها		
کد	واحد معنایی فشرده	واحد معنا
حساسیت دستگاه‌های دولتی	حساس سازی دستگاه‌های دولتی در مورد سیل	حساسیت همه ی دستگاه‌های دولتی بابت این قضیه صورت گرفته بود
ارزیابی سطح تخصص NGOها	بررسی تجربه کاری و سطح تخصص NGOها	درواقع اومدن گفتن ما آماده هستیم اومدیم وارد مذاکره شدیم ببینیم که چقدر تخصص دارن؟! واقعا تجربه ی کاری تو این قضیه داشتن
تلاش برای هماهنگی برنامه تمام ارگان‌ها	هماهنگی بین ارگان‌ها برای پرهیز از برخورد سلیقه ای	خب بخاطر پرهیز از برخوردهای غیر استاندارد و سلیقه ای تلاشمون این بود که مرتب با همدیگه هماهنگ بشیم
ادغام برنامه‌های غربالگری برای پیشگیری از موازی کاری	یکسان سازی فرمت‌های غربالگری	خب غربالکری ببینید ما خواستیم انجام بدیم دانشگاه علوم پزشکی هم میخواستیم انجام بدیم ما فرمت‌هامونو اومدیم با همدیگه یکسان کردیم
درنظر گرفتن مسائل بومی‌و فرهنگی در ارائه دهندگان خدمت	درخواست برای شباهت قومی‌و فرهنگی نیروهای ارائه دهنده خدمت	ما کمک خواستیم از کشور گفتیم کسایی که رفتن تو مناطق زلزله زده مثل سرپل ذهاب و جاهای دیگه که تأکید بر استان‌هایی که از نظر فرهنگ و قومی‌به ما شبیه هستن
کمک مالی از طریق NGOها	کم کردن بار مالی خدمات و تعامل NGOها با سایر متخصصان	NGOها بدون اینکه درواقع بار مالی هم برای ما داشته باشن یه عالمه بار مالی هم از ما کم کردن و دائما باهم تعامل داشتیم، گزارش کارهامونو با همshare کردیم

۳-۵-۲-۲. نقاط ضعف امدادرسانی

- فرستادن همه نیروها به یک منطقه. یکی از نقاط ضعف مدیریتی فرستادن تمام نیروها به یک شهرستان بود که خود مسئولین هم بیان کردند:"درواقع یکی از اشتباهاته احساس میکنم راهبرد استان بود که درواقع همه ی مارو به سمت شهرستان درود درواقع معطوف کرد."
- عدم پیش بینی وقوع سیل شدید در سایر مناطق
- دسترسی دیر هنگام به شهر به دلیل مسدود بودن راهها
- نداشتن نیروی تخصصی در شهر معمولان: "معمولان شهری بودش که هیچ ظرفیت نیروی تخصصی نداشت ما مجبور میشدیم که روانشناسای مرکز استان رو هر روز اعزام بکنیم اونجا".
- کمبود پایگاه سلامت اجتماعی
- محدودیت‌های مالی
- هزینه‌بر بودن خدمات
- ناهماهنگی دستگاههای اجرایی
- نبود کمک در ۲۴ ساعت اول وقوع سیل
- افزایش تعداد خودکشی
- مهاجرت مردم پل‌دختر به شهرستان‌های دیگر
- از بین رفتن شغل‌های مردم پل‌دختر
- کم توجهی به مسائل روانی
- مشکل اسکان ارائه دهندگان خدمت

۳-۵-۲-۳. وضعیت روان‌شناختی، مشکلات عمده مردم حادثه دیده و چالش‌های موجود در منطقه

- شوک روانی
- سکته
- از دست دادن شغل

- ناامیدی
- گوش به زنگی
- ناراحتی
- اضطراب و استرس
- خشم و عصبانیت
- ترس و وحشت
- افکار مزاحم
- مشکلات خواب و کابوسهای شبانه
- بی اشتهایی عصبی
- اختلالات اضطراب و افسردگی و سازگاری
- تنش
- ترس از سیل در بچه‌ها

۳-۵-۲-۴. پیشنهادها برای امدادرسانی بهتر

- لزوم توجه به سیل‌زدگان چندین ماه پس از سیل
- نصب بنر: مردم بیان کردند یکی از مواردی که آن‌ها را در نگرانی دائم میگذاشت عدم اطلاع‌رسانی به آن‌ها در مورد وضعیت شهر بود و انتظار داشتند که از طریق نصب بنر این کار انجام میشد.
- ساماندهی خدمات
- کاهش ناامیدی با عمل به قولها و پیامهای امید بخش
- مداخلات بیشتر و بیماریابی
- اضافه شدن روانپزشک به تیم درمان
- حمایت از کارمندان سلامت روان سیل‌زده
- قوی‌تر کردن تیم‌های روانشناسی در روزهای اول
- نیاز به منابع جدید و آموزش‌های سطح بالا
- توجه به مصرف کنندگان مواد

۳-۵-۳. استان گلستان

۳-۵-۳-۱. نقاط قوت امداد رسانی

- فعال بودن طرح محب
- ارتباط مؤثر با افراد نیازمند کمک و افراد با نیازهای ویژه
- تیم سازی و تقسیم مسئولیت
- تخصصی بودن تیم‌های امدادی
- غنی سازی تیم‌ها با بومی‌سازی کمک‌ها
- کمک از افراد مورد وثوق اهالی برای ارتباط بیشتر
- انجام غربالگری
- همکاری با نهادهای دیگر امداد رسان(بهزیستی با بهداشت)

- عدم موازی‌کاری
- وجود سامانه ناب
- خدمات مورد نیاز منطقه (در نظرگرفتن وضعیت منطقه)
- هماهنگی میان نهادهای درگیر
- مدیریت یکپارچه امدادگران سلامت
- استفاده از نیروهای متخصص بومی
- حضور تیم سحر برای کمک به کودکان. دکتر احمدی از هلال احمر استان گلستان در این باره چنین توضیح می‌دهد: «هم‌زمان با سیل اتفاق افتاده ما خدماتی را دادیم تحت عنوان تیم‌های سحر (سامانه حمایت‌های روانی پس از بلایا) این هم جزو اقداماتی هست که حوزه جوانان جمعیت هلال احمر ما مجموعه‌ای از جوانانی که در حوزه رشته‌های مددکاری روانشناسی رشته‌های مرتبط را تحصیلات دارند دور هم جمع کردیم. اینها هم داوطلب هستند. در همان زمان سیل اینها به مراکز اسکان مراجعه می‌کردند کار روان‌درمانی بازی با کودک انجام می‌دادند.»
- اسکان منظم افراد و حمایت روانی در اردوگاه‌ها
- برقراری ارتباط مؤثر با افراد سیل‌زده
- بکارگیری افراد بومی
- کمک از بزرگان قوم ترکمن برای پیشبرد امور
- همدلی و هماهنگی میان نیروهای امدادرسان
- هماهنگی گروه محب و اورژانس اجتماعی
- ارائه خدمات در کمپ اسکان مردم سیل‌زده
- ارائه خدمات تخصصی به افراد نیازمند
- آمادگی برای مقابله با سیل قبل از وقوع
- شناسایی افراد در خطر استرس بعد از ضربه
- بازی درمانی برای کودکان
- مدیریت خوب تیم سلامت روان
- آموزش‌های ارائه شده به امداد گران قبل از بحران
- حمایت روانی از کارشناسان سلامت
- حضور مستمر کارشناسان سلامت روان در کمپ
- ارائه خدمات روان‌شناختی (مشاوره، بازی درمانی، مهارتهای زندگی)
- انعطاف پذیری و وجدان کاری بالای کارشناسان سلامت
- حمایت اجتماعی و روان‌شناختی به‌موقع
- هماهنگی میان عوامل مرتبط با سلامت روان
- برگزاری جلسات هماهنگی میان نهادهای درگیر در حادثه سیل
- حضور خیرین و امدادرسانان از همه نقاط کشور
- ارائه آموزش‌های مؤثر: آرام سازی، کاهش استرس
- ارائه مشاوره‌های فردی و گروهی
- کمک رسانی از همه جای کشور
- ارائه مشاوره روانی به مدیران و عوامل اجرایی

- حضور مشاوران آموزش و پرورش
- کلاس‌های آموزشی برای پرت کردن توجه بچه‌ها مثل قصه گویی
- تشکیل کلاس‌ها بلافاصله یک هفته پس از سیل دوم
- کتاب رایگان- تغذیه رایگان- آب معدنی- لوازم‌التحریر رایگان
- تلاش معلمان برای بازسازی روحیه دانش‌آموزان

جدول ۳-۱۱۹- نقاط قوت خدمات امداد روان‌شناختی گلستان

	نقاط قوت
ویژگی‌های کاری تیم	برقراری ارتباط مؤثر با افراد توجه افراد با نیازهای خاص متخصص بودن تیم‌ها و حضور متخصص‌های حاذق هماهنگی بالای تیم سلامت روان- صحبت میکنند (اعتمادسازی)- انجام مداخلات بیشتر داخل محل اسکان حمایت روانی در محل‌های اسکان و مراکز تجمعی حضور همه جانبه و تمام وقت کارشناسان سلامت روان گوش دادن به حرف‌های مردم انتقال بیماران روانی به بیمارستان شناسایی بیماران روانی اولویت اول و رساندن داروها به آن‌ها رسیدگی خوب روان شناسان وجدان کاری
ویژگی‌های رفتاری تیم	همدلی و روحیه بالای ارائه دهندگان خدمات انعطاف پذیری بالا آمادگی روحی بالا
ویژگی‌های مدیریتی	توجه به خرده فرهنگ‌ها و کمک از افراد مورد وثوق مردم(فرهنگ خاص ترکمن) و استفاده از کارشناسانی که به زبان ترکمن تیم سازی و تقسیم مسئولیت خوداصلاحی غنی سازی تیم‌ها با بومی‌سازی کمک‌ها همکاری ارگان‌ها با هم(مثل بهزیستی با بهداشت و علوم پزشکی) عدم موازی کاری تبادل نظرمدیریت واکنش‌ها وجود هماهنگی لازم به دلیل تفاهیم نامه قبلی و برگزاری اردوها و مانورها، جلسات و کارگاه‌های مشترک و شناخت افراد سازمان‌های مختلف از یکدیگر مدیریت تیم‌های داوطلب استفاده از بانک اطلاعاتی همدیگر توسط بهزیستی، هلال احمر و علوم پزشکی با استفاده از سامانه ناب استفاده از نیروهای همان منطقه به دلیل ارتباط کلامی‌بهتر تشکیل تیم درمان اضطراری توسط معاونت درمان تقسیم کارها برگزاری کارگاه آموزشی قبل از مداخله حمایت روانی از خود کارشناسان سلامت روان طرح محب بازسازی منازل با همکاری بسیج سازندگی و بنیاد مسکن حضور همه ی ارگان‌ها و سپاه و ارتش دریافت کمک از همه جای کشور و احساس خوب جذب روانشناس از طریق بخش خصوصی برگزاری جلسات روزانه

	حضور مشاوران آموزش و پرورش در کنار مردم
ویژگی‌های بافتی و زیرساختی	بهم نریختن و سالم بودن ساختارهای اجتماعی در سیل گلستان مثل بیمارستان‌ها آشنا بودن مردم با سختی امیدواری مردم به کمک مسئولان
نتایج مثبت مداخلات	کنترل هیجانات انتقال شادی بچه‌ها به داخل خانواده‌ها و پدر و مادرها و در نهایت امیدواری بیشتر خانواده تخلیه هیجانی و روانی مردم در اثر مشاوره‌های گروهی درک اهمیت سلامت روان در سیل توسط مردم رضایت مردم از خدمات سلامت روان کمک به کاهش استرس و افسرگی مردم و مناسب بودن مداخلات روان شناختی پیشرفت در مدارس ابتدایی و متوسطه اول نسبت به سال قبل

۳-۵-۳-۲. نقاط ضعف امدادرسانی

- آماده نبودن تیم‌های تخصصی کافی قبل از حادثه
- عدم استفاده از سایر ظرفیت‌های دولتی و عمومی
- عدم توجه به کودکان بخصوص زیر ۶ سال در پروتکل‌های درمانی
- اشکال در کنترل توزیع اقلام (غذایی-بهداشتی،)
- عدم آشنایی نیروهای متخصص به زبان ترکمنی
- نداشتن برنامه‌های آموزشی ویژه سیل(از برنامه زلزله استفاده شده است)
- عدم آموزش کافی امدادگران
- نداشتن برنامه غربالگری برای کودکان
- عدم پرداختن به مسائل روانی دانش آموزان
- نبود تیم روانشناس تخصصی کودک
- پراکندگی بالای شهر و دشواری نظارت
- عدم همکاری بعضی از خانواده‌ها (بدلیل فرهنگی)
- عدم هماهنگی در توزیع مواد غذایی(ایجا نارضایتی در میان مردم)
- نداشتن تجهیزات ضروری (مجبور به خرید با قیمت‌هایی بالا)
- کمبود قایق، تراکتور و آمبولانس‌های خاص(پیش بینی نشده بود)
- پیش‌بینی نشدن مکان کمپ (حجم عظیم جمعیت، حدود ۴۰۰۰نفر در نمایشگاه)
- مشکلات در ارتباط با غذادهی مردم(فاصله زیاد آشپزخانه و محل کمپ)
- نداشتن فرمت گزارش بحران (کدام شاخص‌ها مهم است)
- نداشتن فرمت غربالگری بیماران (معلوم نبود نظام پاسخگویی از کجا اداره می‌شد)
- عدم کنترل بر ورود و خروج مردم در کمپ
- مشکل در ارتباطات بین بخشی
- نبودن تقسیم وظایف درست بین ادارات
- تعریف نشدن نقش و جایگاه ادارات
- عدم تامین مایحتاج اولیه مردم از قبل (لباس نوزاد، وسایل بهداشتی مورد نظر)
- مشکلات مرتبط با سرویس‌های بهداشتی

- نداشتن آموزش قبل از بحران
- پایین بودن هماهنگی پسابحران
- تداخل در مدیریت
- کمبود فضای اسکان
- کمبود امکانات زیرساختی
- کمبود اعتبارات
- عدم هماهنگی بین بخش‌های مختلف
- پیش بینی نشدن محل استقرار و کمپ‌ها از قبل
- عدم توجه به بهداشت محیط و نظافت
- کافی نبودن تعداد روان‌شناس و در نتیجه عدم درمان افراد پرخطر
- عدم فرهنگ سازی و پذیرش و انگ دانستن دریاف خدمات روان‌شناس
- قطع شدن راه‌های ارتباطی و تأثیر آن درحمل ونقل و جابه جایی بیماران
- وضعیت مبهم مردم و وجود اخبار ضد و نقیض راجع به اتفاقات در حال وقوع
- نبود مکان مناسب برای ارائه آموزش‌ها به مردم سیل‌زده
- دشواری در برقراری ارتباط با مردم بدلیل مشکل زبان

جدول ۳-۱۲۰- نقاط ضعف خدمات امداد روان‌شناختی گلستان

	نقاط ضعف
ارائه دهندگان خدمات	وارد شدن افراد غیر متخصص کمبود نیرو عدم آشنایی ارائه دهندگان خدمت به زبان و فرهنگ ترکمنی کمبود نیروی داوطلب تعداد کم کارشناس و کم کردن وقت مداخله برای رسیدن به همه دیر رفتن به مناطق دورتر عدم اطلاع‌رسانی به مردم در خصوص ارائه خدمات سلامت روان مشاوره‌ها برای خانم‌ها بود و جلسات مخصوص آقایان نبود تخصص کم مشاوران آموزش(در سطح پیشگیری هستند و نه مداخله و درمان) تعداد کم مشاوران مدرسه
دریافت‌کنندگان خدمات	پذیرا نبودن مردم نسبت به روان‌شناسان برخورد نامناسب مردم با ارائه دهندگان خدمات سلامت روان به دلیل عدم همزبانی وحشتزدگی و ترس گوش به زنگی(اذان مساجد) اغراق در مشکلاتشون برای گرفتن امکانات بیشتر آشنایی نداشتن افراد آسیب دیده از علایم مشکلات روانی اعتیاد خانواده‌ها و مصرف مواد در حضور کودکان دعواهای خانوادگی در اثر اعتیاد عدم آشنایی مردم با خدمات روان‌شناختی ناامیدی بخاطر شرایط خانواده(بیکاری همسر، بیماری، تعدد فرزندان) سردرگمی‌و روان آسیب دیده مردم عدم تمایل به مراجعه افراد پرخطر
مدیریتی	موازی‌کاری بی‌برنامگی و عدم تشکیل تیم‌ها از قبل نبود ظرفیت افراد متخصص در مراکز دولتی

	دریافت کمک از همه جا عدم توجه به مسائل روحی و روانی کودکان و دانش آموزان در پروتکل‌ها عدم توجه به تغذیه کودکان و مادران مشخص نبودن افراد جهت خدمت عدم آمار مشخص اطلاع دقیق ارگان‌ها از جمعیت تحت پوشش خود اطلاع‌رسانی سیل از طریق بلندگوهای مساجد و موجب نگرانی‌های بعدی حتی موقع پخش اذان عدم آموزش کافی به نیروها کارگاه و تکنیک‌های مطرح شده در کارگاه بیشتر معطوف به زلزله بوده تا سیل نارضایتی مردم از توزیع بسته‌ها بازنگشتن زندگی به روال عادی بعد از گذشت ۴ ماه مدیریت نامناسب وام‌ها و عدم دریافت وام بعضی افراد نیازمند نداشتن تجهیزات ضروری (مجبور به خرید با قیمت‌هایی بالا پیش بینی نشدن قایق،تراکتور و آمبولانس‌های خاص پیش بینی نشدن مکان کمپ نداشتن فرمت گزارش گری بحران(کدام شاخص‌ها مهم است) نداشتن فرمت غربالگری بیماران(معلوم نبود ،نظام پاسخگویی از کجا اداره می‌شد) قابل کنترل نبودن ورود و خروج مردم مشکل در ارتباطات بین بخشی نبودن تقسیم وظایف درست بین ادارات تعریف نشدن نقش و جایگاه ادارات مایحتاج اولیه مردم از قبل تامین نشده بود(لباس نوزاد،وسایل بهداشتی مورد نظر) کمبود بودجه کمبود تجهیزات برای کار با کودکان عدم هماهنگی در زمان سیل و پس از سیل کم بودن ارجاع به تیم سلامت روان عدم شفاف سازی وظایف عدم شناخت وظایف از سوی ارگان‌ها و حتی فرمانداری نظافت
بافتی و منطقه‌ای	عدم فرهنگ سازی و پذیرش و انگ دانستن دریاف خدمات روان‌شناسی

۳-۵-۳-۳. وضعیت روان‌شناختی، مشکلات عمده مردم حادثه دیده و چالش‌های موجود در منطقه

- افسردگی
- اضطراب
- افکار خودکشی
- شدید نبودن اختلالات روان‌شناختی(به علت تدریجی بودن سیل)
- ترس
- اضطراب
- خستگی جسمی‌و روان تنی بدلیل طولانی شدن ماندن آب در منطقه
- استرس و علائم شایع آن (تپش قلب، بی خوابی و سردرد، کابوس‌های شبانه)
- افکار مخرب (سیل مجدد، از دست دادن فرزندان)
- ترس و وحشت
- احساس ناامنی
- وجود نگرانی و استرس قبل از وقوع سیل بدلیل پیش بینی هواشناسی
- وجود استرس بعد از وقوع سیل

- کمبود زمینه اشتغال و بیکاری
- کمبود زیر ساخت‌ها برای ایجاد شغل (آب، برق، گاز)
- افزایش بیماری‌ها بخصوص سرطان در بین مردم
- پایین بودن امید به زندگی و رضایتمندی برای مردم
- پایین بودن شاخص درآمد و رفاه
- از دست داد منزل و وسایل زندگی
- بالابودن خشم
- پایین بودن آستانه تحمل
- افزایش نزاع و درگیری
- افزایش میزان خودکشی

جدول ۳-۱۲۱- چالش‌ها و مسائل خدمات امداد روان‌شناختی گلستان

	چالش‌ها، مسائل و مشکلات
افراد	وجود مشکلات روحی و روانی از قبل و تشدید آن‌ها در اثر سیل وحشتزدگی، ترس و اضطراب خستگی روانی در اثر طولانی شدن زمان سیل توجیه نبودن مردم در زمینه اهمیت مسائل روانی استرس داشتن خود افراد ارائه دهنده خدمات وجود نشانه‌های جسمانی استرس در مردم واکنش‌ها و استرس‌های بیشتر در زنان عدم بروز احساسات آقایان، احساس بی کفایتی، ترس بسیار از بالا آمدن آب وحشتزدگی کودکان گوش به زنگی مردم و ترس از صدای بلندگوی مساجد عدم آمادگی مردم برای مقابله با سیل عدم حرف شنوی مردم از مسئولان وضعیت مبهم مردم بیکار شدن بسیاری از مردها نگرانی برای چگونگی بازپس دادن وام درخواست مایحتاج اولیه بجای خدمات سلامت روان و عدم توجه به ارائه دهندگان وجود افکار خودکشی دور بودن مردم از محل زندگی خود ترس و نگرانی پس از سیل و ناامیدی بخاطر از دست دادن همه چیز افسردگی بسیاری از مردم و عدم مراجعه پایین آمدن آستانه تحمل افراد افزایش نزاع و درگیری‌های فردی و جمعی افزایش آمار اقدام به خودکشی و خودکشی وجود عوارض روحی و روانی برای کودکان و دانش آموزان و تشدید مسائل روحی و روانی آن‌ها عدم امکان تردد به همه مدارس به دلیل دور بودن عدم استطاعت پرداخت هزینه مشاوره مصرف مواد مخدر در حضور بچه‌ها
آسیب‌های مالی	وجود مشکلات مالی و تشدید مسائل روانی تخریب منازل و زمین‌های کشاورزی و تشدید مسائل روانی(تعمیر منازل تا قبل از فصل سرما) از بین رفتن همه وسایل منزل تامین مایحتاج زندگی ایجاد بازار سیاه در شهر برای شیر خشک و افزایش نگرانی

	رطوبت و کپک زدگی همه درها و وسایل خانه و دور ریختن تجهیزات منزل تخریب ۲۵ مدرسه عدم وجود مکانی برای اردوی دانش آموزی
اسکان	محل اسکان بزرگ و دشواری مدیریت آن مشکلات مربوط به سرویس بهداشتی اعتیاد و دعواهای ناشی از آن قابل کنترل نبودن ورود و خروج مردم و در نتیجه عدم تکمیل خدمات سر و صدای زیاد مانع از ارائه آموزش با کیفیت
فرهنگ	زبان و فرهنگ ترکمن پخش پنج بار اذان به علت مذهب سنی و تشدید نگرانی مردم با هربار روشن شدن بلندگوی مساجد عدم اعتماد به ارائه دهندگان خدمات به علت هم زبان نبودن
ارائه دهندگان خدمات	اولین تجربه در شرایط بحران عدم آشنایی با شهر و هوای آن عدم هماهنگی و مراجعه پشت سر هم گروه‌ها و خستگی مردم فشار کاری بالا و خستگی روحی و جسمی کمبود داروها و تشدید علائم بیماری‌های روان طولانی شدن مقابله با سیل(حدود دو ماه)
منطقه	تخریب جاده‌ها و مسدود شدن راه‌های ارتباطی و دشواری انتقال بیماران تردد با قایق و اجتناب برخی افراد از استفاده از آن گرمی‌هوا و شرایط خاص آب و هوایی عدم آمادگی برای سیل احتمالی عدم وجود زیرساخت‌های مناسب(آموزشی، فرهنگی، درمانی) گستردگی منطقه و دشواری دسترسی و نظارت هفتاد درصد جمعیت روستایی روستاهای مرزی و تنوع فرهنگی و زبانی

۳-۵-۳-۴. پیشنهادها برای امداد رسانی بهتر

- انجام تعهدات اعلام شده به مردم
- بازآموزی تیم‌های محب
- عدم موازی کاری در بحران
- استفاده از تمام ظرفیت دستگاههای دیگر
- ادامه ارائه خدمات روان‌شناختی
- توجه بیشتر به وضعیت روانی کودکان و بویژه بکارگیری افراد متخصص در این زمینه
- افزایش دانش مدیران مدرسه در زمینه مسائل روان شناختی
- در نظرگرفتن نیازهای مردم با توجه به شرایط فرهنگی -اقتصادی
- انجام غربالگری با فرم‌های مشابه
- نظارت بیشتر بر توزیع کمکها
- بازآموزی نیروها
- دادن مرخصی تشویقی به نیروهای امدادرسان درگیر در سیل
- آموزش تاب‌آوری به نیروهای امدارسان و سازمانهای امدادرسان
- تداوم خدمات روان‌شناختی پس از بحران
- ایجاد اشتغال
- ایجاد بیمارستان و درمانگاه

- افزایش نیروهای کمکی بعد از سیل
- سیستم ناب و الکترونیکی در توزیع اقلام و کالاها بسیار مفید بود
- آمادگی همه ارگان‌ها و داشتن حس مسئولیت
- تسریع در بازسازی منازل و توجه به بهداشت محیط
- وجود سیستم کارآمد توزیع کمکها
- جمع‌آوری تک تک تجربیات و تبدیل به درس آموخته و منبع علمی‌برای دسترسی در مواقع بحران
- ادامه داشتن و رها نشدن جلسات هماهنگی میان نهادهای مرتبط با سیل
- مانور دوره ای (در همه جا، صحرا، دریا و..)
- داشتن انبار تجهیزات و امکانات در برخورد با بحران
- طراحی وسایلی برای نقل وانتقال بیماران در هنگام بحران در صورت نبود جاده(قایق آمبولانس،تراکتور آمبولانس)
- نظام مهندسی قوی (نیاز به مهندسان قوی، برای تشخیص مکان درست جهت شکافتن و کانال زدن، جهت ساختن راه‌های ارتباطی)
- تدوین پروتکل‌های مناسب با شرایط بحران
- هماهنگی میان نهادهای ارائه دهنده خدمات
- تشکیل تیم واکنش سریع برای مقابله با بحران
- ارائه خدمات درمان روان‌شناختی به افراد دارای مشکلات روان‌شناختی بعد از سیل
- استفاده از کارشناس‌های مختلف و آموزش در همه زمینه‌های مورد نیاز مثل تغذیه، بهداشت، سلامت روان
- آموزش‌های بیشتر در مکان‌های حادثه خیز
- برگزاری جلسات مداوم بحران
- لایروبی رودخانه‌ها و تعمیرات مخازن سدها
- اطلاع داشتن فرماندار و ستاد بحران از وظایف همه ارگان‌ها به منظور کمک گرفتن صحیح
- مشخص کردن مسیل آب و هدایت آن
- مدیریت و رهبری گروه‌های داوطلب مردمی‌برای استفاده حداکثری از کمک آن‌ها
- آموزش نیروهای بومی
- توجه به تخصص‌ها
- وجود مقر هماهنگ کننده سراسری
- مکتوب کردن تجربه همه مدیران
- بالابردن نشاط مردم
- نوشتن تفاهم‌نامه بین ارگان‌های مختلف برای تقسیم وظایف و ارائه خدمات

جدول ۳-۱۲۲- پیشنهادها برای آینده

پیشنهاد برای آینده	
پیش از بحران	جلوگیری از موازی کاری‌ها در بحران برگزاری دوره‌های آموزشی سالیانه لزوم داشتن خدمات و برنامه‌ها برای بعد از غربالگری PTSD در شرح وظایف سازمان بهزیستی گنجانده شود نیاز به آموزش و بازآموزی افراد سازمان تقویت برنامه های مدون برای کودکان برنامه مدون برای مردان نیز در نظر گرفته شود ارتباط با دیگر ارگان‌ها قبل از بحران هماهنگی و وجود تفاهم‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و کارگاه‌های مشترک آموزش نیروها در شرایط سخت و آماده‌سازی آن‌ها برای شرایط بحرانی و برگزاری اردوهای سخت ارتباط ارگان‌ها قبل از حادثه فراهم کردن تجهیزات بیشتر نیروی انسانی بیشتر استفاده از اساتید کشوری در بحث آموزش بیان انتظارات از ادارت استفاده از نظام مهندسی قوی برای ایجاد راه‌های ارتباطی انبار تجهیزات و امکانات برای مواجهه با بحران لایروبی رودخانه‌ها و تعمیر مخازن سدها تدبیری در جهت استفاده از آب‌ها در امور کشاورزی و مشخص کردن و هدایت مسیر آب شفاف سازی وظایف ارگان‌ها و شناخت وظایف تخصیص اعتبار از سوی دولت هرساله برای ستاد بحران شناسایی نقاط امن در شهر تشکیل تیم روان شناسی متخصص در آموزش و پرورش تقویت بخش خصوصی تشکیل تیم متخصص واکنش سریع برای زمان بحران تشکیل تیم از هر شهرستان یک نفر متخصص سلامت روان و جلسات بروز کردن دانش آموزش سلامت روان در رسانه‌ها پراختن به بحث کودک آزاری بطور جدی
حین بحران	بکارگیری ظرفیت دستگاه‌های دیگر چون کمیته امداد بکارگیری ظرفیت مهدهای استان و گروه‌های داوطلب اجرای برنامه‌های شاد و مفرح برای بچه‌ها مدیریت مداخله افراد عادی و غیر متخصص تقسیم کار جلوگیری از موازی کاری و اتلاف انرژی و سرمایه نداشتن نگاه یک جانبه به مسائل و برنامه‌ریزی مکان‌های چند کاربردی که در زمان بحران قابلیت استفاده داشته باشند. استفاده از ظرفیت‌های داوطلب و ساماندهی آن‌ها در حین بحران در نظر گرفتن تفاوت نیازها در سیل و زلزله تعویض نیروها برای جلوگیری از فرسودگی شغلی در حین سیل ارائه خدمات مشاوره‌ای در محل اسکان ارجاع افراد آسیب دیده به متخصص تشکیل گروه‌های بزرگسال برای تخلیه هیجانی حضور دائمی‌روانشناس و مشاور استفاده از افراد با روحیه همکاری بالا تخصیص چادر برای استقرار تیم متخصص سلامت روان(حتما با حضور روانشناس کودک و متخصص مهارت‌های زندگی) برگزاری جلسات در حین بحران برای هماهنگی وجود یک فرماندهی واحد مدیریت گروه‌های مردمی‌برای استفاده حداکثری از کمک آن‌ها

	توجه به تخصص‌ها حضور مدیر در بین مردم در زمان بحران مشاوره و روان شناسی برای مدیران در زمان بحران انجام غربالگری توسط مرکز بهداشت
پس از بحران	مرخصی‌های تشویقی برای افراد ارائه دهنده خدمت جذب نیروهای طرحی که در سیل خوب عمل کردند تداوم خدمت در حوزه سلامت روان بعد از بحران ایجاد اشتغال برای افراد آسیب دیده ایجاد ورزشگاه و آموزش مناسب برای دختران(با محدودیت فرهنگی روبروهستند) ایجاد بیمارستان و درمانگاه فرهنگ سازی و ایجاد فضای سبز در شهرستان افزایش نیروهای کمکی بعد از سیل آمادگی همه ارگان‌ها و داشتن حس مسئولیت توزیع وسایل زندگی و کمک به بازگشتن مردم به شرایط عادی زندگی مدیریت وام‌ها قدرشناسی از نیروهای کمک رسان در بحران جمع‌آوری تجربیات تک تک افراد و مکتوب کردن و آموزش آن‌ها به همه ادامه دادن جلسات بحران و آموزش‌ها(آموزش بیشتر و متنوع تر در مناطق حادثه خیز) ابتدا باید برای نشاط مردم کاری کرد آسیب شناسی سیل(بدونیم از کجا ضربه خوردیم) تلاش برای برگرداندن افراد به شرایط عادی به لحاظ شناختی افزایش دانش مدیران مدارس در زمینه مسائل روان شناختی

۳-۶. جمع‌بندی و نتایج

برخی نکات مهم که از مطالعات کیفی آشکار می‌شود به شرح زیر است.

۱. در هر سه استان نبود یک پروتکل مشخص و برنامه اجرایی دقیق منجر به ناهماهنگی و موازی کاری شده بود که پیشنهاد میگردد با توجه به تجربیات موجود در زمینه بحران سیل این پروتکل تهیه و به تمامی‌مسئولین استان‌ها ارائه شود.

۲. نبود هماهنگی میان ارگان‌های مختلف و نبود یک سازمان متولی در پیشبرد ارائه خدمات منجر به توزیع نامناسب خدمات و امکانات در میان مردم شده که این خود نوعی آسیب روانی و نگرانی ایجاد کرده بود.

۳. در زمان بحران یکی از آسیب‌ها میتواند دادن وعده‌هایی باشد که عملیاتی نشود و این بی‌اعتمادی را در مردم سبب می‌شود .

۴. آموزش نیروهای بومی‌و آشنا با فر هنگ مناطق بلاخیز ضروری به نظر می‌رسد.

۵. تدارک مکانی مجهز و ایمن برای زمان‌های بحران و همچنین مواد و امکاناتی نظیر قایق، آمبولانس و ... کمک کننده می‌باشد، ضروری است.

۶. توجه بیشتر به پیش بینی‌ها و آمادگی برای بحران‌های شدید

۷. حمایت‌های مالی برای ارائه خدمات بهتر و دور کردن این نگرانی که به دلیل منابع مالی کم خدمات مورد نیاز انجام نشود.

۸. آموزش به مردم و انگ زدایی از بیماری‌های روانی و کمک از روانشناس در همه زمان‌ها و به‌خصوص زمان بحران

۹. طراحی و آماده‌سازی یک لباس مشترک سازمان‌ها و ارگان‌های ارائه دهنده خدمت برای جلوگیری از ورود افراد غیرمتخصص و ناآشنا به مناطق دچار بحران

۱۰. تداوم ارائه خدمات سلامت روان پس از بحران و پیگیری افراد آسیب دیده

۱۱. افزایش نیروهای متخصص سلامت روان خصوصا در مناطقی که تعداد این نیروها اندک است.

۳-۶-۱. چالش‌ها، مسائل و مشکلات

۱. سیل‌زدگان پس از سیلاب واکنش‌های متفاوت روانی ازجمله خشم و عصبانیت، ترس و اضطراب، کم خوابی،کابوس‌های شبانه، احساس ناامیدی، داشتن افکار خودکشی ،احساس ناامنی به همراه پرخاشگری نزاع و درگیری بروز دادند،که البته هر چقدر وقوع سیلاب شدیدتر و حادتر بوده است ،علایم منفی روانی شیوع بیشتری داشته است .با وجود اینکه این علایم و نشانه‌ها با بروز سیلاب مرتبط بوده است که این علایم ناشی از فشار روانی خود سیلاب یا عوارض آن از قبیل :تخریب خانه و زمین‌های کشاورزی و مشکلات اقتصادی ناشی از دست دادن سرمایه‌های اولیه زندگی وهر چیزی که برای آن سالها زحمت کشیده بودند و نگرانی از دست دادن یا آسیب دیدن نزدیکان بوده است.

۲. علاوه براین عواملی در حاشیه سیلاب‌های اتفاق افتاده موجب نارضایتی و ناخرسندی مردم شده ودر نهایت فشار روانی وارد شده به سیل‌زدگان را افزایش داده است از این موارد می‌توان موارد ذیل را برشمرد: احساس بی‌عدالتی در توزیع کمک‌ها و یا کند بودن ارائه خدمات،عملی نشدن وعده‌های مسولان یا عدم تسریع در به وقوع پیوستن آن‌ها، نامناسب بودن روش‌های اعلام هشدار و اطلاع‌رسانی و یا اطلاع‌رسانی نادرست، پنهان کاری در ارائه اطلاعات دقیق و درمیان نگذاشتن اطلاعات صحیح با مردم و خستگی روانی در اثر طولانی‌شدن زمان سیل، وضعیت بد اسکان در اردوگاه‌ها و کمپ‌هاو بی نظمی‌در مدیریت آن‌ها

۳. مردم از ارائه خدمات سلامت روان و توجه به این مقوله اظهار رضایت می‌کردند ،چون با تکنیک‌ها و مهارت‌هایی که به آن‌ها آموزش داده می‌شد توان مقابله آن‌ها را با مشکلات بیشتر می‌کرد و تاب‌آوری آن‌ها را افزایش می‌داد. بعد از شناسایی مشکلات روانی به آن‌ها راهنمایی‌هایی در زمینه ارائه خدمات سلامت روان هم برای آن‌ها توسط دستگاه‌های مختلف انجام می‌شد. ولی بااین‌حال ارائه خدمات سلامت روان از دیدگاه مردم با چالش‌هایی از قبیل موارد زیرروبرو بوده است:

۴. تأخیر در شروع خدمات سلامت روان به‌ویژه برای روستاهای دور که عمدتاً به دلیل کمبود نیروی انسانی و کمبود امکانات تردد بوده است.

۵. عدم هماهنگی و مراجعه تکراری گروه‌های ارائه دهنده خدمات سلامت روان و خستگی سیل‌زدگان

۶. عدم دسترسی مناسب به داروهای روان و روانپزشک

مسئولان و ارائه‌دهندگان خدمات روان‌شناختی نیز مشکلاتشان در ارائه خدمات به سیل‌زدگان را این‌گونه برشمرده‌اند:

۱. فقدان مدیریت و فرماندهی واحد در خدمات حوزهٔ سلامت روان :البته هماهنگی نسبتاً خوبی بین دانشگاه‌های علوم پزشکی،بهزیستی و هلال‌احمر انجام شده بود ولی باز هم به دلیل نبودن پروتکل عملیاتی و همچنین تفاهم‌های قبلی موازی کاری صورت می‌گرفت. ضمن اینکه این امر باعث شده بود جلب مشارکت مردمی‌و استفاده از نیروهی متخصص دچار بی نظمی‌شود،که گاها منجر به این شد که خود مدیریت سمن‌ها در نقش فرماندهی و توزیع نیروهای داوطلب همت گمارند.

۲. بی‌توجهی به کودکان، مردان و افراد معتاد در برنامه‌ریزی‌های خدمات سلامت روان:پیش‌بینی لازم برای ارائه خدمات سلامت روان به مردان نشده بود و بیشتر زنان وکودکان در چارچوب مداخلات آموزشی و درمانی روان‌شناختی قرار داشتند. برای معتادان نیز در قبل و ابتدای وقوع سیل خدمتی پیش‌بینی نشده بود،.البته درحین سیل مداخله درمانی و دارویی در نظر گرفته شد که منظم وسیستماتیک نبود.

۳. مشکل تفاوت فرهنگی و زبانی کارشناسان با سیل‌زدگان باعث عدم ارتباط مناسب و درنهایت مداخه کم اثر شده بود.

۴. ایجاد عوارض روانی برای کودکان و دانش‌آموزان و تأثیر آن بر تحصیل آن‌ها

۵. تخریب جاده‌ها و مسدودشدن راه‌های ارتباطی و دشواری دسترسی به مناطق با بحران با شدت بیشتر ارائه خدمات سلامت روان را مختل کرده بود واین خدمات با تاخیر فراوان ارائه شد.

۶. عدم وجود پایگاه اطلاعاتی جامع در مورد خدمات بهداشتی و سلامت روان عمده مناطق سیل‌زده :تنها در گلستان سامانه سلامت دانشگاه علوم پزشکی قابلیت استفاده برای تمام ارگانهای درگیر درسیل را فراهم کرد به گونه ای که اطلاعات آن برای برنامه‌ریزی،نیازسنجی و انجام مداخلات استفاده شد.ولی عملا وجود چنین سامانه یکپارچه ای در کشور حس می‌شود.
۷. جابه‌جایی و حضور زیاد مسئولان در جریان سیل به‌خصوص اگر توجیهی نداشت وبی دلیل بود ،مردم را از نظر روانی خسته می‌کرد
۸. موقت بودن نیروهای سلامت روان(نیروهای تعهد خدمت)، کمبود و جابه‌جایی نیروها:از مشکلاتی بود که ارائه خدمات روان‌شناختی را مختل کرده بود.
۹. کمبود مددکار اجتماعی و نیروهای تخصصی سلامت روان:حضور مددکاران برای ارائه خدمات حمایتی اجتماعی لازم به نظرمی‌رسید که تعدادشان کم بود ،ضمن اینکه روانپزشکان و روانشناسان متخصصص به‌طور مثال در مورد تخصص در حوزه کودک ونوجوان در دسترس نبودند یا در مود آن‌ها کمبود وجودداشت.
۱۰. برای آموزش نیروها در برخی سازمانهای ارائه دهنده خدمات سلامت روان (مثلا بهزیستی)در قبل از بحران سیل برنامه مشخصی وجود نداشت یا آموزش‌ها مبتنی بر نیازهای حین بحران نبوده است و در طراحی آن‌ها آینده نگری وجود نداشته است.

۳-۶-۲. درس‌آموخته‌های سیلاب درحوزه سلامت روان

۱. آموزش‌های پیش از وقوع سیل به کارشناسان روان در حوزه دانشگاههای علوم پزشکی در مورد مدیریت بلایا و داشتن پروتکل مشخص برای غربالگری و ارائه خدمات از به هدررفتن زمان ومنابع جلوگیری کرد.
۲. هماهنگی و همکاری بین ارائه دهندگان خدمات سلامت روان به ویژ ه اداره سلامت معاونت‌های بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی،بهزیستی و هلال احمر با وجود نقایصی هم که وجود داشت،تجربه موفقی بود ولی حتما باید برای یکپارچه و یکدست شدن ارائه خدمات و آموزشها و شفاف شدن شرح وظایف هریک از دستگاهها پروتکل مشخصی داشت و همچنین باید در قالب کارگروه سلامت روان مدیریت بحران منطقه تولیت و فرماندهی واحدی داشته باشد.
۳. توجه به کودکان و ارائه خدمات سلامت روان و بازی درمانی علاوه بر کاهش فشارروانی بر آن‌ها ،خانواده‌ها را در گرفتن آموزشها و خدمات روان‌شناختی تر غیب می‌کرد. تجربه مؤثر را ه اندازی مهد کودکها در اردوگاهها که توسط تیم محب بهزیستی انجام شد،توانست در این راستا موفق عمل کند.
۴. پایگاه‌های سلامت اجتماعی و تشکلهای محلی توانستند در زمان بحران سیلاب ایجاد شده (به خصوص در لرستان) با ایجاد تحرک بین مردم،مشارکت آن‌ها را در انجام خدمات امداد رسانی افزایش دهند.
۵. با توجه به کمبود نیروی ارائه دهنده خدمات سلامت روان ،استفاده از ظرفیت سمن‌ها و بخش خصوصی توانست این نقیصه را جبران کند.

۳-۶-۳. توصیه‌ها در حوزهٔ بهداشت و سلامت روان

پیشنهادها برای ارائه خدمات روان‌شناختی بهتر بر اساس سه مقطع پیش، حین و پس از حوادث به شرح زیر است:

۳-۶-۳-۱. پیش از بحران

پیشنهاد می‌شود انجام اقدامات زیر در دستور کار قرار گیرد:

۱- ارتباط ارگان‌های ذینفع در زیر چتر واحد با یکدیگر پیش از حوادث، هماهنگی و تنظیم تفاهم‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و کارگاه‌های مشترک بین‌سازمانی برای روشن‌شدن فرآیندهای بین‌سازمانی تسهیل‌کننده ارائه خدمات روان‌شناختی خواهد بود.

۲- ایجاد فرماندهی واحد، شفاف‌سازی وظایف ارگان‌ها و شناخت وظایف

۳- برگزاری دوره‌های آموزشی، کارگاه‌های عملی و مانورهای اختصاصی برای سیل برای ارائه دهندگان خدمت سلامت روان

۴- توجه به مداخلات روانی برای کودکان زیر ۶ سال و مردان در برنامه‌ریزی‌ها

۵- تقویت برنامه‌های پیشگیری از خودکشی در کشور

۶- با توجه به بومی‌بودن اکثر کارکنان سلامت روان و این که خودشان و خانواده‌شان نیز متاثر از بحران هستند، تمهیداتی باید اندیشیده شود که کارکنانی از نواحی غیردرگیر برای خدمت‌رسانی به مناطق آسیب‌دیده اعزام شوند. استان‌های معین باید مشخص شوند و در مانورها اطلاعات کافی دربارهٔ هر شهرستان به مدیران و کارکنان شهرستان معین منتقل شود تا در صورت بروز بحران به سرعت بتوانند مستقر و با شناخت کافی وارد عمل شوند.

۷- تأمین نیروی انسانی آموزش‌دیده برای مداخلات روانی اجتماعی در بلایا و تکرار و تداوم این آموزش‌ها

۸- افزایش آگاهی در مورد تأثیر منفی نحوه اطلاع‌رسانی و اعلام هشدارها بر سلامت روان مردم

۹- آموزش مداوم ارائه‌دهندگان خدمات روان‌شناختی مبتنی بر نوع بحران و بلایا ی طبیعی، نیازسنجی علمی‌در هر منطقه از کشور و تجربیات به‌دست‌آمده باشد.ضمن اینکه محتوی اموزشی و نحوه ارائه آموزش برای ارائه کنندگان خدمات روان‌شناختی در همه سازمانها از یک پروتکل ثابت مداخله در بحران تبعیت کند.

۱۰- آگاه‌سازی مردم دربارهٔ خدمات سلامت روان در تمامم زمانها و به‌خصوص در زمان بحران آمادگی آن‌ها را برای پذیرش خدمات روان‌شناختی افزایش می‌دهد.

۱۱- اجرای برنامه‌های مدون برای سلامت روان دانش‌آموزان و آموزش‌های مهارتهای مختلف ازجمله تاب‌آوری ،کنتل استرس و خشم و... توان مقابله آن‌ها درزمان بحرانها را بیشتر می‌کند.

۱۲- شناسایی و تقویت سازمان‌های مردم‌نهاد مرتبط با سلامت روان و تعریف و ادغام کارکرد آن‌ها در برنامه‌های جامع سلامت روان در بحران وبلایا:اطلاعات سازمانهای غیردولتی از قبیل محدوده فعالیت و تخصص آن‌ها باید در استانها جمع‌آوری شود و از آن‌ها برای حضور در تیم مقابله در بحران جلب مشارکت شود این مسئله می‌تواند مشکل کمبود نیرو و تخصص را برطرف کند.ضمن آنکه با فعال سازی اجتماعی و استفاده از تیم‌های محلی تأثیر مداخلات روان‌شناختی به‌ویژه در بحث امداد رسانی و آموزش بیشتر خواهد شد.

۱۳- برنامه‌ریزی برای حضور دائمی‌نیروهای امدادی در مناطق در معرض خطر :برای پاسخ دهی و مقابله با بلایا و عوارض آن به نیروهایی است که در دسترس هستند.تشکیل تیم‌های واکنش سریع در بلایا با چارچوب تشکیلاتی مشخص که نیروهای ارائه دهنده خدمات سلامت جزء الزامی‌آن هستند با داشتن پروتکل اجرایی شفاف و فرماندهی واحد می‌تواند به این امر کمک کند.

۱۴- پیش بینی نیروی انسانی ارائه خدمات سلامت روان در همه سطوح به‌خصوص بخش تخصصی و مددکاران اجتماعی

۱۵- طراحی مطالعه جامع ارائه خدمات سلامت روان که بر اساس نتایج ان بفهمیم در شرایط بحران ناشی از سیل چه نیروهایی،با چه تخصصی ،به چه تعدادی و با چه امکاناتی نیاز است.

۳-۶-۳-۲. حین بحران

۱- توجه به بخش حمایت‌های اجتماعی و افزایش این‌گونه خدمات به موازات خدمات روان‌شناختی می‌تواند «ادراک حمایت‌های اجتماعی» را افزایش داده و با رفع علائم و نشانه‌های روان‌شناختی و ارتقاء نسبی سلامت روان همراه شود.

۲- ایجاد تشکیلات مشترک از ارائه دهندگان خدمات سلامت روان با لباس یا آرم مشترک

۳- رعایت عدالت و انصاف در توزیع منابع به افراد در معرض بحران خصوص در فازهای اولیه ارائه خدمات

۴- توجه به افراد مبتلا به اختلالات روانی و اعتیاد در مداخلات و تأمین داروها و احتیاجات آن‌ها

۵- استفاده بهتر از ظرفیت‌های سازمان‌های مردم‌نهاد با تعیین یک مدیر و فرمانده واحد برای آن‌ها توسط خودشان و در نهایت پیوند مدیر سمن‌ها به ارگانهای ذی‌ربط و مدیریت بحران منطقه برای هماهنگی و مشارکت در فعالیتها

۶- توجه به سلامت روان ارائه‌دهندگان خدمات که خودشان درگیر سیل هستند :ارزیابی روان‌شناختی افراد ارائه دهنده خدمات و آموزش تاب‌آوری به آن‌ها

۷- تخصیص مکان برای استقرار تیم متخصص سلامت روان و همچنین ارائه اموزشهای سلامت روان

۸- داشتن بسته مشخص برای ارائه آموزشهای روان‌شناختی به مردم در معرض بحران که شامل: بهترین زمان شروع ارائه آموزشها،محتوی مناسب آموزش و بهترین مدل ارائه آموزش باشد.

۹- تشکیل گروه‌های بزرگسال برای تخلیه هیجانی کمک کننده خواهد بود.همچنانکه در این بحران سیل این تکنیک اثربخشی خودرا نشان داد.

۱۰- برقراری مسیری مطمئن برای ارجاع موارد نیازمند مداخله تخصصی‌تر و دردسترس بودن خدمات تخصصی روانشناسی و روان‌پزشکی

۱۱- توجه به نیازهای روانی و سرگرمی‌به‌ویژه برای کودکان:علاوه بر اینکه بر کاهش تنشها و استرس‌ها در کودکان مؤثر است .در جذب خانواده‌ها برای گرفتن خدمات روان‌شناختی مؤثر است.

۳-۶-۳-۳. پس از بحران

۱- آماده‌سازی مدارس و پارک بازی برای کودکان در کمترین فاصله زمانی پس حوادث

۲- توجه به پیوست‌های اجتماعی، محیط و سلامت در ساخت مناطق مسکونی جدید برای سیل‌زدگان

۳- تداوم خدمات در حوزهٔ سلامت روان بعد از بحران

۴- جمع‌آوری تجربیات مکتوب‌کردن و آموزش آن‌ها،باز بینی بسته‌های خدمات روان‌شناختی در بلایا و ارتقای آن بر اساس نیازهای احصاء شده در مناطق بحران زده

۵- ادامه دادن جلسات بحران و آموزش‌ها (آموزش بیشتر و متنوع تر در مناطق حادثه‌خیز)

۶- تهیه بسته‌های مداخلاتی بومی‌و مناسب، تدوین چک لیست‌های مداخله و تمرین آن در سازمانها ی دولتی و غیردولتی ارائه دهنده خدمات سلامت روان

۷- شناسایی نیروهای مردمی‌فعال هر منطقه ، سازمان‌های مردم‌نهاد و بخش خصوصی مرتبط با سلامت روان مناطق مختلف و تعیین نحوه ارتباط با آن‌ها، با هدف بهره‌مندی از توانایی‌های مردمی‌و ظرفیت سازمان‌های مردمی

۸- تشکیل خانه‌های تاب‌آوری در ذیل مدیریت مدیریت بحران‌ها استانداری یا فرمانداری‌ها

۳-۷. بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهاد

با توجه به این‌که ابزار به کار رفته در این مطالعه پرسشنامه‌ها و مقیاس‌های غربالگری سلامت روان هستند، در موارد مثبت، احتمال بالای ابتلا به اختلالات و نیاز به ارزیابی بالینی برای تشخیص قطعی و در صورت ضرورت مداخلات درمانی وجود دارد.

۳-۷-۱. بخش بزرگ‌سالان

در این مطالعه، وضعیت سلامت روان در ۱۶۷۱ نفر بزرگسال ساکن در مناطق سیل‌زده‌ی سه استان متحمل بیشترین آسیب (گلستان، لرستان و خوزستان)، با فاصله بیش از پنج ماه از وقوع سیل، ارزیابی شد. افراد مورد بررسی دارای سن بین ۱۶ تا ۸۵ سال و عمدتاً زن (۸۱٪) و ساکن روستا (۶۲٪) بودند.

وضعیت سلامت روان به کمک سه شاخص سنجیده شد؛ وضعیت عمومی‌سلامت روان، افسردگی و اختلال استرس پس از سانحه (PTSD). نتایج نشان داد، همسو با خسارت بیشتر مالی، آسیب بیشتر به دارایی و ورود بیشتر آب به محل سکونت که همگی در استان لرستان نسبت به دو استان دیگر غالب بود، وضعیت سلامت روان نیز در هر سه شاخص نام‌برده در این استان وضعیت بدتری داشت:

۳-۷-۱-۱. وضعیت سلامت روان عمومی

این شاخص به کمک پرسشنامه GHQ ارزیابی شد و وضعیت عمومی‌سلامت روان افراد در بازه زمانی «یک‌ماه اخیر» به‌دست آمد. این نکته را نیز باید در نظر داشت که نتایج GHQ نشان‌دهنده آمار مبتلایان قطعی به اختلالات روان‌پزشکی نیست، بلکه نشان‌دهنده احتمال بالای ابتلای افراد است. بر این اساس، احتمال ابتلا ۳۴ درصد بزرگ‌سالان مورد بررسی به اختلال روان‌پزشکی وجود دارد و این گروه نیاز به ارزیابی تخصصی دارند.

این نسبت در استان لرستان (۴۷٪) به شکل معنی‌دار و چشمگیری بالاتر از دو استان دیگر بود (گلستان ۲۷٪ و خوزستان ۲۸٪). مطالعه نوربالا و همکاران (۵) به کمک همین ابزار نشان داده بود که این نسبت در سال ۲۰۱۵ در استان‌های لرستان، گلستان و خوزستان به ترتیب برابر با ۲۰، ۳۷ و ۲۱ درصد است. این افزایش برجسته نرخ اختلال سلامت روان در استان لرستان، هم نسبت به خود استان و هم در قیاس با دو استان دیگر، می‌تواند آشکارا به رویداد سیل اخیر مرتبط باشد. این نتیجه‌گیری با در نظر داشتن میزان بالاتر سه شاخص زیر در استان لرستان در قیاس با دو استان مذکور نیز هم‌خوان است: ۱) خسارت مالی بیشتر از صد میلیون تومان؛ ۲) آسیب به دارایی‌ها؛ ۳) ورود سیلاب به منزل مسکونی به ارتفاع بیش از ۱۵۰ سانتی‌متر.

یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد که «وضعیت بدتر سلامت روان» با سن بالاتر، بی‌کار بودن، مطلقه یا بیوه بودن؛ و نیز با ورود بیشتر سیلاب به منزل ارتباط دارد.

۳-۷-۱-۲. افسردگی

این شاخص به کمک پرسشنامه PHQ-9 ارزیابی شد و شیوع ابتلای احتمالی افراد به افسردگی در بازه زمانی «دو هفته اخیر» به‌دست آمد. بر این اساس، ده درصد افراد مورد بررسی احتمالاً دچار افسردگی شدید هستند و نیاز به ارزیابی تخصصی دارند. این نسبت نیز در استان لرستان (۲۰٪) به شکل معنی‌دار و چشمگیری بالاتر از دو استان دیگر بود. بر اساس پیمایش ملی سلامت روان ایران در سال ۲۰۱۱ (۲) شیوع یک‌ساله اختلال افسردگی ماژور (MDD) و اختلال دیستایمیک در ایرانیان ۱۵ تا ۶۴ ساله درمجموع ۱۴ درصد بود؛ به ترتیب ۱۲٫۷ و ۱٫۳ درصد. با لحاظ کردن این دانسته که شیوع یک‌ساله‌ی ۱۴ درصدی اختلالات افسردگی در ایران در مقایسه با بسیاری از کشورها بالاتر است، **شیوع یک‌ماهه‌ی ۲۰ درصدی افسردگی شدید در استان لرستان، با هر ملاحظه‌ای، نرخی بسیار بالا و هشداردهنده تلقی می‌شود.**

یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد که افسردگی با سن بالاتر، زن بودن، مطلقه یا بیوه بودن و نیز با ورود بیشتر سیلاب به منزل ارتباط دارد.

۳-۷-۱-۳. اختلال استرس پس از سانحه (PTSD)

این شاخص به کمک مقیاس IES-R ارزیابی شد و فراوانی ابتلای احتمالی افراد به PTSD در بازه زمانی «دو هفته اخیر» به‌دست آمد. بر این اساس، ۲۳ و نیم درصد افراد مورد بررسی، مظنون به ابتلا به PTSD هستند و نیاز به ارزیابی تخصصی دارند. این نسبت نیز در استان لرستان (۴۵٪) به شکل معنی‌دار و چشمگیری بالاتر از دو استان دیگر بود (هر دو استان حدود ۱۳ درصد).

بر اساس پیمایش ملی سلامت روان ایران در سال ۲۰۱۱ (۲) شیوع یک‌ساله PTSD در ایرانیان ۱۵ تا ۶۴ ساله حدود ۲ درصد بود. مطالعه کسلر و همکاران (۱۴) در ایالات‌متحده آمریکا نشان داد که هشت درصد مردم (۱۰ درصد زنان و ۵ درصد مردان) در زمانی از عمر خود PTSD را تجربه می‌کنند. در این مطالعه، نرخ همه‌ی عمر (lifetime) مواجهه با تروما در ایالات‌متحده ۵۰ تا ۶۰ درصد گزارش شد. در کشوری چون الجزایر که نرخ مواجهه با تروما در طول زندگی ۹۲ درصد بوده، شیوع همه‌عمر PTSD ۳۷ درصد گزارش شده است (۱۵). درباره شیوع مقطعی ۴۵ درصدی PTSD در استان لرستان، بازهم باید اذعان نمود که با هر ملاحظه‌ای، این نرخ بسیار بالا و هشداردهنده تلقی می‌شود. یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد که ابتلا به PTSD با سن بالاتر، زن بودن، بی‌کار بودن و ورود بیشتر سیل به منزل ارتباط دارد.

یافته‌ها نشان دادند که شیوع اختلال سلامت روان(GHQ) ، افسردگی شدید و PTSD در افرادی که منزل را در زمان سیلاب ترک کردند و به اردوگاه‌ها رفتند به‌طور معنی‌داری بیشتر است. این ارتباط در تحلیل چندمتغیره نیز در مورد شیوع افسردگی شدید و PTSD معنی‌دار باقی ماند. با توجه به این که افرادی که به اردوگاه رفته بودند، در زمان سیلاب احساس نیاز برای خدمات سلامت روان و نیز محدودیت دسترسی به خدمات بهداشتی‌درمانی بیشتری داشتند، بالاتر بودن شیوع افسردگی شدید و PTSD در این گروه دور از انتظار نبود. با این حال، افزایش شیوع افسردگی شدید و PTSD در این گروه، مستقل از همه عوامل مذکور وجود داشت که بیانگر رابطه احتمالی «خود این اختلالات» با عامل «حضور در اردوگاه» یا «ترک منزل» است.

ترک منزل در زمینه ابتلا به PTSD با توجه به نشانه «اجتناب» که به معنای تمایل به عدم مواجهه با نشانگرهای تروماست قابل توجیه است. از سویی، «ترک منزل» در برخی از افراد دچار افسردگی شدید ممکن است به معنای گرایش آن‌ها به حضور در جمع حمایتگر مردم ساکن در اردوگاه باشد؛ هرچند گروهی از افراد افسرده نیز انزوا را ترجیح می‌دهند.

در هر صورت، به نظر می‌رسد حضور در اردوگاه بیشتر به‌عنوان معلول ابتلا به افسردگی شدید و PTSD مطرح است و نه علت آن‌ها؛ هرچند با توجه به پیچیدگی این ارتباط و چندعاملی بودن آن، دست‌یابی به پاسخی روشن نیازمند پژوهشی دیگر است.

هرچند شیوع اختلال سلامت روان، افسردگی و PTSD در استان‌های گلستان و خوزستان، هم‌راستا با مطالعات پیشین و پیمایش‌های ملی، نشان‌دهنده وجود نیاز به مدیریتی سازمان‌یافته در جهت کاستن از آلام رایج و شایع مشکلات روانی و اجتماعی مردم در سطح کشور است، یافته‌های پژوهش حاضر بر «فوریت» مدیریت و رسیدگی به مشکلات روانی-اجتماعی مردم خطه سیل‌زده لرستان تأکید دارد. شیوع اختلال سلامت روان و به‌طور ویژه اختلالات افسردگی و PTSD در لرستان به‌اندازه‌ای بالاست که آمار متناظر بسیاری از کشورها را پشت سر می‌گذارد.

شیوع بالای اختلالات روان‌پزشکی همواره و الزاماً به معنای لزوم مداخله صرفاً روان‌پزشکی نیست و به این جهت در اینجا از عبارت «مشکلات روانی-اجتماعی» استفاده می‌شود و پیشنهادهایی که در ادامه می‌آید بر یک رویکرد همه‌جانبه استوار خواهد شد. بااین‌حال، با توجه به شیوع بالای افسردگی شدید و نیز باقی‌ماندن ابتلا به PTSD باوجود گذشت بیش از ۵ ماه از رویداد سیل، بر ضروری بودن غربال تشخیصی و مداخله درمانی روان‌پزشکی در اولین فرصت تأکید می‌شود.

بر این پایه پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌شود:

۱- اولویت دادن استان لرستان

استان لرستان باید در دریافت خدمات ذیل در اولویت باشد.

۲- آموزش

الف- آموزش عمومی‌از طریق رسانه‌ها و تهیه مطالب مکتوب، صوتی و تصویری

ب- آموزش گروهی به افراد آسیب‌پذیر: افراد دچار خسارت مالی و دارایی ناشی از سیل، دارای سن بالاتر، تحصیلات پایین‌تر، خانه‌دار، بی‌کار و مطلقه/بیوه

۳- غربالگری

الف- بهره‌گیری از اطلاعات پژوهش حاضر برای شناسایی افراد نیازمند مداخله

ب- به‌کارگیری نظام‌مند برنامه‌های غربالگری شبکه‌های بهداشت در مناطق پرمخاطره

۴- تأمین مراکز خدمت‌رسانی تخصصی

الف- پس از سرند افراد آسیب‌دیده، آن‌ها باید به روان‌پزشک برای ارزیابی تشخیصی ارجاع شوند.

ب- خدمات مددکاری اجتماعی، روانشناسی بالینی، مشاوره و روان‌پزشکی باید در اختیار افراد آسیب‌دیده قرار داشته باشد تا برحسب نظام ارجاع مشخصی از آن‌ها بهره گیرند.

۳-۷-۲. بخش کودکان و نوجوانان

ایران ازجمله کشورهای با درآمد کم و متوسط با جمعیتی بیش از ۷۵ میلیون نفراست که ۳۱/۱ ٪ آن (حدود ۲۳/۴ میلیون نفر) زیر ۲۰ سال هستند (۱۶). محمدی و همکاران ۹۶۳۶ کودک ونوجوان ۱۷-۶ ساله را با SDQ مورد بررسی قرار دادند و در ۱۶/۷ ٪ نمره‌ای به دست آوردند که نشانگر مثبت بودن غربالگری آن‌ها برای اختلالات روان‌پزشکی بود (۱۷). محمدی و همکاران در بررسی شیوع اختلالات روان‌پزشکی در همان جمعیت از ۵ استان کشور از Kiddie-SADS نیز استفاده کردند. بر این اساس شیوع PTSD **در جمعیت عمومی**۸۷/.٪ در جمعیت ۶ تا ۱۷ ساله بر آورد شده است. این مطالعه شیوع PTSD در دختران را ۱/۱٪ و شیوع PTSD در پسران را ۰/۶۸٪ ذکر کرده و شیوع PTSD بر اساس سن در سه گروه سنی ۶ تا ۹ سال، ۱۰ تا ۱۴ سال و ۱۵ تا ۱۸ سال را به ترتیب ۰/۷۲٪ ، ۰/۹۱٪ و ۰/۹۵٪ ارزیابی کرده است. در مقاله مروری شریفی و همکاران میزان شیوع اختلالات روان‌پزشکی در گروه کودکان و نوجوانان بر اساس مطالعات مختلف انجام شده در این گروه سنی از ۱۶/۷ ٪ تا ۳۶/۴ ٪ بر آورد شده است (۱۸). علوی و همکاران در بررسی کودکان ۶ تا ۱۱ ساله تهران نشان داد که ۱۷/۹٪ از آنان از نوعی اختلال روان‌پزشکی رنج می‌برند (۱۹).

مطالعه حاضر در سیل اخیر نشان دهنده شیوع PTSD در ۱۴/۶ درصد از شرکت‌کنندگان ۶ تا ۱۵ ساله است، که این رقم در استان لرستان به ۲۸/۸ ٪ می‌رسد. نتایج KIDSCREEN-27 نیز نشان داد که در استان گلستان نمره کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان نسبت به دو استان دیگر به‌طور معنی‌داری بیشتر بود که با میزان پایین‌تر شیوع PTSD در استان گلستان همسو و قابل انتظار است.

همان‌طور که ذکر شد شیوع PTSD در گروه سنی ۱۱ تا ۱۵ سال در مقایسه با گروه سنی خردسالان بالاتر است و در شیوع PTSD و نتایج KIDSCREEN-27 بین دو جنس تفاوت معنی‌داری دیده نمی‌شود، اینها یافته‌هایی هستند که با سایر مطالعات همخوانی ندارند. طبق نتایج رگرسیون لجستیک چندگانه در گروه سنی ۱۱ تا ۱۵ سال، شانس وجود PTSD در کودکان و نوجوانان مورد مطالعه ۱/۷ برابر گروه سنی ۶ تا ۱۰ سال است. در زمینه پرسشنامه کیفیت زندگی وابسته به سلامت (KIDSCREEN-27) که حال و احوال و احساس را در یک هفته اخیر می‌پرسد، در گروه سنی ۶ تا ۱۰ سال کیفیت زندگی به‌طور معنی‌داری بالاتر از گروه ۱۱ تا ۱۵ سال است که با نتایج PTSD در این گروه سنی همسوست.

صدیق و سلمانی در مرور نظام مند بررسی تأثیر جنسیت بر سلامت روان کودکان بعد از زلزله در ایران دریافتند که دختران همه علائم PTSD به جز خشم را بیش از پسران گزارش می‌کردند و این اختلال در تمام گروه‌های سنی در دختران شایع تر از پسران بود. از نظر گروه‌های سنی شیوع اختلال در گروه ۱۳ تا ۱۸ سال کمتر از گروه ۷ تا ۱۲ سال بود (۲۰).

مطالعه مطلق و همکاران در زمینه نیم رخ علایم و عوامل خطرساز اختلال استرس پس از سانحه در کودکان و نوجوانان زلزله زده بم در ۴۸ آزمودنی (۲۹ دختر و ۱۹ پسر) نشان داد که در ۷۸/۰۴ ٪ کودکان بزرگتر از ۷ سال معیارهای تشخیصی PTSD وجود داشت. از ۴۱ کودک بالای هفت سال، ۲۷ کودک در محدوده سنی ۷ تا ۱۲ سال و بقیه در محدوده سنی ۱۳ تا ۱۸ سال بودند. فراوانیPTSD در این دو گروه سنی، به ترتیب ۸۷/۵ ٪ و ۷۸/۰۴ ٪ بود. شدت علائم در گروه سنی ۱۳ تا ۱۸ سال کمتر از ۷ تا ۱۲ سال بود (۶).

عدم وجود تفاوت جنیستی را شاید بتوان به زمان بررسی تأثیر سیلاب نسبت داد که حدود ۵ ماه پس از رخداد اصلی است. در طول این مدت واکنش‌های هیجانی اولیه تا حدودی تعدیل یافته و هر دو جنس به درک واقعی تری از رویداد رسیده اند. تبیین احتمالی دیگر آن است که بررسی صدیق و سلمانی به‌واقعه زلزله پرداخته است که طبیعتاً با ترس و آسیب بیشتری همراه است و احتمال وقوع مجدد آن برای کودکان هولناک و وحشت انگیز است. از دیگر عوامل احتمالی عدم آسیب جدی انسانی در این سیلاب است که می‌تواند از میزان آسیب در دختران کاسته باشد.

اگرچه بین شیوع PTSD در مناطق شهری و روستایی تفاوتی دیده نمی‌شود، اما میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانان شهری به‌طور معنی‌داری بیشتر است که می‌تواند ماحصل امکانات بیشتر کودکان شهری و شاید تاحدی رسیدگی بیشتر به مشکلات شهرنشینان باشد.

بیشتر بودن شیوع PTSD در کودکان و نوجوانان با وضعیت اقتصادی قوی می‌تواند ناشی از نگرانی بچه‌ها از شرایط دشوار اقتصادی پس از سیلاب باشد، امری که آن‌ها را بیشتر مستعد PTSD کرده است. بین میانگین نمره کیفیت زندگی کودکان و نوجوانان و وضعیت اقتصادی خانوار ارتباطی وجود نداشت که شاید بتوان آن را ناشی از دشواری وضعیت معیشتی دانست که همه اقشار با آن روبرو هستند؛ تنش اقتصادی که کودکان نیز از آن بی بهره نیستند.

شیوع بیشتر PTSD در کودکان و نوجوانان خانوارهای با خسارت مالی بالاتر و هم چنین شیوع بالاتر در خانوارهایی که سرپرست آن‌ها مالک مسکن بوده و منزلشان خسارت زیادی دیده و در کودکان و نوجوانانی که سیلاب به منزلشان ورود پیدا کرده یافته‌هایی دور از ذهن نبوده و قابل انتظارند. لازم به ذکر است که این یافته‌ها در KIDSCREEN-27 تکرار شده است. طبق نتایج رگرسیون لجستیک چندگانه وضعیت خسارت مالی خانوار، شانس وجود PTSD در کودکان و نوجوانانی که خانوارشان خسارت مالی بیشتر از صد میلیون تومان دیده بودند، تعدیل یافته برای سایر متغیرهای مدل، به‌طور معنی‌داری ۳/۸۶ برابر کودکان و نوجوانانی است که خانوارشان خسارت مالی ندیده بود. همچنین در کودکان و نوجوانانی که سیلاب بیش از ۱۰۰ سانتیمتر به منزل آن‌ها ورود پیدا کرده بود، نسبت به کودکان و نوجوانانی که سیلاب به منزلشان ورود پیدا نکرده بود، نمره کیفیت زندگی، تعدیل یافته برای سایر متغیرهای مدل، به‌طور متوسط و معنی‌داری ۳/۲۹ نمره کمتر است.

کودکان و نوجوانانی که منزل را ترک کرده و در زمان سیلاب به اردوگاه‌ها رفته بودند، نیز میزان بالاتری از PTSD را تجربه کرده‌اند و میانگین نمره کیفیت زندگی آن‌ها به‌طور معنی‌داری کمتر است. طبق نتایج رگرسیون لجستیک چندگانه حضور کودکان و نوجوانان، در اردوگاه‌های زمان سیلاب نیز نمره کیفیت زندگی را تعدیل یافته برای سایر متغیرهای مدل، به‌طور متوسط و معنی‌داری، ۳/۷۱ نمره، کاهش داده است. پاره ای از احساسات منفی کودکان می‌تواند ناشی از فقدان امنیت و دلتنگی برای داشته‌های ساده ای همچون اسباب بازی و دوری از اشیایی است که برای آن‌ها مملو از خاطره بوده و احساس دلبستگی به آن‌ها دارند. اجبار به ترک منزل می‌تواند استرس بسیاری را به کودکان تحمیل کند، وضعیتی که حتی در کودکان نوپا ایجاد شده و می‌تواند مدیریت رفتارهای آن‌ها را برای والدین دشوار سازد (۲۱).

مشکلات سلامت روان و اختلالات روان‌شناختی در دوران کودکی و نوجوانی نقشی مهم و تاثیرگذار در شکل‌گیری و تداوم اختلالات در دوران بزرگسالی دارند و در این میان نقش والدین در عبور ایمن از این دوران غیر قابل انکار است (۲۲).

برخی از مطالعات نشان داده اند افرادی که در یک خانه زندگی می‌کنند واکنش‌های پس از سانحه ی مشابهی نشان می‌دهند. در حقیقت تفسیر اعضای خانواده از مصیبت در طول زمان به یکدیگر می‌پیوندد وبر هم تأثیر می‌گذارد و اگر این اثر منفی باشد اعضای خانواده بیشتر آسیب می‌بینند (۲۳).

بر اساس مطالعه ویلا و همکاران ایجاد PTSD به دیگر تجربیات آسیب زا در طول زندگی، از دست دادن منابع حمایتی و واکنش والدین به تجربه آسیب زا وابسته است (۲۴).

بر اساس نتایج پژوهش حاضر نیز شیوع PTSD در کودکانی که یکی از اعضای خانوارشان اختلال روان‌پزشکی داشته است، به‌طور معنی‌داری بیشتر است و میانگین نمره کیفیت زندگی در آن‌ها به‌طور معنی‌داری کمتر است. هم چنین شیوع PTSD در کودکانی که یکی از اعضای خانوارشان افسردگی شدید داشته است، به‌طور معنی‌داری بیشتر است و میانگین نمره کیفیت زندگی در کودکان و نوجوانانی که عضو خانوارشان افسردگی ناچیز دارد، به‌طور معنی‌داری بیشتر است.

شیوع PTSD نیزدر کودکانی که یکی از اعضای خانوارشان PTSD داشته است، به‌طور معنی‌داری بیشتر است و میانگین نمره کیفیت زندگی در آن‌ها به‌طور معنی‌داری کمتر است، یافته‌هایی که با سایر مطالعات همخوانی دارد. طبق نتایج رگرسیون لجستیک چندگانه وجود PTSD در یکی از اعضای خانوار، به‌طور معنی‌داری شانس وجود PTSD در کودکان و نوجوانان را افزایش می‌دهد. شانس وجود PTSD در کودکان و نوجوانانی که یکی از اعضای خانوارشان دچار PTSD بوده است، نسبت به کودکانی که عضو خانوارشان PTSD نداشته است، ۶/۶ برابر است.

گارگانو و همکارانش تأثیر سلامت جسمی‌و روانی والدین در شکل‌گیری رفتار نوجوانان، ۱۰ تا ۱۱ سال پس از مواجهه با یک مصیبت را مورد بررسی قرار دادند. در این مطالعه ۴۴۹ نوجوان که در معرض آسیب در فاجعه مرکز تجارت جهانی بودند مورد بررسی قرار گرفتند. بر این اساس نوجوانان دارای والدی با حداقل یک وضعیت مزمن سلامتی ۴/۲ برابر بیش از سایر نوجوانان در ابزار SDQدچار مشکل بودند و نوجوانان والدینی که حداقل ۱۴ روز در یک ماه سلامت روان خود راضعیف گزارش کرده بودند، ۳/۴ برابر بیش از سایرین نمرات غیر طبیعی در تست SDQ داشتند (۲۵).

پرداختن به آموزش پس از بلایا برای والدین یک ضرورت است. در این میان توجه به سلامت روان والدین و تأثیر آن در کاهش میزان آسیب به کودکان از اهمیت بالایی برخوردار است. باید به رفع موانع موجود در دسترسی به خدمات سلامت روان همت گماشت و امکان بهره مندی خانواده‌ها و خصوصاً کودکان را فراهم ساخت. لازم است دسترسی کودکان به حمایت و کمک مناسب را تسهیل نمود و با ظهور اولین علائم مشکلات رفتاری و ذهنی به چاره‌اندیشی پرداخت. در این میان نقش حمایت‌های اجتماعی و مالی در کاهش آثار آسیب غیر قابل انکار است.

۳-۸. برآورد بار اقتصادی و بودجه مورد نیاز برای درمان رایگان اختلالات روانی سیل زدگان در شبکه بهداشت و درمان کشور

۳-۸-۱. برآورد بار اقتصادی درمان اختلالات روانی سیل زدگان بر نظام سلامت کشور

برای برآورد بار اقتصادی ناشی از هزینه‌های مستقیم درمان اختلالات روانی در سیل زدگان، ابتدا لازم است، برآوردی از شیوع واقعی اختلالات روانی در جمعیت سیل‌زده داشته باشیم. با توجه به این که مطالعه حاضر حداقل شش ماه پس از رخداد سیل انجام شده است، می‌توان نتیجه گرفت که واکنش‌های انطباقی و اختلال استرس حاد در این آمار تأثیر زیادی نداشته است و با در نظر گرفتن حساسیت و ویژگی ابزارهای استفاده شده در مطالعه‌ی حاضر و رابطه زیر، طبق جدول ۳-۱۲۳، می‌توان با میزان حداقلی شیوع واقعی اختلالات روانی مهم شامل اختلال استرس پس از سانحه و افسردگی شدید را در جمعیت سیل‌زده‌ی سه استان مورد مطالعه برآورد کرد.

شیوع واقعی= (شیوع مشاهده شده + ویژگی - ۱) / (حساسیت + ویژگی - ۱)

جدول ۳-۱۲۳- برآورد شیوع واقعی اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید در جمعیت سیل‌زده استان‌های مورد مطالعه

استان		جمعیت سیل‌زده	شیوع مشاهده شده اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید	شیوع واقعی اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید *
			(درصد) فراوانی	(درصد) فراوانی
گلستان	۶ تا ۱۵ سال	۲۸۹۸۷	۱۷۹۷ (۶/۲)	۶۹۶ (۲/۴)
	۱۶ سال به بالا	۵۰۱۷۹	۷۷۲۸ (۱۵/۴)	۲۱۵۸ (۴/۳)
	مجموع	**۷۹۱۶۶**	**۹۵۲۵**	**۲۸۵۴**
لرستان	۶ تا ۱۵ سال	۲۳۹۱	۶۸۹ (۲۸/۸)	۶۵۰ (۲۷/۲)
	۱۶ سال به بالا	۲۷۵۰۰	۱۳۵۵۷ (۴۹/۳)	۱۲۹۸۰ (۴۷/۲)
	مجموع	**۲۹۸۹۱**	**۱۴۲۴۶**	**۱۳۶۳۰**
خوزستان	۶ تا ۱۵ سال	۱۳۴۳۸	۱۲۰۹ (۹/۰)	۷۳۹ (۵/۵)
	۱۶ سال به بالا	۲۴۹۶۲	۳۴۲۰ (۱۳/۷)	۵۴۹ (۲/۲)
	مجموع	**۳۸۴۰۰**	**۴۶۲۹**	**۱۲۸۸**
کل	۶ تا ۱۵ سال	۴۴۸۱۶	۳۶۹۵	**۲۰۸۵**
	۱۶ سال به بالا	۱۰۲۶۴۱	۲۴۷۰۵	**۱۵۶۸۷**
	مجموع	**۱۴۷۴۵۷**	**۲۸۴۰۰**	**۱۷۷۷۲**

* با در نظر گرفتن به ترتیب حساسیت و ویژگی به‌طور متوسط ۰/۹۱ و ۰/۸۸ برای ابزار بزرگ‌سالان و حساسیت و ویژگی ۰/۹۵ و ۰/۹۶ برای ابزار کودکان و نوجوانان

همان‌طور که در جدول ۳-۱۲۳ قابل مشاهده است، با لحاظ کردن حساسیت و ویژگی ابزارها، در نهایت ۲۰۸۵ نفر از کودکان و نوجوانان و ۱۵۶۸۷ نفر از بزرگ‌سالان سه استان سیل‌زده، به اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید مبتلا و نیازمند مداخلات درمانی می‌باشند. این مداخلات به دو دسته ویزیت و درمان انفرادی توسط روانپزشک و جلسات گروه درمانی تقسیم می‌شوند و در برخی از موارد نیاز به افزایش دوره درمانی یا درمان به‌صورت بستری دارند. حداقل مداخلات لازم برای درمان اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید برای بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان برای یک دوره‌ی یک ساله در جدول ۳-۱۲۴ قابل مشاهده است.

جدول ۳-۱۲۴- برآورد حداقل مداخلات لازم برای درمان اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید در یک دوره درمانی یک ساله

گروه سنی	مداخلات لازم برای درمان اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید
بزرگ‌سالان	برای تمام بیماران ۸ جلسه ویزیت روانپزشک و ۱۲ جلسه گروه درمانی
	برای ۲۵ درصد بیماران ۸ جلسه ویزیت روانپزشک اضافی
	برای ۱۰ درصد بیماران سه هفته درمان بستری
کودکان و نوجوانان	برای تمام بیماران ۸ جلسه ویزیت روانپزشک و ۱۲ جلسه گروه درمانی
	برای ۴۰ درصد از بیماران ۸ جلسه ویزیت اضافه

طبق ویرایش سوم کتاب ارزش نسبی خدمات سلامت، برای هر جلسه حداقل سی دقیقه‌ای روان درمانی فردی توسط روانپزشک ۹ کا و برای هر جلسه گروه درمانی به ازای هر نفر ۳/۵ کا ارزش نسبی در نظر گرفته شده است و ضریب ریالی هرکای حرفه‌ای برای تعرفه خدمات در بخش دولتی در سال ۱۳۹۸ نود و پنج هزار و دویست ریال (۹۵۲۰ تومان) می باشد. همچنین حداقل هزینه آزاد هر روز بستری در بخش روان‌پزشکی حدود ۳۵۰ هزار تومان است.

داروهایی که به‌طور متداول برای درمان اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید تجویز می‌شوند، در جدول ۳-۱۲۵ قابل مشاهده است. معمولا برای هر بیمار دو نوع از داروهای مذکور تجویز می‌شود که بیمار باید به‌طور روزانه دو دوز از هر نوع را مصرف نماید. در صورتی که قیمت هر ۱۰۰ دوز از داروها به‌طور متوسط ۱۴ هزار تومان در نظر گرفته شود، با در نظر گرفتن مصرف ۴ دوز به‌طور روزانه، قیمت داروهای موردنیاز هر بیمار در یک دوره درمان یک ساله، ۲۰۴ هزار و ۴۰۰ تومان برآورد می‌گردد.

جدول ۳-۱۲۵- داروهای قابل تجویز برای درمان اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید

دارو	قیمت *
Fluoxetine cap 20mg	۱۰۰ عدد ۱۵ هزار تومان
Sertraline tab 50mg	۱۰۰ عدد ۱۷ هزار تومان
Clonazepam tab 1mg	۱۰۰ عدد ۱۰ هزار تومان
Haloperidol tab 5mg	۱۰۰ عدد ۱۸ هزار تومان
Olanzapine tab 5mg	۱۰۰ عدد ۱۲ هزار تومان
Risperidone tab 4mg	۱۰۰ عدد ۱۳ هزار تومان
Nortriptyline tab 25mg	۱۰۰ عدد ۱۴ هزار تومان

* قیمت ها از سامانه اطلاعات دارویی کشور استخراج شده‌اند.

با توجه به اطلاعات ذکر شده می‌توان بار اقتصادی درمان سیل‌زدگان مبتلا به اختلال استرس پس از سانحه و افسردگی شدید را برآورد نمود.

همان‌طور که در جدول ۳-۱۲۶ قابل مشاهده است، بار اقتصادی ناشی از هزینه‌های مستقیم مداخلات لازم برای درمان اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید در سیل‌زدگان استان‌های مورد مطالعه بر نظام سلامت کشور، سی و هفت میلیارد و هفتصد و دوازده میلیون و سیصد هزار تومان می باشد.

جدول ۳-۱۲۶- برآورد بار اقتصادی ناشی از هزینه‌های مستقیم مداخلات لازم برای درمان اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید در سیل‌زدگان استان‌های مورد مطالعه بر نظام سلامت کشور

گروه سنی	ارزش نسبی مداخلات درمانی بر حسب کا به ازای هر نفر	تعداد افراد	هزینه به میلیون تومان *
بزرگ‌سالان	۱۱۴	۱۵۶۸۷	۱۷۰۲۴/۸
	۷۲	۳۹۲۲	۲۶۸۸/۳
	- (۷/۳۵۰/۰۰۰ تومان برای سه هفته بستری در بخش روان‌پزشکی)	۱۵۶۹	۱۱۵۳۲/۱
	- (۲۰۴/۴۰۰ تومان هزینه داروها برای یک دوره یک ساله)	۱۵۶۸۷	۳۲۰۶/۴
مجموع			**۳۴۴۵۱/۶**
کودکان و نوجوانان	۱۱۴	۲۰۸۵	۲۲۶۲/۸
	۷۲	۸۳۴	۵۷۱/۷
	- (۲۰۴/۴۰۰ تومان هزینه داروها برای یک دوره یک ساله)	۲۰۸۵	۴۲۶/۲
مجموع			**۳۲۶۰/۷**
جمع کل هزینه درمان بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان:			**۳۷۷۱۲/۳**

* ضریب هر کا ۹۵۲۰ تومان می‌باشد.

۳-۸-۲. برآورد بودجه مورد نیاز برای درمان رایگان اختلالات روانی سیل زدگان در شبکه بهداشت و درمان کشور

برای برآورد بودجه مورد نیاز جهت درمان رایگان سیل‌زدگان مبتلا به اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید در شبکه بهداشت و درمان کشور، لازم است با در نظر گرفتن پوشش و تعهدات بیمه‌ی پایه، پرداخت مستقیم از جیب بیماران را محاسبه کنیم.

اگر پوشش بیمه پایه را ۱۰۰ درصد بدانیم و طبق بخشنامه تعرفه های خدمات تشخیصی و درمانی، پرداختی مستقیم از جیب بیماران را برای بخش بستری ۱۰ درصد و برای بخش سرپایی و هزینه‌های دارویی ۳۰ درصد در نظر بگیریم و در محاسبات قبلی لحاظ کنیم، طبق جدول ۳-۱۲۷، بودجه مورد نیاز برای درمان رایگان اختلالات روانی سیل زدگان در شبکه بهداشت و درمان کشور، نه میلیارد و هفت میلیون و دویست هزار تومان برآورد می‌گردد.

جدول ۳-۱۲۷- برآورد بودجه مورد نیاز برای درمان رایگان اختلال استرس پس از سانحه یا افسردگی شدید سیل‌زدگان استان‌های مورد مطالعه در شبکه بهداشت و درمان کشور

گروه سنی	نوع مداخلات	تعهدات بیمه	کل بار اقتصادی به میلیون تومان	پرداخت مستقیم از جیب به میلیون تومان
بزرگ‌سالان	سرپایی	٪ ۷۰	۱۹۷۱۳/۱	۵۹۱۳/۹
	بستری	٪ ۹۰	۱۱۵۳۲/۱	۱۱۵۳/۲
	دارویی	٪ ۷۰	۳۲۰۶/۴	۹۶۱/۹
مجموع			**۳۴۴۵۱/۶**	**۸۰۲۹**
کودکان و نوجوانان	سرپایی	٪ ۷۰	۲۸۳۴/۵	۸۵۰/۳
	دارویی	٪ ۷۰	۴۲۶/۲	۱۲۷/۹
مجموع			**۳۲۶۰/۷**	**۹۷۸/۲**
جمع کل هزینه درمان بزرگ‌سالان و کودکان و نوجوانان			**۳۷۷۱۲/۳**	**۹۰۰۷/۲**

۳-۸-۳. گزارش عملکرد دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در حوزه سلامت روان، در حادثه سیل

اقدامات انجام شده تا کنون

- استقرار 298 کارشناس سلامت روان (149 تیم) و تعیین سرگروه ها در محل اسکان
- حضور در چادرهای محل استقرار خانواده های آسیب دیده جهت ارائه کمک های روان‌شناختی و حمایت های اجتماعی .
- غربالگری تعداد ۸۳۶۷۲ نفر از افراد آسیب دیده ناشی از حادثه توسط کارشناسان سلامت روان مستقر در مناطق
- شناسایی تعداد ۸۴۳۳ نفر افراد دارای علایم روان‌شناختی که نیازمند مداخلات روان‌شناختی می باشند.
- انجام بیش از ۱۷۴۱ جلسه مداخلات گروه برای افراد غربال مثبت توسط تیم های سلامت روان
- شناسایی تعداد ۱۶۵۹ مورد کیس نیازمند خدمات مددکاری اجتماعی و حمایت های اقتصادی اجتماعی توسط تیم های سلامت روان و ارجاع به دستگاه‌های ذی‌ربط
- شناسایی بیش از ۲۱۴۹ بیمار روان‌پزشکی توسط تیم های سیار سلامت روان در مناطق سیل‌زده پس از حادثه و ارجاع به مراکز خدمات جامع سلامت
- شناسایی تعداد ۳۹۴ نفر افراد مصرف کننده مواد توسط تیم های سیار سلامت روان در مناطق سیل‌زده پس از حادثه و ارجاع به مراکز خدمات جامع سلامت
- برگزاری جلسات هماهنگی با بهزیستی، آموزش و پرورش و سایر دستگاه‌های همکار به منظور هم افزایی اقدامات در سطح کشوری، استان و شهرستان
- تهیه و تدوین دستورالعمل اجرایی فرایند خدمات سلامت روان، حمایت های اجتماعی
- تهیه و تدوین فلوچارت فرایند خدمات در حوزه سلامت روان ، سلامت جسمی و حمایت های اجتماعی
- هماهنگی، استقرار و حضور روانپزشک در شهرستانهای حادثه دیده جهت ارائه خدمات روان‌پزشکی به افراد درصورت نیاز
- هماهنگی و ارسال اسباب بازی برای کودکان آسیب دیده به کمک انجمن علمی روانپزشکان ایران
- تهیه مطالب آموزشی تخصصی سلامت روان در قالب ترا کت، بنر و توزیع در سطح شهرستان ها و محل اسکان افراد.
- شناسایی مادران باردار و ارائه خدمات روان‌شناختی از قبیل غربالگری دوره ای، شناسایی افراد غربال مثبت و ارجاع به مراکز درمانی در صورت نیاز
- هماهنگی با معاونت های درمان و غذا و دارو در سطح دانشگاه‌های علوم پزشکی به منظور سرویس دهی خدمات درمان با داروهای آگونیست (MMT) در محل اسکان افراد
- برگزاری ۲۳ کارگاه آموزشی حمایت های روانی اجتماعی در حوادث برای تعداد ۴۸۳ روانشناس بخش دولتی و خصوصی در دانشگاه‌های درگیر سیل

جدول ۳-۱۲۸- گزارش فعالیت‌های مداخلات سلامت روان دانشگاه‌های متاثر از سیل تا تاریخ ۹۸/۸/۳۰

دانشگاه	تعداد کارشناسان سلامت روان که در فیلد حضور یافته اند	تعداد افراد غربال شده از کل جمعیت تحت تأثیر حادثه	تعداد افراد غربال مثبت از کل افراد غربال شده	تعداد جلسات مداخلات گروهی روانی اجتماعی	تعداد افراد شناسایی شده نیازمند خدمات اجتماعی / مددکاری
گلستان	۹۸	۱۳۲۸۶	۲۰۸۶	۵۲۱	۴۰۱
لرستان	۵۷	۳۵۷۵۶	۲۹۳۱	۶۰۲	۵۹۴
اهواز	۵۹	۱۲۲۹۷	۱۰۲۴	۲۰۴	۱۴۲
شوشتر	۱۵	۲۳۶۷	۲۵۹	۵۱	۳۷
آبادان	۱۶	۴۹۲۳	۲۳۹	۴۷	۶۴
دزفول	۱۲	۳۲۰۳	۴۸	۱۲	۷۳
مازندران	۴۱	۱۱۸۴۰	۱۸۳۵	۳۶۷	۳۴۸
جمع کل	۲۹۸	۸۳۶۷۲	۸۴۳۳	۱۷۴۱	۱۶۵۹

جدول گزارش آماری اقدامات انجام شده در حوزه سلامت روان

جدول ۳-۱۲۹- گزارش آماری بیماران روان‌پزشکی و اعتیاد تحت پوشش خدمات درمانی پس از حادثه سیل تا تاریخ ۹۸/۸/۳۰

دانشگاه	تعداد بیماران روان‌پزشکی تحت مراقبت مراکز خدمات جامع سلامت در مناطق سیل‌زده تا قبل از حادثه	تعداد بیماران روان‌پزشکی تحت مراقبت مراکز خدمات جامع سلامت یا تیم های سیار در مناطق سیل‌زده پس از حادثه	تعداد بیماران معتاد شناسایی شده در مناطق سیل‌زده تا قبل از حادثه	تعداد بیماران معتاد تحت مراقبت تیم های سیار در مناطق سیل‌زده پس از حادثه
گلستان	۸۹۳	۸۴۳	۳۰۶	۲۴۳
اهواز	۶۸۸	۵۰۲	۴۷	۳۱
شوشتر	۴۸	۳۷	۱۳	۹
دزفول	۴۷۳	۳۷۹	۷	۴
آبادان	۱۰۴	۹۲	۴	۴
لرستان	۳۰۶	۲۹۶	۱۰۶	۱۰۳
جمع کل	۲۵۱۲	۲۱۴۹	۴۸۳	۳۹۴

جدول ۳-۱۳۰- برنامه زمانبندی از ابتدای حادثه تا پایان اسفند ماه ۹۸

زمان / فعالیت	فروردین	اردیبهشت	خرداد	تیر	مرداد	شهریور	مهر	آبان	آذر	دی	بهمن	اسفند
ارزیابی اولیه	■	■										
تشکیل جلسه کمیته حمایت های روانی اجتماعی	■	■		■		■		■				
آموزش کارشناسان سلامت روان	■	■	■			■						
استقرار روانشناسان دانشگاه درگیرسیل در مناطق آسیب دیده	■	■	■	■	■	■						
اعزام روانشناس از سایر دانشگاه‌ها به منطقه	■	■	■	■								
شروع غربالگری اولیه	■	■	■	■								
تشکیل گروه‌های آسیب دیده	■	■	■	■	■	■	■					
مداخلات روانی اجتماعی (گروهی و انفرادی)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
غربالگری تکمیلی				■	■		■	■				
شناسائی افراد دارای مشکلات اقتصادی اجتماعی	■	■	■	■								
ارجاع افراد نیازمند به سازمانهای ذی‌ربط	■	■	■	■	■							
شناسائی بیماران روان‌پزشکی	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
شناسائی بیماران معتاد	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ارجاع بیماران به مراکز درمانی	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ادامه ارائه خدمات مورد نیاز از طریق PHC	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

۳-۹. پاسخ به سؤالات اصلی

۱- چه تعداد از سیل‌زدگان، در چه گروه‌های سنی، جنسی و سایر طبقه‌بندی‌ها، نیازمند مراقبت‌های روانی و خدمات روان‌پزشکی هستند؟

با توجه به اینکه بحرانی مانند سیل بر جنبه‌های گوناگون زندگی مردم اثر می‌گذارد و باعث می‌شود افراد دچار مشکلات زیادی شده و از نظر سلامت روانی تحت تأثیر منفی قرار گیرند، می‌توان گفت اکثر سیل‌زدگان نیاز به خدمات آموزشی و مشاوره ای نیاز پیدا می‌کنند. اما طبق نتایج مطالعه و غربالگری انجام شده، شیوع افراد دچار اختلالات روانی بر اساس حداقل یکی از ابزارهای مورد استفاده (GHQ-28 یا PHQ-9 یا IES-R در بزرگ‌سالان و CPSS در کودکان و نوجوانان)، در بزرگ‌سالان استان های گلستان، لرستان و خوزستان به ترتیب ۲۸/۶، ۵۷/۷ و ۲۹/۵ درصد و در کودکان و نوجوانان ۶/۲، ۲۸/۸ و ۹ درصد بوده است. به این ترتیب با توجه به جمعیت سیل‌زدگان در این سه استان درمجموع برآورد می‌شود که ۴۱۲۷۷ نفر از سیل زدگان، موارد غربال مثبت هستند، که در پاسخ به سوالات ابزارها، نمره بالاتر از نقطه برش کسب کرده‌اند اما جهت تأیید تشخیص اختلالات روانی، نیاز به بررسی بیشتر به‌ویژه ارزیابی بالینی دارند. تجربه نشان می‌دهد که درصدی از این افراد در نتیجه ارزیابی بالینی، نیازمند مراقبت و مداخله درمانی نخواهند بود. جزئیات این برآورد در جدول ۳-۱۳۱ قابل مشاهده است.

جدول ۳-۱۳۱- برآورد موارد غربال‌مثبت اختلالات روانی

استان		جمعیت سیل‌زده	برآورد جمعیت مبتلا به آشفتگی روانی بر اساس GHQ-28	برآورد جمعیت مبتلا به اختلال استرس پس از سانحه بر اساس IES-R در بزرگ‌سالان و CPSS در کودکان*	برآورد جمعیت مبتلا به افسردگی شدید بر اساس PHQ-9	برآورد جمعیت غربال مثبت اختلالات روانی بر اساس حداقل یکی از ابزار
			(درصد) فراوانی	(درصد) فراوانی	(درصد) فراوانی	(درصد) فراوانی
گلستان	۶ تا ۱۵ سال *	۲۸۹۸۷	-	۱۷۹۷ (۶/۲)	-	۱۷۹۷ (۶/۲)
	۱۶ سال به بالا	۵۰۱۷۹	۱۳۴۴۸ (۲۶/۸)	۶۲۷۲ (۱۲/۵)	۳۲۱۱ (۶/۴)	۱۴۳۵۱ (۲۸/۶)
لرستان	۶ تا ۱۵ سال	۲۳۹۱	-	۶۸۹ (۲۸/۸)	-	۶۸۹ (۲۸/۸)
	۱۶ سال به بالا	۲۷۵۰۰	۱۳۰۰۷ (۴۷/۳)	۱۲۳۷۵ (۴۵)	۵۵۸۲ (۲۰/۳)	۱۵۸۶۷ (۵۷/۷)
خوزستان	۶ تا ۱۵ سال	۱۳۴۳۸	-	۱۲۰۹ (۹)	-	۱۲۰۹ (۹)
	۱۶ سال به بالا	۲۴۹۶۲	۶۹۳۹ (۲۷/۸)	۳۲۴۵ (۱۳)	۶۲۴ (۲/۵)	۷۳۶۴ (۲۹/۵)
مجموع		**۱۴۷۴۵۷**	**۳۳۳۹۴**	**۲۵۵۸۷**	**۹۴۱۷**	**۴۱۲۷۷**

*در کودکان و نوجوانان ۶ تا ۱۵ سال، تنها اختلال استرس پس از سانحه با استفاده از مقیاس CPSS ارزیابی شده است.

۲- عمده‌ترین مشکلات روانی سیل‌زدگان چیست و چه نوع مراقبت‌هایی نیاز دارند؟

بر اساس نتایج مطالعه کمی، عمده ترین مشکلات روانی سیل‌زدگان اعم از اختلالات روانی عمومی، افسردگی و اختلال استرس پس از سانحه (PTSD) بود که در بخش نتایج مطالعه کمی، شیوع و عوامل مرتبط با آن‌ها قابل مشاهده است. نتایج نشان داد، سیل‌زدگان استان لرستان نسبت به دو استان دیگر دارای وضعیت نامطلوب تری می‌باشند. افراد دچار اختلالات روانی علاوه بر مراقبت‌های روانی و روان‌پزشکی، به حمایت‌های اجتماعی در جهت بهبود سلامت روان و امید به زندگی نیاز دارند.

بر اساس نتایج مطالعه کیفی نیز سیل‌زدگان پس از سیلاب واکنش‌های متفاوت روانی ازجمله خشم و عصبانیت، ترس و اضطراب، کم خوابی،کابوس‌های شبانه، احساس ناامیدی، داشتن افکار خودکشی، احساس ناامنی به همراه پرخاشگری نزاع و درگیری بروز داده‌اند،که البته هر چقدر وقوع سیلاب شدیدتر و حادتر بوده است، علایم منفی روانی شیوع بیشتری داشته است. با وجود اینکه این علایم و نشانه‌ها با بروز سیلاب مرتبط بوده است که این علایم ناشی از فشار روانی خود سیلاب یا عوارض آن از قبیل: تخریب خانه و زمین‌های کشاورزی و مشکلات اقتصادی ناشی از دست دادن سرمایه‌های اولیه زندگی و هر چیزی که برای آن سال‌ها زحمت کشیده‌اند و نگرانی از دست دادن یا آسیب دیدن نزدیکان بوده است.

۳- کیفیت ارائه خدمات روان‌شناختی و روان‌پزشکی که به ایشان ارائه می‌شود چگونه است؟

با توجه به نتایج مطالعه کیفی نتایج نشان داد، کیفیت ارائه خدمات علی رغم برخی چالش‌ها (مانند کمبود نیروهای ارائه دهنده، وجود ناهماهنگی‌ها بین ارائه کنندگان خدمت و ...) از کیفیت مناسبی برخوردار بوده است و مردم از ارائه خدمات سلامت روان و توجه به این مقوله نسبتاً اظهار رضایت می‌کردند. طبق اظهارات مردم، تکنیک‌ها و مهارت‌هایی که به آن‌ها آموزش داده می‌شد، توان مقابله آن‌ها را با مشکلات بیشتر می‌کرد و تاب‌آوری آن‌ها را افزایش داده‌است.

طبق نتایج مطالعه کمی نیز ۷/۹ درصد افراد مورد مطالعه از خدمات ارائه شده رضایت خیلی زیاد، ۴۲/۹ درصد رضایت زیاد، ۳۹/۴ درصد رضایت متوسط، ۶ درصد رضایت کم و ۳/۸ درصد رضایت خیلی کم داشتند.

۴- ارائه خدمات روان‌شناختی و روان‌پزشکی در جریان رخدادهای طبیعی کشور چگونه باید بهبود یابد؟

با توجه به نتایج مطالعات کیفی و کمی پیشنهادهای زیر برای بهبود خدمات ارائه می‌شود:

۱. مداخلات روانی‌اجتماعی اولیه (در روزها و هفته‌های ابتدایی بروز فاجعه) با هدف بیماریابی انجام نمی‌شود، (اگر چه افرادی که از قبل از حادثه بیمار بوده‌اند و یا اعتیاد داشته‌اند نیاز به ادامه خدمات دارند)، اکثر مواردی که در حوادث دچار مشکل می‌شوند، استرس حاد دارند و بهبودی خودبخودی خواهند داشت. روش‌های مداخله بسته‌های سه جلسه‌ای رفتاری است. افرادی که در جریان سیل دچار مشکلات جدی‌تر می‌شوند، باید شناسایی و مداخله فردی مناسب برایشان انجام گیرد.
۲. تدوین و ارتقائ پروتکل علمی‌با همکاری سازمان‌های خدمت‌رسان با مدیریت واحد (ترجیحا وزارت بهداشت).
۳. توانمندسازی کارشناسان سلامت روان در حوزه دانشگاه‌های علوم پزشکی، بهزیستی و هلال احمر در مورد مدیریت بلایا
۴. هماهنگی و همکاری بین ارائه دهندگان خدمات سلامت روان به ویژ ه اداره سلامت معاونت‌های بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی، بهزیستی و هلال احمر. برای یکپارچه و یکدست شدن ارائه خدمات و آموزش‌ها و شفاف شدن شرح وظایف هریک از دستگاه‌ها پروتکل مشخصی داشت و همچنین باید در قالب کارگروه سلامت روان مدیریت بحران منطقه تولیت و فرماندهی واحدی داشته باشد.
۵. توجه به کودکان و ارائه خدمات سلامت روان و بازی درمانی علاوه بر کاهش فشارروانی بر آن‌ها، خانواده‌ها را در گرفتن آموزش‌ها و خدمات روان‌شناختی ترغیب می‌کرد. تجربه مؤثر راه اندازی مهد کودک‌ها در اردوگاه‌ها که توسط تیم محب بهزیستی انجام شده بود، توانست در این راستا موفق عمل کند.
۶. پایگاه‌های سلامت اجتماعی و تشکل‌های محلی توانستند در زمان بحران سیلاب ایجاد شده (به‌خصوص در استان لرستان) با ایجاد تحرک بین مردم، مشارکت آن‌ها را در انجام خدمات امداد رسانی افزایش دهند.
۷. با توجه به کمبود نیروی ارائه دهنده خدمات سلامت روان، استفاده از ظرفیت سمن‌های شناسایی شده از قبل و بخش خصوصی توانست این نقیصه را جبران کند.
۸. توجه به حمایت های اجتماعی مورد نیاز آسیب دیدگان به‌عنوان یک فاکتور مداخله که می تواند به بهبود روانشناختی و امید به آینده آن‌ها کمک کند.
۹. اولویت دادن استان لرستان: ضمن جبران خسارت‌های وارده و برگشت زیست مردم به شرایط قبل از سیل، استان لرستان باید در دریافت خدمات ذیل در اولویت باشد.

- آموزش: الف- آموزش عمومی‌از طریق رسانه‌ها و تهیه مطالب مکتوب، صوتی و تصویری

ب- آموزش گروهی به افراد آسیب‌پذیر: افراد دچار خسارت مالی و دارایی ناشی از سیل، دارای سن بالاتر، تحصیلات پایین‌تر، خانه‌دار، بی‌کار و مطلقه/بیوه

- غربالگری: الف- بهره‌گیری از اطلاعات پژوهش حاضر برای شناسایی افراد نیازمند مداخله

ب- به‌کارگیری نظام‌مند برنامه‌های غربالگری شبکه‌های بهداشت در مناطق پرمخاطره

- تأمین مراکز خدمت‌رسانی تخصصی:

الف- پس از سرند افراد آسیب‌دیده، آن‌ها باید به روان‌پزشک برای ارزیابی تشخیصی ارجاع شوند.

ب- خدمات مددکاری اجتماعی، روانشناسی بالینی، مشاوره و روان‌پزشکی باید در اختیار افراد آسیب‌دیده قرار داشته باشد تا برحسب نظام ارجاع مشخصی از آن‌ها بهره گیرند.

۵- عمده‌ترین مشکلات روان‌شناختی کودکان و نوجوان سیل‌زده چیست؟

نتایج مطالعه نشان داد ۱۴/۶ کودکان و نوجوانان دچار اختلال استرس پس از سانحه (PTSD) بودند که پس از گذشت حدود شش ماه از زمان سیل، نیاز به مداخلات درمانی مناسب دارد. عواملی مانند ترک منزل و جا به جایی به اردوگاه، خرابی و تعطیلی مدارس در برخی مناطق، آسیب سیلاب به منازل مسکونی، ایجاد اختلال در سلامت روان والدین، باعث تأثیر منفی بر سلامت روان کودکان شده است. پاره ای از احساسات منفی کودکان می‌تواند ناشی از فقدان امنیت و دلتنگی برای داشته‌های ساده ای همچون اسباب بازی و دوری از اشیائی است که برای آن‌ها مملو از خاطره بوده و احساس دلبستگی به آن‌ها دارند. اجبار به ترک منزل می‌تواند استرس بسیاری را به کودکان تحمیل کند، وضعیتی که حتی در کودکان نوپا ایجاد شده و می‌تواند مدیریت رفتارهای آن‌ها را برای والدین دشوار سازد.

۶- مهم‌ترین مشکلات تحصیلی کودکان و نوجوان سیل‌زده چیست؟

عواملی مانند آسیب سیل به مدرسه و تعطیلی آن، اختلال استرس پس از سانحه (PTSD) در کودکان، آوارگی خانواده به دلیل سیل و جا به جایی به اردوگاه‌ها می‌تواند باعث مشکلاتی مانند افت تحصیلی در کودکان و نوجوانان شود.

۷- بارزترین مشکلات خانوادگی کودکان و نوجوانان سیل‌زده چیست؟

نتایج نشان داد، آسیب‌های ایجاد شده به دارایی‌ها و خسارت‌های مالی به خانواده، تأثیر منفی بر سلامت روان والدین داشته است و آن‌ها را در معرض اختلالات روانی، افسردگی و PTSD قرار داده است. وجود این اختلالات در افراد خانوار ارتباط معنی‌داری با وجود PTSD و مشکلات روانی در کودکان و نوجوانان داشته است و شانس وجود اختلالات روانی در کودکان و نوجوانان را افزایش داده است.

۸- مسائل روانی ناشی از جابه‌جایی و مهاجرت خانواده در کودکان و نوجوانان سیل‌زده چیست؟

همان‌طور که در نتایج مطالعه کمی‌قابل مشاهده است، شیوع اختلال استرس پس از سانحه (PTSD) در کودکان و نوجوانانی که هنگام سیل به اردوگاه جابه‌جا شده‌اند، به‌طور معنی‌داری بیشتر می‌باشد. این موضوع می‌تواند نشان‌دهنده تأثیر نامطلوب جابه‌جایی و مهاجرت خانواده بر سلامت روان کودکان و نوجوانان سیل‌زده باشد و نیازمند مداخلات روان‌شناختی بعد از برگشت به خانه است.

۹- مهم‌ترین منابع استرس‌زای محیطی کودکان و نوجوانان سیل‌زده چیستند؟

مشکلات مالی خانوار ناشی از خسارت و آسیب به دارایی‌ها، وجود اختلال سلامت روان در سایر اعضای خانوار، ورود گل و لای سیلاب به منزل و برجای ماندن آن در محیط زندگی، آسیب و خسارت به مدارس و تعطیلی آن‌ها

۳-۱۰. منابع

1. Othman AZ, Dahlan A, Borhani SN, Rusdi H. Posttraumatic Stress Disorder and Quality of Life among Flood Disaster Victims. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 2016;234:125-34.
2. Sharifi V, Amin-Esmaeili M, Hajebi A, Motevalian A, Radgoodarzi R, Hefazi M, et al. Twelve-month prevalence and correlates of psychiatric disorders in Iran: the Iranian Mental Health Survey, 2011. Archives of Iranian medicine. 2015;18(2):76-84.
3. Raghibi M, Shirabadi A, Moallemi S, Narimani M. Demographic Characteristics and Post-Traumatic Stress Disorder In Prison Inmates of Zahedan, Iran. Military Caring Sciences. 2016;3(1):10-7.
4. Farhoudian A, Sharifi V, Rahimi Movaghar A, Radgoudarzi R, Mohammadi M, Younesian M, et al. The Prevalence of Posttraumatic Stress Disorder and Its Symptoms Among Ban Earthquake Survivors. Advances in Cognitive Science. 2006;8(3):58-70.
5. Noorbala AA, Bagheri Yazdi SA, Faghihzadeh S, Kamali K, Faghihzadeh E, Hajebi A, et al. Trends of Mental Health Status in Iranian Population Aged 15 and above between 1999 and 2015. Archives of Iranian medicine. 2017;20(11 Suppl. 1):S2-s6.
6. Motlagh M, Alaghbandrad J, Shahrivar Z, Arabgol F, Sahebi M. Symptom Profile and Risk Factors of Posttraumatic Stress Disorder in Earthquake-Stricken Children and Adolescents of Bam. Advances in Cognitive Science. 2005;7(3):65-70.
7. Dean AG, Sullivan KM, Soe MM. OpenEpi: Open Source Epidemiologic Statistics for Public Health, Version 3.01 [2019/06/15]. Available from: https://www.openepi.com/SampleSize/SSPropor.htm.
8. Noorbala AA, Bagheri yazdi SA, Mohammad K. The Validation of General Health Questionnaire- 28 as a Psychiatric Screening Tool. Hakim Health Systems Research Journal. 2009;11(4):47-53.
9. Panaghi L, Hakim shooshtari M, Atari Mogadam J. Persian version validation in impact of event Scale-Revised. Tehran University Medical Journal. 2006;64(3):52-60.
10. Dadfar M, Kalibatseva Z, Lester D. Reliability and validity of the Farsi version of the Patient Health Questionnaire-9 (PHQ-9) with Iranian psychiatric outpatients. Trends in psychiatry and psychotherapy. 2018;40(2):144-51.
11. Ohan JL, Myers K, Collett BR. Ten-year review of rating scales. IV: scales assessing trauma and its effects. Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry. 2002;41(12):1401-22.
12. Ravens-Sieberer U, Erhart M, Gosch A, Wille N. Mental health of children and adolescents in 12 European countries-results from the European KIDSCREEN study. Clinical psychology & psychotherapy. 2008;15(3):154-63.
13. Nik-Azin A, Naeinian MR, Shairi MR. Validity and Reliability of Health Related Quality of Life Questionnaire “KIDSCREEN-27” in a Sample of Iranian Students. Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology. 2013;18(4):310-21.
14. Kessler RC, Sonnega A, Bromet E, Hughes M, Nelson CB. Posttraumatic stress disorder in the National Comorbidity Survey. Archives of general psychiatry. 1995;52(12):1048-60.
15. Friedman MJ, Keane TM, Resick PA. Handbook of PTSD: Science and practice: Guilford Press; 2007.
16. Statistical center of Iran. Selected findings of the 2011 national population and housing census. 2011.
17. Mohammadi MR, Salmanian M, Ghanizadeh A, Alavi A, Malek A, Fathzadeh H, et al. Psychological problems of Iranian children and adolescents: parent report form of Strengths and Difficulties Questionnaire. Journal of mental health (Abingdon, England). 2014;23(6):287-91.
18. Sharifi V, Mojtabai R, Shahrivar Z, Alaghband-Rad J, Zarafshan H, Wissow L. Child and Adolescent Mental Health Care in Iran: Current Status and Future Directions. Archives of Iranian medicine. 2016;19(11):797-804.
19. Alavi A, Mohammadi MR, Joshaghani N, Mahmoudi-Gharaei J. Frequency of Psychological Disorders amongst Children in Urban Areas of Tehran. Iran J Psychiatry. 2010;5(2):55-9.
20. Seddighi H, Salmani I. Gender Differences in Children Mental Health Disorders after Earthquakes in Iran: A Systematic Review. Journal of Community Health Research. 2019;8(1):54-64.

21. The National Child Traumatic Stress Network (NCTSN). Parent tips for helping infants and toddlers after disasters 2012 [Available from: https://www.nctsn.org/resources/pfa-parent-tips-helping-infants-and-toddlers-after-disasters.
22. Fryers T, Brugha T. Childhood determinants of adult psychiatric disorder. Clinical practice and epidemiology in mental health : CP & EMH. 2013;9:1-50.
23. Nygaard E, Wentzel-Larsen T, Hussain A, Heir T. Family structure and posttraumatic stress reactions: a longitudinal study using multilevel analyses. BMC psychiatry. 2011;11:195.
24. Vila G, Witkowski P, Tondini MC, Perez-Diaz F, Mouren-Simeoni MC, Jouvent R. A study of posttraumatic disorders in children who experienced an industrial disaster in the Briey region. European Child & Adolescent Psychiatry. 2001;10(1):10-8.
25. Gargano LM, Locke S, Brackbill RM. Parent Physical and Mental Health Comorbidity and Adolescent Behavior. Int J Emerg Ment Health. 2017;19(2):358.

بخش سوم

مطالعات استانی کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه

(هفت استان اصلی درگیر سیلاب ۹۸)

- فصل چهارم: ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب دراستان فارس
- فصل پنجم: ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب دراستان مازندران
- فصل ششم: ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان خوزستان
- فصل هفتم: ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان گلستان
- فصل هشتم: ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان لرستان
- فصل نهم: ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان ایلام
- فصل دهم: ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان کرمانشاه

مقدمه

سومین بخش از گزارش کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه «هیأت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها» به گزارش‌های بررسی‌های انجام‌شده در استان‌های سیل‌زده اختصاص دارد و فصول چهارم تا دهم گزارش را شامل می‌شود. در این فصل ها، گزارش‌های بررسی اجتماعی و فرهنگی در هر یک از استان‌های فارس، مازندران، خوزستان، گلستان، لرستان، ایلام و کرمانشاه به‌تفکیک ارائه می‌شود. اگرچه کارگروه برای انجام مطالعات چارچوب مفهومی یکسانی برای همه استان‌ها تدوین کرده و حداکثر هماهنگی با محققان در استان‌ها صورت گرفته بود تا گزارش‌هایی با محتوای قابل مقایسه و تا حد ممکن تابع ساختار واحدی تدوین شود، اما ویژگی‌های محلی، مقتضیات سیلاب در هر استان و دیدگاه و تجارب محققانی که در هر استان فعالیت کرده‌اند بر محتوا و ساختار گزارش‌ها اثر گذاشته و تفاوت‌های ایجاد شده است. وجوه بیش‌وکم یکسانی در عمدهٔ گزارش‌ها وجود دارد اما هر استان ویژگی‌های خاص خودش را نیز دارد و برای مثال، گرچه استان خوزستان در متغیرهای مختلفی با سایر استان‌ها مشترک است، اما مطالعه نشان داد مسئلهٔ تلقی مردم در خصوص تبعیض قومیتی در این استان نسبت به سایر استان‌های سیل‌زده جدی‌تر است و تا حد زیادی عمومیت دارد. سیلاب اگرچه در شیراز باعث شده است مردم به‌هم نزدیک‌تر شده و هم‌بستگی اجتماعی بیشتری با یکدیگر بیابند، اما سیل در استان ایلام، افزون بر بی‌اعتمادی به نهادهای حکومتی، نوعی بی‌اعتمادی بین‌گروهی را نیز سبب شده است. سیلاب‌ها در این استان نه‌تنها کلیشه‌های قومی بین مردم را از بین نبرده، بلکه بیشتر به آن‌ها دامن زده است. این جنس از تفاوت‌های بین‌استانی در کنار شباهت‌های بسیار، در بسیاری از بخش‌های این بخش به چشم می‌خورند.

این بخش را با گزارش سیلاب استان فارس در فصل چهارم آغاز می‌کنیم. دلیل اینکه نخستین گزارش را به این استان اختصاص داده‌ایم، کامل‌بودن تمامیت مفاهیمی است که می‌توان با استفاده از تجربهٔ غافلگیرانهٔ سیل استان فارس دربارهٔ ابعاد اجتماعی مختلف آن بیان کرد و بسیاری از مفاهیم تعمیم‌پذیر گزارش اجتماعی و فرهنگی سیلاب‌ها در این استان قابل شناسایی است. در این گزارش به‌طور مفصل دربارهٔ سلطهٔ پارادایم خشکسالی بر نگرش مردم، سازِکارهای ناکارآمد هشدار دهی، برخی مناسک معمول و نمایشی مدیریت بحران، بی‌اعتمادی عمومی به نهادهای دولتی و حکومتی و نیز ضرورت توجه به خصیصه‌های فرهنگی محلی در مدیریت و سیاست‌گذاری بحران‌ها بررسی شده است.

فصل پنجم به گزارش بررسی اجتماعی و فرهنگی در استان مازندران اختصاص دارد. سیلاب استان مازندران جزو سیلاب‌های با گسترهٔ محدود بود، بااین‌حال از آن‌جایی که احتمال رخ‌دادن سیلاب در این استان زیاد است، بررسی آن اجتناب‌ناپذیر می‌نمود. این گزارش حداقل دو وجه ممیزه نسبت به سایر گزارش‌ها دارد. نخست اینکه به‌صورت خلاصه، تحلیلی جامعه‌شناختی از علل تمایل نداشتن مردم به استفاده از بیمه‌ها ارائه کرده که در سایر گزارش‌ها کمتر به آن اشاره شده است و دوم با استفاده از داده‌های گردآوری‌شده، راهبردهایی برای مدیریت سیلاب ارائه کرده و نقش حکمرانی را در آن با تفصیل بیشتری بررسی شده است. توصیه‌های سیاستی طرح‌شده در بخش انتهایی این گزارش می‌تواند در سطح ملی راهگشا باشد.

فصل ششم به استان خوزستان اختصاص دارد و در آن یکی از مباحث مهم این فصل، یعنی تفاوت و تناقض روایت مردم و روایت مسئولین از سیلاب اخیر طرح شده است. بر اساس مطالعات کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه مشخص شد هر چه سیلاب‌ها از استان‌های شمالی فاصله گرفتند و به مناطق جنوبی ایران نزدیک‌تر شدند و هرچه از زمان غافلگیری سیلاب‌ها گذشت، نقش مدیریت بحران از نظر مردم پراهمیت‌تر شد. هم‌چنین در استان خوزستان روایت مردم از بحران با روایت مسئولین از آن به بالاترین سطح از ناسازگاری رسید. روایت مردمی در این استان تا آنجا پیش رفته است که برخی معتقدند نظام سیاسی به‌صورت عامدانه موجب وقوع سیل و آب‌گرفتگی مناطق عرب‌نشین در خوزستان شده است، در حالی که روایت مسئولین چندان تقصیری را متوجه مدیریت بحران نمی‌داند و سطح بالای بارش‌ها را علت سیلاب می‌داند.

فصل هفتم به گزارش بررسی اجتماعی و فرهنگی سیلاب استان گلستان اختصاص دارد. گلستان جزو استان‌هایی بود که گسترهٔ سیل در آن زیاد بود و این مهم در گزارش مفصل آن نیز بازتاب یافته است. این گزارش تلاش می‌کند تا از آنچه رخ داده و آنچه می‌تواند به بهبود وضعیت کمک کند، شرح دقیقی داده شود. داده‌های پیمایشی این بخش عمدتاً به‌صورت تفکیک‌شده بین شهرهای

آق‌قلا، گمیشان و گلستان ارائه شده است تا سیاست‌گذاران و نیروهای اجرایی این توانایی را داشته باشند که با هدف‌گیری دقیق‌تری پیامدهای اجتماعی و فرهنگی این سیلاب را مورد توجه قرار دهند. گزارش این استان همچنین در خصوص نگرش مردم به سیلاب و توجه به گروه‌هایی چون جامعه اهل سنت ایران اهمیت بسیاری دارد.

فصل هشتم به گزارش بررسی استان لرستان اختصاص دارد. بررسی ابعاد اجتماعی سیلاب در استان لرستان از چند وجه اهمیت ویژه‌ای دارد. مهم‌ترین نکته این است که این استان در آینده نیز در معرض سیلاب خواهد بود و در صورت در دستور کار قرار ندادن برخی اصلاحات اساسی، به‌علت بستر زیرساختی و بستر اجتماعی‌اش، به‌شدت در برابر سیلاب آسیب‌پذیر است. استان لرستان جامعه‌ای است با ساختار نیمه‌مدرن و نیمه‌سنتی که در سالیان درازی سه نوع از سبک زندگی ایلی، روستایی و شهری را در خود جای داده است. این جامعهٔ در حال گذار هم از فقدان سازمان‌دهی و تشکیلات مدرن رنج می‌برد و هم از بوروکراسی دولتی آغشته به طایفه‌گرایی محلی در رنج است. این گزارش می‌تواند نخست نیاز استان به اصلاحات اساسی را نشان دهد و دوم راهنمایی برای نقاط تمرکز سیاست‌گذاری‌ها باشد.

فصل نهم به گزارش استان ایلام اختصاص دارد. گرچه استان ایلام نیز در متغیرهای مختلفی ازجمله سطح ادراک و آگاهی و آموزش و میزان سرمایهٔ اجتماعی با سایر استان‌ها اشتراکاتی دارد، اما بر اساس تحقیقات، این استان نسبت به سایر استان‌های سیل‌زده در برخی وجوه متفاوت است. احساس تبعیض قومی و احساس طردشدگی در این استان به‌شدت بالاست. افزون بر این، در این استان نوعی بی‌اعتمادی بین‌گروهی نیز به‌سبب سیلاب پدیدار شده است. این گزارش همچنین حاوی اطلاعاتی دربارهٔ اثرات اقتصادی‌اجتماعی سیلاب در روستاهای استان است و از داده‌های آن می‌توان برای برگزیدن بهترین گزینهٔ جبران هزینه‌های سیلاب استفاده کرد.

فصل دهم به استان کمتر آسیب‌دیدهٔ کرمانشاه اختصاص دارد. این استان از آن‌جایی که در قیاس با سایر استان‌ها آسیب‌های کمتری دیده بود، گزارش آن نیز اندکی محدودتر از سایر استان‌ها تهیه شده است. تحلیل نهایی این گزارش حاکی از آمار و وضعیت نیمه‌خوشایندی است که عمدهٔ شرایط بحرانی را نتیجهٔ کمبود استفاده از تجارب مدیریت بحران در کشور می‌داند.

هر فصل تلاش می‌کند تصویری کلی از وضعیت کنونی و نیازهای فوری هر استان ارائه دهد. این تصویر کلی از تشریح وضعیت آموزش بحران و نحوهٔ کارکرد سازمان‌های مردم‌نهاد در سیل اخیر گرفته تا نیاز به نهادمندی نظام هشدار سیلاب یکسان در استان‌ها و ضرورت روشن‌سازی سازِکارهای رابطهٔ دولت با نهادهای مدنی را در بر می‌گیرد. داده‌ها و تحلیل‌های این فصول می‌تواند به حافظهٔ سازمانی نظام سیاسی ایران افزوده شده و در بهبود تاب‌آوری در مقابل سیلاب، هم در مناطق مورد پژوهش و هم در سطح ملی مؤثر باشد.

فصل چهارم

ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان فارس

۴-۱. مقدمه و کلیات مطالعه

با حاکم شدن سامانه جوی پربارش در فروردین ماه سال ۱۳۹۸ در کشور، استان فارس همچون بسیاری از استان‌های دیگر شاهد بارش‌های شدید باران و در برخی مناطق جاری شدن سیل بود. گرچه دامنه سیلاب هشت شهرستان استان فارس و جمعیتی حدود ۲۷۴۳۷۷۹ را متاثر کرد (گزارش وزارت بهداشت و آموزش پزشکی از سیل ۱۳۹۸)، اما حادثه سیل شیراز که در مناطق دروازه قرآن، شهرک سعدی و مناطق پیرامون آن اتفاق افتاد هم به لحاظ خسارات جانی و مالی و هم به لحاظ شدت و سرعت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بود و بازتاب رسانه‌ای گسترده‌ای نیز داشت. البته این اولین باری نیست که در این مناطق سیل اتفاق افتاده است، داده‌های تاریخی حاکی از آن است که در زمستان سال ۱۰۵۷ شمسی در این منطقه سیلاب مخرب و سنگینی رخ داده که یک‌سوم شهرشیراز را آب فرا گرفته بوده است. همچنین شیراز در یک سده گذشته پنج بار شاهد باران‌های سنگین و سیل آسا بوده است و آخرین سیل‌ها مربوط به سال ۱۳۶۵ و ۱۳۸۰ می‌باشد(گزارش دفتر فنی استانداری فارس از سیل ۱۳۹۸ شیراز). این سیلاب‌ها از حوضه‌های آبریز دروازه قرآن و سعدی در شمال و شمال شرق شیراز از ارتفاعات زاگرس نشات می گیرد که از زیرحوضه‌های رودخانه خشک(رودخانه‌ای فصلی که از وسط شهر شیراز میگذرد) می‌باشد که در نهایت به دریاچه مهارلو(دریاچه نمک) می ریزد، در ادامه به چگونگی رخداد سیل دروازه قران و سپس شهرک سعدی می پردازیم.

۴-۱-۱. سیل دروازه قرآن شیراز

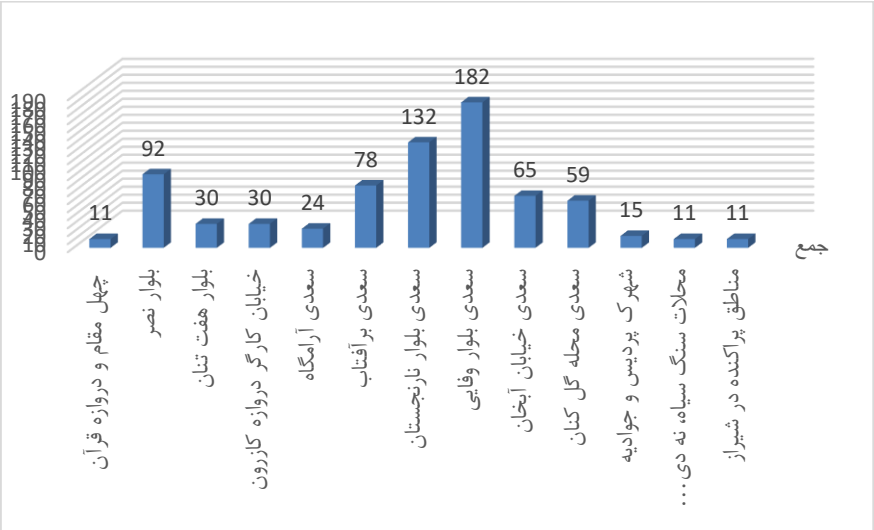
بر اساس داده‌های اداره کل هواشناسی فارس در تاریخ‌های ۴، ۵ و ۶ فرودین ماه ۹۸ بارش‌های گسترده و زیادی در استان و شهر شیراز به وقوع پیوست. این سامانه بارشی در روزهای ۵ و ۶ بیشترین میزان بارش را داشته، به‌طوری‌که از ساعت ۸:۳۰ دقیقه صبح ۵ فروردین تا ساعت ۲۲ روز ششم فروردین ادامه داشته است. بیشترین شدت بارش در حوضه آبریز دروازه قرآن که دارای مساحت تقریبی ۲۳ کیلومتر مربع است، بصورت یک رگبار ۴۳ دقیقه‌ای در بین ساعت ۱۱:۱۶ دقیقه تا ۱۱:۵۹ دقیقه رخ داد که در این مدت کوتاه ۲۳/۵ میلیمتر باران امده است. بر اساس آمار لحظه‌ای ایستگاه باران سنجی ثبات واقع در خیابان ارم در مدت ۱۵ دقیقه شدت گرفت بارش ۱۹ میلیمتر (معادل ۷۶ میلیمتر بر ساعت) و در مدت ۱۰ دقیقه اوج بارش ۱۴/۸ میلیمتر (معادل ۸۸/۸ میلیمتر در ساعت) بارش اتفاق افتاده است(گزارش کارشناسی علل وقوع سیل ۵ فروردین ماه دروازه قرآن). این بارندگی شدید که برخی معتقدند از نوع بارندگی‌های نابهنجار بوده است منجر به بیشترین سیلاب لحظه‌ای شد و به دلیل عدم ظرفیت کافی مجرای زیر سطحی خیابان دروازه قرآن آب سیل از حوضچه تنظیمی قبل از کانال تعبیه شده سرریز شده و به خیابان با شیب تند دروازه قرآن سرازیر شد.
بارندگی در آن ساعات منجر به ترافیک شدیدی در دروازه خروجی شهر شده بود، با ورود و افزایش آب سیل به خیابان و سرازیر شدن آن بسیاری از خودروهای شهروندان و مسافران نوروزی را در حالی که سرنشینان آن در داخل خودروها بودند با خود برد و در هم کوبید. در این حادثه ۲۱ نفر از شهروندان و مسافران نوروزی جان خود را از دست دادند، بیش از۱۷۰ نفر مصدوم و به ۶۰۰ تا ۷۰۰ خودرو خسارت به میزان‌های مختلف وارد شد (آمارهای ارائه شده توسط فرمانداری شیراز). سپس این جریان سیل وارد بلوار هفت تنان شده و به برخی از منازل و مغازه‌های منطقه و خیابان‌های مجاور آسیب وارد کرد.

۴-۱-۲. سیل شهرک سعدی

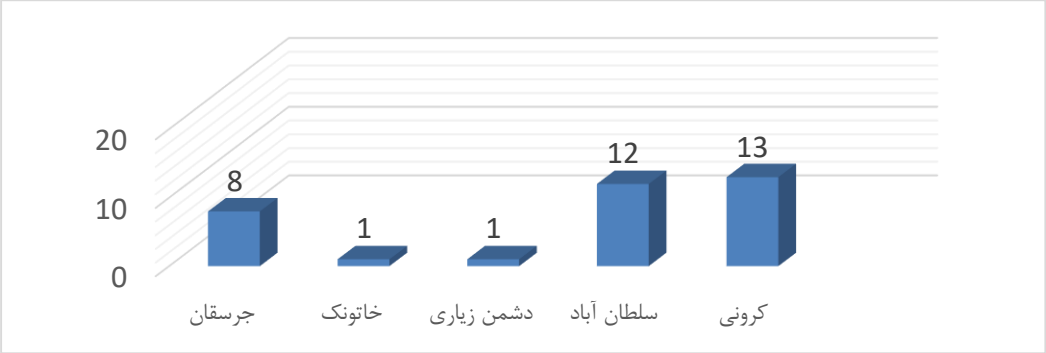
یک روز پس از سیل دروازه قرآن، در روز ۶ فروردین ماه حادثه‌ای مشابه در شهرک سعدی اتفاق افتاد که در حوزه آبریزی به موازات حوضه آبریز دروازه قرآن و در شمال شرق شیراز قرار دارد. حوضه آبریز سعدی شیراز با مساحت تقریبی ۵۶ کیلومتر مربع در شمال شرق شهر شیراز و دراحاطه کوههای بمو از شمال وکوههای سعدی از جنوب قرار گرفته است. شیب تقریبی این حوضه ۱۴درصد بوده و بواسطه یک یال مشترک که در غرب این حوضه و شرق حوضه آبریز دروازه قرآن قرار گرفته از آن حوضه آبریز متمایز می‌شود (گزارش دفتر فنی استانداری فارس از سیل ۱۳۹۸ شیراز).

به دلیل بارندگی‌های شدید آن روزها، به گفته برخی از نیروهای داوطلب و بسیجی حاضر در منطقه، شب قبل از حادثه، آبگرفتگی و رانش کوه در برخی از مناطق شهرک سعدی (برآفتاب) مشاهده شده بود(مصاحبه با نیروهای پایگاه بسیج سلمان). اما در حوالی ساعت ۹:۳۰ صبح روز حادثه، حجم عظیمی از سیلاب ناشی از بارندگی‌های یاد شده از بالادست مسیل رودخانه و از طرف جاده خرامه وارد شهرک سعدی شد؛ جائیکه حریم مسیل طبیعی در طول سالیان دراز توسط ساکنین برای ساخت خانه تصرف شده و شهرداری برای سهولت عبور و مرور متصرفان، مسیل را به کانالی سرپوشیده تبدیل کرده است و در ادمه آب بارندگی‌ها را با کانالهای زیر زمینی با قطر متفاوت از خیابانهای مختلف تا رودخانه خشک عبور داده است. مسیر کانال ورودی به شهرک که به دلیل مقادیر زیاد گل و لای و شاخ و برگ درختان و حتی زباله‌های فراوان که سیل با خود آورده بوده مسدود شده و پس‌زدگی سیلاب به داخل کوچه‌ها و خیابانهای شهرک سعدی سرازیر شده است. ورود حجم زیاد سیلاب به منازل، کارگاهها و مغازه‌های منطقه خسارات زیادی را بوجودآورد اما خوشبختانه خسارت جانی نداشت. بر اساس آماره‌ای بنیاد مسکن انقلاب اسلامی در محله سعدی ۳۰۴ منزل از سیل آسیب دیدند. این سیلاب که بخش قابل توجهی از آن وارد بلوار شهید وفایی شده بود در نهایت از دو مسیر خارج شد؛ ۱. منطقه گود گل کنان که منطقه‌ای قدیمی با ساختمانهای فرسوده است درست در پشت آرامگاه سعدی و ۲. تونل سعدی که آب سیل را به خیابان سردارن و در نهایت بلوار نصر هدایت کرد و منجر به آبگرفتگی و تخریب برخی از منازل، بسته شدن زیر گذرها و پل‌ها و... شد.

درمجموع، خسارات ناشی از این دو روز سیل، مناطقی از شهر شیراز و تعدادی از روستاهای اطراف شیراز را درگیرکرد. عمدۀ این خانوارها که به واسطۀ سیل متضرر شدند ساکن محلات سعدی، نصرآباد، هفت‌تنان و چهل مقام بودند و به‌طور پراکنده خانوارهایی در محلات سنگ سیاه و حضرتی، دروازه کازرون، شهرک پردیس و شهرک جوادیه نیز به واسطۀ این بارش‌ها دچار خسارت شدند. بر اساس بانک داده‌های سیل شیراز که توسط گروه‌های جهادی درگیر در سیل و با همکاری نهادهای دولتی همچون شهرداری و فرمانداری تهیه شده است، در شهر شیراز ۷۴۰ خانوار سیل‌زده و در روستاهای اطراف که شامل روستاهای سلطان‌آباد، کرونی، جرسقان می‌شود ۳۵ خانوار سیل‌زده ثبت شده است. در نمودار شماره ۴-۱ و ۴-۲ پراکندگی خانوارهای سیل‌زده در محلات مختلف شیراز و روستاهای اطراف آن نمایش داده شده است.



نمودار ۴-۱- پراکندگی منازل آسیب‌دیده در محلات و مناطق شهر شیراز



نمودار ۴-۲- پراکندگی منازل آسیب دیده در روستاهای شهرستان شیراز

لازم به ذکر است که، خانوارهای سیل‌زده شهرستان شیراز ۵۰درصد مالک و۴۶درصد مستأجر و ۴درصد نامشخص بوده‌اند. از این میان حدود ۱۰درصد از این خانوارها از اتباع افغانستانی بوده‌اند.

۴-۱-۳. روش تحقیق

۴-۱-۳-۱. مطالعه کیفی

محققین تلاش کرده‌اند از تمامی داده‌های کیفی و کمی، تصاویر، مصاحبه ها، آمارها، اسناد و مطالعات موجود که به نحوی از انحاء به فهم و درک موضوع مطالعه کمک می‌کند استفاده کنند. لذا در بخش کیفی مطالعه از تکنیک‌های جمع‌آوری همچون مشاهده میدانی، مصاحبه با مردم آسیب دیده، مصاحبه با مدیران و کارشناسان دستگاههای اجرائی، گروه‌های مردمی رسمی و غیررسمی(سمن ها، گروه‌های جهادی، خیریه‌های مردمی، پایگاه بسیج منطقه سعدی، انجمن آفرود و...) مطالعه اسناد و گزارشات سازمان‌ها استفاده شده است.

محققین در نهایت تلاش کرده‌اند با تکنیک تحلیل تماتیک داده‌های جمع‌آوری شده را تحلیل کنند. برای اطمینان از اعتبار داده‌ها و تحلیل‌ها، سه تکنیک زیر مد نظر قرار گرفته است:

۱. ممیزی[۱] کمیته تحقیق: در این روش اعضای کارگروه به‌عنوان ممیز، بر مراحل تحقیق ازجمله جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها نظارت کرده‌اند.
۲. بررسی توسط اعضا: از مشارکت‌کنندگان در تحقیق بطور خاص فعالین، مردم سیل‌زده و مسئولین اجرایی درگیر در امدادرسانی و مدیریت سیل نظر خواهی شد تا تم‌ها و مقولات را ارزیابی و در مورد صحت آن‌ها نظر بدهند. در جریان انجام مصاحبه‌ها و در حاشیه این دیدارها و بازدیدهای میدانی محققان از مصاحبه شوندگان وگروه‌های مختلف درباره تم‌های کشف شده در مصاحبه‌های قبلی نظر خواهی کرده‌اند تا از اعتبار آن‌ها مطمئن شوند.
۳. مقایسه‌های تحلیلی: برای افزایش اعتبار تفاسیر به عمل آمده از تم‌ها و مفاهیم از دو شیوه‌ای که اشتراوس و کوربین توصیه کرده‌اند استفاده شده است؛ ۱. با رجوع به داده‌ها و مقایسه ساخت بندی تفاسیر با داده‌های خام از طریق انجام مقایسه‌های تحلیلی و ۲. پرسیدن از مشارکت کنندگان در مورد اینکه نظریه یا تفاسیر تا چه حد با واقعیت سازگار است.

همچنین تلاش شده است که در تمامی بازدیدهای میدانی و جلسات مصاحبه با مطلعین حداقل دو تن از اعضاء کمیته استانی حضور داشته باشند، تحلیل‌های خود را از داده‌ها ارائه دهند و سپس با اشتراک گذاشتن تحلیل‌ها بین محققین بر سر تحلیل‌های نهایی به توافق برسند. مزیت این روش توافق حداقل دو نفر و گاها سه نفر از محققین از توصیفات و تحلیل‌ها بوده است که در برخی موارد

---

۱. Auditing

نیز با افراد مطلع در جریان گذاشته شده و به تأیید آن‌ها رسیده است. لذا محققین تلاش کرده‌اند داده‌ها و تحلیل‌ها از روائی و اعتبار بالایی برخوردار باشد.

۴-۱-۳-۲. مطالعه کمی (پیمایش)

در بخش کمی استفاده شده در مطالعه از نتایج دو مطالعه پیمایشی بهره برده شده است.

۴-۱-۳-۲-۱. بانک داده سیل شیراز

در روزهای اولیه پس از سیل برای کسب اطلاعات از خانوارهای آسیب دیده و سر و سامان دادن به فرایند کمک رسانی اطلاعاتی از خانوارهای آسیب دیده در قالب پرسشنامه جمع‌آوری شده. این مطالعه که به بانک داده‌های سیل شیراز معروف شده با پیشنهاد اعضاء گروه‌های جهادی(اعضاء فارغ التحصیل رشته‌های علوم انسانی و اجتماعی) و همراهی و همکاری دستگاههای اجرایی و نظارتی انجام شده است. این مطالعه با استفاده از پرسشنامه و با مراجعه به منازل آسیب دیده تهیه شده است و سپس چندین بار پایش و راستی آزمائی شده است. آمارهای این مطالعه در نهایت مبنای اصلی کمک رسانی‌های دستگاههای دولتی بلاخص ستاد اجرایی فرمان امام (ره) قرار گرفته است. از نتایج این مطالعه برای توصیف میزان خسارات سیل به خانوارها بر حسب محلات استفاده شده است. همچنین از خانوارهای ثبت شده در این مطالعه به‌عنوان جامعه آماری برای نمونه‌گیری پیمایش استانی استفاده شده است که در بخش بعد توضیح داده خواهد شد.

۴-۱-۳-۲-۲. پیمایش استانی

در راستای دستیابی به اهداف ترسیم شده برای کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه از "هیأت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها"، و همچنین پاسخگویی به برخی از سؤالات گزارش با ماهیت کمّی، پیمایشی در دبیرخانه کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه طراحی شد و پرسشنامه آن برای اجرا در استان‌ها ارسال شد. جامعه آماری این مطالعه پیمایشی در شهر شیراز و تمامی خانوارهای آسیب دیده از سیل(۷۷۵ خانوار) در تمامی محلات و مناطق شهرستان شیراز بوده است که مشخصات آن‌ها در بانک داده سیل شیراز ثبت شده بوده است. روش نمونه گیری در این مطالعه (با توجه به وجود لیستی از تمامی مشخصات خانوارهای سیل‌زده)، تصادفی سیستماتیک بوده است. پرسشگران با در اختیار داشتن لیستی از خانوارهای انتخاب شده همراه با آدرس آن‌ها به درب منزل پاسخگویان رفته و با آن‌ها مصاحبه کرده‌اند. حجم نمونه انتخاب شده در نهایت ۱۰۱ خانوار سیل‌زده در شهرستان شیراز بوده است که از مناطقی همچون سعدی، برافتاب، هفت تنان، نصر شرقی و روستای ماه فیروزان انتخاب شده‌اند. داده‌ها با استفاده از نرم افزار اس پی اس اس تحلیل شده و در بخشی مجزا آمده است.

۴-۱-۳-۳. ترکیب داده‌ها

شایان ذکر است این گزارش در دو بخش متفاوت که تکمیل کننده یکدیگرند و به نوعی زاویه بندی روشی و داده‌ای محسوب می شوند تهیه و ارائه شده است. در بخش اول، محوریت با داده‌های کیفی مطالعه است که از طریق مصاحبه‌ها و مشاهدات گرداوری و با روش تحلیل تماتیک تحلیل شده است. در این لایه تحلیل‌های کیفی برای درک بهتر پدیده ابعاد اجتماعی و فرهنگی و رسانه‌ای سیل از داده‌های پیمایش و بانک داده‌های سیل شیراز هم استفاده شده است. در بخش دوم، محوریت با داده‌های کمی و یافته‌های پیمایش استانی است. از آنجا که ترکیب تمامی یافته‌های کمی با تحلیل‌های کیفی ممکن نبود، تمامی یافته‌های کمی در بخشی مجزا آورده شده است.

۴-۱-۳-۴. گروه‌ها، سازمان‌ها و افراد مصاحبه شده

در این مطالعه تلاش شده است تا با افراد و گروه‌های رسمی و غیررسمی که به نحوی از انحاء اطلاعات و تجربیاتی از سیل شیراز داشته‌اند و یا مسئولیتی در پیشگیری یا مدیریت بحران سیل ۱۳۹۸ داشته‌اند مصاحبه‌صورت گیرد. دستور کار و پرسش‌های مصاحبه‌ها بر اساس ۲ چارچوب مفهومی کارگروه متناسب با هر سازمان و گروه تنظیم و بیان شده است. درمجموع، تعداد ۳۱ مصاحبه، ۲ گروه متمرکز و ۴ بازدید از مناطق مختلف شهری و روستایی سیل‌زده انجام شده است که در جدول شماره ۲ آمده است.البته شایان ذکر است که با توجه به سختی کار در هماهنگی با سازمان‌ها و گروه‌ها برای اختصاص زمانی برای مصاحبه این کارگروه هنوز موفق با مصاحبه با برخی از مسئولین سازمان‌ها و گروه‌ها نشده است. بااین‌حال جدول موجود در ضمیمه گروه‌ها و افراد و سازمان‌های مصاحبه شده را نشان می‌دهد.

۴-۱-۴. مطالعات اجتماعی و فرهنگی

۴-۱-۴-۱. خلاصه‌ای از ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیل شیراز

درست در روزهای نخستین تعطیلات نوروزی سال ۱۳۹۸ زمانی که مردم خود را آماده سفرهای نوروزی می‌کردند و برخی هم در مسافرت بودند مردم سراسر ایران (حتی جهان) در شبکه‌های اجتماعی و رسانه‌های جمعی با بهت و حیرت فراوان تصاویر و ویدئوهای وقوع سیل ناگهانی، غافلگیرکننده و ویرانگر دروازه قرآن شیراز را مشاهده کردند. تصاویری که به سکانس هایی از فیلم‌های هالیوودی بیشتر شبیه بود؛ تصاویری از به هم خوردن، واژگون شدن و بر روی هم سوار شدن خودروهای سبک و سنگین همراه با سرنشینان رعب و وحشت زده. در این فیلم‌ها که گاها توسط سرنشینان خودروها و مسافران با موبایل ضبط و ارسال شده بود بسیاری از واقعیت‌های مواجهه مردم ایران با بحران‌هایی همچون سیل را می توان دید. رفتارهایی که در بحران هایی همچون حادثه پلاسکو و غیره... از یادها نرفته است. سیلی از جمعیت که درکی از خطرات ندارند و تنها «هیجان در میدان حادثه بودن و عکس و سلفی گرفتن» آن‌ها را ارضاء می‌کند حتی به قیمت تمام شدن جان خود و دیگران. نکته دیگر «نبود رفتارهای صحیح و آموزش دیده شده در مواقع بحران» اتوبوس‌هایی همراه با مسافرانی که تا لحظه آخر در خودروها باقی ماندند، هیچ‌گونه رفتار صحیح و آموزش دیده‌ای برای مقابل با سیل نداشتند و ناباورانه همراه با حالتی از ترس و تضرع بگونه‌ای منفعلانه این حادثه را به نظاره نشستند، اما اینکه کدامیک از آن‌ها زنده مانده یا در این حادثه فوت کردند خبری نیست. در این بین معدود افرادی هم که خودروهای خود را ترک کردند بیشتر ناشی از ترس از حادثه و نه به دلیل آموزشها و آگاهی چگونگی رفتار در مواقع سیل بوده است.

«وقتی دیدم از بالای خیابون ماشین‌ها در هم کوبیده می‌شوند به‌شدت ترسیدم از پنجره بیرون پریدم، بعد خانمم را از پنجره نجات دادم، پدرم خانمم حاضر نشد از ماشین خارج شود، گفت چیز مهمی نیست» (مصاحبه مردمی).

در ادامه به برخی از تم‌های کلی و مهم که از داده‌های مختلف به‌دست‌آمده است بصورت مختصر توضیح داده می‌شود، لازم به ذکر است در گزارش نهایی دسته بندی هر کدام از تم‌ها در مراحل پیش، حین و بعد از سیل صورت خواهد گرفت و در صورت ممکن مدل‌های تماتیک آن نیز ترسیم خواهد شد. بنابراین این تم‌های اولیه و نامرتب بیرون آمده از کار است.

۴-۱-۴-۲. عامیانه شدن ذهنیت مدیریت شهری

به هر حال، سرعت انتشار خبر، تصاویر و فیلم‌ها این سیل که در میانه روز ۵ فروردین ماه به وقوع پیوست به حدی بود که افراد و گروه‌هایی در سایر استانها و شهرها زودتر از مردم مناطق شیراز متوجه آن شدند. این در حالیست که باور وقوع سیل در دروازه ورودی شهر شیراز (دروازه قرآن) نه‌تنها برای مردم عادی بلکه برای مسئولین و ستاد مدیریت بحران هم سخت بوده است(مصاحبه با مسئولین و مردم). «غافلگیری» تنها واژه‌ای است که می توان برای مردم و حتی مسئولین و ستاد مدیریت بحران استان و شهرستان به‌کاربرد(مصاحبه‌ها و مطالعه اسناد مربوطه)؛ به همین دلیل نه‌تنها، هیچ نوع آمادگی امدادونجات در لحظه وقوع سیل وجود نداشته است بلکه کارکنان خدماتی شهرداری و نیروی انتظامی حاضر در محل نیز بدلیل عدم آگاهی و نبود آموزش‌های مواقع بحران

نتوانسته‌اند هیچ کمکی برای کاهش آسیب‌های مالی و جانی حادثه انجام دهند. تمرکز آمادگی‌های لجستیکی و خدماتی تنها در اطراف رودخانه خشک شیراز بوده است و این یعنی «عامیانه شدن ذهنیت مسولان و برنامه ریزان.» این بدان معناست که هر فرد عادی‌ای در شهر شیراز می‌داند یکی از مکان‌های پر مخاطره در مواقع سیل رودخانه خشک و حاشیه آن است، مسئولین هم گرفتار این ذهنیت شده بودند و تمام تمرکز خود را در آن قسمت شهر گذاشته بودند. مدیر کل محترم ستاد مدیریت بحران در مصاحبه بیان داشتند که:

«در شیراز تمام تمرکز ما روی رودخانه‌ی خشک بود. من هنگام سیل سعدی در حال بازدید حاشیه رودخانه خشک بودم. هیچ‌کس حتی ۱درصد هم فکر نمی‌کرد که دروازه قرآن چنین سیلی بیاید. این اتفاق به‌طور ناگهانی رخ داد و به کسی فرصت اقدام نداد(مدیرکل ستاد مدیریت بحران استانداری فارس، ۹۸/۴/۱۹).

در حالیکه مسئولین مدیریت بحران استان و شهرستان (تمام اعضاء) بسیار تخصصی تر از مردم عادی باید نسبت به نقاط آسیب پذیر شهر اشراف داشته باشند و برای آن برنامه‌ریزی کنند، نبود مطالعات تخصصی پیرامون نقاط خطر پذیر در مواقع سیل یا عدم بازنگری در طرحهای انجام شده دهه**های** قبل، مسئولین ناآشنا به شهر، چرخه معیوب عدم انتقال تجربه کارشناسان با تجربه و بازنشسته نهادها و سازمان‌ها به کارشناسان جوان همه و همه می تواند عواملی باشد در جهت «عامیانه شدن ذهنیت مدیریت شهری.»

۴-۱-۴-۳. عدم شناخت طبیعت شهر

نکته حائز اهمیت دیگر در جریان حادثه سیل شیراز که در ادامه مطلب قبل قرار میگیرد «عدم شناخت طبیعت شهر توسط مردم و مسئولین است» اخطاریه‌های هواشناسی و مسئولین مدیریت بحران استان دائما به مردم برای دوری گزیدن از کنار رودخانه‌ها و مسیل‌ها هشدار می دهند، اما نه‌تنها مردم عادی بلکه برخی از مسئولین شهر، شهر را با جزئیات مورفولوژیک آن نمی شناسند. نقاط پرمخاطره را نمی دانند اصلا نمی دانند مسیل‌های پرمخاطره کجاست و کجاها احتمال جاری شدن سیل وجود دارد؛ برخی از مردم که خانه آن‌ها در مسیر سیل است یا اساساً بر روی رودخانه بنا شده است نیز نمی دانند خانه هایشان در مناطق در خطر سیل است(مصاحبه با ساکنان محله سعدی که در حریم رودخانه سرپوشیده ساکن هستند) نکته جالب تر اینکه در جریان جمع‌آوری داده‌های کمی، وقتی از مردم سیل‌زده عنوان میشد که آیا رودخانه‌ای در نزدیکی خانه شما وجود دارد؟ پاسخ شان با مکث، تامل گاها نمیدانم و بعضا از آن به‌عنوان کانال فاضلاب یاد می‌کردند، اساساً نمی دانستند رودخانه فصلی است یا خشک است، رودخانه است و یا کانال فاضلاب است. برای مثال در حالیکه هیچ رودخانه دائمی در شهر شیراز وجود ندارد، ۸/۹درصد از مردم سیل‌زده بیان کرده‌اند رودخانه نزدیک محل زندگی آن‌ها دائمی است و این امر هم نشان دهنده عدم شناخت طبیعت شهر توسط شهروندان است. یا مسافرانی که در روز ۵ فروردین ماه از دروازه قرآن رد می‌شوند نمی‌دانسته در کنار مسیل پر خطر دروازه قرآن و اساس بر روی آن در حال حرکت هستند. به نظر می رسد مردم باید شهر خود و عوارض طبیعی و مورفولژیک آن را بشناسند، مردم نیاز دارند علاوه بر دانستن خیابان‌ها و پاساژها و مراکز خرید و ادارات و سازمان‌ها، باید عوارض و محیط طبیعی شهر خود را نیز بشناسند تا زمانی که هواشناسی اعلام هشدار و خطر می‌کند و از مردم میخواهد از مسیل‌ها و رودخانه‌ها دوری گزینند بدانند در نزدیکی مسیل و رودخانه‌ای زندگی می کنند و یا در حال عبور هستند که کانالیزه و سرپوشیده شده است. هشدار به مردم در مورد خطرناک بودن مسیل‌ها و دوری‌گزیدن آن‌ها از آن، بدون آنکه مردم مسیل‌های تغییر شکل یافته شهر را بدانند و بشناسند تناقضی مضحک و تاسف‌بار است.

۴-۱-۴-۴. پارادایم خشکسالی

تحت تأثیر خشکسالی‌های متوالی یکی دو دهه گذشته در کشور به نظر میرسد مردم و مسئولین از نظر ذهنی آمادگی مواجه شدن با چنین بارندگی‌ها و سیلابهایی را نداشته‌اند؛ مخصوصا با بازنشست شدن مدیران با تجربه و جایگزین شدن آن‌ها با مدیران جوانی که بیشتر با کم‌آبی و خشکسالی دست و پنجه نرم کرده‌اند و درکی از سیلاب ندارند. چنین پدیده‌ای را می توان «حاکم شدن پارادیم خشکسالی بر اذهان» مردم و مخصوصا مسئولین نامید. منظور از پارادایم خشکسالی، مجموعه‌ای از ذهنیات، تفکرات، تصمیمات و کنش‌هایی است که محوریت و اولویت آن خشکسالی و مشکلات ناشی از آن است. این پارادایم توانایی پیش بینی، آمادگی و جدی

گرفتن بارندگی‌های گسترده و سیلاب‌های ویرانگر را از مردم و مدیران می‌گیرد و باعث جدی نگرفتن پیش بینی‌های سیلاب می‌شود و یا حتی برنامه‌ریزی برای مقابل با بحران سیل را در درجه چندم اهمیت قرار می‌دهد. این مسئله در نهایت منجر به خسارتهای شدید جانی و مالی می‌شود.

۴-۱-۴-۵. ملاحظات اجتماعی هشدار

۴-۱-۴-۵-۱. هشدارها به‌مثابه فریادهای چوپان دروغگو

هشدارها نقش به‌سزائی در کاهش آسیب‌های ناشی از بحران‌هایی همچون سیل دارد. اما گاها در شرایطی خود این هشدارها می تواند آسیب زننده باشد. هشدارهای غیر دقیق، پی در پی و مشابه که در بیشتر مواقع هم بوقوع نمی‌پیوندد و صرفاً از روی پرهیز از تبعات منفی عدم هشدار برای مسئولین است این باور را در مردم و مسئولین بوجود آورده که اتفاقی نخواهد افتاد. این فرایند تکراری و کم‌تأثیر هشدار دهی را می توان همچون مناسکی از هشدار دهی دانست که صرفاً اتفاق می افتد. محققان بارها در مصاحبه با مسئولین و مردم به این نوع نگاه به هشدارها برخورده اند، آن‌ها با این تعبیر که هشدارها همچون چوپان دروغگو شده‌اند عدم اعتماد خود را به هشدارها نشان داده اند. در این شرایط مردم و مسئولین اجرائی به هشدارها توجه نمی کنند و مسئولین صرفاً «مناسک روتین آمادگی سیل» را انجام می دهند. و مردم بی تفاوت به هشدارها به زندگی روزمره خود مشغول می‌شوند. در چنین شرایطی غافلگیری اتفاق می افتد.

۴-۱-۴-۵-۲. سازمان‌های هشداردهنده و مناسک هشدار دهی

تمامی شواهد و مستندات حاکی از ارائه هشدارهای هواشناسی به عموم مردم از طریق رسانه‌ها و به مسئولین از طریق مدیریت بحران است. اما مسئله مهمتر از اعلام هشدارها، این است که چرا هشدار جدی گرفته نشده‌اند؟ و این هشدارها در پیشگیری از سیل و کاهش خسارات آن‌چنان‌که باید و شاید نقشی نداشته است. این هشدارها در برخی موارد برای مردم آنقدر بی‌اهمیت بوده است که اگر با آن‌ها مواجه شده‌اند هم در حافظه خود ثبت نکرده‌اند. نکته جالب اینکه بیش از ۹۰درصد پاسخگویان مطالعه پیمایشی بیان داشته‌اند که هیچ هشداری به آن‌ها داده نشده است(گزارش پیمایش سیلاب شهر شیراز).

منظور از مناسک هشدار دهی در این مقال، فرایندهایی از اعلام هشدار سیل است که بطور مکرر و روتین شده، غیر دقیق و مبهم به مردم و مسئولان رده‌های مختلف داده میشود. در مناسک هشدار دهی، هشدار صرفاً برای هشدار اهمیت دارد. این بدین معناست که سازمان‌ها و مسئولین در بعضی مواقع برای فرار از عواقب و تبعات عدم صدور هشدارها تصمیم می‌گیرند هشدارها را هر چند غیر دقیق، مبهم و چند پهلو صادر کنند. آنچه مهم است دادن هشدار طی مناسک و فرایندهایی خاص است. در مناسک هشدار دهی سازمان‌ها و مسئولین هشدار دهنده تصوری از عواقب هشدارهای مکرر، چند پهلو و روتین و غیردقیق ندارند. اینکه چنین هشدارهایی می تواند دومینو وار اعتماد مردم و مسئولان اجرایی را به تمامی سازمان‌های هشدار دهند مستهلک کند و از بین ببرد؛ و زمانی که اعتماد از بین رفت، هشدارها همچون مابقی چیزهای عادی، پیش پاافتاده و بی خطر در زندگی روزمره مردم و حتی جریان کار مسئولان اجرایی عادی تلقی می‌شود؛ در چنین وضعیتی واکنش مسئولان اجرایی صرفاً انجام مناسک روتین آمادگی برای در امان ماندن از عواقب عدم آمادگی است.

۴-۱-۴-۵-۳. سازمان‌های اجرایی و مناسک روتین آمادگی

منظور از مناسک روتین آمادگی به سازکارهای عملی و اجرائی اطلاق می‌شود که مسئولین سازمان‌های اجرایی ضمن نمایش و اعلام آمادگی کامل در مقابل بحران، این آمادگی‌ها را در سطحی حداقلی، ناکافی، عامیانه، غیر علمی و روتین شده نگه می دارند و از تمام قابلیت‌های فنی و انسانی خود بهره نمی‌برند. در مناسک روتین آمادگی، آمادگی صرفاً برای آمادگی اهمیت دارد و ترتیب داده می‌شود. سازمان‌ها و مسئولین اجرائی در بعضی مواقع برای فرار از عواقب و تبعات قانونی عدم آمادگی در مواقع بحرانی(که چندان هم

محتمل نیست)، تصمیم می‌گیرند آماده باش حداقلی و روتینی را انجام دهند. این مناسک کنش هایی همچون شرکت در جلسات و اعلام آمادگی همه جانبه سازمان‌ها، آمادگی عامیانه(غیر علمی) و حداقلی در مناطق کاملا مشخص و روتین، عدم کارهای مطالعاتی علمی بر روی چگونگی و چرایی بحران‌ها و سناریوهای مقابله با آن و نمایش تجهیزات و سان دیدن از آن و... را در بر می‌گیرد. مناسک روتین آمادگی تحت شرایطی که قبلا توضیح داده شد (تکرار هشدارها، عدم وقوع و سلب اعتماد عمومی) به‌عنوان یک فرهنگ سازمانی درآمده است. این بدین معناست که مسئولان اجرائی عامدانه و یا از روی سوء نیت چنین نمی‌کنند، بلکه آن‌ها در شبکه‌ای از عوامل اجتماعی، فرهنگی، سازمانی متعدد به چنین مناسکی روی می‌آورند.

۴-۱-۴-۵-۴. مناسک‌گرایی دو سویه هشدار دهی-آمادگی بحران

فرایندی که در بطن روایت فوق از بستر حادثه در جریان است مناسک پرستی دو سویه در سازمان‌های هشدار دهنده و سازمان‌های اجرایی موظف به مقابله با بحران است. در این فرایند هم افزا که در جهت افزایش بی‌اعتمادی، عدم توجه به هشدارها و در نهایت افزایش خسارات و غافلگیری حرکت میکند، سازمان‌های هشداردهند تحت تأثیر نداشتن توانایی پیش بینی‌های دقیق هواشناسی به دلایلی چون نبود تجهیزات و دانش کافی و...پی در پی هشدارهایی را برای مردم و سازمان‌ها صادر میکنند، از سوی دیگر سازمان‌های اجرایی تحت تأثیر بی‌اعتمادی بوجود آمده ناشی از هشدارهای مکرر و به وقوع نپیوسته سازمان‌های هشدار دهنده مناسک روتینی از آمادگی را اجرا میکنند. این دو فرایند که به نوعی مناسک پرستی محض ناشی از عدم اعتماد و ترس از تبعات قانونی است در نهایت منجر به پیشگیری و مقابله مناسب با بحران نمی‌شود و در این بین خسارات زیادی به افراد وجامعه تحمیل می‌شود. باید توجه داشت که مناسک روتین آمادگی در ارتباط کامل و متاثر از مناسک روتین هشدار دهی صورت میگیرد و به‌شدت متاثر از آن است. عدم وقوع بسیاری از هشدارهای غیردقیق و چند پهلو و عدم اعتماد ناشی از هشدارهای مکرر سازمان‌های هشدار دهند منجر به فرایند مناسک پرستی دوسویه میشود.

۴-۱-۴-۶. خصیصه‌های فرهنگی عاملی مهم در مدیریت و سیاست‌گذاری بحران‌ها

یکی از پدیده‌های بسیار باشکوه و افتخار آمیز پس از سیل شیراز، کمک‌های بی‌چشمداشت و خالصانه مردم شیراز به مسافران نوروزی آسیب دیده در سیل دروازه قرآن و همشهریان شان در شهرک سعدی بود. آنچه در همان ساعات اولیه سیل تا حدی غم اندوه از دست دادن هموطنان را تسکین داد، مهر و محبت و مهمان نوازی مردم شیراز نسبت به آسیب دیدگان و مهمانان بود. از خصیصه‌های مردم جنوب ایران و ازجمله فارس و شهر شیراز، خونگرم بودن و بطور خاص مهمان نوازی آنهاست. این خصیصه فرهنگی پس از بحران سیل شیراز نه‌تنها بسیاری از کمبودها و نقصان‌های دستگاههای دولتی را پوشش داد، بلکه توانست حس تعلق و هویت ملی را تقویت کند. مردم شهر شیراز با ارائه منازل خود به مهمانان نوروزی که از سیل آسیب دیده بودند و یا به دلیل شرایط بد جوی نمی توانستند از شهر خارج شوند بسیاری از مشکلات موجود را کاهش دادند، به گفته جانشین فرماندار در شورای مدیریت بحران شیراز، با وجو اسکان دادن ۴تا ۵ هزار مسافر در کمپ‌های اسکان موقت، حسینیه ها، مدارس و... ۷۰درصد مهمانان نوروزی در خانه‌های شهروندان ساکن شدند. مردمی که با فرستادن اعضای خانواده خود به منازل اقوام محل سکونت خود را در اختیار مهمانان قرار دادند. هتل بزرگ شیراز در همان دقایق اولیه بعد از سیل با باز کردن درهای خود به روی سیل زدگان به آن‌ها خدمات ارائه داد. خانمی از شهرک سعدی که با غرور از کمک‌های همشهریانش می‌گفت و حتی معتقد بود مردم بیشتر از دولت کمک کرده‌اند بیان داشت که:

«ما مردم شیراز همیشه خوب بودیم الان هم خوبیم، دلمون برا همدیگه می تپه، نمی تونیم غم همدیگه رو ببینیم»

لذا در نظر گرفتن خصیصه‌های فرهنگی هر منطقه در مدیریت و سیاست‌گذاری بحران بسیار راهگشا خواهد بود. چنین خصیصه هایی را در جامعه باید تقویت کرد و از آن برای سایر بحران‌ها و مناطق الگو گرفت.

در این حادثه، نحوه کمک رسانی مردم عادی در کنار سازمان‌های مسئول منجر به بهت و حیرت مسافران و مردم کشور شد. مهمان نوازی و کمک‌های مردمی، اصناف و هتلداران و بازنمایی آن در شبکه‌های اجتماعی یکبار دیگر خونگرمی و مهمان نوازی مردم شیراز را به عنون خصیصه‌ای فرهنگی پایدار و انسان دوستانه نشان داد. این امر نقش خصیصه‌های فرهنگی هر منطقه که می تواند در مدیریت و کنترل بحرانها کمک کننده و یا حتی آسب زننده باشد را به سیاستگذاران گوشزد می‌کند که باید جدی گرفته شود.

۴-۱-۴-۷. سرعت در امدادرسانی بعد از سیل

علیرغم عدم توجه لازم و کافی به پیشگیری از سیل در ابعاد مختلف شهری، منابع طبیعی، پروژه‌های عمرانی در حوضه آبخیز، فرسایش خاک و عدم توجه به لایروبی مسیل ها؛ عملکرد مسئولین مدیریت بحران شهر شیراز در امدادرسانی و پاک‌سازی منطقه از سیل دروازه قرآن بسیار خوب بوده است. به نحوی که مسیر دروازه قرآن کمتر از ۵-۶ ساعت بطور کامل باز شد، مجروحان بطور رایگان تحت درمان قرار گرفتند، کشته‌ها و مفقودین تعیین تکلیف شدند، خیابان پاک‌سازی و تمیز شد، ماشین‌ها به پارکینگ حمل شدند، مسافرین اسکان داده شدند و اوضاع منطقه به حالت عادی برگشت. در ۳ روز اول سیل شیراز، بیش از ۳/۳ میلیارد تومان خسارت به بازماندگان، مصدومان، وسایل نقلیه آن‌ها، جابجایی وسایل نقلیه در استان و برون استان پرداخت شده که در نوع خود بی‌نظیر است. در حادثه سیل سعدی دستگاههای اجرایی توانستند با سیل کمک‌های مردمی و سمن ها، گروه‌های جهادی و بسیج منطقه، خیریه‌ها و نیروهای نظامی و انتظامی در کمترین زمان ممکن منطقه را پاک‌سازی کرده و نسبت به تعمیرات منازل اقدام کنند. گرچه وضعیت بتعداد انگشت شماری از منازل تخریب‌شده هنوز (در زمان تهیه این گزارش) در هاله‌ای از ابهام است.

۴-۱-۴-۸. شایعات و عدم اعتماد به نهادهای دولتی

اما در این بین پدیده‌های اجتماعی دیگری خود را نشان داد، که حاکی از فرسایش سرمایهٔ اجتماعی و فروکاهش اعتماد به مسئولین بود و آن شایعه‌های مرتبط با علل و عوامل جاری شدن سیل و همچنین آمار کشته شدگان بود. این شایعات همچنان بعد از گذشت چندین ماه از حادثه و ارائه گزارش‌های متعدد رسمی همچنان به قوت خود پابرجاست. در همان روزهای اول شایعاتی مبنی بر اینکه سیل دروازه قران به دلیل تخریب خاکریزهای پادگان‌های نظامی بالادست اتفاق افتاده، یا شایعه کشته شدن تعداد بسیار زیادی از هموطنان حتی پس از اعلام رسمی تعداد کشته‌های سیل شیراز (۲۳ نفر) هم چنان برقرار است. یا شایعه شکسته شدن سد یا آب بندی در بالادست شهرک سعدی در بین مردم این منطقه دهان به دهان میچرخد. شایعات دیگری از قبیل، نرسیدن کمک‌های دولتی و مردمی به دست مردم، منافع سازمان‌های درگیر در امدادرسانی سیل و... متاسفانه اینکه شاهد باشیم دستگاههای دولتی در شرایط بحران اقتدار و اعتبار کافی در نزد مردم ندارند و فقدان اعتماد مردم به آن‌ها می تواند دامنه بحران و تبعات آنرا گسترده کرده و بحران را طولانی کند. این امر می تواند باعث شود علیرغم کمک‌های و تلاش‌های حاکمیت در زدودن بحران از منطقه، اعتماد و در نهایت سرمایهٔ اجتماعی نهادی به دولت و دستگاههای اجرایی کاهش یابد.

مقولات فوق تنها مختصری از ابعاد اجتماعی سیل در شیراز بوده است که در قسمت‌های بعدی بطور مشروح خواهد آمد. در ادامه شرح نتایج مطالعه در ۱۳ محور پیشنهادی کارگروه آمده است.

۴-۲. یافته‌های بخش کیفی مطالعه

در این بخش یافته‌های کارگروه درباره ابعاد اجتماعی، فرهنگی و رسانه‌ای سیل شیراز آمده است. این ابعاد عبارت‌اند از ۱. ادراک خطر سیلاب ۲. آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب‌ها ۳. آموزش‌های وضعیت امدادونجات ۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب‌ها ۵.سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در سیلاب‌ها ۶.تأثیرات اقتصادی- اجتماعی سیلاب‌ها ۷. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب ۸. نهادهای رسمی، فرهنگی و آموزش سیلاب ۹.جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده ۱۰.

مدیریت اجتماعی کمپ‌های اسکان موقت ۱۱. مواجهه مردم و امداد گران ۱۲. ملاحضات اجتماعی هشدار سیلاب و ۱۳. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده که در ادامه به آن پرداخته شده است.

۴-۲-۱. ادراک خطر سیلاب

ادراک خطر سیلاب یکی از مهم‌ترین فاکتورهایی است که می تواند به اقدامات پیشگیرانه توسط افراد و سازمان‌ها منجر گردد. این متغیر تا حد زیادی به آموزش‌های سازمان‌ها و افراد وابسته است و از سوی دیگر شناخت طبیعت و تهدیدات طبیعی موجود در محیط زندگی افراد. در دنیای مدرن با حرکت‌های جمعیتی از قبیل مهاجرت، دستکاری بیش از حد طبیعت و... افراد چندان اگاهی از تهدیدات و مخاطرات طبیعی محل زندگی خود ندارند و از سوی دیگر دستکاری مورفولوژی شهرها توسط دستگاههای مرتبط برای ساخت شهرها و سهرک ها، ساختمانها و جاده‌ها تا حد زیادی عوارض طبیعی شهرها همچون رودخانه‌ها و دره‌ها از دید شهروندان پنهان شده است. از سوی دیگر عدم وجود آموزش‌های بحران و بطور خاص سیلاب برای عموم مردم نیز تأثیر گذار است. این عوامل و عوامل دیگر می تواند درک از خطر شهروندان را از مخاطرات طبیعی کاهش دهد و به یک امنیت درک شده متوهمانه سوق دهد. اتفاقی که در شهر شیراز افتاده است تا حدی چنین روندهایی را نشان می‌دهد. شواهد گویای آن است که در سیل شیراز (سیل دروازه قرآن و سعدی) مردم کمترین درک ممکن از مخاطرات و تهدیدات سیل را نداشتند و به‌هیچ‌وجه آن را جدی نمی‌گرفتند. این امر برای درجاتی متفاوت درباره برخی از دستگاههای اجرایی نیز قابل تعمیم است. بطورمثال، تمرکز مدیریت شهری و دستگاههای دیگر درگیر در مدیریت بحران بر مخاطرات رودخانه خشک شیراز، باعث غفلت آن‌ها از مخاطرات مسیل‌های دیگری چون مسیل دروازه قرآن و مسیل شهرک سعدی شده است. به نظر می رسد سازمان‌های مذکور هم علاوه بر مردم درک درستی از مخاطرات و مناطق مخاطره آمیز نداشته‌اند و اگر چنین نبوده است این مخاطرات را جدی نگرفته اند.

بر طبق داده‌های کیفی که از مصاحبه‌ها با افراد سیل‌زده، مدیران درگیر در حادثه و تحلیل فیلمهای حادثه شیراز به‌دست‌آمده می توان ادراک از خطر سیلاب در شهر شیراز را با مقولات زیر شرح داد:

۴-۲-۱-۱. حاکم شدن پارادایم خشکسالی و جدی نگرفتن وقوع سیل

دربین شهروندان و مسئولین بودند کسانی که آسیب زننده بودن سیل را درک می کردند اما باور نداشتند که سیلی اتفاق بیفتد به همین خاطر سیل را جدی نمی گرفتند. این عدم باور و یا باور پذیری پایین به دلایل مختلفی شکل گرفته بود. یکی از این دلایل طولانی شدن دوره‌های خشکسالی و کم بارانی در منطقه بود که موجب کمرنگی و یا فراموشی خاطره آخرین سیل‌ها در اذهان مردم و حتی مسئولین شده بود و لذا درک شان از خطر پایین آمده بود و فکر نمی کردند در این شرایط خشکسالی چنین اتفاقی بیفتد. یکی از شهروندان محله سعدی بیان داشت که: «ما اصلا فکر نمی‌کردیم اینجا سیل بیاد» (مصاحبه مردمی در بازدید میدانی).

و وقتی محققین یادآور می‌شدند که در محله سعدی در گذشته هم سیل می‌آمده و سابقه وقوع سیل وجود داشته بعد از کمی فکر کردن می‌گفتند: «بله اما اون مال خیلی وقت پیشه و اینجوری و با این شدت هم نبوده» (مصاحبه مردمی در بازدید میدانی)

یکی دیگر از دلایل عدم باور آن‌ها به وقوع سیل و جدی نگرفتن آن به پیش بینی‌های نادرست هواشناسی و یا هشدارهای غیرجدی قبلی و یا تعدد هشدارهای غیرجدی مربوط میگردد. یکی از مصاحبه شوندگان بیان می دارد که: «پیش بینی‌های هواشناسی خیلی هم درست از کار در نمیاد و الکی هشدار میدن و بیشتر مواقع هم اتفاق خاصی نمیفته، فکر نمی کردم اینبار جدی باشه.» (مصاحبه با مردم در بازدید میدانی، شهرک سعدی).

علاوه بر اینکه بعضی از مردم رخ دادن سیل را جدی نمی گرفتند، بعضی از مسئولین هم بعید می دانستند سیلی رخ دهد و به هشدارهای هواشناسی کم توجهی کرده بودند مثلاً شهردار منطقه۱۱ شیراز در مصاحبه خود می گوید:

«سازمان هواشناسی به دفعات در طول سال از این هشدارها به‌صورت کتبی برای ما ارسال می‌کند که متن تمام نامه‌ها یکسان بوده و فقط تاریخ آن‌ها متفاوت است و در بیشتر مواقع هم فقط در حد یک هشدار باقی می ماند و اتفاق خاصی رخ نمی‌دهد لذا اینگونه نامه‌ها و هشدارها به مرور زمان اهمیت خود را از دست می دهند.»

افزون بر این به‌طور خاص در دروازه قرآن به دلیل ارتفاع و بلندی آن کسی فکر نمی کرد در این منطقه هم سیل رخ دهد به همین خاطر بسیاری از مردم و حتی مسئولین غافلگیر شدند. چرا که احتمالا آن‌ها نمی دانستند که دروازه قرآن دقیقا مسیر رودخانه بوده است. این حاکی از آن است مردم شهر را نمی‌شناشند. شهردار منطقه ۱۱ در این خصوص می گوید «توی خواب هم همچین سیلی را نمی دیدیم» و یا دیگری می گوید «سیل دروازه قرآن چیزی شبیه فیلم‌های هالیوودی بود» (رزاق منش، رئیس اداره سلامت خانواده، از فعالین ستاد ادادرسانی شهرداری در شهرک سعدی). رئیس جمعیت هلال‌احمر فارس (رشیدی) بیان داشته که:

«در زمان سیل، تیم‌های هلال‌احمر در ورودی شهرها آماده باش بودند اما پیش بینی نمی کردیم با ۱۸ میلی متر بارش در دروازه قرآن سیلی رخ دهد.» (درویشی، مدیر عامل جمعیت هلال‌احمر فارس در مصاحبه با ایرنا).

یکی از مصاحبه شوندگان که در زمان سیل با اتومبیل خود در محور بزرگ راه اصفهان شیراز در حال نزدیک شدن به شیراز بوده می گوید:

«یکی از دوستام که می دونست دارم میام شیراز توی مسیر بهم زنگ زد و گفت میگن دروازه قرآن سیل اومده، برگرد، اما من مسخره اش کردم و گفتم مگه میشه! شیرازم سیل ببره دروازه قرآنو نمی بره. آخه دروازه قرآن روی بلندیه، باور نکردم و برنگشتم. بعد چندتا از فیلم‌های سیل را برام فرستاد از طریق واتس آپ، بازم باور نکردم که اینجا شیراز باشه، دروازه قرآن و طاووس را که توی فیلم دیدم باورم شد اینجا شیرازه. فکر میکردم فیلم سیل کشورهای دیگه هست، واقعا همه چیز خیلی عجیب بود.» (بازدید میدانی و مصاحبه با شاهدان عینی سیل دروازه قرآن).

۴-۲-۱-۲. مسخ شدگی و غفلت از خطر

چنانچه در تصاویر و فیلم‌های سیل دروازه قرآن و سعدی و سایر مناطق سیل‌زده مشخص است، بسیاری از مردم با وجود اینکه حجم عظیم آب را مشاهده می‌کنند، همچنان در حال سلفی گرفتن و فیلم‌برداری از واقعه‌اند. با مشاهده و بررسی عکس‌ها و فیلم‌های حادثه می توان به فهم درست تری از ادراک سیل توسط مردم پرداخت. تعداد فراوان افرادی که در سیلاب به گرفتن فیلم و عکس مشغول هستند و یا حتی صحبت‌های آن‌ها در فیلم‌ها که با هیجان در حال گزارش جذابیت صحنه‌های سیل هستند گویای آن است که بیشتر مردم اصلا درکی از خطر سیل نداشته و حتی برایشان جذاب و دیدنی بوده است. آنچه در فیلمهای موجود از حادثه سیل دروازه قرآن شیراز به راحتی می توان دید، عدم ترک ماشین‌ها توسط سرنشینان آن می‌باشد؛ اگر آموزش کافی و درک درست از قدرت تخریبی سیل وجود داشت سرنشینان با دیدن شروع سیلاب باید خودروهای خود را ترک میکردند. برعکس، اکثریت افراد حاضر در صحنه ماندن در خودروها را امن تر از بیرون می دانستند. تنها زمانی که اتومبیلشان به‌وسیله سیل به حرکت درمی‌آید قبول می‌کنند که گرفتار سیل شده‌اند. نمونه آن کلیپی است که در آن مرد جوانی دیگرا را به سخره میگیرد که چرا از سیل ترسیده اند و معتقد است چیز خاصی اتفاق نیفتاده است، این فرد در همین اثنا و پس از گذشتن چند ثانیه با تکان خوردن ماشین خود، در حالی که رعب و وحشت از صدای او مشخص است با فریاد یا خدا فیلم گرفتن را پایان می‌دهد. در مصاحبه با یکی از گرفتار شدگان در سیل دروازه قرآن (آقای زارع) ایشان به این نکته اشاره کرد: «وقتی توسط آب ماشین‌مان تکان خورد از شیشه ماشین بیرون آمدم و سعی کردم که ساکنین اتومبیل را نجات دهم و بعد از رساندن آن‌ها به محل امن به کمک گرفتاران در سیل رفتم...».(مصاحبه‌های مردم)

یکی از بازماندگان سیل دروازه قرآن که دخترشان را در سیل از دست داده اند می‌گوید:

«همه چیز در عرض چند دقیقه اتفاق افتاد. ما فکر نمی کردیم آن میزان آب سیلابی که می‌آید بتواند ماشین ما را جا بجا کند. فکر کردیم در ماشین امنیت مان بیشتر است اما آب وارد ماشین شد و آنرا حرکت داد، سریع مجبور شدیم پیاده شویم،

دخترم کمک کرد من پیاده شوم اما خودش در سیلاب گرفتار شد و... «(دیدار با خانواده آتنا صدوقی فوت شده سیل دروازه قرآن شیراز).

این عدم آگاهی در مورد سیل و قدرت آن حتی در مورد نیروهای انتظامی حاضر در سیل دروازه قرآن هم صادق است، یعنی آن‌ها باوجود حجم عظیم آب درکی از این امر نداشتند که این حجم از آب می‌تواند ماشین‌ها را به‌راحتی در هم بکوبد به همین دلیل درصحنه سیل واکنش‌های لازم را نمی‌توانستند نشان دهند و به‌عنوان‌مثال از پارکینگ خالی در محل سیل بهره ببرند و ماشین‌ها را به آن‌ها هدایت کنند و در فیلم‌هایی مشخص است که اتومبیل‌هایی که قصد ورود به آن پارکینگ را داشتند با ممانعت پلیس راهنمایی و رانندگی مواجه می‌شوند (البته پیش از در هم کوبیده شدن ماشین‌ها)، پارکینگی که حدود بیش از ۱۵۰ اتومبیل گنجایش داشت. این نشان می‌دهد که حتی نیروی‌های پلیس مستقر در محل هم درکی از خطر و قدرت سیل و فاجعه‌آمیز بودن آن ندارند.

مورد دیگری در این رابطه که حاکی از عدم آموزش نیروهای مختلف دولتی(نیروی انتظامی، شهرداری و...) مشغول به خدمت در نقاط حادثه خیز درباره مخاطرات، اهمیت آن‌ها و چگونگی مدیریت آن است به‌واقعیت کانکس نیروی انتظامی و نیروهای مشغول به خدمت در آن مربوط می‌شود. دقیقا در بالای دهانه کانال زیر زمینی تعبیه شده برای انتقال آب سیل به رودخانه خشک و مسلط بر حوضچه تثبیت آب، سالهاست که نیروی انتظامی کانکسی را برای فرماندهی امورات مربوط به خود قرار داده است، سالیان متمادی است که شهرداری با نامه نگاری‌های متعدد خواستار برچیده شدن این کانکس شده زیرا این کانکس مزاحم هر گونه عملیات بیل مکانیکی برای جمع کردن آشغالهای ورودی کانال زیر سطحی است. اما نیروی انتظامی به آن پاسخی نداده است و حاضر به همکاری نشده است. این خود حاکی از آن است که اهمیت و درک خطر سیل در مدیریت نیروی انتظامی وجود نداشته است. نکته مهم تر درباره این کانکس، فیلمی است که در لحظه حادثه از داخل کانکس گرفته شده است، در این فیلم کاملا مشهود است که حجم زیاد آب سیل که امکان خروج از کانال زیر سطحی را ندارد(حال به دلیل گرفته بودن مجرا و یا کافی نبودن آن) با سرعت زیاد در حال سرریز شدن به سمت خیابان دروازه قرآن است. اما این مسئله مهم منجر به هیچ نوع واکنشی از نیروی انتظامی برای اطلاع دادن به مردم و سایر نیروها برای تخلیه ماشین‌ها و یا حتی متوقف کردن وردو خودروها به خیابان نشده است. در همان فیلم نیروهای خدماتی شهرداری هم در حال تماشای حادثه هستند. این امر نشان می‌دهد که آموزش‌های لازم برای نه‌تنها درک اهمیت مخاطره وجود نداشته بلکه سازِکارهای هشدار دهی از پایین به بالا نیز طراحی نشده و وجود ندارد. منظور از سازِکارهای هشدار از پایین به بالا در مواقع سیل این است که یک کارگر خدماتی شهرداری و یا یک مامور نیروی انتظامی که در صحنه حضور دارد بداند که در چنین شرایطی چگونه باید اعلام هشدار کند و به چه کسی باید اعلام هشدار کند. متاسفانه این سازِکار وجود ندارد و تماسهای نیروهای در صحنه محدود به اطلاع دان به دوستان و همکاران خودشان می‌شود و در نهایت منجر به تصمیم مهم و جمعی برای کاهش مخاطرات سیل نمی‌شود.

۴-۲-۱-۳. عدم حساسیت و جدی نگرفتن وقوع سیل

در مورد سیل شهرک سعدی هم این نکته صادق است، یعنی مردم سیل‌زده این شهرک هیچ درکی در مورد سیل نداشتند، حتی افرادی که در حاشیه یا روی مسیل خانه‌سازی کرده بودند هم سیل را پیش‌بینی نمی‌کردند و اصلاً احتمال وقوع سیل را نمی‌دادند. حتی ساکنین قدیمی سعدی که چند سیل را تجربه کرده بودند هم از این خطر غافل بودند و برایشان اهمیتی نداشت. یک پیرمرد ۷۵ ساله در شهرک سعدی که در حاشیه رودخانه هم‌خانه سازی کرده بود گفت:

«من تابه‌حال سه بار چنین سیلی در سعدی دیده‌ام و هر سه بار خانه‌ام آسیب دیده است!!!! هر ۲۵ سال در سعدی چنین سیلی می‌آید...» (مصاحبه با مردم، در بازدید میدانی، یکی از اهالی شهرک سعدی).

درواقع کسانی که پیش‌تر چنین سیلی را تجربه کرده بودند برنامه‌ای برای مقابله با سیل نداشتند. یکی دیگر از ساکنان این محل در مصاحبه خود می گوید:

«ما قبلا هم توی این منطقه سیل داشتیم اما با این شدت نبود فکر می کردیم نهایتا آب گرفتگی اتفاق بیفته اما نه اینکه شدت تخریبش آنقدر زیاد باشد که در آهنی منزل را که قفل بوده از جا بکند و یا اینکه سیل بتواند یک کامیون را جابجا کند و با خود ببرد هیچ وقت فکر نمی کردم شدنی باشد» (مصاحبه با مردم، یکی از اهالی شهرک سعدی) .

نتایج مطالعه پیمایش نشان داد که بیش از بیش از ۷۲درصد پاسخگویان اطلاع خیلی‌کمی راجع به مخاطرات سیل و آمادگی در برابر آن داشته‌اند، ۸/۹درصد اطلاع کم داشته‌اند. ان در حالیست که ۱۰/۹درصد اطلاع متوسط و تنها ۵درصد اطلاع زیاد و خیلی زیادی از مخاطرات سیل داشته‌اند(رجوع شود به جدول شماره ۱۸ یافته‌های پیمایش استانی). نکته مهمتر اینکه حدود ۷۰درصد از افراد اعلام کرده‌اند حساسیت کم و بسیار کمی در ارتباط با وقوع سیل داشته‌اند (رجوع شود به جدول شماره ۱۹ یافته‌های پیمایش استانی) و در ادامه‌درصد بالایی نیز (درصد۸۱/۲) اظهار کرده‌اند که پیش از وقوع سیل، آن را جدی تلقی نمی‌کرده‌اند (رجوع شود به جدول شماره ۱۹یافته‌های پیمایش استانی).

حتی بعضی از مسئولین نیز درک درستی از قدرت تخریب سیل نداشتند. مثلاً یکی از کارکنان شهرداریبیان می دارد که همکاران شان قبل از وقوع سیل شهرک سعدی اقدامات ترافیکی و جاده‌ای خاصی را تدارک دیده بودند و تونل منتهی به شهرک سعدی را بسته بودند تا عبورو مرور در آن انجام نشود(جهت جلوگیری از حادثه‌ای مشابه دروازه قرآن) اما به کامیونی که درخواست گذر از تونل را داشت اجازه گذر دادند چون نه آن‌ها و نه راننده کامیون فکر نمی کردند سیلاب در صورت وقوع بتواند کامیون را جابجا کند (مصاحبه با شهردار منطقه ۱۱)، به عبارت دیگر با وجودی که آن‌ها خطر را درک می کردند میزان قدرت تخریب سیلاب را تا این حد پیش بینی نمی کردند. این کامیون در نهایت در بلوار شهدی وفایی با قدرت سیل جابجا شده و کلیپ‌های آن در همان روز اول در شبکه‌های مجازی دست به دست می‌شد.

بعضی از اهالی سعدی نیز به‌تازگی در آنجا ساکن شده بودند و اصلاً در مورد سیل‌خیز بودن سعدی چیزی نمی‌دانستند. در مصاحبه با ساکنین سیل‌زده هم این مسئله مشهود بود بااینکه مردم سیل را تجربه کرده بود اما برخی از آن‌ها بازهم برای آینده برنامه‌ای نداشتند و خود را به دلیل فقر اقتصادی در این زمینه ناتوان می‌دانستند و این‌چنین آن را توجیه می‌کردند:

«باران بیاد بعد از این‌همه خشک‌سالی حالا خانه ما را هم سیل برد عیبی نداره...» (مصاحبه با مردم در بازدید میدانی، یکی از اهالی شهرک سعدی).

یکی دیگر از اهالی که خانه‌اش دقیقا در حریم رودخانه ساخته شده است در مصاحبه خود درباره تدابیر آن‌ها برای سیل‌های احتمالی آینده چنین می گوید:

«موقع سیل ما هر چه پتو و حوله داشتیم تو خونه برای اینکه آب نیاد تو خونه استفاده کردیم، حالا اومدیم با سیمان سفید تمام سوراخ‌های درب ورودی رو گرفتیم. الان خیالمون راحته! مگر اینکه دیگه سیل از دیوار بیاد تو خونه» (مصاحبه با مردم در بازدید میدانی، اهالی شهرک سعدی).

۴-۲-۱-۴. انفعال و درماندگی آموخته شده

بعضی از مردم آسیب دیده از سیل، می دانستند سیل ممکن است به منزل و اثاثیه آن‌ها آسیب برساند اما نیاموخته بودند که در چنین مواقعی چه اقداماتی باید انجام دهند و یا توانایی انجام اقدامات عملی در این خصوص را نداشتند. بعضی از ساکنان قدیمی شهرک سعدی می دانستند احتمال دارد این شهرک با خطر سیل مواجه شود چون سالهای پیش هم شاهد چنین اتفاقی بودند اما دچار نوعی «درماندگی آموخته شده» بودند. به این صورت که بیان می داشتند که:

«باید چکار میکردم؟ خونه زندگیمو که نمی تونم بردارم فرار کنم وضع مالیمم خوب نیست که برم جای دیگه. کاری ازم برنمی آمد» (مصاحبه مردمی در بازدید میدانی شهرک سعدی).

می‌توان گفت که قدر مناطق سیل‌زده بیشتر مردم اقدامات ملموس چندانی برای جلوگیری از بروز مجدد حادثه اعم از مقاوم‌سازی، بیمه و دوری از محل سیلاب انجام نداده‌اند و اساساً اهمیتی برای آن قائل نیستند. تنها در حد اقدامات محدود و جزئی. یکی از ساکنین در پاسخ به این سؤال که در صورت مواجه‌شدن با سیل در سال بعد آیا برنامه‌ای خواهید داشت، گفته است:

«قبلاً که این خانه‌ها و مغازه‌ها نبود کوچه راه در رو داشت و آب خودش می‌رفت بیرون. آمدند مغازه ساختند و گذاشتند برای مزایده یک چاه سه متری هم زدند که من شرط می‌بندم که اگر یک ساعت شلنگ را بازکنم چاه پر شود.» (مصاحبه و بازدید میدانی)

بر اساس گفته همین شخص سیستم فاضلاب پنج دقیقه پس از شروع بارندگی سرریز شده است و تا کنون هیچ برنامه مشخصی برای مواجه با سیل در آینده در نظر گرفته نشده است.

به‌طور کلی آنچه از مصاحبه‌های انجام شده و تماشای مستندات تصویری موجود از این واقعه برمی‌آید آن است که ادراک از خطر افراد سیل‌زده را می توان در سه گروه از هم تفکیک کرد: اول، عده‌ای از مردم اصلا درکی از خطر سیلاب نداشتند و میزان خطرناک بودن و یا آسیب زننده بودن آن را درک نمی کردند. دوم؛ عده‌ای دیگر آسیب زننده بودن سیل را درک می کردند اما باور نداشتند که سیلی اتفاق بیفتد به همین خاطر سیل را جدی نمی گرفتند. سوم، شامل افرادی بودند که می دانستند سیل ممکن است به منزل و اثاثیه آن‌ها آسیب برساند اما نیاموخته بودند که در چنین مواقعی چه اقداماتی باید انجام دهند و یا توانایی انجام اقدامات عملی در این خصوص را نداشتند.

۴-۲-۲. آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب

نقش آگاهی‌ها و اطلاعات عموم مردم درباره به بحرانها و حوادث مختلف طبیعی ازجمله سیلاب و چگونگی مقابله و کنترل آن غیرقابل انکار است. شهروندان مطلع و آموزش دیده می توانند در مواقع بحران خود و سایر شهروندان را از خسارت‌های مالی و جانی زیاد حفظ کنند. متاسفانه این عامل در مورد سیلاب در سالهای اخیر مورد غفلت مسئولان بوده است. دلایل این غفلت را می توان در خشکسالی‌های متوالی یا همان حاکم شدن پارادایم خشکسالی، نبود بودجه کافی در سازمان‌های مسئول، حاکم شدن دغدغه‌های اقتصادی بر برنامه سازی‌های صداوسیما به‌عنوان نهاد مسئول در آموزش‌های عمومی، عدم همکاری و هم افزائی دستگاههای مختلف درگیر در بحرانها همه و همه باعث شده تا اطلاعات و آگاهی‌های مردم از سیلاب و مخاطرات آن بسیار ناچیز باشد. متاسفانه نه‌تنها عموم شهروندان بلکه بسیاری از نیروهای امدادگر نیز آموزش‌های تخصصی پیرامون چگونگی مواجهه، مقابله، امدادرسانیدر مواقع سیلاب ندیده اند. این ادعا را هم یافته‌های کیفی و هم یافته‌های کمی حمایت می کنند.

یافته‌های پیمایش استانی نشان داد، ۹۲/۱درصد از شهروندان سیل‌زده هیچ خدمات آموزشی بطور خاص در مورد خطرات سیلاب و راههای کاهش پیامدهای آن دریافت ننموده‌اند، تنها ۴درصد از پاسخگویان ادعا کرده‌اند در این خصوص آموزش هایی را دریافت کرده‌اند(نتایج پیمایش استانی جدول شماره ۱۴). وضعیت در مورد آموزش‌های امدادونجات عمومی در حوادث طبیعی بهتر بوده است، ۲۳/۸درصد از پاسخگویان آموزش‌های امدادونجات حین حادثه را پیش از آنکه سیل اتفاق بیفتد گذرانده‌اند(احتمالا تلاش‌های هلال‌احمر و دانشگاه علوم پزشکی). اما بااین‌حال در این متغیر نیز شاهد هستیم که‌درصد بالایی از پاسخگویان (درصد۷۴/۳) آموزشی در این زمینه دریافت نکرده‌اند (نتایج پیمایش استانی، جدول شماره ۱۴). نتایج همچنین نشان داد که سازمان صداوسیما (رادیو و تلویزیون) چندان در امر آموزش‌های عمومی موفق عمل نکرده‌اند، از شهروندان پرسیده شده بود آیا در پنج سال اخیر (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر)، درباره سیلاب و آموزش آمادگی در برابر آن، برنامه‌ای را از تلویزیون و یا رادیو دیده و شنیده اید؟ یافته‌ها نشان داد که ۱۲/۹درصد از شهروندان اعلام کرده‌اند برنامه‌ای را در تلویزیون دیده اند. این آمار برای رادیو تنها ۱درصد بوده است (نتایج پیمایش استانی، جداول شماره۱۶-۱۷).

در ادامه مقولات و تم‌های برآمده از داده‌های کیفی برای توصیف وضعیت آگاهی‌های عمومی ا»ده است.

۴-۲-۲-۱. غافلگیری و سردرگمی

سیل یکی از رایج ترین مخاطرات طبیعی در جهان و ایران است. آگاهی‌های عمومی در مورد سیلاب بسیار اندک بوده و شاید بتوان گفت اصلا آگاهی هایی وجود ندارد. نه مردم و نه مسئولین آموزش‌های چندانی در این خصوص ندیده اند و نمی دانند در موقع سیل چه اقداماتی باید انجام دهند. به همین دلیل نه اقدامات پیشگیرانه قابل توجهی توسط مردم انجام شده بود و نه مردم می دانستند حالا که سیل به وقوع پیوسته چه اقداماتی باید انجام دهند. غافلگیری و سردرگمی مفهومی است که برای توصیف این وضعیت می توان به‌کاربرد. دانش و آگاهی‌های عمومی در مورد سیلاب را به‌طور کلی در دو گروه آموزش‌های قبل از وقوع سیل و آموزش‌های حین و یا بعد از وقوع سیل می توان از هم تفکیک کرد.

۴-۲-۲-۲. بایدها و نبایدهای آموزش‌های قبل از وقوع سیل

شواهد و قراین نشان می‌دهد که قبل از وقوع سیل هیچ آموزشی و یا آمادگی قبلی وجود نداشته است. تنها کاری که به نظر می رسید به فکر بعضی از افراد رسیده بود استفاده از کیسه‌های شن در جلو منزل بود که آن هم بعضا در سیل ششم فروردین بوده است و زمانی که برای بار دوم اعلام کردند که بارندگی دیگری در راه است که احتمال سیلاب مجدد وجود دارد این اقدام توسط عده بسیار معدودی جهت جلوگیری از ورود آب به منزل انجام شد.

مقاوم سازی ساختمان‌های یکی دیگر از آموزش هایی است که در محل هایی که احتمال وقوع سیل در آن‌ها زیاد است باید داده شود اما باید دید در محله‌ای مثل سعدی که محله‌ای کم برخوردار است و از نظر اقتصادی مردم در وضعیت خوبی به سر نمی برند و ساخت‌وسازهای غیر مجاز و گاه ناایمن اتفاق می افتد، حتی در صورت ارائه چنین آموزش هایی، چقدر کاربردی و توسط مردم قابل اجرا خواهند بود.

آموزش اقدامات پیشگیرانه مانند چگونگی استفاده از موانع و یا آموزش تمهیداتی جهت جلوگیری از بازگشت آب سیل از طریق مجاری فاضلاب به داخل خانه نیز اهمیت زیادی دارد. در منطقه سعدی سیستم فاضلاب دارای اشکالات عدیده‌ای است. مشاهدات میدانی و امدادرسانی به منازل سیل‌زده، گویای آن است که ورود سیلاب به بعضی از خانه‌ها از طریق همین فاضلاب‌ها بوده که آب سیل از راه حمام و دستشویی بالا زده و به منزل ورود کرده و متاسفانه همراه با فضولات و آلودگی‌های خاص تمام فضای خانه و اثاثیه را در برگرفته بود. در حالی که اگر آموزش هایی در این خصوص وجود داشت لااقل آب گرفتگی منازل از این طریق اتفاق نمی افتاد. در حالی که اگر آموزش هایی در این خصوص وجود داشت لااقل آب گرفتگی منازل از این طریق اتفاق نمی افتاد. همان‌طور که عنوان شد، داده‌های پیمایشی نیز در محل وقوع سیل نیز نشان می‌دهد تنها ۴درصد از پاسخگویان اظهار داشته‌اند که پیش از وقوع سیل آموزش-های مرتبط با سیل را دریافت کرده‌اند و ۹۲/۱درصد هیچ آموزشی در این خصوصا دریافت ننموده‌اند.

در خصوص اقدامات حین سیل و یا بعد از وقوع سیل نیز آموزش هایی وجود نداشته است. بسیاری از مردم حتی درک و برداشت درستی از قدرت سیلاب نداشتند. این مسئله را به خوبی از رفتارهای آن‌ها در مواجهه با سیل می توان دریافت. خیلی از افرادی که از سیل و بویژه سیل‌های ناشی از باران‌های رعد آسا آسیب می بینند کسانی هستند که یا به تماشای سیل می پردازند و یا با وسیله نقلیه خود از سیلاب‌ها عبور می نمایند. آن‌ها شدت و قدرت سیل را دست کم می گیرند. این نکته مهمی است که باید در آموزش‌های عمومی مربوط به سیل به مردم داده شود و مردم نیز باید آن را جدی بگیرند. بعضی از افراد در مصاحبه‌ها و یا در فیلم‌ها و تصاویر موجود از سیل شیراز به گونه‌ای صحبت و یا رفتار می کردند که به نظر می رسید نمی دانند عمق آب تا چه حد باشد می تواند ماشین را حرکت دهد و به همین خاطر از ماشین هایشان پیاده نشدند و در سیل گرفتار شدند و بعضا جان سپردند. بنابراین آموزش در مورد قدرت سیلاب و افزایش آگاهی در این خصوص بسیار مفید است. برنامه‌ای در بخش خبری تلویزیون در این باره پخش شد که برای بسیاری از افراد جذاب بود و اذعان می داشتند که نمی دانستند این عمق از آب می تواند ماشین را از جا بلند کند. در ضمن داده‌های پیمایشی نشان می‌دهد که تنها ۱۲/۹درصد از مردم سیل‌زده عنوان کرده‌اند که طی ۵ سال گذشته شاهد برنامه‌های مرتبط با آموزش‌های امادگی در برابر سیلاب از تلویزیون بوده‌اند و آمار برای رادیو تنها ۱درصد بوده است. احتمالا نگاه اقتصادی سازمان

صداوسیما به برنامه‌های آموزشی پیشنهاد شده توسط نهادها و سازمان‌ها یکی از عوامل این کم کاری در آموزش‌های عمومی مرتبط با حوادث است. پوستر ساده ولی خوبی از «فیما» در این زمینه منتشر شده که به نظر می رسد برای همه مردم در همه جا کاربرد داشته باشد:

تصویر ۴-۱- آموزش‌هایی در باب سیل

افزون بر این در تصویر زیر نکاتی در مورد پیش از وقوع سیل، حین وقوع سیل و پس از وقول سیل آورده شده اما در هیچ کدام از مصاحبه‌ها کسی اشاره‌ای به دریافت این آموزش‌ها نکرده است. با توجه به نقش مؤثر سازمان‌های مردم‌نهاد رئیس بهزیستی شیراز بر این باور است که ما به سازمان‌های مردم‌نهاد (سازمان مردم‌نهادهای) تخصصی در حوزه امدادونجات نیازمندیم که با آموزش‌های لازم در این مواقع وارد عمل شوند.

تصویر ۴-۲- آموزش‌های آمادگی در برابر سیل

به‌طور کلی آگاهی‌های عمومی در مورد سیل به قدری پایین است که حتی مردم نمی دانند چگونه باید به افراد گرفتار در سیلاب کمک کرد. چند نفر از درگذشتگان سیلاب دروازه قرآن کسانی بودند که برای کمک به بقیه وارد جریان سیلاب شدند و به دلیل عدم آشنایی با شیوه‌های امدادونجات در سیل، جان شان را از دست دادند. یکی از بازماندگان حادثه سیل دروازه قرآن، که همراه با همسرش در صحنه حضور داشته است بیان می‌کند که:

«ما در زمان سیل دروازه قرآن در نزدیکی‌های دروازه قرآن بودیم و همسرم وقتی شرایط را اینقدر بحرانی دید نتوانست دست روی دست بگذارد، مرا از ماشین پیاده کرد و خودش برای کمک به گرفتار شدگان در سیل رفت. اما او هم در سیل گرفتار شد و از دنیا رفت» (دیدار با خانواده جان باختگان سیل دروازه قرآن).

افزون بر این، ما نیازمند آموزش هایی در خصوص اقدامات و تمهیدات لازم بعد از وقوع سیل نیز هستیم. پس از وقوع سیل احتمال انتشار بیماری‌ها وجود دارد لذا برای حفظ سلامت افراد، باید آموزش هایی داده شود مثلا آموزش در خصوص احتمال آلوده بودن آب آشامیدنی و یا حتی آلوده بودن آب سیل. تصاویر، فیلم‌ها و مشاهدات میدانی در زمان وقوع سیل نشان می‌دهد مردم در این خصوص اطلاعات کمی داشتند و حتی فکر می کردند توزیع آب معدنی در مناطق سیل‌زده بخاطر احتمال گل آلود بودن آب هاست در حالی که در خصوص سایر آلودگی‌های موجود در آب و بخصوص آب سیل اطلاعات چندانی نداشتند. در تصویر زیر مشاهده می گردد که کودکان محله سعدی شیراز در حال بازی در آب سیلاب هستند و نمی دانند که این آب ممکن است موجب انتقال بیماری به آن‌ها گردد.

تصویر ۴-۳- بازی کودکان در آب باقی مانده از سیل

و یا در این تصویر کودکان در حالی که عروسک هایشان در سیل گل آلود شده‌اند آن‌ها در دست گرفته اند در حالی که هر شیء آلوده به آب سیل می تواند برای سلامت افراد مخاطراتی را ایجاد نماید.

تصویر ۴-۴- عروسک‌های گلی شده در سیلاب در دست کودکان

به دلیل تجربه طولانهٔ مدتی که در مورد خشک‌سالی وجود داشته است مردم از میزان بارش‌های صورت گرفته ذهنیت مثبتی داشتند و انتظار سیل از نظر ذهنی را نداشتند و به دلیل همین خشکسالی مسئولین هم دوره‌های آموزشی در خصوص سیلاب برای عموم مردم برگزار نکردند و حتی آن را ضروری و جزء اولویت‌ها نمی دانستند. شهردار منطقه ۱۱ شیراز در این خصوص بیان داشت که:

«در شرایط عادی آموزش‌های سیل در اولویت آموزشی نه برای مردم و نه برای مسئولین نیست. وی بیان داشت که برای مردم اولویت چیزهای دیگری مثل جمع‌آوری زباله‌ها اهمیت دارد.» (مصاحبه با شهردار منطقه ۱۱ شیراز).

درواقع اقدام آموزشی خاص و قابل توجهی درباره سیلاب که بخش زیادی از مردم و گروه‌های مختلفی را در بر گیرد و اینکه در زمان سیل چه اقداماتی باید انجام دهند، از طرف سازمان‌های رسمی به‌صورت عمومی صورت نگرفته است. در کنکاش محققین در یافتن مواردی استثنائی از آموزش ها، یکی از دانشجویان اعلام کرد که در دبیرستان برخی از آموزش‌ها را دیده اند. در برنامه‌ای که توسط دانشگاه علوم پزشکی شیراز با همکاری آموزش پرورش انجام شده بوده برخی از آموزش‌ها به شکل پوستر(نگاه کنید به ضمائم) به دانش آموزان داده شده بوده است. البته این آموزش‌های محدود از نظر تعداد مدارس و تعداد دانش آموزان بوده است که تأثیر چندانی در آگاهی‌های عمومی نداشته است. این برنامه‌ها باید مداوم باشد و گروه‌های مختلف بطور خاص مناطق در موضع خطر را در بر گیرد. البته چنین آموزش هایی باید در دستور کار دستگاههای مختلف قرار بگیرد و دولت بودجه هایی را برای آن ترتیب دهد. از سوی دیگر، هشدارهای کلی ستاد مدیریت بحران مبنی بر اینکه «از حضور در معابر یا حاشیه رودخانه‌ها و مسیل‌ها پرهیز کنید» به دلیل عدم اشاره به مناطق مخاطره آمیز از یکسو، و از سوی دیگر نبود آگاهی در مورد مورفولوژی شهر چندان تأثیری نداشته است. بر اساس گفته ساکنین شهرک هشدارهایی که قبل از سیل از سوی رسانه رسمی اعلام‌شده است به‌طور مستقیم به وقوع سیل اشاره نداشته است به‌طور مثال یکی از ساکنین گفته است:

«تلویزیون می‌گفت آب‌گرفتگی معابر ولی به‌عنوان سیل نه. شما از همین‌جا هم که نگاه کنید، کل شیراز هم که آب ببرد هنوز محله سعدی بالا است...».(مصاحبه با مردم در بازدید میدانی، اهالی شهرک سعدی).

بنابراین مردم علاوه بر مواجه‌شدن با سیلی ناگهانی با کمترین آگاهی ممکن با این پدیده روبرو شدند. به‌عنوان‌مثال یکی از اعضای بسیج حوزه سلمان که خود در همان شهرک ساکن است؛ گفت:

«در زمان وقوع سیل ما چون غافلگیر شده بودیم و آب به‌سرعت داشت وارد محله و محل سکونت ما می‌شد من در جوی آب خوابیدم و تلاش کردم با بدنم مسیر جریان ورود آب به کوچه را عوض کنم...» (مصاحبه با فعالان حوزه بسیج سلمان).

این واکنش بیانگر کمترین میزان آمادگی ممکن برای مواجه با سیل است. البته یکی از ساکنین به دلیل شغلش که بنایی بود گفت:

«من وقتی متوجه آب‌گرفتگی در کوچه‌های اطراف شدم پشت وانتم کیسه و گونی داشتم؛ به‌سرعت آن‌ها را پر کردم و جلوی کوچه گذاشتم و این تا حدی مانع از آب‌گرفتگی کلی خانه‌ها شد.» (مصاحبه با مردم در بازدید میدانی، اهالی شهرک سعدی).

اما به‌طور عمومی کمترین آگاهی و آمادگی ممکن بین شهروندان مناطق سیل‌زده مشاهده می‌شد. یافته‌های ما نشان می‌دهد که چنانچه سطح آگاهی مردم در ارتباط با سیلاب بیشتر باشد اقدامات پیشگیرانه و یا مواجهه‌ای مانند تخلیه راحت‌تر و سریع‌تر انجام می‌شود. به‌طور مثال بر اساس اظهارات اعضای جمعیت امام علی(ع)، که برای تخلیه سه رو روستای انتهای رودخانه خشک (خلجو، ماه فیروز و منطقه کفترک) اقدام کرده بودند با مشکلاتی از قبیل عدم آگاهی مردم و نبود درک مناسب از سیل روبرو بوده‌اند، بنا به گفته یکی از اعضای جمعیت امام علی:

«رودخانه در ماه فیروزان لب تا لب بود ولی برای مردم جدی نبود. در روستای خلجو هم یک نفر گفت که قبلاً سیل آمده کمی آب‌گرفته است و چیزی پیش نیامده است...» (مصاحبه با جمعیت امام علی ع).

به همین دلیل در متقاعد کردن مردم روستا برای همکاری با مشکلاتی مواجه بوده‌اند. همچنین گفته‌شده است که مردم بیشتر دغدغه امنیت روستا را داشته‌اند و نگران اموال و احشام خود بوده‌اند و درنهایت نیز مردان اکثراً در روستا باقی‌مانده‌اند وزنان و کودکان به کمپ‌های اسکان موقت منتقل‌شده‌اند.

به‌طور کلی می توان گفت پارادایم خشکسالی حاکم بر اذهان مردم و مسئولان و هشدارها و پیش بینی‌های نادقیق گذشته و مکرر باعث شده بود که وقوع سیل محتمل به نظر نرسد و لذا برنامه‌ریزی، آموزش و یا مقاوم سازی در برابر سیل و... چه برای مردم و چه برای مسئولین به امری بی‌اهمیت تبدیل شده بود.این عوامل باعث شده بود که آموزش‌های عمومی سیلاب از اولویت مردم و مسئولین خارج گردد و هزینه کردن برای آموزش و یا انجام تمهیدات در این خصوص را اتلاف سرمایه و دور ریختن پول و وقت شان بدانند.

۴-۲-۳. آموزش‌های وضعیت امدادونجات

چنانچه ذکر شد، مردم سیل‌زده چه در سیل دروازه قرآن و چه در سیل سعدی غافلگیرانه با سیل مواجه شدند و هیچ آمادگی قبلی در مورد مواجه با شرایط اضطراری را نداشتند و آموزشی در خصوص امدادونجات در سیل ندیده بودند. این نکته به گواه تمام نیروهای امدادرسان ازجمله جمعیت امام علی (ع)، گروه‌های جهادی (به شکل خاص گروه جهادی علم الهدی)، مسئولان و اعضا بسیج حوزه سلمان، نیروهای مردمی و سازمان‌های امدادرسان در منطقه ذکرشده است. حتی یکی از شهرداران به صراحت به این نکته اشاره می‌کند و بی‌اعتمادی نسبت به حاکمیت را مانعی برای آموزش می‌داند: «آشکارا بحث آموزش سیل وجود نداره از جانب ما چون نگاهی که مردم به ما دارن اصلا اجازه چنین کاری نمیده» (مصاحبه با شهردار منطقه ۱۱شیراز).

به همین خاطر فرایندهای امدادونجات و کمک مردم به نیروهای رسمی و غیر رسمی امدادرسان اشکال مختلفی به خود گرفت. مصاحبه‌ها و مشاهدات میدانی در زمان وقوع سیل گویای آن است که وضعیت امدادونجات لحظاتی پس از وقوع سیل شروع شد اما با نابسامانی‌ها و مشکلات زیادی همراه بوده است. نقش مردم در عملیات امدادونجات و نوع مواجهه آن‌ها با شرایط اضطراری را با چند مقوله به شرح زیر می توان توضیح داد:

۴-۲-۳-۱. مردم به‌عنوان مزاحمان امدادرسانی

در سیل روز پنجم فروردین در دروازه قرآن که همه چیز گویای غافلگیری مردم و مسئولین و گروه‌های امدادی بود و هیچ آمادگی قبلی در این خصوص وجود نداشت و پس از وقوع سیل سازمان‌ها و گروه‌های امدادی به سرعت وارد میدان شدند. مردم همه سراسیمه، نگران و مضطرب بودند. بعضی افراد دنبال ماشین‌ها و یا همراهانشان بودند که آب با خود برده بود. یکی از کارهایی که در همان دقایق اول پس از وقوع سیلاب انجام شد بستن خیابان‌های منتهی به دروازه قرآن و کنترل عبور و مرور بود تا راه برای ماشین‌ها و نیروهای امدادی باز شود. اما وجود ترافیک در ورودی دروازه قرآن که به دلایل مختلف توسط مردم ایجاد شده بود، موجب تاخیر در امدادرسانی گردید. درویشی، مدیر عامل جمعیت هلال‌احمر فارس در مصاحبه با ایرنا گفته است:

«با وجود آماده باش نیروهای امدادی هلال‌احمر در ایام نوروز، ترافیک ورودی دروازه قرآن در سیل پنجم فروردین چنان سنگین بود که نیروها بعد از ۲۰ دقیقه به محل حادثه رسیدند.»

هر چند از نظر وی حتی اگر تیم‌های هلال‌احمر در زمان وقوع حادثه هم در محل سیل حضور داشتند، به دلیل شدت سیلاب و نیز مدت زمان بسیار کوتاه وقوع حادثه قادر به امدادرسانی نبودند. افزون بر این حضور افرادی که بعضا با گوشی‌های تلفن همراه خود به گرفتن عکس و فیلم می‌پرداختند، گاه باعث اختلال در کار نیروهای امدادی می‌شد.

افزون بر این محدودیت‌های عبور و مرور که جهت مدیریت بحران سیل و امدادرسانی اعمال می‌شد باعث ناراحتی و نارضایتی عده‌ای از مردم شده بود، باتوجه به تجربه سیل دروازه قرآن و هشدارهای موجود در مورد احتمال وقوع سیل اقدامات ترافیکی در بعضی از مناطق اعمال شده بود. مثلاً بنابه گفته مأمورین شهرداری، زمانی که تونل ورودی شهرک سعدی و چند خیابان دیگر (برای جلوگیری از تکرار اتفاقی مشابه سیل دروازه قرآن) بسته شد بعضی از مردم که خطر سیل را جدی نگرفته بودند، با ماموران شهرداری که راه را بسته بودند خشونت کلامی و حتی تهدید فیزیکی داشتند و یا ابراز ناراضایتی می کردند و یا در مواردی با سلاح سرد با مأمورین برخورد کرده و خواسته بودند که راه را باز کنند (مصاحبه با شهرداری منطقه ۱۱).

گاهی مردم در برابر بعضی از اقدامات نیروهای امدادی هم مقاومت نشان می‌داند که فرایند امداد درسانی به آن‌ها را با مشکل مواجه می کرد. بنا به گفته یکی از کارکنان شهرداری منطقه ۱۱ شیراز:

«در جریان امدادرسانی در یکی از خیابان‌ها مجبور بودیم یکی از پل‌های روبروی درب پارکینگ یکی از منازل را تخریب کنیم تا آب سیلاب عبور کند و وارد منازل اطراف نشود اما افراد ساکن در منزل مقاومت میکردند و نمی گذاشتن مأمورین شهرداری پل را خراب کنند» (مصاحبه با شهرداری منطقه ۱۱).

بعضی از سیل زدگان نیز اذعان می داشتند که اهالی محله سعدی که سیل خسارت زیادی به آن‌ها نزده بود مانع امدادرسانی عادلانه به آن‌ها می‌شدند و اجازه نمی دادند که کمک‌های مردمی به کسی برسد که سیل‌زده واقعی است:

«ما که سیل‌زده بودیم یا داشتیم تمیز می کردیم یا ساخت‌وساز می کردیم مثل من هم که مریض شدم افتادم و دکتر می آمد و می گفت هیچ مشکلی نداری نه قندخون داری نه فشار خون داری نفسم گرفته بود خفه خفه بودم نفسم بالا نمی اومد می گفت به خاطر اعصابت هست ما که سیل‌زده واقعی بودیم این وضعیتمون بود اما یک عده سر کوچه ایستاده بودند و منتظر کمک بودند چشم به راه بودن و منتظر بودن فقط یک ماشین بیاد مثل غارتگرها می ریختند. خیلی بی انصافی کردند ما نمی خواستیم خودشان کمک کنند ولی اگر گذاشته بودند که کمک‌های خیرین به دست ما برسه خیلی خوب بود خیلی از این اتفاق‌ها نمی افتاد من مریض شدم بچه هام همشون سرما خوردن سینه و ریه هاشون عفونت کرد.»

۴-۲-۳-۲. مردم به‌عنوان تسهیل کنندگان امدادرسانی

یکی دیگر از مواردی که در سیل دروازه قرآن امدادرسانی را مشکل کرده بود تصادف خودروها بود که در برخی مواقع حتی تا چهار خودرو روی هم سوار شده بودند و در چنین شرایطی پیدا کردن اشخاص آسیب دیده و یا اجساد دشوار بود و لذا تیم‌های تجسس برای یافتن اجساد قربانیان وارد عمل شدند. طبق اظهارات مدیر عامل جمعیت هلال‌احمر فارس(درویشی)در گفتگو با ایرنا، این تیم‌ها تنها ۶ جسد را از درون خودروها بیرون کشیدند و سایر جان باختگان از وسایل نقلیه به بیرون پرتاب و یا در مسیر سیلاب گرفتار شده بودند. مردم حاضر در صحنه سعی می کردند در حد توان به نیروهای امدادی کمک کنند و حتی بعضی از جنازه‌ها و مصدومین با گزارش‌های مردمی از خیابان‌های اطراف پیدا شدند.

۴-۲-۳-۳. مردم به‌عنوان امدادگران

بعضی از مردم به‌عنوان نیروهای داوطلب به سازمان‌های امدادگر کمک میکردند. بسیاری از آن‌ها در خالی کردن آب منازل، لایروبی گل و لای از منازل، تخلیه اثاثیه آسیب دیده و... به امدادگران کمک‌های یدی میکردند و بعضی در بسته بندی و ارسال بسته‌های غذایی و ضروری به درب منازل مردم در گروه‌های امدادی مردمی و ستادهای امدادی سازمان‌ها به کمک امدادگران شتافتند. البته عدم وجود آموزش‌های لازم قبل از وقوع سیل باعث شد که در سیل دروازه قرآن بعضی از نیروهای مردمی که برای کمک به گرفتار شدگان در سیل مداخله کرده و پا به سیلاب گذاشته بودند متاسفانه خودشان گرفتار سیلاب شده و جان باختند. با وجود اینکه مردم به‌عنوان امدادگران کمک‌های شایان توجهی به امدادگران رسمی ارائه کردند اما گاه امدادرسانی‌های خارج از چارچوب و کمک‌های نقدی و غیرنقدی که به شیوه نادرست به دست مردم می رسید مسایلی را ایجاد کرد که در قسمت دیگری بدان پرداخته شده است.

۴-۲-۳-۴. کارزار سیل: کارزار کارآموزی

همانطورکه بارها ذکر شده آموزش‌ها و یا اطلاعاتی از قبل در خصوص سیل به مردم داده نشده بود و حتی در آموزش‌های امدادونجات نیز بیشتر بر زلزله و آتش سوزی تأکید شده و سیل به دلیل حاکمیت پارادایم خشکسالی به فراموشی سپرده شده و از اولویت‌های آموزشی و هزینه کردی چه برای مردم و چه برای مسئولین خارج شده بود. با وقوع سیل مردمی که آموزش ندیده اند یا دلسوزانه و یا از روی انسانیت به جمع امدادگران پیوسته و در قالب گروهای جهادی، سازمان‌های مردم‌نهاد و یا به‌طور مستقل به کمک به سیل زدگان پرداخته و یا خودشان جزء همین مردم سیل‌زده بودند. نکته‌ای که حائز اهمیت می‌باشد این است که این مردم آموزش ندیده در کارزار سیل، به مرور و بر اساس تجربه خود و یا سایر امدادگران یاد می گیرند که چگونه باید در وضعیت سیل به‌عنوان سیل‌زده و یا امدادگر رفتار کنند. به همین خاطر به نظر می رسد مردم در کارزار سیل مرتب درحال کارآموزی و کسب تجربه هستند. این مسئله در بیان بسیاری از گروه‌های امدادی و جهادی دیده شده که بیان می داشتند در ابتدا سردرگم بودند و نمی دانستند چگونه باید امدادرسانی را انجام دهند و بعضا ناهماهنگی‌ها در روزهای اول به دلیل همین مسئله عدم تجربه بوده اما در عرض یکی دو روز

توانستند یکدیگر را پیدا کنند و بهتر به ساماندهی وضعیت سیل بپردازند. به تعبیر بسیاری از افرادی که درگیر سیل بودند چه به‌عنوان سیل‌زده و چه به‌عنوان امدادرسان این سیل توانست تجربیات و آموزه‌های ارزشمندی به آن‌ها انتقال دهد و درواقع دوره کارآموزی خوبی بوده است.

۴-۲-۳-۵. مردم به‌عنوان آفرینندگان روز مهمان نوازی شیرازی ها

اسکان آسیب دیدگان سیل نیز از شب پنجم فرودین آغاز شد که مردم در منازل و بانیان حسینیه‌ها، مساجد، بعضی از هتل ها، آموزش و پرورش، اداره کل ورزش و جوانان، شهرداری و... درب اماکن زیر مجموعه‌های خود را به روی آسیب دیدگان از سیل گشودند و این افراد به آنجا منتقل شدند.

در این میان نقش مردم شیراز در امدادرسانی و پذیرایی از مهمانان نوروزی گرفتار شده در سیل و شهروندان شیرازی سیل‌زده بسیار برجسته بود. بسیاری از مردم شیراز، با راه‌اندازی کمپین «مهمان من» مسافران را در منازل خود می‌پذیرفتند. همچنین برخی از مردم که منازل خود را برای اجاره گذاشته بودند، پس از این اتفاق عنوان منزل رایگان برای مسافران را بر سر دست گرفتند.

هتل‌ها، رستوران‌ها، باغ‌ها، سالن‌ها و مساجد، درب‌ها را به روی سیل زدگان گشودند و رایگان از همه پذیرایی کردند، حوله و البسه توزیع کردند، ناهار و شام، میوه و شیر و چای رایگان توزیع می‌کردند. تعمیرکاران برای تعمیر رایگان ماشین‌های صدمه دیده، تعمیرکاران موبایل برای تعمیر رایگان گوشی‌های همراه سیل‌زدگان و مسافران اعلام آمادگی کردند و فراخوان زدند، قالیشویی‌ها، قالی‌های همشهریان را رایگان شستند و شهر در کمترین زمان ممکن، پاک‌سازی شد. ماشین‌های آسیب‌دیده، در کمترین زمان ممکن به پارکینگ‌های رایگان و مکان‌های امن منتقل شدند و چند نفر از اهالی شیراز برای نجات جان مسافران، جان خودشان را از دست دادند.

افزون بر این در ستادهای امدادرسانی به سیل زدگان نیز در خالی کردن گل و لای و آب از منازل مشارکت داشتند و از نظر مالی نیز از هیچ کمکی دریغ نمی کردند. لذا می توان گفت مردم شیراز در تعامل سه جانبه با امدادرسانان و آسیب دیدگان سیل به «آفرینندگان روز مهمان نوازی شیرازی ها» بدل شدند.

به‌طور کلی در مورد میزان آمادگی مردم برای تسهیل عملیات امدادونجات می توان گفت که مردم قبل از وقوع سیل آموزشهای خاصی ندیده بودند به همین خاطر مردم در تعامل با سیل زدگان و یا امدادگران رفتارهای منسجم، هدفمند و آموزش دیده‌ای انجام ندادند و در فرایند سیل اندک اندک بر اساس آزمایش و خطا یاد گرفتند کار امدادونجات را چگونه باید انجام دهند.

۴-۲-۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب

به‌طور کلی نگرش مردم در مورد سیل را می‌توان در چند مقوله به شرح زیر تقسیم بندی‌کرد.

۴-۲-۴-۱. علت سیل از دید مردم

در بین مردم نگرش‌های مختلف در موردسیلاب و علت سیل وجود داشت که در ادامه به بعضی از آن‌ها اشاره می‌شود. لازم به ذکر است که برخی مردم سعدی کسی را مقصر سیل نمی‌دانستند یا لااقل از بیان آن ابا داشتند؛ ۱۷درصد پاسخگویان مطالعه پیمایشی سؤال مربوط به علت سیل را بی جواب گذاشته اند. اما عده‌ای هم دلایلی را ذکر می کردند. به‌عنوان مثال، بعضی از سیل زدگان وقوع سیل را نتیجه «بی تدبیری مدیران شهری و نوعی بلای انسان ساز» می دانستند. ساخت‌وسازهایی که در قسمت بالا دست دروازه قرآن اتفاق افتاده و همچنین ساخت‌وسازهای که نیروهای نظامی مستقر در آنجا انجام داده اند و همچنین عدم لایروبی مسیل‌ها توسط نیروهای شهرداری همه و همه ناشی از سوء مدیریت مسولان شهری فرض شده و به نوعی توسط مردم مقصر دانسته شدند. یکی از بازماندگان حادثه سیل دروازه قرآن که در زمان سیل جنین دوماهه‌ای را باردار بود و همسرش را در سیل از دست داده بود می گوید:

«تنها چیزی که من میخوام اینه که بهم بگید مقصر این سیل کیه؟ این سیل حق الناس داره و من هرکس را که مقصر بوده حلال نخواهم کرد. به واسطه این که شاید بهتر می‌توانستند کار را مدیریت کنند تا این اتفاق نیفتد. من از حق خودم و این بچه‌ای که در شکم دارم نمی گذرم و حلال نمی کنم. من با این بچه‌ای که پدر ندارد چکار کنم؟» (همسر آقای ناصری؛ یکی از درگذشتگان سیل دروازه قرآن)

بعضی از مردم سعدی شهرداری را به دلایل متعدد ازجمله عدم توجه به وضعیت فاضلاب سعدی، پوشاندن مسیل سیلاب و تبدیل آن به کوچه، احداث تونل در منطقه سعدی مقصر می دانستند. بعضی نیز این تقصیر را متوجه نیروهای نظامی و دستکاری‌های در محیط طبیعی و ساخت وسازهای آن‌ها در ارتفاعات کنار دروازه قرآن می دانستند. دستکاری در طبیعت و بی توجهی به پوشش گیاهی و عدم توجه به برنامه‌های آبخیزداری شهری و وجود دوره‌های طولانی خشکسالی، ازجمله دیگر دلایلی بود که از نظر مردم علت سیل محسوب می‌شد. یکی از مصاحبه شوندگان می‌گوید:

«والا این اصلاً آب شُل بود اصلا به سیل نرفته بود از جای دیگه حرکت کرده بود اومده بود مثلا در یه سدی باز شده بود ما زیر پامون کانال بزرگ رودخونه هست خیلی بزرگ اصلا از تونل میره بیرون دروازه قرآن فکرشو که بکنی تابلو هست هر بارونی هم که میزد هر نوع بارونی اصلا این سیل نبود انگار که آب یه جای جمع شده بود بعد جلوش رو ول کرده بودند و اومده بود اصلا محال بود که مال بارون باشه موقعی که تموم شده ما نزدیک به نیم پامون تو شل بود.» (مصاحبه‌های مردمی، ۶).

یافته‌های پیمایش استانی نیز نشان می‌دهد اکثریت پاسخگویان بر این باورند که در وهله اول مدیریت بد سیلاب (۳۷/۶درصد) و در وهله بعد مقدارش بارش زیاد (درصد۳۴/۷) علل اصلی وقوع سیل بوده است، آن‌ها معتقد بودند که «مقدار بارش‌ها هم زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد.» (جدول شماره ۲۵، یافته‌های پیمایش استانی). نکته با اهمیت تر اینکه پاسخگویان در جواب به سؤال مهم‌ترین عامل کنترل سیل را چه می دانید؟ مهم‌ترین عامل کنترل سیل را کاهش بارندگی (۴۱/۶درصد) دانسته اند و جالب اینکه بیش از ۱۷درصد مردم این سؤال را بی پاسخ گذاشته اند (نتایج پیمایش استانی، جدول شماره ۲۶). از سوی دیگر،شهروندان سیل‌زده در پاسخ به پرسش هر کدام از عوامل زیر را در وقوع سیلاب چقدر مؤثر می دانید؟ بیشتر آن‌ها بر این باور بودند که ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها مهم‌ترین عامل مؤثر بر وقوع سیل بوده است (M= ۴/۳۳) و پس از آن وضعیت سیل بندها را عامل آن دانسته اند. جالب اینکه مقدار بارش باران کمترین اثر را در بین عوامل بیان شده توسط مردم در وقوع سیل داشته است (M= ۳/۴۶).

جدول ۴-۱- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب برآورد آن‌ها از عوامل مؤثر بر سیلاب اخیر

عوامل	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم	بی پاسخ	میانگین
مقدار بارش باران	۱۹٫۸	۸/۹	۱۰/۹	۲۸/۷	۲۹/۷	۲	۰	۳/۴۶
مدیریت سدها	۸/۹	۲	۶/۹	۳۳/۷	۳۷/۶	۹/۹	۱	۴/۲۰
ایجاد خانه‌ها و اراضی کشاورزی در نزدیکی رودخانه‌ها	۱۶/۸	۴	۷/۹	۲۱/۸	۳۵/۶	۱۳/۹	۰	۳/۹۷
وضعیت سیل‌بندها	۹/۹	۳	۵	۳۱/۷	۳۴/۷	۱۵/۸	۰	۴/۲۶
ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها	۷/۹	۴	۵	۲۴/۸	۴۷/۵	۱۰/۹	۰	۴/۳۳
لایروبی نکردن رودخانه‌ها	۱۳/۹	۱	۵	۲۳/۸	۴۷/۵	۸/۹	۰	۴/۱۷

۴-۲-۴-۲. رقابت دستگاه‌های دولتی و گروهای مردمی در امر امدادرسانی

علاوه بر تعدد نگرش در مورد علت وقوع سیل، نگرش مردم در مورد امدادرسان‌ها و خدمات دریافتی هم متفاوت بود. در سیل شیراز (دروازه قرآن و سعدی) کمک‌های مردمی و مشارکت مردم برای کمک‌رسانی بی‌نظیر و شگفت انگیز بود. اگر این سیل کمک‌های مردمی و حضور و مشارکت مردم درصحنه نبود، هم به گواه مسئولین امدادرسان و هم به گواه مردم سیل‌زده، فرایند امدادرسانی با این

سرعت انجام نمی‌شد و ارگانهای حاکمیتی توانایی ارائه خدمات را با این سرعت نداشتند.جالب اینکه، مردم سیل‌زده بیشتر کمک‌های دریافتی را از طرف مردم می‌دانستند. در مصاحبه‌های صورت گرفته با مردم سیل‌زده در شهرک سعدی نکته مشترکی که به آن اشاره می‌کردند؛ این بود «فقط کمک مردم بود...» (مصاحبه‌های مردم،۴) این تصور به این دلیل شکل گرفت است که در روزهای ابتدایی سیل بین گروه‌های امدادرسان سردرگمی برای کمک‌رسانی به سیل‌زدگان وجود داشته است و مردم عادی به شکل خودجوش و بدون مدیریت و هماهنگی به پخش کمک‌ها (از غذا گرفته تا پوشاک و پتو و...) مشغول بودند. در مصاحبه با مردم، بعضی از آن‌ها در خدمات‌رسانی از همه دستگاه‌ها غیر از گروه‌های مردمی و جهادی کم و بیش ناراضی بودند. یکی از مصاحبه شوندگان که منزلش کامل تخریب‌شده است می‌گوید:

«بله اونارو هم که گفتم هم خیرین دادند، اونا هم دولتی نبود. من خیرین رو میشناسم و بقیه وسایل خونمون همه دست دوم از سوی فامیل جمع کردیم چون بالاخره ما می خواستیم زندگی کنیم چاره‌ای نداشتیم» (مصاحبه مردمی، ۵)

ایشان در ادامه می گوید:

«مطلع شدیم که بسیج از طرف کمیته یا دفتر رهبری یک سری بن به آن‌ها داده که متاسفانه این را هم به من ندادند وقتی رفتم اعلام کردم و گفتم بابا من ۱۰۰درصد تخریب بودم این وسیله‌ها شامل من هم می‌شد حتی اون را هم پیگیری نکردن.» (مصاحبه مردمی، ۵).

نتایج پیمایش استانی نیز یافته‌های کیفی فوق را تأیید می‌کند، شهروندان سیل‌زده، در پاسخ به این سؤال که از نظر شما، هر کدام از سازمان‌های زیر در سیل اخیر چقدر وظیفه خود را به خوبی انجام داده اند؟ به ترتیب بیان داشته‌اند که بسیج و نیروهای جهادی (M= ۳/۸۱)، سازمان‌های مردم‌نهاد (M= ۳/۷۳)، خیریه‌های مردمی (M= ۳/۶۷) و سپاه پاسداران (M= ۳/۴۳) بهتر از سایر دستگاه‌ها به وظیفه خود در ایام سیل عمل کرده‌اند. وزارت نیرو (M= ۲/۲۸) و سازمان هواشناسی (M= ۲/۳۶) نیز بدترین عملکرد را داشته‌اند (جدول شماره ۲۰).

در ادامه از شهروندان سیل‌زده سؤال شده است که از نظر شما موفق ترین و ضعیف ترین سازمان در سیل اخیر کدام سازمان بوده است؟ پاسخگویان مطالعه حاضر بر این باور هستند که در بین نهادها و گروه‌های‌ی امدادرسان در سیل اخیر، موفق‌ترین عملکرد به سازمان‌های مردم‌نهاد (درصد۳۰/۷) و پس از آن به نیروهای جهادی و بسیج (درصد۲۶/۷) باز می‌گردد(جدول شماره ۲۱). همچنین شهروندان به ترتیب،شهرداری با ۲۴/۸درصد و همه ارگانها با ۱۳/۹درصد ضعیف ترین سازمان در امدادرسانی به سیل زدگان عنوان کرده‌اند. نکته جالب اینکه در حالیکه سمن‌ها موفق ترین گروه بودند، در این سؤال هم، تنها یک‌درصد از پاسخگویان آن‌ها را ضعیف توصیف کرده‌اند. این یافته را می توان تأیید مجددی بر نقش تأثیر گذار گروهای غیر رسمی و مردمی در سیل شیراز عنوان کرد (جدول شماره ۲۲).

در پیمایش استانی سؤال دیگری که شهروندان به آن جواب داده اند، در مورد میزان رضایت از انجام وظیفه نهادها و سازمان‌ها پس از وقوع سیلاب بوده است. نتایج نشان داد شهروندان سیل‌زده بیشترین رضایت را به ترتیب از عملکرد نیروی انتظامی (M= ۲/۸۸)، بنیاد مسکن و مراکز درمانی بوده است. کمترین رضایت را از بانک‌ها (M= ۲/۱۵)، شهرداری و آموزش و پرورش بوده است.

البته به این معنی نیست که دستگاه‌های دولتی امدادرسان نقشی در امدادرسانی حین سیل و خدمات رسانی پس از سیل نداشته‌اند. آنچه محققان در طول زمان مصاحبه‌ها و مشاهدات به آن برخوردند یک شکاف دیدگاه بین مردم سیل‌زده و مسئولان درباره میزان و موفقیت دستگاهها در خدمات رسانی و به سیل زدگان بود. از یکسو مسئولین وقتی در مورد تلاش‌ها و فعالیت‌هایشان صحبت می کنند آنرا بسیار خوب و بی نظیر می دانند، اما از سوی دیگر وقتی مردم از کمک ها، خدمات و امدادرسانی دستگاههای دولتی صحبت می کنند از آن ابراز رضایت نمی کنند. امری که در یافته‌های کمی و کیفی مشهود است. اما، این واقعیت بر کسی پوشیده نیست که دستگاههای دولتی با تمام کم و کاستی‌ها موجود، با تمام توان برای کمک رسانی به سیل زدگان تلاش کردند، بسیاری از سازمان‌ها و دستگاهها درگیر هماهنگی‌ها و بستر سازی خدمات رسانی بودند. آن‌ها معتقدند در کوتاه‌ترین زمان ممکن این دستگاه‌ها با کمک مردم و سازمان‌های مردم‌نهاد توانستند سیل و اثرات آن را برطرف کنند. آن‌ها متفق‌القول معتقدند که در مدیریت استان فارس

این رخداد بی‌سابقه است که در این بازه زمانی نشانه‌های بحران و آسیب برطرف شود. کارشناسان فرمانداری عنوان کردند که اثرات سیل دروازه قرآن در کمتر از ۴ ساعت بطور کامل و اثرات سیل سعدی در ۲۰ روز تا حد زیادی برطرف شد (قائم مقام فرماندار در شورای مدیریت بحران، ۹۸/۴/۲۲).

چند نکته را می توان درباره این شکاف دیدگاه بین مردم و مسئولان بیان کرد، آنچه محققین متفق القول برا آن تأکید دارند این است که هر گروه یا سازمانی که بطور مستقیم و در ارتباطات رودر رو با مردم کار کرده و سرکار داشته است، بیشتر در خاطر مردم مانده و بر نگرش آن‌ها تأثیر گذار بوده است. این در حالیست که سمن‌ها و گروه‌های جهادی بیشترین ارتباط رو در رو، عاطفی و انسانی را با شهروندان سیل‌زده داشته‌اند اما دستگاههای دولتی ارتباطات کم، غیر شخصی مبتنی بر قواعد سازمانی. یکی از عوامل موفقیت سازمان‌های مردم‌نهاد همین ارتباطات نزدیک رود در روست. برقراری ارتباطات صمیمانه، رودر رو و شخصی با مردم آسیب دیده نقش مهمی در ارزیابی‌های آن‌ها دارد. تجربه اولیه‌ای که مردم از سیل در روزهای اول داشتند و شوکی که به آن‌ها وارد شده بود و احساس بی‌پناهی که حس کرده بودند و عدم حضور به‌موقع نیروهای امدادرسان در سعدی و برعکس حضور خودجوش مردم و گروه‌های مردمی کمترین زمان بعد از فاجعه باعث شده است که حتی اگر نیروهای امدادرسان هم حضور فعالی در کمک‌رسانی داشته‌اند از طرف مردم دیده نشود.

نکته دوم اینکه، برای اولین بار در بحرانهای طبیعی و حوادث، رقیبانی همچون سمن‌ها و گروه‌های جهادی حتی خود مردم برای دولت در امر امدادرسانی پیدا شده است که البته این امر ناشی از کارائی پایین دستگاههای دولتی در بحرانهای قبلی است. نتیجه عدم اعتماد به دولت در زمینه‌های مختلف و همچنین کارائی پایین آن، گروه‌هایی بوجود آمده اند که در امر امداد چابک هستند، ارتباطات رو در رو دارند و مهمتر از همه اینکه امر امدادرسانی جز وظایف آن‌ها نیست، بنابراین مردم به آن‌ها به‌عنوان دستگاه، سازمان و یا گروهی که مسئولیت دارد و یا وظیفه قانونی دارد نگاه نمی کنند پس بنابراین اقدامات آن‌ها را بیشتر انسانی، مردمی و از روی خیرخواهی آن‌ها می دانند و گاها چشم خود را بر کمی‌ها و کاستی‌های آن‌ها می بندند بنابراین توجه مردم را به خود جلب می‌کند تا سازمان‌هایی که مسئولیت دارند و احیانا مسئولیت خود را به خوبی انجام نمی دهند. این نکات به هیچ عنوان توجیه کننده ضعف دستگاههای دولتی و یا دست کم گرفتن نقش گروه‌های مردمی نیست. بلکه تبیین کننده شکاف دیدگاهی است که بین مسئولان و مردم درباره میزان خدمات رسانی و رضایت مردم وجود دارد. واقعیت امر این است که محققان بر این نکته اذعان می کنند که نقش سمن ها، گروه‌های جهادی، مردم و خیریه‌ها آنقدر در امر امدادرسانی و حتی خدمات رسانی پس از سیل شیراز پررنگ است که به هیچ عنوان نمی توان از آن گذشت. به جرات می توان گفت اگر سازمان‌های مردمی همچون سمن‌ها و جهادی‌ها درگیر خدمات رسانی نبودند، قضیه سیل شیراز به این سرعت جمع نمی‌شد، به‌خصوص که دستگاههای دولتی تا حدی کند و بوروکراتیک هستند. به نظر محققان این یک نقطه عطف در امر امدادرسانی غیردولتی است که باید برای آن برنامه‌ریزی کرد و با آموزش‌های مناسب آنرا ارتقا داد. گروه‌های غیر رسمی، مردمی، سمن‌ها و جهادی‌ها پتانسیل هایی دارند که دستگاههای بوروکراتیک دولتی ندارند. آن‌ها چابک ترند، مردم به آن‌ها اعتماد بیشتر دارند، منطقه رو بهتر می شناسند، از جنس مردم هستند، مقررات دستو پا گیر دستگاههای دولتی را ندارند و... اینها همه ظرفیت هایی است که دولت باید در امر امدادرسانی به آن‌ها توجه کند و از تجربیات و توان آن‌ها استفاده کند. لذا لزوم شبکه سازی آن‌ها و تقسیم کار همراه با آموزش‌ها می تواند مفید باشد. البته حضور پر رنگ یان گروه‌ها هم می تواند آسیب‌هایی داشته باشد که در جای دیگر به آن خواهیم پرداخت. برای مثال وجود شفافیت و پاسخگویی در اقدامات مالی و تصمیمات گروه‌های مردمی باید قاعده‌مند شود.

۴-۲-۴-۳. کمک‌رسانی غرقابی و بی‌عدالتی درک شده

به نظر می‌رسد ذهنیتی که سیل کمک‌های مردمی را برای سیل‌زدگان را به همراه داشت؛ از این ایده سیاسی ناشی می‌شد که «مردم هیچ پناهی ندارند و ما مردم باید به داد یکدیگر برسیم...» این ذهنیت هم نزد مردم و امدادرسان‌ها وجود داشت و هم نزد سیل‌زدگان. یعنی قطع امید از نهادهای دولتی در کمک‌رسانی که این ذهنیت شاخه‌ای است از درخت خشکیده سرمایهٔ اجتماعی و

اعتماد نهادی در ایران. این ذهنیت و رفتارها و تصمیمات برآمده از آن علیرغم نکات مثبت مشکلاتی را در امر کمک‌رسانی به وجود آورده است. یکی از این مشکلات، بی‌عدالتی درک شده مردم از کمک‌های ارائه شده است. می توان شیوه حضور مردم و سیل کمک‌های مردمی در حادثه سیل شهرک سعدی را مصداقی برای کمک‌رسانی غرقابی دانست. در این شیوه کمک رسانی مردم و گروه‌های مردمی با حضور در منطقه حادثه دیده، خود اقدام به کمک رسانی به مردم سیل‌زده میکنند. در این شیوه مردم با کمک‌های خود در منطقه حاضر می شوند و به هر کسی که سر راه آن‌ها حاضر است بدون در نظر گرفتن اینکه آیا این فرد ساکن منطقه است یا نه،مستحق است یا خیر، آسیب دیده است یا نه، آیا کمک هایی را قبلا را دریافت کرده یا نه کمک می کنند. در این شیوه که کمک‌های زیادی بدون هماهنگی با سازمان‌های امداد رسان و لیست خانوارهای آن‌ها انجام می‌شود هر کسی که زرنگ تر باشد می تواند سهم بیشتری از کمک‌ها از آن خود کند و افرادی که واقعا مستحق هستند، سالخورده هستند و یا بیمارند و یا درگیر زدودن خانه و کاشانه خود از اثرات سیل هستند نمی توانند سهمی از این کمک‌ها بیابند. این شیوه کمک رسانی غرقابی برخی از افراد و قسمت‌ها را غرق در کمک می‌کند و برخی افراد و مناطق بدون کمک می مانند و یا کمک چندانی دریافت نمی کنند. شیوه ارائه و دریافت کمک‌ها به شکل غرقابی همچون بهرمنده شدن از غنائم جنگی در جمگ می ماند. هر کس تلاش میکند بر اساس زور و بازو و یا زرنگی خود سهم بیشتری ببرد. این شیوه علیرغم وجود کمک‌های بسیار زیاد و کافی، می تواند منجر به احساس بی‌عدالتی و غیرمنصفانه بودن کمک رسانی شود و حتی ساختار منطقه بحران‌زده را بعد از سیل را تغییر دهد. این داستانی است که در سیل شیراز و شهرک سعدی اتفاق افتاده است. در همن رابطه یکی از سیل زدگان می‌گوید:

«عدالت رعایت نشد اصلاً. من که زندگیم زدن تخریب کامل اونایی که حتی فقط آب حیاطشون رو گرفت بیشتر از من وسیله گرفتن نسبت به من. اصلا منصفانه نبود هر کی به هر کی بود یک عده سر کوچه بودن خون من بن بست هست من عادتم هست که زیاد از خونه بیرون نمیام حالم بد شده بود مریض بودم فقط چندتا تیکه گیرم اومد.» (مصاحبه‌های مردمی،۷)

برای مثال به خانواده ۴ بار تجهیزات کامل منزل رسید درحالی‌که خانواده‌های دیگر سیل‌زده کمک چشمگیری در مقایسه در دیگران دریافت نکردند. یا برخی از خیرین یک‌خانه را کاملاً بازسازی کردند با بهترین امکانات در یک محله فقیرنشین که باعث متمایز شدن آن خانه نسبت به بقیه خانه‌های محله شده است و حس تبعیض را در آن محله افزوده است در حالیکه یکی از ساکنین که خانه اش تخریب کامل شده است کمک چندانی دریافت نکرده است. یکی از سیل زدگان می‌گوید:

«یه نفر بود تو همین کوچه که آب چنان وارد خونه نشده بود ولی غذا گرفت پتو گرفت فرش گرفت برنج و پول نقدی گرفت.» (مصاحبه مردمی،۱)

شهرک سعدی یکی از مناطقی شهری در شیراز که بیشترین میزان اتباع افغان در آن ساکن است نزدیک به ۱۰ هزار نفر که برخی از این خانواده‌ها سیل به منازلشان آسیب زده است. تجربه‌های متفاوتی در مورد مواجه با این اتباع وجود دارد؛ برای مثال برخی از سیل‌زدگان ایرانی مانع از کمک‌رسانی به خانواده‌های افغان می‌شدند و آن‌ها را محق دریافت کمک نمی‌دانستند؛ امدادرسان‌هایی هم می‌گفتند: «بسیاری از اتباع اصلاً به دنبال دریافت کمک نبودند؛ انگار خودشان را محق دریافت کمک نمی‌دانستند؛ بااینکه دچار سیل‌زدگی شده بودند...» «یا حتی برخی از آن‌ها به سیل‌زدگان دیگر کمک می‌کردند در تخلیه منازلشان از گل‌ولای بااینکه خود سیل‌زده بودند و چندان به دنبال گرفتن کمک نبودند...» «تعدادی از این اتباع هم بودند که مانند دیگر سیل‌زدگان به دنبال دریافت کمک بودند حتی از دیگران هم برای دریافت کمک پیشی می‌گرفتند». با توجه به این گفته‌های متفاوت به‌طورکلی سیل‌زدگان نگاه مثبتی به سیل‌زدگان افغان نداشتند اما از طرف امدادرسان‌ها چه مردمی و چه سازمانی نگاه تبعیض‌آمیزی در مورد اتباع افغان وجود نداشته است.

در سیل سعدی عده‌ای که کمک‌های خوبی دریافت کرده بودند از امدادرسان‌ها تعریف می‌کردند وعده‌ای که کمک‌های کمتری دریافت کرده بودند؛ از امدادرسانی ناراضی بودند. در زمان امدادرسانی مردم چندان بین امدادرسان‌های مردمی و دولتی تفکیکی قائل نبودند و همه را از جانب دولت می‌دیدند (حتی سمن‌ها و گروه‌های جهادی) و کیفیت امدادرسانی را بر اساس معیاری که ذکر شد (یعنی میزان کمکی که دریافت کرده بودند) می‌سنجیدند. اما بعد از وقوع سیل و به‌تدریج کم‌رنگ شدن علائم سیل این ذهنیت در بین

سیل‌زدگان تقویت شد که تمام کمک‌ها مردمی بوده است و امدادرسان‌های دولتی نقشی در کمک به آن‌ها نداشتند. ارزیابی کلی سیل‌زدگان آن است که اگر کمک‌های مردمی (نقدی، کالایی و انسانی) نبود دولت نمی‌توانست این بحران را جمع کند.

علت این شکل از ارزیابی هم به نظر می‌رسد در این است که مردم دولت را موظف به کمک‌رسانی می‌داند و اگرچند ده میلیون تومن هم کمک کند تا مردم این بحران را از سر بگذرانند آن را وظیفه دولت می‌دانند اما اگر یک خیر ۵۰۰ هزار تومن کمک کند ازنظر سیل‌زدگان این کار وظیفه او نبوده است بنابراین بیشتر به چشم می‌آید. بعلاوه روندهای اداری برای کمک‌های مردمی به مردم سیل‌زده به‌قدری طولانی و دست‌وپا گیر بعضاً بوده است که هنوز مصالح ساختمانی خانه‌هایی که نیازمند به تعمیر بوده‌اند به دست آن‌ها نرسیده و اگر کمک‌های مردمی برای بازسازی منازل آن‌ها وجود نداشت این افراد همچنان در خانه‌های خراب خود بید زندگی میکردند؛ درواقع مجموع این عوامل باعث شده است که مردم بعد از سیل تمام کمک‌ها را از طرف مردم ببینند و احساس بی‌عدالتی کنند.

نتایج پیمایش استانی هم نتایج فوق را تأیید میکند، به‌طوری‌که حدود یک‌سوم از پاسخگویان(۳۰/۷درصد) اظهار کرده‌اند که هیچ عدالتی را در امدادرسانی به مردم وجود نداشته است؛ ۱۴/۹درصد خیلی کم، ۸/۹درصد کم درمجموع بیش از ۵۰درصد از مردم سیل‌زده معتقد بوده‌اند کمک‌ها عادلانه توزیع نشده است (نتایج پیمایش استانی، جدول شماره ۵۲).

چون بسیاری از سیل‌زدگان به ناهماهنگی در توزیع کمک‌ها اذعان داشتند مهم‌ترین درس آموخته برای امدادرسانی برخورداری از مدیریت واحد در زمان بحران و کمک‌رسانی بر پایه آماری دقیق است تا افراد سیل‌زده به‌اندازه میزان خسارت‌های واردشده از کمک‌های امدادی بهره‌مند شوند.

۴-۲-۵. سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب

بحث سرمایهٔ اجتماعی و عناصر مربوط به آن جز حلقه‌های مفقوده در سیل شیراز است و کاملاً ریشه ساختاری دارد به اعتراف مسئولین درگیر ازجمله مدیرکل بحران در سیل «به دلیل بی‌اعتمادی مردم به ما، نه کمک‌های ما به چشم می‌آید و نه هشدارها جدی تلقی می‌شود.» همان‌طور که پیش‌تر هم گفته شد نبود سرمایهٔ اجتماعی و اعتماد نهادی هم بین سیل‌زدگان وجود داشت و هم نزد مردم که قصد کمک به سیل‌زدگان را داشتند. به‌طور کلی فهم سرمایهٔ اجتماعی در سیل سعدی را در سه مقوله می‌توان تقسیم‌بندی کرد.

۴-۲-۵-۱. وعده‌های توخالی، فروکاهش اعتماد و سرمایهٔ اجتماعی

در روزهای ابتدای سقیل به دلیل جو عاطفی حاکم سازمان‌هایی که وظیفه امدادرسانی را نداشتند به مردم رسیدگی می کردند اما با رکود این جو عاطفی و کم رنگ شدن کمک‌ها و محقق نشدن بسیاری از وعده‌ها اعتمادی ه می توانست ترمیم شود و سرمایهٔ اجتماعی که می توانست افزایش یابد، دوباره دچار رکود و فرسایش شد.

«وقتی اتفاقی میفته احساسات برانگیخته میشه همه نیروهای جهادی میان کمک میکنن اما وقتی گذشت همه خاموش میشن» (رئیس سازمان بهزیستی شیراز).

به گفته یکی از سیل زدگان:

«والا بعضی هاشون واقعا خوب بودن بعضی هاشون نه میدونید دو هفته فقط خوب بودند بعدش دیگه می گفتند به ما ربطی نداره فقط ۲ هفته خوب بودند الان هرجا میریم دیگه میگن به ما ربطی نداره میگن که هیچی ندارن میگن به ما ربطی نداره میگن بودجه تموم شده بودجه رفته برای لرستان رفته برای خوزستان.» (مصاحبه‌های مردمی، ۷)

همچنین وعده هایی که به سیل‌زدگان برای کمک رسانی صورت گرفت اما بعد از گذشته چند هفته از سیل آسیب دیدگانی که برای گرفتن این تسهیلات مراجعه کرده بودند با در بسته مواجه می‌شدند.

«پاسمون میدن از این ور به اون طرف آخر سر هم گفتن برو بانک آینده بعد گفتن برو بانک توسعه تعاون آخر سر هم بانک میگه اگر بنیاد مسکن می خواست به شما وام بده که شما را نمی فرستاد اینجا. گفتن دو سه تا ضامن و کسر از حقوق بیارید

تا ۱۰ میلیون وام تعمیر منزل به شما بدیم هیچ کس به من نگفت که تو این شرایطی که دیوارهای خونت ریخته سقف خونت ریخته چطور داری زندگی می کنی من یک کولر ندارم آبگرمکن ندارم یه نفر بیاد ببینه خواهش می کنم یک بار بیان خونه من را بررسی کنید.» (مصاحبه مردمی)

چنین شرایطی بی‌اعتمادی را به دستگاه‌های دولتی دوچندان کرده است و سرمایهٔ اجتماعی نقصان یافته است.

۴-۲-۵-۲. دلیل فعال شدن مردم در کمک‌رسانی مستقیم

درواقع این حجم باورنکردنی از کمک‌های مردمی که به مناطق سیل‌زده شیراز و بطور خاص شهرک سعدی سرازیر شد در کنار دلایلی همچون نوع دوستی و حمایتگری مردم، به نوعی می تواند ناشی از بی‌اعتمادی به ساختار حاکمیتی و نظام امدادرسانی باشد. این کمک‌ها که از همان ساعات اول سیل راهی منطقه شده خود اختلال‌هایی را درروند کمک‌رسانی به وجود آورد. کم نبودند افرادی که با اقلام مختلفی نقدی (کارت هدیه و پول نقد) و کالا (پتو، لباس، غذا و ..و) در منطقه حاضر می‌شدند و اصرار داشتند که خودشان به شکل رودررو به سیل‌زدگان کمک کنند و مطلقاً حاضر نبودند این کمک‌ها در اختیار گروه‌های امدادرسان قرار دهند (چه مردمی چه دولتی) یا حتی از آن‌ها بپرسند چه کسانی به این کمک‌ها نیاز دارند (یعنی از اطلاعات میدانی آن‌ها استفاده کنند). چون به دلیل بی‌اعتمادی شدید باور داشتند که کمک‌هایشان به نیازمندان نمی‌رسد. به گفته یکی از آسیب زدگان:

«اصن یه چیزی بهتون بگم مردم وقتی می خواستند کمک کنند نمی رفتند به ارگانها بگند که که ما میخوایم کمک کنیم اینقدر این دولت به چشم مردم دزد اومده عذر خواهی می کنم خود مردم می اومدن در خونه می گفت ما خودمون می خواهیم بدیم». (مصاحبه‌های مردم، ۶)

یا مثلاً شخصی با تعداد زیادی کارت هدیه وارد یک کوچه می‌شد و آن را بین مردم از ابتدا تا انتهای کوچه پخش می‌کرد. یا فردی در روزهای اول با وانت لباس‌ها را از بالای وانت بین مردم پرت می‌کرد و مردم هم برای دریافت کمک هجوم می‌آوردند (حضور و مشاهدات عضو کارگروه استانی در فرایند امدادرسانی).

کسانی که با نیت خیر به دنبال کمک به همشهریان خود بودند، افرادی عادی‌اند که نه از منطقه شناخت دارند و نه تخصصی در امدادرسانی دارند و به دلیل بی‌اعتمادی که به دستگاه‌های امدادرسان خودشان به شکل انفرادی قصد کمک داشتند و گاهی باعث بروز رفتارهایی می‌شد که، هم شان انسانی سیل‌زدگان را زیر سؤال می‌برد (پرت کردن اجناس از بالای کامیون یا وانت بین مردم سیل‌زده) و هم روند امدادرسانی را مختل می‌کرد. به گفتهٔ یکی از مسئولین، آقای رزاق منش، رئیس اداره سلامت خانواده شهرداری شیراز و فعال در ستاد امدادرسانی سیل شهرداری:

«چیز بدی که در این قضیه وجود داشت سردرگمی نیروهای مردمی و دولتی بود و آشفتگی وجود داشت. روز اول توزیع غذا واقعا وحشتناک بود و پتو و لباس زیاد می‌آوردند روز دوم نیز همان‌طور بود و من بسیار حرص خوردم. یک آقایی با ماشین شاسی بلند برای توزیع لباس آمده بود و یکی از درون ماشین لباس‌ها را پرت میکرد در خانه‌ها و اصلا نگاه نمیکرد آیا سایزش مناسب افراد است یا نه؟»

یکی از اعضای گروه‌های جهادی دراین‌باره گفته است:

«چون اعتماد وجود نداشت مردم خودشان وارد می‌شدند و می‌گفتند من باید به چشم ببینم بعد کمک می‌کنم اینجا اولین نگرانی این بود که کسی که می‌رود کمک را برساند آیا فرهنگ و ادبیات کمک رساندن را بلد است و از ادبیات متناسب استفاده می‌کند یا خیر؟ آیا متناسب با نیاز خانوار و به روش صحیح کمک می‌دهد یا خیر؟ آیا داره موازی کاری می‌کند یا نه و خیلی تبعات دیگه و چون اعتماد نیست همه این مسائل ما باهاش مواجه میشیم» (مصاحبه با گروه‌های جهادی، ۹۸/۴/۴).

۴-۲-۵-۳. انسجام اجتماعی

در کنار نکات ذکرشده فوق که هم برآیند کاهش سرمایۀ اجتماعی در جامعه ایران است و هم به فرسایش مجدد آن کمک میکند، یک سری نقاط قوت نیز در سیل شیراز وجود داشته است که بیشتر به هماهنگی‌های مردمی و انسجام اجتماعی مربوط می‌شود. به‌طور مثال در جریان امدادرسانی یکی از هتل‌ها لابی خود را به روی مسافرین سیل‌زده باز کرد و امکانات خود را در اختیار آن‌ها قرار داد که در رسانه‌های رسمی و غیررسمی انعکاس خوبی پیدا کرد. پس از این اتفاق، اشخاص دیگر نیز در صنف‌های مختلف در شغل و برنامه خود از این اقدام الگو گرفتند و اقدامات مشابه زیادی صورت گرفت از شستن فرش توسط کسبه این صنف به‌صورت رایگان گرفته تا تعمیر ماشین و لوازم منزل و اسکان رایگان مسافرین در منزل شخصی که همگی در فضای مجازی به‌صورت گسترده انعکاس یافت. همچنین بنا به گفته یکی از اعضای گروه‌های جهادی در میان نیروهای امدادرسان نیز همکاری خوبی حول مشترکات صورت گرفته است و تلاش شده است که وجه اختلاف کنار گذاشته شود و گروه‌های مختلف سیاسی و فکری و عقیدتی در کنار یکدیگر همه توان خود را برای کمک به مردم به کار گرفته‌اند. این اتحاد در ارتباط با نیروهای امدادگر مردمی نیز در شیراز به‌خوبی قابل‌مشاهده بوده است یکی از اعضای گروه‌های جهادی دراین‌باره گفته است

«اتفاقاً گروه‌هایی که برای کارهای خیریه‌ای می‌آمدن بخش قابل‌توجهی شاید بالای ۷۰درصد شون آدم‌هایی بودند که یا ازنظر سیاسی و فرهنگی کاملاً متضاد و کاملاً متفاوت بودن ما به مبانی افتراق کاری نداریم جوری باشد که این شخص فکر نکنه که ما الآن می‌خواهیم جذبش کنیم و شستشوی مغزی بدهیم و هم احساس بی‌احترامی از جانب ما بهش دست نده خیلی عادی و خیلی معمولی باید برخورد کنیم» (مصاحبه با گروه‌های جهادی، ۹۸/۴/۴).

بنابراین به نظر می رسد که متاسفانه امدادرسانی دستگاههای دولتی نتوانسته چندان به افزایش سرمایۀ اجتماعی نهادی کمک کند. از سوی دیگر، به دلیل سیل کمک‌های مردمی در شیراز انسجام اجتماعی و احساس تعلق مردم به مردم افزایش چشمگیری یافته است.

۴-۲-۶. تأثیرات اقتصادی و اجتماعی سیلاب‌ها

یافته‌های پیمایش انجام شده از منطقه سیل‌زده سعدی نشان می‌دهد که منبع اصلی درآمد ۴۲/۶درصد خانوارها،کارگری روزمزد بوده و سطح تحصیلات، بیشتر مردم پایین است به‌طوری که تنها ۱۰درصد از پاسخگویان تحصیلات دانشگاهی دارند. نیمی از پاسخگویان به مالک مسکن (۵۰/۵ درصد) و نیمی از آن‌ها مستأجر هستند (۴۵/۵ درصد). که این نشان دهنده آن است که اکثر خانواده‌ها از قشرهای ضعیف جامعه بوده و قطعا وقوع سیلاب در منطقه پیامدهای اقتصادی و اجتماعی زیادی برای ساکنان آن دارد. در مورد تأثیرات اجتماعی و اقتصادی سیلاب بر زندگی مردم می‌توان به نکات زیر اشاره کرد: در مورد تأثیرات اجتماعی و اقتصادی سیلاب بر زندگی مردم می‌توان به نکات زیر اشاره کرد:

۴-۲-۶-۱. سیلی که چهرۀ محرومیت را آشکار کرد

یکی از پیامدهای اجتماعی سیل برای شهرک سعدی دیده شدن و عیان شدن محرومیت منطقه و مردم ساکن در آن بود. در زمان سیل برای بسیاری از مردم و خیرین و حتی مسئولین شهری چهره دیگری از سعدی رؤیت شد که قبلا نادیده گرفته می‌شد. وضعیت زندگی مردم، وضعیت منازل، فرهنگ منطقه و.... مواردی بود که با وجود آنکه قبلا شناخت و تصویری از آن‌ها وجود داشت اما کمتر خیر و یا مسئولی شخصا به منازل مردم این منطقه مراجعه کرده و وضعیت را از نزدیک مشاهده کرده بودند. اما در جریان این سیل امکان و فرصت بازدید از منازل و رویت چیزهایی که قبلا نمی دیدند فراهم گردید.شبکه‌ها و رسانه‌های اجتماعی روزنه‌ای به درون زندگی مردم باز کردند و چهره نابرابری و محرومیت موجود در ان جامعه را عیان کردند. بسیاری از مردم شهر باورشان نمی‌شد که در شهر شیراز چنین منطقه محرومی هم باشد. اما سیل زنگارها و بی توجهی‌ها را شست و چهره شهرک سعدی عریان در مقابل انظار و اذهان قرار گرفت. لذا یکی از نکات مثبت سیل اخیر جلب توجه به سمت شهرک سعدی و دیده شدن شرایط زندگی مردم این منطقه

چه برای مردم و چه برای مسئولین بود. به نحوی که در چند روز اول سیل مقامات استانی و ملی از وزرا گرفته تا امام جمعه، استاندار و شهردار از منطقه بازدید کردند.

۴-۲-۶-۲. سیلاب به‌مثابه نعمت

بسیار سخت است که تصور کرد سیل می تواند به‌مثابه نعمت و برکت برای مردمی سیل‌زده تفسیر شود، اما این یک واقعیت انکار ناپذیر است. سطح محرومیت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به حدی زیاد است که توجهات بعد از سیل به منطقه، از حضور مقامات گرفته تا مردم شهر، سرازیر شدن سیل کمک‌های مردمی و امدادرسانی‌های دولتی توانسته است تا حد کمی از محرومیت و چهره فرسوده منطقه بکاهد، از این رو بسیاری از مردم منطقه و مسئولین استانی بر این باروند که سیل با همه خسارتهایش برای مردم شهرک سعدی نعمت بود.این امر نشان دهنده آن است که چطور یک حادثه طبیعی می تواند در یک بستر اجتماعی خاص خوب و مثبت ارزیابی شود. البته این مقوله بدین معنا نیست که تمامی افراد به این مسئله معتقدند، هستند خانواده هایی که سیل برای آن‌ها به جز خسارت دستاورد چندانی نداشته یا مزیت چندانی اما بطور کلی برای منطقه مایه نعمت و برکت بوده است. بطور خاص با توجه به برنامه‌های آینده مسئولین شهر برای بازسازی و یا جابجائی منازل مناطق نزدیک به رودخانه و یا محله گود گل کنان.

شواهد گویای آن است که مردم این منطقه از سعدی در وضعیت اقتصادی خوبی به سر نمی برند و لذا بسیاری از لوازم اثاثیه منزل شان فرسوده شده و یا خراب بودند و یا حتی بعضی از وسایل را نداشتند. اما در جریان این سیل اثاثیه اصلی آن‌ها نو شد و حتی بعضی از وسایلی که نداشتند را توانستند از امدادگران بگیرند و حتی گاه چندین قلم از یک کالا را دریافت کردند. بر اساس سامانه امدادرسانی و لیست توزیع اقلام، خانواده هایی وجود داشتند که به دلیل بی نظمی‌های ابتدایی در توزیع اقلام، بیش از یک یخچال و یا تلویزیون و یا اجاق خوراک پزی دریافت کرده بودند(به‌عنوان نمونه یک یخچال از کمیته امداد گرفته و یک یخچال هم از خانه خیرین گرفته بودند) که البته این امر بعد از راه اندازی سامانه امدادرسانی اصلاح شد. اما در نو شدن وسایل فرسوده زندگی مردم سیل‌زده و تعمیر لوازمی که سالها بود خراب شده بودند و حتی ربطی به سیل هم نداشتند، شکی نیست. امدادگران کم و بیش از بعضی از مردم سعدی این جمله را شنیده بودند که «خدا را شکر که سیل اومد.» به نظر می رسد دریافت کمک‌های نقدی و غیر نقدی بیشمار در محله سیل‌زده سعدی کیفیت زندگی مردم را از نظر امکانات زندگی اندکی بهتر کرده باشد.

۴-۲-۶-۳. بحران سیل جولانگاه رقابت‌های سیاسی یا میدان همگرایی سیاسی؟

بعضی از گروه‌های سیاسی در روزهای نخست سیل در محلات سیل‌زده، این حادثه را فرصتی برای برای مسائل سیاسی جناح خود کرده بودند. رشیدی ریس جمعیت هلال‌احمر شیراز در این خصوص می گوید:

تسویه حساب‌های سیاسی و ارگانی خیلی زیاد بود و کسی هم نبود آن‌ها را مدیریت کند. مثلا مدیرعامل ما داشت با خبرنگار صداو سیما مصاحبه می کرد. چهار نفر از بسیج ایستاده بودند. دائما می گفتند این دارد دروغ می گوید. به‌طوری‌که نهایتا خبرنگار هم تحت تأثیر شانتاژ قرار گرفت و گفت «من همهٔ این‌ها را می برم روی آنتن» (رشیدی، هلال‌احمر)

حتی به گفته بعضی از فعالین در ستادها و پایگاه‌های امدادرسانی، در روزهای اول نوعی رقابت به جای تعامل و همکاری در امدادرسانی بین جریانات سیاسی و حتی سازمان‌های مختلف شهری و گروه‌های مردمی و جهادی وجود داشت و حتی اطلاعاتی را که از منطقه داشتند در اختیار همدیگر قرار نمی دادند.آقای رزاق منش رئیس اداره سلامت خانواده شهرداری و فعال در ستاد امدادرسانی شهرداری می گوید:

«سازمان‌های مردم‌نهاد هم به هم اطلاعات نمیدادند و جدا از خط‌مشی سیاسی و دسته‌بندی بین خودشان داشتند. فلان سازمان مردم‌نهاد متعلق به کدام دستگاه است تو کدام دستگاهی من کدام دستگاه هستم فلان سازمان مردم‌نهاد توی این کوچه و فلان سازمان مردم‌نهاد توی فلان کوچه و اطلاعات را با هم به اشترک نمی‌گذاشتند و دید محافظه کارانه داشتند. روز نهم فروردین که در فرمانداری جلسه بود قرار شد که شهرداری سامانه‌ای تهیه کند و اطلاعات آسیب دیدگان سعدی ثبت

شود و بر آن اساس اقلام توزیع شود و ما هرچه از سمن‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد اطلاعات میخواستیم آنان می گفتند ما اطلاعاتی نداریم اما بعد در جلساتی مثل شورای شهر عنوان میکردند ما اطلاعات زیادی داریم دیگه روزهای آخر ۱۷ ام ۱۸ ام فرورین خود این نهادهای دولتی به سمن‌ها میگفتند اطلاعاتتان را به شهرداری ندهید. جالب این است که تمام اطلاعاتی که از محله سعدی می دهند همه از سامانه شهرداری است و هیچ کس جز نیروهای جهادی و آقای بانشی در تکمیل این اطلاعات به ما کمک نکردند»

علاوه بر مسائل سیاسی، رقابت هایی هم بین سازمان‌ها وجود داشت که همکاری بین آن‌ها را تقلیل داده و با مشکل مواجه می کرد:

«ما با هلال‌احمر ارتباط خوبی داشتیم اما سازمان ورزش و جوانان اصلا با ما همکاری نمیکرد و سازمان‌های مردم‌نهادی زیر مجموعه خود را نمیگذاشت با شما همکاری کنند و به آنان گفته بود با شهرداری همکاری نکنید اما ما سوگیری سیاسی نداشتیم و اصلاح طلب و اصول گرا نمی کردیم و قبلا اینان پیش ما می آمدند و ما فارغ از جهت گیری سیاسی با آنان همکاری می کردیم اما در جریان سیل اصلا با ما همکاری نمیکردند و اغلب سازمان‌ها نگران این بودند که گزارش‌ها به اسم شهرداری ثبت شود در صورتی که هر نهادی گزارش جداگانه خود را دارد و ما به‌عنوان بخش اجتماعی، فرهنگی گزارش مخصوص خود را داشتیم اما در عوض به‌خصوص با نیروهای جهادی و بسیج ارتباط خوبی داشتیم» (آقای رزاق منش رئیس اداره سلامت خانواده شهرداری و فعال در ستاد امدادرسانی شهرداری).

موارد دیگری از رقابت‌های سیاسی همچون کمک به سیل‌زده‌ها با اسم و رسم کندید احتمالی آینده، فشار نماینده و مبرخی مسئولین برای توزیع کمک‌ها در حین بازدید آن‌ها و.... ازجمله رقابت‌های سیاسی بوده‌اند که در هما روزهای اول با جلوگیری از آن‌ها و تلاش برای هم افزایی بین دستگاهها و نیروهای سیاسی مختلف مواجه شد. این جولانگاه‌های سیاسی و سازمانی به مرور زمان تبدیل به میدان‌های همگرایی سازمان‌ها، گروه‌های جهادی و سمن‌ها و جناح‌های سیاسی شد و توانستند همکاری خوبی را با هم شکل دهند. مهندس خوارزمی، قائم مقام فرماندار در شورای مدیریت بحران، به نقش امام جمعه محترم شیراز در این همگرایی اشاره دارد:

«دو روز اول تا وقتی امام جمعه نیامدند وسط میدان مشکل داشتیم. بعضی گروه‌ها خود رأی بودند. امام جمعه که آمد به این گروه‌ها اعلام کردند که مدیر بحران شهرستان، فرماندار و استاندار است که باید از آن‌ها تبعیت کنید من هم از آن‌ها تبعیت می کنم. دو جلسه توجیهی داشتیم تا از روز سوم همه به خط شدند.»

در مصاحبه‌های متعدد با گروه‌های مردمی و دستگاهها به این نکته اشاره شد که در روزهای بعد از سیل، بیشتر این رقابت‌های غیرسازنده گروه‌ها و دستگاهها به همافزایی و شناخت بیشتر یکدیگر تبدیل شد. مثلا اعضا جمعیت امام علی ع و بسیج حوزه سلمان شهرک سعدی که در منطقه سالها حضور و فعالیت داشتند و سوتفاهمات و رقابت هایی بین آن‌ها وجود داشته است، عنوان کردند که سیل باعث نزدیکی بیشتر آن‌ها به هم شد، سوتفاهمات رفع شد. تاحدی که هر دو گروه از یکدیگر حرفشنوی داشتند و از یکدیگر اطلاعات دریافت میکرند برای کمک بیشتر به یکدیگر. نگرش سازنده و هم افزای فرمانده بسیج شهرک سعدی جناب آقای سرهنگ دهقان باعث شده بود که تا اندازه‌ای این رقابت‌ها جای خود را به همکاری دهد(مصاحبه با اعضا بسیج سلمان و جمعیت امام علی ع). خوشبختانه سیل بهانه‌ای شد برای همکاری و هم افزایی که کارائی خدمت رسانی را دو چندان میکند. البته این گزارش ادعا نمی‌کند که تمامی جناح بندی‌ها و هط و خطوط سیاسی در این سیل تمام شد، خیر. هنوز هم تمایزات و رقابت‌هایی هست، اما نه آن تمایزات و رقابت‌های قبل از سیل.

۴-۲-۶-۴. تأثیرات وقوع سیل بر تصمیم‌گیری‌های مردم و مسئولین

وقوع سیل تا حدی توانسته بر تصمیمات آتی مردم و مستولین حداقل در حرف تأثیر گذار باشد هرچند آینده مشخص می‌کند که این تصمیمات به منصه ظهور هم میرسد یا خیر. این تصمیمات شامل موارد زیر می‌باشد:

۴-۲-۶-۴-۱. تجدید نظر در شکل ساختمان سازی

یکی از مواردی که در مناطق سیل‌زده بعد از جریان سیل قابل مشاهده است رکود خرید و فروش زمین و ملک و مقداری افت قیمت می‌باشد. افزون بر این بر اساس صحبت‌های شهردار منطقه ۱۱شهرداری، بعضی از مالکان ساختمان هایی که مجوز ساخت زیر زمین و یا طبقه زیر را داشتند بعد از وقوع سیل به شهرداری مراجعه کرده و در خواست حذف زیر زمین(به دلیل آب گرفتگی زیر زمین‌ها در سیل اخیر) و اضافه شدن یک طبقه دیگر را داشتند.

۴-۲-۶-۴-۲. ترس از قبول مسئولیت در اجرای پروژه‌های حساس شهری

یکی از اتفاقاتی که بعد از سیل شیراز رخ داد تشکیل کمیته حقیقت یاب سیلاب و جستجوی مقصران اصلی سیل بود. با توجه به اینکه در یکی از گزارش ها، حدود ۵۵درصد شهرداری ادوار مختلف شهر شیراز مقصر دانسته شد شهرداران مناطق اعلام می کردند که این کار باعث شده که کسی جرات اجرای طرح جدیدی را نداشته باشد ضمن اینکه حتی اگر تمام جوانب کار قبل از اجرا بررسی شود باز هم ممکن است عواقبی داشته باشد که در حال حاضر پوشیده و پنهان است و در آینده ممکن است مشکل ساز شود و انگشت اتهام به سمت آن‌ها گرفته شود. بنابراین یا ترجیح می دهند طرحی را اجرا نکنند و یا مسئولیت آن را قبول نکنند و یا در نهایت طرح هایی را اجرا کنند که ریسک کمتری را داشته باشد. مثلاً شهردار منطقه یازده بیان داشته است که:

«کسی الان جرأت میکنه یه طرح برای من تایید کنه. با این فضای منفی که درست شد برای سیل. من معتقدم ظالمانه بود در حق شهرداری» (مصاحبه با شهردار منطقه ۱۳)

۴-۲-۶-۴-۳. یقین به لزوم انجام مطالعات و اقدامات زیست‌محیطی

یکی از علل سیل شیراز بنا بر اجماع نظر بسیاری از مصاحبه شوندگان، مسائل زیست‌محیطی بوده است. لذا وقوع سیل باعث توجه بیشتر به مسائل زیست‌محیطی و روشن ساختن ضرورت در نظر گرفتن برنامه‌های بیشتر در این خصوص گردید. شهردار منطقه۳ ضمن تأکید بر مسائل زیست‌محیطی بیان داشت که:

«دستگاه‌های دیگری که محدوده قانونی خودشون بوده چه کار کردن سازمان آب منطقه‌ای، جهاد کشاورزی، محیط‌زیست، آبخیزداری، محیط‌زیست در ارتفاعات بمو و جاده خرامه اینا بیان در محدوده قانونی خودشون مطالعاتشو انجام بدن اگر در بالادست لازم هست بندی زده بشه حوضچه رسوب گیری احداث بشه تا در آینده این اتفاقات تکرار نشه» (مصاحبه با شهردار منطقه ۳)

افزون بر این معتقد است که:

«آبخیزداری شهری در بحث کل کشور باید نهادینه شود و تمام ارگان‌ها و نهادها دست در دست یکدیگر بدهند آب را باید در بالا دست جلوشو گرفت وقتی آب وارد شهر شد دیگه کاریش نمی‌شه کرد. در دنیای امروز اعتقاد بر این است که هرجا بارش داشته باشیم و بدونیم روان آب ایجاد میشه پوشش گیاهی ایجاد کنیم و آب رو نفوذ بدیم تا روان آب ایجاد نشه و اگر روان آب ایجاد بشه مشکل ایجاد میشه» (شهردار منطقه ۳)

یکی از اعضای شورای شهر(دکتر عبدالرزاق موسوی) نیز بر این باور است که:

«شورا باید فکر کنه این عارضه هایی که ایجاد شده و طبیعت رو دچار مشکل کرده این حجم عظیم سازه هایی که ایجاد شده اونجا فضاهایی که گرفته شده خب خیلی زیادن باید با اینا چه کار کرد. ساخت‌وسازهای غیر قانونی که رای ماده ۱۰۰ داشته و اجرا نشده باید با این‌ها چه کار کرد؟ آیا باید این کانال این باشد باید اضاف کرد باید مسیر جاده عوض بشه الان باید شورا بره به سمتی بره که چه کار کنیم دیگه این اتفاق نیفته» (عبدالرزاق موسوی، عضو شورای شهر و رئیس کمیسیون حقیقت‌یاب سیل)

۴-۲-۶-۴-۴. در نظر گرفتن برنامه‌هایی برای آینده محلۀ سعدی

یکی دیگر از تصمیماتی که بعد از سیل گرفته شده در مورد شهرک سعدی است که اقداماتی انجام شود که مجدد چنین حوادثی اتفاق نیفتد. شهردار منطقه ۳ در این خصوص می گوید:

«در جلسات مختلف استانداری در زمینه‌های مختلف به این نتیجه رسیدیم بیاین زمین هایی اختصاص داده بشه در اطراف شهرک اونجا فضایی به اون‌ها داده بشه و ارگان‌های دیگه مثل بنیاد مسکن متولی ساخت‌وساز بشن واحدی رو به فرد بدن و خانه‌اش در قبال اون تملک بشه» (شهرداری منطقه ۳)

و یا آقای موسوی (عضو شورای شهر شیراز) بیان داشت که:

«حوزه حمل‌ونقل ما فعال شده همچینین نوار شهر سازی که در بخش کالبدی این قضیه این مشکلات پیش آمد به‌خصوص شهرک سعدی از استانداری و بخش‌های مختلفشون دعوت شد که طراحی صورت بگیرد و از این وضعیت بیرون بیاد برای آینده» (عضو شورای شهر و رئیس کمیسیون حقیقت‌یاب سیل)

۴-۲-۶-۵. بازسازی‌ها و موانع ساختاری پیش رو

یافته‌های پژوهش ما حاکی از آن است که در فاز بازسازی و بازگشت به شرایط عادی قبل از سیلاب یک سری موانع ساختاری وجود داشته است. بر اساس بیان نیروهای مردمی بالأخص نیروهای جهادی به‌منظور نیل به اهداف بازسازی و جبران خسارت لازم است که ابتدا موانع موجود از میان برداشته شود. بنا به گفته یکی از اعضای گروه‌های جهادی «ساختارها برای بهینه‌سازی و نظارت است ولی نباید آن‌قدر دست‌وپا گیر شود که مانع پیشرفت کار شود»، مثالی که از سوی همین شخص ذکرشده است مربوط به خانه‌ای است که ۴۸ متر زیربنا داشته است و در جریان سیل اخیر به‌طور کامل تخریب‌شده است و بنیاد مسکن هم تخریب کامل آن را تأیید نموده است اما برای بازسازی مطابق با قوانین شهرداری باید ۲۰ متر عقب‌نشینی شود که تنها ۲۸ متر از آن باقی می‌ماند. آقای بانشی عضو گروه جهادی می گوید:

«ما به شهرداری می‌گوییم بیا زمین را تملک کن و ۵۰ متر زمین در جای دیگر به این شخص بده، که انجام نشده است و بلاتکلیف باقی‌مانده است، این در حالی است که شهرداری و بنیاد مسکن و ستاد اجرایی همگی منابع دارند و می‌توانند زمین در اختیار فرد قرار دهند....» (مصاحبه با گروه‌های جهادی، ۹۸/۴/۴).

در مورد بازسازی منازل همین شخص بیان نموده است که:

«بازسازی هر ۲۰۷ منزلی که از سیل دچار آسیب شده بوده تخریبی یا تعمیری تمام شده و ملت رفتن تو خونشون دارن زندگی می کنند تازه حواله سیمان بنیاد مسکن دیروز اومده چرا چون این ساختارها نمیذاره کسی کار کنه..» (مصاحبه با گروه‌های جهادی، ۹۸/۴/۴).

مورد دیگر که به خوبی بیان کننده موانع ساختاری در فاز بازسازی است وجود ده منزل تخریبی در شهر شیراز است که با وجود اینکه سه ماه از سیل گذشته است به دلیل موانع قانونی اجازه بازسازی داده نمی‌شود بنا به گفته آقای رحیمی یکی از اعضای گروه‌های جهادی:

«من به اینها می گویم نگاه کنید این خونه الان اگه ما بخوایم تخریب کنیم آواربرداری کنیم صافش کنیم تجهیز کارگاه کنیم طول میکشه شهرداری اجازه بده ما این کار رو شروع کنیم تا پروانه ساخت بیاد میگن نه قانون به ما این اجازه رو نمیده خوب قوانین که وحی منزل نیست قانون از نظر من آقای دکتر یک ابزار هست در دست اداره کننده برای تسهیل گری» (مصاحبه با گروه‌های جهادی، ۹۸/۴/۴).

یا مورد دیگری که وجود دارد در مورد تسهیلات اعطایی به خانه‌های تخریبی است. از ۵۰میلیون وام پرداختی به سیل زدگان، با یک محاسبه سرانگشتی این ۵۰میلیون صرف اجاره اداره اوقاف، پروانه ساختمانی شهرداری، و سایز هزینه‌های شروع ساختمان‌سازی در شهر می‌شود که عملا با این پول و این قوانین نمی‌شود کاری کرد.

۴-۲-۶-۶. تعارض بین قانون و اخلاق انسانی

یکی از اقداماتی که بعد از سیل باید انجام داد و مردم هم انتظار داشتند شهرداری و سایر سازمان‌ها با آن‌ها همکاری کنند بازسازی منازل آن‌ها بود. با توجه به اینکه بسیاری از منازل در مکان درستی ساخته نشده‌اند و مجوز ساخت نداشتند این ابهام و تعارض برای شهرداری بوجود آمده بود که آیا باید به سیل زدگان در بازسازی منازل کمک کنند یا خیر؟ اگر کمک نکنند متهم به زیر پاگذاشتن نوع دوستی و اخلاق و انسانیت می شوند و اگر کمک کنند، برخلاف قانون عمل کرده و به بازسازی منازلی کمک کرده‌اند که دارای مجوز و وجهه قانونی نیستند یعنی شهرداری نیز در کاری که خودشان غیرقانونی اعلام کرده‌اند مشارکت نموده‌اند.

۴-۲-۶-۷. ایجاد انتظار نامتعارف در افراد و منفعل کردن آن‌ها در سیلاب‌های بعدی

همان‌طور که بیان شد یکی از پیامدهای امدادرسانی بیش از حد در حوادثی مانند سیل آن است که مردم سیل را نعمت می دانند چون با این سیل خانه‌های فرسوده آن‌ها تعمیر شد و وسایل کهنه و فرسوده و بعضا خراب توسط اثاثیه نو جایگزین شد.با توجه به اینکه بیشتر این خانه‌های سیل گرفته به‌صورت غیر مجاز ساخته شده‌اند و به‌صورت غیر استاندارد و گاه فرسوده هستند. در صورتی که ساکنین منزل ببینند در جریان این سیل انواع کمک‌ها نصیب آن‌ها شده و منزلشان هم تعمیر شده در سیل بعدی باز هم هشدارها را جدی نخواهند گرفت بلکه ممکن است مشتاقانه و با آمادگی قبلی منزل را مهیای دریافت کمک‌های امداد رسانان کنند. به عبارت دیگر افراد اگر بدانند تمام خسارت‌های آن‌ها بهتر از قبل جبران می‌شود اقدامی برای مقابله با سیلاب‌های بعدی انجام نخواهد داد. در ارتباط با تعویض و یا تعمیر لوازم منزل و یا حتی تعمیر منازل، اکثر گروه‌های امدادرسان نیز اتفاق‌نظر داشتند که بنا بر دلایل فرهنگی نباید همه لوازم منزل نو شود. چون ممکن است در بحران‌های بعدی انتظاراتی ایجاد شود و برآورده کردن آن میسر نباشد. دلیل دیگری که بر آن تأکید شده این است که تأمین اعتبار تعمیرات و انجام آن سهل‌تر و شدنی‌تر است و تفاوت سیل و زلزله در همین مورد ذکرشده است که در سیل برخلاف زلزله لوازم منزل به‌طور کامل از بین نمی‌رود و امکان تعمیر همچنان وجود دارد. همچنین شواهد میدانی نشان داده است که به دلیل متفاوت بودن اولویت‌بندی نیازهای خانوارهای آسیب‌زده در بسیاری از موارد وسیله خانگی که برای رفع نیاز به افراد داده‌شده بود مورداستفاده قرار نگرفته و برای مواردی همچون جهیزیه ذخیره شده یا در بازار به قیمت پایین‌تر از مقدار واقعی آن فروخته شده است.

۴-۲-۶-۸. آسیب‌دیدگی مضاعف

یکی دیگر از تأثیرات اجتماعی که حادثه سیل در شیراز به دنبال داشت آسیب دیده تر شدن قشر آسیب دیده محله سعدی بوده است. بعضی از خانواده هایی که شرایط خاصی داشتند (مثل داشتن فرزندان معلول، وجود بیماری‌های خاص و سخت درمان در خانواده و یا خانوده‌های زن سرپرست) در معرض سیل دچار سختی‌ها و مشقت‌های بیشتری شدند. مثلاً یکی از سیل زدگان در شهرک سعدی می گوید:

«من مادرم سرطان داره تمام وسایل خونمون کامل سوخته من حتی الان یک آبمیوه گیری ندارم. تو این کوچه ۷۰ میلیون ۵۰ میلیون گرفتن رفتن همسایه بغلی ما ۷۰ میلیون یک خیر بهش کمک کرد یک مقدار هم پول از این ور و اون ور جور کرد رفت خونه خرید ولی ما نه. چون خونه نبودیم و درگیر بیمارستان مامانم بودیم دیگه نرسیدیم که چیزی گیرمون بیاد.» (مصاحبه‌های مردمی، ۶)

وی همچنین از بدتر شدن حال مادرش در جریان سیل صحبت می‌کند و می گوید:

«کاغذ پر کردن رفتند ولی دیگه نیومدن مادر من توی کبدش تومور داشت که بعدش باید شیمی درمانی می‌شد از روزی که این سیل اومد هول برش داشت الان تمام بدنش و روده هاش ویروسی شده خون می اومد زیر پاش رفتم داروی عطاری فقط گرفتم الانم از سر جاش نمی تونه بلند شه من یه دختر جوون صبح تا شب باید کار کنم هزینه‌ای ندارم که ببرمش جایی. اثر

جاش نمی تونه بلند شه هرچی هم میخوره برمیگردونه بیمارستان نمازی هم بردمش ازبس کثیف بود بدتر شد آوردمش.» (مصاحبه‌های مردمی، ۶)

رئیس سازمان هلال‌احمر در مورد آسیب دیده تر شدن بعضی از اقشار آسیب پذیر سعدی می گوید:

«بعضی از مردم سعدی خیلی فقیر هستند. آن‌ها بدبخت بودند بیچاره هم شدند. سه تا خانواده هستند سه تا هم بیشتر که هنوز در پارک جنت هستند و هر ماه می آیند از ما بستهٔ غذایی می گیرند. اینجور هم نیست [که وضعشان بهتر شده باشد و از سیل راضی باشند]» (رئیس سازمان هلال‌احمر، ۹۸/۵/۷).

۴-۲-۶-۹. جبران نشدنی‌های نوستالژیک

یکی از پیامدهایی که سیل برای شهروندان سیل‌زده به همراه داشت از بین رفتن وسایلی بود که فارغ از بهای مادی شان، ارزشهای معنوی برای آن‌ها به همراه داشت. وسایلی که یادگاری هایی از دوران قدیم بود، آلبوم‌های عکس قدیمی و یادگاری هایی از عزیزانی که دیگر در قید حیات نبودند برای سیل زدگان توام با ناراحتی بود و آن را غیر قابل جبران می دانستند. مثلاً یکی از سیل زدگان می گوید:

«من خیلی ناراحتم پدرم به رحمت خدا رفته و سیل تمام خاطرات من رو خراب کرد و برد. عکسها دفترها و وسایل یادگاری که همش با شل‌ها رفت، طلا داشتم که اونم رفت. همه چی رو خراب کرده همه یادگاری‌ها رو برد.» (مصاحبه‌های مردمی، ۶)

۴-۲-۶-۱۰. امداد به سبک بوروکراسی

مقوله «امداد به سبک بوروکراسی» به وضعیت امدادرسانی اشاره دارد که آنقدر دست و پاگیر بوده و روند طولانی دارد که سیل زدگان را از دریافت کمک‌ها مایوس و ناامید می سازد. در جریان سیل در شیراز نیز چنین وضعیتی بارها توسط شهروندان آسیب دیده از سیل گزارش شده است که به ناامیدی و حتی ابراز خشم بعضی از سیل زدگان منجر شده است. مثلاً یکی از سیل زدگان می‌گوید:

«فرمانداری من رفتم کارت ملیم با شل‌ها رفته بود اینقدر من رو بالا پایین فرستادن واسه یک کارت ملی، وقت من را گرفتن بعد نامه دادن به ثبت احوال که ثبت احوال قرار بود به سیل‌زده‌ها سریع‌تر بده اما هنوز نه کارت ملی دادن و نه هیچ کار دیگه.» (مصاحبه‌های مردمی، ۶)

وی همچنین در مورد وضعیت همسایه خود چنین می گوید:

«خانه بغل دستی ما ماشینشان خراب شد بنده خدا تاکسی داره با تاکسی کار میکنه شد نزدیک به شش هفت میلیون خسارت آورد به این هم پول ندادند هنوز که هنوزه بهش گفتن یک وام ۱۵ تومنی بهت میدیم ندادن دیگه کی؟ آیا پرداخت بشه یا نشه.» (مصاحبه‌های مردمی، ۶)

و دیگری نیز میگوید:

«اصلاً خونه ما از اولش گود بود ما چهار تا خونه بودیم که خونه ما گود بود ما چهارتا خیلی خسارت دیده ایم اولش گفتند این چهار تا خونه باید خراب بشه چون اگه دوباره سیل بیاد این چهار تا خونه بازم خیلی آسیب میبینه و میره زیر آب و هر چهار تا خونه باید تخریب بشند چون گناه دارند و خونشون دوباره میره زیر آب ولی الان میگن به ما ربطی نداره ده میلیون وام بهتون میدیم گواهی کسر از حقوق هم بیارید و خونتون را دوباره بسازید فرمانداری میگه برو استانداری استانداری میگه برو بنیاد مسکن، بنیاد مسکن میگه برو بانک آینده همینطوری ما رو سر میدونن برای وام بیست جا رفتیم پاسمون میدن به این طرف اون طرف من خونم تعمیر نشده هنوز یک قابلمه ندارم غذا داخلش بپزم.» (مصاحبه‌های مردمی، ۷)

وی همچنین می گوید:

«پاسمون میدن از این ور به اون طرف آخر سر هم گفتن برو بانک آینده بعد گفتن برو بانک توسعه تعاون آخر سر هم بانک میگه اگر بنیاد مسکن می خواست به شما وام بده که شما را نمی فرستاد اینجا. گفتن دو سه تا ضامن و کسر از حقوق بیارید تا ۱۰ میلیون وام تعمیر منزل به شما بدیم» (مصاحبه‌های مردمی، ۷)

۴-۲-۶-۱۱. عدم جبران اقتصادی سایر وسایل

یافته‌های حاصل از پیمایش استانی گویای آن است که به ۸۷درصد منازل مسکونی پاسخگویان خسارت وارد شده است. افزون بر این، دامداری (درصد۱) و باغات (درصد۳) نیزدرصد قابل توجهی از خسارت‌ها را به خود اختصاص داده است.همچنین ۳۱/۷درصد اظهار داشته‌اند که وسایل و ابزار شغل و ۴درصد از محل کسب و کار آن‌ها دچار خسارت شده است. وسایل نقلیه شخصی نیز مجموعا ۳۴/۷درصد خسارت دیده‌اند. در بین وسایل منزل بیشترین خسارت به فرش (درصد۹۶) و سپس تلویزیون ال‌ای دی (درصد۳۴/۷) وارد شده است. به لحاظ هزینه‌ای میانگین بالاترین خسارت، مبلغ ۳۰۰۰۰۰۰۰ و متعلق دامداری و میانگین پایین‌ترین خسارت، مبلغ ۶۹۰۹۰۹ و متعلق به موتور سیکلت می‌باشد. در بین خسارت‌های وارد شده بیشترین میزان آسیب دیدگی که باعث عدم قابلیت استفاده آن شده مربوط به فرش (درصد ۷۶/۲) و پس از آن لوازم آشپزخانه (درصد ۶۵/۳) می‌باشد. یافته‌ها در خصوص خسارت‌های سیل به محل کسب‌وکار (مغازه و...) و وسایل و ابزار شغل و کسب درآمد گویای آن است که تقریباً ۹۹درصد خسارت‌های این بخش جبران شده است. در مورد سایر وسایل نیزدرصد بالایی از مردم بر جبران خسارت سیل تأکید کرده‌اند اما جبران خسارت همه وسایل به یک میزان نبوده است. طبق آمار حاصل از پیمایش، بیشترین جبران خسارت در بخش مبلمان (درصد۵۶/۴)، لوازم آشپزخانه (درصد۵۴/۵) و منزل مسکونی (درصد۴۶/۵) است. کمترین جبران خسارت نیز در بخش دامداری (درصد۱)، باغات (درصد۳) و محل کسب و کار (درصد۴) صورت گرفته است(نتایج پیمایش استانی، جدول شماره ۳۳).

با وجود تلاش‌هایی که در راستای جبران خسارتهای وارده انجام شد، بعضی از خانواده‌ها بیان می داشتند که تقریباً بسیاری از وسایل خود را در جریان سیل از دست دادند اما تنها بعضی از آن‌ها توسط دولت و خیرین جبران شد. این وسایل غالبا به چشم کسی نمی‌آید اما در منزل این اشخاص کارایی داشته است اما کسی در صدد جبران آن‌ها بر نیامده است. مثل چرخ خیاطی، موتور جوش و... که گاه حتی ابزار کار بعضی از اهالی محل بوده است. افزون بر این وسایل زندگی خرده ریزهایی دارد که در طی سالیان متمادی خریداری شده است اما در زمان جبران خسارات آن‌ها دیده نشدند. یکی از سیل زدگان می گوید:

«شما خودتون میدونید با حقوق کارمندی یه کبریت که ازت کم بشه تا بخوای جبران کنی باید از یه چیز دیگه‌ای بزنی تا بتونی اونو جبران کنی.» (مصاحبه‌های مردمی، ۱)

و یا یکی دیگر از سیل زدگان (مصاحبه‌های مردمی، ۲) می گوید:

«مغازه عموم وسایل برقیش سوخت و مبل هاش خراب شد و ریخت دور اما هیچ کمکی بهش نشد» (مصاحبه‌های مردمی، ۲).

۴-۲-۶-۱۲. مشکلات تحصیلی و روانی

اطلاعات به‌دست‌آمده حاکی از آن است که بسیاری از خانواده هایی که در سیل گرفتار آمده بودند دارای فرزندان در حال تحصیل در مقاطع مختلف دانش آموزی و دانشجویی بودند. تحلیل مصاحبه‌ها گویای آن است که بعضی از فرزندان آن‌ها به درجات مختلف دچار مشکلات تحصیلی شده‌اند. به‌عنوان نمونه یکی از شهروندان سیل‌زده بیان می دارد که:

«دخترم افسرده شده، مشاور می‌آمد با او صحبت می کرد. برای اولین بار هم پسرم و هم دخترم هردو تجدید آوردند. (مصاحبه‌های مردمی، ۸)

علاوه بر افت تحصیلی، مشکلاتی نیز به لحاظ روانی برای سیل زدگان ایجاد شده بود. قطعاً بعد از حوادث و بلایای ناگهانی و مهیب همه می دانند که مسائل روحی و روانی و اجتماعی و استرس‌ها و اضطراب‌ها مورد شیوع پیدا می‌کند که لزوم حمایت‌های روانی و

اجتماعی به بازماندگان و حادثه دیدگان و مصدومان و خسارت دیدگان اجتناب ناپذیر است، رئیس سازمان هلال‌احمر در این خصوص می گوید:

«دو تا سیل آمد یکی سیل ظاهری بود یکی هم سیل اجتماعی فرهنگی بود. آدمی بود که می خواست خودکشی کند. همه چیزش را از دست داده بود. یکی باید می نشست با این افراد صحبت می کرد» (رئیس سازمان هلال‌احمر، ۹۸/۵/۷).

یکی دیگر از سیل زدگان از ترس ایجاد شده در وی و فشارهای روانی ناشی از سیل اینگونه سخن می گوید:

«من به خاطر آب فاضلاب و آلودگی تمام بدنم دونه زده یک میلیون خرج کردم ولی هنوز این دونه‌ها از بین نرفته اگه یکبار دیگه این بارندگی بیاد من چمدونم رو برمی دارم و فرار می کنم و میرم که میرم کلا میترسم دیگه خیلی بد بود من تو این سیل ده سال پیرتر شدم هنوزم میترسم اگه فقط یه بارون بیاد من که فرار می کنم از زمستون دیگه میترسم. (مصاحبه‌های مردمی،۷)

یافته‌های بخش کمی نیز گویای آن است که حدود ۶۰درصد افراد سیل‌زده، آسیب‌های روانی وارد به اعضای خانواده خود را در جریان سیل متوسط و بالاتر از متوسط ارزیابی کردند.

جهت کاهش این آسیب، ستاد بحران بهزیستی شهرستان شیراز با فراخوان تیم‌های آموزش دیده محب در قالب 24 تیم در همان ابتدای شروع حادثه در محل اسکان مسافران حادثه دیده و حضور دربیمارستان‌های محل بستری مصدومان حادثه و محل اسکان بازماندگان حادثه)کسانی که عضوی از خانواده خود را در سیل از دست داده بودند) و همچنین با استقرار کامل در محلات سیل‌زده شیراز تا ۱۰ روز بعد از حادثه زیر نظر مدیریت شهرستان به‌عنوان مدیر ستاد بحران بهزیستی شهرستان به‌صورت شبانه روزی خدمات رسانی نمودند.(منبع: گزارش عملکرد بهزیستی شهرستان شیراز)

۴-۲-۶-۱۳. خلط امدادرسانی و محرومیت‌زدایی

بعضی از مسئولین علت ناهماهنگی در امدادرسانی شهرک سعدی را خلط امدادرسانی و محرومیت زدایی می دانستند.بعضی از کسانی که برای دریافت کمک به پایگاه‌های امدادرسانی واقع در مناطق سیل‌زده مراجعه می کردند، اصلا سیل‌زده نبودند اما به‌عنوان سیل‌زده مراجعه کرده و درخواست کمک میکردند. یکی از مسئولین در جلسه مصاحبه با برخی از مسئولین شورای همانگی مدیریت بحران شهرستان شیراز در این خصوص می گوید:

«بعضی‌ها از قسمت‌های دیگر سعدی می آمدند و در صف می ایستادند تا کمک بگیرند. در استان فارس به دلیل خشکسالی و خشک شدن آب چاه ها، بیش از چند روستا نابود شده و آمده اند به شهر و حاشیه نشین شده‌اند. همیشه می گفتند فارس استان برخوردار است و چیزی از سرمایه‌های ملی به فارس نمی آمد. ولی الان فارس هم محروم است.» (آقای جوکار، نماینده شهرداری در ستاد مدیریت بحران)

کسانی که در پایگاه‌ها و ستادهای امدادرسانی فعالیت می کردند نیز این مسئله را مورد تایید قرار دادند که به دلیل فقر، مردم منطقه، حتی آن‌ها که در سیل آسیب ندیده بودند برای دریافت کمک مراجعه می کردند و با توسل به دروغ، و یا با بیان صادقانه واقعیت فقر خود و تحت تأثیر قرار دادن امداد رسانان، کمک هایی دریافت می کردند. به همبن خاطر تصمیم گرفته شد جهت جلوگیری از خلط این مسئله استراتژی‌های دیگری به کار رود ازجمله:

۱. بازدید از منزل سیل زدگان: یکی از تصمیماتی که گرفته شد بازدید از منزل هم برای راستی آزمایی و هم برای برای برآورد میزان خسارت وارده به خانوارها بود. لذا قبل از امدادرسانی بازدید از منزل صورت می گرفت و بر اساس آن پرسشنامه هایی تکمیل میشد و میزان خسارت برآورد می‌شد. البته خود این تصمیم نیز پیامدها و مسائل دیگری را به دنبال داشت ازجمله «اثبات سیل‌زده بودن»؛ که تنها وسیله اثبات این قضیه وضعیت آشفته و کثیف منزل، وسایل سوخته، گلی و تخریب‌شده بود. بنابراین گاه این خانواده‌ها ترجیح میدادند خانه‌های خود را با سرعت تمیز نکنند و یا صبر کنند تا منازلشان توسط نیروهای امدادی تمیز شود و یا اینکه وسایلی را برای اثبات سیل زدگی خود در حیاط منزل نگه دارند. حتی بعضی از مردم از شهرداری

که سعی کرد با سرعت گل و لای خیابان‌های واقع در مسیر سیل را تمیز کند گله مند بودند بیان می داشتند که این کار شهرداری باعث می‌شود خیرین که برای کمک به منطقه مراجعه می کنند به عمق فاجعه پی نبرند و کمک کمی ارسال کنند. بعضی از خانواده هایی که سیل‌زده بودند و خانه هایشان را با سرعت بیشتر خودشان تمیز کردند به این مسئله اشاره می کردند که کسانی که برای امدادرسانی مراجعه می کنند چون منزل ما تمیز شده فکر می کنند که سیل آسیب چندانی به ما وارد نکرده است. به‌عنوان نمونه یکی از شهروندان سیل‌زده می گوید:

بنده خدا (با اشاره به خانمی که در کنارش ایستاده) خونشون سر کوچه بود سیل رفت و آب گرفت همه چی رو. فرش هاشون رو ریختن بیرون که مجبور شدن عوض کنند و رفتند فرش قسطی آوردن گذاشتند کف خونه، برادرشان اینا اومدن کمکشون شستن و تمیز کردن دوتا فرش نو گرفتند،امدادگرا اومدن گفتن اینجا این قدر تمیزه که انگار سیل نیومده. باید می‌ذاشتن یک ماه همینجور بمونه تا همین‌جوری خشک بشه(مصاحبه‌های مردمی، ۱)

یکی دیگر از شهروندان سیل‌زده هم از تمیز نکردن خانه شان و امتناع از این کار جهت مشاهده و بررسی امدادرسانان سخن می‌گوید:

«ما دو روز دست زدیم ولی نبودند که بیان بررسی کنند فیلمش هم هست فیلم خونه‌های پشتی که آب می اومد سیل می‌اومد خودمون داریم» (مصاحبه مردمی،۱).

قابل ذکر است که این استراتژی موجب شکل‌گیری پدیده آسیب زایی مانند «سیل‌زده نمایی و فریب امدادگران» نیز شد که در قسمت دیگری از این گزارش بدان پرداخته شده است.

۲. گرفتن داغی‌ها یا وسایل تخریب‌شده از شهروندان سیل‌زده: یکی دیگر از استراتژی هایی که جهت کنترل این خلط و امدادرسانی عادلانه تر به کار گرفته شد، گرفتن داغی‌ها یا وسایل تخریب‌شده در ازای دادن وسایل جدید بود. یعنی اگر یخچال خانواده‌ای سوخته بود و یا تخریب‌شده بود امدادرسانان آن را تحویل می گرفتند و در ازای آن یخچال جدیدی به آن خانواده می دادند. این مسئله هم پیامدهای خاصی داشت که باعث ایجاد نارضایتی در بین بعضی از سیل زدگان از این شیوه امدادرسانی شد. یکی از دلایل نارضایتی آن بود که بعضی اعلام میکردند که کالاهای تحویل گرفته شده و کالاهای تحویل داده شده به دلیل داشتن مارک‌های مختلف دارای ارزش برابر نیستند. مثلاً یکی از سیل زدگان می گوید:

«یخچال ما خارجی بود ال سی دی مون خارجی بود کلا همش ایرانی بهمون دادن» (مصاحبه مردمی، ۶)

یا دیگری می‌گوید:

«ال سی دیمو بردن و یه تلویزیون معمولی از این قدیمیا بهم دادن» (مصاحبه و بازدید میدانی)

یکی دیگر از دلایل عدم نارضایتی مردم از این کار این بود که مردم وسایل زیادی را در سیل از دست داده بودند اما کمک‌های دولت و سایر کمک‌های مردمی به اندازه‌ای نبود که بتواند تمام وسایل آسیب دیده آن‌ها را جبران کند. در حالی که وسایل تخریب‌شده منزل آن‌ها، قابلیت فروش هرچند به بهایی ناچیز را داشت و از فروش آن‌ها می توانستند وسایلی را که از طریق امدادرسانان دریافت نمی کردند خریداری کنند. به همین خاطر بعضی از آن‌ها مایل نبودند داغی‌ها را تحویل دهند. مثلاً یکی از افراد سیل‌زده با اعلام نارضایتی در این خصوص می گوید:

«این وسایل که مردم به ما دادند بسیجی‌ها را می فرستادند دم در و می گفتند داغی هاتون رو بدید وسایل که تو خونتون هست بدید من می خوام بدونم اینکه دولت نداده که بخواهد چیزی را از ما پس بگیره لااقل من میتونستم اون رو درستش کنم بفروشم و یه چیز دیگه بخرم آبمیوه گیری بخرم الان یه دونه آب آبمیوه‌گیری یک میلیون هست. همه را ازمون گرفتن حتی فرش ها، فرش‌های من قسطی بود نو. یه شلی رفته بود توش، بسیجی‌ها گفتند ما کمک میکنیم میبریم میشوریم بردن بشورند بیارن قربون شستن دستش میزدی خاک ازش بلند میشد اصلا چه شستنی مثلا دو تا پتو دادم بردند اصلا برام نیاوردن کجا بردن خدا میدونه فرش‌ها که می گرفتن میبردن من نبودم از مامانم گرفته بودند این فرشا هیچیش نبود شستن

میخواستین مثل روز اول میشد هر کدام سه میلیون چهار میلیون پولش بود آب شل گرفته بود خودشون دستگاه دارن میرن میشورند میشه نو میرن میفروشن یه میلیون دو میلیون کاری نداره که.» (مصاحبه مردمی،۶)

افزون بر این داغی‌ها از همه افراد سیل‌زده جمع‌آوری نشد و بعضی از سیل زدگاه هم وسایل نو دریافت کردند و هم داغی هایشان را به سمساری‌ها فروختند و از پول آن راگرفتند. به همین خاطر این دوگانگی‌ها باعث نارضایتی مردم شده بود. مثلاً یکی از سیل زدگان می گوید:

«بعضی گرفتن و قدیمی را ندادند. می گفتند داغی هاتون رو بدید تا بهتون جدید بدیم ما اسم نمیاریم ولی بعضی‌ها هم نوگرفتند و هم قدیمی‌ها را ندادند پارتی بازی شد» (مصاحبه‌های مردمی،۹).

۴-۲-۶-۱۴. فقر فرهنگی مجالی برای بهره‌برداری‌های سیاسی

بعضی از مشکلات و ناهنجاری هایی که در محله سعدی در جریان سیل اتفاق افتاد پیامد فقر فرهنگی مردم این منطقه است. سوء استفاده شبکه‌های معاند و رسانه‌های خارجی ازجمله ناهنجاری هایی است که ناشی از چنین وضعیتی است. یکی از مسئولین در جلسه مصاحبه فرمانداری میگوید:

«یکی از مشکلاتی که هنوز داریم این است که مثلا یک جانباز جنگ تحمیلی با VOA مصاحبه کرده است. ما پیگیری کردیم فهمیدیم از سه روزنه کمک گرفته است. گفتیم چرا مصاحبه کرده ای؟ گفت شاید کمک دیگری هم بگیریم» (آقای خوارزمی، عضو شورای هماهنگی مدیریت بحران).

۴-۲-۶-۱۵. فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی مجالی برای سیاه‌نمایی

وجود فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی و فناوری دوربین‌های تلفن همراه، این امکان را برای افراد فراهم کرده که بتوانند از خودشان و یا آشنایان شان فیلم تهیه کرده و در فضای مجازی به اشتراک بگذارند. در اینگونه مواقع گاه افراد برای جلب توجه و یا تلافی مطالبی را منتشر می کنند که بعضا صحت نیز ندارد. ضمن آنکه گاهی نیز انتشار این فیلم‌ها می تواند بر بزرگنمایی و سیاه نمایی فاجعه منجر شود و اعتماد به شیوه‌های معمول امدادرسانی و یا کارایی فلان سازمان و مسئول را زیر سؤال ببرد. این رخداد هم می‌تواند پیامدهای مثبت نظارتی و هم پیامدهای منفی به همراه داشته باشد که در جای خود قابل پیگیری و بحث است.

۴-۲-۶-۱۶. بازار داغ شایعات و ضعف مدیریت افکار عمومی

در جریان حوادث و سوانح بازار اخبار داغ می‌شود و در این بین شایعات و اخبار کذب بیش از هر زمان دیگری مطرح می‌شود که اگر به خوبی مدیریت نشود ممکن است خود به بحران جدیدی تبدیل شود. شایعاتی مانند «سیل در دروازه قرآن ربطی به بارندگی‌ها ندارد «،» سد درود زن ترک خورده و احتمال شکستن دارد"،"آلوده شدن آب شرب شیراز"، «تعداد کشته‌ها بیشتر است"، «سیل در شیراز به دلیل تخریب خاکریز سپاه است» و...، از یک طرف بی‌اعتمادی مردم به رسانه‌های داخلی و از طرف دیگر اعتماد به شبکه‌های اجتماعی باعث دامن زدن به بازار شایعات می گردد و ممکن است به هراس اجتماعی بیانجامد که کنترل آن از دست خارج شود. رشیدی(رئیس هلال‌احمر شیراز) در باب مدیریت افکار عمومی می گوید:

«ما مدیریت افکار عمومی در حوادث اصلا نداریم. مثلا کمیته اطلاع‌رسانی که مسئولش صداوسیماست و خودشان هم زیرمجموعه دارند کار نمی کنند. مدیریت افکار عمومی را اورژانس نمی تواند انجام دهد. این کمیته باید انجام دهد. شایعات در حوادث خیلی زیاد است. آمارها می گوید ۱۰۰ ماشین از بین رفته اند. مردم می گویند اگر در هر ماشین یک نفر باشد ۱۰۰ نفر مرده اند. شایعه می‌شود در فلان دریاچه کلی جنازه پیدا شده است. اعتماد مردم از بین رفته است. من هرچه به قوم و خویش خودمان می‌گفتند باور نمی‌کردند.»

۴-۲-۶-۱۷. تلاش برای گرفتن کمک‌های بیشتر به‌مثابه زرنگی

یکی از پدیده هایی که در بسیاری از مناطق حادثه دیده مشاهده می گردد گرفتن اقلام امدادی بیش از حد نیاز است.جالب اینجاست که افرادی که این رفتار با وجود اینکه از دید تماشاگران و ناظران رفتار نادرست و نابهنجاری تلقی می‌شود اما از دید مردم سیل‌زده سعدی به‌مثابه نوعی زرنگی و با عرضه بودن تلقی شده است. بنا به گفته امدادگران، از یک‌خانه نزدیک به ۳۰ دست غذای پخته بیرون آوردند و یا یکی دیگر از خانواده‌ها ۶۰ عدد ساندویچ گرفته بود و یا یکی دیگری تعداد زیادی پتو گرفته و در منزل ذخیره کرده بود.(در بازدید از منازل توسط امدادگران مشاهده شده است).

آقای رزاق منش رئیس اداره سلامت خانواده شهرداری و فعال در ستاد امدادرسانی شهرداری در این خصوص از مشاهدات عینی خود می گوید:

«بعضی از مردم کمک‌ها را از نیروهای امدادی دریافت میکردند و شب از خانه‌ها خارج میکردند و صبح امداد گران میدیدند هیچی درون خانه‌ها نیست، مردم سعدی چیزهای نو را تحویل میگرفتند و دوباره از فردا چیزهای کهنه را درون خانه‌هایشان می دیدیم. یک خانمی بود که میگفت یخچال به من داده نشده و من گفتم حواله‌اش هست چگونه به شما ندادند و بعد که میخواستم زنگ بزنم و پیگیری کنم گفت راسیاتش گرفتم اما آن را برای جهازی دخترم کنار گذاشتم. درواقع بیشتر بحث فرهنگ آنجا مطرح هست و میگویند ما میتوانیم با یخچال کهنه سر کنیم اما این یخچال نو را میتوانیم بفروشیم خرج چیز دیگر کنیم.»

حتی گاهی افراد محله سعدی در راستای رقابت با یکدیگر به تخریب یکدیگر نیز می‌پرداختند وگاه همدیگر را لو می دادند و به‌صورت پنهانی به امدادرسان‌ها می‌گفتند «که به همسایه ما دیگر کمک نکنید آن‌ها ۱۰ تا پتو گرفتند.»

۴-۲-۶-۱۸. بازماندگان بازمانده

حکایت غریب خانوده‌های قربانیان سیل و سرنوشت دگرگون شده آن‌ها نیز در جای خود بسیار قابل تامل است. بررسی زندگی خانوادگی هر کدام از قربانیان سیل داستان جالب و حزن انگیزی است که سرنوشت بعضی از این خانواده‌ها با این سیل کاملا دگرگون شده است. پیامدهای اجتماعی، اقتصادی و روانی که این حادثه برای قربانیان سیل در پی داشته در دراز مدت خود را نشان خواهد داد. یکی از جانباختگان سیل دروازه قرآن پدرخانواده‌ای بوده که صاحب ۴ فرزند دارد. سال گذشته مادر این خانواده نیز فوت کرده است.رزاق منش (رئیس اداره سلامت خانواده شهرداری) که در قالب هیئتی از طرف شهردار برای عرض تسلیت به خانواده‌های جان باختگان این حادثه از نزدیک با این خانواده سخن گفته است می گوید:

«این خانواده ۴ فرزند(دو پسر و دو دختر)داشته که فعلا بی سرپرست هستند و در منزل عمو و دایی زندگی می کنند. با فوت پدر خانواده، شاید سرنوشت این فرزندان کاملا متفاوت شود و اینان تنها یک عمو و یک دایی داشتند. سرنوشت آنان واقعا چه می‌شود؟»

وی علاه بر این در مورد حکایت زندگی چندتن دیگر قربانیان سیل دروازه قرآن می گوید:

«جریان این جور خانواده‌ها واقعا عجیب بود یکی دیگر از خانم‌ها در ۲۰ سالگی همسر خود را از دست داده بود و ۳ فرزند خود را تنها بزرگ کرده بود خانم عاقل زاده، و از مادر خودش نیز مراقبت میکرده و در زمان فوتش در سیل حدود ۴۹ سال داشته و بچه‌هایش میگفتند مادربزرگ ما تنها به مادر من علاقمند بود و به سایر اعضای خانواده علاقه‌ای نداشت. این خانم برای پیدا کردن و اجاره کردن خانه، از خانه خارج شده و از صدرا به دروازه قرآن آمده بود تا خانه‌ای را که یکی از آشنایانش پیدا کرد در رکن آباد ببیند اما در حادثه سیل از بین رفت. یکی دیگر از افراد که چند ماه پیش تصادف کرده بوده و میخواسته پلاتین‌ها را از پایش در بیاورد از منطقه دروازه قرآن گذشته و متاسفانه در اثر سیل از بین رفت. و یا خانم ناصری که شوهرش را درسیل از دست داد و دوماهه بارداره. کی پاسخگوی سرنوشت هایی است که درسیل تغییر کرد؟»

خانواده هایی که هرکدام یکی از اعضای خانواده خود را در سیل از دست دادند قطعا دچار آسیب‌هایی خواهند شد که نیازمند رصد و حمایت اقتصادی، اجتماعی و روانی هستند تا پیامدهای سوء آن برای آنان کاهش یابد.

۴-۲-۶-۱۹. میزان خسارات و آسیب‌های مردم

همان‌طور که در قسمت‌های قبل بیان شد، در سیل شیراز گروهی از دانشجویان جهادی با تأیید شورای هماهنگی مدیریت بحران استان تلاش کرده‌اند تا بانکی از داده‌های خسارات سیل را جمع‌آوری و پایش کنند تا به وضعیت ناهماهنگ اولیه سروسامان دهند. در ادامه نتایج توصیفی این داده‌ها که تا اندازه‌ای تأثیرات اقتصادی منفی سیل و یا خسارات را نشان می‌دهد آمده است. البته نتایج مطالعه پیمایش استانی نیز مواردی از خسارت‌های افراد را نشان می‌دهد، اما از آنجایی که نتایج بانک داده سیل شیراز، نتایج کامل از تمامی خانوارهای سیل‌زده در سطح شهر و حتی روستاهای اطراف است و چندین بار راستی آزمائی شده است برای نشان دادن خسارت‌ها آمار بانک داده سیل استناد می‌شود که در ادامه می‌آید.

برای مدیریت خدمت‌رسانی در سیل و بر اساس پرسش‌نامه یک شیوه کدنویسی برای تعیین وضعیت آسیب در هر مورد تعریف شد که بدین صورت بود:

A: خانه نیاز به تعمیرات دارد.

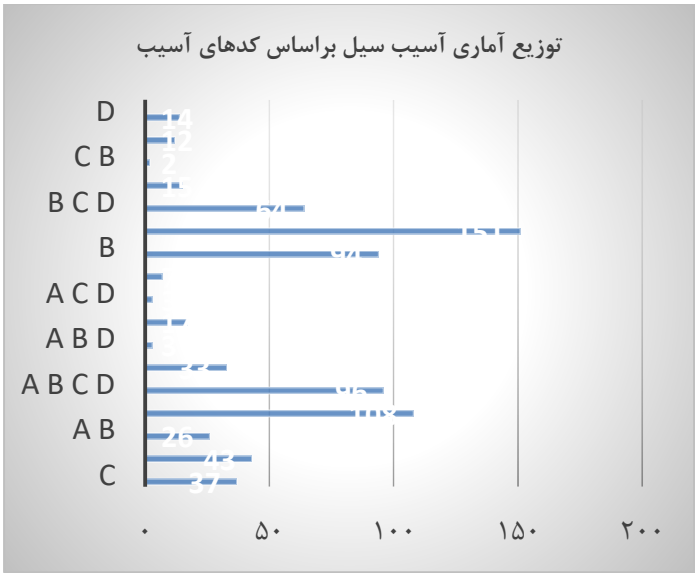
B: وسایلی مانند فرش، موکت آسیب دیده است.

C: وسایل برقی آسیب دیده است.

D: وسایل دیگر منزل آسیب دیده است.

E: منزل غیرقابل سکونت است.

با همین شیوه به هر خانوار یک کد آسیب تعلق می‌گیرد که گویای کیفیت آسیب در هر خانوار است. ازجمله مزایای استفاده از این شیوه کدنویسی می‌توان به استفاده از یک زبان مشترک بین کدگذار و دیگران، مشخص کردن آسیب در چند مقوله کلی و همچنینی ایجاد قابلیت تفکیک‌کردن کیفیت‌های مختلف آسیب که در شرایط که برای تعیین آسیب ازدرصد استفاده می‌کنیم، قابل استفاده است که با ایجاد یک شمای کلی از میزان آسیب در مورد هر خانوار در استفاده هم‌زمان با شاخص‌های دیگر اطلاعات مفیدی در اختیار فرد قرار می‌دهد. نمودار زیر نمایش پراکندگی خانوارها را بر اساس کدهای نشان می‌دهد:



تصویر ۴-۵- توزیع آماری آسیب سیل بر اساس کدهای آسیب در شیراز

در یک طبقه‌بندی دیگر بر اساس میزان خسارت بر روی یک طیف هشت‌تایی هر خانوار طبقه‌بندی شد که از بیشترین شدت تحت عنوان اولویت یک و کمترین آسیب تحت عنوان اولویت هشت طبقه‌بندی شده است:

اولویت یک: همه وسایل منزل از بین رفته است به اضافه اینکه خانه یا تخریب کامل هست یا در خطر تخریب است و نیاز به بازسازی دارد نه فقط تعمیر.

اولویت دو: تخریب تمام وسایل، بدون تخریب منزل البته خانه نیاز به تعمیرات دارد.

اولویت سه: همه لوازم برقی به اضافه فرش موکت و لوازم خواب از بین رفته است.

اولویت چهار: فقط یخچال و تلوزیون از میان وسایل برقی آسیب دیده است. از میان بقیه وسایل فرش موکت و وسایل خواب آسیب دیده است.

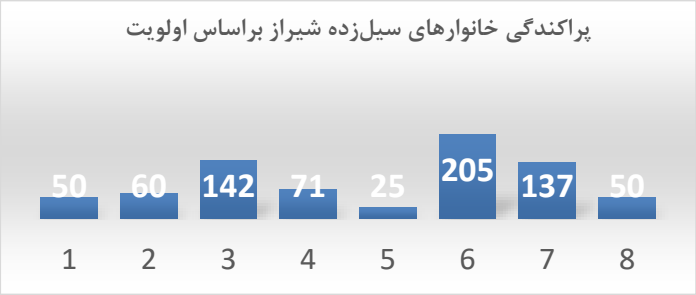
اولویت پنج: آسیب در وسایل برقی به جز یخچال بوده است در بقیه وسایل هم فقط فرش و موکت و وسایل خواب آسیب دیده است.

اولویت شش: آسیب در یک کالای برقی (معمولاً لباس‌شویی) بوده است. خسارت جزئی در دیگر وسایل مشاهده شده است.

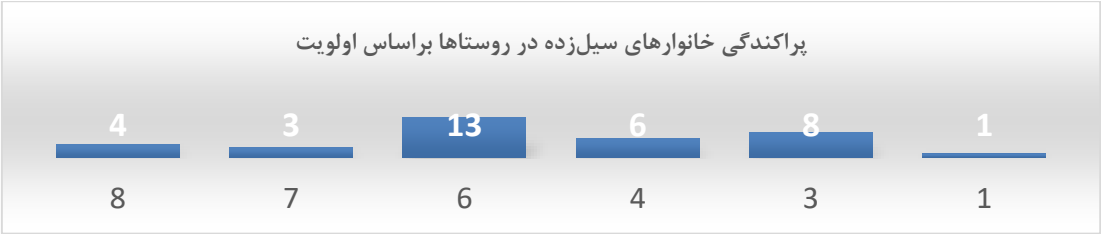
اولویت هفت: فرش موکت وسایل خواب و دیگر وسایل منزل آسیب دیده است.

اولویت هشت: وسایل دیگر به جز وسایل ذکر شده در بالا که معمولاً هم جزئی است.

نموار ۴-۳ پراکندگی خانوارهای سیل‌زده در شیراز را بر اساس اولویت‌بندی را نشان می‌دهد:

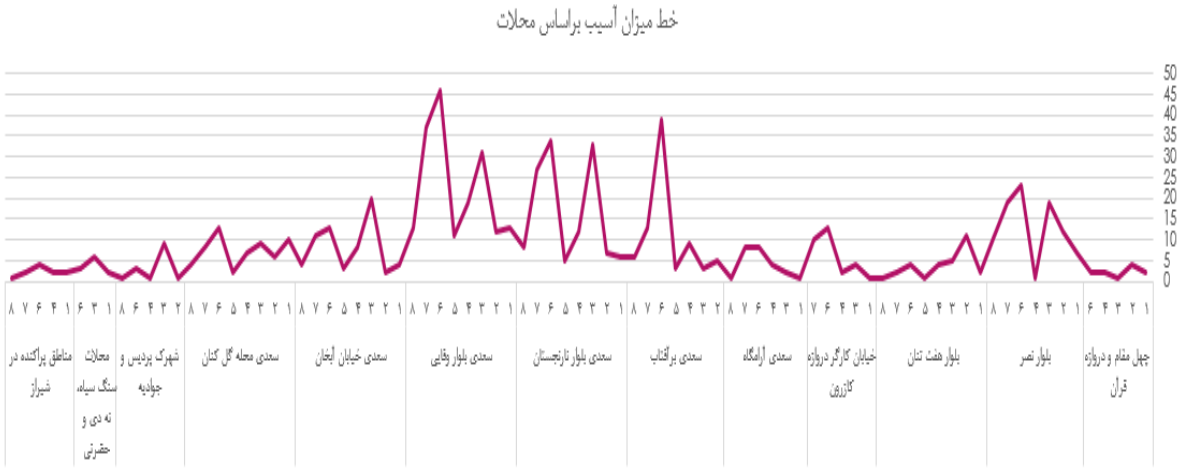


نمودار ۴-۳- پراکندگی خانوارهای سیل‌زده بر اساس اولویت آسیب‌دیدگی

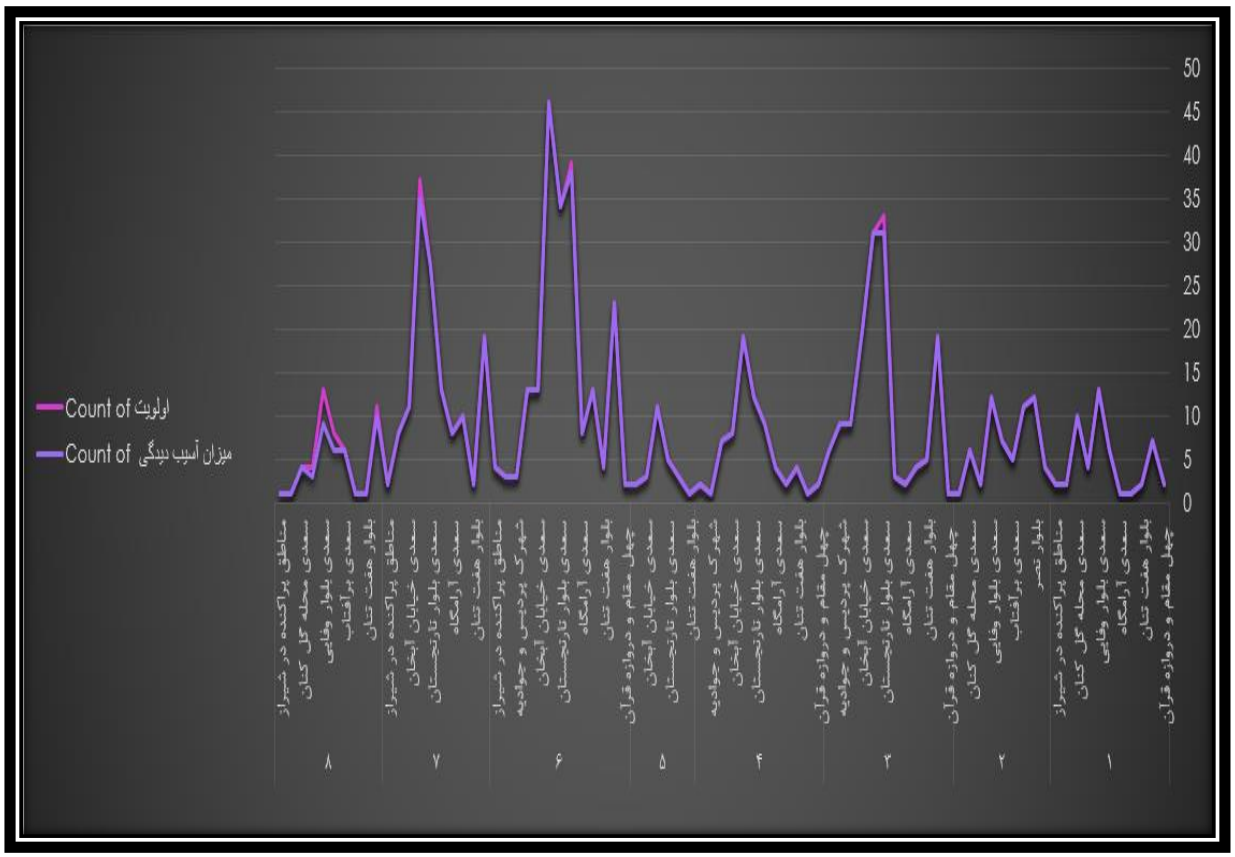


نمودار ۴-۴- پراکندگی خانوارهای سیل‌زده در روستاها بر اساس اولویت آسیب‌دیدگی

با تلفیق نمودار ۴-۴ با نمودار پراکندگی خانوارهای سیل‌زده به تفکیک محلات می‌تواند به خوبی نقاط حادثه‌خیز را به‌خصوص در شهرک سعدی که در یک بستر رودخانه قدیمی بنا شده است را نشان دهد که می‌تواند برای جلوگیری از از پیامدهای سیل در سال‌های آینده در این منطقه راهگشا باشد. نمودارهای خطی تصویر ۴-۶ حاصل این توجه است که توجه ویژه‌ای را می‌طلبد:



نمودار ۴-۵- نمودار میزان آسیب بر اساس محلات



نمودار ۴-۶- شدت آسیب در محلات شیراز

نمودار ۴-۵ نیز پراکندگی اولویت‌ها یا همان شدت آسیب را در هر محله را نشان می‌دهد که با نمودار کدهای آسیب‌دیدگی نیز تلفیق شده است که با توجه به اینکه با هم‌پوشانی که این دو نمودار با یکدیگر داشتند، نشان می‌دهد که اعتبار درونی شاخص‌های ارزیابی را نشان می‌دهد. در همین جا باید یادآوری کرد اعتبار بیرونی پروژه با تعریف و تحدید داده‌های موردنیاز واستخراج دقیق

داده‌ها به تفکیک هر خانوار و بررسی داده‌های به‌دست‌آمده با معتمدین و نیروهای جهادگر حاضر در منطقه و همچنین همسان‌سازی و بررسی با تیم تعمیرات در مورد کالاهای نیازمند تعمیرات و در نهایت با تماس تلفنی با خانوارهایی که در مراحل بالا تعیین تکلیف نشده‌اند تأمین شد.

در مهم‌ترین استفاده از بانک داده در سیل شیراز ستاد اجرائی فرمان حضرت امام خمینی (ره) برای توزیع اقلام مورد نیاز هر خانوار این بانک داده را مبنا قرار داد. برای رسیدن به این مقصود دو بانک داده بر اساس آمار اولیه شکل گرفت. یک بانک داده مسئولیت ثبت دریافتی‌ها و تعیمرات هر خانوار را بر اساس ارتباط با نهادها، خیرین، اشخاص و... بر عهده داشت و یک بانک داده مسئولیت ثبت دقیق نیازمندی کالایی هر خانوار با مراجعه دوباره به پرسش‌نامه‌های اولیه رو بر عهده گرفت در مرحلهٔ سوم این دو بانک با یکدیگر تلفیق پیدا کردند و یه بانک داده از کل نیازمندی‌ها و دریافتی‌ها شکل گرفت. بر همین اساس با توجه به نیازمندی‌ها و دریافتی‌ها و تعمیرات لوازم منزل در مورد هر خانوار، ستاد اجرایی برای دیگر نیازمندی‌های خانوار که دریافت یا تعمیر نشده بود کالا تخصیص داد. از این جهت با ثبت یک اطلاعات به نسبت دقیق از سیل‌زده‌ها از هدر رفت منابع جلوگیری شد. ایجاد بازار سیاه کالا بعد از توزیع به نسبت زیادی کنترل شد. همچنین مدیریت توقعات و انتظارات مردم از متولیان نیز به‌صورت منطقی‌تری اتفاق افتاد. جدول زیر مجموع دقیق نیازمندی‌های سیل‌زده در شیراز را نشان می‌دهد که از این میان ستاد اجرایی فرمان حضرت امام خمینی (ره) نیازمندی‌های باقی‌مانده خانوارها را در مورد یخچال، فرش، جاروبرقی، لباسشویی و لوازم آشپزخانه را در مورد خانوارها را برطرف کرد.

بانک داده همچنین برای کمک‌های موضوعی مثل توزیع لوازم تحریر برای دانش‌آموزان سیل‌زده، شناسایی خانوارها با نیازمندی‌های خاص و تأمین کالاهای موردنیاز، شناسایی خانوارهای تحت حمایت ارگان‌های حمایتی ازجمله کمیته امداد، بهزیستی و بنیاد شهید بسیار راهگشا بود.

در یک مورد دیگر با استفاده از شماره‌های تماس ثبت شده در بانک داده یک سامانه پیامکی شکل گرفت که به خانواده‌های سیل‌زده در باب خدماتی که گروه‌ها و سازمان‌ها ارائه می‌دادند اطلاع‌رسانی می‌شد. بر همین اساس تیم تعمیرات لوازم خانگی با ارسال پیام و اعلام آمادگی برای تعمیر لوازم خانگی توانستند حدود ۱۹۷۰ عدد از لوازم خانوارهای سیل‌زده را تعمیر کنند.

۴-۲-۷. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب

طبق اسناد و گزارش‌های دریافتی از معاونت اجتماعی استانداری فارس ۳۱ سمن رسمی با مجوز، ۳۵ خیریه ۳۷نفر از فعالان اجتماعی و فرهنگی در زمان کمک‌رسانی به سیل زدگان حضور فعال داشتند. به‌طورکلی گروه‌های مردمی درگیر در امدادرسانی سیل سعدی را می‌توان به چند دسته معین تقسیم کرد:

۱. سمن‌هایی که مجوز از فرمانداری، بهزیستی یا سازمان ورزش و جوانان داشتند و مشخصاً درزمینهٔ محرومیت‌زدایی پیش از سیل هم در منطقه حضور داشتند مثل جمعیت امام علی (ع)
۲. گروه‌های جهادی که برخی از آن‌ها تجربه زلزله کرمانشاه را داشتند و تعدادی از آن‌ها درگیر کمک‌رسانی در سیل آق‌قلا بودند و به خاطر سیل سعدی به شیراز برگشتند.
۳. گروه‌های مردمی که به خاطر سیل برای کمک به سیل‌زدگان توسط فرد یا افرادی شکل گرفت مانند گروه حافظ که لیدر آن یکی از ورزشکاران شهر بود یا گروه‌های آفرودی به دلیل برخورداری از ماشین‌های خاص در مناطق سیل‌زده توانستند محوری برای جمع‌آوری کمک تبدیل شوند.

در این بین تنها یک سمن بود که به شکل خاص بر روی بحران فعالیت متمرکز داشته است و حتی یکی از محورهای اصلی فعالیت خود را آموزش در مورد بحران اختصاص داده بود که البته با موانع سازمانی و دولتی بسیاری هم مواجه شده بود. همچنین آموزش‌های آن‌ها نه وسعت زیادی داشته است و نه به شکل خاص در مورد سیل در مناطق سیل‌خیز بوده است. بنابراین نمی‌توان گفت که سمن‌ها نقش معناداری در آموزش پیش از وقوع سیل داشته‌اند.

۴-۲-۷-۱. گروه‌های مردمی به‌مثابه پیش‌قراولان فرایند امدادرسانی

گروه‌های مردمی ازجمله سمن‌ها و گروه‌های جهادی نسبت به دستگاه‌های امدادرسان دولتی در سیل شیراز جلودار بودند. یعنی یک گروه جهادی با همکاری پایگاه بسیج سلمان از شب ۵ فرودین ساعت ۱۲ در منطقه سعدی مستقرشده بودند و مشغول کمک‌رسانی به منازلی بودند که به دلیل ریزش کوه و دلیل بارندگی بسیار دچار مشکل شده بودند. به ادعای یکی از اعضای پایگاه بسیج سلمان و گروه‌های جهادی تا ۴ صبح در حال پاک‌سازی کوچه ۵۷ نارنجستان بودند که بارندگی آسیب‌هایی را به منازل این کوچه وارد کرده بود. البته باید خاطر نشان کرد که تجهیزاتی را به درخوست خودشان از شهرداری منطقه گرفته بودند و این حاکی است شهرداری هم سطحی از آمادباش را رعایت کرده بوده است. همچنین یکی دیگر از اعضای گروه جهادی علم الهدی ادعا می‌کند که در روز ششم فرودین ساعت ۱۱ یک سیل سعدی آغاز شد «من خودم رفتم روی پشت‌بام و ازآنجا به فرماندار و شهردار و... زنگ زدم که سعدی داره سیل می‌آید... و مسئولین اصلاً باور نمی‌کردند که سعدی ممکنه سیل بیاید» درواقع گروه‌های جهادی به دلیل سابقه‌ای که از فعالیت‌های مختلف در منطقه پیش‌تر داشتند و برخی از اعضای آن خودشان از شهرک سعدی بودند؛ هم حضور پررنگ‌تری در روزهای اول سیل در منطقه داشتند و همچنین در دوران پس از سیل هم نسبت به دیگر سازمان‌های امدادرسان مؤثرتر عمل کردند.، آمارهای پیمایش شیراز نیز رضایت مردم از سمن‌ها را نشان می‌دهد طبق داده‌های به‌دست‌آمده موفق ترین سازمان‌ها و گروه‌ها از نظر مردم به ترتیب سازمان‌های مردم‌نهاد با ۳۰/۷درصد، نیروهای جهادی وبسیج ۲۶/۷درصد و سپاه پاسداران با ۱۳/۹درصد بوده‌اند که بهتر از سایر دستگاه‌ها به وظیفه خود در ایام سیل عمل کرده‌اند.

در روزهای ابتدای سیل به‌قدری ناهماهنگی و سردرگمی در امدادرسانی چشمگیر بوده است و درعین‌حال کمک‌های مردمی وارد منطقه می‌شده است و بدون سازمان‌دهی بین مردم تقسیم می‌شد که تعدادی از اعضای یک گروه جهادی خودشان تصمیم به جمع‌آوری آمار در مورد سیل‌زدگان و میزان خسارت‌هایی که به آن‌ها واردشده است می‌شوند. و این آمار گویا مبنای آمار بسیاری از سازمان‌های امدادرسان می‌شود و یا مبنایی برای کمک‌هایی می‌شود که ستاد اجرایی فرمان امام (ره) به سیل‌زدگان ارائه داد.

لازم به ذکر است در روزهای ابتدای بحران سیل ناهماهنگی که بین دستگاه‌های امدادرسان وجود داشت بین سمن‌ها و گروه‌های جهادی و امدادرسان هم به چشم می‌خورد. یعنی اختلافاتی که بین گروه‌های جهادی مردمی و سمن‌ها ازنظر سیاسی یا اعتقادی و... وجود داشت اجازه نداده بود که آن‌ها بتوانند باهم همکاری کنند و منجر به تداخل‌ها و موازی کاری‌های در حین امدادرسانی شده بود که البته در روزهای بعد این اختلافات برطرف شد و آن‌ها هماهنگ‌تر توانستند با یکدیگر فعالیت کنند. مثلاً بعد از حضور امام‌جمعه درصحنه سیل و صحبت با گروه‌های جهادی آن‌ها پذیرفتند که تحت مدیریت فرماندار به‌عنوان رئیس ستاد کل بحران فعالیت کنند و بعد سیل کمک‌های مردم سمن‌ها به این نتیجه رسیدند که اختلاف‌نظرها را کنار گذارند و در این بحران اولویت‌ها را به مردم و حل مشکلات آن‌ها بدهند.

از اقدامات عمده سمن‌ها و گروه‌های مردمی و جهادی بعد از وقوع سیل علاوه بر حضور فعال برای تخلیه منازل سیل‌زدگان از گل ولای بود و حتی مسئولین امر اذعان داشتند «بدون کمک آن‌ها امکان نداشت به این سرعت منازل مردم قابل سکونت شود. سازمان‌های مردم‌نهاد بیشتر در حوزه تقسیم وسایل کار می‌کردند ولی گروه‌های جهادی وارد کارهای عمرانی شدند. مدیر کل بنیاد مسکن شیراز بیان می دارد:

> «فوق‌العاده نیروهای خوب و پای‌کاری بودند و اگر بیشتر از نیروهای دولتی کار نکرده باشند کمتر هم کار نکردند. نقش پررنگ این گروه‌ها در سیل شیراز مشخص بود و خیلی قوی ورود کردند و این را در بلایای طبیعی سایر شهرها ندیده بودم» (مهندس صف شکن، بنیاد مسکن فارس، ۹۸/۴/۲۲).

سمن‌ها نقش مؤثری در هدایت خیرین و کمک‌های مردمی به سمت افراد نیازمند و سیل‌زدگان واقعی بود. همچنین از ایده‌های مؤثر دیگر آن‌ها در کمک‌رسانی راه‌اندازی تیم‌های تعمیرات وسایل منزل و تیم عمرانی بودند تا بتوانند جو فرهنگی که در منطقه به وجود آمده بود به‌واسطه کمک‌های گسترده مردمی و توزیع وسیع روزانه غذا تغییر دهند. درواقع گروه‌های جهادی با این ایده که «هر چه زودتر باید آشپزخانه منازل راه بیافتد» (مصاحبه با گروه‌های جهادی، ۹۸/۴/۴) اولویت را در کمک‌رسانی به تعمیر وسایل منزل و

آشپزخانه دادند تا پخش روزانه غذا قطع شود و جلوی آسیب‌های فرهنگی آن گرفته شود و همچنین از همین طریق برای هر منزل شناسنامه‌ای تهیه شد که طبق آن معلوم بود هر خانه کدام وسایلش قابل تعمیر است و کدام وسایلش باید تعویض شود. این عمل در ماه‌های بعد که دستگاه‌هایی قصد تجهیز منازل را داشتند بسیار کمک کننده بود. البته در روزهای اول برخی از خیرین به‌واسطه جو عاطفی ایجادشده به سیل‌زدگان قول داده بودند که صفر تا ۱۰۰ منزل آن‌ها را تجهیز خواهد کرد و این باعث شده بود که برخی از سیل‌زدگان زیر بار تعمیر وسایلشان نروند یا این تعمیرات را مانعی برای دریافت کمک بیشتر بدانند.

۴-۲-۷-۲. عدم مدیریت پتانسیل سمن‌ها

یکی از مشکلات عمده سمن‌ها برای نقش‌آفرینی در مدیریت سیلاب ناهماهنگی و عدم وجود یک مدیریت واحد است. سمن‌ها خود معتقدند که آن‌ها باید به‌عنوان بازوهای اجرایی نیروهای امدادرسان عمل کنند؛ چون نه اطلاعات تخصصی در مورد سیل و شرایط بحرانی دارند و نه آموزشی در این زمینه دیده‌اند به‌استثنای سمن‌هایی که به شکل خاص در مورد بحران کارکرده‌اند. به گفته رئیس جمعیت هلال‌احمر شیراز:

«یکی از مشکلات سمن‌ها جزیره‌ای کار کردن آن‌ها بود» (محمد جواد رشیدی، رئیس سازمان هلال‌احمر، ۹۸/۵/۷).

اما مشکل اینه که یه سری سازمان‌ها و سمن‌هایی هستند که کار عام انجام میدهند مثلا نیروی انتظامی یا سازمان‌های دیگه مجوز میدن به اینا که در قالب خیریه فعالیت میکنن. در زمان بحران سیل هم یک ماشین میومد یکی میرفت مدام غذا میاوردن گروه‌ها درست شناسایی نمی‌شدند بعضی‌ها چند بار لوازم میگرفتند غذا میگرفتند بعضی‌ها اصلا چیزی بهشون داده نمی‌شد یا کمتر داده میشد» (رئیس سازمان بهزیستی) و به‌زعم مدیر بنیاد مسکن از تمام ظرفیت‌های سمن‌ها به دلیل نبود مدیریت واحد استفاده کامل نشد:

«بااین‌حال اگر تحت لوای واحد مدیریت بحران بودند مبتنی بر نظارت فنی‌تری کار می‌کردند نتیجه‌اش بهتر بود. آن‌ها باوجود تمام کارهایی که انجام دادند ولی توانشان بیش از این بود و اگر تحت لوای مدیریت واحد کار می‌کردند از توانایی آن‌ها بیشتر استفاده می‌شد» (مهندس صف شکن، بنیاد مسکن فارس، ۹۸/۴/۲۲).

۴-۲-۷-۳. خودرأیی سمن‌ها

به هر حال به‌قدری آشفتگی در امدادرسانی وجود داشته است که سمن‌ها خود مجبور می‌شوند ابتکار عمل در کمک‌رسانی را به دست‌گیرند. این مسئله بسیاری از مواقع باعث موازی کاری با دستگاه‌های امدادرسان و حتی سمن‌های دیگر شده است. به گفته یکی معاونین فرمانداری «گروه‌های جهادی و دوستان بسیجی دو روز اول در سعدی خودرأی بودند. بعدازاین امام جمعه حضور یافتند و به این گروه‌ها اعلام کردند که مدیر بحران شهرستان، فرماندار و استاندار است و باید تبعیت کنید. دو جلسه توجیهی برای این گروه‌ها داشتیم تا روز سوم به خط شدند» (مهندس خوارزمی، ۹۸/۴/۲۲). یا رئیس هلال‌احمر در ابتدای خدمات رسانی برای هماهنگی با گروه‌های جهادی و بسیج با مشکل مواجه شده بودند:

«ما به بسیج گفتیم ما و شما هر دو جنس داریم با ما همکاری نکردند. ما گفتیم از ۱۱ منطقه‌ای که مشخص کرده اید دو تا منطقه را بدهید به ما صفر تا صد آن با ما باشد، چند تا منطقه را به یکی دیگر بدهد ولی حاضر نشدند همکاری کنند. خودشان در همه منطقه‌ها کمک می کردند. ما به آن‌ها می گفتیم دادن این لباس‌های دست دوم مشکل بهداشتی دارد. چرا این‌ها را تحویل میگیرید؟ خود بچه‌های بسیج روز سوم مریض شده بودند. یک دوش نبود بروند دوش بگیرند که مشکلی برایشان پیش نیاید یا سرویس بهداشتی هایی که روزی ۵۰۰ نفر از آن‌ها استفاده می‌کند باید تمیز می‌شد» (محمد جواد رشیدی، رئیس سازمان هلال‌احمر، ۹۸/۵/۷).

۴-۲-۷-۴. نبود شبکه‌سازی بین سمن‌ها

یکی دیگر از مشکلاتی که سمن‌ها در زمان مدیریت سیلاب با آن مواجه بودند نبود شبکه‌سازی بین سمن‌ها و همچنین در اقلیت بودن سمن‌هایی است که به شکل خاص بر روی بحران فعالیت می‌کنند. این بحث شبکه‌سازی سمن‌ها نکته‌ای است که دستگاه‌های دولتی از استانداری گرفته تا ستاد کل بحران وجود آن را لازم و ضروری می‌دانند. درواقع دستگاه‌های دولتی درگیر در سیل همگی متفق‌القول‌اند که نقش سمن‌ها در امدادرسانی بسیار چشمگیر بوده است و باید سیاست‌های کلانی طراحی شود تا بتوان از پتانسیل سمن‌ها در چنین شرایطی استفاده شود. بعد از مصاحبه‌هایی که ما با معاونت اجتماعی استانداری فارس و کارشناسان آن در عرصه سمن‌ها داشتیم متوجه شدیم که دستورالعمل‌هایی در برای شبکه‌سازی سمن‌ها در زمان بحران وجود دارد که برای اجرایی شدن و اختصاص بودجه به آن باید از طرف وزارت کشور تصویب شود اما متأسفانه چند سال است که این دستورالعمل در وزارت کشور مسکوت باقی‌مانده و به آن رسیدگی نمی‌شود؛ به پیوست نامه نگاری‌های صورت گرفته با وزرات کشور آمده است. البته این نکته نیز قابل ذکر است که از نظر رئیس جمعیت هلال‌احمر در دستور العمل موجود در زمینه بحران بخشی به شکل یک کارگروه برای سمن‌ها برای حضور در مدیریت بحران در نظر گرفته شده است که این دستور العمل نیز پیوست خواهد شد.

درواقع اینجا نیز سمن‌ها قربانی مشکلات ساختاری در دستگاه‌های دولتی می‌شوند و روند فعالیت آن‌ها را کند می‌کند. یا مورد دیگر در پیش از وقوع سیل، سمن سار بدون مرز که به شکل تخصصی روی بحران کار می‌کند با رایزنی‌های بسیار قصد داشت که از طریق آموزش‌وپرورش آمادگی‌های زمان بحران را با حداقل هزینه در مدارس آموزش دهد (نفری ۲۰۰۰ تومان) که با مخالفت آموزش و پرورش این پروژه به نتیجه نرسید. (مصاحبه با سلطانی، سمن امدادگران بدون مرز، ۹۸/۵/۱۲) البته آموزش‌وپرورش هم استدلال‌هایی برای این مخالفت داشته است که ریشه در بن بست‌های ساختاری در نظام اداری کشور دارد (اگر بخواهیم این پول را از دانش‌آموزان بگیریم آن‌ها می‌توانند از ما شکایت کنند و...). البته نکته حایز اهمیت در استان فارس نگاه مثبت مسئولین استانی به پتانسیل سمن‌ها بوده است. با وجود محدودیت‌های قانونی نماینده سمن‌های شهر شیراز عضو افتخاری شورای هماهنگی مدیریت بحران بوده است و برخی دیگر از سمن‌ها همچون آف رودی ها. خود همین مسئله باعث شده بود که ورود سمن‌ها به بحران سیل تسهیل شود و آن‌ها بتوانند خوب عمل کنند.

در سیل شیراز به‌ویژه سیل شهرک سعدی سمن‌هایی موفق‌تر عمل کردند که پیش‌تر در منطقه سیل‌زده حضور داشتند و از منطقه شناخت قبلی داشتند. این سمن‌ها با اتکا به رابط‌های محلی توانسته بودند که خانه‌های آسیب‌پذیر که احتمال می‌دادند بیش از بقیه آسیب‌دیده باشند را زودتر شناسایی کنند و توانستند کمک‌های هدفمند به این منازل ارائه دهند. همچنین سمن‌ها چون موانع اداری و سازمانی دستگاه‌های دولتی را ندارند، راحت‌تر می‌توانند با یکدیگر هماهنگ شوند و در کمک‌رسانی مؤثرتر عمل کنند. مضاف بر این مردم به سمن‌ها بیشتر از دستگاه‌های دولتی اعتماد دارند و این امر اثرگذاری آن‌ها را بیشتر می‌کند. به ادعای برخی از اعضای سمن‌ها (گروه حافظ و جمعیت امام علی) بعضی از سیل‌زدگان نگاه مثبتی به سازمان‌های دولتی نداشتند و حتی بعضی از آن‌ها جمعیت امام علی(ع) را به دلیل اسمش ایدئولوژیک می‌دانستند و به آن اعتماد نمی‌کردند.

به ادعای دفتر معاونت اجتماعی استانداری فارس آقای سعدی «بعد از سیل شیراز ما نزدیک به ۳۰ درخواست ثبت سمن داشتیم که تا به امروز بی‌سابقه است» (آقای سعدی، کارشناس سمن‌ها در استانداری) این استقبال از طرف گروه‌های غیررسمی مردمی اکثراً بوده است که به شکل خودجوش گروه‌هایی خانوادگی یا دوستانه را تشکیل داده بودند و به شکل مستمر در سیل سعدی به مردم کمک‌رسانی می‌کردند از پختن غذا گرفته تا بازسازی منازل و بعد از سیل تصمیم گرفتند که یک سمن را ثبت کنند و به شکل سازمان‌یافته فعالیت‌های خود را ادامه دهند. در این سیل نقش شبکه‌های مجازی در شکل‌دهی به گروه‌های غیررسمی مردمی انکارناپذیر است. برای مثال گروه مردمی حافظ توسط آقای فریدونی با استوری هایی که در اینستاگرام گذاشت فراخوان عمومی داد و به‌سرعت بعد از سیل دروازه قرآن وارد میدان برای اسکان مسافران نوروزی سیل‌زده شدند و این کمک‌رسانی را در سیل سعدی تا روز ۱۳ فروردین ادامه دادند. این گروه حتی تا روزهای پایانی سیل هم نام و نشانی نداشت و در روزهای پایانی نام حافظ را برای گروه انتخاب کردند.

۴-۲-۸. نهادهای رسمی فرهنگی و آموزش‌های سیلاب

۴-۲-۸-۱. ضرورت وجود آموزش‌های سیلاب

ضرورت وجود آموزش از سنین پایین بر کسی پوشیده نیست. آقای آزرمی، رئیس سازمان بهزیستی شیراز بر اهمیت ارائه آموزش‌های پیشگیرانه در سنین کودکی اشاره دارد و بیان می دارد که این آموزش‌ها در کشور ما وجود ندارد. آقای آزادی(مدیر کل دفتر مدیریت بحران استانداری فارس) نیز بر ضرورت آموزش و نقش آن در کاهش تلفات اشاره داشته و بیان می دارد:

«من اعتقادم این است که در مدیریت یک بحران، در پیشی بینی یک بحران قبل و حین و بعد ۹۰درصد مردم دخالت دارند و ۱۰درصد دستگاه‌ها. باید به سمت و سویی حرکت کنیم آموزش همگانی داشته باشیم. قبل از اینکه اتفاق بیفتد مردم آموزش دیده باشند و آگاه باشند. چون مردم اگر آموزش ببینند می توانند خسارات مادی و تلفات جانی را به حداقل برسانند. پس ما باید به سمت و سویی برویم که در سطح کشور آموزش همگانی داشته باشیم.» (آزادی،مدیر کل دفتر مدیریت بحران استانداری فارس)

۴-۲-۸-۲. عدم وجود آموزش‌های سیلاب و مشخص نبودن متولی آن

طبق بررسی‌ها و مصاحبه‌های صورت گرفته هیچ آموزش رسمی و غیررسمی پیش از سیل در سطح خرد وجود نداشته است. آموزش و پرورش به‌عنوان یکی از نهادهای رسمی آموزش، در مورد آمادگی مقابله یا سوانح و حوادث طبیعی آموزش‌های مختصری ارائه می‌کند که آن هم مربوط به سیل نیست و بیشتر به زلزله ربط دارد. همچنین هلال‌احمر در طول سال به شکل عمومی آموزش هایی در مورد مواجهه با حوادث غیرمترقبه برگزار می‌کنند (به پیوست گزارش هلال‌احمر در این زمینه نیز آمده است) اما آموزش‌هایی که در این زمینه موجود است،آموزش‌هایی کلی است اما دوره آموزش همگانی به شکل خاص در مورد سیل وجود ندارد به گفته رئیس جمعیت هلال‌احمر شیراز:

«ما سالی ۱۰ هزار نفر را آموزش می دهیم. در بحث پیش بینی و پیشگیری که اولین مرحله از مدیریت بحران است. ما حدود ۲۰۰ دوره امداد و کمک‌های اولیه برگزار کرده ایم. سقف هر دوره ۳۰ نفر بوده است» (محمد جواد رشیدی، ریس جمعیت هلال‌احمر، ۹۸/۵/۷).

افزون بر این وی بیان داشت که در حال حاضر آموزش‌های تخصصی مربوط به سیلاب وجود دارد اما به‌صورت عمومی و همگانی آموزش داده نمی‌شود. وی ارائه آموزش در این خصوص را وظیفه هلال‌احمر ندانسته و بیان داشت که آموزش‌های همگانی کارگروه مخصوص به خود را دارد و لذا قانون آن‌ها را مکلف نکرده تا برای سیلاب که رئیسش شخص دیگری است و کارگروهش، کارگروه دیگری است آموزش ارائه دهند. درواقع کسی بررسی نمی‌کند ببیند کارگروه‌ها و کمیته‌ها کارشان را انجام داده اند یا خیر. آقای رشیدی در این خصوص می گوید:

«نکته جالب این است که رئیس کارگروه اطلاع‌رسانی صداو سیماست. یعنی الان صداوسیما باید بیاید بگوید طبق قانون در این خصوص چه کاری انجام داده است. بحران چند مرحله است نه اینکه فقط وقتی اتفاق افتاد گزارش گر شما بیاید آنجا مصاحبه بگیرد. شما چقدر تیزر پیشگیری پخش می کنید. مگر اینکه پول دهید. الان میروی با صداوسیما صحبت کنی باید برای هر ثانیه هزینه بدهید. خب ما ردیف بودجه‌ای نداریم که ۵۰ میلیون بریزیم به‌حساب صداو سیما که یک کار عام المنفعه انجام دهید. اگر تیزری هم پخش می‌شود پول داده شده است. اتفاقا آن‌ها باید بیایند سراغ ما بگویند شما که مسئول کمیته آموزش هستید دو ماه دیگر پاییز است شما برنامه آماده کنید ۲۰ جلسهٔ دو قیقه‌ای تیزر درباره سیل پخش کنیم(مصاحبه بارئیس جمعیت هلال‌احمر شیراز، ۹۸/۵/۷).

یافته‌های پیمایش استانی نیز گویای آن است که تنها ۴درصد از مردم سیل‌زده اظهار داشته‌اند که پیش از وقوع سیل آموزش‌های مرتبط با سیل را دریافت کرده‌اند و ۹۲/۱درصد هیچ آموزشی در این خصوصا دریافت ننموده‌اند. همچنین ۲۳/۸درصد از پاسخگویان

آموزش‌های امدادونجات حین حادثه را پیش از آنکه سیل اتفاق بیفتد گذرانده‌اند. اما بااین‌حال در این متغیر نیز شاهد هستیم که‌درصد بالایی از پاسخگویان (درصد۷۴/۳) آموزشی در این زمینه دریافت نکرده‌اند.

نکته دیگر که در بحث آموزش‌های سیلاب قابل ذکر است آن است که آموزش سیلاب در سر فصل آموزشی تعریف شده از تهران نیز وجود ندارد و به‌صورت منطقه‌ای نیز در سرفصل آموزشی مناطق سیل خیز تعبیه نشده است. رشیدی، رئیس جمعیت هلال‌احمر شیراز، در این باب می گوید: «سرفصل هایی هست که از تهران برای ما تعریف می‌شود. این را از ما نخواسته اند. اگر شورای تامین یا فرمانداری مصوب کنند بگویند شما بیایید کمک کنید ما می رویم آموزش می دهیم.»

۴-۲-۸-۳. جدی گرفته نشدن و عدم اولویت آموزش سیلاب

آموزش‌ها در خصوص سوانح طبیعی و بخصوص سیل همانقدر که نادر هستند، همانقدر نیز جدی گرفته نمی شوند و برای آن سرمایه‌گذاری صورت نگرفته و جزء اولویت‌های محسوب نمی‌شود. آقای رزاق منش، رئیس اداره سلامت خانواده شهرداری شیراز و فعال در ستاد امدادرسانی سیل شیراز از عدم سرمایه‌گذاری در باب آموزش سخن می گوید و بیان می‌دارد:

«در بحث آموزش ما کمتر سرمایه‌گذاری می کینیم و اگر سرمایه‌گذاری کنیم کم‌تر رصد می کینیم. مثلا در مدارس ما مانور زلزله داریم اما این مانور بیش‌تر شبیه به جوک است و جدی گرفته نمی‌شود و مسئولین و دستگاه‌های مربوطه نیز جدی نمی‌گیرند.» (آقای رزاق منش، رئیس اداره سلامت خانواده شهرداری شیراز و فعال در ستاد امدادرسانی سیل شیراز)

شهردار منطقه ۱۱ شیراز نیز از عدم اولویت آموزش‌های مربوط به سیلاب در زمان خشکسالی چه در بین مردم و چه در بین مسئولین سخن می گوید:

«الان مردم از ما مطالبات دیگری دارند و مسائل دیگری برای آن‌ها در اولویت قرار دارد اگر تا قبل از سیل به آن‌ها می گفتیم بیایید در این خصوص آموزش ببینید ضمن اینکه آن استقبال نمی کردند به ما هم میخندیدند. البته بعد از سیل این ضرورت بیشتر حس شد.»

وی در ادامه بیان داشت که این رخداد(وقوع سیل)باعث شد که این آموزش‌ها به‌صورت اولویت آموزشی درآید و هم مردم و هم مسئولین ضرورت آنرا بپذیرند و این که باید بودجه‌ای به این کار اختصاص یابد.»

علاوه بر مردم، سازمان‌هایی که در کارگروه ستاد مدیریت بحران دخیل هستند نیز بایستی آموزشهایی را می دیدند اما آنچه در فرایند سیل شیراز مشاهده شد گویای آن است که آموزشهای جدی در این خصوص وجود نداشته است.

نکته مهم قابل اشاره در امر آموزش‌های تخصصی و شاید تنها دوره رسمی آموزشی تخصصی سیل در استان دقیقا در اسفندماه ۱۳۹۷ توسط آقای مهندس آزادی مدیر کل ستاد کل مدیریت بحران استان تدارک و اجرا شده است.این برنامه آموزشی برای آموزش مدیران دستگاههای عضو ستادهای مدیریت بحران استان تتهیه و اجرا شده است. مدیریت بحران آموزش‌های را در حد سناریو سیل به مسئولین استانی در روزهای پایانی اسفند داده است. مهندس آزادی (مدیرکل دفتر مدیریت بحران استانداری فارس) در مورد این آموزش میگوید:

«من ۲۵ بهمن ۹۷ یک جلسه آموزشی گذاشتم برای شورای مدیریت بحران شهرستان‌ها و در آن ۲۹ شهرستان را دعوت کردم. یک شبانه روز در رابطه با مدیریت سیل و زلزله آموزش دادم. سال ۹۷ در کلیه شهرستان‌ها در رابطه با خشکسالی، سیل و زلزله برای کلیه دهیاران و بخشداران و شهرداران جلسه آموزشی گذاشتیم.»

اما در مورد کیفیت این آموزش‌ها جای بحث وجود دارد و اینکه چقدر این آموزش‌ها جدی گرفته شده و چقدر توانسته در عمل مفید واقع شود. رشیدی رئیس جمعیت هلال‌احمر شیراز که یکی از شرکت کنندگان در جلسه آموزشی فوق است بیان می دارد که:

«ما جلسه مدیریت بحران خیلی رفته ایم. ۵ صبح ما را از خواب بیدار کردند. از هر شهرستانی ۸ تا دستگاه متولی که بیشتر درگیر سیل و بحران هستند، دعوت شده بودند به علاوۀ فرماندار و معاونش؛ یعنی همه فرماندارهای استان و معاون عمرانی. ۵ صبح یک سناریو به هر شهرستانی دادند و گفتند بروید روی آن کار کنید. ۸:۳۰ صبح باید بیایید اینجا ارائه دهید. بعد

فرماندارها آنجا ارائه می دادند که از شیراز فرماندار نبود، آقای امیدوار هم نبود همه گفتند شما برو که من رفتم. سه تا داور داشت. یک داور از هلال‌احمر آمده بود، آقای تجلی، آقای دکتر مرادی هم از اورژانس، آقای زمانی هم از مسکن و شهرسازی حضور داشتند [...] این شهرستان‌ها را جمع کردند تا راجع به سیل صحبت کنند. خب این خروجی اش چه شد؟ هیچکس آن را جدی نمی گیرد. یعنی همه اش دور هم می نشییم. می گوییم و می نویسیم [...] در این جلسه شیراز در همه استان اول شد ولی چه فایده؟ یک ماه و نیم بعدش ۱۶ دقیقه باران آمد و ۲۱ نفر کشته شدند و نزدیک همین تعداد هم یک ماه بعد از سیل در اطراف از بین رفتند که خیلی رسانه‌ای نشد.»

با همه این اوصاف توجه ستاد کل مدیریت بحران استان به سیل و برنامه‌ریزی یک دوره یک روزه برای آموزش مدیریت بحران سیل برای مدیران بسیار هوشمندانه و به جا بوده است. امید است با جدی گرفته شدن این برنامه‌ها و حضور همه مدیران در آینده این برنامه‌ها و تأثیرات آن در تصمیمات مدیران را بیشتر شاهد باشیم.

۴-۲-۹. جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده

یافته‌های حاصل از پیمایش گویای آن است که بیش از ۷۰درصددرصد مردم سیل‌زده هیچ موردی از تعرض و بی‌اخلاقی و ناامنی را تجربه یا مشاهده نکرده‌اند. تنها ۱۰/۹درصد از پاسخگویان موارد بی اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی را در ایام سیل خیلی زیاد مشاهده نموده‌اند. درمجموع ۲۷/۷درصد از پاسخگویان این موارد را به میزان‌های مختلف مشاهده نموده‌اند. اما به‌طور کلی آماری در مورد بروز جرم و نابهنجاری از طرف نیروی انتظامی وجود ندارد و موردی گزارش نشده است با وجود آن، به دلیل عدم قرنطینه منطقه سیل‌زده و ورود ناهماهنگ و بدون سازمان مردم مشکلاتی به وجود آمده است که می‌تواند قابل‌توجه باشد.

۴-۲-۹-۱. جمع‌آوری بیمارگونه اطلاعات و احتمال سوء استفاده از آن

در روزهای نخست سیل جهت امدادرسانی هدفمند نیاز به اطلاعات آماری بود اما از آنجایی که اطلاعات آماری دقیقی در دست نبود بعضی از سازمان‌ها اقدام به جمع‌آوری اطلاعات ار درب منازل کردند. اما تنها یک سازمان متولی جمع‌آوری اطلاعات نبود و مردم به راحتی اطلاعات شخصی خود را در اختیار هر کسی که برای آمارگیری و یا گرفتن اطلاعات مراجعه می کرد قرار می دادند برخی از مردم(به اصطلاح خیرین) با سیل‌زدگان مستقیما ارتباط برقرار می‌کردند و شماره‌حساب و شماره تلفن سیل‌زدگان را دریافت می کردند. این مسئله می تواند بعدها به سوء استفاده از اطلاعات مردم منجر گردد. چنانچه در همین فاصله، مشکلاتی مانند درخواست‌های نامشروع از زنان سرپرست خانوار درازای کمک یا درخواست رحم اجاره‌ای و... مطرح شده بود(مصاحبه با خانم همت، مدیر اداره سلامت خانواده سازمان فرهنگی شهرداری). برای جلوگیری از این امر، مسئولیت این امر به عهده معاونت اجتماعی شهرداری شیراز و فرمانداری گذاشته شد و از جمع‌آوری اطلاعات توسط سایرین ممانعت به عمل آمد.

۴-۲-۹-۲. سیل‌زده‌نمایی و فریب امدادگران

یکی دیگر از رفتارهای نابهنجاری که در منطقه سیل‌زده افتاد مراجعه مردم از سایر مناطق شهر برای دریافت کمک و نمایش «سیل‌زده نمایی و فریب امدادگران» بود. سیلِ کمک‌های مردمی که به سوی شهرک سعدی روانه شد، بعضی از افراد سودجو را به فکر اجاره مسکن در سعدی و جمع‌آوری کمک‌ها و انتقال شبانه آن‌ها به جاهای دیگر انداخت. مثلاً امدادگران با خانواده‌ای روبرو شدند که به اعتراف یکی از اعضای آن خانواده، قبل از سیل ساکن آن محل نبودند و با خرید چند قلم کالای دست دوم و گل مالی آن‌ها، نقش سیل زدگان را بازی میکردند تا بتوانند کمک دریافت کنند. مادر این خانواده می گوید:

«پسرم مرا به زور اینجا آورده، خانه ما جای دیگری است، ما سیل‌زده نیستیم. پسرم اینجا را اجاره کرده و این وسایل‌ها را از سمساری خریده و گل مالی کرده که شما فکر کنید ما سیل‌زده ایم و بهمون کمک کنید. اما من اهل حلال و حرام هستم و چیزی را که حقم نیست نمی خوام لطفا به ما کمک نکنین.» (یکی از امدادرسانان حاضر در سیل شهرک سعدی)

۴-۲-۹-۳. شکل‌گیری بازار آزاد فروش کالاهای امدادی (بازار سیاه)

بعضی از افراد کمک‌های مردمی را بیش از حد نیاز دریافت می کردند و آن‌ها را انبار کرده و در بازار آزاد می فروختند. مثلاً یکی از مغازه داران محلی بیان می داشت که «مردم شیر خشک و پوشک را از امدادگران دریافت می کردند و برای فروش به مغازه وی می آوردند» که این نیز در شرایط بحرانی رفتار پسندیده‌ای نبوده و نوعی ناهنجاری تلقی می‌شود. دکتر رشیدی، مسئول جمعیت هلال‌احمر می گوید «بعضی از سوپری‌ها نوشته بودند کالای شما را با نصف قیمت خریداریم. بازار سیاه درست شده بود و در همه حوادث هم هست.»

یکی از امداد رسانان نیز بیان کرد که در زمان امدادرسانی فروشنده یکی از مغازه‌های محل وی را خطاب قرار داده و به وی گفته است که «مردم اقلامی مثل شیرخشک، پوشک، آب معدنی و... را از شما میگیرند و با قیمت پایین به من میدهند تا برایشان بفروشم.»

۴-۲-۹-۴. سرقت و دزدی از منازل

یکی از جرایمی که معمولا در مواقع حوادث و سوانح رخ میدهد و دزدی و سرقت است که تجربه آن در تمام حوادث طبیعی که در کشور اتفاق افتاده وجود دارد. در این سیل نیز با وجودی که گزارشی رسمی از نیروی انتظامی دریافت نکردیم اما مردم به مواردی از دزدی از منازل شان اشاره داشتند. مثلاً یکی از شهروندان سیل‌زده بیان می دارد که:

«نگاه کنید غارتگری یکی خونه خودم بود که حتی کنتور برق مرا دزدیدند شهرداری برای خروج آب، دیوار خانه مرا خراب کرد و به امان خدا ول کردند تا سیم‌های برق لوله‌های آب و شیرآلات حمام همه رو کندند و بردند» (مصاحبه‌های مردمی،۵).

نتایج پیمایش استانی نشان می‌دهدکه میزان سرقت اموال در ایام سیل زیاد نبوده است(۱۰/۹درصد)، بااین‌حال همین میزان نیز مورد توجه است و حدود یک دهم از پاسخگویان را در برمی‌گیرد. اطلاع پاسخگویان از سرقت شدن اموال همسایگان نیزدرصد کمی را به خود اختصاص می‌دهد. ۸۲/۲درصد هیچ سرقتی را نشنیده اند و ۱۲/۹درصد نیز اظهار بی اطلاع کرده‌اند. یعنی مجموعا ۹۵/۱ درصد سرقتی را که متعلق به همسایگانشان باشد گزارش نکرده‌اند.

۴-۲-۹-۵. کاهش بعضی از آسیب‌های اجتماعی در مناطق سیل‌زده

به گزارش اداره بهزیستی شهرستان شیراز شهرک سعدی که در معرض سیل قرار گرفت یکی از شهرک‌های آسیب پذیر و پرخطر محسوب می‌شود که از سالها پیش این شهرک به‌عنوان هدف اقدامات اورژانس اجتماعی و دفتر خدمات اجتماعی واقع در آن بوده است و سعی شده با اقدامات پیشگیرانه در سطوح مختلف به کاهش آسیب‌های اجتماعی منطقه پرداخته شود. آمارهای ارائه شده نشان می‌دهد که میزان آسیب‌های اجتماعی مورد بررسی بهزیستی بعد از سیل تا این زمان، کاهش یافته است، اما دلیل این کاهش محسوس مشخص نیست و توضیحی هم توسط سازمان بهزیستی ارائه نشده است. این آمار به شرح زیر می‌باشد.

جدول ۴-۲- وضعیت آسیب‌های اجتماعی در شهرک سعدی قبل و بعد از سیل (گزارش بهزیستی)

نوع آسیب	وضعیت آسیب قبل از سیل	وضعیت آسیب بعد از سیل
کودک آزاری	۲۲درصد	۱۳درصد
همسر آزاری	۱۷درصد	۱۱درصد
معلول آزاری	۲درصد	-
سالمند آزاری	-	-
زنان و دختران در معرض آسیب	۲۱درصد	۱۶درصد

۴-۲-۱۰. مدیریت اجتماعی کمپ‌های اسکان موقت

جریان سیل دروازه قرآن هم آسیب‌های جسمی و هم مالی به همراه داشت. علاوه بر جان باختن تعداد زیادی از شهروندان شیرازی و جمعی از مهمانان نوروزی، تعداد زیادی از اتومبیل‌ها با برخورد به هم دچار آسیب‌های جدی شدند که بخشی از آن ماشین‌های مسافران نوروزی بود که نیازمند امدادرسانی در کمپ‌های اسکان بودند. از آنجایی که این سیل در ایام نوروز اتفاق افتاد کمپ‌های نوروزی به کمپ‌های آسیب دیدگان سیل نیز تبدیل شد و مسافرانی که در چادر اسکان داشتند و یا ماشین آن‌ها در سیل گم شده و یا آسیب دیده بود به اقامتگاه‌ها و کمپ‌های اضطراری و همچنین به اماکن سرپوشیده که توسط شهرداری شیراز و سایرین در نظر گرفته شده بود هدایت شدند. علاوه بر مسافران نوروزی، افراد ساکن در روستاها و محلات در معرض سیل و یا آسیب دیده از سیل، نیز در این کمپ‌ها استقرار داشتند. بعضی از این مکان‌ها شامل:کمپ زیباشهر، باغ جنت، نمایشگاه بین‌المللی فارس واقع در شهرک گلستان، صحن مطهر حضرت احمد بن موسی شاهچراغ (ع)، صحن مطهر سید علاءالدین حسین(آستانه) (ع)، صحن کلیه مساجد، حسینیه‌ها و امامزادگان شیراز، کلیه مدارس سطح شهر شیراز، بسیاری از سالن‌های ورزشی متعلق به شهرداری و.... بوده است. در مورد کمپ‌های اسکان موقت موارد زیر قابل ذکر است.

۴-۲-۱۰-۱. کیفیت‌های متفاوت کمپ‌های اسکان موقت

به‌طور کلی دو نوع کمپ با امکانات متفاوت برای سیل زدگان در نظر گرفته شده بود: ۱. کمپ هایی که به‌صورت کانکس بودند و امکانات بیشتر برای سکونت طولانی مدت تر داشتند و ۲.کمپ هایی که به‌صورت چادر برای اسکان کوتاه‌مدت تر تشکیل شده بود. کمپ‌های نوع اول؛ مثل کمپ زیباشهر و باغ جنت دارای کانکس هایی بودند که در اختیار مسافران نوروزی و سیل زدگانی که منزل آن‌ها آسیب جدی دیده و غیر قابل سکونت بود گذاشته میشد که بنا به گفته یکی از مسئولین کمپ‌ها تا همین اواخر (۱۵ تیر) این افراد هنوز در این کانکس‌ها اقامت داشتند. این کانکس ها، دارای امکانات نسبتاً خوبی مانند سرویس بهداشتی، حمام، پتو و حداقل‌های اولیه برای زندگی... بودند.

کمپ‌های نوع دوم به‌صورت چادرهایی بود که در ورزشگاه‌های سرپوشیده، مساجد، نمایشگاه گلستان، زیارتگاه ها، حسینیه‌ها و... راه اندازی شده بود که بسته به امکانات آن مکان‌ها کیفیت‌های متفاوتی داشته است و از نظر امکاناتی مثل سرویس‌های بهداشتی و حمام محدودیت هایی داشته است. در بعضی از کمپ‌ها جهت رفع آن مشکل تدابیری اندیشیده شد و با تغییراتی که در سرویس‌های بهداشتی داده شد آن‌ها را تبدیل به حمام کردند. از آنجایی که در سیل شیراز تعداد خانوارهایی که منزل آن‌ها در سیل به گونه‌ای آسیب دیده باشد که غیر قابل سکونت باشد، اندک بود لذا این کمپ‌ها تنها به مدت چند روز برقرار بود و قبل از ۱۳ فروردین به خدمات رسانی به عموم پایان داد و تنها چند خانواده محدود باقی مانند که تا پیدا کردن مکانی برای اسکان در این کمپ ها(در کانکس ها) ماندگار شدند که تعداد آن‌ها حدود سه الی ۵ خانوار بوده است.

۴-۲-۱۰-۲. کمپ‌ها به‌مثابه کانون‌های مهربانی و نوع دوستی

مدیریت این کمپ‌ها با شهرداری منطقه ۴ و هلال‌احمر بوده که با همکاری سایر سازمان‌های دولتی، غیر دولتی و گروه‌های مردمی این کار را انجام می دادند. جهت مدیریت بهتر کمپ ها، اطلاعات افرادی که در این مکان‌ها سکنی داده می‌شدند در سیستم ثبت می گردید تا توزیع اقلام و خدمات رسانی به آن‌ها بهتر و اصولی تر انجام گردد. بنا به گفته آنان، جرایم خاصی در این کمپها اتفاق نیفتاده و افراد ساکن در کمپ‌ها با همدلی و اعتماد با هم رفتار می کردند. مصاحبه با بعضی از نیروهای شهرداری که مدیریت و پذیرش افراد در این کمپ‌ها را به عهده داشتندگویای آن است که از اولین ساعات پذیرش سیل زدگان و مسافران نوروزی درگیر شده در سیل، مردم شهر شیراز کمک‌های زیادی را به این کمپ‌ها سرازیر کردند. غذاهای گرم، وسایل و اقلام ضروری مثل پتو، چادر، زیرانداز و.... توسط مردم به این کمپ‌ها آورده شده و توزیع می گردید. افزون بر این، مردم نوع دوست شیراز با مراجعه به این کمپ‌ها بعضی از سیل زدگان را به‌عنوان مهمان به خانه‌های خود دعوت می کردند.

یافته‌های بخش کمی گویای آن است که برداشت پاسخگویان از وضعیت کمپ‌ها بدین صورت بوده که بیشترین میانگین‌رضایت‌ها به مواردی نظیر کیفیت برخورد امدادگران، امنیت اردوگاه، رعایت احترام و عزت سیل زدگان و وضعیت اخلاقی کمپ‌ها برمی‌گردد. نکته جالب اینکه، تنها ۴ پاسخگو به موارد کمپ‌ها پایین‌تر از خوب نمره داده اند. کمترین نمره ارزیابی افرد سیل‌زده به مراقبت‌های روانی از سیل‌زدگان تعلق دارد که نشاندهنده ضعف در این خصوص می‌باشد (نتایج پیمایش استانی، جدول شماره ۴۲). مصاحبه‌های کیفی با افراد ساکن شده در کمپ‌ها نیز رضایت سطح بالایی را نشان می داد. یکی از دلایل این امر آمادگی شهر برای پذیرایی از مهمانان نوروزی بوده است. جلسات متعدد ستاد سفرهای نوروزی و آمادگی نسبی دستگاهها عامل مهمی بود که در کمترین زمان ممکن کمپ‌ها مستقر شده و بتوانند ارائه خدمات دهند.

۴-۲-۱۰-۳. لزوم تهیه نقشه محل‌های اسکان اضطراری

یکی از مشکلاتی که در خصوص تخلیه منازل وجود داشت و از طرف مردم نیز عنوان می‌شد این بود که «خانه ام را رها کنم کجا بروم؟» قبل از وقوع سیل در بعضی از مناطق به مردم هشدار داده شد که به دلیل خطر وقوع سیل باید منازل خود را تخلیه کنند اما به آن‌ها گفته نشد که کجا باید بروند و به همین خاطر تخلیه کمتر اتفاق افتاد. در صورتی که مکان‌های اسکان موقت از قبل در نظر گرفته شده باشد و امن ترین قسمت‌های شهر برای حوادث مختلف مشخص شده و استانداردهایی برای آن‌ها در نظر گرفته شده باشد قطعا بهتر می توان به مدیریت شرایط پرداخت. بنا به گفته رئیس هلال‌احمر شیراز مکان هایی که در حال حاضر به‌عنوان اسکان اضطراری در نظر گرفته می‌شود فاقد امکانات لازم بوده و حتی فاقد مکان هایی برای دپوی اقلام ضروری می‌باشد در حالی که طبق قانون به اندازه ۲درصد مردم شیراز اقلام داشته باشیم اما برای این کار مکان مناسب نداریم:

«در شیراز ما مشکل اسکان اضطراری داریم. اگر زلزله آمده بود هیچ امکاناتی نداشتیم. در جلسات شهرداری می گوید این تعداد سالن ورزشی داریم. ولی انباری برای دپو کردن جنس در کنار آن ها، یا برق اضطراری یا حمام ندارند. الان ما باید یک نقشه داشته باشیم که اگر حادثه‌ای پیش آمد باید کجا بروند» (رشیدی، رئیس هلال‌احمر شیراز).

۴-۲-۱۱. مواجهه مردم و امدادگران

در ارتباط با مواجهه نیروهای امدادرسان و مردم آسیب‌دیده، شواهد حاکی از آن است که یک سری ویژگی‌های مثبت و منفی وجود داشته است که در قالب مقولات زیر توضیح داده خواهد شد:

۴-۲-۱۱-۱. نمایش آسیب‌دیدگی

یکی از نکات منفی که از سوی گروه‌های امدادرسان ذکرشده است شکل‌گیری یک فضای فرهنگی بوده است که در آن با پدیده‌ای به نام «نمایش فقر» و یا نمایش «آسیب‌دیدگی» روبرو شده‌اند. خانم شاهینی یکی از اعضای گروه جهادی در این باره گفته است:

«یک‌طرف افرادی بودند که از اول تا آخر در جایگاه آسیب‌دیده و نقش آسیب‌دیده را ایفا می‌کردند و یک سری افراد به‌عنوان حمایت‌کننده و یا خیر به این پدیده دامن می‌زدند درحالی‌که لازم بود به ظرفیت‌های افراد توجه می‌شد و برخی موارد به خود افراد واگذار می‌شد و جلوی این فضا گرفته می‌شد...» (مصاحبه با گروه‌های جهادی، ۹۸/۴/۴).

یکی دیگر از مصاحبه شوندگان چنین می گوید:

«یک پیرزن بود هر روز می آمد اسمش را پیرزن دیزی گذاشته بودیم و هرروز زود پزش دستش بود صبح تا شب و سیل‌زده هم نبود و میگفت آب فقط به حیاطم آمده و همیشه می‌پرسید غذا چی دارید؟» (رئیس اداره سلامت خانواده شهرداری شیراز و فعال در ستاد امدادرسانی سیل شیراز).

وی همچنین از مورد دیگری یاد می‌کند:

«یه آقایی اومد گفت من خیلی آبرودار هستم چیزی هم نیاز ندارم و برای خودمم هم چیزی نمیخواهم یک پیرمرد نزدیک شما هست در زیر زمین خانه زندگی میکند شما برید نگاش کنید یک فرش مندرس داره یک مشت ظرف به درد نخور با یک پتو و در این اتفاق سمعک خودش را گم کرده بود و بیمار هم بود اما سیل‌زده هم نبود و ما همش فکر میکردیم چگونه به او کمک کنیم بعد متوجه شدیم این آقا پسرش بوده و چیزها و وسایل او را جمع کرده بود و میگفت این پیرمرد اجاره نشین من است» (رئیس اداره سلامت خانواده شهرداری شیراز و فعال در ستاد امدادرسانی سیل شیراز)

بنا به گفته این شخص بهتر بود که افرادی که توان جسمی و روحی لازم را داشتند در امدادرسانی همکاری می‌کردند که ضرورت انجام این کار نه به دلیل کمبود نیروی انسانی بلکه به‌منظور فرهنگ‌سازی است که در این صورت امدادرسانی با پیوست فرهنگی و اجتماعی خواهد بود و در عین محفوظ ماندن ارزش خدمت، آگاهی از ظرفیت‌ها و مهارت‌های افراد موجب شبکه‌سازی حول مشترکات خواهد شد.

افزون بر این از نظر مردم سیل‌زده، نمایش آسیب دیدگی برای جلب کمک‌های مردمی ضروری بود به‌طوری که آن‌ها به امداد رسان‌ها اجازه بردن وسایل و اثاثیه تخریب‌شده را به بیرون از منزل و تحویل وسایل نو و جدید را نمی دادند. آن‌ها مایل بودند این وسایل در حیاط منزل شان باقی بماند چون فکر میکردند اگر منزل شان تمیز و مرتب شود ممکن است امدادرسانی به آن‌ها متوقف شود و مردمی که برای کمک به محله می آیند فکر کنند که این خانواده سیل‌زده نیستند:

«فرضاً ممکن بود میرفتن خونه کسی رو تمیز کنن قبول نمیکرد تا بتونه کمک بیش‌تری دریافت کنه البته به ندرت بود یا مثلا ما تلفن داشتیم این همسایه من خونش خالی بود حالا اومده دو تا فرش انداخته توش کثیفش کرده تا کمک دریافت کنه اما خب به ندرت بود» (شهردار منطقه ۳، تیرماه ۱۳۹۸).

بعضی از آن‌ها حتی از شهرداری بخاطر تمیز کردن خیابان‌ها شاکی بودند چون معتقد بودند خیرین وارد کوچه هایی که آثار سیل نباشد نمی شوند. بنابراین تمایل داشتند نمایش آسیب دیدگی تا روز آخر ادامه داشته باشد.

۴-۲-۱۱-۲. نگاه طلبکارانه به امداد

بستر اقتصادی و فرهنگی شهرک سعدی به شکل خاص و حجم باورناپذیر کمک‌های مردمی این ذهنیت را در سیل‌زدگان ایجاد کرد که گویی مردمی که در حال کمک به آن‌ها هستند وظیفه‌دارند این کار را انجام دهند؛ در سیل شهرک سعدی افراد زیادی از گروه‌های مردمی خانه به خانه می‌رفتند و خانه‌ها را از گل‌ولای تخلیه می‌کردند در موارد بسیاری دیده می‌شد که نگاهی طلبکارانه در مردم سیل‌زده به وجود آمده بود برای دریافت چنین کمک‌هایی به روایت اکثر گروه‌های مردمی:

«خود مردم سیل‌زده بااینکه توانایی مشارکت برای تخلیه خانه خود از گل ولای را داشتند منتظر می‌شدند تا گروه‌های مردمی بیایند و منزل آن‌ها را از گل‌ولای تخلیه کنند» در موردی دیگر «یکی از سیل‌زده‌ها می‌گفت چون گلی میشم داخل خانه نمی‌آیم درحالی‌که ما سرتاپا گلی بودیم...». (مصاحبه با گروه‌های جهادی، ۹۸/۴/۴).

درواقع این احساس محرومیت دائمی که بین مردم این منطقه نسبت به بقیه مناطق شهر وجود داشته است وقتی با این حجم غافلگیرانه کمک مردم مواجه می‌شود؛ این ذهنیت طلبکارانه را تقویت می‌کند. در روزهای ابتدای سیل شهرک سعدی حجم توزیع غذای پخته به‌قدری زیاد بود که برخی مردم سیل‌زده از توزیع‌کنندگان غذا می‌پرسیدند چه غذایی دارید و اگر باب میلشان نبود آن را نمی‌گرفتند و سراغ غذاهای دیگر می‌رفتند.در این خصوص آقای رزاق منش(رئیس اداره سلامت خانواده شهرداری و فعال در ستاد امدادرسانی شهرداری در شعرک سعدی) می گوید:

موضوع سیل برای آنان تفریح و سرگرمی‌شده بود هم غذای آنان تأمین میشد و هم سرگرمی بود و هر روز حدود ۶۰۰۰ هزار غذا توزیع میشد و مردم میپرسیند شما چه غذایی دارید بقیه چه دارند فرضا اگر آش هست میگفتند من نمیخواهیم میریم مسجد کباب میگیرم. ما نانوایی سیار زده بودیم اما حتی وقتی مردم خودشان کار میکردند هنوز به دنبال نان مجانی بودند. ما جایی رفتیم نان توزیع کنیم از ما پرسیدند چی دارید؟ گفتیم نان، گفتند ولش کن نمیخواهیم.

به دلیل ضعف مدیریت بحران و حضور افراد گوناگون از خیرین گرفته تا سازمان‌های مختلف که به شکل جزیره‌ای و ناهماهنگ در منطقه فعالیت می کردند سطح توقع سیل زدگان را به شکل ناهماهنگی بالا بردند و این باعث ایجاد نوعی نگاه طلبکارانه نسبت به امدادگران شد و مردم سیل‌زده به‌ویژه در روزهای ابتدایی فعالیت چندانی برای برطرف کردن مشکل خود نمی‌کردند و منتظر امدادگران بودند (اینجا فرقی بین امدادگران مردمی و دولتی وجود ندارد).

«تجربه نشان داده که هر جا ستادی ورود کرده‌ایم موفق‌تر بوده‌ایم. آنجا که مردم خودشان ورود کرده‌اند و خودشان مشارکت کرده‌اند نیاز محور بود موفق‌تر بوده‌ایم. اوایل خود افراد در تعمیرات دخیل نمی‌شدند. می گفتیم چرا خودت وارد خانه نمی‌شوی ببینی نیروها دارند چکار می‌کنند می گفت الان غذا می‌آورند. همه نشسته بودند. همه دنبال این ماشین‌ها که غذا می‌آوردند بودند. تا غذا جمع نشد وضع همین بود. هر جا که مردم مشارکت داشتند آن بازسازی موفق بود. سعدی در مقطع اولیه ۱۵-۱۰ روز همه دست روی دست گذاشته بودند که دولت بازسازی کند ولی بعدش خود مردم هم وارد کار شدند» (مهندس صف شکن، بنیاد مسکن فارس، ۹۸/۴/۲۲).

۴-۲-۱۱-۳. نمایش نوع‌دوستی خیرین

در مقابل یکی از نکات مثبت که از سوی گروه‌های امدادرسان ذکرشده است هدایت خیرین به سمت مردم آسیب‌دیده و برقراری ارتباط میان این دو گروه بوده است که آرامش روحی و لذت معنوی خیرین ازجمله پیامدهای مثبت این مواجهه ذکرشده است که بنا بر تجربه امداد رسان‌ها در بحران‌های پیشین موجب تکرار کمک‌ها و همچنین فرهنگ‌سازی در این زمینه خواهد شد. حتی در مواردی که اعتماد اجتماعی وجود نداشته است این کار موجب شکل‌گیری اعتماد بیشتر و حتی درخواست امدادرسانی بیشتر از سوی خیرین شده است. یکی از اعضای گروه‌های امدادرسان جهادی دراین‌باره گفته است:

«ما تصدی‌گری نمی‌کنیم چون ممکن است به دلیل همان مشکلات اعتماد اجتماعی فرد خیّر منصرف شود، بنابراین به خیرین می گفتیم به ما تحویل ندهید ولی ما بر اساس یک سامانه به شما می‌گوییم که چه کسی کمک دریافت نکرده است و ما خودمان شما را می‌بریم و شما خودتان کمک کنید...» (مصاحبه با گروه‌های جهادی، ۹۸/۴/۴).

نکته‌ای که در مورد گروه‌های امدادی هم شایان توجه و تأکید است آن است که حتی امدادرسانان برای شرایط دشوار و مواجهه با مردم تحت‌فشار و شرایط خاص آماده نبودند و بیشتر آن‌ها ابراز نموده‌اند که آموزشی دریافت نکرده بودند و مواجهه آن‌ها با مردم تنها بر اساس تجربه‌ای که از سایر مناطق بحران‌زده داشته‌اند و یا هدایت مدیر گروه امدادرسان بوده است.

۴-۲-۱۲. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب

هشدار دهی مناسب و به‌موقع در مواقع بحران تأثیر بسزا و انکار ناپذیر در کاهش تلفات بحرانها و حوادثی همچون سیل و زلزله دارند. هشدارهای به‌موقع و مؤثر می تواند به مردم در شعاع بحران فرصت لازم و کافی برای اقدامات پیشگیرانه و پرهیز از خسارات را بدهد. اما متاسفانه فرایند هشدار دهی بحران در ایران با آسیب‌های متعددی دست به گریبان است که در ادامه سعی می‌شود با توجه به حادثه سیل فروردین ماه کشور و به‌خصوص شیراز به برخی از جنبه‌های آن اشاره شود.

هشدار دهی مواقع بحران مقوله‌ای ارتباطی و بسیار متاثر از بستر اجتماعی و فرهنگی هر جامعه است. مقوله‌ای ارتباطی است به این معنا که نگاه مسئولین به هشدار دهی نباید صرفاً مکانیکی مبتنی بر انتقال پیام باشد، انتقال از رادیو، یا تلویزیون و یا شبکه‌های اجتماعی، انتقال از طریق رسانه‌های مردمی و یا جایگزین و یا انتقال پیام از طریق رسانه‌های دولتی و رسمی هر کدام می تواند معنای هشدار و میزان توجه و درک خطر مخاطبان را بطور متفاوتی متاثر کند. مخاطبان پیامهای هشدار دهند با توجه به آگاهی‌های خود، تجربیات گذشته، میزان اعتماد به سازمان‌ها و رسانه‌های هشدار دهند هشدارها را تفسیر می کنند، آنرا جدی می‌گیرند و یا از کنار آن به راحتی عبور می کنند. باید توجه داشت که مخاطبان پیام‌های هشداردهنده، فعال، خلاق و مفسر هستند، آنان می توانند پیامها را دریافت کنند، بینند و یا بشنوند اما آنرا جدی نگیرند. این دقیقا آن چیزی است که در حادثه سیل شیرازبطور خاص و حتی کشور

اتفاق افتاد. نه‌تنها مردم بلکه بسیاری از مسئولین هشدارها را جدی نگرفتند. رئیس جمعیت هلال‌احمر شهرستان شیراز در این مورد بیان می دارد که:

«مردم هشدارها را جدی نمی گیرند چون خیلی وقت‌ها آمارهایمان دقیق از آب در نمی‌آید، مثلا به مردم می گوییم فردا صبح دارد سیل می‌آید هیچ خبری نمی‌شود» (رئیس جمعیت هلال‌احمر شیراز، ۹۸/۵/۷).

و همچنین مدیر کل ستاد مدیریت بحران استان عنوان میکند که:

«مردم هشدارها را جدی نگرفتند. مسئولان هم جدی نگرفتند» (مدیرکل ستاد مدیریت بحران فارس، ۹۸/۴/۱۹).

در ادامه به برخی از تم‌های استخراج شده از مصاحبه‌های با مسئولین و مردم و با استناد به برخی مدارک و اسناد می‌آید.

۴-۲-۱۲-۱. سازمان‌های هشداردهنده و مناسک هشدار دهی

سازمان‌های متعددی مسئولیت صدور و اعلام هشدار را بر عهده دارند، در بحراهای متاثر از وضعیت آب هوا همچون سیل مهم‌ترین سازمان، سازمان هواشناسی کل کشور و ادارات هواشناسی استانها هستند. در ادامه صدور اخطاریه و هشدار آن‌ها، از یکسو رسانه‌ها و بطور خاص صداوسیما هشدارهای سازمان هوا شناسی را به اطلاع عموم میرسانند و از سوی دیگر وزارت کشور و ستاد مدیریت بحران، هشدارها را برای مسئولان اجرایی و مرتبط با بحران ارسال می کنند. این هشدارها که بسیار هم زیاد هستند و اغلب هم به وقوع نمی پیوندند دومینو وار از بالا به سطوح پایین‌تر تکرار می‌شوند.

منظور از مناسک هشدار دهی در این مطالعه، فرایندهایی از اعلام هشدار سیل است که بطور مکرر و روتین شده، غیر دقیق و مبهم به مردم و مسئولان رده‌های مختلف داده میشود. در مناسک هشدار دهی، هشدار صرفاً برای هشدار اهمیت دارد. این بدین معناست که سازمان‌ها و مسئولین در بعضی مواقع برای فرار از عواقب و تبعات عدم صدور هشدارها تصمیم می‌گیرند هشدارها را هر چند غیر دقیق و مبهم صرفاً بر اساس وظیفه قانونی صادر کنند. آنچه مهم است دادن هشدار طی مناسک و فرایندهایی خاص است که در بالا توصیف شد. در مناسک هشدار دهی سازمان‌ها و مسئولین هشدار دهنده تصوری از عواقب هشدارهای مکرر، روتین و غیردقیق ندارند. اینکه چنین هشدارهایی می تواند دومینو وار اعتماد مردم و مسئولان اجرایی را به تمامی سازمان‌های هشدار دهند مستهلک کند و از بین ببرد؛ و زمانی که اعتماد از بین رفت، هشدارها همچون مابقی چیزهای عادی، پیش پاافتاده و بی خطر در زندگی روزمره مردم و حتی جریان کار مسئولان اجرایی عادی تلقی می‌شود؛ در چنین وضعیت واکنش مسئولان اجرایی صرفاً انجام مناسک روتین آمادگی برای در امان ماندن از عواقب عدم آمادگی است. در ادامه به جزئیات مناسک هشدار دهی و پیامدهای آن پرداخته می‌شود.

سازمان هواشناسی به شیوه‌های مختلف و سطوح متفاوت اهمیت وضعیت آب و هوای کشور را به اطلاع مردم و مسئولان می رساند. از گزارشات خبری صداوسیما، درج اخبار در روزنامه‌ها و جراید گرفته تا مصاحبه‌ها کارشناسان و مسئولان سازمان با رسانه‌ها وبسایت‌های سازمان و میزگردهای تخصصی برای مردم، از سوی دیگر سامانه‌های پیامکی، ارسال گزارش‌های وضعیت آب هوا و پیش بینی‌ها برای سازمان‌ها مرتبط بطور روتین با سطوح متفاوت گزارش وضعیت، اطلاعیه و اخطاریه برای سازمان‌ها و مسئولان(جوابیه سازمان هواشناسی به کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه، قسمت دوم). این اطلاعیه‌ها برای سازمان‌های مختلفی چون بیت رهبری و دفتر ریاست جمهوری تا وزارتخانه‌های مختلف و ستاد مدیریت بحران وحتی ستاد مرکزی سفرهای کشور ارسال می‌شود(اطلاعیه‌های سازمان هواشناسی، شماره ۱، ۱۳۹۸). در همین رابطه مدیر کل ستاد مدیریت بحران استان فارس بیان میکند که:

«در هر بارندگی در طول سال نیز دو سه رو قبل، هواشناسی به مدیریت بحران اطلاعیه می‌داده و مدیریت بحران یک اخطاریه به تمام دستگاه‌ها ارسال نموده است که در سال ۹۷ تعداد ۳۱ اخطاریه به ما داده شده است. پس از این اقدام نیز به وسیله مصاحبه تلویزیونی و سایر رسانه‌ها نظیر رادیو، مطبوعات و فضای مجازی اعلام عمومی‌شده و هشدارهای لازم نیز اعلام شده است» (مدیر کل ستاد مدیریت بحران استان فارس).

مطالعه اطلاعیه‌ها و اخطاریه‌های سازمان هواشناسی در محدوده زمانی نزدیک به روزهای سیل در شیراز نشان می‌دهد که سازمان هواشناسی حداقل از دو روز قبل پیش بینی بارش‌های شدید را در استان فارس را هشدار داده بوده است. مثلا در اولین اطلاعیه سازمان

هواشناسی در سال ۹۸ که در تاریخ ۹۸/۱/۱ صادر شده است (نگاه کنید به ضمیمه شماره ۶) اولین پیش‌بینی‌ها مبنی بر بارش گسترده باران در نیمه غربی و جنوب غرب کشور در استانهایی همچون لرستان، خوزستان، فارس و بوشهر آمده است. در این اطلاعیه پیش بینی می‌شود با ورود سامانه بارشی از غرب انتظار بارش سراسری از شمال غرب تا جنوب کشور وجود دارد. در این اطلاعیه که تنها ۵ روز قبل از حادثه سیل صادر شده هیچ هشداری درباره سیل وجود ندارد و تنها به بیان اینکه «جمع بارش در رودخانه‌های بزرگ جنوب و جنوب‌غرب کشور قابل ملاحظه است» اکتفا کرده است. این پیش بینی برای روزهای یکشنبه تا سه شنبه هفته بعد نیز به همین شکل بوده است. همان‌طور که در ضمیمه شماره ۱ مشخص است، در این اطلاعیه هیچ‌گونه هشدار سیلی وجود ندارد. در اخطاریه شماره ۲ (نگاه کنید به ضمیمه شماره۷) که در تاریخ شنبه ۱۳۹۸/۱/۳ تنها دو روز قبل از سیل شیراز صادر شده است، با عبارات کلی برای بسیاری از استانها ازجمله فارس، پیش بینی شده در روز دوشنبه ۵ فروردین ماه «بارش باران همراه با رعد و برق و وقوع سیلاب، طغیان رودخانه ها» اتفاق خواهد افتاد. در این گزارش همین عبارات پیش بینی برای روز سه شنبه هم برای برخی از استانها تکرار شده است.

همچنین در اخطاریه شماره ۳ (نگاه کنید به ضمیمه شماره۸) که تنها یک روز قبل از سیل دروازه قرآن صادر شده است «رگبار باران، گاهی همراه با رعد و برق و وزش باد شدید و وقوع سیلاب و طغیان رودخانه ها» هر چند با عباراتی کلی و چندگانه وقوع سیل را در ۱۱ استان ازجمله فارس پیش بینی و اعلام کرده است. این پیش بینی با همین عبارات برای روز سه شنبه ۱۳۹۸/۱/۶ هم اعلام شده است. در این اطلاعیه هشدار داده شده است که نسبت به توقف «در حاشیه و بستر رودخانه‌ها و مناطق مستعد سیلاب» جدا خودداری شود. این هشدارها در اخطاریه شماره ۴ که دقیقا در روز ۹۸/۱/۵ صادر شده نیز همان پیش بینی‌ها تکرار شده است.

همان‌طور که در این اخطاریه‌ها مشاهده می‌شود سازمان هواشناسی حداقل در ۲ روز قبل از سیل شیراز گرچه با عبارت کلی و احتمالات متعدد به هر حال وقوع سیل را پیش بینی کرده است و نسبت به توقف در حاشیه و بستر رودخانه‌ها هشدار داده است. این هشدارها به شیوه‌های متعدد و به کرات در رسانه‌ها اعلام شده و به مسئولان مربوطه ارجاع داده شده است. به نحوی که خود سازمان هواشناسی در جوابیه خود به کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه هیئت ویژه اعلام می دارد که «علیرغم اطلاع‌رسانی‌های شدید هواشناسی به استانها و اعلام آمادگی استانها آسیب‌ها دور از انتظار بوده است» (جوابیه سازمان هواشناسی به کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه، قسمت دوم). این هشدارها گرچه در بهت و غافلگیری مسئولان شهری به‌واقعیت پیوست و فاجعه سیل دروازه قران و محله سعدی و سایر نقاط شیراز را به وجود آورد اما در ادامه فروردین ماه، باز هم هشدارهای سازمان هواشناسی وجود دارد که به وقوع نپیوسته است. مراجعه شود به اخطاریه‌های سازمان هواشناسی برای استان فارس در فروردین ماه.

به موزات اخطاریه‌های سازمان هواشناسی، و اقدامات رسانه‌ها در اعلام هشدار در همان روزها، ستاد مدیریت بحران استان فارس علاوه بر جلسات متعدد و درخواست‌های قبلی برای آمادگی سازمان‌ها برای حوادث و سفرهای استانی، در تاریخ ۱۳۹۸/۱/۳ اولین اخطاریه خود را به فرمانداران، شهرداران و تمامی دستگاههای اجرایی ارسال میکند. در این اخطاریه بر اساس هشدارهای هواشناسی عنوان می‌شود سامانه بارشی از تاریخ یکشنبه ۱۳۹۵/۱/۴ تا چهارشنبه ۱۳۹۵/۱/۷ در استان فعال است که می تواند منجر به «بارش شدید باران..... آب گرفتگی، معابر، جاری شدن روان آب و طغیان رودخانه‌ها شود. همان‌طور که از متن پیداست، اولا به صراحت از سیل نام برده نشده، ثانیا اشاره‌ای دقیق به مکانهای مخاطره خیز نشده، این امر در بیشتر صورتجلسات مدیریت بحران استان تا قبل از وقوع سیل وجود دارد (گزارش اقدامات شورای هماهنگی مدیریت بحران استان در حادثه سیل شیراز فرودین ۱۳۹۸) در برخی از هشدارها توجه مسئولان به رودخانه‌ها مخصوصا «رودخانه خشک» جلب شده است. رودخانه‌ای که گرچه یکی از اصلی‌ترین مراکز پرخطر است اما در سیل امسال مشکلی از این منطقه پیش نیامد، در عوض مسیل هایی که هشداری نسبت به آن داده نشده بود خطر ساز و فاجعه بار شد. در اخطاریه شماره ۱ سازمان هواشناسی از «بارش شدید باران..... احتمال آبگرفتگی در تمام استان» یاد می‌شود(ضمیمه شماره ۷)، در صورتجلسه جلسه اضطراری شورای هماهنگی مدیریت بحران استان (بارش شدید) که در تاریخ ۹۸/۱/۴ تنها یک روز قبل از سیل تشکیل شده بوده نیز از واژه سیل استفاده نشده است و هدف جلسه جهت آمادگی پیشگیری از «بارش‌های شدید احتمالی روزهای آینده» بیان شده است، نماینده هواشناسی استان در آن جلسه بیان می‌کند که «سامانه بارشی قدرتمندی از

بعد از ظهر در استان حاکم می‌شود و در تمام نقاط استان بارش خواهیم داشت.» (نگاه کنید به ضمیمه شماره، ۱۳) این در حالیست که در اخطاریه شماره ۳ هواشناسی که در همان روز صادر شده بوده است برای استان فارس از واژه سیلاب استفاده شده است. نکته جالب این است که در صورتجلسات و اخطاریه‌های سازمانی (ونه رسانه‌ای) قبل از وقوع سیل موجود در گزارش ستاد مدیریت بحران استان فارس نامی از سیل برده نشده است(البته این امکان وجود دارد که در جلسه و گفتگوها از سیل صحبت شده باشد که ما به آن‌ها دسترسی نداریم اما فعلا در اینجا بحث ما بر روی مستندات جلسات است). اولین واژه سیلاب در صورتجلسه اضطراری شورای هماهنگی مدیریت بحران استان در تاریخ ۱۳۹۵/۱/۵ دقیقا پس از وقوع سیل دروازه قرآن مشاهده می‌شود. غرض از این موشکافی واژه‌ها نشان دادن این امر است که تحت تأثیر عوامل مختلفی چون مناسک هشدار دهی، هشدارهای مکرر و به وقوع نپیوسته پیشین و در نتیجه عدم اعتماد به هشدارهای هواشناسی و همچنین پارادایم خشکسالی،... حتی مسئولان هم بطور ناخودآگاه هشدارهای سیلاب را جدی تلقی نکرده و حساسیت لازم را به خرج نداده اند که نمود آن در عدم استفاده از واژه سیلاب در گزارشات صورتجلسات است. این امر از این جهت اهمیت دارد که خود واژه سیلاب می تواند بار معنایی خاصی داشته باشد و اهمیت قضیه را دوچندان کند. مدیریت ستاد کل بحران استان در جواب به این سؤال که چرا هشدارها جدی گرفته نشد بیان می دارد که:

«به نظر من هم مردم و هم مسئولان بحران را جدی نگرفتند. این همه داد و فریادی که ما زدیم جدی نگرفتند...که اگر جدی می‌گرفتند شاید این همه خسارات به بار نمی آمد» (مدیرکل ستاد مدیریت بحران استان فارس، ۹۸/۴/۱۹).

بنابراین سازمان‌های هشدار دهنده نتوانسته‌اند حساسیت لازم را نسبت به وقوع سیل به مسئولان منتقل کنند، بماند که برخی از همین سازمان‌ها هم در دام عدم اعتماد به سازمان هواشناسی گرفتار شدند.

البته روایت فوق به معنای عدم آمادگی تمامی دستگاهها نبوده، بلکه به معنای نبود آمادگی ذهنی برای سیلاب و آماده باش تام و تمام عملی می‌باشد. یکی از مسائلی که به امدادرسانی خوب بعد از حادثه در شیراز کمک کرده است، همزمانی حادثه سیل با آماده باش ستاد سفرهای نوروزی در شهر شیراز بوده است. این همزمانی که بر حسب اتفاق صورت گرفته بخشی از آمادگی‌های موجود را تبیین می‌کند. در غیر اینصورت شاید این سطح از آمادگی صرفاً برای پیشگیری از سیلاب بوجود نمی آمد. به هر حال، از اخطاریه‌ها و صورتجلسات که بگذریم، مدیریت ستاد بحران، استاندار، فرماندار و سایر مسئولین و سازمان‌ها به انحا مختلف و در رسانه‌های گوناگون هشدار سیلاب را به مردم داده اند و نبود واژه سیلاب در جلسات و اخطاریه‌ها جالب توجه است و تناقض آمیز است. اما اینکه چرا در در شهر شیراز بعضا آن‌چنان‌که باید و شاید هشدارها توسط مردم و مسئولین جدی گرفته نشده است و آمادباش ذهنی و عملی لازم در تمام نقاط حادثه خیز انجام نشده می توان به موارد زیر اشاره کرد.

۴-۲-۱۲-۲. هشدارهای مکرر، عدم وقوع و فرسایش اعتماد

آمارهای ارائه شده توسط سازمان هواشناسی حاکی است که این سازمان در سال ۹۸ تا تاریخ ۹۷/۱۲/۲۹ تعداد ۱۱۸ اخطاریه صادر کرده است. در بسیاری از این مواقع این هشدارها به وقوع نپیوسته است. برای نشان دادن دومینوی مناسک هشدار دهی در استان فارس، مدیر کل مدیریت بحران استان بیان میکند که در سال ۱۳۹۷، تعدد ۱۳۱ اخطاریه به دستگاهها داده شده است(مصاحبه تیرماه ۱۳۹۸). در اخطاریه‌های شماره ۵ و ۶ سازمان هواشناسی کشور که در تاریخ‌های ۹-۹۸/۱/۱۰ و پس از سیل شیراز صادر شده است دوباره برای استان فارس سیلاب پیش بینی شده بود که به وقوع نپیوسته، لازم به ذکر است در این بین اطلاعیه‌های متعددی نیز صادر شده است. برای مثال در ده روز اول سال ۵ اطلاعیه دیگر نیز علاوه بر گزارش وضعیت هوا و اخطاریه‌ها صادر شده است. طبق مقایسه اطلاعیه‌ها و هشدارهای خود سازمان تا آخر فروردین ماه و انچه در استان اتفاق افتاده نیز برخی از پیش بینی‌ها به وقوع نپیوسته است. همین امر باعث عدم اعتماد مردم و مسئولان به هشدارها شده است. شهردار منطقه یازده شیراز درباره تعدد هشدارهای مشابه بیان می دارد که:

«قبل از وقوع سیل خود ما وقتی اطلاعیه بارندگی میومد شاید خیلی باور نمیکردیم از بس که آگهی دیده بودیم» (مصاحبه با شهردار منطقه ۱۱ شیراز)

شهردار منطقه ۳ شیراز، همان منطقه‌ای که سیل دروازه قرآن در آن اتفاق افتاد نیز به شکلی دیگر این مسئله را بیان میکند ایشان معتقد است علاوه بر پیش بینی‌های غیردقیق، اینکه هواشناسی نمی تواند به‌دقت بگوید در محدوده زمانی مشخص دبی بارش به چه میزان است، یکی از عوامل اصلی خسارات و دست کم گرفتن تهشدارها است:

«هواشناسی باید به ما اعلام کنه که ممکنه در عرض ۱ ساعت بارشی به این شدت و بی سابقه‌ای داشته باشیم این هیچ وقت اعلام نشد و من فکر میکنم یکی از نقض‌های ما همین است» (مصاحبه با شهردار منطقه ۳ شیراز).

این پیش بینی‌های غیر دقیق به لحاظ نوع و جغرافیای وقوع و عدم اعتماد برآمده از آن عاملی است برای جدی نگرفتن هشدارهای سازمان هواشناسی حتی در مواقعی که خطر سیل و حوادث جدی است. این امر در مصاحبه‌های گروه تحقیقاتی استان فارس به‌طور مکرر در گفتگو با مسئولان بیان شده است. مدیر اداره بحران شهرداری شیراز در همین رابطه بیان می دارد:

«پارسال نزدیک عید هواشناسی هشدارهایی داد. یک تعداد از کسبه شهر توجه کردند و مغازه خود را بستند و ضرر کردند. در آن سال تعداد مسافران که همیشه حدود ۵ میلیون بود، به ۱ میلیون هم نرسید و درواقعیت، اتفاقی هم نیفتاد. همین باعث می‌شود که وقتی امسال هشدار می‌دهند افراد توجه نمی‌کنند» (جوکار، مدیر اداره بحران شهرداری شیراز، ۹۸/۴/۲۲).

تجربیات مردم و مسئولین در طول سالیان متمادی و عدم آموزش به آن‌ها مبنی بر اینکه پیش بینی‌های هواشناسی به هر حال همراه بادرصدی از خطاست، عاملی می‌شود برای عدم اعتماد مردم به این پیش بینی‌ها نکته‌ای که رئیس جمعیت هلال‌احمر شهرستان شیراز به شکلی دیگر بیان میکند.

«مردم هشدارها را جدی نمی گیرند چون خیلی وقت‌ها آمارهایمان دقیق از آب در نمی‌آید، مثلا به مردم می گوییم فردا صبح دارد سیل می‌آید هیچ خبری نمی‌شود» (رئیس جمعیت هلال‌احمر شیراز، ۹۸/۵/۷).

یا در جایی دیگر ایشان عنوان می‌کند که:

«من یادم هست چند ماه قبلش در پاییز یا زمستان یک روز هواشناسی اعلام کرد که فردا قرار است سیل شدیدی بیاید و مدارس هم تعطیل شد و اتفاقی هم نیفتاد هوا هم آفتابی بود! و باران هم نیامد. ما هم آماده باش بودیم» (رئیس جمعیت هلال‌احمر شیراز، ۹۸/۵/۷).

شهردار منطقه ۳ شیراز به روتین بودن هشدارها با الفاظ تقریباً مشابه اشاره میکند و با کنایه بیان می دارد که در این هشدارها فقط تاریخ‌ها عوض می‌شود.

«بحث هواشناسی ما روتین است شما اخبار بارندگی هم گوش بدید (همیشه بیان می‌شود) ابری تا نیمه ابری همراه با ریزش... اخباری که از سازمان مدیریت بحران میاد متأسفانه فقط تاریخ‌ها متفاوت است(به شکل) روتین متن هشدار داده میشه» (شهردار منطقه ۳ شیراز، تیرماه ۱۳۹۸).

لذا آنچه مشخص است، هشدارها و اخطاریه‌های مکرر سازمان هواشناسی و تکرار آن توسط صداوسیما و دستگاههای مسئول همچون مدیریت بحران، در قالب گزارش، اخبار، اطلاعیه، میزگرد، پیامک و... چندان هم مؤثر نبوده است. به نظر می‌رسد پخش و تکرار بیش از حد هشدارها حالتی از کرختی را در مخاطبین(مردم عام) و حتی مسئولین بوجود می‌آورد و مردم به زندگی عادی خود در کنار هشدارها ادامه می‌دهند. مناسک هشدار در جریان است و سازمان‌ها، هشدار دهی مکانیکی خود را بدون توجه به بسترهای اجتماعی و فرهنگی مخاطبان خود و تبعات هشدارهای غیر دقیق قبلی و نبود اعتماد ادامه می‌دهد، و جالب تر اینکه تعجب میکنند از اینکه کسی این هشدارها را جدی نگرفته است.

همان‌طور که مشخص شد، یکی از دلایل مهم بی‌اعتمادی مردم و مسئولان، دقیق نبودن، مبهم بودن و تکراری بودن پیش بینی‌ها در طول سالیان متمادی است. این مسئله موجب فرسایش اعتماد نه‌تنها عموم مردم بلکه مسئولان دستگاهها به این پیش بینی‌های سازمان هواشناسی شده است. نبود اعتماد به هشدارها باعث می‌شود مردم و مسئولان آمادگی ذهنی و عملی برای امادگی تام و تمام در مقابله با بحران نداشته آنرا جدی نگیرند و در نهایت کشور با خسارات جانی و مالی مواجه شود. مخاطبین هشدارها در سطح مردم و مسئولان با تجربه مناسک هشدار دهی سازمان‌های مسئول در طی سالیان متمادی، با خلاقیت خود هشدارها را متفاوت تفسیر میکنند

و چندان حساسیتی به خرج نمی دهند. یکی از این شیوه‌های تفسیری، چوپان دروغگو دانستن سازمان‌های هشداردهنده است که در نتیجه فرسایش اعتماد به این سازمان‌ها و هشدارهایشان است.

۴-۲-۱۲-۳. هشدارها به‌مثابه فریادهای چوپان دروغگو

همان‌طور که عنوان شد، هشدارهای مکرر و به وقوع نپیوسته کم کم منجر به فرسایش اعتماد عموم مردم و مسئولان به هشدارها می‌شود، گاها در شرایطی خود این هشدارها می تواند آسیب زننده باشد. هشدارهای غیر دقیق، پی در پی و مشابه که در بیشتر مواقع هم بوقوع نمی‌پیوندد و صرفاً از روی پرهیز از تبعات منفی عدم هشدار دهی برای مسئولین است (از سر خود باز کردن) این باور را در مردم و مسئولین بوجود آورده که اتفاقی نخواهد افتاد. محققان بارها در مصاحبه با مسئولین و مردم به این نوع نگاه به هشدارها برخورده اند. آن‌ها معتقدند که هشدارهای سازمان هواشناسی همچون فریادهای چوپان دروغگوست، فریادهایی که از بس دروغ بوده است دیگر کسی آن را باور نمی‌کند. نماینده شهرداری شیراز در شورای هماهنگی بحران کلانشهر شیراز در همین رابطه بیان می دارد که:

«یک نکته مهم هم این است که هواشناسی ما پیش بینی‌های دقیق ندارد و گاهی مدیریت بحران اینقدر هشدار می‌دهد که می‌شود چوپان دروغگو» (رئیس اداره مدیریت بحران شهرداری شیراز، تیرماه ۱۳۹۸).

معاون برنامه و بودجه جهاد کشاورزی شهرستان شیراز هم در این رابطه بیان می دارد که «سازمان هواشناسی هم با این همه پیش بینی‌های اشتباه بیشتر از چوپان دروغگو نیست.» وقتی چنین درکی از سازمان‌های هشدار دهنده حاکم می‌شود مردم و مسئولان دیگر در مواقع واقعا بحرانی هم بر طبق آن الگوهای تجربه شده قبلی پیام‌های هشدار را درک میکنند و تفسیر میکنند لذا هشدارها کارگر نمی افتد. در چنین موقعیتی مردم عادی اساساً به دنبال آمادگی برای مقابله با سیل نمی روند و مسئولین هم آمادگی جدی و حساسیت لازم را ندارند. آنچه مسبب این قضایاست، بی‌اعتمادی به هشدارهاست. اما اینکه چرا هشدارها غالبا اشتباه است را می‌توان با استفاده از نکته مهمی که در گزارش‌های سازمان هواشناسی هست تحلیل کرد.

یکی از دلایل مهم پیش بینی‌های نادقیق، مبهم، کلی و چند پهلوی هواشناسی نبود تجهیزات به روز و پیشرفته هشدار سریع سیل است. سازمان هواشناسی در گزارشی که از طرح مطالعه، ارتقا، تجهیز و تکمیل شبکه ملی پایش، پردازش و پیش بینی هشدار سریع سازمان هواشناسی کشور (اولویت یکم) در فروردین ماه ۱۳۹۸ ارائه داده است به صراحت اعلام میکند که سامانه هشدار سیل با فن آوری نوین به‌صورت نقطه‌ای تنها در سه حوضه آبریز کشور (قم رود، کارون، گرگان رود در خراسان شمالی) فعال است که نواقصی دارد. ۱. در وضعیت کنونی این سامانه در سطح ملی نیست، ۲. تجهیزات موجود در مراکز پیش بینی به اندازه گیری بارش‌های حوضه‌ای مجهز نمی‌باشند و۳. تجهیزات موجود پاسخگوی برآورد دبی حوضه‌های اصلی کشور نمی‌باشند (همان منبع، صص ۷-۸). در همان گزارش سازمان هواشناسی پیش بینی میکند برای مجهز کردن سازمان به این سامانه هشدار سریع سیل در سطح ملی که می تواند سیلابهای شهری را پیش بینی کند بودجه‌ای نزدی به ۱۲۰۰ میلیارد ریال می خواهد (همان: ص:۲۶). در همین رابطه شهردار منطقه ۳ شیراز در جلسه استماع گزارش بیان می دارد که پیش بینی‌های هواشناسی چندان دقیق نیست:

«چیزی رو که من عرض میکنم در خصوص سیل ۵ فروردین هست که این هشدارها که ما ممکنه در عرض این مدت این شدت بارندگی رو داشتیم به هیچ عنوان نبود» (شهردار منطقه ۳ شیراز، تیرماه ۱۳۹۸).

همان‌طور که از مستندات فوق برمی‌آید یکی از دلایل اصلی هشدارهای مکرر و غیر دقیق که اکثرا هم به وقوع نمی پیوندد پیش بینی‌های تجربی و نبود تجهیزات پیشرفته در سازمان هواشناسی است. با این وجود سازمان هواشناسی سعی میکند مناسک هشدار دهی را هرچند غیردقیق و چند پهلو به اجرا بگذارد و چوب حراج به اعتماد عمومی که مهم‌ترین سرمایه یک جامعه است بزند. در حقیقت این سازمان با دادن این هشدارها تیشه به ریشه خود زده و کارائی خود را در مواقع بحران فرسوده میکند و هزینه‌های بسیاری را بر سازمان‌هایی که باید به این هشدارها واکنش نشان دهند تحمیل میکند. لذا این سازمان‌های اجرایی که نمی توانند مواقع هشدار کاملا بی تفاوت باشند تصمیم می گیرند به نحوی خلاقانه به‌طوری‌که هزینه‌های سازان هدر نرود و مسئولیت حقوقی عدم آمادگی هم

بر آن‌ها مترتب نشود، وضعیتی حداقلی از آمادگی را نشان دهند؛ به بیان دیگر یکسری مناسک روتین آمادگی را اجرا کنند. در قسمت بعد به آن می پردازیم.

۴-۲-۱۲-۴. سازمان‌های اجرایی و مناسک متداول آمادگی

منظور از مناسک روتین آمادگی به سازکارهای عملی و اجرائی اطلاق می‌شود که مسئولین سازمان‌های اجرایی ضمن نمایش و اعلام آمادگی کامل در مقابل بحران، این آمادگی‌ها را در سطحی حداقلی، ناکافی، عامیانه، غیر علمی و روتین شده نگه می دارند و از تمام قابلیت‌های فنی و انسانی خود بهره نمی‌برند. در مناسک روتین آمادگی، آمادگی صرفاً برای آمادگی اهمیت دارد و ترتیب داده می‌شود. سازمان‌ها و مسئولین اجرائی در بعضی مواقع برای فرار از عواقب و تبعات قانونی عدم آمادگی در مواقع بحرانی(که چندان هم محتمل نیست)، تصمیم می‌گیرند آماده باش حداقلی و روتینی را انجام دهند. این مناسک کنش هایی همچون شرکت در جلسات و اعلام آمادگی همه جانبه سازمان‌ها، آمادگی عامیانه(غیر علمی) و حداقلی در مناطق کاملا مشخص، عدم کارهای مطالعاتی علمی بر روی چگونگی و چرایی بحران‌ها و سناریوهای مقابله با آن و نمایش تجهیزات و سان دیدن از آن و... را در بر میگیرد. مناسک روتین آمادگی تحت شرایطی که قبلا توضیح داده شد (تکرار هشدارها، عدم وقوع و سلب اعتماد عمومی) به‌عنوان یک فرهنگ سازمانی درآمده است. این بدین معناست که مسئولان اجرائی عامدانه و یا از روی سوء نیت چنین نمی کنند، بلکه آن‌ها در شبکه‌ای از عوامل جتماعی، فرهنگی، سازمانی متعدد به چنین مناسکی روی می آورند.

نمونه‌ای از این ذهنیت در مسئولان اجرایی را شهردار منطقه ۱۱ بیان می‌کند، ایشان از تجربه چندین ساله خود از آمادگی برای هشدارها می گوید و آسیب شناسی جالبی از عدم حساسیت مسئولان در آمادباش تام و تمام دارد، ایشان بیان می‌کند هشدارهای مکرر هزینه‌های زیادی را به شهرداری تحمیل میکند، هشدارهایی که بوقوع نمی پیوندد:

«قبل از وقوع سیل خود ما وقتی اطلاعیه بارندگی میومد شاید خیلی باور نمیکردیم از بس که آگهی دیده بودیم از بس که بابت این آگاهی‌ها ما پول خرج کردیم شما فقط یه جمله مینویسید فردا باران میاد شما فکر میکنید چه اتفاقی می افتد ما باید چند تا شیفت پیش بینی کنیم چند تا نیرو باید نگه داریم چند تا خانواده باید تعطیل شودپیش فرزندش نره زندگیشو ول کنه که یه نفرشنیده میخواد بارن بیاد. اگر پیش بینی نکنیم فردا نمیگن چرا نبودید؟» (شهردار منطقه ۱۱، تیرماه ۱۳۹۸).

به نظر می رسد مناسک روتین هشدار دهی، برخی مسئولان را به اجتهاد شخصی وا می‌دارد که خود تشخیص دهند چه سطحی از آمادگی لازم است. بنابراین آمادگی‌ها بر اساس سطح هشدار هواشناسی و مدیریت بحران تنظیم نمی‌شود. البته اینکه هواشناسی این سطح از بارندگی و نقاط حادثه خیز را اعلام نکرده درست است، چون اساس تجهیزات لازم را برای این کار ندارد. اما با این سطوح هشدارهای بی سابقه، آنچه مسلم است صرف کشیک گذاشتن و مستقر کردن کارگران خدماتی شهرداری برای تمیز کردن جوی‌ها و کمک به جریان روان آبها کافی نبوده است (نمونه‌ای از مناسک آمادگی)، مستقر کردن یک بیل مکانیکی بوم بلند در کنار کانال خروجی حوضچه تاخیری در دروازه قرآن برای حصول اطمینان از جریان یافتن آب در کانال زیر سطحی (البته شهرداری نیروی انتظامی را به دلیل استقرار کیوسک فرماندهی در بالای کانال عامل این عدم آمادگی می‌داند و این گزارش قصد قضاوت فنی و پیدا کردن مقصر را ندارد؛ این گزارش صرفاً درباره نرم افزارهای حاکمیتی و چگونگی فرهنگ مدیریت بحران در سیل شیراز بحث میکند) یکی از نشانه‌های عدم آمادگی تام و تمام سازمان‌هاست. در این قضیه شهرداری تنها ارگان نیست، اگر فیلم‌های منتشرشده شهروندان در سیل دروازه قرآن را تحلیل کنیم، متوجه خواهیم شد که هیچ سازمانی از سازمان‌های عضو شورای هماهنگی مدیریت بحران به‌طور آماده‌باش صددرصدی در محل حضور ندارند.

این در حالیست که دروازه قرآن یک مسیل مهم عبور سیلابها در گذشته بوده است که برای تعریض مسیر به‌صورت کانال زیر سطحی درآمده است. نکته تناقض آمیز این است که هشدارها از مردم می خواهد از حاشیه رودخانه‌ها و مسیل‌ها دوری کنند، اما نه‌تنها ستاد مدیریت بحران جلو عبور و مرور و ترافیک عبوری دروازه قرآن را نمیگیرد، بلکه از استقرار نهادهای کمک رسان هم در آن منطقه

خبری نیست. سازمان‌های دیگری همچون هلال‌احمر، اورژانس، اکیپ‌های مجهز شهرداری و.... نیز در صحنه حضور ندارند یا اگر نفراتی از سازمان‌های مذکور حضور دارند اساساً آموزشی برای مقابله با سیل و چگونگی کمک به مردم ندیده اند. برای مثال در ویدئوهای بررسی شده نشان داده می‌شود که برخی از کارکنان خدماتی شهرداری دقیقا درکنار حوضچه تاخیری حضور دارند و مشغول جمع کردن زباله ها، آن‌ها در حال مشاهده سرریز شدن حوضچه از آب سیلاب و ورود آن به بلوار دروازه قرآن هستند اما نمی دانند چه واکنشی نشان دهند، از درون کانکس نیروی انتظامی این فیلم گرفته شده است، اما نیروهای انتظامی به دلیل عدم آمادگی و اموزش مواقع بحران هیچ واکنشی در جهت آگاه کردن مردم، جلوگیری از ورود خودروهای بیشتر به مسیر نمی کنند. حتی در برخی از فیلمها نشان می‌دهد که نیروهای نیروی انتظامی از ورود خودروهایی که ترسیده اند و میخواهند به پارکینگ مجاور بروند جلوگیری میکنند! این امر حاکی از عدم آموزش و اماده نبودن نیروهای سازمانی مستقر در منطقه پرمخاطره دروازه قرآن است. اینها همه نشان دهنده نتایج و پیامدهای مناسک روتین آمادگی است.

این موارد و موارد بسیار دیگر لزوم توجه به سازِکارهای هشدار دهی از پایین به بالا را دو چندان میکند. نباید سیستم‌های هشدار دهی صرفاً هشدارهای از بالا به پایین و یا به بیان دیگر هشدارهای سازمان‌های دارای اقتدار به مردم و مسئولان باشد، هشدار دهی می تواند با آموزش‌های لازم به پرسنل سازمان‌ها و طراحی سازِکارهای ارتباطی آن از پایین به بالا باشد. به بیان ساده تر ماموران نیروی انتظامی یا کارگران خدماتی شهرداری و یا داوطلبان هلال‌احمر مستقر در محل بتوانند با مشاهده پدیده‌های خطرناک به شکل سریع ترین شکل ممکن آنرا به مسئولین امر اطلاع دهند. در نبود چنین آموزش‌ها و سیستم هایی شاهد انفعال، دستپاچگی و سردرگمی نیروهای سازمان‌های مختلف هستیم.

استدلال بسیاری از سازمان‌ها و ازجمله مدیریت بحران این است که به دلیل اهمیت رودخانه خشک تمرکز ذهنی و لجستیکی سازمان‌ها آن مناطق بوده است که غافلگیر شده‌اند. البته ناگفته نماند که شدت و سرعت بارندگی و سیلاب ورودی به دروازه قرآن به حدی بوده است که همه را غافلگیر کرده و توان گرفتن هرگونه تصمیم را از بین برده است. این درست است. اما بحث بر سر آمادگی پیش از بحران است. اینکه چرا در پیش بینی‌های سازمان‌ها، مخاطرات این مسیل و مسیل شهرک سعدی جایگاهی نداشته است. سیل شهرک سعدی در روز بعد از سیل دروازه قرآن اتفاق افتاد، اما باز هم به نظر می رسد سازمان‌ها پیش بینی‌های لازم را انجام نداده بودند و آمادگی لازم را نداشته و غافگیر شده‌اند.

از سوی دیگر متاسفانه علیرغم وجود مطالعات متعدد برای بازنگری در طرح مهار سیلاب دروازه قران (۶۶-۶۷)که در سالهای ۸۷ تا ۹۱انجام شده است و هدف ارزیابی مجدد حوضه آبریز، چگونگی افزایش دبی اب خروجی از کالورت، و افزایش مخزن حوضچه تاخیری بوده است، این مطالعات به جائی نرسیده، بودجه آن تامین نشده، و اقدامی صورت نگرفته است(گزارش معاونت فنی استانداری فارس درباره سیل ۹۸ شیراز). مطمئنا اگر چنین مطالعاتی جدی گرفته میشد و اقداماتی صورت می گرفت چنین فجایع و خساراتی اتفاق نمی افتادو یا خسارات آن به حداقل می رسید.

سخن آخر اینکه آمادگی برای بحران در چند روز قبل از بحران و اعلام هشدارها و جلسات خلاصه نمی‌شود. اینها مناسک روتین آمادگی هستند که با آمادگی عالمانه و تام و تمام متفاوت است.

۴-۲-۱۲-۵. مناسک‌گرایی دوسویهٔ هشدار دهی: آمادگی بحران

فرایندی که در بطن روایت فوق از بستر حادثه در جریان است مناسک پرستی دو سویه در سازمان‌های هشدار دهنده و سازمان‌های اجرایی موظف به مقابله با بحران است. در این فرایند هم افزا که در جهت افزایش بی‌اعتمادی، عدم توجه به هشدارها و در نهایت افزایش خسارات و غافلگیری حرکت میکند، سازمان‌های هشداردهند تحت تأثیر نداشتن توانایی پیش بینی‌های دقیق هواشناسی به دلایلی چون نبود تجهیزات و دانش کافی و...پی در پی هشدارهایی را برای مردم و سازمان‌ها صادر میکنند، از سوی دیگر سازمان‌های اجرایی تحت تأثیر بی‌اعتمادی بوجود آمده ناشی از هشدارهای مکرر و به وقوع نپیوسته سازمان‌های هشدار دهنده مناسک روتینی از آمادگی را اجرا میکنند. این دو فرایند که به نوعی مناسک پرستی محض ناشی از عدم اعتماد و ترس از تبعات قانونی است

در نهایت منجر به پیشگیری و مقابله مناسب با بحران نمی‌شود و در این بین خسارات زیادی به افراد وجامعه تحمیل می‌شود. باید توجه داشت که مناسک روتین آمادگی در ارتباط کامل و متاثر از مناسک روتین هشدار دهی صورت میگیرد و به‌شدت متاثر از آن است. عدم وقوع بسیاری از هشدارهای غیردقیق و چند پهلو و عدم اعتماد ناشی از هشدارهای مکرر سازمان‌های هشدار دهند منجر به فرایند مناسک پرستی دوسویه میشود.

۴-۲-۱۲-۶. اعلام هشدار و بی‌تفاوتی مردم

تمامی شواهد و مستندات هم حاکی از ارائه هشدارهای هواشناسی به عموم مردم از طریق رسانه‌ها است .کمیته مطالعات اطلاع‌رسانی سیلاب هم در گزارش اولیه خود در نشست کارگروه در تهران تصریح کرد که به نسبت حوادث گذشته اطلاع‌رسانی رسانه‌ها در سطح مناسبی بوده است. این در حالیست که علیرغم پیگیری‌های متعدد کارگروه استانی برای مصاحبه با مسئولین صداوسیمای استان و دریافت گزارش عملکرد آن‌ها در سیل متاسفانه همکاری لازم را نداشتند. لذا کارگروه استان فارس هیچ اطلاعاتی مبنی بر کم و کیف هشدار دهی صداوسیما ندارد و تنها به داده‌ها و گزارش ستاد مدیریت بحران و نگرش‌های مردمی استناد میکند. در مصاحبه انجام شده با مدیر کل ستاد بحران استان فارس جناب آقای مهندس آزادی و مطالعه گزارش آن اداره حاکی از ارئه هشدارهای لازم به دستگاههای اجرایی شهر شیراز که عضو شورای هماهنگی مدیریت بحران شهرستان بوده است. تا اینجای فرایند گرچه ایراداتی (دادن هشدارهای پی در پی، کلی، مبهم، بدون اشاره دقیق به مناطق مخاطره خیز، به وقوع نپیوستن هشدارهای قبلی و...) وجود دارد اما به نظر می رسد به درستی بدان عمل نشده است. بدین معنا که هشدارها (هرچند مبهم و کلی) از طریق مبادی مختلف به عموم مردم و مسئولان داده شده است. اما اینکه آیا این هشدارها مؤثر بوده و یا مردم آنرا جدی گرفته اند یا نه بحثی دیگر است. همان‌طور که رئیس ستاد مدیریت بحران آقای مهندس آزادی بیان کرده‌اند:

«حدود روز دوم و یا سوم فروردین این سازمان به تمام دستگاه‌ها اعلام نموده است که روز ۵ فروردین در شیراز سیل خواهد آمد و پس از آن مهندس آزادی طی یک مصاحبه تلویزیونی این امر را به اطلاع مردم رسانده اند که روز ۵ و ۶ فروردین سیل خواهد آمد. روز ۴ فروردین شورای مدیریت بحران با حضور تمامی اعضاء تشکیل شده و تذکرات لازم ابلاغ شده است. ضمنا به وسیله فضای مجازی و مطبوعات و رسانه‌ها و پیامک نیز به مردم اعلام می‌شود» (مدیرکل دفتر مدیریت بحران استانداری فارس، ۹۸/۴/۱۹).

اما مسئله مهمتر از اعلام هشدارها، این است که چرا بیشتر مردم هشدارها را جدی نگرفته اند؟ حتی آنقدر بی‌اهمیت بوده است که ندیده اند و یا اگر دیده اند در حافظه خود ثبت نکرده‌اند. نکته جالب اینکه نتایج پیمایش استانی حاکی از آن است که ۸۱/۲درصد از پاسخگویان وقوع سیل را جدی تلقی نمی‌کرده‌اند (جدول۱۷). ۹۷درصد از مردم سیل‌زده عنوان کرده‌اند که در یک یا دو روز قبل از سیلاب هیچ‌گونه هشدار سیلاب را دریافت نکرده‌اند (جدول ۲۷). و چنددرصد باقی مانده هم اعلام کرده‌اند که اولین هشدار سیل را خیلی جدی نگرفته‌اند. به بیان ساده تر، اساساً به نظر می رسد سازِکار هشدارها هیچ‌گونه کارایی نداشته است.

بنا بر اظهار سیل‌زدگان و نیروهای امدادی هشدارهای کلی از سوی ستاد بحران وجود داشته است، اما هشدارها مثل همیشه بوده و بیشتر مبنی بر آب‌گرفتگی معابر، و به‌طور خاص به احتمال سیل در دروازه قرآن و سعدی اشاره نشده است. با وجود این بعضی از مردم سیل‌زده بیان می داشتند که اصلا هشداری دریافت نکردند و بعضی دیگر به هشدارهای همیشگی هواشناسی اشاره کردند اما گفتند که جدی نگرفتند. ما این قضیه برای روستاه‌های انتهای رودخانه خشک به دریاچه نمک متفاوت بوده است. در این روستاهها همچون ماه فیروزان، کرونی و چرثقان هشدارهای محلی داده شده و از مردم برای تخلیه درخواست شده است.

چون در سیل شیراز تمام توجه مسئولین امر متوجه رودخانه خشک و حاشیه‌های آن بوده است (با اتکا به تجربه‌های پیشین از وقوع سیل در این مناطق) هشدارهایی به روستاهایی که در منتهی‌الیه رودخانه واقع‌شده بودند داده‌شده بود. اما مردم حتی دستگاهی که به آن‌ها هشدار داده بود را نیز نمی‌شناختند.

ستاد بحران از طرق مختلف مانند رسانه رسمی و شبکه‌های اجتماعی هشدار داده بود. همچنین شهرداری در روستاهایی که احتمال آب‌گرفتگی وجود داشته است با بلندگو برای تخلیه هشدار داده بود اما مردم به آن توجهی نکردند. درک مردم از هشدارها چندان جدی و در حد سیلاب نبوده است. حتی دراین‌باره یکی از اعضای گروه‌های امدادگر گفته است:

«من فکر می‌کردم سیل مقدماتی دارد و کسانی که از سیل آسیب می‌بینند مقصر خودشان هستند درحالی‌که در عرض چند دقیقه اتفاق افتاد و اگر خدا رحم نکرده بود آب ما را برده بود ما فقط در حد ده ثانیه زمان داشتیم که از کناره رودخانه به روی دیوار برویم، سیل خیلی ناگهانی اتفاق می‌افتد» (مصاحبه با گروه‌های جهادی،...» (مصاحبه با گروه‌های جهادی، ۹۸/۴/۴).

اکثریت مردم هشدارها را جدی نگرفته بودند زیرا به دلیل فراوانی هشدارها درگذشته اعتماد مردم برای به‌واقعیت پیوستن هشدارها کم شده است دراین‌باره یکی از پاسخگویان گفته است: «هواشناسی اگر یک ابر هم در آسمان ببیند، هشدار سیل می‌دهد» (مصاحبه مردمی، شهرک سعدی).

طبق تجربه امدادرسان‌ها یکی از دلایل عدم توجه مردم به هشدارها، جدی نگرفتن سیل بر اساس تجربه‌های پیشین بود؛ یعنی غالب ساکنین روستا که مسن‌تر بودند می‌گفتند:"آب تا بالای رودخانه میاد؛ همیشه همین‌طور می‌شده اما سیل نمیاد.(مصاحبه با جمعیت امام علی ع) یعنی هیچ درکی از سیل نداشتند و سیل را با آب‌گرفتگی جزئی تا محیط کوچه یکی می‌دانستند. طبق تجربه امدادرسان‌های مردمی، در این روستاها برای تخلیه منازل و جدی گرفتن هشدارها باید از پتانسیل خود روستا مانند مسجد روستا، دهیاری و... استفاده کرد.

در روستاهای دیگر مانند جرسقان و کرونی موارد آب‌گرفتگی در خانه‌هایی وجود داشته که افراد غیرقانونی و خارج از استاندارد خانه‌سازی کرده بودند؛ که تعدادی از ساکنین این خانه‌ها به دلیل فقر شدید و به دست آوردن این خانه با سختی بسیار باوجود آب‌گرفتگی و خطر فروریزی خانه حاضر به تخیله منزل و ترک محل نبودند. آن‌ها حاضر به مرگ در این شرایط بودند و از بین رفتن خانه تمام هستی آن‌ها را از بین می‌برد.

این شرایط در مورد بسیاری از سیل‌زدگان در منطقه سعدی هم صادق بود. بعد از سیل بسیاری از ساکنین سیل‌زده شهرک سعدی به دلیل فقر شدید اقتصادی و به دلیل نگرانی برای از دست دادن وسایل منزلشان یا دزدیده شدن آن حاضر به ترک محل سکونت خود نبودند. تنها تعداد معدودی از این افراد هشدارها را جدی گرفتند و منزلشان را ترک کردند و به منزل اقوامشان به شکل موقت رفتند.

بنابراین به نظر می رسد توجه به شیوه بیان هشدار، در وضعیت‌های متفاوت و یکنواخت نبودن آن‌ها می تواند در این زمینه مفید باشد. به نظر می رسد هشدارهای در محل بسیار بهتر، باورپذیرتر از هشدارهای کلی رسانه هاست. در این هشدارها باید سعی شود به تفکیک محلات و مناطق شهر داده شود. بسیار از مردم تصور میکردند هشدارها باید بطور خاص به آن‌ها داده می‌شده است. باید افزون بر این در محلاتی مثل سعدی که بافت سنتی دارد منابع محلی (مثل امام جماعت مسجد محل، یاوران شورا، معتمدین محلی، پایگاه بسیج و...) که مردم به آن‌ها اعتماد دارند بهتر از یک اعلامیه و یا اطلاعیه رسانه‌ای عمل میکند و تأثیر گذار است. البته از این افراد هم نباید به کرات برای هر هشدار درست و غلطی استفاده کرد که بسان چوپان دروغگو هشدارهایشان از اعتبار ساقط شود.

۴-۲-۱۳. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده

یافته‌ها در بخش کمی گویای آن است که در سیل شیراز،درصد افرادی که به کمپ رفته‌اند کم بوده است، چون اساساً مدت زمان سیل کم بوده است و خانه‌های درگیر سیل هم زیاد نبوده‌اند. همچنین برای افراد این امکان وجود داشته که به منزل اقوام بروند. آمارهای رسمی حاکی از ساکن شدن ۴تا ۵ هزار نفر در ایام سیل در کمپ‌ها دارد. اما بیشتر این افراد از مسافران بوده‌اند. بیشترین میزان تخلیه منازل در روستاهای اطراف شهر همچون ماه فیروزان بوده است.

یکی از مسایلی که قبل، حین و حتی پس از سیل مطرح بود راضی کردن مردم مناطق در معرض سیل و یا سیل زدگان به تخلیه مناطق و منازل خود بود. مقاومت مردم در برابر نیروهای مردمی و امدادی که خواستار تخلیه منازل بودند امدادرسانی را با مشکل

مواجه کرده بود. البته هشدار محلی سیل و درخواست تخلیه فقط در برخی مناطق حاشیه شهر اتفاق افتاده بوده است. عدم تخلیه منطقه سیل‌زده به دلایل مختلف رخ می داد ازجمله:

۱. عدم تخلیه به دلیل عدم اطلاع‌رسانی: بعضی از ساکنان محلات و روستاهای در معرض سیل از خطر سیل مطلع نشده بودند و اخباری در این خصوص به آن‌ها نرسیده بود که تخلیه ضروری است.
۲. عدم تخلیه به دلیل عدم درک از سیل و جدی نگرفتن هشدارها: بعضی از اهالی منطقه در معرض سیل پیامهایی را از طریق فضای مجازی و یا از طریق رادیو مبنی بر بارندگی شدید و احتمال وقول سیل دریافت کرده بودند اما به دلیل خشکسالی و یا عدم اعتماد به اینگونه اخبار آن را جدی نگرفته بودند و عده‌ای هم خطر سیلاب را به این شدت تصور نمی کردند به همین خاطر لزومی به تخلیه منزل احساس نمی کردند.
۳. عدم تخلیه به دلیل معین نبودن مکانی که باید بروند: بعضی نیز نمی دانستند که باید تخلیه کنند و کجا بروند و به دلیل نداشتن مکان و یا دوست و آشنایی که بتوانند در منزل آن‌ها بمانند تخلیه نمی کردند.
۴. عدم تخلیه به دلیل عدم امنیت در خصوص اثاثیه و احشام: و دلیل آخر اینکه مناطق در معرض سیلاب، مناطقی بودند که به لطاظ محیطی، امنیت پایینی داشتند و لذا ساکنین این مناطق، می ترسیدند که با ترک منزل اثاثیه و احشام آن‌ها به سرقت برود.

یافته‌های بخش کمی بیانگر آن است که از بین کسانی که از آن‌ها خواسته شده بوده که منزل خود را ترک کنند و به کمپ‌ها بروند، ۹/۹درصد از مردم سیل‌زده بدون مقاومت منزل خود را تخلیه نموده‌اند و در برابر سؤال دلیل مقاومت، ۵ درصد نگرانی از بابت سرقت و ۱درصد سخت بودن تخلیه منزل را ذکر کرده و حدود ۹۴/۱ درصد نیز به این سؤال پاسخی نداده‌اند. به دلیل وجود این مقاومت‌ها در برابر تخلیه نیروهای امدادی از استراتژی‌های مختلفی استفاده نمودند که شامل موارد زیر می‌باشد.

۴-۲-۱۳-۱. راهبردهای به‌کاررفته جهت تخلیه

۴-۲-۱۳-۱-۱. مراجعه خانه به خانه

بر اساس گفته امدادرسانان در جمعیت امام علی(ع) با وجود هشدارهای داده شده توسط ماشین‌های شهرداری و یا فضای مجازی و رادیو تلویزیون به دلایل مختلف این هشدارها به بعضی از اشخاص نرسیده بود و یا آن را جدی نگرفته بودند. به همین دلیل، نیروهای امداد رسان از سازمان‌های مردم‌نهاد و بسیج محلات تصمیم گرفتند شخصا به درب منازل مراجعه کرده و از مردم بخواهند که منازل را تخلیه کنند. بعضی از مردم(و نه همگی) با این استراتژی راضی به تخلیه منازل شدند.

۴-۲-۱۳-۱-۲. استفاده از نفوذ زنان در خانه، اشخاص و معتمدین محلی

استراتژی دیگری که جهت راضی کردن اهالی محل در تخلیه خانه‌های در معرض سیل مورد استفاده قرار گرفت بکارگیری نفوذ زنان در خانه و اشخاص و معتمدین و رابط‌های محلی بوده است. یکی از امدادگران جمعیت امام علی(ع) در این رابطه گفته است:

«ما توی محله سعدی رابط محلی داشتیم و مردمی که ما را نمی‌شناختند وقتی می‌دیدند که محلی‌ها ما را همراهی می‌کنند، همکاری می‌کردند و خود مردم محله کمک می‌کردند و همدیگر را اقناع می‌کردند...»

همچنین امدادرسان‌ها در روستاها ابراز نموده‌اند که بر اساس تجربه شخصی خود برای تخلیه منازل از پتانسیل خود روستا مانند مسجد روستا، دهیاری و... بخصوص زنان استفاده کرده‌اند.

۴-۲-۱۳-۱-۳. تعیین مکان‌های اسکان اضطراری و تسهیل انتقال مردم به مکان‌های امن

یکی دیگر از دلایل عدم همکاری مردم در تخلیه منازل خود این بود که جایی برای رفتن نداشتند و شناختی هم از مکان‌های اسکان موقت نداشتند. حرف این عده‌این بود که:» تخلیه کنیم کجا بریم؟» دراین‌باره نیز جمعیت امام علی به‌صورت جدی وارد عمل شده و با مردم گفتگو کرده و آن‌ها را برای تخلیه قانع کرده بودند. جهت حل این مشکل، شهرداری شیراز درب سالن‌های ورزشی و

اماکن سرپوشیده خود را بر روی مردم گشود و اتوبوس هایی را نیز برای انتقال مردم به این کمپ‌ها در اختیار آن‌ها قرار داد و لذا با همکاری سازمان‌های مردم‌نهاد و بسیج بعضی از ساکنان مناطق در معرض سیل را به مکان‌های امن منتقل کرد.

۴-۲-۱۳-۱-۴. استفاده از مردان خانواده جهت حفظ امنیت

یکی از دلایل مقاومت در برابر تخلیه منازل مسائل امنیتی بود، آن‌ها بیان می کردند که اگر منزل را رها کنند و بروند ممکن است وسایل آن‌ها مورد سرقت قرار بگیرد چون امنیت محلات آن‌ها پایین بود. لذا جهت مقابله با سرقت یکی از اعضای خانواده که معمولا مرد خانواده بود ترجیح دادند در منازل بمانند و از منزل محافظت کنند و زنان و کودکان به مکان امن منتقل شوند.
شایان ذکر است که با وجود استراتژی‌های به کار برده شده باز نیز عده‌ای از مردم از تخلیه منازل خود امتناع کردند. حتی بعد از وقوع سیل هم مقاومت در برابر انتقال اعضای خانواده به کمپ‌های اسکان موقت وجود داشت. مثلاً مأمورین شهرداری در بازدیدی که از منازل جهت امدادرسانی داشتند به منزلی برخورد کرده بودند که از سیل آسیب زیادی دیده بود حتی دیوارها دچار ترک خوردگی شده و زندگی در آن منزل با ریسک زیادی همراه بود. لذا به اهل آن منزل پیشنهاد جابجایی و انتقال موقت به یکی از کمپ‌های اسکان را داده بودند، اما اهالی خانه مقاومت کرده و با وجود آنکه بیشتر اثاثیه منزل در اثر سیل از بین رفته بود و تنها چند تکه لوازم آشپزخانه برایشان باقی مانده بود از از رفتن ممانعت کردند و بیان داشتند که «اگر برویم همین دو تا تکه کاسه بشقاب مان را هم دزد می برد.»

۴-۲-۱۳-۲. عدم آموزش مردم در خصوص لزوم تخلیه منازل

یکی از مواردی که باید در سرفصل آموزشی در باب سیلاب قرار داده شود این است که مردم باید آموزش ببینند که در مواقع سیل منازل در معرض سیلاب باید به سرعت تخلیه کنند اما این مسئله را در جریان سیل شیراز نه‌تنها مردم، که مسئولین نیز به‌موقع انجام ندادند. بدیهی است که تعلل در این کار موجب سخت شدن شرایط و یا حتی در خطر افتادن جان امداد رسانان نیز خواهد شد. رشیدی رئیس جمعیت هلال‌احمر شیراز بیان می دارد که:

> «ما صبح در مدیریت بحران گفتیم این‌ها را تخلیه کنید سیل می‌آید. عصر شد فرمانداری زنگ زد که آب دارد می رود در خانه ها. بچه‌های شما در کار تخلیه اضطراری خوب وارد هستند بیایند ۲۰۰ خانه را تخلیه کنند. من گفتم شرمنده الان حفظ جان بچه هایم برایم مهم تر است. چون این‌ها بچه‌های دواطلب هستند. من از صبح دارم به شما می گویم. مردم هم نیامدند بیرون و حکم گرفتند و از پاسگاه نیرو گرفتند با زور مردم را بیرون آوردند. خب چرا چندتا مانور برگزار نمی کنند که مردم یاد بگیرند.»

۴-۳. نتایج پیمایش

در راستای دستیابی به اهداف ترسیم شده برای گارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه و همچنین پاسخگویی به برخی از سؤالات گزارش ملی سیلاب با ماهیت کمی، پیمایشی در دبیرخانه گارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه طراحی شد و پرسشنامه آن برای اجرا در استانها ارسال شد. جامعه آماری این مطالعه پیمایشی در شهر شیراز تمامی خانوارهای آسیب دیده از سیل (۷۷۵ خانوار) در تمامی محلات و مناطق شهرستان شیراز بوده است که مشخصات آن‌ها در بانک داده سیل شیراز ثبت شده است. روش نمونه گیری در این مطالعه (با توجه به وجود لیستی از تمامی مشخصات خانوارهای سیل‌زده)، تصادفی سیستماتیک بوده است. در این روش بر اساس سهم هر منطقه در آمار کلی، حجم نمونه برای آن منطقه تعیین شده است. پرسشگران با در اختیار داشتن لیستی از خانوارهای انتخاب شده همراه با آدرس آن‌ها به درب منزل پاسخگویان رفته و با آن‌ها مصاحبه کرده‌اند. در برخی موارد که پاسخگویان به هر دلیل نتوانسته اند در مطالعه مشارکت کنند، فرد دیگری از لیست بطور تصاوفی جایگزین شده است. حجم نمونه انتخاب شده در نهایت ۱۰۱ خانوار

سیل‌زده در شهرستان شیراز بوده است که از مناطقی همچون سعدی، برآفتاب، هفت تنان، نصر شرقی و روستای ماه فیروزان انتخاب شده‌اند. داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل شده که در ادامه می‌آید.

۴-۳-۱. مهم‌ترین یافته‌های پیمایش

- تقریباً نیمی از پاسخگویان مرد و نیمی دیگر زن بوده‌اند، میانگین تعداد اعضا خانوار ۶/۷ نفرد بوده است و منبع اصلی درآمد آن‌ها کارگری و شغل‌های خدماتی بوده است.
- پاسخگویان زلزله را بیش از سایر حوادث طبیعی تجربه کرده‌اند، در رتبه‌های بعدی سیل، ریزگردها و خشکسالی آمده است.
- ۷۲/۳درصد از پاسخگویان ذکر کرده‌اند که در بین همه حوادث طبیعی، سیل اولویت اول آنهاست، اولویت دوم پاسخگویان با بیش از ۴۰درصد خشکسالی بوده است و اولویت سوم آن‌ها با ۱۶/۸ درصد زلزله بوده است.
- تنها ۶۶/۳درصد از پاسخگویان اطلاع دارند که نزدیک رودخانه زندگی می‌کنند این در حالیست که ۲۹/۷ درصد با اینکه نزدیک رودخانه و مسیل زندگی می کنندف معتقدند خانه آن‌ها به رودخانه نزدیک نیست، جالب تر اینکه نزدیک به ۳۰درصد مردم سیل‌زده نام رودخانه/مسیلی که در نزدیک منزل‌شان رد می‌شود را نمی‌دانند.
- در مطالعه حاضر تنها ۴ درصد از پاسخگویان اظهار داشته‌اند که پیش از وقوع سیل آموزش‌های مرتبط با سیل را دریافت کرده‌اند و ۹۲/۱ درصد هیچ آموزشی در این خصوصا دریافت ننموده‌اند.
- تنها ۱۲/۹ درصد از مردم سیل‌زده عنوان کرده‌اند که طی ۵ سال گذشته شاهد برنامه‌های مرتبط با آموزش‌های امادگی در برابر سیلاب از تلویزیون بوده‌اند و آمار برای رادیو تنها ۱درصد بوده است. نگاه اقتصادی سازمان صداوسیما به برنامه‌های آموزشی پیشنهاد شده توسط نهادها و سازمان‌ها یکی از عوامل این کم کاری در آموزش‌های عمومی مرتبط با حوادث است.
- در نبود آگاهی‌های عمومی و هشدارهای مؤثر، حدود ۷۰ درصد از افراد حساسیت کم و بسیار کمی در ارتباط با وقوع سیل داشته باشند و در ادامه‌درصد بالایی نیز (۸۱/۲ درصد) اظهار می‌کنند که پیش از وقوع سیل، آن را جدی تلقی نمی‌کرده‌اند.
- موفق ترین سازمان‌ها و گروه‌ها از نظر مردم به ترتیب سازمان‌های مردم‌نهاد با ۳۰/۷ درصد، نیروهای جهادی وبسیج ۲۶/۷ درصد و سپاه پاسداران با ۱۳/۹درصد بوده‌اند که بهتر از سایر دستگاه‌ها به وظیفه خود در ایام سیل عمل کرده‌اند.
- ضعیف ترین سازمان‌ها و گروه‌ها از نظر مردم به ترتیب شهرداری ۲۴/۸درصد و پس از آن تمامی سازمان‌ها با ۱۳/۹درصد بوده‌اند.

نکته بسیار مهم درباره علل سیل از نظر مردم سیل‌زده آن است که ۳۷/۶ درصد از آن‌ها متقدند مدیریت بد سیلاب علت اصلی سیلاب بوده است و میزان بارندگی زیاد با ۳۴/۷ درصد در رتبه دوم قرار دارد.

- ۹۷ درصد مردم سیل‌زده بیان داشته‌اند که هیچ‌گونه هشداری از قبل در مورد وقوع سیل به آن‌ها داده نشده است و مابقی هم بیان داشته‌اند که خیلی کم آنرا جدی گرفته اند. این نتایج حاکی از عدم کارائی تمامی سیستم‌های هشدار دهی رسانه‌های بوده است.
- در بین خسارت‌های وارد شده بیشترین میزان آسیب دیدگی که باعث عدم قابلیت استفاده آن شده مربوط به فرش (۷۶/۲ درصد) و پس از آن لوازم آشپرخانه (۶۵/۳ درصد) است.
- میزان بازگشت به زندگی عادی در بین حدود نیمی از افراد به مقدار زیاد و خیلی زیاد انجام شده است (۴۵/۶ درصد). با توجه به اینکه حدود ۵ ماه از سیل می‌گذرد این میزان به نظر کم است.
- ۱۰درصد مردم سیل‌زده مواردی از سرقت از اموالشان را در زمان سیل گزارش کرده‌اند.
- ۱۶/۸درصد از مردم سیل‌زده عنوان کرده‌اند که تا حد زیاد و خیلی زیاد مواردی از تعرض و بی‌اخلاقی و ناامنی را تجربه یا مشاهده نکرده‌اند.
- حدود نیمی از پاسخگویان تمایل دارند که از محل زندگیشان بروند (۵۲/۵ درصد).
- حدود ۲۰درصد از پاسخگویان اظهار داشته‌اند اصلا اخبار مربوط به سیل را پیگیری نکرده‌اند.
- حدود یک‌سوم از پاسخگویان اظهار کرده‌اند که هیچ عدالتی را در امدادرسانی به مردم ملاحظه ننموده‌اند.

۴-۳-۲. مشخصات پاسخ‌گویان

مشخصات زمینه‌ای پاسخگویان در جداول ۴-۳ و ۴-۴ ارائه شده است. پاسخگویان ۱۰۱ نفر هستند و تقریباً به‌طور مساوی بین زنان و مردان تقسیم شده‌اند (درصد ۴۹/۵ مرد ودرصد ۵۰/۵ زن). بیشتر پاسخگویان بین سنین ۴۴-۳۵ سال قرار دارند (میانگین ۴۲/۴۲). به لحاظ نوع فعالیت‌درصد ۳۹/۶ خانه‌دار و ۲۲/۸ درصد کارگر هستند. این دو بالاترین‌درصدهای به‌دست‌آمده است و می‌تواند نشان دهد که اکثریت زنان این منطقه خانه‌دار و اکثریت مردان کارگر هستند. همچنانکه بالاترین درسط پاسخ‌ها به سؤال منبع اصلی درآمد خانوار نیز کارگری روزمزد گزارش شده است (۴۲/۶ درصد).

بالاترین‌درصد سطح تحصیلات، دیپلم است (۲۵/۷ درصد). مجموعا تنها ۱۰ درصد از پاسخگویان تحصیلات دانشگاهی دارند و هیچ یک از پاسخگویان دارای تحصیلات حوزوی نیستند؛ این یافته‌ها نشان از سطح پایین تحصیلات مردم این منطقه دارد.درصد بالایی از پاسخگویان متأهل هستند (۸۱/۲ درصد). نیمی از پاسخگویان به مالک مسکن (۵۰/۵ درصد) و نیمی از آن‌ها مستأجر هستند (۴۵/۵ درصد). تعداد اعضاء خانواده پاسخگویان نسبتاً زیاد است (۶/۷۶ نفر). منبع درآمد اکثر خانواده‌های سیل‌زده شغل‌های کارگری و خدماتی بوده است که این نشان دهنده آن است که اکثر خانواده‌ها از قشرهای ضعیف جامعه هستند.

جدول ۴-۳- توزیع درصد مشخصات عمومی پاسخگویان

مشخصات عمومی		درصد
جنس	مرد	۴۹/۵
	زن	۵۰/۵
سن	۱۸ -۲۴ سال	۵
	۲۵ – ۳۴ سال	۲۹
	۳۵ – ۴۴ سال	۲۵/۹
	۴۵ – ۵۴ سال	۲۱
	۵۵ سال به بالا	۲۰
	میانگین	۴۲/۴۲
وضعیت فعالیت	دانشجو	۳
	خانه‌دار	۳۹/۶
	بیکار	۵
	کارگر	۲۲/۸
	کارمند بخش خصوصی	۴
	کارمند بخش دولتی	۴
	بازنشسته	۴
	راننده	۳
	مشاغل آزاد	۱۳
	سایر	۲
تحصیلات	بی‌سواد	۱۱/۹
	ابتدایی	۲۱/۸
	راهنمایی	۲۰/۸
	متوسطه	۵
	دیپلم	۲۵/۷
	کاردانی و کارشناسی	۸
	کارشناسی ارشد و دکتری	۲
	حوزوی	۰
	بی‌پاسخ	۵
وضعیت تاهل	متاهل	۸۱/۲
	مجرد	۹/۹

مشخصات عمومی		درصد
	بدون همسر / فوت و طلاق	۷/۹
	بی پاسخ	۱
نسبت	سرپرست	۵۱/۵
	همسر سرپرست	۳۶/۶
	فرزند	۱۰/۹
	بی پاسخ	۱

جدول ۴-۴- توزیع درصد مشخصات اقتصادی پاسخگویان

مشخصات عمومی		درصد
وضعیت مسکن	ملکی	۵۰/۵
	استیجاری	۴۵/۵
	اشتراکی	۴
	بی‌پاسخ	۰
تعداد اعضاء خانوار	۳-۱ نفر	۲۲/۷
	۶-۴ نفر	۵۹/۳
	۷ نفر به بالا	۸
	میانگین	۶/۷۶
منبع اصلی درآمد خانوار	کشاورزی	۲
	دامپروری	۱
	خرید و فروش	۲
	کارگری روزمزد	۴۲/۶
	کارمندی	۴
	کسب و کار خدمات	۲۳/۸
	تولید صنعتی	۴
	سایر	۵/۹

پاسخگویان این مطالعه در ۵ محله سیل‌زده تقسیم می‌شوند. محله سعدی که بیشترین میزان سیل‌زدگی و بیشترین حجم جمعیت را داشته بالاترین درصد (۶۳/۴ درصد) از پاسخگویان را به خود اختصاص داده است و روستای ماه فیروزان با ۳ درصد کمترین تعداد پاسخگو را داشته است.

جدول ۴-۵- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب محله

محله ها	درصد
سعدی	۶۳/۴
برآفتاب	۱۲/۹
هفت تنان	۷/۹
نصر	۱۲/۹
ماه فیروزان	۳
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۳. تجربه حوادث طبیعی در پنج سال اخیر

میزان تجربه حوادث طبیعی طی ۵ سال اخیر نشان می‌دهد که در انتخاب اول ۴۴/۶ درصد پاسخگویان زلزله، ۴۲/۶ درصد سیل و ۴درصد خشکسالی را تجربه کرده‌اند، در انتخاب دوم ترتیب تجربه حوادث اول زلزله و سپس سیل و ۲درصد پاسخگویان ریزگردها را نیز عنوان کرده‌اند. در انتخاب سوم، زلزله همچنان با نزدیک به ۴۰درصد رتبه اول را دارد و سپس ریزگردها با ۴۱/۶درصد در رتبه سوم است. لذا نتایج حاکی است پاسخگویان زلزله را بیش از هر پدیده دیگری تجربه کرده‌اند، سپس سیل، ریزگردها و خشکسالی قرار دارند. بر اساس اولویت‌بندی، نظرات پاسخگویان در جدول ۴-۶ نشان می‌دهد که به ترتیب، سیل، خشکسالی و زلزله سه اولویت اول آنهاست. نکته جالب اینکه، با وجود اینکه زلزله را بیشتر تجربه کرده‌اند به دلیل اینکه در سالهای اخیر زلزله در شیراز خساراتی نداشته و همیشه در درجات ریشتر پایین احساس می‌شود، اولویت اول آن‌ها نیست. اما سیل که در رتبه دوم تجربه وجود دارد به دلیل میزان خسارات، در رتبه اول اولویت قرار دارد.

جدول ۴-۶- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس تجربه حوادث طبیعی در پنج سال اخیر

حوادث و پدیده‌های طبیعی	تجربه			اولویت‌بندی		
	اولین	دومین	سومین	اولویت اول	اولویت دوم	اولویت سوم
	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد
زلزله	۴۴/۶	۴۲,۶	۳۹/۶	۳	۵	۱۶/۸
سیل	۴۲/۶	۲۵/۷	۲	۷۲/۳	۵/۹	۰
ریزگردها	۰	۲	۴۱/۶	۱	۴	۲
خشکسالی	۴	۰	۰	۷/۹	۴۰/۶	۵
طوفان	۰	۰	۰	۰	۰	۰
آتش‌سوزی جنگل‌ها و مراتع	۰	۰	۰	۰	۰	۰
هیچکدام	۸/۹	۰	۰	۰	۰	۰
بی پاسخ	۰	۲۹/۷	۵۸/۴	۱۶	۴۵	۷۶/۲
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

۴-۳-۴. تأثیر حوادث طبیعی بر زندگی افراد

با ملاحظه جدول ۴-۷ می‌توان اذعان داشت که درصد بالایی (درصد ۸۳/۲) از پاسخگویان بر این باور هستند که حوادث طبیعی بر زندگی آن‌ها اثر محسوس و قابل توجهی داشته است.

جدول ۴-۷- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس تأثیر حوادث طبیعی بر زندگی افراد

تأثیرگذاری	درصد
خیر	۷/۹
بله	۸۳/۲
بی پاسخ	۸/۹
جمع کل	۱۰۰,۰

۴-۳-۵. نزدیکی محل زندگی به رودخانه

مناطقی که پرسشنامه در آن‌ها پر شده و سیل‌زده هستند، به لحاظ جغرافیایی به رودخانه نزدیک می‌باشند، بااین‌حال تنها ۶۶/۳ درصد از پاسخگویان معتقدند که نزدیک رودخانه زندگی می‌کنند. ۲۹/۷درصد معتقدند محل زندگی آن‌ها نزدیک رودخانه نیست.

جدول ۴-۸- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس نزدیکی محل زندگی به رودخانه

نزدیکی به رودخانه	درصد فراوانی
بله	۶۶/۳
خیر	۲۹/۷
نمی‌دانم	۴
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۶. دانستن نام رودخانه

۶۶/۳ درصد از پاسخگویان که معتقد هستند در نزدیکی رودخانه زندگی می‌کنند، نام رودخانه‌هایی را که در جدول ۴-۹ ذکر شده است در قالب ۴ گروه، ذکر نموده‌اند. ولی ۲۸/۷ درصد اصلا اطلاعی از نام رودخانه ندارند. جوابهای مردم سیل‌زده به این دو سؤال حاکی از آن است که بخشی از مردم از عوارض طبیعی شهر، آگاهی ندارند و این به دلیل تغییرات ایجاد شده در مسیر رودخانه‌ها و مسیل هاست. نکته جالب تر انکه افراد برای اشاره به رودخانه/مسیل شهرک سعدی چندین اسم ازجمله کانال فاضلاب را نام برده اند. این یافته، نتایج تحقیقات کیفی را مبنی بر عدم شناخت شهر توسط ساکنان تأیید می‌کند.

جدول ۴-۹- توزیع‌درصد اسامی رودخانه‌های نزدیک محل زندگی پاسخگویان

نام رودخانه	درصد فراوانی
رودخانه سعدی	۲۲/۸
رودخانه برآفتاب	۱
رودخانه خشک	۱۰/۹
رودخانه ماه فیروزان	۴
نمی دانم	۲۸/۷
بی پاسخ	۳۲/۷
کل	۱۰۰

۴-۳-۷. نوع رودخانه نزدیک به محل زندگی

در جدول ۴-۱۰ تصور افراد از نوع رودخانه‌ای که در محل زندگی‌شان است در قالب ۳ گروه ذکر شده است. اما نکته مهم این است که با کنار هم گذاشتن نتایج جداول پیشین می‌توان اظهار کرد که به میزانی که اطلاعات بیشتر و البته اولیه از رودخانه‌ی نزدیک به محل زندگی از افراد پرسیده می‌شود سطح دانش آن‌ها به‌شدت کاهش می‌یابد. برای مثال، هیچکدام از مسیل‌ها و رودخانه‌های شهر شیراز که در جریان سیل طغیان کرده است، دائمی نیستند، در حالی که ۸/۹ درصد از مردم سیل‌زده بیان کرده‌اند رودخانه نزدیک محل زندگی آن‌ها دائمی است و این امر هم نشان دهنده عدم شناخت طبیعت شهر توسط شهروندان است.

جدول ۴-۱۰- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس نوع رودخانه نزدیک به محل زندگی

نوع رودخانه	درصد فراوانی بر اساس کل نمونه
دائمی	۸/۹
فصلی	۱۶/۸
خشک است و آب ندارد	۳۹/۶
بی‌پاسخ	۳۴/۷
جمع کل	۱۰۰,۰

۴-۳-۸. دریافت خدمات آموزشی در خصوص خطر سیلاب

همان‌طور که در جدول شماره ۴-۱۱ مشخص است، در مطالعه حاضر تنها ۴ درصد از مردم سیل‌زده اظهار داشته‌اند که پیش از وقوع سیل آموزش‌های مرتبط با سیل را دریافت کرده‌اند و ۹۲/۱ درصد هیچ آموزشی در این خصوصا دریافت ننموده‌اند.

جدول ۴-۱۱- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس دریافت خدمات آموزشی در خصوص خطر سیلاب و راه‌های کاهش پیامدها

آموزش دیدن	درصد
بله	۴
خیر	۹۲/۱
نمی‌دانم	۴
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۹. آموزش در خصوص حوادث طبیعی و امدادونجات حین حادثه

۲۳/۸درصد از پاسخگویان آموزش‌های امدادونجات حین حادثه را پیش از آنکه سیل اتفاق بیفتد گذرانده‌اند. اما بااین‌حال در این متغیر نیز شاهد هستیم که‌درصد بالایی از پاسخگویان (درصد۷۴/۳) آموزشی در این زمینه دریافت نکرده‌اند (جدول ۴-۱۲ را ببینید).

جدول ۴-۱۲- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس آموزش در خصوص حوادث طبیعی و امدادونجات

آموزش دیدن	درصد فراوانی
بله	۲۳/۸
خیر	۷۴/۳
نمی‌دانم	۲
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۱۰. دیدن و شنیدن برنامه آموزشی از تلویزیون و رادیو

این متغیر نیز در ادامه سایر متغیرهای آموزشی نشان می‌دهد که کمتر از یک پنجم از پاسخگویان اظهار داشته‌اند که در طول ۵ سال اخیر برنامه‌هایی مرتبط با سیلاب را از تلویزیون تماشا کرده‌اند (۱۲/۹ درصد) و در ادامه در جدول ۴-۱۳ شاهد هستیم که تنها

۱درصد از پاسخگویان این نوع برنامه‌ها را طی ۵ سال اخیر از رادیو گوش کرده‌اند و این نشان از کمبود فعالیت سازمان صداوسیما به‌عنوان یکی از نهادهای مسئول در امر آموزش‌های عمومی در زمینه بحران‌ها و بلایای طبیعی است. این مسئله در مصاحبه‌های کیفی نیز تأیید شده است. صداوسیمای فارس برای پخش برنامه‌های آموزشی عمومی که از نهادهای مختلف همانند هلال‌احمر پیشنهاد می‌شود تقاضای مبالغی بالا دارد که بودجه‌های سازمانی هلال‌احمر کفاف این هزینه‌ها را نمی‌دهد (مصاحبه با رئیس جمعیت هلال‌احمر شیراز). صداوسیما ملی، در مسئله آموزش‌های عمومی مرتبط با حوادث طبیعی نه‌تنها نباید نگاه اقتصادی داشته باشد، بلکه باید هزینه کند.

جدول ۴-۱۳- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس تماشای برنامه آموزشی با موضوع سیلاب از تلویزیون

مشاهده برنامه	درصد
بله	۱۲/۹
خیر	۷۳/۳
نمی‌دانم	۱۳/۹
جمع کل	۱۰۰

جدول ۴-۱۴- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس شنیدن برنامه آموزشی با موضوع سیلاب از رادیو

شنیدن برنامه	درصد
بله	۱
خیر	۸۵/۱
نمی‌دانم	۱۳/۹
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۱۱. آگاهی از خطر سیلاب

پس از ملاحظه چهار جدول گذشته کاملا قابل پیش بینی است که در جدول ۴-۱۸ شاهد باشیم که بیش از دو سوم از پاسخگویان (۷۲/۳ درصد) آگاهی بسیار کمی در ارتباط با کارهایی که باید موقع سیل انجام داد دارند. تنها ۱۵/۹ درصد از مردم سیل‌زده بیان داشته‌اند در حد متوسط به بالا(زیاد و خیلی زیاد) آگاهی داشته‌اند.

جدول ۴-۱۵- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب میزان آگاهی از سیلاب

آگاهی	درصد
خیلی کم	۷۲/۳
کم	۸/۹
متوسط	۱۰/۹
زیاد	۴
خیلی زیاد	۱
نمی‌دانم	۳
کل	۱۰۰

۴-۳-۱۲. حساسیت نسبت به وقوع سیل و جدی تلقی کردن سیل

در شرایطی که اکثریت پاسخگویان آموزشی در ارتباط با سیل دریافت نکرده‌اند و آگاهی کمی در ارتباط با آن دارند، طبیعی است که شاهد باشیم که حدود ۷۰ درصد از افراد حساسیت کم و بسیار کمی در ارتباط با وقوع سیل داشته باشند (جدول ۴-۱۶) و در ادامه‌درصد بالایی نیز (۸۱/۲ درصد) اظهار می‌کنند که پیش از وقوع سیل، آن را جدی تلقی نمی‌کرده‌اند (جدول ۴-۱۷).

جدول ۴-۱۶- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب میزان حساسیت نسبت به وقوع سیل

حساسیت	درصد
خیلی کم	۶۰/۴
کم	۷/۹
متوسط	۵
زیاد	۱۶/۸
خیلی زیاد	۷/۹
نمی‌دانم	۲
کل	۱۰۰

جدول ۴-۱۷- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب میزان جدی تلقی کردن سیل

جدی تلقی کردن	درصد
بله	۱۸/۸
خیر	۸۱/۲
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۱۳. بیمه بودن منزل و بیمه بودن سایر دارایی ها

در قسمت منبع اصلی درآمد خانوار پاسخگویان شاهد بودیم که اکثریت از راه کارگری روزمزد زندگی می‌گذرانند و پایگاه اقتصادی پایینی دارند. در ادامه ملاحظه شد که اکثریت آن‌ها آموزش‌های خاصی نیز در ارتباط با سیل دریافت نکرده و از این رو آن را جدی تلقی نمی‌کرده‌اند و از شدت پیامدهای آن آگاهی نداشته‌اند. همه این موارد را که کنار یکدیگر بگذاریم به خوبی می‌توانیم متوجه شویم که به چه دلیل هیچ یک از ساکنان این منطقه پیش از این منزل خود را بیمه نکرده بودند (جدول ۴-۱۸). در ارتباط با سایر دارایی‌ها نیز تنها ۱درصد سایر دارایی‌های خود غیر از منزل را بیمه کرده بودند (جدول ۴-۲۲).

جدول ۴-۱۸- توزیع درصد پاسخگویان برحسب بیمه بودن یا نبودن منزل

بیمه	درصد
بله	۰
خیر	۹۳/۱
نمی‌دانم	۶/۹
جمع کل	۱۰۰

جدول ۴-۱۹- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب بیمه بودن سایر دارایی‌ها

بیمه	درصد فراوانی
بله	۱
خیر	۹۹
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۱۴. ارزیابی عملکرد سازمان‌ها و نهادهای مختلف

طی چندین سؤال از پاسخگویان خواسته شده که تعیین کنند سازمان‌های مختلف در سیلاب اخیر تا چه اندازه وظیفه خود را به خوبی انجام دادند. نتایج در جدول ۴-۲۰ حاکی از این است که از نظر مردم، به ترتیب بسیج و نیروهای جهادی (میانگین ۳/۸۱)، سازمان‌های مردم‌نهاد (میانگین ۳/۷۳)، خیریه‌های مردمی (میانگین ۳/۶۷) و سپاه پاسداران (میانگین ۳/۴۳) بهتر از سایر دستگاه‌ها به وظیفه خود در ایام سیل عمل کرده‌اند. وزارت نیرو (میانگین ۲/۲۸) و سازمان هواشناسی (میانگین ۲/۳۶) نیز بدترین عملکرد را داشته‌اند.

جدول ۴-۲۰- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس ارزیابی عملکرد سازمان‌ها و نهادهای مختلف در زمینه سیلاب اخیر

سازمان و نهادها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم	میانگین
سازمان هواشناسی	۵۴/۵	۵/۹	۱۲/۹	۱۲/۹	۴	۹/۹	۲/۳۶
وزارت نیرو	۵۶/۴	۷/۹	۸/۹	۱۵/۸	۰	۱۰/۹	۲/۲۸
هلال‌احمر	۳۱/۷	۱۱/۹	۱۹/۸	۲۸/۷	۴	۴	۲/۷۳
وزارت بهداشت	۳۷/۶	۱۱/۹	۱۷/۸	۲۰/۸	۲	۹/۹	۲/۶۷
ارتش	۵۳/۵	۵/۹	۷/۹	۱۵/۸	۳	۱۳/۹	۲/۵۰
سپاه	۱۸/۸	۶/۹	۱۱/۹	۴۴/۶	۱۰/۹	۶/۹	۳/۴۳
صداو سیما	۳۴/۷	۵	۱۹/۸	۲۲/۸	۴	۱۳/۹	۲/۹۸
کمیته امداد	۴۳/۶	۵/۹	۱۴/۹	۲۰/۸	۴	۱۰/۹	۲/۶۸
شهرداری	۴۴/۶	۱۰/۹	۱۲/۹	۲۴/۸	۳	۴	۲/۴۳
سازمان‌های مردم‌نهاد	۱۷/۸	۶/۹	۱۰/۹	۲۳/۸	۲۹/۷	۱۰/۹	۳/۷۳
گروه‌های جهادی و بسیج	۵/۹	۹/۹	۱۳/۹	۴۰/۶	۲۶/۷	۳	۳/۸۱
مردم و خیریه ها	۱۲/۹	۷/۹	۱۷/۸	۲۶/۷	۲۹/۷	۵	۳/۶۷

جدول شماره ۴-۲۱ نشان می‌دهد، پاسخگویان مطالعه حاضر بر این باور هستند که در بین نهادها و گروه‌های‌ی امدادرسان در سیل اخیر، موفق‌ترین عملکرد به سازمان‌های مردم‌نهاد (۳۰/۷ درصد) و پس از آن به نیروهای جهادی و بسیج (۲۶/۷ درصد) باز می‌گردد. کمترین موفقیت نیز به سازمان‌های چون ارتش، شهرداری و کمیته امداد بازمی‌گردد.

جدول ۴-۲۱. توزیع درصد پاسخگویان بر اساس ارزیابی موفق‌ترین سازمان‌ها و نهادهای مختلف در سیلاب اخیر

سازمان و نهادها	درصد
هلال‌احمر	۵
ارتش	۲
سپاه	۱۳/۹
کمیته امداد	۳
شهرداری	۳
سازمان‌های مردم‌نهاد	۳۰/۷
نیروهای جهادی و بسیج	۲۶/۷
همه ارگان‌ها	۱
سایر	۵
هیچکس	۴
نمی‌دانم	۲
بی پاسخ	۴
جمع کل	۱۰۰

پاسخگویان مطالعه حاضر بر این باور هستند که در بین نهادهای امدادرسان در سیل اخیر، ضعیف‌ترین عملکرد به شهرداری (درصد۲۴/۸) باز می‌گردد. تقریباً ۲۷/۸ درصد از پاسخ‌ها به هیچ سازمانی اشاره ندارد. همان‌طور که در جدول ۴-۲۲ مشهود است ۱۳/۹درصد از پاسخگویان همه ارگانها و گروه‌ها را ضعیف توصیف کرده‌اند. نکته جالب اینکه در حالیکه سمن‌ها موفق ترین گروه بودند، تنها یک‌درصد از پاسخگویان آن‌ها را ضعیف توصیف کرده‌اند و ایت تأیید مجدد نقش گروهای غیر رسمی و مردمی در سیل شیراز بوده است.

جدول ۴-۲۲: توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس ارزیابی ضعیف ترین سازمان‌ها و نهادهای مختلف در زمینه سیلاب اخیر

سازمان و نهادها	درصد
سازمان هواشناسی	۲
وزارت نیرو	۱
هلال‌احمر	۴
وزارت بهداشت	۲
ارتش	۴
سپاه	۲
صداو سیما	۱
کمیته امداد	۲
شهرداری	۲۴/۸
سازمان‌های مردم‌نهاد	۱
نیروهای جهادی و بسیج	۳
همه ارگان‌ها	۱۳/۹
سایر	۶/۹
هیچکدام	۵
نمی‌دانم	۲۴/۸
بی پاسخ	۳
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۱۵. مهم‌ترین عامل کنترل سیل در نظر مردم

از نظر پاسخگویان مهم‌ترین عامل کنترل سیل کاهش بارندگی است (۴۱/۶ درصد). البته عوامل ارائه شده به پاسخگویان زیاد بوده و به نظر می‌رسد با توجه به سطح تحصیلات مردم این منطقه ارائه یک نظر کارشناسی در این مورد برای آن‌ها راحت نبوده باشد. اما نظرات آن‌ها از این جهت حائز اهمیت است که آن‌ها معتقد بودند که اگر بارندگی‌ها ادامه پیدا می کرد سازمان‌ها نمی توانستند آنرا کنترل کنند. و این عدم اعتماد مردم به نهادها را می رساند.

جدول ۴-۲۳- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب نظر آن‌ها در مورد مهم ترین عامل کنترل سیل اخیر

عوامل	درصد
هیچ عاملی	۸/۹
کاهش بارندگی	۴۱/۶
اقدامات شخصی مردم	۵
لایروبی رودخانه	۴
بستن مسیر سیلاب	۱۰/۹
کمک سپاه	۳
سایر	۹
بی پاسخ	۱۷/۹
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۱۶. رضایت از عملکرد سازمان‌ها

جدول شماره ۴-۲۴ حاکی است، مردم سیل‌زده پس از وقوع سیل اخیر، بیشترین رضایت را از عمکلکرد نیروی انتظامی (میانگین ۲/۸۸) و کمترین رضایت را از بانک‌ها (میانگین ۲/۱۵) دارند. در بین پاسخ‌ها بیشترین میزان بی اطلاعی مردم از عمکلرد آموزش و پرورش است و ۱۶/۸درصد اظهار بی اطلاعی کرده‌اند. اما نکته جالب اینکه میانگین نمرات سازمان‌های دارای نقش پس از سیل از به نمره ۳ هم نمی رسد، و این حاکی از رضایت متوسط از سازمانی است که بالاترین نمره را کسب کرده است.

جدول ۴-۲۴- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب میزان رضایت از عملکرد سازمان‌ها در سیلاب اخیر

سازمان و نهادها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم	میانگین
مراکز درمانی	۴۵/۵	۱۰/۹	۱۱/۹	۱۶/۸	۵	۹/۹	۲/۵۴
بانک‌ها	۶۱/۴	۶/۹	۹/۹	۹/۹	۱	۱۰/۹	۲/۱۵
نیروی انتظامی	۳۹/۶	۴	۱۳/۹	۲۵/۷	۵	۱۱/۹	۲/۸۸
آموزش پرورش	۶۱/۴	۵/۹	۷/۹	۵	۳	۱۶/۸	۲/۳۳
بنیاد مسکن	۳۶/۶	۶/۹	۱۶/۸	۲۹/۷	۵	۵	۲/۷۴
کمیته امداد	۵۴/۵	۵	۱۰/۹	۱۵/۸	۵/۹	۷/۹	۲/۳۸
شهرداری	۵۰/۵	۸/۹	۱۱/۹	۱۹/۸	۴	۵	۲/۳۳

۴-۳-۱۸. نظرمردم درباره علت سیل

داده‌های جدول ۴-۲۵ نشان می‌دهد که اکثریت پاسخگویان بر این باورند که در وهله اول مدیریت بد سیلاب (۳۷/۶ درصد) و در وهله بعد مقدارش بارش زیاد (۳۴/۷ درصد) علل اصلی وقع سیل محسوب می‌شوند.

جدول ۴-۲۵- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب برآورد آن‌ها از علت سیل

علل	خیلی کم
مقدار بارش باران خیلی زیاد بود و نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت.	۳۴/۷
مقدار بارش باران خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد.	۲۰/۸
مقدار بارش‌ها هم زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد.	۳۷/۶
در این مورد نظری ندارم.	۶/۹

۴-۳-۱۹. نظر مردم درباره عوامل مؤثر بر سیل

ملاحظه‌ی داده‌های جدول ۴-۲۶ نشان می‌دهد که بیشتر پاسخگویان بر این باور هستند که ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها مهم‌ترین عامل مؤثر بر وقوع سیل بوده است (میانگین ۴/۳۳) و مقدار بارش باران کمترین اثر را در بین عوامل ارائه شده در وقوع سیل داشته است (میانگین ۳/۴۶). این یافته به نظر مغایر با یافته‌های جدول ۴-۲۰ و موافق با یافته‌های جدول ۴-۱۸ است.

جدول ۴-۲۶- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب برآورد آن‌ها از عوامل مؤثر بر سیلاب اخیر

عوامل	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم	بی پاسخ	میانگین
مقدار بارش باران	۱۹/۸	۸/۹	۱۰/۹	۲۸/۷	۲۹/۷	۲	۰	۳/۴۶
مدیریت سدها	۸/۹	۲	۶/۹	۳۳/۷	۳۷/۶	۹/۹	۱	۴/۲۰
ایجاد خانه‌ها و اراضی کشاورزی در نزدیکی رودخانه‌ها	۱۶/۸	۴	۷/۹	۲۱/۸	۳۵/۶	۱۳/۹	۰	۳/۹۷
وضعیت سیل‌بندها	۹/۹	۳	۵	۳۱/۷	۳۴/۷	۱۵/۸	۰	۴/۲۶
ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها	۷/۹	۴	۵	۲۴/۸	۴۷/۵	۱۰/۹	۰	۴/۳۳
لایروبی نکردن رودخانه‌ها	۱۳/۹	۱	۵	۲۳/۸	۴۷/۵	۸/۹	۰	۴/۱۷

۴-۳-۲۰. زمان هشدار سیل توسط مقامات مسئول

یافته‌های جدول ۴-۲۷ نشان‌دهنده‌ی یافته مهمی در ارتباط با زمان هشدار دادن مسئولین در ارتباط با سیل به پاسخگویان است. ۹۷ درصد مردم سیل‌زده بیان کرده‌اند که اساساً به آن‌ها هیچ هشداری داده نشده است. به نظر می‌رسد با وجود هشدارهای مکرر در رسانه ها، این هشدارها مؤثر نبوده است، توجه مردم را جلب نکرده، آن‌ها را جدی تلقی نکرده‌اند و حساسیت زیادی نداشته‌اند. البته ما نیازمند مطالعات کیفی هستیم تا درک و معنای مردم از هشدارها را فهم کنیم که هشدارها چگونه باید باشند.

جدول ۴-۲۷- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب زمان هشدار سیل توسط مقامات مسئول

زمان هشدار	درصد
۱ روز قبل	۲
۲ روز قبل	۲
اصلا هشدار نداده اند	۹۷
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۲۱. جدی گرفتن اولین هشدار سیل و علت این‌گونه واکنش به سیل

در جدول ۴-۱۷ دیدیم که ۸۱/۲ درصد از پاسخگویان وقوع سیل را جدی تلقی نمی‌کرده‌اند. در جدول ۴-۲۸ نیز دیدیم که ۹۷ درصد از مردم هیچ‌گونه هشدار سیلاب را دریافت نکرده‌اند. داده‌های جدول ۲-۲۴ و ۲-۲۵ نشان می‌دهد ۹۳/۱ پاسخی به این سؤال نداده‌اند چون به آن‌ها هشداری داده نشده بود و نکته جالب‌تر اینکه ۴ درصد باقی مانده هم اعلام کرده‌اند که اولین هشدار سیل را خیلی جدی نگرفته‌اند. به بیان ساده تر، اساساً سازوکار هشدارها هیچ‌گونه کارایی نداشته است.

جدول ۴-۲۸- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب جدی گرفتن هشدار سیل

جدی گرفتن سیل	درصد
خیلی کم	۴
کم	۰
متوسط	۱
زیاد	۰
خیلی زیاد	۰
نمی‌دانم	۲
بی پاسخ	۹۳/۱
جمع کل	۱۰۰

جدول ۴-۲۹- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب نوع واکنش به وقوع سیل

علت نوع واکنش	درصد
داشتن مریض و عدم امکان جابجایی	۱
سابقه نداشتن سیل و تکیه به مقاومت ساختمان	۱
عدم جدی گرفتن سیل	۲
عدم تصور اینکه سیل به سمت منزل آن‌ها بیاید	۱
بی پاسخ	۹۵
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۲۲. میزان خسارت دارایی‌ها

جدول ۴-۳۰ نشان‌دهنده میزان خسارت وارد شده به دارایی‌های پاسخگویان است. به ۸۷درصد منازل مسکونی پاسخگویان خسارت وارد شده است. هیچ یک از پاسخگویان مزرعه کشاورزی نداشته‌اند و از این جهت خسارتی به دارایی آن‌ها وارد نشده است. دامداری (درصد۱) و باغات (درصد۳) نیزدرصد قابل توجهی از خسارت‌ها را به خود اختصاص داده است. ۳۱/۷درصد اظهار داشته‌اند که وسایل و ابزار شغل و ۴درصد از محل کسب و کار آن‌ها دچار خسارت شده است. وسایل نقلیه شخصی نیز مجموعا ۳۴/۷درصد خسارت دیده‌اند. در بین وسایل منزل بیشترین خسارت به فرش (درصد۹۶) و سپس تلویزیون ال‌ای دی (درصد۳۴/۷) وارد شده است. به لحاظ هزینه‌ای میانگین بالاترین خسارت، مبلغ ۳۰۰۰۰۰۰۰ و متعلق دامداری و میانگین پایین‌ترین خسارت، مبلغ ۶۹۰۹۰۹ و متعلق به موتور سیکلت می‌باشد.

در بین خسارت‌های وارد شده بیشترین میزان آسیب دیدگی که باعث عدم قابلیت استفاده آن شده مربوط به فرش (درصد ۷۶/۲) و پس از آن لوازم آشپزخانه (درصد ۶۵/۳) می‌باشد. بیشترین جبران خسارت در بخش مبلمان (درصد۵۶/۴)، لوازم آشپزخانه (درصد۵۴/۵) و منزل مسکونی (درصد۴۶/۵) است. کمترین جبران خسارت نیز در بخش دامداری (درصد۱)، باغات (درصد۳) و محل کسب و کار (درصد۴) صورت گرفته است.

جدول ۴-۳۰- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب میزان خسارت دارایی‌ها

نهاد	داشتید؟ (درصد)		خسارت خورده؟ (درصد)		چنددرصد (میانگین)	مقدار خسارت به ۱۰۰۰تومان (میانگین)	قابلیت استفاده دارد؟(درصد)		خسارت تاکنون جبران شده است؟(درصد)		
	بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
منزل مسکونی	۹۵	۵	۸۷	۹	۳۹/۰۱	۱۹۶۲۳۸۰۹	۶۸/۳	۱۶/۸	۵/۹	۳۲/۷	۴۶/۵
مزرعه کشاورزی (زراعت)	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
باغات	۴	۹۶	۳	۱	۸۰	۲۷۰۰۰۰۰۰	۰	۳	۰	۰	۳
دامداری	۱	۹۹	۱	۹۹	۵۰	۳۰۰۰۰۰۰۰	۰	۱	۰	۰	۱
محل کسب‌وکار (مغازه و...)	۵/۹	۹۴/۱	۴	۲	۷۵	۱۵۶۶۶۶۶۷	۱	۳	۰	۰	۴
وسایل و ابزار شغل و کسب درآمد	۳۳/۷	۶۶/۳	۳۱/۷	۲	۸۸/۵۷	۷۷۹۴۲۳۱	۴	۲۷/۷	۰	۱	۳۰/۷
خودرو شخصی	۳۹/۶	۶۱/۴	۲۰/۸	۱۷/۸	۳۸/۱۳	۴۹۷۷۷۷۸	۱۲/۹	۷/۹	۰	۴	۱۶/۸
موتور سیکلت	۲۳/۸	۷۶/۲	۱۳/۹	۹/۹	۸۰	۶۹۰۹۰۹	۹/۹	۵	۱	۳	۱۰/۹
فرش	۹۹	۱	۹۶	۳	۹۲/۰۷	۷۶۳۱۲۵۰	۱۹/۸	۷۶/۲	۵/۹	۴۹/۵	۴۰/۶
لوازم آشپزخانه	۹۶	۴	۷۳/۳	۲۲/۸	۵۹/۶۰	۷۲۲۸۳۳۳	۶/۹	۶۵/۳	۲	۱۶/۸	۵۴/۵
تلویزیون معمولی	۴۰/۶	۵۹/۴	۲۷/۷	۱۳/۹	۹۰/۵۸	۱۹۴۲۸۵۷	۲	۲۴/۸	۱	۴	۲۱/۸
تلویزیون ال‌ای دی	۶۲/۴	۳۷/۶	۲۷/۷	۳۴/۷	۸۳/۴۰	۴۰۳۳۳۳۳	۹/۹	۱۷/۸	۲	۵	۲۰/۸
یخچال	۹۵	۴	۶۰/۴	۳۴/۷	۸۱/۳۸	۵۴۴۸۶۸۴	۱۷/۸	۴۱/۶	۹/۹	۹/۹	۳۹/۶
فریزر	۴۸/۵	۳۶/۶	۲۱/۸	۲۶/۷	۷۸	۵۷۷۲۷۲۷	۶/۹	۱۳/۹	۱	۳	۱۶/۸
کولر	۸۸/۱	۱۰/۹	۲۵/۷	۶۲/۴	۷۳/۴۸	۱۷۱۶۶۶۶	۸/۹	۱۵/۸	۲	۳	۱۹/۸
ماشین لباسشویی	۹۰/۱	۹/۹	۷۱/۳	۱۸/۸	۸۳/۵۱	۲۶۶۰۲۵۶	۲۱/۸	۴۸/۵	۱۲/۹	۱۳/۹	۴۳/۶
ماشین ظرفشویی	۵/۹	۹۲/۱	۵	۱	۸۰	۴۲۵۰۰۰۰	۲	۳	۱	۰	۵
مبلمان	۷۲/۳	۲۷/۷	۶۴/۴	۷/۹	۹۲	۳۸۵۲۶۳۱	۱۰/۹	۵۴/۵	۲	۶/۹	۵۶/۴
کامپیوتر/ لپ تاپ	۴۴/۶	۵۵/۴	۳۴/۷	۹/۹	۹۳/۰۳	۴۰۰۰۰۰۰	۴	۳۰/۷	۱	۳۳/۷	۳۴/۷

۴-۳-۲۳. در خصوص تخلیه منازل

جدول ۴-۳۱ نشان می‌دهد که ۱۶/۸ درصد از درخواست مسئولین برای تخلیه منزل مطلع شده‌اند. این افراد بیان داشته‌اند که امدادگران با تلاش کم توانسته اند آن‌ها را برای تخلیه مجاب کنند. تنها ۶درصد از مردم سیل‌زده که درخواست تخلیه را دریافت کرده‌اند با تلاش زیاد و خیلی زیاد مأمورین قانع به ترک منزل شده‌اند.۸۴درصد نیز به این سؤال پاسخی نداده‌اند (جدول ۴-۳۴).

جدول ۴-۳۱- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب اینکه آیا درخواست تخلیه را دریافت کرده‌اند

درخواست تخلیه	درصد
بله	۱۶/۸
خیر	۸۳/۲
کل	۱۰۰

جدول ۴-۳۲- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب برآورد تلاش امدادگران یا مسئولین برای تخلیه

میزان تلاش	درصد
خیلی کم	۵/۹
کم	۲
متوسط	۲
زیاد	۳
خیلی زیاد	۳
بی پاسخ	۸۴/۲
کل	۱۰۰

۴-۳-۲۳-۱. تخلیه منزل بدون مقاومت و دلیل مقاومت در برابر تخلیه منزل

در بین کسانی که از آن‌ها خواسته شده بوده که منزل خود را ترک کنند و به کمپ‌ها بروند، ۹/۹درصد از پمردم سیل‌زده بدون مقاومت منزل خود را تخلیه نموده‌اند (جدول ۴-۳۳). در برابر سؤال دلیل مقاومت ۹۴/۱درصد پاسخی نداده‌اند (جدول ۴-۳۴).

جدول ۴-۳۳- توزیع درصد پاسخگویان برحسب تخلیه منزل بدون مقاومت

تخلیه بدون مقاومت	درصد
بله	۹/۹
خیر	۵/۹
کل	۱۰۰

جدول ۴-۳۴- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب دلیل مقاومت در برابر تخلیه منزل

دلیل مقاومت	درصد
فکر نمی‌کردم سیلاب زیاد باشد و هشدارشان را جدی نگرفتم	۰
می‌ترسیدم وسایل منزل از دست برود (سرقت شود و...)	۵
تخلیه وسایل منزل سخت بود	۱
انتقال دادن احشام سخت بود	۰
خسارت‌های سیل‌های قبلی را هم دولت نداده بود	۰
سایر	۰
بی‌پاسخ	۹۴/۱
کل	۱۰۰

۴-۳-۲۴. آب گرفتگی منزل و میزان آب گرفتگی

درصد بالایی از پاسخگویان (درصد۹۲/۱) اعلام کرده‌اند که منزلشان دچار آب گرفتگی شده است (جدول ۴-۳۵) این امر به این دلیل است که جامعه آماری مطالعه خانوارهایی بوده‌اند که سیل‌زده بوده‌اند و منزل آن‌ها دچار سیل شده بوده است. از این میزان ۶۴درصد آب گرفتگی‌ها بین نیم تا یک متر بوده است. درمجموع ۱۷درصد از پاسخگویان نیز آب گرفتگی بیش از یک متر را گزارش کرده‌اند (جدول ۲-۳۶).

جدول ۴-۳۵- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب آب گرفتگی منزل

آب گرفتگی	درصد
بله	۹۲/۱
خیر	۵
کل	۱۰۰

جدول ۴-۳۶- توزیع درصد پاسخگویان برحسب میزان آب گرفتگی منزل (به سانتی‌متر)

میزان	درصد
۱۰-۵۰	۶۴
۵۱-۱۰۰	۲۹/۹
۱۰۱ به بالا	۱۷
بی پاسخ	۱۱/۹
کل	۱۰۰

۴-۳-۲۵. سرقت در ایام سیل

بررسی داده‌های جدول ۲-۳۷ نشان می‌دهد که میزان سرقت اموال در ایام سیل زیاد نبوده است (۱۰/۹) بااین‌حال همین میزان نیز مورد توجه است و حدود یک دهم از پاسخگویان را دربرمی‌گیرد. اطلاع پاسخگویان از سرقت شدن اموال همسایگان نیزدرصد کمی را به خود اختصاص میدهد. ۸۲/۲درصد هیچ سرقتی را نشنیده اند و ۱۲/۹درصد نیز اظهار بی اطلاع کرده‌اند. یعنی مجموعا ۹۵/۱درصد سرقتی را که متعلق به همسایگانشان باشد گزارش نکرده‌اند (جدول ۴-۳۸).

جدول ۴-۳۷- توزیع درصد پاسخگویان برحسب سرقت شدن اموال درایام سیل

سرقت شدن	درصد
بله	۱۰/۹
خیر	۸۸/۱
کل	۱۰۰

جدول ۴-۳۸- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب اطلاع از سرقت اموال همسایگان در ایام سیل

اطلاع از سرقت	درصد
هیچ	۸۲/۲
خیلی کم	۰
کم	۳
متوسط	۱
زیاد	۱
خیلی زیاد	۰
نمی دانم	۱۲/۹
کل	۱۰۰

۴-۳-۲۶. مشاهده موارد بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی

جدول ۴-۳۹ نشان می‌دهد که بیش از ۷۰ درصد مردم سیل‌زده هیچ موردی از تعرض و بی‌اخلاقی و ناامنی را تجربه یا مشاهده نکرده‌اند. تنها ۱۰/۹درصد از پاسخگویان موارد بی اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی را در ایام سیل خیلی زیاد مشاهده نموده‌اند. درمجموع ۲۷/۷درصد از پاسخگویان این موارد را به میزان‌های مختلف مشاهده نموده‌اند.

جدول ۴-۳۹- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب مشاهده موارد بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی

مشاهده موارد	درصد
هیچ	۷۰/۳
خیلی کم	۲
کم	۳
متوسط	۵/۹
زیاد	۵/۹
خیلی زیاد	۱۰/۹
نمی دانم	۲
کل	۱۰۰

۴-۳-۲۷. زندگی در کمپ در ایام سیل و مدت زمان آن

جدول ۴-۴۰ و ۴-۴۱ نشان‌دهنده تجربه پاسخگویانی است که در کمپ‌ها زندگی‌کرده‌اند. تنها ۵درصد از پاسخگویان برای زندگی به کمپ‌های اسکان موقت مراجعه کرده‌اند و تنها ۱درصد از آن‌ها مجبور به زندگی طولانی مدت ظرف ۳ ماه در کمپ شده‌اند و سایرین (۳ درصد) نهایتا پس از ۲ روز کمپ را ترک کرده‌اند.

جدول ۴-۴۰- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب زندگی در کمپ

زندگی در کمپ	درصد
بله	۵
خیر	۹۴/۱
بی پاسخ	۱
کل	۱۰۰

جدول ۴-۴۱- توزیع درصد پاسخگویان برحسب مدت زمان زندگی در کمپ

مدت زمان	درصد
۳ ماه	۱
۲ روز	۱
۱ روز	۲

۴-۳-۲۸. ارزیابی کمپ‌ها

برداشت پاسخگویان از وضعیت کمپ‌ها بدین صورت بوده که بیشترین میانگین‌رضایت‌ها به مواردی نظیر کیفیت برخورد امدادگران (میانگین ۵)، امنیت اردوگاه (میانگین ۴/۵)، رعایت احترام و عزت سیل زدگان (میانگین ۴/۵) و وضعیت اخلاقی کمپ‌ها (میانگین ۴/۵) برمی‌گردد. نکته جالب اینکه، تنها ۴ پاسخگو به موارد کمپ‌ها پایین‌تر از خوب نمره داده اند. در مصاحبه‌های کیفی با افراد ساکن شده در کمپ نیز رضایت سطح بالایی داشت. یکی از دلایل این امر آمادگی شهر برای پذیرایی از مهمانان نوروزی بوده است. جلسات متعدد ستاد سفرهای نوروزی و آمادگی نسبی دستگاهها عامل مهمی بود که در کمترین زمان ممکن کمپ‌ها مستقر شده و بتوانند ارائه خدمات دهند.

جدول ۴-۴۲- توزیع‌درصد پاسخگویان برحس ارزیابی کمپ‌ها

موارد ارزیابی	خیلی بد	بد	متوسط	خوب	خیلی خوب	نمی‌دانم	بی پاسخ	میانگین
توزیع غذا بین ساکنان اردوگاه	۰	۰	۰	۳	۱	۰	۹۶	۴/۲۵
امکانات بهداشتی (دستشویی و حمام)	۰	۰	۰	۴	۰	۰	۹۶	۴
خدمات درمانی	۰	۱	۰	۱	۱	۱	۹۶	۴/۲۵
کیفیت محل استقرار	۰	۰	۱	۳	۰	۰	۹۶	۳/۷۵
امنیت اردوگاه	۰	۰	۰	۲	۲	۰	۹۶	۴/۵۰
مراقبت‌های روانی از سیل‌زدگان	۲	۰	۰	۱	۱	۰	۹۶	۲/۷۵
نظم اردوگاه	۰	۰	۰	۳	۱	۰	۹۶	۴/۲۵
کیفیت برخورد امدادگران با سیل‌زدگان	۰	۰	۰	۱	۲	۱	۹۶	۵
دسترسی به آب	۰	۰	۰	۳	۱	۰	۹۶	۴/۲۵
دسترسی به برق	۰	۰	۰	۳	۱	۰	۹۶	۴/۲۵
رعایت احترام و عزت سیل‌زدگان	۰	۰	۰	۲	۲	۰	۹۶	۴/۵۰
محل استقرار اردوگاه	۰	۰	۰	۳	۱	۰	۹۶	۴/۲۵
وضعیت اخلاقی	۰	۰	۰	۲	۲	۰	۹۶	۴/۵۰

۴-۳-۲۹. علل نرفتن به کمپ

در سیل شیراز،درصد افرادی که به کمپ رفته‌اند کم بوده است، چون اساساً مدت زمان سیل کم بوده است و خانه‌های درگیر سیل هم زیاد نبوه اند. همچنین برای افراد این امکان وجود داشته که به منزل اقوام بروند. آمارهای رسمی حاکی از ساکن شدن ۴تا ۵ هزار نفر در ایام سیل در کمپ‌ها دارد. اما بیشتر این افراد از مسافران بوده‌اند. بیشترین میزان تخلیه منازل در روستاهای اطراف شهر همچون ماه فیروزانب وده است. مواردی نظیر آنچه در جدول ۴۵ آمده نشان دهنده علل ترک منزل است.

جدول ۴-۴۳- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب علل نرفتن به کمپ

علل	درصد
به علت حفاظت از وسایل منزلمان	۱
خانه ما محل اسکان بود	۱
منزل فرزندانم راحت بود	۱
از استرس زیاد نتوانستم تصمیم بگیرم	۱
دیگر نمی توانستم کمک‌ها را دریافت کنم	۱
سیل طولانی نبود	۱
بی پاسخ	۹۲/۱
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۳۰. سکونت فعلی در منزل مسکونی

جدول ۴-۴۴ نشان می‌دهد که در حال حاضر ۹۴/۱درصد از پاسخگویان در منزل خود (ملکی یا استیجاری)ساکن شده‌اند. و این آمار بسیار بالایی است و حاکی از دو عامل، گستردگی محدود سیل و دوم، تسریع در عملیات بازسازی و تعمیر منازل.

جدول ۴-۴۴- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب سکونت در منزل مسکونی

سکونت	درصد
بله	۹۴/۱
خیر	۵/۹
کل	۱۰۰

۴-۳-۳۱. برگشتن به زندگی عادی

بازگشت به زندگی عادی یک فرآیند است که از لحظه اتمام سیل کلید می‌خورد و تا مدت‌ها بعد ممکن است ادامه داشته باشد. میزان بازگشت به زندگی عادی در بین حدود نیمی از افراد به مقدار زیاد و خیلی زیاد انجام شده است (درصد۴۵/۶). با توجه به اینکه حدود ۵ ماه از سیل می‌گذرد این میزان به نظر کم است. ۱۹/۸ پاسخگو نیز به مقدار کم و خیلی کم به زندگی عادی بازگشته‌اند.

جدول ۴-۴۵- توزیع درصد پاسخگویان برحسب میزان بازگشت به زندگی عادی

میزان بازگشت به زندگی عادی	درصد فراوانی
هیچ	۴
خیلی کم	۸/۹
کم	۱۰/۹
متوسط	۳۰/۷
زیاد	۳۰/۷
خیلی زیاد	۱۴/۹
کل	۱۰۰

۴-۳-۳۲. اثر عوامل مختلف بر زندگی عادی

عوامل مختلفی بر بازگشت افراد بحران زده (در اینجا سیل‌زده) به زندگی عادی اثر می‌گذارد. از خسارت‌های مادی وارد شده به منزل تا آسیب‌های روحی و روانی. برخی از این عوامل در ارتباط با سیل شیراز در جدول ۴-۴۸ ارائه شده است. مهم‌ترین عاملی که بالاترین میانگین را در بین عوامل دارد کمبود وسایل زندگی (میانگین ۴/۲۰)، آسیب‌های روانی اعضاء خانواده (میانگین ۳/۷۷) و نامناسب بودن منزل برای زندگی (میانگین ۳/۱۵) است. این سه عامل نه‌تنها بالاترین میانگین را دارند بلکه اختلاف زیادی نیز با سایر عوامل دارند. با توجه به اینکه تعداد جان باختگان این سیل کم بوده است، پایین‌ترین میانگین به از دست دادن اعضاء خانواده (میانگین ۱) اختصاص یافته است.

جدول ۴-۴۶- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب اثر عوامل مختلف بر زندگی عادی

عوامل	اصلا	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بی پاسخ	میانگین
از دست دادن اعضای خانواده به علت سیلاب	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱
نامناسب بودن منزل برای سکونت	۳۳/۷	۶/۹	۱۰/۹	۱۵/۸	۱۸/۸	۱۱/۹	۲	۳/۱۵
کمبود وسایل زندگی (فرش، لوازم برقی و آشپزخانه،...)	۱۱/۹	۳	۷/۹	۲۷/۷	۲۹/۷	۱۹/۸	۰	۴/۲۰
خسارات وارده به مزرعه و باغات	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱/۱۰
خسارات وارده به احشام	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱/۰۴
خسارات وارده به وسایل کسب‌وکار	۷۴/۳	۰	۳	۷/۹	۹/۹	۵	۰	۱/۹۴
آسیب‌های روانی اعضای خانواده	۳۰/۷	۳	۶/۹	۷/۹	۲۰/۸	۳۰/۷	۰	۳/۷۷
مشکلات آموزشی فرزندان	۷۳/۳	۱	۲	۷/۹	۹/۹	۵/۹	۰	۱/۹۸
نبود آب	۷۹/۲	۷/۹	۳	۵	۲	۳	۰	۱/۵۱
نبود برق	۹۱/۱	۳	۱	۳	۲	۰	۰	۱/۲۲
مشکلات بهداشتی	۸۱/۲	۲	۲	۴	۵	۵/۹	۰	۱/۶۷
امنیت	۸۲/۲	۳	۳	۵	۶/۹	۰	۰	۱/۵۱

۴-۳-۳۳. نوع انتظارات از دولت

جدول ۴-۴۷ نشان می‌دهد که پاسخگویان ۱۷ نوع انتظار از دولت دارند و مهم‌ترین انتظار پاسخگویان از دولت رسیدگی به مردم سیل‌زده است (۶۵/۳ درصد). در ادامه جلوگیری از سیلاب مجدد ۶/۹درصد، ۴ درصد هیچ انتظاری ندارند و مابقی موارد.

جدول ۴-۴۷- توزیع درصد پاسخگویان برحسب نوع انتظارات از دولت

انتظارات از دولت	درصد
هشدار به‌موقع توسط مسئولین	۱
انتظاری ندارم	۴
رسیدگی به مشکلات مردم سیل‌زده	۶۵/۳
جلوگیری از سیلاب مجدد	۶/۹
ایمن کردن محل یا ایجاد زمینه برای نقل مکان کردن	۱
ایجاد امنیت	۱
حمایت در موقع بحران	۱
مدیریت مناسب هنگام بحران	۲
عمل به وعده ها	۲
حل مشکل کانال سعدی، ایجاد فاضلاب	۳
حل مشکل آموزشی	۲
قرار گرفتن تحت پوشش سازمان‌هایی مثل بهزیستی و کمیته امداد	۱
حل مشکل بیمه تأمین اجتماعی	۱
حل مشکل آبرسانی	۱
کمک به مهاجران افغانی	۱
تأمین وسایل اشتغال (که در اثر سیل از بین رفته است)	۱
وام برای ساخت خانه	۱
بی پاسخ	۴
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۳۴. تمایل به مهاجرت از محل سیل‌زده

جداول ۴-۴۸ و ۴-۴۹ نشان دهنده‌ی میزان تمایل به مهاجرت از محل سیل‌زده است. حدود نیمی از پاسخگویان تمایل دارند که از محل کنونی زندگیشان بروند (درصد۵۲/۵) و ۳۱/۷درصد از پاسخگویان کسی از همسایگان را می‌شناسند که از این منطقه مهاجرت کرده باشند (جدول ۴-۴۲). با توجه به مطالعات کیفی و مشاهدات میدانی صورت گرفته، نکته مهمی را که در این رابطه می توان بیان کرد، اینکه علیرغم وجود میل به مهاجرت، اما امکانات اقتصادی آن‌ها اجازه تحرک به آن‌ها نمی‌دهد و بیشتر افرادی که از محل رفته اند، مستاجر بوده‌اند.

جدول ۴-۴۸- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب میزان تمایل به مهاجرت از محل

تمایل به مهاجرت	درصد
بله	۵۲/۵
خیر	۴۷/۵
کل	۱۰۰

جدول ۴-۴۹- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب اطلاع از مهاجرت همسایگان

اطلاع از مهاجرت	درصد
بله	۳۱/۷
خیر	۶۶/۳
بی پاسخ	۲
کل	۱۰۰

۴-۳-۳۵. منبع پیگیری اخبار مربوط به سیل

جدول ۴-۵۰ نشان می‌دهد که پاسخگویان برای پیگیری اخبار مرتبط با سیل بیش از همه به صداوسیما یعنی رسانه‌های رادیو و تلویزیون متکی هستند (۴۵/۵ درصد). برخی از پاسخگویان نیز به آشنایان و همکاران (۱۶/۸ درصد) و شبکه‌های اجتماعی مجازی (۱۴/۹ درصد) مراجعه می‌کنند. روزنامه و پیام رسان‌های داخلی هیچ کدام منبع خبر مردم در این شرایط نیستند. نکته قابل توجه این است که حدود ۲۰ درصد از پاسخگویان اظهار داشته‌اند اصلا اخبار مربوط به سیل را پیگیری نکرده‌اند. نکته بسیار مهمی که باید به آن پرداخت این است که اخبار و اطلاعات و هشدارهای رسانه‌ها ازجمله صداو سمیا چقدر مؤثر بوده است. نتایج قبلی نشان داد که چندان مؤثر نبوده و در مطالعه کیفی تلاش شده به دلایل آن پرداخته شود.

جدول ۴-۵۰- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب منبع پیگیری اخبار مربوط به سیل

منبع	درصد
رادیو و تلویزیون	۴۵/۵
1شبکه‌های اجتماعی مثل تلگرام، اینستاگرام و...	۱۴/۹
سایت‌های خبری اینترنتی	۱
آشنایان و همکاران	۱۶/۸
شبکه‌های ماهواره‌ای	۱
روزنامه‌ها	۰
پیام‌رسان‌های داخلی	۰
سایر	۰
پیگیری نکردم	۱۹/۸
جمع کل	۱۰۰

۴-۳-۳۵-۱. منبع پیگیری اخبار مربوط به سیل در موارد آتی

جدول ۴-۵۱ نشان می‌دهد که همچنان بالاترین‌درصد مردم برای پیگیری اخبار مشابه آتی از رادیو و تلویزیون استفاده خواهند کرد (درصد۷۰/۳). آشنایان و همکاران (درصد۷/۹) و شبکه‌های اجتماعی مجازی (درصد۱۱/۹) نیز همچنان در بالاترین‌درصدها پس از رادیو وتلویزیون هستند با این تفاوت که قبلادرصد آشنایان بالاتر و الان‌درصد شبکه‌های اجتماعی بالاتر است. در جدول قبل حدود ۲۰درصد اظهار کرده بودند که در شرایط مشابه اخبار را پیگیری نمی‌کنند ولی در اینجا تنها ۶/۹ درصد اظهار کرده‌اند که در شرایط شابه آتی پیگیر اخبار نمی‌شوند.

جدول ۴-۵۱- توزیع‌درصد پاسخگویان بر اساس منابع پیگیری اخبار در موارد مشابه آتی

منبع	درصد فراوانی
رادیو و تلویزیون	3/70
سایت‌های خبری اینترنتی	1
آشنایان و همکاران	9/7
شبکه‌های اجتماعی مثل تلگرام، اینستاگرام و...	9/11
شبکه‌های ماهواره‌ای	1
پیگیری نمی‌کنم	9/6
بی پاسخ	1
جمع کل	100

۴-۳-۳۶. برآورد میزان عدالت در امدادرسانی توسط مردم

جدول ۴-۵۲ نشان می‌دهد که حدود یک‌سوم از پاسخگویان(۳۰/۷درصد) اظهار کرده‌اند که هیچ عدالتی را در امدادرسانی به مردم ملاحظه ننموده‌اند؛ ۱۴/۹درصد خیلی کم، ۸/۹درصد کم درمجموع بیش از ۵۰درصد از مردم سیل‌زده معتقد بوده‌اند کمک‌ها عادلانه توزیع نشده است. البته داده‌های کیفی هم این یافته را تأیید می‌کند و به علل و عوامل آن پرداخته است. یکی از دلایل این امر کمک رسانی غرقابی بوده است. کمک هایی که بدون هرگونه اطلاعات و لیستی بطور فله‌ای در کوچه‌ها و خیابانها توسط مردم و سازمان‌ها توزیع شده است. البته وجود نگاههای تبعیض آمیز مبتنی بر ملیت (افغانها) و گاه و بسیار نادر، مسائل سیاسی هم دخیل بوده است.

جدول ۴-۵۲- توزیع‌درصد پاسخگویان برحسب برآوردشان از میزان عدالت در امدادرسانی

عدالت	درصد
هیچ	۳۰/۷
خیلی کم	۱۴/۹
کم	۸/۹
متوسط	۲۲/۸
زیاد	۱۴/۹
خیلی زیاد	۵
نمی‌دانم	۳
کل	۱۰۰

۴-۴. درس آموخته‌ها

۴-۴-۱. لزوم تدوین نقشه مکان‌های پرخطر شهر در حوادث و سوانح مختلف و آموزش مردم و مسئولان نسبت به آن

یکی از ملزومات امدادرسانی و قبل از آن اعلام هشدار،در هر حادثه و سانحه ای، شناختن مناطق پر خطر شهر است. مساله‌ای که اگر در شیراز رعایت می‌شد خسارات کمتری را متحمل می‌شد. باید مشخص شود که مثلا اگر هواشناسی هشدار وقوع سیلاب را می‌دهد مناطق در معرض خطر سیلاب کجاها هستند و درجه خطر در آن مکان چقدر است تا بتوان هشدارها را به‌صورت هدفمندتری اعلام

کرد. اگر هشدارها مردم را از مسیل‌ها پرهیز می‌دهد، مردم شهر باید بدانند این مسیل‌ها کدام هستند و یا نیروی انتظامی نباید اجازه عبور و مرور در این مسیل‌ها را بدهد. اینکه بر اساس تجربه سالهای گذشته مناطق حاشیه رودخانه خشک در معرض سیلاب تلقی می‌شده باعث بیتوجهی و یا کم توجهی حتی مسئولین به مناطق دیگر ازجمله دروازه قرآن شده بود در حالی که دروازه قرآن هم با توجه به تغییرات محیطی که در آن رخ داده بود احتمال وقوع سیل داشت. این وظیفه را شهرداری‌ها با پویشی به نام طبیعت شهرت را بشناس می توانند انجام دهند.

۴-۴-۲. تدوین نقشه مکان‌های امن در حوادث و سوانح مختلف

علاوه بر تدوین مکان‌های پرخطر باید نقشه مکان‌های امن نیز طراحی و تدوین شود. اینکه در صورت وقوع سیل مکان‌های امن شهر کجاها هستند و کمپ‌های اسکان در آنجا مستقر شوند. افزون بر این شیراز یاید دارای مکان‌های امن اضطراری باشد که دارای تجهیزات مناسب و استاندارد مانند برق اضطراری و انبار مخصوص دپو اقلام را دارا باشد.

۴-۴-۳. تامین بودجه لازم سازمان هواشناسی برای به کارگیری سیستم‌های پیشرفته پیش بینی در سراسر کشور.

به نظر می رسد سرجمع هزینه‌های تحمیل شده به سازمان‌های مسئول در مواقع هشدار و اخطاریه‌های غیردقیق در طول سالهای متمادی، بسیار بیشتر از هزینه‌های تامین تجهیزات باشد. تجهیزات پیشرفته و دقت در هشدار دهی می تواند اعتماد از دست رفته به سازمان را برگرداند.

۴-۴-۴. تدقیق هشدارهای سیلاب توسط سازمان هواشناسی

تعدد هشدارهای کلی به وقوع نپیوسته به اعتماد مردم به سازمان هواشناسی ضربه می زند، لذا ترس سازمان هواشناسی از مسئولیت متعاقب ندادن هشدار در مواقع مبهم و نامعین که منجر به دادن هشدارهای مکرر و غیردقیق می‌شود، در نهایت منجر به بی‌اعتمادی مردم به سازمان حتی مواقع بحرانی می‌شود. لذا سرمایهٔ اجتماعی و اعتماد مردم بسیار ارزشمند تر است.در کنار این مسئله باید به آموزش مردم و مسئولین در مورد وجود میزانی از خطا در پیش بینی‌های هواشناسی در تمامی دنیا نیز توجه کرد.

۴-۴-۵. لزوم تعیین فرماندهی واحد و مقتدر و جلوگیری از موازی کاری در مواقع بحران

یکی از چالش‌های سیل که آشکارا تمام گروه‌های درگیر در سیل شیراز به آن اذعان داشتند؛ سردرگمی در امدادرسانی به دلیل نبود یک مدیریت واحد در زمان بحران است. در مصاحبه با مسئولین نکته قابل توجه آن بود که خود مسئولین در زمان بحران هم اجماع روشنی در مورد مدیر بحران در زمان سیل یا هر حادثه غیرمترقبه دیگری نداشتند؛ یعنی در مصاحبه‌های انجام شده از مدیران سازمانی وقتی سؤال می‌شد که مدیر سیل در زمان بحرآنچه کسی است؛ ما با جواب‌های متنوعی مواجه می‌شدیم، عده‌ای شهردار را مسئول می‌دانستند عده‌ای فرماندار، عده‌ای ریس آب و فاضلاب. مدیران با سابقه‌تر به این نتیجه رسیده بودند که دستورالعمل‌های موجود در مورد بحران هیچ کارایی ندارند و عملاً برای پیشبرد امور باید سراغ قدرتمندترین مسئول رفت و عملاً او مدیر بحران است، یعنی استاندار در غیر اینصورت فرماندار. این سردرگمی که آشکارا در سازمان‌های امدادگر و مسئول بحران وجود دارد باعث می‌شود که سازمان‌های مسئول در زمان بحران از مسئولیت شانه خالی کنند و این امر آشوب در زمان بحران به‌ویژه زمان طلایی بحران را افزایش می‌دهد. نکته مهم این است که سازمان مسئول مدیریت بحران باید اقتدار لازم برای فرماندهی سایر ارگانها را داشته باشد و یا چنین اقتداری تفویض شود. سازمان‌های غیر مقتدر نمی توانند در موقع بحران دستورات و تصمیمات خود را جلو ببرند زیرا سازمان‌های دیگر از آن حرف شنوی ندارند. افزون بر این نیروهای امدادگر به لزوم وجود یک مبانی نظری و یک سازِکار عملی مشخص در مدیریت بحران اشاره‌کرده‌اند که همه نیروها نسبت به این سازِکار توجیه شده باشند و آن را باور داشته باشند به‌نحوی‌که با عمل به این رویه‌های مشترک از ایجاد موازی کاری ممانعت شود.

۴-۴-۶. لزوم مقاوم سازی بافت‌های فرسوده قبل از وقوع بحران

مقاوم سازی بافت‌های فرسوده قبل از بحران موجب می‌شود که تدابیر بهتری اندیشیده شود و از تحمیل هزینه به‌صورت چند برابر در شرایط بحران جلوگیری شود.

۴-۴-۷. توسعه آموزش و فرهنگ سازی در خصوص سیلاب و نحوه مواجهه با بحران‌های طبیعی

تأثیر آموزش و فرهنگ سازی در خصوص مواجهه با سیلاب هم بر کسی پوشیده نیست. اگر آموزشهای لازم در این خصوص در مکان‌های محتلف مثل فرهنگسراها، مدارس، دانشگاه‌ها، سراهای محله، ادارات و سازمان‌ها و.... برگزار گردد قطعا می تواند تلفات ناشی از سیل را کاهش دهد. همان‌طور که در سیل شیراز، بسیاری از افراد به دلیل عدم آگاهی و ناتوانی و عدم شناخت نسبت به سیلاب جان خود را از دست دادند.هم افزایی سازمان‌ها در امر آموزش‌های مرتبط با سیل نیز اهمیت زیادی دارد و فقط وظیفه یک سازمان خاص نیست.

۴-۴-۸. بازنگری در سرفصل‌های آموزش‌های همگانی مصوب تهران

در این بازنگری باید سرفصل‌های مربوط مواجهه با سیل نیز به سرفصل آموزش‌های همگانی افزوده شود و ارائه آن برای استانهایی که احتمال وقوع سیل در آن‌ها وجود دارد حالت اجباری پیدا کند

۴-۴-۹. لزوم تشویق در خصوص تشکیل سازمان‌های مردم‌نهاد تخصصی در باب حوادث و سوانح مختلف و آموزش آن‌ها و استفاده از ظرفیت آن‌ها

سیل شیراز اهمیت حضور سازمان‌های مردم‌نهاد را در جامعه و مخصوصا در زمان‌های بحران نشان داد. اما این سازمان‌ها هم اگر آموزشهای لازم را ندیده باشند ممکن است باعث اختلال در امدادرسانی و موازی کاری هایی شود، همانگونه که در روزهای نخست سیل سعدی نیز قابل مشاهده بود. ظرفیت سازمان‌های مردم‌نهاد باید به‌صورت حداکثری و هدفمند مورد استفاده قرار بگیرد. اگر در هر محله و منطقه و بخصوص مناطق در معرض سیل و یا سایر حوادث، سازمان‌های مردم‌نهاد تخصصی امدادونجات شکل بگیرد که به منطقه نیز اشراف داشته و اعتماد محلی را کسب کرده باشد قطعا می تواند بسیار مفید و راهگشا باشد. همچنین باید زمینه فعالیت‌های سمن‌هایی فراهم شود که در زمینه بحران به شکل تخصصی فعالیت کنند تا بتوانند نقش آموزش را هم در زمان پیش از وقوع بحران ایفا نمایند. همچنین نیاز به شکل‌گیری یک شبکه سازی منسجم بین این سمن‌ها هستیم که یا باید توسط دولت یا خود سمن‌ها رخ دهد.

۴-۴-۱۰. لزوم استفاده از پتانسیل سمن‌ها و گروه‌های مردمی و جهادی پیش، حین و پس از وقوع سیل

سمن‌ها به دلیل حضور پررنگی که در مناطق بحران زا دارند و شناخت بهتری که از مناطق و مردم دارند می‌توانند پتانسیل مناسبی برای جمع‌آوری اطلاعات از این مناطق باشند و به دلیل اعتمادی که مردم به آن‌ها دارند می‌توان اعتماد بیشتری به اطلاعات آن‌ها داشته باشیم. تجربه سیل شیراز نشان داد که مردم و سمن‌ها شوق بسیاری در کمک رسانی داشتند. اما در زمان وقوع سیل چون سمن‌ها در زمینه امدادونجات تجربه نداشتند و در کمک رسانی دچار مشکل بودند و هم نتوانستند تحت یک مدیریت واحد عمل کنند ضرورت شبکه سازی بین سمن‌ها در حین سیلاب کاملاً احساس می‌شود تا در زمان بحران نیز در کمترین زمان ممکن با یکدیگر هماهنگ شوند و تقسیم کار بین آن‌ها شکل بگیرد. پس از سیل هم درواقع سمن‌ها بهترین واسطه برای ارتباط بین آسیب دیدگان و سازمان‌ها هستند. به دلیل اعتمادی که مردم به آن‌ها دارند سازمان‌های دولتی می‌توانند در زمینه‌هایی که برای حل مشکلات مردم ناتوانند از پتانسیل سمن‌ها استفاده کنند. نکته بسیار مهم این است که در همکاری بین سمن‌ها و دستگاههای دولتی نباید ویژگی‌های مثبت سمن‌ها همچون چابکی و غیر بوروکراتیک بودن با چارچوب‌های سازمانی از بین برود.

۴-۴-۱۱. لزوم طراحی و برخورداری از سیستم هشدار دهی از پایین به بالا در مواقع سیل

باید برای هشدار هر کدام از سوانح و حوادث باید سیستم مخصوصی وجود داشته باشد که برای همگان شناخته شده باشد. سازمان‌ها باید به نیروهای خود آموزش دهند که اگر در مواقع هشدار با کمترین علایم سیل مواجه شدند چگونه آنرا و به چه کسانی اطلاع دهند. در سیل شیراز اگر نیروهای خدماتی شهرداری و نیروهای انتظامی که شاهد سیل بودند آموزش دیده بودند و می دانستند چگونه و به چه کسانی باید هشدار دهند خسارت‌های جانی و مالی کاهش میافت.

۴-۴-۱۲. لزوم تسهیل در فرایند اداری امدادرسانی و افزایش اعتبارات در این باب

باید سازِکارهایی تعبیه شود که طولانی بودن روند اداری را کوتاه نماید و امدادرسانی به افراد سیل‌زده که به لحاظ شرایط زندگی و روحی و روانی آسیب دیده هستند را در کوتاه ترین زمان ممکن صورت پذیرد.

۴-۴-۱۳. کنترل ورود و خروج اشخاص در مناطق سیل‌زده

ایزوله نمودن منطقه سیل‌زده و صدور کارت شناسایی مخصوص برای امدادرسانان، می تواند حضور سایر افرادی را که احتمال سوء استفاده‌های سیاسی و غیر سیاسی از موقعیت سیل و یا سیل زدگان را دارند و یا ممکن است با کمک‌های غیراصولی و نادرست در روند امدادرسانی اختلال ایجاد کنند را تحت کنترل در آورد و افزون بر این احتمال وقوع سایر آسیب‌های اجتماعی ازجمله دزدی را هم کاهش دهد.

۴-۴-۱۴. جمع‌آوری اقلام توسط گروه‌های مختلف و توزیع آن تنها توسط یک سازمان و نظارت بر توزیع

توزیع اقلام در حوادث تنها باید به عهده یک ارگان یعنی هلال‌احمر باشد و سایر ارگان‌ها تنها در جمع‌آوری کمک‌های مردمی نقش آفرینی کنند. چون مردم اعتمادشان به سازمان‌های مختلف متفاوت است باید سازمان‌ها و گروه‌های مردمی مختلف به جمع‌آوری کمک‌ها اقدام نمایند اما جهت ساماندهی توزیع اقلام تنها در اختیاز یک سازمان مثلا هلال‌احمر باشد .

۴-۴-۱۵. استفاده رایگان سازمان‌ها از ظرفیت صداوسیما در راستای آموزش‌های همگانی

صداوسیما به‌عنوان عضو کارگروه آموزش‌های همگانی باید نقش فعال تری ایفا نماید، از طرف دیگر از آنجا که صداسیما رسانه‌ای است که مخاطبان بیشتری دارد لذا تعبیه سازِکارهایی که بتوان از طرفیت صداوسیما در با هزینه‌های کمتر و حتی رایگان در خصوص آموزشهای همگتنی استفاده کرد اهمیت زیادی دارد. قبل از وقوع سیل، صداوسیما می تواند در قالب تیزرهای تبلیغاتی و آموزشی برای مخاطبان خود تهیه و پخش نماید. در حین سیل و پس از آن اطلاعیه و هشدارهای لازم را ارائه نماید و گزارش‌های صادقانه‌ای را تهیه نماید که از بوجود آمدن فضای شایعات در حین و بعد از سیل جلوگیری کند و آرامش را به منطقه برگرداند.

۴-۴-۱۶. تشکیل بانک اطلاعاتی از لحظات ابتدایی امدادرسانی

در جریان امدادرسانی یکی از اقدامات مثبت و مؤثر که از همان لحظات ابتدایی وقوع سیل در شهر شیراز انجام شد تشکیل یک بانک اطلاعاتی از آسیب دیدگان بود که در این بانک اطلاعاتی آدرس و کد پستی و نوع آسیب و میزان آسیب هر خانوار مشخص‌شده بود. این پایگاه داده که توسط یکی از گروه‌های مردمی از روز دوم پس از وقوع سیل جمع‌آوری شد در جریان امدادرسانی توسط بسیاری از گروه‌های مردمی و حتی سازمان‌ها مورداستفاده قرارگرفته است.

۴-۴-۱۷. تأثیر مثبت شفاف‌سازی در جلب کمک‌های مردمی

در سیل شیراز امدادرسانانی که تجربه بحران‌های قبلی مثل بحران زلزله کرمانشاه را داشته‌اند بیان نموده‌اند که شفاف‌سازی در نحوه مصرف کمک‌های مردمی در بحران‌های قبلی باعث شده است که اعتماد بیشتری شکل‌گرفته و افراد به‌صورت داوطلبانه با امدادرسانانی که از قبل می‌شناخته‌اند تماس بگیرند و کمک‌های خود را به‌صورت چند برابر ارائه دهند. لذا پیشنهاد می‌شود تمامی سازمان‌ها و گروه‌های درگیر در امدادرسانی سازِکارهای شفاف سازی مالی را رعایت کنند.

۴-۴-۱۸. غیرقانونی و جرم انگاشتن هر گونه فعالیت و یا رقابت سیاسی در مواقع بحران

به نظر می رسد بحران‌ها همیشه فرصت هایی برای رقبا و جناح‌های سیاسی برای دنبال کردن منافع و علایق خود بوده است. هر گونه رقابت بین دستگاهها دولتی و غیر دولتی و یا گروه‌های مردمی از سمن‌ها گرفته تا گروه‌های جهادی و... در مواقع حساس بحران‌ها که با جان و مال مردم سر و کار دارد و این رقابتها می تواند آسیب جدی به کارایی این دستگاهها و گروه‌ها بزند باید توسط قانونگذار جرم تلقی شود و با آن برخورد شود.

۴-۴-۱۹. معاف شدن خانه‌های تخریب‌شده از سیل از پرداخت عوارض شهرداری و سایر هزینه‌های کسب مجوز ساخت‌وساز

در شرایط موجود بخش زیادی از تسهیلات اعطایی موجود صرف کسب مجوزها می‌شود و عملا نمی‌توان با آن خانه‌ای ساخت.

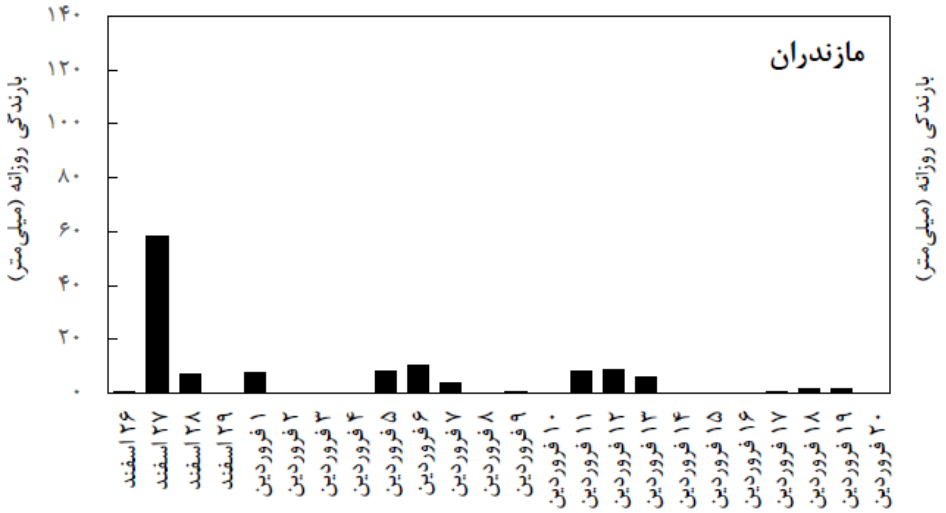
فصل پنجم

ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان مازندران

۵-۱. مقدمه

گزارش استان مازندران از چهار بخش تشکیل شده است. بخش نخست به شرح مقدمه‌ای از سیلاب‌های مازندران و روش تحقیق در این استان اختصاص دارد. در این بخش ضمن ارائه‌ای مقدماتی از صدمات سیل به این استان، ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این استان و تحلیل آن‌ها را نیز توضیح می‌دهیم. در بخش دوم، که مهم‌ترین بخش گزارش استان مازندران است، به تشریح مهم‌ترین یافته‌های تحقیق می‌پردازیم. این بخش از چهارده قسمت عمده تشکیل شده است. تلاش شده است تا عمده‌ترین ابعاد اجتماعی سیلاب‌های اخیر در این بخش به‌صورت کامل تشریح شود. بخش سوم به توضیح درس‌آموخته‌هایی اختصاص دارد که سیلاب‌های اخیر می‌توانند برای سیاست‌گذاران و عموم جامعه داشته باشد. این بخش با استفاده از داده‌های تشریح‌شده در بخش دوم نگاشته شده است. در بخش چهارم گزارش نیز مبحثی خلاصه و مقدماتی را با عنوان حکمرانی سیلاب طرح می‌کنیم. منظور از حکمرانی سیلاب، اجرای موفقیت آمیز راهبردهای مدیریت سیلاب مبتنی بر اصول و منطق حکمرانی است. این بخش گرچه قسمت اندکی از گزارش را به خود اختصاص داده است، اما بی‌شک جزو کاربردی‌ترین بخش‌های آن است.

سیلاب استان مازندران در دو مقطع زمانی رخ داد. سیل نخست در پی بارش‌های مستمر و شدید باران و برف از روز یکشنبه مورخ ۹۷/۱۲/۲۶ آغاز و در روز دوشنبه مورخ ۹۷/۱۲/۲۷ با شدت ادامه داشت. این سیل در شهرستان‌های مرکزی و شرقی استان ازجمله نکا، میاندرود، ساری، قائم‌شهر، سیمرغ[1]، سوادکوه شمالی، سوادکوه، بابلسر، گلوگاه، بهشهر، بابل، جویبار و... منجر به بالا آمدن سطح آب رودخانه‌ها، آبگرفتگی خیابان‌ها و معابر، مسدود شدن و خسارت به محورهای اصلی و فرعی، خسارت به باغات و زمین‌های کشاورزی و خزانه شالی، وقوع زمین لغزش و ریزش سنگ در راه‌های اصلی و فرعی استان، آبگرفتگی اماکن مسکونی و تجاری به‌ویژه در مناطق روستایی، تخریب واحدهای دامداری و مرغداری، تلفات دام و طیور، تخریب چندین دهنه پل و قطع راه ارتباطی روستاها و خسارت به سایر تاسیسات زیربنایی گردیده است. خسارت اصلی این سیل در منطقه کیاکلا بوده است. حسب گزارش اداره کل هواشناسی استان ، بیشترین بارندگی از عصر روز یکشنبه مورخ ۹۷/۱۲/۲۶ تا دوشنبه شب مورخ ۹۷/۱۲/۲۷ از ایستگاه بندر امیرآباد و به میزان بیش از ۱۴۰ میلیمتر به ثبت رسیده است.



نمودار ۵-۱- میزان بارش روزانه در استان مازندران در بازهٔ زمانی ۲۶ اسفند ۹۷ تا ۲۰ فروردین ۹۸

---

۱. لازم به ذکر است که کیاکلا نام اصلی و قدیمی این منطقه است که در گزارش حاضر به‌جهت رعایت امانت در انتقال گفته‌های مردم از عنوان کیاکلا برای این منطقه استفاده شده است.

در سیل مورخ ۹۷/۱۲/۲۷ تعداد ۷۵۲ روستا و ۹ شهر در ۱۲ شهرستان درگیر سیل بوده‌اند. در سیل نخست تعداد خانوارهای امدادرسان شده حدود ۳۳۰۰ خانوار و تعداد حادثه‌دیدگان حدود ۱۳۰۰۰ نفر بوده است. همچنین در این سیل حدود ۶۵۰۰ واحد مسکونی در مناطق شهری و روستایی دچار سیلاب شدند که تعداد واحدهای مسکونی تخریبی شهری و روستایی ۶۴۱ واحد و تعداد واحدهای مسکونی تعمیری شهری و روستایی ۵۸۶۰ واحد گزارش شده است.

سیل دوم مورخ ۹۸/۱/۱۲ در منطقه سوادکوه و زیرآب رخ داد. در سیل دوم حدود ۳۵۰ واحد مسکونی در مناطق شهری و روستایی دچار سیلاب شدند که تعداد واحدهای مسکونی تخریبی شهری و روستایی۱۱۰ واحد، تعداد واحدهای مسکونی تعمیری شهری و روستایی ۲۴۰ واحد، تعداد خانوارهای امدادرسان شده حدود ۵۰۰ خانوار و تعداد حادثه دیدگان حدود ۲۰۰۰ نفر بوده است.

آخرین آمار خسارت‌ها در کلیه ابعاد مشخص کرده است که کل خسارات واردهٔ سیل نخست حدود ۱۳۳۸میلیاردتومان، خسارت تأسیسات زیربنایی ۴۷۴۸۷۷۵میلیون‌ریال (حدود ۴۷۴میلیاردتومان)، خسارت مسکونی و معیشتی ۳۰۴۶۸۰۰میلیون‌ریال (حدود ۳۰۴میلیاردتومان) و خسارت بخش کشاورزی و دام و طیور ۵۵۷۷۹۲۹میلیون‌ریال (حدود ۵۵۷میلیاردتومان) بوده است. بنابراین در سیل اول بیشترین خسارت به ترتیب عبارت بودند از بخش کشاورزی و دام و طیور، بخش تاسیسات زیربنایی و بخش مسکونی. این سیل گستـره بـزرگی داشت بطوری‌که ۱۲ شهـرستان استـان را درگیر نمود یعنی بیش از نیمی از شهرستان‌های استان دچار سیل شدند ولی بیشترین خسارت سیل در شهرستان‌های کیاکلا (سیمرغ) و ساری بوده است.

آخرین آمار خسارت‌ها در کلیه ابعاد مشخص کرده است که کل خسارات واردهٔ سیل دوم حدود ۳۲۷میلیاردتومان بوده است که از این میان خسارت تأسیسات زیربنایی ۲۷۳۹۸۴۰میلیون‌ریال (حدود ۲۷۳میلیاردتومان)، خسارت مسکونی و معیشتی ۱۸۷۰۰۰میلیون‌ریال (حدود ۱۸میلیاردتومان) و خسارت بخش کشاورزی و دام و طیور: ۳۴۴۸۸۸میلیون‌ریال (حدود ۳۴میلیاردتومان) بوده است. بنابراین در سیل دوم بیشترین خسارت به ترتیب عبارت بودند از: بخش تاسیسات زیربنایی، بخش کشاورزی و دام و طیور، و در نهایت بخش مسکونی. این سیل سیل دوم گستره کوچکی داشت و بیشتر شهرستان سوادکوه و شهر زیرآب را درگیر نمود.

در مقایسهٔ دو سیل باید گفت که سیل اول با گستره وسیع و با بیشترین خسارت بر بخش کشاورزی بوده است ولی سیل دوم با گستره محدود و با بیشترین خسارت بر بخش تاسیسات زیربنایی. خسارت سیل اول بیش از چهار برابر سیل دوم بود. درمجموع دو سیل: حدود ۱۶۶۰میلیاردتومان خسارت داشتند که خسارت تاسیسات زیربنایی ۷۴۷میلیاردتومان که حدود ۳۰۰میلیاردتومان آن فقط به زیر ساخت حمل‌ونقل جاده‌ای استان بوده است. یعنی خسارت زیرساخت جاده‌ای به اندازه کل خسارت بخش مسکونی بوده است. این در حالی است که جمع کل کمک بلاعوض معیشتی و تعمیری از سوی بنیاد مسکن استان فقط ۱۶میلیاردتومان بوده است! خسارت بخش کشاورزی درمجموع ۵۹۱میلیاردتومان تخمین زده شده است. کل پرداختی از طریق صندوق بیمه محصولات کشاورزی به تعداد ۹۰۰۰ کشاورز تحت پوشش بیمه، فقط ۱۱میلیاردتومان بوده است. یعنی بطور میانگین هر کشاورزی حدود یک‌میلیون و ۲۰۰ هزارتومان. کل خسارت بخش مسکونی نیز ۳۲۲میلیاردتومان تخمین زده شده است. بنابراین آسیب‌پذیرترین بخش استان در برابر سیل تاسیسات زیربنایی بوده است؛ یعنی بخشی که متولی ساخت و نگهداری آن خود دولت است. این اعداد بیانگرکیفیت ضعیف ساخت و سازهای دولتی و عملکرد ضعیف پیمانکاران دولتی است.

۱-۱-۵. روش تحقیق

در این گزارش داده‌ها و اطلاعات حاصله از طریق روش‌های معمول در علوم اجتماعی مانند مصاحبه، مشاهده، پرسشنامه و مراجعه به اسناد و مدارک تهیه و گردآوری‌شده است. برای گردآوری اطلاعات این گزارش چهار بازدید از مناطق سیل زدهٔ استان مازندران انجام شده است، درمجموع ۱۷ مصاحبه‌صورت گرفته که ۱۰ مورد با مدیران بخش دولتی و ۷ مورد با مردم سیل‌زده بوده است. همچنین ۹ جلسه گروه متمرکز برگزار شده که ۱ جلسه با مدیران بخش دولتی، ۵ جلسه با سمن‌ها، رسانه‌ها و شوراها، و ۳ جلسه با مردم آسیب-دیده از سیل بوده است. جزئیات مصاحبه‌ها در پیوست آمده است.

اطلاعات موردنیاز از طریق مراجعه حضوری و با استفاده از عکس و فیلم و صوت جامعه هدف جمع‌آوری شد و کلیه فایل‌های صوتی، ضمیمه می‌باشد.

در این پژوهش برای ارائه و بیان یافته‌ها و نتایج، از تکنیک‌های توصیف و تحلیل داده‌های پیمایشی و نیز برای تحلیل مصاحبه‌ها از تحلیل مضمونی یا تماتیک استفاده‌شده است. در ادامه مشخصات عمومی پاسخگویان پیمایش سیل‌زدگان استان مازندران را ارائه می‌کنیم.

۲-۱-۵. مشخصات زمینه‌ای پاسخگویان

جدول ۵-۱- مشخصات عمومی پاسخگویان

مشخصات عمومی	گزینه‌ها / طبقات	کل استان	
		فراوانی	درصد
جنس	مرد	۶۷	۵۴/۰
	زن	۵۹	۴۶/۰
سن	۲۰-۲۹سال	۱۳	۱۰/۰
	۳۰ – ۶۴ سال	۹۶	۷۶/۰
	۶۵ سال به بالا	۱۷	۱۳/۰
	میانگین	۴۹	
تحصیلات	بی‌سواد	۲۱	۱۶/۰
	ابتدایی	۳۷	۲۹/۰
	راهنمایی	۱۵	۱۲/۱
	متوسطه	۲	۱/۰
	دیپلم	۳۰	۲۴/۰
	کاردانی و کارشناسی	۱۳	۱۰/۱
	کارشناسی ارشد و دکتری	۶	۴/۰
وضعیت تأهل	متأهل	۱۰۵	۸۳/۰
	مجرد	۹	۷/۰
	بدون همسر / فوت وطلاق	۱۲	۹/۰
وضعیت مسکن	ملکی	۱۰۹	۸۷/۰
	استیجاری یا رهنی	۱۲	۹/۰
	سایر	۳	۱/۰
نسبت پاسخگو با خانوار	سرپرست خانوار	۷۳	۵۷/۰
	همسر سرپرست	۴۲	۳۳/۰
	فرزند خانوار	۱۱	۸/۰
تعداد اعضای خانوار	۱-۲ نفر	۲۷	۲۰/۰
	۳-۴ نفر	۶۲	۴۹/۰
	۵ نفر و بیشتر	۳۷	۲۸/۰
	میانگین	۳	

جدول ۵-۱ سیمای نمونه‌های آماری را به تفکیک متغیرهای مختلف خاستگاهی نشان می‌دهد. حدود ۴۶ درصد پاسخگویان زن و ۵۴ درصد آنان مرد بوده‌اند. به‌علاوه ۱۰ درصد پاسخگویان از جوانان، ۷۶ درصد آن‌ها از میانسالان و حدود ۱۳ درصد آن‌ها از گروه سالخوردگان بودند. میانگین سن پاسخ‌گویان حدود ۴۹ سال بوده است. این اطلاعات نشان می‌دهد که اکثر آسیب دیدگان سیل از گروه نزدیک به پایان دوره میانسالی و شروع دوره سالخوردگی می باشند. حدود ۴۵ درصد پاسخگویان یا بیسواد بودند و یا دارای تحصیلات ابتدایی. حدود ۸۷ درصد آن‌ها مالک خانه خود هستند. اگرچه میانگین تعداد اعضای خانوار حدود ۳ نفر بوده ولی حدود ۲۸ درصد این

خانوارهای آسیب دیده دارای بعد خانوار بالای ۵ نفر بودند. لذا می توان سیمای نمونه مورد نظر را به شرح زیر خلاصه نمود: گروهی که اکثر آن‌ها دارای سن حدود ۵۰ سال، سطح تحصیلات پایین، متاهل و دارای حدود ۳ فرزند بوده و اغلب آن‌ها مالک خانه آسیب دیده از سیلاب می باشند.

۵-۲. مطالعات اجتماعی و فرهنگی

۵-۲-۱. ادراک خطر سیلاب

در سطح مردم عادی، مردم خطر سیلاب را جدی نگرفته بودند. سابقه داشته است که بارندگی باعث آبگرفتگی در معابر و حیاط خانه‌هایشان بشود، اما اتفاقی که در ۹۷/۱۲/۲۷ افتاد بی‌سابقه بود. عمده‌ترین عامل جدی تلقی نکردن خطر سیلاب از جانب مردم نیز همین بی‌سابقه بودن آن بود؛ بعد از دوران طولانی خشکسالی، و کم شدن ارتفاع و عرض رودخانه، چنین اتفاقی برای مردم قابل تصور نبود.

البته در سطح مسئولان و مدیران، به استناد نامه‌نگاری‌ها و صورت‌جلسات فرمانداری سیمرغ، و به گفتهٔ فرماندار ، مدیر منابع آب، و شهردار ، دهیار برج‌خیل وقوع یک فاجعه پیش‌بینی می‌شد و بارها در جلسات در خصوص لزوم لایروبی رودخانه و حل مشکل پل برج‌خیل صحبت و مکاتبه شده بود، هرچند که اقدام عملی مؤثری (به گفتهٔ دهیاری‌های برج‌خیل و تالارپشت) صورت نگرفته بود.

یکی از پرسش‌های کارگروه این بود که «خطر سیلاب در برنامه‌ریزی زندگی آن‌ها چه نقشی ایفا می‌کند/ می‌کرده است؟» بر اساس یافته‌ها مشخص شد مردم عادی چون خطر سیلاب را جدی نگرفته بودند، برای جلوگیری از آسیب‌های سیل و ایمن‌سازی زندگی خود و خانواده‌شان کاری در این راستا نکرده بودند. مقاوم‌سازی ساختمان بیشتر در برابر زلزله معنادار است. در سیل، آنچه مشکل ایجاد می‌کند، ساختمان‌های بدون هویت و نظارت هستند که در خارج از محدوده‌های قانونی شهر و روستا ساخته شده‌اند. مشخصاً مردم مناطق سیل‌زده تحت پوشش بیمهٔ سیلاب نبودند به سه دلیل مشخص: اولاً تعرفه‌های شرکت‌های بیمه با درآمد مردم همخوانی ندارد. فراموش نکنیم که دو منطقه سیل‌زده اصلی یعنی زیرآب و کیاکلا بر اساس شاخص‌های اقتصادی استان از ضعیف‌ترین مناطق اقتصادی بشمار می‌روند. ثانیاً اعتماد مردم به بیمه پایین است، و ثالثاً مردم می‌دانند که در زمان پرداخت غرامت، بیمه سخت‌گیری زیادی می‌کند.

۵-۲-۱-۱. مسئلهٔ بیمه و نقش آن در برنامه‌ریزی خطر سیلاب

در بحث بیمه‌ها، چرخه‌ای معیوب وجود دارد. این چرخهٔ معیوب بر پاشنهٔ عدم اعتماد متقابل بین مردم و شرکت‌های بیمه و بی-تفاوتی بخش دولتی نسبت به این بی‌اعتمادی متقابل و مخرب می‌چرخد. نخست اینکه مردم به خاطر تجربیات گذشته و همچنین تجربه خود در سایر حوزه‌ها نظیر بیمه اتو مبیل. به شرکت‌های بیمه و عملکرد آنان اعتمادی ندارند. عملکرد بیمه در زمان پرداخت خسارت‌ها در تجربه‌های قبل موجب بی‌اعتمادی مردم شده است. دوم اینکه مسئولان دولتی اعتقاد دارند سازمان‌های دولتی نمی-توانند منابع خود را برای گسترش بیمه دارایی‌ها در جامعه صرف کنند و پوشش بیشتر بیمه باید به نمایندگان بیمه سپرده شود. به اعتقاد آن‌ها شرکت‌های بیمه باید ساختمان‌های در معرض خطر را بشناسند و آن‌ها را بیمه کنند. از آن جایی که بیمه یک صنعت و حرفه درآمدزاست، دولتی‌ها نمی‌توانند برای آنان تبلیغ کنند. سوم اینکه از طرف دیگر شرکت‌های بیمه معتقدند که بسیاری از ساختمان‌های موجود در بستر رودخانه فاقد پروانه ساخت هستند و قابل بیمه‌شدن نیستند. به‌علاوه شرکت‌های بیمه نیز بر مبنای رفتارهای قبلی مشتریان، به اعلام خسارت بیمه شدگان اعتماد ندارد.

در شرایط فقدان اعتماد متقابل بین مردم و شرکت‌های بیمه شاهد سیاست بی‌تفاوتی و عدم قبول مسئولیت بخش دولتی برای حل این مشکل هستیم. این در حالیست که بار مالی و هزینه‌های اجتماعی ناشی از این فقدان اعتماد بر دوش دولت است.

اما خطر بروز سیلاب از سال ۹۶ بارها در صورت‌جلسات فرمانداری کیاکلا منعکس شده است. به گفتهٔ فرماندار، شهردار، مدیر منابع آب کیاکلا، آن‌ها در سال ۹۶، قصد لایروبی و تعریض رودخانهٔ تالار را داشتند که با مقاومت مردمی و حتی مقاومت روحانیت محلی و

مقام قضایی مواجه شدند. علت مقاومت مردمی این بود که بخشی از زمین‌ها و باغ‌های مردم در حریم قرار گرفته بود، و آن‌ها خود را مالک آن زمین‌ها می‌دانستند و مقامات را متجاوز به زمین و ملک خود. تلقی می‌کردند. امام جمعه موقت وقت نیز در خطبهٔ نماز جمعه آن‌ها را متجاوز می‌خواند و در نهایت یک مقام قضایی محلی که حالا برکنار شده، حکم توقف کار و توقیف وسایل کار را صادر می‌کند (مستندی در این خصوص دریافت نشد). وقتی تصرف حریم به نفع رودخانه متوقف شد، اقدام برای لایروبی هم به‌طور جدی دنبال نشد (این مهم‌ترین انتقاد دهیاری برج‌خیل و مردم محلی برج‌خیل از عملکرد مقامات است). این در حالی است که به شهادت مسئولان فوق (فرماندار، شهردار، مدیر منابع آب)، لایروبی و آزادسازی رودخانه در منطقه بهنمیر که در نزدیکی کیاکلا قرار دارد اجرا شد، و نقش مهمی در آسیب ندیدن بهنمیر در سیلاب اخیر داشت.

۵-۲-۱-۲. نتایج حاصل از پیمایش در خصوص ادراک خطر سیلاب

برای پی بردن به میزان درک از خطر پدیده‌ها و حوادث طبیعی در مناطق سیل‌زده قبل، از پاسخگویان سوالاتی در مورد تجربه زیسته آن‌ها و تصوراتی که بصورت ذهنی از حوادث طبیعی همانند سیل از قبل داشته‌اند، پرسیده شد که نتایج پاسخ‌های دریافتی به شرح جداول ۵-۲ است.

جدول ۵-۲- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تجربه قبلی از پدیده‌ها و حوادث طبیعی

ردیف	نام حوادث طبیعی	فراوانی	درصد
۱	زلزله	۷	۵/۶
۲	سیل	۸۱	۶۴/۳
۳	خشکسالی	۱	۰/۸
۴	طوفان	۱	۰/۸
۵	هیچ کدام	۳۵	۲۷/۸
۶	جمع	۱۲۵	۹۹/۲
۷	بی پاسخ	۱	۰/۸
۸	جمع	۱۲۶	۱۰۰

یافته‌های جدول ۵-۲ حاکی از آن است که سیل‌زدگان در پاسخ به این سؤال که: «شما در پنج سال اخیر در شهر یا روستای محل زندگی‌تان (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر) کدام یک از پدیده‌ها و حوادث طبیعی زیر را تجربه کرده‌اید؟ » اینگونه اعلام نظر نمودند: ۵/۶ درصد پاسخگویان اظهار کردند زلزله را تجربه کردند، ۶۴/۳ درصد آن‌ها تجربه سیل را از قبل داشتند، ۰/۸ درصد هم بیان کردند خشکسالی و ۰/۸ درصد هم طوفان را تجربه کردند. یکی از دلایل وقوع فراوان سیل در استان مازندران این است که بیش از ۷۶ درصد مساحت استان دارای شیب بالای ۱۰ درصد است که از این میزان حدود ۴۰ درصد مساحت استان دارای شیب بالای ۵۰ درصد است. لذا استان دارای استعداد سیل خیزی است و نمی توان از وقوع سیل در استان تا حد زیادی جلوگیری کرد ولی میتوان اثرات سیل را کاهش داد.

مقایسه یافته‌های فوق نشان می‌دهد اکثریت قابل توجهی از پاسخگویان (۶۴ درصد) سیلاب، خطرات و آسیب‌های ناشی از آن را در پنج سال اخیر تجربه کرده بودند. به نظر می رسد این یافته مهمی است از این لحاظ که اگر در ۵ سال گذشته این حجم از نمونه مورد مطالعه در سه منطقه سیل‌خیز مازندران، مهارت‌ها و آموزش‌های لازم را در ضمن تجربه قبلی سیلاب دریافت کرده بودند قطعا در طول این سال‌ها آن‌ها می‌توانستند درک صحیح‌تری از خطرات سیلاب در منطقه مسکونی خود داشته باشند و آسیب‌های ناشی از وقوع سیلاب در این مناطق به حداقل ممکن می‌رسید.

جدول ۵-۳- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب ادراک خطر سیلاب

سوال‌ها	خیر		بله		جمع		بی پاسخ/ نمی‌دانم		مشمول نمی‌شود	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
آیا این پدیده‌ها و حوادث بر زندگی شما اثر محسوس و قابل توجهی گذاشته بودند (تخریب، صدمه به سلامتی و ..)؟	۱۶	۱۲/۷	۷۴	۵۸/۷	۹۰	۷۱/۴	۱	۰/۸	۳۵	۲۷/۸
آیا در نزدیکی محل زندگی شما رودخانه‌ای هست؟	۱	۰/۸	۱۲۵	۹۹/۲	۱۲۶	۱۰۰	۰	۰	۰	۰
آیا قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می‌دانستید؟	۹۸	۷۷/۸	۲۵	۱۹/۸	۱۲۳	۹۷/۶	۳	۲/۴	۰	۰
آیا خانه شما در برابر سیلاب بیمه بود؟	۱۱۳	۸۹/۷	۱۳	۱۰/۳	۱۲۶	۱۰۰	۰	۰	۰	۰
آیا سایر دارایی‌های شما – غیر از خانه - در برابر سیلاب بیمه بود؟	۱۱۸	۹۳/۷	۸	۶/۳	۱۲۶	۱۰۰	۰	۰	۰	۰

در بررسی نظر پاسخگویان در مورد این سؤال که : «آیا این پدیده‌ها و حوادث (در طی ۵ سال گذشته) بر زندگی شما اثر محسوس و قابل توجهی گذاشته بودند (تخریب، صدمه به سلامتی و ..)؟ » یافته‌های جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع ۱۲۶ نفری که مورد پرسش قرار گرفتند، ۱۲/۷ درصد پاسخگویان جوابشان منفی بود و ۵۸/۷ درصد اعلام نمودند که حوادث طبـیعی در ۵ سال گذشته آسیب و یا صـدمه قابل محسوسی در زندگی‌شان گذاشته است .

این یافته نشان می‌دهد اکثریت مردم مناطق سیل‌زده تجربه آسیب دیدن از حوادث طبیعی را در ۵ سال گذشته درک کردند و این نکته قابل تامل است چطور با کسب این تجربه ارزنده در گذشته، پیش‌بینی جهت پیشگیری از تکرار آسیب دیدن از حوادث طبیعی در مناطق سیل‌زده از سوی نهادهای مسئول و مردم مشاهده نگردید؟

با توجه به یافته‌های جدول فوق در مورد این سؤال که: «آیا در نزدیکی محل زندگی شما رودخانه‌ای هست؟» از مجموع ۱۲۶ نفری که مورد پرسش قرار گرفتند، ۰/۸ درصد پاسخگویان جوابشان خیر بود و ۹۹/۲ درصد پاسخگویان اعلام کردند در منطقه مسکونی‌شان رودخانه وجود دارد .

یافته به‌دست‌آمده فوق می تواند یکی از یافته‌های ارزشمند باشد. اینکه ۹۹ درصد پاسخگویان در مناطق سیل‌زده اعلام کردند در منطقه مسکونی‌شان حداقل یک رودخانه وجود دارد. این یافته نشان می‌دهد که حتی اگر هیچ پژوهشی عمیق هم در مورد عوامل پیچیده جاری شدن سیلاب در مناطق مذکور صورت نگرفته باشد، مسئولین و نهادهای مرتبط با یک بررسی اولیه می‌توانستند احتمال جاری شدن سیل در این مناطق را پیش‌بینی نمایند و اقدامات احتمالی لازم را در دستور کار خود قرار می‌دادند تا علاوه بر پیشگیری حتی باعث کاهش میزان آسیب دیدگی ناشی از سیلاب می‌شدند.

با توجه به داده‌های جدول فوق در مورد این سؤال که: «آیا قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می‌دانستید؟» از مجموع ۱۲۶ نفری که مورد پرسش قرار گرفتند ، ۷۷/۸ درصد پاسخگویان به این سؤال پاسخ منفی دادند ، ۱۹/۸ درصد آن‌ها گزینه بلی و ۲/۴ درصد هم گزینه نمی‌دانم را انتخاب کردند.یافته فوق هم می‌تواند جای تامل داشته باشد! اینکه در منطقه مستعد سیلاب ساکن باشید اما حدود ۷۸ درصد ساکنین خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی نگرفته باشند !؟

اطلاعات جدول فوق در مورد این سؤال که: «آیا خانه شما در برابر سیلاب بیمه بود؟» نشان می‌دهد که از مجموع ۱۲۶ نفری که مورد پرسش قرار گرفتند، ۸۹/۷ درصد پاسخگویان گزینه خیر و ۱۰/۳ درصد پاسخگویان گزینه بله را انتخاب کردند.

با توجه به نتایج جدول فوق در مورد این سؤال که : «آیا سایر دارایی‌های شما – غیر از خانه - در برابر سیلاب بیمه بود؟» از مجموع ۱۲۶ نفری که مورد پرسش قرار گرفتند، ۹۳/۷ پاسخگویان گزینه خیر و ۶/۳ درصد پاسخگویان گزینه بله را برگزیدند.

جدول ۵-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب حساسیت آن‌ها نسبت به خطر بروز سیلاب در محل زندگی خود

گزینه‌ها	فراوانی	درصد
خیلی کم	۶۲	۴۹/۲
کم	۲۴	۱۹
متوسط	۹	۷/۱
زیاد	۱۸	۱۴/۳
خیلی زیاد	۸	۶/۳
نمی دانم	۵	۴
جمع	۱۲۶	۱۰۰
میانگین	۲/۰۶ از ۵	

داده‌های جدول ۵-۴ نشان می‌دهد از مجموع ۱۲۶ پاسخگو، ۴۹/۲ درصد گزینه خیلی کم، ۱۹ درصد گزینه کم، ۷/۱ درصد گزینه متوسط، ۱۴/۳ درصد گزینه زیاد،۶/۳ درصد گزینه خیلی زیاد و ۴ درصد هم گزینه نمی‌دانم را انتخاب کردند.یافته‌های فوق نشان می-دهد اکثریت پاسخگویان یعنی حدود ۶۸ درصد آن‌ها دغدغه ناچیزی نسبت به احتمال برور سیلاب در محل زندگی شان داشتند و صرفاً حدود ۱۰ درصد از پاسخگویان اعلام کردند نسبت به این احتمال وقوع سیلاب در منطقه شان حساسیت داشتند.

یافته‌های به‌دست‌آمده از پنج سؤال فوق و مقایسه آن‌ها با هم نشان می‌دهد مردم ساکن در مناطق سیل‌زده علیرغم قرارگرفتن در مناطق مستعد سیلاب، ولی با توجه به عدم دریافت اطلاعات و آگاهی‌های لازم در مورد وجود پتانسیل طبیعی و جغرافیایی سیل‌خیز بودن مناطق مسکونی‌شان از سوی نهادهای مرتبط در طول دوران زندگی‌شان، درک درستی از خطر سیلاب و آسیب‌های ناشی از آن نداشتند. همچنین میانگین خروجی جدول مربوط به میزان حسایت مردم نسبت به احتمال وقوع سیلاب در محل زندگی‌شان که برابر با ۲/۰۶ از ۵ به دست آمد نشان می‌دهد میزان حساسیت و توجه مردم مناطق سیل‌زده به احتمال وقوع سیلاب پایین‌تر از حد متوسط است و این نتیجه هم می‌تواند تایید کننده نداشتن اطلاعات و آگاهی لازم در مورد احتمال وقوع سیلاب در منطقه‌شان باشد. بنابراین طبیعی است آمادگی لازم جهت مواجهه با سیلاب را نداشته باشند یا منازل‌شان و دارایی‌شان بیمه نباشد.

۵-۲-۲. آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب

یکی از پرسش‌های کارگروه در این بخش این بود که «آنچه مردم باید درباره سیلاب بدانند چیست؟» به گفتهٔ بسیاری از مسئولان، مردم باید بدانند که با تغییر اقلیم مواجه هستیم و این‌که چند سال خشکسالی داشته‌ایم، دلیل نمی‌شود که برای ترسالی و سیلاب آمادگی نداشته باشیم. مردم باید بدانند که بعد از ۱۰ سال خشکسالی ممکن است ۱۰ سال ترسالی داشته باشیم و باید همیشه آمادگی هرچیزی را داشته باشیم. حتی از این که وسط تابستان شاهد بارش برف باشیم هم نباید متعجب‌مان کند. به استناد سیل عظیم بهشهر و نکا در مرداد سال ۷۸ می‌توان گفت که باید آمادگی مواجهه با سیلاب در مرداد ماه را هم داشت. این آگاهی‌ها باید از طریق ساخت مستندهایی که از رسانهٔ ملی مرتباً پخش شوند، به مردم آموزش داده شوند. فعالان سمن‌های زیست‌محیطی استان معتقدند باید برای بچه‌ها کلاس‌های آموزشی گذاشت و مانورهای هدفمند برای زلزله، سیل، آتش‌سوزی، و طوفان اجرا کرد. به گفتهٔ ادارهٔ کل بحران استان مازندران، در مفاد درسی دانش‌آموزان می‌بایستی در خصوص چیستی سیلاب به آن‌ها آموزش داده شود و ائمهٔ جمعه می‌بایستی از تریبون نماز جمعه از اثرات منفی تجاوز به حریم رودخانه برای مردم حرف بزنند و آزادسازی حریم رودخانه‌ها را تشویق کنند.

مردم بویژه افراد ساکن در مناطق کوهستانی مثل زیرآب و در حوضه‌های پایین دست مثل کیاکلا را باید نسبت به سیلاب آگاه نمود. این آگاهی را نه‌تنها باید به این مردم داد بلکه به بسیاری از مسئولان شهری و روستایی شامل فرمانداری‌ها، شهرداری‌ها، بخشداری‌ها، دهیاری‌ها و شوراهای شهر و روستا باید آموزش‌های لازم را داد تا مجوز ساخت ساختمان‌های مسکونی، اداری، تولیدی و خدماتی را در محدوده‌های مستعد سیلاب صادر نکنند و به تقاضاهای پرفشار مردم برای احداث چنین سازه‌هایی مجوز ندهند و در

صورت تخلف بلافاصله قاطعانه نسبت به تخریب آن‌ها اقدام نموده و در این باره به هیچ وجه اغماضی نداشته باشند. هر چقدر سطح این آگاهی‌ها از سوی مردم و مسئولان بیشتر باشد کمتر شاهد نابودی سرمایه‌های اقتصادی و اجتماعی خواهیم بود.

یکی دیگر از پرسش‌هایی که کارگروه در این بخش در پی پاسخ به آن بود این بود که «آگاهی مردم چه تأثیری بر واکنش آن‌ها در مقابل سیلاب داشته است؟» مسئولین هلال‌احمر استان مازندران معتقدند عدم آگاهی مردم، باعث می‌شود که مردم در حین امدادرسانی مانع آن‌ها شوند، و در حین بحران درگیر مسائل فرهنگی شوند. آن‌ها از نمونهٔ موفق ژاپن مثال می‌آورند که توانسته است مردم خود را با این مسائل بخوبی آشنا کند.

در سطحی کلی‌تر، آگاهی‌های عمومی در همکاری یا مقاومت مردم نقش مهمی ایفا می‌کند. مخالفت مردم با تعریض رودخانه تالار در کیاکلا در سال ۹۶ به دلیل عدم آگاهی آن‌ها از خطر سیلاب بوده است، با تجربهٔ ۹۷/۱۲/۲۷ مردم مقامات را مسئول لایروبی نکردن به‌موقع پل برج‌خیل می‌دانند، و حالا دیگر مقاومتی در مقابل اقدامات پیش‌گیرانه ندارند. سمن‌های فعال زیست‌محیطی استان معتقدند حالا که ذهنیت مردم تحت تأثیر این واقعه قرار دارد، و به موضوع حساس است، بهترین فرصت است که مقامات برای آزادسازی حریم اقدام کنند زیرا اکنون افکار عمومی بخوبی متوجه شده که عدم لایروبی و عدم آزادسازی حریم رودخانه می‌توآنچه بلایایی پدید آورد. وجود این آگاهی عمومی اکنون فرصت مناسبی برای اقدامات اساسی برای نجات رودخانه‌ها پدید آورده است.

۵-۲-۲-۱. نتایج حاصل از پیمایش در خصوص آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب

سؤالات مطرح‌شده در رابطه به اینکه قبل سیلاب چه اطلاعات و آموزش‌هایی جهت آگاهی‌دادن به مردم منطقه درباره اقدامات لازم هنگام مواجهه با سیلاب را داشته باشند انجام‌شده که در قالب جداول زیر ارائه می‌گردد.

جدول ۵-۵- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان آگاهی‌های عمومی در مورد نحوه مواجهه با سیلاب

سوالات	بله		خیر		نمی‌دانم		جمع		بی‌پاسخ	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
آیا تا قبل از سیلاب‌های اخیر، آموزش یا هشداری درباره خطر سیلاب در منطقه‌ای که زندگی می‌کنید به شما داده شده بود؟	۷	۵/۶	۱۰۶	۸۴/۱	۱۱	۸/۷	۱۲۴	۹۸/۴	۲	۱/۶
آیا شما درباره حوادث و پدیده‌های طبیعی و روش‌های امداد و نجات، کمک به خودتان یا دیگران در هنگام بروز این حوادث آموزش دیده‌اید؟	۱۱	۸/۷	۱۰۶	۸۴/۱	۹	۷/۱	۱۲۶	۱۰۰	۰	۰
آیا در پنج سال اخیر (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر)، درباره سیلاب و آموزش آمادگی در برابر آن، برنامه‌ای را از تلویزیون دیده‌اید؟	۵	۴	۱۰۶	۸۴/۱	۱۵	۱۱/۹	۱۲۶	۱۰۰	۰	۰
آیا در پنج سال اخیر (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر)، درباره سیلاب و آموزش آمادگی در برابر آن، برنامه‌ای را از رادیو شنیده‌اید؟	۴	۳/۲	۱۰۰	۷۹/۴	۲۲	۱۷/۵	۱۲۶	۱۰۰	۰	۰

داده‌های جدول ۵-۵ نشان می‌دهد از مجموع ۱۲۶ نفری که با این سؤال که «آیا تا قبل از سیلاب‌های اخیر، آموزش یا هشداری درباره خطر سیلاب در منطقه‌ای که زندگی می‌کنید به شما داده شده بود؟» مورد بررسی قرار گرفتند، ۵/۶ درصد جواب مثبت دادند و ۸۴/۱ درصد پاسخ منفی، ۸/۷ درصد گزینه نمی دانم را انتخاب کردند و ۱/۶ درصد هم پاسخی ندادند. مقایسه درصدهای فوق نشان می‌دهد اکثر پاسخگویان (۸۴ درصد) اظهار نموده‌اند تا قبل از سیلاب‌های اخیر آموزش یا هشداری درباره خطر سیلاب در منطقه‌ای که زندگی می‌کنند دریافت نکردند.

داده‌های جدول ۳-۵ حاکی از آن است که جواب پاسخگویان به این سؤال که «آیا شما درباره حوادث و پدیده‌های طبیعی و روش‌های امداد و نجات، کمک به خودتان یا دیگران در هنگام بروز این حوادث آموزش دیده‌اید؟ » به این صورت می‌باشد: ۸/۷ درصد گزینه بله ، ۸۴/۱ درصد گزینه خیر و ۷/۱ درصد پاسخ نمی‌دانم را انتخاب گردند.مقایسه نتایج به‌دست‌آمده از جدول فوق نشان می‌دهد اکثر پاسخگویان (۸۴ درصد) اعلام داشته‌اند در مورد روش‌های امداد و نجات جهت کمک به خودشان یا دیگران در هنگام بروز حوادث و پدیده‌های طبیعی مثل سیلاب هیچ‌گونه آموزشی ندیده‌اند.

داده‌های جدول ۵-۵ نشان می‌دهد پاسخگویان در پاسخ به این سؤال که: «آیا در پنج سال اخیر (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر)، درباره سیلاب و آموزش آمادگی در برابر آن، برنامه‌ای را از تلویزیون دیده‌اید؟ » چنین اعلام نظر نموده‌اند: ۴ درصد گزینه بله، ۸۴/۱ درصد گزینه خیر و ۱۱/۹ درصد گزینه نمی‌دانم را انتخاب کردند. مقایسه درصدهای فوق نشان می‌دهد اکثر پاسخگویان (۸۴ درصد) اظهار نمودند در پنج سال اخیر، آموزش آمادگی در مقابل سیلاب از طریق تلویزیون برای مردم انجام نشده است.

نتایج به‌دست‌آمده در جدول ۵-۵ در مورد نظر پاسخگویان در مورد این سؤال که: «آیا در پنج سال اخیر (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر)، درباره سیلاب و آموزش آمادگی در برابر آن، برنامه‌ای را از رادیو شنیده‌اید؟ » اینگونه پاسخ دادند : ۳/۲ درصد گزینه بله، ۷۹/۴ درصد گزینه خیر و ۱۷/۵ درصد گزینه نمی‌دانم را انتخاب کردند. مقایسه نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که اکثر پاسخگویان (۷۹ درصد) اعلام نمودند که در پنج سال اخیر، هیچ‌گونه آموزش آمادگی در مقابل سیلاب از طریق رادیو برای مردم انجام نشده است.

جدول ۵-۶- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب آگاهی درباره خطرات سیلاب

آگاهی درباره خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند	تعداد	درصد
خیلی کم	۷۷	۶۱/۱
کم	۲۰	۱۵/۹
متوسط	۱۰	۷/۹
زیاد	۷	۵/۶
خیلی زیاد	۵	۴
نمی‌دانم	۶	۴/۸
جمع	۱۲۵	۹۹/۲
بدون پاسخ	۱	۰/۸
جمع	۱۲۶	۱۰۰
میانگین داده‌ها: ۱/۶۸از ۵		

داده‌های موجود در جدول ۵-۶ نشان می‌دهد از مجموع ۱۲۶ نفری که نسبت به میزان آگاهی درباره خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند اظهارنظر کرده‌اند، ۷۷ درصد افراد اعلام کردند که میزان آگاهی‌شان درباره خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند خیلی کم و ناچیز است ، ۷/۹ درصد پاسخگویان بیان کردند در این زمینه آگاهی متوسطی دارند و صرفاً ۹/۶ درصد از سیل زدگان مورد مطالعه اعلام کردند اطلاعات زیاد و مناسبی در این زمینه دارند.

مقایسه خروجی جداول دریافت اطلاعات افراد از طریق رادیو و تلویزیون که حاکی از تأثیر بسیار پایین رسانه‌های مذکور در اطلاع‌رسانی و دادن آگاهی‌های لازم به مردم در زمینه سیلاب است و میانگین نتایج خروجی از جدول میزان آگاهی مردم در خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام وقوع سیلاب انجام بدهند با عدد ۱/۶۸ از ۵ نشان از این دارد که سطح اطلاعات عمومی مردم در مورد نحوه مواجهه با سیلاب بسیار پایین‌تر از حدانتظار است و نیاز به برنامه‌ریزی منسجم جهت افزایش آگاهی مردم می‌باشد.

۵-۲-۳. آموزش‌های وضعیت امداد و نجات

آمادگی مردم در وضعیت امداد و نجات بیشتر از نوع سنتی و قومی و احساسی است و عموماً در ساعات اولیه حادثه به دلیل فقدان امکانات کافی میتوان تنها به اتکای نیروهای داوطلب مردمی (که مدیریت بومی تعریف نشده‌ای دارند) امدادرسانی را دنبال نمود. مردم کیاکلا از قبل آمادگی نداشتند. در ۹۷/۱۲/۲۷ آب‌گرفتگی از ۸ صبح آغاز شد و طی دو ساعت آب به سرعت بالا آمد، در برخی مناطق، شروع به تخلیه افراد از خانه‌ها کردند. در این ساعات اولیه، عملیات امداد و نجات با خود افراد محلی بود. مردم محلی با ۱۰، ۱۵ دستگاه تراکتور شخصی به کمک افرادی که گیرافتاده بودند رفتند، بعد از آن قایق‌ها و جت‌اسکی‌های هیئت‌های ورزشی بابلسر برای امدادرسانی رسیدند. اگر کسی مقاومت می‌کرد محلی‌ها به زور او را می‌بردند. در مورد مردم روستاهای کیاکلا که اوضاع بدتر بود، مردم به دلیل قرار گرفتن در وضعیتی که برایشان خطر جانی داشت، مقاومتی در مقابل عملیات امداد و نجات نداشتند. در روستای برج‌خیل پیش از رسیدن نیروهای امدادرسان دولتی و سپاه، مردم در قالب گروه‌های محلی و فامیلی به هم کمک کردند. پیرزن، پیرمردی که حالا در تنها قسمت تخریب نشدهٔ خانه‌شان در برج‌خیل در شرایط کاملاً ابتدایی و ضعیف زندگی می‌کنند، گفتند وقتی آب بالا آمد، دختر باردارشان در خانهٔ آن‌ها بود. در آن زمان از نیروهای امدادرسان خبری نبود، و اقوام، آن‌ها را با تراکتور و نردبان از وسط سیل در خانه نجات دادند. فرد دیگری در همین روستا اعلام کرد که چون خانه‌شان داخل کوچه بود و دسترسی امدادرسان‌ها به آن‌ها دشوار بود، خودشان را به خانهٔ همسایه، که از اقوام آنهاست رساندند. از طبقهٔ بالای خانهٔ همسایه که نسبت به سیل مقاوم‌تر ساخته شده بود، نگاه کردند که آب چطور در خانه‌شان بالا می‌رود. امدادرسان‌ها در آن روز، به سمت کوچهٔ آن‌ها نرفتند.

درمجموع به نظر می‌رسد که امداد اولیه توسط نیروهای شبکه همسایگی و خویشاوندی موجود در محل صورت گرفته است و سپس در مرحله بعد شاهد حضور هیئت‌های ورزشی نظیر قایق‌رانی بودیم و در نهایت نیروهای امدادرسان رسمی در صحنه حاضر شدند. به‌طور کلی مردم از آمادگی کافی برای تسهیل امداد و نجات برخوردار نبودند ولی درمجموع مقاومت چندانی در برابر تخلیه منازل خود بروز ندادند. این تخلیه منازل به تعداد معدودی بوده و با مشکل مهمی مواجه نبوده است.

۵-۲-۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب

نگرش مردم در باره علت سیلاب بیشتر معطوف بود به: قطع درختان جنگلی در بالا دست (چون در طول رودخانه شاهد درختان قطع شده زیادی بودند که در بالادست رخ داده بود) و چرای بیش از حد دام در مراتع و عدم پوشش گیاهی در جنگل‌ها و مراتع.

نگرش مردم در خصوص علت سیلاب، متفاوت بود. افراد بی‌سواد و مسن روستاها چندان به علت سیل فکر نکرده بودند، افراد مطلع‌تر در منطقه کیاکلا برخی پل برج‌خیل را غیرفنی ارزیابی می‌کردند و معتقد بودند در ساخت پل، استاندارد ارتفاع رعایت نشده است. برخی ایرادی متوجه مهندسی پل نمی‌دانستند و مشکل اصلی را لایروبی نکردن رودخانهٔ و پل برج‌خیل می‌دانستند. فعالان زیست‌محیطی و مسئولان علاوه بر مسئلهٔ پل، به تجاوز به حریم رودخانه، نی‌کاری و باغ‌کاری در حریم، اشاره داشتند. نی‌ها و درختانی که زیر پل جمع شده‌بودند و مانع عبور آب شده بودند و پل را به یک سد تبدیل کرده بودند و موجب برگشت آب به روستاهایی مثل تالارپشت شده بود. مردم عادی اکثراً متعجب بودند که چطور پیشتر با باران شدیدتر و مدت زمان بارش بیشتر، این میزان آبگرفتگی اتفاق نیفتاده بود و چرا این بار این طور شده بود. برخی مشکوک بودند که شاید دلیلی وجود داشته که دولت به مردم نمی‌گوید.

مردم زیرآب، عوامل اصلی سیلاب را در وهله اول: برداشت بی رویه چوب از جنگل می‌دانستند چون مناطق روستایی زیرآب از نظر جنس خاک مستعد رانش و ریزش خاک و جاده می‌باشد بنابراین پوشش گیاهی جنگل نقش بسیار مؤثری در حفظ بافت بستر زیر پای درختان دارد و در کاهش رانش زمین مؤثر است.

عامل دوم سیلاب را تجاوز به حریم رودخانه و ساخت و ساز در حریم رودخانه و عدم برخورد و پیگیری مسئولین در این زمینه و عامل سوم را عدم توجه به نوع خاک و شرایط اقلیمی منطقه در جاده سازی و راه‌سازی معرفی کردند.

مردم به‌طور کلی قدردان امدادرسانان بودند. اما غالباً امدادرسانی را عادلانه نمی‌دانستند. اغلب مردم این امدادرسانی را کافی و عادلانه نمی‌دانستند و اغلب این کمک‌رسانی‌ها را گزینشی و برای خانواده‌های خاص می‌دانستند. زنی حدوداً ۵۰ ساله، در روستای

برج‌خیل که پیشتر کارگر زمین‌های دیگران بوده، و حالا در شرایط بد روحی، با عروس و داماد و خانواده در قسمت کوچک تخریب نشدهٔ خانه‌شان زندگی می‌کرد، از این ناراحت بود که چرا به خانوارهایی که سیل آسیبی جزیی در حد تخریب دستشویی کنار حیاط خانه به آن‌ها وارد کرده بود، همان مقدار کمک شد که به او و خانواده‌اش که همه‌چیزشان را از دست داده‌اند. فشار مالی و گرانی مواد غذایی نگرانی اصلی او بود، می‌گفت که توان جسمی‌اش را از دست داده است، و دیگر نمی‌تواند کار کند.

۵-۲-۴-۱. نگرش مردم به علت سیلاب

چهار جمله جدول ۵-۷ در اختیار پاسخگویان قرار گرفت و از آن‌ها خواسته شد با توجه به تجربه زیسته خود و ادراک عمومی از علت سیلاب صحیح‌ترین جمله را انتخاب نمایند. نتایج جدول ۵-۷ حاکی از آن است که بیشترین تعداد پاسخگویان یعنی ۵۱/۶ درصد از پاسخگویان معتقد بودند مقدار بارش‌ها زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد و جمله «مقدار بارش باران خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد» که از لحاظ محتوا تا حدودی شبیه به جمله اول می‌باشد با ۳۴/۱ درصد انتخاب دوم پاسخگـویان بود . صرفاً ۱۲/۷ درصد پاسخگـویان اعتقاد داشتند «مقدار بارش باران خیلی زیاد بود و نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت».

جدول ۵-۷- توزیع فراوانی پاسخگویان در واکنش به جملاتی در مورد میزان بارش باران قبل از سیلاب و نحوه مدیریت آن

ردیف	جملات	فروانی	درصد
۱	مقدار بارش باران خیلی زیاد بود و نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت.	۱۶	۱۲/۷
۲	مقدار بارش باران خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد.	۴۳	۳۴/۱
۳	مقدار بارش‌ها هم زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد.	۶۵	۵۱/۶
۴	در این مورد نظری ندارم.	۲	۱/۶
	جمع	۱۲۶	۱۰۰

یافته‌های جدول ۵-۷ و نتایج مصاحبه‌ها از مردم سیل‌زده نشان می‌دهد مردم آسیب‌دیده با توجه به ادراکی که از علت وقوع سیلاب داشتند، نحوه عملکرد و مدیریت نهادها و ارگان‌ها در جهت انجام راهکارهای لازم جهت پیشگیری از وقوع سیلاب در طی سالیان گذشته و تا قبل از وقوع سیلاب نیز مورد رضایت‌شان نبوده است.

جدول ۵-۸- توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب عوامل مؤثر بر ایجاد سیلاب اخیر

عامل	خ کم	کم	متوسط	زیاد	خ زیاد	نمی‌دانم	بی‌پاسخ	میانگین
مقدار زیاد بارش باران	۱۱/۹	۲۱/۴	۱۲/۷	۲۶/۲	۲۷/۸	۰	۰	۳/۳۷
مدیریت نامناسب سدها	۱۰/۳	۱۱/۱	۶/۳	۲۰/۶	۳۲/۵	۱۸/۳	۰/۸	۳/۶۷
ایجاد خانه و مزارع در نزدیکی رودخانه‌ها	۳/۲	۴	۴/۸	۴۰/۵	۳۷/۳	۴/۸	۵/۶	۴/۱۷
وضعیت نامناسب سیل بندها	۷/۱	۱۱/۱	۱۳/۵	۲۲/۲	۱۸/۳	۲۲/۲	۵/۶	۳/۴۶
ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها	۱۲/۷	۳/۲	۶/۳	۳۳/۳	۲۸/۶	۱۱/۱	۴/۸	۳/۷۴
لایروبی نکردن رودخانه‌ها	۰/۸	۰	۴	۲۵/۴	۶۶/۷	۲/۴	۰/۸	۴/۶۲
تخریب جنگل	۶/۳	۱/۶	۶/۳	۳۱	۳۵/۷	۱۰/۳	۸/۷	۴/۷۱

مقایسه میانگین عوامل مؤثر بر ایجاد سیلاب اخیر از نگاه مردم ساکن مناطق سیل‌زده نشان می‌دهد تخریب جنگل با میانگین ۴/۷۱ از ۵ مهم‌ترین علت سیلاب اخیر محسوب می‌شود و پس از آن لایروبی نکردن رودخانه‌ها با میانگین ۴/۶۲ از ۵ و ایجاد خانه و مزارع در نزدیکی رودخانه‌ها با میانگین ۴/۱۷ از ۵ سه عامل مهم سیلاب اخیر از نظر مردم بودند. همینطور ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها با میانگین ۳/۷۴ ، مدیریت نامناسب سدها با میانگین ۳/۶۷، وضعیت نامناسب سیل بندها با میانگین ۳/۴۶ و مقدار زیاد بارش باران در رده‌های چهارم تا هفتم قرار گرفتند.

مقایسه یافته‌های جدول ۵-۸ و نتایج حاصل از مشاهدات میدانی و مصاحبه با کارشناسان، مدیران استانی نشان از بالا بودن آگاهی و درک درست مردم نسبت به ریشه‌ها و علل ایجاد سیلاب اخیر می‌باشد. این یافته می‌تواند نشان دهد در صورت برنامه‌ریزی مناسب سازمان‌های مرتبط به عوامل مؤثر بر سیلاب اخیر، بستر لازم در بین مردم از لحاظ آگاهی و درک اهمیت موضوع جهت انجام کارهای مربوط به حفظ و نگهداری جنگل‌ها، حفظ حریم رودخانه‌ها و..... که موجب پیشگیری از وقوع و تکرار چنین سیلاب‌ها می‌گردد.

یکی از پرسش‌های کارگروه این بود که «نگرش مردم به کارکرد و عملکرد سازمان‌های مختلف در رخداد سیلاب در استان‌های مختلف چیست؟» بر اساس مطالعات مشخص شد مردم بیشتر به اقوام و نیروهای محلی که در همان روز اول به کمک‌شان آمدند، اشاره می‌کردند. برخی همان روز به خانه‌های اقوام‌شان در سایر نقاط استان رفته بودند. آنهایی که مانده بودند در روزهای بعد از عملکرد هلال‌احمر و سمن‌ها راضی بودند. در روستاها غالباً نقش نیروهای بسیج و سپاه را قوی می‌دانستند. مثالهای نقضی هم وجود داشت که در روستا (مثلاً خانواری در روستای تالارپشت) از عملکرد سپاه و بسیج رضایت نداشته باشند. در روستا مردم از این که رسانه‌ها همهٔ تأکیدشان را بر آق‌قلا گذاشته بودند، و آن‌ها را فراموش کرده بودند، اظهار ناراحتی می‌کردند.

مردم منطقه زیرآب عملکرد ضعیف سازمان‌های:۱. منابع طبیعی ۲. راه و شهرسازی ۳. آب منطقه‌ای را قبل از وقوع سیلاب از جهت عدم توجه به رسالت و وظایف خود با توجه به اهمیت جنگل، عدم توجه به شرایط اقلیمی منطقه، عدم برخورد با متجاوزین به حریم رودخانه، مهم می‌دانستند.

یکی دیگر از پرسش‌های کارگروه این بود که «فقدان عملکرد درست کدام خدمات، بیشترین مشکلات را برای سیل‌زدگان ایجاد کرده است؟» بر اساس مطالعات مشخص شد مهم‌ترین خدماتی که فقدان آن‌ها موجب بیشترین مشکلات شدند، اقدامات پیش‌گیرانه بودند. در منطقه کیاکلا اگر پل برج‌خیل، همان‌طور که مسئولان اهمیت لایروبی‌اش را می‌دانستند، لایروبی شده بود و یا در محل پل، بیل مکانیکی مستقر شده بود، آب‌گرفتگی با این حجم رخ نمی‌داد. دهیاری برج‌خیل صبح ۹۷/۱۲/۲۷ از استانداری تقاضای بیل مکانیکی کرده بود، و آن را ۱۰ شب دریافت کرده بود. تا آن زمان خانه‌ها و زمین‌ها و باغ‌ها را آب گرفته بود. نکته مهم این است که چطور در جریان سیلاب دهیاری مجبور است از استانداری درخواست بیل مکانیکی نماید؟ از پایین‌ترین سطح اداری به بالاترین سطح اداری؟ این امر می‌تواند نشان‌دهنده ضعف در هماهنگی بخش‌های دولتی باشد.

پس از وقوع سیلاب، ناعادلانه دانستن نظام توزیع خدمات نیز فشار روحی زیادی به سیل‌زدگان وارد می‌کرد. شاید اگر سازوکارهای خدمت‌رسانی روشن‌تر بود، کمتر احساس تبعیض و عقب ماندن می‌کردند.

در حال حاضر، پس از گذشت چند ماه، یکی از سیل‌زدگان، به موانعی که بانک‌ها در گرفتن وام پیش پایشان می‌گذارند، اشاره کرد.

۵-۲-۴-۲. ارزیابی و رضایت مردم از عملکرد سازمان‌ها

ارزیابی مردم از عملکرد دستگاه‌ها در استان مازندران در سیلاب‌ها در جدول ۳-۹ آورده شده است.

جدول ۵-۹- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب ارزیابی مردم از عملکرد دستگاه‌ها در سیلاب اخیر

سازمان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	مشمول نمی‌شود	نمی‌دانم	بی‌پاسخ	میانگین
هواشناسی	۳۹/۷	۱۳/۵	۹/۵	۱۹	۴	۰	۱۳/۵	۰/۸	۲/۲۳
وزارت نیرو و مدیریت سدها	۶۲/۷	۱۲/۷	۶/۳	۵/۶	۰/۸	۰	۸/۷	۳/۲	۱/۵۱
هلال‌احمر	۱۱/۹	۱۰/۳	۲۷	۲۸/۶	۱۹	۰	۱/۶	۱/۶	۳/۳۴
وزارت بهداشت	۱۵/۹	۵/۶	۱۹/۸	۴۳/۷	۴/۸	۰	۷/۱	۳/۲	۳/۱۸
ارتش	۰/۸	۰/۸	۳/۲	۴	۱/۶	۸۶/۵	۰	۳/۲	۰/۳۷
سپاه	۱۱/۱	۴	۱۹/۸	۳۴/۱	۲۷	۰	۰/۱۶	۲/۴	۳/۶۱
صداوسیما	۳۰/۲	۱۵/۱	۲۳	۲۰/۶	۳/۲	۰	۴/۸	۳/۲	۲/۴۷
کمیته امداد امام خمینی	۱۹	۴	۱۲/۷	۴۹/۲	۷/۱	۰	۴/۸	۳/۲	۳/۲۳
شهرداری	۲۲/۲	۴/۸	۳/۲	۴	۱/۶	۵۱/۶	۴/۸	۷/۹	۰/۷۵
کمک رسانی مردمی (سمن)	۲۱/۴	۳/۲	۱۲/۷	۳۴/۱	۲۱/۴	۰	۵/۶	۱/۶	۳/۳۳
گروه‌های جهادی و بسیج	۱۷/۵	۲/۴	۹/۵	۳۶/۵	۳۰/۲	۰	۲/۴	۱/۶	۳/۶۲
مردم و خیریه ها	۱۵/۱	۱/۶	۱۱/۱	۳۵/۷	۳۱	۰	۴	۱/۶	۳/۷۰

با توجه به میانگین به‌دست‌آمده از نظرات پاسخگویان، سازمان‌ها و نهادها را با توجه به میزان عملکردشان در سیلاب اخیر می‌توان به شرح جدول زیر رده‌بندی نمود. همچنین با توجه به نمره میانگین عملکرد به‌دست‌آمده توسط هر سازمان یا نهاد در سیلاب اخیر می‌توان از لحاظ کیفی به دو گروه خوب (دارای میانگین بالاتر از متوسط) و بد (دارای نمره میانگین پایین‌تر از حد متوسط) طبقه‌بندی کرد.

جدول ۵-۱۰- جدول رده‌بندی سازمان‌ها و نهادها با توجه به میانگین عملکرد در سیلاب اخیر از نظر مردم

رده‌بندی	نام سازمان یا نهاد	نمره میانگین از ۵	وضعیت	طبقه‌بندی کیفی
۱	مردم و خیریه ها	۳/۷۰	بالاتر از میانگین	خوب
۲	گروه جهادی و بسیج	۳/۶۳	بالاتر از میانگین	خوب
۳	سپاه	۳/۶۱	بالاتر از میانگین	خوب
۴	هلال‌احمر	۳/۳۴	بالاتر از میانگین	خوب
۵	سازمان‌های کمک‌رسان مردمی (سمن‌ها)	۳/۳۳	بالاتر از میانگین	خوب
۶	کمیته امداد امام خمینی	۳/۲۳	بالاتر از میانگین	خوب
۷	وزارت بهداشت	۳/۱۸	بالاتر از میانگین	خوب
۸	صداوسیما	۲/۴۷	پایین‌تر از میانگین	بد
۹	هواشناسی	۲/۲۳	پایین‌تر از میانگین	بد
۱۰	وزارت نیرو و مدیریت سدها	۱/۵۱	پایین‌تر از میانگین	بد
۱۱	شهرداری	۰/۷۵	پایین‌تر از میانگین	بد*
۱۲	ارتش	۰/۳۷	پایین‌تر از میانگین	بد*

با توجه به یافته‌های جدول ۵-۱۰، مردم مناطق سیل‌زده اظهار کردند مردم و خیرین و خیریه‌ها بهترین عملکرد را در خدمت رسانی به مناطق سیل‌زده داشتند و پس از آن‌ها به ترتیب: گروه‌های جهادی و بسیج، سپاه، هلال‌احمر، سمن‌ها، کمیته امداد امام

خمینی و وزارت بهداشت عملکرد خوبی در ایام بحرانی سیلاب در مناطق آسیب دیده داشتند. همچنین ضعیف‌ترین عملکردها را هم به صداوسیما، هواشناسی و وزارت نیرو اختصاص دادند.

این یافته می‌تواند دلایل بسیاری در پشت خود داشته باشد ولی یکی از دلایل رسیدن به این نتیجه با توجه به مشاهدات و مصاحبه‌هایی که در مناطق سیل‌زده انجام شده است، می‌تواند ناشی از حذف مراحل اداری و بوروکراتیک جهت اختصاص نیرو، تجهیزات و یا سرمایه به مناطق آسیب‌دیده و جایگزینی نوعدوستی و همدردی در تشکل‌های مردمی، خیریه‌ها و ساکنین آن مناطق باشد که موجب بالا رفتن سرعت واکنش مردم و خیریه‌ها و مؤثرتر بودن آن‌ها در کمک به همنوعان سیل‌زده نسبت به سایر ارگان‌ها و سازمان‌های رسمی گردیده است.

در مورد شهرداری و ارتش لازم است نکته‌ای ذکر گردد، از آنجایی‌که مناطق آسیب دیده اغلب در مناطق روستایی استان مازندران اتفاق افتاد بنابراین نقش شهرداری خودبخود در این بین کمرنگ می‌شود و همینطور بدلیل عدم فعالیت ارتش در سیلاب استان مازندران، این ارگان از نظر مردم حضور پررنگی نداشت.

جدول ۵-۱۱- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان رضایت از عملکرد سازمان‌ها پس از سیلاب

سازمان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم	بی‌پاسخ	میانگین
مراکز بهداشتی درمانی(بیمارستان‌ها، درمانگاه‌ها و خانه بهداشت)	۱۰/۳	۱۹/۸	۲۵/۴	۲۸/۶	۴	۱۱/۱	۰/۸	۲/۹۵
بانک‌ها	۳۱/۷	۱۵/۹	۱۱/۹	۲۲/۲	۷/۱	۷/۱	۴	۲/۵۲
نیروی انتظامی	۱۶/۷	۷/۹	۱۴/۳	۴۳/۷	۸/۷	۷/۱	۱/۶	۳/۲۲
آموزش و پرورش	۲۳/۸	۲۷/۸	۷/۱	۷/۱	۱/۶	۳۰/۲	۲/۴	۲/۰۴
بنیاد مسکن	۱۶/۷	۴	۱۰/۳	۴۹/۲	۱۲/۷	۶/۳	۰/۸	۳/۴۰
کمیته امداد امام خمینی	۱۵/۹	۱۰/۳	۸/۷	۴۹/۲	۷/۱	۶/۳	۲/۴	۳/۲۳
شهرداری/بخشداری/فرمانداری	۲۹/۴	۶/۳	۱۱/۱	۲۱/۴	۲۶/۲	۲/۴	۳/۲	۳/۰۹
بهزیستی	۲۸/۶	۱۱/۹	۱۱/۱	۲۷	۳/۲	۱۵/۹	۲/۴	۲/۵۶
اداره آب و شرکت آب منطقه‌ای	۳۶/۵	۲۱/۴	۱۱/۱	۱۵/۱	۵/۶	۸/۷	۱/۶	۲/۲۴
جهاد کشاورزی	۴۴/۴	۲۳/۸	۸/۷	۸/۷	۰	۱۳/۵	۰/۸	۱/۷۹
رادیو و تلویزیون	۲۳/۸	۱۸/۳	۳۱/۷	۱۵/۱	۴/۸	۵/۶	۰/۸	۲/۵۶
سازمان‌های کمک رسانی مردمی (سمن‌ها)	۱۸/۳	۴/۸	۴/۸	۳۴/۱	۲۷/۸	۱۰/۳	۰	۳/۵۴

یافته‌های جدول ۵-۱۱ و خصوصا میانگین پاسخ‌ها نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایت از عملکرد سازمان‌ها پس از سیلاب اختصاص به سازمان‌های کمک رسانی مردمی (سمن‌ها) پیدا کرده است. برای پی بردن به ترتیب رده بندی سازمان‌ها بر حسب میزان رضایت مردم از عملکرد آن‌ها بعد از سیلاب می‌توانید جدول ۵-۱۲ را ملاحظه نمایید:

جدول ۵-۱۲- رده‌بندی سازمان‌ها و نهادها بر حسب میزان رضایت مردم از عملکرد آن‌ها پس از سیلاب

نام سازمان یا نهاد	نمره میانگین از ۵	نمره حد انتظار ۳ از ۵	طبقه‌بندی کیفی
سازمان‌های کمک‌رسان مردمی (سمن ها)	۳/۵۴	بالاتر از حد انتظار	خوب
بنیاد مسکن	۳/۴۰	بالاتر از حد انتظار	خوب
کمیته امداد امام خمینی	۳/۲۳	بالاتر از حد انتظار	خوب
نیروی انتظامی	۳/۲۲	بالاتر از حد انتظار	خوب
شهرداری/ بخشداری/ فرمانداری	۳/۰۹	بالاتر از حد انتظار	خوب
مراکز بهداشتی و درمانی	۲/۹۵	پایین‌تر از حد انتظار	بد
بهزیستی	۲/۵۶	پایین‌تر از حد انتظار	بد
صداوسیما	۲/۵۶	پایین‌تر از حد انتظار	بد
بانک‌ها	۲/۵۲	پایین‌تر از حد انتظار	بد
اداره آب و شرکت آب منطقه‌ای	۲/۲۴	پایین‌تر از حد انتظار	بد
آموزش و پرورش	۲/۰۴	پایین‌تر از حد انتظار	بد
جهاد کشاورزی	۱/۷۹	پایین‌تر از حد انتظار	بد*

همان‌گونه که در جدول ۵-۱۲ مشاهده می‌شود، مردم بیشترین میزان رضایت خود را از سازمان مردم‌نهاد (سمن‌ها) اعلام کردند و به عبارتی سمن‌ها با حضور پررنگ خود و با عملکرد خوب خود در بعد از سیلاب کمک مؤثری در شرایط بحرانی مردم آسیب‌دیده در مناطق سیل‌زده نمایند و بنیاد مسکن، کمیته امداد امام خمینی، نیروی انتظامی، شهرداری/بخشداری/ فرمانداری در رده‌های بعدی قرار دارند. اما سازمان بهزیستی، صداوسیما، بانک‌ها، اداره آب و شرکت آب منطقه‌ای، آموزش و پرورش و جهاد کشاورزی به ترتیب کمترین میزان رضایت مردمی را از عملکرد پس از سیلاب به خود اختصاص دادند.

مقایسه یافته‌های جداول میزان رضایت از عملکرد سازمان‌ها در حین سیلاب و پس از سیلاب نشان می‌دهد در هر دو جدول نهادهای دارای ریشه مردمی (با عنوان‌های کمی متفاوت شامل نهاد مردمی، خیریه‌ها و سمن‌ها) درصدر میزان رضایت مردم از عملکردشان قرارگرفتند و سازمان‌های رسمی مثل شهرداری، فرمانداری و.... که متولی امور مربوط به شرایط بحرانی مثل سیلاب هستند در رده‌های پایین‌تر و برخی از آن‌ها در سطور انتهایی جدول قرار گرفتند. این نتیجه نیاز به تامل بیشتری دارد، تامل در باره اینکه پیش‌بینی حوادث طبیعی و مدیریت بحران به چه نحوی در سازمان‌های متولی در حال اجرا می‌باشد که در سیلاب اخیر نحوه واکنش و عملکردشان نتوانست رضایت حداکثری مردم آسیب دیده را در پی‌داشته باشد؟

مردم محلی به‌طور کلی قدردان کمک‌ها رسانی‌های مردمی بودند، اما برخی که خسارت‌هایشان جبران نشده بود، و با برگشت به زندگی عادی فاصلهٔ زیادی داشتند، توزیع این خدمات را ناعادلانه می‌دانستند. در منطقه زیرآب، یکی از دلایل عدم رضـایت مردم مناطق روستایی سیـل‌زده، بخاطر از دست رفتن راه‌های روستایی و نیاز به ادوات سنگین راه‌سازی بود که متاسفانه بدلیل کمبود امکانات وسایل مذکور در اختیارشان در حد رفع نیازشان قرار نگرفت و ناچار شدند با هزینه شخصی خود، از شهرهای اطراف ادوات را با پرداخت هزینه بسیار تهیه و خودشان جاده را باز نمایند.

۵-۲-۴-۳. ارزیابی مردم از فرایندهای امداد و کمک‌رسانی

داده‌های جدول ۵-۱۳ پاسخ مردم آسیب‌دیده مناطق سیل‌زده به این سؤال است : «تا چه اندازه فکر می‌کنید کمک و امدادرسانی به شما و سایر سیل‌زدگان در منطقه منصفانه، عادلانه و بدون تبعیض بوده است؟» اطلاعات جدول فوق حاکی از آن است که حدود ۵۲ درصد از پاسخگویان اظهار کردند که کمک‌ها و امدادرسانی‌هایی که به آن‌ها و سایر سیل‌زدگان شده است یا اصلا منصفانه نبوده یا تا حد کمی منصفانه بوده است. صرفاً حدود ۱۴ درصد پاسخگویان اظهار کردند کمک‌رسانی‌ها در حد قابل قبول منصفانه بوده است. میانگین به‌دست‌آمده از یافته‌های جدول فوق ۲ از ۶ نیز نشان دهنده نارضایتی مردم از نحوه توزیع خدمات در سیلاب اخیر است.

جدول ۵-۱۳- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب ارزیابی مردم از منصفانه و عادلانه‌بودن کمک و امدادرسانی‌ها در سیلاب

گزینه ها	فراوانی	درصد
هیچ	۴۳	۳۴/۱
خیلی کم	۱۶	۱۲/۷
کم	۷	۵/۶
متوسط	۱۵	۱۱/۹
زیاد	۱۱	۸/۷
خیلی زیاد	۷	۵/۶
بی پاسخ	۲۷	۲۱/۴
جمع	۱۲۶	۱۰۰
میانگین	۲ از ۶	

نتایج حاصل از مصاحبه میدانی تایید کننده یافته‌های جدول ۵-۱۳ است. این یافته که نشان از نارضایتی بخش عمده از سیل-زدگان مورد مطالعه در مورد نحوه توزیع خدمات و کمک رسانی می‌باشد می‌تواند ناشی از عوامل مختلفی باشد. با در نظر گرفتن نتایج مصاحبه با مردم آسیب دیده می‌توان گفت فقدان دانش لازم در مورد مدیریت صحیح و تقسیم عادلانه محموله‌های اهدایی سازمان‌ها و نهادهای مردمی و خیرین در روزهای اولیه سیلاب مهم‌ترین دلیل آشفتگی ایجاد شده و نارضایتی مردم بوده است. همچنین کمک-رسانی بصورت سنتی و عامیانه، آشفتگی در توزیع خدمات و عدم وجود تیم متخصص آموزش دیده در سازمان‌های مرتبط با چنین حوادثی جهت دادن کد به خانوارها و ثبت اسامی خانواده‌هایی که خدمات دریافت نمودند و... را هم می‌توان از دلایل دیگر این میزان نارضایتی دانست.

بطور کلی عدم سامان‌دهی توزیع خدمات در ساعات و یا حتی روزهای اولیه سیلاب منجر به تکرار ارائه خدمات به برخی خانواده‌ها و ضایع شدن حق برخی خانواده‌ها که موفق به دریافت خدمات در روزهای اول سیلاب نشدند و فشار روحی و تالم ناشی از وضعیت آسیب‌دیدگی از سیلاب را در وجودشان سنگین‌تر کرد. پیشنهاد می‌گردد سازمان‌های متولی خدمات‌رسانی در حوادث طبیعی با مطالعه روش‌های مناسب و اصولی توزیع خدمات، از قبل آمادگی لازم جهت نحوه رعایت عدالت در توزیع خدمات به آسیب دیدگان را داشته باشند.

۵-۲-۵. سرمایه اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب

از نگاه مسئولان، هیچ نشانه‌ای از بی‌اعتمادی یا کم اعتمادی در جریان سیلاب اخیر وجود نداشت. از دید مسئولان، در خصوص مردم این مناطق که به‌شدت سنتی زندگی می‌کنند، اعتماد و بی‌اعتمادی، واژگان درستی نیست. تصمیم‌گیری آن‌ها مبتنی بر شناخت بود. در روستای برج‌خیل با شناختی که از دهیار داشتند، اگر دهیار می‌گفت خانه‌ها را تخلیه کنید می‌کردند، اگر می‌گفت مشکلی پیش نخواهد آمد می‌ماندند.

اما نشانه‌های کم‌اعتمادی یا بی‌اعتمادی را می‌توان در عمق رفتار و ارزیابی‌های مردم یافت. مردم عموماً به مدیریت دستگاه‌ها دولتی به دلیل ضعف مدیریت، بی اعتماد هستند و به عملکرد و گفته‌های آنان زیاد اعتقادی ندارند چه رسد به مدیریت بحران آن‌ها. در زیر به چند نمونه از آن‌ها اشاره می‌شود.

- در روستای تالار پشت، پیرمرد و پیرزنی که با آن‌ها مصاحبه شد و خانه‌شان بازسازی شده بود، با اشاره به خانهٔ روبه‌رویی با دلخوری گفتند که خانه متعلق به مادرزن یکی از مقامات است و امکانات بیشتری دریافت کرده است.
- مردم چون تأمینی نداشتند که مطمئن باشند که کمک‌ها ادامه خواهد یافت یا نه، به دنبال گرفتن و ذخیره کردن بیشتر مواد غذایی و اقلامی بودند که در اختیارشان قرار می‌گرفت. وقتی کسی یک قلم لوازم خانگی دریافت می‌کرد، اگر بنا بر ناهماهنگی میان نهادها مجدداً از سوی نهادی دیگر، همان قلم به او داده می‌شد، اعلام نمی‌کرد که قبلاً آن محصول را دریافت کرده است، و

باز دریافت می‌کرد. اگر مردم هر انتقادی به مسئولین داشته باشند، این مورد، انتقادی است که مسئولین از فرماندار تا دهیار و فعالان سمن‌ها نسبت به رفتار مردم سیل‌زده داشتند و این امر را ناشی از ضعف فرهنگی مردم ارزیابی کردند که همواره دنبال گرفتن کمک‌ها بودند. شاید بتوان این رفتار مردم سیل‌زده را ناشی از فقدان احساس امنیت آن‌ها و ناامیدی آن‌ها از استمرار کمک‌ها در طول زمان دانست.

- اما مطالعهٔ یک مورد خاص، مطالب زیادی برای گفتن دارد: در منطقه کیاکلا وقتی مقامات مشکل آب گرفتگی را پل برج‌خیل تشخیص دادند، و تصمیم به افنجار پل با دینامیت گرفتند، مردم روستای برج‌خیل آمدند و کنار پل ایستادند و مقاومت کردند. استدلال آن‌ها این بود که اگر این پل منفجر شود، چه کسی برای ما پلی با این استحکام خواهد ساخت. هیچ کس در روستا پل را عامل آب‌گرفتگی نمی‌دانست، همه لایروبی نکردن پل را متهم می‌کردند. این ماجرا در خود نشانه‌هایی از اعتماد به مقامات محلی (دهیاری)، و بی‌اعتمادی به مقام‌های شهری (فرماندار و مدیر منابع آب) داشت.

متاسفانه مردم مناطق روستایی و شهری زیراب هشدارهای هواشناسی را جدی نگرفته بودند چون نوعی بی‌اعتمادی به اخطارهای هواشناسی در بین آن‌ها وجود داشت. آن‌ها اعتقاد داشتند همیشه هواشناسی اعلام می‌کند احتمال سیلاب وجود دارد ولی نهایتا به بارش با کمی‌شدت منتهی می‌شود.

۵-۲-۶. تأثیرات اقتصادی‌اجتماعی سیلاب‌ها

در خصوص تأثیرات اقتصادی- اجتماعی سیلاب، برآورد کلی فرماندار کیاکلا این بود که سیل بیشتر از آسیب برای مردم آورده داشته است؛ خانه‌های کاهگلی و دخمه‌های‌شان تبدیل به خانه‌های لوکس‌تر و بهتری شده است؛ بعضی حتی یک طبقه به خانهٔ جدیدشان اضافه کرده‌اند؛ بعضی تا دیوار حیاطشان را سنگ کرده‌اند؛ خانه‌هایی که لوازم منزل چندانی نداشتند، حالا مجهز به وسایل نو و کاملی شده‌اند؛ بعضی افراد تا ۵ بار وام گرفته‌اند. اوضاع کارگران ساختمانی، فروشنده‌ها و به‌ویژه مصالح‌فروش‌ها در شهر کیاکلا خوب شده است؛ قدرت خرید مردم بالا رفته است و همه راضی هستند.

ارزیابی فرماندار، می‌تواند در خصوص ساکنان شهر، تا حدی درست باشد، اما ساکنان روستا علاوه بر خانهٔ مسکونی، زمین‌های کشاورزی، باغ‌ها، کودها، محصولات، ماکیان، دام‌ها، بذرها، و به‌طور کلی منابع درآمدشان را از دست داده‌اند. به گفتهٔ دهیار برج خیل، این افراد ترجیح می‌دادند، خانه‌هایشان کاملاً تخریب می‌شد اما زمین‌ها و باغ‌هایشان چنین خسارتی نمی‌دید. بااین‌حال ارزیابی کلی دهیار هم این است که سیل برای ۹۰درصد مردم روستا به خاطر خدماتی که ارائه شده (اعم از ساخت و ساز و لوازم خانگی) نعمت بوده است.

بر اساس مشاهدات میدانی تیم پژوهش، وضع ظاهر زندگی روستایی‌ها، چهره‌های غمگین‌شان که مدام وسط حرف زدن بغض می‌کردند، با این توصیف که سیل برایشان نعمت بوده یا آورده داشته است همخوانی ندارد. وضعیت فعلی واحد مسکونی آن‌ها بسیار بد است، و امیدی به آینده ندارند. برخی مسئولان این رفتارها را ناشی از ضعف فرهنگی مردم ارزیابی می‌کنند که دائم بدون راضی شدن به دنبال گرفتن تسهیلات بیشتر هستند، و هرگز قدردانی نمی‌کنند. ولی وضع معیشت اکثر روستاییان، که تیم پژوهش وارد خانه‌های‌شان شد، واقعاً تأسف‌آور بود.

هم‌زمان با کم شدن پتانسیل تخریبی هیدرودینامیکی سیلاب، پتانسیل هیجانی و احساسی امدادرسان نیروهای مردمی و دستگاه‌های دولتی هم دچار افت می‌شود و شنیدن گـلایه‌های مردم سیل‌زده عـادی می‌گردد.

در روستاها، زندگی کنونی مردم، چند ماه پس از سیلاب با زندگی پیش از سیلاب بسیار فاصله دارد. افرادی که خانه‌هایشان تخریب‌شده، در گوشه‌ای از زمین خانه‌شان در یک اتاقک مسقف با وضعیت بدی زندگی می‌کنند. یا زوجی پیر هستند، یا عروس و دامادشان هم کنار آن‌ها در همان جای کوچک مستقرند. کف گلی این اتاقک‌ها تاب برداشته است. تنها وسیلهٔ تحمل گرما برایشان یک پنکه است و وضع روحی خوبی ندارند.

اما برای جبران خسارت آن‌ها اقدامات مهمی انجام شده است بهزیستی در حال ساخت ۲ خانه از ۱۰ خانهٔ ۱۰۰درصد تخریبی روستای برج‌خیل و برخی روستاهای دیگر است. همچنین اهالی مسجد یک روستا، با طرح «یک مسجد یک خانه» در مناطق سیل‌زده در حال ساخت یکی از خانه‌های ۱۰۰درصد تخریبی هستند، اما توقع دارند که خود صاحب خانه هم وام بگیرد و بخشی از هزینه‌ها را تقبل کند. صاحب این خانه در خصوص دریافت وام با مشکل مواجه شده است. به گفتهٔ او در آغاز بنا بود سیل‌زدگان، ضامن هم باشند و وام بگیرند، اما حالا بانک سپه از او بابت هر ۱۰میلیون، یک ضامن می‌خواهد. و او به ۶ ضامن، دو ضامن با فیش حقوقی و دو ضامن با دسته چک نیاز دارد، که کسی اعتماد نمی‌کند، و فکر می‌کند که اگر بلایی سر مرد بیاید آیا بازمانده‌ها بدهی او را خواهند پرداخت یا نه، و او معطل گرفتن وام مانده است. حالا می‌خواهد از درخواست وام بانک سپه انصراف دهد و از طریق بانک ملی اقدام کند که گویا برای مبلغ مورد نظر به ۴ ضامن نیاز دارد.

از نگاه فرمانداری منطقه زیرآب: عملکرد مربوط به جبران خسارت بخش مسکونی تا حد زیادی برای مردم رضایت بخش می‌باشد. در بخش مربوط به جبران خسارت کشاورزی تا حد متوسطی مردم رضایت دارند. بزرگترین منبع عدم رضایت مردم مربوط به بازسازی و ترمیم زیرساخت‌هایی نظیر راه و جاده است. مشکلات مالی و بودجه‌ای برای ساخت و ترمیم راه‌ها و جاده‌های روستایی سبب شده تا نارضایتی مردم در حال افزایش است.

مناطق روستایی و شهری زیرآب هنوز به شرایط عادی زندگی بعد از سیلاب برنگشتند. مردم و مسئولین معتقد بودند نهادها در حد رفع مشکل در مراحل اولیه سیلاب وارد شدند و جاده‌ها را در حد عبور و مرور یک لاینه باز کردند ولی همینطور رها شد. شهروندان هم بخاطر تخریب منازلشان فعلا در مکان‌ها و مناطق دیگر در کنار بستگان خود و حتی بعضاً در اداره بهزیستی زیرآب ساکن هستند و هنوز بعد از ۴ ماه که از وقوع سیلاب می‌گذرد، آواره هستند.

۵-۲-۶-۱. نتایج حاصل از پیمایش در باره تاثیرات اقتصادی سیلاب

۵-۲-۶-۱-۱. خسارت بر منزل مسکونی

داده‌های جدول ۳-۱۴ دلالت بر این دارد که حدود ۹۴ درصد افراد اظهار داشتند که در جریان سیلاب اخیر منزل مسکونی آن‌ها دچار خسارت شده است. میزان خسارت منزل آن‌ها از حداقل ۱۰ درصد تا حداکثر ۱۰۰ درصد بوده و میانگین خسارت بر منزل مسکونی آن‌ها حدود ۵۵ درصد گزارش شده است. به عبارت دیگر بطور میانگین ۵۵ درصد خانه آن‌ها دچار آسیب و خسارت شده است.

جدول ۵-۱۴- توزیع پاسخگویان برحسب منزل مسکونی خسارت خورده

خسارت بر منزل	فراوانی	درصد
بله	۱۱۱	۹۴
خیر	۸	۶
کل	۱۱۹	۱۰۰

جدول ۵-۱۵- توزیع پاسخگویان برحسب جبران خسارت منزل مسکونی

جبران خسارت منزل	فراوانی	درصد
خیر	۲۷	۲۷
تا حدودی	۶۵	۶۷
بله	۵	۵
کل	۹۷	۱۰۰

جدول ۵-۱۵ حاکی از آن است که اکثر پاسخگویان (۶۷ درصد) اظهار داشتند که تاکنون تا حدودی خسارت منزل آن‌ها جبران شده ولی جالب اینکه حدود ۲۷ درصد افراد اظهار داشتند که هنوز خسارت منزل آن‌ها جبران نشده است.

۵-۲-۶-۱-۲. خسارت بر مزرعه کشاورزی

داده‌های جدول ۳-۱۶ دلالت بر این دارد که ۷۳ نفر از پاسخگویان دارای مزرعه کشاورزی بودند که حدود ۹۳ درصد آن‌ها اظهار داشتند که در جریان سیلاب اخیر مزرعه کشاورزی آن‌ها دچار خسارت شده است. میزان خسارت مزرعه آن‌ها از حداقل ۵ درصد تا حداکثر ۱۰۰ درصد بوده و میانگین خسارت بر مزرعه کشاورزی آن‌ها حدود ۶۱ درصد گزارش شده است. به عبارت دیگر بطور میانگین ۶۱ درصد مزرعه آن‌ها دچار آسیب و خسارت شده است.

جدول ۵-۱۶- توزیع پاسخگویان برحسب مزرعه خسارت خورده

خسارت بر مزرعه	فراوانی	درصد
بله	۶۸	۹۳
خیر	۵	۷
کل	۷۳	۱۰۰

جدول ۵-۱۷- توزیع پاسخگویان برحسب جبران خسارت مزرعه کشاورزی

جبران خسارت مزرعه	فراوانی	درصد
خیر	۳۹	۶۶
تا حدودی	۲۰	۳۴
بله	-	-
کل	۵۹	۱۰۰

جدول ۵-۱۷ حاکی از آن است که ۶۶ درصد افراد اظهار داشتند که تاکنون خسارت مزرعه آن‌ها جبران نشده و حدود ۳۴ درصد افراد اظهار داشتند که تاکنون تا حدودی خسارت مزرعه آن‌ها جبران شده است. جالب این‌که هیچیک از پاسخگوان کشاورز معتقد نبودند که بطور کامل خسارت مزرعه آن‌ها جبران شده است.

۵-۲-۶-۱-۳. خسارت بر باغ

داده‌های جدول ۵-۱۸ حاکی از آن است که ۷۲ نفر از پاسخگویان دارای باغ بودند که حدود ۹۰ درصد آن‌ها اظهار داشتند که در جریان سیلاب اخیر باغ آن‌ها دچار خسارت شده است. میزان خسارت باغ آن‌ها از حداقل ۲۰ درصد تا حداکثر ۱۰۰ درصد بوده و میانگین خسارت بر باغ آن‌ها حدود ۷۰ درصد گزارش شده است. به عبارت دیگر بطور میانگین ۷۰ درصد باغ آن‌ها دچار آسیب و خسارت شده است.

جدول ۵-۱۸- توزیع پاسخگویان برحسب باغ خسارت خورده

خسارت بر باغ	فراوانی	درصد
بله	۶۵	۹۰
خیر	۷	۱۰
کل	۷۲	۱۰۰

جدول ۵-۱۹ حاکی از آن است که ۶۵ درصد افراد اظهار داشتند که تاکنون خسارت باغ آن‌ها جبران نشده و حدود ۳۵ درصد آن‌ها اظهار داشتند که تاکنون تا حدودی خسارت باغ آن‌ها جبران شده است. جالب این‌که هیچ‌یک از پاسخگویان باغدار معتقد نبودند که بطور کامل خسارت باغ آن‌ها جبران شده است.

جدول ۵-۱۹- توزیع پاسخگویان برحسب جبران خسارت باغ

جبران خسارت باغ	فراوانی	درصد
خیر	۳۱	۶۵
تا حدودی	۱۷	۳۵
بله	-	-
کل	۴۸	۱۰۰

بررسی نتایج در بخش خسارات به‌طور کلی نشان می‌دهد:

۱. بیش از ۹۰ درصد پاسخگویان اظهار نمودند که در هر سه زمینه: منزل مسکونی، مزرعه کشاورزی و باغ دچار خسارت شده‌اند.
۲. در هر سه زمینه، میزان خسارت وارده طبق گفته مردم بیش از ۵۰ درصد بوده که نشان دهنده عمق خسارت وارده می باشد.
۳. بیشترین میانگین درصد خسارت وارده به مردم به ترتیب عبارت‌اند از باغ، مزرعه و منزل مسکونی.
۴. به نظر می رسد در طی شش ماه گذشته بیشترین جبران خسارت معطوف به منزل مسکونی بوده و در زمینه جبران خسارت مزرعه و باغ، طبق اظهارات مردمی کار زیادی صورت نگرفته است.

۵-۲-۷. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب

سمن‌ها در زمان قبل از وقوع سیلاب با نوع فعالیت‌های زیست‌محیطی خود عملا در حال هشدار دهی در مورد مخاطرات سیلاب و طوفان بوده‌اند. ازجمله هشدارهای همه روزه سمن‌ها عبارت‌اند از قطع بی‌رویه درختان جنگلی، فرسایش خاک، تجاوز به عرصه جنگل، تجاوز به حریم رودخانه، ساخت و سازهای غیراصولی در حریم‌ها و در اراضی شیب‌دار و... .

سمن‌های استان، به شهادت خودشان، پیش و حین سیلاب ۹۷/۱۲/۲۷ در محل فعالیتی نداشتند. در این زمان امداد و نجات بیشتر توسط خود مردم محلی و ظرفیت‌های محلی، و بعد هیئت ورزشی و قایق‌رانان بابلسر، سپاه و هلال‌احمر انجام شد. در منطقه کاکلا تنها سمن فعال حین سیلاب سمن انجمن دوستداران طبیعت سبز سیمرغ بود، که پس از فعالیت در عملیات امداد، در کنار بقیهٔ مردم محلی، مهم‌ترین نقشی که ایفا کرد، ارتباط گرفتن با سایر سمن‌های استان طی روزهای بعد بود. پس از این ارتباط‌گیری این سمن‌ها موفق شدند از ببرون از شهرستان کمک‌های نقدی و غیرنقدی به میزان قابل توجهی جمع‌آوری کنند و با یک روش سیستماتیک (شناسایی نیازها و توزیع پول و اقلام بر مبنای نیازسنجی) بین مردم نیازمند توزیع کنند. نقش سمن‌ها صرفاً در حد کمک رسانی مالی و غیرنقدی بوده است. در منطقه زیرآب به‌هیچ‌وجه شاهد نقش‌آفرینی سمن‌ها در سیلاب نبودیم.

لازم به ذکر است که در هر دو منطقه سیل‌زده به جهت ماهیت اجتماعی و اقتصادی مناطق شاهد حضور سمن‌های زیادی نیستیم. در هر دو منطقه به تعداد اندکی سمن زیست‌محیطی وجود دارد که فقط یک یا دو سمن عملا فعال هستند. بر خلاف سمن زیرآب، سمن منطقه کیاکلا از ظرفیت برقراری ارتباط با شبکه سمن‌های زیست‌محیطی استان برخوردار بود و موفق شد از روز دوم وقوع سیلاب این شبکه استانی را وارد منطقه خود کند و از ظرفیت‌های کمک رسانی این شبکه استانی برخوردار شود ولی سمن زیرآب به علت فقدان ارتباط با بیرون و ضعف تشکیلاتی خود عملا نقشی در مدیریت سیلاب این منطقه نداشت.

با توجه به محدودیت امکانات مالی، لجستیکی و اداری سمن‌ها نمی‌توان از آن‌ها انتظار ترمیم زیرساخت‌های اصلی را داشت. تنها می‌توان از آن‌ها برای آگاه‌سازی مردم قبل از وقوع سیلاب و کمک به فرایند امداد و نجات در دوران سیلاب استفاده کرد.

از روز دوم یکی از سمن‌های فعال استان وارد کیاکلا شد و بازدید محلی و نیازسنجی را آغاز کرد و کوشید مایحتاج اولیهٔ مردم را تا جایی که توان داشت تأمین کند. با شناختی که از سمن محلی سیمرغ داشتند اقلام را برای توزیع در اختیار آنان می‌گذاشتند. آن‌ها هم با کمک دهیارها، افراد نیازمند را شناسایی می‌کردند. گروه هدف آن‌ها بیشتر افرادی بودند که از کمک‌های دولتی جا مانده بودند و به دلیل نجابت سراغ کمک‌های دولتی نمی‌رفتند.

سمن‌های زیست‌محیطی مازندران به‌طور کلی ۶۰۰میلیون‌تومان کمک نقدی و جنسی برای استان‌های سیل‌زده ارسال کردند و به خاطر اعتماد زیادی که از استان‌های دیگر جلب کرده بودند، دریافت‌کننده و توزیع‌کنندهٔ کمک‌های آنان نیز بودند.

مشارکت سمن‌ها بیشتر پس از سیلاب، برای بازگشت به وضعیت عادی و تأمین خوراک و وسایل ضروری سیل‌زدگان، دیده شده است.

دهیاری برج‌خیل عملکرد آن‌ها را به‌طور کلی مثبت ارزیابی می‌کند و معتقد است که این کمک‌ها دو دسته بودند. دسته اول که کمک‌های‌شان را با هماهنگی با دهیاری توزیع می‌کردند و آن‌ها کمک‌شان می‌کردند که توزیع‌ها عادلانه‌تر باشد و بستهٔ امدادی به همه برسد، و دسته‌ای که خودشان بدون هماهنگی بسته‌ها را توزیع می‌کردند. در نتیجه به برخی از افراد چیزی نمی‌رسید، و این بی‌عدالتی را از چشم دهیاری می‌دیدند.

فعالان سمن‌ها معتقدند دولت، روی ظرفیت اجتماعی آن‌ها حساب نمی‌کند، آن‌ها را در برنامه‌ریزی‌ها دخالت نمی‌دهد، و در کارهای اجرایی به آن‌ها اعتماد نمی‌کند. برخی از این فعالان معتقد بودند که دولت، آن‌ها را مقابل خود می‌بیند. برخی معتقد بودند که مشکل سمن‌ها، حساسیت‌های نیروهای امنیتی روی آنهاست، به‌ویژه اگر یک سمن در سطح منطقه یا کشور مطرح شود با حساسیت‌های امنیتی بیشتری مواجه می‌شود.

مشکلی که مشخصاً در این سیلاب با آن مواجه بودند این بود که تا یک هفته اجازه نداشتند شماره حساب بانکی اعلام کنند. به گفتهٔ یکی از اعضا، آن‌ها سعی می‌کردند کامیون‌های ارسالی خود را پوشش خبری ندهند که مبادا جلویشان گرفته شود.

یکی از محدودیت‌های جدی سمن‌ها، عدم اعتماد دستگاه‌های دولتی به آن‌هاست. به‌طوری که در برخی موارد، اعضای امدادرسان سمن‌ها حین امدادرسانی دچار مشکلات جدی می‌شدند. مدیران و مسئولان دولت باید در این زمینه بازنگری کلی و اساسی داشته باشند.

سمن‌ها نسبت به این نکته که ستاد بحران آن‌ها را می‌دید ولی به‌حساب نمی‌آورد، و به این که ثبت «سمن‌های اجتماعی» با مشکل مواجه است، انتقادات زیادی داشتند. بنا به اظهار سمن‌ها از آن‌ها در هیچ‌یک از جلسات مدیریت بحران دعوتی بعمل نیامد.

اولین هشداررسان و امدادرسان در هر دو منطقه: کیاکلا و زیرآب شبکه محلی شامل نظام خویشاوندی و نظام همسایگی بوده است. در وهله بعدی، اکثر مردم روستاها خدمات سپاه و بسیج را بسیار مثبت ارزیابی می‌کردند. برخی افراد نیز به‌صورت انفرادی کمک رسانی می‌کردند.

نیروهای خودجوش مردمی (که مدیریت بومی تعریف شده‌ای ندارند) نقش بسیار مهمی در لحظات اولیه بحران داشتند. ولی این نیروها عموماً پس از فروکش کردن شرایط بحرانی خیلی سرع پراکنده شده و در ادامه عملیات امدادرسانی اثری از آن‌ها نیست.

۵-۲-۸. نهادهای رسمی فرهنگی و آموزش‌های سیلاب

برخی از این آموزش‌ها مربوط به مسائل پیش‌گیری از سیلاب هستند. این که مردم آموزش ببینند که چطور خود به‌عنوان عامل انسانی در بروز این فاجعه نقش دارند، می‌تواند از مقاومت‌هایشان در برابر آزادسازی حریم بکاهد. در این مورد رسانهٔ ملی و تریبون نماز جمعه می‌توانند کانال‌های خوبی برای انتقال این آموزه‌ها مهم به روستاییان باشند.

در جریان مصاحبه‌ها بارها اذعان شد که آموزش عمومی مردم در باره سیلاب تاکنون بسیار ضعیف بوده است. صداوسیما که رسانه‌ای فراگیر است می تواند نقش مهمی در این زمینه داشته باشد. در کشوری که بحران آب همواره در آن مشهود است و کم‌آبی و سیلاب هر دو خطر بزرگی است اصولا باید رسانه‌های ملی و فراگیر همواره و به دفعات برای مردم برنامه داشته باشند و راه سازگاری و مقابله را آموزش دهند در حالی‌که الان اصلا چنین چیزی وجود ندارد. برخی از سرفصل‌های مهم آموزشی عبارت‌اند از شناخت اقلیم، حوضه آبخیز، اهمیت وجود جنگل و مرتع، راه‌های حفظ خاک، نتایج تجاوز به حریم رودخانه‌ها و... .

برخی آموزش‌ها، مربوط به عملیات حین سیلاب هستند. هلال‌احمر سالانه به گروه‌های زیادی در قالب دانش‌آموزان، کانون‌های نونهالان، طلاب، و دانشجویان آموزش می‌دهد. اما اگر این آموزش‌ها وارد مواد آموزشی مصوب دانش‌آموزان، طلاب و دانشجویان شوند به نظر می‌رسد که کاربرد بیشتری بیابند.

هلال‌احمر طرح‌هایی در در قالب خانه‌های هلال روستایی و طرح خادم (دم در خانه‌ها) دارند که اگر برد آن‌ها وسعت یابد می‌تواند کارآمدتر عمل کند. اجرای چنین طرح‌هایی در ابعاد گسترده‌تر مستلزم تجهیزات، ابزارهای آموزشی و تجهیزات اولیهٔ نجات و اعتبارهای مالی است، که باید در اختیار هلال‌احمر قرار داده شود.

با توجه به ماهیت این آموزش‌ها که عملی و مربوط به شرایط بحرانی هستند، بهتر است آموزش‌ها نیز در قالب اردوها و آموزش‌های عملی صورت پذیرند؛ در فضایی خارج از کلاس؛ جایی که دانش‌آموزان و دانشجویان روحیهٔ جمعی بیشتری دارند.

۵-۲-۹. جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده

به گواهی فرمانداری، دهیاری و خود مردم، تحت تأثیر سیلاب جرم، و رفتار نابهنجار خاصی در این مناطق رخ نداده است. جرم و رفتار نابهنجاری بر اثر سیلاب تجربه نشده است. در تحلیل این موضوع می‌توان به ماهیت بافت اجتماعی و فرهنگی این مناطق اشاره نمود. وجود بافت سنتی و انسجام مکانیکی بین این افراد و عدم استمرار سیل در طول زمان سبب شده که تاکنون نه در گزارش‌های رسمی و نه در اظهارات غیررسمی مردم به رفتار نابهنجاری در سطح عمومی اشاره‌ای نشود.

از نکات جالب توجه در صحبت مردم مناطق سیل‌زده ، بالا رفتن میزان سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی بین فردی و درون-گروهی در مناطق مذکور است. برخی مناطق سیل‌زده توسط نیروهای سپاه و بسیج امنیتشان تامین می‌شد ولی در اغلب مناطق مردم به‌صورت خودجوش با کمک پایگاه‌های مسجد شبانه روز امنیت منطقه خود را حفظ می‌کردند و هیچ گزارشی در مورد وقوع جرم یا سرقت از سوی مردم در مناطق مختلف دریافت نشده است.

۵-۲-۹-۱. جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده

جهت بررسی وضعیت امنیت بعد از وقوع سیلاب در مناطق سیل‌زده سوالاتی از ساکنین مناطق سیل‌زده پرسیده شده که نتایج به‌دست‌آمده در قالب جداول زیر ارائه می گردد.

جدول ۵-۲۰- آیا در ایام سیلاب، شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال خودتان بودید؟

پاسخ	فراوانی	درصد
بله	۱۳	۱۰/۳
خیر	۱۱۲	۸۸/۹
بی پاسخ	۱	۰/۸
جمع	۱۲۶	۱۰۰

نتایج به‌دست‌آمده از جدول ۵-۲۰ نشان می‌دهد که در پاسخ به سؤال «آیا در ایام سیلاب، شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال خودتان بودید؟»، ۱۰/۳ درصد از پاسخگویان جواب مثبت داده‌اند و ۸۸/۹ درصد آن‌ها اعلام کردند شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال خود در ایام سیلاب نبودند.

برای رسیدن به این یافتـه به همـراه مشاهدات میدانی می‌توان دلایل متعددی را برشمرد ولی به نظر می‌رسد از مهم‌ترین دلایل به دست آمدن این نتیجه می تواند این باشد که اولاً، نیروهای امنیتی و پایگاه‌های بسیج مساجد بخوبی توانستند امنیت را در مناطق آشفته سیل‌زده تامین نمایند؛ ثانیاً نتایج مشاهدات و مصاحبه‌ها از اهالی روستاهای سیل‌زده نشان از کارکرد مثبت کنترل اجتماعی و سرمایه‌های اجتماعی حاکم بر محیط‌های کوچک روستاها می‌دهد. مردم روستاهای آسیب‌دیده در سیلاب معتقد بودند در روزهای اول که همه در شوک این حادثه طبیعی بودند نیروی‌های امنیتی بسیار خوب عمل کردند و توانستند ثبات امنیتی را در روستاهایشان برقرار کند ولی در روزهای بعد، سرمایه اجتماعی بالا بین روستاییان کمک کرد تا با کمک هم و پایگاه‌های بسیج مساجد، برای حفظ امنیت در روستایشان نگهبانی دهند.

جدول ۵-۲۱- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت امنیت در مناطق سیل‌زده

سؤال	هیچ	خیلی کم	کم	متوسط	خیلی زیاد	نمی‌دانم	بی‌پاسخ	جمع	میانگین
آیا در ایام سیلاب، موردی از بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی مشاهده کردید؟	۸۸/۱	۱/۶	۰/۸	۰/۸	۰/۸	۶/۳	۱/۶	۱۰۰	۱/۱۴
آیا در ایام سیلاب، کسی از همسایگان یا آشنایان وجود داشت که مالی از او سرقت شده باشد؟	۸۶/۵	۱/۶	۰/۸	۰/۸	۰/۸	۷/۹	۱/۶	۱۰۰	۱/۱۱

نتایج به‌دست‌آمده از جدول ۵-۲۱ نشان می‌دهد حدود ۹۰ درصد پاسخگویان اظهار داشته‌اند علی‌رغم این‌که روزهای سختی را در ایام سیلاب پشت سر می‌گذاشتند، اما هیچ موردی از بی‌اخلاقی و ناامنی مشاهده نکردند یا به قدری ناچیز بود که مشکلی برایشان ایجاد نکرده بود.

به‌علاوه جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع افراد مورد مطالعه، حدود ۸۶/۵ درصد آن‌ها اعلام کردند هیچ مالی از همسایگان یا آشنایان آن‌ها سرقت نشده است و صرفاً ۰/۸ درصد پاسخگویان اظهار کردند مشکلاتی برای همسایگان و آشنایان آن‌ها در این زمینه بوجود آمده است.

مقایسه میانگین‌های به‌دست‌آمده از پاسخ افراد به دو سؤال فوق یعنی ۱/۱۴ و ۱/۱۱ از ۵ نشان دهنده مرکزیت میانگین بر گزینه هیـچ است که بیـانگر رضایت حداکثری مردم از امنیت حاکم بر مناطق سیل‌زده بود. نتایج مشاهدات و مصاحبه‌های میدانی هم تایید-کننده یافته‌های این جداول می‌باشد. مردم آسیب‌دیده در سیلاب ایجاد امنیت در ایام سیلاب خصوصا در روزهای ابتدای این حادثه را بسیار مهم و ضروری اعلام کرده بودند چراکه بسیاری از خانه‌ها و دیوارها و حصارهای حیاط و باغ و... آسیب‌دیده بودند و امکان حصارکشی یا جمع‌آوری کلیه اموال در روزهای اول بطور کامل برای خانواده‌ها مقدور نبود، ولی با تامین امنیت توسط نیروهای امنیتی و تشکل‌های مردمی، آن‌ها اظهار می‌کردند بخشی از فشار روحی و نگرانی‌های خانواده‌ها در مورد حفظ اموالشان برطرف گردید و با آرامش بیشتری توانستند پیگیر دریافت خدمات و امکانات جهت برطرف کردن مشکلات خانواده‌های خود بپردازند.

۵-۲-۱۰. مواجهه مردم و امدادگران

در خصوص مواجههٔ مردم و امدادگران در استان مازندران چند نکته وجود دارد که به‌صورت خلاصه آن‌ها را طرح می‌کنیم.

- هلال‌احمر بسیار وجههٔ مثبتی داشته است به‌طوری که مدیر منابع آب اظهار داشتند که برای خدمت رسانی به مردم آن‌ها هم ملبس به لباس هلال‌احمر شده بودند.
- مردم با امدادرسان‌ها عموماً همراه بودند البته به جز چند نقطه خاص که برخی از مردم به دلیل عدم حضور ماشین‌آلات مورد نیاز (لودر و کمپرسی و...) اقدام به برخورد نمودند. رفع این موارد مستلزم آموزش مردم و همچنین آموزش به امدادرسانان است.
- به‌طور کلی در مناطقی که امدادرسانان با تمام توان وارد شدند ارتباط متقابل خوبی بین مردم و امدادرسانان وجود داشت اما در مناطقی که کمبود امکانات وجود داشت مثلاً نبود وسایل راه‌سازی و ادوات سنگین، ارتباط خوبی بین مردم و امدادرسانان وجود نداشت.
- کسی از عملکرد امدادرسانان شکایتی نداشت و همه قدردان آن‌ها بودند. البته این نیروها بعد از موج اول هراس جمعی، پس از این که نیروهای محلی در امدادرسانی پیش‌قدم شده بودند، رسیدند. برخی از افراد که در آغاز بحران، توسط اقوام خود از سیلاب خارج شده و منطقه را به قصد خانهٔ اقوام خود در نقاط امن استان ترک کرده بودند، اصلاً مواجهه‌ای با نیروهای امدادرسان، حرفه‌ای نداشتند.

- درمجموع اکثر افراد با درک مشکلات و محدودیت‌های هلال‌احمر معتقد بودند که این نیروها در حد امکانات موجود خود بخوبی عمل کردند. البته بدیهی‌ست که نیروهای امدادرسان با استانداردهای موجود به دلیل کمبود امکانات سخت افزاری و عدم برخورداری از آموزش‌های تخصصی هنوز فاصله زیادی دارند ولی از نگاه مردم و مسئولان عملکرد رضایت بخشی داشتند.
- مصاحبه‌های انجام شده نشان داد که هرچه امدادگران هلال‌احمر فاصلهٔ خودشان را با مردم کمتر کنند و با مردم بنشینند و مردم بیشتر آن‌ها را بشناسند، و اهداف و وظایف آن‌ها را بیشتر بدانند، آن‌ها می‌توانند در کمک‌رسانی موفق‌تر عمل کنند. از نظر او هر جا که مردم از قبل با امدادگران هلال‌احمر آشنا شده‌اند، کارها سریع‌تر پیش می‌رود.

۵-۲-۱۱. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب

اداره هواشناسی هشدارهای لازم را داده بود و ظاهرا شبکه استانی سیما هم در زیرنویس و هم در بخش خبری خود گزارش هواشناسی را به مردم ارائه کرده بود. ول این سیستم هشدار کارایی لازم را نداشت و کافی نبود. مسئولان مدعی هستند که چون شبکه استانی سیما بینندگان زیادی دارد لذا ارائه هشدار از این طریق کافی بود ولی بررسی‌های میدانی تیم تحقیق نشان داد که اولا فقط در محیط‌های روستایی شبکه استانی سیما پرطرفدار است و ثانیا مردم روستا فقط بخاطر برنامه‌های طنز محلی و موسیقی محلی این شبکه را تماشا می کنند و اتفاقا بخاطر ماهیت این برنامه ها، مردم روستا بندرت پیام‌های این شبکه را جدی میگیرند.

در چنین شرایطی انتظار می‌رود رادیو و تلویزیون برنامه‌های عادی خود را قطع نموده و به شکل خاص مردم را در جریان خطر سیلاب قرار دهد. اکثر مردم در لحظات آخر متوجه وقوع سیلاب شده بودند و بیشتر از طریق سازِکار اطلاع‌رسانی توسط اقوام و همسایگان و سپس از طرق هشدارهای خودروهای امدادرسان متوجه خطر شده بودند.

در خصوص هشدار برای سیلاب ۹۷/۱۲/۲۷ برخی از مسئولان نظیر فرمانداری کیاکلا و مدیریت منابع آب، در درجهٔ اول به عملکرد هواشناسی انتقاد داشتند. هواشناسی بارندگی را پیش‌بینی کرده بود اما جدیت و میزان خسارتی که می‌تواند به بار آورد را گوشزد نکرده بود. از نظر آن‌ها در این سیلاب، همهٔ تخریب‌ها ناشی از آن بود که کسی هشدار جدی‌ای دریافت نکرده بود. اما در خصوص احتمال سیلاب در ۱۲ فروردین ۹۸، هواشناسی به بخشداری اعلام کرده بود، بخشداری به دهیاری و دهیاری از بلندگوهای مسجد به مردم هشدار داده بودند. اما این بار هم چون همه می‌دانستند که حجم بارندگی به اندازهٔ سیل اول در اواخر اسفند نخواهد شد، کسی با این هشدارها، روستاها را ترک نکرده بود.

۵-۲-۱۱-۱. پوشش هشدار سیلاب

یافته‌ها نشان می‌دهد که از بین ۱۲۶ پاسخگو، ۱۰۸ نفر (۸۴ درصد) اظهار داشتند قبل از اینکه سیلاب به خانه آن‌ها برسد، مقامات اصلاً به آن‌ها هشدار ندادند و فقط ۱۶ درصد پاسخگویان اظهار نمودند که از قبل هشدار سیلاب را شنیده بودند. این یافته جالبی است که ۸۴ درصد پاسخگویان اظهار نمودند که هیچ‌گونه هشداری در باره سیلاب دریافت نکردند.

در سیل ۹۷/۱۲/۲۷ هشدارهایی از سوی تلویزیون اعلام شده بود، ولی به جدیت احتمال سیلاب اشاره‌ای نشده بود. در این سیل مردم بیشتر غافلگیر شدند. اما در خصوص سیلاب ۹۸/۰۱/۱۲ بعد از تجربهٔ تلخ قبلی، هشدارها از وسایل ارتباطی گوناگون (تلویزیون، کانال‌های تلگرامی، شبکه‌های مردمی، بلندگوی مساجد روستا) به مردم داده شد.

جدول ۵-۲۲- چند قبل از این‌که سیلاب به خانه شما برسد، مقامات به شما هشدار سیلاب دادند؟

پاسخ	فراوانی	درصد
اصلا هشدار ندادند	۱۰۸	۸۴
هشدار دریافت شد	۱۸	۱۶
کل	۱۲۶	۱۰۰

در منطقه زیرآب هشدار سیلاب از طریق رسانه‌های عمومی مثل رادیو و تلویزیون اعلام شده بود ولی مردم جدی نگرفته بودند. وقتی در مناطق بالادست زیرآب سیل شروع به جاری شدن کرد، مردم آن مناطق از طریق فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی مجازی به مناطق پایین دست اطلاع دادند که سیل در ساعات دیگر به منطقه آن‌ها خواهد رسید. بدین روش مردم پایین دست مطلع شدند.

مردم سیل‌زده‌ای که روستا را در ۹۸/۰۱/۱۲ ترک نکرده بودند، گوش به توصیه‌های دهیاری داشتند که مدام از طریق تماس تلفنی دبی آب را جویا می‌شدند، و با توجه به این که اعداد دبی خطرناک نبود، مردم را دعوت به آرامش می‌کردند.

از یک زاویهٔ دیگر، به گفتهٔ مقام فرمانداری و شهرداری، در زمان بروز سیلاب، مردم حتی با وجود دریافت هشدار هم توجهی به آن نداشتند و به کنار رودخانه می‌رفتند و تماشا می‌کردند و فیلم می‌گرفتند. این نوع رفتار حتی در بین اقشار تحصیل کرده در مناطق سیل‌زده نیز مشاهده گردید. این رفتار خطرجویانه از نظر بسیار از افراد ریشه در فقر فرهنگی داشت.

تاخیر در دریافت و تاخیر در باور به هشدار سیلاب سبب گردید تا مردم خیلی دیرهنگام اقدام به جابجایی اموال و اثاثیه خود نمایند لذا خسارت سنگینی بر اموال مردم وارد آمد.

مردم تا پیش از دست و پنجه نرم کردن با سیلاب، هشدارهای سیلاب را شوخی می‌انگاشتند، تا قبل از این که آب گرفتگی کاملاً جدی و مشکل‌ساز شود، از موقعیت فیلم می‌گرفتند و می‌خندیدند. ولی اکنون نوع نگاه به مخاطرات سیلاب تغییر کرده است البته این احتمال هم هست که این جدی نگری پس از مدتی به فراموشی سپرده شود.

۵-۲-۱۱-۲. واکنش مردم به هشدار سیلاب

یافته‌ها نشان می‌دهد از بین ۱۸ پاسخگویی که اولین هشدار سیلاب را دریافت نمودند، ۷ نفر (حدود ۵ درصد) اظهار داشتند اولین هشدار سیلاب را خیلی کم و کم جدی گرفته‌اند و ۱۱ نفر (حدود ۷ درصد) اظهار داشتند اولین هشدار سیلاب را در حد زیاد و خیلی زیاد جدی گرفتند. بدین ترتیب می‌توان گفت که از مجموع کل پاسخگویان فقط ۷ درصد آن‌ها هشدار سیلاب را جدی گرفتند.

جدول ۵-۲۳- سؤال اولین هشدار سیلاب که داده شد، چقدر آن را جدی گرفتید؟

پاسخ	فراوانی	درصد
خیلی کم	۳	۲
کم	۴	۳
زیاد	۵	۳
خیلی زیاد	۶	۴
اظهار نمودند اصلا هشداری دریافت نکردند	۱۰۸	۸۵
کل	۱۲۶	۱۰۰

۵-۲-۱۲. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده

در منطقه کیاکلا، با وجودی که در فرمانداری به تیم پژوهش گفته شد که چند روستا و چند منطقهٔ شهری تخلیه شدند اما بنا به شهادت دهیاری برج‌خیل، به جز یک خانوار که تحت پوشش بهزیستی بودند، خانوارها تخلیه نشدند. در پژوهش میدانی مشخص شد که کسانی که تخریب قابل توجهی داشتند به خانه‌های اقوام خود در بابل، قائمشهر و نقاط دیگر رفتند، اما این اقدام خود آن‌ها و اقوامشان بود. دهیاری برج‌خیل اعلام کرد که مرتباً تلفنی آمار دبی رودخانه را می‌گرفتند و وقتی دیدند، دبی از حدی بالاتر نمی‌رود اعلام کردند که خطر بالا آمدن بیشتر آب وجود ندارد.

البته در روستای تالارپشت، وضعیت متفاوت بود، و ساکنان خانه‌ها را با قایق از روستا خارج کردند، اما در مورد آن‌ها هم کسی در کمپ موقت ساکن نشد. افراد به خانه‌های اقوام خود رفتند. برخی که قوم و خویشی نداشتند، به مساجد منتقل شدند.

در سیلاب مازندران موضوع تخلیه منازل چندان موضوع مهمی نبود چون تعداد این نوع خانواده‌ها بسیار کم بود. در زمینه اقناع و مجاب سازی مردم برای تخلیه منازل نیز مشکل خاصی وجود نداشت و خود مردم در این زمینه همکاری لازم را داشتند یعنی خود مردم قبل از ورود نیروهای دولتی با کمک نظام خوشاوندی اقدام به تخلیه کرده بودند.

۵-۲-۱۲-۱. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده

یافته‌ها نشان می‌دهد که از بین ۱۲۶ پاسخگو، ۳۹ نفر (۳۰ درصد) اظهار داشتند که از آن‌ها خواسته شد منزلشان را تخلیه‌ی کنند و ۸۷ نفر (۶۹ درصد) بیان کردند، از آن‌ها نخواستند که منزل خود را تخلیه کنند. بنابراین، حدود ۷۰درصد پاسخگویان بیان نمودند که کسی از آن‌ها نخواست که خانه خود را تخلیه کنند. در سیل استان مازندران، بحث تخلیه فقط در برخی نقاط اندک صورت گرفت.

جدول ۵-۲۴- آیا از شما خواسته شد که منزل‌تان را تخلیه کنید؟

پاسخ	فراوانی	درصد
بله	۳۹	۳۰
خیر	۸۷	۶۹
کل	۱۲۶	۱۰۰

جدول ۵-۲۵- سؤال امدادگران یا مقامات چقدر تلاش کردند تا شما را متقاعد کنند که محل را تخلیه کنید؟

	پاسخ	فراوانی	درصد
باجواب	خیلی کم	۱۰	۷
	کم	۵	۳
	متوسط	۷	۵
	زیاد	۵	۳
	خیلی زیاد	۴	۳
	کل	۳۱	۲۴
بدون جواب	نمیدانم	۸	۶
	مشمول نمی‌شود	۸۷	۶۹
	کل	۹۵	۷۵
کل		۱۲۶	۱۰۰

از ۱۲۶نفر پاسخگو، فقط ۳۱ پاسخگو اظهار نمودند که در محل آن‌ها بحث تخلیه مطرح گردید. از این تعداد ۱۵ نفر (۴۸ درصد) اظهار کردند که امدادگران یا مقامات تلاش اندکی برای تخلیه آن‌ها انجام دادند ولی ۱۶ نفر (۵۲ درصد) اظهار نمودند که مقامات تلاش زیادی برای متقاعد کردن آن‌ها جهت تخلیه انجام دادند.

جدول ۵-۲۶- سؤال آیا از همان اول که از شما خواسته شد، بدون مقاومت، منزل را تخلیه کردید؟

	پاسخ	فراوانی	درصد
باجواب	بله	۲۰	۱۵
	خیر	۱۶	۱۲
	کل	۳۶	۲۸
بدون جواب	بی پاسخ	۳	۲
	مشمول نمی‌شود	۸۷	۶۹
	کل	۹۰	۷۱
کل		۱۲۶	۱۰۰

از ۳۶ نفری که در معرض درخواست تخلیه منزل قرار گرفته بودند، ۵۶ درصد بدون مقاومت اقدام به تخلیه منزل نمودند ولی ۴۴ درصد این افراد خود ابراز نمودند که در مقابل درخواست تخلیه، مقاومت نمودند. این دسته از افرادپس از دریافت اعلان هشدار، نسبت به تخلیه خانه خود مقاومت نمودند و در خانه‌های خود ماندند. بدین ترتیب حدود نیمی از افرادی که از خطر وقوع سیل باخبر شدند، نسبت به تخلیه خانه‌هایشان اقدام نکردند.

جدول ۵-۲۷- اگر پاسخ سؤال بالا خیر است، چرا در مقابل تخلیه منزل‌تان مقاومت کردید؟

	پاسخ	فراوانی	درصد
باجواب	فکر نمی‌کردم سیلاب زیاد باشد و هشدارشان را جدی نگرفتم	۱	۰
	تخلیه وسایل منزل سخت بود	۳	۲
	انتقال دادن احشام سخت بود	۱	۰
	کل	۵	۳
بدون جواب	بی پاسخ	۱۴	۱۱
	مشمول نمی‌شود	۱۰۷	۸۴
	کل	۱۲۱	۹۶
کل		۱۲۶	۱۰۰

از شانزده نفری که در برابر تخلیه خانه‌هایشان مقاومت کرده بودند فقط ۵ نفر پاسخ معتبری به سؤال دلیل مقاومت در برابر تخلیه خانه‌هایشان، ارائه داده‌اند و بیشتر نگرانی آنان مربوط به تلاش حداکثری آنان برای نجات وسایل خانه‌هایشان بوده اشت. این نگرانی بیشتر به سبب قیمت بالای وسایل خانگی و دشواری خرید مجدد این وسایل پس از سیل بوده است و می‌توان نتیجه گرفت قدرت پایین اقتصادی مردم منطقه و ترس از دست دادن وسایل ضروری، مانع تخلیه خانه‌ها توسط آنان شده است.

۵-۲-۱۳. پیامدهای اقتصادی و اجتماعی سیلاب

برای پی‌بردن به مهم‌ترین خساراتی که به مردم و زندگی‌شان در جریان وقوع سیلاب وارد شد و منجر به ایجاد مشکلاتی در زندگی آن‌ها گشته است و نیاز به اقداماتی جهت ترمیم آن‌ها احساس می‌شود، سوالاتی از آسیب‌دیدگان مورد مطالعه پرسیده شد که نتایج آن در جداول زیر قابل ملاحظه است.

جدول ۵-۲۸- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب مهم‌ترین خسارات وارد شده به آن‌ها در سیلاب اخیر

مورد	اصلا/نداشتم	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم	بی‌پاسخ	میانگین
از دست‌دادن اعضای خانواده به علت سیلاب	۹۰/۵	۰/۸	۰	۰	۰	۰	۰	۷/۹	۰/۰۵
نداشتن/نامناسب بودن منزل برای سکونت	۱۸/۳	۲۷/۸	۷/۱	۹/۵	۱۵/۱	۲۰/۶	۰/۸	۰/۸	۲/۳۸
نداشتن/کمبود وسایل زندگی (فرش، لوازم برقی،...)	۳۴/۹	۱۸/۳	۴/۸	۴/۸	۹/۵	۲۱/۴	۰	۶/۳	۲
خسارات وارده به مزرعه و باغات	۲۶/۲	۴	۳/۲	۸/۷	۳۴/۹	۱۹	۰	۴	۲/۸۳
خسارات وارده به دام‌ها	۶۰/۳	۲/۴	۱/۶	۷/۹	۱۴/۳	۴/۸	۰/۸	۷/۹	۱/۲۱
خسارات وارده به وسایل کسب‌وکار	۵۷/۹	۱۰/۳	۵/۶	۴	۴/۸	۷/۹	۰/۸	۸/۷	۱/۰۲
آسیب‌های روانی اعضای خانواده	۴	۱/۶	۳/۲	۴/۸	۱۴/۳	۶۳/۵	۰	۸/۷	۴/۳۵
مشکلات مدرسه و آموزش فرزندان	۴۶	۲۳/۸	۵/۶	۴	۴	۵/۶	۰/۸	۱۰/۳	۱/۰۲
دسترسی ناکافی به آب	۵۸/۷	۲۱/۴	۱/۶	۲/۴	۴	۰	۲/۴	۹/۵	۰/۵۴
دسترسی ناکافی به برق	۶۴/۳	۲۰/۶	۰/۸	۱/۶	۱/۶	۰	۲/۴	۸/۷	۰/۳۸
دسترسی ناکافی به امکانات بهداشتی	۶۳/۵	۲۰/۶	۱/۶	۰/۸	۱/۶	۱/۶	۱/۶	۸/۷	۰/۴۵
ناکافی بودن امنیت پس از سیلاب	۶۶/۷	۱۵/۱	۱/۶	۱/۶	۲/۴	۱/۶	۰/۸	۱۰/۳	۰/۴۶

یافته‌های جدول ۵-۲۸ نشان می‌دهد که حدود ۷۹ درصد پاسخگویان مهم‌ترین خسارت وارد شده به خود و خانواده‌شان را «آسیب‌های روانی اعضای خانواده» اظهار کردند که با مشاهده نمره میانگین ۴/۳۵ از ۵ نیز می‌توان متوجه حاد بودن این خسارت در بین ساکنین مناطق سیل‌زده شد.خسارات وارده به مزرعه و باغ با نمره میانگین ۲/۸۳ از ۵ و نداشتن یا نامناسب بودن منزل برای سکونت با نمره میانگین ۲/۳۸ از ۵ به ترتیب در رده‌های دوم و سوم مهم‌ترین خسارات و مشکلات از نظر پاسخگویان اعلام شد.

مقایسه یافته‌های فوق با مشاهدات میدانی و مصاحبه با ساکنین مناطق سیل‌زده نشان از تایید یافته‌های فوق می‌نماید. آسیب‌های روانی ایجاد شده در بین اعضای خانواده‌ها بقدری قابل وضوح و مشاهده بود که در زمان مشاهدات میدانی و مصاحبه به محض احوالپرسی و چند جمله همدردی در مورد وضعیت بسیار سختی که فرد مورد مصاحبه و خانواده‌اش درگیرش شده بودند، آن‌ها با بغض و گریه حال و وضعیت خودشان را برای ما توضیح می‌دادند و از دست دادن زندگی و اموالی که در شرایط سخت اقتصادی تصور تامین مجدد برای آن‌ها غیرممکن می‌نمود، باعث عمیق‌تر شدن تالمات و آسیب‌های روحی و روانی آن‌ها شده بود.

این یافته می‌تواند جز یکی از ارزشمندترین یافته‌های این تحقیق باشد چراکه زمانی که بحث حوادث طبیعی مثل سیل پیش می‌آید مهم‌ترین خدماتی که از سوی سازمان‌ها، ارگان‌ها، مردم و خیرین ارائه می‌شود، تلاش جهت تامین امکانات اولیه است تا خانواده بتواند زندگی خودش را دوباره از سر بگیرد و بحث نیاز به مشاوره و کاستن از تالمات روحی به موازی کاستن از تالمات اقتصادی یا حتی جسمی در اولویت جدی قرار ندارد.

پیشنهاد می‌گردد سازمان‌های متولی برای ارائه چنین خدماتی مثل بهزیستی و... از قبل جهت پوشش دادن به چنین مشکلی به آموزش نیروهای خود در این زمینه بپردازند تا در زمان وقوع حوادثی اینچنین، تیم روانشناسان و مشاوران که اهمیت آن‌ها به اندازه اهمیت تیم پزشکی و درمانی است بتوانند خدمات مهم در زمینه مشاوره و کاستن از آسیب‌های روحی و روانی افراد و خانواده‌های اسیب دیده را ارائه نمایند.

بمنظور بررسی اثرات سیلاب بر مهاجرت، سوالاتی در پرسشنامه طراحی گردیده بود که در زیر به جواب‌های مردم در این باره پرداخته شده است.

جدول ۵-۲۹- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تمایل به مهاجرت بخاطر سیلاب

سوالات	بله		خیر		بی پاسخ		جمع	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
آیا ممکن است بر اثر سیلاب تصمیم بگیرید به جای دیگری مهاجرت کنید؟	۱۱	۸/۷	۱۱۱	۸۸/۱	۴	۳/۲	۱۲۶	۱۰۰
آیا در بین همسایگان یا آشنایان کسانی را می‌شناسید که بر اثر سیلاب مهاجرت کرده باشند؟	۸	۶/۳	۱۱۴	۹۰/۵	۴	۳/۲	۱۲۶	۱۰۰

یافته‌های جدول ۵-۲۹ نشان می‌دهد که از مجموع افراد مورد مطالعه، فقط ۸/۷ درصد پاسخگویان اعلام کردند ممکن است بخاطر سیلاب تصمیم بگیرند به جای دیگری مهاجرت کنند و ۸۸ درصد پاسخگویان سیلاب را انگیزه‌ای برای مهاجرت به مکان دیگر ندانستند. به‌علاوه صرفاً ۶/۳ درصد پاسخگویان اظهار داشتند در بین همسایگان و آشنایانشان کسانی را می‌شناسند که به خاطر سیلاب مهاجرت کردند و ۹۰ درصد پاسخگویان جواب منفی به این سؤال دادند.

نتایج به‌دست‌آمده از سؤال فوق می‌تواند دلایل بسیاری داشته باشد ولی با توجه به مشاهدات میدانی، یکی از مهم‌ترین دلایلی که می‌توان به آن اشاره کرد این است که اغلب مناطق آسیب دیده از سیل مناطق روستایی در سه شهرستان ساری، زیرآب، سیمرغ بودند و پایبندی و وابستگی روستاییان به زمین‌های کشاورزی و باغ‌های مرکبات و دام‌ها در این مناطق بسیار قابل لمس است. لذا این افراد آسیب‌دیده افراد خوش‌نشین نبودند که با دیدن خسارت منزل، راهی مهاجرت به شهرها یا مکان‌های دیگر شوند بلکه آن‌ها به خاطر تعلقات و وابستگی‌های ناشی از سبک زندگی‌شان علی رغم خسارت وارده ولی حاضرند در محل زندگیشان بمانند و دوباره تلاش کنند تا بتوانند زندگی و زمین‌های خود را احیا نمایند.

۵-۲-۱۴. مدیریت اجتماعی امور بعد از سیلاب

جدول ۵-۳۰ شرایط اسکان پاسخگویان پس از فروکش کردن سیلاب را نشان می‌دهد. مطابق با جدول ۹۴ نفر (۷۴ درصد) از پاسخگویان اظهار کرده‌اند که اکنون در خانه خود ساکن شده‌اند، ولی ۲۸ نفر (۲۲ درصد) از پاسخگویان اظهار کرده‌اند که پس از فروکش کردن سیلاب پس از گذشت چند ماه هنوز در خانه خود ساکن نشده‌اند.

جدول ۵-۳۰- سؤال حالا که مدتی از فروکش کردن سیلاب می‌گذرد، آیا در خانه خود ساکن شده‌اید؟

پاسخ	فراوانی	درصد
بله	۹۴	۷۴
خیر	۲۸	۲۲
کل	۱۲۲	۹۶
بی پاسخ	۴	۳۰
کل	۱۲۶	۱۰۰

جدول ۵-۳۱ میزان بازگشت افراد به زندگی عادی پس از سیل را نشان می‌دهد. مطابق جدول فوق، ۷۱ نفر (۵۶/۱ درصد) از پاسخگویان اظهار کرده‌اند که به میزان کم و خیلی کم به زندگی عادی بازگشته‌اند. تنها ۱۱ نفر (۸ درصد) از پاسخگویان اظهار کرده‌اند که به میزان زیاد و خیلی زیاد به زندگی عادی بازگشته‌اند.

جدول ۵-۳۱- شما تا چه اندازه به زندگی عادی بازگشته‌اید؟

پاسخ	فراوانی	درصد
هیچ	۱۹	۱۵/۱
خیلی کم	۴۸	۳۸/۱
کم	۲۳	۱۸
متوسط	۲۵	۱۹
زیاد	۷	۵
خیلی زیاد	۴	۳
کل	۱۲۶	۱۰۰

بر اساس محاسبه انجام شده، نمره میانگین بازگشت به زندگی عادی ۲ از ۶ می‌باشد که نشان می‌دهد از نگاه مردم سیل‌زده هنوز پس از گذشت چند ماه به میزان بسیار اندکی به زندگی عادی خود برگشته‌اند. در ادامه از مردم سیل‌زده پرسیده شد که : مهم‌ترین کاری که انتظار دارید دولت برای شما انجام دهد چیست؟

جدول ۵-۳۲- مهم‌ترین کاری که انتظار دارید دولت برای شما انجام دهد چیست؟

انتظار از دولت	فراوانی	درصد فراوانی
حمایت از مردم سیل‌زده/رسیدگی به مشکلات مردم	۱۴	۱۱
جبران خسارت ناشی از سیل	۱۴	۱۱
وام بلاعوض باشد	۱۲	۹
بازسازی منازل/ساخت منزل مسکونی	۶	۴
لایروبی کردن رودخانه و اتصال به دریا	۶	۴
حمایت مالی	۵	۳
جبران خسارت محصولات کشاورزی/دادن وام برای کشاورزی	۵	۳
سایر موارد (ساخت راه‌های روستایی، اعطای مسکن، اعطای وام و...)	۶۱	۵۲/۸
بی پاسخ	۳	۲
جمع	۱۲۳	۹۶/۸
کل	۱۲۶	۱۰۰

جدول ۵-۳۲ مهم‌ترین کاری که افراد انتظار دارند دولت برای آن‌ها انجام دهد را نشان می‌دهد. مطابق جدول فوق، ۲۸ نفر (۲۲ درصد) از پاسخگویان اظهار کرده‌اند که مهم‌ترین کاری از دولت انتظار دارند، حمایت از آن‌ها، رسیدگی به مشکلاتشان و جبران خسارت ناشی از سیل می‌باشد. همچنین، ۱۲ نفر (۹ درصد) از پاسخگویان اظهار کرده‌اند که وام بلاعوض، مهم‌ترین کاری است که از دولت انتظار دارند. ۶۱ نفر (۵۲/۸ درصد) از پاسخگویان مواردی همچون ساخت راه‌های روستایی، اعطای مسکن، اعطای وام و... به‌عنوان مهم‌ترین کارهایی که از دولت انتظار دارند، اظهار کرده‌اند.

۵-۳. جمع‌بندی

محورهای چهارده‌گانه تحلیل سیلاب را می‌توان در قالب سه بخش دسته‌بندی نمود: پیش از وقوع سیلاب، در حین سیلاب، و پس از سیلاب. در ادامه به هر کدام از این بخش‌ها و زیر شاخه‌های آنان پرداخته می‌شود.

۵-۳-۱. تحلیل عوامل مرتبط با پیش از وقوع سیلاب

اطلاع‌رسانی: طبق اطلاعات به‌دست‌آمده از مصاحبه‌هایی که تاکنون انجام شده‌اند، روال اعلام هشدار بدین شکل است که اداره کل مدیریت بحران اطلاعیه و اخطاریه هواشناسی را برای دستگاه‌های اجرایی ازجمله استانداری‌ها، بخشداریها و... ارسال می‌کند. گرچه در زیرآب، قبل از سیل، ماشین‌های سازمان‌های دولتی در سطح شهر با بلندگو اعلام هشدار کردند و فرمانداری پیامک داد ولی این شیوه تعریف شده و سازمان‌دهی شده نیست و در کل، مردم از طریق برنامه‌های صدایی و سیمایی و کانالهای شبکه‌های مجازی از وضعیت مطلع می‌شوند.

برخی بر این باور بودند که مردم از طریق هشدار از وقوع سیلاب اطلاع داشتند و برای مواجهه با آن نیز اقدام کردند ولی به دلیل وسعت سیل، کنترل شرایط بیش از این ممکن نبود. در کل از نظر سازمان‌ها و گروههای اجتماعی، هشدارها جدی و دقیق نبودند. در تعیین درجه و نوع هشدارها و اعلام آن‌ها به اندازه کافی دقت وجود ندارد. اصولا یک سیستم هشدار حرفه‌ای و جدی وجود ندارد و غیر از برخی از افراد همچون باغداران یا کشاورزان که فعالیت اقتصادی‌شان به وضعیت جوی وابسته است، سایر افراد به هشدارهای هواشناسی توجه نمی‌کنند.

در تبیین علل بی‌توجهی مردم به هشدارها گفته می‌شود در هشدار هواشناسی دچار مدیریت زدگی شدیم. در موارد قبلی، هواشناسی مقصر شناخته شد و برای احتیاط، درموارد زیادی هشدار درجه یک را اعلام کرد که درواقعیت اتفاقی رخ نداد، در نتیجه حساسیت‌زدایی شد. به‌عنوان یک نمونه، در سال ۹۶ هشدار جدی داده شد، نیروها بسیج شدند و اتفاقی نیافتاد. پخش شدن خبرهای

اشتباه در فضای مجازی نیز حساسیت‌زدایی را تشدید کرد. از طرف دیگر، صداوسیما مهم‌ترین ابزار اطلاع‌رسانی معرفی شده است در حالی که کافی نبود. برخی بر این باورند که باید هشدارها مانند هشدارهای زمان جنگ جدی باشد تا جدی گرفته شود. فرهنگ توجه به هشدار نهادینه شده نیست، در حالی که در دنیای امروز، آمادگی در مقابل بحران‌ها بر جامعه متکی است و اولین قدم، شنیدن و جدی گرفتن هشدار است.

علاوه بر عدم اعتماد به اطلاعات هواشناسی، بی‌توجهی به هشدارها در ساکنین بستر یا محدوده رودها، به دلیل ترس از دست دادن زندگی و دارایی بود. آن‌هایی که در بستر رودخانه‌ها خانه می‌سازند، افرادی از متوسط به پایین هستند و با وجود دریافت هشدارها به آن‌ها اعتماد نداشته، در مقابل فعالیت ارگان‌های امدادی قبل از حادثه مقاومت می‌کنند. با این وجود، هلال‌احمر در زیرآب، قبل از وقوع سیل، با تلاش برای اقناع مردم، ساکنان و لوازم برخی از ساختمان‌های در معرض خطر جدی را تخلیه کرد.

بیمه حوادث طبیعی: کنش‌گران دولتی اعتقاد دارند سازمان‌های دولتی نمی‌توانند منابع خود را برای گسترش بیمه دارایی‌ها در جامعه صرف کنند و پوشش بیشتر بیمه باید به نمایندگان بیمه سپرده شود. آن‌ها باید ساختمان‌های در معرض خطر را بشناسند و بیمه کنند. از آن جایی که بیمه یک صنعت و حرفه درآمدزاست، دولتی‌ها نمی‌توانند برای آنان تبلیغ کنند.

از طرفی، بسیاری از ساختمان‌های بستر رودخانه فاقد پروانه هستند و قابل بیمه شدن نیستند.

مقاوم‌سازی نیز بیشتر در برابر زلزله معنادار است. در سیل، آنچه مشکل ایجاد می‌کند، ساختمان‌های بدون هویت و نظارت هستند که در خارج از محدوده‌های قانونی شهر و روستا ساخته شده‌اند. ضمن این که عملکرد بیمه در زمان پرداخت خسارت‌ها در تجربه‌های قبلی موجب بی‌اعتمادی شده است. البته به‌طور متقابل، بیمه نیز بر مبنای رفتارهای قبلی مشتریان، به اعلام خسارت بیمه شدگان اعتماد ندارد.

آموزش: این اعتقاد وجود دارد که به دلیل طولانی بودن دوره‌ی‌تکرار بارندگی‌های شدید (۵۰، ۷۵، ۱۰۰ و بیشتر)، آموزش ممکن است تاحدی که تصور می‌شود برای مواجهه با سیلاب‌ها مؤثر نباشد. آموزش‌های عمومی در رابطه با سیلاب می‌تواند بیشتر بر آمادگی افراد جهت مشارکت در کنش جمعی مفید باشد. زیرا مدیریت سیلاب یا مواجهه با انواع بلایای طبیعی، یک فعالیت جمعی است که هم مردم و هم مسئولان در کیفیت انجام آن نقش دارند. آموزش‌دادن در طول زمان و قبل از سیلاب، با تأثیر گذاشتن بر نحوه عملکرد مردم، بر کاهش میزان خسارات ناشی از حوادث طبیعی تاثیرگذار است.

گرچه استفاده از امکاناتی همچون آموزش و پرورش، تریبون‌های نماز جمعه و صداوسیما برای آموزش توصیه شده است اما برنامه-های آموزش اجتماعی هلال‌احمر، جدی‌ترین سازوکارهای موجود برای مقابله با بحران هستند که در قالب دو طرح خانه‌های هلال و خادم (خانواده آماده در برابر مخاطرات) اجرایی شدند. طرح خادم به دلیل مسائل مالی تداوم پیدا نکرد. طرح خانه‌های هلال بر این منطق استوار است که اگر در روستایی حادثه‌ای به وقوع بپیوندد، بهترین راه این است که مردم آموزش‌دیده، توانمندشده و ماهری داشته باشیم که اینها خود اولین افرادی باشند که برای امدادرسانی در دسترس هستند. امدادرسانی از این مجرا، بسیار سریع‌تر از اعزام تیمواکنش سریع خواهد بود. در مازندران قرار بود در بازه زمانی ۵ ساله، همه محله‌های روستایی و شهری، خانه هلال داشته باشند وهلال‌احمر در زمان بحران، نقش تسهیل‌گری و نه نقش متولی‌گری بر عهده دارد.

در حال حاضر، خانه‌های هلال در ۲۰ مرکز دهستان حضور دارند اما با مشکلاتی همچون بازتوزیع نامناسب تجهیزات و امکانات و ضعف در مدیریت مواجه هستند. دهیارها بدون گذراندن هیچ دوره آموزشی یا داشتن هیچ معیار روشنی که با الزامات مدیریت بحران هماهنگ باشد، به‌طور رسمی مسئول خانه‌های هلال تعریف شده‌اند. دلیل اصلی این انتخاب، تلاش برای لحاظ کردن سرمایه اجتماعی افراد و تعامل بهتر نهادهای دولتی با روستاها بود اما در طول زمان ناکارآمدی مدیریت نمایان شده و ساختار مدیریتی خانه‌های هلال نیاز به بازسازی دارد. تفاوت سطح توانمندی دهیاریها برای جلب مشارکت اجتماعی جهت تجهیز خانه‌های هلال و تفاوت سطح معیشت مناطق مختلف، ازجمله عوامل تاثیرگذار بر تفاوت میزان موفقیت خانه‌های هلال است.

نقش عوامل انسانی و سازمانی در بروز سیلاب: در ارتباط با سیلابی که اواخر اسفند ۹۷ و فروردین ماه سال ۱۳۹۸ استان مازندران را دربرگرفت بررسی‌های کارشناسی و داده‌های به‌دست‌آمده به‌طور کلی بیانگر بارش باران بیشتر از نرم معمول با شدتی زیاد

در بالادست برخی از رودخانه‌های مرکزی و شرقی استان مازندران نظیر تالار و تجن می‌باشد. این بارش اگرچه شدتی بالاتر از نرم معمول داشته و شواهد زیادی از نوعی اختلال اقلیمی و محلی در خود نشان داده است اما نوع و میزان خسارات آن ورای انتظارات و پیش‌بینی‌ها بوده است. متاسفانه در بسیاری از نقاط استان مازندران تجاوز به حوضه آبریز، استفاده نامناسب از منابع جنگلی و مرتعی، معدنکاری بی رویه، شهرسازی لجام گسیخته و حساب نشده، تجاوز به بستر و حریم رودخانه، و فعالیت‌های مهندسی و سازه‌های که رژیم طبیعی حوضه آبریز و رودخانه را به هم زده‌اند همگی باعث شد تا خساراتی فراوان به مردم و به استان تحمیل شود.

تجاوز به حریم و بستر رودخانه و بی‌توجهی به ساخت و ساز در حاشیه رودخانه و تاسیسات متقاطع عملا باعث کاهش آبگذری در مقطع رودخانه و خسارت به اموالی شده است که اساساً به دلیلی بوده که می‌توانستیم به راحتی از رخداد آن جلوگیری کنیم. بررسی-های فنی انجام شده در کارگروه محیط‌زیست استان به ما نشان داد که پهنه سیلاب ۵۰ و ۱۰۰ ساله رودخانه‌ها بر اساس داغاب‌های باقیمانده و شکل سیلاب دشت بیانگر آن است که پهنه‌ای از رودخانه که در این سیلاب به رغم بارشهای شدید به زیرآب رفته است بسیار کمتر از سیلابهای تاریخی رخ داده در رودهای فوق می‌باشد، لکن به دلیل تجاوز بی‌حد و حصر به رودخانه و مهندسی نامناسب تاسیسات در مجاورت و در تقاطع با آن، این سیلاب قابل عبور طبیعی به وقوع چنین خسارت سنگینی منتج شده است. اکنون دولت در بسیاری از مواد مجبور به پرداخت خسارت به متخلفینی است که بی‌توجه به جان و مال خود و حقوق عمومی اقدام به ساخت و ساز بی پروانه و غیرقانونی در کنار رودخانه کرده و حال که آسیب دیده‌اند تقاضای جبران خسارات از منابع عمومی را هم دارند.

در راستای جلوگیری از هرگونه ساخت و ساز در بستر و حریم رودخانه‌ها به منظور کاهش تلفات و صدمات لازم است تا ضوابط موجود با نگاه سخت‌گیرانه بازبینی شود و ضمانت اجرای قوی برای آن‌ها پیش‌بینی گردد.

درس بسیار جدی‌ای که از رخداد سیلاب اخیر می‌توان گرفت این است که بی‌توجهی به منابع کنترل آب در بالادست حوضه آبریز، تخریب پهنه‌های جنگلی، تغییر کاربری اراضی، نابودی و زهکشی نامناسب تالابها، مراتع و زمین‌های کشاورزی در کنار بی توجهی به نیاز رودخانه برای عبور دبی سیلاب، عدم مدیریت یکپارچه حوضه آبریز، عدم هماهنگی ارگان‌های مرتبط با پیش‌بینی و هشدار سیلاب (سازمان هواشناسی و دفاتر آب منطقه‌ای وزارت نیرو) سبب شدند تا یک رخداد اقلیمی قابل مدیریت در بسیاری از نقاط به یک سیل ویرانگر و خانمان برانداز تبدیل شود و بعضا مسببین این فاجعه خود از منابع عمومی برای جبران خسارات به نادرست بهره ببرند.

عامل اصلی تشدید خسارات همانا تجاوزات و تصرفات بستر و حریم رودخانه‌ها و عدم احیا و ساماندهی رودخانه‌ها در زمان لازم و مناسب بوده که خود نشانگر عدم هماهنگی و جدیت دستگاه‌های مرتبط دولتی است. عدم آمادگی مسئولان برای مقابله مؤثر با سیلاب، ملاحظات فنی نامطلوب در طراحی زیرساخت‌های شهری و روستایی و فقدان اطلاع‌رسانی اثربخش از دیگر عوامل تشدید کننده بوده است. بدین ترتیب می‌توان گفت که در هر دو دسته راهکارهای کنترل و مدیریت سیلاب اعم از راهکارهای سازه‌ای و راهکارهای غیرسازه‌ای، نواقصی مشاهده گردید. نکته مهم این است که در سیلاب اخیر هیچ‌گونه مواردی ناظر بر تجربه‌گیری و درس آموزی از سیل‌های قبلی نظیر سیل سال ۹۴ در شهر زیرآب مشاهده نمی‌شود.

اصولا در مناطقی که مستعد وقوع سیلاب‌های تکراری هستند مثل منطقه کیاکلا و زیرآب باید اقدامات مربوط به آماده‌سازی مردم و اقدامات پیشگیرانه در برنامه‌های توسعه‌ای این مناطق دیده شود. از اینجاست که ضرورت توجه به مدیریت جامع خطر سیل در طرح-های جامع شهری و طرح‌های هادی روستایی مناطق مستعد سیلاب برجسته می‌گردد.

در منطقه کیاکلا، دست‌اندازی به حاشیه رود تلار و احداث بناهای فنی غیر حرفه‌ای روی رودخانه‌ها ازجمله پل بتونی برجخیل اصلی‌ترین دلیل سیل بود که هر دو از عوامل انسانی ناشی شده‌اند. چه بسا در صورت نبود دست‌اندازی‌ها، آب راه خود را ادامه می-داد و سیل و آب گرفتگی به وجود نمی‌آمد. جنگل‌زدایی نیز علاوه بر مشکلاتی که در جذب و نفوذ پذیری خاک به وجود می‌آورد، موجب به حرکت در آمدن تنه‌ها و شاخه‌های بزرگ و فراوان بریده و رها شده توسط سیل شد که دهنه‌های پل را مسدود کرده و بر شدت مشکلات برآمده از مسائل فنی افزود.

نقش مسئولین به‌عنوان عوامل انسانی در زیرساخت‌ها تعیین کننده است. عواملی مانند ساختار فنی ابنیه، کانالیزه کردن مصنوعی رودخانه‌ها، ساخت‌وساز در حریم و گاهی در بستررودخانه‌ها ازجمله مواردی هستند که در شدت پیامدها تاثیرگذار بوده و دولت در

ایجاد و یا نظارت و کنترل بر آن‌ها نقش دارد. این باور وجود دارد که وقتی در مقابل اولین دست اندازی‌های غیر مجاز به طبیعت مقاومت جدی نمی‌شود، منافعی ایجاد شده و بر تعداد تخلفات افزوده می‌شود تا جایی که پس از آن، اصلاح امور بسیار دشوار و هزینه بر خواهد بود.

جالب است که لابی مشاوران املاک با شهرداری‌ها موجب ایجاد بخشی از ساخت‌وسازهای غیر مجاز است و شوراها در رابطه با مجوزهای ساخت و سازها در حریم رودخانه‌ها، عملکرد ورارونه دارند. به این شکل که به جای کمک به اجرای قانون، به دور زدن آن کمک می‌کنند. شوراها نماینده مردم هستند و برای تداوم فعالیت و نقش سیاسی خود به حمایت مردم نیاز دارند. بنابراین برای برآورده کردن انتظارات آنان، از قدرت نفوذ خود در ساختارهای اداری استفاده می‌کنند. در زمان تصمیمگیری و رفتار، نگاه بلندمدت وجود ندارد. درواقع، آدمهای با نفوذی که قانون را دور می‌زنند، دولتی‌ها هستند و وقتی حرف از مجوزهای عجیب و غریب باشد، به تهران آدرس می‌دهند.

در برخی موارد، حدود ۵۰۰ خانه در زیرآب در حریم رودخانه ساخته شد. تداخل و همپوشانی حوزه عمل سازمان‌ها نیز به ایجاد مشکلاتی از نوع دیگر منجر شده است. برخی از مسئولان جلوی ساماندهی رودخانه‌ها قبل از سیلاب را می‌گرفتند زیرا به‌طور مثال، لوله‌های گاز از بستر رودخانه عبور می‌کند. اوقاف جلوی عملکرد آب منطقه‌ای را می‌گیرد زیرا اصلاحات آن‌ها به‌حیاط امامزاده آسیب می‌زند. بازرسی هم با داشتن نگاه جزیره‌ای، در برخی موارد جلوی عملکرد درست سازمان‌ها را گرفته است.

تغییر مهندسی رودخانه ذیل قانون اجاره بستر رودخانه نیز از عوامل انسانی اثرگذار بر سیلاب اخیر بوده است. وزارت نیرو برای فعالیت کشاورزی یا برخی پروژه‌ها مثل دامداریها، مرغداریها و .. که بستر طغیان را محدود کنند، مجوز صادر کرده است. تعریف حریم رودخانه‌ها غیرفنی است. بر مبنای رودخانه تعریف نشده و بین مالکیت افراد و رودخانه اختلاف نظر وجود دارد. گاهی اوقات حریم را آنقدر باز می‌گیرند که املاک خصوصی، ذیل بستر قرار می‌گیرد و تعارض منافع به مشکلات جدی پدید می‌آید. به‌علاوه، تعاریف متعددی از حریم وجود دارد که خود، موجب آشفتگی بوده (حریم اجتماعی، حریم فنی و...) و در موارد زیادی با منافع مردم در تضاد است.

افزایش جمعیت و نیاز به زمین بیشتر به دلایل اقتصادی و تامین مسکن، یکی دیگر از عوامل تاثیرگذار انسانی بر طبیعت و افزایش آسیب‌های بارندگی‌های اخیر بوده است. منطقه زیراب از یک‌سو به لحاظ جغرافیایی شهری طولی است و شهر حریم‌ها نام گرفته است (حریم رودخانه، حریم جاده، حریم راه آهن و...)، از سوی دیگر جمعیت در آن در حال افزایش است. لذا برای فراهم‌کردن فضای زندگی مشکل وجود دارد و برای برخی از ساختمان‌های ساخته شده در حریم رودخانه هم مجوز صادر شده است.

در بحث تأثیر عامل انسانی، باید علاوه بر کارهای اشتباهی که انجام شده، به کارهای درستی که انجام نشده نیز توجه کرد. استفاده از دانش بومی و عرفی برای مواجهه با حوادث طبیعی ازجمله این موارد است. احیای آب بندان‌ها که ظرفیت سنتی مهار آب بودند می-توانست به کاهش خسارات منجر شود. در یکی-دو دهه اخیر مساحت آب‌بندان‌ها از ۲۰۰۰۰ به کمتر از ۱۳۰۰۰ هکتار رسید. یکی از دلایل سیل منطقه میاندورود در سالهای اخیر، از بین رفتن آب بندانها و زهکشهای متصل به آن‌ها بود که در نتیجه آن، هر بار، روان آب‌ها سرگردان و در منطقه جاری می‌شوند. حجم آب بندان‌های موجود نیز کم شده است. معاونت آب و خاک جهاد کشاورزی در این حوزه مسئول است. تراکم زهکش‌ها به دلیل ویلاسازی‌ها و تصرف بستر از بین رفته است. اقدام برای تثبیت و ساماندهی رودخانه‌ها نیز ازجمله موارد مهم است. باید توجه شود که هر کدام از رودخانه‌ها شخصیت و ویژگی‌های متفاوتی دارند. رود هراز با رود تلار و رود تجن فرق دارد و نوع آسیب‌هایی که دیده‌اند نیز فرق دارد.

عامل مهم انسانی دیگری که بر شدت خسارات ناشی از سیل تأثیر گذاشت، کیفیت عملکرد مدیران و به‌طور مشخص مدیران بومی بود. این نکته مطرح شده که مدیران بومی و محلی مانند شوراها و دهیاریها، بسیار ناکارآمد هستند. شیوه انتخابات مدیران بومی اشتباه و مبتنی بر روابط قومی-قبیله‌ای است. آن‌ها برای مواقع بحران، ادوات ندارند و آموزش ندیده‌اند و حتی آمار و اطلاعات دقیقی از امکانات، ویژگی‌های محلی و منابع موجود در منطقه تحت نظر خود در اختیار ندارند.

در سیلاب مورخ ۹۷/۱۲/۲۷ بمنظور ساماندهی مناطق سیل‌زده و بازگشایی محورهای اصلی و فرعی استان کلیه دستگاهای اجرایی و امدادی به کار گرفته شدند ولی طبق گزارش رسمی فقط ۴۶۳ دستگاه تجهیزاتی جمع‌آوری شد. حال سؤال این است که چطور

میشود در کل این استان فقط ۴۰ دستگاه بیل مکانیکی یا فقط ۷۵ کامیون یا فقط ۶۶ دستگاه تراکتور یا فقط ۱۰ دستگاه جرثقیل وجود داشته باشد؟ این امر بیانگر دو نکته و دلالت مهم برای مدیریت بلایای جمعی است: اول: نشان می‌دهد که هیچ پایگاه داده‌ای جامع از امکانات لجستیکی بخش دولتی در استان وجود ندارد و دوم: توان بسیج این امکانات و مدیریت جامع آن‌ها وجود ندارد.

۵-۳-۲. تحلیل عوامل مرتبط با حین وقوع سـیلاب

۵-۳-۲-۱. مواجهه مردم و امدادگران

بر اساس دانش و تجربه کنشگران دولتی و خصوصی درگیر در سیلاب اخیر، هرچه تعاملات قبلی سازمان‌های امدادگر با جامعه در معرض آسیب یا سطح آگاهی عمومی بالاتر باشد، تعامل مردم و امدادگران با هم‌افزایی بیشتری همراه خواهد بود و در تسـریع و تسهیل مدیریت بحران بسیار کمک‌کننده است. البته بخشی از فاصله با مردم از طریق آموزش و تعاملات پیشین قابل پوشش است و بخشی دیگر دلایل ساختاری دارد. اگر قبل از حادثه، مشکلات ساختاری موجب نارضایتی اجتماعی شده باشند، جامعه در طول بحران، دلخوری و خشم تاریخی خود نسبت به ساختارهای نابرابر و ناعادلانه توزیع منابع و منافع را بروز می‌دهد. درمجموع، فاصله با مردم باید کاهش یابد و مردم باید با نیروهای اصلی امداد مثل امدادگران و نجاتگران هلال‌احمر آشنا شوند.

قبل از ورود نیروهای امدادی و دولت، نظام انسـجام مکانیکی در شهرهای کوچک و روسـتاها عمل می‌کند. در ساعت‌های اولیه بحران، امداد و نجات مردمی فعال بوده و مردم به داد یکدیگر رسیدند و سرمایه اجتماعی بالا بود. در سیل اخیر در مواجهه با مسئولان و امدادگران، در موارد قابل توجهی مردم عصبانی بودند و با همه بد برخورد می‌کردند. امدادگران و مسئولان پاسخی نمی‌دادند. عملکرد امدادگران در بحث کمک به سیل زدگان در سیل دوم بهتر بود اما هنوز در مواجهه با مسائل روحی-روانی مهارت ندارند.

۵-۳-۲-۲. نقش سمن‌ها

سمن‌ها در سه لایه سمن‌های مرکزی، محلی و معتمدین محلی در نیازسنجی، شناسایی افراد نیازمند و توزیع اقـلام نقدی و جنسی نقش داشتند. سمن‌ها در سطح ملی نیز از یکدیگر حمـایت می‌کردند مثلا از تهران برای سمن‌های مازندران یا از اینجا برای سمن‌های جنوب، کمک ارسال شد. با این وجود، بین سمن‌ها سازوکارهای سیستماتیک ارتباطی وجود ندارد و بیشتر بر تعاملات و روابط فردی متکی است. به‌علاوه، سطح موفقیت سمن‌ها در ایفای نقش مؤثر در بحران‌ها، به سرمایه اجتماعی اعضای سمن، فعالیت‌های فرهنگی-اجتماعی سمن‌ها قبل از سیلاب و شبکه روابط آن‌ها در سازمانهای دولتی وابسته است. سمن‌هایی که با دولتی‌ها در دستگاه‌های مختلف دارای شبکه‌ای از روابط گسترده و پویا بودند، در زمان بحران نیز امکانات و خدمات بیشتری را به سمت مناطق و محله‌هایی که مورد نظرشان بود هدایت کردند. به زبان یکی از سمن‌های فعال منطقه کیاکلا، سمن‌ها و مناطقی که در زمان فعالیتهای قبل از بحران، برای معرفی خـود بیشـتر هزینه می‌کنند (برگزاری جشنواره‌های فرهنگی-دینی، مشارکـت در تحولات سیاسی-اجتماعی)، در مـواقع بحران از مزایای بیشـتری بهره‌مند می‌شوند.

از طرف دیگر، ناکارآمدی ساختارهای بوروکراتیک، سمن‌ها را نیز زمین‌گیر کرد. ضرورت اخذ مجوز برای پیشبرد برنامه‌ها، سرعت فعالیتها را کند می‌کرد. سمن‌ها در زمان سیاست‌گذاری و یا در زمان تصمیم‌گیری در شورای بحران، حضور نـدارند. سمن‌ها به‌عنوان سرمایه‌های اجتماعی، نادیده گرفـته می‌شوند. جایگاه و نقش تعریف شده‌ای برای آنان وجود ندارد. اطلاعات در اختیار فعالان غیر دولتی قرار نمی‌گرفت و از سوی دولت اعتماد وجود ندارد. نیروهای امنیتی معمولا نسبت به سمن‌های مطرح در سطح منطقه یا کشور حساسیت بیشتری دارند تا جایی که ممکن است با تحت تأثیر قراردادن اسپانسرها، عملکرد آن‌ها را جهت داده یا کنترل کنند.

۵-۳-۲-۳. نوع نگاه برخی از دولتی‌ها نسبت به نقش سمن‌ها در سیلاب

برخی از مسئولان دولتی بر این باور بودند که سمن‌ها به حیات خلوت بازی‌های سیاسی تبدیل شده‌اند. تعدادی، سمن‌ها را مجراهایی برای پولشویی می‌دانند که غالبا حاضر نیستند تحت نظارت و حسابرسی قرار بگیرند و شفافیت و پاسخگویی در مورد نحوه عملکرد را در غالب موارد برنمی‌تابند. از سوی دیگر، سازمان‌های دولتی اعتقاد دارند سمن‌ها با ورود به منطقه، نظم و تعادل را به هم می‌زنند. آن‌ها تخصص ندارند. سمن‌ها جنبه‌های تبلیغاتی را می‌دیدند و خیلی از آنان وارد عرصه‌های سیاسی و انتخاباتی شدند. در زمان بحران، به جای ایجاد آرامش، چون آموزش ندیده‌اند، مشکل ایجاد می‌کنند. اغلب نقش پررنگی نداشتند. سمن‌ها به درستی سازمان‌دهی نشده‌اند. اغلب خودمحور عمل می‌کنند. اغلب بدون آسیب‌شناسی و یا هماهنگی وارد منطقه بحـران‌زده می‌شوند و خود، آسیبهای جدیدی به وجود می‌آورند. عملکرد آنان در برخی مواقع به تولید موج‌هایی منجر می‌شود که تعادل و توازن را از بین می‌برد.

قدرمسلم با وجود چنین نوع نگرشی از سوی برخی از کنش گران دولتی نسبت به سمن‌ها نمی‌توان انتظار همکاری مؤثر بین این دو بخش را در مدیریت سیلاب داشت.

۵-۳-۲-۴. نقش اعتماد و سرمایه اجتماعی

سمن‌ها و گروه‌های غیردولتی اعتقاد دارند اعتماد مردم به یکدیگر که در ساعات اولیه بحران و قبل از ورود نیروهای دولتی بسیار بالا بود، پس از ورود دولتی‌ها و بازتوزیع نابرابر و غیر شفاف امکانات و خدمات ضایع شد. از منظر دستگاه‌های دولتی، ضریب اعتماد اجتماعی با عملکردهای خوب حین سیل، آوردن تجهیزات، بازسازی و... تقویت شد اما در مصاحبه‌های مختلف تأکید شده است که تداوم اعتماد، تحت تأثیر استمرار خدمات رسانی و اجرای وعده‌ها است.

در حین بحران، دو گروه امدادگر در صحنه حضور دارند که به لحاظ تعداد کاملا متفاوت هستند. دسته اول و با تعداد کمتر، کسانی هستند که با خاک و آب دست و پنجه نرم می‌کنند و مورد اعتماد مردم قرار می‌گیرند. دسته دوم با تعداد بیشتر، کسانی هستند که حضورشان نمادین و نمایشی است. در دستگاه‌های اجرایی این جمله تبدیل به ضرب‌المثل شده است که «عکس با عمل برابر است». به همین دلیل، از یک تیم ۵ نفره که به صحنه بحران می‌آیند، یک نفر بیل به دست دارد و بقیه در حال مستند کردن ماجرا هستند. این خودنمایی، اعتماد مردم را سلب می‌کند. تجربه مردم از عملکرد نیروهای امدادی و سازمانها، معیاری برای داوری آن‌ها و سطح اعتمادشان در حوادث و مشکلات بعدی است. در بین نیروهای امدادی سازمانهای مختلف، وجود بی‌اعتمادی، مهم‌ترین دلیل انشعاب کمک رسانی‌ها بود. روابط بین دستگاه‌ها بیشتر از آن که رفاقتی و هم‌افزا باشد، رقابتی است.

۵-۳-۲-۵. وضعیت هماهنگی بین کنشگران دولتی و غیردولتی

هماهنگی‌ها را بین دستگاه‌ها با یکدیگر و بین دستگاه‌ها با کنشگران غیر دولتی می‌توان تعریف کرد. در بخش اول، برخی ناهماهنگی‌های جدی در رابطه با سازوکارهای هشدار و اطلاع‌رسانی وجود داشت. همه ادارات، روابط عمومی دارند اما هیچ عکس‌العملی در بحران اخیر نشان ندادند. این بخش در ادارات در حد یک موقعیت اداری صوری باقی مانده است. آن‌ها در زمان بحران پاسخ نمی-دهند و با خبرنگاران یا مردم ارتباطی برقرار نمی‌کنند. کمیته اطلاع‌رسانی مشخصی در زمان بحـران نداریم. هر کسی حرفی می‌گوید و آشفتگی ایجاد می‌کند. تکثر سازمان‌های امدادرسان در زمان بحران و عدم تمرکز و یکپارچگی مدیریت بحران، مشکلی جدی است. درمجموع، مردم دستگاه‌های دولتی را ناهماهنگ می‌دیدند. گرچه اداره کل مدیریت بحران درمجموع از هماهنگی دستگاهها رضایت داشت اما برخی بر این باور بودند که سازمان‌ها با اندازه کافی با یکدیگر تعامل نداشتند، از عملکرد یکدیگر شاکی بوده و اختلاف داشتند.

مدیریت‌ها جزیره‌ای بوده و یکپارچه نیست و به‌طور جدی به هماهنگی‌های قبلی نیاز دارد. مدیریت قبل از بحران، قانونمند و تابع ضوابط نیست. اولویت‌ها مشخص نیست. سازمان‌های درگیر موقعیت‌های بحرانی باید با تعاملات سازمان‌دهی شده و مداوم با یکدیگر به زبان و فهم مشترکی از وضعیت‌ها و هماهنگی برسند تا در زمان بحران بتوان از امکانات بالقوه و بالفعل، استفاده حداکثری داشت. رابطه

بین سمن‌ها با دولت را نیز به رابطه بین شهرداری‌ها و شورای شهر تشبیه کرده‌اند زیرا هر دو طرف یکدیگر را به چشم رقیب می‌بینند. در بدنه ادارات دولتی نسبت به سمن‌ها حساسیت و مقاومت وجود دارد.

۵-۳-۲-۶. تخلیه

برای تخلیه، اقناع زبانی به کار رفت و در اکثر موارد خود مردم با دیدن حجم آب متقاعد به تخلیه شده بودند و نیازی به توسل به زور نبود و نیروهای هلال‌احمر قبل از وقوع سیل، ۲۶ خانواده را از ساختمان‌هایی که شدیدا در معرض خطر بودند تخلیه کردند.

۵-۳-۳. تحلیل عوامل مرتبط با پس از وقوع سیلاب شامل

۵-۳-۳-۱. تاثیرات اقتصادی‌اجتماعی سیلاب

معمولا فقیرترین مردم، در بحران‌ها بیشترین آسیب‌ها را می‌بینند. در این سیلاب نیز راه‌ها و باغ‌ها آسیب دیدند. ابزارهای معاش، منازل و کشاورزی آسیب دید. در سیلاب کیاکلا آسیب اصلی بر مزارع و باغات مردم بود ولی در سیلاب زیرآب آسیب اصلی بر زیرساخت هایی نظیر راه و جاده وارد شد. رقم آسیب زیرساخت‌ها بسیار بالا است که نشان می‌دهد زیرساختها کیفیت مناسبی نداشتند. نحوه گزینش پیمانکاران و نظارت بر کار آنان مورد سؤال قرار می‌گیرد. بی‌ثباتی اقتصادی و تغییرات نرخ تورم بر نحوه عمل پیمانکاران بسیار مؤثر است.

فرایند جبران خسارت نیز دچار مشکل است. در بحران، آمارها دقیق نیستند. آمارهای ارائه شده توسط مسئولان بالاتر از واقعیت هستند تا منابع بیشتری جذب کنند و با آن بتوانند سایر مشکلات خود را برطرف کنند. برای تعیین میزان خسارت باید مرجع دقیق و فنی وجود داشته باشد. نباید از اول به دنبال رقم خسارت‌ها بود باید فرصت داد برای ارزیابی دقیق خسارت‌ها.

مردم کمک‌های مالی را در مراحل مختلف دریافت کردند. پروانه رایگان به کسانی که طبق صورت‌جلسه بحران از سیل آسیب دیدند داده شود. جبران خسارت‌های کشاورزی محدود بوده ولی خسارت به جاده‌ها جبران نشده و همین نقیصه بر اعتماد اجتماعی تأثیر منفی دارد.

۵-۳-۳-۲. نگرش مردم نسبت به عملکرد متولیان و داوطلبان

نوع عکس العمل مردم و میزان رضایت آن‌ها حتی در درون یک شهر، متفاوت بود. مردم از عملکرد سازمان‌ها راضی نبودند. مدیران در دل بحران حضور نداشتند. ضمن این که باید توجه شود آگاهی وجود ندارد و نارضایتی مردم دقیقا نشانه ناکارآمدی نیست زیرا در موارد زیادی، انجام عملیات فنی، موجب رد کردن مطالبات محلی مردم و نارضایتی آنان می‌شد. پس از سیل، خدمات رسید اما توزیع، ناعادلانه بوده است. گاهی نارضایتی از عملکرد سازمان‌ها به جایی میرسید که اگر حضور نیروهای سپاه و بسیج برای امدادرسانی نبود، مشکلات امنیتی به وجود می‌آمد. در اکثر ارزیابی‌ها مردم نگرش مثبتی نسبت به عملکرد مدیریت بحران نداشتند ولی ارزیابی مثبتی از عملکرد سپاه در سیلاب داشتند.

۵-۳-۴. درس‌آموخته‌ها

درس آموخته‌های این سیل و تحلیل جامعه شناختی وضعیت‌های موجود را بر اساس یافته‌های به‌دست‌آمده می‌توان به شرح زیر بیان نمود.

۱-۴-۳-۵. هشدار و واکنش به هشدار

سیستم هشدار سیلاب هم یک فرایند مهندسی است و هم یک فرایند سازمانی. سیستم هشدار فراتر از تکنولوژی است و شامل ارتباطات انسانی، مدیریت و تصمیم گیری هم میشود. درواقع، مراحل مختلف واکنش مردم به هشدار سیلاب عبارت‌اند از شنیدن هشدار، فهمیدن محتوای پیام هشدار، باور به معتبر و دقیق بودن هشدار، و در نهایت واکنش به هشدار از طریق انجام کنش محافظتی.

بنظر می‌رسد در سیلاب اخیر در تک تک مراحل فوق مشکلاتی وجود داشته که سبب شده تا واکنش مناسبی از سوی مردم به هشدار سیلاب صورت نگیرد.

هشدار به‌موقع تأثیر زیادی بر نوع واکنش مردم به سیلاب دارد. آیا ما سیستم کارآمدی برای انتقال هشدارهای سیلاب به شهروندان در معرض خطر سیلاب داریم؟ آیا مسیرهای چندگانه برای انتقال هشدار طراحی شده است؟ واقعیت این است که ما صرفاً سیستم هشدار رسمی از طریق اداره هواشناسی به سازمان مدیریت بحران و بعد به فرمانداری و بعد به شهرداری و به بخشداری و در نهایت به دهیاری داریم و این یعنی یک سیستم هشدار صرفاً رسمی. مسیر دیگر از طریق پخش اخبار هواشناسی و زیرنویس در شبکه استانی است. فقط همین دو مسیر.

در سیلاب اخیر فقدان سیستم هشدار مبتنی بر اجتماع محلی کاملا مشهود بوده است. در حالی‌که در کشور صنعتی و پیشرفته‌ای مثل انگلستان معتقدند که حتما برای اثربخشی هشدارهای رسمی حتما باید از کانال‌های محلی داوطلبانه هم استفاده کرد. وجود سیستم هشدار سیلاب در سطح محله‌ای بسیار ضروری است. به دلیل سطح پایین اعتماد به سیستم هشدار رسمی، خود اجتماع محلی باید فرایند مشاهده رودخانه و سیستم اطلاع‌رسانی از طریق افراد قابل اعتماد را دنبال نماید. این گروه محله‌ای در مراحل بعدی می‌تواند در مورد نحوه فعال‌سازی اجتماع محلی و نوع واکنش اجتماع محلی به سیلاب، تصمیمات لازمه را اتخاذ نماید.

سیستم هشدار و اطلاع‌رسانی به‌عنوان یکی از عوامل تاثیرگذار بر کیفیت فرایند مقابله با بحران، در سیل اخیر در مازندران دچار چالش بوده است. مهم‌ترین ابزار اطلاع‌رسانی به مردم، صداوسیما اعلام شده و این در حالی است که میزان تاثیرگذاری صدا سیما از یک‌سو به جهت ضریب نفوذ در بین افراد و از سوی دیگر به جهت شیوه و شدت اعلام هشدارها، مورد تردید است. ضمن بازنگری و ارتقاء شیوه‌های اعلام هشدار توسط رسانه‌ها و سازمانهای دولتی، طبق تجربه زمینه‌مند کنشگران، کمک گرفتن از نیروهای محلی و اطلاع‌رسانی شبکه‌ای می‌تواند مکمل فرایند اطلاع‌رسانی رسمی باشد.

جدی گرفته نشدن هشدارهایی که به جامعه هدف رسیدند، سطح بعدی مشکل در این بعد بوده است که معمولا با بی‌اعتمادی مردم نسبت به پیش‌بینی‌های سازمان هواشناسی توضیح داده می‌شود. در این مورد باید بررسی شود که درصد صحت پیش‌بینی‌های سازمان هواشناسی در مازندران، نسبت به میانگین کشور و استانداردهای جهانی چگونه است تا بینش واقعی‌تری از میزان کارآمدی آن به دست آورد و پس از آن در جهت رفع مشکلات این سازمان یا افزایش آگاهی مردم اقدام نمود.

جنبه دیگر اطلاع‌رسانی به فعالیت رسانه‌ها در پوشش‌دادن روند حادثه و نحوه عملکرد سازمان‌های دولتی و غیردولتی مربوط است که به نظر می‌رسد به‌شدت تحت تأثیر جریانات و سوگیری‌های سیاسی قرار دارد، تا جایی که برخی از اصحاب رسانه، نسبت به اصلاح آن ناامید هستند. در این مورد به هدفمند بودن خبررسانی و حتی خبرسازی اشاره شده است تا جایی که بارها در دولت‌های مختلف، نحوه خبر رسانی، به مجرایی برای مطالبه رانت از دولت تبدیل شده است. تشکیل یک کمیته اطلاع‌رسانی مستقل، سازمان‌دهی شده و با برنامه درمجموعه مدیریت بحران که سیاست زده نباشد، می‌تواند به ساماندهی تولید و انتشار اخبار کمک کند. فقدان کمیته اطلاع‌رسانی ازجمله ضعف‌های مدیریت سیلاب اخیر بود که بسیاری از اصحاب رسانه بر آن تأکید داشتند.

۲-۴-۳-۵. مسئلهٔ پیشاسیلاب

بیشترین مشکل در مرحله پیش از وقوع سیلاب است. یعنی مرحله‌ای که مستلزم ارزیابی مخاطره، تدوین راهبرد و سیاست‌گذاری، آگاه‌سازی و آموزش، و فراهم‌سازی زمینه‌های ارتباط بین کنشگران مختلف است. آماده‌سازی مردم برای وقوع سیلاب کمتر از مرحله

وقوع سیلاب و مرحله پسا سیلاب، قابلیت رویت‌پذیری دارد ولی اهمیت آن بمراتب بیشتر از مراحل بعدی است. ظرفیت‌سازی و آماده-سازی جامعه برای وقوع سیلاب به زمان زیادی نیاز دارد و معمولا اهمیت زیادی به آن داده نمی‌شود.

۳-۴-۳-۵. بی‌توجهی به نقش برنامه‌ریزی فضایی

در حالی‌که باید در برنامه‌ریزی فضایی این مناطق هم به تقویت راهبردهای مربوط به پیشگیری از سیل پرداخت و هم به اقدامات مربوط به کاهش تاثیرات سیلاب. وظیفه برنامه‌ریزی فضایی سازمان‌دهی به تقاضاهای فضایی جامعه است. در این برنامه‌ریزی باید بصورت توأمان به فعالیت‌های اقتصادی، نیاز سکونت‌گاهی و حفظ محیط‌زیست توجه صورت گیرد. گاهی اوقات توجه به موضوعات سیلابی در برنامه‌ریزی فضایی صرفاً در سطح نوشتاری و روی کاغذ باقی مانده است و جنبه اجرایی نیافته و فاقد اثربخشی می باشد. اغلب اوقات برخی از اولویت‌های موجود در زمینه توسعه فعالیت اقتصادی یا تقاضا برای احداث واحد مسکونی در تضاد با مدیریت مخاطره سیلاب قرار دارند. معمولا در چنین مواردی مخاطرات سیلابی در اولویت قرار نمی‌گیرند.

یکی از بهترین راهکارهـا برای مواجهه با سیلاب استفاده از ظرفیت برنامه‌ریزی فضایی است. در برنامه‌ریزی فضایی شاهد تعارض منافع هستیم: تعارض منافع اقتصادی مربوط به استفاده از مناطق سیلابی و منافع مربوط به کاهش خطر سیلاب. در بسیاری از کشورها قواعد فراوانی در برنامه‌ریزی فضایی برای پیشگیری از سیلاب یا کاهش مخاطرات سیلاب عملا وجود دارد. ولی مسئله اصلی فقدان ضمانت اجرا برای این قواعد و قوانین است. برای این کار نیاز به سیستمی است که کنترل و نظارت چند سطحی و چند مرحله‌ای در آن صورت گیرد. باید با استفاده از نقشه مخاطرات به برنامه‌ریزی سکونت گاهی و تدوین مقررات کاربری‌ها پرداخت. سیاست محدود-سازی استقرار جمعیت در این مناطق می‌تواند یک از اقدامات اساسی برای کاهش خطر باشد.

۴-۴-۳-۵. کاهش اثرات سیلاب نه محافظت در مقابل سیلاب

در گذشته تأکید اصلی بر انجام اقداماتی برای محافظت در مقابل سیلاب بود نظیر احداث دایک یا سیستم زهکش تا بتوانیم احتمال سیلاب را کاهش دهیم ولی در دو دهه اخیر توجه دنیا معطوف به رهیافت جامعی برای کاهش اثرات سیلاب شده است. دنیا امروز به این نتیجه مهم رسیده که اقدامات مهندسی نمی‌تواند به تنهایی به کاهش اثرات سیلاب منجر شود. در این رهیافت جامع علاوه بر استفاده از روش‌های سازه‌ای بدنبال تغییر رفتار از طریق تدوین مقررات، سیاست‌های تشویقی و استفاده از محرک‌های اقتصادی هستند.سرمایه‌گذاری در مولفه‌های سخت افزاری و نرم‌افزاری تاب‌آوری هر دو به یک اندازه دارای اهمیت است. تاب‌آوری در زیرساخت‌ها و مهندسی باید با آموزش و آگاه‌سازی توام باشد. به‌عنوان مثال، یکی از مهم‌ترین ابزارها برای مدیریت مخاطره سیلاب استفاده از برنامه‌ریزی مربوط به کاربری اراضی است. با کاربری اراضی میتوان آسیب‌پذیری جامعه در مقابل سیلاب را کاهش داد.

۵-۴-۳-۵. دانش و اطلاعات کافی شهروندان

در مورد پیامدهای احتمالی سیلاب بر مایملک خود، و همچنین در مورد احتمال وقوع سیلاب در منطقه خود، و اینکه در هنگام وقوع سیلاب باید چکار کنند، ندارند. زبان فنی مدیران و کارشناسان (نظیر دوره بازگشت سیلاب، بستر و حریم، دشت سیلابی و.....) بسختی برای مردم عادی قابل فهم است و بنظر می‌رسد مشکل ارتباطی در این زمینه بین مردم و مدیران وجود دارد.

۶-۴-۳-۵. مسئلهٔ بیمه

به نظر می‌رسد موضوع استفاده یا عدم استفاده خانواده‌های در معرض خطر از **بیمه**، به منطق عملکرد بیمه‌ها به‌عنوان یک بخش اقتصادی، مشکلات ناشی از هنجارهای فرهنگی و شرایط اقتصادی مربوط است که در فضایی خارج از پژوهش جاری می‌تواند ذیل تعهدات متقابل سازمانهای حمایتی خصوصی و مردم و آسیب‌های این حوزه مورد بررسی قرار گیرد. درمجموع شاهد بی‌اعتمادی کامل مردم و سمن‌ها و حتی کنش‌گران دولتی نسبت به عملکرد شرکت‌های بیمه‌ای هستیم.

۵-۳-۴-۷. مسئلهٔ آموزش

مهارت‌های مقابله با حوادث طبیعی به گروههای مختلف اجتماعی یکی از بخش‌های مهمی است که هم در کاهش خسارات ناشی از این حوادث و هم در کمّ و کیف مدیریت آن‌ها بسیار اثرگذار است. یکی از مسائل بیان شده این است که آموزش و پرورش به‌عنوان فراگیرترین نهاد آموزشی، در مورد آگاه‌سازی مردم از سیلاب نقشی ایفا نمی‌کند. برنامه‌های سازمان‌هایی مانند هلال‌احمر نیز از یک‌سو به اندازه لازم فراگیر نیست و از سوی دیگر پیوستگی و بازنگری ندارد.

تداوم برنامه‌های آموزشی و بازنگری و به روزرسانی آن‌هاست که می‌تواند در طول زمان، نوعی از آگاهی و نگرش را در جامعه نهادینه کند، در غیر این صورت از سطح دستورالعمل‌های موقت و بی‌ثمر سازمانی فراتر نخواهد رفت. طرح خادم هلال‌احمر به دلیل کمبود بودجه در کماست و طرح خانه‌های هلال نیز با مشکلات نیروی انسانی، تجهیزات و مدیریت دست به گریبان هستند. مشکلاتی از این دست، پیامدهای نامبارک یک ساختار بوروکراتیک بیمار است که به جای جاری بودن عقلانیت دراز مدت جمعی از طریق شایسته سالاری و پاداش‌های شغـلی بلندمدت، پیگـیری منافع کوتاه‌مدت فردی از طریق شبکه‌های روابط غیررسمی در آن جریان دارد. همین جاست که در غالب موارد، طرحهای در دست اجرا با عوض شدن مدیران از اولویت خارج می‌شوند و سطح بهره‌وری منابع صرف شده در آن‌ها به‌شدت کاهش می‌یابد.

۵-۳-۴-۸. نقش عوامل انسانی در ایجاد سیلاب

افزایش آسیب‌های سیلاب، مدیریت آن و بازسازی مناطق آسیب‌دیده، زمانی پررنگتر و تعیین‌کننده‌تر می‌شود که منفعت طلبی یا زیاده‌خواهی برخی از افراد جامعه، با ضعف ساختارهای سازمانی و اداری توام گردد. بخش اول همواره وجود دارد و برای پیشگیری از صدور مجوزهای غیرقانونی، اجرای قانون و نظارت کارآمد بر اجرای آن، باید کارآمدی ساختارهای اداری را ارتقا داد تا بوروکراتها از فروش قوانین در سطوح مختلف خودداری کنند. این یافته، بار دیگر اهمیت تلاش برای شناخت آسیب‌های بوروکراسی و راههای رفع آن را برجسته می‌کند.

۵-۳-۴-۹. مواجهه مردم و امدادگران

سطح مشروعیت کلی نظام سیاسی در بین مردم، تجربه عملکرد امدادگران در حوادث پیشین، شفافیت و هماهنگی در توزیع امکانات و خدمات در کنار سطح تعاملات قبلی امدادگران با مردم محلی، وسعت و جمعیت مناطق آسیب‌دیده و بافت قومی-فرهنگی آن، در رابطه با کیفیت مواجهه مردم و امدادگران نقش مهمی ایفا می‌کند.

۵-۳-۴-۱۰. سطح اعتماد و سرمایه اجتماعی

بین مردم و بین مردم با کنشگران فعال در محل حادثه در زمان بروز سیلاب و پس از آن، طبق تجربه زیست کنشگران در سیل اخیر مازندران، به‌شدت تحت تأثیر نحوه عملکرد تازه‌واردان به محیط محلی قرار دارد. این تازه‌واردان، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حمایتگر را شامل می‌شود. حضور غیرکارشناسی افرادی که با سایر نهادها و سازمان‌ها هماهنگ نبوده و صرفاً به دلایل بشردوستانه و با تکیه بر روابط شبکه‌ای محلی وارد میدان می‌شوند، ضمن ایجاد مشکلاتی برای امدادگران، تعادل نسبی محل را به هم می‌زند. هماهنگی‌های سازمان یافته پیشین و دریافت آموزش‌های لازم می‌تواند انرژی و امکانات بالقوه سمن‌ها را در راستای مدیریت شرایط بحرانی، بالفعل نماید. ایجاد و تداوم اعتماد نسبت به سازمانهای دولتی نیز به شفافیت و عدالت آنان در عملکرد و پیگیری وعده‌های داده شده منوط است. بنابراین هماهنگی و مدیریت یکپارچه و کل نگر، لازمه اعتماد و کارآمدی است.

۱۱-۴-۳-۵. فقدان توزیع متوازن مسئولیت بین بخش دولتی و مردم

در اغلب موارد مردم تمایل داشتند تا مسئولیت مواجهه با سیلاب را بر دوش مسئولان دولتی قرار دهند که با ابزارهای مهندسی راه حل دفاعی در مقابل سیلاب پیدا کنند. نگرش عموم مردم این است که کاهش خطر سیلاب وظیفه دولت است نه مردم، ما باید مردم را تشویق کنیم تا برخی از مسئولیت‌های مربوط به سیلاب را بپذیرند و اقداماتی در سطح اموال و مایملک خود انجام دهند. در مصاحبه‌ها اینگونه دیده شد که از نظر مردم تمام مسئولیت مدیریت سیلاب فقط بر دوش دولت است. فقدان مشارکت عمومی مردم در جلوگیری و کاهش آسیب‌های سیل، مانع بزرگی برای بهبود وضعیت تاب‌آوری جامعه در مقابل سیلاب است. برای اینکه این توازن مسئولیتی برقرار شود لازم است تا این موضوع در معرض گفتگوی باز عمومی قرار گیرد. باید توزیع مسئولیت صورت گیرد. برای نمونه می‌توان به تجربه کشور انگلستان (Community Flood Emergency Plans) در این زمینه اشاره کرد.

لازمه این کار این است که سیاست‌های مربوط به سیلاب با مشارکت مردم و مسئولان دولتی تدوین گردد. نه اینکه بخش دولتی به تنهایی تعیین‌کننده سیاست‌ها باشد و مردم فقط کنش‌گران اجرایی این سیاست‌ها باشند. مشارکت مردم در مراحل اولیه مدیریت سیلاب سبب افزایش مشروعیت کل این فرایند خواهد شد. این به معنی ضرورت مشارکت بخش دولتی، بخش خصوصی، سمن‌ها و شهروندان در حکمرانی مخاطره سیلاب است.

۱۲-۴-۳-۵. نیاز به انواع سازِکارهای پیونددهنده

ما به انواع سازِکارهای پیونددهنده نیاز داریم. مثلا پیوند بین راهبردهای مختلف مدیریت مخاطره سیلاب، پیوند بین سطوح مختلف دولتی، پیوند بین سیاست‌های مرتبط با سیلاب نظیر برنامه‌ریزی فضایی و مدیریت بحران. در سیلاب اخیر کمبود کنش‌گران پیوند-دهنده و هماهنگ‌کننده کاملا محسوس بوده است. فقدان تعاملات لازم بین دستگاه‌های اجرایی و نهادهای ذینفع در موضوع سیلاب ازجمله مواردی است که مدیریت سیلاب را با چالش فراوان مواجه ساخته بود.

۱۳-۴-۳-۵. بزرگترین مشکل بخش جبران خسارت

این است که فقط به فکر بازگرداندن جامعه به حالت عادی خود است. در حالیکه باید کاری کرد تا جامعه پس از وقوع سیلاب صرفاً به فکر بازگشت به حالت عادی و نرمال نباشد بلکه جامعه باید از رویداد سیلاب درس‌آموزی داشته باشد و بتواند خسارات آتی را به حداقل ممکن برساند. این کار می تواند از طریق سیاست‌ها و اقدامات بخش جبران خسارت سیلاب رخ دهد مثلا تقویت رفتارهای پیشگیرانه.

۵-۳-۴-۱۴. ضعف ارتباط بین سیستم برنامه‌ریزی فضایی و سیستم مدیریت مخاطرات سیلاب

رهیافت مؤثر بر کاهش مخاطرات سیلاب همانا انسجام و یکپارچگی برنامه‌ریزی فضایی و مدیریت مخاطرات سیلاب در سه بعد می-باشد. نخست بعد سرزمینی، به‌معنای حل تداخلات مربوط به حوزه‌های استحفاظی سرزمینی. دوم بعد سیاست‌گذاری به‌معنای پر نمودن خلاهای بین حوزه‌های سیاست‌گذاری و تدوین سیاست‌های منطبق با هم، و سوم بعد نهادی، به‌معنای طراحی نهادهایی که وظیفه آن‌ها ایجاد ارتباط، هماهنگی و همکاری بین سازمان‌های مرتبط با برنامه‌ریزی فضایی و سازمان‌های مرتبط با مدیریت مخاطرات سیلاب است.

۱۵-۴-۳-۵. تعیین راهبردهای مدیریت مخاطره سیلاب

بطور سنتی این راهبردها تأکید بر راه حل‌های ساختاری برای دفاع در مقابل سیلاب دارند یعنی رهیافت: دور نگهداشتن آب از مردم. اگرچه الان در دنیا به این نتیجه رسیده‌اند که مدیریت مخاطره سیلاب مستلزم ترکیبی از دو نوع راه‌حل می‌باشد: راه‌حل‌های

مبتنی بر کاهش احتمال وقوع سیلاب و راه‌حل‌های مبتنی بر کاهش پیامدهای رویداد سیلاب. پنج راهبرد مدیریت مخاطره سیلاب عبارت‌اند از

سه مورد از این راهبردها مربوط به مرحله قبل از وقوع سیلاب است.

۱. راهبرد پیشگیری از مخاطره سیلاب: که هدف آن کاهش پیامدهای سیلاب از طریق کاهش در معرض قرارگیری مردم و اموال است. بدین ترتیب که با استفاده از برنامه‌ریزی فضایی مانع از ساخت و ساز در مناطق مستعد سیلاب می‌شوند.
۲. راهبرد دفاع در مقابل سیلاب: یعنی اقداماتی که بدنبال کاهش احتمال سیلاب هستند. تحقق این راهبرد با استفاده از سازِکارهای زیرساختاری دفاعی در برابر سیلاب صورت می‌گیرد نظیر دایک، افزایش ظرفیت کانال‌های موجود و افزایش فضا برای آب.
۳. راهبرد کاهش مخاطره سیلاب: که تأکید آن بر کاهش حجم سیلاب یا کاهش پیامدهای سیلاب از طریق انجام اقداماتی در مناطق آسیب‌پذیر است نظیر زون‌بندی سیلاب، یا تدوین مقرراتی برای مقاوم سازی ساختمان‌ها.

یک مورد از این راهبردها مربوط به زمان وقوع سیلاب است.

۴. راهبرد آمادگی و واکنش به سیلاب: که شامل طراحی سیستم‌های هشدار سیلاب، آماده‌سازی مدیریت بحران و طرح تخلیه در زمان وقوع سیلاب است.

یک مورد از این راهبردها مربوط به زمان بعد از وقوع سیلاب است.

۵. راهبرد بهبود و ریکاوری: که شامل طرح‌های بازسازی، جبران خسارت، و نظام بیمه سیلاب می‌باشد.

اهمیت نسبی این راهبردها در کشورهای مختلف، متفاوت می‌باشد. مناطق آسیب‌پذیر در مقابل سیلاب نظیر زیرآب و سیمرغ در استان مازندران در شرایطی تاب‌آوری زیادی خواهند داشت که راهبردهای مختلف مدیریت مخاطره سیلاب را بطور هم‌زمان اجرا نمایند. با ترکیب این راهبردها چندگانه می‌توان خسارات معیشتی، اقتصادی و اجتماعی را به حداقل ممکن کاهش داد. درواقع، در چنین شرایط حتی با شکست یک راهبرد، راهبرد دیگر نقش پشتیبان را ایفا خواهد کرد.

گاهی اوقات اجرای هم‌زمان تمام این راهبردها امکان پذیر نیست. در چنین شرایطی انتخاب راهبرد مناسب بستگی به شرایط محلی، وضعیت اقتصادی‌اجتماعی، شرایط نهادی و ظرفیت حکمرانی برای اجرای این راهبردها دارد.

نکته مهم این است که باید کنش‌گران، سیاست‌ها ، قوانین و ابزارهایی وجود داشته باشند که این راهبردهای مختلف را به هم لینک کنند و با هم تنظیم کنند تا از بخشی‌نگری اجتناب شود.

مدیریت مخاطره سیلاب صرفاً موضوعی تکنیکی و فنی نیست. درواقع اجرای راهبردهای مدیریت سیلاب، نحوه انتخاب راهبرد مناسب و هماهنگ‌سازی این راهبردها، بیشتر جنبه حکمرانی دارد.

۱۶-۴-۳-۵. حکمرانی مخاطره سیلاب

اجرای موفقیت‌آمیز راهبردهای مدیریت سیلاب مبتنی بر چهار عنصر است. نخست کنش‌گران مرتبط، نظیر برنامه‌ریزان فضایی، مدیران آب، نیروهای ارائه کننده خدمات در مواقع اضطراری، شرکت‌های بیمه و نظایر آن. هر یک از این کنش‌گران باید مسئولیت خود را پذیرا باشند و در اجرای راهبرد مورد نظر نقش خود را بخوبی ایفا کنند. دوم گفتمان کنش‌گران، به این معنا که راهبرد انتخابی بایست در گفتمان کنش‌گران حک شدگی داشته باشد یعنی در تفکر، مباحث و سیاست‌های آن‌ها. سوم قواعد که شامل قواعد رسمی و غیررسمی باید پشتیبان و حامی اجرای راهبرد مورد نظر باشند. و چهارم قدرت و منابع، به این معنا که این کنشگران بایستی از قدرت و منابع لازم (نظیر دانش، منابع مالی، قدرت سیاسی و...) برای اجرای راهبرد مورد نظر برخوردار باشند. تمام این ابعاد چهارگانه حکمرانی باید با هم کار کنند و هرگونه اخلال در یکی از این ابعاد و یا اخلال در پیوند این ابعاد با هم سبب مشکل در اجرای راهبرد خواهد شد.

الزامات بنیادین برای موفقیت راهبرد هم عبارت‌اند از تقسیم مسئولیت‌ها بطور دقیق و روشن، پیش بینی ساختاری برای تبادل اطلاعات، مشارکت و همکاری تمام ذینفعان، وجود سیاست‌ها و مقررات کافی، تامین منابع مالی، و شفافیت در امور مالی.

در اجرای راهبردهای مدیریت مخاطره سیلاب کنش‌گران متنوعی دخیل هستند: کنش‌گرانی از سازمان‌های مختلف (مسولان دولتی، سمن‌ها، بخش خصوصی، شهروندان، محققان دانشگاهی و...)، کنش گرانی از بخش‌های مختلف (مدیریت آب، برنامه‌ریزی فضایی، مدیریت بحران، استانداری، فرمانداری، و....)، کنش گرانی از سطوح مختلف (سطح ملی، استانی، شهرستانی، محلی)، و کنش گرانی از مکان‌های مختلف در حوضه آبریز (بالادست و پایین دست). همه این کنـش‌گران دارای سطح دانش، ایده‌ها، سیاست‌ها، و منابع انسانی و مادی خاص خود هستند. در سیلاب اخیر چنین سیستم پیچیده حکمرانی دچار کژکارکردی و آشفتگی زیادی بود و نیازمند سطح بالایی از هماهنگی و همکاری بین تمام کنش‌گران دخیل در سیلاب بوده است.

نکته مهم این است که در این ساختار نیاز مبرمی به سازِکارهای پیوند دهنده و اتصالی وجود دارد تا بتوان بر بخشی‌نگری و جزیره‌ای عمل‌کردن کنش‌گران مختلف فایق آمد و با پیوند راهبردهای مختلف به هم افزایی لازم دست یافت تا بتوان تلاش‌های مربوط به کاهش مخاطره سیلاب را با هم یکپارچه و منسجم نمود.

در انتها باید اشاره کرد که دو نیاز جدی در خصوص حکمرانی سیلاب وجود دارد. اول ایـن‌که نیاز به تدوین راهبردهای مدیریت مخاطره سیلاب داریم و دوم این‌که برای این‌که راهبردهای مربوط به مدیریت مخاطره سیلاب بخوبی اجرا شوند نیاز به یک حکمرانی قوی داریم.

فصل ششم

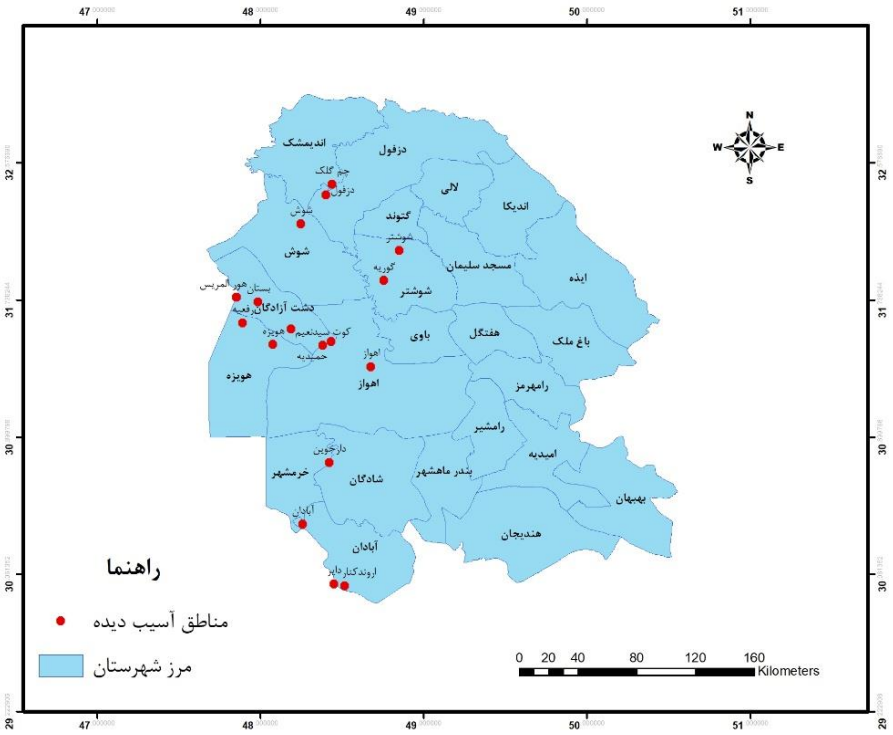
ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان خوزستان

۶-۱. مقدمه

گزارش حاضر از شش بخش تشکیل شده است. بخش نخست ارائه‌ای مختصر از موقعیت شهرهای آسیب‌دیدهٔ استان خوزستان و روش‌های تحقیق به‌کار رفته برای گردآوری و تحلیل داده‌ها در این استان است. بخش دوم به مهم‌ترین یافته‌های کارگروه اجتماعی و فرهنگی استان خوزستان اختصاص دارد. در این بخش به‌طور مفصل دربارهٔ تأثیرات مختلفی سخن می‌گوییم که سیلاب‌ها بر این استان گذاشته است. این تأثیرات می‌تواند مستقیم یا غیرمستقیم باشد. بخش سوم گزارش به شرح گزارش مطالعات اطلاع‌رسانی سیلاب اختصاص دارد. گزارش این بخش را در قالب تعدادی پرسش و پاسخ، که پرسش‌های پژوهشی کارگروه بوده است ارائه خواهیم داد. بخش چهارم به گزارش کمیته بهداشت، سلامت روان و مددکاری استان خوزستان اختصاص دارد. در این بخش به‌صورت تیتروار و خلاصه تلاش کرده‌ایم تا مهم‌ترین داده‌ها و تحلیل‌های مربوط به وضعیت خدمات، مشکلات و راهکارهای مربوط به سلامت روان در زمان سیل را ارائه کنیم. در بخش پنجم مهم‌ترین ملاحظات اجتماعی سیلاب استان خوزستان را مرور می‌کنیم و در بخش ششم تعدادی پیشنهاد اجرایی برای این استان ارائه می‌کنیم.

استان خوزستان با مساحت ۶۴ هزار کیلومتر مربع، وسیع‌ترین استان در نیمهٔ غربی کشور است و و شامل ۲۷ شهرستان، ۸۶ شهر، ۶۷ بخش، و سه‌هزار و ۵۹۹ روستا دارد. بر اساس آخرین سرشماری که در سال ۱۳۹۵ انجام شد جمعیت خوزستان ۴میلیون و ۷۱۰هزارنفر است که از این جمعیت ۷۵٫۵درصد شهری هستند. ۹ سد بزرگ در استان وجود دارد. سد کرخه، دز، گتوند، عباسپور، کارون ۳ و ۴، مارون ازجمله این سدها هستند. ظرفیت سدهای استان نزدیک به ۲۲میلیارد متر مکعب است.

سیل فروردین‌ماه ۱۳۹۸، در ۱۱ شهرستان شوشتر، شوش، اهواز، کارون، دزفول، دشت آزادگان، هویزه، حمیدیه و دشت آزادگان، آبادان و خرمشهر و ۲۵۰ روستا جاری شد. در تصویر ۶-۱ موقعیت شهرهای آسیب‌دیدهٔ استان خوزستان که محدوده مورد مطالعه این پژوهش است، آورده شده است.



تصویر ۶-۱- موقعیت شهرهای آسیب‌دیده در استان خوزستان

جدول ۶-۱- مشخصات سیلاب خوزستان

ردیف	استان	محل سیلاب (استان- شهر)	تاریخ	محل سیلاب/ نام ایستگاه	نام رودخانه	نام سد/ بند	میزان بارش	مدت بارش	دبی ورودی سد	دبی خروجی سد	دبی پیک سیلاب (m^3/s)	میزان خسارت برآوردی (میلیون ریال)
۱	خوزستان	خوزستان- اندیمشک	۹۸/۱/۶	خوزستان- اندیمشک	کرخه	کرخه	۱۵۲	۵ روز	-	-	۵۸۹۰	۷۳۲۳۰
۲		خوزستان- اندیمشک	۹۸/۱/۱۲	خوزستان- اندیمشک	کرخه	کرخه	۱۰۴	۴ روز	-	-	۸۲۶۰	
۳		لرستان- تله زنگ	۹۸/۱/۶	لرستان- تله زنگ	دز	دز	۱۸۱	۵ روز	-	-	۸۱۹۴	
۴		لرستان- تله زنگ	۹۸/۱/۱۲	لرستان- تله زنگ	دز	دز	۷۴	۴ روز	-	-	۸۸۲۰	
۵		خوزستان- شاخه کارون	۹۸/۱/۶	خوزستان- شاخه کارون	کارون	سدهای کارون	۱۰۲	۵ روز	-	-	۷۷۵۷	
۶		خوزستان- ایذنک	۹۸/۱/۶	خوزستان- ایذنک	مارون	مارون	۸۶	۲ روز	-	-	۲۷۹۰	

۶-۱-۱. روش‌شناسی مطالعه

تحقیق حاضر با استفاده از دو روش کمی و کیفی انجام شده است. در بخش کمی با استفاده از تکنیک پرسش‌نامه و نمونه‌گیری تصادفی بین مناطق سیل‌زده ۱۵ روستا از شهرستان‌های اهواز، دشت آزادگان، حمیدیه، شادگان و شوش مورد بررسی قرار گرفتند و در بخش کیفی داده‌های تحقیق با استفاده از تکنیک‌های مصاحبه، مشاهده، مراجع به اسناد و مدارک موجود و بحث‌های گروهی به‌دست‌آمده است.

۶-۲. کارگروه مطالعات اجتماعی و فرهنگی

۶-۲-۱. ادراک خطر سیلاب

ادراک محیط، روندی است که انسان طی آن داده‌های مورد نیاز را از محیط پیرامون اخذ کرده و آن گاه بر اساس شرایط موجود زمینه واکنش خویش را فراهم می‌سازد. در خیلی از موارد واکنش انسان‌ها نسبت به محیط در شرایط عادی صورت می‌گیرد، در این وضعیت حتی ممکن است واکنش‌ها به‌صورت عادی درآیند. اما زمانی که شرایط نامعمول و اضطراری است به عبارت دیگر واقعه یا حادثه‌ای در محیط پیرامون انسان‌ها رخ می‌دهد انسان‌ها مجبور به واکنش خاصی می‌شوند. این نوع واکنش انسان‌ها معمولا با مفهوم ادراک خطر توام است.

مردم روستاهای شهرستان‌های مختلف درگیر سیلاب اخیر در استان خوزستان با توجه با ماهیت و نوع سیل رخ داده پیش تر از وقوع سیل از وجود یک خطر آگاهی نسبی پیدا کرده بودند و مانند دهه‌های گذشته و با اعتنا به تجارب پیشین آن را جدی قلمداد می‌کردند. برخی از آن‌ها از طریق سازمان صداوسیما، دوستان و بستگان و برخی دیگر از طریق شبکه‌های اجتماعی از وقوع سیل ویرانگر در شیراز، پل‌دختر و برخی مناطق دیگر مطلع شدند؛ اما تصور اینکه چه چیزی دقیقا قرار است در اینجا رخ دهد را نمی‌کردند.

عبدالرضا که خود متولد روستای خسرج است درباره درک خطر سیلاب می‌گوید: «سیل‌بندها از صدها سال پیش مردم را از خطر طغیان رودخانه کرخه محافظت می‌کردند، بنابراین خطر سیل همیشگی بوده؛ اما این بار با مدیریت نادرست استانداری و مدیریت بحران سیل توی خونه‌هامون اومد. نمیگم اونا باعث مستقیم سیل شدن؛ اما می‌تونستن دستورات به‌موقع بدن و کار به اینجا نکشد. ما احساس خطر می‌کردیم که مردم عادی بودیم اون‌ها که مسئول بودن چطور خطر رو احساس نکردن؟.» او ادامه می‌دهد:

از نظر اهالی روستاهای سیل‌زده احتمال وقوع سیل در این مناطق بسیار بالا بوده و در حافظه تاریخی آن‌ها دفعات مختلفی سیل و آبگرفتگی رخ داده و موجب ایجاد زحمت و خسارت برای آن‌ها شده است. سیل پدیده‌ای بوده که آن‌ها از نظر تاریخی به آن عادت کرده و با آن کنار آمده بودند. نتایج پیمایش صورت گرفته در مناطق سیل‌زده نیز نشان می‌دهد که اکثریت ساکنین این مناطق از

خطر سیلاب آگاهی داشتند. همانگونه که در جدول زیر نشان داده شده است، نزدیک به ۵۳درصد پاسخگویان گفته‌اند که قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر سیلاب را جدی می‌دانستند.

جدول ۶-۲- آیا قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می‌دانستید؟

	فراوانی	درصد
خیر	۲۲۹	۴۱,۴
بله	۲۹۲	۵۲,۸
نمی دانم/ بی‌پاسخ	۳۲	۵,۸
کل	۵۵۳	۱۰۰

نگاهی به آمار و اطلاعات مرتبط با فراوانی وقوع سیل در این مناطق نیز موید دیدگاه مردم است. از سال ۱۳۷۰ تاکنون به دفعات حوزه‌های آبریز خوزستان سیل را تجربه کرده‌اند. جدول ۶-۳ آماری از این پدیده را نشان می‌دهد:

جدول ۶-۳- سیلاب‌های خوزستان از سال ۱۳۷۰ تاکنون

ردیف	کارون		دز		کرخه		مارون		مجموع
	سال	تعداد	سال	تعداد	سال	تعداد	سال	تعداد	
۱	۱۳۷۰	۵	۱۳۷۰	۵	۱۳۷۰	۶	۱۳۷۰	۵	۲۱
۲	۱۳۷۱	۷	۱۳۷۱	۸	۱۳۷۱	۶	۱۳۷۱	۵	۲۶
۳	۱۳۷۲	۳	۱۳۷۲	۶	۱۳۷۲	۱	۱۳۷۲	۱	۱۱
۴	۱۳۷۳	۳	۱۳۷۳	۵	۱۳۷۳	۳	۱۳۷۳	۴	۱۵
۵	۱۳۷۴	۴	۱۳۷۴	۲	۱۳۷۴	۴	۱۳۷۴	۱	۱۱
۶	۱۳۷۵	۳	۱۳۷۵	۵	۱۳۷۵	۱	۱۳۷۵	۲	۱۱
۷	۱۳۷۶	۴	۱۳۷۶	۵	۱۳۷۶	۳	۱۳۷۶	۳	۱۵
۸	۱۳۷۷	۳	۱۳۷۷	۵	۱۳۷۷	۱	۱۳۷۷	۴	۱۳
۹	۱۳۷۸	۰	۱۳۷۸	۰	۱۳۷۸	۰	۱۳۷۸	۰	۰
۱۰	۱۳۷۹	۰	۱۳۷۹	۳	۱۳۷۹	۰	۱۳۷۹	۰	۳
۱۱	۱۳۸۰	۵	۱۳۸۰	۴	۱۳۸۰	۲	۱۳۸۰	۷	۱۸
۱۲	۱۳۸۱	۴	۱۳۸۱	۴	۱۳۸۱	۰	۱۳۸۱	۲	۱۰
۱۳	۱۳۸۲	۵	۱۳۸۲	۵	۱۳۸۲	۲	۱۳۸۲	۵	۱۷
۱۴	۱۳۸۳	۳	۱۳۸۳	۵	۱۳۸۳	۲	۱۳۸۳	۳	۱۳
۱۵	۱۳۸۴	۴	۱۳۸۴	۵	۱۳۸۴	۲	۱۳۸۴	۵	۱۶
فرضیات سیل	بیش از ۱۵۰۰ مترمکعب		بیش از ۱۰۰۰ مترمکعب		بیش از ۱۰۰۰ مترمکعب		بیش از ۵۰۰ مترمکعب		۲۰۰

جدول ۶-۳ نشان می‌دهد با وجود آنکه در استان خوزستان در دهه اخیر خشکسالی شدیدی رخ داده است؛ اما حتی در این سال‌های خشک نیز سیلاب‌ها متوقف نشده‌اند. به دلیل همین فراوانی بالای وقوع سیل است که مردم رودخانه را شمشیر دولبه‌ای می‌دانند که از یک‌سو رحمت و برکت برایشان به ارمغان می‌آورد و از سوی دیگر رنج و محنت. عبدالرضا ادامه می‌دهد: «سیل رو ما از یک هفته پیش هم حدس می‌زدیم. اینجا خونه آبا و اجدادی ماست و ما می‌دونیم خونه مون همیشه در معرض سیله چون خروشان‌ترین رودخانه ایران اینجا پیش ماست.» محمد در این باره می‌گوید:

«روستای خسرج خلف حمیدیه که دو روز اول مقاومت زیادی از خودش نشان داد هم در نهایت نتوانست در برابر سیل ایستادگی کنده و سیل‌بندش نصف شب شکسته شد. اهالی روستا رو ترک کردن و به جنگل‌های اطراف رفتن؛ اما بعد از دو روز فروکش کردن آب کار ترمیم سیل‌بند با کمک کرمانی‌ها که به‌عنوان استان معین روستای ما بودند و امدادگران محلی شروع شد. بار اصلی کار روی دوش خود مردم بود؛ اما متاسفانه مدیریت دولتی خوب عمل نکرد.» او ادامه می‌دهد:» خطر سیل در اینجا همیشه مطرح بوده و بخشی از زندگی روزمره ماست. اصلا اسم این منطقه بخش کرخه است. حیات این مردم وابسته به کرخه است؛ اما طبیعتا از خطرات طغیان کرخه هم بی خبر نیستیم.»

رضا که خود از امدادگران حاضر در سیلاب اخیر حمیدیه بوده است می‌گوید:

«۴۰کیلومتر سیل‌بند سنتی مسیر خسرج یکی از نقاطی بود که در سیل متحمل خسارت متعددی شد. ۱۰ کیلومتر از این ۴۰کیلومتر در سیل سال گذشته استحکام‌بخشی شده بود؛ اما در سیل اخیر همه این ۴۰ کیلومتر دچار خسارت شد و بخش بیشتر اون به جز یک نقطه از بین رفت. در گذشته سیل‌بندهای سنتی معمولی در مسیر داشتیم که کار حفاظت را انجام می‌دادند؛ اما در سیل اخیر با توجه به فشار آب و شکستگی سیل‌بند اطراف خسرج، این سیل‌بند معمولی هم از بین رفته است و باید چاره‌ای اندیشیده شود. روستای خسرج خلف زهکشی به عرض دو متر داشت؛ اما به علت عدم پیش‌بینی لازم، این زهکش پس از سیل به رودخانه‌ای با عرض ۱۵ متر با عمق ۵ متر تبدیل شد. این نقطه با احداث سیل‌بندی با یک لوله و خاکریز درست نشد... .»

مردم طغیان‌های مکرر رودخانه‌های همجوار را همواره جدی گرفته‌اند؛ اما شدت طغیان اخیر که منجر به بروز سیلاب شده است را پیش‌بینی نمی‌کردند به همین دلیل شاهد از دست رفتن روزهای طلایی پیشگیری و بسیج میدانی اهالی برای محافظت از روستاها بوده‌ایم. میان مردم روستاهای مختلف این اتفاق نظر وجود داشته که ارتفاع سیل‌بندها در دفعات پیشین و بر حسب تجربه به‌اندازه‌ای بوده است که جدی ترین خطرها را نیز مهار می‌کند و به همین دلیل امید فراوانی به مدیریت چالش با اتکا به دانش بومی داشته‌اند. شرایط روحی مردم را از این منظر می‌توان این‌گونه توصیف کرد که در ابتدا امید به حل چالش و عبور از بحران و خطر بالا آمدن آب میان مردم بسیار فراگیر بود؛ اما بتدریج و با افزایش مستمر سطح آب دستپاچگی اهالی روستاها بیشتر شد و در این حین رسیدن خبر شکسته شدن برخی سیل‌بندها در روستاهای همجوار تردیدها را نسبت به موفقیت روش‌های سنتی مقابله با سیلاب کاهش می‌داد. برخی از اهالی در واکنش به این شرایط شروع به خارج کردن زنان و کودکان و پیرمردان و سپس برخی از وسایل اساسی زندگی خود از روستا کرده و آن‌ها را به مناطق امن انتقال دادند. مشاهده میدانی روستاهای شهرهای شادگان و بامدژ اهواز نیز موید این دیدگاه است و نشان می‌دهد آنچه موجب مشارکت جوامع در اتخاذ تصمیماتی برای پیشگیری از خطرها و؛ امادگی در برابر آن‌ها می‌شود، میزان و نحوهٔ ادراک خطر است. در ابتدا خطر سیل چندان برجسته نبود یا حداقل نسبت به دفعات پیشین بالا آمدن آب خطر بیشتری احساس نمی‌شد؛ اما افزایش تدریجی حجم آب خروجی از سدها افزایش تدریجی اضطراب را نیز در پی داشت.

مشخصا درباره جدی تلقی کردن خطر سیلاب از سوی مردم باید گفت در سال آبی گذشته و با توجه به افزایش چشمگیر بارش‌ها از همان ابتدا، خطر سیلاب از سوی مردم همواره احساس می‌شده؛ اما درباره شدت و پهنه درگیر در آن مردم هرگز چنین تصوری نمی‌کردند. مردم در این روستاها حتی پیش از وقوع سیل و تنها با مشاهده بالا آمدن سطح آب در نتیجه افزایش دبی رودخانه‌ها گرد معتمدان محلی جمع شدند و به چانه زنی و تقسیم کار پرداختند؛ اما تصورشان این بود که می‌توانند خطر را با اتکا به توان محلی دفع کنند. کاری که تا پیش از این نیاکان شان و خودشان به‌طور متوالی با موفقیت انجام داده بودند و در دفعاتی‌اندک، البته مغلوب قهر طبیعت شده بودند.

ابوحمزه از ساکنان «علاونه فای» تجارب پیشین خود درباره خطر سیل را چنین بیان می‌کند:

«چند باری سیل ما رو با خودش برده، دارایی ما رو؛ اما صدها بار هم از ما شکست خورده. ما چندین روستا کنار رود کرخه‌ایم. قبل از این هم سیل داشتیم. نه فقط سیل از رودخانه که بارندگی شدید همین جا بود؛ اما توی هیچ کدوم اینقدر آسیب به ما وارد نشد. هر چه سیل قبلا برا ما می‌اومد با سیل‌بند مهار می‌شد؛ اما این سیل خیلی فرق داشت چون دولت سد

را برای بردن زندگی ما باز کرد. دولت نتونست جلو آب رو بالادست بگیره و نمی‌خواست آب بره توی شهر و به همین خاطر خطر رو برا ما بیشتر کرد.»

بخش بیشتر آسیب‌دیده و سیل‌زده حمیدیه در امتداد رودخانه کرخه شامل چندین روستاست که البته به دلیل تفاوت ارتفاع از سطح رودخانه همجوار شرایط یکسانی ندارند. از میان این روستاها شیخ طعمه و خسرج عوده آسیب بیشتری دیدند و علاونه فای و ضعیف، سدره و جنادله در سطح دوم آسیب‌دیدگی هستند.

اوضاع در بخش‌های الله اکبر و بستان در شهرستان سوسنگرد نیز تقریباً مشابه بوده است. روستاهای هوفل، علی آباد، حمودعاصی، سبهانیه، شاکریه و... در معرض مستقیم سیلاب قرار داشتند و بسیاری از ابنیه و زیرساخت‌ها در این مناطق کاملا از بین رفت. علی دغاغله درباره خطر سیل در این مناطق می‌گوید:

«ما چند روز در این روستاهای سیل‌زده مستقر بودیم. ارتش و سپاه و هلال‌احمر اعلام هشدار می‌کردند؛ اما مردم بر این باور بودند خطر چنان جدی نیست و دولت فقط می‌خواهد حساسیت‌های عمومی را افزایش دهد و از مردم بخواهد بیشتر مواظب باشند.»

سطح آب کرخه که بالاتر می‌آمد اهالی روستاهای مختلف دور هم جمع می‌شدند و شیوخ در جهت کنترل اوضاع به رایزنی با مسئولان محلی می‌پرداختند و بعد از هر نشست سطح حساسیت بیشتری به افکار عمومی روستاییان منتقل می‌شد. بدین ترتیب می‌توان گفت در روزهای نخست ادراک از خطر چندان دقیق نبوده و احساس خطر چندانی از سوی اهالی روستاهای مختلف احساس نمی‌شد؛ اما اصرار سازمان‌های کمک رسان و پخش کلیپ‌ها و انتشار تصاویر سیلاب شیراز و استان لرستان به تدریج احساس خطر را افزایش داد.

درباره بازتاب درک خطر سیل در زندگی مردم باید گفت در میان مردم این اراده و تمایل وجود دارد که با توجه به اثبات سیل خیز بودن محل اسکان شان اگر دولت به آن‌ها التفات ویژه داشته باشد یک جابجایی محدود به مناطق مرتفع تر اطراف داشته باشند و روستا را در جای دیگری به پا کنند؛ اما درعین‌حال آنان دولت را از نظر اراده در این شرایط نمی‌بینند که بتواند چنین کاری را به پیش ببرد بنابراین بهترین استراتژی تقویت مجدد سیل‌بندها و بیمه محصولات و دام هاست. درباره بیمه منازل مسکونی و لوازم زندگی روستاییان آگاهی و اطلاع کمی دارند و هنوز برای قضاوت در این باره به گذر زمان بیشتری نیاز است. نکته قابل تأمل درباره بیمه محصولات کشاورزی این است که تقریباً تمام کشت پاییزهٔ اهالی (گندم و جو) بر مبنای آنچه خود اظهار کرده‌اند تحت حمایت بیمه بوده است و علت این رویدا نیز اجبار وزارت نیرو و شبکه بهره‌برداری به الزام ارائه بیمه نامه در برابر دریافت حق آبه بوده که این موضوع برای روستاییان پوشش حمایتی بسیار خوبی را ایجاد کرده است. در حالی که بیشتر روستاییان دام و منزل خود را بیمه نکرده‌اند و اتفاقا بیش از همه نگران جبران خسارات خود در این زمینه‌اند.

در برنامه‌ریزی آینده و با وجود اینکه ضربه سهمگین سیل بر زندگی و اقتصاد روستایی به وضوح از سوی روستاییان درک شده است و با پیامدهای آن در زندگی روزمره مواجه‌اند؛ اما جز تعدادی واکنش محدود و یا تصمیم به مهاجرت کلی در زمینه افزایش‌ایمنی ادامه زندگی در این مناطق کار چندانی از دست اهالی ساخته نیست. در این باره باید از مجموعه محدودیت‌ها سخن گفت که یکی دیگر از آن ها، علاوه بر محدودیت‌های مالی پیشین، ضرورت ادامه اسکان در حاشیه رودخانه به علت وابستگی دام‌ها به مصرف پیوسته آب است. موقعیت استقرار روستاها و قرار گرفتن منازل مسکونی به گونه‌ای است که در وضعیت کنونی و با این سبک زندگی نمی‌توان انتظار دور از ذهن جابجایی داوطلبانه اهالی از حاشیه رودخانه‌ها (به‌ویژه کرخه) را داشت زیرا بیشتر اهالی دام‌های سبک و سنگین نگهداری می‌کنند که برای مصرف آب به شکل مستقیم از رودخانه تغذیه می‌کنند.

بعد دیگری از ادراک خطر سیل نزد شهروندان درگیر سیلاب در استان خوزستان به رابطه روستانشینان و طبیعت باز می‌گردد که بر مبنای آن بسیاری از اهالی روستاهای سیل‌زده به قرار گرفتن خانه‌ها و یا مزارع در حریم قانونی رودخانه اعتراف کرده‌اند. حسین از ساکنان یکی از روستاهای حاشیه رودخانه کرخه می‌گوید:

«رودخانه یک حریم داره که اگه بخوایم دقیق بهتون بگیم مردم اون را حفظ نکردن و به سمتش آمدن و اشغالش کردن. رودخانه راهش بسته شده و نمی‌تونه مسیر اصلی خودش را بره. معلومه که وقتی مسیرش باز نباشه احتمال طغیانش بالا میره. ما به‌عنوان شورا هر وقت که به خونه‌های توی حریم تذکر دادیم با واکنش نامناسب اهالی مواجه شدیم. به هر حال هر انسان عاقلی باید به طبیعت محل زندگی خودش احترام بگذاره.»

بامدژ در شمال اهواز یکی دیگر از مناطقی بود که دچار آبگرفتگی شدید شد. بخش مرکزی اهواز درمیان سه رودخانه کارون، دز و کرخه محصور است که هر سه در سیلاب اخیر از حوضه‌های سیلابی و بحرانی خوزستان بودند. در نهایت خروجی سدهای دز و کرخه چند برابر شده و روستاهای اطراف را با سیلاب مواجه کرد. بر اثر آبگرفتگی ۱۳ روستای بخش بامدژ، همه سیل‌بندهای این روستاها از بین رفته و آب در بعضی از روستاها تا سقف خانه‌ها بالا رفته بود.

ام رسول از ساکنان بامدژ درباره خطر سیلاب می‌گوید:

«محل زندگی ما همیشه سیل‌گیر بوده. یعنی سیل مرتب می‌اومده. نه که توی خونه‌هامون. بلکه مرتب رودخانه‌ها بالا می‌اومدن. طغیان می‌کردن. نه از بارون اینجا از بارون بالاتر. ما همیشه؛ آماده سیلابیم. نگاه کنید چقدر سیل‌بند ساختیم. هر سال پاییز مردم جمع میشن سیل‌بند را ترمیم می‌کنن. می‌دونن سیل‌بند چقدر لازمه. حتی طویله‌ها رو و خونه‌ها رو بالا گرفتیم که آب نیاد توی خونه؛ اما این سیل خیلی زیاد بود. خیلی آب بالا اومد.»

با افزایش خروجی آب رودخانه‌های ذکر شده در منطقه بامدژ، اهالی با احساس خطر سیل و با ترک خانه‌های خود به سمت مدارس محل اسکان و یا واگن‌های قطاری رفتند که دیگر توان عبور از خط راه آهن منطقه بامدژ را نداشتند و متوقف شده بودند.

با توجه به مطالب فوق و دیگر مصاحبه‌های انجام شده می‌توان گفت ادراک مردم از شدت و جدی بودن خطر سیلاب تحت تأثیر عوامل زیر بوده است:

۱. تجربه‌های مقاومت‌های موفقیت آمیز در برابر سیل: اکثر ساکنان مناطق سیل‌زده از خطر سیلاب در این مناطق آگاه بودند اما با توجه به تجربه‌ای که از سیلاب‌های پیشین داشته‌اند، وقوع سیلاب با این شدت و گستردگی را پیش بینی نمی‌کردند. آن‌ها حتی در بدترین تجارب خود از سیلاب توانسته بودند در برابر آن مقاومت کنند و از پس مواجهه با آن برآیند. بنابراین با توجه به تجربه‌های پیشین، توقع وقوع سیلابی با این شدت و گستردگی را نداشتند.
۲. عدم جدی گرفتن مستمر خطر سیلاب توسط نهادهای رسمی: در مصاحبه‌های صورت گرفته با مقامات رسمی استان، ازجمله دکتر حسین زاده معاون سیاسی- اجتماعی استانداری به غافلگیری دستگاه‌های دولتی در برابر سیل اشاره شده است. براین اساس می‌توان گفت، دستگاه‌های دولتی خطر سیل را تا پیش از وقوع آن خیلی جدی نگرفته بودند. و این به نوبه خود بر ذهنیت مردم در خصوص ادارک خطر سیل تأثیرگذار بوده است. همانگونه که در مصاحبه‌صورت گرفته با یکی از اهالی مناطق سیل‌زده آمده است، از آنجا که تا پیش از وقوع سیل، اطلاع‌رسانی مستمری در خصوص خطر سیل صورت نگرفته بود، در زمان وقوع سیل، هشدارهای رسمی خیلی از سوی مردم جدی گرفته نشدند.
۳. اطلاع‌رسانی نادرست: پیش بینی‌های نادرست سازمان هواشناسی در خصوص رخدادهای جوی، باعث شده بود که هم نهادهای دولتی و هم عموم مردم، هشدارها و اطلاعیه‌های رسمی در خصوص سیل مورد بی توجهی قرار گرفته و خطر سیل خیلی جدی گرفته نشود.

۶-۲-۲. آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب

۱-۲-۲-۶. آموزش‌های عمومی و همگانی

هدف آموزش ایجاد آمادگی در برابر سیلاب، لزوم توجه به هشدارهای صادره در این زمینه و ارائه پیام‌های‌ایمنی و امدادی برای کاهش خسارات سیل است که می‌تواند از طریق چاپ و انتشار پوستر، بروشور، کتاب، تهیهٔ فیلم و برگزاری کارگاه و نمایشگاه و... انجام

شود. انجام این پروژه از طریق کمیته‌ی‌های فرعی تخصصی پیشگیری از سیل و نوسانات آب دریا و طغیان رودخانه انجام می‌شود. اثربخشی آموزش‌های آمادگی در برابر سیل در سنین مختلف نیازمند رشد ذهنی مناسب با ماهیت مباحث و موضوعات آموزشی است.

به‌طور کلی افراد از نظر ارتباط با مسائل مختلف، نقش‌ها و وظایف مختلفی را بر عهده می‌گیرند که این وظایف به سه دسته کلی تقسیم می‌شوند. نخست گروهی که بر حسب قدرت قانونی نقش مؤثری دارند. دوم گروهی که بر حسب قدرت شغلی نقش مؤثر دارند و سوم گروهی که از نظر نفوذ فکری دارای نقش مؤثر هستند.

گروه‌های مخاطب بر اساس خصوصیات و ویژگی‌های کلی افراد در سه طبقه کلی قرار می‌گیرند: دانش آموزان پیش دبستانی، دبستانی، راهنمایی، متوسطه، دانشجویان و عامه مردم.

تمام گروه‌ها، علاوه بر آموزش‌های خاص که برای آن‌ها در نظر گرفته می‌شود باید آموزش‌های عمومی را نیز ببینند. زیرا اغلب درعین‌حال که نقش و وظیفه‌ای دارند خود یک شهروند محسوب می‌شوند و احتیاجات و نیازهای متفاوتی دارند که هم می‌توانند عامل بروز خطر باشند و هم در مواقع اضطراری نیاز به داشتن آگاهی و توانایی مقابله با آن را دارند.

شیوه آموزش به دو صورت رسمی و غیررسمی تعیین می‌شود. متولی آموزش رسمی آموزش و پرورش و دانشگاه است و متولی آموزش غیر رسمی سازمان‌های هلال‌احمر و فرهنگ و ارشاد اسلامی، مدیریت بحران، بهزیستی، بهداشت و درمان و صداوسیما هستند. شیوه رسمی در آموزش و پرورش و دانشگاه اعمال می‌شود. شیوه غیر رسمی به‌صورت آموزش‌های کوتاه‌مدت، میان‌مدت و درازمدت، گردهمایی‌ها، سمپوزیوم‌ها، کنفرانس‌ها، سمینارها و کارگاه‌های آموزشی انجام می‌شود. در این روش معمولاً افراد برای آموزش دادن یا آموزش دیدن، تبادل اطلاعات و... گردهم می‌آیند. عمده این آموزش‌ها توسط سازمان‌های هلال‌احمر، فرهنگ و ارشاد اسلامی، مدیریت بحران، بهزیستی، بهداشت و درمان و صداوسیما داده می‌شود.

۲-۲-۲-۶. وضعیت آموزشی سازمان آموزش‌وپرورش

آموزش و پرورش ۶۰ ساعت برنامهٔ درسی ویژهٔ مدارس در مقطع متوسطه از امسال اجباری است که از اول مهرماه ۱۳۹۷؛ یعنی آموزش و پرورش این اختیار را به مدارس داده که در این زمان تعیین‌شده هر نوع محوری را که متناسب با شرایط محلی و منطقه‌ای است، برگزار نمایید مانند ریزگردها و چیزهایی از این قلیل. تحلیل محتوای کتاب‌های درسی نشان می‌دهد که فقط در کتاب‌های آمادگی دفاعی پایه نهم و دهم درس‌هایی دربارهٔ شرایط بحرانی وجود دارد. در پایه نهم در دروس ۱۰، ۱۱ و ۱۲ کتاب آمادگی دفاعی پایه نهم این عناوین توضیح داده شده‌اند: آمادگی در برابر زمین لرزه، ایمنی در برابر زمین لرزه و در زمان وقوع زمین لرزه چه باید کرد. در پایه دهم در صفحات ۹۴ تا ۱۰۳ کتاب آمادگی پایه دهم این عناوین توضیح داده شده‌اند: انواع حادثه، اهمیت پیشگیری وایمنی، علاج واقعه قبل از حادثه، عملکرد مناسب در زمان وقوع سیل (صفحه ۹۶-۹۷) و بررسی‌ایمنی در سیلاب (ص ۱۰۱). در پایه دهم همچنین تحلیلی از محتوای کتاب استان‌شناسی خوزستان (جغرافیای استان) پایه دهم صورت گرفت. بر اساس این تحلیل در این درس بررسی علل سیلاب، آسیب‌های سیلاب و آشنایی با منابع آبی استان نیز تدریس می‌شوند.

۳-۲-۲-۶. وضعیت آموزشی هلال‌حمر

هلال‌احمر نیز با اقداماتی چون طرح دادرس، و طرح خادم اقداماتی برای آموزش عمومی مردم انجام داده است. در طرح دادرس دانش‌آموز آماده در روزهای سخت است که در ۱۶ جلسه آموزشی در مدارس دوره متوسط اول (پایه ۸) برگزار می‌شود. با وجود مشکلات عدیده‌ای که در خصوص اجرای این طرح وجود داشت این طرح ۷ سال است که در کل کشور در حال اجرا است. در این طرح در ۸ محور آموزشی نجات و امداد و مهارت‌های زندگی افراد آموزش خواهند دید. لازم است تا آموزش و پرورش و نیز مدیریت بحران، بر آموزش این طرح به دانش‌آموزان پرداخته و نظارت بر اجرای آن داشته باشد و کمک به رشد این طرح نماید. در طرح خادم افرادی به‌عنوان مربی آموزش دیدند که به خانه‌ها مراجعه کنند و آموزش در حوزه مخاطرات را به خانواده‌ها دهند. این کار بدین علت است که با توجه به عدم مراجعه افراد برای آموزش، افرادی که در این خصوص آموزش‌دیده‌اند با مراجعه به درب منازل آموزش‌های لازم را

دراین‌باره به آن‌ها داده شود و درنهایت پیشنهاد شد تا آموزش مسائل بهداشتی و نوع فرهنگ‌ها متفاوت و توجه به کودکان (یونیسف دوره‌ای برگزار نمود در حدود ۱۰ روز در ارتباط با بحران‌ها و وقایعی چون سیل و زلزله که در هنگام بروز این مخاطرات چه مشکلاتی برای کودکان پیش خواهد آمد) از ضرورت‌هاست و می‌باید در اولویت در نظر گرفته شود. از این گذشته می‌توان به این موضوع اشاره کرد که کمک‌رسانی به جاهای که آموزش‌دیده شده بودند، بهتر صورت گرفت.

به دلیل پراکندگی و وسعت استان خوزستان متأسفانه بخش بسیاراندکی از مردم در خصوص سیلاب آموزش دیده‌اند و رقم به کمتر از یک‌درصد می‌رسد. جمعیت هلال‌احمر طی سال‌های اخیر و از طریق برگزاری کلاس‌های عمومی و همچنین اجرای طرح ملی خادم و طرح ملی دادرس و ایجاد کانون‌های داوطلب و جامعه‌محور (کانون‌های روستایی، دانشجویی، طلاب، دانش‌آموزی) سعی و تلاش کرده آموزش‌های عمومی را در سطح جامعه بگستراند؛ اما به دلیل کمبود امکانات، اعتبارات و محدودیت بخش‌های مالی نتوانسته اکثریت جامعه را پوشش دهد. در حال حاضر آموزش مردم از طریق طرح آموزش‌های عمومی مخاطرات که در حال اجرا هست در نظر دارد آموزش‌های مورد نظر را در جوامع آسیب‌پذیر و مناطق مستعد حادثه افزایش دهد.

آموزش‌های هلال‌احمر نتوانسته به‌صورت کامل فراگیر شود. سمن‌ها در بحث آموزش عمومی قبل از بحران فعالیت جدی نداشته‌اند، لیکن یکی از ابزار مهم و قابل اعتماد برای گسترش آموزش‌ها و نفوذ آن در جوامع مختلف و گروه‌های آسیب‌پذیر، سمن‌ها و نهادهای مردمی هستند که می‌بایست در این امر یاری گر سازمان‌های مسئول باشند.

فعالیت‌های آموزشی هلال‌احمر در دو حوزه آموزش مردمی و آموزش تخصصی (آموزش کارکنان و سایر اشخاصی که با هلال‌احمر همکاری می‌کنند) صورت می‌گیرد. مخاطرات محیطی، امداد و کمک‌های اولیه و خانواده اماری برخی از حوزه‌های تحت پوشش آموزش هلال‌احمر هستند. هلال‌احمر عمدتاً فعالیت‌های خود را به حوزه‌های شهری محدود می‌کرده است؛ اما از سال ۱۳۹۵ به این سو، تأسیس کانون‌های روستایی و خانه‌های هلال‌احمر را در دستور کار خود قرار داده است. ضریب آموزش بسیار کم است. ضریب نفوذ آموزش را زیر ۵درصد اعلام کردند.

اجرای طرح خادم (خانواده؛ آماده در مخاطرات) در سال ۹۵ و ۹۶ به‌عنوان یکی دیگر از فعالیت‌های هلال‌احمر در زمینهٔ آموزش بوده است. در طرح خادم به آموزش ۴۳هزار خانواده در سطح استان خوزستان پرداخته شده است. این طرح شامل دوازده مرحله است و هر ماه نیز یک مرحله از آن انجام می‌شده است. نحوه‌ی اجرای طرح به‌صورت حضوری و رفتن به در منازل خانواده‌ها بوده است.

نمایندهٔ جمعیت هلال‌احمر از صداوسیما گلایه کرد که در اجرای این طرح با هلال‌احمر تعامل و همکاری نکرده است. به نحوی که پس از اینکه طرح خادم به صداوسیما برده شده است، صداوسیما تقاضای دریافت هزینه برای کمک به اجرای این طرح کرده است. شواهد نشان می‌دهد که مرکز صداوسیما برای آگاهی‌بخشی و تبلیغ دربارهٔ طرح‌هایی که کارکرد آموزش عمومی دارند، با جمعیت هلال‌احمر همکاری نکرده است. به‌طور کلی می‌توان خدمات آموزشی هلال‌احمر را پیش از وقوع سیل در سه طرح دادرس، طرح خادم و طرح مخاطرات طبیعی خلاصه کرد. دانشگاه فقط در اجرای طرح دادرس همکاری محدودی داشته است.

هلال‌احمر و آموزش و پرورش در حال اجرای طرحی مشترک به نام دادرس (دانش‌آموز؛ آماده در سوانح) هستند. آموزش و پرورش در زمینهٔ مدرس و دانش‌آموز به هلال‌احمر کمک می‌کند. دایر کردن کانون‌های دانشجویی یکی دیگر از کارهای هلال‌احمر است.

۴-۲-۲-۶. اندک‌بودن ضریب نفوذ آموزش

با این وجود ضریب نفوذ آموزش در بین عموم شهروندان بسیار پایین بوده است. نتایج پیمایش صورت گرفته در مناطق سیل‌زده نشان می‌دهند که کمتر از ۱۱درصد شهروندان بیان کرده‌اند که در خصوص سیلاب‌ها به آن‌ها آموزش داده شده بود. این در حالی است که ۸۰ درصد دیگر پاسخگویان گفته‌اند که در خصوص سیلاب و مخاطرات آن آموزش خاصی ندیده‌اند.

جدول ۶-۴- توزیع فراوانی پاسخگوها بر اساس آموزش درباره خطر سیلاب

	فراوانی	درصد
بله	۵	۱۰,۷
خیر	۴ ۴۳۲	۷۸,۱
بی‌پاسخ	۶۲	۱۱,۲
کل	۵۵۳	۱۰۰,۰

اما علاوه بر ضریب نفوذ بسیار کم برنامه‌های آموزشی، محتوای این آموزش‌ها نیز تحت تأثیر تمرکزگرایی موجود در کشور متاثر از اولویت‌های مرکز یعنی تهران بوده و متناسب با شرایط بومی و محلی مخاطرات طبیعی موجود در استان نیز نمی‌باشد. در یکی از مصاحبه‌های انجام شده، عدم تناسب اولویت‌های آموزشی با شرایط اقلیمی و محلی استان را اینگونه بیان شده است:

«الان با آموزش و پرورش در ارتباط بودیم جلسه داشتیم بحث این هست که الان آموزش زلزله هست و مانور هر سال برگزار می کنند چرا چون از تهران دستور میاد. تهران بیشترین خطری که احساس می‌کند خطر زلزله است احتمالاخیلی خطر سیل را احساس نمی‌کند. به هر حال زلزله رو بعنوان یک خطر بزرگ پر رنگ کرده‌اند و زنگ زلزله در همه اقصی نقاط کشور زده میشه. یک مانوری حالا هرچند نمایشی هم برگزار میشه حالا بی‌تأثیر هم نیست ..... ولی خوزستانی که یک مرکز سیل‌گیر بود و سالیان دراز تجربه سیل داشته ، آموزشی در خصوص سیل اصلا نیست در برنامه‌هاش. می‌خوام بگم ذهنشون متاثر است از دستورات دولتی. بدلیل تمرکزی که وجود دارد.»

۶-۲-۳. آموزش‌های وضعیت امداد و نجات

به دلیل وابستگی مردم به زمین‌ها و محل زندگی شان و احتمال اینکه بتوانند جلوی سیلاب را بگیرند حاضر به ترک محل زندگی خود نبودند و دستور تخلیه را نه‌تنها جدی نمی‌گرفتند بلکه در مقابل ان مقاومت می‌کردند.

مردم به‌طور کلی آماده مواجهه با این شراط نبودند و آموزش خاصی در این زمینه ندیده بودند. ولی به دلیل این که بالا آمدن اب تدریجی بود کم کم شرایط مواجهه با آن را پیدا کردند؛ اما همراهی و همکاری با نیروهای امداد و نجات بسیار ضعیف بود؛ زیرا اکثر مردم به حرف آن‌ها اعتماد نداشتند.

با این وجود، مردم با توجه به تجربه‌های پیشین سیل تا حدودی از دانش بومی برای مواجهه با سیل برخوردار بودند. در بیشتر روستاهای درگیر سیلاب و یا در معرض آن در استان خوزستان مردم واکنش‌های جمعی به این خطر نشان دادند و شاهد یک استراتژی جمعی فوری در مواجهه با خطر بوده‌ایم. مشاهدات میدانی و مصاحبه با ذی‌نفعان نشان می‌دهد تقریباً در همه روستاها احداث سیل‌بند که متکی بر یک دانش چند سده‌ای بومی است بین روستاییان اشتراک داشته و این اقدام استراتژی اصلی آن‌ها در شرایط بحرانی بالا آمدن آب رودخانه‌ها بوده است. سیل‌بندهای شاکریه و دهلاویه در سوسنگرد نماد استفاده خرد جمعی روستایی و استفاده از دانش بومی احداث سیل‌بند است. مشاهدات میدانی محققان و گفتگو با صاحب‌نظران، امدادگران و دیگر افراد حاضر در جریان مهار سیلاب و امدارسانی نشان می‌دهد مردم از دانش کافی و آگاهی لازم برای مقابله با این سیلاب منحصر به فرد در حدی که تماما به تهدید آن پاسخ دهند برخوردار نبودند ولی در برابر سیل‌های کم قدرت تر پیشین مقاومت‌های موفقیت‌آمیزی انجام داده و در نتیجه تجارب ارزشمندی داشتند. درپاسخ به سوالات پیمایش نیز علی‌رغم اینکه اکثریت قریب به اتفاق پاسخگویان دوره آموزشی رسمی در خصوص مواجهه با سیلاب ندیده بودند،درصد قابل توجهی (۴۰,۴درصد) بیان کرده بودند تا حدودی از کارهایی که باید هنگام سیلاب انجام دهند آگاهی داشتند. البته همچنان حدود ۵۶درصد پاسخگویان گفته بودند که در این خصوص از اطلاعات و آگاهی کمی برخوردار بودند.

جدول ۶-۵- توزیع فراوانی پاسخگوها بر اساس اطلاع از اقدامات لازم برای مواجهه با سیلاب

	فراوانی	درصد
خیلی زیاد	۲	۴
زیاد	۱۵	۲,۷
متوسط	۲۰۶	۳۷,۳
کم	۱۹۴	۳۵,۱
خیلی کم	۱۱۶	۲۱,۰
بی پاسخ	۲۰	۳,۶
کل	۵۵۳	۱۰۰,۰

به علت اتکا به همین تجارب پیشین بود که با وجود هشدارهای متعدد حاضر به ترک منازل خود نبودند. احمد از ساکنین حمیدیه می‌گوید:

«دولت مدام هشدار می‌داد که روستاهای علاونه تا خسرج و جنادله همه باید خالی بشن. کسی نمونه توی خونه ها. برید به شهر حمیدیه. مردم قبلا سیل دیده بودن و فکر می‌کردن اینم مثه بقیه سیلاب‌هاست. موندن بعضیا و جونشون هم به خطر افتاد؛ اما اگر بهتر متوجه بودن تصمیم مناسب‌تری می‌گرفتن.»

پناه بردن به مناطق امن و فرار از صحنه وقوع سیلاب اگرچه در بسیاری از روستاهای استان هزینه مدیریت سیلاب را افزایش داد؛ اما یکی از دلایل این امر را می‌توان مدیریت ضعیف بحران دانست که پیش‌بینی‌ها و تدارکات لازم برای جابجایی احشام و دام‌ها را در روستاها نکرده بود و به ارزش و اهمیت نقش دام‌ها در زندگی شکننده روستایی واقف نبوده و یا اینکه نتوانسته با برقراری تعامل صحیح با مردم زمینه جلب رضایت و آرامش خاطر آن‌ها را برای جابجایی مهیا کند. فقدان دانش کافی مردم و پیوند آن با آشفتگی و بی سازمانی در خدمات‌رسانی و بخشی کاری به همراه مدیریت نامناسب بحران سبب شد اهالی گلایه‌های فراوانی را از روزهای آبگرفتگی و وقوع سیلاب در ذهن داشته باشند و مکرر آن را بازگو کنند.

ناآگاهی مردم سبب شد بسیاری از آن‌ها تا آخرین لحظات دلخوش به احتمال موفقیت سیل‌بندهای محلی در ممانعت از ورود آب به روستا را داشتند و حداقل همکاری را در وقت طلایی مدیریت بحران با مسئولان داشتند و از سوی دیگر احتمال بروز خطر را برای خود، خانواده و احتمال آسیب به وسایل اساسی‌شان را افزایش دادند.

حسن از روستای شاکریه درباره آگاهی از سیلاب نزد روستاییان می‌گوید:

«روستای ما در معرض سیل بوده همیشه. تقریباً سالی یکبار خطر سیل برای ما مطرح میشه؛ اما مقامات محلی و استانی هیچ اقدام عملی برای افزایش سواد عمومی در مقابله با سیلاب نکردند. فقط حرف کلی می‌زنن. وگرنه اگر روستاییان مطلع باشند که سیل چه پیامدهای ویرانگری می‌تواند داشته باشد آن وقت قطعا سطح واکنش شون متفاوت خواهد بود.»

بدیهی است به هر میزان که کشاورزان از دانش بالاتری نسبت به علل، اثرات و خطرات سیل برخوردار باشند، رفتار سازگاری آنان افزایش می‌یابد. به عبارت دیگر، می‌توان گفت که کشاورزانی که دانش بالاتری در مورد اثرات تغییرات آب و هوایی دارند، تلاش بیشتری برای کاهش اثرات نامطلوب تغییرات آب و هوایی خواهند داشت. همچنین، دانش درباره اثرات تغییرات آب و هوایی منجر خواهد شد تا کشاورزان بیشتر متوجه آسیب‌های این پدیده شده و در جهت کاهش آن تلاش کنند. به‌علاوه، دانش بالاتر نسبت به روش‌های سازگاری منجر خواهد شد تا کشاورزان از بین انواع روش‌های کشاورزی بتوانند روشی را که تناسب بهتری با شرایط آنان خواهد داشت را انتخاب کنند.

کسب آگاهی درباره خطر وقوع سیل برای اهالی از منابع مختلف صورت پذیرفته است و بررسی‌ها نشان می‌دهد میان تحصیلات و منبع کسب آگاهی رابطه وجود دارد. بررسی‌ها نشان می‌دهد هر چه میزان سواد و تحصیلات افراد بیشتر شده است سهم شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان منبع کسب خبر از سیلاب افزایش یافته و در نقطه مقابل افراد بی‌سواد بیشتر خبرها را از اقوام و بستگان پیگیری کرده‌اند.

در مصاحبه با اهالی روستاهای مختلف دچار سیلاب در شهرستان‌های استان درباره آگاهی عمومی از سیلاب به‌طور خلاصه موارد زیر به دست آمد:

۱. خودمان را به نزدیک‌ترین محل امدادرسانی رساندیم، غذا، البسه، و کمک‌های اولیه در آنجا توزیع می‌شد؛ اما خیلی بی نظم و درهم ریخته بود.
۲. برای اطلاع از وضعیت و گرفتن دستور لازم به رادیو، تلویزیون و یا اعلام بلندگوهای عمومی گوش دادیم، در صورتی که دستور تخلیه داده شد، فوراً این کار را انجام می‌دادیم.
۳. کودکان و زنان را قبل از بالا آمدن سطح آب نزد بستگان در شهرها و روستاها و مناطق همجوار که امن بود فرستادیم.
۴. آب آشامیدنی را از امدادگران دریافت می‌کردیم هر چند کمیاب بود و البته گرم.
۵. در سرکشی به خانه مواظب جریان برق بودیم و آن را قطع کرده بودیم.
۶. مدام از اهالی می‌خواستیم از جریان آب فاصله بگیرند و دور شوند زیرا رودخانه خروشان بود و خطر شکسته شدن سیل‌بندها وجود داشت.
۷. هنگام حرکت در مناطقی که سیلاب از آن‌ها عقب‌نشینی کرده است مراقب باشید، زیرا خیابان‌ها و جاده‌ها ممکن است به خاطر جریان سیل ضعیف شده باشد و در اثر وزن خودرو فرو برود.
۸. بارها از مسئولان هلال‌احمر خواستیم تا لوله‌کشی آب و گاز منزل ما را کنترل نمایند که با روی گشاده پذیرفتند.
۹. تا زمانی اعلام وضعیت عادی نشد خانواده را به خانه نیاوردیم و از آن‌ها خواستیم در همان مکان‌های امن باقی بمانند.
۱۰. از ساختمان‌هایی که اطرافش را آب احاطه کرده‌است، دور شدیم؛ زیرا این احتمال وجود داشت فرو بریزند.
۱۱. هنگام ورود به منزل نهایت احتیاط می‌کردیم، ممکن بود پی‌های ساختمان آسیب‌دیده باشد؛ ولی در ابتدا خرابی دیده نشود و ظاهر خانه سالم به نظر بیاید.
۱۲. اگرچه نیروهای امدادرسان پیوسته در حال کمک و امدادرسانی بودند؛ اما در مواقع ضروری از غذاهای کنسرو شده استفاده می‌کردیم.
۱۳. به فکر آب‌های جمع‌شده در گودال‌ها بودیم؛ زیرا شرایط مناسبیی را برای رشد حشرات به‌خصوص پشه‌ها ایجاد می‌کردند
۱۴. سرویس‌های بهداشتی و تأسیسات منزل که آسیب‌دیده‌اند را تعمیر کردیم؛ زیرا سیستم‌های زهکشی آسیب‌دیده سلامتی و بهداشت افراد را به مخاطره می‌اندازد.

۶-۲-۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب

۱-۴-۲-۶. نگرش مردم به علت بروز سیلاب

با توجه به مشاهدات و مصاحبه‌های انجام شده با گروه‌های مختلف مردم مناطق سیل‌زده، کارشناسان، امدادرسانان و ... می‌توان به وجود چند روایت در بین مردم، در خصوص علت سیلاب و خسارت‌های ناشی از آن اشاره کرد. البته روایت‌های اشاره شده، لزوما روایت‌های جدا و مجزای از هم نیستند، بلکه در برخی مصاحبه‌ها از سوی یک‌نفر یا یک گروه و به‌صورت روایت‌های به هم پیوسته و مرتبط با هم بیان شده‌اند. به تعبیر دیگر از نظر برخی گروه‌ها و افراد، ترکیبی از این عوامل موجب وقوع سیل و شدت خسارت‌های ناشی از آن شدند.

۱-۱-۴-۲-۶. باور به عمدی بودن سیل

در این روایت، دولت (به معنی عام نظام سیاسی)، بنا به دلایل مختلفی تعمدا موجب وقوع سیل و آب گرفتگی مناطق عرب نشین در خوزستان شده است. یکی از اعضای سمن‌های فعال در امدادرسانی در نقل روایت‌های مردم در خصوص علت سیل اینگونه بیان می‌کند:

«حرف هایی که می شنیدم بوی منفی می داد یعنی مثلا منفی ترینشون بدبینانه ترینشون این که آره این یک نمایش است برای اینکه آب کارون رو ببرند اصفهان. چقدر علمی و اینا نمیدونم. بازتاب ذهنیت‌ها رو دارم میگم. این هم یک پروژه است مثل نیشکر. که مردم عرب اینجا رو زمین هاشون رو[ازشون بگیرند].. مجبورشون کنند بار کنند.»

ذهنیت مردم از تجربه طرح توسعه نیشکر و همچنین سیاست‌های اتخاذ شده در خصوص مدیریت آب به تشدید اینگونه ذهنیت‌ها کمک کرده است. یکی از بخشداران مناطق سیل‌زده به این موضوع اشاره می‌کند که عدم واگذاری آب به کشاورزان تا چندماه قبل از سیل با استدلال وجود کم‌آبی و سپس هشدار به مردم در خصوص وقوع سیل دردامن زدن به روایت تعمدی بودن سیل تأثیرگذار بوده است: «استحضار دارید درواقع شهرستان ما یک شهرستان کشاورزی است. یعنی راه ارتزاق مردم همش از کشاورزی است. نه صنعت نه معدن و نه کارخانجاتی دارد. ..... ۹۷ که کشاورزهای ما میخواستند کشت شلتوک کنند. ... سازمان آب و برق طی اعلامیه‌هایی که به ما داشتند گفتند آب نیست. البته منظور این بود که برای بحث کشت تابستونه مثل شلتوک آب نیست و اجازه نمیدیم مردم کشت کنند. ما هم بالطبع .... به کشاورزان ابلاغ می کردیم که کشت شلتوک انجام ندید . ... بعد در برج ۱۱ و ۱۲ ما هشدار دادیم که سیل بسیار عظیمی وجود دارد. و این نکته اش اینجاست اولین سؤال کشاورزها از من بخشدار اینه که چرا تا دیروز میگفتی آب نیست حالا میگی از آب فرار بکنید؟ پس قصدی دارید و غرضی. ... روزهای اول دقیقا باورشون این بود که بعضی‌ها میگفتند تعمدی است .... خب اینها قابل پذیرش نیست براشون که تا دیروز می‌گفتند اومدی آب رو بر ما بستی الان چطور داری این رو میگی؟.» غیر قابل پذیرش بودن وقوع طبیعی سیلاب در صحبتهای یکی از اهالی روستای عطیش نیز مشهود بود:

«به شیلات ما آب ندادند. گفتند امسال خشکسالیه آب نداریم. چند تا چاه حوض ماهی خشک شده است. خسارت ۵۰میلیون‌تومانی خوردیم. همه خشک شدند.»

نتیجه تناقض بین رفتار مدیران آب در واگذاری آب به روستاییان و وقوع سیل، در این گفته یکی از مدیران کارگروه استانی سیلاب به خوبی بیان شده است:

«می‌گفتند این سد عرب‌کش است. می‌گفتم عرب‌کش یعنی چه؟ می گفتند یعنی هر موقع دلشون خواست آب رو ول می‌کنند آب می‌بردمون. هر موقع خواستند می‌بنندنش از گشنگی می‌میریم. یعنی این ذهنیت بود.»

به گفته بخشدار یکی از مناطق سیل‌زده این موضوع باعث شده که مردم منطقه ذهنیت بدی در خصوص سازمان و آب و برق منطقه خوزستان داشته باشند و این سازمان را به‌عنوان دشمن خودشان بدانند. ذهنیت منفی مردم نسبت به سازمان آب و برق خوزستان در مصاحبه‌های دیگر نیز منعکس شده بود. یکی از دلایل این دهنیت منفی و شدید نسبت به این سازمان مباحث مطرح شده در خصوص انتقال آب از خوزستان به مناطق دیگر و عدم مقاومت این سازمان در برابر این مباحث و یا حتی همکاری با طرح انتقال آب می‌باشد. یکی از امدادگران بر اساس مشاهدات خود در میدان اینگونه به تأثیر طرح‌های انتقال آب بر ذهنیت مردم در خصوص علت سیل اشاره می‌کند:

«سازمان آب و برق یک عقبه طولانی داره. .... سازمان آب و برق رو عامه مردم بعنوان یکی از متهمان اصلی انتقال آب خوزستان می‌دونستند. و همین سرمایه اجتماعی سازمان آب و برق استان رو ضعیف می‌کند. هر موقع بحث گردوخاک می‌شد یا خبری یا گزارشی از انتقال میامد تمام مردم هجمه می‌بردند به طرف سازمان آب و برق مدیران استان که اینها دارن کوتاهی می‌کنند تا آب خوزستان منتقل بشه. حتی من خیلی ساده بگم در مورد همین کارگروه هم یکجاهایی بی‌اعتمادی وجود داره. می‌گویند رئیس‌جمهوری که دستور داد گزارش تهیه بشود خودش سمنانیه، رئیس کارگروه هم اصفهانی است. این کارگروه تهش به انتقال آب خوزستان منجر نشود. ... از اینکه یک اصفهانی مسئول کارگروه است می‌ترسن. می‌ترسند چهار سال دیگه بگن خوزستان سیل اومد آب رو ببریم طرف سمنان و کرمان و بقیه جاها. یعنی این حس بی‌اعتمادی حتی در مورد این کارگروه هم وجود داره.»

۲-۱-۴-۲-۶. مدیریت مغرضانه سیل

در این روایت بر تعمد دولت در خصوص هدایت سیلاب به مناطق مسکونی و مزارع اشاره می‌شود. بر اساس این روایت، بر اساس تجارب پیشین، سیل چون مسیر طبیعی‌اش را در پیش می‌گرفت، هم مدت زمان کمتری تداوم می‌یافت و هم خسارت کمتری درپی داشت. اما در این سیل دولت با هدف جلوگیری از تخریب سدها، مبادرت به رهاسازی آب ذخیره شده پشت سدها کرده و سپس برای جلوگیری از زیر آب رفتن تاسیسات دولتی به‌ویژه تاسیسات نفتی در هورالعظیم، آب سیلاب را از مسیر طبیعی‌اش به سمت روستاها هدایت کرد. در یکی از مصاحبه‌های صورت گرفته با یکی از سمن‌ها اینگونه به این موضوع اشاره شده است:

«آدم هایی که اونجا هستند دلشون نسوخته. نگهداری چند تا چاه شرکت نفت از زندگی مردم براشون مهم تره. باید برای خروج آب مسیر مشخص می کردن. آب باید هدایت میشد. بهترین جا هم هور بود. هور ظرفیت بسیار بزرگی بود. اگر میرفت هور هم بحث محیط‌زیستی مون درست میشد و هم ذخیره میشد. هم در زمین‌های مردم پخش نمیشد... .»

بر اساس مصاحبه‌صورت گرفته با کارگروه استانی، در احداث تاسیسات نفتی، توپوگرافی منطقه مورد توجه قرار نگرفته بود و احداث تاسیسات بر اساس شرایط خشکسالی صورت گرفته بود. البته در خصوص اینکه هور ابتدا خشک بوده و سپس تاسیسات احداث شده یا برای احداث تاسیسات نفتی اقدام به خشک کردن هور شده است نیز بین مردم و روایت رسمی اختلاف نظر وجود دارد. با این وجود، شواهد نشان می‌دهد که مسئولین نفت ابتدا برای جلوگیری از زیر آب رفتن تاسیسات نفتی در مقابل شکستن داکت‌ها مقاومت کرده بودند، هرچند در نهایت در اثر فشار افکار عمومی ناچار به اینکار شدند.

مورد دیگری که در برخی از مصاحبه‌ها به آن اشاره شده بود، سد کردن راه طبیعی سیلاب توسط تاسیسات توسعه نیشکر و در نتیجه زیر آب رفتن روستاها بود. یکی از اهالی روستای ابومشیلش از روستاهای سیل‌زده اینگونه به تأثیر تاسیسات شرکت نیشکر بر آب گرفتگی روستا اشاره کرده بود:

«در سیل‌های گذشته طرح‌های نیشکر نبودند. قبلا مسیرهای آب باز بود. آب قشنگ سرازیر می‌شد و به طرف هور و شادگان می رفت. وقتی که شرکت نیشکر را احداث کردند اهالی و کسانی که مطلع بودند و در محیط‌زیست بودند به ایشان گفتند ۱۰۰ متر بین شرکت‌ها و طرح‌های خودتون فاصله نگه دارید که راه آب باشد و از اینجا بگذرد و برود تا هور. ... [وقتی سیل آمد] سر دایک‌ها نگهبانی گذاشتند. مردم با بیل دستی رفتند دایک‌ها رو شکستند. بعد دارند پیگیری قانونی می کنند که چرا مردم دایک رو شکستند. شکستند و آب رفته داخل شیرین شهر. مردم گفتند آب خیلی تحمل کرد و از دایک سرازیر شد. شما دایک‌هاتون رو در مسیر آب زدید. ... این مردم و کشاورزان با زمین کشاورزی هزاران هزار هکتار و باغات و چندین روستا باید زیر آب بروند و شما حاضر نیستی بری زیر آب؟ یعنی اینها جزو این مملکت نیستند؟»

۲-۱-۴-۲-۶. کوتاهی و ضعف مدیریت نهادهای رسمی در مواجهه با سیل

روایت نسبتاً خوشبینانه در مقایسه با دو روایت قبلی بر کوتاهی و ضعف مدیریت نهادهای رسمی در مواجهه با سیل تأکید می‌کند. ایده اصلی در این روایت را می توان اینگونه مطرح کرد که به دلیل غلبه ذهنیت خشکسالی در بین مدیران، علی رغم شواهد نشان دهنده ترسالی و وقوع سیل از بازکردن زودهنگام دریچه‌های سدها امتناع کرده و هنگامی که با حجم آب زیاد ناشی از بارش و سیل‌های بالادست مواجه شدند اقدام به باز کردن سدها کردند که منجر به سیل و آب گرفتگی روستاها در خوزستان شد.

یکی از اهالی روستای خسرج مزبان در پاسخ به سؤال در خصوص علت شدید بودن سیل امسال در مقایسه با سال‌های قبل، احتیاط بیش از حد مسئولین در رهاسازی آب سدها را علت اصلی می‌داند:

«حتما یکدفعه آب ذخیره شده زیاد است. یا نتونستن جلوش رو بگیرن همینطوری رهاش کردن. حتما یک مشکلی هست که مشکل مثلا اگر پارسال به ما کشت میدادند. میذاشتند مردم بکارند. حداقل هم مردم کاشتند و هم چیزی نصیبشون شده. سیل اینطور نیامد.»

احتیاط ناشی از غلبه ذهنیت خشکسالی در بین مدیران و در نتیجه عدم مدیریت مناسب آب پشت سدها در صحبتهای یکی از اهالی روستای ابومشیلش نیز مورد اشاره قرار گرفته بود: «مردم این دور و زمان آگاه شدند. مردم همه خبره و باسواد شدند. اکثر مردم محاسباتشون این هست که آب رو پشت سدها نگه داشته بودند و یکدفعه آب اومد باران اومد آب سدها بالا اومد. آب سد بیشتر از سطح بالا اومد مجبور شدند که تخلیه کنند. که تخلیه آب بصورت محاسباتی هم نبود. یک دفعه بود. تخلیه کردن آب اگر محاسباتی بود از اوایل زمستان تخلیه می کردند. اگر میدونستند که شدت بارندگی امسال زیاد داشته باشیم. باید تخلیه می‌شد چرا یکدفعه تخلیه کردند؟ باید این کار کارشناسی شود.»

یکی از بخشداران روستاهای سیل‌زده به این موضوع اشاره می‌کند که غلبه ذهنیت خشکسالی در بین مدیران به حدی بود که حتی علی رغم شواهد ترسالی، بازهم مدیران در رهاسازی آب پشت سدها تعلل کردند:

«می‌خوام یک برگشت بزنم به سیل که این اتفاق نمی‌افتاد. یک نکته ظریفی اینجا هست برج ده سازمان آب و برق به تلاطم افتاد که خبری است. چقدر رهاسازی می‌کردند ۴۰۰ تا ۳۰۰ تا ۲۵۰ تا. در برج یازده که بحران است چقدر ۵۰۰ تا. ما تا ۱۵۰۰ تا رو می‌توانستند رهاسازی کنند. سیل گرفتارمون نمی‌شد. .... نمیخواد ۱۵۰۰ تا ۸۰۰ تا رد می‌کرد. ما خوشحال می‌شدیم هیچ مشکل نداشت. می‌توانستیم اوضاع را کنترل کنیم. هیچ مشکل و اتفاقی نمی‌افتاد.»

بی توجهی دولت به ترمیم سیل بندها و یا عدم دقت کافی در طرح‌های هادی روستایی و اجرای آن‌ها نیز ازجمله مواردی است که از سوی برخی افراد به‌عنوان عامل تشدید کننده شدت سیل و خسارت‌های ناشی از آن ذکر شده بودند. ذیل همین نگاه، در بیشتر روستاها مردم از واکنش دولت به سیل ابراز گلایه می‌کردند و بر این باورند که دولت با وجود آنکه فرصت کافی برای مدیریت حجم آب ورودی به سدها را داشت فرصت را برای اطلاع‌رسانی به مردم غنیمت نشمرد و نتوانست جامعه روستایی در معرض سیلاب را با خود همراه کند. آنان معتقدند دولت آمادگی کافی برای مواجهه با این حادثه طبیعی را نداشت و اگر نگوییم بیشتر از مردم، ولی به‌اندازه آنان از سیلاب غافلگیر شد. و به همین دلیل در خدمات‌رسانی دچار بی سازمانی و آشفتگی در نهادهای مسئول بوده‌ایم.

با وجود تفاوت‌های موجود در روایت‌های فوق، این روایت‌ها در تأکید بر نقش دولت در ایجاد سیل یا تشدید شدت و خسارات ناشی از سیل با هم اتفاق نظر دارند. نتایج پیمایش صورت گرفته در مناطق سیل‌زده نیز بیانگر اتفاق نظر در خصوص نقش دولت در ایجاد یا تشدید سیل می‌باشند. از نظر مردم عاملی که بیشترین نقش را در ایجاد سیل و خسارت‌های ناشی از آن داشته است، عدم لایروبی رودخانه‌ها می‌باشد. بیش از ۹۰درصد مردم چنین نظری داشتند. در رتبه بعد، بیش از ۸۰درصد مردم اعتقاد داشتند که مدیریت نامناسب سدها نقش زیادی در ایجاد سیلاب و خسارات ناشی از آن داشته است. موضوعی که در مصاحبه‌های مختلف نیز خیلی به آن اشاره شده بود. در رتبه‌های بعد، وضعیت نامناسب سیل بندها، وسپس ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها، به‌عنوان عوامل مؤثر بر ایجاد سیلاب و خسارت‌های ناشی از آن اشاره شده است. این عوامل ازجمله مواردی هستند که بیشتر در حوزه وظایف دولت قرار دارند. دو عاملی که ناظر به نقش خود مردم یا عامل طبیعی است در پایین جدول قرار گرفته‌اند. یعنی مردم بیشتر نقش در ایجاد سیلاب را برای عواملی قائل هستند که در حوزه وظایف دولت بوده و دولت در انجام آن‌ها کوتاهی داشته است.

جدول ۶-۶- به نظر شما هر کدام از عوامل زیر چقدر در ایجاد سیلاب‌های اخیر و خسارات آن‌نقش داشتند؟

عامل	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
لایروبی نکردن رودخانه‌ها	۲.۷	۱.۹	۵.۹	۴۰.۷	۴۹.۴	۴.۳۳
مدیریت نامناسب سدها	۱.۳	۳.۰	۱۰.۸	۵۱.۰	۳۳.۹	۴.۱۳۲
وضعیت نامناسب سیل‌بندها	۲.۲	۳.۰	۹.۹	۵۰.۸	۳۳.۹	۴.۱۰۶
ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه ها	۲.۸	۳.۰	۱۹.۸	۴۲.۶	۳۱.۶	۳.۹۶۶
ایجاد خانه‌ها و مزارع در نزدیکی رودخانه‌ها	۲.۶	۸.۶	۲۸.۵	۴۱.۲	۱۸.۹	۳.۶۴۶
مقدار زیاد بارش باران	۳.۹	۱۱.۹	۱۸.۴	۵۱.۲	۱۴.۵	۳.۶۰۲

نتایج مربوط به سؤال دیگری که ناظر به همین موضوع است نیز نتایج فوق یعنی قایل بودن مردم به نقش بیشتر دولت در ایجاد سیل را تایید می‌کند. تنها نزدیک به ۱۶درصد پاسخگویان اعتقاد داشتند که مقدار بارش باران زیاد بوده و نمی‌شد از سیلاب جلوگیری کرد. در مقابل از نظر بیش از ۶۰درصد پاسخگویان، هرجند مقدار بارش زیاد بود اما امکان مدیریت سیلاب وجود داشت. حدود ۱۱درصد نیز گفته بودند مدیریت نامناسب عامل ایجاد سیلاب بوده است.

جدول ۶-۷- نگرش مردم به علت سیلاب

علت	فراوانی	درصد
مقدار بارش باران خیلی زیاد بود و نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت	۸۶	۱۵,۶
مقدار بارش باران خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد	۳۳۹	۶۱,۳
مقدار بارش‌ها هم زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد	۶۰	۱۰,۸
در این مورد نظری ندارم	۲۷	۴,۹
بی پاسخ	۴۱	۷,۴
کل	۵۵۳	۱۰۰

۲-۴-۲-۶. ذهنیت‌ها و شناخت‌های تأثیرگذار بر کنش مردم در قبال سیلاب

یکی از مهم‌ترین رفتارهای مردم مناطق سیل‌زده در مواجهه با سیل که مسئله ساز تلقی شده بود، مقاومت آن‌ها در برابر تخلیه بود. در بسیاری از مناطق سیل‌زده مردم، علی رغم هشدارها و حتی فشارهای رسمی، در برابر تخلیه مقاومت کرده و تلاش کردند با ماندن در روستاها در برابر سیل مقاومت کرده مانع ورود سیل به روستاها شوند. بر اساس مصاحبه‌های صورت گرفته می‌توان موارد زیر را به‌عنوان دلایل مقاومت مردم در برابر تخلیه برشمرد:

۲-۴-۲-۶-۱. تجربه مقاومت موفقیت آمیز در برابر سیل‌های پیشین

همانگونه که در بخش‌های قبل مطرح شد، استان خوزستان به کرات تجربه سیل را داشته است و بدین ترتیب اکثریت روستاییان، تجربه چندین بار مواجهه با سیل را داشته‌اند. بدین ترتیب رفتار و کنش روستاییان در مواجهه با سیل اخیر به میزان زیادی از شناختشان درباره شدت و وسعت سیل‌های پیشین و همچنین و تجربه موفقیت خود درمواجهه با این سیل‌ها، تأثیر یافته بود. یکی از اهالی روستای خسرج مزبان در نزدیکی رود کرخه، در خصوص تجربه سیل‌های قبل بیان می‌کند که قبلا سیل تا لبه‌های کرخه بالا می‌آمد و هیچیک از سیل‌های قبل چنین وسعتی نداشته‌اند. بخشدار مرکزی حمیدیه نیز در پاسخ به سؤال مربوط به دلایل مقاومت مردم در برابر تخلیه اینگونه پاسخ می‌دهد: «مردم دو تجربه سیل ۷۲ رو داشتند. گفتند دو سه روز میریم در جنگل بعد برمی‌گردیم. چرا چون اون قبلا اتفاق افتاده است. سد کرخه هنوز آبگیری نشده بود. یک سیلی اومد مثل سیل لرستان. و تموم شد.» بدین ترتیب مردم بر اساس تجربه‌های قبلی خود بر این باور بودند که در برابر این سیل هم می توانند مقاومت کنند و نیازی به تخلیه نمی‌باشد.

۲-۴-۲-۶-۲. بی‌اعتمادی ناشی از عدم پرداخت خسارت سیل‌های پیشین

تجربه مقاومت‌های موفقیت آمیز از یک‌سو و تجربه عدم پرداخت خسارت‌های ناشی از سیل‌های قبل از سوی دیگر، باعث می‌شد مردم ترجیح دهند در خانه‌های خود مانده و از منازل و مزارع خود محافظت کنند. یکی از فعالین سمن‌ها در این خصوص می‌گوید: «دلیل دوم این است که سیلی که سال قبل اتفاق افتاده بود سیل ۹۵ سیل شعیبیه. دولت تصویب کرد که خسارت‌ها رو جبران کند. دقت کردید مصوب شد. ولی یک‌ریال به روستاییان داده نشد. دلیلش چیه؟ دلیلش رو اگر به شما بگم خیلی قابل توجه است. نامه یی از سازمان آب و برق خوزستان میره به مرکز که آقا اینها خونه هاشون رو و مزارعشون رو در مسیر سیلاب ساخته اند لذا تجاوز کردن به مسیر سیل و رودخانه. نیازی به پرداخت خسارت نیست. نامه اش موجود است. جناب آقای شمسایی که عواقب این کارش رو در اون دنیا خواهد دید. این نامه رو نوشته است و این نامه در استانداری موجود است. در فضای مجازی هم دست به دست شد.» به گفته این

فعال مدنی، بی‌اعتمادی ناشی از این تجربه، باعث شده بود که مردم هرگونه جبران خسارت توسط دولت را باور نکرده و در برابر تحلیه مقاومت کنند.

تأثیر تجربه عدم پرداخت خسارت‌ها بر مقاومت مردم در برابر تخلیه و ترک خانه در صحبتهای یکی از مدیران تیم استانی سیلاب نیز اینگونه منعکس شده بود:

«ذهنیت مناسبی در مورد جهاد کشاورزی وجود نداشت. یکی از دلایلی که مردم اجازه نمی‌دادند کشتشون زیر آب برود یا مقاومت می‌کردن در برابر خسارت کشتشون علت این بود که خسارت سال ۹۵ پرداخت نشده است. این ذهنیت مناسبی رو شکل نداده بود و مردم اعتماد نداشتند که اگر الان هم کشتشون بره زیر آب آیا خسارت پرداخت میشه.»

موضوع دیگری که بر مقاومت افراد در برابر تخلیه و تأکید آن‌ها بر محافظت از دارایی‌هایشان تأثیرگذار بوده است، بیمه نبودن برخی مزارع می باشد. بر اساس گفته‌های یکی از اهالی روستای ابومشیلش، بیمه‌ها سه سال متوالی خسارت‌های کشاورزان را پرداخت نکردند و کشاورزان هم تصمیم گرفتند که دیگر اراضی خود را بیمه نکنند. به همین دلیل ناچار بودند که خودشان از مزارعشان محافظت کنند:

«امسال بیمه نکردیم. میدونی چرا؟ ما چون سه سال قبل که بیمه کردیم سه سال پشت سرهم بیمه کردیم ضرر دیدیم. خسارت ما رو ندادند. ضرر خشکسالی بود پریسال. پرداخت نکرد و زیربار نرفت. امسال تمام کشاورزهای شهرستان کارون متحد شدیم بیمه نکردیم. چهار پنج سال پیش خسارت می دادند. اصلا جوابگو نیستند. میگه ورشکست شدیم. ورشکست شدید ما چه گناهی کردیم این وسط.»

۳-۲-۴-۲-۶. نگرانی از سرقت

یکی از دلایل ذکر شده برای مقاومت مردم در برابر تخلیه، عدم اطمینان از امنیت دارایی‌های خود می‌باشد. مردم روستاها نگران این موضوع بودند که در صورت تخلیه منازل، دارایی‌های آن‌ها مورد سرقت قرار گیرند. بنابه گفته برخی از روستاییان، نیروی خاصی برای تامین امنیت روستاها و مناطق در صورت تخلیه درنظر گرفته نشده بود.

بی‌اعتمادی به نیروهای نظامی و انتظامی حاضر در اردوگاه‌ها و مناطق سیل‌زده نیز به این موضوع دامن می‌زد. بنا به گفته یکی از افراد فعال در امدادرسانی، شیوه خاص حضور و آرایش نیروهای انتظامی به گونه‌ای بود که گویی هدفشان از حضور نه تامین امنیت بلکه سرکوب شورش احتمالی باشد: «یک بحثی که من فکر می‌کنم باید درباره‌اش باید صحبت کرد، تعریف نقش نیروی انتظامی است. تعریف نقش نیروی انتظامی باید بشود. چون من شخصا بگم حس بدی، پیام بدی از نیروی انتظامی به مردم رسید. که همش آماده بودند برای سرکوب شورش احتمالی. این پیامی بود که در مسیرهایی که می‌رفت احتمالا با لباس‌های آنچنانی می‌ایستادند.»

۴-۲-۴-۲-۶. تجربهٔ جنگ

تجربه دیگری که در مواجهه مردم با حوادث تأثیرگذار بوده است، تجربه جنگ می‌باشد. مردم در زمان جنگ، در بدترین شرایط مقاومت کرده و حاصر به ترک منازل خود نبودند. فرماندار شهر کارون تأثیرپذیری رفتار مدرم از جنگ را اینگونه بیان می‌کند: «سد شکسته شده بود آب داشت میامد. استدلالشون دقیقا این بود ما در برابر آتش[جنگ] ایستادیم از آب ما رو می‌ترسونی. می‌گفت خب جنگ بود اینجا دیگه. این منطقه جنگی است جبهه جنگ بوده اینجا. ... همه میگن در برابر جنگ ایستادیم خونه‌هامون رو ول نکردیم بمباران شد ایستادیم. از آب می‌ترسونیم.»

۳-۴-۲-۶. نحوهٔ انجام وظیفه سازمان‌ها در سیلاب اخیر

داده‌ها بیان‌گر این است که کمیته امداد، سازمان هواشناسی و وزارت نیرو و مدیریت سدها دارای بدترین عملکرد و سازمان‌های کمک‌رسان مردمی، سپاه، هلال‌احمر و ارتش بهترین عملکرد را داشته‌اند. (توضیح اینکه هر چه میانگین بیشتر شده عملکرد منفی‌تر بوده است).

جدول ۶-۸- آمارهای توصیفی مربوط به انجام وظیفه سازمان‌ها در سیل

گزینه	میانگین	انحراف معیار
سازمان هواشناسی	۳/۴۰	۱/۴۳
وزارت نیرو و مدیریت سدها	۳/۱۲	۱/۳۶
هلال‌احمر	۲/۷۳	۱/۱۷
سازمان‌های کمک‌رسانی دولت	۲/۹۵	۱/۲۲
ارتش	۲/۸۲	۱/۳۲
سپاه	۲/۳۲	۱/۳۷
صداو سیما	۲/۹۰	۱/۳۷
سازمان‌های کمک رسان مردمی	۲/۲۱	۱/۲۵
کمیته امداد	۳/۷۱	۱/۳۶

۴-۴-۲-۶. ارزیابی کیفیت خدمات و نحوهٔ فعالیت سازمان‌های مختلف

ارزیابی مردم در مناطق مختلف سیل‌زده شهرهای خوزستان از عملکرد کلی سازمان‌ها و ادارت فعال در مقابله با سیلاب یکسان نیست. برخی از مردم از نحوهٔ خدمات‌رسانی و حتی از هشدارهای سیلاب گله مند هستند و برخی دیگر عملکرد سازمان‌های مختلف دولتی و نهادهای مردمی را متناسب با شرایط مثبت ارزیابی می‌کنند. یکی از دلایل ارزیابی منفی مردم آشفتگی و نابسامانی مدیریت امدادرسانی و بحران بوده است. دلیل دیگر که مردم بر آن تأکید دارند بی توجهی به مطالبات و خواسته‌های آنان است. هنوز و با وجود گذشت چندماه از فرونشستن سیلاب، خسارت‌های بخش کشاورزی پرداخت نشده و روند بازسازی منازل با انتظارات مردم انطباق ندارد.

حسین از اهالی روستای سبهانیه درباره مدیریت بحران می‌گوید:

«دو سه ماشین شاسی بلند می‌اومد و افراد کت و شلوارپوش پیاده می‌شدن و می‌گفتن ما از فلان اداره اومدیم و می‌خوایم بحران رو مدیریت کنیم. یه‌نفر ازشون عکس می‌گرفت و اونا هم یه وراندازی می‌کردن منطقه رو و می‌رفتن. روی اعصاب مردم بود رفتارشون. چون در عمل هیچ خیر و برکتی نداشتن...» به نظر می‌رسد سطح انتظار مردم در آن لحظات طلایی مهار سیلاب بسیار بیشتر از صرف حضور فیزیکی مسئولان بوده و مردم منتظر اقدامات عملی برای محافظت از زندگی و خانه‌هایشان بودند زیرا بقایشان تهدید شده بود. اکنون و پس از گذشت چندماه هنوز هم سطح انتظار مردم بالاست. یکی از اهالی روستای حمودعاصی در اطراف بستان در شهرستان سوسنگرد می‌گوید: «توی مرکز استان یه قرارگاه بازسازی و نوسازی مناطق سیل‌زده خوزستان تشکیل شده؛ اما در عمل اینا به سود مردم روستا که مشکلات دارن تموم نشده. اوایل از استان‌های دیگه امدادرسانا اومدن و خیلی هم دستشون درد نکنه؛ اما حالا که کار موند و نیروهای خوزستانی خودمون، مشکلات حل نشده برا مردم.»

در یک نگاه کلی می‌توان گفت با توجه به اینکه سیل سبب از بین رفتن زیرساخت‌های مواصلاتی میان شهرها و روستاها گردید و امدارسانی به مردم و توزیع اقلام غذایی، بهداشتی و... متأثر از این شرایط با دشواری‌های بسیاری مواجه شد تا حدودی گله مندی اهالی این روستاها قابل درک است. از سوی دیگر سازمان ها، ادارات و نهادهای دولتی و غیردولتی امدادرسان در صحنه بسیار زیاد و متنوع بودند و طبیعتا در بحبوحه فعالیت‌های آنان شاهد بخشی کاری، از قلم افتادگی برخی امور و موارد دیگر که سبب بی‌پاسخ بودن نیازهای اهالی می‌شد و یا در آن تاخیر ایجاد می‌شد می‌توان بخش دیگری از نارضایتی در این زمینه را کشف کرد. رضا از امدادگران هلال‌احمر در این باره می‌گوید: «به‌عنوان کسی که در صحنه خدمات‌رسانی به سیل زدگان حضور داشته است و از نزدیک شاهد اتفاقات بوده‌ام به مردم حق می‌دهم که از نحوهٔ ارائه خدمات رضایت کامل نداشته باشند. اقلامی که توسط هلال‌احمر با بالگرد یا خودرو

توزیع می‌شود، و به سوی مردم پرتاب می‌شد دقیقا به دست نیازمندان سیل‌زده نمی‌رسد؛ اما از این سوی ماجرا هم نباید به ادگی گذشت، تنش‌ها بسیار زیاد بودند و امنیت کافی برای توزیع دقیق از هر نظر مهیا نبوده است.

ذهنیت‌ها و نگرش‌های مردم نیز در این باره واجد اهمیت است. برخی از مردم علاوه بر باور به بی نظمی در امدادرسانی به بی‌عدالتی کلی در نگاه به مناطق سیل‌زده سخن می‌گویند. ابوجلال از ساکنان سوسنگرد می‌گوید:

«اگر تهران سیل می‌اومد هم این طوری عمل می‌کردن. نمی‌گم هیچ کمکی نشد؛ اما حق مردم رسیدگی بهتر از این‌ها بود. نه اینکه نمی‌شد بلکه مدیریت استان دلش نمی‌خواست.» روایت حسون لحن ملایم تری دارد:

«از همون لحظات اول سیل شاهد بودیم که مردم و دولت پای کار اومدن و بسیج شدن برا ما، از نظر نیرو و امکانات چیزی کم نداشتیم؛ اما در زمینه مدیریت مشکل داشتیم. متاسفانه مدیریت متمرکز وجود نداشت و همه بنا به توانایی خودشان پای کار بودند. ستاد بحران و هلال‌احمر نیز زحمات زیادی کشیدند؛ اما در توزیع اقلام ضروری نیز توزیع مناسبی صورت نگرفت تا جایی که در برخی محلات دو الی سه بار اقلام ضروری توزیع شد و در برخی مناطق اصلا اقلام توزیع نشده بود و با ما موارد این چنینی نیز مواجه بودیم.»

۶-۲-۵. سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب

پدیده‌های طبیعی جنبه‌های مهم اجتماعی فرهنگی دارند که بی توجهی به آن‌ها می‌تواند ابعاد خسارت را بیشتر کند و یا برعکس توجه به آن‌ها می‌تواند سازمان دهی خوب برای مواجهه با بلایای طبیعی ایجاد کند.اگر چه سیل اخیر مصیبت و فاجعه ملی بود؛ اما خوشبختانه نوعی خودآگاهی را در سطح جامعه به وجود آورده است.

وقوع سیل تقریباً یک پدیدهٔ دایمی است و مردم به آن پیش آگاهی دارند؛ اما به دلیل فقر معیشتی و امکانات ناچیز تنها سعی بر حفظ جان و اموال خود دارند و برای حل معضل نمی‌توانند به‌طور اساسی اقدامی نمایند. دوم این که انتظارات کمک از دولت و وعده‌های بی اساس مدیران ومسؤولان منطقه‌ای ایجاد بدبینی و شکاف میان حاکمان محلی و مردم را به دنبال داشته است، سوم این که تلفات انسانی و دامی از جملهٔ پیامدهای نامطلوب این حادثهٔ طبیعی قابل کنترل است که علاوه بر مسائل محیطی و اقتصادی، تنش‌های اجتماعی چندی به دنبال داشته، منطقه را آبستن تحرکات ضد امنیتی می‌کند.

لذا یکی از راهکارای نوین درتبیین و مدیریت بحران‌های اجتماعی بکارگیری سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در بحران‌های اجتماعی است. به عبارتی هرچه بر میزان سرمایهٔ اجتماعی شهروندان افزوده شود مدیریت بحران‌های اجتماعی در آن‌ها بهتر خواهد شد.

سرمایه و اعتماد اجتماعی، عبارت است از یک ظرفیت که هماهنگی و همکاری را در جامعه و گروه، تسهیل می‌کند. درواقع، می‌توان سرمایهٔ اجتماعی را یک مفهوم مرکب که دارای سه بعد ساختار، محتوا و کارکرد است، تلقی کرد که ساختار اجتماعی آن، همان شبکه ارتباطات اجتماعی است و محتوای آن، عبارت از اعتماد و هنجارهای اجتماعی است و کارکرد آن نیز همان عمل متقابل اجتماعی است.

آنچه در سیلاب خوزستان از منظر اجتماعی قابل بررسی است اعتماد به‌عنوان یکی از شاخص‌های سرمایهٔ اجتماعی در ساختار ابعاد آن است. در بحران سیلاب، بخش قابل اعتنا و اتکایی از این سرمایهٔ اجتماعی در استان خوزستان خود را نشان داد و متجلی شد و نتایج ارزشمندی نیز در اختیار مدیران و پژوهشگران و افکار عمومی قرار گرفت. درواقع واکنش مردم به بحران سیل، یک واکنش غریزی؛ اما درخشان بود. مردم خوب فهمیدند که با هم و در کنار هم می‌توانند جلوی سیل را هم بگیرند. روحیه‌ای که نه‌تنها در شرایط مقاومت بلکه به هنگام سازندگی و در زندگی روزمره می‌تواند به نیکی استفاده شود.

وقتی از بحث سرمایهٔ اجتماعی در ارتباط با سیل سخن می‌گوییم بی‌گمان می‌بایست مؤلفه‌هایی همچون اعتماد، مشارکت اجتماع محلی در فرایند سیل و همبستگی و ارتباطات در سطوح مختلف را در این زمینه در نظر گرفت. سیلاب در بخشی از استان خوزستان رخ داد که اکثریت مطلق جمعیت ساکن در آن از قومیت عرب هستند و از این نظر مختصات و ویژگی‌های خاص این رویداد از نظر اجتماعی و فرهنگی جالب توجه است. به‌طور کلی در فضای زندگی روستایی اعراب استان خوزستان روحیه مشارکت و همیاری محلی

در سطح بالایی است، این را می‌توان از ترمیم و محافظت سالانه از سیل‌بندهایی دریافت که به شکل مداوم دفع کننده تهدیدات ناشی از طغیان رودهای مهم غرب استان به‌ویژه کرخه هستند. در چنین فضایی هنگامی که اولین تهدیدات سیل احساس شد اهالی تصور می‌کردند قرار است سیل دیگری مانند دفعات پیشین رخ دهد و تقویت و ترمیم سیل‌بند کنونی برای پاسخگویی به آن کافی است. طبق روال عادی همه افراد روستا که توانایی و بضاعت فعالیت در این زمینه را داشتند اعلام آمادگی کردند و نقش شیوخ عشیره‌های مستقر در این مناطق از این نظر واجد اهمیت است. ابوسعید ساکن روستای هوفل در این باره می‌گوید:

«مردم عرب همیشه کنار هم هستن. نه فقط برای این سیل. قبل از این هم ما کنار هم بودیم. توی روستا فاتحه و عروسی و جشن و عزا رو هم با هم می‌گیریم. ما یکی هستیم.»

این صحبت‌های ابوسعید درواقع اشاره مستقیم به مشارکت پذیری بالای اعراب مناطق سیل‌زده خوزستان و تلاش‌های جمعی و گروهی آنان برای محافظت از روستاهایشان است. مشارکت در سیل در این روستاها به شکل ترمیم و اصلاح سیل‌بندها، انتقال زنان و کودکان و افراد مسن به مناطق امن، گردهمایی و دورهم نشینی برای بررسی بهترین راهکارهای مدیریت بحران محلی و...بوده است. حسین در این باره می‌گوید:

«سیل که به‌عنوان یک تهدید جدی تر شد اول به خدا و بعد به همدیگر پناه بردیم. می‌دونستیم به کمک همدیگه نیاز داریم. به بازوان تک تک مردم روستا، به همت تک تک جوانان روستا، به پشتیبانی همه زنان روستا....»

در چنین بستر و زمینه مثبتی از همکاری و تعامل میان مردم روستا بدیهی بود که شاهد خلق صحنه‌هایی ماندگار از همبستگی روستاییان با یکدیگر باشیم. محمدباقر که از نیروهای امدادگر و فعال در جریان سیلاب بوده در این باره می‌گوید:

«سیل خوزستان پرده‌هایی از عشق به همدیگر و یاری رساندن به هم روستایی را در روستاهای سوسنگرد به من نشان داد که در سال‌های خدمتم در هلال‌احمر ندیده بودم. مردم دوشادوش هم و برای هم و علیه تهدید طبیعت یک‌دل شده بودند. با جان و دلشان گونی پر می‌کردند و شن جابجا می‌کردند تا ارتفاع سیل‌بند افزایش پیدا کند.»

مشارکت در قصه سیل بعد دیگری هم دارد. مشارکت مردم در کنار نیروهای امدادگر و مسئولان. مشاهدات میدانی و گفتگو با ذی‌نفعان پدیده سیلاب نشان می‌دهد مردم در روزهای درگیر سیلاب همکاری کمتری با مسئولان نشان دادند؛ اما سطح همکاری شان با نیروهای عملیاتی ارتش، سپاه و هلال‌احمر بیشتر بوده است. یاسر از اهالی روستای شاکریه سوسنگرد در این باره می‌گوید:

«دولت می‌خواست دستور بده این کار رو بکنین که برا محافظت روستا بهتره؛ اما مردم ما ایده‌های بهتری داشتن به همین دلیل نمی‌پذیرفتیم. دولت می‌گفت روستا رو ول کنید برید جنگل؛ اما این توهین به ما بود. ما در جنگ هم روستامون رو رها نکردیم. سیل که جای خود دارد.»

مردم اصرار داشتند که از تجارب خود در مدیریت سیلاب استفاده کنند و دولت این ملاحظه را داشت که این بار سطح هشدار فراتر از دفعات پیشین است و قصد داشت‌ایمنی بیشتری را برای مردم مهیا کند؛ اما عدم تفاهم درباره این مسئله چالش‌های بسیاری را در جریان مدیریت بحران ایجاد کرد. برخی دیگر از مردم دلیل همکاری نکردن خود را بی‌اعتمادی به شیوه‌های مدیریتی می‌دانستند و بر این باور بودند خودشان بهتر از دولت تشخیص می‌دهند که کار صحیح در این شرایط چیست. این اختلاف دیدگاه‌ها درمجموع سبب شد از منظر همکاری و مشارکت مردم و دولت به‌عنوان یک بعد مهم از سرمایهٔ اجتماعی نیازمند توجه و اهتمام بیشتر باشد.

در بعد اعتماد نیز باید گفت مسئله اعتماد نهادی در ایران بسیار مهم بوده است. یک بعد این اعتماد به اعتماد مردم به یکدیگر بازمی گردد. در این سطح از همان لحظات اولیه در کنار سیلاب، شاهد سیل خروشان کمک‌های مردمی و اعلام آمادگی مردم از مناطق مختلف کشور برای حضور در مناطق سیل‌زده بوده‌ایم. این کمک‌های داوطلبانه مرزهای جغرافیایی و خرده فرهنگ‌های کشور را جابجا کرد و حتی سبب غافلگیری مردم مناطق سیل‌زده نیز شد. فرحان از اهالی روستاهای سیل‌زده سوسنگرد در این باره می‌گوید:

«مردم از مناطق مختلف کشور اومدن اینجا. از کرمان، تهران، اصفهان. همه جای ایران. می‌اومدن و برامون غذا درست می‌کردن. آب بین خانواده‌ها پخش می‌کردن. ناهار و شام مون تهیه می‌شد و می‌رسوندن دست مون.»

کمک‌های مردمی محدود به توزیع غذا نبوده بلکه در ابعاد دیگر نیز در جریان بوده است. محمد می‌گوید:

«نیروهای داوطلب مردمی می‌اومدن و بزرگوارانه برامون سیل‌بند درست می‌کردن. قاطی می‌شدن با جوانان روستا و از بس خاکی و فروتن بودن قابل شناسایی هم نبودن. برا رضا خدا این کارا رو می‌کردن.»

شور و اشتیاق برای کمک و یاری رساندن در مناطق مختلف سیل‌زده به گونه‌ای بوده که سازمان‌دهی این نیروها و کمک‌های داوطلب خود نیز به معضلی قابل توجه در آن شرایط سخت تبدیل شد. رضا از امدادرسانان حاضر در آن لحظات می‌گوید:

«سیلاب راه‌های اساسی رو محاصره کرده و راه‌های فرعی رو تخریب کرده بود؛ اما کسانی رو می‌دیدیم که بدون هیچ ملاحظه‌ای ماشین‌های شخصی شون رو بعد از تحمل ساعت‌ها ترافیک به راه‌های فرعی روستایی می‌بردن و سعی داشتند اقلام تهیه شده را برسانند.»

در ادامه به نظرات مردم در باب سرمایه و اعتماد اجتماعی که بوسیله سوالاتی پرسیده شده است می‌پردازیم.

۶-۲-۵-۱. مشارکت و همکاری بین مردم و سازمان‌های مردمی کمک‌رسان

جدول زیر توزیع فراوانی پاسخگویان را بر اساس مشارکت و همکاری بین مردم و سمن‌ها را نشان می‌دهد. داده‌ها بیان‌گر این است که حدود ۷۲درصد از پاسخگویان میزان مشارکت مردم سیل‌زده با سازمان‌های مردمی کمک‌رسان در منطقه زیاد و خیلی زیاد ارزیابی نموده‌اند و فقط حدود ۱۱درصد این همکاری را در حد کم و خیلی کم ارزیابی کرده‌اند.

جدول شمارهٔ ۶-۹- توزیع فراوانی پاسخگویان در خصوص مشارکت بین مردم و سازمان‌های مردمی کمک‌رسان

گزینه	فراوانی	درصد	درصد معتبر
خیلی زیاد	۲۱۸	۴۴/۸	۴۵/۷
زیاد	۱۱۹	۲۴/۴	۲۴/۹
متوسط	۸۶	۱۷/۷	۱۸/۰
کم	۳۰	۶/۲	۶/۳
خیلی کم	۲۴	۴/۹	۵/۰
جمع کل	۴۷۷	۹۷/۹	۱۰۰

۶-۲-۵-۲. اعتماد بین مردم و نهادهای عمومی جهت مدیریت سیلاب

جدول ۶-۱۰ توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس اعتماد بین مردم و نهادهای عمومی را نشان می‌دهد. داده‌های جدول بیان‌گر آن است که حدود ۷۳ درصد از پاسخگویان میزان مشارکت مردم سیل‌زده با نهادهای عمومی در منطقه زیاد و خیلی زیاد ارزیابی نموده‌اندو فقط حدود ۶ درصد این همکاری را در حد کم و خیلی کم ارزیابی کرده‌اند.

جدول شمارهٔ ۶-۱۰- توزیع فراوانی پاسخگویان در خصوص اعتماد بین مردم و نهادهای عمومی

گزینه	فراوانی	درصد	درصد معتبر
خیلی زیاد	۲۳۱	۷۴/۴	۴۸/۱
زیاد	۱۱۷	۲۴/۰	۲۴/۴
متوسط	۱۰۴	۲۱/۴	۲۱/۷
کم	۱۹	۳/۹	۴/۰
خیلی کم	۹	۱/۸	۱/۹
جمع کل	۴۸۰	۹۸/۶	۱۰۰

۶-۲-۵-۳. کمک مالی و معنوی مردم محله به یکدیگر در هنگام بروز خطر

جدول ۶-۱۱ توزیع فراوانی پاسخگویان را بر اساس کمک مالی و معنوی در مرحله بازسازی نشان می‌دهد. داده‌ها بیان‌گر این است که حدود ۸۴درصد از پاسخگویان میزان مشارکت و کمک مالی و معنوی مردم به یکدیگر را زیاد و خیلی زیاد ارزیابی نموده‌اند و فقط حدود ۴درصد این مشارکت را در حد کم و خیلی کم ارزیابی کرده‌اند.

جدول ۶-۱۱- توزیع فراوانی پاسخگویان در خصوص کمک مالی و معنوی در مرحله بازسازی

گزینه	فراوانی	درصد	درصد معتبر
خیلی زیاد	۳۰۲	۶۲/۰	۶۲/۹
زیاد	۱۰۳	۲۱/۱	۲۱/۵
متوسط	۵۵	۱۱/۳	۱۱/۵
کم	۱۶	۳/۳	۳/۳
خیلی کم	۴	۰/۸	۰/۸
جمع کل	۴۸۰	۹۸/۶	۱۰۰

به‌طور کلی آنچه از تحلیل مصاحبه‌ها و داده‌های پیمایشی به‌دست آمد نشان داد همبستگی بین مردم خوزستان و همبستگی بین مردم استان خوزستان و سایر مناطق کشور به‌نسبت بالاست، اما اعتماد عمومی به نهادهای دولتی و حکومتی پایین است.

۶-۲-۶. تأثیرات اقتصادی‌اجتماعی سیلاب‌ها

بر اساس اطلاعات به‌دست‌آمده تعداد ۱۸ شهرستان بطور مستقیم و غیر مستقیم تحت تأثیر جریان سیل و سیلاب‌ها قرار گرفته‌اند. اطلاعات نشان می‌دهد ۹۹۶هزار خانوار در مناطق شهری و روستایی با جمعیتی معادل ۳,۷ میلیون نفر (۷۸درصد کل استان) در این حوزه جغرافیائی سیل‌زده ساکن بوده‌اند. بعد خانوار در این مناطق حدود ۳,۷نفر بوده است.

بررسی کمیتهٔ مستندسازی سیلاب خوزستان در استانداری خوزستان از تاریخ فروردین ۹۸ تاکنون و جمع‌آوری؛ آمار و اطالاعات و نشست‌های تخصصی با افراد مطلع و مشاهدات میدانی نشان داده است بر اساس سرشماری کل جمعیت ساکن شهرستان‌های سیل‌زده استان خوزستان ۲۷۱۵هزارنفر، جمیعت بیکار ۱۶۱هزارنفر، جمعیت شاغل ۹۴۷هزارنفر و نرخ بیکاری ۱۴,۵درصد بوده است (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی خوزستان).

استان خوزستان ۱۹ شهرستان استان به تعداد ۴۸۴۷رأس دام (سبک و سنگین) دچار تلفات شده‌اند که مجموعاً خسارتی بالغ ۱۱۸۲۱۴میلیون‌ریال برآورد می‌گردد. همان‌گونه که در نمودار زیر مشاهده می‌شود شهرستان به ترتیب ایذه، دزفول، اهواز، باغملک، هفتکل و اندیمشک بیشترین آمار تلفات دام را داشته‌اند که می‌توان گفت ۶۲/۱درصد؛ آمار کمی تلفات مربوط به این شهرستان‌ها بوده است؛ اما در بعد حجم خسارت مالی به ترتیب شهرستان‌های دزفول، اهواز و ایذه دارای بیشترین حجم خسارت بوده‌اند که میتوان عنوان نمود که ۶۱درصد حجم خسارات مربوط به سه شهرستان مذکور است (استانداری خوزستان، ۱۳۹۸). لازم به توضیح است که از مجموع تعداد دام‌های (سبک و سنگین) دچار تلفات شده، ۹درصد(۳۳۴رأس) مربوط به دام‌های سنگین و ۹۳ درصد (۴۵۱۳ رأس) مربوط به دام‌های سبک بوده است. شایان ذکر است اگرچه تلفات دام‌های سنگین تنها ۹درصد از کل تلفات را شامل می‌گردد، لیکن به لحاظ میزان حجم خسارت وارده بخش زیادی از خسارت بالغ بر (۶۷۶۹۵ میلیون‌ریال) معادل ۴۳ درصد را به خود اختصاص داده است.

۶-۲-۶-۱. بررسی تعداد تلفات دام و حجم خسارت‌های وارده در بخش آبزیان

بر اثر وقوع سیل در استان خوزستان ۱۲ شهرستان استان مزارع آبزی‌پروری، تأسیسات (بخش دولتی، در بخش خصوصی) دچار خسارت گردیده‌اند. بر اثر حادثه سیل در استان خوزستان ۳۸۶ هکتار از تأسیسات آبزی‌پروری و ۵۰۵۳/۸هکتار از مزارع آبزی‌پروری

خسارت وارده شده است که مجموع خسارت ۱۴۳۹۷۱۳میلیون‌ریال ارزیابی می‌گردد لازم به ذکر است در بخش دولتی تأسیسات آبزی‌پروری ۵۰۲۷۴۰میلیون‌ریال خسارت اعلام شده است.

شهرستان خرمشهر به لحاظ میزان سطوح بیشترین مساح خسارت را داشته است؛ اما در بعد مالی این خسارت شهرستان شوشتر بیشترین خسارت وارده شده است.

با توجه به این نکته که به ازای هر سه‌هکتار یک اشتغال مستقیم و ۲ اشتغال مستقیم ایجاد می‌گردد. نظر به این که ۵۰۵۳/۸هکتار از مزارع آبزی‌پروری دچار خسارت شده‌اند می‌توان عنوان نمود که سیل اخیر بر اشتغال ۱۸۱۳ بصورت مستقیم و ۳۷۲۷نفر بصورت غیر مستقیم تأثیرگذار بوده است.

بر اثر وقوع سیل در استان خوزستان ۱۲ شهرستان استان مزارع آبزی‌پروری، تأسیسات (بخش دولتی، در بخش خصوصی) دچار خسارت گردیده‌اند. بر اثر حادثه سیل در استان خوزستان ۳۸۶هکتار از تأسیسات آبزی‌پروری و ۵۰۵۳/۸هکتار از مزارع آبزی‌پروری خسارت وارده شده است که مجموع خسارت ۱۴۳۹۷۱۳میلیون‌ریال ارزیابی می‌گردد لازم به ذکر است در بخش دولتی تأسیسات آبزی‌پروری ۵۰۲۷۴۰میلیون‌ریال خسارت اعلام شده است.

بر اساس اعلام سازمان جهاد کشاورزی استان خوزستان در پی حادثه سیل در استان ۴۴۸۶۲۷۲۶میلیون‌ریال به صنایع نیشکری در خسارت وارده شده است که شایان ذکر است ۸۸درصد این خساررات مربوط به بخش زراعی و تنها ۲۲درصد خسارت مالی وارده مربوط به تأسیسات صنعت مذکور بوده است.

حادثه سیل در استان خوزستان بر ۲۷۶ واحد صنعتی و صنفی خسارت وارد کرده است که خسارت ناشی از این حادثه ۸۴۸۱۷۹۶میلیون‌ریال ارزیابی و اعلام شده است. بر اساس اعلام استانداری خوزستان مجموع ۲۷۶ واحد صنعتی و صنفی ۱۰۸۸۰نفر اشتغال داشته‌اند که پس از این رخداد ۷۳درصد اشتغال معادل۷۹۸۶ (نفر) شغل از دست رفته است.

چهار شهرک صنعتی در شهرستان‌های اهواز، ایذه، خرمشهر و سوسنگرد دچار آسیب شده‌اند؛ مجموع خسارت وارده به ۴ شهرک صنعتی ۳۰۹۳۶۰ (واحد) ارزیابی شده است. بررسی‌های نشان می‌دهد بالغ بر ۷۲درصد خسارت مربوط به شهرک صنعتی ۲ واقع در شهرستان اهواز بوده است که ۱۰۰دصد این خسارت ناشی از آسیب وارده راه و معابر بوده است.

لازم بذکر است ۹۳۶۳نفر در واحدها تولیدی مستقر در شهرک‌های صنعتی مشغول به کار بوده‌اند، بر اساس اطلاعات واصله می‌توان گفت حادثه منجر به از دست رفتن شغل نشده است، لیکن بر وضعیت اشتغال آنان تأثیر گذار بوده است.

۶-۲-۶-۲. بررسی وضعیت خسارت در بخش صنایع نیشکری استان خوزستان

بر اساس اعلام سازمان جهاد کشاورزی استان خوزستان در پی حادثه سیل در استان ۴۴۸۶۲۷۲۶میلیون‌ریال به صنایع نیشکری در خسارت وارده شده است که شایان ذکر است ۸۸درصد این خساررات مربوط به بخش زراعی و تنها ۲۲درصد خسارت مالی وارده مربوط به تأسیسات صنعت مذکور بوده است.

بر اثر خسارت سیل در استان خوزستان ۶۰۸۸۹هکتار از راضی شرکت توسعه نیشکر و کشت و صنعت هفت تپه دچار خسارت شده‌اند، خسارت مالی اراضی ۳۹۵۳۱۶۲۴میلیون‌ریال برآورد می‌گردد، از مجموع خسارت وارده(مساحت زمین، برآوردمالی)هکتار) خسارت دیده ۹۸درصد اراضی و ۹۳درصد مالی مربوط به شرکت توسعه نیشکر بوده است

اراضی متعلق به صنایع نیشکری در استان خوزستان (شرکت توسعه نیشکر و هفت تپه) به زیر کشت ۴ محصول (نیشکر، گندم، کلزا و چغندر قند) بوده‌اند که می‌توان گفت در ارزیابی خسارت وارده ۹۳ درصد مساحت اراضی، ۹۷ درصد تولید و ۹۹درصد مالی متعلق به محصول نیشکر بوده است. لازم به ذکر است خسارت وارده به صنایع نیشکری در استان خوزستان (شرکت توسعه نیشکر و هفت تپه) ۵۳۳۱۱۰۲ میلیون‌ریال اعلام شده است.

وقوع حادثه سیل در استان خوزستان بر ۲۷۶ واحد صنعتی و صنفی خسارت وارد کرده است که خسارت ناشی از این حادثه ۸۴۸۱۷۹۶ میلیون‌ریال ارزیابی و اعلام شده است. همانگونه که در نمودار زیر مشاهده می‌گردد، بیشترین خسارت مربوط به به ترتیب شهرستان‌های شادگان، اهواز و شوشتر بوده است.

لازم به ذکر است بر اساس اعلام استانداری خوزستان مجموع ۲۷۶ واحد صنعتی و صنفی ۱۰۸۸۰ نفر اشتغال داشته‌اند که پس از این رخداد ۷۳ درصد اشتغال معادل۷۹۸۶ (نفر) شغل از دست رفته است.

چهار شهرک صنعتی در شهرستان‌های اهواز، ایذه، خرمشهر و سوسنگرد دچار آسیب شده‌اند؛ مجموع خسارت وارده به ۴ شهرک صنعتی ۳۰۹۳۶۰ (واحد) ارزیابی شده است. بررسی‌های نشان می‌دهد بالغ بر ۷۲ درصد خسارت مربوط به شهرک صنعتی ۲ واقع در شهرستان اهواز بوده است که ۱۰۰درصد این خسارت ناشی از آسیب وارده راه و معابر بوده است.

لازم به ذکر است ۹۳۶۳نفر در واحدها تولیدی مستقر در شهرک‌های صنعتی مشغول به کار بوده‌اند، بر اساس اطلاعات واصله می‌توان گفت حادثه منجر به از دست رفتن شغل نشده است، لیکن بر وضعیت اشتغال آنان تأثیر گذار بوده است.

بر اثر حادثه سیل در استان خوزستان ۱۱۳۶ واحد تولید دچار خسارت شده‌اند که مجموع خسارت وارده به واحدها ۶۶۱۵۴۰ میلیون‌ریال ارزیابی و برآورد می‌گردد، بیشترین خسارت متعلق به دامداری‌ها (۶۳ درصد) و در مرتبه بعد مرغداری‌ها (۳۴درصد) بوده است.

میزان اشتغال درمجموع واحدهای تولید آسیب‌دیده ۱۲۲۹ نفر اعلام شده است که بر اثر آسیب‌های ناشی از سیل گفته می‌شود ۵۴۸ نفر شعل خود را ازدست داده‌اند.

جدول ۶-۱۲- برآورد اولیه خسارات وارده به تفکیک خسارت‌های زیربنایی و شخصی دراستان خوزستان تا ۱۳۹۸/۰۳/۱۱

عنوان خسارات	نوع خسارت	جمع کل (میلیاردریال)
زیربنایی	راه و ساختمان، تاسیسات، ماشین آلات و تجهیزات، احداث و ترمیم سیل‌بندها	۶۶۸۸۱
خسارت‌های شخصی	خسارت‌های وارده به فعالیت‌های اقتصادی اشخاص (کشاورزی و جایگاه‌های سوخت، واحدهای صنفی و صنعتی و...)، خسارت وارده به تجهیزات منازل اشخاص شهری و روستایی، خسارت وارده به ساختمان منازل شهری روستایی	۹۴۴۸۸
مجموع		۱۶۱۳۶۹

جدول ۶-۱۳- برآورد اولیه خسارات دراستان خوزستان تا ۱۳۹۸/۰۳/۱۱

نوع خسارت	جمع (میلیاردریال)		
خسارت‌های وارده به فعالیت‌های اقتصادی اشخاص (کشاورزی و جایگاه‌های سوخت و..)	خسارت وارده به فعالیت‌های اقتصادی کشاورزی	۷۷۲۶۸	۸۵۷۸۸
	خسارت وارده به واحدهای صنفی صنعتی	۸۴۹۳	
	خسارت وارده جایگاه‌های سوخت	۲۷	
راه و ساختمان	۳۴۷۳۳		
تاسیسات (کانال‌ها، خطوط لوله، ایستگاه پمپاژ و....)	۲۴۷۴۴		
ماشین آلات و تجهیزات	۳۹۴۷		
احداث و ترمیم سیل‌بندها	۳۴۵۸		
خسارت وارده به تجهیزات منازل اشخاص شهری و روستایی	۱۹۳۸		
خسارت وارده به ساختمان منازل شهری روستایی	۶۷۶۱		
مجموع	۱۶۱۳۶۹		

۶-۲-۶-۳. جمع‌بندی کلی از خسارت‌های اقتصادی سیلاب در خوزستان

در بررسی خسارت‌های سیل بر بخش‌های عمده کشاورزی، صنعتی و خدماتی استان خوزستان مشخص گردید که بخش‌های عمده کسب و کار که در محورهای زیر آسیب‌دیده‌اند. بیشترین میزان آسیب کسب و کارهای استان خوزستان در حوزه فعالیت‌های اقتصادی رسمی و غیررسمی کشاورزی بوده است. دومین بخش آسیب‌دیده بخش کسب و کارهای رسمی و غیررسمی در خدمات شهری و روستایی است. سومین بخش آسیب‌دیده بخش کسب و کارهای رسمی و غیررسمی در بخش‌های صنعت بویژه صنعت نیشکر استان بوده است.

همچنین عمده مشکلاتی که در پنج بخش بازار کسب کار یعنی: ساختاری کسب و کار و اشتغال، منابع و مزیت‌ها، کارکردهای پشیتبان، قوانین و مقررات و گروه‌های هدف در استان خوزستان با عدم تعادل مواجه شده است. لذا سیلاب موجب شده ساختار گذشته در تامین منابع و مزیت‌ها، اصلاح کارکردهای پشیتبان، بازسازی قوانین و مقررات بیش از بیش ضعیف تر و ناهماهنگ تر گردد. مسائلی که نیاز است در راهبردهای اصلاح و بازسازی و بازتوانی بازار کسب و کار مناطق سیل‌زده خوزستان مورد توجه قرار گرفته شود.

سیل اخیر دارای اثرات متنوع اقتصادی و اجتماعی در سطوح خرد، میانه و کلان بود. از خراب شدن اموال افراد در سطح خرد تا مشکلات بیکاری و مهاجرت و افزایش یا کاهش اعتماد اجتماعی بین مردم و نهادهای دولتی تا برداشت‌های مثبت و منفی از این پدیده در سطح کلان جامعه. به عبارتی در این سیل فقط مردم خوزستان درگیر نبودند بلکه کل ایران و حتی کشورهای دیگر هم در آن مشارکت داشتند که این مشارکت‌ها می‌تواند پیامدهای مختلفی داشته باشد، در اینجا به مواردی از این اثرات از نگاه مردم و همچنین یافته‌های پژوهشگران اشاره خواهد شد.

جدول شمارۀ ۴-۱۴ توزیع فراوانی پاسخگویان را بر حسب کل خسارت وارد شده به اموال، قابلیت استفاده از اموال و جبران خسارت را نشان می‌دهد. داده‌ها بیان‌گر این است که ۱۹/۶۱درصد پاسخگویان ذکر کرده‌اند که وسایل زندگیشان خسارت دیده است و ۱۶/۷۵درصد ذکر نموده‌اند که وسایل زندگی قابلیت استفاده را دارد و ۲۱/۶۲ درصد بیان نموده‌اند که خسارت وارد شده بر اموال جبران شده است.

جدول ۶-۱۴- توزیع فراوانی پاسخگویان را بر حسب میزان کل خسارت وارد شده به اموال

میزان خسارت وارده شده	حداقل خسارت	حداکثر خسارت
منزل مسکونی	۲۰۰۰۰۰	۲۰۰۰۰۰۰۰
مزرعه کشاورزی	۵۰۰۰۰۰	۲۰۰۰۰۰۰۰
باغات	۱۰۰۰۰۰۰	۸۰۰۰۰۰۰۰
محل کسب و کار	۵۰۰۰۰۰۰	۳۰۰۰۰۰۰۰۰
ابزار کسب و کار	۱۵۰۰۰۰۰	۲۰۰۰۰۰۰۰
یخچال	۱۷۰۰۰۰۰	۲۰۰۰۰۰۰۰
تلویزیون	۳۰۰۰۰۰	۴۰۰۰۰۰۰۰
فرش	۸۰۰۰۰۰	۳۰۰۰۰۰۰۰
لوازم آشپزخانه	۱۰۰۰۰۰۰	۸۰۰۰۰۰۰۰
کولر	۵۰۰۰۰۰	۴۰۰۰۰۰۰۰
خودرو شخصی	۷۵۰۰۰۰۰	۷۰۰۰۰۰۰۰۰
موتورسیکلت	۳۰۰۰۰۰۰	۴۰۰۰۰۰۰۰

جدول ۶-۱۵- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب‌درصد کل خسارت وارد شده به اموال

درصد خسارت وارده شده	میانگین	انحراف معیار	حداقل خسارت	حداکثر خسارت
منزل مسکونی	۴۲/۵۷	۲۷/۰۳	۱۰	۱۰۰
مزرعه کشاورزی	۹۱/۶۶	۲۰/۳۷	۰	۱۰۰
باغات	۶۷/۳۳	۲۹/۸۷	۲۰	۱۰۰
محل کسب و کار	۶۲/۶۳	۲۵/۷۷	۳۰	۱۰۰
ابزار کسب و کار	۸۰/۸۳	۲۴/۶۶	۴۰	۱۰۰
یخچال	۹۶/۷۸	۱۲/۷۴	۲۰	۱۰۰
تلویزیون	۹۵/۹۷	۱۵/۱۶	۱۰	۱۰۰
فرش	۸۱/۰۴	۲۷/۷۳	۰	۱۰۰
لوازم آشپزخانه	۶۶/۵۸	۲۸/۹۴	۱۰	۱۰۰
کولر	۹۴/۱۳	۱۷/۱۳	۱۰	۱۰۰
خودرو شخصی	۶۲/۵۰	۳۴/۶۰	۲۰	۱۰۰
موتورسیکلت	۷۱/۵۳	۳۳/۱۲	۲۰	۱۰۰

بر مبنای مشاهات پژوهشگران و کسب اطلاع از مسئولان و مقامات محلی، سیل ابتدا از مناطق پایین‌دستی سد دز آغاز شد. روستاهای حاشیه رودخانه دز یعنی منطقه بامدژ (۱۳ روستا) در شمال شهرستان اهواز، شهر گوریه و بخش شعیبیه شوشتر را فراگرفت و به زیر آب برد. در ادامه و در حاشیه رودخانه کرخه نیز چندین روستا در حومه شهرهای شوش، الوان و الهایی زیر آب رفت. کرخه در ادامه به شهرستان حمیدیه می‌رسد که هرچند سیلاب آن وارد شهر و روستاهای اطراف هم شد که با ترمیم سیل‌بندها، اوضاع شهر تحت کنترل قرار گرفت؛ اما چند روز در معرض تهدید بود. بسیاری از روستاییان این مناطق به تپه‌های شنی و جنگل‌های اطراف پناه برده‌اند.

کرخه در سوسنگرد دو شاخه می‌شود که یک شاخه آن یعنی «نیسان» تا پیش از رسیدن به هورالعظیم، به شهر رفیع می‌رسد که اعلام شده اهالی این شهر و روستاهای اطراف آن نیز باید منازل خود را ترک کنند و به هویزه منتقل شوند. در حوضه رودخانه کارون نیز سیلاب، دهستان عنافچه چند روستای شهرستان باوی را فراگرفت و شهر شیبان نیز در این شهرستان در معرض تهدید قرار گرفت. کارون در ادامه (با دبی حدود ۳۲۰۰ مترمکعب بر ثانیه) به اهواز رسید که تقویت سیل‌بندها موجب شده خطر کمتری متوجه این شهر شود. آبگرفتگی ورودی شمالی اهواز نیز به علت شکستگی کانال انتقال آب کرخه بود و ارتباطی با کارون نداشت. کارون در ادامه، شهر کوت عبدالله و روستاهای آن را در معرض سیل قرار داده و تعدادی روستا نیز به زیر آب برد و راه ارتباطی آن‌ها را قطع کرد؛ کمی

پایین‌تر در بخش دارخوین شادگان نیز مردم و مسئولان در حالت؛ آماده باش قرار گرفتند و به تدریج سیل جاده شادگان و برخی روستاهای آن را مورد تهدید جدی قرار داد و برخی مکان‌ها را به زیر آب برد. در شهرستان‌های آبادان و خرمشهر نسبتاً وضعیت مشابه شادگان بوده است هرچند که در این منطقه نیز کار تقویت سیل‌بندها به‌صورت شبانه‌روزی توسط مردم و نهادهای ذی‌ربط انجام شد.

پس از وقوع سیل ارزیابی تأثیرات می‌تواند در چند بخش صورت پذیر که طیف وسیعی از آسیب‌های اجتماعی، بیماری‌ها و... را پوشش می‌دهد. به‌طور اجمالی و درباره تأثیر سیل در استان خوزستان می‌توان گفت: در حادثه سیل ابتدایی‌ترین اتفاق از دست دادن عزیزان بود که این خود موجب شکل‌گیری‌اندوهی می‌شود که می‌تواند فرد یا افرادی را درگیر کند و به افسردگی بکشاند و این افسردگی می‌تواند به از دست دادن نیروی کارآمد بینجامد و همچنین تحمیل هزینه بر خانواده و جامعه خواهد شد. از این منظر خوشبختانه تلفات انسانی در حداقل بوده و کم ترین رنج متوجه افراد ساکن در روستاهای درگیر سیلاب بوده است.

مهاجرت‌های اجباری و اسکان غیر رسمی در محیط جدید نیز از دیگر چالش‌های احتمالی سیلاب در خوزستان است که می‌بایست مورد توجه قرار گیرد. مشاهدات میدانی پژوهشگران و مصاحبه با افراد مطلع نشان می‌دهد تمایل به مهاجرت پس از سیل افزایش قابل توجهی یافته است. و همان‌طور که ذکر شد با توجه به بضاعت کم افراد درگیر سیلاب احتمال حاشیه نشینی این خانوارها بسیار زیاد است. حاشیه‌نشینی نیز تبعات مورد نظر خود را دارد، اگر افرادی که مهاجرت کرده‌اند در هویت مردم جدید حل شوند و یا فرهنگ خود را همخوان با فرهنگ جدید کنند از موضوعی به نام تقابل فرهنگی که به دلیل تفاوت فاحش دو فرهنگ ایجاد می‌شود، جلوگیری خواهد شد.

احتمال شیوع بیماری‌های واگیردار در مناطق سیل‌زده نیز از همان ابتدا مورد توجه مسئولان بوده و به نظر می‌رسد مسئولان وزارت بهداشت در استان خوزستان این موضوع را مدیریت کرده‌اند. انباشت آب و مرطوب بودن محیط شیوع بیماری‌های واگیر دار را رقم می‌زند و این بیماری‌ها به سرعت قابل انتقال هستند و این خود هم بر روحیه افراد و هم در اقتصاد خانواده تأثیر منفی دارد و می‌توانست بحران سیل را عمیق‌تر کند.

اثر بعدی رخداد سیل از دست دادن سرپناه است که در هرم مازلو در جایگاه اول و ابتدایی قرار دارد. در صورت تخریب یا صدمه دیدن آن یکی از اولین نیازهای بشر که سرپناه است موجب شکل‌گیری موجی از ناراحتی و افسردگی خواهد شد. این موارد در کنار یکدیگر موجی از یاس و ناامیدی را رقم می‌زند که بر بسیاری عرصه از خانواده، تولید، عرضه و فرهنگ اثر بسیار سوء خواهد داشت. لازم به ذکر است تا زمانی که نیازهای اساسی برای فعالیت‌های انسان در سطح یک شکل نگیرد، عمده فعالیت‌های شخص احتمالاً در این سطح بوده و بقیه نیازها انگیزش کمی ایجاد خواهد کرد. از این منظر بسیاری از ساکنان روستاهای مناطق درگیر سیلاب اخیر استان خوزستان از وارد آمدن جزئی و کلی خسارت به منازل مسکونی، وسایل و لوازم منزل، مزارع و باغات خود سخن به میان می‌آورند که ضرورت دارد مسئولان رسیدگی لازم را انجام دهند.

۶-۲-۷. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب

با اعلام آماده‌باش تمام نهادهای دولتی، گروه‌های مردمی از هیئت‌های مذهبی گرفته تا **سازمان‌های مردم‌نهاد** دیگر سعی کردند جلودار خدمت‌رسانی به مردم **سیل‌زده** یا کمک‌کننده برای جلوگیری از پیشروی سیلاب باشند. تعداد سازمان‌های مردمی در خوزستان که بالغ بر ۶۰۰ انجمن، مؤسسه و گروه می‌شود باعث شد تا اداره کل امور اجتماعی استانداری خوزستان از خانه سازمان‌های مردم‌نهاد بخواهد تا در جایگاه مسئولیت ستاد هماهنگی بحران سازمان‌های غیر دولتی انجام وظیفه کند. به همین دلیل مسئولان این خانه فراخوانی منتشر کردند تا از سازمان‌های مردم‌نهاد و افراد فعال مشغول در این سازمان‌ها، داوطلبان به دفتر مربوطه مراجعه کنند و کارت همیاری دریافت کنند تا در مناطق **سیل‌زده** خوزستان با هماهنگی‌های انجام شده خدمات مختلف خود را ارائه دهند. از زمان وقوع سیلاب در بخش عمده‌ای از شهرها و روستاهای شمال غربی تا جنوبی خوزستان، خانه **سازمان‌های مردم‌نهاد** هم با پشتکار تمام وارد فعالیت شد و شناسایی و خدمات‌رسانی را به مناطق **سیل‌زده** آغاز کرد.

در همان روزهای آغازین سیلاب **سازمان‌های مردم‌نهاد** استانداری خوزستان در هیئت نظارت بر تشکل‌ها که مسئولیت خانه سازمان‌های مردم‌نهاد را هم بر عهده دارد مسئولیت ستاد هماهنگی بحران سازمان‌های غیر دولتی واگذار شد تا از ظرفیت تشکل‌ها و افراد فعال بهره بگیرد.

نماینده سازمان‌های مردم‌نهاد استانداری خوزستان در خصوص نقش‌های سمن‌ها در مراحل پیش از سیلاب چیست، گفت:

«پیشگیری از تبدیل حادثه به بحران و همچنین حمایت‌های اجتماعی و کمک به بازتوانی روحی و روانی آسیب‌دیدگان وظیفه ملی و اخلاقی همه ماست. با توجه به اهمیت این موضوع که کشور ما یکی از کشورهای در معرض بلایای طبیعی از قبیل سیل، زلزله و خشکسالی قرار دارد و خوزستان هم از این امر مستثنی نیست؛ طی چند سال اخیر درگیر بحران‌هایی همچون **سیل**، گرد و غبار، آتش‌سوزی و خشکسالی بوده‌ایم، لذا کسب آمادگی و تمهید مقدمات پیشگیری از تبدیل حادثه به بحران و همچنین حمایت‌های اجتماعی و کمک به بازتوانی روحی و روانی آسیب‌دیدگان وظیفه ملی و اخلاقی همه ماست.»

در بررسی عملکرد سمن‌ها و کارکرد آن‌ها در جریان سیلاب خوزستان مشخص گردید سمن‌ها در زمینه‌های زیر بیشترمتمرکز شده بوند:

- تمرکز بر جذب کمک‌های نقدی از مردم و خیرین و؛ آماده‌سازی و توزیع کارت هدیه به مردم سیل‌زده
- اطلاع‌رسانی به مردم در خصوص نیازهای سیل‌زدگان
- جمع‌آوری کمک‌های مردمی و توزیع آن‌ها بین سیل‌زدگان
- جمع‌آوری آمار و اطلاعات لازم از حوزه‌های تخریب‌شده مسکونی و اثاثیه و لوازم خانگی و اطلاع‌رسانی آن به خیرین محلی برای مساعدت و حمایت
- تهیه مایحتاج روزمرده و پخت و توزیع غذای گرم تسوط گروه‌های خودجوش، هلال‌احمر، موکب‌ها و سازمان‌های دولتی و نظامی
- ارائه خدمات مشاوره و روان‌شناسی به مردم، خانواده‌ها و جوانان سیل‌زده
- ارائه خدمات تربیتی به دانش‌آموزان
- ارائه خدمات هنری و ورزشی و تربیتی به کودکان
- ارائه برنامه‌های هنری، فرهنگی و سرگرمی به خانواده‌ای سیل‌زده
- ارائه گسترده خدمات پزشکی توسط پزشکان علاقه‌مند درون و برون‌استانی
- کمک در شناسایی خیرین و جلب نظر آنان برای حمایت و کمک به سیل‌زدگان

به‌طور کلی سمن‌های فعال در سیل خوزستان در چند گروه قابل دسته‌بندی هستند:

- سمن‌هایی که در وزارت کشور به ثبت قانونی رسیده‌اند و بر اساس مجوز رسمی و با مأموریت مشخصی مشغول به کار شده‌اند.
- سمن‌هایی که در قالب هیئت‌ها و گروه‌هایی خودجوش تشکیل شده و با هماهنگی همدیگر در بخش‌هایی مانند ایجاد سیل‌بند، همکاری در تخلیه سیل‌زدگان، تهیه و کمک‌رسانی به مردم سیل‌زده، محافظت از اموال روستائیان، مراقبت‌های بهداشتی و بیمارستانی، و...
- سمن‌هایی که در قالب «موکب ها» به اموری مانند پخت و تهیه غذای گرم به سیل‌زدگان مشغول بودند.
- سمن‌هایی که بعضا در قالب گروه‌های دو یا چندنفره تشکیل می‌شدند و ظایف خاصی را در جریان سیل و بعد از خروج سیل بر عهده داشته‌اند.

اما مهم‌ترین اقدام در آغازین روزهای سیلاب آن بود که **سازمان‌های مردم‌نهاد** استانداری خوزستان در هیئت نظارت بر تشکل‌ها که مسئولیت خانه سازمان‌های مردم‌نهاد را هم بر عهده دارد مسئولیت ستاد هماهنگی بحران سازمان‌های غیر دولتی واگذار شد تا از ظرفیت تشکل‌ها و افراد فعال بهره بگیرد. مهم‌ترین ویژگی‌های سمن‌ها در جریان سیل خوزستان که قابل مشاهده بوده عبارت‌اند از:

- حرکت خودجوش مردمی و سمن‌ها که با عشق و علاقه و انسان‌دوستانه وارد عرصه خدمت‌گزاری شده بودند. چنین نیرویی در تقویت سرمایهٔ اجتماعی مردم و احساس دلبستگی، مشارکت، همکاری و مسئولیت‌پذیری بسیار سازنده و بی نظیر بود.
- سرعت کمک‌رسانی و امکان حضور بیست و چهار ساعته و همه وقت در بین سیل‌زدگان
- امکان حضور تیم‌های تخصصی عمرانی، فنی و مهندسی، کشاورزی و بهداشتی و روان‌شناسی و مشاوره که توسط مردم و سمن‌ها هدایت و برنامه‌ریزی می‌گردید. درواقع چنین تیم‌هایی برای رفع کمبود تیم‌های تخصصی بخش دولتی و نظامی بسیار ارزشمند بود. به‌عنوان مثال کمپرسی‌ها، لودر، وانت، و بیل مکانیکی بخش خصوصی و مردمی که در؛ آماده‌سازی امکانات سیل‌بندها کمک فراوانی داشتند.

در خصوص ساختار ارتباط سمن‌ها و مردم در مراحل مختلف می‌توان گفت جایگاه تشکل‌های مردمی سازمان‌ها مردم‌نهاد در خوزستان گسترده است. با توجه به جایگاه تشکل‌های مردمی به‌عنوان یکی از سرمایه‌های انسانی کشور و نیز تأثیر و نقش آن‌ها در کمک‌رسانی و امداد به آسیب‌دیدگان در زمان وقوع بلایای طبیعی، باید بر افزایش توانمندسازی و آموزش آنان و همچنین بهره‌مندی بیشتر استان از ظرفیت آن‌ها تأکید کرد. به همین دلیل بر اساس فراخوانی که داده شد بیش از ۴۰۰ تشکل و با حدود ۷۰۰نفر که در گروه‌های مردم‌نهاد فعالیت می‌کردند در بخش‌های تخصصی خود وارد شدند.

در شروع سال جدید اولین جلسه کارگروه تخصصی سازمان‌های مردم‌نهاد مدیریت بحران استانداری خوزستان تشکیل شد و مصوب شد که شبکه هماهنگی سازمان‌های مردم‌نهاد مدیریت بحران استان صادر گردید. و اقدامات لازم در برای استفاده مؤثر از ظرفیت سمن‌ها اتخاذ شد و با محوریت انجمن مدیریت بحران خوزستان که تنها تشکل تخصصی در حوزه مدیریت بحران در استان است، شبکه هماهنگی **سازمان‌های مردم‌نهاد** مدیریت بحران استان راه‌اندازی شده و جلسات متعددی با حضور مدیران تشکل‌های مختلف برگزار و مقرر شد که ۱۲ کارگروه زیرمجموعه شبکه راه‌اندازی شود و از توان بیشتر **سازمان‌های مردم‌نهاد** استان به فراخور توانایی و تخصصی که دارند به عضویت کارگروه‌ها درآیند.

سازمان‌های مردم‌نهاد استان خوزستان در بدو وقوع سیل با هماهنگی اداره کل امور اجتماعی و فرهنگی استانداری خوزستان و ستاد مدیریت بحران استان اقدام به تشکیل شورای هماهنگی مدیریت بحران سازمان‌های مردم‌نهاد با مرکزیت خانه سمن‌های استان نمودند و در اولین اقدام طی اطلاعیهٔ شمارهٔ یک خود ضمن اطلاع‌رسانی دقیق موضوع، به تمام سمن‌های فعال در استان خوزستان اعلام؛ آماده‌باش گردید، فعالیت شورای مذکور با جذب نیروهای داوطلب مردمی و اعضا سمن‌های استان بویژه جمعیت سران عشایر عرب خوزستان که بیشترین نفوذ را در مناطق درگیر سیل داشتند برای اعزام به مناطق سیل‌زده و ارسال دقیق اطلاعات از وضعیت روستاها و مناطق آسیب‌دیده از سیل و همچنین نیازسنجی دقیق برای ارسال کمک‌های اولیه آغازشد که در نهایت با توجه به وسعت کار منجر به تشکیل کارگروه‌های مختلف گردید. لازم به ذکر است که تعداد سمن‌های فعال در حوزه بحران اخیر ۱۱۰ سمن بود که ۱۵ سمن ملی و یک سمن بین‌المللی بوده‌اند.

در خصوص مشکلات سمن‌ها برای نقش‌آفرینی در مدیریت سیلاب‌ها می‌توان گفت هر پدیده اجتماعی برای ایجاد و تداوم، نیازمند جایگاهی در ساختار و نظام اجتماعی است و این جایگاه نیز خود نشئت گرفته از نیازی است که جامعه مورد نظر به وجود آن پدیده نشان می‌دهد. سازمان مردم‌نهاد هم از آنجا که بر پایه ارزش بنیادین «ایثار» و خدمت رسانی به سایر انسان‌ها بر اساس اصل عدم انتفاع شکل گرفته است، می‌تواند در کنار نظام سیاسی، محقق کننده این اهداف باشد. مهم‌ترین هدف ایجاد و تقویت سازمان‌های مردم‌نهاد غیر دولتی افزایش ظرفیت نظام اجتماعی از طریق ایجاد شرایط مساعد برای بارور شدن توانمندی‌های بالقوه است. به عبارت دقیق‌تر ضرورت ایجاد و تقویت سازمان‌های مردم‌نهاد را می‌توان در تحقق اهدافی چون کوچک سازی دولت، توانمند سازی مردم و افزایش سرمایهٔ اجتماعی، کارآمدتر سازی نظام اقتصادی، بهینه سازی فرآیند برنامه‌ریزی و عملیاتی‌تر سازی برنامه‌ها و مقابله با آسیب‌ها دانست.

قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز در اصول سوم، ششم، هفتم، هشتم، بیست و نهم، پنجاه و ششم، پنجاه و نهم و یک‌صد و چهارم به مشارکت مردم در امور تصریح دارد. وجود همین قوانین و به‌ویژه فصل حقوق ملت نشانگر ظرفیت آن برای پذیرش

مشارکت‌های مردمی در مدیریت جامعه است. در مورد اهداف سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ نیز از آنجا که نظام سیاسی به تنهایی نمی‌تواند محقق کننده اهداف سند باشد و ایجاد هر گونه تحول و بالاتر از آن نهادینه شدن و تداوم آن تحولات، هنگامی میسر است که شرایط اجتماعی برای پذیرش آن‌ها فراهم باشد. به همین دلیل سازمان‌های مردم‌نهاد می‌توانند نقش مؤثری در تحقق اهداف چشم‌انداز ایفا کنند. سازمان‌های مردم‌نهاد با جلب مشارکت‌های عمومی مردم و ایجاد انگیزه در آنان به منظور رفع مسائل و مشکلات اجتماعی، زمینه و بستر مناسبی را برای تسهیل در اجرای سیاست‌ها و تصمیم‌گیری‌های نظام سیاسی فراهم می‌آورند.

نهادهای اجتماعی به‌ویژه نهادهایی که به‌صورت خودجوش از بطن و متن جامعه رویش پیدا می‌کنند آثار ماندگاری را در ساخت جامعه بر جا می‌گذارند. این نهادها بعد از پیدایش خود، مناسبات و شکل ساختاری جوامع را تحت تأثیر قرار می‌دهند و حاکمان سیاسی را به‌عنوان تدبیرکنندگان امور جامعه، ملزم به ایجاد تدابیری برای حذف، پذیرش، تعدیل، سازگاری و... می‌سازند. افزایش آگاهی‌های اجتماعی، ناکارآمدی مدیریت یک جانبه از سوی دولت، ضرورت مشارکت مردمی در پیشبرد امور و... ازجمله عللی محسوب می‌شوند که باعث ایجاد سازمان‌های مردم‌نهاد شده‌اند. رویکرد سازنده و مثبت به این سازمان‌ها این است که این سازمان‌ها به همراه نظام سیاسی درمجموع باعث افزایش رضایت‌مندی شهروندان خواهند شد؛ اما مهم‌ترین کارکردهای سازمان‌های مردم‌نهاد عبارت‌اند از: پر کردن شکاف جامعه و حکومت، اولویت‌بندی تقاضاهای اجتماعی، مشاوره به حکومت، نقد عملکرد حکومت، تأثیرگذاری فعالیت‌های سازمان‌های مردم‌نهاد بر نهادهای دولتی، ارتقای سطح فرهنگ مشارکت عمومی، افزایش آگاهی‌های اجتماعی مردم، توان بالا برای جذب نخبگان اجتماعی، ایجاد هماهنگی و انسجام اجتماعی و کاهش خشونت اجتماعی.

همان‌طور که مشاهده می‌شود سازمان‌ها مردم‌نهاد در جریان سیل خوزستان به لحاظ ساختاری فقط در موضوعات خاصی می‌توانند ورود کنند چرا که جامعه ایران هنوز در بسیاری از مسائل خود سازو کارهای درونی خود را دارد. به‌عنوان مثال مساجد، هیئت‌ها وخانواده‌ها همچنان در بسیاری از موارد کارکردهای خود را به درستی انجام می‌دهند و لذا سمن‌ها برای تاسیس و بقای خود باید مسئله‌شناسی دقیق و درستی را انجام دهند تا در آنجایی که دیگر ساختارهای حمایتی نمی‌توانند به وظایف خود به درستی عمل کنند، آن‌ها وارد شده و نیازهای جامعه را پوشش دهند.

در خصوص مشکلات ارتباطی سمن‌ها برای تأثیرگذاری بر مدیریت سیلاب‌ها می‌توان گفت در بررسی و مشاهده عملکرد سمن‌های مختلف رسمی، اجتماعی و فردی و گروهیی در جریان سیلاب خوزستان چند مسئله اساسی قابل تأمل بودند. مهم‌ترین مشکل سمن‌ها عدم پذیرش همدیگر بود. علی‌رغم فصل مشترک آن‌ها برای مقابله با سیلاب و کمک به مردم سیل‌زده؛ اما در موارد متاسفانه کارهای آن‌ها هم‌پوشانی داشتند. عدم استقبال سمن‌ها از همکاری و مشارکت با همدیگر برای حل سریع مشکلات مردم سیل‌زده نیز از موارد دیگر بود. همچنین وجود اختلافات اجتماعی و فرهنگی و سیاسی در بین سمن‌ها و پرهیز از همکاری با همدگیر و حتی در موارد نفی و تخریب همدیگر نیز مشاهده می‌شد. در جدول زیر می‌توان خلاصه‌ای از این مشکلات را مشاهده کرد.

جدول ۶-۱۶- مشکلات اساسی سمن‌ها در استان خوزستان

چالش‌های اساسی سمن‌های خوزستان	مشکلات مهم ناشی از چالش‌های اساسی سمن‌های خوزستان در جریان سیلاب
سیاسی	تشتت دیدگاه‌های مختلف در استان خوزستان در خصوص ماهیت سمن‌ها بین مدیران ارشد و میانی استانی
	تمایل سمن‌ها برای وابستگی بیشتر به دولت تا در آینده بتوانند از حمایت‌ها و یا به تعبیر بعضی از مدیران سمن‌ها بتوانند از رانت دولتی بویژه در حوزه بودجه‌های معاونت سیاسی و اجتماعی برخوردار شوند.
	وابستگی مدیران بعضی از سمن‌ها به مدیران دولتی و عدم توانایی آمها در نقد کارکرد و عملکرد دولت در حوزه سیلاب
	اشفتگی ماهیت و مأموریت سمن‌ها بویژه سمن‌های رسمی و مجوز دار و یدک کشیدن عناوین کلی مانند فرهنگی- اجتماعی یا به تعبیری همه کاره و فاقد تخصص
	وابستگی سمن‌ها به بعضی از پایگاه‌های قدرت سیاسی و حزبی و اشخاص متنفذ باعث شد در جریان سیلاب امکان همگرایی بین فعالیت سمن‌ها به‌شدت کاهش یابد
	فقدان قانون جامع و کارا برای تشکیل و فعالیت سمن‌ها در جریان سیلاب خوزستان نیز به‌شدت مشکل زا شده بود.
اجتماعی	عدم اطلاع سمن‌ها از تجربه همتایان داخلی و خارجی خود که در جریان سیلاب خوزستان نیز بر عملکرد آن‌ها تأثیر منفی بر جای گذاشت
	ناآگاهی جامعه نسبت به کارکردهای سازمان‌های مردم‌نهاد در کنار تشتت بین مدیریت سمن‌ها باعث شد از ظرفیت سمن‌ها در جریان سیلاب به خوبی استفاده به عمل نیاید
	تعامل و ارتباطات ضعیف سمن‌ها به دلایل سیاسی، عدم آگاهی از مأموریت سمن‌ها، غلبه بعد احساسی و هیجانی رفع سیل به ماهیت و مأموریت تشکیل سمن‌ها در جریان سیلاب بخش مهمی از ظرفیت سمن‌ها را کاهش داد.
مدیریتی	کسب مجوز به‌صورت هم‌زمان از تعدادی از سازمان‌های مرتبط باعث شده بود که افراد ناکارآمد به اسم سمن وارد حوزه‌های تخصصی شوند. این مسئله بویژه در زمینه مشاوره‌های تخصصی و روان‌شناسی و مسائل بهدشت خانواده بین دستگاه‌های وابسته به استانداری، هلال‌احمر، آموزش و پرورش، دانشگاه و انجمن‌های تخصصی مانند انجمن مشاوره و روان‌شناسی قابل مشاهده بود.
	نداشتن بانک اطلاعاتی کارآمد از همه تشکل‌ها در یک محل مشخص مهم‌ترین معضل سمن‌های استان قبل و بعد از جریان سیل بود
	نداشتن سازوکار مناسب برای نظارت واقعی اعضا بر عملکرد مالی و... و هزینه کرد کمک‌های دریافتی سمن‌ها از مردم و استانهای معین در مواردی شبهاتی در خصوص ماهیت سمن و جنبه سودزایی و اقتصادی ان را به اذهان متبادر می‌ساخت
	ساختار کمکهای حمایتی به مردم به جای توانمندسازی از مهم‌ترین معضلاتی بود که در جریان سیلاب و بعد از آن در عملکرد سمن‌ها مشهود بود. دلیل چنین ضعفی ناشی از ساختار نامناسب شکل‌گیری و احساسی و هیجانی سمن‌ها بود. و حتی در مواردی سمن‌ها در وابسته کردن هر په بیشتر مردم آسیب‌دیده به دولت و ایجاد انتظارات نامعقول از دولت نقش منفی بازی می‌کردند.
آموزش و توانمندسازی	نبود توانمندسازی و عملکرد حرفه‌ای سمن‌های در قبل و بعد از سیلاب قابل مشاهده بود
	فقدان دوره‌های آموزشی مرتبط با بحران
اقتصادی	ناکافی بودن بودجه سمن‌ها و عدم اهتمام آن‌ها به جمع‌آوری مطلوب منابهع حمایتی از بخش دولتی و مردمی باعث کاهش کمیت و کیفیت خدمات سمن‌ها گردید و حتی در مورادی کارهای خوبی که شروع کرده بودند به دلیل فقدان منابع مالی کارها ناقص رها گردید که خود این مشکلاتی در ادراک مردم نسبت به کارکرد سمن‌ها به وجود آورد.

به‌طور کلی ظرفیت مدیریت سمن‌ها در جریان سیلاب پایین بود و ضرورت دارد این ظرفیت در بعد سرمایهٔ اجتماعی، تشکیلات و ساختار، فرایندهای کمک‌رسانی، شیوه‌های کمک‌رسانی، منابع جذب شده، ارتباط با نهادهای رسمی و نظامی و مردمی، تقویت مشارکت مردم سیل‌زده و امثالهم بازسازی و اصلاح گردد.

در خصوص مناسبات و مشکلات احتمالی سمن‌ها با نهادهای امدادرسان رسمی نیز می‌توان گفت که اولاً نهادهای امدادرسان در بخش دولتی در دو گروه قابل تفکیک هستند. یکی بخش دولتی که شامل کلیه سازمان‌های دولتی بود که ناچارا در جریان سیل از طرف استانداری مأموریت‌هایی برای آنان تعریف شده بود و دیگری بخش‌ها نظامی مانند ارتش و سپاه و بسیج سازندگی که در حوزه‌های عمرانی، حمایتی و نظارتی ایفای نقش می‌کردند. علیرغم اینکه سمن‌ها دارای ظرفیت مناسبی بودند؛ اما متأسفانه در بسیاری از موارد ناهماهنگی بین نهادهای بخش دولتی و نظامی و سمن‌ها قابل مشاهده بود. بویژه نهادهای نظامی اجازه ورود سمن‌ها به حوزه‌هایی که آن‌ها مشغول بودند را کمتر رضایت می‌دادند و معمولا وقت زیادی اتلاف می‌گردید.

مهم‌ترین چالش‌های سازمان‌های غیردولتی ناشی از عدم توانایی آن‌ها در ایجاد و توسعه مشارکت مردمی با نهادهای امدادرسان بود. ارائه خدمات بدون تقویت و همکاری مردم سیل‌زده آثار اجتماعی نامطلوب خود را در مطالبات فزاینده خانواده‌های سیل‌زده نشان

می‌داد. در حالی که سمن‌ها باید به گونه‌ای با نهادهای امدادرسان همکاری می‌کردند که مردم بومی در مرکز همکاری و مشارکت باشند نه در حاشیه.

ناهماهنگی و شلوغی و عدم انسجام در سمن‌ها و نیروهای مردمی درون و بیرون استان مشکلات زیادی برای کمک پدید آورده بود که در بسیاری از موارد موجب هرز منابع و زحمات مشارکت‌های مردمی و ایجاد نارضایتی در بین سیل‌زدگان می‌گردید.

حضور مکرر مسئولان بدون اینکه در آن مقطع بتوانند نقش مثبتی در حمایت و کمک به مردم داشته باشند باعث گردید بخشی از انرژی سمن‌ها نیز در کنار این مسئولان هدر برود. زیرا ناگزیر به ارائه توضیحات و یا بعضا همراهی... بودند که متاسفانه چنین مراجعاتی آسیب‌هایی نیز به دنبال داشت.

همچنین فقدان سیستمی برای ارتباط و اتصال سمن‌ها با نهادهای امدادرسانی مشکل مهم دیگری بود که بخشی از ظرفیت و توانمندی همکاری را تضعیف می‌کرد.

علاوه بر سمن‌های که مجور رسمی از وزارت کشور برای همکاری در جریان سیلاب داشتند سمن‌های خودجوش دیگری نیز به‌صورت گروهی و حتی انفرادی شکل گرفتند که در زمان سیلاب نقش مهمی در امداد و نجات داشتند؛ اما این شبکه‌های غیر رسمی به تدریج بعد از اتمام سیل از صحنه کنار رفتند.

دانشگاه‌ها و به تعبیر کلی‌تری نخبگان استان در جریان سیل نتوانستند مسئولیت اجتماعی خود را ایفا کنند؛ زیرا می‌بایست در کنار مشارکت مستقل، مردم را به مشارکت و کمک‌رسانی دعوت کنند، آنان را به سمت مشارکت اجتماعی از طریق سازمان‌های مردم‌نهاد هدایت کنند. چهره‌های دانشگاهی شناخته شده به دلیل برخورداری از ظرفیت‌های رسانه‌ای و محبوبیت در جامعه در مواقع بحران می‌توانستند مردم را برای کمک به همنوعان خود بسیج کنند؛ اما از آنجا که چهره‌های شناخته شده یا نخبه در جوامع پیشرفته، از کودکی برای فعالیت مدنی در قالب‌های جمعی مانند سمن‌ها آموزش دیده‌اند، دعوت شان از مردم امری فردی نیست. آنان یا خود تشکل خیریه دارند یا در همکاری با بنیادهای خیریه به جمع‌آوری کمک‌های مردمی می‌پردازند. امروزه برای گرفتن پذیرش در دانشگاه‌های معتبر دنیا فعالیت مدنی و عضویت در سمن‌ها به‌عنوان امتیاز به شمار می‌رود.

دلایل کنار رفتن آن‌ها عبارت بود از: ادامه کمک‌رسانی نیاز به لجستیک و منابع و حمایت‌های مادی و.. داشت که چنین شبکه‌هایی فاقد آن بودند، فقدان سیستمی برای ارتباط و اتصال شبکه‌های غیر رسمی با سمن‌ها و نهادهای دولتی و نظامی که امکان ادامه همکاری را کاهش داد و نیز چنین شبکه‌های فاقد اختیارات لازم برای ادامه همکاری بودند و با حوزه مأموریتی شبکه دولتی تداخل وظایف پدید آمد و در مواردی حتی منجر به بروز اختلافات و درگیری‌هایی بین شبکه غیر رسمی و دستگاه‌های دولتی و نظامی گردید.

۶-۲-۸. نهادهای رسمی فرهنگی و آموزش‌های سیلاب

یکی از پرسش‌های کارگروه در این بخش این بود که «آموزش و پرورش باید چگونه آموزش‌هایی را و با چه روش‌هایی به دانش‌آموزان ارائه کند؟» در پاسخ به این پرسش باید گفت که در کتاب‌های درسی می‌بایست آب و هوا در استان آموزش داده شود به نحوی که به شناخت سیل، شناخت سد و شبکه‌های آب‌رسانی، شناخت جریان رودخانه‌ها در استان (رودخانه‌ها در کجا جریان دارند، اگر سرریز شوند به کجاها ممکن است وارد می‌شوند و...)، شناخت مسیرها و شبکه‌های آب‌رسانی و ارتباط آن‌ها با زندگی مردم کمک کند. به‌علاوه وجود بسته‌های آموزشی در این زمینه قطعاً بسیار حائز اهمیت است. با توجه به شرایط اقلیمی و جغرافیایی استان خوزستان بهتر است که به مسئله سیلاب بیشتر در کتب درسی پرداخت شود. بنابراین در این استان توجه به سیلاب بیشتر حائز اهمیت است تا زلزله.

یکی دیگر از پرسش‌های کارگروه در این بخش این بود که « آموزش‌های مربوط به سیلاب و مدیریت سیلاب در آموزش و پرورش، بالاخص در مناطق در معرض سیلاب، چه کیفیت و کمیتی داشته است؟ در این خصوص موارد زیر توسط کارگروه مشاهده شدند و از مصاحبه‌ها یه‌دست آمدند.

- اسکان موقت سیل‌زدگان در مدارس قابل سکونت

- شناسایی و براورد میزان آسیب مدارس سیل‌زده و ارسال گزارش به وزارت آموزش و پرورش
- ارسال پیام‌ها و هشدارهای تأیید شده از سوی مدیریت بحران استان به مدیران و همکاران فرهنگی درگیر در سیلاب از طرف روابط عمومی آموزش و پرورش
- برگزاری کلاس‌های تقویتی دروس دوره دوم آموزش متوسطه با همکاری صداوسیمای خوزستان
- حضور همکاران ستادی در شهرستان‌های سیل‌زده و ارتباط مستقیم با سیل‌زدگان برای بررسی وضعیت معیشتی و رفاهی سیل‌زدگان
- برگزاری کلاس‌های کنکوری و مشاوره درسی با همکاری صداوسیمای خوزستان
- برپایی پایگاه‌های آموزشی در شهرستان‌های سیل‌زده برای برگزاری کلاس‌های تقویتی
- برگزاری جلسات مشاوره درسی/فردی (روانی-عاطفی) در اردوگاه‌های سیل‌زدگان
- رایزنی‌های مداوم با وزارت آموزش و پرورش برای در نظر گرفتن تمهیدات لازم برای برگزاری امتحانت داخلی و نهایی و کنکور سال ۹۷-۹۸
- برگزاری جُنگ‌های شادی در اردوگاه‌های اسکان موقت توسط مربیان پیش دبستانی
- بیشترین دلمشغولی و نگرانی آموزش و پرورش استان را تعطیلی کلاس‌های درسی دانش‌آموزان و همچنین حفظ اسناد آموزش و پرورش و انتقال اسناد به مناطق امن دانستند.
- گرچه بیشتر فعالیت‌های انجام شده آموزش و پرورش در زمینهٔ سیل در حوزه دانش‌آموزی بوده است، تمهیداتی نیز برای همکاران آسیب‌دیده در نظر گرفته شده است. به این معنا که همکاران آسیب‌دیده پس از شناسایی تحت پوشش و حمایت قرار خواهند گرفت. همچنین بیان داشتند که در نظر داریم از ده‌هزار دانش‌آموز آسیب‌دیده، پنج‌هزار به اردوهای خارج از استان برده شود و پنج‌هزار دیگر نیز از طریق اردوهای درون استانی پشتیبانی شوند.

۶-۲-۹. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب

هشدار و اطلاع‌رسانی سیل امسال به شکل‌های مختلفی صورت گرفت. نقطه عطف این ماجرا سیل شیراز و پل دختر استان لرستان بود که زنگ خطر جدی برای مردم استان به صدا درآورد و مردم خطر سیل و هشدارهای اعلام شده از سوی دولت و سایرین را جدی گرفتند. در زیر منبع هشدار سیل اخیر به همکراه عملکرد سازمان‌ها در این رابطه بررسی خواهد شد.

بر اساس مطالعات مشخص شد هشدار سیل از همان روزهای اول احتمال بروز سیل توسط مدیریت بحران استانداری و نهادهای دیگر و به شکل مکرر مطرح شده است. در سطوح محلی نیز بخشداری‌ها با برگزاری نشست و جلسه با معتمدین سعی فراوانی کردند تا خطر سیلاب پیش رو را برای اهالی برجسته کنند. عبدالرضا از ساکنین روستای خسرج در شهرستان حمیدیه در این باره می‌گوید:

«مدام می اومدن توی روستا و اطلاع می‌دادن که سیل در پیشه و بهتره روستا رو ترک کنین. بخشدار میومد بقیه هم همین طور....»

این هشدارها در سطح عمومی سبب افزایش آمادگی مردم می‌شد؛ اما با وجود عوامل بازدارنده و با وجود جدی تر شدن خطر با افزایش سطح رودخانه، نمی‌توانست در عمل حداکثر تأثیر را بر جای بگذارد.

از این نظر علاوه بر اینکه رسانه‌های ملی و استانی به شکل مستقیم موضوع افزایش سطح دبی آب را گزارش می‌کردند و مردم را در جریان روند تحولات رودخانه‌ها قرار می‌دادند مقامات محلی سعی داشتند از نفوذ محلی معتمدین و شیوخ در جهت تنویر افکار عمومی بهره برند. دغاغله در این باره می‌گوید:

«هشدار سیلاب زیاد تکر می‌شد؛ اما مسائل مهم تری وجود داشت که باعث می‌شد این موضوع شنیده نشود. یکی از این مسائل دام‌ها بودن. مردم نمی‌تونستن دام هاشون رو توی این شرایط اقتصادی رها کنند و برند. ضمن اینکه تجربه سیل‌های سال‌های قبل هم بود. از دو جهت. اول اینکه خسارتی به مردم پرداخت نشده بود و مردم امیدی به دولت نداشتن که حالا

حرفش رو گوش بدن و خونه زندگی شون رو رها کنند و برن. دوم اینکه تجربه نشون می‌داد سیل هر چقدر هم قدرتمند باشه بازم با سیل‌بند مهار میشه....»

حسین از مسئولان وزرت نیرو درباره هشدارها می‌گوید:

«دوره‌های طولانی خشکسالی و رسوب‌گذاری، پیشروی اراضی روستایی، کشاورزی و کاهش ظرفیت تالاب‌های هورالعظیم و بامدژ در اثر مداخله انسانی و فعالیت‌های توسعه‌ای نفت باعث کاهش ظرفیت رودخانه‌ها و شکل‌گیری سیلاب‌ها شده است. نکته اینکه، این اعلام وضعیت و هشدار نسبت به شرایط پیش رو، در همان زمان هم رسانه‌ای شده بود. از طرف دیگر، فعالیت‌هایی که باید اجرا می‌شد، در این جلسه و دیگر موارد مورد توجه قرار گرفته بود.» یکی دیگر از مسئولان ادامه می‌دهد: «بااین‌حال دستور تخلیه مناطق در معرض خطر بسیار دیر به آن‌ها ابلاغ شد و آمادگی لازم برای ساماندهی مردم این مناطق در کوتاه‌مدت وجود نداشت و ندارد؛ چنانچه بسیاری از مردم این مناطق که دامدار هستند، برای این‌که بتوانند دام‌های خود را حفظ کنند، از رفتن به کمپ‌ها سر باز زدند و در فاصله‌اندکی از روستاهای خود چادر زدند تا حداقل در نزدیکی خانه‌های خود باشند. اعلام خطر وقوع سیلاب در استان خوزستان و تخلیه مناطق و خانه‌های در مسیر سیل، چنان دیرهنگام انجام شد که این مردم حتی نتوانستند علوفه لازم برای دام‌های خود را بردارند و علاوه‌بر این‌که خانه و وسایل زندگی‌شان را آب گرفت و بسیاری از مردم دام‌هایشان را نیز از دست دادند.»

سیل هر ساله در نقاط مختلف جهان باعث بروز خسارات جانی و مالی فراوان می‌گردد. حتی در کشورهایی که در زمینه حفاظت سواحل و رودخانه‌ها و ایجاد سدهای مخزنی با هدف کنترل سیلاب پیشرفتهای چشم گیری داشته‌اند، هر ساله سیل‌های عظیم و غیر قابل کنترلی اتفاق افتاده و خسارات فراوانی ببار می‌آورد. امروزه اهمیت مدیریت سیلاب افزایش یافته و کنترل سیل با استفاده از مدیرت سیل بیشتر مطرح است. سیستم‌های هشدار سیل یکی از روش‌های شاخص مدیریت سیلاب می‌باشندکه در کنترل سیل از طریق اعمال سیاست بهره‌برداری زمان واقعی از مخازن نقش اساسی دارد. از آنجائیکه حفاظت حریم رودخانه‌ها توسط انواع خاکریزها و سایر روش‌های سازه‌ای به دلیل هزینه‌های غیر اقتصادی و مشکلات زیست‌محیطی و دلایل دیگر غیر معقول است، لذا ایجاد سیستم هشدار سیل به‌عنوان یک روش غیر سازه‌ای همراه با حفظ وضعیت طبیعی رودخانه می‌تواند راهگشای این‌گونه مشکلات باشد. یکی از انگیزه‌های ایجاد سیستم‌های هشدار دهنده سیل رودخان‌ها کاهش خسارات سیل از طریق هشدار به ساکنین مناطق سیل گیر و تعیین بهره‌برداری زمان واقعی از سدهای احداث شده بر روی رودخانه‌ها است. از طرف دیگر بسیاری از رودخانه‌های سیلابی در کشور وجود دارند که در اثر طغیان آب، مسیرهای آن‌ها عملاً عوض شده و در نتیجه اقدامات سازه‌ای بی نتیجه خواهند ماند.

در این‌راستا، رسانه‌ها بخش جدایی ناپذیر سیل در خوزستان بودند و در این میان با اطلاع‌رسانی بر جهت‌دهی نگرش‌های مردم در مناطق سیل‌زده نقش ایفا کردند. بعضی از این رسانه‌ها واقعاً به خوبی تلاش‌های طاقت‌فرسای مردم مناطق سیل‌زده و تلاش‌های دستگاه‌های دولتی و نیروهای مسلح و همراهی همه با هم را به تصویر کشیدند و بعضاً برخی تصاویر تا چند روز توجه فضای مجازی را به خود جلب می‌کرد. همچنین بعضاً شاهد فعالیت‌هایی هم بودیم که می‌خواستند ذهنیت‌های دیگری را انتقال دهند؛ اما عمده فعالیت رسانه‌ها به سمت به تصویر کشیدن چهره واقعی خوزستان در این زمینه بود.

بعضاً برخی رسانه‌های خارج از کشور سعی می‌کردند به نحو دیگری موضوع را جلوه دهند و مدام با کسانی که در خارج نشسته بودند درباره سیل مصاحبه نموده است هر چند مصاحبه‌های داخلی کار آن‌ها را نقش بر آب می‌کرد؛ اما ممکن بود کار آن‌ها آسیب‌هایی به سرمایه‌های اجتماعی ما در برخی مناطق وارد کند که با حضور به‌موقع مسئولان دولتی و حاکمیتی در میان مردم، تبعات تلاش آن‌ها به حداقل رسید.

یک مسئله دیگر هم این بود که اگر درست رفتار نمی‌شد، اعتماد مردم به ما و حاکمیت و دولت دچار خدشه می‌شد و ممکن بود شکاف عمیقی ایجاد شود. بعضی‌ها نیز تحریک و تبلیغ می‌کردند تا این مسائل به چالشی در فرایند بروز عدم اعتماد مردم به نهادهای دولتی و حاکمیتی تبدیل شود. : مثلاً به موضوع پرداخت نشدن خسارت سیل سال ۹۵ مرتباً دامن می‌زدند تا به مردم بگویند که خسارت سیل امسال نیز به شما داده نمی‌شود. در این خصوص سریعاً با مجوزی که از دکتر روحانی گرفتیم، این خسارات را پرداخت

کردیم و خوشبختانه این نگرانی تا حد زیادی رفع شد و توانستیم این اتهام و عدم اعتمادی که می‌خواستند ایجاد کنند و به آن دامن بزنند را محدود و مهار کنیم.

یکی دیگر از شکاف‌ها و آسیب‌هایی که در این سیل با آن مواجه بودیم، شکافی بود که می‌خواستند بین نقاط شهری و روستایی ایجاد کنند. می‌خواستند در بین مردم روستاها این تصور را ایجاد و القا کنند که مسئولان برای عدم رسیدن سیل به شهرها، آب را به سمت روستاها و زمین‌های کشاورزی هدایت کرده‌اند و با این القاء شکاف عمیقی بین نقاط شهری و روستایی ایجاد کنند که با پرداخت خسارت‌ها و ساخت منازل و تأمین منابع برای پرداخت خسارت‌های کشاورزی این مسئله نیز تا حدود زیادی کنترل شده است.

حضور نهادها در میان مردم روستاها و تأکید بر پرداخت خسارت‌ها و بودن در کنار مردم تا آخر و همچنین رسیدگی‌های لازم در کمپ‌های رسمی موجب رضایتمندی مردم شد و حتی در کمپ‌های غیررسمی نیز در حد بضاعت‌مان امکانات ارائه شده است.

یکی دیگر از چالش‌های جدی در خوزستان، نسبت و ربط منابع و منافع ملی با منابع و منافع استانی مردم خوزستان بود. منابعی مانند نفت، آب و سدهای عمیقی که نیمی از ذخایر آبی کشور را در خود جای داده‌اند، در خوزستان هستند و این منابع، وجه ملی دارند و تنها وجه استانی ندارند. ممکن است سدی که صدمیلیون مترمکعب آب پشت آن جمع می‌شود، یک سد استانی و منطقه‌ای باشد ولی سدی که سه یا پنج یا هفتمیلیارد مترمکعب آب را ذخیره می‌کند، یک وجه ملی پیدا می‌کند و وجه منطقه‌ای ندارد.

بعضاً ممکن است این دو وجه ذکر شده تعارضاتی پیدا نمایند. از یک‌سو نهادها و کارشناسان فشار آوردند که آب را رها کنید و فشار را از روی سدهای‌مان کم کنید و از یک طرف مسئولان برای اینکه بتوانند پایین‌دست و سیل تبعات آن را کنترل کنند و نگذارند که خسارت‌های جبران‌ناپذیری ایجاد شود، سعی کردند خروجی‌ها را کم کنند و این، تعارضی بین منافع ایجاد کرده بود.

تلاش جهت اقناع سازی کردن، با کارهای کارشناسی و مطالعاتی، جمع‌های علمی را در خصوص ظرفیت سدها اقناع می‌کردیم و می‌گفتیم که ظرفیت سدها را رصد می‌کنیم و نگران این موضوع نباشید. سعی کردیم تعامل و تعادلی بین مسائل ملی و استانی و بالادست و پایین‌دست ایجاد کنیم تا حداقل تبعات را داشته باشیم و درعین‌حال تا جایی که امکان دارد به مقصود برسیم.

سیلاب اخیر یکی دیگر از چالش‌هایی که ایجاد کرده بود، بحث چاه‌های نفت در مناطق غرب کارون بود. خیلی‌ها تبلیغ می‌کردند و به مردم القا می‌کردند که آب را به خاطر چاه‌های نفت رها نمی‌کنند تا چاه‌ها زیر آب نروند و مشکلی برای نفت پیش نیاید، یا می‌گفتند که آب را به سمت مزارع کشاورزی و خانه‌ها رهاسازی کرده‌اند و عکس‌هایی هم در این زمینه منتشر می‌کردند که نشان می‌داد سمت چاه‌های نفت خشک است. دوستان در وزارت نفت هم سعی می‌کردند که با انتشار عکس‌های ماهواره‌ای بگویند که چنین چیزی صحت ندارد.

این تعارض بین مدیران و مسئولان و بعضاً مردم مناطق، مدیریت بحران را با چالش مواجه می‌کرد و بر اعتماد بین مردم و مسئولان تأثیرگذار بود. این مورد جز مواردی بود که ما واقعاً سعی کردیم تعادلی در آن ایجاد کنیم و در این زمینه افراد متنفذ را به منطقه بردیم تا بازدید کنند و تأکید کردیم که اصل مردم هستند و همه باید در کنار مردم باشند.

وی بیان کرد: واقعاً در ابتدا یک مقدار این تأثیر را بر مردم گذاشته بودند که دولت نمی‌خواهد چاه‌های نفت را آب بگیرد؛ اما وقتی که متنفذین مردم و خود مردم مطلع شدند که چاه‌های نفت را آب گرفته است، تأثیرگذاری آن حرف‌ها نیز به حداقل رسید. این موضوع نیز یکی از مواردی است که ما باید مراقب باشیم و در برنامه‌ها و مطالعات خود برای مسائل آتی در نظر بگیریم.

این موارد نشان داد که مسائل منطقه‌ای در خوزستان با مسائل ملی گره خورده است و هر مخاطره‌ای که در خوزستان پیش بیاید، مثل مسائل نفت؛ کل ایران را تحت تأثیر خود قرار خواهد داد و اینکه مسئولان مملکتی و رئیس جمهور و معاون اول ایشان و وزیر کشور چندین بار به استان سفر کردند، نشان از گره خوردن مسائل خوزستان به مسائل ملی است.

به‌طور کلی با توجه به هشدارهای صورت گرفته توسط برخی نخبگان و کسانی که مشروعیت و مسئولیت دارند؛ مردم نیز مناطق پر خطر را آرام آرام ترک نموده و به مکان‌های امن منتقل شده‌اند. بعضی قسمت‌ها که مناطق روستایی است، ساکنین دارای احشام هستند و دغدغه دام‌های شان را دارند. نیروهای امدادی به کمک مردم حتی این دام‌ها را به جای امن‌تری انتقال داده‌اند. بااین‌حال آنچه از نتایج کمی به‌دست آمد مشخص کرد مردم توجه اندکی به هشدارها داشته‌اند. در پیمایش سیل‌زدگان استان

خوزستان از پاسخ‌دهندگان پرسیده شده بود اولین هشدار سیلاب که داده شد، چقدر آن‌را جدی گرفتید؟ جدول ۶-۱۷ نشان‌دهندهٔ پاسخ آن‌ها است. داده‌ها بیانگر این است که ۱۵۶ نفر معادل ۴۱/۲ درصد افراد ذکر کرده‌اند که اولین هشدار سیل را جدی نگرفته‌اند.

جدول ۶-۱۷- توزیع فراوانی پاسخگوها در خصوص اولین هشدار سیل

	فراوانی	درصد	درصد معتبر
خیلی کم	۶۷	۱۲,۱	۱۷,۷
کم	۱۵۶	۲۸,۲	۴۱,۲
متوسط	۸۶	۱۵,۶	۲۲,۷
زیاد	۶۵	۱۱,۸	۱۷,۲
خیلی زیاد	۵	۰,۹	۱,۳
کل	۳۷۹	۶۸,۵	۱۰۰
بی پاسخ	۵	۰,۹	۱۷,۷
مشمول نمی‌شود	۱۶۹	۳۰,۶	
کل	۱۷۴	۳۱,۵	

جدول ۶-۱۸ نیز توزیع فراوانی پاسخگوها را در خصوص چرایی جدی نگرفتن اولین هشدار سیل را نشان می‌دهد. داده‌ها بیانگر این است که ۷۷ نفر معادل ۲۴/۰ درصد افراد گزینه «فکر نمی‌کردم /جدی نگرفتم/انتظار نداشتن» را ذکر کرده‌اند.

جدول ۶-۱۸- توزیع فراوانی پاسخگوها در خصوص چرایی جدی نگرفتن اولین هشدار سیل

	فراوانی	درصد	درصد معتبر
به‌صورت جدی نگفتند	۱	.۲	.۳
فکر کردم سیل آسیبی وارد نمیکند	۱	.۲	.۳
ترس از دست دادن اموال	۳	.۵	.۹
قبلا سیل آمده بود ولی وارد خانه نشده بود یا کم بود جدی نگرفت	۴	.۷	۱.۲
دیدن مقدار آب/ بالا آمدن آب	۴۷	۸.۵	۱۴.۶
فکر نمیکردم وارد شهر شود یا به اینجا برسد یا زیاد باشد	۴۳	۷.۸	۱۳.۴
باورمان نمی‌شد	۱۴	۲.۵	۴.۴
تجربه نداشتم	۸	۱.۴	۲.۵
حفاظت جانی	۴	.۷	۱.۲
فکر نمیکردم /جدی نگرفتم/انتظار نداشتن	۷۷	۱۳.۹	۲۴.۰
از سیل میترسم/ترسیدم/ترس بچه ها/عدم اطمنیان به سیل	۶	۱.۱	۱.۹
عدم سابقه قبلی	۱۱	۲.۰	۳.۴
قبلا هم اعلام کرده بودند ولی خبری نبود	۳	.۵	.۹
قبلا هم بارش شدید داشتیم اینطور سیلی نبود	۱	.۲	.۳
فکر نمیکردم وارد منزل شود یا منزل مادر مسیر مسیل باشد	۱۹	۳.۴	۵.۹
توان جا به جایی وسایل را نداشتند	۲	.۴	.۶
نمیخواستیم منزلمان را ترک کنیم	۶	۱.۱	۱.۹
شدت بارش	۲	.۴	.۶
طغیان آب رودخانه	۴	.۷	۱.۲
ترس از حرفهای مردم	۱	.۲	.۳
ضعف مالی	۱	.۲	.۳
فکر نمیکردیم در خشکسالی سیل بیاید	۲	.۴	.۶
به دلیل تخریبی که در دیگر استانها بوجود آورده بود و دیگر مناطق	۵	.۹	۱.۶
آب به نزدیکی مان رسیده بود	۵	.۹	۱.۶
ترسیدیم وسیل بند درست کردیم	۱	.۲	.۳
انتقال دادن خانواده سخت بود	۲	.۴	.۶
بی توجهی همسایه یا دیگران	۳	.۵	.۹
هرچه به ما گفتند دروغ بود فکر کردیم اینهم دروغ است	۱	.۲	.۳
همه هشدار میدادند	۱	.۲	.۳
فکر کردم شایعه است	۱	.۲	.۳
دولت را باور نداشتیم	۱	.۲	.۳
شدت باران کم بود	۲	.۴	.۶
جایی نداشتیم برویم	۱	.۲	.۳
فکر میکردیم مثل سالهای قبل فقط آب بالا می‌آید	۷	۱.۳	۲.۲
سخت بود برایمان از خانه برویم	۱	.۲	.۳
به علت شدت زیاد بازندگی امکان جابجایی وسایل نبود	۱	.۲	.۳
باور کردیم / اعتماد کردیم / احتمال دادیم	۲۹	۵.۲	۹.۰
کل	۳۲۱	۵۸.۰	۱۰۰.۰
بی پاسخ	۶۳	۱۱.۴	.۳
مشمول نمی‌شود	۱۶۹	۳۰.۶	.۳
کل	۲۳۲	۴۲.۰	.۹
کل	۵۵۳	۱۰۰.۰	۱.۲

این دادهٔ کمی نشانگر این است که برای استان خوزستان، که با سیل‌های بسیاری در طول سال درگیر است، نیازمند سیسنم هشدار یک‌دست و مطمئنی است که همهٔ مردم آن را جدی بگیرند.

۶-۲-۱۰. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده

با بالا رفتن احتمال وقوع سیل در استان خوزستان روند تخلیه روستاها نیز در دستور کار قرار گرفت. برخی؛ امارها تعداد کل روستاهای تخلیه شده در سیل اخیر را بیش از ۳۰۰ روستا ذکر کرده‌اند. روستاهای تخلیه شده در برخی موارد مقاومت فراوانی از خود نشان دادند. عبدالرضا از ساکنین خسرج در بخش کرخه می‌گوید:

«به ما می‌گفتن روستا رو ترک کنین و برین بیرون. برین داخل کمپ‌هایی که مشخص کردن. مردم گاو و گوسفند داشتن. وسایل کولر و یخچال داشتن. این سیل همیشه بوده. سیل‌بند رو تقویت نکردن اون وقت بدون ملاحظه به ما میگن از خونه هاتون برین بیرون.»

علاوه بر اینکه نگرانی برای سرنوشت خانه و دارایی‌های افراد پس از تخلیه به‌عنوان یک انگیزه اصلی مقاومت در برابر تخلیه روستاها مطرح بوده است عوامل دیگری نیز مطرح بوده‌اند. برخی از روستاییان به وقوع سیل در سال‌های قبل اشاره می‌کنند و از اعتماد کم خود به دولت در مدیریت سیلاب و محافظت از خانه‌هایشان می‌گویند. احمد در این باره می‌گوید:

«ما نمی‌تونستیم سرنوشت زندگی مون رو بدیم دست مسئولانی که امروز هستند و فردا نیستند. چه تضمینی وجود داشت که اگر هرف دولت رو گوش بدیم و ترک می‌کردیم خسارات مون جبران بشه. سیل سال ۹۵ و سیل‌های قبل از اون که جبران نشدن رو الآنچه کسی پاسخگو هست؟»

به‌طور کلی مردم در مقابل دستور تخلیه ایستادگی کردند و با زدن دایک‌های مردمی تلاش کردند از خانه‌های خود در مقابل سیلاب محافظت کنند.

فصل هفتم

ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان گلستان

۷-۱. مقدمه

استان گلستان در سه دهه اخیر، به‌طور میانگین هر دهه، یک سیل را تجربه کرده است. البته سیلاب استان گلستان در آغازین روزهای سال ۱۳۹۸ به گواه آمار بزرگ‌ترین سیلاب ثبت‌شده تاریخ این استان سیل‌خیز بود. اما با وجود اینها، نمی توان ادعا کرد که تجارب سیلاب‌های قبلی و سیلاب اخیر، به خوبی ثبت، بررسی و تحلیل و در نهایت متناسب با آن‌ها سیاست‌گذاری شده باشد. به همین دلیل هربار که سیلی در این استان رخ می‌دهد، گویی تجربه‌ای از نو و جدید محسوب و همه چیز از ابتدا دوباره تجربه می‌شود. بر این اساس این پژوهش تلاش دارد که نگاهی اجمالی و حداقلی به مسئله سیلاب استان گلستان در ابتدای سال ۱۳۹۸ داشته باشد که علاوه بر ثبت شرایط و ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در آن مقطع، زمینه‌های لازم برای بررسی سیاست‌گذارانه در این استان مستعد سیلاب را فراهم کند.

در روزهایی که اغلب مردم ایران در خانهٔ خود ورود نوروز را جشن می‌گرفتند بخش‌هایی از مردم استان گلستان هراس ورود سیل به خانه خود را داشتند. سیل گلستان مجموعه‌ای از سیلاب‌هایی بود که در آغاز سال ۱۳۹۸ بخش اعظم ایران را فراگرفت و نوروز را به کام ایرانیان تلخ کرد، آنچه که اهمیت دارد، درک عملکرد نهادهای مدنی و دولتی و گروه‌های مردمی در مدیریت بحران است. بر اساس مراحل چرخهٔ مدیریت بحران که شامل چهار مرحلهٔ پیشگیری، آمادگی، مقابله، و بازسازی و بازتوانی است می‌توان بهتر به نقش و نسبت هر نهاد اجتماعی با موقعیت بحرانی پرداخت. شرح این چهار مرحله در هر مرحله بدین‌صورت است:

۱. پیشگیری[۱]: به معنای اجتناب کامل از اثرات مخاطرات و سوانح مربوطه است. پیشگیری دلالت بر برداشت و میل به دوری کامل از تاثیرات بالقوه معکوس از طریق اقدامات صورت‌گرفتهٔ قبلی است. منتهی ازآنجاکه پیشگیری کامل از آسیب‌های ناشی از سوانح امکان‌پذیر نیست، به همین خاطر این مرحله‌به‌مرحله «کاهش»[۲] تعبیر می‌شود.

۲. آمادگی[۳]: مجموعهٔ اقداماتی است که توانایی جامعه را در انجام مراحل مختلف مدیریت بحران افزایش می‌دهد. آمادگی شامل جمع‌آوری اطلاعات، برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، ایجاد ساختارهای مدیریتی، آموزش، تامین منابع و امکانات، تمرین و مانور است. واژه مرتبط با آمادگی، «آماده‌بودن»[۴] است که به معنای توانایی پاسخ سریع و مناسب در زمان لازم است.

۳. مقابله[۵]: عبارت از ارائهٔ خدمات اضطراری و مساعدت عمومی در طول یا بلافاصله پس از وقوع یک سانحه به‌منظور نجات زندگی، کاهش تاثیرات ان روی سلامت، تضمین ایمنی عمومی و رفع نیازهای معیشتی پایه در بین مردم متأثر است. مقابله شامل انجام اقدامات و ارائهٔ خدمات اضطراری به دنبال وقوع بحران است که با هدف نجات جان و مال انسان‌ها، تامین رفاه نسبی برای آن‌ها و جلوگیری از گسترش خسارات انجام می‌شود.

۴. بازسازی و بازتوانی[۶]: عبارت است از ترمیمِ و در صورت لزوم بهبودِ امکانات، معاش و شرایط زندگی اجتماعات متأثر، ازجمله تلاش برای کاهش عوامل ریسک سوانح. بازسازی شامل کلیه اقدامات لازم و ضروری پس از وقوع بحران است که برای بازگرداندن وضعیت عادی به مناطق آسیب‌دیده با درنظرگرفتن ویژگی‌های توسعه پایدار، ضوابط ایمنی و مسائل فرهنگی، تاریخی، اجتماعی منطقه آسیب‌دیده انجام می‌شوند. بازتوانی نیز شامل مجموعه اقداماتی است که جهت بازگرداندن شرایط جسمی، روحی و روانی اسیب‌دیدگان به حالت طبیعی به انجام می‌رسند. آنچه که در گزارش پیش رو اهمیت دارد فهم عملکرد مدیریت بحران و مشارکت ذی‌نفعان مختلف در ان (اعم از دولتی و مدنی و گروه‌های موقتی مردمی) بر حسب این الگوی چهار مرحله‌ای است. البته با توجه

---

۱. prevention

۲. mitigation

۳. preparedness

٤. readiness

۵. response

٦. reconstruction & rehabilitation

به محدودیت‌های این نوشتار، این مراحل در تنظیم گزارش به‌صورت فرمال تفکیک نشده‌اند و بلکه در محتوا و بدنه گزارش مدنظر بوده است.

۷-۱-۱. مناطق سیل‌زده در استان

به‌منظور نشان دادن مسیر حرکت سیلاب، از تصاویر ماهواره‌ای استفاده‌شده است. درصورتی‌که تصاویر راداری باکیفیت به دست اید، می‌توان با دقت بهتری به تحلیل روند حرکتی سیلاب پرداخت. تصاویر ماهواره‌ای فعلی، تنها برای روزهای فاقد ابر قابل استفاده هستند. اب‌گرفتگی و شروع خسارت سیلاب از پل ورودی شهر گنبد اغاز شد. با توجه به ثبت دبی سرریز سد گلستان و در دست داشتن ظرفیت گذردهی سیلاب از پل‌های شهرستان گنبد می‌شد با دقت بالایی حداقل ۴ ساعت، این عدد با توجه به اطلاعات اب منطقه‌ای اورده شده است را پیش‌بینی کرد.

تصویر ۷-۱- موقعیت سد گلستان، گنبد و پل ورودی

در تصویر ۷-۱ سد گلستان و شهرستان گنبد در یک تصویر ماهواره‌ای اورده شده است. سیلاب خروجی از گنبد با پیوستن سیلاب حوضه‌های خرما رود و نرماب چهل چای به سمت سد وشمگیر حرکت کرده و در مسیر خساراتی را به بار آورده است. دبی خروجی سد وشمگیر در حدود ۶۶۶ مترمکعب بر ثانیه ثبت‌شده است. گرگان رود در پایین‌دست سد وشمگیر ظرفیت عبور این دبی را نداشته و از ناحیه‌ای نزدیک به روستای سیدلر سیلاب از رودخانه خارج‌شده و مسیری را به سمت شمال و مسیری دیگر به سمت جنوب پیداکرده است.

تصویر ۷-۲- موقعیت شاخه‌های شمالی و جنوبی سیلاب در فروردین ۱۳۹۸

شاخه‌های سیلاب و خروج آن‌ها از مسیر رودخانه در شکل ۵-۲ نشان داده‌شده است. شاخهٔ شمالی وارد حوضهٔ ابریز اترک شده و پس از عبور از اق‌قلا و ایجاد خسارات به سمت شمال حرکت خود را ادامه داده و خساراتی به بخش شرقی شهر گمیشان وارد کرده است. درنهایت مسیر شمالی سیلاب، تالابی قدیمی در مرز ایران و ترکمنستان را پر کرده است. مسیر جنوبی سیلاب وارد قره‌سو شده و در شرق پل نیازاباد متوقف شده است. این شاخهٔ سیلاب باعث اب‌گرفتگی و خسارت به بخشی از تاسیسات زیرساختی و مزارع کشاورزی شده است. پهنهٔ آب‌گرفتگی استان در اواخر فروردین ۱۳۹۸ در شکل ۷-۳ اورده شده است.

تصویر ۷-۳- پهنه سیل استان گلستان در فروردین ۱۳۹۸

۷-۱-۲. تاریخ‌های مهم در سیل استان گلستان

در پی نزول بارندگی در اواخر اسفند ۱۳۹۷ و فروردین ۱۳۹۸، از ۲۷ اسفند ۱۳۹۷ لغایت ۲ فروردین ۱۳۹۸، روانابی مازاد بر ظرفیت در قسمت‌هایی از رودخانه گرگان رود ایجادشده که این اب مازاد به‌صورت سیلاب باعث ایجاد خسارت به اموال مردم و زیرساخت‌های عمرانی در برخی از نواحی کم ارتفاع استان گلستان شده است. قابل‌ذکر است که اب‌گرفتگی تا حدود ۴۵ روز پس از وقوع سیلاب ادامه داشت.

۷-۱-۳. جمعیت تحت‌تاثیر

- تعداد واحدهای مسکونی در مناطق روستایی مذکور ۱۸۱۰۰۰ واحد بود که ۱۳۵۰۰۰ واحد ان بدون اسکلت می‌باشند.
- در شهرستان‌های درگیر در سیل از تعداد ۳۲ شهر استان ۲۵ شهر در این گستره واقع‌شده که جمعیتی بالغبر ۸۴۴۰۰۰ نفر را در ۲۴۶۰۰۰ واحد مسکونی جای‌داده‌اند و از این تعداد واحدهای مسکونی، حدود ۱۱۷۰۰۰ واحد فاقد اسکلت می‌باشند.
- بر اساس مشاهدات میدانی سیل ۵۷۰۰۰ واحد مسکونی در مناطق شهری در معرض سیلاب واقع گردیده که از این میان ۳۲۰۰۰ واحد مسکونی شهری فاقد اسکلت و به‌صورت ساختمان بنایی است.
- همچنین از میان ۲۵۰۰۰ واحد روستایی درگیر سیل حدود ۸۴ درصد آن فاقد اسکلت و به‌صورت بنایی تشکیل‌شده است. که این واحدها با توجه به نوع مصالح آن‌ها در مقابل بار سیلاب و اثر رطوبت و اب‌گرفتگی استحکام لازم را ندارند و بیشتر دچار استهلاک و تخریب خواهند شد که بخشی از ارزیابی کارشناسی و میدانی توسط بنیاد مسکن انقلاب اسلامی انجام‌شده است و بخشی دیگر با توجه به مانایی ساختمان‌ها در آب و اشباع شدن خاک (عموما جنس خاک از نهشته‌های ریزدانه رسی) بحث نشست‌های تحکیمی متصور می‌شود.

۷-۱-۴. روش تحقیق

در این گزارش داده‌ها و اطلاعات حاصله از طریق روش‌های معمول در علوم اجتماعی مانند مصاحبه، مشاهده و مراجعه به اسناد و مدارک تهیه و گرداوری‌شده است. اطلاعات این گزارش از سه طریق به‌دست‌امده است. ۱. اطلاعات اسنادی شامل گزارش‌های سازمان‌ها و دستگاه‌های درگیر در سیل. ۲. مصاحبه اطلاعات بدون استفاده از پرسشنامه و صرفاً با استفاده از مصاحبه به‌صورت ازاد و ساختار نایافته به‌دست‌امده است. در جریان مصاحبه‌ها اغلب اجازه داده شد تا مدیران و کارشناسان و مردم سیل‌زده به دلخواه خودشان روایت و مسائل و مشکلات موردنظر خود را از سیل بیان نمایند. سپس با استفاده از سؤالاتی که در چهارچوب ساختار گزارش تحقیق امده است تلاش شد تا پاسخ‌های درخوری برای سؤالات تهیه شود. برای تهیه پاسخ سؤالات علاوه بر مراجعه به سازمان‌ها و نهادها و دستگاه‌های اجرایی مرتبط با سیل، از گزارش‌های اسنادی سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی مرتبط نیز استفاده گردید. ۳. اطلاعات برآمده از پیمایش.

اطلاعات مورد نیاز از طریق مراجعه حضوری و با استفاده از عکس و فیلم و صوت جامعه هدف جمع‌آوری شد و کلیه فایل‌های صوتی و تصویری و اسناد و مدارک مربوطه به پیوست گزارش، ضمیمه می‌باشد. در این پژوهش برای ارائه و بیان یافته‌ها و نتایج، از تکنیک‌های توصیف و تحلیل داده‌های اسنادی و پیمایشی و نیز تحلیل مضمونی یا تماتیک استفاده‌شده است.

مدیران و کارشناسان سازمان‌ها و دستگاه‌هایی ازجمله دانشگاه گلستان، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گلستان، استانداری گلستان، سازمان جهاد کشاورزی استان گلستان، اداره کل محیط‌زیست، بنیاد مسکن انقلاب اسلامی استان گلستان، اداره کل راه و شهرسازی استان گلستان، سازمان اب منطقه‌ای استان گلستان، ستاد مدیریت بحران استانداری گلستان، جمعیت هلال‌احمر استان گلستان، صداوسیمای استان گلستان، شورای شهر اق‌قلا، سازمان‌های مردم‌نهاد گمیشان (خانم کوچکی و اقای حمایتی)، سازمان‌های مردم‌نهاد اق‌قلا (خانم ایزدی)، دهیاری روستای سقریلقی، دهیاری روستای چن سبلی، خبرگزاری‌های ایرنا و تسنیم، سازمان هواشناسی، اداره کل منابع طبیعی، اداره کل بهزیستی استان گلستان، کمیته امداد امام خمینی (ره)، مشاوران روانشناس و نیروی انتظامی استان گلستان در دسترسی به داده‌ها و اطلاعات دخیل بوده‌اند.

۷-۱-۵. مشخصات زمینه‌ای پاسخگویان

جدول ۷-۱ سیمای نمونه‌های آماری را به تفکیک برای دو شهرستان آق‌قلا و گمیشان نشان می‌دهد. حدود ۵۹ درصد پاسخگویان زن و ۴۱ درصد آنان مرد بوده‌اند. میانگین سن پاسخ‌گویان ۳۸/۵ سال بوده است.سطح تحصیلات اغلب پاسخ‌گویان کمتر از دیپلم (۶۳/۹ درصد) و اکثریت انان (۸۸/۵ درصد) متاهل بودند. بیش از ۸۵ درصد پاسخ‌گویان دارای مسکن ملکی بودند.

جدول ۷-۱- مشخصات عمومی پاسخگویان

مشخصات عمومی	گزینه‌ها / طبقات	اق‌قلا		گمیشان	
		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
جنس	مرد	۱۲۸	۳۸/۲	۹۹	۴۴/۲
	زن	۲۰۷	۶۱/۸	۱۲۵	۵۵/۸
سن	۱۵ -۲۴ سال	۳۰	۸/۹	۲۳	۱۰/۳
	۲۵ – ۳۴ سال	۱۰۲	۳۰/۲	۶۹	۳۰/۸
	۳۵ – ۴۴ سال	۱۱۴	۳۳/۷	۶۶	۲۹/۵
	۴۵ – ۵۴ سال	۵۹	۱۷/۵	۴۶	۲۰/۵
	۵۵ سال به بالا	۳۳	۹/۸	۲۰	۸/۹
	میانگین	۳۸/۷		۳۸/۳	
تحصیلات	بی‌سواد	۲۱	۶/۳	۱۳	۵/۹
	ابتدایی	۹۰	۲۷/۰	۵۱	۲۳/۰
	راهنمایی	۸۲	۲۴/۶	۵۹	۲۶/۶
	متوسطه	۱۲	۳/۶	۲۴	۱۰/۸
	دیپلم	۸۱	۲۴/۳	۵۶	۲۵/۲
	کاردانی و کارشناسی	۴۳	۱۲/۹	۱۵	۶/۸
	کارشناسی ارشد و دکتری	۱	۰/۳	۳	۱/۴
	حوزوی	۳	۰/۹	۱	۰/۵
وضعیت تاهل	متاهل	۳۰۰	۹۰/۱	۱۹۳	۸۶/۹
	مجرد	۲۵	۷/۵	۲۴	۱۰/۸
	بدون همسر / فوت و طلاق	۸	۲/۴	۵	۲/۳
وضعیت مسکن	ملکی	۲۹۰	۸۵/۸	۱۹۲	۸۵/۷
	استیجاری یا رهنی	۱۸	۵/۳	۵	۲/۲
	سایر	۳۰	۸/۹	۲۷	۱۲/۱

۷-۲. مطالعات اجتماعی و فرهنگی

پدیده‌های طبیعی جنبه‌های مهم اجتماعی و فرهنگی دارند که بی‌توجهی به آن‌ها می‌تواند ابعاد خسارت را بیشتر کند یا برعکس توجه به آن‌ها می‌تواند سازمان‌دهی خوبی را برای مواجهه با بلایای طبیعی ایجاد کند[1]. وقوع و پیشروی سیل در استان گلستان متاثر از عوامل فنی و اجتماعی است. عدم به‌روزرسانی و دسترسی به تجهیزات پیش‌بینی، ناسازگاری در فرمان‌بری از مدیریت یگانه و پشتیبانی دیرهنگام از عوامل اجتماعی و سیاستی در پیشروی سیل هستند.در روایت علت‌های سیل گلستان از زبان مسئولین و مطلعین کلیدی، نوعی دفاع سازه‌ای حاکم است. دیدگاهی دولتی که استدلال‌های ان مقابله باسیل از طریق احداث سد و زه‌کشی‌های پی‌درپی است. با این تز باید بودجه‌های دولتی صرف احداث سدهای بیشتر شود، اولویت اعتباری به سدهای نیمه‌کاره تخصیص یابد، لایروبی سدهایی که مخازن آن‌ها انباشته از رسوبات شده در اولویت قرار گیرد.

برنامه‌ریزی مقابله‌ای و دفاعی در برابر حوادث طبیعی نیازمند دانش از شرایط موجود است. متاسفانه نقشه توپوگرافی شهرستان‌های درگیر سیل موجود نیست و این فقدان، تاخیر و خطاهای تصمیم‌گیری را افزایش داد.

روز اول فروردین شهر اق‌قلا کاملا سیلابی شد. بااین‌وجود اولین جلسه هماهنگی بین دستگاهی مدیریت بحران سیل، با ۴-۳ روز تاخیر در فرمانداری اق‌قلا تشکیل شد.

---

۱. انجمن جامعه شناسی ایران (۱۳۹۸). بررسی جنبه‌های اجتماعی فرهنگی سیل در استان‌های گلستان، لرستان، فارس و خوزستان، نشست کارشناسانه، با حمایت معاونت اجتماعی فرهنگی شهرداری تهران .

روز چهارشنبه ۲۹ اسفند ۱۳۹۷، جلسه فوق‌العاده مدیریت بحران سیل در شهر گنبد برگزار شد. از مصوبات جلسه واگذاری اختیار به اب منطقه‌ای و جهاد کشاورزی در خصوص شکاف رودخانه و تبدیل سیل به سیلاب‌دشت‌ها به‌منظور کاهش خسارت بوده است. بااین‌وجود تداخل دستگاه‌ها و افراد بانفوذ در فرایند شکاف جاده‌ها و کانال‌کشی هدایت سیل فراوان گزارش‌شده است. برای مثال «زمانی که اب منطقه‌ای جلسه فنی برای باز کردن دریچه سد برگزار کرد یکی از نماینده‌های مجلس با تماس با وزیر نیرو برای باز کردن دریچه دستور گرفت». مورد دیگر مرتبط با شکافتن راه‌اهن اق‌قلا است. کارشناسان فنی استان معتقد به تأثیر انفجار راه‌اهن بر خروج سیلاب در شهر اق‌قلا نبودند. بااین‌وجود فشار نماینده مجلس، امام‌جمعه و شورای شهر اق‌قلا منجر به شکاف راه‌اهن شد.

به دلیل شرایط ژئومورفولوژی گلستان، این استان مستعد سیل است. استان گلستان در سال‌های اخیر سه سیل مهم را تجربه کرده است. این استان دهه ۷۰ دو سیل و دهه هشتاد تجربه یک سیل با تلفات فراوان داشته است. بااین‌وجود متاسفانه در این استان سیل-خیز مطالعات جامع سیل انجام‌نشده است. در مصاحبه‌ها با شهروندان ترکمن‌صحرا بسیاری از آن‌ها مسیر ورود و خروج سیلاب را به خاطر داشتند.

اقدامات حفاظتی در برابر سیل و تقویت دایک‌ها در زمان حادثه انجام شد و نه قبل از ان. از اولویت‌های کلیدی در کاهش خطرات هر فاجعه‌ای برای تصمیم‌گیرندگان، ذینفعان و مردم، میزان اگاهی از خطرات ناشی از فاجعه است به‌طوری‌که آن‌ها بتوانند اقدامات حفاظتی را انجام دهند.

۷-۲-۱. ادراک خطر سیلاب

۷-۲-۱-۱. میزان جدی تلقی کردن خطر سیلاب

در ابتدا باید اشاره کرد که وضعیت بروز حادثه سیل استان گلستان یا جاری شدن روان اب‌های مازاد و یا هر نام دیگری که بر ان بگذاریم، حالتی متفاوت از سایر سیلاب‌های حادث‌شده در کشور داشته است.

تصویر ذهنی که از کلمه سیل در ذهن جاری می‌شود، همواره یاداور حجم زیادی از اب که به خاطر کثرت بارندگی به وجود امده و با به هم پیوستن جویبارهای ناشی از روان شدن باران در اراضی بالادست و به هم پیوستن آن‌ها تبدیل به روان ابی گسترده و ویران گر بنام سیل خواهد شد که در مسیر خود هر چه که هست را تخریب نموده و در مدت عمدتاً کوتاهی پس از اتمام بارندگی فروکش خواهد نمود. در همین رابطه سؤالی از مردم منطقه شده که شما قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر، به خطر بروز سیلاب در محل زندگی‌تان چقدر حساسیت داشتید؟ که نتایج در قالب دو جدول ارائه‌شده است.

جدول ۷-۲- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه برحسب حساسیت افراد به خطر سیلاب

حساسیت قبل از وقوع سیلاب	تعداد	درصد
خیلی کم	۱۹۵	۳۴/۷
کم	۱۱۵	۲۰/۵
متوسط	۱۱۲	۱۹/۹
زیاد	۱۲۳	۲۱/۹
خیلی زیاد	۱۶	۲/۸
نمی‌دانم	۱	.۲
جمع	۵۶۲	۱۰۰
میانگین داده‌ها ۲/۳۸ از ۵		

داده‌های موجود در جدول ۷-۲ نشان می‌دهد از مجموع ۵۶۲ نفر که نسبت به بروز حساسیت قبل از وقوع سیلاب در محل زندگی خود اظهارنظر کرده‌اند، ۳۴/۷ نسبت به بروز حساسیت قبل از وقوع سیلاب در محل زندگی خود جواب خیلی کم داده، ۲۰/۵ درصد

به گزینه کم و ۱۹/۹ درصد گزینه متوسط و۲۱/۹ درصد به گزینه زیاد و ۲/۸ درصد به گزینه خیلی زیاد و ۲. بدون پاسخ مقایسه‌درصدهای فوق نشان می‌دهد به‌طور میانگین ۲/۳۸ از ۵ افراد مورد مطالعه نسبت به خطر بروز سیلاب در محل زندگی خود حساسیت داشته‌اند. همچنین سؤال شده که آیا قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می‌دانستید؟

جدول ۷-۳- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه برحسب جدی تلقی کردن خطر سیلاب

جدیت افراد در خصوص خطر سیلاب	تعداد	درصد
بلی	۲۲۳	۳۹/۷
خیر	۳۳۶	۵۹/۸
نمی‌دانم	۲	۰/۴
بدون پاسخ	۱	۰/۲
جمع	۵۶۲	۱۰۰

داده‌های موجود در جدول ۷-۳ نشان می‌دهد از مجموع ۵۶۲ نفر که نسبت به خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می-دانستند،۳۹/۷ درصد جواب مثبت داده‌اند، ۵۹/۸ درصد به گزینه خیر و ۲.درصد گزینه نمی‌دانم نظر داده‌اند. مقایسه‌درصدهای فوق نشان می‌دهد اکثریت افراد مورد مطالعه (۵۹/۸ درصد) خطر سیلاب قرار گرفتن خانه‌های مسکونی خودشان جدی نگرفته‌اند.

داده‌های آماری و نتایج ان حاکی از ان است که حادثه ایجادشده در شهرستان‌های اق‌قلا، گمیشان و سایر مناطق خسارت‌دیده استان خلاف تصور ذهنی، رواناب گسترده با سرعت و حجم تخریب‌کننده نبود، بلکه به خاطر طغیان رودخانه‌ها شاهد افزایش سطح اب جاری در رودهای منطقه بودیم که به ارامی بالا امده و در دشت گرگان و شهرستان اق‌قلا اقدام به پیشروی اهسته‌ای می‌کرد که مشکل اصلی خسارت‌زنی آن غیر از آب‌گرفتگی منازل، مسئله ماندایی ان بوده است. به‌گونه‌ای که شاید بعضا هفته‌ها اب در سطح منطقه مانده و باعث ایجاد خسارات عدیده‌ای گردید.

به همین دلیل مردم درک صحیح و درستی از سیلاب نداشته و وقتی بر اساس اطلاع‌رسانی انجام‌شده مقرر شد روستاها و محلات شهری (اق‌قلا) را تخلیه نمایند، در مقابل نیروهای نظامی و انتظامی و امنیتی و امدادی مقاومت می‌کردند و حتی گفته شد که در برخی روستاها نیروی انتظامی با شلیک گلوله به‌صورت هوایی مردم را وادار به تخلیه روستا نمودند.

با بررسی تاریخچه استان، مشخص می‌گردد که سیل عظیمی در سال ۱۳۴۶ در منطقه دشت گرگان حادث‌شده که خسارت‌های زیادی به منطقه وارد نموده است که بر اساس شواهد شباهت زیادی بین این دو اتفاق در بازه زمانی پنجاه‌ساله به چشم می‌خورد که مدت‌زمان زیادی از ان می‌گذرد. غالب مردمی که در جریان سیل اخیر بودند سیل سال ۴۶ را تجربه نکرده بودند، لذا با توجه به سطح سواد حتی باوجوداینکه اطلاعات فراوانی از سوی رسانه‌ها در اختیارشان قرار می‌گرفت، علی‌هذا درک صحیحی از سیلاب نداشتند. به نقل یکی از خبرنگاران به‌عنوان مصاحبه‌شونده «ساعت‌ها وقت گذاشتم و به بچه‌ها اموزش دادم هرکدام باور کنید یک یلی در رسانه شده بودند برای خودشان. چون ما یک سالی کار کردیم. خیلی کار قوی شده بود. ما در رتبه روزنامه موردنظر در استان را از رتبه ۱۸ رساندیم به ۴ یا ۳. البته تفکر استان به‌گونه‌ای نیست که رسانه جدی و علمی مبتنی بر مطالبه‌گری را درواقع بخواهد قبول کند. و اینکه این‌ها ارتباطات با مردم هم ندارند. منطقه اصلی سیل مردم ترکمن بودند.» از دیدگاه مصاحبه‌شونده برای مردم ترکمن شما صد تا رسانه تخصصی هم ببرید کاری با شما ندارند. مگر اینکه از قبل شمارا بشناسند. و روی مطالبات آن‌ها کارکرده باشید.

«ببینید ترکمن‌ها بیشتر یاشولی‌های آن‌ها برای آن‌ها مهم است. ریش‌سفیدهای آن‌ها. و دقیقا به همین دلیل من خودم خیلی کم به مناطق رفتم. چون واقعا دیدم اصلا فایده‌ای ندارد. سیاهی لشکری که باور کنید انجا مانع کمک‌رسانی می‌شد. ما با یاشولی‌های آن‌ها ارتباط داشتیم و یکی هم جوان‌های آن‌ها که با یاشولی‌ها مرتبط بودند. یک نکته‌ای را که نقل شده. که در اق‌قلا کار ان.جی.اویی‌ها کار ضعیف اما در گمیشان قوی بود. می‌دانید چرا؟. چون ما سه تا چهار نیروی جوان خیلی خوب در گمیشان داشتیم. که این‌ها ارتباط داشتند. دائما ما هرروز با همدیگر در ارتباط بودیم. و سر این‌که چرا مردم گوش نمی‌کردند، مردم یک ذهنیتی از سیل‌های گذشته

داشتند. من روی این‌ها خیلی کار کردم. من در روستای چن‌سبلی شاید با ده تا دوازده تا پیرمرد و پیرزن رفتم صحبت کردم. بعد از سیل. اصلا قبل از سیل در جریان سیل فقط امدادرسانی است. کاری به ما ندارند. همه آن‌ها مثلا خانمی بود که حدود بین ساعت ۴ یا ۵ صبح اذان صبح که گفته شد از مسجد اعلام شد که روستا را تخلیه کنید. ولی من گفتم چرا هیچ‌کس گوش نکرد. واقعا گفتند به آن‌ها. اگرچه دیر گفتند اما گفتند. می‌گفت برای اینکه پیرزن‌ها و پیرمردهای ما می‌گفتند نترسید ما از این سیل‌ها قدیم زیاد داشتیم. اب می‌اید و می‌رود. اب جوری نیست که بخواهد زندگی ما را خراب کند. کیسه می‌چینیم درست می‌شود». با این توضیحات نتیجه می‌گیریم که ضرورت دارد شیوه اطلاع‌رسانی را بومی‌سازی کرد تا مردم خطر سیل را جدی تلقی نمایند ولیکن اولا باید به سراغ بزرگان محل رفت و آن‌ها را در یکجا جمع کنیم و بعد از قانع کردن ریش‌سفیدها و بزرگان محل در مسیرهای سیلاب ازجمله روستاها و شهرها از ماشین‌های بلندگودار و پخش اطلاعیه وسیع برای اگاهی مردم استفاده کرد و پس‌ازان باید برای مردم ان منطقه برنامه ارائه کرد که چه بکنند چراکه تنها با اگاهی دادن از سیلاب کار خاصی صورت نگرفته و به مردم می‌گویند روستا و شهر خود را تخلیه کنید یقینا انان می‌پرسند کجا برویم؟ و کسی برایشان برنامه‌ای نداشت. روستائیان اغلب انبوه ذخایر خوراک دام دارند انبار محصولات و بذر و دام و طیور و موارد این‌چنینی دارند که کسی نمی‌گفت در مدت چند ساعت چطور این‌ها را که حاصل یک‌عمر تلاش آن‌ها بوده جابه‌جا کنند. اما اگر این پیش‌بینی ساده توسط متصدیان و ستاد بحران ویژه هر شهرستان و هر روستا انجام می‌شد، با یک‌دهم امکانات پس از سیل و بیشتر با ادوات و امکانات خود مردم می‌توان استند هم خود و هم دارایی‌هایشان را به مکان‌های از پیش تعریف‌شده جابجا نمایند.

مورد دیگری که چرا مردم خطر سیلاب را که توسط مسئولین گوشزد می‌شود، جدی نمی‌گیرند عدم اعتماد لازم به وعده‌های داده‌شده از طرف مسئولین عنوان‌شده که منجر به سلب اعتماد اجتماعی مردم از انان گردیده است. با این توضیحات یقینا هرگونه اگاهی از موضوعی خاص در زندگی افراد منتج به برنامه‌ریزی دقیق و نظم و انضباط اجتماعی و فرهنگی خواهد شد که خود می‌تواند در موضوع سیل موجبات فراهم نمودن بستر و راه‌های مقابله با بحران گردد و نقش دستگاه‌های اجرایی مثل جهاد کشاورزی، نیرو، هلال‌احمر، بهزیستی، بیمه و... هریک متناسب با وظایف اداری خود در مهار سیلاب بسیار اثرگذار خواهد بود.

۷-۲-۱-۲. نقش خطر سیلاب در برنامه‌ریزی زندگی مردم

در گیلان خانه‌ها را به کمی ارتفاع می‌سازند تا در مواقع سیل ایمن بماند. درصورتی‌که در منطقه اق‌قلا خانه‌ها هم‌سطح با زمین بوده‌اند به همین دلیل اسیب زیادی دیدند. فقط مسکن مهر به دلیل اینکه روی پیلوت ساخته‌شده خسارات کمتری دیده است. مردم هیچ تمهیدی برای مقابله با خطر سیلاب در مسکن و شیوه زندگی خود پیش‌بینی نکرده‌اند. اما به خاطر نزدیکی شهر اق‌قلا و گمیشان به دریا و شغل اکثر مردم که صیادی بود قایق یک‌نفره شکاری یا قایق چندنفره موتوری در منطقه به تعداد زیاد وجود داشته که در زمان سیلاب کمک بزرگی برای امدادرسانی محسوب می‌شده است. خطر سیلاب کلیه برنامه‌ریزی‌های مردم مناطق سیل‌زده را تحت شعاع قرار داده و تمامی برنامه‌های روتین روزمره دچار اختلال می‌گردد. ولیکن برنامه‌ریزی باید از جانب مسئولین که در مسیرهای سیلاب هیچ‌گونه ساخت و سازی انجام نگیرد و یا حفر کانال‌های انحرافی برای تغییر مسیر سیلاب از ضروریات می‌باشد که قبل از وقوع باید انجام شود. بعضا مشاهده‌شده در حریم رودخانه‌ها حتی در مسیر رودخانه علاوه برساخت وساز، علوفه برای تغذیه دام‌ها نیز توسط دامداران دپو شده بود، موارد ذکرشده زنگ خطر و هشداری هست که مسئولین و افراد متصدی اموزش‌های لازم را با توجه به اطلاعات جامعه اماری ساکنان در مناطق سیل‌زده برحسب سن، شغل، موقعیت مکانی و زمانی و... برای مسئولیت‌های محوله در زمان قبل، حین و بعد از وقوع سیل انجام تا نقش و وظیفه مندی هر فرد دقیقا مشخص باشد و به آن عمل نماید.

۷-۲-۱-۳. بازتاب درک خطر سیلاب در زندگی مردم

خطر سیلاب کلیه برنامه‌ریزی‌های مردم مناطق سیل‌زده را تحت شعاع قرار داده و برنامه‌های عادی و روزمره مردم را مختل نمود. لیکن برنامه‌ریزی می‌بایست از جانب مسئولین با نگاه به اینده و استفاده از تجربیات، دانش بومی و اطلاعات فنی انجام شود. و همچنین

اموزش‌های لازم با توجه به اطلاعات جامعه اماری ساکنان در مناطق سیل‌زده برحسب سن، جنس، شغل و... برای مسئولیت‌های محوله زمان قبل از وقوع سیل، هنگام وقوع سیل و بعد از سیل انجام تا نقش هر فرد دقیقا مشخص گردد. چون خطر سیلاب را درک نکرده بودند لذا در زندگی ایشان هیچ‌گونه بروزی نداشته است. مردم می‌توانند با توجه به عمق خسارت متحمل شده نسبت به احداث سد و ایجاد کانال‌های انحرافی و همچنین جابجایی دائم یا موقت محل زندگی اقدام نمایند.

در مورد بیمه خانه مسکونی و محصولات کشاورزی و دامی و دیگر امکانات در مقابل سیل از افراد ساکن در مناطق سیلاب گرفته سؤال شده که نتایج در قالب دو جدول ارائه‌شده است.

جدول ۷-۴- توزیع برحسب بیمه منزل مسکونی

اقدام به بیمه منزل مسکونی	تعداد	درصد
بلی	۳۱	۵/۵
خیر	۵۱۱	۹۰/۹
نمی‌دانم	۱۹	۳/۴
جمع	۵۶۱	۱۰۰

داده‌های موجود در جدول فوق نشان می‌دهد از مجموع ۵۶۱ نفر که نسبت به انجام بیمه منزل مسکونی خود اظهارنظر کرده‌اند، ۵/۵ درصد به انجام بیمه منزل مسکونی خود جواب مثبت داده، ۹۰/۹درصد به گزینه خیر و ۳/۴درصد گزینه نمی‌دانم در مورد بیمه منزل مسکونی خود نظر داده‌اند. مقایسه‌درصدهای فوق نشان می‌دهد اکثریت افراد مورد مطالعه (۹۰/۹درصد) به عدم بیمه منزل مسکونی خودشان نظر داده‌اند. درصدهای فوق نشان می‌دهد که افراد ساکن در منطقه اعتقادی به انجام بیمه منازل مسکونی خود نداشته‌اند.

همچنین سؤال شده که ایا سایر دارایی‌های شما غیر از خانه در برابر سیلاب بیمه بوده است؟ جواب‌های ارائه‌شده در جدول ذیل گویای سؤال موردنظر می‌باشد.

جدول ۷-۵- توزیع بیمه سایر دارایی‌ها

بیمه سایر دارایی‌ها غیر از خانه را در برابر سیلاب	تعداد	درصد
بلی	۶۹	۱۲/۳
خیر	۴۸۸	۸۶/۸
نمی‌دانم	۵	.۹
جمع	۵۶۲	۱۰۰

داده‌های موجود در جدول ۷-۵ نشان می‌دهد از مجموع ۵۶۲ نفر که نسبت به انجام بیمه سایر دارایی‌های خود به‌غیراز خانه مسکونی اظهارنظر کرده‌اند،۱۲/۳درصد به انجام بیمه سایر دارایی‌های خود به‌غیراز خانه مسکونی جواب مثبت داده، ۸۶/۸ درصد به گزینه خیر و ۹. درصد گزینه نمی‌دانم در مورد بیمه سایر دارایی‌های خود به‌غیراز خانه مسکونی نظر داده‌اند. مقایسه‌درصدهای فوق نشان می‌دهد اکثریت افراد مورد مطالعه (۸۶/۸ درصد) به عدم بیمه سایر دارایی‌های خود به‌غیراز خانه مسکونی نظر داده‌اند.

جواب‌های داده‌شده حاکی از ان است که افراد حادثه‌دیده از سیلاب علاوه بر اینکه اعتقادی به بیمه خانه مسکونی خود نداشته‌اند، نسبت به بیمه سایر دارایی‌ها مثل محصولات کشاورزی، دامی، صنعتی و تجاری نیز نظر مثبتی نداشته‌اند که نیاز به اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی عمومی دارد.

در زمینهٔ مشارکت مردم و نقش سازمان‌های مردم‌نهاد نیز بیان‌شده در حین سیل که مشخص است ما هم از نزدیک خودمان دیدیم سازمان‌های مردم‌نهاد بعضی از آن‌ها خودجوش همان‌جا در هنگام بروز سیل شکل گرفتند. که در شهر گمیشان این تشکل درواقع سازمان‌های مردم‌نهاد یعنی یک سازمانی که بتواند تمامی ان سازمان‌های دیگر را سازمان‌دهی کند و کاملا مردمی بود خیلی قوی‌تر بود. و اق‌قلا این موضوع یک مقدار ضعیف‌تر بود. که البته جای بررسی و تحقیق دارد.

۷-۲-۲. آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب

هدف آموزش همگانی و تخصصی ایجاد امادگی در برابر سیلاب، لزوم توجه به هشدارهای صادره در این زمینه و ارائه پیام‌های ایمنی و امدادی جهت کاهش خسارات سیل می‌باشد. که می‌تواند از طریق رسانه‌های دیداری و شنیداری محلی و ملی، و همچنین با چاپ و انتشار پوستر، بروشور، کتاب، تهیه فیلم و برگزاری کارگاه و دوره‌های تخصصی و... متناسب با سطح سواد و اگاهی و شرایط سنی و شغلی افراد انجام شود. در شرایط اضطراری پخش وسیع اطلاعیه‌های هشداردهنده برای تخلیه مناطق تحت خطر سیلاب و تعیین محل و مکان‌های امن برای انان می‌تواند راهگشا باشد. اطلاعیه‌های هواشناسی که میزان و پراکنش باران را در مناطق مستعد خطر برای مردم ان منطقه اطلاع‌رسانی نماید، می‌تواند کمکی به تصمیم‌گیری صحیح و درست در جهت پیشگیری و کاهش خطرات سیلاب باشد. سایر مسائلی که می‌توانند راهگشا باشند به‌صورت خلاصه‌وار در زیر طرح شده‌اند.

۱. حضور در کمپ‌های اسکان سیل‌زده و کمک و همدردی با مردم
۲. نصب بنر و تابلو در مسیرهای سیلاب اگاهی‌دهنده
۳. هشدار برای بیماری‌های پسا سیلاب از طریق رسانه‌های جمعی
۴. اسکان کودکان و سالخوردگان در مناطق امن و تامین مایحتاج معیشتی انان و همچنین توجه به مسائل روحی و روانی انان
۵. تامین قایق و وسایل کمکی برای جلوگیری از غرق شدن افراد
۶. تهیه بسته امداد و نجات برای کلیه خانواده‌های مناطق سیل‌زده قبل از وقوع سیلاب نظیر کمک‌های اولیه، بسته‌های غذایی خشک و البسه گرم و چادر و...
۷. استقرار نیروهای راهنمایی و رانندگی و انتظامی قبل از وقوع سیلاب برای تخلیه و تصمیم‌گیری کاهش خسارات سیلاب

و همچنین لازم به ذکر است که استفاده از دانش و تجربیات افراد محلی و بومی تاثیرگذار که به‌عنوان رهبران محلی و معتمدین روستایی اطلاق می‌شوند و انتقال دانش لازم به انان نقش بسیار ارزنده‌ای در جهت هوشیاری و اگاهی مردم داشته و دارد. ضمن اینکه که اموزش همگانی باید قبل از هر بحرانی در سطح مدارس در مقطع ابتدایی تا دبیرستان موردتوجه برنامه‌ریزان اموزشی بوده و به‌صورت مستمر توسط مجریان پیگیری و اجرا گردد.

۷-۲-۳. آموزش‌های وضعیت امداد و نجات

گزارش بررسی‌های صورت گرفته و مصاحبه‌های انجام‌شده با امدادگرانی که درصحنه فعال بودند نشان از امادگی مردم محلی در امداد و نجات دارد نمونه‌هایی از این اقدامات در مراحل اولیه شروع بحران سیل به‌کارگیری ظرفیت‌های محلی در ایجاد سدهای کیسه-ای جهت جلوگیری از پیشرفت اب است و همچنین در تخلیه افراد گرفتار در سیل، جابجایی اموال و دارائی‌های افراد از طریق به‌کارگیری وسایل نقلیه مردمی مثل تراکتور،کامیون و کامیونت، همچنین حضور فعال نیروهای انسانی در امداد و نجات به‌نحوی‌که بخش اعظمی از فرایند جستجو نجات توسط مردم محلی صورت گرفته است از طرفی در مراحل اولیه بحران اسکان موقت با همیاری مردم محلی و مناطق مجاور به روش دعوت از افراد گرفتار جهت اسکان موقت بود این حاکی از امادگی مردم منطقه در تسهیل فرایند امدادرسانی بوده است. البته در مواردی هم طبق معمول مقاومت‌های از طرف بعضی افراد گزارش‌شده که به نقل مصاحبه‌شوندگان گاهی اوقات مقاومت مردم در برابر تخلیه منازل میزان امادگی انان را برای تخلیه منازل به چالش می‌کشید و به‌نوعی کاهش می‌داد. در برخی موارد امدادگران حتی از دست مردم کتک می‌خوردند (هنگام توزیع مواد غذایی). نمونه دیگری از عدم همکاری مردم با امدادگران مردی که ۱۳ راس گاو داشته و امدادگران برای نجات ان‌هادرصدد برامدند حیوانات را به حیاط همسایه ایشان که دچار اب‌گرفتگی نشده بود منتقل کنند مالک گاوها مخالفت کرده و همکاری نکرده‌اند. این‌گونه مقاومت‌ها و مواجهه مردم در ابتدا نشان‌دهنده عدم درک خطر بوده که در مواردی باعث گرفتاری برخی در سیلاب بود در مراحل اولیه تخلیه به‌صورت کامل اجرا نگردید اما با پیشرفت اب واکنش مردم همکاری و همیاری در تخلیه با کمک سایر سازمان‌های خدمات رسان بود بیان مردم محلی حاکی از

عدم تجربه چنین شرایطی درگذشته نزدیک بود بنابراین درک مناسبی از خطر در حال وقوع نداشتند به نظر می‌رسد بخشی از تاخیر صورت گرفته نیز ناشی از همین مورد می‌باشد.

۷-۲-۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب

فشار اجتماعی در مدیریت بحران سیل تأثیر ناروایی داشت. مداخله در تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌های مدیریتی بحران توسط افراد بانفوذ شهری که فاقد دانش فنی لازم بودند و عدم تمکین آن‌ها از مدیریت واحد، خطای تصمیم‌گیری را افزایش داد.

علی‌رغم انکه تصمیمات فنی و سیاستی باید توسط کارشناسان و کمیته بحران شهرستان اخذ می‌شد، مداخلات نماینده مجلس، امام‌جمعه یا نماینده امام‌جمعه، ناهماهنگی بین مسئولین شهری و افراد متاثر از حادثه که خواهان امدادرسانی به افراد سیل‌زده بودند، فراوان گزارش‌شده است. در صحبت‌های مردم در خصوص مدیریت سیلاب، این اشفتگی مراکز تصمیم گیری یکی از موضوعات اصلی بود. به تعبیر بریخ از افراد مسن، در تجربه سیلاب حدودا نیم قرن پیش در گمیشان، اتفاقا همین مدیریت متمرکز بود که عامل موفقیت مواجهه با سیلاب شده بود. هرچند این روایت ممکن است دستخوش تغییر اجزای تجربه تاریخی شده باشد، اما عملا از ان برای نقد عدم تمرکز و اشفتگی مدیریت امروز سیلاب در گمیشان استفاده میشود.

شعاع تصمیمات غیر کارشناسی در تماس افراد بانفوذ شهری با رئیس ستاد بحران و وزیر نیرو گسترده است. یکی از مهم‌ترین مصادیق تأثیر فشار اجتماعی بر مدیریت سیلاب‌ها، شکاف‌های جاده خواجه نفس تا گمیشان بود. ناهماهنگی مدیریتی و فشار اجتماعی، منجر به شکاف ۱۸ نقطه در جاده خواجه‌نفس به گمیشان برای خروج سیلاب شده است. شکاف‌های ایجادشده علاوه بر قطع دسترسی مواصلاتی، منجر به تاخیر در امدادرسانی شد. هرچند به دلیل شرایط ناشی از سیلاب، عملا در کنار جاده اصلی، یک مسیر ابی شکل گرفته بود که نقل وانتقالها از طریق قایق‌ها در ان مسیر انجام میشد. اما همین شرایط عدم مدیریت سیلاب و مسیرهای ارتباطی بود که زمینه کشته شدن شش نفر از هموطنان در بخشی از جاده که مربوط به پل و دو مسیر اصلی انتقال اب بود، شد.

تأثیر غیر کارشناسی مداخله افراد بانفوذ فاقد دانش فنی مرتبط با شکافتن راه‌اهن نمونه مداخلات غیر کارشناسی است. برخلاف انکه کارشناسان استانداری، فرمانداری و اب منطقه‌ای شکافتن راه‌اهن را تائید نکردند؛ مسائل امنیتی ناشی از فشار اجتماعی، ستاد بحران شهرستان را ملزم به این کارکرد. به نظر می رسد در گزارش ملی می بایست این نکات از لحاظ فنی و هیدرولوژیکی مورد بررسی قرار بگید تا بتوان دقیقا نقاط ضعف و قوت تصمیمات فنی در مدیریت فنی سیلاب را بهتر و دقیق تر روشن کرد. زیرا ابهام این مسئله عملا منجر به بدبینی عمیق تری نسبت به نهادهای دولتی در مدیریت سیلاب در رخ دادهای مشابه اینده خواهند شد.

سیلاب باید با توجه به حوضه ابریز تعریف و مدیریت شود. در استان گلستان مدیریت سیلاب مبتنی بر منطقه و شهرستان درگیر سیل بود. بخشی از این شیوه مدیریتی منجر به عملکرد جزیره‌ای برای دفاع و مقابله با سیلاب شد. موارد متعدد درگیری فیزیکی بین اهالی روستاهای مجاور برای منحرف کردن مسیر سیلاب گزارش‌شده است. این نزاع‌های محلی ناشی از عدم اعتماد به یک مدیریت جامع و مشترک بوده است. به همین سبب برخی روستاها مجبور شده بودند صرفاً برای نجات خودشان مسیر اب را به سمتی هدایت کنند که احتمالا می توان است اسیب‌های بیشتری به روستاهای بعدی بزنند.

فشار اجتماعی در دو شهر اق‌قلا و گمیشان دو نوع نتیجه متفاوت در پی داشت. درمجموع در هر دو شهر در موارد متعددی، تصمیم‌گیری‌های فنی توسط نیروهای دولتی متاثر از فشار اجتماعی بود. فشار جمعی در شهر اق‌قلا با واگرایی و گمیشان منتج به همگرایی نیروهای داوطلب و دولتی شد.

بی‌انضباطی در ارزیابی و نیازسنجی خسارت واردشده به سیل‌زدگان از مهم‌ترین گله‌های افراد اسیب‌دیده بود. افراد سیل‌زده روزانه با امارگیرهای مختلف مواجه بودند. برزنی مدیرکل اجتماعی استانداری با تایید گله‌های مردم در خصوص انبوه امارگیران و ازاد سیل‌زدگان گفت «مردم گله می‌کردند که اقا این قد امارگیر برای ما نفرستید. بهداشت برا خودش امار می‌گرفت، هلال‌احمر برا خودش، استانداری برا خودش امار می‌گرفت». ضروری بود در این خصوص بخشی از فعالیت ستاد بحران در قالب کمیته‌ای مانند کمیته «امار»

تعریف شود و به‌طور منظم و هماهنگ امارگیری را انجام دهد و اطلاعات درخواستی دستگاه‌ها را در اختیار آن‌ها بگذارد[۱]. تشریفات زائد و دست‌وپا گیر مسئولان و مدیران کشوری بخشی از چالش‌های مدیریت بحران بود. بخشی از امکانات هلال‌احمر و سایر دستگاه‌های امدادی صرف جابه‌جایی مسئولان و مدیران جهت بازدید از مناطق سیل‌زده شد[۲].

دوگانگی نظارتی در کارشناسی میزان خسارت واردشده به منازل سیل‌زده توسط بنیاد مسکن انقلاب اسلامی و کارشناس وزارت رفاه هزینه مالی مضاعفی برای دولت ایجاد کرده است. این در حالی است که نتیجه کارشناسی بنیاد مسکن (مشمول ناظران فنی‌روستایی) در «سامانه ملی پایش بنیاد مسکن» ثبت می‌شود و ارزیابی، پیشرفت کار و پایش اطلاعات در این سامانه قابل رصد است.

جامعه اهل سنت ایران به دلیل ربوی دانستن وام‌های بانکی بهره‌دار، کمتر حاضر به دریافت وام از بانک‌ها می‌شوند. طبق امار استان‌هایی از کشور مانند کردستان و سیستان و بلوچستان که جمعیت اهل سنت در آن‌ها اکثریت هستند نسبت به سایر استان‌های کشور کمتر وام بهره دار از نظام بانکی می‌گیرند. حال این مسئله شرعی باعث شده بخشی از سیل‌زدگان اهل سنت استان گلستان مقاومت‌هایی در پذیرش وام بازسازی مسکن اعطایی توسط بنیاد مسکن انقلاب اسلامی داشته باشند چراکه این وام دارای بهره ۴ درصد است و حتی همین میزان هم ازنظر آن‌ها ربا و حرام محسوب می‌شود. از زمانی که اعطای وام بهره دار برای بازسازی مسکن در استان گلستان مطرح‌شده است، روحانیت و ائمه جمعه اهل سنت در تریبون‌های نماز جمعه و سایر محافل مکرر در خصوص حرام بودن این وام‌ها هشدار داده‌اند. در این موضوع نیز نسل جوان‌تر پذیرش بیشتری برای اخذ وام بانکی دارد ولی با افزایش سن سرپرستان خانوار تمایل برای دریافت وام بهره دار بازسازی مسکن کاهش می‌یابد. حساسیت پذیرش دریافت وام در شرق استان که سنتی‌ترند (گمیشان و اق‌قلا) بیشتر است.

این موضوع منجر به آسیب‌هایی به سرمایه اجتماعی گروه‌های مرجع ر این مناطق یعنی علمای دینی شده است. عملا مسئله وام با سود منجر به نوعی برچسب منفی برای کسانی شده که ان را گرفته اند و از سویی منجر به نوعی بدبینی مضاعف به دولت در زمینه حمایت‌های لازم برای بازسازی پس از سیلاب شده است. هرچند دولتی ها، راه کارهایی برای تغییر نام و فرم این وام‌ها پیشنهاد داده اند، ولی علمای دینی منطقه تصریح داشته‌اند که اصل قضیه یعنی سود همچنان سرجایش باقی مانده و فقط اسمش عوض شده است. عملا مسئله وام‌های با بهره (حتی با چهاردرصد) منجر به شکاف بین مردم و علما بواسطه ضرورت نیاز به بازسازی خانه و شکاف بین علمای دینی و دینداران اهل سنت با دولت و حکومت بواسطه عدم ملاحظه شرعیات حیاتی این مردم شده است.

فقدان شناخت‌ها و اگاهی‌های بهداشتی برکنش شهروندان در قبال سیلاب اثر گذاشته است. به‌طوری‌که به دلیل ناآگاهی نسبت به اصول بهداشتی در فرایندهای مقابله با سیلاب تعداد زیادی از شهروندان دچار بیماری‌های جسمانی و روانی می‌شدند.

بر اساس اظهارات تعدادی از امدادگران که درصحنه سیلاب حضورداشته‌اند یکی از ذهنیت‌های قومی این بود که نهادهای امدادرسان مانند ارتش، سپاه، بسیج و.. به دلیل تعلقات قومی خدمات امدادی خود را محدود به برخی از اقوام می‌نمودند. مثلا صرفاً کمک‌ها را به قومیت سیستانی یا ترکمن گسیل می‌داشتند. البته این نگرش بصورت شایعه در بخش هایی رواج داشته که تاحدی ناشی از عملکردهای شخصی برخی از افراد توزیع کننده منابع و کمک‌ها بوده است، اما در کلیت این شایعه فراگیری زیادی ندارد. هرچند می بایست در حد محدود نیز ان را کنترل و اصلاح کرد.

در مصاحبه‌های انجام‌شده با مردم سیل‌زده شهر اق‌قلا نگرش مردم بدین‌صورت ارزیابی شد: مصاحبه‌شوندگان مسن در مقایسه با سایرین وقوع چنین حوادثی را بیشتر یک نوع خواسته الهی و البته نتیجه فسادهای اجتماعی اقتصادی موجود در جامعه می‌دانستند درحالی‌که جوان‌ترها ان را نتیجه مستقیم عملکرد سازمان‌های حوزه جنگل و مراتع، مدیریت سدها و ابخیزداری و شرکت اب منطقه‌ای در تخریب جنگل، بستن سدها و لایروبی‌نکردن رودخانه عریض داخل شهر اق‌قلا ارزیابی می‌کردند. باگذشت حدود ۵۰ روز از واقعه سیل هنوز ساکنان شهر باوجود تخریب نشدن منازل، احساس کامل نسبت به برگشت زندگی‌شان به حالت عادی پیدا نکردند و

---

۱. جلیلی، محدثه و فکری، محمد. (۱۳۹۸). دلایل و پیامدهای سیل گلستان، مرکز بررسی‌های استراتژیک ریاست‌جمهوری، ص۷۰.
۲. همان، ص۷۱.

طولانی شدن این درگیری در سیل انان را مستاصل کرده است. نقطه مشترک همه افراد ان است که فارغ از اراده الهی در باران‌های امسال، بی توجهی و بی کفایتی مدیران و مسئولان منجر به تبدیل این باران‌ها به یک فاجعه و کشته شدن هموطنان شده است. به همین دلیل در نهایت همه گروه‌ها در یک اجماع نسبی، مدیریت نامناسب نهادهای مسئول و مداخله‌های برخی از مسئولان در منابع طبیعی منجر به این فاجعه شده است. لذا این نوع تجارت در نهایت صدمه به مشروعیت دولت/حکومت در ذهنیت مردم شده است. درمجموع می توان گفت که - روایت سیلاب و دلایل رخداد ان از جانب مردم این انگاره و ذهنیت را تقویت نموده که سیلاب صرفاً به دلیل ضعف مدیریت مسئولین و مدیران بخش دولتی رخ داده است.

گنبد ۲۵ و ۲۶ اسفندماه سال ۱۳۹۷ اولین شهرستان متاثر از سیل در استان گلستان بود. باانکه شهروندان گنبدی دو روز متاثر از سیل بودند اما فراگیری سیل در این شهرستان به نسبت شهرهای هم‌جوار، موضوع دغدغه عمومی نبود. تفاوت مدیریت بحران در این شهرستان مهم‌ترین مکانیسم توضیح‌دهنده است. درواقع تدابیر مسئولین شهری و عملکرد به‌موقع آن‌ها موجب شد مسئله در سطح شهرستان حل شود.

در شهر گمیشان مدیریت فرماندار به‌عنوان مدیر ستاد بحران پذیرش عمومی داشت. سرمایه اجتماعی مطلوب و اعتماد اجتماعی به فرماندار در عملکرد مدیریت بحران این شهرستان محسوس بود. اما خلا مدیریت بحران در شهر اق‌قلا کاملا مسئله‌ساز شد. عدم تبعیت از فرماندار به‌عنوان مدیریت واحد عملکرد دولت را زیر سؤال برد. گنبد و اق‌قلا بافرهنگ سنتی‌تر و همبستگی‌های اجتماعی بیشتر شناخته‌شده‌اند. شهرهایی با این شرایط، بعلاوه ویژگی شخصیتی فرماندار دو شهر در نحوه مدیریت سیل تاثیرگذار بود. دو شاخص مدیریت و برقراری ارتباط فرماندار با مردم در خروجی مدیریت بحران سیل مؤثر بوده است. نارضایتی شهروندان اق‌قلا از فرماندار این شهر (اقای ضمیر) منجر به برخورد فیزیکی با ایشان در ایام سیل شد.

درمجموع شاید بتوان گفت ارزیابی سیل‌زدگان از عملیات کمک‌رسانی و امداد و نجات در شهرهای گنبد، اق‌قلا و گمیشان غالبا مثبت می‌باشد. درحالی‌که ارزیابی مردم کشور به‌طورکلی در اغلب موارد درباره مدیریت سیلاب و عملیات کمک‌رسانی و امداد و نجات منفی می‌باشد. اما مسئله اصلی تفکیک میان مدیریت دولت در منابع طبیعی و مسئولان منطقه از یک طرف و مسئله کمک رسانی حین فاجعه یا مرحله بازسازی است. در بخش اول یعنی مدیریت منابع طبیعی، از نظر مردم، ناهدهای دولتی مقصر اصلی هستند، که بواسطه سوئ مدیریت یا مداخله‌های رانتی در منابع طبیعی زمینه‌های بحران و فاجعه را ایجاد کرده است. مسئله کمک رسانی به دلیل شرایط خاص و مداخله طیف وسیعی از نهادها، در نهایت یک رضایت نسبی را در مقطع بحران ایجاد می‌کند. هرچند در مرحله بازسازی باز هم نارضایتی افزایش پیدا میکند و نقدهای بسیاری به بی‌عدالتی‌ها و سیاست‌های غلط در حمایت‌های مربوط به بازسازی (ازجمله وام‌های مرتبط به کمک به بحران زده ها) مطرح میشود.

بخشی از گلایه‌های عمومی مرتبط با توزیع مواد غذایی مرتبط با نحوه اهدا بود. با توجه به ان‌که اهدای متمرکز صورت نمی‌گرفت، برخی چندین بار شانس دریافت داشتند و برخی جا ماندند. بعلاوه نوع اهدا مبتنی بر احترام به افراد سیل‌زده نبود. ماشین برای اهدا در مکانی توقف می‌کرد و کسانی که متوجه می‌شدند اقلام را دریافت می‌کردند. این نوع توزیع تبعاتی مانند کشیک برای وصول خدمات از سوی افراد سیل‌زده، توزیع ناعادلانه، دریافت مبتنی بر بی‌نیازی و نارضایتی عمومی را در پی داشت. مسئولین و مردم مکررا از اصطلاح توزیع پرتابی برای بیان گله‌مندی خود در این خصوص استفاده می‌کردند. توزیع اقلام در مناطق سیل‌زده ترکمن‌صحرا متناسب با نیاز عمومی منطقه انجام نشد. بخشی از اقلام اهدایی ازنظر ارزش مالی، بالاتر از متوسط توان اقتصادی مردم بود که پیامد ان، نوعی مطالبه اضافی و توقع فزاینده در جامعه پدید امد. در توزیع اقلام باید این واقعیت که بسته‌های اهدایی شامل کمک‌های اولیه باشد هدف اهدای اقلام توزیعی قرار می‌گرفت.

مدیریت واحد و یکپارچه سازمان‌ها و نهادهای دیگر و مدیریت سیلاب نیاز اساسی و ضرورت اصلی کار ایی اقدامات مقابله با سیل و نیز مدیریت اجتماعی عملیات کمک‌رسانی می‌باشد که در سیلاب‌های اخیر دچار مشکل بوده و چالش‌برانگیز نشان داده‌شده است. زیر سایهٔ یک مدیریت واحد پیشنهاد می‌شود کارهای زیر برای بهبود وضعیت انجام شوند.

۱. ازادسازی ضوابط سازِکارهای اجرایی برای به حداقل رساندن تجاوز به حریم

۲. مستندسازی اهم اقدامات
۳. التزام ضوابط علمی برای ساخت‌وسازهای جدید در سواحل و بنادر
۴. مدیریت حین و پس از بحران
۵. بازسازی بافت‌های فرسوده شهری در فرصت پیش‌آمده
۶. تقویت نظارت و پایش
۷. به‌جای کنترل سیلاب به مدیریت سیلاب بپردازیم
۸. ۸-انتقال ابنیه و ساختمان‌ها از مجاری ابی به نقاط کم‌خطر
۹. اصلاح قوانین و ضوابط مبنی بر الزام به ساخت مسکن روی پیلوت
۱۰. جلوگیری از زاغه‌نشینی از طریق ازادسازی عرصه‌ها
۱۱. ازادسازی عرصه‌ها و تملک دولت و در اختیار قرار دادن اراضی دولتی به مردم
۱۲. نساختن ساختمان‌ها در مسیر مجاری سیل

۷-۲-۴-۱. نگرش مردم نسبت به کارکرد خدمات عمومی

برای سنجش نگرش مردم نسبت به کارکرد خدمات عمومی در بخش تحقیقات پیمایشی سؤالی با این مضمون که: «فکر می‌کنید هرکدام از سازمان‌ها و دستگاه‌های درگیر در سیلاب‌های اخیر چقدر وظیفه خود را خوب انجام دادند؟»، طراحی شد و نتایج حاصله در جدول ذیل منعکس‌شده است.

جدول ۷-۶- ارزیابی پاسخگویان نسبت به کارکرد خدمات عمومی

ردیف	سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل	شهرستان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۱	هواشناسی	اق‌قلا	۴۸/۵	۲۰/۹	۲۱/۶	۸/۶	۰/۳	۱/۹
		گمیشان	۱۹/۳	۱۸/۰	۴۰/۰	۱۹/۳	۳/۳	۲/۶۹
		گلستان	۳۸/۸	۲۰/۰	۲۷/۷	۱۲/۲	۱/۳	۲/۱۷
۲	وزارت نیرو و مدیریت سدها	اق‌قلا	۷۳/۰	۱۶/۵	۷/۹	۲/۵	۰/۰	۱/۴
		گمیشان	۲۶/۹	۴۸/۷	۱۶/۱	۷/۳	۱/۰	۲/۰۷
		گلستان	۵۵/۵	۲۸/۷	۱۱/۰	۴/۳	۰/۴	۱/۶۵
۳	هلال‌احمر	اق‌قلا	۱۶/۳	۱۹/۹	۴۱/۹	۲۰/۵	۱/۵	۲/۷۱
		گمیشان	۵/۶	۱۰/۳	۲۲/۱	۴۳/۷	۱۸/۳	۳/۵۹
		گلستان	۱۲/۱	۱۶/۱	۳۴/۱	۲۹/۵	۸/۱	۳/۰۵
۴	وزارت بهداشت	اق‌قلا	۱۶/۰	۲۷/۳	۳۷/۴	۱۷/۲	۲/۱	۲/۶۲
		گمیشان	۶/۶	۱۸/۳	۳۳/۸	۳۱/۰	۱۰/۳	۳/۲۰
		گلستان	۱۲/۲	۲۳/۷	۳۶/۰	۲۲/۶	۵/۴	۲/۸۵
۵	ارتش	اق‌قلا	۱۶/۹	۲۱/۵	۲۷/۹	۲۳/۹	۹/۸	۲/۸۸
		گمیشان	۱۲/۹	۹/۰	۱۱/۰	۵۵/۷	۱۱/۴	۳/۴۴
		گلستان	۱۵/۳	۱۶/۶	۲۱/۶	۳۶/۴	۱۰/۴	۳/۱۰
۶	سپاه	اق‌قلا	۱۳/۱	۱۹/۳	۲۸/۷	۲۷/۸	۱۱/۰	۳/۰۴
		گمیشان	۱۲/۷	۷/۰	۱۱/۳	۵۴/۵	۱۴/۶	۳/۵۱
		گلستان	۱۳/۰	۱۴/۴	۲۱/۹	۳۸/۳	۱۲/۴	۳/۲۳
۷	صداوسیما	اق‌قلا	۵۰/۲	۱۵/۴	۲۰/۹	۱۱/۴	۲/۰	۲/۰۰
		گمیشان	۱۵/۵	۱۵/۵	۵۱/۰	۱۶/۵	۱/۵	۲/۷۳
		گلستان	۳۲/۷	۱۵/۵	۳۶/۱	۱۴/۰	۱/۷	۲/۳۷
۸	کمیته امداد	اق‌قلا	۵۲/۹	۱۳/۲	۲۵/۰	۶/۹	۲/۰	۱/۹۲
		گمیشان	۲۲/۸	۴۱/۳	۱۸/۰	۱۶/۲	۱/۸	۲/۳۳
		گلستان	۳۹/۴	۲۵/۹	۲۱/۸	۱۱/۱	۱/۹	۲/۱۰
۹	شهرداری	اق‌قلا	۶۵/۷	۱۴/۸	۱۴/۸	۴/۱	۰/۴	۱/۵۸
		گمیشان	۲۳/۰	۲۷/۹	۴۱/۵	۶/۶	۱/۱	۲/۳۵
		گلستان	۴۸/۵	۲۰/۰	۲۵/۶	۵/۱	۰/۷	۱/۸۹
۱۰	سمن‌ها	اق‌قلا	۱۳/۷	۱۱/۷	۳۰/۲	۱۷/۱	۲۷/۳	۳/۳۳
		گمیشان	۱۰/۶	۳/۷	۸/۸	۳۳/۳	۴۳/۵	۳/۹۵
		گلستان	۱۲/۱	۷/۶	۱۹/۲	۲۵/۴	۳۵/۶	۳/۶۵
۱۱	گروه‌های جهادی و بسیج	اق‌قلا	۸/۳	۸/۰	۱۸/۴	۴۱/۱	۲۴/۲	۳/۶۵
		گمیشان	۱۲/۵	۵/۱	۵/۱	۳۶/۶	۴۰/۷	۳/۸۸
		گلستان	۱۰/۰	۶/۸	۱۳/۱	۳۹/۳	۳۰/۸	۳/۷۴
۱۲	مردم و خیریه‌ها	اق‌قلا	۵/۸	۷/۷	۱۶/۹	۴۰/۸	۲۸/۸	۳/۷۹
		گمیشان	۱۰/۱	۱/۴	۵/۰	۱۵/۱	۶۸/۳	۴/۳۰
		گلستان	۷/۵	۵/۱	۱۲/۱	۳۰/۵	۴۴/۷	۴/۰۰
	میانگین	اق‌قلا	۲/۵۷					
		گمیشان	۳/۱۰					
		گلستان	۲/۸۲					

شاخص میانگین رتبه‌ای نشان می‌دهد که ارزیابی و رضایت مردم از کارکرد خدمات عمومی در شهر اق‌قلا کمتر از حد انتظار بوده درحالی‌که در شهر گمیشان کمی بالاتر از حد انتظار بوده است.

در صورتی‌که به تفکیک شهرستان‌های مورد مطالعه و بر اساس شاخص میانگین سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل را رتبه‌بندی نماییم، دو گروه از سازمان‌ها و نهادها قابل گروه‌بندی هستند. اول گروهی که میانگین ارزیابی آن‌ها بالاتر از میانگین و گروهی که میانگین ارزیابی آن‌ها پایین‌تر از میانگین است. بر این مبنا سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل به شرح جدول ۵-۷ طبقه‌بندی می‌شوند:

جدول ۷-۷- گروه‌بندی سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل برحسب کیفیت انجام وظیفه و به تفکیک شهرستان

ردیف	شهرستان	وضعیت	سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل	کیفیت انجام وظیفه
۱	اق‌قلا	بالاتر از میانگین	هلال‌احمر، ارتش، وزارت بهداشت، سپاه، سمن‌ها،گروه‌های جهادی و بسیج، مردم و خیریه‌ها	خوب
		پایین‌تر از میانگین	هواشناسی، وزارت نیرو و مدیریت سدها، صداوسیما، کمیته امداد امام خمینی (ره)، شهرداری	بد
۲	گمیشان	بالاتر از میانگین	هلال‌احمر، ارتش، وزارت بهداشت، سپاه، سمن‌ها، گروه‌های جهادی و بسیج، مردم و خیریه‌ها	خوب
		پایین‌تر از میانگین	هواشناسی، وزارت نیرو و مدیریت سدها، صداوسیما، کمیته امداد امام خمینی (ره)، شهرداری	بد

همچنان‌که ملاحظه می‌شود، کیفیت انجام‌وظیفه توسط سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل در هر دو شهرستان از الگوی واحدی پیروی می‌نماید. لکن مقدار میانگین رتبه‌ای گویای تفاوت قابل‌ملاحظه‌ای است که این تفاوت می‌تواند ناشی از تقدم وقوع سیل در اق‌قلا نسبت به گمیشان باشد. بدین ترتیب سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل در شهرستان گمیشان با پیش‌اگاهی و فرصت استفاده از تجربیات و درس اموخته‌های سیل اق‌قلا، با تمهیدات مناسب‌تری به برنامه‌ریزی و مدیریت ان پرداختند.

نتایج جدول ۷-۷ بسیاری از داده‌های میدانی و کیفی در خصوص دیدگاه مردم به نحوه امداد رسانی و مواجهه با بحران را تایید می‌کند. بیشتری نارضایتی از نهادهای دولتی مستقر از وزارت نیرو و مدیریت سدها گرفته تا صداوسیما و شهرداری‌های وجود دارد ودر مقابل بیشتری رضایت دقیقا از گروه‌ها و نهادهای مردمی مانند سمن ها، خیریه‌ها و خود مردم و سپس گروه‌های جهادی است. این مسئله نشان میدهد که ساختارهای رسمی و بوروکراتیک موجود در جامعه ایرانی نه‌تنها مهارت‌های لازم برای مواجهه با بحران‌ها را ندارند بلکه گاه قانون گذاریهای نامناسب در آن‌ها و تکثر مراکز تصمیم گیری منجر به صدمه بیشتر به مردم بحران زده شده است. انچه اهمیت دارد لزوم استفاده از ظرفیت‌های مردمی در مدیریت سیلاب است. ذی‌نفعان مختلفی که در جامعه ایرانی در هر بحران طبیعی‌ای وجود دارند، را می توان به دو گروه ذی‌نفعان نهادهای رسمی و ذی‌نفعان مردمی و نهادها و گروه‌های سمن‌ها و جهادی تقسیم بندی کرد. گروه دوم ذی‌نفعان بیشترین حضور را در مرحله مواجهه با فاجعه دارند، ولی در مراحل قبلی مانند امادگی و پیش بینی فاجعه‌ها و تصمیم گیری برای آن‌ها کمترین حضور و مشارکت را دارند و عملا از طرف نهادهای رسمی طرد هم می شوند. درعین‌حال هرکجا یان نهادهیا مردمی و سمن‌ها و گروه‌های جهادی بوده‌اند، بیشتری رضایت هم وجود دارد. لذا به نظر میرسد آماده‌سازی سمن‌ها و تشویق گونه هایی از سمن‌های فعال در حوزه بحران‌ها میتواند منجر به مشارکت خلاقانه تر این گروه از ذی‌نفعان در تصمیم گیری برای پیشگیری از بحران، مواجهه با ان و در نهایت بازسازی پس از بحران شود. البته تجربه موجود در گلستان نشان میدهد که نهادهای رسمی و دولتی صرفاً در موقع بحران و کمک رسانی به مردم اجازه حضور و ورود به سمن‌ها و گروه‌های جهادی می دهند، در سایر مراحل قبل و بعد از بحران، نهادهای دولتی به شیوه بسته و انحصاری مدیریت بحران را به دست می گیرند.

۷-۲-۴-۲. ارزیابی سیل‌زدگان از عملکرد دستگاه‌ها در سیل

پس از سیلاب، مردم سیل‌زده از عملکرد دستگاه‌ها و سازمان‌های درگیر در سیل میزان رضایت خود را ابراز نمودند که این ویژگی در جدول ذیل منعکس‌شده است.

جدول ۷-۸- ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها پس از سیلاب (میزان رضایت از عملکرد سازمان‌ها)

ردیف	سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل	شهرستان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۱	مراکز بهداشتی درمانی (بیمارستان‌ها، درمانگاه‌ها و خانه‌های بهداشت)	اق‌قلا	۵/۱	۶/۹	۲۱/۱	۵۴/۵	۱۲/۴	۳/۶۲
		گمیشان	۲/۴	۱۳/۰	۲۹/۵	۴۶/۴	۸/۷	۳/۴۶
		گلستان	۳/۹	۹/۵	۲۴/۷	۵۱/۰	۱۰/۸	۳/۵۵
۲	بانک‌ها	اق‌قلا	۵۷/۲	۶/۷	۱۹/۴	۱۲/۸	۳/۹	۱/۹۹
		گمیشان	۱۰/۱	۴۷/۱	۱۷/۵	۲۴/۳	۱/۱	۲/۵۹
		گلستان	۳۳/۱	۲۷/۴	۱۸/۴	۱۸/۷	۲/۴	۲/۳۰
۳	نیروی انتظامی	اق‌قلا	۳۷/۷	۱۱/۵	۳۲/۵	۱۶/۲	۲/۱	۲/۳۴
		گمیشان	۳/۶	۱۳/۰	۶۹/۹	۱۳/۰	۰/۵	۲/۹۴
		گلستان	۲۰/۶	۱۲/۲	۵۱/۳	۱۴/۶	۱/۳	۲/۶۴
۴	اموزش‌وپرورش	اق‌قلا	۴۱/۴	۱۰/۳	۳۴/۵	۸/۶	۵/۲	۲/۲۶
		گمیشان	۶/۳	۶/۸	۲۲/۷	۵۹/۷	۴/۵	۳/۴۹
		گلستان	۲۳/۷	۸/۶	۲۸/۶	۳۴/۳	۴/۹	۲/۸۸
۵	بنیاد مسکن	اق‌قلا	۴۵/۳	۱۳/۱	۲۱/۳	۱۷/۶	۲/۶	۲/۱۹
		گمیشان	۹/۶	۳۴/۰	۲۳/۴	۲۹/۴	۳/۶	۲/۸۳
		گلستان	۳۰/۲	۲۲/۰	۲۲/۲	۲۲/۶	۳/۰	۲/۴۶
۶	کمیته امداد امام خمینی (ره)	اق‌قلا	۵۹/۵	۹/۲	۱۷/۳	۱۰/۸	۳/۲	۱/۸۹
		گمیشان	۱۵/۴	۵۴/۹	۱۶/۷	۸/۶	۴/۳	۲/۳۱
		گلستان	۳۸/۹	۳۰/۵	۱۷/۰	۹/۸	۳/۷	۲/۰۹
۷	شهرداری / بخشداری / دهیاری	اق‌قلا	۵۷/۳	۱۷/۲	۱۷/۹	۶/۶	۱/۱	۱/۷۷
		گمیشان	۱۴/۴	۲۹/۹	۴۸/۵	۷/۲	۰/۰	۲/۴۸
		گلستان	۳۹/۵	۲۲/۴	۳۰/۶	۶/۸	۰/۶	۲/۰۷
۸	بهزیستی	اق‌قلا	۷۳/۲	۸/۷	۱۲/۶	۴/۹	۰/۵	۱/۵۱
		گمیشان	۲۹/۷	۵۹/۵	۸/۱	۲/۷	۰/۰	۱/۸۴
		گلستان	۵۳/۸	۳۱/۴	۱۰/۶	۳/۹	۰/۳	۱/۶۶
	میانگین	اق‌قلا	۱/۹۵					
		گمیشان	۲/۷۴					
		گلستان	۲/۴۵					

جدول ۷-۹- گروه‌بندی سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل برحسب کیفیت انجام‌وظیفه و به تفکیک شهرستان

ردیف	شهرستان	وضعیت	سازمان‌ها و نهادهای درگیر در سیل	کیفیت انجام‌وظیفه
۱	اق‌قلا	بالاتر از میانگین	مراکز بهداشتی درمانی	خوب
		پایین‌تر از میانگین	بانک‌ها، نیروی انتظامی، اموزش‌وپرورش، بنیاد مسکن، کمیته امداد امام خمینی (ره)، شهرداری، بهزیستی	بد
۲	گمیشان	بالاتر از میانگین	مراکز بهداشتی درمانی، اموزش‌وپرورش	خوب
		پایین‌تر از میانگین	بانک‌ها، نیروی انتظامی، اموزش‌وپرورش، بنیاد مسکن، کمیته امداد امام خمینی (ره)، شهرداری، بهزیستی	بد
۳	گلستان	بالاتر از میانگین	مراکز بهداشتی درمانی	خوب
		پایین‌تر از میانگین	بانک‌ها، نیروی انتظامی، اموزش‌وپرورش، بنیاد مسکن، کمیته امداد امام خمینی (ره)، شهرداری، بهزیستی	بد

درصورتی‌که شاخص میانگین (۳ از ۵) را در حد ارزیابی مورد انتظار قلمداد کنیم، کیفیت رضایت مردم از دستگاه‌ها و سازمان‌ها می‌تواند به دوطبقه بالاتر و پایین‌تر از میانگین تقسیم شود. در این صورت، نتایج نشان می‌دهد که در سطح شهرستان اق‌قلا و استان گلستان (شامل اق‌قلا و گمیشان) صرفاً مراکز بهداشتی درمانی در وضعیت بالاتر از میانگین قرار دارند و عملکردشان خوب ارزیابی می‌شود. در شهرستان گمیشان رضایت از اموزش‌وپرورش نیز در سطح بالاتر از میانگین به‌دست‌امده است، درحالی‌که رضایت از بقیه

سازمان‌ها و دستگاه‌های درگیر در سیل (شامل: بانک‌ها، نیروی انتظامی، اموزش‌وپرورش، بنیاد مسکن، کمیته امداد امام خمینی (ره)، شهرداری، بهزیستی)، همگی برای اق‌قلا و استان در سطح پائین تر از میانگین قرار دارد. بدین ترتیب نگرش مردم نسبت به عملکرد دستگاه‌ها و سازمان‌های درگیر در سیل نشان‌دهنده رضایت نیست.

۷-۲-۴-۳. عملکرد برخی دستگاه‌ها و بروز مشکلات

فقدان عملکرد درست برخی از دستگاه‌ها و سازمان‌های اجرایی و نیز فقدان عملکرد درست برخی از خدمات عمومی، مشکلات عدیده‌ای را برای سیل‌زدگان ایجاد کرد.

جدول ۷-۱۰- ارزیابی تأثیر فقدان عملکرد درست از دستگاه‌ها و سازمان‌ها بر زندگی مردم

ردیف	مورد	شهرستان	اصلا نداشتم	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۱	از دست دادن اعضای خانواده به علت سیلاب	اق‌قلا	۹۸/۸	۰/۶	۰/۳	۰/۰	۰/۰	۰/۳	۰/۰۳
		گمیشان	۹۷/۳	۰/۰	۰/۴	۰/۰	۰/۰	۲/۲	۰/۱۲
		گلستان	۹۸/۲	۰/۴	۰/۴	۰/۰	۰/۰	۱/۱	۰/۰۶
۲	نداشتن / نامناسب بودن منزل برای سکونت	اق‌قلا	۱۵/۵	۱۴/۶	۸/۳	۲۴/۱	۲۳/۵	۱۴/۰	۲/۶۸
		گمیشان	۷۱/۰	۵/۴	۷/۱	۱۲/۹	۳/۱	۰/۴	۰/۷۳
		گلستان	۳۷/۷	۱۰/۹	۷/۹	۱۹/۶	۱۵/۴	۸/۶	۱/۹۰
۳	نداشتن / کمبود وسایل زندگی (فرش، لوازم برقی،...)	اق‌قلا	۳۸/۰	۸/۰	۸/۶	۱۸/۱	۱۹/۶	۷/۷	۱/۹۶
		گمیشان	۷۵/۹	۳/۱	۴/۰	۱۱/۶	۴/۹	۰/۴	۰/۶۸
		گلستان	۵۳/۱	۶/۱	۶/۸	۱۵/۵	۱۳/۷	۴/۸	۱/۴۵
۴	خسارات وارده به مزرعه و باغات	اق‌قلا	۸۴/۶	۱/۵	۰/۹	۳/۳	۶/۵	۳/۳	۰/۵۵
		گمیشان	۷۳/۵	۱/۳	۱/۳	۸/۵	۱۱/۷	۳/۶	۰/۹۴
		گلستان	۸۰/۲	۱/۴	۱/۱	۵/۴	۸/۶	۳/۴	۰/۷۱
۵	خسارات وارده به دام‌ها	اق‌قلا	۹۶/۴	۰/۳	۰/۹	۰/۶	۱/۲	۰/۶	۰/۱۲
		گمیشان	۹۵/۰	۰/۹	۱/۴	۰/۹	۱/۸	۰/۰	۰/۱۴
		گلستان	۹۵/۹	۰/۵	۱/۱	۰/۷	۱/۴	۰/۴	۰/۱۲
۶	خسارات وارده به وسایل کسب‌وکار	اق‌قلا	۸۶/۳	۰/۶	۱/۵	۲/۱	۴/۸	۴/۸	۰/۵۳
		گمیشان	۹۴/۶	۰/۹	۰/۴	۱/۸	۱/۳	۰/۹	۰/۱۷
		گلستان	۸۹/۶	۰/۷	۱/۱	۲/۰	۳/۴	۳/۲	۰/۳۹
۷	اسیب‌های روانی اعضای خانواده	اق‌قلا	۱۸/۴	۵/۴	۷/۹	۳۴/۷	۲۳/۹	۹/۷	۲/۶۹
		گمیشان	۱۳/۵	۲/۲	۲/۲	۸/۱	۶۲/۳	۱۱/۷	۳/۳۹
		گلستان	۱۶/۴	۴/۲	۵/۶	۲۴/۰	۳۹/۴	۱۰/۵	۲/۹۷
۸	مشکلات مدرسه و اموزش فرزندان	اق‌قلا	۸۳/۰	۸/۸	۱/۶	۳/۵	۱/۹	۱/۳	۰/۳۶
		گمیشان	۷۶/۰	۱۱/۳	۷/۲	۳/۲	۰/۹	۱/۴	۰/۴۶
		گلستان	۸۰/۱	۹/۸	۳/۹	۳/۳	۱/۵	۱/۳	۰/۴۰
۹	دسترسی ناکافی به اب	اق‌قلا	۵۳/۳	۱۶/۱	۳/۹	۱۵/۲	۶/۳	۵/۴	۱/۲۱
		گمیشان	۹۳/۸	۱/۳	۱/۳	۱/۸	۱/۳	۰/۴	۰/۱۷
		گلستان	۶۹/۵	۱۰/۲	۲/۹	۹/۸	۴/۳	۳/۴	۰/۷۹
۱۰	دسترسی ناکافی به برق	اق‌قلا	۵۳/۴	۱۳/۶	۵/۹	۱۳/۴	۸/۰	۵/۶	۱/۲۶
		گمیشان	۹۶/۴	۱/۳	۰/۹	۰/۴	۰/۹	۰/۰	۰/۸
		گلستان	۷۰/۶	۸/۷	۳/۹	۸/۲	۵/۲	۳/۴	۰/۷۹
۱۱	دسترسی ناکافی به امکانات بهداشتی	اق‌قلا	۵۴/۹	۱۵/۸	۵/۱	۱۴/۰	۷/۸	۲/۴	۱/۱۱
		گمیشان	۹۵/۱	۲/۷	۰/۴	۱/۳	۰/۴	۰/۰	۰/۹
		گلستان	۷۱/۰	۱۰/۶	۳/۲	۸/۹	۴/۸	۱/۴	۰/۷۰
۱۲	ناکافی بودن امنیت پس از سیلاب	اق‌قلا	۶۳/۵	۲۵/۵	۵/۳	۲/۷	۲/۴	۰/۶	۰/۵۷
		گمیشان	۹۶/۴	۲/۳	۰/۵	۰/۵	۰/۵	۰/۰	۰/۶
		گلستان	۷۶/۶	۱۶/۳	۳/۴	۱/۸	۱/۶	۰/۴	۰/۳۷

فقدان عملکرد درست برخی از دستگاه‌ها و سازمان‌های اجرایی و نیز فقدان عملکرد درست برخی از خدمات عمومی، نشان میدهد که مهم‌ترین مشکل، در مردم بحران زده، اسیب‌های روانی است. به عبارت دیگر اثر مستقیم و جدی و محسوس ناکارآمدی نهادهای مسئول، بیش از انکه خسارتی مادی باشد، خسارت روحی وروانی بوده است. این داده نشان میدهد که ناکارآمدی مدیریتی نه‌تنها عواقب مادی، بلکه مهمتر از ان عواقل روحی و روانی برای جامعه دارد و این در بلندمدت میتواند نه‌تنها پتانسیل‌های اجتماعی را برای بهبود اوضاع کاهش دهد، بلکه می تواند منجر به اسیب‌های بعدی جدی تری شود. وضعیت بغرنج بحران زدگی، مردم را مستعد اسیب دیدگی‌های روانی و روحی بیشتر میکند. این مسئله باید در تمام سیاست‌های مدیریت بحران و احیای زندگی مردم اسیب دیده، در اولویت قرار گیرد.

۷-۲-۴-۴- مهم‌ترین مشکلاتی که باید برای ترمیم آن‌ها اقدام کرد

مهم‌ترین انتظارات مردم از دولت، حمایت‌های مادی و معنوی به زبان‌ها و طرق مختلف است. اما در این میان دو مؤلفه اهمیت بیشتری از نظر مردم دارند، یکی عدالت در توزیع حمایت‌هاست و دیگری پیشگیری از سیلاب و تدابیر لازم برای ان است. به عبارت دیگر دو مسئله محوری برای مردم در اقدامات لازم، یکی عدالت است ودیگری امنیت. این دو مولفه در مدیریت سیلاب اهمیتی کلیدی در حضور و مشارکت دادن بیشتر مردم و ذی‌نفعان در مدیریت بحران و بازسازی ناشی از بحران دارد. در گفتگوهای میدانی با مردم نیز دقیقا مسئله عدالت، منشا بحران‌های ذهنی و فکری بسیاری برای مردم در مواجهه با امداد رسانی و بازسازی بوده است. چون عموما از نوعی بی‌عدالتی و عدم رعایت عدالت در توزیع منابع موجود گلایه داشتند.

جدول ۷-۱۱- کمک‌های مورد نیاز مردم از دولت

ردیف	انتظار	شهرستان	تعداد	درصد
۱	کمک مالی و حمایت از مردم سیل‌زده	آق‌قلا	۱۹۶	۵۸/۵
		گمیشان	۱۳۸	۶۱/۵
		گلستان	۳۳۴	۵۹/۸
۲	پیش‌بینی سیلاب و پیشگیری	آق‌قلا	۲	۰/۶
		گمیشان	۲	۰/۹
		گلستان	۴	۰/۷
۳	عدم سخت‌گیری در ضمانت بانکی	آق‌قلا	۰	۰/۰
		گمیشان	۳	۱/۳
		گلستان	۳	۰/۶
۴	عدالت در توزیع امکانات و کمک‌ها و منابع مالی	آق‌قلا	۲۱	۶/۳
		گمیشان	۵	۲/۲
		گلستان	۲۶	۴/۶
۵	پرداخت خسارت	آق‌قلا	۱۹	۵/۷
		گمیشان	۷	۳/۱
		گلستان	۲۶	۴/۶
۶	جلوگیری از وقوع سیل مجدد	آق‌قلا	۱۲	۳/۶
		گمیشان	۱۸	۸/۰
		گلستان	۳۰	۵/۴
۷	مدیریت مناسب سدها/ ایمن‌سازی سدهای ساحلی	آق‌قلا	۰	۰/۰
		گمیشان	۱	۰/۴
		گلستان	۱	۰/۲
۸	آب و برق را گران نکنند	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۱	۰/۲
۹	انتظاری ندارم	آق‌قلا	۲۷	۸/۰
		گمیشان	۱۰	۴/۵
		گلستان	۳۷	۶/۶

ردیف	انتظار	شهرستان	تعداد	درصد
۱۰	حداقل یکی از مسئولین برای بازدید بیاید/ از نزدیک زندگی ما را ببینند	آق‌قلا	۲	۰/۶
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۲	۰/۴
۱۱	لایروبی کردن رودخانه و اتصال به دریا	آق‌قلا	۸	۲/۴
		گمیشان	۳	۱/۳
		گلستان	۱۱	۲/۰
۱۲	گوش کردن به حرف مردم	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۱	۰/۲
۱۳	جبران خسارت محصولات کشاورزی/دادن وام برای کشاورزی	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۶	۲/۷
		گلستان	۷	۱/۳
۱۴	سرعت در کمک‌های موردنیاز	آق‌قلا	۰	۰/۰
		گمیشان	۲	۰/۹
		گلستان	۲	۰/۴
۱۵	لایروبی کانال و حصارکشی و بازسازی‌اش	آق‌قلا	۰	۰/۰
		گمیشان	۱	۰/۴
		گلستان	۱	۰/۲
۱۶	خانه در حال ساخت قبل از زمستان تکمیل شود/ ساخت سریع‌تر منازل	آق‌قلا	۳	۰/۹
		گمیشان	۱	۰/۴
		گلستان	۴	۰/۷
۱۷	زمان به وقوع پیوست تجهیزات کامل باشد	آق‌قلا	۰	۰/۰
		گمیشان	۱	۰/۴
		گلستان	۱	۰/۲
۱۸	مدیریت کامل هنگام وقوع حوادث	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۱	۰/۴
		گلستان	۲	۰/۴
۱۹	بازسازی شهر و بهسازی و نوسازی مبلمان شهری	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۲	۰/۹
		گلستان	۳	۰/۵
۲۰	ساخت حمام و سرویس بهداشتی	آق‌قلا	۰	۰/۰
		گمیشان	۱	۰/۴
		گلستان	۱	۰/۲
۲۱	دادن تسهیلات مسکن	آق‌قلا	۲	۰/۶
		گمیشان	۲	۰/۹
		گلستان	۴	۰/۷
۲۲	ایجاد شغل	آق‌قلا	۰	۰/۰
		گمیشان	۱	۰/۴
		گلستان	۱	۰/۲
۲۳	جبران خسارات شغلی	آق‌قلا	۳	۰/۹
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۳	۰/۵
۲۴	جبران خسارت منزل	آق‌قلا	۱۲	۳/۶
		گمیشان	۵	۲/۲
		گلستان	۱۷	۳/۰
۲۵	ما را بیمه کنند	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۱	۰/۲
۲۶	برقراری امنیت	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۱	۰/۲

ردیف	انتظار	شهرستان	تعداد	درصد
۲۷	مدیریت بهتر	آق‌قلا	۳	۰/۹
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۳	۰/۵
۲۸	آسفالت سطح شهر	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۱	۰/۲
۲۹	امداد	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۱	۰/۲
۳۰	اطلاع‌رسانی به‌موقع جهت بروز حوادث	آق‌قلا	۲	۰/۶
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۲	۰/۴
۳۱	حمایت دولت	آق‌قلا	۰	۰/۰
		گمیشان	۱	۰/۴
		گلستان	۱	۰/۲
۳۲	کمک به بازسازی زمین‌های کشاورزی/پرداخت خسارت زمین/تأمین زمین کشاورزی	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۵	۲/۲
		گلستان	۶	۱/۱
۳۳	مدیریت بحران	آق‌قلا	۵	۱/۵
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۵	۰/۹
۳۴	مهلت کافی برای بازپرداخت وام داده شود	آق‌قلا	۰	۰/۰
		گمیشان	۲	۰/۹
		گلستان	۲	۰/۴
۳۵	وام را کامل پرداخت کنند/ نیمه بلوکه‌شده را هم بدهند	آق‌قلا	۰	۰/۰
		گمیشان	۳	۱/۳
		گلستان	۳	۰/۵
۳۶	در انتخاب مدیران دقت نمایند تا دچار مصیبت نشویم	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۱	۰/۲
۳۷	در نظر گرفتن مزایای معیشتی برای خانواده شهید	آق‌قلا	۰	۰/۰
		گمیشان	۱	۰/۴
		گلستان	۱	۰/۲
۳۸	دادن زمین/ جای مناسب	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۱	۰/۲
۳۹	حمایت با توجه به اینکه تحت پوشش کمیته امداد هستند	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۱	۰/۲
۴۰	یکسان کمک کردن به آسیب دیدگان	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۱	۰/۲
۴۱	کمک به کودک معلول برای تأمین مخارج	آق‌قلا	۱	۰/۳
		گمیشان	۰	۰/۰
		گلستان	۱	۰/۲
۴۲	سایر	آق‌قلا	۳	۰/۹
		گمیشان	۲	۰/۸
		گلستان	۵	۱/۰

۷-۲-۴-۵. نگرش مردم نسبت به علت سیلاب

درک عمومی از علت سیلاب و روایت ان تعیین‌کننده برخی ذهنیت‌ها و نگرش‌هایی است که در ارزیابی مردم نسبت به کمیت و کیفیت خدمات‌رسانی به سیل‌زدگان مؤثر واقع می‌شود.

روایت عمومی از علت سیلاب در پاسخ به این سؤال که کدام‌یک از عبارت‌ها در مورد وقوع سیلاب درست‌ترند؟ مورد سنجش قرار گرفت و نتایج حاصله به شرح جدول ۷-۱۳ خلاصه‌شده است.

جدول ۷-۱۲- ادراک عمومی از علت سیلاب به تفکیک شهرستان

ردیف	علت سیلاب	اق‌قلا	گمیشان	گلستان
۱	مقدار بارش خیلی زیاد بود و نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت	۱/۲	۳/۶	۲/۲
۲	مقدار بارش خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد	۸۸/۶	۹۳/۳	۹۰/۵
۳	مقدار بارش هم زیاد نبود و سیل درنتیجۀ مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد	۱۰/۲	۳/۱	۷/۴
۴	مجموع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

روایت غالب در اذهان عمومی این است که مقدار بارش خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد. تفاوت‌های کمی در بین پاسخگویان شهرستان اق‌قلا و گمیشان وجود دارد، به‌طوری‌که در گزینۀ سوم پاسخ بیش از ۱۰درصد پاسخگویان معتقدند که سیلاب صرفاً نتیجۀ مدیریت بد مدیران اتفاق افتاده و مقدار باران علت ان نبوده است درحالی‌که در میان پاسخگویان مردم گمیشان حدود ۳ درصد چنین نظری داشتند و اغلب پاسخگویان گمیشانی گزینۀ دوم را انتخاب کرده و بیان نموده‌اند که مقدار بارش خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد. این مسئله را می توان در سایر پاسخ‌های مردم هم دید. نوعی نارضایتی عمیق از عملکرد مدیران وجود دارد. این مسئله در ارزیابی اخلاقی و دینی مردم از فاجعه هم خودش را نشان میدهد. مسئله اراده الهی به باران، مسئله اصلی برای مردم نبوده، بلکه مسئله اصلی مقصران انسانی هستند که عامل اصلی این فاجعه بودند. این مسئله در ارزیابی‌های منفی و سوء ظنی دائمی نسبت به مدیران و مسئولان تداوم پیدا کرده است.

ادراک عمومی از علت بروز سیلاب به‌واسطۀ پرسش از نقش عوامل مختلف فنی و انسانی موردسنجش قرار گرفت. عواملی که در ایجاد سیل مؤثر دان استه شدند عبارت‌اند از: لایروبی‌نکردن رودخانه‌ها، ایجاد خانه‌ها و اراضی کشاورزی در نزدیکی رودخانه‌ها، وضعیت سیل بندها، مدیریت سدها، مقدار بارش باران و عملکرد مدیران مربوطه، که ارزیابی پاسخ‌گویان در جدول ذیل ارائه‌شده است.

جدول ۷-۱۳- دیدگاه مردم درباره نقش عوامل مختلف در ایجاد سیلاب

رتبه	عوامل ایجاد سیلاب	شهرستان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۱	لایروبی‌نکردن رودخانه‌ها	اق‌قلا	۰/۰	۰/۰	۰/۶	۹/۶	۸۹/۸	۴/۸۹
		گمیشان	۰/۰	۰/۴	۰/۹	۶/۷	۹۱/۹	۴/۹۰
		گلستان	۰/۰	۰/۲	۰/۷	۸/۵	۹۰/۶	۴/۹۰
۲	مدیریت نامناسب سدها	اق‌قلا	۰/۶	۰/۶	۱/۵	۴۴/۱	۵۳/۲	۴/۴۹
		گمیشان	۰/۵	۰/۹	۳۱/۱	۳۷/۴	۳۰/۱	۳/۹۶
		گلستان	۰/۵	۰/۷	۱۳/۳	۴۱/۵	۴۴/۰	۴/۲۸
۳	وضعیت نامناسب سیل بندها	اق‌قلا	۲/۳	۲/۳	۱۸/۲	۳۷/۷	۳۷/۳	۴/۱۱
		گمیشان	۰/۹	۰/۹	۳۱/۵	۵۴/۵	۱۱/۷	۳/۷۵
		گلستان	۱/۷	۱/۷	۲۳/۶	۴۴/۵	۲۶/۹	۳/۹۶
۴	مقدار زیاد بارش باران	اق‌قلا	۰/۶	۶/۶	۱۳/۲	۶۱/۰	۱۸/۶	۳/۹۰
		گمیشان	۰/۴	۱/۳	۱۴/۳	۷۰/۵	۱۳/۴	۳/۹۵
		گلستان	۰/۵	۴/۵	۱۳/۶	۶۴/۸	۱۶/۵	۳/۹۲
۵	ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها	اق‌قلا	۲/۷	۲/۷	۳۲/۰	۴۴/۷	۱۳/۱	۳/۵۸
		گمیشان	۱/۴	۱/۴	۳۸/۹	۵۱/۴	۴/۸	۳/۵۵
		گلستان	۲/۲	۲/۲	۳۴/۹	۴۷/۵	۹/۶	۳/۵۷
۶	ایجاد خانه‌ها و مزارع در نزدیکی رودخانه‌ها	اق‌قلا	۱۹/۵	۱۹/۵	۲۹/۸	۲۶/۴	۶/۸	۲/۸۴
		گمیشان	۹/۲	۹/۲	۵۷/۴	۳۰/۱	۱/۹	۳/۲۱
		گلستان	۱۲/۶	۱۲/۶	۴۱/۳	۲۹/۹	۴/۸	۲/۹۹

در خصوص علل وقوع سیلاب‌ها، عامل لایروبی‌نکردن رودخانه‌ها با بالاترین میانگین رتبه‌ای در رتبه اول قرارگرفته است. پس‌ازان، به ترتیب مدیریت نامناسب سدها و سیل بندها، مقدار زیاد بارش باران، ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها و سرانجام ایجاد خانه‌ها و مزارع در نزدیکی رودخانه‌ها قرار دارند. مجموع این عوامل نشان میدهد که کوتاهی‌های انسانی یا بدعملکردن مدیران در مدیریت درست منابع طبیعی عامل اصلی سیلاب بوده است.

۷-۲-۵. سرمایه اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب

میزان اعتماد مردم به نهادهای سیاسی و کمک‌رسان در سطح نسبتاً پایینی بوده است. تأثیر منفی این پایین بودن اعتماد در مورد سیل‌زدگان عدم همکاری آن‌ها با نهادهای دولتی، راضی نبودن به میزان کمک‌ها (هرچقدر که باشد) و گوش ندادن به حرف کمک-رسان‌ها در زمینهٔ تخلیه به‌موقع و... بوده است. این راضی نبودن بدین علت بوده که آن‌ها به اینده اعتماد نداشتند و به همین خاطر تا می‌توان استند، سعی در جمع‌کردن کمک‌ها داشتند به‌طوری‌که به سایرین چیزی نمی‌رسید. عدم اعتماد عموم شهروندان منجر به این شده بود که بسیاری به‌جای اهدای کمک‌های مردمی به نهادهای امدادرسان بیشتر مایل باشند که کمک‌هایشان را در قالب‌های دیگری چون سمن‌ها و یا توسط خودشان صورت پذیرد که این امر منجر به ناهماهنگی فزاینده در امدادرسانی‌ها شده بود و مدیریت واحدی در امدادرسانی وجود نداشته است. طبعا اعتماد نهادی شهروندان به همبستگی بالایی با نوع رفتار نهادهای سیاسی_دولتی به‌ویژه درگذشته دارد. هرچقدر درگذشته این نهادهای کمک‌رسان عملکرد بهتری داشتند، منجر به افزایش اعتماد مردم به این نهادها می-شود. برای مثال عملکرد دولت در زلزله کرمانشاه در این زمینه کاملا مؤثر است.

علی‌رغم تبلیغات گسترده‌ای که برای پوشش نیروهای مدنی و داوطلب زیر نظر هلال‌احمر صورت گرفت و باوجود مسدود کردن حساب‌های فردی اعلام‌شده برای دریافت‌کننده هدایای نقدی، متاسفانه تمکین به‌سختی انجام شد. ضروری است تمهیدات افزایش‌دهنده سرمایه اجتماعی توسط هلال‌احمر به کار گرفته شود. با توجه به‌صورت‌جلسات و ثبت ورود و خروج روزانه این سازمان،

به‌کارگیری دو مکانیسم شفافیت و پاسخگویی در این خصوص مؤثر است. درمجموع اعتماد مردم به نهادهای مردمی و سمن‌ها بیشترین میزان را به خود اختصاص داده است. این مسئله از یکسو ناشی از بی‌اعتمادی به نهادهای دولتی است و از سوی دیگر ناشی از عملکرد مفید و کارامدی نهادهای مردمی و گروه‌های جهادی در موقعیت بحران زدگی است. این دو تجربه سبب شده سرمایه اجتماعی نهادهای مردمی و سمن‌ها و جهادی‌ها بیشتری میزان باشد. نقدهای فراوانی به نحوه عملکرد هلال‌احمر وارد است. برخی از ایرادات مطرح‌شده مرتبط با پروتکل و چهارچوب وظایف تعریف‌شده این سازمان است. برای مثال به دلیل تسهیل در فرایند امدادرسانی و اطمینان از سلامت بسته‌های توزیعی زمان بحران، توزیع بسته مواد غذایی کنسرو شده در دستور کار سازمان هلال‌احمر است. صورت ناسازگار این وضعیت نمایش قصور در انجام وظایف هلال‌احمر در ممانعت از توزیع مواد غذایی گرم بود. متاسفانه توضیح قانع‌کننده‌ای در این خصوص به افکار عمومی داده نشده است.

- هلال‌احمر می‌توان است مکانیسم پاسخگویی بهتری نسبت به هدایا و مبالغ نقدی دریافتی از مردم بکار می‌گرفت. پاسخگویی به این معنی که میزان دریافت و محل هزینه مشخص باشد وجود ندارد. بخشی از این پاسخگویی مربوط به کنجکاوی هم‌وطنان ترکمن نسبت به اقلام و بسته‌های اهدایی کشور ترکیه است که با مهر این کشور و برای حمایت از شهروندان ترکمن اهداشده است. بررسی‌های ما بیانگر ان است که توزیع اقلام اهدایی توسط هلال‌احمر شهرستان و بین شهروندان سیستانی انجام‌شده است.

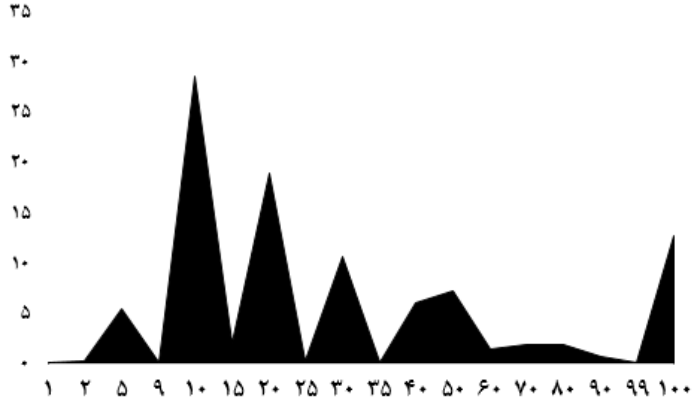
- مشاهدات بیانگر نوعی بی‌اعتمادی عمیق نسبت به عملکرد سازمان‌های دولتی از سوی شهروندان گلستانی به‌خصوص در مناطق سیل‌زده است. موارد حاشیه‌ساز در زمان سیل در تعمیق این نوع بی‌اعتمادی مؤثر بوده است. برای نمونه غیبت استاندار در زمان بحران، فراگیری حادثه که موجب بی‌نظمی در امدادرسانی توسط هلال‌احمر شد، استفاده از فرصت بحران برای نمایش برخی از مسئولان و... در این خصوص تاثیرگذار است.

بی‌اعتمادی سازمانی با انجام سازِکارهای شفاف‌سازی امکان ترمیم دارد. برای نمونه هلال‌احمر با شفاف کردن دریافتی‌های نقدی و غیر نقدی و چگونگی اهدا و هزینه کرد ان می‌تواند اعتماد سازمانی را به‌طور قابل‌توجهی بهبود دهد.

عدم پاسخگویی عامل مهمی در کاهش بی‌اعتمادی به عملکرد سازمان‌های دولتی است. جمعیت زیادی متاثر از سیل شدند و پرسشگری در مورد چرایی وقوع سیل و احتمال تهدید ان در اینده وجود دارد. ضروری ندانستن پاسخگویی به افکار عمومی در این خصوص موجب سوءاستفاده و نمایش سیاسی شد.

۷-۲-۶. تاثیرات اقتصادی ـ اجتماعی سیلاب‌ها

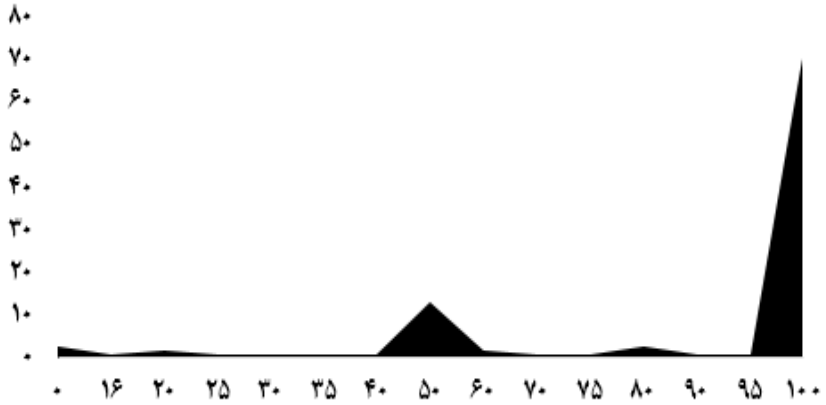
وقوع سیلاب در استان گلستان و در شهرهای گنبد، اق‌قلا، گمیشان اثرات مهم اقتصادی و اجتماعی بر زندگی ساکنین شهرستان‌های اسیب‌دیده و هزینه‌های اقتصادی و اجتماعی در استان داشته است. در گزارش حاضر نتایج تحلیلی ارزیابی اقتصادی اثرات سیلاب در شهرستان اق‌قلا و گمیشان با توجه به داده‌های مستخرج از پرسشنامه پیمایش ملی سیلاب (که شامل ۵۶۲ نمونه موردی در شهرستان اق‌قلا و ۲۲۴ نفر در شهرستان گمیشان بود)، به‌صورت تفصیلی تحلیل می‌شود. نتایج نشان از ان دارد که با این فرض که حداقل ۲۰درصد شهرستان گمیشان درگیر سیل بوده‌اند میزان خسارت در شهرستان گمیشان برابر با ۱۷۵،۱۳۵،۱۶۹ واحد براورد شده است. همچنین درصورتی‌که ۶۰درصد خانوارهای شهرستان اق‌قلا درگیر سیل بوده‌اند میزان خسارت در شهرستان اق‌قلا را برابر با ۱،۴۰۸،۸۵۲،۹۲۰ واحد براورد شده است.



نمودار ۷-۱- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به منزل مسکونی در اق‌قلا

۹۷/۹ درصد از اعضای نمونه در شهرستان اق‌قلا دارای منزل مسکونی بوده و ۸۸/۹درصد اعتقاد داشتند که منزل مسکونی انان خسارت‌دیده است. شکل زیر نشانگردرصد فراوانی برای هر میزان خسارت در اق‌قلا است. با توجه به شکل بالاترین میزان فراوانی در میزان ۹ تا ۲۵درصد قرار داشته است و تقریباً ۳درصد اعتقاد داشتند منزل مسکونی انان بالای ۹۰درصد خسارت‌دیده است. میانگین‌درصد خسارت به منازل مسکونی برابر با ۳۴درصد بوده است. در زمینه میزان خسارت به‌صورت میانگین برای هر یک از ۴۷۷ نفر پاسخ‌دهنده خسارت ۴۶۴۷۰ واحد براورد شد که درمجموعه خسارتی معادل با ۴۲۱۰۵۰۰ واحد به پاسخ‌دهندگان واردشده است. ۷۳درصد پاسخ‌دهندگان اعتقاددارند که با توجه به خسارت واردشده، منزل مسکونی انان قابل‌استفاده می‌باشد. همچنین ۵۴/۸درصد اعتقاددارند خسارت انان تاکنون جبران نشده است و تنها ۴درصد افراد خسارتشان جبران شد(۳۰/۱درصد اعتقاددارند تا حدودی خسارت آن‌ها جبران شده است). ۸۵ درصد از منازل مسکونی در گمیشان نیز مشمول خسارت شده‌اند هرچند ۹۶ درصد از افراد نمونه اعتقاد دارند پس از خسارت نیز می‌توان از منازل مسکونی خود استفاده کنند اما به‌صورت متوسط به هر یک از اهالی خسارت‌دیده در نمونه حاضر زیان ۳۰۱۹۰ واحدی وارد شد و در کل خسارت ۵۶۱۵۵۰۰ واحد به منازل مسکونی اعضای نمونه ۲۲۴ نفری در گمیشان خسارت وارد شد. ۴۸ درصد خسارت‌دیده‌ها نیز اعتقاددارند خسارت انان جبران نشده است.

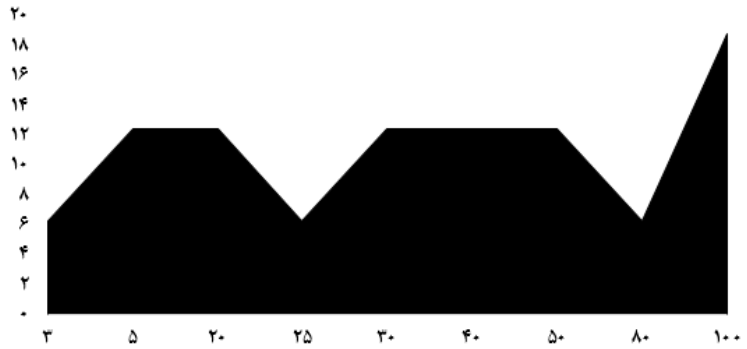
درمجموع اعضای نمونه در شهرستان اق‌قلا دارای ۳۷۵ هکتار زمین کشاورزی بوده‌اند. ازنظر تعداد، ۲۵درصد پاسخ‌دهنده‌ها زمین کشاورزی داشتند. که ۲۰درصد از انان به زمینشان خسارت وارد شد. بیش از ۷۹درصد از افرادی که زمین زراعی آن‌ها خسارت داشت، اعتقاد داشتند که میزان خسارت آن‌ها ۱۰۰درصد بوده است. به‌گونه‌ای که متوسط‌درصد خسارت زمین کشاورزی بیش از ۸۴درصد بوده است. متوسط خسارت واحد شده به هر یک از افراد مالک زمین زراعی برابر با ۵۹۲۱۴ واحد و درمجموع ۳۰۸۴۰۰۰ واحد خسارت به مالکان زمین‌های زراعی پاسخ‌دهنده‌ها وارد شد. ۷۶درصد از افراد نمونه اسیب‌دیده اظهار داشتند که زمین زراعی انان دیگر قابل‌استفاده نیست و ۶۱درصد از خسارت دیدگان نیز هنوز خسارتشان جبران نشده است. اعضای نمونه در گمیشان مالک ۱۹۲ هکتار زمین بودند و ازنظر تعداد ۳۱درصد از اعضا را شامل می‌شد. ۸۶درصد اعضا نمونه اعتقاد داشتند که زمین آن‌ها خسارت داشت و بیش از ۷۳درصد خسارت صددرصدی را تجربه کردند. به‌گونه‌ای که تقریباً ۷۷درصد اعضای خسارت‌دیده اعتقاددارند زمین زراعی انان دیگر قابلیت استفاده را ندارد. میزان مجموع خسارت وارد به اعضای نمونه در گمیشان در این بخش برابر با ۳۶۰۸۰۰۰ واحد می‌باشد که هر خسارت‌دیده اسیبی به اندازه ۶۰۱۳۳ واحد را تجربه کرده است.



نمودار ۷-۲- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به زمین زراعی در اق‌قلا

تنها ۰/۹درصد از افراد نمونه در شهرستان اق‌قلا دارای باغ بودند (۵ نفر از ۵۷۷ نفر نمونه). که تنها به ۲ نفر از آن‌ها خسارت واردشده است ودرصد خسارت نیز به‌طور متوسط ۲۵درصد بوده است. براورد خسارت نشان از مقدار خسارت ۲۰۰۰۰ واحدی برای باغات دو نفر اسیب‌دیده دارد. هرچند باغات اسیب‌دیده قابل‌استفاده است اما خسارت اسیب دیدگان در این بخش هنوز جبران نشده است. در گمیشان نیز تنها ۰/۹درصد مالک باغ بودند (۲ نفر) که به یک نفر از انان خسارت ۱۰۰۰۰ واحدی واردشده است.

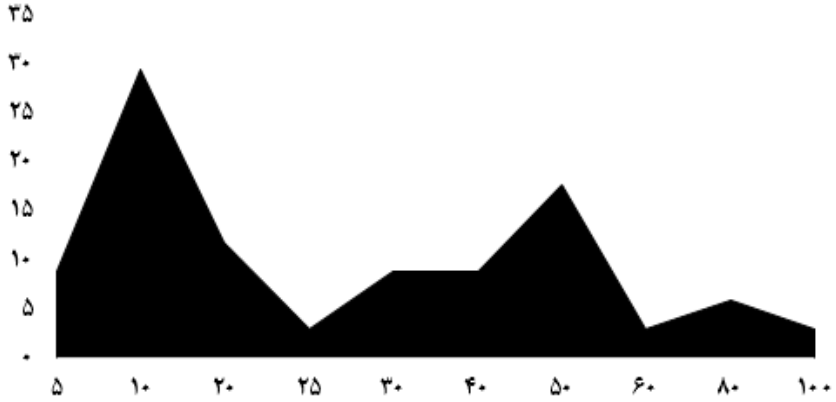
اعضای نمونه در اق‌قلا مالک ۶۲۹ راس گوسفند و بز بودند که به ۳۰درصد انان خسارت واردشده است. متوسط خسارت واردشده به هر یک از آن‌ها ۴۳درصد بوده است. به‌طور متوسط به هر یک از خسارت دیدگان ۲۲۲۳۵ واحد خسارت وارد شد و درمجموع میزان خسارت اظهارشده برابر با ۳۲۱۰۰۰ می‌باشد. ۱۷درصد از خسارت دیدگان اعتقاددارند که احشام انان دیگر قابل‌استفاده نیست و خسارت ۹۴درصد انان هنوز جبران نشده است. اعضای نمونه در گمیشان مالک ۲۲۰ راس گوسفند و بز بودند که ۲۹درصد از آن‌ها مشمول خسارت شدند. به‌گونه‌ای که خسارت ۲۸/۶درصد خسارت صددرصدی بود. کل خسارت وارد شده به نمونه گمیشان در این بخش برابر با ۴۲۰۰۰ واحد بود که به ازای هر یک از اعضای اسیب‌دیده، خسارت ۶۰۰۰ واحدی وارد امده است.



نمودار ۷-۳- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به گوسفند و بز در شهرستان اق‌قلا

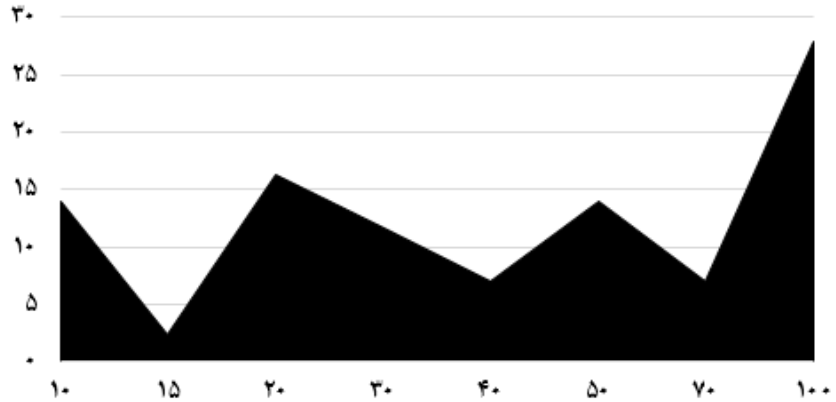
۸ درصد از اعضای نمونه در شهرستان اق‌قلا صاحب گاو بودند که درمجموع ۷۹ راس گاو در اختیار داشتند و ۱۸درصد از صاحبان گاو، احشام آن‌ها خسارت‌دیده است.درصد خسارت وارده به احشام نیز بین ۳ تا حداکثر ۵۰درصد بوده است. مجموع خسارت وارده در این بخش برابر با ۶۴۰۰۰ واحد می‌باشد و ۷۱درصد از خسارت دیدگان باور دارند که گاوهای آن‌ها قابل‌استفاده نبوده است. اعضای نمونه در گمیشان ۱۹ راس گاو داشتند که به ۹درصد از انان خسارت وارد شد. مجموع میزان خسارت در این بخش برای اعضای نمونه شهرستان گمیشان برابر با ۲۲۰۰۰ واحد بوده است.

۱۲ درصد از پاسخ‌دهندگان (۷۲ نفر) در شهرستان اق‌قلا صاحب محل کسب‌وکار بودند که به ۴۷درصد از آن‌ها خسارت واردشده است. با توجه به نموداردرصد فراوانی خسارت دیدگان می‌توان دریافت که بیش از ۵۰درصد خسارت دیدگان میزان خسارتشان کمتر از ۲۰درصد بوده است. مجموع خسارت واردشده در این بخش برابر با ۲۲۴۰۹ واحد بوده است که به‌صورت متوسط به هر یک از افراد خسارت‌دیده میزان ۷۳۹۵۰۰ واحد خسارت واردشده است. ۸۲درصد خسارت دیدگان اعتقاددارند همچنان محل کسب‌وکار آن‌ها قابل‌استفاده می‌باشد و خسارت ۹۷درصد از آن‌ها جبران نشده است. تقریباً ۸درصد از ساکنان گمیشان دارای محل کسب‌وکار بودند که به ۳۶درصد از انان خسارت وارد شد. هرچند همگی اعتقاددارند که پس از خسارت نیز محل کسب‌وکار انان قابل‌استفاده است اما میزان خسارت وارده در این بخش برابر با ۱۰۰۰۰۰ واحد بوده است.



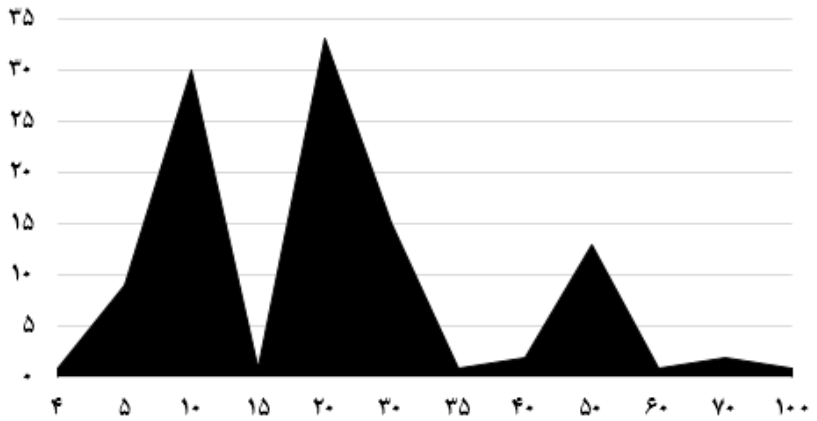
نمودار ۷-۴- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به محل کسب‌وکار در اق‌قلا

۱۴درصد از افراد نمونه در شهرستان اق‌قلا دارای وسایل و ابزار شغل و کسب و درامد بودند (۸۱ نفر) که به ۵۴درصد از وسایل و ابزار شغل و کسب و درامد آن‌ها خسارت واردشده است. که با توجه به نموداردرصد فراوانی نسبی، به بیش از ۵۰درصد آن‌ها میزان خسارت زیر ۴۰درصد واردشده است. کل خسارت واردشده در این بخش برابر با ۱۴۷۰۰۰۰ واحد است که به‌طور متوسط به هر یک از خسارت دیدگان ۳۵۰۰۰ واحد خسارت واردشده است. ۳۲درصد از خسارت دیدگان اعتقاددارند که ابزارشان همچنان قابل‌استفاده می‌باشد و خسارت هیچ‌کدام از افراد تاکنون جبران نشده است. ۱۸درصد از اعضای نمونه گمیشان نیز مالک وسایل و ابزار شغل و کسب و درامد بودند که به ۱۶/۷درصد از انان خسارت وارد شد. مجموع خسارت واردشده در این بخش برای اعضای نمونه گمیشان برابر با ۶۰۰۰۰ واحد بوده است.



نمودار ۷-۵- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به وسایل و ابزار شغل و کسب و درامد در اق‌قلا

۲۷۹ نفر معادل با ۴۹/۶ درصد از اعضای نمونه در شهرستان اق‌قلا دارای خودروی شخصی بوده‌اند که از این میان ۴۰ درصد خسارت‌دیده‌اند. با توجه به نموداردرصد توزیع فراوانی نزدیک به ۸۰درصد افرادی که خودروی شخصی آن‌ها اسیب‌دیده، میزان خسارت را کمتر از ۳۰درصد براورد می‌کنند. علاوه بر این مجموع خسارت واردشده به خودروهای شخصی در نمونه موردبررسی برابر با ۷۱۳۰ واحد بوده است که به‌طور متوسط هریک از افراد اسیب‌دیده میزان ۶۵۴۱ واحد اسیب در بخش خودروهای شخصی متحمل شده‌اند. در این میان تنها ۶/۴درصد از خودروهای اسیب‌دیده دیگر قابلیت استفاده را نداشتند. خسارت ۹۹ درصد از خودروهای اسیب‌دیده در نمونه موردبررسی نیز همچنان جبران نشده است. ۴۰ درصد از اعضای نمونه در گمیشان نیز خودروی شخصی داشتند که به ۲۱/۳درصد از انان خسارت واردشده است. بالاترین میزان خسارت به خودروی شخصی خسارت ۵۰درصدی بود و بیشترین فراوانی در خسارت ۱۰درصدی به خودرو اتفاق افتاده است. مجموع خسارت واردشده به خودروهای اعضای نمونه در گمیشان برابر با ۲۲۴۰۰۰ واحد می‌باشد و به‌صورت متوسط به هر یک از اعضای اسیب‌دیده خسارت ۱۳۵۵۵ واحدی وارد امده است. هرچند همگی اعتقاددارند خودرو انان همچنان قابل‌استفاده است اما همچنان خسارت هیچ‌کدام از آن‌ها جبران نشده است.



نموار ۷-۶- درصد فراوانی برای‌درصد خسارات به خودرو در شهرستان اق‌قلا

۳۶ درصد از نمونه در شهرستان اق‌قلا دارای موتورسیکلت بودند (۳۵۸ نفر) و ۳۰درصد از این افراد موتورسیکلت‌شان خسارت‌دیده است (۵۹ نفر)درصد خسارت ۶۰درصد از افراد کمتر از ۴۰ درصد ارزش موتورسیکلت‌شان بوده است. مجموع خسارت واردشده به موتورسیکلت داران برابر با ۱۴۳۲۰۰ واحد بوده است که به‌طور متوسط به هر یک از افراد خسارت‌دیده به‌اندازه ۲۶۰۳ واحد خسارت واردشده است. ۶۸/۵ درصد از موتورسیکلت‌های اسیب‌دیده قابلیت استفاده مجدد را داشته و بقیه قابل‌استفاده نیستند. خسارت هیچ‌کدام از اسیب‌دیدگان در این بخش نیز جبران نشده است. ۳۹/۴ درصد از اعضای نمونه در گمیشان موتورسیکلت داشتند که تنها به ۱۰درصد انان خسارت واردشده است. میزان خسارت واردشده در این بخش برابر با ۱۵۵۰۰ واحد می‌باشد.

۹۷درصد از اعضای نمونه در شهرستان اق‌قلا (۵۴۵ نفر) دارای فرش ماشینی بودند که ۲۵درصد از آن‌ها متحمل خسارت شدند. بررسی‌درصد خسارت واردشده نشان از ان دارد که ۱۵درصد مالکان فرش ماشینی خسارت صددرصدی را متحمل شده‌اند. کل خسارت وارده در این بخش به افراد برابر با ۶۷۶۰۰۰ واحد بوده که به‌صورت متوسط به هر یک از افراد خسارت‌دیده به‌اندازه ۵۳۲۲ واحد خسارت واردشده است. ۷۵درصد از خسارت‌دیده‌های فرش ماشینی اعتقاددارند که کالای آن‌ها دیگر قابلیت استفاده را ندارد و خسارت ۹۸درصد از افراد اسیب‌دیده جبران نشده است. ۹۶/۴درصد از اعضای نمونه در شهرستان گمیشان دارای فرش ماشینی بودند که تنها به ۱۰درصد از آن‌ها خسارت وارد شد که خسارت وارده به ۲۹درصد از انان خسارت صددرصدی بود و درمجموع میزان ۱۲۵۱۰۰ واحد خسارت به اعضای نمونه در گمیشان در این بخش وارد شد.

۹۹درصد از اعضای نمونه در شهرستان اق‌قلا دارای لوازم اشپزخانه بودند که دراین‌بین تنها ۲۳/۸درصد از افراد دارای اسیب در این حوزه بوده‌اند. بررسی‌درصد اسیب لوازم اشپزخانه اسیب دیدها نشان از ان دارد که نزدیک به نیمی از ان‌هادرصد اسیب کمتر از ۳۵درصد را متحمل شده‌اند. در این بخش کل اسیب براوردی اعضای نمونه برابر با ۷۹۳۹۹۹ واحد بوده و هر یک از اسیب دیدها در این حوزه خسارتی معادل با ۶۵۰۸ واحد را متحمل شده‌اند. ۷۰درصد افراد اسیب‌دیده اعتقاددارند وسایل آن‌ها دیگر قابلیت استفاده را ندارد. و خسارت ۹۹ درصد از افراد نیز تاکنون جبران نشده است. ۹۹درصد از نمونه گمیشان نیز دارای لوازم اشپزخانه بودند که به ۵درصد از انان خسارت وارد شد. براورد میزان خسارت در این بخش نشان از ۹۳۰۰۰ واحد اسیب پولی به لوازم اشپزخانه اعضای نمونه دارد.

۶۶درصد اعضای نمونه در شهرستان اق‌قلا دارای تلویزیون معمولی بودند و ۲۹/۳درصد از آن‌ها متحمل خسارت شدند. بررسی توزیع فراوانی افراد خسارت‌دیده در این بخش نشان از ان دارد ۱۱/۶درصد از تلویزیون‌های خسارت‌دیده اسیب ۱۰۰درصدی داشته‌اند. کل خسارت واردشده به اعضای نمونه در این بخش برابر با ۲۵۳۰۰ واحد بوده است که هر یک از افراد اسیب‌دیده خسارتی معادل با ۲۵۰۷ واحد را متحمل شده‌اند. ۷۰درصد از تلویزیون‌های اسیب‌دیده دیگر قابلیت استفاده را نخواهد داشت و خسارت ۹۹درصد افراد جبران نشده است. ۸۲درصد از اعضای نمونه گمیشان دارای تلویزیون معمولی بودند و به ۲۰/۶ در صد از انان خسارت وارد شد میزان خسارت وارده به ۲۸/۶درصد از افراد نمونه گمیشان در این بخش خسارت صددرصدی بوده است. مجموع خسارت وارده به اعضای نمونه برابر با ۴۸۶۰۰ واحد بود.

۱۵درصد از اعضای نمونه در اق‌قلا که دارای تلویزیون ال‌ای دی بودند به تلویزیون آن‌ها خسارت وارد شد. ۷۳/۵ خسارت واردشده خسارت صددرصدی بود. کل خسارت واردشده در این بخش برای اعضای نمونه برابر با ۳۰۲۰۰۰ واحد بود که به‌صورت متوسط هر یک از خسارت دیدگان ۹۱۵۱ واحد خسارت متحمل شدند. ۸۴درصد از خسارت دیدها باور دارند که تلویزیون آن‌ها دیگر قابل‌استفاده نیست و خسارت هیچ‌کدام از آن‌ها جبران نشده است. حدود ۳۲درصد از اعضای نمونه گمیشان تلویزیون ال‌ای دی داشتند و به ۸/۸درصد از انان خسارت وارد شد کل خسارت واردشده در این بخش برابر با ۱۱۰۰۰ واحد بود.

در میان اعضای نمونه اق‌قلا ۹۸درصد دارای یخچال بودند و ۳۷درصد از یخچال‌ها در سیل اسیب‌دیده است. بررسی اظهارنظر افراد در مورددرصد اسیب‌دیدگی یخچال‌های نمونه موردبررسی نشان از ان دارد که ۴۰درصد آن‌ها اسیب صددرصدی داشته‌اند. براورد میزان خسارت وارده به اعضای نمونه نشان از ان دارد که درمجموع میزان ۹۴۵۲۰۰ واحد خسارت به ۱۹۸ نفر از اسیب‌دیده‌های این بخش واردشده است که به‌صورت متوسط هر یک از افراد اسیب‌دیده ۴۷۷۳ واحد خسارت را متحمل شده‌اند. ۴۷/۵درصد از مالکان یخچال‌های اسیب‌دیده اعتقاددارند که یخچال آن‌ها دیگر قابلیت استفاده را ندارد و خسارت ۹۴درصد از اسیب‌دیده‌های این بخش نیز هنوز جبران نشده است. ۹۶درصد از اعضای نمونه گمیشان دارای یخچال معمولی بودند که به ۲۶درصد از انان خسارت وارد شد. هرچند وسیله ۸۹درصد انان همچنان قابل‌استفاده است اما مقدار ۳۱۲۵۰۰ واحد خسارت به مالکان یخچال در نمونه گمیشان واردشده است.

۳۳درصد از اعضای نمونه اق‌قلا دارای فریز بودند (۱۸۳ نفر) و از این تعداد ۱۵/۸درصد اعتقاددارند فریزر آن‌ها در حادثه سیل اسیب‌دیده است. ۵۰درصد از افراد اسیب‌دیده در این بخش باور دارند که‌درصد خسارت وارده به فریزر انان صد در صد بوده است. براورد مجموع خسارت واردشده به اسیب دیدگان در این بخش نشان از میزان خسارت ۲۹۱۴۹۹ واحدی برای کل اعضای نمونه دارد که به‌صورت متوسط هر یک از اعضای اسیب‌دیده خسارت ۱۰۴۱۰ واحدی را متحمل شده‌اند. ۵۳درصد از اسیب‌دیده‌های این بخش اعتقاد دارند که فریزر انان دیگر قابلیت استفاده را ندارد و خسارت ۹۳درصد از افراد اسیب‌دیده در این بخش هنوز جبران نشده است. ۶۰درصد از اعضای نمونه گمیشان فریزر داشتند و به ۸/۳درصد از انان خسارت وارد شد. خسارت واردشده به ۲۰درصد از انان صددرصدی بوده و ۴۰درصد از افراد اسیب‌دیده دیگر قادر به استفاده از فریزر خود نیستند. کل ارزش خسارت برابر با ۲۱۵۰۰۰ واحد می‌باشد.

۷ درصد از اعضای نمونه اق‌قلا مالک کولر بودند (۳۵ نفر) که ۲۹ نفر از آن‌ها متحمل خسارت در جریان سیل شده‌اند. بررسی امار نمونه نشان از ان دارد که ۳۱درصد از افراد اسیب‌دیده باور دارند کولر انان اسیب صددرصدی داشته است. براورد مجموع خسارت در این بخش نشان از ان دارد که خسارت ۷۵۳۵۰ واحد به‌کل اعضای نمونه واردشده است و به‌صورت متوسط به هرکدام از افراد خسارت‌دیده ۲۵۹۸ واحد خسارت واردشده است. ۳۸درصد از افراد خسارت‌دیده در این بخش اعتقاددارند که کولر انان دیگر قابلیت استفاده را ندارد و ۹۶/۶درصد نیز هنوز خسارتشان جبران نشده است. ۸۵درصد از اهالی گمیشان مالک کولر بودند که تنها به ۳/۲درصد از انان اسیب وارد شد. ارزش کل خسارت برای نمونه گمیشان برابر با ۳۰۰۰ واحد می‌باشد.

۸۱درصد از اعضای نمونه اق‌قلا مالک ماشین لباس‌شویی بودند (۴۵۵ نفر) که ۳۲درصد از انان در حادثه سیل مورد اسیب واقع شدند. بررسی نمونه نشان از ان دارد که ۵۱/۴درصد از مالکان ماشین لباس‌شویی اسیب‌دیده باور دارند دارایی آن‌ها اسیب صددرصدی داشته است. براورد کل خسارت وارده به اعضای نمونه نشان از ان دارد که مقدار خسارت برابر با ۴۵۳۶۰۰ واحد می‌باشد و هر یک از افراد اسیب‌دیده در این بخش متحمل زیان ۳۳۱۰ واحدی شده‌اند. ۶۵درصد ماشین لباس‌شویی‌های اسیب‌دیده دیگر قابلیت استفاده ندارند و در این میان ۹۹/۳درصد اعتقاد دارند خسارت آن‌ها اصلا جبران نشده است. ۷۵درصد از اعضای نمونه گمیشان مالک ماشین لباس‌شویی بودند که به ۲۴/۶درصد از آن‌ها خسارت وارد شد. مقدار خسارت واردشده در این بخش برای کل نمونه گمیشان برابر با ۷۱۵۰۰ واحد می‌باشد.

۲۰درصد مالکان ماشین ظرف‌شویی در اق‌قلا متحمل خسارت در حادثه سیل شدند و در این میان میزان اسیب همگی صددرصدی بوده است. براورد خسارت اعضای نمونه در این بخش نشان از خسارت ۱۵۰۰۰ واحدی برای کل نمونه و برای هر یک از دو نفر اسیب‌دیده خسارت ۷۵۰۰ واحد دارد. این دو فرد اسیب‌دیده اعتقاد دارند که ماشین ظرف‌شویی انان دیگر قابلیت استفاده نداشته و خسارتشان نیز جبران نشده است. اعضا نمونه در گمیشان فاقد ماشین ظرف‌شویی بودند.

۱۳/۵درصد از اعضای نمونه اق‌قلا در منزل خود مبلمان داشتند (۷۶ نفر) که ۲۵/۷درصد از انان متحمل خسارت شدند. ۷۰/۶درصد از افراد خسارت‌دیده اعتقاد دارند که میزان خسارت واردشده به مبلمان انان صد در صد بوده است. براورد مقدار خسارت وارده به اعضای نمونه نشان از ان دارد که درمجموع میزان خسارت ۷۰۰۰۰ واحدی به ۱۷ نفر از کل اعضای نمونه واردشده است که به‌صورت متوسط برای هر فرد اسیب‌دیده خسارت ۴۱۱۷ واحدی می‌باشد. ۷۶درصد از افراد اسیب‌دیده در این بخش اعتقاد دارند که مبلمان انان دیگر قابلیت استفاده را ندارد و خسارت هیچ‌کدام از انان در این بخش جبران نشده است. در گمیشان اسیبی به مبلمان اعضای نمونه وارد نشد.

۱۸درصد از اعضای نمونه اق‌قلا مالک رایانه و لپ‌تاپ بودند (۱۰۲ نفر) که ۱۸/۸درصد از انان در حادثه سیل متحمل زیان شدند. ۹۴درصد از افراد اسیب‌دیده در این بخش اعتقاددارند که خسارت وارده به رایانه و لپ‌تاپ انان صد در صد بوده است. مجموع خسارت وارده در این بخش برابر با ۱۱۱۰۰۰ واحد بود که به‌صورت متوسط هر یک از افراد اسیب‌دیده خسارتی معادل با ۶۵۲۹ واحد را متحمل شدند. ۸۲درصد از افراد اسیب‌دیده اعتقاددارند که وسیله انان دیگر قابلیت استفاده را ندارد و خسارت هیچ‌کدام از انان نیز جبران نشده است. در گمیشان نیز میزان خسارت واردشده به لپ‌تاپ اعضای نمونه برابر با ۵۰۰۰ واحد بوده است.

تنها ۵/۷درصد از اعضای نمونه اق‌قلا مالک مایکروفر بودند (۳۲ نفر) و تنها ۴ نفر اعتقاد داشتند که وسیله آن‌ها در حادثه سیل اسیب‌دیده است. کل خسارت براورد شده به این افراد برابر با ۸۵۰۰ واحد می‌باشد. ۷۵درصد باور دارند که وسیله انان قابل‌استفاده نیست و خسارت هیچ‌کدام از انان نیز جبران نشده است. اسیبی در این بخش به اعضای نمونه گمیشان وارد نشده است.

۴۲درصد از مالکان تختخواب در نمونه اق‌قلا باور دارند که وسیله انان اسیب‌دیده است (۳۳ نفر) و ۶۶/۷درصد از انان اعتقاددارند میزان اسیب صد در صد بوده است. کل خسارت براورد شده در این بخش برابر با ۱۴۸۰۰۰ واحد می‌باشد که به‌صورت متوسط هر یک از افراد اسیب‌دیده خسارت ۴۴۸۴ واحدی را متحمل شده‌اند. ۷۸/۸درصد از افراد اسیب‌دیده در این بخش اعتقاد دارند که تخت خواب انان دیگر قابلیت استفاده را ندارد و خسارت هیچ‌کدام از انان تاکنون جبران نشده است. اسیبی در این بخش به اعضای نمونه گمیشان وارد نشده است.

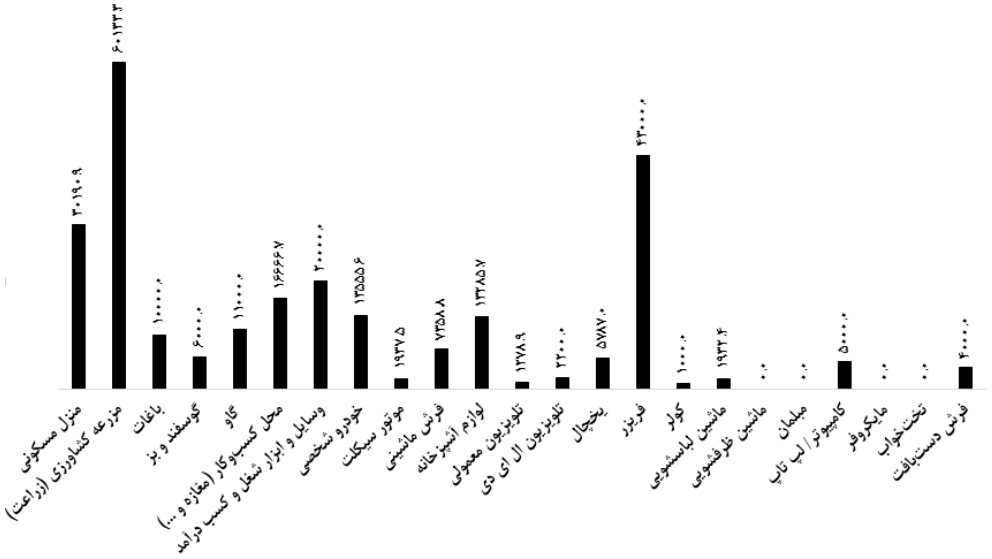
۶۰درصد از اعضای نمونه اق‌قلا (۳۳۸ نفر) مالک فرش دست‌بافت بودند و ۱۲/۲درصد از انان باور دارند که فرش انان در حادثه سیل متحمل زیان شده است. ۵۳درصد از افراد زیان‌دیده اعتقاددارند که وسیله آن‌ها زیان صددرصدی در جریان سیل دیده است. کل خسارت واردشده در این بخش برابر با ۱۸۶۰۰۰ واحد می‌باشد که به هرکدام از اسیب‌دیده خسارتی معادل با ۵۶۳۶ واحد واردشده است. ۶۹/۷درصد از افراد اسیب‌دیده در این بخش اعتقاددارند وسیله انان دیگر قابلیت استفاده را ندارد و خسارت هیچ‌کدام از انان نیز جبران نشده است. ۷۸/۶درصد از نمونه گمیشان مالک فرش دست‌بافت بودند که حدود ۷درصد از انان متحمل خسارت شدند. مجموع خسارت واردشده در این بخش برای اعضای نمونه گمیشان برابر با ۷۰۰۰ واحد بود.

در میان داده‌های موجود و امارهای گرفته شده، بخشی از جمعیت شاغلو نوع مشاغل آن‌ها نادیده گرفته است. جمعیتی که درامدشان ناشی از کارگری یا کارهای روزانه (فروش روزانه نیروی کارشان) است یا یک گروه بسیار جدی و مهم یعنی ماهی گیران که جمعیت قابل توجهی بودند و اتفاقا یکی از دلایل امدادرسانی موفق تر در تجربه سیل گامیشان همین گروه از مشاغل بودند که بواسطه ابزارهای شغلی آن‌ها یعنی قایق، توان استند در شرایط سیلاب کمک بسیاری به جابجایی مردم و کمک‌ها و... بکنند. هرچند بسیاری از آن‌ها در حمایت‌های بعدی مانند وام معیشت و... نادیده گرفته شده‌اند. در نهایت مشاغل روزمزد و کارگران فصلی و مهمتر از هم مشاغل شیلاتی و ماهیگیری در سرشماری‌ها و کمک‌های بعدی دولتی نادیده گرفته شده‌اند. این مسئله در مورد برخی مشاغل دیگر نیز صادق است. به همین سبب فقدان یک الگوی سرشماری فراگیر در مردحله بازسازی و احیای جامعه بحران زده، بسیار اهمیت دارد که بتوان عدالت را در حمایت‌های مردمی و دولتی و توزیع آن‌ها بین مردم راعت کرد. بخشی از نارضایتی‌های مردمی دقیقا ناشی از همین نادیده انگاری سیستماتیک برخی گروه‌های شغلی (ماهیگیران، دستفروشان، کارگران و...) شده است.

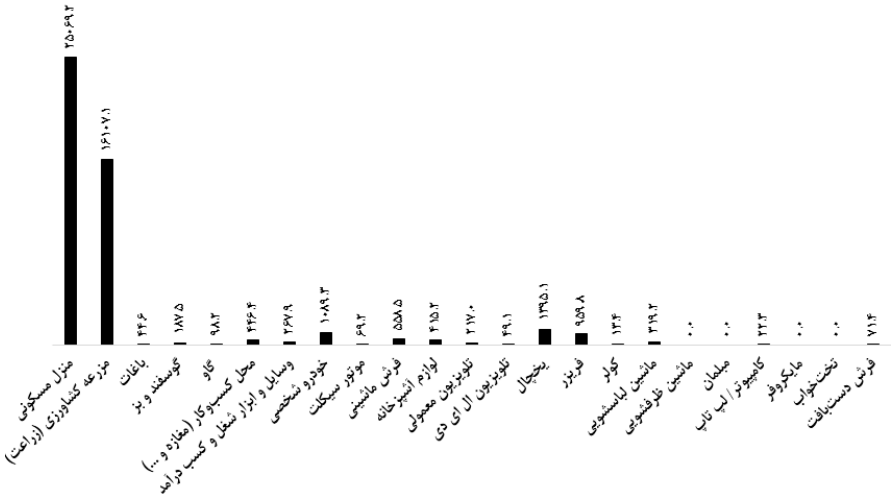
۷-۲-۶-۱. جمع‌بندی خسارات

درمجموع بررسی میزان خسارت در حادثه سیل نشان از ان دارد که به‌صورت متوسط سرانه میزان خسارت برای هر خانوار نمونه اسیب‌دیده در سه بخش مزرعه کشاورزی (همان‌طور که گفته شد مشاغلی مانند ماهیگیری و کارهای روزمزد در سرشماری‌های نادیده گرفته شده‌اند)، منزل مسکونی و وسایل و ابزار شغل و کسب درامد و همچنین محل کسب‌وکار و مغازه بالاتر از سایر بخش‌ها بوده است. بدیهی است این چهار بخش به‌صورت مستقیم با رفاه خانوار مرتبط هستند و به‌گونه‌ای که اسیب به منزل مسکونی رفاه خانوار برای سکونت را تحت‌الشعاع قرار داده و سه بخش دیگر به‌صورت مستقیم با معیشت خانوار مرتبط هستند علاوه بر این بررسی دقیق نمودار زیر نشان از ان دارد که زیر بخش دامداری که یکی دیگر از کسب‌وکارهای مهم در مناطق سیل‌زده استان گلستان است نیز پس از چهار بخش فوق در جایگاه بالاترین میزان اسیب‌دیده‌ها قرارگرفته است. بنابراین باید توجهی ویژه به امنیت کسب‌وکارهای اسیب‌دیده‌های سیل داشت زیرا بالاترین اسیب وارده در این حادثه به بخش کسب‌وکارهای افراد چه در حوزه کشاورزی و دامداری و چه در حوزه کسب‌وکارهای خدماتی واردشده است.

با توجه به نتایج نهایی به‌صورت متوسط به هر یک از افراد نمونه (۲۲۴) نفری در شهرستان گمیشان ۴۷۴۰۰ واحد خسارت واردشده و هر یک از اسیب‌دیدگان در این شهرستان به‌صورت متوسط متحمل زیان ۲۵۴۳۲۶ واحد شدند. نمودارهای زیر نشان‌دهنده میانگین میزان خسارت واردشده در هر بخش به اعضای نمونه شهرستان گمیشان در دو بعد اعضای اسیب‌دیده و اعضای کل نمونه می‌باشد.

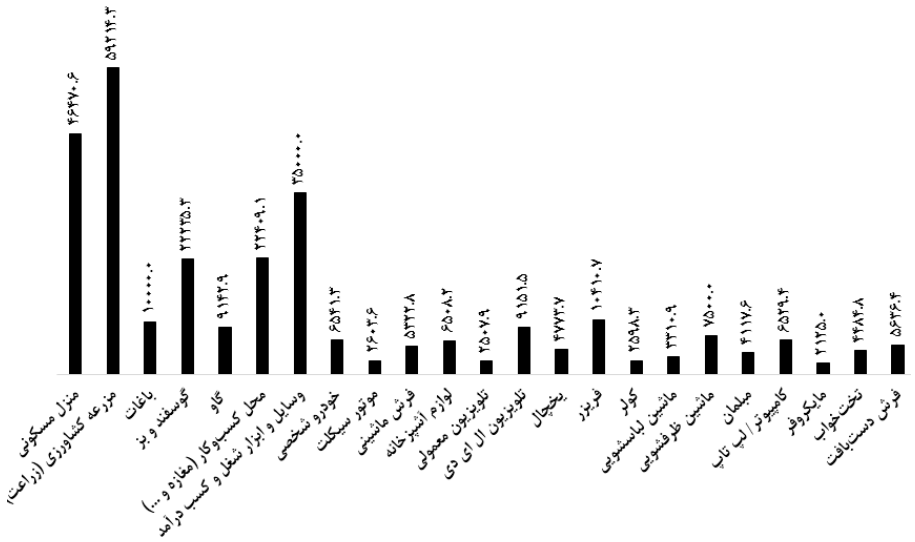


نمودار ۷-۷- متوسط خسارت وارده به هر یک از اعضای اسیب‌دیده در زیربخش‌های مختلف شهرستان گمیشان

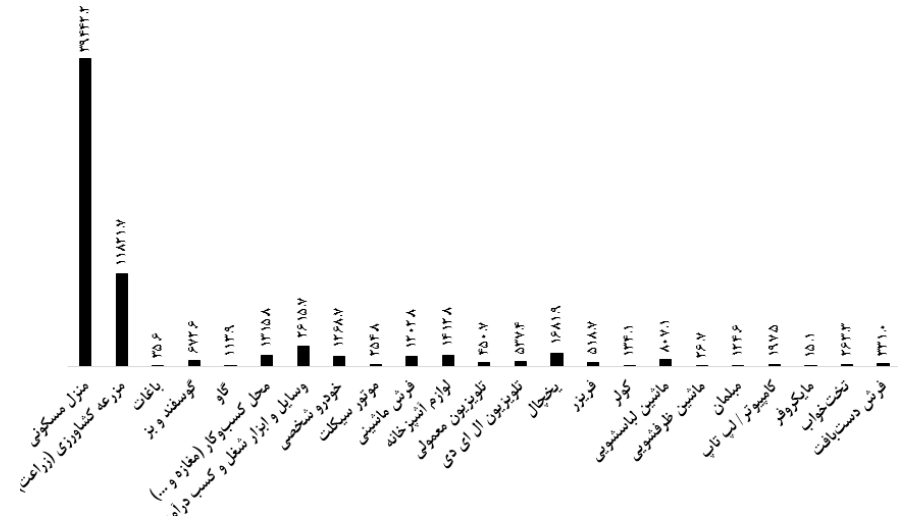


نمودار ۷-۸- متوسط خسارت وارده به هر یک از اعضای نمونه در زیربخش‌های مختلف شهرستان گمیشان

با توجه به نتایج نهایی به‌صورت متوسط هر یک از افراد نمونه (۵۶۲ نفر) در شهرستان اق‌قلا خسارتی معادل با ۶۵۲۴۴/۶ واحد متحمل شدند همچنین به هر یک از اسیب‌دیده‌ها خسارتی معادل با ۲۸۸۵۹۴/۵ واحد واردشده است. نمودارهای زیر نشان‌دهنده میانگین میزان خسارت واردشده در هر بخش به اعضای نمونه شهرستان اق‌قلا در دو بعد اعضای اسیب‌دیده و اعضای کل نمونه می‌باشد.



نمودار ۷-۹- متوسط خسارت وارده به هر یک از اعضای آسیب‌دیده در هر بخش نمونه در زیر بخش‌های مختلف شهرستان اق‌قلا



نمودار ۷-۱۰- متوسط خسارت وارده به هر یک از اعضای نمونه در زیر بخش‌های مختلف شهرستان اق‌قلا

به‌منظور براورد حدودی از میزان خسارت سیل در هر یک از دو شهرستان گمیشان و اق‌قلا به طریق ذیل عمل می‌کنیم. درصورتی‌که تعداد خانوارهای شهرستان گمیشان را بر اساس سرشماری نفوس مسکن سال ۱۳۹۵ برابر با ۱۸۴۷۴ خانوار در نظر گرفته شود و با این فرض که حداقل ۲۰ درصد شهرستان گمیشان درگیر سیل بوده‌اند می‌توان نتایج نمونه مربوط به شهرستان گمیشان را به‌کل شهرستان تعمیم داد (البته با اعمال فروض ساده‌سازی و تنها برای دستیابی به براوردی کلی از خسارت). در این صورت همان‌گونه که در جدول ذیل مشخص‌شده است، می‌توان میزان خسارت در شهرستان گمیشان را برابر با ۱۷۵،۱۳۵،۱۶۹ واحد براورد کرد.

همچنین درصورتی‌که تعداد خانوارهای شهرستان اق‌قلا را بر اساس سرشماری نفوس مسکن سال ۱۳۹۵ برابر با ۳۵۹۸۹ خانوار در نظر گرفته شود و با این فرض که حداقل ۶۰درصد شهرستان اق‌قلا درگیر سیل بوده‌اند می‌توان نتایج نمونه مربوط به شهرستان اق‌قلا را به‌کل شهرستان تعمیم داد (البته با اعمال فروض ساده‌سازی و تنها برای دستیابی به براوردی کلی از خسارت). در این صورت

همان‌گونه که در جدول ذیل مشخص‌شده است، می‌توان میزان خسارت در شهرستان اق‌قلا را برابر با ۱،۴۰۸،۸۵۲،۹۲۰ واحد براورد کرد.

جداول ذیل نشان‌دهنده جزییات محاسبات انجام‌شده برای خسارات وارده در شهرستان‌های گمیشان و اق‌قلا در بخش‌های مختلف مورد پرسش می‌باشد.

جدول ۷-۱۴- میزان خسارت براورد شده برای نمونه و جامعه در شهرستان اق‌قلا به تفکیک هر یک از اقلام اصلی

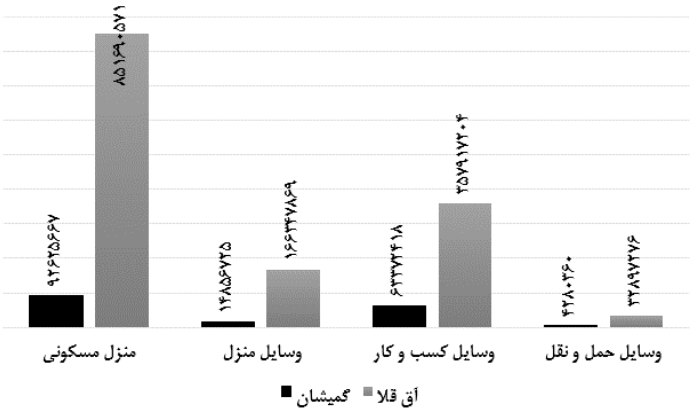
	تعداد خسارت‌دیده	درصد خسارت‌دیده‌ها	کل خسارت نمونه	میانگین خسارت از کل نمونه	میانگین خسارت هر اسیب‌دیده	میزان خسارت در شهرستان اق‌قلا (براورد)
منزل مسکونی	۴۷۷	۸۴,۹	۲۲۱۶۶۵۰۰	۳۹۴۴۲,۲	۴۶۴۷۰,۶	۸۵۱۶۹۰۵۷۱,۴
مزرعه کشاورزی (زراعت)	۱۱۲	۲۰,۰	۶۶۳۲۰۰۰	۱۱۸۲۱,۷	۵۹۲۱۴,۳	۲۵۵۲۷۱۷۰۹,۱
باغات	۲	۰,۴	۲۰۰۰۰	۳۵,۶	۱۰۰۰۰,۰	۷۶۸۴۴۸,۴
گوسفند و بز	۱۷	۳,۰	۳۷۸۰۰۰	۶۷۲,۶	۲۲۲۳۵,۳	۱۴۵۲۳۶۷۴,۷
گاو	۷	۱,۲	۶۴۰۰۰	۱۱۳,۹	۹۱۴۲,۹	۲۴۵۹۰۳۴,۹
محل کسب‌وکار (مغازه و...)	۳۳	۵,۹	۷۳۹۵۰۰	۱۳۱۵,۸	۲۲۴۰۹,۱	۲۸۴۱۳۳۷۹,۵
وسایل و ابزار شغل و کسب درامد	۴۲	۷,۵	۱۴۷۰۰۰۰	۲۶۱۵,۷	۳۵۰۰۰,۰	۵۶۴۸۰۹۵۷,۳
خودرو شخصی	۱۰۹	۱۹,۴	۷۱۳۰۰۰	۱۲۶۸,۷	۶۵۴۱,۳	۲۷۳۹۵۱۸۵,۴
موتورسیکلت	۵۵	۹,۸	۱۴۳۲۰۰	۲۵۴,۸	۲۶۰۳,۶	۵۵۰۲۰۹۰,۵
فرش ماشینی	۱۲۷	۲۲,۶	۶۷۶۰۰۰	۱۲۰۲,۸	۵۳۲۲,۸	۲۵۹۷۳۵۵۵,۹
لوازم اشپزخانه	۱۲۲	۲۱,۷	۷۹۳۹۹۹	۱۴۱۲,۸	۶۵۰۸,۲	۳۰۵۰۷۳۶۳,۰
تلویزیون معمولی	۱۰۱	۱۸,۰	۲۵۳۳۰۰	۴۵۰,۷	۲۵۰۷,۹	۹۷۳۲۳۹۹,۰
تلویزیون ال‌ای دی	۳۳	۵,۹	۳۰۲۰۰۰	۵۳۷,۴	۹۱۵۱,۵	۱۱۶۰۳۵۷۰,۸
یخچال	۱۹۸	۳۵,۲	۹۴۵۲۰۰	۱۶۸۱,۹	۴۷۷۳,۷	۳۶۳۱۶۸۷۱,۳
فریزر	۲۸	۵,۰	۲۹۱۴۹۹	۵۱۸,۷	۱۰۴۱۰,۷	۱۱۲۰۰۰۹۷,۰
کولر	۲۹	۵,۲	۷۵۳۵۰	۱۳۴,۱	۲۵۹۸,۳	۲۸۹۵۱۲۹,۳
ماشین لباسشویی	۱۳۷	۲۴,۴	۴۵۳۶۰۰	۸۰۷,۱	۳۳۱۰,۹	۱۷۴۲۸۴۰۹,۷
ماشین ظرف‌شویی	۲	۰,۴	۱۵۰۰۰	۲۶,۷	۷۵۰۰,۰	۵۷۶۳۳۶,۳
مبلمان	۱۷	۳,۰	۷۰۰۰۰	۱۲۴,۶	۴۱۱۷,۶	۲۶۸۹۵۶۹,۴
کامپیوتر/ لپ‌تاپ	۱۷	۳,۰	۱۱۱۰۰۰	۱۹۷,۵	۶۵۲۹,۴	۴۲۶۴۸۸۸,۶
مایکروفر	۴	۰,۷	۸۵۰۰	۱۵,۱	۲۱۲۵,۰	۳۲۶۵۹۰,۶
تختخواب	۳۳	۵,۹	۱۴۸۰۰۰	۲۶۳,۳	۴۴۸۴,۸	۵۶۸۶۵۱۸,۱
فرش دست‌بافت	۳۳	۵,۹	۱۸۶۰۰۰	۳۳۱,۰	۵۶۳۶,۴	۷۱۴۶۵۷۰,۱
جمع کل خسارات وارده				۶۵۲۴۴,۶	۲۸۸۵۹۴,۵	۱۴۰۸۸۵۲۹۲۰

جدول ۷-۱۵- میزان خسارت براورد شده برای نمونه و جامعه در شهرستان گمیشان به تفکیک هر یک از اقلام اصلی

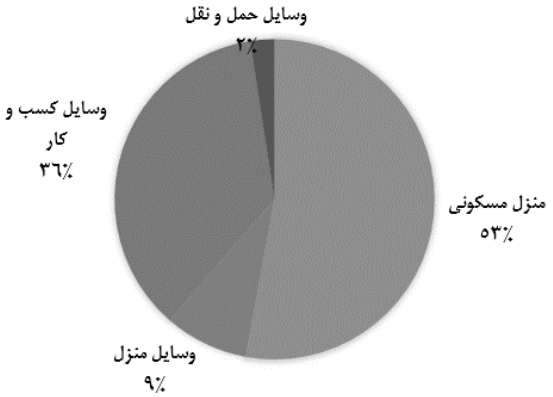
	تعداد خسارت‌دیده	درصد خسارت‌دیده‌ها	کل خسارت نمونه	میانگین خسارت از کل نمونه	میانگین خسارت هر اسیب‌دیده	میزان خسارت در شهرستان گمیشان (براورد)
منزل مسکونی	۱۸۶	۸۳,۰	۵۶۱۵۵۰۰	۲۵۰۶۹,۲	۳۰۱۹۰,۹	۹۲۶۲۵۶۶۷,۰
مزرعه کشاورزی (زراعت)	۶۰	۲۶,۸	۳۶۰۸۰۰۰	۱۶۱۰۷,۱	۶۰۱۳۳,۳	۵۹۵۱۲۶۷۱,۴
باغات	۱	۰,۴	۱۰۰۰۰	۴۴,۶	۱۰۰۰۰,۰	۱۶۴۹۴۶,۴
گوسفند و بز	۷	۳,۱	۴۲۰۰۰	۱۸۷,۵	۶۰۰۰,۰	۶۹۲۷۷۵,۰
گاو	۲	۰,۹	۲۲۰۰۰	۹۸,۲	۱۱۰۰۰,۰	۳۶۲۸۸۲,۱
محل کسب‌وکار (مغازه و...)	۶	۲,۷	۱۰۰۰۰۰	۴۴۶,۴	۱۶۶۶۶,۷	۱۶۴۹۴۶۴,۳
وسایل و ابزار شغل و کسب درامد	۳	۱,۳	۶۰۰۰۰	۲۶۷,۹	۲۰۰۰۰,۰	۹۸۹۶۷۸,۶
خودرو شخصی	۱۸	۸,۰	۲۴۴۰۰۰	۱۰۸۹,۳	۱۳۵۵۵,۶	۴۰۲۴۶۹۲,۹
موتورسیکلت	۸	۳,۶	۱۵۵۰۰	۶۹,۲	۱۹۳۷,۵	۲۵۵۶۶۷,۰
فرش ماشینی	۱۷	۷,۶	۱۲۵۱۰۰	۵۵۸,۵	۷۳۵۸,۸	۲۰۶۳۴۷۹,۸
لوازم اشپزخانه	۷	۳,۱	۹۳۰۰۰	۴۱۵,۲	۱۳۲۸۵,۷	۱۵۳۴۰۰۱,۸
تلویزیون معمولی	۳۸	۱۷,۰	۴۸۶۰۰	۲۱۷,۰	۱۲۷۸,۹	۸۰۱۶۳۹,۶
تلویزیون ال‌ای دی	۵	۲,۲	۱۱۰۰۰	۴۹,۱	۲۲۰۰,۰	۱۸۱۴۴۱,۱
یخچال	۵۴	۲۴,۱	۳۱۲۵۰۰	۱۳۹۵,۱	۵۷۸۷,۰	۵۱۵۴۵۷۵,۹
فریزر	۵	۲,۲	۲۱۵۰۰۰	۹۵۹,۸	۴۳۰۰۰,۰	۳۵۴۶۳۴۸,۲
کولر	۳	۱,۳	۳۰۰۰	۱۳,۴	۱۰۰۰,۰	۴۹۴۸۳,۹
ماشین لباسشویی	۳۷	۱۶,۵	۷۱۵۰۰	۳۱۹,۲	۱۹۳۲,۴	۱۱۷۹۳۶۷,۰
ماشین ظرف‌شویی	۰	۰,۰	۰	۰,۰	۰,۰	۰,۰
مبلمان	۰	۰,۰	۰	۰,۰	۰,۰	۰,۰
کامپیوتر/ لپ‌تاپ	۱	۰,۴	۵۰۰۰	۲۲,۳	۵۰۰۰,۰	۸۲۴۷۳,۲
مایکروفر	۰	۰,۰	۰	۰,۰	۰,۰	۰,۰
تختخواب	۰	۰,۰	۰	۰,۰	۰,۰	۰,۰
فرش دست‌بافت	۴	۱,۸	۱۶۰۰۰	۷۱,۴	۴۰۰۰,۰	۲۶۳۹۱۴,۳
جمع کل خسارات وارده				۴۷۴۰۰,۴	۲۵۴۳۲۶,۹	۱۷۵۱۳۵۱۶۹,۵

درمجموع اگر خسارات واردشده به منازل مسکونی را در یک دسته و خسارات وارده به موتورسیکلت و خودرو را در بخش خسارات وسایل حمل‌ونقل، مجموع خسارات واردشده به گوسفند و بز، گاو، مزرعه شخصی، باغات، محل کسب‌وکار (مغازه و...) و وسایل و ابزار شغل و کسب درامد را به‌عنوان بخش وسایل کسب‌وکار و سایر موارد باقیمانده در جداول فوق را به‌عنوان بخش وسایل منزل دسته‌بندی نماییم، ساختار کلی خسارات واردشده به‌کل شهرستان‌های اق‌قلا و گمیشان (براوردی) به شکل زیر خواهد بود. با توجه به نمودارهای زیر ۵۳درصد از خسارات واردشده در شهرستان گمیشان مربوط به منازل مسکونی و ۳۶درصد مربوط به وسایل کسب‌وکار بوده است. در شهرستان اق‌قلا از کل خسارات وارده به خانوارهای ساکن، ۶۱درصد مربوط به منازل مسکونی و ۲۵درصد مربوط به وسایل کسب‌وکار است. با این شرایط که حداکثر اسیب‌ها به منازل مسکونی و ساختمان‌ها وارد شده، میتوان این انتظار منطقی را

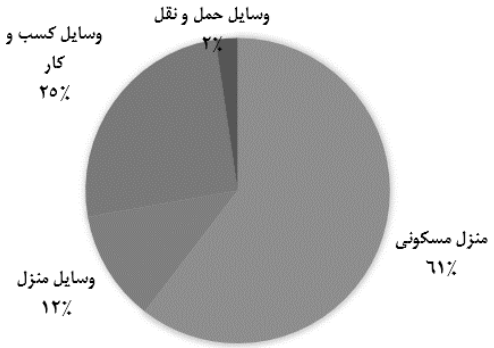
داشت که اسیب‌های منازل مسکونی و نقاط قوت یا ضعف آن‌ها در مواجهه با سیلاب مورد بررسی قرار گرفته باشد و در پروتکل‌های نظام مهندسی عمران ان منطقه اعمال شده باشد و همچنین در خانه هایی که بنیاد مسکن یا هر سازمان دیگر می سازد، مورد توجه و مبنای عمل قرار گرفته باشد. اما متاسفانه چنین اطلاعاتی در دسترس نیست و به نظر میرسد این مسئله مورد توجه قرار نگرفته است.



نمودار ۷-۱۱- میزان مجموع خسارات در هر چهار دسته اصلی (براورد شده) برای کل شهرستان‌های اق‌قلا و گمیشان



نمودار ۷-۱۲- سهم هر دسته از خسارات واردشده در شهرستان گمیشان



نمودار ۷-۱۳- سهم هر دسته از خسارات واردشده در شهرستان اق‌قلا

۷-۲-۷. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب

در ایران بر حسب مدلهای مختلفی که از مدیریت بحران و مراحل ان وجود دارد، هنوز شاهد سمن‌های حرفه‌ای در این زمینه‌ها نیستیم و میتوان گفت زیرساخت‌های لازم هم برای توسعه این نوع سمن‌های فراهم نیست. با این وجود میتوان انتظار داشت حسب بلاخیز بودن جامعه ایرانی و زمینه‌های فراوان بحران‌های زیست‌محیطی ناشی از مدیریت ناکارآمد انسانی، برای مدیریت جامع سیلاب عمیقا نیازمند حضور همه ذی‌نفعان در تمام مراحل مدیریت هستیم و ازجمله این ذی‌نفعان، گروههای مردمی و سمن‌ها هستند که نقشی کلیدی در واسطه گری میان توده جمعیت بحران زده و نهادهای دولتی در موقعیت بحران زده دارند. با یان وجود میتوان گفت نقش سمن‌ها در مرحله پیش از سیلاب بیشتر به اگاهی‌بخشی و اموزش روش‌های مقابله با سیلاب محدود می‌شود. همچنین سمن‌ها در مرحله پیش از سیلاب می‌توانند با هدایت کمک‌ها به‌سوی واحدهای مسکونی فرسوده و کم‌دوام به مقاوم‌سازی آن‌ها کمک نمایند. در حین سیلاب نقش سمن‌ها غالبا امدادرسانی و مدیریت و سازمان‌دهی داوطلبان مردمی بوده است. سمن‌ها در شرایط پس از سیلاب در زمینه‌های مختلفی می‌توانند نقش خود را ایفا نمایند که این زمینه‌ها عبارت‌اند از الف) کمک به بازسازی (ازجمله بازسازی واحدهای مسکونی تخریب‌شده و خسارت‌دیده) ب) کمک به بازگشت مردم به زندگی عادی و ازسرگیری روند عادی معیشت و کار ج) شفاف-سازی کیفیت و کمیت معیارهای توزیع کمک‌های نقدی و جنسی به‌ویژه لوازم‌خانگی در میان خانوارهای اسیب‌دیده به‌منظور جلوگیری از ایجاد و احساس تبعیض و بی‌عدالتی. همه اینها بیانگر ان است که سمن‌ها هم به‌عنوان یک نیروی مستقل عملیاتی در مدیریت سیلاب و هم به‌عنوان نیروی وواسطه برای هماهنگی و هم افزایی سایر ذی‌نفعان در تمام مراحل مدیریت سیلاب اهمیتی کلیدی دارند. در این راستا به‌عنوان نمونه می توان به موارد ذیل اشاره کرد: با توجه به انکه ضروری است شیوع بیماری‌های متاثر از الودگی منطقه جدی‌تر بررسی شود، جمعیت امام علی برای کمک به مردم و تسهیل درمان بیماری‌های و اسیب‌های جسمانی ناشی از موقعیت بحران زده، با دعوت از ماما، بررسی نمونه‌ای و پایلوت در روستای چن‌سبلی انجام داده است که نتایج ان تاییدکننده شیوع عفونت بانوان است. همچنین مشاهداتی بیان‌کننده بیماری پوستی است که بررسی پزشکی دقیق‌تری باید در این خصوص انجام شود.

مهم‌ترین منبع سمن‌ها برای مشارکت در مدیریت سیلاب در تمامی مراحل پیش، حین و پس از سیلاب، کمک‌های مردمی (نقدی و جنسی) بوده است. علاوه بر این تعدادی از سمن‌ها دوره‌های اموزشی بهداشتی و مهارت‌های زندگی را نیز در حین و پس از سیلاب برای سیل‌زدگان ارائه نمودند.

با وجود اهمیت حضور سمن‌ها در مدیریت جامع سیلاب، نقدهایی بر تجربه حضور سمن‌های وجود دارد که می توان آن‌ها را اینچونه بر شمرد: ۱. بواسطه عدم تقسیم کار درست میان ذی‌نفعان مختلف در مدیریت سیلاب، از نهادهیا دولتی مدرمی گرفته تا سمن‌ها و.، متاسفانه در یک تلقی نامناسب، اغلب سمن‌ها رقیب عملکرد سازمان‌های دولتی تلقی می‌شدند. و از این حیث در مقابل آن‌ها قرار می‌گرفتند. در برخی موارد سازمان‌های دولتی اجازه ورود سمن‌ها را به بخش مدیریت بحران سیل نمی‌دادند(مانند سمن‌های فعال در شهر گنبد) ۲. ناهماهنگی بین سمن‌ها در ارائه خدمات امدادی و خیریه‌ای، در مورادی وجود داشت. ۳. فقدان نشانه خاص برای اعضای سمن‌ها و شناسایی هویت امدادرسانان(جلوگیری از فعالیت برخی از سمن‌ها توسط ارگان‌ها و نهادهای مسئول در حین سیلاب به دلیل عدم شناسایی اعضا و داوطلبان سمن‌ها که جلوی کار را می‌گرفت). ۵- عدم مدیریت واحد و یکپارچه بر فعالیت سمن‌ها که موجب موازی‌کاری و تقلیل عملکرد سمن‌ها می‌شد.

همان‌طور که گفته شده در عمل، گروه‌ها و ذی‌نفعان مختلف در بحران‌های طبیعی، در یک شبکه روابط منظم و از پیش تعیین شده که وظایف هرکدام را در موقعیت بحرانی نشان بدهد، تعریف نشده‌اند. در نتیجه به‌طورکلی در زمان وقوع بحران، پروتکل‌های مشخصی برای ارتباط میان نیروهای مدنی و مسئولین استانی حاکم نیست. در نتیجه وظایف و مسئولیت‌های هرکدام از بخش‌ها و ذی‌نفعان مشخص نخواهد بود، علاوه بر ابهام در وظایف، ما شاهد موازی کاری‌های متعددی خواهیم بود. نمونه امارگیری‌های متعدد و مکرر، ناشی از همین ابهام در وظایف داشته و تداخل‌ها و ناهماهنگی‌های میان نهادهای تصمیم گیر، (به‌طور مثال ابهام در شکاف جاده گامیشان یا ریل آق‌قلا) ناشی از همین ابهام ونقص تشکیلات مدیریت بحران بوده است. تشکل‌های مدنی از موارد متعدد تعارض میان آن‌ها و ماموران نیروی انتظامی و مسئولان استانی در جریان حادثه سیل گفته‌اند. در خصوص توزیع وظایف و مسئولیت‌های زمان

حادثه، محدوده‌های مکانی که می‌بایست جهت تسهیل خدمات‌رسانی بین نیروهای مختلف داوطلب تقسیم می‌شد، اطلاعاتی که درباره ورودی و خروجی اقلام دریافت می‌کردند و منبع واحد هماهنگ‌کننده در زمان بحران با ابهامات بسیار زیادی مواجه بودند. یکی از نتایج اصلی این ابهام در وظایف گروه‌های دخیل در مدیریت بحران، عدم توزیع مناطق بحران زده و تقسیم کار برای مدیریت بحران و توزیع کمکها در مرحله بحرانی و همچنین شناسایی دقیق اسیب دیده‌ها برای مرحله بازسازی است. به همین دلیل ان‌هایی که در مسیر توزیع منابع و حمایت‌ها باشند، معمولا به بهای محروم شدن ساکنان دوردست‌ها، حمایت‌ها را برای خودشان می‌گیرند.

مسئولین شهر گمیشان توان استند از پتانسیل و تجربه نیروهای داوطلب استفاده کنند. اما، شهروندان مدنی آموزش‌ندیده بودند و به امکانات اولیه برای امداد دسترسی نداشتند. شهروندان داوطلب توان استند شبکه‌سازی مؤثری شکل دهند. با توجه به حادثه‌خیز بودن استان گلستان و تجربه سیل‌های گذشته، ماندگاری و تداوم عاملیت نیروهای مدنی در زمان حادثه، به اموزش، هدایت و انسجام فعالیت آن‌ها وابسته است. به عبارت دیگر، مسئله اصلی، ثبت تجربه‌های تلخ و شیرین این سیلاب استان گلستان و انتقال آن‌ها به نهادهای مدنی و همچنین اموزش‌های لازم بر حسب کاستی‌های تجربه شده و شرایط محتمل در اینده است.

شهروندان مدنی بدون هیچ‌گونه اموزشی خدمات امدادی ارائه کردند. بخش مهمی از افراد داوطلب اموزش ندیده بودند و به امکانات اولیه برای امداد دسترسی نداشتند. دولت می‌تواند با ایجاد ارتباط مؤثر میان متولیان اموزش امداد، ایمنی و بحران با داوطلبان، تسهیلگر مؤثری در این خصوص باشد.

در همین رابطه مصاحبه‌هایی با فعالین مدنی و دهیاری‌ها صورت پذیرفت: به‌عنوان مثال دهیاری‌ها عنوان کردند که عدم وجود امکاناتی همچون بیل مکانیکی باعث شد که نتوانیم امدادرسانی خوبی انجام دهیم. در ضمن وقتی به مردم می‌گفتیم که قرار است سیل بیاید و باید روستا را تخلیه کنید بعضی از مردم باور نمی‌کردند و می‌گفتند که سیل نمی‌اید. این وضعیت نشان از عدم امادگی و ادراک عمیق مردم نسبت به خطر و اعتماد مردم در برابر نهادهای مسئول است. همین موضوع منجر به اسیب‌های بیشتر و مشکلات متعدد شده است.

فعالین مدنی هم عنوان کرده بودند که عدم اعتماد به صداوسیما به‌ویژه اخبار باعث می‌شود که مردم صداوسیما را جدی نگیرند و درواقع یک جورایی چوپان دروغ‌گو شده است. تلویزیون خبر طغیان رودخانه‌ها را گفته بود اما مردم باور نکرده بودند. اعتماد مردم به فضای مجازی خیلی بیشتر است. ازنظر مردم مدیریت ستاد بحران صرفاً مکانی است که دورهم جمع می‌شوند و بگووبخند دارند. اعتماد مردم به ستادهای مردمی بیشتر از ستادهای دولتی بوده و سعی می‌کردند کمک‌هایشان را به ستادهای مردمی بدهند.

در ادامه این پژوهش مصاحبه‌هایی نیز با ۳۸۶ نفر از ساکنین محلی صورت پذیرفت که خلاصه نتایج ان بدین شرح است:

از پاسخگویان این تحقیق فقط ۱۶/۲درصد آن‌ها در ایام سیلاب در اردوگاه‌ها (کمپ) موقت سیل‌زدگان زندگی کردند و دلیل عدم مراجعه آن‌ها این بوده که اکثرا یا به خانه اقوام و فرزندان خود رفته بودند و یا در طبقه بالای خانه خود اقامت کرده بودند.در ادامه امکانات اردوگاه توسط حاضرین در انجا ارزیابی شد:

۶/۶ درصد پاسخگویان توزیع غذا بین ساکنان اردوگاه را بد و ۷۵/۸ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۲۲/۰ درصد پاسخگویان امکانات بهداشتی اردوگاه را بد و ۵۰/۵ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۳/۳ درصد پاسخگویان خدمات درمانی اردوگاه را بد و ۸۹/۰ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۱۲/۱ درصد پاسخگویان کیفیت محل استقرار در اردوگاه را بد و ۵۲/۸ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۲/۲درصد پاسخگویان امنیت اردوگاه را بد و ۷۳/۳ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۰/۰درصد پاسخگویان مراقبت روانی از سیل‌زدگان اردوگاه را بد و ۸۸/۸ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۸/۶درصد پاسخگویان نظم اردوگاه را بد و ۶۶/۰ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۰/۰درصد پاسخگویان برخورد امدادگران اردوگاه را بد و ۷۵/۸ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند

۱۴/۶درصد پاسخگویان دسترسی به اب در اردوگاه را بد و ۵۷/۸ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۱۳/۶درصد پاسخگویان دسترسی به برق اردوگاه را بد و ۷۵/۸ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۰/۰درصد پاسخگویان رعایت احترام و عزت سیل‌زدگان در اردوگاه را بد و ۷۹/۸ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۷/۶درصد پاسخگویان کیفیت محل استقرار اردوگاه را بد و ۶۱/۸ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۲/۲درصد پاسخگویان رعایت مسائل اخلاقی در اردوگاه را بد و ۶۲/۸ درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

سپس از پاسخگویان خواسته شد تا عنوان کنند که بیشتر از چه کانالی اخبار سیل را دنبال می‌کردند:

۶۱/۲ درصد آن‌ها از رادیو و تلویزیون، ۴۰ درصد از شبکه‌های اجتماعی و ۲۹ درصد از اشنایان و همکاران اخبار سیل را دنبال کرده‌اند.

درمجموع کیفیت سایت‌های اسکان، مطلوبیت نسبی برای رفع نیازهای اولیه ساکنان را داشته است. این موضوع منجر به ان شده که بحران‌های جدی‌ای در این اردوگاه‌ها نباشند. گزار شهایی از همنشینی نامناسب طوایفی که اختلافات دیرینه داشته‌اند، در کنار هم در اردوگاه‌های اسکان موقت مطرح شده است که در سطح کلان نمی توان آن‌ها را جدی گرفت، مگر اینکه برای اینده پیش‌بینی‌های لازم انجام شود.

۷-۲-۸. نهادهای رسمی فرهنگی و اموزش‌های سیلاب

۷-۲-۸-۱. آموزش‌های قبل از سیلاب

سؤالات مطرح‌شده در رابطه به اینکه قبل سیلاب چه اطلاعات و اموزش‌هایی جهت اگاهی دادن به مردم منطقه درباره اقدامات لازم هنگام مواجهه با سیلاب را داشته باشند انجام‌شده که در قالب سه جدول ارائه می‌شود.

جدول ۷-۱۶- توزیع فراوانی افرادی مورد مطالعه برحسب اموزش امادگی در برابر سیلاب از طریق تلویزیون

اموزش امادگی در برابر سیلاب از طریق تلویزیون	تعداد	درصد
بلی	۵۷	۱۰/۱
خیر	۴۹۸	۸۸/۶
نمی‌دانم	۶	۱/۱
بدون پاسخ	۱	.۲
جمع	۵۶۲	۱۰۰

داده‌های موجود در جدول ۷-۱۷ نشان می‌دهد از مجموع ۵۶۱ نفر که نسبت به خطر در سیلاب از طریق تلویزیون در پنج سال گذشته تحت پوشش اموزش قرار گرفته‌اند،۱۰/۱درصد جواب مثبت داده‌اند، ۸۸/۶درصد به گزینه خیر و ۱/۱درصد گزینه نمی‌دانم نظر داده‌اند. مقایسه‌درصدهای فوق نشان می‌دهد اکثریت افراد مورد مطالعه (۸۸/۶درصد) اظهار نموده‌اند که اموزش امادگی در برابر سیلاب از طریق تلویزیون در پنج‌ساله اخیر برای مردم انجام نشده است.

جدول ۷-۱۷- شنید آموزش آمادگی در برابر سیلاب از طریق رادیو

آموزش امادگی در برابر سیلاب از طریق رادیو	تعداد	درصد
بلی	۵	۰/۹
خیر	۵۵۲	۹۸/۲
نمی‌دانم	۵	۰/۹
جمع	۵۶۲	۱۰۰

داده‌های موجود در جدول ۷-۱۸ نشان می‌دهد از مجموع ۵۶۲ نفر که نسبت به خطر در سیلاب از طریق رادیو شنیده‌اند و تحت پوشش اموزش قرارگرفته‌اند، ۹. درصد جواب مثبت داده‌اند، ۲/ ۹۸درصد به گزینه خیر و ۹. درصد گزینه نمی‌دانم نظر داده‌اند.

مقایسه‌درصدهای فوق نشان می‌دهد اکثریت افراد مورد مطالعه (۹۸/۲درصد) اظهار نموده‌اند که اموزش امادگی در برابر سیلاب از طریق رادیو در پنج‌ساله اخیر برای مردم انجام‌نشده است.

جدول ۷-۱۸- اگاهی درباره خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند

اگاهی درباره خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند	تعداد	درصد
خیلی کم	۲۳۵	۴۵/۰
کم	۶۸	۱۲/۱
متوسط	۱۰۶	۱۸/۹
زیاد	۹۷	۱۷/۳
خیلی زیاد	۲۸	۵/۰
نمی‌دانم	۱	۰/۲
جمع	۵۵۳	۹۸/۴
بدون پاسخ	۹	۱/۶
میانگین داده‌ها ۲/۲۴ از ۵		

داده‌های موجود در جدول ۷-۱۹ نشان می‌دهد از مجموع ۵۵۳ نفر که نسبت به اگاهی درباره خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند اظهارنظر کرده‌اند، ۴۵ در صد افراد نسبت به اگاهی درباره خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند جواب خیلی کم داده، ۱۲/۱درصد به گزینه کم و ۱۸/۹درصد گزینه متوسط و۱۷/۳در صد به گزینه زیاد و ۵درصد به گزینه خیلی زیاد و ۲. به گزینه نمی‌دانم نظر داده‌اند. مقایسه‌درصدهای فوق نشان از اگاهی مردم نسبت به خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام وقوع سیلاب انجام بدهند به‌طور میانگین ۲/۲۴ از ۵ است.

مقایسه خروجی جداول شنیده‌های افراد از طریق رادیو و تلویزیون که حاکی از تأثیر بسیار پایین بوده با خروجی اگاهی مردم در خطرات سیلاب و کارهایی که باید هنگام وقوع سیلاب انجام بدهند با عدد ۲/۲۴ نشان از این دارد که مردم اطلاعات در مورد اگاهی در برابر سیلاب را از مسیرها و منابع دیگری دریافت نموده‌اند.

درمجموع نتایج داده‌های فوق نشان میدهد نه‌تنها رسانه‌ای اموزش برای بحران کارایی لازم را نداشته‌اند و تاثیری بر مردم نداشته‌اند، بلکه مردم نیز اگاهی لازم برای درک خطر و مهارت‌های لازم برای اقدام لازم در حین بحران را ندارند. در نتیجه اصولا با مردمی مواجه هستیم که نه‌تنها ادراکی از خطر و بحران ندارند، بلکه در صورت وقوع نیز نخواهند توان است اقدامات لازم برای نجان خودشان را انجام دهند.

۷-۲-۸-۲. آموزش‌ها و اقدامات پس از سیلاب

در مورد نقش نهادهای رسمی فرهنگی و اموزشی از انجائی که سیلاب خسارت زیادی به محصولات و مزارع کشاورزی و زمین‌های زراعی مردم مناطق گرفتار سیل‌زده بود و با اعتقاد به اینکه فرهنگ مردم هر منطقه ریشه در اقتصاد انان دارد در ان شرایط ضرورت ایجاب می‌کرد در کنار مردم و با مردم قبل از هر چیز برای رفع مشکل اصلی انان که در هنگام وقوع سیل بسیاری از عرصه‌های زراعت، باغبانی، دام، طیور و ابزیان و اب‌وخاک، امور زیربنایی، شبکه‌های انتقال اب و سامانه‌های ابیاری در مناطق سیل‌زده دچار اسیب و خسارت شده بود بدیهی است وقتی با موضوعی به این گستردگی و میزان زیاد خسارت مواجه شویم، بهترین و منطقی‌ترین شیوه برای مدیریت و کنترل اثار سیل و استفاده بهینه از توان طبیعی ان بهره‌گیری از ظرفیت و توان اموزشی – ترویجی و اقدامات فنی مبنی بر دانش و اطلاع‌رسانی فراگیر است. لذا در جهت تحقق این هدف موارد و گام‌های عملیاتی ذیل می‌تواند، با مشارکت مردم و همکاری بخش متولی تولید محصولات کشاورزی مدنظر قرار بگیرد. با این پیش‌فرض که:

عموما بهره‌برداران پس از وقوع سیل به خاطر حجم گسترده و فراگیر و نیز فقدان اطلاعات در مواجهه با فرایندهای پساسیل فاقد قدرت تصمیم‌گیری لازم بوده و نیازمند مساعدت در اتخاذ تصمیم می‌باشند.

پس از وقوع سیل مدیریت میدانی، اطلاع‌رسانی و بهره‌گیری از ظرفیت‌های دانشی و مشارکت بهره‌برداران در کاهش نرخ خسارات مؤثر خواهد بود.

دولت‌مردان در این‌گونه مواقع اعتباراتی را به کاهش و جبران خسارات اختصاص می‌دهند که می‌توان با بهره‌گیری از فرایندهای دانشی، ضمن هدایت جریان اعتباری، کار ایی و اثربخشی ان را بهبود بخشید.

با عنایت به شکل‌گیری انسجامی جریان انتقال دانش در سطح سازمان تحقیقات، اموزش و ترویج کشاورزی (پژوهشگران مروج ارشد، محققان معین، مروج مسئول پهنه‌های تولیدی و بهره‌برداران) و تشکیل ستاد مدیریت دانشی، پایش و اطلاع‌رسانی سیل در کشاورزی تمامی عوامل فنی سازمان شامل مؤسسات مادری، پژوهشکده‌ها و مراکز تحقیقاتی و اموزشی، امادگی ارائه توصیه‌های علمی و فنی و همچنین اعزام گروه کارشناسی به استان را دادند.

با توجه به این ابلاغیه از سوی معاون وزیر جهاد کشاورزی به استان تحت عنوان ستاد مدیریت دانشی، پایش و اطلاع‌رسانی سیل در کشاورزی با تشکیل ستاد در استان و با برنامه‌ریزی و مدیریت در راس سازمان جهادکشاورزی و همت کارشناسان فنی در کنار کلیه کشاورزان و به‌ویژه کشاورزان خسارت‌دیده از سیل ضمن اینکه توان است خسارت بخش زیادی از مزارع سیل‌زده را کاهش بدهد همچنین برای جبران خسارات وارده تلاش مضاعف در جهت افزایش تولید در مزارعی که مستقیما از سیل خسارت ندیده بودند ولی احتمال خیلی زیاد می‌رفت که شرایط جوی حادث‌شده باعث کاهش عملکرد محصولات شود در برنامه کار قرار گرفت و نتیجه مثبت به عمل امد. و همچنین نهادهای غیررسمی در کنار نهادهای رسمی و در دستگاه‌های دیگر نیز طبق نظر کارشناسان مسائل اجتماعی می‌بایستی برای دانش اموزان متوسطه اموزش‌های عمومی و اختصاصی خدمات روانی- اجتماعی توسط اموزش‌وپرورش ارائه شود.

با توجه مطالب بیان‌شده از دیدگاه‌های مختلف و اینکه فعالیت‌های فرهنگی و فرهنگ‌سازی به‌صورت تلفیقی و کار مشارکتی نهادهای دولتی با نهادهای مردمی می‌تواند اثربخشی مؤثرتری داشته باشد، پیشنهاد می‌گردد با توجه به اینکه کارشناسان کشاورزی تحت عنوان مروجان مسئول پهنه‌های تولیدی در سطح مراکز جهاد کشاورزی استان و همچنین روستاهای منطقه حضور دارند، و عمدتاً به‌واسطه تسلط به مباحث فنی کشاورزی مورد وثوق و اعتماد مردم بوده و در کلیه زمینه‌های زراعی و دامی طرف مشورت بهره‌برداران هستند، و ازانجاکه شغل اکثر مردم مناطق سیل‌زده کشاورزی و دام‌پروری و برای برخی هم ماهی گیری می‌باشد می‌توان با توانمندسازی مروجان و سایر مددکاران و تسهیلگران و عوامل مؤثر، شبکه عاملین ترویج، اقدام به اموزش و پیش‌اگاهی به مردم نموده تا در مواقع ضروری و حساس به‌عنوان رهبران محلی(یاشولی) با بکار بستن اموزش‌های پیشین هر چه بیشتر از سطح خسارت انان کاسته گردد.

باید دقت کرد تنها مردم نیستند که ادراک درستی از بحران طبیعی و مهارت‌های لازم برای مواجهه با ان را ندارند، بلکه نهادهای دولتی هم همین مشکل را به شیوه دیگری دارند. برای همین هم می بینیم نهادهای دولتی بدون انباشت تجارب قبلی، با بحران مواجه میشوند و چرخه از نو تکرار میشود. این مسئله در عدم بازشناسی دقیق مشاغل در ان منطقه، و عدم بازشناسی دقیق وجامع نیازمندان به حمایت و حتی عدم شیوه‌ای درست حمایت و امداد رسانی در مرحله بازسازی است. که نمونه اصلی ان عدم مکانیسم درست برای اعطای حمایت‌های دولتی برای بازسازی مسکن‌های اسیب دیده است. که بصورت وام هایی است که مردم محلی آن‌ها را ربوی دان استه اند و عملا نمی توانند از آن‌ها استفاده کنند.

۷-۲-۹. جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده

نتایج مصاحبه‌های انجام‌شده (بهار۱۳۹۸) با برخی از ساکنان شهر اق‌قلا بیانگر ان بود که «باگذشت حدود ۵۰ روز از واقعه سیل هنوز ساکنان شهر باوجود تخریب نشدن منازل، احساس کامل نسبت به برگشت زندگی‌شان به حالت عادی پیدا نکردند و طولانی شدن این درگیری در سیل انان را مستاصل کرده بود. نتیجه دیگر اینکه در مواقع حاد کمک‌رسانی نوعی بی‌نظمی بین عوامل کمک‌رسان

وجود داشت». که این ضعف در هماهنگی ضمن کاهش در کمک‌رسانی می‌تواند احساس بی‌نظمی و نابهنجاری را در بین ساکنان تقویت کند.

سرقت از منازل متروک، نزاع و درگیری لفظی به دلیل اختلاف‌نظر درباره نحوه توزیع اقلام اهدایی از سوی سازمان‌ها و یا سمن‌ها، انبار کردن و دپوی اقلام و توزیع ناعادلانه آن‌ها چه از سوی خود مردم و چه از سوی سازمان‌های رسمی محلی از مواردی بود که در مناطق سیل‌زده به‌وفور به چشم می‌خورد. از دیگر رفتارهای نابهنجار در جامعه سیل‌زده می‌توان به شایعه‌پراکنی‌ها و حتی ایجاد اختلال در فرایند کاری نهادهای مسئول از سوی برخی مردم اشاره کرد که احتمالا به‌قصد تخریب اعتماد مردم نسبت به ان نهادها صورت می-گرفت.

همچنین یافته‌های مصاحبه نگارنده با جانشین فرمانده نیروی انتظامی استان (مهرماه۱۳۹۸) تلقی از اشفته بودن و هرج‌ومرج اوضاع و برخی بی‌نظمی‌ها از مهم‌ترین دلایل بروز رفتارهای نابهنجار و جرایم در مناطق سیلابی در بین مردم وجود داشت. البته وجود برخی بی‌نظمی‌ها نظیر اغماض نیروی انتظامی از تخلفات معمول رفتار رانندگی(به نقل از جانشین فرمانده نیروی انتظامی استان) به اقتضای شرایط ان ایام و تسهیل در رفت‌وامد و خدمات‌رسانی انجام می‌شده است را نباید جزو سایر بی‌نظمی‌های احتمالی از سوی افراد تلقی کرد. همچنین برخی از جرایم و رفتارهای نابهنجار به دلیل زیاده‌خواهی افراد و عدم خویشتن‌داری انان بروز و ظهور می‌نمود. مانند دریافت بیش از نیاز اقلام و ذخیره کردن آن‌ها با علم به اینکه اقلام ضروری مانند غذا هرروزه توزیع می‌شود. ازجمله دلایل و عوامل بروز رفتارهای ناهنجار می‌توان به احساس تبعیض و بی‌عدالتی نسبت به نیروهای امدادی اشاره نمود.

یکی دیگر از منابع کسب اطلاع از وضعیت نابهنجاری‌ها در این ایام، نظرسنجی از ساکنان مناطق سیل‌زده در خصوص وضعیت اجتماعی ان روزها است. نتایج پیمایش انجام‌شده در این رابطه نشان می‌دهد که ۱۷درصد افراد شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال خودشان بودند. این یافته با نتایج مصاحبه با جانشین فرمانده نیروی انتظامی استان کاملا مطابقت دارد ایشان نیز در مصاحبه تخصصی انجام‌شده ارزیابی مطلوبی از وضعیت سرقت اموال در این ایام داشت که به‌زعم ایشان برخی رسانه‌ها به‌ویژه رسانه‌های خارجی با سیاه نمایی، وضعیتی غیرواقعی را گزارش داده بودند.

همچنین از مردم سؤال شده بود ایا در ایام سیلاب، کسی از همسایگان یا اشنایان وجود داشت که مالی از او سرقت شده باشد؟ ۶۶ درصد از پاسخگویان جواب منفی دادند ۱۵درصد به موارد کمی اشاره داشتند و فقط ۷درصد موارد زیادی را گزارش داده بودند.

درنهایت از مردم سؤال شده بود که ایا در ایام سیلاب، موردی از بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی مشاهده کردید؟ ۷۴درصد پاسخ منفی دادند. ۱۳ درصد در حد کم چنین مواردی را مشاهده کرده بودند و فقط ۳درصد پاسخگویان موارد زیادی را گزارش دادند.

بر اساس مفهوم‌سازی رابرت نیز بت در تحلیل مسائل اجتماعی، مسائل اجتماعی دو بعد عینی و ذهنی دارد که در اثبات شکل-گیری بعد عینی استفاده از امار و ارقام وضعیت موجود بیانگر وجود مسئله است اما در تحلیل بعد ذهنی، واکنش‌های اجتماعی مردم نظیر اظهارنظر در مصاحبه‌ها و گزارش‌های خبری مهم است که در این بررسی امار و ارقام موجود بیانگر مسئله نابهنجاری‌های اجتماعی در شهر اق‌قلا در ایام خاص درگیری با سیل نیست و در بعد ذهنی نیز واکنش‌های مردمی ابعاد وجود مسئله را در حد بسیار کمی نشان می‌داد به‌گونه‌ای که نمی‌توان از وجود نابهنجاری‌های اجتماعی چون سرقت در شهر اق‌قلا در ایام درگیر سیل سخن گفت.

۷-۲-۱۰. مدیریت اجتماعی کمپ‌های اسکان موقت

با توجه به امکان تشدید سیلاب و افزایش بحران و خطر برای ساکنان برخی مناطق، یکی از راه حل‌های اصلی، اسکان موقت در کمپ‌های خاص بود که در لزوماً نه برای این هدف، بلکه برای اهداف دیگری ساخته شده و در مقطع بحرانی، تغییر کاربری موقت داده شده و به‌صورت کمپ اسکان موقت در اختیار مدیریت بحران قرار گرفته‌اند. با توجه به انکه شهرهای ما کمپ‌های اسکان در مواقع بحرانی را ندارند، اما تجاربی اینچنین نشان میدهد که اگر تمهیدات لازم برای مکان‌های عمومی مانند فضاهای نمایشگاهی یا حتی استادیوم‌ها در نظر گرفته شود، میتوان از آن‌ها برای کمپ در مواقع اضطراری استفاده کرد. طبق روال تجربه‌های جهانی در مدیریت کمپ‌ها، در مدیریت اجتماعی و فرهنگی کمپ‌های اسکان موقت باید به موارد ذیل به‌عنوان ملاحظات توجه شود:

۱. احترام به سیل‌زدگان به‌عنوان آسیب‌دیده
۲. تلاش برای دعوت به ارامش
۳. توجه به وضعیت روحی و روانی سیل‌زدگان
۴. اجتناب از اهدای وسایل و البسه کهنه و دست‌دوم به سیل‌زدگان
۵. اموزش و تلاش در کنترل روابط جنسی خانواده‌ها در زمان اسکان در کمپ‌ها
۶. ایجاد فضای امن و ارام برای سیل‌زدگان تا دغدغه‌ای بیش از خانه و کاشانه خود نداشته باشند.

در تجربه استان گلستان، ظرفیت مکان‌های در نظر گرفته‌شده برای اسکان موقت نسبت به جمعیت سیل‌زده مناسب نبود. درمجموع ۲۲ نقطه برای اسکان سیل‌زدگان در نظر گرفته شد (فقط در نمایشگاه گرگان ۲۵۰۰ نفر اسکان داده شدند). افت بهداشت محیط، کیفیت بد سرویس‌های بهداشتی و کمبود و حتی در مواردی فقدان مکان استحمام مزید بر علت شد. اما بااین‌وجود کمبود مواد شوینده و لوازم بهداشتی گزارش نشده است. این کاستی‌ها معمولا بواسطه عدم پیش بینی‌های کافی و تصمیم گیری‌ها از سر اضطرار و عجله است. معمولا نیز در روزهای اول رفع می شوند.

در سیل استان گلستان،در ابتدای اسکان موقت در کمپ‌ها شاهد بی‌نظمی و اشفتگی و همهمه و دغدغه در میان سیل‌زدگان بودیم لکن به‌تدریج اسکان موقت ساماندهی یافت و نظم و نسق گرفت. عدم پیروی از مسئولین و مدیران، اسکان موقت از سوی مردم و در برخی موارد بی‌تجربگی مسئولین در راه‌اندازی کمپ‌ها و اسکان موقت موجب ایجاد برخی نارضایتی‌ها و رنجش سیل‌زدگان شده بود که پس از چند روز ساماندهی و مدیریت اجتماعی بر کمپ‌ها اعمال گردید و درمجموع بانظم و انتظام بهتری مدیریت شد.

مردم منطقه سیل‌زده بیشتر از انکه متقاضی بهبود خدمات بهداشتی و سلامت باشد؛ خواهان مواد غذایی و کالا بودند. اقتصاد ضعیف مردم سیل‌زده، عدم مطالبه گری، ناآگاهی از تاثیرات اب الوده بر سلامت و بهداشت، کمبود امکانات برای پاک‌سازی سریع منطقه و فرهنگ تقاضامحور کالا و مواد غذایی درمجموع منجر به افت شدید بهداشت شد.

کمبود جدی در خصوص مواد غذایی و اقلام بهداشتی در منطقه سیل‌زده گزارش نشد اما ضعف و افت بهداشت در منطقه سیل‌زده جدی است. بالا امدن سطح اب زیرزمینی استفاده از خدمات بهداشتی (حمام و سرویس بهداشتی) را با مشکل مواجه کرده است. مشاهدات نیروهای مدنی و داوطلب بیانگر کاهش قبح استفاده از مکان عمومی به‌عنوان دستشویی و الودگی فضای همگانی با فضله انسان است.

از اصلی‌ترین نیازهایی که سیل‌زدگان در مراحل اولیه اسکان موقت در کمپ‌ها و چادرها از ان رنج می‌بردند می‌توان به فقدان لوازم بهداشتی اولیه مانند شامپو، صابون، پودر لباسشویی، مایع دستشویی، حوله حمام، نوار بهداشتی، پوشک بچه، ایزی لایف، دمپایی، ناخن‌گیر، لباس‌زیر و... و در مراحل بعدی نیازهای بهداشتی شامل فقدان داروهای موردنیاز مثل قرص‌های ضدبارداری، لوازم جلوگیری از حاملگی، داروهای مسکن، پودرors و... نام برد.

از پاسخگویان این تحقیق فقط ۱۶/۲درصد آن‌ها در ایام سیلاب در اردوگاه‌ها (کمپ) موقت سیل‌زدگان زندگی کردند و دلیل عدم مراجعه آن‌ها این بوده که اکثرا یا به خانه اقوام و فرزندان خود رفته بودند و یا در طبقه بالای خانه خود اقامت کرده بودند.

در ادامه امکانات اردوگاه توسط حاضرین در انجا ارزیابی شد:

۶/۶درصد پاسخگویان توزیع غذا بین ساکنان اردوگاه را بد و ۷۵/۸درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۲۲/۰درصد پاسخگویان امکانات بهداشتی اردوگاه را بد و ۵۰/۵درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۳/۳درصد پاسخگویان خدمات درمانی اردوگاه را بد و ۸۹/۰درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۱۲/۱درصد پاسخگویان کیفیت محل استقرار در اردوگاه را بد و ۵۲/۸درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۲/۲درصد پاسخگویان امنیت اردوگاه را بد و ۷۳/۳درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۰/۰درصد پاسخگویان مراقبت روانی از سیل‌زدگان اردوگاه را بد و ۸۸/۸درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۸/۶درصد پاسخگویان نظم اردوگاه را بد و ۶۶/۰درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.

۰/۰درصد پاسخگویان برخورد امدادگران اردوگاه را بد و ۷۵/۸درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند
۱۴/۶درصد پاسخگویان دسترسی به اب در اردوگاه را بد و ۵۷/۸درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.
۱۳/۶درصد پاسخگویان دسترسی به برق اردوگاه را بد و ۷۵/۸درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.
۰/۰درصد پاسخگویان رعایت احترام و عزت سیل‌زدگان در اردوگاه را بد و ۷۹/۸درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.
۷/۶درصد پاسخگویان کیفیت محل استقرار اردوگاه را بد و ۶۱/۸درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.
۲/۲درصد پاسخگویان رعایت مسائل اخلاقی در اردوگاه را بد و ۶۲/۸درصد آن‌ها ان را خوب ارزیابی کردند.
سپس از پاسخگویان خواسته شد تا عنوان کنند که بیشتر از چه کانالی اخبار سیل را دنبال می‌کردند:
۶۱/۲درصد آن‌ها از رادیو و تلویزیون، ۴۰درصد از شبکه‌های اجتماعی و ۲۹درصد از اشنایان و همکاران اخبار سیل را دنبال کرده‌اند.

درمجموع می توان گفت علی رغم کاستی‌ها و مشکلاتی که در ابتدای اسکان موقت درکمپ‌های رخ میدهد، و ناشی از عدم پیش بینی اولیه برای این نوع کمپ‌ها هست، اما در نهای مردم رضایت نسبی از این مسئله دارند. از یکسو شرایط امنیت خاطر و مهمتر از همه امکان امدادرسانی و تامین مایحتاج اولیه بصورت مناسب تر و راحت تر، سبب شده کمپ‌های اسکان موقت بانوعی رضایت مردمی مواجه شوند. البته این موضوع اسکان درکمپ‌ها خیال سرپرستان خانوارها برای امینت خانواده هایشان را راحت کرده و آن‌ها به راحتی می توان استند به امدادرسانی یا رسیدگی به اموال و سرمایه‌ها و مزارع و... خود برسند. لذا در نهایت اگر برخی پیش بینی‌های اولیه برای تامین مایحتاج ضروری مردم (زن و مرد و بچه) و همچنین ملاحظات جامعه شناختی نسبت میان گروه‌های هویتی و طوایف و... با هم، انجام میشد، قطعا کمپ‌ها موفقیت بیشتری برای مدیریت بحران میداشتند.

۷-۲-۱۱. مواجهه مردم و امدادگران

بررسی میانگین میزان رضایت مردم اق‌قلا و گمیشان نشان می‌دهد که بیشتر پاسخگویان از عملکرد نهادهای رسمی درگیر در سیل رضایت نداشته‌اند و به‌غیراز مراکز بهداشتی درمانی که میزان رضایت مردم در حد متوسط بوده است (۳,۵۵) میزان رضایت از بقیه نهادها کمتر از متوسط بوده و بهزیستی کمترین توفیق را در جلب رضایت مردم سیل‌زده در این دو شهر داشته است.این نشان میدهد که بهزیستی حداقل امادگی لازم و سازمان‌دهی مناسب برای مواجهه با بحران رادارد. این در حالی است که بهزیستی ها، بواسطه شناخت خانواده های نیازمند به حمایت، میتوانند نقشی کلیدی در توزیع عادللانه منابع برای این طیف از جامعه داشته باشند. طیفی که معمولا در سرشماری‌های مشاغل و... دیده نمی شوند، زیرا یا شغل مناسبی ندارند یا مستاجر هستند. در نتیجه در این قشر اسیب پذیری مضاعف وجود دارد. ولی در عمل بهزیستی کمترین رضایت رااز جانب مردم داشته است.

جدول ۷-۱۹- میانگین میزان رضایت از عملکرد هرکدام از سازمان‌های پس از سیلاب‌های اخیر

نهاد	اق‌قلا	گمیشان	کل
مراکز بهداشتی درمانی	۳,۶۲	۳,۴۶	۳,۵۵
بانک‌ها	۱,۹۹	۲,۵۹	۲,۳۰
نیروی انتظامی	۲,۳۴	۲,۹۴	۲,۶۴
اموزش‌وپرورش	۲,۲۶	۳,۴۹	۲,۸۸
بنیاد مسکن	۲,۱۹	۲,۸۳	۲,۴۶
کمیته امداد امام خمینی	۱,۸۹	۲,۳۱	۲,۰۹
شهرداری/بخشداری/دهیاری	۱,۷۷	۲,۴۸	۲,۰۷
بهزیستی	۱,۵۱	۱,۸۴	۱,۶۶
میانگین بین ۱ تا ۵ = ۲,۴۵			

منبع: نظرسنجی کارگروه اجتماعی فرهنگی و رسانه هیئت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها. مرداد ۱۳۹۸

داده‌های حاصل از نظرسنجی نشان می‌دهد که به‌طورکلی مواجهه اقناعی امدادگران با مردم منطقه در معرض سیل درمجموع نسبتاً موفقیت‌امیز بوده است و البته این مواجهه موفقیت‌امیز بیشتر در گمیشان اتفاق افتاده است و در اق‌قلا این مواجهه کمتر جواب داده است به‌طوری‌که حدود ۴۰ درصد پاسخگویان در اق‌قلا معتقد بوده‌اند که امدادگران تلاشی برای اقناع آنان برای تخلیه منزل انجام نداده‌اند

جدول ۷-۲۰- تلاش امدادگران برای متقاعد کردن پاسخگویان برای تخلیه محل

ردیف	شهرستان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۱	اق‌قلا	۲۱/۷	۲۰/۸	۴۰/۶	۱۶/۰	۰/۹	۲/۵۴
۲	گمیشان	۴/۰	۳/۵	۷/۰	۷۰/۹	۱۴/۶	۳/۸۸
۳	گلستان	۱۰/۲	۹/۸	۱۸/۷	۵۱/۸	۹/۸	۳/۴۲

منبع: نظرسنجی کارگروه اجتماعی فرهنگی و رسانه هیئت ویژه گزارش ملی سیلابها. مرداد ۱۳۹۸

۷-۲-۱۲. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب

واقعیت نشان داد که شهر اق‌قلا در فاصله زمانی ۴۰ دقیقه سیلابی شد. در این خصوص اطلاع‌رسانی به شهروندان انجام نشد. ضروری بود در زمان حادثه برای کاهش روند بحران سیل و کنترل ان اموزش ساده و کاربردی به شهروندان ارائه شود. از زمان هشدار سیل تا وقوع ان و قربانی شدن برخی از شهروندان، در این خصوص که با چه پدیده‌ای مواجه‌اند، چه پیامدی خواهد داشت و چگونه می‌توانند با ان مقابله کنند اگاهی اندکی وجود داشت.

بر اساس مصاحبه‌های انفرادی و گروهی با سیل‌زدگان، امدادگران و فعالان کمک‌رسانی به مناطق سیل‌زده مشخص شد که تکذیبیه‌های فرایند سیل نشان می‌دهد که خبررسانی به‌خوبی صورت نگرفته است. اطلاع‌رسانی درباره مناطق اسیب‌دیده و عمق حادثه اهمیت عمومی داشته است. اطلاع‌رسانی در این خصوص متاثر از تعطیلات نوروز به‌کندی و غالبا از طریق هشتک‌های اینستاگرام انجام‌شده است.

۷-۲-۱۲-۱. میزان پوشش هشدار سیلاب

داده‌های تحقیق پیمایشی در این زمینه نشان‌دهنده میزان پوشش هشدار سیلاب و چگونگی واکنش مردم به هشدار سیلاب می‌باشد. در این زمینه از مردم خواسته شد تا بیان کنند که چه مدت قبل از اینکه سیلاب به خانهٔ آن‌ها برسد، مقامات به آن‌ها هشدار سیلاب را داده‌اند؟ این پرسش که گویای میزان پوشش هشدار سیلاب است، به شرح جدول ذیل پاسخ گرفته است.

جدول ۷-۲۱- میزان پوشش هشدار سیلاب

ردیف	مدت	اق‌قلا		گمیشان		گلستان	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	اصلا هشدار نداده‌اند (درصد سطری)	۷۲	۹۲/۳	۶	۷/۷	۷۸	۱۰۰
۲	درصد ستونی	۳۳/۲		۳		۱۳/۹	
۳	هشدار داده‌اند	۲۶۶	۶۶/۸	۲۱۸	۹۷	۴۸۴	۸۶/۱
۴	میانگین روز	۱/۲۹		۱/۰۹		۱/۱۶	
۵	جمع کل	۳۳۸	۱۰۰	۲۲۴	۱۰۰	۵۶۲	۱۰۰

در پاسخ به این سؤال که چه مدت قبل از اینکه سیلاب به خانه شما برسد مقامات به شما هشدار داده‌اند، فراوانی پاسخ‌ها به‌صورت شاخص میانگین برحسب روز به شرح جدول ۷-۲۲ است که به تفکیک برای شهرستان‌های اق‌قلا و گمیشان ارائه‌شده است. پاسخ‌ها نشان می‌دهند که ۳۳/۲ درصد از پاسخگویان شهر اق‌قلا و تنها ۳درصد از پاسخگویان شهر گمیشان ابراز نموده‌اند که قبل از وقوع

سیل، اصلا به آن‌ها هشدار نداده‌اند. درمجموع ۸۶/۱ درصد از پاسخگویان اظهار نموده‌اند که مقامات به آن‌ها هشدار داده‌اند، لکن مدت‌زمان فاصله بین وقوع سیل و زمان هشدار به شهروندان، بیش از یک روز قبل از وقوع سیل می‌باشد.

۷-۲-۱۲-۲. واکنش مردم به هشدار سیلاب

واکنش مردم نسبت به هشدار سیلاب در اولین مرحله، از طریق چگونگی جدی گرفتن این هشدار مشخص می‌شود. بر این اساس در جدول ذیل مشخص‌شده است که مردم تا چه اندازه اولین هشدار سیلاب را جدی گرفته‌اند.

جدول ۷-۲۲- نحوۀ واکنش مردم در اولین هشدار سیلاب

ردیف	شهرستان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۱	اق‌قلا	۳۷/۵	۲۷/۳	۱۶/۷	۱۶/۷	۱/۹	۲/۱۸
۲	گمیشان	۱۵/۶	۲۸/۹	۱۴/۲	۳۱/۷	۹/۶	۲/۹۱
۳	گلستان	۲۷/۶	۲۸/۰	۱۵/۶	۲۳/۴	۵/۴	۲/۵۱

درمجموع میزان جدی گرفتن هشدار سیل در اولین مرحله، از مقدار مورد انتظار کمتر است. این واکنش در شهر گمیشان جدی‌تر از شهر اق‌قلا بوده است. به‌طوری‌که این میزان در شهر اق‌قلا در حد نزدیک به «کم» است درحالی‌که در شهر گمیشان هشدار سیلاب در حد نزدیک به «متوسط» قرار دارد.

گروه ارتباطات بحران در تبادل اطلاعات، با رسانه تعامل صحیح نداشت. افکار عمومی اطلاعات خود را از دیگر منابع دریافت و بر اساس ان قضاوت می‌کرد. متاسفانه بخشی از اختلال مدیریت امدادی سیل در استان گلستان منتج از این عامل است. حواشی ایجادشده در فضای مجازی، منجر به تشدید واگرایی و بی‌نظمی توزیع اقلام در امدادرسانی شد.

اولا هشدار سیلاب دیرهنگام به مردم رسید ثانیا بسیاری از مردم و حتی مدیران محلی باور به سیلاب نداشتند. لذا واکنش مردم بر اساس تجربیات تاریخ شفاهی این‌گونه بود که سیل همانند سال‌های قبل به‌صورت اب روان بی‌ضرر و بی‌خطر و سطحی می‌اید و می‌رود و لذا نیاز به هیچ‌گونه واکنش سریع مانند تخلیه منازل یا هر اقدام دیگری نمی‌باشد. در برخی از موارد تعدادی از ساکنان مناطق روستایی برای حفاظت از اموال و وسایل کار و معیشت خود به هشدار سیلاب توجه نموده و به‌طور مشخص دام‌های خود را به مناطق امن منتقل نمودند.

به دلیل اینکه سیل اخیر در حجم بالایی اتفاق افتاد و سیل‌هایی با این حجم و وسعت در سال‌های دور رخ‌داده بود بسیاری از مردم سیل‌های گذشته را تجربه نکرده بودند درک درستی از سیل نداشتند.

واکنش منفی مردم نسبت به هشدارها و توصیه‌های امدادگران موجب ایجاد فضای بی‌اعتمادی و ناامنی شده همچنین کار امدادگران را با مشکل و دشواری‌های بسیاری مواجه می‌کرد.

۷-۲-۱۳. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده

تخلیه مناطق سیل‌زده یا در معرض سیل از مسائل اجتماعی زمان بحران در استان گلستان بود. در زمان فاجعه، گفتگو برای جابه‌جایی از محل حادثه توسط کارگزاران دولتی تاثیرگذار نبود. تنها ۲۰درصد جمعیت (شهرستان گمیشان) حاضر به ترک محل حادثه شدند. دو عامل ۱) توزیع اقلام غذایی توسط هلال‌احمر در مناطق تخلیه‌شده و نگرانی ساکنان از تداوم سیل و عدم دسترسی به اقلام اهدایی و ۲) گزارش سرقت از منازل تخلیه‌شده و حفاظت شخصی افراد از منازلشان در این خصوص تاثیرگذار بود. غیبت استاندار و عزل ناگهانی ایشان بی‌نظمی مدیریتی غیرقابل جبرانی را موجب شد. انفصال استاندار بیش از انکه براورده‌کننده انتظار تنبیه مسئول خاطی باشد، نمایش قربانی کردن برای براوردن رضایت اجتماعی جامعه حادثه‌دیده بود.

در پاسخ به این پرسش که ایا امدادگران از شما خواستند که منزل‌تان را تخلیه نمایید، اگاهی مردم به شرح جدول ذیل بود.

جدول ۷-۲۳- آگاهی مردم نسبت به درخواست گروه‌های امداد و نجات برای تخلیه

ردیف	شهرستان	بله	خیر
۱	اق‌قلا	۳۲/۳	۶۷/۷
۲	گمیشان	۸۹/۷	۱۰/۳
۳	گلستان	۵۵/۳	۴۴/۷

بیش از نیمی از مردم اظهار داشته‌اند که امدادگران و مقامات و مسئولین از آن‌ها درخواست تخلیه نموده‌اند. در اق‌قلا حدود یک‌سوم درحالی‌که در گمیشان نزدیک به ۹۰ درصد از تقاضای تخلیه اگاهی داشتند. شاید فرصت بیشتری برای اگاهی و اطلاع‌رسانی به مردم گمیشان وجود داشت و موجب این تفاوت شده باشد.

تعامل بین مردم و امدادگران حاکی از ان است که تلاش امدادگران برای متقاعد کردن مردم نسبت به تخلیه محل سکونت در حد بیش از میانگین مورد انتظار بوده است. جدول ۷-۲۵ این تعامل را نشان می‌دهد.

جدول ۷-۲۴- میزان تلاش امدادگران نسبت به متقاعد کردن مردم برای تخلیه محل

ردیف	شهرستان	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۱	اق‌قلا	۲۱/۷	۲۰/۸	۴۰/۶	۱۶/۰	۰/۹	۲/۵۴
۲	گمیشان	۴/۰	۳/۵	۷/۰	۷۰/۹	۱۴/۶	۳/۸۸
۳	گلستان	۱۰/۲	۹/۸	۱۸/۷	۵۱/۸	۹/۸	۳/۴۲

شاخص میانگین رتبه‌ای حاکی از ان است که در اق‌قلا تلاش امدادگران یا مقامات برای تخلیه منزل و محل سکونت مردم کمتر از میانگین مورد انتظار بوده درحالی‌که این تلاش در گمیشان بیشتر از حد انتظار بوده است. درمجموع تعامل بین مردم و امدادگران در حد مورد انتظار بوده است.

واکنش مردم به هشدار تخلیه قابل‌تامل است به‌طوری‌که نسبت حدود یک‌چهارم از مردم در مقابل هشدار تخلیه واکنش منفی نشان دادند و از تخلیه خودداری نمودند درحالی‌که بیش از سه‌چهارم مردم از همان اول که از انان خواسته شد، بدون مقاومت و با واکنش مثبت درخواست امدادگران را پذیرفتند. جدول ۷-۲۶ این واقعیت را بازگو می‌کند.

جدول ۷-۲۵- واکنش مردم نسبت به هشدار تخلیه

ردیف	شهرستان	بله	خیر
۱	اق‌قلا	۷۶/۱	۲۳/۹
۲	گمیشان	۷۷/۴	۲۲/۶
۳	گلستان	۷۶/۹	۲۳/۱

تعدادی از مردم در حد کمتر از یک‌چهارم از انان در مقابل هشدار مقامات یا امدادگران نسبت به تخلیه منزل خود، مقاومت نشان دادند و منزل خود را تخلیه ننمودند.

علت مقاومت مردم و واکنش منفی انان نسبت به هشدار تخلیه منزل مورد سؤال قرارگرفته و نتایج حاصله در جدول ۷-۲۷ منعکس‌شده است.

جدول ۷-۲۶- دلایل واکنش منفی و مقاومت مردم نسبت به هشدار تخلیه

ردیف	شهرستان	فکر نمی‌کردم سیلاب زیاد باشد و هشدارشان را جدی نگرفتم	می‌ترسیدم وسایل منزل از دست برود	تخلیه وسایل منزل سخت بود	انتقال دادن احشام سخت بود	خسارت‌های سیل‌های قبلی را هم دولت نداده بود
۱	اق‌قلا	۴۲/۹	۹/۵	۴۷/۶	۰/۰	۰/۰
۲	گمیشان	۷۲/۵	۲/۵	۲۵/۰	۰/۰	۰/۰
۳	گلستان	۶۲/۳	۴/۹	۳۲/۸	۰/۰	۰/۰

سختی کار تخلیه در اق‌قلا و عدم باور مردم نسبت به وقوع سیلاب و حجم و گستردگی ان در گمیشان، موجب شده بود که مردم به هشدار تخلیه توجهی ننمایند و کماکان پس از وقوع سیلاب نیز در منزل خود سکونت داشته باشند. ترس از دست‌دان وسایل منزل و احساس ناامنی ناشی از شرایط بی‌نظمی نیز از دلایل مردم نسبت به واکنش منفی به تخلیه به‌شمار می‌رود که در اق‌قلا بیش از گمیشان رخ می‌نماید.

فصل هشتم

ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان لرستان

۸-۱. مقدمه

رخداد حوادث طبیعی با این پیش فرض که ماهیت زیست‌محیطی دارند منجر به نادیده گرفتن ابعاد اجتماعی و فرهنگی این حوادث و تأثیر آن بر زندگی انسانی می‌شود. پایداری این پیش فرض در ساحت اندیشه منجر به در خفا ماندن این پرسش شده که حوادث طبیعی چه اثری بر زندگی اجتماعی و انسانی دارند؟ هدف از گزارش حاضر، علاوه بر مطرح کردن مسائل و آسیب‌های ناشی از رخداد طبیعی در زندگی فردی و اجتماعی افراد جامعه درگیر در حادثه گزارشی از ارتباط تنگاتنگ زندگی انسانی با حوادث طبیعی است. این گزارش با بیان ارتباط جنبه خرد زندگی انسان(ابعاد روحی، روانی و جسمی) و جنبه کلان(اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی)که در اثر رخداد حادثه طبیعی پدیدار گشته اند، ارتباط دوجانبه زندگی انسان و حوادث طبیعی را در ابعاد خرد زندگی فردی و ابعاد کلان اجتماعی نمایان می‌کند. از آن جایی که حوادث غیر مترقبه تأثیر یکسان و مشابهی بر همه افراد جامعه ندارند و اغلب اقشار ضعیف و آسیب پذیر تر اجتماعی هستند که متحمل صدمات می‌شوند بررسی و شناخت آسیب‌های و مشکلات اجتماعی ناشی از رخدادهای غیر مترقبه بر زندگی اجتماعی این اقشار دارای اهمیت است. در حقیقت سوانح اتفاق افتاده در سالیان اخیر بیانگر این موضوع است که جوامع و افراد به‌صورت فزاینده‌ای آسیب‌پذیر شده و خطرات محیطی افزایش یافته اند. میزان قدرت و آسیب‌های ناشی از بلایای طبیعی مانند سیل در انسان‌ها بیش از آن که ناشی از سیلاب باشد، تحت تأثیر ویژگی‌های قربانیان شرایط اجتماعی و میزان دریافت‌های حمایتی در این مصایب است.اگرچه بلایای طبیعی در ابتدا موضوع کنکاش مباحث جامعه شناختی نیست، اما به سبب وقوع اتفاقات پس از آن، پیامد اجتماعی حوادث عظیمی مانند برساخته شدن «آنومی»، «نابسامانی» و «عدم تعادل اجتماعی» است. چرا که به هم خوردن الگوهای مرسوم و متعارف زندگی اجتماعی و فروپاشی نظم موجود، تأخیر ساختارها و نهادهای اجتماعی در عدم تطابق با شرایط و پاسخ به انتظارات و نیازهای به وجود آمده را در پی خواهد داشت. چنین شرایط و آثار اجتماعی است که به ورود علم جامعه شناسی جهت بررسی وضعیت موجود در شرایط بحرانی و پیامدهای آن مشروعیت می‌بخشد.

سیلاب فروردین ماه ۱۳۹۸ در سه شهرستان پل‌دختر، جگنی و دلفان موجب خسارات بسیار شدید و در سایر شهرستان‌ها مانند خرم‌آباد و دورود نیز باعث خساراتی به زیر ساخت هاگردید.

شروع سال جدید خورشیدی ۱۳۹۸همراه با وقوع بارش‌های سیل آسا در ایران بود. از ۲۶ اسفند۱۳۹۷ تا ۱۱ فروردین ۱۳۹۸ ایران تحت تأثیر سامانه بارشی بود. بارش‌های استان لرستان در فاصله زمانی ۳ تا ۱۱ فروردین و طی فعالیت دو سامانه بارشی رخ داد که به دلیل حجم زیاد بارش موجب وقوع دو سیلاب سهمگین در این استان گردید. در طی این سیلاب‌ها و به‌ویژه در سیلاب دوم بیشتر مناطق شهرستان پل‌دختر و برخی از مناطق شهرستان‌های خرم آباد، دلفان و کوهدشت را آب فرا گرفت. اولین سیل در سال ۱۳۹۸ در پنجم فروردین‌ماه و دومین سیلاب در ۱۲ فروردین‌ماه ۱۳۹۸رخ داده است.گرچه در بهمن ماه نیز در شهر خرم آباد سیل نسبتاً بزرگی شهر خرم آباد را تحت تأثیر قرار داده بود.

جمعیت سه شهرستان پل‌دختر، چگنی و دلفان به ترتیب ۴۱۷۵۴،۷۳۷۴۴، ۱۴۳۹۷۳ می‌باشد که تقریباً می‌توان گفت ساکنان این سه شهرستان همگی کم‌وبیش به نحوی درگیر سیل شده‌اند.گرچه ساکنان محلات ساحلی خرم اباد نیز به نحوی درگیر سیل شدند.

۸-۱-۱. روش تحقیق

در گزارش حاضرسعی شد از روش‌های مختلف ازجمله پیمایش، مشاهده مشارکتی، گروه‌های کانونی، مصاحبه عمیق، استماع، مصاحبه شخصی، بازدیدهای منظم از مناطق سیل‌زده جهت مطالعه نظامند مناطق سیل‌زده استفاده شود. افراد گروه‌ها و سازمان‌های مشارکت‌کننده در تحقیق را می‌توان به چهار دسته تقسیم کرد. دسته نخست سازمان‌های غیردولتی بودند. این دسته شامل سازمان‌های مردم‌نهاد شهر خرم‌آباد، شورای هماهنگی تشکل‌های خرم‌آباد و چگنی، دفتر انجمن جامعه‌شناسی ایران در لرستان می‌شد. دسته دوم شامل رؤسا و کارشناسان سازمان‌های اداری و دولتی و نظامی و مذهبی بودند. دسته سوم شامل اعضا و شبکه‌های غیررسمی و خویشاوندی، خیرین و نیروهای جهادی و دسته چهارم افراد و شخصیت‌های برجسته و متخصص درگیر در کار را در بر می‌گرفت. راهبرد تحلیل در مطالعهٔ حاضر تحلیل محتوی داده‌های جمع‌آوری‌شده از روش‌های فوق‌الذکر بود. برای این مطالعه همچنین از

پیمایش سیل‌زدگان استان لرستان نیز بهره برده شده است. شهرستان‌های مورد مطالعه در این پیمایش شامل۵۶۰ نفر از مناطق سیل‌زده در دو شهرستان پل‌دختر و معمولان تشکیل داده اند. که در این میان شهرستان پل‌دختر ۴۵۶ نفر (۸۱/۴درصد) از جمعیت مورد مطالعه و شهرستان معمولان ۱۰۴ نفر (۱۸/۶درصد) از جامعه مورد مطالعه را شامل شده‌اند.

۸-۲. مطالعات اجتماعی و فرهنگی

۸-۲-۱. ادراک خطر سیلاب

نخستین پرسش کارگروه در این خصوص این بود که «مردم خطر سیلاب را در منطقه زندگی خود چه اندازه جدی تلقی کرده‌اند؟» بر اساس مطالعات استان لرستان مشخص شد مردم درک روشنی از سیل یا ابعاد آن نداشته‌اند. در صحبت با شهروندان غالباً تصوراتشان این بود که حداکثر ساکنان مناطق نزدیک رودخانه با سرریز دیوار ساحلی رودخانه مواجه شده و آب وارد این محلات می‌شود و بنابراین لازم است ساکنان این مناطق هشدار سیل را رعایت نموده و منازل خود را تخلیه نمایند.حتی کسانی که سیل را نیز جدی گرفته‌اند در مورد ابعاد سیل درک روشنی نداشته‌اند. فکر نمی‌کردند که شدت و اندازه سیل در حدی باشد که قسمت غربی شهر پل‌دختر و معمولان یا روستاهای نزدیک رودخانه را کاملاً ویران کند. بنابراین زمانی خطر را جدی احساس کرده‌اند که آب پشت درب منازلشان بود و فرصت داشتند تنها جان خود را نجات دهند.

عدم جدی گرفتن سیلاب در حدی بود که بسیاری از ساکنان حتی در مواجهه مستقیم به درب منازل، هشدار را جدی نگرفتند(نمونه‌هایی از مراجعه امدادگران به درب منازل مردم شنیده شده که در آن مردم به امدادگران اعتراض می‌کردند و حتی درگیر می‌شدند که «چه خبر است هرروز مراجعه می‌کنید و میگید داره سیل میاد،بابا ولمان کنید بمیریم!». در بعضی مناطق غیر از مراجعه تک‌به‌تک به درب منازل و حتی شلیک تیر هوایی نیز در میان بود. ولی به نظر می‌رسد تأثیر زیادی در ادراک مردم نداشت. البته سیل اول در تاریخ ۵ فروردین ۹۸در القای این حس دوگانه بسیار مؤثر بود. اول: برای بعضی از ساکنان نزدیک رودخانه نوعی هشدار بود که خطر سیل را جدی بگیرند و بعضی از ساحل‌نشینان رودخانه وسایل منزل خود را جابجا کنند. دوم: برای کسانی که دورتر بودند این تصور را به وجود آورد که این سیل هم مثل سیل‌های دیگر که اخطار داده بودند پدیده‌ای گذراست و خطر زیادی برای بقیه مردم ندارد و نباید آن را خیلی جدی گرفت.

در این میان شکل‌گیری نظریات توطئه مبنی بر باز کردن سدهای بالادست در خرم‌آباد (سد ایوشان در خرم‌آباد) در میان عامه مردم و حتی افراد تحصیل‌کرده نیز نشان می‌دهد که درک روشنی از طبیعی بودن سیل وجود ندارد و آن را پدیده‌ای دولت ساز می‌دانند. البته با توجه به شکافی که بین دولت و ملت به لحاظ تاریخی وجود دارد چنین دیدگاه‌هایی نیز به‌سرعت در بین مردم شایع و پذیرفته‌شده و تلاش کارشناسان و مسئولان برای اقناع مردم جواب‌گو نبوده است.

به نظر می‌رسد بررسی زمینه‌های اجتماعی و سیاسی و روان‌شناختی شکل‌گیری چنین شایعاتی مبنی بر عمدی بودن حادثه و غیرطبیعی بودن آن را در ایران ضرورت زیادی دارد. این موضوع سابقا در حوادث دیگری مانند زلزله بم، زلزله آذربایجان و سرپل ذهاب و اکنون نیز در سیل پل‌دختر نیز تکرار شده است.

درعین‌حال که همه قسمت‌ها ازجمله هواشناسی، فرمانداری‌ها، شهرداری‌ها مدیریت بحران از طریق رسانه‌ها، تبلیغات محیطی، پیامک، دهیاران روستایی، در مورد سیل ۵ فروردین و ۱۲ فروردین اخطارهایی به‌عمل‌آمده بود ولی به دلایل زیاد نتوانسته بود ادراک مردم را در مورد سیل شکل دهد و همه اعلام کردند که تصور نمی‌کردند چنین سیلی بیاید.

مشکل دیگر این بود که سیستم اطلاع‌رسانی و مدیریتی تمرکز خود را ابتدا بر روی سیل در شهرستان دورود و خطرات سرریز شدن سدمروک و حفاظت از مردم دورود گذاشته بودند و این تمرکز باعث شده بود که بیشتر امکانات در این شهرستان متمرکز شده و نسبت به ایجاد سیل در دیگر مناطق استان بی توجه باشند.گرچه خوشبختانه در این شهرستان مشکل پیش نیامد ولی پیامد کم توجهی به مناطق دیگر استان مشکل ساز شد.

برای ارزیابی علل نحوه واکنش مردم به هشدارهای سیلاب و ادراکی که از آن داشتند در پیمایشی که در مناطق سیل‌زده انجام گرفت سؤالاتی از آن‌ها پرسیده شد. یکی از این پرسش‌ها این بود که اولین هشدار سیلاب که داده شد، چقدر آن‌را جدی گرفتید؟ پاسخگویان در پاسخ به این سؤال ۵۹درصد خیلی کم و ۲۶درصد کم و۹درصد متوسط و ۳درصد زیاد و ۳درصد خیلی زیاد را انتخاب کرده اند. میزان بالای ۷۵درصد مقادیرکم و خیلی کم نشان دهنده مقدار بالای بی توجهی به هشدارهای سیل و عدم اعتماد به منابع رسمی می‌باشد.

در سؤالی دیگر از افراد درگیر در حادثه خواسته شد که پاسخ دهندچرا این‌گونه به هشدار سیلاب واکنش نشان دادید؟ پاسخگویان دلایل زیر را که در جدول شماره ۸-۱ آمده است برشمرده‌اند:

جدول ۸-۱- واکنش افراد به هشدار سیلاب

ردیف	علت عدم ترک منازل	درصد معتبر
۱	موردی ذکر نشد	۸,۷
۲	عدم سابقه قبلی بروز سیل	۱۹,۴
۳	فکر نمیکردم /جدی نگرفتم/انتظار نداشتم	۱۱,۰
۴	فکر نمیکردم وارد منزل شود یا منزل مادر مسیر سیل باشد	۸,۸
۵	به‌صورت جدی نگفتند	۶,۹
۶	فکر نمیکردم وارد شهر شود یا به اینجا برسد یا زیاد باشد	۵,۶
۷	باورمان نمیشد	۴,۰
۸	مسافت تا رودخانه خیلی زیاد بود	۳,۵
۹	به‌صورت جدی نگفتند	۳,۲
۱۰	حفاظت جانی نداشتیم	۲,۹
۱۱	تجربه نداشتم	۲,۷
۱۲	عدم سابقه قبلی طغیان رودخانه	۲,۱
۱۳	مسافت تا رودخانه خیلی زیاد بود	۱,۹
۱۴	قبلا سیل آمده بود ولی وارد خانه نشده بود یا کم بود جدی نگرفت	۱,۳
۱۵	خانه ما در مسیر سیل نیست	۱,۳
۱۶	باور کردیم /اعتماد کردیم /احتمال دادیم	۱,۳
۱۷	از سیل میترسم/ترسیدم/ترس بچه ها/عدم اطمنیان به سیل	۱,۱
۱۸	قبلا هم اعلام کرده بودند ولی خبری نشد	۱,۱
۱۹	به دلیل اطلاع دادن کم	.۸
۲۰	شدت بارش	.۸
۲۱	فکر نمیکردم /جدی نگرفتیم/انتظار نداشتیم	.۸
۲۲	گفتند آب زیادی نمی‌آید و خانه‌ها را نمیگیرد	.۵
۲۳	مسئولین مسئله را برای ما روشن نکردند	.۵
۲۴	هرچه به ما گفتند دروغ بود فکر کردیم اینهم دروغ است	.۵
۲۵	هشدارها همیشگی بود	.۵
۲۶	فکر نمیکردم وارد شهر شود یا به اینجا برسد یا زیاد باشد	.۵
۲۷	باورمان نمیشد	.۵
۲۸	شدت باران کم بود	.۵
۲۹	به‌صورت جدی نگفتند	.۵
۳۰	فکر کردم سیل آسیبی وارد نمیکند	.۳

ردیف	علت عدم ترک منازل	درصد معتبر
۳۱	دیدن مقدار آب /بالا آمدن ناگهانی آب	.۳
۳۲	دیر هشدار دادند	.۳
۳۳	پس از بازدید از روی پل که شهر را به هم متصل میکند فهمیدیم سیل جدی است	.۳
۳۴	قبلا هم بارش شدید داشتیم اینطور سیلی نبود	.۳
۳۵	هشدار زیاد و جدی ماموران شهرداری	.۳
۳۶	امکان نداشتن اینکه سیل بیاید	.۳
۳۷	اقدامی صورت نگرفته بود که حس کنیم جدی است	.۳
۳۸	اطلاع ندادن مسئولین از عاقبت سیل	.۳
۳۹	شدت باران کم بود	.۳
۴۰	فکر میکردیم مثل سالهای قبل فقط آب بالا می‌آید	.۳
۴۱	به خاطر جاری شدن سیلاب در خیابانها	.۳
۴۲	فکر نمیکردیم دولت سد را بازکند و این همه خسارت به شهر بزند	.۳
۴۳	هشدار داده شده بود	.۳
۴۴	به دلیل حساسیت خودمان در سیل	.۳
۴۵	قبلا سیل آمده بود ولی وارد خانه نشده بود یا کم بود جدی نگرفتیم	.۳
۴۶	قبلا هم بارش شدید داشتیم اینطور سیلی نبود	.۳
۴۷	فکر نمیکردم وارد منزل ما شود	.۳
۴۸	هرچه به ما گفتند دروغ بود فکر کردیم اینهم دروغ است	.۳
۴۹	از طرف مقامات به ما هیچ اقامتگاهی داده نشد که جدی بگیریم	.۳
۵۰	این سیلاب به علت مدیریت بد سدها بود	.۳

باتوجه به اطلاعات به‌دست‌آمده، پاسخگویان علت بی‌توجهی خود در مواجهه با هشدارهای سیلاب و جدی نگرفتن آن را این موارد دانسته‌اند: عدم سابقه قبلی و عدم باور به حجم و گستردگی سیل وجدی نگرفتن سیل بی‌اعتمادی به پیام‌های نهادهای رسمی و اینکه قبلا هشدار داده بودند ولی سیل نیامده بود پس اکنون هم تصور می‌کردند پیام‌ها فقط هشداری برای رفع تکلیف است.

در ارتباط با مسئله فوق ریشه ان به ضعف اعتماد عمومی و اعتماد نهادی بر می‌گرددکه می‌توان گفت مسئله فراروی بسیاری از کشورهای توسعه یافته و درحال توسعه است. یکی از دلایل کاهش اعتماد عمومی سابقه فعالیت نهادهای رسمی در زمینه مورد نظر و اعتقاد و در گیری این دولت‌ها و نهادهای رسمی در قضایا و مسائلی است که به اعتقاد عامه مردم مضر به حال جامعه است. باور به عدم اتفاق حادثه سیل باوسعت و گستردگی اخیر به علت سابقه نداشتن در گذشته نیز ریشه در ذهنیت تجربه نگر و ضعف دیدگاه علمی دارد واین استدلال ناشی از تفکر معطوف به گذشته و عدم انعطاف پدیری افراد نسبت به وقایع است. درواقع این ویژگی که بیشتر در جوامع سنتی یافت می‌شود باور به پیش فرض‌های ذهنی گذشته و تبیین حوادث زندگی بر اساس تجربیات شخصی را ملاک واقعیت‌ها در بیرون می‌داند.

پرسش دومی که در این تحقیق بررسی شد این بود که «خطر سیل در برنامه‌ریزی زندگی آن‌ها چه نقشی را ایفا کرده است؟» واقعیت این است که عموم مردم خطر سیل را در زندگی خود چندان جدی نگرفته‌اند . نشانه چنین عدم جدیتی، ترک نکردن منزل تا لحظه رسیدن آب، بیمه نکردن منزل، جمع نکردن وسایل وتجهیزات اصلی وتخلیه منازل در خطر جدی حتی جمع‌آوری وسایل ضروری مثل شناسنامه و اوراق هویتی می‌باشد.

بر اساس مصاحبه‌ها و داده‌های میدانی از مناطق حادثه دیده می‌توان رویکرد حاکم بر ذهن مردم درباره سیل را در دو نگاه کوتاه‌مدت و بلندمدت دانست. نگاه بلندمدت خود را در ساخت‌وساز استاندارد، بیمه کردن منزل و اثاثیه، کسب آگاهی و مهارت‌های

لازم برای مواجهه با سیل نشان می‌دهد.چنین نگاه باید بتواند بعدا در ساخت وسازها و نظارت فنی و بالابردن آگاهی مردم در ساخت منازلشان نشان دهد.

نگاه کوتاه‌مدت نیزخود را در جدی نگرفتن هشدارهای لازم، جمع‌آوری اسباب و وسایل، جمع‌آوری مدارک هویتی و اشیاء گران‌قیمت و کسب اطلاعات به‌روز در مورد سیل نشان می‌دهد که پیامدش از دست رفتن همه وسایل زندگی بسیاری از مردم بود. پیامدهای سیل نشان داد که هم در نگاه کوتاه‌مدت و هم در نگاه بلندمدت ادراک عمیقی وجود ندارد.از طرف دیگر سرعت بالا و حجم بالای سیل و به نوعی غافلگیری قدرت عکس‌العمل مناسب را از شهروندان گرفته است . البته در این میان نمی‌توان تأثیر عملکرد سازمانی و دولتی را در شکل‌گیری این ادراک نادیده گرفت.

سازمان‌های دولتی متولی مدیریت بحران در پیش‌بینی خطر و ایجاد آمادگی موفق نبودند. در صورتی این نهادها موفق بودند که مکان‌های اسکان اضطراری برپا نموده و حتی ادارات خود را نیز در جای مطمئنی مستقر می‌کردند.در حالیکه چنین اتفاقی نیافتاد. وقتی‌که ساختمان‌های فرمانداری و شهرداری و بسیاری از نهادهای دولتی زیر گِل می‌روند و بسیاری از کارکنان آن‌ها در پشت‌بام گرفتار می‌شوند این امر نشان می‌دهد که میزان ادراک سازمانی از بلایا در میان ادارات دولتی هم ضعیف است و با این ادراک سازمانی نمی‌توان انتظار داشت که مردم سیلاب را جدی گرفته و بتوانند برنامه‌ریزی مناسبی داشته باشند. سازمان‌های دولتی باوجود ارائه هشدار لازم در مورد سیل نتوانسته بودند، کمپ‌های اضطراری برای مردم فراهم کنند. به‌طوری‌که مردم روستاها(مخصوصا چم مهر در پل‌دختر) که از سیل نجات پیداکرده بودند در نبود این کمپ‌ها به کوه‌ها پناه برده و یک شبانه روز با پای پیاده خود را به روستاهای مجاور یا به منازل خویشان و آشنایان در شهر رسانده بودند.

بنابراین ادراک سیل نه‌تنها تابع عوامل شخصیتی، فرهنگی و رسانه‌ای بلکه تحت تأثیر عوامل اداری و سازمانی نیز می‌باشد. در پیمایشی که در مناطق سیل‌زده انجام گرفت برای ارزیابی حادثه سیل به‌عنوان یک خطردر اذهان مردم از پاسخگویان پرسیده شده که چقدر سیلاب را به‌عنوان خطر ارزیابی می‌کردند. پاسخ‌های افراد به شرح زیر است.

جدول ۸-۲- میزان حساسیت به خطر حادثه سیلاب

حساسیت به خطرات سیل	درصد معتبر
خیلی زیاد	۱۰
زیاد	۱۰
متوسط	۱۶
کم	۱۷
خیلی کم	۴۷
کل	۱۰۰

با توجه به اطلاعات به‌دست‌آمده در حدود ۶۴ درصد از پاسخگویان، یعنی بیش از نیمی از جمعیت مورد مطالعه نسبت به خطرات سیل حساسیت خیلی کمی داشتند و تنها۱۰درصد از جمعیت در حدزیاد و خیلی زیادی نسبت به خطرات ناشی از سیل آگاهی و حساسیت داشتند. با توجه به مطالب عنوان شده نبود آگاهی در ارتباط با خطرات حوادث طبیعی مانند سیل نشان از نبود سیستم‌های اطلاع‌رسانی نهادمند در ارتباط با خطرات و عدم آموزش‌های لازم در مقابل حوادث طبیعی دارند. ضعف نهادی آگاهی دهی از آن جایی مشهود است که این ضعف در ساختارهای اداری رسوخ کرده و تنها معطوف به افراد و سطح خانواده نیست بلکه سطح کلان و بخش‌های مختلف ازجمله ادارات در سطح محلی تا سطح کلان را نیز در برگرفته است و نوعی سهل انگاری اجتماعی و بی توجهی سازمانی نسبت به خطرآفرین بودن حوادث غیر مترقبه را نشان می‌دهد.

از طرفی این ادراک از سیل در رفتار بیمه‌ای مردم تأثیر زیادی داشته است.در قبل از سیل، فرمانداری‌ها اقدام به بیمه منازل روستایی نموده اند. این بیمه‌ها شکل فراگیری نداشته و یا مردم نسبت به آن بی‌توجه بوده‌اند. اتفاقا با حادثه اخیر بود که روستاییان متوجه شدند پوشش بیمه منازل روستایی که به قول خودشان بیمه برکت(بیمه ستاد اجرایی فرمان امام) پوشش فراگیری نداشته

است.به این معنا که ساکنان یک روستا تحت پوشش کامل بیمه قرار نگرفته بودند و دهیاران به‌صورت گزینشی انتخاب کرده بودند دلیل اعلام‌شده این بود که به خاطر عدم استقبال مردم از این نوع بیمه از بودجه دهیاری‌ها برای بیمه استفاده شده و معمولاً با توجه به محدودیت بودجه، تعداد کمتری انتخاب‌شده بودند.وهمه مردم روستا بیمه نبودند. اتفاقا این عدم پوشش کامل بیمه در روستاها به مشکل اصلی در بسیاری از روستاه در بین مردم و مسئولین و حتی در درون خانواده منجر گردید.

برای سنجش این امر از جامعه مورد مطالعه درگیر در حادثه خواسته شده بود که به سؤالات در ارتباط با بیمه منزل و اموال پاسخ دهند که اطلاعات آن به شرح ذیل می‌باشد.

جدول ۸-۳- میزان بیمه منازل در برابر حادثه سیلاب

بیمه بودن در برابر سیل	درصد معتبر
بلی	۲۹
خیر	۷۱

باتوجه به اطلاعات موجود در جدول ۸-۳ در بین پاسخگویان ۷۱ درصد در برابر سیلاب بیمه نبوده‌اند. و ۲۹ درصد در برابر سیلاب بیمه بوده‌اند.

همچنین در مقابل این سؤال که آیا سایر دارایی‌های شما – غیر از خانه - در برابر سیلاب بیمه بود، باتوجه به اطلاعات به‌دست‌آمده، ۹۶ درصد از پاسخگویان سایر دارای هایشان غیر از خانه را بیمه نکرده‌اند و تنها۴درصد از پاسخگویان سایر اموال را بیمه کرده‌اند.

جدول ۸-۴- بیمه دارایی ها

بیمه بودن دارایی‌ها در برابر سیل	درصد معتبر
بلی	۴
خیر	۹۶

اطلاعات به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که جامعه حادثه دیده به بیمه به‌عنوان امری که نشانگرحساسیت و احساس خطر در برابر حوادث است اهمیت لازم را نداده است. مشکل ازآنجا شروع شد که این نوع پوشش بیمه برای روستاییان (بیمه برکت) در سیستم اداری بیشتر به‌صورت فرمالیته و شکلی اجرا شده بود و بعد از بروزحادثه سیل مشکلات خود را نشان داد. در این میان نمی‌توان از نوعی مقاومت ذهنی وفرهنگی مردم در مقابل پدیده‌های مانند بیمه که دلایل تاریخی و اقتصادی هم دارد بی توجه بود. به هرحال بیمه برکت در روستاها این مشکلات را در پی داشت:

۱. پوشش ناقص بود،درصد زیادی از روستاها و یا ساکنان شهرها بیمه نشده بودند.

۲. در بعضی از خانوارها که چند خانواده با هم زندگی می‌کرد تنها نام یک خانواده ذکرشده بود. بعد از سیل وقتی افراد به اداره بیمه کننده مراجعه کردند ملاحظه نمودند که تنها نام یکی از خانواده‌ها ثبت شده و بقیه خانوداه‌ها بیمه نشده‌اند. بنابراین، فرد بیمه شده هم حاضر نبود سهم بقیه را بدهد واین موجب بروز اختلافات زیادی بین خانواده‌ها و خانواده‌ها با دهیار روستا گردید.

۳. بروز اختلاف بین مردم و همچنین با دهیاران و شورای روستا در ارتباط با بیمه نبودن بعضی از ساکنان روستا.

۴. شیوه بیمه کردن افراد در روستاها و میزان پوشش فراگیرآن موردبحث است.

۵. فرهنگ بیمه‌ای در بین مردم در روستا ضعیف است . حتی با حادثه اخیر به نظر نمی‌رسد تغییر زیادی کرده است.

با وجود عوامل مختلفی که در امر حاضر وجود دارد، بی توجهی مردم به امر بیمه همان‌طور که بیان شد از یکطرف می‌تواند ناشی از تفکر در امنیت ماندن برطبق رخدادهای مشابه امر حاضردر گذشته و تبیین زمان آینده بر اساس رخدادهای گذشته وغلبه نگاه کوتاه مدت نسبت به اینده باشد. از طرف دیگر، ناشی از وجود شکاف بین زندگی مردم و نهادهای رسمی ازجمله سازمانهای متولی امر بیمه

است که ارتباط منسجم وسازمانی با روستاییان ندارند. (مثلا ستاد اجرایی و بیمه برکت). بنابراین به نظر می‌رسد علل عدم توجه به بیمه در بین مردم غلبه نگاه کوتاه‌مدت، فقر تاریخی، بودن در نیازهای معیشتی و عدم درک مزایای بیمه را ذکر کرد.

۸-۲-۲. آگاهی عمومی درباره سیلاب

شکل‌گیری نظریات مبتنی بر توطئه در بین مردم و شکل گیری این باور درمورد ریشه سیل که آن را پدیده‌ای دولت‌ساز می‌دانستند، رواج زیادی داشت. مردم معتقد بودند که دولت برای نجات مردم خرم آباد وبرای مقابله با سیل در خرم‌آباد وجلوگیری از فروریختن سد بالادست در خرم‌آباد سدها را باز کرده است.

موافقان این استدلال‌ها که تنها عامه مردم نیستند و تحصیلکردگان زیادی در بین آن‌ها مشاهده می‌شود، به عواملی مانند میزان بارش آب در مناطق بالادست و فرسایش خاک و ضعیف شدن پوشش گیاهی در مناطق مسیر رودخانه کم‌تر اشاره می‌کردند و تنها به دلایل سیاسی و نقل‌قول‌هایی از مقامات سیاسی و اداری اشاره می‌نمودند.

گفتمان توطئه روشی تبیینی و ذهنی است که بر اساس آن وقایع و حوادث مختلف با توجه به یک عامل عمده یعنی توطئه تجزیه و تحلیل می‌شود. به‌طور کلی در دوره‌ها و مقاطع زمانی و برهه‌های خاص تاریخ ایران هرچه بحران ها، مشکلات و تنش‌های سیاسی و اجتماعی در جامعه بیشتر شده به موزات آن شواهد و مصادیق تفکر مبتنی بر توطئه باوری نیز افزایش چشم گیری داشته است. به‌طوری که این نوع تبیین در تفسیرها و تحلیل درباره وقوع بلایای طبیعی مثل سیل، زلزله و خشک‌سالی در مناطق مختلف ایران رواج زیادی پیدا کرده است.

شکل‌گیری نظریات تقدیرگرایانه نیز در مورد ریشه سیل به چشم می‌خورد.ریشه گناه به عوامل مذهبی یا متافیزیکی نسبت داده می‌شود. (مثلاکسانی که گناه کردند مورد غضب خدا قرار گرفتند. یا این‌ها که مالشان را آب برد حتماً مالشان حرام بوده و یا کاسبان بی انصافی بوده‌اند و. ..). تقدیرگرایی اعتقاد و باوری فرهنگی است که کلیه امور و پدیده‌ها را در حیات اجتماعی به کارکرد نیروها و عوامل ماورالطبیعه و متافیزیکی نسبت می‌دهد و این نیروها را در همه اوضاع و احوال ناظر بر افعال و کردار خود می‌داند.

ضعف نگاه علمی به پدیده‌ها مخصوصاً پدیده سیل و داشتن تبیین‌های ربانی و متافیزیکی از پدیده‌های طبیعی و عدم توجه به تبیین‌های علمی، نداشتن اعتماد مناسب به اطلاعات و آگاهی‌های که از رسانه‌ها و منابع رسمی در مورد سیل منتشر می‌شد، نبود آموزش‌های لازم در قبل از سیل به‌طوری که بتواند افراد را برای مواجهه باسیل آماده کند، ازجمله موضوعات برجسته است که نیاز به توجه ویژه دارد.

آگاهی‌های ارائه شده از طرف سازمان‌های امداد و نجات مانند هلال‌احمر و یا صداوسیما در مورد مواجهه باسیل نتوانسته بود مردم را نسبت به ریشه سیل اقناع نماید و لذا فاقد تأثیرگذاری و پوشش لازم بوده است. برای ارزیابی آگاهی که مردم سیل‌زده به این پدیده دارند در مطالعه انجام شده در مناطق سیل‌زده از مردم منطقه پرسیده شدکه کدام یک از عبارات زیر درباره سیلاب‌های اخیر درست‌تر است؟پاسخ سوالات به شرح زیر می‌باشد.

پاسخگویان در پاسخ به سؤال فوق به ترتیب گزینه‌های «مقدار بارش باران خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد» را با ۴۷درصد و گزینه « مقدار بارش‌ها هم زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد» را با ۳۵درصد و گزینه « مقدار بارش باران خیلی زیاد بود و نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت» هم با ۱۸ درصد را انتخاب کرده اند.

بنابراین بسیاری با این نظر موافقند که این پدیده‌ها در منشاء علت طبیعی دارند ولی با مدیریت بهتر قابل کنترل هستند واین پدیده‌ها را بیشتر دولت سازو مدیریتی می‌دانند تا طبیعت ساز یا انسان ساز.

۸-۲-۳. آموزش‌های وضعیت امداد و نجات

در روز حادثه که از ساعت ۹ صبح شروع شد و تا پاسی از شب ادامه داشت،شبکه‌های مردمی غیررسمی به‌صورت خودجوش در شب حادثه با کمک ماشین‌های سنگین شخصی (مثل کمپرسی، لودر و تراکتور به نجات مردم اقدام نموده و مانع از تلفات انسانی شدند. همچنین در بعد اطلاع‌رسانی نیز بعضی از افراد در قالب غیررسمی و شبکه‌های محلی درکنار نیروهای هلال احمر به درب منازل

افراد مراجعه و یا پخش اطلاعیه اقدام به هشدار عمومی نموده و مردم را از خطر سیل آگاه ساختند و باعث شدند که بسیاری از کسانی که منازلشان کامل تخریب شد، حداقل بتوانند جان خود را نجات دهند.

نقش اطلاع‌رسانی امداد و نجات اولیه توسط شبکه‌های مردمی غیررسمی و به‌صورت خودجوش و غیر سازمان‌دهی شده انجام گرفت(صرفاً افراد بر حسب دغدغه شخصی وبدون اموزش و هماهنگی) در صورتی که این شبکه‌ها سازمان‌دهی شده و رسمیت داشته باشند و بتوانند در قالب سازمانی کار کنند می‌توانند کارایی بیشتری داشته باشند.

برای بررسی و شناخت وضعیت امداد و نجات در ارتباط با عملکرد امداد ونجات از افراد درگیر در حادثه خواسته شد به این سؤالات پاسخ دهند:

آیا از شما خواسته شد که منزل‌تان را تخلیه کنید؟ پاسخگویان در پاسخ به این سؤال ۴۷درصد پاسخ بله و۵۳درصد پاسخ خیر داده اند.به نظر می‌رسد در حدود نیمی از مردم اظهار می‌کنند از آن‌ها خواسته نشده تخلیه کنند.

همچنین درمقابل این سؤال که امدادگران یا مقامات چقدر تلاش کردند تا شما را متقاعد کنند که محل را تخلیه کنید؟ پاسخگویان پاسخ‌های زیر را ارسال کردند: ۱۶درصد خیلی کم،۲۵درصد کم، ۲۵درصد متوسط،۲۲درصد زیاد و ۱۲درصد خیلی زیاد جواب داده اند .

در پرسش دیگری سؤال شده بود که آیا از همان اول که از شما خواسته شد، بدون مقاومت، منزل را تخلیه کردید؟ پاسخگویان در این مطالعه اظهار کرده اند که ۵۱درصد آن‌ها بدون مقاومت و۴۹درصد با مقاومت منزل را تخلیه کرده اند. این نکته که به میزان پنجاه‌درصد با مقاومت تخلیه کرده اند نشان از عدم آمادگی و عدم اطلاع‌رسانی و عواملی دیگر دارد که باید در جای خود بررسی شود. همچنین در مقابل اینکه چرا در مقابل تخلیه منزل‌تان مقاومت کردید؟ ۹۷ درصد پاسخ داده اند «فکر نمی‌کردم سیلاب زیاد باشد و هشدارشان را جدی نگرفتیم» و تقریباً ۲درصد پاسخ داده اند که «تخلیه وسایل منزل سخت بود» و۱درصد هم باور داشتند که «خسارت‌های سیل‌های قبلی را هم دولت نداده بود» بنابراین اکثریت زیادی هشدار سیلاب را جدی نگرفته اند.

همچنین سمن‌هابخاطر قطع ارتباط یک روزه ارتباط بین شهر پل‌دختر و معمولان با خرم اباد در مرحله امداد و نجات حضور نداشتند و این مرحله توسط مردم محلی انجام گرفت .سمن‌ها و امداد رسانان بعد از یک روزو برای مرحله امداد و توزیع اقلام خوراکی و امکانات اولیه، واردمناطق سیل‌زده شدند. در مناطق کوهستانی گروه‌های ورزشی و کوهنوردی ابتدا وارد عمل شدند و در کنار این‌ها نیروهای نظامی و مردمی مانند بسیج گروه‌های مذهبی و جهادی نیز شرکت داشتند. این گروه‌ها جهت گِل روبی و تمیز کردن منازل مردم و خیابان‌ها و میدان‌ها شهری اقدامات مؤثری انجام دادند.همچنین گروه‌هایی مردمی و حتی خیرین استانی به‌صورت داوطلبانه با ایجاد آشپزخانه‌های موقت اقدام به پخت و توزیع غذای گرم کردند. در هفته‌های بعد نیز موکب‌های اربعین نیز وارد میدان شدند و با ایجاد کمپ در پل‌دختر اقدام به پخت غذا و توزیع آن می‌کردند.

بخاطر عدم امادگی مردم و نبود اموزش‌های لازم و کم توجهی مردم :اولین واکنش مردم بعد از سیل فرار از منزل و نجات خود و برداشتن مدارک و ماشین و طلا و اوراق هویتی بود. پناه بردن به طبقات بالا و پشت بام منازل وادارات نیز اقدام دیگری بود. همچنبن گروهی از روستاییان نیز به کوه‌ها پناه بردند.نجات افراد که در پشت‌بام‌ها یا در منازلشان گرفتارشده بودندتوسط نیروهای محلی وسازمانی و در بعضی نقاط توسط هلیکوپترهای هلال احمر صورت گرفت.

درمجموع می‌توان گفت آموزش هایی که در سازمان‌های مدیریت بحران مانند هلال احمر و در رسانه‌ها اگر هم انجام می‌گیرد فاقد اثر گذاری لازم بوده و فراگیر نمی‌باشد. بنابراین در موقع بحران‌ها مناسب عمل نمی‌کند.

۸-۲-۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب

از دیدگاه افراد درگیر در حادثه سیل اگرچه این حادثه دارای منشأ طبیعی است. اما اقدامات نادرست ساختاری و زیربنایی، و مدیریت ناکافی منجر به وقوع و تشدید حادثه می‌دانند. با این وجود وجه انسانی و اقدامات (لایروبی نکردن رودخانه‌ها، مدیریت

نامناسب سدها، وضعیت نامناس سیل‌بندها و....) نسبت به طبیعی دانستن پدیده غالب است. برای ارزیابی نگرش مردم به مسائل مرتبط با سیلاب از آن‌ها خواسته شد تا به سوالاتی در ارتباط با سیلاب پاسخ دهند.

جدول ۸-۵- نگرش به علت سیلاب

نگرش به سیلاب	درصد معتبر
مقدار بارش زیاد بود. نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت	۱۸
مقدار بارش زیادبود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد	۴۷
مقدار بارش‌ها زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد	۳۵

پاسخگویان در پاسخ به سؤال که « کدام یک از عبارات زیر درباره سیلاب‌های اخیر درست‌تر است؟» جدول شماره ۸-۵ به ترتیب گزینه‌های «مقدار بارش باران خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد» را با ۴۷درصد و گزینه «مقدار بارش‌ها هم زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد» را با ۳۵درصد و گزینه « مقدار بارش باران زیاد بود و نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت» با ۱۸درصد پاسخ داده اند. بنابراین بسیاری با این نظر موافقند که این پدیده‌ها در منشاء علت طبیعی دارند ولی با مدیریت بهتر قابل کنترل هستند واین پدیده‌ها را بیشتر انسان ساز می‌دانند.

جدول ۸-۶- عوامل مؤثر بر خسارات سیلاب از دیدگاه افراد

عامل	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد
مقدار زیاد بارش باران	۵	۴	۲۹	۳۸	۲۴
مدیریت نامناسب سدها	۳	۲	۱۰	۲۸	۵۷
ایجاد خانه‌ها و مزارع در نزدیکی رودخانه‌ها	۸	۱۲	۲۹	۳۳	۱۸
وضعیت نامناسب سیل‌بندها	۶	۴	۱۴	۳۳	۴۳
ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها	۷	۹	۲۸	۳۳	۲۳
لایروبی نکردن رودخانه‌ها	۳	۵	۱۲	۲۷	۵۳

یافته‌های جدول ۸-۶ نشان می‌دهد از منظر پاسخگویان عواملی مانند لایروبی نکردن رودخانه‌ها و مدیریت نامناسب سدها و وضعیت نامناسب سیل بندها بیشتر از بقیه عوامل در ایجاد سیلاب اخیر و خسارات ایجاد شده نقش داشتند.

همچنین پاسخگویان در مقابل این سؤال که: «فکر می‌کنید هر کدام از مراکز زیر در سیلاب‌های اخیر چقدر وظیفه خود را خوب انجام دادند؟» چنین پاسخ داده اند.

جدول ۸-۷- انجام وظایف سازمان‌ها از دیدگاه افراد(برحسب‌درصد)

سازمان	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد
سازمان هواشناسی	۲۰	۱۹	۳۱	۱۸	۱۲
وزارت نیرو و مدیریت سدها	۵۹	۱۸	۱۵	۵	۳
هلال احمر	۱۶	۲۰	۳۳	۲۱	۱۰
وزارت بهداشت	۱۰	۱۰	۳۲	۳۴	۱۴
ارتش	۸	۷	۱۹	۳۵	۳۱
سپاه	۷	۶	۲۳	۳۴	۳۰
صداوسیما	۱۴	۱۹	۳۳	۲۱	۱۱
کمیته امداد امام خمینی	۲۳	۲۵	۳۱	۱۳	۵
شهرداری	۳۵	۲۱	۲۴	۱۳	۷
سازمان‌های کمک‌رسانی مردمی (سمن)	۶	۳	۱۲	۱۹	۵۹
گروه‌های جهادی و بسیج	۱۱	۱	۵	۲۰	۶۳
مردم و خیریه‌ها	۶	۵	۹	۲۱	۵۹

باتوجه به اطلاعات مندرج در جدول ۸-۷، نسبت به انجام درست وظایف سازمان‌های کمک‌های مردمی (سمن‌ها) ۵۸/۷ درصد، گروه‌های جهادی و بسیج ۶۶/۵ و مردم و خیریه‌ها ۵۸/۹ درصد وتا حد زیادی سپاه و ارتش از دیدگاه پاسخگویان نگاه مطلوبی وجود دارد ولی نسبت به انجام وظایف نهادهای دولتی و حاکمیتی نگاه نامطلوب‌تری وجود دارد.

این نوع نگاه گرچه تا حدی بر اساس عملکرد این سازمانها را می‌سنجد ولی ریشه در انتظارات ذهنی هم دارد که نسبت به این نوع نهادها وجود دارد. چراکه این نوع کارها را وظیفه دولت می‌داند پس کم‌کاری اش را قابل توجیه نمی‌داند ولی نسبت به سازمان‌های غیر مسول نگاه مثبت تری دارد و عملکرد آن‌ها را مثبت می‌بینند.

بنابراین بر اساس پیمایش انجام شده و مشاهدات محققین، وجود گروه‌های مختلف امدادی ازجمله گروه‌های جهادی، مردم و خیریه‌ها وشبکه‌های غیر رسمی خویشاوندی در روزهای نخستین وجه غالب حوادث طبیعی در جامعه ایران را نشان می‌دهند. همان‌طور که در حوادث طبیعی رخ داده در سایر استان‌ها ازجمله زلزله آذربایجان شرقی و سرپل ذهاب در گذشته نیز مشاهده شده است ورود به مناطق آسیب دیده، توسط افراد و نهادهای غیر رسمی به یک امر متداول در ایران تبدیل شده است. این امر اگرچه نوعی همبستگی اجتماعی لحظه‌ای و کوتاه مدت را ایجاد می‌کند .ولی کارکرد این نیروها در بلندمدت باعث ایجاد حائلی میان مردم و نهادهای رسمی‌شده ومی تواند مردم را به سمت بدبینی و جبهه گیری علیه نیروهای رسمی و نهادهای دولتی سوق دهد.تا جایی که موارد زیادی از تقابل مردم ونیروهای دولتی در رزوهای اول بحران مشاهده شد.

۸-۲-۵. سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب

جامعه لرستان یک جامعه نیمه سنتی می‌باشد. مناسبات خویشاوندگرایانه بر شبکه روابط اجتماعی و هنجارهای این جامعه حاکم است. همین باعث شده که در چنین جامعه‌ای نوعی سرمایه درون گروهی و بیشتر از نوع سنتی در آن حاکم باشد.این نوع سرمایه اجتماعی در دوره غیر بحرانی، وجه غالب سنتی سرمایه اجتماعی در کنار شکل مدرن ضعیفی که متعلق به سازمانهای مردم‌نهاد است باهم همزیستی دارند.

بروز حوادث طبیعی باعث می‌شود که نه‌تنها مناسبات اجتماعی درون جامعه سیل‌زده به هم خورده بلکه نیروهای دیگری نیز وارد سیستم اجتماعی محلی شوند و مناسبات درونی این جامعه را تحت تأثیر قرار دهندو خود نیز تحت تأثیر قرار گیرند.بنابر این ضرورت دارد در بررسی سرمایه اجتماعی دو سطح برونی و درونی را از هم تفکیک کرد تا بتوان بهتر تاثیرات این دو سطح را نشان داد.

بنابراین در اینجا برای رسیدن به این هدف از تفکیک سرمایه اجتماعی درون‌گروهی و برون‌گروهی به‌صورت تحلیلی استفاده کرده ایم تا بتوانیم جایگاه و تاثیرات دو گروه جامعه محلی و بیرونی‌ها را نسبت به هم بررسی کینم.

منظور از سرمایه اجتماعی شبکه‌ای از روابط و پیوندهای مبتنی بر اعتماد اجتماعی بین فردی، بین گروهی و تعاملات افراد با گروه ها، سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی است که در راستای همبستگی و انسجام اجتماعی، برخورداری افراد و گروه‌ها از حمایت اجتماعی و انرژی لازم برای تسهیل کنش‌ها در جهت تحقق اهداف فردی و جمعی می‌باشد. در رابطه بین سرمایه اجتماعی و مدیریت بحران ادبیات قابل توجهی وجود دارد.غالب این دیدگاهها به تقویت سرمایه اجتماعی در حین بحران‌ها اشاره دارند. و به تأثیر مثبت بالا بودن سرمایه اجتماعی در تقویت مدیریت بحران اشاره می‌کنند. در این گزارش رویکرد پاتنامی به سرمایه اجتماعی که شامل آگاهی و اعتماد و هنجارها و شبکه‌های رسمی و غیر رسمی می‌باشد مدنظر ما می‌باشد. سعی می‌کنیم از این منظر وضعیت سرمایه اجتماعی در مراحل مختلف سیل (قبل و حین و بعد از سیل) را بررسی نموده و تغییر و تحول آن و تأثیر و پیامدهای سرمایه اجتماعی بر مدیریت بحران را بررسی کنیم.

در نوشتار حاضر سرمایه اجتماعی درون گروهی به روابط اجتماعی درون جامعه محلی و شبکه‌ها و میزان اعتماد این جامعه با نهادهای دولتی محلی اشاره دارد وبرون گروهی ناظر به پیوند بین گروههای بیرونی با مردم و نهادهای جوامع محلی و ارتباط آن‌ها با نهادهای ملی مدیریت بحران می‌باشد. از آن جهت که علاوه برگروه‌های خویشاوندی، کارکنان سازمان‌های دولتی،گروه‌های مختلف

جهادی، نهادهای خیریه و مذهبی، نهادهای مردم‌نهاد در این مناطق حضور داشتند، در این گزارش سعی شده ابعاد سرمایه اجتماعی(درون گروهی و برون گروهی) در مدیریت بحران با حضور این نیروها مورد بررسی قرار گیرد.

نتایج یافته‌های محققین از مصاحبه‌ها و مشاهدات و بحث‌های گروهی انجام شده در مورد سرمایه اجتماعی در سه دوره قبل از سیل و حین و بعد از سیل را به تفکیک اورده شده و در جداول زیرنشان داده شده است.

۸-۲-۵-۱. سرمایه اجتماعی قبل از سیل

در این قسمت به بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی در سطح ملی و محلی در نسبت به بحران اورده شده و ابعاد ان توضیح داده شده است.

جدول ۸-۸- مقولات مرتبط با سرمایه اجتماعی قبل از سیل

انواع	یافته‌ها و مشاهدات	معنا	وضعیت سرمایه اجتماعی
برون گروهی	سرمایه اجتماعی در سطح ملی در هنگامه بلایا به‌صورت نهفته وبالقوه وجود داردوتا قبل از بحران مشارکت آشکار و سازمان‌دهی شده وجود ندارد. اعتماد عمومی نسبت به نهادهای رسمی مدیریت بحران ضعیف است. آگاهی‌های عمومی درباره مواجهه با بحران و چگونگی همکاری مردم با یکدیگر پایین می‌باشد.	مشارکت و اعتماد و آگاهی نسبت به بحران در درون جامعه بالقوه به دارد. منتظر حادثه است	سرمایه اجتماعی در حد متوسط ولی سیال و سازمان‌دهی نشده و نهفته وجود دارد.
درون گروهی	لرستان جامعه‌ای نیمه سنتی و نیمه مدرن با سرمایه اجتماعی نسبتاً پایین(رتبه ۲۴ در بین ۳۲ استان) وصعیت مشارکت اجتماعی سنتی تضعیف شده ومشارکت مدرن در قالب انجمن‌های مدرن ضعیف ودرحال رشد است. مشارکت مردم در بحران‌ها به‌صورت متوسط بوده وبیشتر درقالب کمک‌های مردمی ویا گروههای امدادی است. لرستان فاقد انجمن‌های تخصصی مدیریت بحران است. اعتماد به نهادهای مدرن ورسمی کم بود. اعتماد به اطلاع‌رسانی نهادهای رسمی درباره بحران ضعیف بود.	سرمایه اجتماعی سنتی به‌صورت جزیره‌ای وجود دارد.سرمایه مدرن هم در قالب تشکلهای مدرن در حال رشد ولی ضعیف است	سرمایه اجتماعی محلی به‌صورت سازمان‌دهی نشده، نهفته، جزیره‌ای و با پیوندهای زمینه‌ای در بافت سنتی خویشاوندگرایانه در جامعه لرستان وجود دارد وقابلیت آزاد شدن در بحران‌ها را دارد.

بنابراین با توجه به مشاهدات و مطالعات محققین و تحقیقات قبلی انجام گرفته وضع سرمایه اجتماعی در لرستان و ملی در حال فرسایش می‌باشد. حتی لرستان نیز بر خلاف انتظار در این میانه وضعیت مناسبی در مورد سرمایه اجتماعی ندارد (موسوی، ۱۳۸۶ و غفاری، ۱۳۹۵)

البته در جامعه ایران ظرفیت عاطفی و اجتماعی از نوعدوستی و کمک و ایثار به‌صورت نهفته وجود دارد و در زمان بحران‌ها این انرژی نهفته آزاد می‌شود. این انرژی و سرمایه اجتماعی نهفته کمتر شکل سازمان‌دهی مشخصی داشته و مخصوصا در جوامع سنتی به شکل شبکه‌های غیر رسمی و حتی گروهبندی‌های طایفه‌ای عمل می‌کند.

چنین سرمایه اجتماعی توسط رسانه‌ها بخصوص در دوره شبکه‌های مجازی به سرعت برانگیخته شده و در دوره بحران وارد عمل شود.

در جامعه لرستان نیز بخاطر پیوندهای اجتماعی خویشاوندی قوی سرمایه اجتماعی خوبی در این زمینه وجوددارد ولی بخاطر عدم سازمان‌دهی و نبود آموزش مدرن و ضعف هماهنگی امکان بسیج یکپارچه را در موقع بحران‌ها نداشته و به‌صورت جزیره‌ای و خاص‌گرا عمل می‌کند. (هرکس فامیل خودش و هم طایفه‌ای خودش بیشتر برایش اهمیت دارد).

۸-۲-۵-۲. سرمایه اجتماعی حین سیل

در این قسمت سرمایه اجتماعی در همان دو بعد درون و برون گروهی در حین بحران سیلاب در لرستان بررسی می‌شود

جدول ۸-۹- مقولات مرتبط با سرمایه اجتماعی حین سیل

انواع	یافته‌ها ومشاهدات	معنا	وضعیت سرمایه اجتماعی
برون گروهی	غلبه فضای عاطفی و تحریک احساسات انسانی افراد در یک فضای توده ای، دغدغه کسب وفهم تجربه‌ای جدید، همدلی و کمک مردمی و انسانی افزایش ارتباط جامعه بیرون با مناطق سیل‌زده افزایش اعتماد به جامعه محلی و توجه بیشتر به مناطق قبلا نادیده گرفته شده تقویت مشارکت نهادها و افراد بیرونی وتقویت همبستگی ملی ارتقاء جایگاه و اعتماد نهادهای مردم‌نهاد و جهادی و مذهبی و خیرین ارتقاء سطح اعتماد به نیروهای نظامی در زمانه بحران افزایش بی‌اعتمادی به کارامدی نهادهای دولتی مدیریت بحران دامن زدن رسانه‌ها به فضای عاطفی و ایجاد انرژی و جلب کمک ها	افزایش مشارکت، اعتماد نهادهای بیرونی و کسب نوعی رضایت درونی . تقویت همبستگی ملی در حین سیل مهارشدن انرژی اجتماعی نهفته و مزایا و معایب آن	افزایش سرمایه اجتماعی برون گروهی به‌صورت مقطعی و عاطفی
درون گروهی	تقویت حس نوعدوستی و وطن دوستی سیل زدگان و احساس رضایت از هموطنان بابت مورد توجه قرار گرفتن ودریافت کمک ترمیم و بهبود آسیب‌های روحی ناشی از سیل در کوتاه‌مدت ضعف مشارکت مردم محلی درمرحله بازسازی و منفعل ماندن آن‌ها وابستگی به دولت و همه چیر را ازدولت خواستن مشغول شدن جامعه محلی به حدال بر سرجذب کمک ها بروز ستیزها و اختلافات محلی بر سر کمک‌ها و ثبت خسارات بروز خشونت بین مردم محلی و مسئولین دولتی تقویت روحیه کاسبکارانه در بین مردم و رایگان خواهی و دروغ‌گویی بدبینی وکاهش اعتماد به نهادهای اداری محلی وملی مانند شهرداری وبخشداری و فرمانداری و مقصر انگاری دولت در بوجود امدن سیل رقابت مخرب در دسترس یه اقلام و موادغذایی خاص گرایی معتمدین محلی در انحراف کمک‌ها به سمت خود سکونت اضطراری مردم در منازل اشنایان به حای کمپ بروز نگاههای توطیه نگر در باب ریشه سیل وجود شبکه‌های رسمی و غیر رسمی محلی کمک به مناطق سیل‌زده	افزایش همدلی و مشارکت کوتاه‌مدت مقصر انگاری نهادهای اجرایی دولتی جدال بر سربقا بروز تفکرات توطیه نگرانه و غیر غلمی در مورد سیل	کاهش سرمایه اجتماعی به رغم فضای عاطفی و همبستگی ایجاد شده

همان‌طور که در یافته‌های جدول شماره ۸-۹ مشاهده میشود درباب سرمایه اجتماعی برون گروهی می‌توان گفت:با بروز سیلاب و پخش اخبار و اطلاعات مربوط به آن در رسانه‌ها و شبکه‌های مجازی و قطع ارتباط کامل ۲۴ ساعته در مناطق سیل‌زده و بی خبری از آن‌ها، فضای عاطفی و احساسی شدیدی حاکم شده و با باز شدن راه‌ها، این انرژی اجتماعی و نهفته آزاد شد. این نوع سرمایه اجتماعی در سطح محلی خود را به‌صورت اقلام و کمک‌ها و یا نیروهای امداد و نجات نشان داد و سیل افراد برای کسب خبر روانه این مناطق شد. به‌طوریکه نفس حضور و ازدحام این افراد و نداشتن امکانات جهت امدادگران برای شهرهای کوچکی چون معمولان و پل‌دختر مشکل زا شد. باوجود اینکه حضور افراد بیرونی در چنین وضعیت هایی به تقویت همبستگی اجتماعی ملی کمک می‌کند و در ترمیم فضای روانی پس از حادثه مؤثر است ولی حضور بدون سازمان‌دهی و پراکنده و آموزش ندیده و فاقد تجهیزات، افراد درمحل به رغم نیت انسانی شان مشکل زا می‌گردد. تامین آب و غذای این مهمانان امدادگر در ان شرایط بسیار دشوار بود و این نوع سرمایه اجتماعی برون گروهی به رغم مزایای خود مشکلات متعددی نیز در برداشت. حضور توریست گونه بعضی امدادگران وخیرین، ایجاد تنش بین

خیرین و امداد گران، عدم اموزش مدیریت بحران به کمک کنندگان و برخورد احساسی و عاطفی خیرین با مردم سیل‌زده در ایجاد رفتارهای کاسبکارانه در میان مردم بسیار مؤثر و منفی بود (مشکلات سمن‌ها و نهادهای مردمی در قسمت دیگر گزارش امده است). درمجموع سیل به آزاد کردن انرژی عاطفی و اجتماعی جامعه بیرونی کمک کرد و این سرمایه اجتماعی را افزایش داد ولی اسیب‌های نیز ایجاد کرد.

در باب سرمایه اجتماعی درون گروهی در حین سیل می‌توان گفت در روز حادثه بخاطر ناگهانی و غافلگیری سیل و تخریب منازل مردم و گرفتار شدن آن‌ها در منازل وقطع ارتباط دو قسمت شهر فضای عاطفی خاصی ایجادشد. این فضا باعث آزاد شدن انرژی اجتماعی در شب حادثه گردید. بسیار از افراد با امکانات نقلیه سنگین شخصی خود وماشین‌های کشاورزی برای نجات هموطنان به مناطق سیل‌زده هجوم اوردند. سطح مشارکت در شب حادثه به‌صورت خود انگیخته بسیار بالا بود.هرکسی سعی می‌کرد همشهریان خود را نجات دهد و یا خبری از آن‌ها بگیرد. (به خاطر قطع تلفن‌ها امکان خبر گیری محدود بود). در روزهای بعدی نیز به خاطر وجود گل ولای در منازل مردم، مشارکت بیشتر متمرکز بر شبکه‌های خویشاوندی و محلی بود. ولی به مرور با حضور نیروهای امدادی و جهادی در شهر و سرازیر شدن کمک‌ها و اقلام به مناطق سیل‌زده مردم محلی به نوعی انفعال افتاده و ترجیح دادند جهادی‌ها را به مشارکت گرفته و خود به گرفتن اقلام مشغول شوند. گرچه ساکنان نیمه شرقی پل‌دختر در جریان سیل خسارتی ندیده بودند ولی بخاطر رکود و تعطیلی شهر و نبود آب و برق و میزبانی از خویشاوندان سیل‌زده نیازمند کمک بودند. بنابراین ورورد کمک‌ها به مناطق و عدم ساماندهی درست آن‌ها باعث انفعال و تفرقه و خشونت و کاهش مشارکت محلی را درمناطق مختلف شهر شد. شبکه‌های اجتماعی غیر رسمی و خویشاوندی گرچه به‌عنوان جایگزینی برای کمپ‌های اضطراری و واسطه‌ای برای جلب کمک‌ها عمل می‌کرد ولی در جهت دهی کمک‌ها به سمت خویشاوندان غیر سیل‌زده وانحراف منابع ونفوذ در سیستم اداری ومداخله درروند کار آن‌ها نیز منفی عمل کرد. همچنین شیوه بد توزیع کمک‌ها و نبود هماهنگی بین دولت و نهادهای مدنی و خیریه‌ای به رواج روحیات منفی گداپروری و رایگان خواهی و با خشونت بدنبال اقلام بودن را در پی داشت.

بنابراین این شواهد و واقعیت‌ها نشان میدهند بروز سیل به رغم ایجاد همبستگی در روزهای اولیه سیل، بعد از مدت چند روز فضای اجتماعی لحظه‌ای ایجاد شده از هم گسیخته شده وروابط منفی و مخربی شکل گرفت که تضعیف کننده سرمایه اجتماعی درون‌گروهی بود و باعث مشکلاتی در مدیریت بحران این مناطق گردید.

۸-۲-۶-۳. سرمایه اجتماعی پساسیل

در این قسمت به بررسی سرمایه اجتماعی سیل پس از سیل و در دروه زمانی برچیده شدن کمپ‌ها و چادرها (تقریباً سه ماه پس از حادثه) می‌پردازیم و بدنبال ان هستیم ببینیم که سیل چه تاثرات پایداری بر روی سرمایه اجتماعی در این مناطق گذاشت .

جدول ۸-۱۰- مفاهیم و مقولات مربوط به سرمایه اجتماعی پساسیل

انواع	یافته‌ها ومشاهدات	معنا	وضعیت سرمایه اجتماعی
برون گروهی	بی تفاوتی بیرونی‌ها در مقابل مصایب جمعی پس از حادثه کاهش اعتماد بیرونی‌ها به مردم محلی (نگاه بدبینانه به مردمکه اینها کاسبکار هستند نه سیل‌زده) احساس اتمام وظیفه شخصی و سپردن کارها به دولت عدم مدیریت انرژی انجمن‌ها وخیرین و تمام شدن انرژی در همان مراحل اولیه تقلیل دادن کمک‌ها به پرداخت پول نقد. ضعف در مستند نمودن تجربیات و عدم درس اموزی استفاده از آن‌ها.	ازبین رفتن حساسیت بیرونی‌ها وعادی شدن وضعیت بحران زده بی توجهی انجمن‌ها به مراحل مختلف بحران	کاهش سطح سرمایه اجتماعی مقطعی نسبت به سطح سرمایه در حین سیل، به رغم کسب تحربیات و دستاوردها و کامیابیهای موردی و نهادی
درون گروهی	غلبه ناامیدی و تفکرات منفی، بی اعتنایی و بی خیالی، خونسردی، سکوت و ترس و وحشت و شرم و محافظه کاری،ضعف اعتمادبه نفس در بیان مسائل،ضعف و حساسیت ودغدغه مندی نسبت به مسائل اجتماعی رواج دروغ گویی و دورویی و قلب واقعیت‌ها برای جلب کمک‌ها وابسته شدن به کمک دیگران ودولت اعتماد به نهادهای دولتی کمتر می‌شود کاهش مشارکت مستقیم و سازمان یافته مردم در بازسازی منطقه زندگی خود عدم شبکه سازی وظرفیت سازی افزایش باور به ناکارآمدی دولت وباالرفتن انتقادات فحاشی به خیرین وایجاد درگیری و نزاع بر سرجلب کمک ها ضعف نگرش به کار و رواج روحیه رایگان خواهی و گداپروری احساس تنهایی و بی کسی مردم . بروز مسائل اجتماعی در بین خانواده‌ها مانند مهاجرت و طلاق و اعتیاد. رواج تفکرات مبتنی بر مقصر بودن مردم و گناهکار بودن آن‌ها.	کاهش اعتماد نهادی تضعیف مسئولیت پذیری اخلاقی وتقویت طلبکاری و انفعال ورشد اسیب‌های اجتماعی افزایش بی‌اعتمادی و مقصرانگاری نسبت به نهادهای دولتی در توزیع کمک‌ها وجبران خسارت و بازسازی زیر ساخت ها کاهش مشارکت محلی ووابستگی به دولت و خیرین رواج نطریات تقدیرگرایانه وسرزنش قربانی	تضعیف سرمایه اجتماعی محلی و بالا گرفتن اختلافات و تنش بین مردم

بنا به یافته‌های جدول ۸-۱۰ می‌توان گفت سرمایه اجتماعی درون گروهی بعد از سیل بخاطر فرو کش کردن فضای هیجانی و عاطفی بعد از سیل و کاهش اخبار وترک مناطق سیل‌زده کاهش یافته و همه مردم چه کسانی که درگیر سیل بودند و چه افرادی که سیل را تنها در رسانه‌ها دنبال می‌کردند،دیگر نسبت به حوادث سیل بی تفاوت شده و سرگرم زندگی شخصی خود می‌شوند (حتی آشنایان نزدیک). اصولا در ایران تجربه نشان داده که بعد از هر بحران فضای روانی و اجتماعی خاصی ایجاد شده و افراد با حضور غیر سازمانی و خود انگیخته در این حادثه، بار روحی خود را تشفی داده و بعد می‌روند و بحران برای آن‌ها در همان جا فراموش می‌شود تا

بحرانی دیگر. بیشتر نهادها و خیرین بعد از مدتی انرژی خود را تمام و تکلیف خود را انجام داده دانسته و بقیه را به دولت می‌سپارند. کمک‌ها نیز تنها به پول نقد خلاصه شده و کمتر مستندسازی و درس‌آموزی از تجربه‌ها صورت می‌گیرد.

بنابراین می‌توان گفت سرمایه اجتماعی برون گروهی به رغم فراز وفرود خود اندکی بالاتر می‌رود. آگاهی‌هایی نسبت به سیل بوجود می‌آید ولی در همان نگرش و حالت عاطفی مانده و کمتر شکل سازمانی و نهادی به خود گرفته و سازمان‌های مردم‌نهاد تخصصی شکل گیرد و مشارکت سازمان یافته ایجاد شود تا در بحران بعدی به کار آید. درمجموع سرمایه اجتماعی برون گروهی در پسا سیل به‌صورت پسماند مثبت عمل می‌کند.

با توجه به مطالب عنوان شده در ارتباط با سرمایه اجتماعی، نوع سرمایه اجتماعی حاکم در روابط اجتماعی لرستان بیشترسرمایه اجتماعی درون گروهی است. سرمایه اجتماعی در مواقع بحرانی می‌تواند به‌عنوان عاملی در جهت مدیریت و مشارکت در فرایند کاهش مخاطرات و پیامدهای ان عمل نموده وهمکاری اعضای آسیب دیده با جامعه محلی و بیرونی را افزایش دهد.ولی عملا بخاطر لحظه‌ای بودن فرایند این سرمایه اجتماعی در بعد درونی پایدار عمل نمی‌کند. سرمایه اجتماعی درون گروهی در لرستان به علت وجه غالب طایفه گرایی محدود به اقوام نزدیک و آشنایان بوده وتا حدزیادی خاص گرایانه عمل می‌کند.این سرمایه در حین سیل افزایش می‌یابد و بعد از سیل فروکش می‌کند. بنابراین با افت سرمایه اجتماعی، کاهش انرژی و انگیزه مشارکت طلبی و بروز اختلافات بر سر کسب منافع محدود موجود را شاهدهستیم و به‌زعم فراز و فرود برآیند آن مثبت نمی‌باشد.

بنابراین انچه مشکل زاست این است که بخاطر سیل و ورود نیروهای اجتماعی و سیاسی نیروهای وارد چامعه لرستان شده و مناسبات اجتماعی جامعه را تحت تأثیر قرار داده و بعد بجای توجه به بازسازی اجتماعی جامعه به حال خود رها شده و مکانیسم‌های ترمیم در جامعه کار نمی‌کند و جامعه با کمترین امکانات بدنبال بهبودی این وضع می‌باشد. بنابراین سطح سرمایه اجتماعی در این جامعه نسبت به قبل از سیل کاهش می‌یابد.

۸-۲-۶-۴. علل کاهش سرمایه اجتماعی

بررسی نشان می‌دهد عوامل زیر در لرستان بر کاهش سرمایه اجتماعی مؤثر بوده‌اند.

- عدم هماهنگی بین نهادهای دولتی
- عدم هماهنگی بین سازمان‌های مردم‌نهاد و دولت
- عدم انسجام درونی بین سازمان‌های مردم‌نهاد و آسیب‌های آن‌ها
- غلبه سیاست زدگی این مناطق(پر کردن فضای اجتماعی با سیاست و سنت)
- ضعف حکمرانی دولت و ناتوانی در حل تعارض‌های درونی
- عدم آمادگی دولت و ناتوانی در کسب تجربه ها
- ضعف جوامع محلی بر اثر فشار اقتصادی (فقر و نابرابری جامعه)
- تعارض بین نقش‌های دولت (دوگانگی بین اقتدار و مسئولیت)
- ترجیح نهادهای مذهبی و ایدئولوژیک برنهادهای مدنی از طرف حاکمیت با این وجود سیلاب اخیر پیامدهایی منفی برای وضعیت سرمایه اجتماعی به همراه داشت.
- بدبین شدن نسبت به یکدیگر و از همه مهم تر نهاد دولت.
- بروز شکاف‌های اجتماعی و طایفه ای.

ازجمله راهکارهایی که می‌توان برای جبران افت سرمایه اجتماعی عنوان کرد توجه به بازسازی اجتماعی مناطق سیل‌زده در کنار بازسازی فیزیکی، توجه به رابطه بین دولت و نهادهای مدنی و حل پارادوکس(اقتدار و مسئولیت)، توجه به نهادهای مدنی و کمک به حل مشکلات آن‌ها، تاسیس نهادهای تخصصی غیردولتی در مناطق توسعه نیافته، آمادگی منطقه‌ای برای مقابله با بلایای طبیعی،مستندکردن تجربیات می‌باشند.

۸-۲-۷. تاثیرات اجتماعی و اقتصادی سیلاب

سیلاب اخیر منجر به مشکلات زیادی در زیر ساخت‌های ارتباطی و رفاهی و زیر بنایی مردم در سه شهرستان پل‌دختر و چگنی و دلفان شد . شهرستان پل‌دختر شامل دو شهر معمولان و پل‌دختر وروستاهای توابع دچار خسارات زیادی گردید. از بین رفتن پل‌های روستایی مسیر رودخانه کشکان باعث قطع ارتباط روستاها شد. همچنین زمین‌های کشاورزان در مسیر رودخانه تا شعاع زیادی از بین رفت و به تلی از شن تبدیل شد.

در بعضی مناطق باغ‌های مردم روستایی زیر ِگل و لای مدفون شد. علاوه بر این تأسیسات آبی کشاورزی و آشامیدنی در بسیاری از مناطق نیز دچار خسارت عمده گردید. به‌صورتیکه در بسیاری از روستاها دغدغه مردم بعد از امداد اولیه چگونگی آبرسانی به مزارع و کشتزارهای آن‌ها بود.

۸-۲-۷-۱. تاثیرات زیرساختی و ارتباطی

سیلاب باعث قطع ارتباط کامل مخابراتی به مدت ۲۴ ساعت در شهرهای سیل‌زده و همچنین قطع ارتباط جاده‌ای در مسیرهای زیر گردید:

۱. پل‌دختر-اسلام آباد غرب (کرمانشاه و غرب) بواسطه شکستن پل بابازید
۲. پل‌دختر-خرم‌آباد (مرکز استان) بواسطه تخریب جاده بین پل‌دختر و خرم آباد
۳. پل‌دختر-دره شهر (ایلام)بواسطه شکستن پل گامیشان
۴. پل‌دختر- بخش ماژین (ایلام) شکستن پل محلی
۵. پل‌دختر – معمولان بواسطه تخریب جاده بین پل‌دختر و خرم آباد
۶. کوهدشت به خرم آباد (مسیر دوره چگنی) بخاطر شکستن پل قدیمی کشکان
۷. جاده پل‌دختر- اندیمشک بعد از دو روز قطع ارتباط وصل شد

قطع جاده مناطق شهری پل‌دختر و معمولان و چگنی با روستاهایی که دارای پل بر روی رودخانه می‌باشند(تعداد ۱۵ پل روستایی اصلی) . تخریب این پل‌های وتخریب جاده‌های روستایی باعث قطع ارتباط روستاییان با شهرها شد.واین باعث مشکلاتی در امداد رسانی و ارتباط برای آن‌ها پیش آورد. بسیاری از روستاها بعد از چندماه فاقد ارتباط مناسب بودند وبعد از دو الی سه ماه پل‌های اصلی و روستایی کاملا بازسازی شد. گرچه کاملا استاندارد نمی‌باشند. با وجود این اخیرا حوادثی از سقوط این روستاییان از پل‌های موقت نیزگزارش شده است)

ارتباط پل‌دختر در همان روزهای اول سیل از طریق جاده دهلیج که یک جاده درجه ۳ روستایی و کوهستانی است برقرار گردید و همچنان با وجود داشتن مسیرهای دیگر این مسیر بدون هیچ گونه راهنمایی برقرار است (بدون هیچ اصلاحی).

جاده پل‌دختر به خرم‌آباد با اصلاح مسیرهای تخریب‌شده فقط برای ماشین‌های امداد بازگشایی شد و عملا مورد استفاده قرار می‌گیرد ولی فاقد علایم راهنمای و استانداردها یک جاده اصلی می‌باشد.

شهرستان پل‌دختر بعد از سیلاب دچار مشکل ارتباطی گردید. مسیر قدیم که بعد از حدود یک ماه باز شد. در حدود بیست کیلومتر از مسیر جاده خاکی می‌باشد.هم‌چنین از طریق بزرگراه خوزستان به خرم اباد مسافت بسیار طولانی و هزینه پرداخت عوارض نیز سنگین می‌باشد. همچنین جاده فرعی دهلیج: جاده فرسوده‌ای است که فاقد علایم رانندگی،دارای پیچ‌های خطرناک و گردنه‌های سخت می‌باشد.

هم‌چنین جاده معمولان به پل‌دختر ومعمولان به خرم اباد در حدود ۱۰کیلومتر از مسیر خود خاکی می‌باشد و به‌صورت موقت راه اندازی شده است و فاقد ایمنی جاده‌ای می‌باشد. (اکنون شش ماه بعد از سیلاب اخیر گرچه در نقاطی اسفالت شده ولی هنوز فاقد استانداردهای ایمنی جاده‌ای می‌باشند).

جاده‌های روستایی و پل‌های مربوطه گرچه در زمان کوتاهی بازسازی شده‌اند ولی به‌صورت اصولی ساخته نشده‌اند و با یک باران سنگین می‌تواند در اینده دچار مشکلات جانی و ارتباطی بریا مردم روستا شوند.

دیوارهای ساحلی شهرهای پل‌دختر و معمولان نیز باوجود اینکه در حال ساخت و ساز می‌باشد ولی این نگرانی وجود دارد که به‌موقع نتواند اماده شود و با شروع باران باز سیل بزرگی قسمت غربی شهرهای پل‌دختر و معمولان را تهدید می‌کند.

۸-۲-۷-۲. تاثیرات اجتماعی سیلاب

- افزایش اختلافات بین گروه‌ها و کاهش سرمایه اجتماعی بر سرکسب اقلام و کمک ها
- بروز زمینه‌هایی برای نمایش نقاط ضعف و قوت ساختار اجتماعی طایفه گرا
- بالا رفتن ناامیدی اجتماعی و افزایش اختلالات روحی و روانی
- بوجود آمدن فرصتی برای کسب تجربه و ارتباط با افراد، نهادها و انجمن‌های مردم‌نهاد
- افزایش گرایش به مهاجرت
- کاهش تعلق مکانی و محله ای
- کاهش سطح و کیفیت زندگی افراد
- عدم جبران خسارات وارده با تسهیلات دریافتی وبدهکار شدن افراد
- ابتلا به بیماریهای پوستی، بهداشتی، تغذیه‌ای و ریوی
- بالا رفتن احساس طرد و درحاشیه بودگی بخاطر تخریب جاده ها
- مشکل پیدا کردن ضامن بانکی برای گرفتن تسهیلات
- افزایش آسیب‌های اجتماعی و تضعیف انسجام خانواده

۸-۲-۷-۳. تأثیرات اقتصادی سیلاب

- بالا رفتن نرخ بیکاری (هرچند در کوتاه‌مدت می‌تواند در بعضی از مشاغل در دوره بازسازی رونقی داشته باشد).
- بالا رفتن هزینه‌های زندگی و از دست دادن مشاغل هم‌زمان با تورم کنونی می‌تواند باعث گرایش به فروپاشی خانواده‌ها گردد.
- دامن زدن به اختلاس و فساد در ادارات دولتی.
- افزایش افراد زیر خط فقر(تسهیلات و کمک‌ها قادر به بازگرداندن زندگی ومعیشت خانواده‌ها به پیش از سیل نیست)درعین‌حال که خانواده هایی بدون داشتن خسارات از کمک‌ها و اقلام بهره مند شدند.(بعضی دعا می‌کنند باز سیل بیاید!)
- بالا رفتن هزینه اجاره مسکن و هزینه نیروی کار و قیمت کالاها و حمل ونقل(مردم معتقدند که ۱۵ تومان رهن را دولت می‌دهد و ۵۰۰ کرایه (اضافه را خود فرد می‌دهد) و همچنین افزایش قیمت‌ها باعث فشار بر روی مستاجران سیل‌زده شده است، صاحبخانه قیمت را بالا برده تا مستاجر مجبور به تخلیه شودوبعد به مستاجر بعدی با قیمت بالاتری اجاره دهند .به نظر می‌رسد که غیر از عرضه و تقاضا، مداخله دولت در تشدید وضعیت مؤثر بوده است.افزایش قیمت بر روی سایر اقشار تأثیر منفی داشته است (تأثیر دراز مدت)وبه نظر می‌رسد که روند مهاجرت به شهرها و یا روستاها را تشدید خواهد کرد یا باعث پایین آمدن کیفیت زندگی خواهد شدومهاجرت به محله‌های پایین‌تر وروستاها را تشدید خواهد کرد)
- افزایش نابرابری اجتماعی (استفاده نابرابر از کمک‌های دریافتی)
- شکل‌گیری فرصت‌های اقتصادی جدید در دوره بازسازی
- ضعیف تر شدن اقتصاد ساکنان مسیر جاده خرم‌آباد-پل‌دختر بعد از تغییر جاده به آزاد راه پل زال
- بالا رفتن هزینه‌های حمل‌ونقل و قیمت تمام شده کالاها و..

- کوچک شدن بازار پل‌دختر به خاطر عدم ارتباط با شهرهای مجاور(دره شهر- رومشکان – ماژین و..) و تخریب بخش‌های غربی شهر
- خرید و فروش محصولات کشاورزی و بالا رفتن هزینه‌های حمل‌ونقل

۸-۲-۷-۴. تأثیرات سیاسی و اداری سیلاب

- تضعیف و ناتوانی سیستم اداری محلی زیر بار فشار انتظارات و مطالبات مردم و افزایش فساد به‌طوریکه اخیرا مقامات دولتی زیادی در این باره دستگیر شده ند!
- وجود نوعی خشم و درماندگی و ناامیدی در میان مردم نسبت به دولت
- سیاسی شدن خواسته‌ها در میان‌مدت بخاطر تأخیر در پاسخگویی و سوگیری اعتراضی آن‌ها
- عدم هماهنگی بین سیستم‌های مدیریتی در دوره بحران وبازسازی(سرگردانی مردم بین نهادها و بانک‌ها)
- نارضایتی و نگرانی مردم از سیستم توزیع کمک‌ها
- عدم هماهنگی بین دولت و سازمان‌های مردم‌نهاد
- رقابت وتاحدی ستیز بین نیروهای دولتی و شبه دولتی و نظامی ومذهبی جهت کسب سرمایه نمادین درمدیریت بحران
- حضور نیروهای ایدئولوژیکی خارجی غیرمتخصص(زینبیون و فاطمیون و...) و واکنش مردم
- تضعیف آگاهانه دولت در مدیریت بحران
- سیاست زدگی و استفاده نامشروع بعضی از نمایندگان و مقامات بانفوذ از کمک‌های اهدایی در جهت خواسته‌های شخصی

۸-۲-۷-۵. تأثیرات زیست‌محیطی سیلاب

- تخریب خاک و از بین رفتن پوشش گیاهی دامنه‌ها و دیواره رودخانه‌ها
- سرازیر شدن خاک‌های مرغوب به سمت شهرها و یا ورودی سدها
- انتقال آلودگی‌ها به منازل مردم و تاسیسات آب آشامیدنی
- کاهش مقاومت زمین در مقابل سیلاب‌های بعدی
- افزایش زباله ها
- ساخت و سازهای غیرمجاز

۸-۲-۷-۶. تأثیرات فرهنگی سیلاب

- دیالکتیک روحیه خیرخواهی مردم و انجمن‌ها و تمایل مردم سیل‌زده به بیچاره نشان دادن خویش
- دامن زدن به خصلت‌های فرهنگی دوران بقاء(نگاه هابزی جنگ همه علیه هم) وبی نظمی و..
- ایجاداختلافات وستیز و فعال شدن شکاف‌های اجتماعی (بخاطر نابرابری در جذب کمک‌های دریافتی و یا از بین رفتن حد و مرز زمین‌ها کشاورزی)
- رواج روحیه رایگان خواهی و همه چیز از بیرونی‌ها خواستن و مستأصل و درمانده شدن و کاهش عزت نفس جمعی

۸-۲-۷-۷. میزان خسارات بر اساس پیمایش سیل‌زدگان استان لرستان

علاوه بر مصاحبه‌ها و مشاهدات تیم تحقیق از افراد خواسته شد میزان خسارت‌های اقتصادی خود را بیان نموده و اشاره کنند هر یک از دارایی‌ها آن‌ها چقدر خسارت خورده است؟ وتا چه حد جبران شده است.

جدول ۸-۱۱- میزان خسارت‌های اقتصادی

عنوان	داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد	میانگین مقدار خسارت برای هرخانوار (هزارتومان)	خسارت تاکنون جبران شده است؟		
	بله	خیر	بله	خیر			خیر	تا حدودی	بله
منزل مسکونی	۹۵,۸	۴,۲	۹۴,۷	۵,۳	۷۱,۵	۱۰۶۶۰۱	۴۰,۸	۴۵,۸	۱۳,۸
مزرعه کشاورزی (زراعت) اگر داشته اید چند هکتار؟ میانگین۱,۹۳ هکتار	۵۵,۹	۴۴,۱	۸۹	۱۱	۸۱,۳۷	۱۳۸۰۰۰	۹۴,۹	۳,۸	۱,۳
باغات	۲۱,۸	۷۸,۲	۸۷,۵	۱۲,۵	۸۸,۸	۲۲۵۰۰۰	۹۲,۱	۶,۷	۱,۱
دامداری تعداد گوسفند و بز: میانگین۳,۴۶ راس	۲۱,۴	۷۸,۶	۷۴	۲۶	۷۳	۳۳۷۸۰	۹۳	۷	
تعداد گاو: میانگین۰,۳ راس	۱۲	۸۸	۶۶	۳۴	۸۵	۱۵۶۳۱	۹۵	۵	
محل کسب‌وکار (مغازه و ...)	۲۰	۸۰	۸۴	۱۶	۸۶	۹۳۰۰۰	۸۵	۷	۸
وسایل و ابزار شغل و کسب درآمد	۳۲	۶۸	۸۹	۱۱	۸۹	۳۹۰۰۰	۸۹	۱۰	۱
خودرو شخصی	۴۸	۵۲	۳۶	۶۴	۵۳	۲۲۸۰۰	۸۱	۷	۱۲
موتور سیکلت	۲۶	۷۴	۸۲	۱۸	۷۰	۶۰۰۰	۹۰	۵	۵
فرش ماشینی	۹۶	۴	۸۸	۱۲	۸۹	۱۴۳۰۰	۸۶	۱۳	۱
لوازم آشپزخانه	۹۶	۴	۸۳	۱۷	۸۷	۱۹۵۰۰	۸۷	۱۱	۲
تلویزیون معمولی	۴۳	۵۷	۸۴	۱۶	۹۷	۵۲۵۰	۹۳	۶	۱
تلویزیون ال‌ای دی	۷۹	۲۱	۷۶	۲۴	۹۵	۷۴۳۷	۹۶	۳	۱
یخچال	۹۳	۷	۸۱	۱۹	۸۸	۵۱۵۰	۷۲	۲۰	۸
فریزر	۷۶	۲۴	۸۰	۲۰	۸۹	۶۰۸۴	۹۰	۸	۲
کولر	۹۳	۷	۷۵	۲۵	۹۲	۶۸۷۶	۸۳	۱۴	۳
ماشین لباسشویی	۸۲	۱۸	۸۳	۱۷	۹۰	۷۳۴۰	۹۲	۷	۱
ماشین ظرفشویی	۱۰	۹۰	۷۸	۲۲	۹۳	۹۲۴۹	۹۸	۲	۰
مبلمان	۳۵	۶۵	۸۳	۱۷	۹۵	۷۹۶۰	۹۵	۴	۱
کامپیوتر/ لپ تاپ	۳۲	۶۸	۸۲	۱۸	۹۷	۸۰۰۰	۹۶	۳	۱
مایکروفر	۳۰	۷۰	۷۷	۲۳	۹۶	۳۴۰۰	۹۶	۴	۰
تخت‌خواب	۳۵	۶۵	۸۶	۱۳	۹۷	۶۹۰۰	۶۲	۸	۰
فرش دست‌بافت	۲۹	۷۱	۹۵	۵	۹۷	۷۰۰۰	۹۷	۳	۰

باتوجه به اطلاعات مندرج در جدول، میزان خسارت به منازل مسکونی ۹۴/۷ درصد عنوان شده است. مزارع کشاوزی و دام به ترتیب۸۱/۳۷ درصد و ۷۳ درصد عنوان شده است. با توجه به حجم خسارت‌های اقتصادی به اموال و دارایی شخصی خانواده‌ها اطلاعات به‌دست‌آمده نشان می‌دهد، خسارت‌های متحمل شده جبران نشده است یافته‌های نشان می‌دهد که مناطق سیل‌زده در بیشتر اقلام اساسی زندگی خود مانند زمین کشاورزی و دام و وسایل واثاثیه منزل دچار مشکل شده‌اند.در اکثر گزینه‌ها میزان خسارت بسیار بالا ذکر شده‌اند و میزان جبران خسارت کم ذکر شده است.جالب توجه آنکه باوجود میزان بالای کمک‌های مردمی و دولتی هنوز بسیاری از مردم خسارات خود را جبران نشده می‌دانند. این میزان نارضایتی غیر از وجود روحیه طلبکاری که در هنگام بلایا در جامعه وجود دارد نشان دهنده وجود تبعیض و بی‌عدالتی در توزیع اقلام می‌باشد. واقعیت این است که به رغم سطح بالای کمک‌های اهدایی به این مناطق بسسیار ناعادلانه توزیع شدند.

افراد مورد مطالعه در پیمایش در پاسخ به این سؤال که الان در خانه خود ساکن هستنددر حدود ۲۰ درصد پاسخ منفی داده اند. ودر پاسخ به این سؤال که چقدر به زندگی عادی خود بازگشته‌اید در حدود ۵۸ درصد پاسخ هیچ یا بسیار کم گفته‌اند. همچنین پاسخ افراد به این سؤال زیر«همین حالا و چند ماه بعد از سیلاب، هر یک از مسائل زیر چقدر روی زندگی امروز شما اثر گذاشته است؟» در جدول ۸-۱۲ نشان داده شده است

جدول ۸-۱۲-تاثیرات پسا سیا بر زندگی مردم سیل‌زده

مورد	اصلاً/نداشتم	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد
از دست دادن اعضای خانواده به علت سیلاب	۹۴	۲	۲	۰	۱	۱
نداشتن/نامناسب بودن منزل برای سکونت	۱۵	۱۲	۶	۱۵	۲۰	۳۲
نداشتن/کمبود وسایل زندگی (فرش، لوازم برقی،...)	۱۱	۹	۹	۱۱	۲۲	۳۸
خسارات وارده به مزرعه و باغات	۳۶	۴	۱۳	۹	۱۴	۲۴
خسارات وارده به دام‌ها	۶۲	۵	۱۶	۶	۶	۵
خسارات وارده به وسایل کسب‌وکار	۴۳	۷	۱۴	۷	۱۲	۱۷
آسیب‌های روانی اعضای خانواده	۲۰	۸	۱۱	۲۱	۲۱	۱۹
مشکلات مدرسه و آموزش فرزندان	۳۰	۸	۱۰	۱۸	۱۶	۱۸
دسترسی ناکافی به آب	۳۶	۱۶	۱۱	۱۷	۱۰	۱۰
دسترسی ناکافی به برق	۴۳	۱۶	۱۱	۱۶	۷	۷
دسترسی ناکافی به امکانات بهداشتی	۴۲	۱۷	۱۰	۱۶	۷	۸
ناکافی بودن امنیت پس از سیلاب	۵۴	۱۶	۱۰	۱۰	۵	۵

یافته‌های جدول ۸-۱۲ نشان می‌دهد که خوشبختانه تلفات انسانی سیلاب لرستان کم بوده ولی هنوز نامناسب بودن منزل برای سکونت و نداشتن وسایل زندگی،خسارات وارده به باغ‌ها و مزارع ومشکلات مدرسه و آموزش فرزندان و مشکلات روانی اعضای خانواده هنوز برای بسیاری از آن‌ها پس از سیل مسئله می‌باشد و جبران خساراتی که برای بسیاری از افراد انجام شده نتوانسته جوابگوی خسارات و مشکلات آن‌ها باشد.

۸-۲-۸. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب

۸-۲-۸-۱. سمن‌ها و شبکه‌های غیررسمی

جدول ۸-۱۳- نقش سمن‌ها در مراحل پیش، حین و بعد از سیلاب

	پیش از سیلاب	حین سیلاب	بعد از سیلاب
نقش سمن‌ها	همکاری محدود با هلال‌احمر	تشکیل ستادهای مردمی در مدارس و یا درسطح شهرتوسط سمن‌ها	توزیع اقلام خوراکی و بهداشتی و رفاهی در بین سیل‌زدگان تا حدود دوماه بعد از سیل
	تشکیل شورای هماهنگی بین بعضی انجمن‌ها	تشکیل شورای هماهنگی بین تشکل‌ها	توزیع لوازم اصلی منزل و بعدا لوازم خانگی مانند یخچال و کولر و فرش و اجاق گاز
	آمادگی بعضی انجمن‌ها برای شروع فعالیت و اعلام آمادگی به استانداری	سازمان‌دهی و تقسیم کار بین انجمن‌ها	کمک به تعمیر و یا تجهیز مدارس روستایی
		اعلام شروع به کار ستاد و معرفی شماره حساب و اعلام آن به سازمان هلال‌احمر کشور	کمک به حل مشکلات روحی وروانی مردم
		جذب کمک‌های مردمی از سراسر کشور	توزیع پول نقد بین مردم به اشکال مختلف ودر سطحی گسترده
		تشکیل گروه‌های مجازی و ارتباط با دیگر انجمن‌ها در کل کشور	کمک به اشتغال‌زایی ولی به‌صورت محدود
		نیازسنجی از طریق کیپ‌های ارسالی به مناطق سیل‌زده وارسال کمک‌ها بر اساس نیازسنجی انجام شده	
		کمک به گل روبی منازل و خیابانها در شهر و روستاها	
		ارتباط با افراد و شبکه‌های غیررسمی در شهرستان‌های سیل‌زده به خاطر نبود سمن‌های رسمی	
		هماهنگی با نهادهای دولتی در موارد خاص(گزارش موارد خاصی که کمک درمانی یا زیرساختی نیاز دارند)	
		برگزاری نشست‌های هم‌اندیشی با حضور مهمانان و افراد متخصص و باتجربه	

جدول ۸-۱۴- تعداد،کیفیت، مهارت، آموزش و منابع سمن‌ها در مراحل مختلف سیلاب

مراحل سیلاب	پیش از سیلاب	حین سیلاب	بعد از سیلاب
تعداد	کم (همان سمن‌های مرتبط با محیط‌زیست و خیریه و شهروندی)	متوسط(سمن‌های کل کشور چه تخصصی و غیرتخصصی وارد استان شدند)	کم(خروج بیشتر سمن‌ها از استان بعد از چند هفته و ماندن انگشت‌شماری از آن‌ها که بیشتر مرتبط با بحث روحی و روانی و یا بازسازی فیزیکی بودند)
کیفیت	تخصصی نبودن سمن‌ها در رابطه با سیلاب و نداشتن توان سازمان‌دهی	با حضور سمن‌های از مناطق دیگر تجربه‌هایی شکل گرفت	با رفتن سمن‌های غیر محلی و عدم مستند شدن تجربیات سمن‌های محلی کیفیت کار مجدداً پایی آمد
مهارت‌ها	پایین به خاطر عدم سازمان‌دهی و نداشتن تجربه مربوطه	تجربیات و مهارت‌هایی در این زمینه به خاطر مواجهه با سیلاب به دست آمد	این مهارت گرچه در ذهن بسیاری از اعضای سمن‌ها باقی‌مانده است ولی به رویه و فرایند تشکیل نشده است
آموزش	به‌صورت رسمی وجود نداشته است	بسیار محدودوبیشتر در قالب رسانه‌ها و یا ارتباطات بین سمن‌ها و افراد	آموزش‌های اداری و دولتی انجام می‌شود ولی با پوشش و تأثیرگذاری محدود
منابع	کمک اعضای سمن ها	خیرین و سمن‌ها و یا بودجه دولت	بودجه‌های دولتی و منابع درونی سمن‌ها

جدول ۸-۱۵- ساختار ارتباطی سمن‌ها و مردم

	پیش از سیلاب	حین سیلاب	بعد از سیلاب
ساختار ارتباطی	ارتباط عمودی محدود	ارتباط افقی وگسترده می‌شود و اعضایی به‌صورت داوطلبانه با سمن‌ها همکاری می‌کنند	ارتباط محدود می‌شود و سمن‌ها بخاطر عدم ظرفیت سازی نمی‌توانند مشارکت مردم را جذب کنند

۸-۲-۸-۲. مشکلات سمن‌ها در نقش‌آفرینی در مدیریت سیلاب

این بررسی نشان داده است که سمن‌ها برای نقش‌آفرینی در مدیریت سیلاب با طیف گسترده‌ای از مشکلات مواجه هستند.

- عدم ارتباط رسانه‌ای سمن‌ها در سطح ملی و همگرایی و انسجام آن‌ها
- انجمن‌ها بیشتر اجرایی و سخت افزاری هستند(مرسوم و سنتی) وکمتر به برنامه‌ریزی و مدیریت استراتژیک متکی هستند (نداشتن آمار دقیق،داشتن بانک اطلاعاتی، توان برنامه‌ریزی).
- کمک‌های مردمی متکی به اشتغال زایی نیست بلکه بیشتر معطوف به خیریه‌ای و نقدی است.
- همکاری با سازمان‌های دولتی همراه با نظارت و دیده بانی و مطالبه گری کمتر صورت می‌گیرد.
- صرف منابع نقدی بیشتر به شکل توزیع پول نقد بین مردم و به‌صورت مستقیم و کمتر هدفمند است.
- شبکه‌های محلی در شناسایی افراد خاص گرا و خویشاوندگرا عمل می‌کنند.
- ایده‌آل‌گرایی خیرین و نهادهای مردم‌نهاد و احساسی عمل کردن آن‌ها باعث هدررفت منابع می‌شود.
- بی‌اعتمادی خیرین به همدیگر و به دیگر سمن‌ها .
- نگاه رفع تکلیفی نهادهای مردم‌نهاد و تقلیل دادن کمک‌ها به پول نقد(به خاطر دردسرهایی که سر راه وجود دارد سعی می‌شود آسانترین راه انتخاب‌شده و منابع و کالاها مستقیما توزیع شود).
- سمن‌ها به خاطر اینکه اعتماد کمک‌کنندگان سریعترجلب شود و کمک‌هایشان زودتر به سیل‌زدگان رسیده و بار مسئولیت از دوش آن‌ها سبک شود.کمک‌ها به‌سرعت و با کمترین تحقیق و تنها بر اساس اعتماد بین فردی توزیع می‌شود و این با خطاهای زیادی همراه است.
- شناسایی دقیق و توزیع مناسب وهدفمند سخت و زمانبر است و افراد و نهادها کمتر فرصت و حوصله درگیر شدن با این موارد رادارند اینجاست که بسیاری از سمن‌ها معمولاً به کارهای دم‌دستی روی می‌آورند تا کارهای عمیق بلندمدت وماندگار.
- انجمن‌ها کمتر به توانمندی خود اهمیت می‌دهند.(توانمند کردن بلادیدگان به دست ناتوانان و نابلدان!).

- سمن‌ها معمولاً کار خیریه‌ای می‌کنند و بیشتر توزیع‌کننده هستند. ازجمله ضعف های کار خیریه‌ای (رابطه و وابستگی–انفعال و عدم مشارکت جامعه محلی–رشد آسیب‌های روحی و روانی به خاطر توجه کمتر به مداخلات روانی) این است که کمتر وارد بحث‌های آموزش و درمان و نهادسازی می‌شوند.
- ضعف توان علمی و تخصصی در انجمن‌ها به چشم می‌خورد.
- نقش دیده‌بانی و نظارت را سمن کمتر انجام می‌دهد بیشتر امداد و خیریه‌ای (نقش‌های انجمن‌ها) هستند.
- سمن‌ها کمتر تجربیات را مستند و درس‌آموزی دارند.
- شفاف‌سازی و دادن بیلان کار به اعضاء افکار عمومی و دولت صورت نمی‌گیرد.

موارد زیر تا حدزیادی مختص انجمن‌های محلی و میدانی است:

- تقسیم مناطق صورت نمی‌گرفت و این باعث همپوشانی در کمک‌ها و اتلاف منابع و ایجاد نارضایتی می‌شد.
- نیازسنجی‌ها به‌روز بر مبنای اطلاع‌رسانی رابطها صورت می‌گرفت ولی تا حدی تحت تأثیر نیازهای خاص یک منطقه و یا انگیزه‌های افراد خاص صورت می‌گرفت .
- تکثر ستادهای مردمی در شهرستان‌های خرم‌آباد و دیگر شهرستان‌های استان وعدم هماهنگی درعین حال که مشارکت را بالا می‌برد ولی باعث هدر رفت منابع و واگرایی آن‌ها و گاه رقابت‌های مخرب بین آن‌ها می‌شد.
- تشدید روحیه کمک خواهی مردم و کمک دهی انجمن‌ها و نتیجه آن وابستگی مردم و ترویج فرهنگ رایگان خواهی و گدا پروری در میان مردم می‌شود.
- عدم تمایل در اشتراک‌گذاری اطلاعات و همکاری بین سمن‌ها باعث موازی کاری و تداخل می‌شد.

شبکه‌های مجازی در سرعت کمک‌رسانی‌ها و نیازسنجی و توزیع و جلب اعتماد مؤثر بودند. بعضی روستاها یک کانال در شبکه‌های مجازی درست کرده و از این طریق اطلاع‌رسانی و خیر جذب می‌کرد.نیازها را از طریق کانال اعلام وخیر مربوطه را شناسایی و بعد از ارسال و توزیع کالاها،تصاویر توزیع کمک‌ها برای خیر ارسال و اعتماد زایی صورت می‌گرفت.

شکل‌های کمک به مردم اعم از: پول نقد، دادن کارت هدیه، گرفتن لیست افراد با شماره‌حساب، کارت ملی و انتقال به‌حساب آن‌ها، گرفتن لیست افراد از یک معتمد محلی و ارسال لوازم‌خانگی برای آن‌ها بود.

ارتباط مستقیم سیل‌زدگان با خیرین با تلگرام و شماره کارت شناسایی – ارسال شماره کارت – انتقال پول – بود.آسیب‌های این کار: هویت فرد در یک شماره کارت خلاصه می‌شد و خیرین کمتر دنبال شناسایی واقعی بودند.به‌صورت لیستی پول نقد و یا به‌وسیله بانک پرداخت می‌شد بدون اینکه شرایط طرف مقابل لحاظ شود. همجنین عدالت در پرداخت‌ها رعایت نمی‌شد (معمولاً به همه مساوی پرداخت می‌شد.همه تقاضای پول می‌کردند بدون اینکه استحقاقش را داشته باشند) سمن‌ها و خیرین‌ها به خاطر شرایط خاص توان شناسایی دقیق نداشتند. گرچه رابطان محلی هم در کار تسریع می‌کردند و هم در کار تداخل و انحراف ایجاد می‌کردند.

البته توزیع نقدی مزایایی هم داشت:سرعت کار بالابود، از دورافتاده‌ترین روستا تا تهران به‌سرعت شناسایی و کمک انجام می‌شد. پول به‌جای بعضی اقلام غیرمناسب راحت‌تر می‌توانست نیازهای را برطرف کند، پول وارد اقتصاد محلی می‌شد (رونق کسب‌وکار)

۸-۲-۸-۳. مشکلات سمن‌ها در تأثیرگذاری در مدیریت سیلاب

پراکندگی سمن‌ها، به‌طوری‌که سمن‌ها جداگانه عمل می‌کردند ولی در سیلاب اخیر لرستان شورای هماهنگی جمعی از تشکل‌های مردم‌نهاد در خرم‌آباد و چگنی با حدود ۲۰ سمن در مدرسه شهید داوودی و ستاد دیگری در مدرسه تیزهوشان خرم اباد و یا ستادهای دیگری باهمکاری انجمن هاوموسسه امام علی تشکیل گردید و ارتباطات غیر رسمی با مناطق سیل‌زده پل‌دختر و نوراباد و دلفان و چگنی برقرار می‌کردند. متاسفانه بخاطر عدم وجود سازمانهای مردم‌نهاد در شهرهای سیل‌زده این ارتباط نتوانست به خوبی برقرار شود. همچنین باوجوداینکه تعداد سمن‌ها در کارهای مشارکتی وستادها زیاد نبود ولی تجربه خوبو جدیدی در هماهنگی انجمن‌ها بوده وبسیار تأثیرگذار و قابل الگوگیری بود.

همچنین تداخل وظایف دولت و سمن‌ها و مردم این سؤال را پیش می‌کشد که حد مرز دولت، مردم،خیرین و نهادهای مردم‌نهاد کجاست؟در بعضی موارد خیرین کار مردم – خیرین کار دولت – نهادهای مردم‌نهاد بجای دولت کار می‌کردند. جاهایی که دولت در کار سمن‌ها دخالت می‌کند: سیستم شناسایی، نیازسنجی و آگاهی‌رسانی، ارزیابی و نظارت و مانیتورینگ وجاهایی که سمن‌ها در کار دولت خالت می‌کند: سیستم توزیع اقلام و..

علاوه براین جاهایی که مردم برای این دو(دولت و سمن‌ها) مشکل ایجاد می‌کنند: سیستم توزیع و درجاهایی که مردم به‌صورت توده‌ای و کمتر سازمان‌دهی بودند بنابراین در بعضی جاها ازدحام و بی‌نظمی مردم باعث مشکل در کار دولت می‌شد.

۸-۲-۸-۴. نقش شبکه‌های امدادرسان غیررسمی

مردم محلی و شبکه‌های خویشاوندی، شبکه‌های دوستی، خیرین و افراد نیکوکار، نهادهای مذهبی و دانشجویی و پایگاه‌های مقاومت بسیج و طلاب و هنرمندان و افراد برجسته و متخصص همگی در روزهای اول حادثه همگی در میدان حضورداشته و به بیرون کردن گل از منازل مردم و تمیز کردن منازل مردم اقدام می‌کردند.

شبکه‌های غیررسمی در ایجاد ارتباط با خیرین و جذب و توزیع کمک‌های نقدی و غیر نقدی در بین سیل‌زدگان مؤثر بود.

در نبود سمن‌ها،کارکرد رسمی آن به دوش شبکه‌های غیررسمی بود گرچه بعضی از خصیصه‌های مثبت ان را داشت ولی به خاطر رسمی نبودن و عدم شفافیت و ضعف در پاسخگویی می‌توانست به پیامدهای منفی منجر شود

ضعف انجمن‌ها و نهادهای مردمی در شهرستان‌های سیل‌زده مشهود بود. گروه‌های کوهنوردی که معمولاً این ارتباط را برقرار می‌کردند ارتباط انجمن‌ها در حلقه‌های پایین‌تر با جامعه محلی قطع می‌شود(انجمن‌ها در تهران و شهرهای بزرگ هر چه ضعیف‌تر می‌شود مخصوصاً انجمن‌ها در حوزه پیگیری و... و انتظار ضعف هستند و کار نمی‌کند فقط بعد از حادثه آن‌هم زمان کوتاهی فعال‌شده و سپس دوباره غیرفعال می‌گردد.

بار سنگین کمک‌ها به‌جای نهادهای مردم‌نهاد رسمی به دوش شبکه‌های غیررسمی خویشاوندی بود.شبکه‌های غیررسمی و خویشاوندی گر چه در توزیع سریع‌تر عمل می‌کرد ولی دارای اشکالاتی در شناسایی و توزیع بود(خاص گرا بودن).کمک‌ها به‌واسطه شبکه‌های غیررسمی خویشاوندی بیشتر به سمت وابستگان و افراد فامیل و هم طایفه میل می‌کرد.شبکه‌های غیررسمی فاقد شفافیت و پاسخگویی و دفاتر حسابداری و ثبت رسمی هستند.بنابراین با بالا رفتن حجم کمک‌ها، فساد و هدر رفت منابع، فامیل بازی،دادن کمک‌ها به افراد غیر سیل‌زده زیاد می‌شد. این شرایط باعث شده که در نبود سازمانهای مؤثر،شبکه‌های ارتباطی بین فردی وغیر رسمی وارد عمل شده وهر فردی با فرد مورد اعتماد تماس گرفته و پول را به‌حساب معتمد می‌ریخت.نقش معتمدین ورابطین محلی در اتصال مردم به خیرین در تمام نقاط کشور مؤثر بود. گرچه اسیب‌های خاص خود را نیز داشت .که درجای خود قابل بررسی می‌باشد.

۸-۲-۹. جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده

۸-۲-۹-۱. رفتارهای نابهنجار تجربه‌شده

در شرایط بلایای طبیعی زمینه برای رشد و افزایش و ایجاد جرایم و اسیب‌های اجتماعی مساعد می‌شود. در سیلاب اخیر موضوع جالب توجه این است که بسیاری از افراد در این سیل اسیب خاصی ندیده اند و بعد از اینکه روند کمک‌های مردمی و دولتی شروع شد.بنابراین ساکنان شهرهای سیل‌زده ه ودیگر افراد وابستگان خود در شهرهای دیگر فراخوان کرده و در منازل خود ساکن نموده و روزها همگی بدنبال جمع‌آوری اقلام و پول نقد بودند. این افراد معمولا از طبقات پایین اقتصادی و منزلتی جامعه بودند(در لرستان گروه‌هایی هستند که زیر مجموعه کولی‌ها هستند بخاطر تفاوت در رنگ پوست و نژادشان از لحاظ منزلتی فرودست محسوب می‌شوند. این گروه در سیلاب اخیر بسیار فعال بودند). بنابراین برای آن‌ها درگیر شدن و نزاع دست جمعی برای کسب کمک‌ها و دست زدن به هرکاری امکان پذیر بود. حتی درروزهای اول محموله‌ها و انبارهای دولتی توسط این افراد غارت شد.بنابراین غارت و دزدی از خیرین و

کلاهبرداری از آن‌ها و دادن اطلاعات غلط به آن‌ها، خودرا سیل‌زده و فلاکت زده نشان دادن وکاهش عزت نفس و گدایی کردن و ریختن شرم وحیا از آسیب‌های اخلاقی سیل اخیر بود.

۸-۲-۹-۲. جرایم و آسیب‌های آشکار

زمانی که جامعه با شرایط بحرانی مواجه می‌شود امکان شیوع رفتارهای نابهنجار گسترش می‌یابد. رفتارهای نابهنجار و آسیب‌ها را می‌توان به دو دسته آشکار و پنهان دسته بندی کرد ازجمله مسائل مهم قابل رویت در جامعه سیل‌زده را می‌توان تکدی‌گری، افزایش اعتیاد، تن فروشی، افزایش احتکار اقلام غذایی، فحاشی و درگیری (خشونت)، شیوع سرقت قلمداد کرد.

از رفتارهای مجرمانه مانند: دزدی و سرقت از اموال تخریب‌شده، رفتار خشونت آمیز نسبت به خیرین و کمک کنندگان و ابراز خشونت و تندی نسبت به مسئولان (کتک زدن و گل پاشیدن به بعضی از مسئولان) و از رفتارهای غیرمجرمانه مانند: زندگی در کمپ، روحیه تکدی‌گری برای گرفتن کمک‌ها و مزایا در حالی که سیل زدن تهمت به یکدیگر مخصوصاً برچسب‌های ناموسی و خانوادگی و غیر اخلاقی بسیار مشاهده گردید. همچنین

اختلافات و تنش‌ها و نزاع‌های محلی و خانوادگی و حتی در میان زنان در هنگام توزیع کمک‌ها بسیار دیده شد.علاوه بر این مصرف مواد مخدر در کمپ‌ها رایج شده بود وبسیاری از جوانان ملاحظه حریم زنان و کودکان را نداشتند.کاهش حریم خصوصی و بی ارزش شدن هنجارها در میان عموم مرم(مثلا در بعضی جاها زنان بدون چادر بیرون نمی‌امدند و با مردان غریبه‌ها ارتباط برقرار نمی‌کردند ولی بعد از سیل قبح این مسائل ریخته شد و زنان خیلی قید و بندها را کنار گذاشتند).

علاوه بر این زمینه تکدی گری، رایگان خواهی – عدم گرایش به کار- تن فروشی- روابط نامشروع – زورگیری در کمپ‌ها- تجاوز به کودکان- تجاوز به زنان- خشونت علیه سالمندان وجروبحث و نزاع بین افراد خانواده و همسایگان بر سر زمین یا کمک‌های دریافتی بسیار مساعد گردید.

علت بسیاری از اسیب‌ها غیر از بی نظمی که بخاطر ماهیت سیل بوجود امد. شلوغی و بی نظمی بود که بخاطر وجود افراد غریبه از امدادگر و توریست! و وابستگان افراد سیل‌زده و مهمانان اداری و سازمانی بوجود امد.کثرت وجود این افراد و وجود مسئولین خیرینی که فقط امده اند که به قولی کارثوابی بکنند و با دیدن صحنه‌های سیل به‌شدت به لحاظ عاطفی متاثر می‌شدند، زمینه را برای رشد اسیب‌های اخلاقی و کلاهبرداری و گداپروری اماده کرد. چرا که کمکها بر حسب حالات عاطفی توزیع می‌شد(خیر یا مسول یک بسته کارت پول در جیب خود داشت و با رسیدن به هر فرد یک کارت به آن‌ها اهدا می‌کرد)

علت بروز جرایم و آسیب‌ها : مقداری از جرایم و رفتارها به خاطر بی نظمی در توزیع کمک‌ها و جلب کمک‌های بیشتر بود. نبود حریم خصوصی در کمپ‌ها- عدم آمادگی و ضعف قدرت پیش‌بینی نهادهای رسمی و مسئولان در مقابله با بحران باعث ایجاد رفتار نابهنجار گردید.همچنین غافلگیری مردم و عدم آمادگی سازمان‌های مردم‌نهاد و خیرین، ناهماهنگی و عدم فرماندهی مدیریت بحران در حین سیل (اختلاف بین فرماندار و شهردار) و افراد غیر محلی با اقامت در محل،کمک‌ها را جذب و از شهر خارج می‌کردند و هزینه زیادی به مردم محلی تحمیل می‌کند.

۸-۲-۹-۳. خشونت و طلبکاری به‌مثابه عناصرکلیدی بحران

یکی از مسائل اجتماعی که هم درحین سیل و هم بعد از سیل خود را به‌شدت نشان داد خشونت مردم نسبت به همدیگر و نسبت به مسئولان دولتی بود. بطوریکه افراد سیل‌زده در برخورد با مسئولان دولتی، خیرین و یا امدادگران و افراد کمک رسان گاه با آن‌ها درگیر می‌شدند و کار به خشونت کشیده می‌شد.

البته سطحی از خشونت بخاطر ماهیت بلایای طبیعی و از بین رفتن تمام هستی فرد و نبود امکانات و پایین آمدن استانه تحمل افراد در این شرایط قابل درک است .اما به نظر می‌رسد که طبق شواهد و نقل قول‌ها افرادی که در مناطق اسیب دیده دیگر نیز بوده‌اند

سطح و نوع خشونت را در بعضی از مناطق لرستان بالاتر از بقیه نقاط بوده است. گرچه امکان راست آزمایی این فرضیه دشوار است ولی برای این میزان از خشونت میتوان دو دسته علت برشمرد: علت نزدیک و دیگری علت‌های ریشه‌ای و زمینه ای.

علل نزدیک به ماهیت سیل برمیگردد که برخلاف بلایای طبیعی دیگر در یک چشم بر هم زدنی تمام زندگی فرد را با خود می‌برد و دوم :عدم امادگی دولت در مواجهه با بحران و نبود امکانات ارتباطی در روزهای اول حادثه مردم را به‌شدت عصبانی نموده و استانه تحمل آن‌ها را پایین اورده بود. و نکته اخر شیوه توزیع اقلام از همان روزهای اول حادثه در بالابردن سطح خشونت مؤثر بود.

همچنین برای موضوع خشونت ریشه‌ها و زمینه‌های زیربنایی تری وجود دارد:

ریشه‌های تاریخی: جامعه ایلی مبنی بر زور و قدرت فیزیکی و نگاه غارتی وبعدا جامعه کوپنی و صف و..

ریشه‌های اجتماعی: احساس ناامنی اقتصادی توجه منطقی به مناطق محروم و اتمام آن بعد از ..

ریشه‌های فرهنگی: نگاه طلبکارانه و خشمگین و ناراضی.... نسبت به مردم و دولت مخصوصاً در هنگام بلایا ضعف احترام به حقوق مالکیت و حقوق دیگران

ریشه‌های دولتی و سازمانی: شیوه توزیع کالاها و اقلام به‌صورت بی هدف و کور و بر اساس دسترس پذیری و حتی قدرت فیزیکی افراد. مثلادولت با اقداماتش نوعی احساس ناامنی در مر دم ایجاد می‌کند که آن‌ها باید برای گرفتن حقشان بجنگند (با آرامش حق گرفتنی نیست).

۸-۲-۱۰. مدیریت اجتماعی کمپ‌ها

با توجه به اینکه کمپ‌ها در مناطق سیل‌زده بعد از سیل ایجاد شدند و این کمپ‌ها در دو شهر معمولان و پل‌دختر و چند روستای تخریب‌شده نیز وجود داشت. ولی عملا این کمپ‌ها جز در دو روستای چم مهر و بابازید عملا کمتر یک محیط مسکونی بود. و به خاطر وجود یک سیستم خویشاوندی در این مناطق معمولا کمتر مورد استفاده خانواده ها قرار می‌گرفت و بیشتر برای جذب کمک‌های نقدی و کالایی تبدیل شده بود. روزها کالاها جمع شده و شب‌ها تخلیه می‌شد. با توجه به فضای خویشاوندی حاکم بر این مناطق افراد سیل‌زده بیشتر درخانواده‌های آشنایان ساکن بودند ولی به خاطر گرفتن کمک‌های مردمی و دولتی و یا تکلیف منزل تخریب‌شده خویش و مشخص کردن حاکمیت خود، سعی می‌کردند در کمپ نزدیک محل زندگی خود باشند.

امکانات موجود درکمپ‌ها عبارت بود از: یک چادر، دسترسی به آب آشامیدنی، دستشویی وحمام سیار، دادن امکانات حداقلی زندگی برای استراحت و خواب و پخت و پز، ارائه غذای گرم در یک ماه اول بحران وارایه اقلام خوراکی و بهداشتی و پوشاک توسط خیرین و هلال‌احمر

کمپ‌ها دارای مشکلات متعددی بودند. از این حمله می‌توان به این مسائل اشاره کرد: وجود افراد غیر بومی در کمپ‌ها، وجود بستگان افراد سیل‌زده که با نصب چادر به جمع‌آوری کمک‌ها مشغول هستند، وجود افراد معلول و سالمند در کمپ‌ها و ارائه نشدن خدمات برای آن‌ها، کمپ‌ها تحت تأثیر شکافهای طایفه‌ای بودند (هر طایفه یک کمپ)، استقرار کمپ‌ها در جاهای نامناسب (ورودی شهر،عرصه خیابان، جاهای دور افتاده و ناامن و محافظت نشده).

نداشتن مدیریت اجتماعی مناسب و مورد قبول ساکنین (این کمپ‌ها معمولاً چون از ساکنین یک محله تشکیل نشده و طیف ناهمگونی می‌باشد، مدیریت منسجمی ندارد. افرادی به‌صورت معتمد محلی انتخاب‌شده و این افراد غالباً در مقابل مسائل کمپ مسئولیت پذیرنیستند و(تنها به‌عنوان یک نماینده غیررسمی در مقابل خیرین و یاسخنگو در مقابل مهمانان عمل می‌کنند) افراد نیز الزامی برای مراجعه به این معتمدان ندارند . بلکه مسائل خود را به‌صورت فردی مطرح می‌کند.نماینده و یا معتمد کمپ غالباً وظیفه استقبال از مهمانان کمپ برای احوالپرسی و کمک می‌آمدند و دادن اطلاعات به آن‌ها را به عهده داشتند.

در بسیاری از کمپ‌ها مخصوصاً شب‌ها خانواده ساکن نبودند تنها مردان در کمپ‌ها بودند. زن و بچه روزها می‌آمدند و شبها می‌رفتند.

بسیاری از افراد وابستگان خود را نیز در کمپ‌ها اقامت داده و کمک برای آن‌ها جمع می‌کردند.

رفتار روستاهای سیل‌زده مسیرجاده به‌شدت بعد از سیل تغییر کرد به‌طوری که با آمدن هر ماشینی به روستا ساکنان کمپ گرد آن جمع شده و گاهی کار به خشونت کشیده می‌شد.

در کمپ‌ها افراد با یکدیگر درگیر می‌شدند،دلیل آن این بود که یک نفر همه بستگان خود را نیز در کمپ جای داده بود و باعث شده سهم ساکنان از کمک‌ها کمتر شود.

ادارات به مدیریت اجتماعی کمپ‌ها توجهی نداشته و به آن‌ها رسمیت نمی‌دادند . بیشتر به دنبال حرکات پوپولیستی و یا متوجه دهیار و شورای روستا بودند.با توجه به اینکه شورای روستا در بسیاری از روستاها وجود ندارد و یا دهیارها بعضا توان مدیریت اوضاع بحرانی را نداشته وبه‌عنوان یک شخصیت مرضی الطرفین توان تعامل با گروه‌های اجتماعی را ندارد. توان مدیریت اوضاع را ندارند. حتی در بعضی روستاها شورا و دهیار و معتمدین محلی با هم اختلافات زیادی داشتند و دولت هم نمی‌توانست این اختلافات راکاهش دهد.انجمن‌های مردم‌نهاد نیز این اقتدار را نداشتند که بتوانند بین گروه‌های مختلف در روستاها سازگاری ایجاد کنند.

در مطالعه پیمایشی پاسخگویان اعلام کرده اند که در حدود ۵۱ درصد در کمپ‌ها حضور داشته‌اند وبه‌صورت میانگین حدود ۵۷ روز در کمپ‌ها سکونت داشته‌اند.پاسخگویان در پیمایشی علت نرفتن خود به کمپ‌ها را حمایت‌های اجتماعی خویشاوندان و سکونت در منازل نیمه اسیب دیده خود، نبود کمپ‌های مناسب و نیاز به حضوردر نزدیکی منازل خویش و....بیان کرده اند.

جدول ۸-۱۶- علل نرفتن به اردوگاه

علت نرفتن به اردوگاه	درصد معتبر
رفتن به خانه آشنایان و اقوام	۶۴,۴
اصلا اردوگاهی نبود	۵,۴
قابل سکونت بودن منزل شخصی	۳,۸
طبقه بالای منزل	۳
ماندن در منزل خودم	۲
اردوگاه امکانات نداشت، نامناسب بود،تکمیل نبود	۱,۸
رفتن به خانه فرزندان یا والدین	۱,۶
دلایل شخصی	۱,۶
اجاره کردن منزل برای سکونت	۱,۲
دوست نداشتم	۱,۲
به شهرستان‌های دیگر رفتیم	۱,۲
رفتن به خانه دیگرمان در جای دیگر	۰,۸
میترسیدند وسایل منزل شان سرقت شود	۰,۸
داخل خانه را آب نگرفت	۰,۸
چادر زدن در حیاط خانه	۰,۸
منزل مسکونی خسارت ندیده/ بود نیاز نبود	۰,۸
مراقب وسایل بودن	۰,۴
به دلیل داشتن فرد ناتوان	۰,۴
در مدرسه نزدیک منزل سکونت نمودند	۰,۴
فکر نمیکردم وسایل در اختیار خانواده‌ها قرارگیرد	۰,۴
دور بودن راه	۰,۴

علت نرفتن به اردوگاه	درصد معتبر
خودمان چادر زدیم نزدیکتر به خانه بود	۰,۴
به دلیل نداشتن چادر	۰,۴
دسترسی به کمپ نداشتم	۰,۴
اردوگاه امکانات نداشت، نامناسب بود،تکمیل نبود	۱,۲
رفتن به خانه آشنایان و اقوام	۱,۶
به دلیل داشتن فرد ناتوان	۰,۸
مجبور بودیم مواظب خانه باشم	۰,۴
حمایتهای اجتماعی	۰,۴
اجاره کردن منزل برای سکونت	۰,۴
خودمان چادر زدیم نزدیکتر به خانه بود	۰,۴
به علت کثیفی	۰,۴
کل معتبر	۱۰۰,۰

بنابراین طبق یافته‌های تحقیق انجام شده مهم‌ترین دلیل عدم استقبال از کمپ‌ها وجود سیستم خویشاوندی و حمایت اجتماعی بود و دوم اینکه مخصوصا در حین سیل کمپی مشخص نشده بود و حتی کمپ‌های موجود نیز ظرفیت این همه سیل‌زده را نداشت. بنابراین افراد ترجیح می‌دادند در نزدیکی منزل خود چادر زده و هم مواظب وسایل خانه خود باشند و هم از کمک‌های نقدی و کالایی که خیرین و بازدید کنندگان تقدیم سیل زدگان می‌کردند بی بهره نشوند (پیمایش مناطق سیل‌زده،۱۳۹۸).
از طرفی دیگران افراد سیل‌زده مورد مطالعه میزان رضایت خود را از وضعیت کمپ‌ها بیان کرده اند که نتیجه ان در جدول شماره زیر آمده است.

جدول ۸-۱۷- میزان رضایت از وضعیت کمپ ها

مورد	خ.بد	بد	متوسط	خوب	خ.خوب
توزیع غذا بین ساکنان اردوگاه	۴	۴	۳۳	۴۱	۱۸
امکانات بهداشتی (دستشویی و حمام)	۱۴	۱۲	۳۶	۳۱	۷
خدمات درمانی	۳	۵	۳۲	۴۱	۱۹
کیفیت محل استقرار	۸	۱۵	۴۲	۲۹	۶
امنیت اردوگاه	۴	۷	۳۱	۳۶	۲۲
مراقبت روانی از سیل‌زدگان	۶	۱۰	۳۷	۳۴	۱۳
نظم اردوگاه	۲	۲	۲۹	۳۶	۳۱
برخورد امدادگران با سیل‌زدگان	۴	۱۱	۴۲	۳۵	۸
دسترسی به آب	۶	۱۳	۳۸	۳۵	۸
دسترسی به برق	۸	۱۴	۳۳	۳۷	۸
رعایت احترام و عزت سیل‌زدگان	۳	۷	۲۴	۳۸	۲۸
کیفیت محل استقرار اردوگاه	۷	۱۰	۴۰	۳۳	۱۰
رعایت مسائل اخلاقی در اردوگاه	۳	۶	۲۸	۳۷	۲۶

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که رضایت نسبی از وضعیت اردوگاه‌ها در بیشتر موارد وجود داشته است.تنها دسترسی به آب وبرق در کمپ‌ها پایین‌تر ذکر شده است.امابه نظر می‌رسد نتایج این پیمایش با انچه محقق در در زمان برگزاری کمپ‌ها مشاهده کرده بود تاحدی متفاوت است. مثلا در ان زمان مردم سیل‌زده روستای چم مهر که یکی از کمپ‌ها در قبرستان روستا مستقر شده بود از جانمایی کمپ به‌شدت ناراضی بودند و آن را عامل افسردگی ساکنان کمپ می‌دانستند .بقیه کمپ‌ها نیز درکنارجاده نصب شده بود ومشکلاتی برای کودکان و زنان ایجاد می‌کرد. روشن بود که به لحاظ فضایی مکان مناسبی برای کمپ‌ها انتخاب نشده بود.ولی از این

جهت که کمپ‌ها برای دسترسی به خیرین و کمک‌های مردمی اسان بود همه راضی بودند! البته اینکه پیمایش دوماه بعد از برجیدن کمپ‌ها انجام شده بود شاید در تغییر نگرش آنهاموثر بوده است.

به نظر میرسد باوجود اینکه کمپ‌ها بعد از دوماه برچیده شد ولی پاسخگویان اعلام کرده اند که هنوز بعد از شش ماه در حدود ۲۰ درصد در منازل خود مستقر نشده‌اند و در حدود ۵۸درصد نیز بیان کرده اند که هنوز به زندگی عادی خود برنگشته اند (۵۱درصد کم و خیلی کم و ۷ درصد هیچ).

۸-۲-۱۱. مواجهه مردم و امدادگران

۸-۲-۱۱-۱. آمادگی مردم برای مقابله باسیل (قبل،حین و پس از سیل):

اطلاع‌رسانی به مردم در مورد وقوع سیل از طریق رسانه‌ها صورت گرفت ولی به خاطر مشخص نبودن ابعاد سیل و حجم طغیان رودخانه‌ها، مردم برآورد دقیقی از آن نداشتند. بنابراین نتوانستند به‌موقع خود و اثاثیه منزل را از این وضعیت خارج کندتجربه نشان داده است که هرگاه بقا انسان به خطر افتد انسان‌ها ارزش‌ها، باورها و قوانین را نادیده می‌گیرند و برای زنده ماندن دست به هر کاری می‌زنندبه این علت مسئولین امداد و نجات فرصت اندکی باید نیازهای غذایی، دارویی و امداد و نجات را فراهم کنند در غیر این صورت بی ثباتی و هرج و مر ج جامعه را فرا خواهد گرفت.

۸-۲-۱۱-۱-۱. قبل از سیل

اطلاع‌رسانی رسانه‌ای و حضوری در حداقل زمان ممکن صورت گرفت که باعث شد بسیاری جان خود را نجات دهند و تلفات جانی کمتری وجود داشته باشد. ولی نقطه ضعف: بسیاری از مردم به علت اینکه در سیل قبلی اطلاع‌رسانی شده ولی حجم سیل زیاد نبود این دفعه هم جدی نگرفتند و آمادگی کامل برای مواجهه نداشتند. نقاط ضعف در این مرحله عبارت بودند از:

- عدم باور و اعتماد به رسانه‌ها
- عدم اطلاع‌رسانی روشن و دقیق در مورد ابعاد سیل
- امدادگران با داشتن مواد اولیه غذایی بعد از طی ۲۴ ساعت توانستند خود را به محل سیل‌زده برسانند.
- فاقد تجهیزات فنی برای عبور و مرور در میان گل‌ها و تخلیه گل و... بودند
- امدادگران مهارت‌ها و آمادگی تخصصی لازم را برای مقابله باسیل و کمک به سیل‌زدگان نداشتند.
- امدادگران فاقد مکان‌هایی برای آموزش و سپس اعزام به محل بودند.

۸-۲-۱۱-۱-۲. حین سیل

همدلی و همکاری مردم در حین سیل با امدادگران بسیار خوب بود (چه مردم محلی و چه بیرونی‌ها با مردم بسیار محبت‌آمیز و با ایثار و فداکاری بود. نقاط ضعف در این مرحله عبارت بوده‌اند از:

- به علت نبود امکانات و تأخیر در امداد و نجات در روزهای اولیه مردم خشمگین و ناراحت بودند و برخوردهایی درروزهای اول بین مسئولان و مردم و بعضی نهادهای امدادی صورت گرفت و ناهماهنگی وجود داشت. به علت عدم حرفه‌ای بودن بعضی امدادگران برخوردهای بین امدادگران و مردم مخصوصاً در عکس گرفتن و پرسیدن سؤالات بیجا صورت گرفت.

۸-۲-۱۱-۱-۳. بعد از سیل

تداوم کمک‌ها و امداد برای خارج کردن گل و لای از منازل و خیابان‌ها از نقاط قوت در این مرحله بوده است. اما حضور افراد و مسئولان در قالب امدادگر ولی در اصل توریست باعث مشکلاتی برای مردم و امدادگران شد. هم‌چنین حضور بیرونی‌ها به‌عنوان امدادگر باعث انفعال و عدم مشارکت مردم محلی شد و آن‌ها بیرونی‌های را به چشم افرادی که وظیفه کمک دارند نگاه می‌کنند (می‌گفتند ما به کارگر نیاز داریم) اصطلاح کارگر به جای امدادگر و خیر.

۸-۲-۱۲. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده

بسیاری از ساکنان مناطق سیل‌زده در روستاها و یا شهرها که در حریم رودخانه قرار دارند مجبور شده‌اند که منازل مسکونی را در مناطق دیگری بنا کنند و نوعی جابجایی صورت گیرد. به نظر می‌رسد که این نوع جابجایی‌ها با مقاومت زیادی مواجه شده است.تا جایی که در بعضی روستاها دولت عقب نشینی کرده و باهمه خطرات موجود درجاسازی در همان منطق پرخطر را پذیرفته است.و مردم هم بخاطر فشارها و مشکلات برغم وجود خطرات درجاسازی را برجابجایی ترجیح می‌دهند. به رغم اینکه ماه‌ها از سیل می‌گذرد و طرح جابجایی بعضی روستاها مطرح شده، ولی این طرح به کندی پیش می‌رود، تا جاییکه باعث شد که در بسیاری از روستاها، سیاست درجاسازی، به جای جابجایی پذیرفته شده است.

۸-۲-۱۲-۱. عوامل اجتماعی و روانی مؤثر بر عدم جابجایی مردم از مناطق خطرخیز

- تعلق و وابستگی به مکان و خاطرات
- مکان‌های جدید فاقد تسهیلات زندگی هستند(نبود امکانات در محل‌های جدید)
- زندگی در مکان‌های جدید معمولاً دلهره آور هستند بخصوص اینکه که نوعی حالت اجبار در آن باشد.
- فاصله مکان‌های جدید تا زمین‌های کشاورزی
- دور شدن از آشنایان و دوستان و قرار گرفتن در کنار غریبه ها
- ناهماهنگی اعضای خانواده در تصمیم گیری ها
- عدم تمایل افراد برای جداشدن از خویشاوندان و قرار گرفتن در کنار غریبه‌ها
- عدم اقناع مردم به وسیله دولت و نبود زمینه مناسب برای گفتگوی بین طرفین ذینفع (دولت- سیل‌زدگان_بنیاد مسکن روستایی)
- اختلاف بین اهالی روستا دررسیدن به یک تصمیم واحد
- غلبه نگاه کوتاه‌مدت مردم ونداشتن افق بلندمدت در روستا

۸-۲-۱۲-۲. پیامدهای درجاسازی

- قرار گرفتن در معرض سیل در آینده و آسیب پذیربودن
- عدم پوشش طرح‌ها درو به اصطلاح در طرح قرار گرفتن)
- پایین آمدن ارزش دارایی فرد و عدم امکان خرید و فروش در آینده
- به لحاظ اقتصادی در کوتاه‌مدت به صرف ساکنان این مناطق بوده ولی در بلندمدت نه.

۸-۳. درس‌آموخته‌ها

- مردم و امدادگران هر دو نیاز به آموزش‌های حرفه‌ای دقیق دارند. درحالی‌که به خاطر عدم آموزش هر دو رابطه آن‌ها گاه به تعارض کشیده می‌شود.
- مردم خود را منفعل نموده و همه‌چیز را از امدادگران می‌خواستند درحالی‌که باید امدادگران در تعامل با مردم باشند و در کنار آن‌ها مشارکت کنند.(مردم گاهی امدادگران را کارگر خطاب می‌کردند) امدادگری را که برای کمک به پاک‌سازی منازل آن‌ها آمده بود
- بعضی از نیروهای جهادی علی‌رغم حسن نیت آن‌ها فاقد توان جسمی فیزیکی و توانمندی کار امدادی بودند و بسیاری از آن‌ها حضورشان به ازدحام و مشکلات مناطق سیل‌زده می‌افزود.
- باید رابطه مردم و امدادگران طوری تعریف شود که باعث انفعال و کاهش مشارکت مردم محلی نشود.

- انگیزه‌های جدی مادی و معنوی برای مشارکت مردم محلی در کار فراهم شود تا آن‌ها منفعل و وابسته نشوند.
- امدادگران در قالب سازمان‌های حرفه‌ای امداد و نجات به مناطق اعزام شوند نه به‌صورت توده‌ای
- امدادگران به‌صورت منطقه‌ای تعریف‌شده باشند تا در کمترین زمان ممکن بتواند خود را به منطقه بلازده برسند(منطقه غرب- جنوب- شمال- شرق و جنوب شرق) هر منطقه‌ای سریعاً امدادگران خود را به منطقه می‌رساند.
- امدادگران باید به‌صورت تخصصی باشند یعنی هر یک متخصص در زمینه‌ای باشند، نه اینکه همه دارای مهارت‌های عمومی باشند(متخصص در سیل؛ متخصص در مسائل روانی و مداخلات؛ متخصص در شناسایی و توزیع اقلام؛ مدیریت بحران، تیم پزشکی و...)
- در شرایط کنونی که جامعه ضرورت کارهای داوطلبانه و انجمن ها را درک نموده می‌توان سازمان‌های داوطلبانه مانند هلال‌احمر و دیگر سمن‌های تخصصی را تقویت کرد.
- با مدیریت مناسب و به‌موقع خسارات قابل پیشگیری است.
- ادراک مردم از سیل تغییر کرده و درک واقعی و ملموستری از سیل دارند و سیل را جدی تر میگیرند.
- سیل قابل پیش‌بینی است.بنابراین اطلاع‌رسانی هواشناسی باید دقیق و نقطه‌ای باشد و آگاهی‌ها هم به نسبت میزان سیل در اختیار مردم قرار گیرد. اطلاعات کلی مناسب نیست.
- زیرساخت عمومی و شهری زلزله: استحکام بخشی به منازل بناها و تاسیسات مورد توجه قرار گیرد
- از قبل آمادگی برای اسکان اضطراری سلزدگان فراهم شود و بعد اطلاع‌رسانی شود
- ا بیمه منازل روستایی و مغازه‌ها بیشتر دیده شود.
- در ادارات و سازمان‌ها باید برای بایگانی خود همیشه نسخه‌های پشتیبان داشته باشند. و در طبقات بالا مستقر شوند
- امار و اطلاعات بروز باشند. سیستم‌های اطلاعاتی باید دقیق و در اختیار همه سازمان‌ها باشند.
- نهادهای دست اندرکار در بحران باید به همدیگر متصل باشند . اطلاعات را با یکدیگر به اشتراک بگذارند و سیستم اطلاعاتی شان به یکدیگر وصل شود.
- هر ساله قطع لوله آب شرب پل‌دختر بر اثر بارندگی‌های شدید مردم دچار مشکل بیابی می‌شوند.باید فکری برای ان نمود.
- انتقال لوله‌های نفت و گاز و آب از مسیر رودخانه باید در دستور کار قرار گیرد.خطر لوله اتصال نفت و گاز و مواد پتروشیمی در کنار مسیر رودخانه بسیار زیاد است. در همین سیل اخیر گر چه باعث هوشیاری مردم شد ولی در آینده می‌تواند خطرات جانی جبران ناپذیری برای روستاهای مجاور خط لوله داشته باشد.
- حضور مهمانان دولتی و روسا و مسئولان اداری بسیار آزار دهنده بود. انرژی مسئولان محلی بجای تدبیر مسائل محلی صرف پذیرایی از مهمانان گردید.
- هرسازمانی سعی می‌کرد عملکرد خود را به نمایش بگذارد.بدون اینکه با دیگر سازمانها هماهنگی داشته باشد.این باعث مشکلات زیادی در سطح کارهای مشترک می‌شد.
- -سیستم توزیع در مناطق سیل‌زده و بلازده باید به‌صورتی باشد که فرد بداند هر زمان مراجعه کند سهمیه اش محفوظ خواهد ماند(سیستم توزیع سبد کالا)
- کارتهایی برای ساکنان مناطق بحران زده شارژ شده و به آن‌ها اطلاع‌رسانی شود
- این سیستم باعث آرامش شده و نظم رابه منطقه سیل‌زده بر می‌گرداند.زیرا ریشه بسیاری از بی نظمی‌ها در توزیع ناکارآمد کمک‌ها و مداخله افراد غیر مسئول در این فرایند بود
- اجتماعات محلی (CBO) سازمان‌دهی شده و هر محله نماینده‌ای داشته وسازمانهای بازسازی وخدماتی و حمایتی و حتی سمن‌ها نیزاین نمایندگان محله‌ای و شبکه‌ها را به رسمیت بشناسند.
- انجام اقدامات وبرنامه‌های توسعه‌ای و فرهنگی در این مناطق بر روی خانواده‌ها و دانش آموزان.

- ارسال مددکاران و امدادگران حرفه‌ای و آموزش‌دیده که بتواند سطح تنش را کنترل کند.
- باید مقدمات کار فراهم شود و صرفاً به اطلاع‌رسانی محدود نشود در این شهرستان‌ها تنها به اطلاع‌رسانی در مورد خطرات سیل و اتراق در کنار رودخانه‌ها و یا روستاها اکتفا شد و کمپ‌هایی جهت اسکان مردم و یا تمهیداتی برای انتقال اسباب و وسایل منزل فراهم شود.
- ابعاد سیل باید در مقیاس بدبینانه برای مردم روشن شود تا مردم بتوانند خود و اسباب و وسایل را نجات دهند.
- برگزاری کلاس‌های آموزشی در مورد سیل در حالت عادی برای افراد عادی و یا انجمن‌ها و یا امدادگران هلال‌احمر و جلوگیری از عدم ورود افراد آموزش ندیده به میدان.
- چاپ بروشور یا ارائه اطلاعات به امدادگران که در صورت مواجهه با سیل‌زدگان چگونه باید برخورد کنند.
- بالابردن سطح مشارکت مردم در کار بعد از سیل.
- منظم کردن و قاعده‌مند کردن کمک‌های مردمی، به‌طوری‌که باعث شود مردم بدون دغدغه به تمیز کردن خانه و خیابان مشغول شوند و ترسی از بابت از دست دادن اقلام نداشته باشند.
- امدادگران با توجه به تعداد زیاد آن‌ها و امکان پراکندگی آن‌ها در مکان‌های مختلف تا حد زیادی از خود مراقبتی توسط خود امدادگران برخوردار بود. ولی به خاطر حجم بالای کار و سختی کار گل روبی از منازل و خیابان‌ها و نبود امکانات و تجهیزات مکانیزه،امدادگران زود خسته می‌شدند و کار را رها می‌کردند (مخصوصاً در انجمن‌ها) که بعد از چند هفته همگی کار را رها کردن و اکنون انجمن‌های محدودی در آنجا کار می‌کنند.
- در سازمان‌های دارای این کار توسط برنامه‌ریزی شیفت‌های سه روزه یا هفتگی برای نیروهایی بود که از ستاد امده بودند هر روز یکبار نیروهای اعزامی به میدان عوض می‌شدند و نیروی تازه نفس به جای آن‌ها اعزام میشد تا خستگی مانع از کار دقیق آن‌ها شود. استفاده از نیروهای بومی، استفاده از تجهیزات و امکانات و ماشین الات مکانیزه، استفاده از امدادگران علاقمند و پر انرژی و آموزش‌دیده، آموزش‌های خودمراقبتی برای امدادگران که بتوانند انرژی خود را مدیریت نمایند.

۸-۴. بحث و نتیجه‌گیری

سیلاب و دیگر بلایای طبیعی پدیده‌های هستند که وقوع شان در دنیای ما طبیعی هستند. این پدیده‌ها صرفنظر از اینکه طبیعی ویا انسان ساز دیده شوند ولی هم در علت و هم در منشاء و در پیامد می‌توانند ساخت انسان و قابل مدیریت باشند و می‌توان از بروز پیامدهای فاجعه بارآنها جلوگیری کرد. ابزارهای رسانه‌ای و ارتباطی و تکنولوژی‌های پیشرفته امروزه هم در مرحله پیش بینی و پیشگیری و هم در مرحله امداد ونجات و حتی بازسازی قدرت بیشتری در اختیار انسان‌ها گذاشته است که می‌توانند تا حدزیادی تاثیرات این بلایای طبیعی را کاهش دهند.

سیلاب فروردین ماه لرستان از همین منظر یک بلای طبیعی بود که می‌توانست با مدیریت مناسب تاثیرات زیانبار کمتری داشته باشد. صرفنظر از کارهایی که در بلندمدت در زمینه ابخیز داری و رشد جنگل‌ها و تقویت مراتع می‌توانستیم انجام دهیم و نکردیم وحتی سیل بندها و سدها و دیوارهایی ساحلی که می‌توانستیم در داخل شهر ایجاد کنیم و با بی توجهی و وتبعیض و کم توجهی به مناطق توسعه نیافته نکردیم و چنان شد که وقتی سیل آمد شهربدون دفاع شد و همه چیز شهرها و روستاها و پل‌ها را باخود برد و رفت!

در این قسمت پایانی گزارش بر ان هستیم که با نگاهی فرهنگی و اجتماعی به این حادثه طبیعی بنگریم ودرس‌های اموخته شده را مرور کنیم و به دید تازه‌ای در این باب برسیم شاید بتواند گره گشا باشد.

لرستان جامعه‌ای است با یک ساختار نیمه مدرن و نیمه سنتی که در سالیان درازی سه نوع از سبک زندگی را در خود جای داده است. زندگی ایلی وروستایی و شهری و قابل توجه اینکه سابقه تاریخی جامعه ایلی به رغم تاریخ باستانی اش شاید از همه بیشتربوده است.جامعه‌ای در حال گذار از ایلی به شهری وفاقد سازمان‌دهی و تشکیلات مدرن و رها از شکل بندی‌های سنتی که هنوز فضای

فرهنگی طایفه گرایی به رغم ضعیف شدن ساختارها بر آن مسلط است. دولت در این جامعه دارای ساختار بورکراتیکی است که همه مشکلات نوع ایرانی اش راهمراه با طایفه گرایی محلی باخود دارد که باعث معوج ترآن شده است.

در این جامعه فضای محدودی برای رقابت محلی وجود دارد. فضاهای فرهنگی و اقتصادی و تکنولوژیکی و مدنی محدود هستند و تنها راه تحرک و پیشرفت سیاست در شکل محدودش در آمیزه‌ای از جناح بندی و طایفه گرایی و بوروکراسی محلی عمل می‌کند. فضای سیاست زده در کنار فضای فرهنگی قبیله گرا و بوروکراسی ناکارامد سه ضلع ساختار قدرت در لرستان هستند.

سیلاب در چنین جامعه‌ای چه می‌توانست انجام دهد. در جامعه‌ای که ساختارهای سنتی ضعیف شده است و ساختارهای مشارکتی مدرن و انجمن‌ها شکل نگرفته وقتی با یک حادثه طبیعی مواجه می‌شود چون آمادگی ذهنی ندارد ابتدا شوک زده و خشمگین است و از دولت و ملت همه طلبکار می‌شود.بعد از تخلیه خشم خود و همراهی دیگران منفعل شده وبعد از انفعال، بدنبال جلب کمک‌های مردمی دست از مشارکت کشیده و بجای همکاری در ترمیم سیل دست به رقابت مخرب جهت دریافت اقلام می‌زند و در این راه به تخریب سرمایه‌های اجتماعی خود می‌انجامد.

این جامعه در چند روزی که بخاطر سیل توجه رسانه‌ای و مردمی را می‌بیند و روح همبستگی ملی شهروند آسیب دیده لرستانی رادر آغوش می‌کشد،خوشحال و شادمان و شرمنده و با محبت می‌شود. می‌بیند که او هم بعد از سالها دیده شده است.ولی این روح دردمند و فقیر لر به فراست درمی یابد که باید از این دوسه روزه توجه و محبت ملی نهایت استفاده راببرد.وبرای روزهای سختی اش کمک‌ها را جمع کند. در این مسیر روح سرکش ایلیاتی و خشم و تبعیض نهفته از بی‌عدالتی وفقر و نیاز و تمنا و فقرتاریخی اش، منش بی نظم وغارتی عشایری اش و ساختار ضعیف بوروکراتیک وسازمانی ونگاه سخاوتمند واحساسی و بی برنامه انجمن‌ها وخیرین اش، همه دست به دست می‌دهند تا اوبرای گرفتن انچه دوست دارد بجنگد. این تقلا و مبارزه تصاویری از بی نظمی و خشونت و نزاع بر سر بقاء خلق می‌کنند که گاه بهانه استهزاست و گاه نمایش درد ترادژیک مردمی است که سالیان سال در مرز بقاء زندگی کرده اند. وبه یادمان می‌اورد که وقتی ادمی را سالیان سال در مرز بقا و فنا نگه داشته شوند، فرهنگ فراموش می‌شود و به قول هابز آدمی گرگ یکدیگر می‌شود.

مسئله دیگری که در این سیل خود را نشان داد، بی‌اعتمادی مردم به رسانه‌های رسمی و ملی وعدم دقت و پیش بینی این نهادها از ابعاد بحران بود. بسیاری از افراد در مصاحبه‌ها و گفتگوها بیان کردند که درک روشنی از سیل و ابعاد ان وآسیب پذیری و خطر پذیری محل زندگی شان نداشتند.بسیاری هم در مقابل هشدارهای مبنی بر وقوع سیل مقاومت کردند و درحدود نیمی از مردم ابراز کرده بودند که هشدار سیل را جدی نگرفته اند.به نظر می‌رسد که ریشه این بی توجهی را باید یکی در بی‌اعتمادی به نهادها و رسانه‌های رسمی و دوم بی توجهی به علم و منطق طبیعی پدیده‌ها دانست. واقعیت این است که ماهنوز پدیده‌ها را با نگاه علمی تبیین نمی‌کنیم و نه فقط هشدار علمی هواشناسی را جدی نمی‌گیریم بلکه با نگاههای مبتنی بر نظریات توطئه و تقدیرگرا، وقوع سیل را به گناه کردن مردم ویا گرانفروشی و بی انصافی و یا باز کردن سدها نسبت می‌دهیم. در حالیکه نیازمند آنیم که با نگاه علمی چنین پدیده هایی را بررسی کنیم. این موضوع نه فقط در متن فرهنگ مردم بلکه در تاروپود فرهنگ سازمانی تنیده شده است (تا جایی که بسیاری از کارکنان مراکز دولتی خود نیزغافلگیر شده و در پشت بام اداره شان یک شب گرفتار شدند). جالب توجه آنکه به مرور نگاه تبیین توطئه نگر که دولت را عامدانه پشت موضوعات می‌بیند به آرامی به سمت "خودمقصر پنداری" حرکت کرده است. یعنی مردم در کنار تقدیرگرایی و دولت گرایی، سهم تقصیر خود را در وقوع پدیده‌ها نیز می‌پذیرند. واین تاحدی می‌تواند نقطه مثبتی باشد.

نکته بعدی نبود آموزش‌های فراگیر در مورد سیل و نبود رویه‌ها و پروتکل‌های مؤثر در این باره در سازمانها می‌باشد. بسیاری از مردم از دانستن بدیهی ترین آگاهی در هنگام شنیدن هشدار سیلاب مبنی بر برداشتن اوراق هویتی خود ناآگاه بودند. واقعیت این است که این نوع آگاهی‌ها باید در سیستم آموزشی گنجانده شود تا در ذهن فرد نهادینه گردد .گفتن این پیام‌ها در سنین بالای فرد و تکرار آن‌ها توسط رسانه‌هاییکه اعتماد عمومی خودرا از دست داده اند نمی‌تواند تأثیر گذار باشد.بنابراین این پیام‌ها باید در شکل و قالب مؤثر و در سنین مناسب اموزش داده و نهادینه گردد. همچنین سازمانها همه مدعی بودند که پروتکل مشخص و رویه‌های سازمان دقیقی برای زمان سیل نداشته‌اند و همه برنامه‌ها واقدامات اولیه را به‌صورت سعی و خطاها بنا کرده اند. چنین واقعیتی ناشی از وجود حفره

عمیقی در سازمانهای اداری ماست که به رغم سالیان سال تکرار بحرانها ولی هنوز رویه اجرایی مؤثری برای زمانه بحران طراحی و تمرین نکرده است. حتی درصورت وجود این رویه‌ها نه فقط اموزش مناسبی برای افراد صورت نگرفته تا در زمانه مناسب بتوانند با مهارت با یکدیگر هماهنگ شوند.

مشکل دیگر کارکرد نهادهای مردم‌نهاد و شبکه‌های غیر رسمی و خیرین می‌باشد. این نهادها گرچه در ماهیت خود متولی انسجام اجتماعی هستند و درزمان بحران نیاز است با حضور خود بتوانند خلاء ناشی از بهم خوردن نظم اجتماعی و مصیبت جمعی را بهبود و التیام بخشند ولی عملا بخاطر ناتوانی و ناآگاهی و غلبه احساس بر عقلانیت و نداشتن رابطه مناسب بین دولت و نهادهای مردم‌نهاد و نداشتن سابقه طولانی در مدیریت بحران خود به معضل عمده‌ای بدل شده‌اند که باعث انحراف عمده‌ای در منابع و کمک‌ها و شکل دادن و تقویت خصوصیت منفی در مردم و گداپروری وهرچه بیشتر وابسته کردن مردم شده وگاه با ایفای نقش دولت بجا نیاوردن وظایف خاص خود موجب بیهوده‌کاری و تداخل در نقش‌ها و مسئولیت ناپذیری دولت شده‌اند. انجمن‌ها باید روشن کنند با کدام نقش وارد بازی بحران می‌شوند. بنابراین نگاه ما به سازمانهای غیردولتی تنها از منظر هنجاری نباید باشد و ضرورت وجود نگاه به این نهادها در بحران از منظری آسیب شناسانه نیز صورت گیرد. تا جایی که با نهایت احترام به همه زحمات سمن‌ها باید گفت: گاهی وجود و ضرر آن‌ها برای جامعه محلی بیشتر از فایده حضور آن‌ها می‌باشد. گرچه هر حادثه می‌تواند فرصتی برای توانمندی انجمن‌های مردم‌نهاد و خیرین می‌باشد ولی بخاطر ضعف در سازکارها وغلبه نگاه خیریه‌ای و پول پخش کنی در بین انجمن‌ها و عدم پدیرش انجمن‌ها توسط دولت، در این فرصت نه‌تنها باعث حل مشکلات جامعه محلی نشده بلکه تنها تشفی درونی فردی اعضای انجمن‌ها را در بردارد، بدون اینکه پیامدهای منفی آن لحاظ شود.

مشخص نبودن رابطه روشن دولت با نهادهای مدنی و عدم تعریف جایگاه مشخصی برای آنان باعث شده که انجمن‌ها در مدیریت بحران در مرحله جنینی باقی مانده و نتوانند رشد کنند و حتی در صورت رشد نیز وابسته به دولت باقی مانده اند. دولت و حاکمیت نیز از این فرصت استفاده کرده و با سازمان‌دهی نیروهای نسبتاً غیردولتی(دینی و نیروهای جهادی و شبه نظامی بسیج و حوزوی) به مناطق، در پی کسب سرمایه‌های اجتماعی برای این نهادها باشد.گرچه طبق تحقیقات به عمل آمده این نهادهای مذهبی و نیروهای جهادی تا حد زیادی در بهبود سرمایه اجتماعی نهادی خودموفق بودند و زحمات آن‌ها درتلاش برای بازسازی وکسب سرمایه اجتماعی مغتنم و مؤثر بود ولی واقعیت آن است که حاکمیت در رقابت بین نیروهای مدنی و سنتی و شبه دولتی با طرفداری از نیروهای مورد حمایت خویش بازی را به نفع گروه‌های جهادی تغییر داده و کم و بیش مانع تجربه اندوزی نیروهای مدنی مدرن و تبادل تجربیات سمن‌های بین المللی شد.

گرچه همین نیروهای جهادی در کسب محبوبیت مردمی و وجهه پوپولیستی موفق بودند ولی این نیروها نتوانستند در توانمندسازی و جلب مشارکت محلی مؤثر باشند.کارکرد آن‌ها در مرحله خاصی و جمع‌آوری گل و لای از خانه‌ها و معابر و تدارک غذای گرم بود. بعد از گذر از مرحله امداد و نجات و ساماندهی اولیه جامعه محلی به حال خود رها شد. در این میان نهادهای مدنی هم نه فقط سرمایه کافی برای ایفای نقش مناسب نداشتند بلکه آموزش کافی را نیز ندیده بودند. در اینجا بود که جامعه محلی بعد از زمان کوتاهی از نیروهای مردمی و مدنی و جهادی خالی شد و تنها خیرینی می‌آمدند و پولی و کالایی توزیع می‌کردند و می‌رفتند و از توجه به مسائل روانی و توانمندسازی و آموزش و پیشگیری و ... توسط انجمن‌ها خبری نبود.

نهاد دولت در ایران با تفکیک دوگانه‌ای (دولت و حاکمیت)که ماهیت حقوقی و حقیقی آن است در بحران‌ها دچار مشکل میشود. نهادهای حاکمیتی حاضر به هماهنگی و اطاعت از نهاد اجرایی دولت نیستند وحتی به گونه‌ای سعی در ضعیف نشان دادن قوه مجریه هم داشتند. نیروهای جهادی و شبه نظامی و مذهبی درعین‌حال که فعالیت می‌کردند با نگاه اپوزیسیونی دولت را نقد و گاه تخریب می‌کردند. وجود نقاط ضعف آشکار در دولت در ارائه خدمات، ناهماهنگی درونی آن و ناکارامدی ان در بحران زمینه‌ای شد که نقد دولت بسیار مؤثر افتد و ناکارامدی دولت در همه جا بیان شود. تا جایی که در پیمایشی که انجام شد از منظر افراد مورد مطالعه مناطق سیل‌زده : نهادهای اجرایی دولت مانند وزارت نیرو، هلال احمر، کمیته امداد(نهاد حاکمیتی است)بهزیستی و هواشناسی به‌عنوان ضعیف ترین نهادها مشخص شوند. باوجود اینکه نیروهای جهادی، سپاه و نیروهای مردمی و ارتش و سمن‌ها به‌عنوان موفقترین نهادها بیان

شده‌اند. بنابراین مشخص است که با توجه به انتظار بالایی که از دولت به خاطر وظایفش در انجام امور اجرایی و خدماتی وجود دارد و شکاف دولت ملت و بی‌اعتمادی که به دولت وجود داشته و عملکردش به دیده منفی نگریسته شود. البته نباید از ناهماهنگی درون دولت و نبود یک مدیریت واحد و جامع و مقتدر نام برد . نکته‌ای که علت ان هرچه باشد شاه کلید ناهماهنگی مدیریت بحران در ایران است.

همچنین نباید از یاد برد که در کشور ما به رغم داشتن تجربه زیاد در بحران، تصور می‌شود که در هر بحران، دولت می‌خواهد بحران را از نو تعریف کند و تمام حافظه سازمانی‌اش پاک و دوباره بازنویسی می‌شود.دولت به‌طور کلی در مواجهه با بحران ها دچار مشکل می‌شود. در این میان برخی از نهادها و سازمانها حاضر به هماهنگی و اطاعت از نهادهای اجرایی دولت نیستند و حتی در مقام رقابت با دولت ظاهر می شوند. وجود نقاط ضعف آشکار در دولت در ارائه خدمات، ناهماهنگی درونی آن و ناکارامدی آن در بحران زمینه‌ای شد که نقد دولت بسیار مؤثر افتد و ناکارامدی دولت در همه جا بیان شود. تا جایی که در پیمایشی که انجام شد از منظر افراد مورد مطالعه مناطق سیل‌زده : نهادهای اجرایی دولت مانند وزارت نیرو، هلال احمر، کمیته امداد(نهاد حاکمیتی است)بهزیستی و هواشناسی به‌عنوان ضعیف ترین نهادها مشخص شوند. باوجود اینکه نیروهای جهادی، سپاه و نیروهای مردمی و ارتش و سمن‌ها به‌عنوان موفقترین نهادها بیان شده‌اند. بنابراین مشخص است که با توجه به انتظار بالایی که از دولت به خاطر وظایفش در انجام امور اجرایی و خدماتی وجود دارد و شکاف دولت- ملت و بی‌اعتمادی که به دولت وجود داشته و عملکردش به دیده منفی نگریسته شود. البته نباید از ناهماهنگی درون دولت و نبود یک مدیریت واحد و جامع و مقتدر نام برد . نکته‌ای که علت ان هرچه باشد شاه کلید ناهماهنگی مدیریت بحران در ایران است.در این باره ضرورت دارد پروتکل اجرایی مؤثری برای سازمانها نوشته و به‌صورت منطقه‌ای تمرین و اموزش داده شود.

در پایان باید یادآور شد که متاسفانه در انجام تحقیق با معضلی به‌عنوان امتناع تحقیق مواجه شدیم. بسیاری از مصاحبه‌شوندگان دولتی و حتی مردمی از گفتگو و مصاحبه با محققان اظهار نارضایتی و بی ثمری می‌کردند. به نظر آن‌ها تعدد نهادهای بازرسی و تحقیق و تیم‌های اعزامی و مهمانان مرکز نشین و اکیپ‌های مختلف که در طول زمان سیل و بعد از ان به بهانه‌های مختلف وارد استان می‌شدند و با سوالات تکراری هم وقت مسئولان را می‌گرفتند و هم مانع از انجام وظیفه آن‌ها می‌شدند. این شرایط باعث شده که محققان و کارشناسان کمیته استانی کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه نیز در جمع‌آوری اطلاعات با مشکل مواجه شدند گرچه بعضی از مسئولین در استانداری و سازمانهایی چون بهزیستی ما را با طیب خاطر پذیرفتند و اطلاعات لازم را در اختیار ما قرار دادند ولی همین تعدد سازمانهای نظارتی و تحقیقی و بازرسی و جزیره‌ای بودن آن‌ها، به مانعی برای شناخت کافی پدیده و نوعی مقاوم شدن جامعه و ادارات دولتی در مقابل تحقیق تبدیل شدند. همچنین همگی بر بی فایده بودن این نوع تحقیقات و بی ثمری آن‌ها اتفاق نظر داشتند.

امید است که نتایج این تحقیق بتواند از تکرار خطاها و کم‌کاری‌های گذشته جلوگیری نموده و این بار تجربه سیل لرستان برای جامعه و دولت درس آموز باشد.

فصل نهم

ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان ایلام

۹-۱. مقدمه

تحقیق حاضر گزارشی از ابعاد اجتماعی، فرهنگی، رسانه‌ای و روانی سیلاب‌های اخیر در روستاهای مختلف استان ایلام است. در این گزارش تلاش شده تا مهم‌ترین تأثیرات اجتماعی و فرهنگی که سیلاب بر مردم این منطقه گذاشته است تشریح شده و حتی‌الامکان توصیه‌هایی برای برون‌رفت از بحران و تکرارنشدن آن ارائه شود.

استان ایلام از استان‌های کمابیش جنگلی ایران و دارای هشت شهرستان است: بدانان، ایلام، ایوان، دره شهر، دهلران، شیروان و چرداول، ملکشاهی و مهران. ایلام تا سال ۱۳۴۲ بخشی از استان کرمانشاه بود، اما بر اساس تقسیمات کشوری آن سال به استان تبدیل شد. طی این تقسیمات، بخش‌هایی از استان‌های لرستان و خوزستان به ایلام ملحق شدند. این ملحقات شامل دره‌شهر، دهلران و آبدانان از استان لرستان و موسیان از استان خوزستان می‌شد. نقاط شهری استان ایلام عبارت‌انداز آبدانان، آسمان‌آباد، ارکواز، ایلام، ایوان، بدره، پهله، توحید، چوار، دره‌شهر، دهلران، زرنه، سرابله، صالح آباد، لومار، مورموری، موسیان، مهران و میمه.

باران سیلاب‌گونه در دو مقطع سوم تا ششم و یازدهم تا سیزدهم فروردین سال جاری بیشتر مناطق استان ایلام را فراگرفت که در جریان آن طبق گفتهٔ مسئولان دست‌کم حدود هزارمیلیاردریال به زیرساخت‌های استان ایلام آسیب وارد کرد. بخش ماژین دره‌شهر، خود شهر دره‌شهر و روستای چم‌شیر بیشتر از دیگر مناطق شهری و روستایی تحت‌تأثیر آن قرار گرفتند و سیلاب وارد خانه‌ها شد.

افزون بر این سه منطقه، بسیاری از زیرساخت‌های مناطق مختلف استان تحت‌تأثیر سیلاب قرار گرفت؛ ازجمله راه‌های ارتباطی مختلف استان بر اثر سیلاب مسدود شدند و آب و برق در روستاهای مختلف قطع شد. سیلاب درمجموع به اراضی کشاورزی، باغات و کشتزار مردم استان آسیب فراوانی زد. افزون بر این، سیلاب به آثار تاریخی، مدارس، دام و راه‌های عشایر استان نیز خسارت زیادی وارد کرده است. طبق اعلام مسئولان کشوری و استانی، استان ایلام بعد از استان لرستان در بخش زیرساخت‌ها بیشترین خسارت را سیل دیده است. به گزارش خبرگزاری صداوسیما بارش باران همچنین باعث خسارات جدی به زیرساخت‌های فیبرنوری و قطعی اینترنت و شبکه تلفن همراه در استان ایلام در ۱۲ فروردین‌ماه سال جاری شد.

روستای چم‌شیر از روستاهای شهرستان سیروان در استان ایلام است که در سیلاب اخیر آسیب‌های فراوانی دیده است. بر اثر بالاآمده آب رود و بستن سد سیمره بخش اعظم روستای چم‌شیر زیر اب رفت؛ طغیان این رود در مهروموم‌های ۱۳۵۲ و ۱۳۷۳ نیز اتفاق افتاده بود. در سال ۱۳۹۴ آبگیری سد سیمره بدون تملک باغات و زمین و خانه‌های این روستا آغاز شد و تراز آب آن به ۷۰۵ رسید؛ در آن سال خسارات جبران‌ناپذیری به معیشت این مردم این منطقه وارد شد اما به گفته مردم روستا هیچ جبرانی برای آن اتفاق نیفتاد. از هفتم فروردین سال ۱۳۹۸ باران‌های سیل‌آسا باعث شد در خوزستان و سایر شهرها سیل به وجود بیاید. بسیاری معتقدند بدون هیچ پیش‌بینی دریچه‌های سد سیمره را مسدود کردند و این امر باعث طغیان رودخانه و آب‌گرفتگی روستاهای مختلف ازجمله چم‌شیر شد. مردم روستا معتقدند هشدار جدی به آن‌ها داده نشده بود و فقط روز آخر، نوزدهم فروردین، استاندار دستور تخلیه کامل داد که تنها ۲۴ ساعت وقت داشتند تمام زندگی‌شان را نجات دهند.چم‌شیر ۱۵۰ خانوار داشته است که پس از سیل پراکنده‌شده‌اند. جمعیت این خانوارها به حدود ۵۰۰ نفر می‌رسید. در گزارش حاضر بسیاری از مصاحبه‌های کیفی با مردم این روستا انجام شده است.

گرچه استان ایلام نیز با سایر استان‌ها در متغیرهای مختلفی ازجمله سطح ادراک و آگاهی و آموزش سرمایهٔ اجتماعی اشتراکاتی دارد، اما تحقیق نشان داد این استان نسبت به سایر استان‌های سیل‌زده در برخی وجوه متفاوت است. در این استان مسئلهٔ تلقی مردم در خصوص تبعیض قومیتی بسیار جدی است. احساس تبعیض قومی و احساس طردشدگی به‌شدت بالاست. گرچه در سایر تحقیقات، مثلاً در تحقیق استان شیراز، سیل باعث شده است که مردم به یکدیگر نزدیک‌تر شده و همبستگی اجتماعی بیشتری با یکدیگر بیابند، اما در استان ایلام، سیل افزون بر بی‌اعتمادی به نهادهای حکومتی، نوعی بی‌اعتمادی بین‌گروهی را نیز سبب شده است. سیلاب‌ها در این استان نه‌تنها کلیشه‌های قومی بین مردم را از بین نبرده، بلکه بیشتر به آن‌ها دامن زده است. این یافته احتمالاً مهم‌ترین و خاص‌ترین یافتهٔ کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانهٔ استان ایلام نسبت به سایر یافته‌های گروه‌های مطالعاتی در استان‌های دیگر است.

گزارش در دو قسمت سامان یافته است. بخش نخست به مقدمه و روش تحقیق می‌پردازد که در آن علاوه بر توضیح روش‌های به‌کار گرفته‌شده، به شرح اطلاعات عمومی پاسخگویانِ مصاحبه‌ها و پیمایش پرداخته‌ایم. بخش دوم به گزارش مشروح مسائل اجتماعی

و فرهنگی می‌پردازد. بیشترین داده‌ها در این بخش استفاده شده و از این منظر مهم‌ترین بخش گزارش حاضر است. این بخش به هشت قسمت مجزا تقسیم شده است و شامل ادراک خطر سیلاب، آگاهی و آموزش عمومی دربارۀ سیلاب، نگرش‌های مردم در ارتباط با سیلاب، سرمایه اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب، آثار اقتصادی‌اجتماعی سیلاب، جرایم و ناهنجاری‌ها در مناطق سیل‌زده، مدیریت اجتماعی کمپ‌های اسکان موقت و ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب می‌شود.

۹-۱-۲. روش تحقیق

در طرح تحقیق این گزارش از روش ترکیبی[۱] استفاده شده است و روش‌های کیفی تحلیل مضمونی و تحلیل محتوا به همراه روش کمی پیمایش در آن به کار رفته است. در این بخش شرح مختصری بر این روش‌ها ارائه می‌کنیم. در بخش نخست میدان مطالعه، روش نمونه‌گیری و شیوۀ تحلیل داده‌ها برای تحلیل مضمونی را توضیح می‌دهیم. در بخش دوم به توضیح روش پیمایش کمی انجام‌شده و مشخصات زمینه‌ای پاسخگویان در استان ایلام می‌پردازیم و در آخر روش تحقیق تحلیل محتوای کیفی را برای تحلیل محتوای اسناد مکتوب در بخش رسانه توضیح می‌دهیم.

۹-۱-۲-۱. روش تحلیل مضمون

همان‌طور که گفته شد روش تحقیق حاضر ترکیب دو روش کلی کمی و کیفی است؛ در بخش کیفی، از تحلیل مضمونی (تماتیک) با رویکرد استقرایی استفاده شده است. روش تحلیل مضمونی عبارت است از تحلیل مبتنی بر استقرای تحلیلی که در آن محقق از طریق طبقه‌بندی داده‌ها، الگویابی درون داده‌ای و برون داده‌ای به یک سنخ شناسی تحلیلی دست می‌یابد. به بیان ساده، تحلیل مضمونی عبارت است از عمل کدگذاری و تحلیل داده‌ها با این هدف که داده‌ها چه می‌گویند. روش تحلیل مضمونی از متعارف‌ترین و پرکاربردترین روش تحلیل داده‌های کیفی به‌ویژه در مردم‌نگاری است که در سایر رهیافت‌های تحلیلی نیز مورداستفاده قرار می‌گیرد. تحلیل مضمونی یا موضوعی ضمن اینکه خود یک روش مستقل تحلیلی است، می‌تواند در روش‌های تحلیلی دیگر نیز به کار رود. داده‌های مورد تحلیل درروش مضمونی یا موضوعی شامل داده‌های متنی، مصاحبه‌ها و داده‌های مشاهده‌ای متنی شده است.[۲] تحلیل مضمونی شامل شش مرحله است: آشنایی با داده‌ها، تولید کدهای اولیه، جستجوی تم‌ها، بررسی تم‌ها تعریف تم‌ها و نگارش و تحلیل نهایی[۳].

میدان مطالعه مشتمل بر افرادی از اهالی روستای چم‌شیر و همچنین کارشناسان مختلف در حوزه‌های بخش سلامت روان، رسانه و بخش فرهنگی‌اجتماعی است. روش نمونه‌گیری از نوع هدفمند است. برای گردآوری اطلاعات از شیوه مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شد و از دو شکل مصاحبه فردی و گروهی نیز استفاده شد.

مدل‌های مختلفی برای تحلیل مضمونی وجود دارد که هریک از آن‌ها فرایندهای کلی یا تفصیلی را دنبال می‌کند. در این گزارش از مدل کینگ و هاروکز بهره برده شده است. کینگ و هاروکز فرایندی سه مرحله‌ای را برای تحلیل مضمونی ارائه داده‌اند. در این تحقیق نیز از این روش برای کدگذاری مصاحبه‌ها استفاده‌شده است. این فرایند شامل سه مرحله کدگذاری توصیفی، تفسیری و یکپارچه‌سازی از طریق مضامین فراگیر است که در ادامه تشریح می‌شود.[۴] بر اساس این فرایند، در تحقیق حاضر در مرحله کدگذاری توصیفی تمام مصاحبه‌ها ضبط‌شده و پس از پیاده شـــدن کامل، به‌دقت مطالعه شده و کدهای توصیفی به آن‌ها اختصاص داده شده است. در مرحله

---

۱. Mixed method

۲ . محمد پور، احمد. (۱۳۹۲ ب). روش تحقیق کیفی ضد روش ۲: مراحل و رویه‌های علمی در روش‌شناسی کیفی. تهران: جامعه شناسان. ص ۶۶.

۳ . کلارک و براون، ۲۰۱۳ به نقل از هواس بیگی، فاطمه. (۱۳۹۷). طراحی الگوی برنامه درسی چند فرهنگی برای دوره آموزش ابتدایی ایران، رساله دکترا علوم تربیتی، گرایش مطالعات برنامه درسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی.

۴. کینگ و هاوکز، ۲۰۱۰ به نقل از ملائی، پخشان. (۱۳۹۸). طراحی الگوی ارتقای توانمندی زنان در سازمان‌های دولتی ایران. رساله دکترا مدیریت گرایش مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.

دوم کدهای توصیفی تفسیر و خوشه‌بندی‌شده و بدین ترتیب کدهای تفسیری شکل گرفت. در مرحله پایانی مضامین فراگیری که به‌مثابه چترهای مفهومی، کدهای تفسیری را ذیل خود منتظم می‌کرد، شکل‌گرفته و بدین‌ترتیب کدها در سه لایه اصلی قرار گرفتند. این سه مرحله کدگذاری توصیفی، تفسیری و یکپارچه‌سازی به‌صورت متداخل انجام می‌شود؛ یعنی این‌طور نیست که ابتدا کلیه کدها در تمامی مصاحبه‌ها به‌صورت توصیفی کدگذاری شده و پس از اتمام کدگذاری توصیفی کدگذاری تفسیری آغاز شود، بلکه با تولید تعدادی کد توصیفی، مقایسه مستمر آن‌ها، محقق را به کدهای تفسیری رهنمون می‌کند و به این شکل مجموعه خوشه‌ها کامل و کامل‌تر می‌شود و با تفسیر و خوشه‌بندی آن‌ها در یک سطح بالاتر، مضامین فراگیر ظهور می‌یابند.

۹-۱-۲-۲. روش پیمایش

داده‌های پیمایشی که در این گزارش استفاده شده‌اند به دو دستۀ کلی تقسیم می‌شود. دستۀ نخست، که بیشترین استفاده از آن‌ها شده است، داده‌های مربوط به پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام است. این داده‌ها توسط کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه تولید شده‌اند. داده‌های دستۀ دوم، که فقط در بخش‌هایی برای مقایسه از آن‌ها استفاده شده است، داده‌های پیمایشی در سطح ملی است که توسط گروه افکارسنجی دفتر طرح‌های ملی پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، به سفارش کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه تولید شده است.

در راستای دستیابی به اهداف ترسیم شده برای کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه، و همچنین پاسخگویی به برخی از سؤال‌های گزارش با ماهیت کمی، پیمایشی در دبیرخانۀ کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه طراحی شد و پرسشنامۀ آن برای اجرا در استان‌ها ارسال شد. پرسش‌نامه‌های پیمایش استان ایلام به‌صورت حضوری گردآوری شده و پرسش‌نامه‌های پیمایش ملی به‌صورت مصاحبه تلفنی (تماس با خط ثابت) گردآوری شده است. در پرسش‌نامۀ استان ایلام بر اساس محاسبات و با توجه به اینکه این استان جزو مناطق کمتر آسیب‌دیده در مقایسه با سایر استان‌ها بود، بر اساس نظر کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه، ۱۵۴نفر از افراد سیل‌زده در استان ایلام مورد پرسش قرار گرفتند. در پیمایش سطح ملی ۲۰۹۲ نفر با تماس تصادفی به ساکنین شهرهای مراکز و غیرمراکز استان انتخاب شدند و مورد پرسش قرار گرفتند. در ادامه از بازنویسی جزئیات پیمایش سطح ملی در این گزارش صرف‌نظر می‌کنیم و فقط به پیمایش استان ایلام می‌پردازیم. واحد تحلیل این بخش از گزارش فرد و سطح آن خرد است. داده‌های این پیمایش با استفاده از روش‌های آمار توصیفی تحلیل شدند. جدول زیر نشان‌دهندۀ مشخصات عمومی پاسخگویان در پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام است.

جدول ۹-۱- مشخصات عمومی پاسخگویان (پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام)

مشخصه‌های عمومی		فراوانی	درصد
جنس	زن	۷۲	۴۷,۱
	مرد	۸۱	۵۲,۹
	بی‌پاسخ	۱	۰,۶
سن	۲۴ -۱۵سال	۱۰,۰	۶,۵
	۲۵ – ۳۴ سال	۲۹,۰	۱۸,۸
	۳۵ – ۴۴ سال	۳۷,۰	۲۴
	۴۵ – ۵۴ سال	۳۰,۰	۱۹,۵
	۵۵ سال به بالا	۳۸,۰	۲۶
	بی‌پاسخ	۸,۰	۵,۲
	میانگین	۴۵	
تحصیلات	بی سواد	۵۸	۳۷,۷
	ابتدایی	۲۹	۱۸,۸
	راهنمایی	۲۶	۱۶,۹
	متوسطه	۷	۴,۵
	دیپلم	۲۱	۱۳,۶

مشخصه‌های عمومی		فراوانی	درصد
	کاردانی	۳	۱,۹
	کارشناسی	۹	۵,۸
	دکتری	۱	۰,۶
وضعیت تأهل	متأهل	۱۱۳	۷۳,۴
	مجرد	۲۸	۱۸,۲
	بدون همسر / فوت و طلاق	۱۰	۶,۵
	بی پاسخ	۳	۱,۹
وضعیت مسکن	ملکی	۱۳۳	۸۶,۴
	رهنی/ استیجاری	۵	۳,۲
	سایر	۱۰	۶,۵
	بی‌پاسخ	۶	۳,۵
وضع فعالیت	دانشجو	۶	۳,۹
	دانش آموز	۳	۱,۹
	خانه دار	۵۴	۳۵,۱
	بیکار	۲۲	۱۴,۳
	کشاورز	۳۸	۲۴,۷
	دامدار	۶	۳,۹
	کارگر	۷	۴,۵
	ماهیگیر	۱	۰,۶
	بازنشسته	۱	۰,۶
	راننده،رانندگی	۱	۰,۶
	آزاد	۱	۰,۶
	منبع درآمد ندارد	۱	۰,۶
	مستمری بگیر	۱	۰,۶
	از کار افتاده	۲	۰,۶
	بی‌پاسخ	۱۱	۷,۱
نسبت پاسخگو با خانوار	سرپرست خانوار	۷۶	۴۹,۴
	همسرسرپرست	۴۳	۲۷,۹
	فرزند خانوار	۳۱	۲۰,۱
	عروس خانوار	۱	۰,۶
	بی پاسخ	۳	۱,۹
نام روستای پاسخگویان	شوره	۳۰	۱۹,۵
	دمرود	۱۶	۱۰,۴
	روسته چم روته	۵۰	۳۲,۵
	وحدت آباد	۲	۱,۳
	هوادول	۸	۵,۲
	روستای میدان خلف	۱۹	۱۲,۳
	سیروان	۱	۰,۶
	چم‌شیر	۱۰	۶,۵
	داربلوط	۱۷	۱۱,۰
	قره سو	۱	۰,۶

۹-۲. تحلیل اجتماعی‌فرهنگی

آنچه در ادامه می‌آید حاصل ترکیب تحلیل مصاحبه‌های کیفی، تحلیل داده‌های کمی پیمایش و مشاهدات گروه مطالعات اجتماعی، فرهنگی و رسانه در استان ایلام است. این بخش از هشت قسمت مجزا تشکیل شده است. تفکیک مفهومی این بخش بر حسب ساختار پیشنهادی کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانهٔ هیئت سیلاب‌ها سامان یافته است.

۹-۲-۱. ادراک خطر سیلاب

ادراک خطر از متغیرهای تأثیرگذار بر کنش مردم در قبال رخدادهای طبیعی و سطح آمادگی آن‌ها برای مواجهه با خطر است. اهمیت متغیر ادراک خطر از آن جهت است که جهت‌گیری درازمدت، کنش فرد در قبال خطر را نیز تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. نخستین پرسشی که در پژوهش‌ها دربارهٔ ادراک خطر به آن پرداخته شده بود این بود که مردم خطر سیلاب را در منطقه زندگی خود تا چه اندازه جدی تلقی می‌کرده‌اند؟

بر اساس تحلیل داده‌های کیفی پاسخ این پرسش در قالب مقولهٔ غیرجدی تلقی‌کردن مسئلهٔ سیلاب در میان اهالی استان ایلام طبقه‌بندی شد. مردم مناطق سیل‌زده در استان ایلام خطر بالاآمدن آب را جدی نگرفته بودند. یکی از حاضرین در حادثه می‌گوید: «سیل اینطوره که باران شدید می‌آید می‌بارد و آب جاری میشه و موج داره و همه چیزو میبره. تمام این سیل نبود بالا آمدن آب سد چون جلوشو بسته بودن ما فکر نمی‌کردیم بذارن آب اینقدر بالا بیاد.» فرد دیگری حتی تا زمان حادثه نیز این خطر را جدی نگرفته بود: «هر چی همسرم می‌گفت باید تخلیه کنیم باور نمی‌کردم باید بریم.»

این دادهٔ کیفی کاملاً با دادهٔ کمی تطابق دارد. در پیمایش کمی استان ایلام از مردم سیل‌زده پرسیده شده بود که «آیا قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می‌دانستید؟» در پاسخ به این پرسش ۷۶درصد از مردم پاسخ خیر را داده بودند و فقط ۲۲درصد گزینهٔ بله را انتخاب کرده بودند. این در حالی است که ۹۸٫۷درصد از پاسخگویان اعلام کرده بودند که در نزدیکی محل زندگی‌شان رودخانه وجود دارد. بنابراین با وجود اینکه خطر سیلاب محتمل به‌نظر می‌رسید، اکثریت پاسخگویان این خطر را جدی نگرفته بودند.

جدی تلقی‌نکردن سیلاب در استان ایلام می‌تواند نتیجهٔ علل مختلفی باشد. با توجه به داده‌های این گزارش، یکی از این علل را می‌توان اولویت سایر بحران‌های طبیعی نسبت به سیل دانست. بر اساس نتایج پیمایش می‌توان گفت اکثریت پاسخگویان مسئلهٔ خشکسالی، زلزله و ریزگردها را بیش از سیل تجربه کرده‌اند. فراوانی تجربهٔ سیل به‌نسبت فراوانی سایر بحران‌های طبیعی در تجربهٔ زیستهٔ سیل‌زدگان به‌مراتب بیشتر بوده است. بر اساس نتیجهٔ پیمایش استان ایلام، ۳۳درصد افراد خشکسالی، ۲۱٫۶درصد زلزله و فقط ۱۸٫۷درصد سیل را قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر به‌عنوان اولویت اول بحران‌هایی که تجربه‌اند نام بردند.

در این میان دو نکته وجود دارد که با توجه بیشتر به داده‌ها مشخص می‌شود. نخست اینکه از مجموع افراد سیل‌زده‌ای که جزو پاسخگویان این پیمایش بوده‌اند، بیش از نیمی از آن‌ها تجربهٔ خشکسالی را در یکی از سه اولویت خود ذکر کرده‌اند. این داده بر اساس داده‌های دیگری که در سطح ملی به‌دست آمده نیز تصدیق می‌شود. این داده‌ها مبین این نکته‌اند که تلقی عمومی‌ای در سطح کشور و درون استان ایلام وجود داشته است که در دوران خشکسالی هستیم. این تلقی عمومی که در گزارش ملی از آن با عنوان حاکمیت پارادایم خشکسالی بر اذهان مردم یاد شده است، در استان ایلام نیز وجود داشت. بنابراین درک مردم این استان را از خطر سیل تا جایی کاهش داده بود که فکر نمی‌کردند در شرایط خشکسالی چنین اتفاقی بیفتد. نکتهٔ دومی که با توجه به داده‌های پیمایش می‌توان ذکر کرد اهمیت سایر بحران‌ها در زندگی روزمرهٔ آن‌هاست. سه بحران خشکسالی، زلزله و ریزگردها بحران‌هایی بوده‌اند که مردم این منطقه بیش از بحران سیل تا کنون با آن درگیر بوده‌اند. بنابراین عامل دیگری که در ادراک پایین مردم در سیل نقش داشته است را می‌توان هم‌افزایی سایر بحران‌ها و کم‌اهمیت‌شدن سیل دانست.

۹-۲-۲. آگاهی و آموزش عمومی دربارهٔ سیلاب

بر اساس داده‌های کیفی و مصاحبه با متخصصان و مردم محلی مشخص شد آگاهی مردم از سیلاب به‌شدت به داشتن تجربه زیسته در مورد سیل مربوط است. داده‌های کیفی نشانگر هیچ‌نوع آموزش نظام‌یافته‌ای در سامان‌دهی در برخورد با سیل توسط مردم نبودند. مردم بر اساس تجربهٔ خود در زندگی روزمره‌شان با سیل برخورد کردند. مقوله‌ای که از تحلیل مصاحبه‌ها به‌دست آمد «آگاهی مردم برای مقابله با سیل بر اساس تجربهٔ زیسته» است و نه آموزش نظام‌مند و آگاهی‌های همه‌جانبه. این دادهٔ کیفی با بسیاری از یافته‌های پیمایش‌های کمی در سطح استان ایلام و حتی در سطح ملی هم‌سو است. در پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام اکثریت مردم (۵۵٫۶درصد) در پاسخ به این پرسش که «قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر، به خطر بروز سیلاب در محل زندگی‌تان چقدر حساسیت داشتید؟» گزینه‌های کم و خیلی کم را انتخاب کرده‌اند. درواقع از میان کسانی که بیش از ۹۸درصد آن‌ها در نزدیکی رودخانهٔ دائمی زندگی می‌کنند، فقط ۳۵٫۸درصدشان به مسئلهٔ سیل حساس بوده‌اند. این داده از سویی نشانگر حساسیت محلی پایین نسبت به سیل و از سوی دیگر نشان‌دهندهٔ بی‌خطر تلقی‌کردن سیل در نظام ذهنی اکثر مردم محلی است.

چنین داده‌هایی درواقع حاصل سطح آموزش‌دیدگی شهروندان است. هرچه سطح آموزش‌دیدن شهروندان پایین‌تر باشد، خطر در نظام ذهنی آن‌ها جایگاه کمتری خواهد داشت و آسیب‌پذیری آن‌ها بیشتر خواهد شد. طی تحقیقات کارگروه استان ایلام تلاش شد تا سطح آموزش‌دیدگی شهروندان در قالب پرسش‌های مختلفی در پیمایش کمی سنجیده شود. نتیجه این بود که در اکثر پرسش‌هایی که پرسیده شد، سطح آموزش عمومی بسیار پایین بود. این پرسش‌ها در سه حوزه پرسیده شده بودند. یکی از آن‌ها مربوط به آگاهی آن‌ها دربارهٔ کارهایی بود که حین سیل باید انجام داد. پرسش دوم دربارهٔ میزان آموزش‌های پیش از سیل بود و پرسش سوم دربارهٔ آموزش امداد و نجات و مقابله با پدیده‌های طبیعی حین سیل به خود آن‌ها و دیگران مربوط می‌شد. در هر سه متغیر سطح آموزش پایین بود. در پرسش نخست از سیل‌زدگان ایلامی پرسیده شده بود «شما چقدر دربارهٔ خطرات سیلاب و کارهایی که مردم باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند، آگاهی داشتید؟» از میان پاسخگویان، ۷۱٫۱درصد گزینه‌های کم و خیلی کم را انتخاب کرده و فقط ۹٫۲درصد افراد گزینهٔ زیاد و خیلی زیاد را انتخاب کرده بودند. در پرسش دوم از مردم سیل‌زده پرسیده شده بود «آیا تا قبل از سیلاب‌های اخیر، آموزش یا هشداری درباره خطر سیلاب در منطقه‌ای که زندگی می‌کنید به شما داده شده بود؟» ۶۶٫۴درصد افراد گزینهٔ خیر را انتخاب کرده بودند. در پرسش سوم از مردم پرسیده شده بود «آیا شما درباره حوادث و پدیده‌های طبیعی و روش‌های امداد و نجات، کمک به خودتان یا دیگران در هنگام بروز این حوادث آموزش دیده‌اید؟» ۸۵٫۶درصد افراد چنین آموزش‌هایی را ندیده بودند. همهٔ این داده‌ها بیانگر سطح پایین آموزش‌های عمومی در منطقه‌ای خطرخیز است. این داده‌ها البته با داده‌های پیمایش ملی نیز هم‌سو هستند.

در پیمایش تلفنی سطح ملی ۷۶٫۷درصد پاسخگویان اعلام کرده‌اند که تاکنون آموزشی دربارهٔ خطرات سیلاب ندیده‌اند و فقط ۲۲٫۹ درصد افراد اعلام کردند که آموزش‌های مرتبط با راه‌های کاهش خطرات سیل به آن‌ها ارائه شده است. مردان (با فراوانی ۳۲٫۳درصد) نسبت به زنان (با فراوانی ۲۶٫۸ درصد) بیشتر در معرض آموزش‌های مرتبط با کاهش مخاطرات سیلاب‌ها قرار گرفته‌اند. همچنین در همهٔ گروه‌های سنی برای اکثریت پاسخگویان آموزش‌های مرتبط با خطر سیلاب‌ها و راه‌های کاهش آن ارائه نشده است و در بین آن‌ها افراد گروه سنی ۴۶ سال و بالاتر بیشتر اعلام کرده‌اند که در این زمینه آموزش ندیده‌اند. پاسخگویان بدون تحصیلات دانشگاهی (با فراوانی ۲۴٫۸ درصد) نسبت به افراد دارای تحصیلات دانشگاهی (با فراوانی ۳۶٫۴ درصد) کمتر در معرض آموزش‌های مرتبط با سیل قرار گرفته‌اند.

معاون امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر، آقای بیگ‌محمدی، از آموزش‌های هلال‌احمر با عنوان آموزش مقابله با مخاطرات نام می‌برد و می‌گوید:

«ما یک آموزشی داریم تحت عنوان آموزش مقابله با مخاطرات. چگونگی مقابله با اکثر مخاطرات رو در بر می‌گیره. سیل هم درواقع یکی از این مخاطرات و حوادث است. این آموزش‌ها رو ما به‌عنوان یک آموزش پایه و عمومی حوزه معاونت آموزش ما در دستور کار قرار داده این آمادگی هم داریم و داشتیم و از قبل هم این آموزش برگزار شده برای عموم مردم برای عامه مردم که به هر حال اونایی که علاقمندند بیاند و این آموزش رو بگذرونند. بحث آموزش نحوه آشنایی مقابله با مخاطرات حالا

این مخاطرات میخاد سیل باشه زلزله باشه آتش‌سوزی باشه نمی‌دونم رانش زمین باشه هر حادثه‌ای! به هر حال یک اصول و چارچوبی داره که بیایند این آموزش رو ببینند و اگر خدای نخواسته حادثه‌ای مثل سیل اتفاق افتاد اولویت کار مردم چی باشه؟ مردم سیل‌زده‌ای که اونجا هستند در زمان وقوع سیل اولین کاری که باید انجام بدند چکار باید بکنند؟ این آگاهی‌ها رو داشته باشند. هلال‌احمر این آمادگی رو داره در صورتی که به هر حال سایر نهادها و ارگان‌ها این آمادگی رو داشته باشند و این همکاری رو داشته باشند ما به‌عنوان به هر حال مسئول کمیته درواقع امداد و نجات آموزش همگانی این آمادگی رو داریم که ان همکاری داشته باشیم و در برگزاری این آموزش‌ها به هر حال تلاش خودمون رو داشته باشیم.»

وی از دو دسته آموزش سخن می‌گوید. اولی طرح دادرس در مدارس و آماده‌سازی دانش‌آموزان در شرایط سخت و مقابله با شرایط بحرانی است و دومی آموزش‌های عمومی در برابر مخاطرات است. منظور از طرح دادرس آموزش‌هایی است که در مدارس به کودکان داده می‌شود. هدف از آن آماده‌سازی دانش‌آموزان در شرایط سخت و مقابله با شرایط بحرانی است. در سنین بالاتر نیز می‌توان آموزش‌های امداد و نجات را به‌عنوان واحد درسی به دانشجویان دانشگاه‌ها و درس‌های آموزش ضمن خدمت به کارکنان ارائه داد.

نکتهٔ مهم در امر آموزش نیاز همکاری بین همهٔ دستگاه‌های مسئول است.

مدیرکل ستاد بحران استان ایلام، آقای کریمیان، آموزش‌ها در سطح کل جامعه را پراهمیت می‌داند و پنج نهاد را برای آموزش‌ها بهترین فضاها برای یادگیری می‌داند. از نظر او رسانه نخستین و بهترین نهادی است که می‌تواند آموزش بدهد. نهاد دوم مدرسه است. از نظر او آموزش به کودکان و گذراندن درس مدیریت بحران می‌تواند مفید فایده باشد. وی دانشگاه را سومین نهاد مهم برای آموزش دانسته و پس از آن درس‌های آموزش ضمن خدمت (محل کار) و انجمن‌ها، سمن‌ها و گروه‌های فعال محیط‌زیست و اجتماعی را قرار می‌دهد.

با توجه وضعیت شرح‌شده و اهمیت آموزش‌های عمومی در حوزهٔ امداد و نجات، اهمیت یاری‌رسانی‌های محلی، اهمیت شیوه‌های عمل حین سیلاب و مواردی از این دست، در بخش توصیه‌های سیاستی، پیشنهادهایی بر اساس این داده‌ها ارائه شده است.

۹-۲-۳. نگرش‌های مردم دربارهٔ مسائل مرتبط با سیلاب

یکی از یافته‌های بسیار مهم تحقیق حاضر بررسی توصیفی نگرش‌های مردم دربارهٔ سیلاب است. این یافته از چند منظر اهمیت اساسی دارد. نخست اینکه راهنمایی برای فهم دقیق‌تری از وضعیت اعتماد عمومی به نهادها و وضعیت سرمایهٔ اجتماعی در ایران است. دوم اینکه تضادها و تفاوت‌های نگرش مردم با آنچه واقعاً اتفاق افتاده است نمایان می‌شود و این خود هم به مسئلهٔ ادراک و آگاهی عمومی مرتبط است و هم به مسئلهٔ اعتماد و سرمایهٔ اجتماعی در استان ایلام. سوم اینکه شباهت‌ها و تفاوت‌های اساسی نگرش مردم به بحران سیل با نگرش حاکمیت به آن فاش می‌شود و از این راه می‌توان سیاست‌های بهتری برای نزدیک‌شدن نگرش‌های مردم و حاکمیت به یکدیگر اتخاذ کرد. فرای همهٔ این موارد، بررسی نگرش‌های مردم دربارهٔ مسائل مرتبط با سیلاب اخیر می‌تواند پیامدهای متنوعی در نوع و شیوهٔ سیاست‌گذاری‌های عمومی و محلی داشته باشد. این داده‌ها از سویی به ما نشان خواهند داد که چه نوع سیاست‌هایی نیاز جامعهٔ ایلام است و از سوی دیگر ما را به چگونگی اعمال این سیاست‌ها رهنمون می‌شود.

از آن‌جایی که پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام به‌طور مشخص بر سنجش نگرش مردم دربارهٔ سیلاب متمرکز نبوده و بر مسائل دیگری متمرکز شده است، عمدهٔ داده‌هایی که در این بخش از آن‌ها استفاده خواهیم کرد بر اساس مطالعات کیفی و تحلیل مضمونی مصاحبه با مردم است. بر اساس این مطالعات چند مقولهٔ مهم به‌دست آمد.

مقولات به‌دست آمده را می‌توان به دو دستهٔ عمده تقسیم کرد. دستهٔ نخست به مسائل قومیتی مربوط است و دستهٔ دوم به نگرش مردم به نهادهای مختلف. در دستهٔ نخست، که احتمالاً مهم‌ترین یافتهٔ کل گزارش حاضر نیز هست، سه مقولهٔ عمده جای گرفت: یکی احساس تبعیض قومی، دومی احساس طردشدگی و سومی وجود کلیشه‌های قومی بین مردم. احساس تبعیض قومی در این استان بسیار شدید بود. مردم در استان ایلام ذهنیت قربانی‌بودن در مقابل قومیت‌ها و شهرهای دیگر را داشتند. تا جایی که فردی در یکی از مصاحبه‌ها به وضوح اظهار داشت که «ما قربانی خوزستان شدیم، قربانی خوزستان.» افزون بر این احساس طرد ملی نیز در مردم این

منطقه مشاهده می‌شد. احساس طرد ملی در قالب دو مفهوم قابل مشاهده بود. یکی انگارهٔ فاصله اجتماعی از ایران و ایرانی و دیگری احساس رهاشدگی. یکی از مصاحبه‌شوندگان گفت: «ما خودمون با وانت بارهایمان تخلیه کردیم. تا ساعت چهار صبح وسیله بار زدیم و بردیم و برگشتیم [...] هیچ‌کس کنارمان نبود.» سومین مسئله به کلیشه‌های درون‌قومیتی استان مربوط است. در برخی مصاحبه‌ها نگرش منفی نسبت به مردم عرب منطقه دیده می‌شود. این مورد در سخن یکی از مصاحبه‌شوندگان مشخص است: «استاندار گفته لرم و از اعراب متنفرم.»

دستهٔ دوم مقولاتی که از تحلیل مضمونی مصاحبه‌ها به‌دست آمد به نگرش مردم به نهادهای مختلف اشاره داشت. این دسته از مقولات را می‌توان ذیل سه مقولهٔ عمده دسته‌بندی کرد: احساس تعارض نهادی، ضعف مدیریت بحران و وجود ترس سیاسی. احساس تعارض نهادی در تفاوت ذهنی که مردم بین خدمات نهادها می‌گذاشتند کاملاً مشخص بود. مثلاً مردم کمک‌های شرکت پتروشیمی را مفید می‌دانستند اما نگرش منفی به سازمان هلال‌احمر داشتند. این مورد در این دو بخش از مصاحبه‌ها مشهود است: «شرکت پتروشیمی به ما در آن شرایط بی آبی تانکر داد و این کمک بزرگی بود.» «به ما چادر ندادن اما الان برو انبار هلال احمرو ببین [که چقدر چادر دارن].»

ضعف مدیریت بحران دومین مقولهٔ این دسته است. منظور از ضعف مدیریت بحران لزوماً ضعف سازمان مدیریت بحران نیست و اشاره به ضعف نهادهای مختلف در کارکردهای خود دارد که بخشی از آن به ضعف در سازمان مدیریت بحران هم مربوط می‌شود. در قالب این مقوله چند مفهوم عمده وجود دارد. یکی مسئلهٔ ضعف خدمات‌رسانی نهاد سپاه است. مردم از عملکرد سپاه ناراضی بودند. این نارضایتی در این دو بخش از مصاحبه‌های انجام‌شده مشخص است: «من دو سال مجانی برای سپاه کارکردم و خانه‌ای در اختیارشان قرار دادیم. انتظار داشتیم در این سیل بخشی از زحمات ما را جبران کند.» یا فرد دیگری که گفت «قایق‌های سپاه حاضر نشدند ما را سوار کنند. درحالی‌که داشتند دوردور می‌کردند و روی قایق‌ها سلفی می‌گرفتند.» دومین مسئله به عدم مشارکت دادن مردم در توزیع کمک‌های مردمی مربوط بود. در برخی مصاحبه‌ها اظهار شده بود که اگر کمک‌ها به‌دست مردم توزیع می‌شد، بهتر می‌شد کمک‌های مردمی را توزیع کرد. سومین مسئله به اسکان اجباری در برز خلف مربوط بود: «می‌خواهند در برزخلف اسکان دهند درحالی‌که نه مدرسه دارد نه جاده نه درمانگاه نه زمین کشاورزی، هیچی ندارد و در صورت آبگیری صدتا تراز ۷۵۰ برز خلف هم زیر اب می‌رود» چهارمین مسئلهٔ مردم نیز به ناآگاهی و نابسامانی در توزیع خدمات مربوط بود: «مردی که از شهرستان دیگر آمده و امدادگر است؛ از کجا مردم روستا را می‌شناسد که خدمات را توزیع کند؛ آن‌ها باید در یک‌جا چادر می‌زدند و در منطقه‌ای امن و بعد افراد را به آنجا برده و هر خانواری را در یک چادر اسکان می‌دادند.»

سومین مقولهٔ عمده وجود ترس سیاسی در بین مردم بود. مردم از سویی از نهادهای حکومتی می‌ترسیدند و از سوی دیگر احساس بی‌قدرتی به داشتند: « مردم از حکومت و نهادهای آن ترس دارند.» «هیچ مقاومتی در برابر دولت وجود ندارد؛ به زور می‌برن باغ و خانه‌مونو.»

۹-۲-۴. سرمایهٔ اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب

یافته‌های تحقیق مبین سطح پایین اعتماد به نهادهای حکومتی و فرسایش سرمایهٔ اجتماعی بود. بر اساس مطالعات کیفی دو مقولهٔ عمده از تحلیل مضمونی مصاحبه‌ها به‌دست آمد: یکی بی‌اعتمادی نهادی و دیگری بی‌اعتمادی اجتماعی. تحلیل مصاحبه‌ها نشان داد بی‌اعتمادی نهادی شامل بی‌اعتمادی به ارگان‌ها، نارضایتی شدید از دولت و نهادهای مرتبط با آن، بی‌اعتمادی به سپاه، بی‌اعتمادی به هلال‌احمر، بی‌اعتمادی به کمیتهٔ امداد و احساس نمایشی‌بودن فعالیت‌های سپاه می‌شود. نکتهٔ جالب که از مصاحبه‌های کیفی به‌دست آمد بی‌اعتمادی مردم استان ایلام به سازمان‌های عام‌المنفعه‌ای چون هلال‌احمر بود. این در حالی است که در سطح ملی هلال‌احمر و سازمان‌های مردم‌نهاد بیشترین سطح اعتماد عمومی را به خود اختصاص داده‌اند. بااین‌حال مردم ایلام چندان اعتمادی به سازمان هلال‌احمر نداشتند: «هلال‌احمر خرماهایی را که از عراق برایمان فرستاده بودند، برد و بعد از چند ماه مقدار کمی آوردند که ترشیده و فاسد و پر از کرم بودند بنابراین دور ریختیم‌شان.» گرچه بر اساس پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام مردم این منطقه تلاش‌های نهاد

سپاه را خوب ارزیابی می‌کردند، اما اط مطالعات کیفی مشخص بود که مردم این استان تقریباً به هیچ نهاد مرتبط با حکومتی اعتماد نداشتند. این بی‌اعتمادی کاملاً در این بخش از صحبت‌های یکی از مصاحبه‌شوندگان مشخص است:

«برج یک اومدن گفتن شما ناراحت خونه نباشید، ناراحت پول نباشید، زندگی‌تون ازین بهتر میشه! هر ارگانی می‌اومد صداوسیما ازش می‌پرسید که مثلاً چه‌کار برای مردم می‌خواید بکنید؟ می‌گفتن فکر هیچی نکنید! یعنی زندگی براتون بسازیم که باید بگید که خدا رو شکر آب برامون اومد؛ ولی کلش دروغ بود! کجاست؟ چی برامون ساختند؟ ما بهمون گفتن که مثلاً خود سد هم گفتن که بشه برج دو تصفیه کامل می‌شید! یعنی تصفیه خسارت همه چی براتون می‌گیریم! ما نه کسی خسارت بهمون داد نه [هیچی]. گفتن خسارت همه رو می‌دیدم! ولی دیروز رفتیم دیدیدم هر چی اومده کلش وام! ما ازین ناراحتیم که ماژین و گلستان همه رفتن زیر آب سیل طبیعی بود! ولی ما طبیعی نبود! ما خودشون به زور بردنمون زیر آب! ما این اذیت مون می کنه! صداوسیما پخش این می‌کرد می‌گفت آقا اینا به زور رفتن زیر آب! زور دولت بردشون زیر آب؛ ولی اونم همچین چیزی پخش نمی کنه اون هر چی [...] اونم شاید پخش کرده باشه ولی ما از موقعی که آواره شدیم خبر از چیزی نداریم! چون اعتماد به هیچ ارگانی نداریم!»

تحلیل کیفی محققان با داده‌های کمی حاصل از پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام و همچنین داده‌های کمی پیمایش سطح ملی نیز تأیید شد. جدول۹-۲ چکیده‌ای از داده‌های مربوط به پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام است. این جدول نشان‌دهندهٔ پاسخ مردم به این پرسش است که «فکر می‌کنید هر کدام از مراکز زیر در سیلاب‌های اخیر چقدر وظیفه خود را خوب انجام دادند؟» همان‌طور که در جزئیات جدول مشخص است، مردم از عملکرد اکثر دستگاه‌ها ناراضی‌اند. تعداد کسانی که عملکرد دستگاه‌ها را خوب و خیلی خوب ارزیابی کرده‌اند بسیار کم است. در عوض تعداد افرادی که از عملکر دستگاه‌های مختلف ناراضی‌اند بسیار زیاد است. در پیمایش استان ایلام مردم به چهار نهاد شهرداری، وزارت نیرو و مدیریت سدها، ارتش و هواشناسی پایین‌ترین نمرات را داده‌اند. این داده‌ها در پیمایش سطح ملی نیز کم‌وبیش همین وضعیت را داشتند. در پیمایش سطح ملی عمدهٔ مردم به سازمان‌های مردم‌نهاد (سمن‌ها) و هلال‌احمر بیشترین نمرات را داده بودند و به سایر سازمان‌های دولتی کمترین نمرات را. تفاوت عمدهٔ پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام در این نکته است که در پیمایش استان ایلام نهاد سپاه وضعیت بهتری نسبت به سایر دستگاه‌ها دارد. البته در تحقیقات کیفی این نکته تأیید نشده بود و افراد بسیاری از عملکرد این نهاد نیز ناراضی بودند.

جدول ۹-۲- ارزیابی رضایت مردم سیل‌زدهٔ استان ایلام از عملکرد نهادها

نهادها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم
شهرداری	۶۵.۲	۱۰.۹	۸.۲	۴.۸	۶.۱	۴.۸
وزارت نیرو و مدیریت سدها	۶۲.۳	۹.۹	۷.۹	۸.۶	۶.۶	۴.۷
ارتش	۵۱	۱۴.۵	۸.۳	۱۲.۴	۷.۶	۶.۲
هواشناسی	۴۴.۲	۹.۷	۱۱.۷	۱۷.۵	۱۰.۴	۶.۵
وزارت بهداشت	۳۸.۳	۱۹.۵	۱۸.۷	۱۶.۱	۷.۴	۰.۰
صداوسیما	۳۵.۲	۱۷.۲	۱۸.۵	۱۷.۲	۹.۳	۲.۶
کمیته امداد امام خمینی	۳۴.۹	۱۵.۴	۱۸.۸	۱۵.۴	۱۳.۴	۲
گروه‌های جهادی و بسیج	۳۴.۷	۸	۱۸.۷	۱۵.۳	۲۰	۳.۳
سمن‌ها	۲۹.۱	۷.۹	۱۱.۹	۲۱.۹	۲۲.۵	۶.۶
مردم و خیریه‌ها	۲۰.۱	۱۳.۶	۲۳.۴	۱۷.۵	۲۴.۷	۰.۷
هلال‌احمر	۱۲.۴	۱۷.۶	۳۴.۶	۲۶.۱	۹.۳	۰.۰
سپاه	۷.۸	۷.۸	۲۲.۹	۳۲.۷	۲۸.۱	۰.۷

در تحقیقات کیفی استان ایلام مشخص شد مردم دربارهٔ علل سیلاب نیز نظری متفاوت با نظر حاکمیت دارند. مردم اعتقاد به عمدی‌بودن علل آب گرفتگی داشتند و در این راستا سهل‌انگاری مدیریت بحران را نیز مؤثر می‌دانستند، در حالی که روایت‌های رسمی

بر زیاد بودن بارش‌ها تأکید دارند. یکی از سیل‌زدگان می‌گوید: «ما در چم‌شیر زندگی خوب و مرفهی داشتیم و نمی‌خواستیم بلندشیم حالا سد این برنامه را دنبال کرد که ما را آواره کند و زمین‌هایمان را تملک کند.» در این استان مردم وجود سیل به‌معنای طبیعی آن را انکار می‌کردند و اعتقاد بر عمدی بودن علل آب‌گرفتگی و زیر اب‌بردن روستا توسط سد سیمره داشتند. در این راستا عمل‌ورزان مدیریت بحران را نیز به دلیل هشدار دیرموقع دربارهٔ تراز آب و میزان خطر، مقصر می‌دانستند: «به ما روز آخر گفتند که تراز آب بالاتر میاد و باید تخلیه کامل صورت بگیره.» این نکته در مطالعات کمی نیز تأیید شد. بر اساس داده‌های پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام ۳۰درصد از افراد معتقد بودند مقدار بارش‌ها زیاد نبود و در نتیجهٔ مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد و ۴۶,۹ درصد افراد نیز معتقد بودند مقدار بارش باران خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد. درواقع اکثریت مطلق پاسخ‌دهندگان نقش مدیریت سیلاب را جزوی از علت آن می‌دانستند و معتقد به امکان بهتر مدیریت‌شدن آن بودند. افزون بر این در پرسشی از پاسخ‌دهندگان پرسیده شده بود «به نظر شما هر کدام از عوامل زیر چقدر در ایجاد سیلاب‌های اخیر و خسارات آن نقش داشتند؟» پاسخ به این پرسش نشان‌دهندهٔ ادراک عمومی از علت بروز خسارات است. جدول زیر جزئیات پاسخ مردم را نشان می‌دهد. همان‌طور که از جدول مشخص است، بیش از ۸۰درصد افراد مدیریت نامناسب سدها را تا حد زیاد و خیلی زیادی علت بروز خسارات می‌دانند. آن‌چنانکه در جدول مشخص است تمام مسائلی که مردم تا حد زیادی علت بروز خسارات می‌دانند از جنس مسائل مدیریتی و سیاستی است.

جدول ۹-۳- ادراک سیل‌زدگان استان ایلام از علت بروز خسارات

عامل	خیلی‌کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی‌زیاد	نمی‌دانم
مقدار زیاد بارش باران	۵,۲	۳,۹	۱۷	۲۹,۴	۴۲,۵	۲
مدیریت نامناسب سدها	۳,۹	۳,۳	۵,۹	۲۳,۵	۶۰,۱	۳,۳
ایجاد خانه‌ها و مزارع در نزدیکی رودخانه‌ها	۱۵,۱	۱۱,۲	۱۴,۵	۱۶,۴	۴۰,۸	۲
وضعیت نامناسب سیل‌بندها	۱۳,۷	۷,۵	۶,۸	۱۳	۵۲,۱	۶,۸
ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها	۱۹,۷	۱۲,۲	۱۰,۹	۱۴,۳	۲۹,۹	۱۲

این بی‌اعتمادی با جبران‌نکردن خسارات، بیشتر شده و تعمیم خواهد یافت. مردم هم‌اکنون نیز از جبران نشدن خسارت‌ها، نوعی بی‌اعتمادی به نهادهای دولتی دارند. این گفتهٔ یکی از مردان کشاورز خسارت‌دیده در روستای چم‌شیر دربارهٔ دریافت خسارت به خوبی بیانگر این امر است:

«چهل بار دروغ! پول خسارت حرام! مزد اول و آخر یک شاهی! خود استاندار گفت ولی کسی هیچ ندیده! به‌حساب هر کی هزار تومن ریخته ببر نشونش بده! می‌گفت خسارت سیل‌زده شهرستان شیروان و نمی‌دونم دره شهر و اینا حرام! ما که ندیدیم! من خودم یکی از مردم هستم تو اولین ردیف! اصلاً نیست! کسی شاهی نگرفته! هزار تومنی! به دروغ گفتن دادیم! ولی حرام از یک شاهی! گفتن خسارتهای شیروان چم‌شیر! ولی حرام این چم‌شیری اول نفرش منم، نه فقط من همه این ردیف جلو خونه‌هامون ویران شد زندگی‌مون به والله بگو هزار تومن! هزار تومن! نبوده!»

افزون بر مسائل مربوط به بی‌اعتماد مردم به نهادهای مختلف و درک آن‌ها از علل بروز و خسارات سیلاب، در استان ایلام نوعی بی‌اعتمادی اجتماعی نیز دیده می‌شد. گرچه داده‌های سایر استان‌ها، به‌خصوص استان‌هایی همچون فارس، بیانگر اعتماد و هم‌بستگی بیشتر بین مردم بود، اما در استان ایلام نوعی بی‌اعتمادی اجتماعی از نوع بی‌اعتمادی بین‌گروهی مشاهده می‌شد. بر اساس مشاهدات کارگروه استان ایلام، مثلاً بدبینی زیادی در مردم چم‌شیر در لومار نسبت به خانواده‌هایی که اسکان در برز خلف را قبول کرده‌اند وجود داشت. تحقیقات کارگروه استان ایلام همچنین نشان داد که در جلسات گروه‌های کانونی بحث‌های شدیدی بین مردم در گرفت و تلاش می‌شد تا برخی صحبت‌ها مخفی بمانند. این بی‌اعتمادی بین‌گروهی در زمان‌های بحرانی باعث جلوگیری از انتقال اطلاعات در شبکهٔ محلی می‌شود و به‌شدت آسیب‌زاست. بنابراین ضروری است سیاست‌های مشخصی در این خصوص تدوین شود و ریشهٔ بی‌اعتمادی بین گروه‌های اجتماعی محلی کم‌رنگ‌تر شده و به‌مرور از بین برود.

۹-۲-۵. تأثیرات اقتصادی و اجتماعی سیلاب‌ها

سیلاب‌ها اثرات اقتصادی‌اجتماعی بسیاری بر جای می‌گذارند. به‌طور عمده زمانی که از ابعاد اجتماعی سیلاب صحبت می‌کنیم منظورمان بیشتر تأثیرات کوتاه‌مدت و درازمدت اقتصادی‌اجتماعی آن است. این تأثیرات سبب شماری از تغییرات اجتماعی نیز می‌شوند. استان ایلام نیز از این تأثیرات مستثنی نبود.

برخی از تأثیرات مستقیم سیلاب اخیر در پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام مشخص است. در این پیمایش جدولی وجود داشت که پاسخ‌دهندگان در آن می‌توانستند به‌دقت میزان دارایی‌ها، درصد خسارات، میزان خسارات و قابلیت استفاده‌داشتن یا نداشتن دارایی‌هایشان را اعلام کنند. این دارایی‌ها منزل مسکونی، مزرعه کشاورزی (زراعت)، باغات، دامداری، محل کسب‌وکار (مثل مغازه) ، وسایل و ابزار شغل و کسب درآمد، خودرو شخصی، موتور سیکلت، فرش ماشینی، لوازم آشپزخانه، تلویزیون معمولی، تلویزیون ال‌ای‌دی، یخچال، فریزر، کولر، ماشین لباسشویی، ماشین ظرفشویی، مبلمان و کامپیوتر/ لپ تاپ را در بر می‌گرفت. در جدول ۹-۴ برخی از مشخصات این جدول را به‌طور خلاصه آورده‌ایم. اطلاعات مفصل‌تر این جدول در بانک داده‌های کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه موجود است. اعداد موجود در جدول درصد افرادی است که پاسخ بله، خیر یا تاحدودی را به هر یک از پرسش‌ها داده‌اند. گفتنی است اعداد آورده‌شده درصدهای کل نمونه‌اند.

جدول ۹-۴- درصد تأثیرات اقتصادی سیلاب بر دارایی مردم سیل‌زدهٔ استان ایلام

عنوان	داشتید؟		خسارت خورده؟		قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
منزل مسکونی	۹۸,۱	۱,۹	۸۵,۷	۱۱,۷	۵۲,۶	۳۲,۵	۵۳,۹	۲۷,۳	**۳,۲**
مزرعهٔ کشاورزی (زراعت)	۸۹,۶	۹,۱	۸۶,۴	۱,۹	۲۳,۴	۶۱,۰	۶۳,۶	۱۸,۵	**۱,۹**
باغات	۶۴,۳	۲۰,۱	۶۱,۰	۳,۹	۱۱,۰	۴۸,۷	۴۶,۱	۱۱,۰	**۱,۳**
دامداری	۵۹,۷	۳۲,۵	۴۱,۶	۱۸,۲	۱۲,۳	۲۶,۶	۲۹,۹	۷,۱	**۱,۹**
محل کسب‌وکار (مغازه و ...)	۱۴,۹	۶۰,۴	۱۰,۴	۵,۲	۲,۶	۷,۸	۸,۴	۱,۳	-
وسایل و ابزار شغل و کسب درآمد	۳۸,۳	۴۳,۵	۳۱,۸	۶,۵	۵,۲	۲۵,۳	۲۴	۵,۲	**۲۹,۲**
خودرو شخصی	۲۷,۳	۴۷,۴	۷,۱	۱۹,۵	۴,۵	۲,۶	۳,۲	۲,۶	**۱,۳**
موتور سیکلت	**۳۹,۶**	**۳۹**	**۱۳**	**۲۶**	**۵,۲**	**۷,۱**	**۹,۱**	**۲,۶**	**۰,۶**

جدول ۹-۴ از دو جهت اهمیتی اساسی دارد: از سویی می‌توان در ارزیابی تأثیرات مستقیم سیلاب در وضعیت زندگی مردم بهره برد و از سوی دیگر می‌توان از آن به‌عنوان راهنمای مسیر چگونگی تمرکز سیاست‌گذاری‌های پس از سیل استفاده کرد. مثلاً در این مورد اخیر می‌توان به این نکتهٔ مهم اشاره کرد که تعداد افرادی که منازل و وسیلهٔ معیشت‌شان (مزرعه، باغ، دامداری و...) به‌طور مستقیم تحت تأثیر قرار گرفته است بسیار زیاد و غیرقابل‌چشم‌پوشی است. بنابراین ضروری است تا سیاست‌های مشخصی در راستای بازگرداندن مردم به زندگی عادی‌شان در این راستا تدوین و اجرا شود. یا مثلاً از کل نمونهٔ سیل‌زدگان استان ایلام، ۵۳,۹درصدشان تا کنون خسارتی بابت منزل مسکونی‌شان دریافت نکرده‌اند. یعنی اکثریت افراد سیل‌زده در استان ایلام تا کنون در مورد مهم‌ترین عنصر

زندگی‌شان هیچ خسارتی دریافت نکرده‌اند. این عدد به‌سادگی می‌تواند به اکثریت ناراضیان تبدیل‌شده و به اعتماد و سرمایهٔ اجتماعی بین مردم و حاکمیت ضربهٔ بیشتری بزند. در ادامه این داده‌های کمی را با داده‌های کیفی‌مان تطبیق داده و تلاش می‌کنیم تا نشان دهیم چگونه این داده‌ها می‌توانند در تبیین داده‌های کیفی‌مان کمک‌کننده باشند.

یکی از داده‌های کیفی به‌دست‌آمده از تأثیرات اجتماعی سیلاب استان ایلام، آثار سوء اقتصادی است. این مقوله احتمالا مهم‌ترین مقوله‌ای است که در استان ایلام باید در نظر گرفت. مردم این منطقه خسارت اقتصادی شدیدی دیده‌اند و معتقدند بسیاری از این خسارات مالی به دلیل عدم مدیریت است. افزون بر این احساس ناامنی اقتصادی نیز دارند. سوای آسیب‌دیدن باغات و زمین‌های کشاورزی و دامداری این منطقه که ابزار اصلی کسب معاش مردم آن است، ۳۱٫۸درصد وسایل و ابزار شغل و کسب درآمد کل نمونهٔ سیل‌زدگان استان ایلام خسارت خورده است. این به‌معنای تأثیرات اقتصادی مستقیم سیلاب بر زندگی روزمرهٔ مردم این منطقه است که می‌تواند پیامدهای بسیاری داشته باشد.

یکی از این پیامدها که در مطالعات کیفی از بررسی تأثیرات اجتماعی سیلاب استان ایلام به‌دست آمده، احساس طرد اجتماعی در این استان است. این احساس از چند بُعد مسائلی را برای خانواده‌های سیل‌زده ایجاد کرد. یکی از این ابعاد طرد از بازار کار است. در مصاحبه با یکی از سیل‌زدگان گفته شد: «الان کی [چه کسی] به ما کار می‌دهد. تا چند وقت پیش سر زندگی و کار خودمون بودیم.» برنامهٔ باغداری و برنامهٔ ساخت‌وساز بسیاری از مردم نیز مختل شده است. با توجه به مطالعات کمی مشخص شد تعداد این افراد کم نیست. در مطالعات کمی مشخص شد ۸۹٫۶ درصد از کل نمونه زمین کشاورزی (زراعت) داشته‌اند که از این میان ۸۶٫۴ درصدشان اعلام کرده‌اند که این زمین‌ها آسیب خورده است. ۶۷٫۲ درصد از این افراد اعلام کرده‌اند که صددرصدِ زمین‌شان آسیب دیده است و ۷۲٫۳ درصد از کل این افراد اعلام کرده‌اند که زمین‌هایشان دیگر قابلیت استفاده ندارد. این اعداد به‌خوبی نشان‌دهندهٔ بی‌کارشدن و به‌وجودآمدنِ بحران در بازار کار تعداد کثیری از روستاییان منطقه است. ۴۸٫۷ درصد افراد از کل نمونه نیز اعلام کرده‌اند که باغاتی که داشته‌اند دیگر قابلیت استفاده ندارد. افزون بر این ۴۱٫۶ درصد از افراد کل نمونه نیز اعلام کرده‌اند که دامداری‌شان خسارت خورده است. این اعداد به‌خوبی نشان‌دهندهٔ افزایش بیکاری‌اند. بر اساس مشاهدات کارگروه استان ایلام تقریباً تمام افرادی که به لومار آمده‌اند، چه مرد و چه زن، بیکار شده‌اند.

بر اساس مطالعات کیفی مشخص شد این افزایش بیکاری با بلاتکلیفی نیز همراه شده است. بازنگشتن به شرایط عادی یکی از علل این بلاتکلیفی است که ممکن است اثرات اجتماعی و روانی بسیاری بر افراد داشته باشد. این داده‌ها با توجه به داده‌های کمی گردآوری‌شده، تأییدکنندهٔ عمومیت این بلاتکلیفی‌اند. توجه‌نکردن مردم به بیمه‌کردن وسایل و دارایی‌های خود نیز یکی از مسائلی است که باعث بیشترشدن تأثیر این بلاتکلیفی شده است. بر اساس پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام خانه‌های ۸۹٫۶درصد افراد بیمه نبوده است و فقط خانه‌های ۹٫۱درصد افراد در مقابل سیلاب بیمه بوده است. دارایی‌های غیر از خانه نیز چنین وضعیتی دارد. ۹۱٫۴درصد افراد سایر دارایی‌هایشان، غیر از خانه، بیمه نبوده است و فقط ۷٫۲درصد افراد دارایی‌هایشان را در مقابل سیلاب بیمه کرده بودند. این نکته ضرورت توجه به آموزش ضرورت توجه به بیمه‌ها برای مردم را نشان می‌دهد. بیمه‌ها باید به‌عنوان یکی از عناصر غیرسازه‌ای مقابله با سیلاب مورد توجه قرار گیرند.

احساس شرم و ننگ نیز بُعد دیگری از تأثیرات اجتماعی و اقتصادی سیلاب است که مردم استان ایلام با آن درگیر بوده‌اند: «من از دهم فروردین در خانه پسرخاله‌ام بودم باعث خجالتم بود که زن‌ها در یک اتاق و مردها سه ماه در یک اتاق خوابیدیم. اصلاً نمی‌شد. هر روز می‌مردم و زنده می‌شدم.» تغییر وضعیت معیشتی افراد نیز یکی دیگر از این مسائل بود که به احساس طرد اجتماعی‌شان دامن می‌زد: «ما تولید کننده بودیم هیچی نمی‌خریدم ولی الان باید همه چیز بخریم.»

یکی دیگر از مقولاتی که از تحلیل مصاحبه با مردم به‌دست آمد بحث حقوقی تملک منازل روستائیان بود. روستائیان می‌گفتند «ما کسی رو نداریم که حقوق بلد باشه و بحث املاک را پیگیری کند.» و از این بابت احساس ناامنی می‌کردند «می‌خواهند خانه‌هایمان را ببرند، غیرقانونی و با پول کم.» باید به این نکته توجه کرد که در زمان بروز هر نوع بحرانی مالکیت‌های عرفی و گروه‌های حاشیه‌ای در معرض تبعیض جدی هستند. بنابراین تعبیه سازِکارهایی برای جلوگیری از تبعیض و اعمال فشار مضاعف ناشی از محروم‌ماندن از

دریافت خسارت برای کسانی چون مالکان عرفی یکی از نکاتی است که باید در سیاست‌گذاری‌های جبران خسارات مورد توجه ویژه قرار گیرد.

آخرین نکتهٔ مهم در خصوص تأثیر اقتصادی‌اجتماعی سیلاب‌ها بر استان ایلام این نکته است که سیلاب می‌تواند دامن مسائل قومی را نیز بگیرد. بر اساس مشاهدات محققان کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانهٔ استان ایلام مشخص شد مسائلی چون ازهم‌گسیختگی پیوندهای قومی، به وجود آمدن تضادهای قومی در میان مردم چم‌شیر و اختلاف بر سر مسائل اسکان مجدد، برخی از تأثیرات سیلاب‌اند. برای جلوگیری از چنین مسائلی شفاف‌سازی روند تخصیص اعتبارات به مردم و تنظیم دقیق تخصیص اعتبارات با توجه به خسارات واردشده می‌تواند کارساز باشد. نکتهٔ مهم این است که در هر شکلی از سیاست‌گذاری و اجرای سیاست‌ها در این استان می‌بایست مسائل بین‌گروهی و قومی را در نظر گرفت.

۹-۲-۶. جرایم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده

بر اساس داده‌های پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام ۲۶٫۲ درصد افراد شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال خودشان بوده‌اند و ۷۳٫۸ درصد هیچ سرقت یا ناامنی برایشان پیش نیامده است. حدود ۳۰درصد مردم کسی از همسایگان یا آشنایان را دیده‌اند که مالی از او سرقت شده باشد. ۵۸٫۸ درصد نیز چنین چیزی را مشاهده نکرده‌اند. حدود ۲۷٫۶درصد از مردم نیز موردی از بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی را مشاهده کرده‌اند و ۶۷٫۱ درصد از مردم هیچ نوع بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی را مشاهده نکرده‌اند.

بر اساس مطالعات کیفی مشخص شد مهم‌ترین مشکل مردم در خصوص جرایم و رفتارهای نابهنجار ضعف مدیریت پلیس در برخورد با جرایم بوده است. این مقوله حاصل مشاهدات و مصاحبه با مردم در خصوص سه مسئلهٔ عمده است: یکی سرقت هنگام تخلیه، دومی اعتراض مردم چم‌شیر و دستگیری برخی افراد روستا و سومی سرقت وسایل سیل‌زدگان توسط افراد بیرونی. افراد بسیاری در خلال مصاحبه‌هایشان اظهار داشتند که هنگام تخلیه منازل وسایل‌شان به سرقت رفته است. در خصوص اعتراض و دستگیری نیز یکی از مصاحبه‌شوندگان جملاتی گفت که از سویی نشانهٔ اعتراض و از سوی دیگر نشانهٔ نارضایتی از وضع موجود است:«من به فرماندار اعتراض کردم. شیشه شکستم. واقعاً عصبی بودم؛چون هیچ‌کس به حرف‌مان گوش نمی‌داد. دستور داد مرا گرفتند بردند. در بازداشتگاه گفتم زن و بچه‌ام را هم بیارید چون اینجا بهتره از بیرون برامون.» برخی مردم اعتقاد داشتند که دزدی‌ها توسط افراد بیرونی انجام می‌شد: «دزدها از آن طرف سیمره می‌آمدند با قایق و وسایلمونو می‌بردن.»

با توجه به بالابودن جرایم، به‌خصوص جرایم حین بحران، که باعث می‌شود مردم در برابر هشدارهای سیلاب نیز مقاومت کرده و آن‌ها را جدی نگیرند، بهتر است سیاست‌هایی اتخاذ شود تا جرایم حین بحران به حداقل برسد. این سیاست‌ها می‌تواند از افزایش خدمات پلیس در زمان بحران گرفته تا پیگیری‌های قضایی پس از بحران را در بر گیرد. گفتنی است با توجه به زیرساخت‌های محدود مناطق روستایی، باید تدابیری اندیشیده شود تا در زمان رخ‌دادن بحران، نیروهای پلیس مناطقی که وضعیت در آن‌ها عادی است، به خدمات‌رسانی به مناطق بحران‌زده کمک کنند. توجه به مسائل قومی و جلوگیری و مبارزه با تبعیض قومی در برخوردهای قضایی با سیل‌زدگان نکتهٔ مهمی است که باید در هر نوع، شکل و روشی از سیاست‌گذاری در استان ایلام به آن توجه کرد.

۹-۲-۷. مدیریت اجتماعی کمپ‌های اسکان موقت

در مطالعات کیفی مشخص شد بسیاری از مردم از نبود به‌موقعِ کمپ‌های اسکان موقت ناراضی بودند. یکی از مصاحبه‌شوندگان اظهار داشت: «وقتی تخلیه کردیم هر کی یه جا ول و رها بود. تا یک ماه هم روستا برق نداشت.» افزون بر این، مردم از بی‌تدبیری مسئولین مربوطه نسبت به اسکان موقت خود ناراضی بودند. به گفتهٔ یکی از حاضران:

> «اسکان موقت و هیچی ندادن؛ همه چیزو انداختند گردن مردم. ما به فرماندار گفتیم گفت مردم خودشان منتظر نشدند رفتند؛ ما گفتیم تو ساعت ۱۱ شب اومدی میگی بیاین اسکان موقت داده بشین؛ تو از قبل باید اونجا چادر می‌زدی و آماده می‌کردی بعد مردمو اونجا میبردین.»

در پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام زمانی که از افراد پرسیده شد چرا به کمپ‌های اسکان موقت نرفتید، اکثریت مردم (۵۲٫۹درصد پاسخگویان که ۲۴درصد از کل نمونه است) پاسخ دادند که اصلاً جایی برای اسکان موقت وجود نداشت.

بااین‌حال در پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام مشخص شد حدود ۲۷٫۹درصد از کل نمونه در کمپ‌های اسکان موقت اسکان داده شده بودند. از میان این افراد حدود ۱۶درصدشان یک ماه و بیش از یک ماه در این کمپ‌ها زندگی کرده بودند. در خصوص کیفیت زندگی‌شان در کمپ‌های اسکان موقت از آن‌ها در قالب جدولی به‌طور مفصل نظرشان دربارهٔ ابعاد مختلف کمپ‌ها پرسیده شده بود. این پرسش‌ها شامل توزیع غذا بین ساکنان اردوگاه، امکانات بهداشتی (دستشویی و حمام)، خدمات درمانی، کیفیت محل استقرار، امنیت اردوگاه، مراقبت روانی از سیل‌زدگان، نظم اردوگاه، برخورد امدادگران با سیل‌زدگان، دسترسی به آب، دسترسی به برق، رعایت احترام و عزت سیل‌زدگان، کیفیت محل استقرار اردوگاه و رعایت مسائل اخلاقی در اردوگاه می‌شد. داده‌های دقیق پاسخ مردم به بررسی کیفیت هر یک از این موارد در بانک داده‌های کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانهٔ سیلاب موجود است. این پاسخ‌ها از خیلی بد تا خیلی خوب دسته‌بندی شده‌اند. کلیت پاسخ مردم به این پرسش‌ها در سطح متوسطی قرار داشت؛ مردم، به‌طور کلی، نه خیلی از کیفیت از خدمات راضی بودند و نه خیلی ناراضی. البته به‌طور کلی در برخی متغیرها (مثل توزیع غذا بین ساکنان اردوگاه) تعداد کسانی که راضی بودند بیشتر بود و در برخی متغیرها (مثل مراقبت روانی از سیل‌زدگان) تعداد افراد ناراضی بیشتر. بااین‌حال تلقی مردم از کلیت فضای کمپ‌های اسکان موقت در وضعیت متوسطی قرار داشت.

اکنون پس از گذشت ماه‌ها از سیلاب‌های استان ایلام حدود ۱۱درصد از پاسخگویان هنوز در خانهٔ خود ساکن نشده‌اند. از میان کل پاسخگویان هنوز اکثریت مردم (در پیمایشی که ۵ماه بعد از سیلاب پرسیده شده است) معتقدند اصلاً به زندگی عادی خود باز نگشته‌اند (۳۱٫۲درصد) یا کم (۷٫۱درصد) و خیلی کم (۱۸٫۸درصد) به زندگی عادی‌شان بازگشته‌اند. مهم‌ترین خواسته‌های مردم از دولت به ترتیب شامل بازسازی منزل یا ساخت منزل مسکونی، پرداخت خسارات ناشی از سیل و رسیدگی به وسایل منزل از طریق دادن وسیله یا وجه آن است.

۹-۲-۸. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب

هشدار سیلاب در مقاطع زمانی معینی قبل از بروز سیلاب‌ها به دستگاه‌های رسمی و مردم اعلام می‌شود. پوشش خبری هشدار سیلاب و سازِکارهای مطلع شدن مردم از آن، به علاوهٔ واکنش‌های مردم به هشدار سیلاب، مقوله‌ای با ملاحظات اجتماعی است. یکی از پرسش‌های اصلی پژوهش کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه‌این بوده است که پوشش هشدار سیلاب چگونه بوده و چقدر از مردم هشدار سیلاب را دریافت کرده‌اند؟ داده‌های این بخش عمدتاً از تحلیل داده‌های پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام جمع‌آوری شده است. برای پاسخ به این پرسش در قالب پیمایش از مردم پرسیده شده بود که «چند وقت (هفته، روز، ساعت) قبل از این‌که سیلاب به خانهٔ شما برسد مقامات به شما هشدار سیلاب دادند؟» بر اساس پاسخ‌های مردم مشخص شد ۳۳٫۱ درصد از کل نمونه معتقدند که اصلاً هشداری در خصوص سیلاب به آن‌ها داده نشده بود و ۵۶٫۵ درصد کل نمونه اعدادی را در خصوص هشدار پیش از وقوع سیلاب ذکر کرده بودند. از این میان کمتر از ۱۲ درصد مردم یک هفته یا بیشتر را ذکر کرده بودند. عمدهٔ پاسخ‌گویان (۳۶٫۹ درصد کل نمونه) بین یک تا هفت روز را به‌عنوان پاسخ انتخاب کرده بودند. این اعداد وقتی در کنار داده‌ها در سطح ملی قرار نشان می‌دهند که داشتن سیستم هشدار مخصوص سیل یا بحران‌های جدی ضروری به‌نظر می‌رسد. باید برای هشدار هر کدام از سوانح و حوادث سیستم مخصوصی وجود داشته باشد که برای همگان شناخته شده باشد.

پرسش دیگری که کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه در پی پاسخ به آن بود این بود که واکنش مردم به هشدار سیلاب چه بوده است؟ بر اساس مطالعات کیفی مشخص شد برخی از مردم استان ایلام در مقابل هشدارهای سیلاب مقاومت کرده‌اند. این مقاومت‌ها به سه دلیل بوده است. نخست اینکه برخی معتقد بودند به منطقه آشنا هستند و می‌توانند به‌راحتی خود را نجات می‌دهند. دوم اینکه اهالی روستای چم‌شیر مطالباتی را از وزارت نیرو داشتند و به علت پافشاری بر این مطالبه‌ها در مقابل هشدار سیلاب ایستادگی کردند. و سوم اینکه نوعی فرهنگ خوش‌بینی در بین ایرانی‌ها وجود دارد این مسئله باعث شده است که هشدارهای سیلاب را جدی نگیرند.

این مورد آخر نکتهٔ مهمی است؛ چراکه افزون بر شرایط محیطی استان ایلام تا حدودی تعمیم‌پذیر به سایر نقاط نیز هست. معاون امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر، آقای بیگ محمدی، در این خصوص می‌گوید:

«یکی از مشکلاتی که ما داریم متأسفانه خیلی نسبت به وقوع حوادث ما خوش‌بینیم! یک هشداری که داده میشه اینو جدی نمی‌گیریم! وقتی این هشدار رو جدی نمی‌گیریم من توی همین وقوع سیل خانواده‌هایی بودند از بستگان خودم در ایام سیل در ایام نوروز چادر زده بودن با یک تلفن من همه چادرها رو رها کردند و اومدند منازل دائمی خودشان و گفتند که سیل که فروکش کرد آب و هوا که بهتر شد دوباره میریم زیر چادرها! یکی از مشکلاتی که بعضی از مردم ما دارند این که هشدارها رو جدی نمی‌گیرند! اونایی که جدی گرفتند در همون ساعات اولیه همکاری کردند. تخلیه کردند. همراهی کردند. کمک کردند. خیلی خوب بود. افرادی بودند که نه واقعاً جدی نمی‌گرفتند. تا زمانی که به هر حال اتفاق افتاد! وقتی اتفاق افتاد دیگه جانشان در خطر بود. احساس خطر کردند. دیگه ناچار بودند که به هر حال خودشون رو از اون منطقه پرخطر دور کنند. خیلی هم دیر شده بود واقعاً. چون اینا از قبل این اقدام می‌کردند می‌تونستند خیلی از لوازم اسباب و اثاثیه شون رو هم منتقل کنند؛ اما وقتی هشدارها رو جدی نمی‌گرفتند خب نه موندند ساعات وقوع اتفاق و حادثه و هم برای اونا دیر شده بود و هم به نوعی برای ما دیر شده بود!»

تحقیقات کمی نیز کم و بیش همین داده‌ها را تأیید می‌کرد. در تحقیق کمی برای پاسخ به پرسشِ «واکنش مردم به هشدار سیلاب چه بوده است؟» از تمام کسانی که اعلام کردند که هشدار سیلاب را دریافت کرده‌اند پرسیده شده بود که این هشدارها را تا چه اندازه جدی تلقی کرده‌اند. در پاسخ به این پرسش ۷۵٫۵درصد از سیل‌زدگان استان ایلام اعلام کرده‌اند که جدیت نخستین اعلام هشدار سیلاب را کم و خیلی کم تلقی کرده‌اند. از این میان فقط ۱۷٫۶درصد از مردم سیل‌زدهٔ استان ایلام هشدار سیلاب را جدی گرفته‌اند. همچنین برای اینکه درک بهتری از واکنش مردم به سیلاب داشته باشیم مجموعه‌ای از پرسش‌ها را در خصوص حرف‌شنوی مردم از هشدار تخلیه تدوین کرده بودیم. این داده‌ها نشان دادند که از بین ۶۱درصدی که از آن‌ها خواسته شده بود تا منزل‌شان را تخلیه کنند، غریب به نیمی از آن‌ها در مقابل این هشدار مقاومت کردند. زمانی که علت اینکار از این افراد پرسیده شد، ۸۰٫۶درصد از این افراد اظهار کردند که «فکر نمی کردم سیلاب زیاد باشد و هشدارشان را جدی نگرفتم.» این داده به‌خوبی به ما نشان می‌دهد که بسیاری از افراد اعتمادی به هشدارهای تخلیه ندارند و نظر خودشان را مقدم بر نظر امدادگران و سایر افراد می‌دانند.

از آن‌جایی که کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه به دنبال بررسی عوامل مؤثر بر ادراک هشدار سیلاب و چگونگی واکنش به آن نیز بود، از پاسخگویان در پرسش دیگری علت واکنش‌شان به هشدار سیلاب پرسیده شده بود. زمانی که از پاسخگویان در قالب پرسشی باز پرسیده شد که چرا به هشدار سیلاب چنین واکنشی نشان دادند، اکثر آن‌ها (۵۲٫۷درصد و ۳۱٫۲درصد از کل نمونه) اعلام کردند که پیش از این سابقهٔ چنین هشداری را نداشته‌اند. این داده بسیار مهم است چراکه ضرورت بحث‌های آموزشی و درک درست‌داشتن از سیلاب را که در ابتدای گزارش به آن اشاره شد، دوباره مطرح می‌کند. سابقهٔ بحران‌نداشتن در یک منطقه نباید منجر به عدم واکنش در میان ساکنان آن منطقه شود؛ بلکه می‌بایست سیاست‌های آموزشی مشخصی تدوین و اجرا شود تا مردم هشدارهای بحران‌ها، ازجمله سیلاب، را جدی تلقی کرده و آموزش‌های لازم برای مقابله با آن را دیده باشند. این مسئله ارتباطی با تجربهٔ زیستهٔ پیشین افراد مبنی بر داشتن یا نداشتن تجربهٔ بحران ندارد و همهٔ افراد باید برای راهکارهای مقابله با بحران را آموزش ببینند.

مسئلهٔ هشدار سیلاب تا حدود زیادی به مسئلهٔ متقاعدسازی شهروندان نیز گره خورده است. از تحلیل مصاحبه‌های کیفی متوجه شدیم که مسئولان برای متقاعدسازی سیل‌زدگان و تخلیهٔ منازل و ترک چادرها از دامن طبیعت، چند مورد اساسی را بیان می‌کنند. یکی تجربهٔ سیل آبان‌ماه سال ۱۳۹۴، دومی قول مساعد مسئولان به اهالی روستای چم‌شیر برای جبران خسارت و حق و حقوق قانونی-شان و سومی مراجعه حضوری، اصرارها، هشدارهای مکرر و حضور چهره به چهرهٔ مسئولان دستگاه‌های مرتبط و امدادگران با پوشش هلال احمر. هر سه مورد تا حد زیادی به بستر و شرایط اجتماعی خاص روستاها وابسته‌اند. آنچه از این نکته می‌توان نتیجه گرفت این است که بخشی از نحوهٔ پاسخگویی مردم به هشدار سیلاب‌ها نیز درگیر شرایط زمینه‌ای هر منطقه است. بنابراین در صورت طراحی یک

نظام هشدار سیلاب همگانی، باید این زمینه‌مندبودن کنشگری سیل‌زدگان را در نظر گرفت؛ چراکه عاملی تأثیرگذار در چگونگی پاسخ مردم به هشدار سیلاب است.

۹-۳. توصیه‌های سیاستی

۱. آموزش‌های عمومی در استان ایلام و در سطح ملی بسیار پایین بوده است. این آموزش‌ها باید توسط نهادهای مختلف با توجه به‌موقعیت جغرافیایی منطقه و ظرفیت نهادی آن انجام شود. مثلاً در خصوص روستاهای استان ایلام پیشنهاد می‌شود دو نهاد آموزش‌وپرورش و هلال‌احمر این وظایف را بر عهده بگیرند. نهاد آموزش‌وپرورش وظیفهٔ آموزش‌دهی به سنین پایین و هلال‌احمر وظیفهٔ آموزش‌دهی به سنین بالاتر در روستاها را در دستور کار قرار دهند. در این راستا می‌توان از ظرفیت نهادی سمن‌ها و فعال‌کردن آن‌ها در سطح روستاها و شهرها نیز بهره برد.

۲. در حوزهٔ جبران خسارات مهم است که هر چه سریع‌تر خسارات مردم سیل‌زده جبران شود. در این راستا با توجه به نتایج این پژوهش، جبران خسارت‌های وارده به منازل مردم و زیرساخت‌های عمومی روستایی مثل مدرسهٔ روستای چم‌شیر، اولویت دارند.

۳. یکی از مشکلات استان ایلام کمبود یا نبود خدمات‌رسانی سازمان‌های مردم‌نهاد بوده است. به رسمیت‌شناختن و تقویت سمن‌ها و نهادهای مدنی و شبکه‌های مردمی، و تدوین و طراحی پروتکلی برای ارتباط نظام‌مند بین نهادهای مدنی و نهادهای حاکمیتی، می‌تواند هم در حوزهٔ خدمات‌دهی و آموزش‌دهی‌های پیش از سیلاب، هم در کمک‌رسانی‌های حین سیلاب و هم در پیگیری‌های پس از سیلاب کمک‌کننده باشد.

۴. پایبند بودن مسئولان به مسائل وعده‌داده شده باعث می‌شود سطح سرمایهٔ اجتماعی به‌مرور بالاتر رود و اعتماد از دست‌رفتهٔ بین مردم و حاکمیت آرام‌آرام بازگردد. با توجه به سطح بالای احساس تبعیض قومی بین مردم استان ایلام، لازم است وعده‌های داده‌شده به روستاییان هر چه سریع‌تر عملی شوند.

۵. یکی از یافته‌های بسیار مهم استان ایلام احساس تبعیض قومی و احساس طردشدگی بسیار بالاتر از حد معمول بین مردم استان است. لازم است برنامه‌ها و سیاست‌های بلندمدتی برای کاهش این احساسات در سطح استان به‌کار گرفته شود. نقطهٔ آغاز این کار می‌تواند ساماندهی دقیق به همین مسئلهٔ سیل باشد. این ساماندهی می‌تواند تمرکز خود را بر جبران خسارات، تشکیل بخش‌های سازمانیِ پیگیرِ مسائل سیلاب تا بازگشت سیل‌زدگان به زندگی عادی و نیز ارائهٔ گزارش‌های تفصیلی، دقیق و شفاف از خدمات ارائه‌شده به سیل‌زدگان باشد.

۶. با توجه به اینکه بسیاری از روستاییان مالکان عرفی‌اند و مشکلات حقوقی مختلفی از نظر مالکیت زمین‌ها و منازل دارند، لازم است در خصوص جبران خسارات، سازِکارهایی برای جلوگیری از تبعیض و اعمال فشار مضاعف ناشی از محروم‌ماندن به وجود بیاید.

۷. لازم است بخش‌های سازمانی مشخصی در استانداری یا سایر نهادها برای رصد و پایش وضعیت تطبیق خانواده‌های سیل‌زده با شرایط و بازگشت به زندگی عادی و نیز تهیهٔ بانک اطلاعات از آسیب‌دیدگان ایجاد شود.

۸. اطلاع‌رسانی در صدر برنامه‌های نظام مدیریت رسانه‌ای قرار گیرد تا اقدامات لازم برای جلوگیری از تلفات جانی و مالی در زمان مناسب به عمل آید.

۹. یکی از مشکلات رسانه‌ای استان ایلام احساس منفی مردم نسبت به عدم پیگیری مطالبات آن‌ها بود. لازم است صداوسیمای استانی در عملکرد خود شفاف‌تر باشد و با تهیهٔ گزارش‌های دقیق و بدون جهت‌گیری، مطالبات مردمی را از مسئولان استانی پیگیری کند.

فصل دهم

ابعاد اجتماعی و فرهنگی سیلاب در استان کرمانشاه

۱۰-۱. مقدمه

استان کرمانشاه شامل ۱۴ شهرستان است که هرکدام از این شهرستان‌ها کمابیش تحت تأثیر سیلاب روزهای پایانی اسفند ۹۷ و روزهای آغازین فروردین سال جاری قرار گرفتند. تجربه مدیریت بحران در زلزله آبانماه ۱۳۹۶ در نیمه غربی استان با مرکزیت شهرستان سرپل‌ذهاب درس‌هایی را به مسئولان استان و نیروهای مردمی آموخت که بدون شک در جریان سیل اخیر راهگشا بوده و تا حدودی واکنش سریع و دقیق آن‌ها را در پی داشت. اما با تمام این اوصاف زیان‌های ناشی از سیل چشمگیر و طبق مشاهدات میدانی محققان سبب آسیب‌های اقتصادی‌اجتماعی چشمگیری در برخی از نقاط استان شده است. شکل شماره ۱۰-۱ استان کرمانشاه را به تفکیک شهرستان نشان می‌دهد.

تصویر ۱۰-۱- استان کرمانشاه به تفکیک شهرستان

در روزهای پایانی اسفند ۹۷ سامانه‌ای فعال با رطوبت مناسب جو منطقه را تحت تأثیر خود قرار داد و طی روزهای ۲۶ و ۲۷ اسفند سبب بارش‌های خوبی به‌ویژه در گیلانغرب و سرپل ذهاب گردید. جمع بارش دو روزه این سامانه در گیلانغرب ۵۳ و در سرپل ذهاب و قصر شیرین ۴۱ میلیمتر و در شهر کرمانشاه ۱۴/۵ میلی متر به ثبت رسید. شدت و قدرت این سامانه به شکل اطلاعیه و اخطاریه از قبل به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ گردید. سامانه دوم که خیلی قوی‌تر از قبلی نشان می داد از ۴ تا ۸ فروردین بطور متناوب سبب بارش همراه با رعد و برق و در برخی نقاط بارش تگرگ شد بیشترین بارش استان طی این مدت در سرپل ذهاب ۱۱۷ میلی متر و گیلانغرب ۱۱۶ میلیمتر گزارش شد . شهر کرمانشاه نیز ۷۳ میلی متر بارندگی داشت . متوسط بارش استان نیز ۸۲ میلی متر محاسبه گردید. سومین و مخرب ترین سامانه ناپایدار که به شکل ویژه ای با تشکیل و با بهره مندی از تمام ظرفیت های رسانه‌ای اطلاع‌رسانی شد. این سامانه علاوه بر بارش باران، رعدوبرق و تگرگ، در برخی از مناطق سردسیر با برف نیز همراه بود. بیشترین بارش این سامانه در مناطق شرقی استان اتفاق افتاد بطوریکه ایستگاه هواشناسی کنگاور بارش ۱۵۱ میلیمتری را ثبت نمود. بارش شهر کرمانشاه نیز ۹۵ میلیمتر گزارش گردید. متوسط بارندگی این سامانه نیز ۷۹ میلی متر محاسبه شد. شایان ذکر است که بین این سامانه های اصلی بارش‌های مختصری هم اتفاق افتاده است که در این محاسبات منظور نشده است. بطور کلی جمع بارش سه سامانه اخیر در کنگاور با مقدار ۲۶۳ میلیمتر و گیلانغرب با مقدار ۲۴۲ میلیمتر در رتبه دوم و بارش شهر کرمانشاه نیز به ۱۸۱ میلیمتر رسید. متوسط استان نیز ۱۸۲ میلیمتر محاسبه گردید. در جدول ۱۰-۱ بارندگی استان طی عبور این سه سامانه آمده است.

جدول ۱۰-۱- بارندگی سه سامانه اخیر از ۲۶ اسفند ۹۷ الی ۱۳ فروردین ۹۸

ایستگاه	اسفند۲۶-۲۷	چهار الی هشت فروردین	یازده الی سیزده فروردین	جمع سه سامانه اخیر
کرمانشاه	۱۴,۵	۷۲,۸	۹۴,۴	۱۸۱,۷
روانسر	۱۱,۶	۸۰,۸	۹۳,۶	۱۸۶
سرپل ذهاب	۴۰,۸	۱۱۷,۶	۵۳,۸	۲۱۲,۲
اسلام آباد	۲۱	۸۰	۸۸,۱	۱۸۹,۱
کنگاور	۱۳,۲	۹۹,۹	۱۵۰,۸	۲۶۳,۹
سرارود	۱۰	۹۰,۱	۸۹,۷	۱۸۹,۸
قصر شیرین	۴۰,۵	۷۶,۲	۴۴,۸	۱۶۱,۵
سنقر کلیایی	۵,۳	۳۹,۲	۷۷,۵	۱۲۲
گیلانغرب	۵۳,۶	۱۱۵,۹	۷۶,۳	۲۴۵,۸
پاوه	۲۸,۴	۹۹,۶	۶۸	۱۹۶
جوانرود	۱۹	۱۰۱,۵	۷۲,۷	۱۹۳,۲
صحنه	۱۵,۳	۸۶,۳	۱۲۱,۲	۲۲۲,۸
هرسین	۱۳,۲	۹۵,۸	۱۰۳,۲	۲۱۲,۲
سومار	۲۰,۴	۴۲,۸	۴۳,۴	۱۰۶,۶
ثلاث	۳۳,۸	۱۰۱,۲	۴۰,۱	۱۷۵,۱
کرند	۲۶,۶	۸۲,۴	۸۱,۴	۱۹۰,۴
حمیل	۸,۲	۶۱,۲	۵۲,۴	۱۲۱,۸
کوزران	۱۱,۲	۴۹,۸	۶۵,۶	۱۲۶,۶
گهواره	۱۶,۸	۷۰,۸	۶۹,۸	۱۵۷,۴
ماهیدشت	۱۰	۷۴	۸۵	۱۶۹
گواور	۲۳	۸۳,۴	۹۰,۸	۱۹۷,۲
متوسط	۲۰,۸	۸۲,۰	۷۹,۲	۱۸۱,۹

بر اساس داده‌های جدول ۱۰-۱ می‌توان گفت که نیمه شرقی و غربی استان کرمانشاه تحت تأثیر سیل بوده و طبق آمار بیشترین بارش به ترتیب در شهرستان‌های کنگاور، گیلانغرب، صحنه، هرسین، سرپل‌ذهاب، جوانرود، دالاهو، کرمانشاه و اسلام‌آباد غرب اتفاق افتاده است. به‌این‌ترتیب نیمی از جمعیت ۱،۹۵۲،۴۳۴ نفری استان کرمانشاه شرایط اضطراری سیل را یا تجربه کرده یا درحالت آماده‌باش قرار گرفتند.

۱۰-۲. بررسی اجتماعی و فرهنگی

اهمیت توجه به سیل به دلیل دو پیامد اساسی در جامعه است: ۱. آسیبی است که به طبیعت و زمین وارد می‌کند. سیل سبب می‌شود خاک‌های حاصلخیز و قابل کشت، دچار فرسایش شوند و باروری و تولید محصول کاهش یابد. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بیش از ۷۰ درصد خسارات و تلفات ناشی از بلایای طبیعی به سیلاب و فرسایش خاک برمی‌گردد. ۲. آسیب و لطماتی است که به زندگی اجتماعی انسان‌ها شامل ساختمانها، کارخانه‌ها، تأسیسات زیربنایی و مهمتر از همه جان و روان انسان‌ها وارد خواهد کرد.[۱]

استان کرمانشاه در جریان سیلاب اخیر در شرایط حساس و ویژه‌ای قرار گرفت. به این صورت که هنوز با تبعات زلزله و سوءمدیریت در کنترل بحران دسته و پنجه نرم می‌کند و از طرفی دیگر از دیرباز تاکنون آبستن حوادث و بحران‌های طبیعی و انسانی فراوانی ازجمله جنگ تحمیلی با عراق قرار داشته است. حال با توجه به این تجارب، در سطح استان نه‌تنها مشارکت اجتماعی نهادها و نیروهای

۱. عنبری، موسی (۱۳۸۷). جامعه‌شناسی فاجعه: کندوکاوی علمی پیرامون حوادث و سوانح در ایران،چاپ اول: انتشارات دانشگاه تهران.ص۲۲۸.

مردمی را در کنترل بحران نظاره گر بودیم، بلکه تا حدودی از روحیه تسلیم در برابر حوادث کاسته شده و این رویه تبدیل به فرهنگ پیشگیری شده است.

۱۰-۲-۱. ادراک خطر سیلاب

گرچه با تحلیل مصاحبه‌های صورت گرفته با نیروهای بومی از جمعه دهیاران و شوراهای روستا و نیز مقامات شهری، می‌توان گفت که مردم با توجه به بحران پیش آمده در سیل گلستان و شیراز و اعلام هشدارهای جدی از طریق شبکه‌های مجازی و سازمان هواشناسی، شرایط بحرانی برای استان کرمانشاه را جدی تلقی کرده‌اند، اما داده‌های پیمایش سیل‌زدگان استان کرمانشاه نشان می‌دهد که چنین نیست. در پیمایش کمی استان کرمانشاه از مردم سیل‌زده پرسیده شده بود که «آیا قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می‌دانستید؟» در پاسخ به این پرسش ۵۷درصد از کل پاسخگویان پاسخ خیر را داده بودند و ۱۸درصد گزینهٔ بله را انتخاب کرده بودند. این در حالی است که ۹۰٫۶ درصد از پاسخگویان اعلام کرده بودند که در نزدیکی محل زندگی‌شان رودخانه وجود دارد. بنابراین با وجود اینکه خطر سیلاب محتمل به‌نظر می‌رسید، اکثریت پاسخگویان این خطر را جدی نگرفته بودند. در جداول زیر جزئیات پاسخ‌های مردم مشخص است.

جدول ۱۰-۲- آیا قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می‌دانستید؟

درک خطر سیلاب	فراوانی	درصد
بله	۲۷	۱۸٫۱
خیر	۸۵	۵۷
نمی‌دانم	۱۳	۸٫۷
بی‌پاسخ	۲۴	۱۶٫۱

جدول ۱۰-۳- آیا در نزدیکی محل زندگی شما رودخانه‌ای هست؟

وجود رودخانه	فراوانی	درصد
بله	۱۳۵	۹۰٫۶
خیر	۶	۴
نمی‌دانم	۸	۵٫۴

همچنین هیچکدام از حاشیه‌نشینان رودخانه در کرمانشاه بیمه را جدی نگرفته‌اند که اولاً نشان دهنده عدم توجه به بستر و حریم رودخانه در زمان متمادی خشکسالی است و ثانیاً این مناطق عموماً به‌صورت غیرقانونی و بدون مجوز ساخت و ساز کرده‌اند. در ۲۰ سال گذشته بارندگی در استان و بخصوص شهر کرمانشاه به گونه ای نبوده است که بستر و حریم اصلی رودخانه را تحت تأثیر قرار دهد. بنابر مصاحبه‌های صورت گرفته با دهیاران، هشدارهایی که در زمان زلزله برای جلوگیری از بحران داده شد نیز در برنامه‌ریزی‌های مردم برای مقابله با سیل نیز بی‌تأثیر نبوده است. به‌عنوان مثال:

۱. تخلیه کانکس‌ها از ساکنین در نواحی مستعد آبگرفتگی و مسیل‌های مناطق زلزله‌زده بخصوص شهرستان‌های سرپل ذهاب و گیلانغرب و اسکان آنان در محل های کمپ اضطراری.
۲. پاکسازی و لایروبی دهانه پل‌ها از طریق دستگاه‌های اجرای ذی‌ربط و هشدارهای متعدد به روستاییان ساکن در حاشیه رودخانه‌ها.
۳. انتقال محل های اسکان و چادر کوچ نشینان و عشایر از نواحی در معرض خطر سیل و آبگرفتگی به مناطق مطمئن.
۴. تجهیز ۳۰۰ واحد آموزشی، اماکن و سالن‌های ورزشی و مساجد در سطح استان و اسکان مسافران نوروزی در آن‌ها.

تمامی موارد گفته شده در این بخش نتیجه تأثیر هشدارها و جدیت مردم در مورد خطر سیلاب و مشکلاتی است که در صورت غفلت و بی‌توجهی جان و مال ایشان را در معرض خطر جدی قرار می‌دهد. در ادامه با مصاحبه با چند تن از دهیاران و معتمدین در

سطح روستاهای سیل‌زده، متوجه شدیم که کشاورزان به بیمه کردن زمین‌های کشاورزی مبادرت ورزیده و نه‌تنها خسارت به اماکن را جدی گرفته‌اند بلکه در صورت نیاز به جابجایی از مسیل رودخانه و مناطق سیلاب‌خیز اقدام کرده‌اند (البته در مواردی نیز مقاومت ساکنان به دلیل عدم تمکن مالی برای جابجایی گزارش شده است).

بااین‌حال در پیمایش سیل‌زدگان استان کرمانشاه مشخص شد که اکثریت مردم خانه و وسایل‌شان را بیمه نکرده‌اند. در جدول‌های ۱۰-۴ و ۱۰-۵ جزئیات پاسخ مردم مشخص است.

جدول ۱۰-۴- آیا خانه شما در برابر سیلاب بیمه بود؟

وضعیت بیمه منازل	فراوانی	درصد
بله	۲۱	۱۴,۱
خیر	۱۲۰	۸۰,۵
نمی‌دانم	۴	۲,۷
بی‌پاسخ	۴	۲,۷

جدول ۱۰-۵- آیا سایر دارایی‌های شما – غیر از خانه - در برابر سیلاب بیمه بود؟

وضعیت بیمه سایر دارایی‌ها	فراوانی	درصد
بله	۱۷	۱۱,۴
خیر	۱۲۲	۸۱,۹
نمی‌دانم	۵	۳,۴
بی‌پاسخ	۵	۳,۴

۱۰-۲-۲. آگاهی‌های عمومی درباره سیلاب

کرمانشاه از همان روزهای اول سال ۹۸ میزبان مهمان ناخوانده‌ای بود که نوید پایان خشکسالی‌های سال‌های پی در پی را می‌داد؛ هرچند این مهمان ناخوانده در موج اول و دومش بیش از ۷۶۵ میلیارد خسارت روی دست استان گذاشت، اما قطعاً برکاتی هم داشت و آن آمادگی استان برای یک بحران جدی‌تر بود که به خیر گذشت. قبل از این سامانه بارشی بخشی از آب پشت سدهای استان که ظرفیتشان تقریباً تکمیل بود به‌صورت مدیریت شده سرریز شد و به اذعان کارشناسان و مسئولان به تناسب برآورد سیلاب احتمالی رهاسازی آب در سدها انجام شد؛ موضوعی که در استان‌های همجوار کرمانشاه همچون لرستان فاجعه به بار آورد و شهرهای آن را به زیر آب برد. اما بعد از سومین جلسه ستاد مدیریت بحران استان در سال جدید که برای اتخاذ تصمیمات لازم در خصوص مقابله با این بحران برگزار شد، اولین پیام هشیارسازی مردم توسط استاندار کرمانشاه صادر شد و مردم در جریان اتفاقات احتمالی پیش‌رو قرار گرفتند و شاید همین هشدارهای و اعلان‌های پشت‌سرهم موجب شد که با همکاری مردم استان شاهد اتفاقات ناگواری نباشیم.

در باب آنچه که باید مردم در مورد سیل بدانند با یکی از کارشناسان بلایای طبیعی و مدیریت بحران مصاحبه‌ای انجام شد که به نکات زیر دست یافتیم:

اول اینکه باید این واقعیت را بپذیریم که ما در معرض انواع بلایای طبیعی هستیم و نادیده انگاشتن این بلایا خطای بسیار مهلکی است. دوم اینکه از تجربیات گذشته استفاده کنیم، چرا که بر اساس تجربه هرگاه از تجارب گذشته استفاده برده‌ایم خسارت‌ها بسیار پایین بوده است. با توجه به این نکات مدیریت پیشگیرانه شامل:

۱. مطالعات و پژوهش‌های دقیق با تأکید بر بلایا و تجارب گذشته
۲. آموزش خودمراقبتی در تمام ابعاد و خطرات بلایای طبیعی در تمام مقاطع تحصیلی و فرهنگ‌سازی مناسب (مانند آنچه که هلال احمر در قالب برنامه‌هایی در مدارس منطقه سرپل‌ذهاب و استان کرمانشاه برگزار کرده است)
۳. مهم پنداشتن و مؤثر دانشستن نقش سمن‌ها در کنترل و مدیریت بحران

۴. اختصاص دادن بخشی از بودجه مدیریت بحران برای محیط‌زیست و مراقبت از آن.

موارد گفته شده به‌صورت مستمر در شبکه‌های مجازی دست به دست شده و در هنگام وقوع سیل در روند آگاهی‌بخشی به مردم نقش به‌سزایی داشته است.

بااین‌حال در پیمایش سیل‌زدگان استان کرمانشاه وضعیت آگاهی‌های عمومی اکثریت مردم پایین بوده است. در جدول ۱۰-۶ جزئیات پاسخ مردم به پرسش مربوط به وضعیت آگاهی مردم آمده است.

جدول ۱۰-۶- شما چقدر درباره خطرات سیلاب و کارهایی که مردم باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند، آگاهی داشتید؟

وضعیت آگاهی مردم	فراوانی	درصد
خیلی کم	۳۲	۲۱,۵
کم	۵۲	۳۴,۹
متوسط	۲۶	۱۷,۴
زیاد	۱۹	۱۲,۸
خیلی زیاد	۸	۵,۴
نمی دانم	۹	۶

۱۰-۲-۳. آموزش‌های وضعیت امداد و نجات

خبرگزاری فارس در تاریخ ۹۸/۱/۱۰ نوشت: آماده‌باش کرمانشاه برای مقابله با سیل/ از تخلیه منازل و مغازه‌ها تا پلمب درب و پنجره با ایزوگام. مردم و مسئولان استان کرمانشاه با تدابیر اندیشیده شده، آماده مقابله با وقوع سیل احتمالی در روزهای آینده هستند. مردم استان کرمانشاه در کنار مسئولان هر کدام برای مقابله با این بحران تدابیری را اندیشیده‌اند برخی پنجره‌های منزل خود ایزوگام کرده تا از ورود آب به داخل منازل جلوگیری کنند.

کیسه‌های ماسه و شن را برای جلوگیری از ورود سیلاب به داخل منازلی که در معرض خطر آب گرفتگی هستند، قرار می‌دهند.

مغازه‌داران جوانرودی و سرپل‌ذهابی که در مسیر احتمالی سیل قرار دارند، از بامداد امروز درحال تخلیه اجناس خود هستند و و برخی دیگر نیز مغازه‌های خود را با ایزوگام پلمب کرده و کیسه‌های شن را درب آن‌ها در راستای جذب آب به کار گذاشته‌اند. اهالی محله سیدحشمت اسلام آبادغرب نیز از صبح روز ۹۸/۱/۱۰ در حال تخلیه منازل خود هستند و طبق گفته مسئولان مدارس این شهرستان برای اسکان مردم آماده شده است.

بنابر مصاحبه‌های صورت گرفته با امدادگران هلال احمر و سازمان‌های مردم‌نهاد و... واکنش مردم در زمان اعلام آمادگی برای شرایط بحرانی احتمالی بسیار چشمگیر و با وسواس بوده است. همچنین تجارب زیسته خود محققان این گزارش نیز اثبات این مدعاست. حتی افرادی که در زمان زلزله هیچ‌گونه کاری برای برپایی و نصب چادر و دیگر تجهیزات انجام نمی‌دادند و آموزش ندیده بودند، به یاری دیگران شتافته و از تجربه زلزله استفاده کردند و خود نوعی تسکین برای همسایگان و همشهریان خود می‌شدند.

بااین‌حال بر اساس پیمایش سیل‌زدگان استان کرمانشاه مشخص شد وضعیت آموزش‌دیدگی شهروندان کرمانشاهی پایین بوده است. جزئیات پاسخ مردم به دو پرسش دربارهٔ آموزش سیلاب در جداول ۱۰-۷ و ۱۰-۸ آمده است.

جدول ۱۰-۷- آیا تا قبل از سیلاب‌های اخیر، آموزش یا هشداری درباره خطر سیلاب در منطقه‌ای که زندگی می‌کنید به شما داده شده بود؟

وضعیت آموزش قبل از سیلاب	فراوانی	درصد
بله	۲۵	۱۶,۸
خیر	۱۰۰	۶۷,۱
نمی‌دانم	۲۴	۱۶,۱

جدول ۱۰-۸- آیا شما درباره حوادث و پدیده‌های طبیعی و روش‌های امداد و نجات، کمک به خودتان یا دیگران در هنگام بروز این حوادث آموزش دیده‌اید؟

وضعیت آموزش روش‌های امدادونجات	فراوانی	درصد
بله	۴۵	۳۰,۲
خیر	۱۰۰	۶۷,۱
نمی‌دانم	۴	۲,۷

۱۰-۲-۴. نگرش‌های مردم درباره مسائل مرتبط با سیلاب

به‌طور عمومی، هر بحرانی اثرات گسترد های بر کشورها، دولتها و همچنین مردم بر جای می‌گذارد. بنابراین مسئولیت اصلی مقابله با بحران بر عهده دولت ها بوده و لذا دولت‌ها مسئولیت مستقیم تهیه نیازهای بوجود آمده در اثر بحران را همانند مسئولیت‌های دیگر خود در زمینه فراهم نمودن و شرایط توسعه ملی بر دوش خواهند داشت. بازدیدهای میدانی از مناطق سیل‌زده و مصاحبه با مردم درگیر این فرایند این نکته را روشن می‌کند که دولت برای فصول آینده که در پیش است دست رو دست گذاشته است و بر اساس منطق طبیعت امکان بارندگی‌های شدیدتر نیز وجود دارد. مردم نگران زمستان امسال هستند و چه بسا منازل مسکونی که یکبار تا سقف آن‌ها آب بالا رفته است برای بار دیگر قدرت مقاومت خود را از دست داده و این شرایط دردناکتر از سیل گلستان و لرستان شود.

برای اینکه عملیات کاهش اثرات فاجعه، آمادگی به هنگام بروز واکنش در برابر فاجعه روی داده و بازسازی و جبران خسارت وارده مؤثر واقع شود، پنج منبع اصلی می شناسیم که نیاز به هماهنگی کامل دارند. این پنج منبع عبارت‌اند از اطلاعات، توده‌های مردم، پول و اعتبارات (کمک های مردمی)، فضای فیزیکی موجود (اراضی و ساختمان ها) و تجهیزات مورد نیاز، ماهیت و چند و چون منابعی که در شرایط اضطراری باید به اشتراک گذاشته شود، بستگی به مرحله ای از بحران دارد که جامعه با آن روبروست.

درمجموع، از اولویت‌های کلیدی در کاهش خطرات هر فاجعه‌ای برای تصمیم‌گیرندگان، ذی‌نفعان و مردم، میزان آگاهی از خطرات ناشی از فاجعه است به‌طوری که آن‌ها بتوانند اقدامات حفاظتی را انجام دهند.

برای ارزیابی نگرش مردم به مسائل مرتبط با سیلاب از آن‌ها خواسته شد تا به سوالاتی در ارتباط با سیلاب پاسخ دهند. یکی از این پرسش‌ها این بود که نگرش‌شان به علت سیلاب را بسنجیم. پاسخ سیل‌زدگان استان کرمانشاه در جدول ۱۰-۹ مشخص است.

جدول ۱۰-۹- کدام یک از عبارات زیر درباره سیلاب‌های اخیر درست‌تر است؟

نگرش به سیلاب	فراوانی	درصد
مقدار بارش زیاد بود. نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت.	۳۶	۲۴,۲
مقدار بارش زیادبود، ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد.	۴۲	۲۸,۲
مقدار بارش‌ها زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد.	۳۹	۲۶,۲
در این مورد نظری ندارم	۲۹	۱۹,۵

همان‌طور که از جدول ۱۰-۹ برمی‌آید اکثریت مردم (۵۴,۴ درصد کل نمونه) معتقد به نقش مدیریت در سیلاب‌های اخیرند و فکر می‌کنند که می‌شد با مدیریت بهتر جلوی سیلاب‌ها را گرفت. این روایت در مقابل روایت رسمی است که علت سیلاب‌ها را فقط مرتبط با بارش زیاد باران می‌داند.

همچنین در پرسش دیگری نظر مردم در خصوص این مسئله خواسته شد که چه عواملی را در ایجاد سیلاب‌های اخیر و خسارات آن مؤثر می‌دانند. درصدهای جدول ۱۰-۱۰ نشان‌دهندهٔ سطح تأثیری است که مردم برای هر یک از عوامل پرسیده‌شده قائلند.

جدول ۱۰-۱۰- به نظر شما هر کدام از عوامل زیر چقدر در ایجاد سیلاب‌های اخیر و خسارات آن نقش داشتند؟

سطح تأثیر علت	ایجاد خانه‌ها و مزارع در نزدیکی رودخانه‌ها	مقدار زیاد بارش باران	مدیریت نامناسب سدها	وضعیت نامناسب سیل بندها	ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها	لایروبی نکردن رودخانه‌ها
خیلی کم	۱۰,۷	۱۴,۸	۱,۳	۷,۴	۲,۷	۵,۴
کم	۱۰,۱	۴,۰	۱۰,۱	۵,۴	۱۰,۱	۴,۷
متوسط	۳۵,۶	۳۰,۹	۳۰,۲	۳۶,۲	۳۶,۹	۲۰,۸
زیاد	۱۶,۱	.۲۸	۲۱,۵	۱۸,۸	۱۸,۸	۲۸,۹
خیلی زیاد	۲۲,۱	۲۲,۱	۳۲,۲	۲۸,۲	۲۳,۵	۳۰,۹
نمی دانم	۵,۴	-	۴,۷	۳,۴	۸,۱	۹,۴

همان‌طور که از جدول ۱۰-۱۰ مشخص است مردم لایروبی‌نکردن رودخانه‌ها و مدیریت نامناسب سدها را بیش از سایر عوامل در ایجاد سیلاب‌های اخیر و خسارات آن مؤثر می‌دانند.

۱۰-۲-۵. سرمایه اجتماعی و نقش آن در مدیریت سیلاب

سرمایه اجتماعی از چهار بعد اصلی شبکه تعاملات، مشارکت، اعتماد و ارزش‌ها و هنجارها تشکیل شده است. از منظر اجتماعی و فرهنگی، در جوامع چند فرهنگی چون کشور و یا استان کرمانشاه، سرمایه اجتماعی مناسب، تحمل و رواداری اجتماعی را بالا برده و در افزایش و تحکیم همبستگی اجتماعی در شرایط بحرانی مؤثر خواهد افتاد. بدیهی است در صورت فقدان یا ضعف در میزان سرمایه اجتماعی، مقولات نامبرده در سه حوزه سیاسی، اقتصادی و سیاسی برآورده نشده و بر مسائل موجود افزوده خواهد شد. نتایج نهایی نشان می‌دهد که شاخص کل سرمایه اجتماعی در استان کرمانشاه درمجموع در سطح متوسط قرار دارد. این نتیجه، با نتایج سایر تحقیقات، ازجمله پژوهش وزارت کشور در سال ۱۳۹۴ همخوانی کامل دارد. باید متذکر شد که تفاوت‌های در ابعاد مختلف سرمایه، در کل استان و بر حسب مناطق در نتایج وجود داشته است، اما نتیجه کلی بیانگر متوسط بودن سطح سرمایه در همه شهرهای استان است.

اگرچه سیل در ماهیت رخدادی طبیعی است لکن از منظر حوزه‌های گوناگون علمی قابل بررسی است. حادثه سیلاب در استان‌های مختلف کشور و کرمانشاه که موجب صدمات متعدد جانی و مالی به هم‌وطنان عزیز کشورمان شد به‌نوبه خود رهاوردهای بسیار چشمگیری در عرصه سرمایه اجتماعی و امدادرسانی داشت. این‌طور به نظر می‌رسد که مردم و داوطلبان محلی در این سیل نیز همانند زلزله فرصت کردند تا نوع‌دوستی، ایثار و فداکاری خود را به منصه ظهور برسانند.

بی‌شک در زمان سیل بی‌اعتمادی و افت سرمایه اجتماعی به وجود آمده نتیجه بی‌نظمی و بحرانی بودن شرایطی است که از قبل پیش‌بینی نشده است. نتیجه تحلیل مصاحبه‌ها این بود که مردم سیل‌زده به دلیل تجارب پیشین در زلزله کرمانشاه، دچار نوعی بی‌اعتمادی به دولت و امدادگران دولتی شده بودند. با وجود وعده‌های فراوان شرایط حین و پس از بحران تغییری نکرده است. در این میان بنابر نظر مردم، نقش سمن‌ها و کمک‌های غیردولتی بسیار بهتر و بیشتر از دولت و کمک‌های آن بوده است. در این شرایط و بر اساس پیش‌داوری های غلط گفته می‌شد در صورت تکرار حادثه و بحران در این شرایط، مردم به هم کمک نخواهند کرد و درواقع سرمایه اجتماعی اعتماد افت خواهد کرد، که برعکس این قضیه اتفاق افتاد و بازهم شاهد تقویت بیشتر سرمایه اجتماعی بخصوص در استان کرمانشاه بودیم. چرا که مردم امیدشان را به دولت از دست داده‌اند.

به‌طور کلی یافته‌های تحقیق مبین سطح پایین اعتماد به نهادهای حکومتی و فرسایش سرمایهٔ اجتماعی بوده است. جدول زیر چکیده‌ای از داده‌های مربوط به پیمایش سیل‌زدگان استان کرمانشاه است. این جدول نشان‌دهندهٔ پاسخ مردم به این پرسش است که «فکر می‌کنید هر کدام از مراکز زیر در سیلاب‌های اخیر چقدر وظیفه خود را خوب انجام دادند؟» همان‌طور که از پاسخ‌ها مشخص است مردم به دو نهاد کمیته امداد امام خمینی و پس از آن به وزارت نیرو و مدیریت سدها کمترین نمرات را داده‌اند و بیشترین میزان نارضایتی را از آن‌ها داشته‌اند. هلال‌احمر، ارتش، و مردم و خیریه‌ها نیز بیشترین نمرات را گرفته‌اند و مردم از آن‌ها راضی‌تر بوده‌اند. عمدهٔ مردم در پیمایش سطح ملی به سازمان‌های مردم‌نهاد و هلال‌احمر بیشترین نمرات را و به سایر سازمان‌های دولتی کمترین نمرات

داده بودند. در پیمایش استان کرمانشاه نیز همان داده‌ها کم‌وبیش تأیید شده‌اند. تفاوت عمدهٔ پیمایش سیل‌زدگان استان ایلام در این نکته است که در پیمایش استان ایلام نهادهای حکومتی وضعیت متوسط‌تری دارند. چنان‌که جدول ۱۰-۱۱ نشان می‌دهد رضایت مردم از هیچ‌یک از نهادهای مرتبط با حکومت بالا نیست و این امر را می‌توان نشانه‌ای از سطح پایی سرمایهٔ اجتماعی تلقی کرد.

جدول ۱۰-۱۱- ارزیابی رضایت مردم سیل‌زدهٔ استان کرمانشاه از عملکرد نهادها

نهادها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	نمی‌دانم
شهرداری	۷,۴	۱۴,۸	۴۱,۶	۲۲,۸	۷,۴	۲
وزارت نیرو و مدیریت سدها	۱۸,۱	۱۸,۸	۳۴,۹	۸,۷	۵,۴	۱۸,۱
ارتش	۲	۱۰,۷	۲۶,۲	۳۲,۲	۲۱,۵	۲,۷
هواشناسی	۱۴,۱	۱۱,۴	۴۳	۲۳,۵	۴,۷	-
وزارت بهداشت	۴,۷	۲۵,۵	۳۷,۶	۱۶,۸	۶	۵,۴
صداوسیما	۳,۴	۱۷,۴	۴۴,۳	۲۱,۵	۶,۷	۲,۷
کمیته امداد امام خمینی	۱۴,۸	۳۸,۳	۳۰,۲	۳,۷	۰,۷	۶,۷
گروه‌های جهادی و بسیج	۶	۲۴,۸	۲۶,۲	۱۷,۴	۲۰,۱	۲
سمن‌ها	۴	۲۴,۸	۳۶,۹	۱۴,۱	۱۳,۴	۴
مردم و خیریه‌ها	۷,۴	۱۶,۱	۲۲,۸	۱۵,۴	۳۰,۹	۴,۷
هلال‌احمر	۰,۷	۹,۴	۲۹,۵	۲۹,۵	۲۶,۲	۴,۷
سپاه	۵,۴	۱۸,۱	۳۸,۳	۲۱,۵	۱۳,۴	-

۱۰-۲-۱۲. تأثیرات اقتصادی اجتماعی سیلاب‌ها

حوادث و بلایای طبیعی بیشترین خسارت را بر دارایی‌های افراد وارد می‌کنند. حال این دارایی‌ها هم شامل منزل مسکونی، تجاری و لوازم کار و فعالیت و هم شامل زمین کشاورزی، باغات و سایر اینها می‌گردد. هرنوع هزینه اقتصادی- اجتماعی که در زمان آمادگی برای بحران احتمالی به افراد تحمیل می‌شود هم در حکم خسارت بر دارایی افراد ساکن در منطقه بحران‌زده است. چرا که با آینده-نگری مسئولان محلی مدیریت بحران و توجه به بحران‌های احتمالی پیش رو، می‌توان از مقدار هزینه‌های قبل و حین بحران کاست و چه بسا از خسارت اجتماعی بر جامعه و افراد نیز کاسته شود. بدین منظور پس از بررسی‌ها و مصاحبه‌های صورت گرفته با ساکنان مناطق درگیر با سیلاب، به چند نمونه از این نوع اثرات اقتصادی و اجتماعی که بر جامعه تحمیل شده است دست یافتیم. برای نمونه:

۱. تخلیه کانکس‌ها از ساکنین در نواحی مستعد آبگرفتگی و مسیل‌های مناطق زلزله زده بخصوص شهرستان های سرپل ذهاب و گیلانغرب و اسکان آنان در محل های کمپ اضطراری، که هزینه‌های زیادی را برای ساکنان و دولت در بر داشته است و تنها با مدیریت بهینه از قبل می‌توانست به درستی انجام گیرد. پرداخت ۱۲۶۰۰۰۰۰۰۰ ریال به ۶۳ خانوار زلزله زده ساکن در کانکس های واقع در بستر رودخانه الوند سرپل ذهاب هر خانوار ۲۰۰۰۰۰۰۰ ریال نیز ازجمله این اثرات است.

۲. پاکسازی و لایروبی دهانه پل ها از طریق دستگاه‌های اجرای ذی‌ربط و هشدار های متعدد به روستاییان ساکن در حاشیه رودخانه‌ها. این مورد باید در زمان‌های عادی انجام گیرد تا در مواقع حساس و بحرانی نیروها بر روی سایر مواضع بحرانی متمرکز شوند. جداول ۱۰-۱۲ و ۱۰-۱۳ میزان خسارت در سطح استان را نشان می‌دهند.

جدول ۱۰-۱۲- خسارت بخش کشاورزی (زراعی، باغی، دامی، آبزیان پرورشی، منابع طبیعی، ساختمان کشاورزی

شهرستان	تعداد کندو عسل	آبزیان پرورشی		دام و طیور		زراعی		باغی				منابع طبیعی		تاسیات ابی قنات چاه استخر	ساختمان و ادوات کشاورزی	کانال آبیاری و استخر	
		تعداد	مقدار تن	دام تعداد	طیور تعداد	مساحت زمین (هکتار)	میزان محصول خسارت دیده تن	مساحت زمین هکتار	میزان محصول خسارت دیده تن	کلخانه مساحت متر مربع	پرورش قارچ متر مربع	مساحت زمین	میزان خسارت زیر ساخت	تعداد رشته	تعداد m2	کل مساحت متر مربع	استخر تعداد
۱۴ شهرستان	۴۰۵	۱۱۸۰۴۰	۳۱۰۲	۵۷۴	۱۷۸۲۰	۹۰۵۳۸	۱۸۱۰۵۶	۲۸۶۶	۱۳۸۲۵	۳۴۱۰۰	۱۰۰	۱۰۸۴۶	۲۹۱۳	تعداد ۲۶۳۳۵۵ کیلومتر ۷۴۰۹ هکتار	۸۸۸ تعداد	۷۹۰۰۰	۲۶
جمع کل		۱۱۸۰۴۰	۳۱۰۲	۵۷۴	۱۷۸۲۰	۹۰۵۳۸	۱۸۱۰۵۶	۲۸۶۶	۱۳۸۲۵	۳۴۱۰۰	۱۰۰	۱۰۸۴۶	۲۹۱۳	تعداد ۲۶۳۳۵۵ کیلومتر ۷۴۰۹ هکتار	۸۸۸ تعداد	۷۹۰۰۰	۲۶

جدول ۱۰-۱۳- خسارت ساختمان های مسکونی *تجاری * صنعتی و وسائط نقلیه و صدمات جانی

تعداد صدمات جانی		متوفیان ۱ نفر		مصدومین ۴ مصدوم			
تعداد واحدهای مسکونی تجاری آسیب دیده							
شهری			معیشتی	روستایی			معیشتی
مسکونی		تجاری صنعتی		مسکونی		تجاری صنعتی	
بازسازی	تعمیری	بازسازی	تعمیری	بازسازی	تعمیری	بازسازی	تعمیری	
۱۵۳	۳۰۸	۰	۰	۱۶۶	۲۰۳۲	۷۵۹	.	.	۱۲۶۰

۱۰-۲-۱۳. داوطلبان مردمی، سازمان‌های مردم‌نهاد و مدیریت سیلاب

وجود سمن‌ها و داوطلبان مردمی بدون شک از بازوان توانای مدیریت بحران و بخصوص سیلاب کرمانشاه بوده‌اند. چرا که نیمی از امدادرسانی‌های مدیریت بحران بر دوش سازمان‌های مردم‌نهاد و داوطلبان مردمی است. اهمیت موضوع آنجا معلوم می‌شود که نیروهای امدادی مردمی و غیردولتی وقتی شاهد و ناظر سردرگمی نیروهای متولی و مسئول باشند خود رأساً اقدام می‌کنند و این موضوع بیشتر باعث ناهماهنگی در خدمات رسانی به آسیب‌دیدگان می‌شوند. ولی اگر بتوانند به متولیان اعتماد کنند حتماً می‌توانند دستیار و همراه خوبی برای همه آن‌ها که عاشقانه و آگاهانه می‌خواهند به مردم و میهن خدمت کنند.

قبل از ورود سامانه به استان، کارگروه تشکل‌های مردم‌نهاد که دارای دفتری در استانداری هستند، طی یک فراخوان به هیئت‌های ورزشی، قایقرانی، شنا، نجات غریق، کوهنوردی و اتومبیل رانی با ظرفیت ۱۰۰ دستگاه ماشین آفرود و ۲۱۰ سازمان مردم‌نهاد با تجهیزات و لباس متحدالشکل اعلام آماده باش کرد. این مهم بیانگر پرهیز از روندهای موازی‌گونه گذشته و بخصوص زلزله آبان ۹۶ بود.

بنابر گزارش‌ها و مصاحبه‌های صورت گرفته با نمایندگان سمن‌ها و مشاهدات میدانی محققان، نقش سمن‌ها هم قبل از بحران و در هنگام هشدارهای آماده باش و هم حین و پس از آن پررنگ و ملموس بوده است. سمن‌ها در هدایت افکار عمومی و پرهیز از تنش در زمان هشدار و برپایی کمپ‌ها نقش قابل توجهی را ایفا کرده و نیز در حین و بعد از بحران در کاهش بار روانی و اجتماعی خسارت‌های به وجود آمده نقش بسزایی را ایفا نمودند. نیروهای داوطلب دو شاخص مهم را به نمایش گذاشتند: «افزایش ظرفیت و آمادگی در برابر سیل» و «پاسخگویی شهروندان به بحران».

هم‌زمانی حادثه سیل و تعطیلات نوروز موجب تعلل در امدادرسانی شد. در این شرایط بی‌شک تجمیع و هم‌افزایی همیاران محلی که توانمندترین و متخصص‌ترین افراد در ایجاد سدهای سنتی برای محافظت از شهر در برابر سیلاب بودند، نقش مهمی داشت.

همواره در شرایط بحران مردم نظم و کنترل رفتارها و کنش های خود را از دست می دهند و انتظار هر نوع رفتاری از آن‌ها می رود. در برخی مواقع شاهد بی نظمی، هجوم به سمت نیروهای امدادی برای دریافت اقلام مورد نیاز، تنش‌ها و تعرضات، بی نظمی، نا امنی هستیم. در تحلیل این وضعیت می‌توان گفت: بخشی از این رفتارها نشانه بی‌اعتمادی مردم به سیستم توزیع کالاها و نیازهای اساسی مردم، نگرانی از آینده، رایگان‌خواهی، سوء استفاده افراد سودجو از فرصت‌های پیش آمده برای انباشت کالاها و خدمات و عدم آگاهی مردم در شرایط بحرانی است. به نظر می‌رسد یکی از مهم‌ترین مسائلی که موجب تشدید این بحران ها و ناامنی پس از بحران می‌شود عدم استفاده از معتمدین محلی برای اعتمادسازی در فرایند مدیریت بحران و ارائه کالاها و خدمات مورد نیاز مردم است. زیرا بر اساس تجارب موجود مردم در شرایط بحران در ارتباط با مسئولان ناشناس ومعتمدین محلی رفتارهای کاملا متفاوتی از خود بروز می‌دهند. توزیع کالاها و خدمات و ظرفیت سازی برای مدیریت بحران در مراحل پس از حادثه توسط معتمدن محلی می‌تواند هم افراد و گروه‌های آسیب‌دیده به درستی شناسایی شوند و هم آرامش روانی برقرار شود و هم ویژگی‌های خویشنداری و صبوری در حوادث و بلایا تقویت شود. در این شرایط مردم رفتارهای هیجانی کمتری ازجمله ازدحام و شلوغی برای به دست آوردن نیازها و خدمات از خود بروز می‌دهند. آنجا شناخت چهره به چهره از معتمدین محلی دارند همکاری و همراهی نیز خواهند نمود.

۱۰-۲-۱۳-۱. کمبود تسهیلگران اجتماعی

در فرهنگ لغت تسهیلگری به معنای ساده سازی یا کمتر کردن مشکلات با کمک حرکت به سمت جلو است بنابراین فرد تسهیلگر فرآیند ساده سازی و کم کردن مشکلات را انجام می‌دهد. تسهیلگری به معنی آسان‌سازی و ساده کردن یک فرایند است. تسهیلگر یک فعالیت گروهی را برنامه‌ریزی، طراحی و مدیریت می‌کند تا ضمن حفاظت از پویایی گروه، دستیابی اثربخش به اهداف گروهی را تضمین کند. تسهیلگر به گروه کمک می‌کند تا فرایند بحث، اکتشاف و یادگیری در گروه نهادینه شود[1] (Borisavjevic,2009).

برای تسهیلگری تعریف‌های گوناگونی تاکنون ارائه شده است. در یک عبارت آن را توسعه سازمان‌ها و افراد می‌دانند که در عمل و نه در تئوری اتفاق می‌افتد. در تعریفی دیگر آن را هنر و مهارت استفاده از فرآیند تواناسازی مشارکت مؤثر درکارهای گروهی برای دستیابی به اهداف گروه می‌دانند. راجرز در کتاب خود «تسهیلگری ماهرانه» می‌نویسد: «تسهیلگری گروهی فرایندی است که در قالب آن یک فرد ازسوی تمام اعضای گروه بدون ذره‌ای سوگیری یا اقتدار انحصارطلبانه در تصمیم‌گیری به گروه کمک می‌کند تا شیوه تعریف، حل مسائل و اتخاذ تصمیمات را به منظور افزایش اثربخشی گروهی بهبود بخشد» (فمی و دیگران، ۱۳۸۳: ۲۳۳).

تسهیلگری نقش اساسی در تقویت ظرفیت‌ها دارد و فرایندهایی را تسهیل و به جوامع در دستیابی به اهداف کمک می‌کند و هم‌زمان به کاهش مشکلات اجتماعی در تعامل با سازمان‌های دولتی و غیردولتی یاری می‌رساند[2].

بسیاری از افراد درگیر سیل به علت حفاظت از اموال و سرمایه خود نتوانستند از مکان بحرانی نقل مکان کنند و امدادگران محلی نتوانستند برای افراد گرفتار در زمان بحران آمادگی ذهنی جابه‌جایی برای حفاظت از زندگی شخصی و برآوردن نیازهای اولیه در اولین

---

1. Borisavjevic., Z. (2009). CooperaTiVa: A Faciitation Guide to Effective Confict Resoution. Washington, DC: CooperaTiVa/AED.

۲. ویسی، هادی (۱۳۹۷)، تسهیلگری توسعه روستایی (راهنمای تسهیلگران)، چاپ اول، انتشارات مؤسسه آموزش عالی علمی- کاربردی و مهارتی جهاد کشاورزی: تهران. ص۱۰.

ساعات بعد از بحران را ایجاد کنند. عدم وجود تسهیلگران اجتماعی در این خصوص کاملاً احساس می‌شد. دور دیدن فاجعه سیلاب توسط شهروندان، مخصوصاً در شهر کرمانشاه و محلاتی مانند کرناچی در حاشیه رود قره سو تشدیدکننده این شرایط بود. همیاران محلی تلاش مهم‌ترین تسهیلگران زمان بحران در کنار سایر تشکل‌های حاضر بودند.

۱۰-۲-۱۴. نهادهای رسمی فرهنگی و آموزش‌های سیلاب

با عنایت به اینکه نیروهای داوطلب آموزش ندیده، نه‌تنها بهنگام حادثه یاری رسان نخواهند بود بلکه سبب کندی و تأخیر در انجام فعالیت‌های امدادی می‌گردند. آموزش خودمراقبتی در تمام ابعاد و خطرات بلایای طبیعی در تمام مقاطع تحصیلی و فرهنگ‌سازی مناسب (مانند آنچه که هلال احمر در قالب برنامه‌هایی در مدارس منطقه سرپل‌ذهاب و استان کرمانشاه برگزار کرده است).
نقش سازمان‌های مردم‌نهاد و کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان در آموزش‌های مرتبط با مدیریت سیلاب بسیار مهم و حیاتی بوده و بنا بر گزارشات محققان این دو می‌توانند در کنار آموزش و پرورش موفق ظاهر شوند. چرا که در زمان زلزله و پس از آن به خوبی با کودکان و نوجوانان ارتباط گرفته و در کاهش استرس و ایجاد اوقات فراغت مؤثر ظاهر شدند.

۱۰-۲-۱۵. جرائم و رفتارهای نابهنجار در مناطق سیل‌زده

بر اساس داده‌های پیمایش سیل‌زدگان استان کرمانشاه تعداد قابل‌توجهی از افراد شاهد جرایم و رفتارهای نابهنجار بوده‌اند. ۱۹٫۵درصد از افراد سیل‌زده اعلام کرده‌اند که شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال خودشان بوده‌اند. ۳۳درصد از افراد نیز اعلام کرده‌اند که کسی از همسایگان یا آشنایان در کنار آن‌ها وجود داشته که مالی از او سرقت شده باشد. ۳۳٫۶درصد نیز اعلام کرده‌اند که موردی از بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی مشاهده را مشاهده کرده‌اند. جزئیات پاسخ مردم سیل‌زده به پرسش‌های مربوط به جرایم و رفتارهای نابهنجار در جداول ۱۰-۱۴ تا ۱۰-۱۶ آمده است.

جدول ۱۰-۱۴- آیا در ایام سیلاب، شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال خودتان بودید؟

سرقت یا ناامنی برای اموال خود	فراوانی	درصد
بله	۲۹	۱۹٫۵
خیر	۱۱۹	۷۹٫۹
بی‌پاسخ	۱	۷

جدول ۱۰-۱۵- آیا در ایام سیلاب، کسی از همسایگان یا آشنایان وجود داشت که مالی از او سرقت شده باشد؟

سرقت یا ناامنی برای آشنایان	فراوانی	درصد
هیچ	۶۴	۴۳٫۰
خیلی کم	۱۵	۱۰٫۱
کم	۳	۲٫۰
متوسط	۸	۵٫۴
زیاد	۱۲	۸٫۱
خیلی زیاد	۱۱	۷٫۴
نمی‌دانم	۳۵	۲۳٫۵

جدول ۱۰-۱۶- آیا در ایام سیلاب، موردی از بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی مشاهده کردید؟

سرقت یا ناامنی برای آشنایان	فراوانی	درصد
هیچ	۶۷	۴۵,۰
خیلی کم	۱۱	۷,۴
کم	۱۲	۸,۱
متوسط	۸	۵,۴
زیاد	۱۰	۶,۷
خیلی زیاد	۹	۶,۰
نمی‌دانم	۳۱	۲۰,۸
بی‌پاسخ	۱	۰,۷

اثرات مخرب سیل در ابعاد اقتصادی، اجتماعی و روحی‌روانی بر مردم منطقه انکارناپذیر است و احتمالا این اثرات و پیامدها مسائلی همچون گسست اجتماعی، اعتیاد، زوال اقتصادی، مهاجرت‌ها، بیکاری، فقر، اختلافات خانوادگی، طلاق و افسردگی.. تا نسل های آینده تداوم خواهد داشت. بر اساس مطالعات کیفی موارد زیر مشخص شدند.

- افزایش خشونت‌های خانوادگی در مناطق سیل‌زده

یکی از مواردی که مورد تصدیق بسیاری از مردم بود افزایش خشونت‌های خانوادگی به دلیل پایین آمدن آستانه مدارا و تاب‌آوری آن‌هاست.

- گسست زندگی اجتماعی

اسکان در منزل مسکونی سبب تشکیل یک ساختار اجتماعی الگومند می‌شود که در مناطق سیل‌زده به دلیل تغییر سبک به چادر و کمپ‌های اسکان موقت، دچار شکاف و گسست شده است.

- مشکلات اعتیاد و سکونت کارگران غیر بومی در مناطق سیل‌زده

شروع بازسازی‌ها و ورود تعداد زیادی از کارگران غیربومی به شهرهای سیل‌زده، مسائل خاصی برای مردم زلزله‌زده به وجود آورده است. به‌طور مثال، همجواری و پرسه‌های شبانه و استعمال مواد مخدر در سطح شهرها و محلات.

۱۰-۲-۱۶. مدیریت اجتماعی کمپ‌های اسکان موقت

ساختار فرهنگی و اجتماعی برای مدیریت کمپ‌های اسکان موقت در همه جای استان کرمانشاه مانند هم نیست، چرا که برخلاف بخش غربی استان که زلزله واسکان در چادر و کانکس آن هم در فضای باز را تجربه کرده‌اند، قسمت شرقی استان ترجیح می‌دهند که به مکان‌هایی بروند که یا سرپوشیده است و یا امکاناتی همچون منازل خودشان دارد. معمولاً در جریان سیلاب و درس‌هایی که مردم و مسئولان از زلزله و برپایی کمپ‌ها در سرپل‌ذهاب و ثلاث باباجانی گرفتند، برای هر کمپ یک یا دو نفر به‌عنوان معتمد یا نماینده انتخاب می‌شود، البته فعالیت و مشارکت آن‌ها در امور مربوط به کمپ نسبی است، در برخی جاها معتمد نقش زیادی در مدیریت کمپ، رسیدگی به مشکلات، ارتباط با نهادها و دستگاه‌های مرتبط، اطلاع‌رسانی در مورد نیازمندی‌های ساکنان و تهیه آن‌ها دارد، برخی از این نماینده‌ها به‌صورت مشارکتی و با برگزاری جلساتی با ساکنان نسبت به مسائل و مشکلات و برنامه‌ریزی برای آن‌ها اقدام می‌کنند. اما در برخی جاها، عملاً نقش و مشارکت زیادی در امور ندارند.

جهت اسکان اضطراری افراد در معرض خطر سیل در سطح استان، اداره کل مدیریت بحران و هلال احمر مکان‌هایی را جهت اسکان اضطراری برای خانواده‌ها تجهیز کردند که در جدول ۱۰-۱۷ آورده شده است.

جدول ۱۰-۱۷- تعداد اماکن تجهیز شده اسکان اضطراری

تعداد مساجد تجهیز شده	مدارس تجهیز شده	سالن ورزشی تجهیز شده	چادر تجهیز شده
۳۹۷	۸۵۶	۹۰	۳۶۷۵ تخته

تمامی امکانات و تجهیزاتی که در مناطق سیل‌زده استان و کمپ‌های اسکان موقت مستقر شده در جدول ۱۰-۱۸ گزارش شده است.

جدول ۱۰-۱۸- مناطق سیل‌زده استان و کمپ‌های اسکان موقت هلال‌احمر

تجهیر ۱۲۷ سالن ورزشی و سوله به‌عنوان نقاط امن به منظور اسکان اضطراری	پرداخت ۱۲۶۰۰۰۰۰۰۰ ریال به ۶۳ خانوار زلزله زده ساکن در کانکس های واقع در بستر رودخانه الوند سرپل ذهاب هر خانوار ۲۰۰۰۰۰۰۰ ریال
بهره گیری از خدمات شبانه روزی ۲۱۱ تیم عملیاتی در سطح استان جهت امداد رسانی	بهره گیری از خدمات امداد هوایی و انتقال یک نوزاد ۱۵ روزه و مادر باردار
ارائه خدمات امدادی به تعدادی ۸۶ روستا که دچار آب گرفتی و سیل شده بودن	همکاری در تخلیه و انتقال ۵۰ تا ۱۰۰ درصد از ساکنان ۳۸ روستای محاصره در سیل
برپایی ۳۸۹۳ دستگاه چادر امدادی با لوازم زیستی جهت اسکان اضطراری	ارائه خدمات امدادی به ۵۱۸۸ نفر از حادثه دیدگان
اسکان اضطراری ۸۱۴ خانوار در محل های تعیین شده	توزیع ۶۶۳۵ پک غذایی در بین آسیب دیدگان
تخلیه آب منازل به تعداد ۱۲۸۱ مورد واحد مسکونی	توزیع ۱۳۲۷۲ تخته پتو در سالن ها * توزیع ۳۰۹ شعله والر و سایر اقلام
توزیع ۵۷۴۳ تخته موکت * ۲۷۷۰ بطری آب معدنی	بکارگیری ۱۹۷ دستگاه خودرو عملیاتی یک فروند بالگرد و ۳ دستگاه قایق

در خصوص کمپ‌های اسکان موقت از مردم در پیمایش سیل‌زدگان استان کرمانشاه سوالاتی شده بود. نخستین پرسش این بود که از میان پاسخگویآنچه تعدادی در کمپ‌های اسکان موقت زندگی کرده‌اند. جدول ۱۰-۱۹ نشان‌دهندهٔ پاسخ‌های به‌دست‌آمده است.

جدول ۱۰-۱۹- آیا شما در ایام سیلاب، در اردوگاه‌ها (کمپ‌های) موقت سیل‌زدگان هم زندگی کردید؟

زندگی در کمپ اسکان موقت	فراوانی	درصد
بله	۴۸	۳۲,۲
خیر	۱۰۱	۶۷,۸

سپس از میان کسانی که در کمپ‌ها اسکان داشته‌اند نظرشان را درباره وجوه مختلف کمپ‌ها پرسیده‌ایم. در این سؤال پرسیده شده بود «در کل، هر یک از موارد زیر در اردوگاه را چگونه ارزیابی می‌کنید؟» جدول ۱۰-۲۰ جزئیات پاسخ‌های مردم را به درصد نشان می‌دهد. گفتنی است درصدهای اعلام‌شده درصدهای کل نمونه نیستند، بلکه درصد افرادی‌اند که از بین پاسخگویان در کمپ‌های اسکان موقت زندگی کرده‌اند. مردم به‌طور کلی بیشتر ناراضی بودند تا راضی. اعداد موجود در بخش‌های خوب و خیلی خوب نشانگر این عدم رضایت مردم است. بر اساس اعداد به‌دست آمده مردم بیشترین نارضایتی را از امکانات بهداشتی (دستشویی و حمام) و توزیع غذا بین ساکنین اردوگاه داشته‌اند.

جدول ۱۰-۲۰- ارزیابی رضایت مردم سیل‌زدهٔ استان کرمانشاه از وضعیت اردوگاه‌های اسکان موقت

رضایت از بخش‌های مختلف کمپ‌های اسکان موقت	خیلی بد	بد	متوسط	خوب	خیلی خوب	نمی‌دانم
توزیع غذا بین ساکنان اردوگاه	۱۱,۱	۵۳,۳	۲۴,۴	۱۱,۱	۰	۰
امکانات بهداشتی (دستشویی و حمام)	۲۵	۴۷,۷	۲۰,۵	۶,۸	۰	۰
خدمات درمانی	۲۰	۲۸,۹	۳۳,۳	۱۱,۱	۴,۴	۲,۲
کیفیت محل استقرار	۱۵,۶	۳۷,۸	۲۸,۹	۱۵,۶	۰	۲,۲
امنیت اردوگاه	۶,۷	۲۶,۷	۵۱,۱	۱۵,۶	۰	۰
مراقبت روانی از سیل‌زدگان	۲۰,۹	۳۴,۹	.۳۰	۱۱,۶	۰	۲,۳
نظم اردوگاه	۱۳,۳	۳۵,۶	۳۳,۳	۱۳,۳	۲,۲	۲,۲
برخورد امدادگران با سیل زدگان	۶,۷	۶,۷	۴۶,۷	۲۲,۲	۱۷,۸	۰
دسترسی به آب	۶,۷	۴۴,۴	۲۶,۷	۲۲,۲	۰	۰
دسترسی به برق	۶,۸	۵۲,۳	۲۰,۵	۲۰,۵	۰	۰
رعایت احترام و عزت سیل‌زدگان	۴,۵	۱۸,۲	۵۹,۱	۹,۱	۶,۸	۲,۳
کیفیت محل استقرار اردوگاه	۶,۷	۴۲,۲	۲۶,۷	۱۳,۳	۶,۷	۴,۴
رعایت مسائل اخلاقی در اردوگاه	۸,۹	۲۲,۲	۵۱,۱	۸,۹	۶,۷	۲,۲

۱۰-۲-۱۷. ملاحظات اجتماعی هشدار سیلاب

یکی از پرسش‌های اصلی پژوهش کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه‌این بوده است که پوشش هشدار سیلاب چگونه بوده و چقدر از مردم هشدار سیلاب را دریافت کرده‌اند؟ بهترین راه پاسخ به این پرسش رفتن به سراغ داده‌های پیمایش سیل‌زدگان استان کرمانشاه است. برای پاسخ به این پرسش در قالب پیمایش از مردم پرسیده شده بود که «چند وقت (هفته، روز، ساعت) قبل از این‌که سیلاب به خانهٔ شما برسد مقامات به شما هشدار سیلاب دادند؟» بر اساس پاسخ‌های مردم مشخص شد ۱۶,۸ درصد از کل نمونه گفتند که اصلاً هشداری در خصوص سیلاب به آن‌ها داده نشده بود و ۷۷,۹ درصد کل نمونه اعدادی را در خصوص هشدار پیش از وقوع سیلاب ذکر کرده بودند. این اعداد نشان می‌دهد که با توجه به تجربهٔ زلزله در استان کرمانشاه، مردم به هشدارها حساس‌تر از سایر استان‌های سیل‌زده بوده‌اند و به اعلام هشدارها توجه بیشتری می‌کرده‌اند.

پرسش دیگری که کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه در پی پاسخ به آن بود این بود که واکنش مردم به هشدار سیلاب چه بوده است؟ در پاسخ به این پرسش از مردم پرسیدیم که «اولین هشدار سیلاب که داده شد، چقدر آن‌را جدی گرفتید؟» عمدهٔ مردم در پاسخ به این پرسش گفته‌اند که هشدار سیلاب را کم جدی گرفته‌اند. در جدول ۱۰-۲۱ جزئیات پاسخ مردم مشخص است. این اعداد نشان می‌دهد که مردم استان کرمانشاه با وجود تجربهٔ بحران زلزله، هنوز هم هشدارها را چندان جدی نمی‌گیرند. این مسئله توجه را به‌ضرورت انجام اصلاحات اساسی در نظام هشدار دهی ملی و محلی جلب می‌کند.

جدول ۱۰-۲۱- اولین هشدار سیلاب که داده شد، چقدر آن‌را جدی گرفتید؟

واکنش به هشدار سیلاب	فراوانی	درصد
خیلی کم	۱۸	۱۲,۱
کم	۵۳	۳۵,۶
متوسط	۴۱	۲۷,۵
زیاد	۹	۶,۰
خیلی زیاد	۲	۱,۳
بی پاسخ	۱	۰,۷
مشمول نمی‌شود	۲۵	۱۶,۸

۱۰-۲-۱۸. ابعاد اجتماعی تخلیه مناطق سیل‌زده

سیاست‌های جابجایی روستاها و شهرها در مناطق بحران زده از دیرباز مورد توجه مدیران و متولیان مدیریت بحران بوده است. اما تجربه زلزله و بازسازی مناطق زلزله‌زده سرپل‌ذهاب نشان می‌دهد که بدون در نظر گرفتن بازسازی اجتماعی فضای زندگی و توجه صرف فیزیکی به ساخت‌وساز مجدد این مناطق، چیزی جز احسساس بی‌هویتی اجتماعی را در پی نخواهد داشت. اهالی روستاهایی که محل سکونت و کشاورزی آنان از بین رفته باید کجا بروند، سیل واقعی هنوز برای آن ها نیامده است؛ بازسازی فیزیکی و هویت جدید را خواهند داشت در حالیکه در بازسازی اجتماعی بحران‌ها تجربه مفیدی در سط کشور موجود نیست. مردم منطقه در شبکه‌های درهم تنیده خانوادگی، خویشاوندی و همسایه‌ای زندگی می‌کنند. بریدن از این شبکه‌ها کار ساده‌ای نیست و بی شک اثرات روحی- روانی ناگواری در آینده زندگی به دنبال خواهد داشت. درعین‌حال برخی از فضاهای در حریم رودخانه شهر و روستا برای آینده زندگی به‌شدت ناایمن است. مانند آنچه که در مورد حاشیه رودخانه قره سو به وجود آمده است.

آموزش برای بازگشت به «زندگی عادی» و «شکستن چرخه دائمی فقر»، بعد از حوادث، کارکرد مهمی دارا است. کودکان و زنان مهم‌ترین گروه‌های آسیب‌دیده از نظر بهداشتی هستند که باید شرایط برگشت‌شان به زندگی عادی فراهم شود. سیل در منطقه‌ای که شغل اصلی ساکنان دامداری است و موجب از بین رفتن سرمایه کار آن‌ها شده است، ضربه اقتصادی بزرگی است. همیاران محلی نیازمندی‌ها، هشدارهای بهداشتی و توصیه‌های ایمنی مورد نیاز را مدیریت کردند.

پیوست‌ها

- پرسشنامه پیمایش ملی (پیمایش تلفنی) کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه
- پرسشنامه اجتماعی پیمایش استانی (هفت استان خوزستان، فارس، لرستان، گلستان، مازندران، ایلام و کرمانشاه) کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه
- پرسشنامه روانشناسی (کودکان و نوجوانان) پیمایش استانی (سه استان خوزستان، گلستان و لرستان) کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه
- پرسشنامه روانشناسی (بزرگ‌سالان) پیمایش استانی (سه استان خوزستان، گلستان و لرستان) کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه

۱-پرسشنامه پیمایش ملی (پیمایش تلفنی) کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه

سؤالات مصاحبه تلفنی با مردم درباره سیلاب‌های بهار ۱۳۹۸

پاسخگوی گرامی

با سلام. پرسشنامه حاضر به منظور بررسی نظرات شهروندان در خصوص حوادث طبیعی و فرهنگ طراحی شده است. نظرات و دیدگاه‌های شما به هر نحوی که بیان شود با ارزش و محترم است. تنها نکته مهم این است که با توجه به این که هیچ نامی از شما ثبت نمی‌شود نظرات خود را آزادانه و با دقت بیان نمایید تا قابلیت استفاده در برنامه‌ریزی‌ها را داشته باشد.

۱- شما در پنج سال اخیر در شهر یا روستای محل زندگی‌تان کدام یک از پدیده‌ها و حوادث طبیعی زیر را تجربه کرده اید؟

☐۱. زلزله ☐۲. سیل ☐۳. خشکسالی ☐۴. طوفان ☐۵. آتش‌سوزی جنگل‌ها و مراتع ☐۶. ریزگردها

☐۸. هیچ کدام ← سؤال ۳ اولویت اول: ..... اولویت دوم: ..... اولویت سوم: .....

۲- آیا این پدیده‌ها و حوادث بر زندگی خود شما اثر محسوس و قابل توجهی داشته‌اند؟ ☐۱. خیر ☐۲. بله

۳- می‌دانید که در فروردین امسال در چند استان کشور سیل آمد. آیا شما در منطقه‌ای زندگی می‌کنید که در معرض خطر سیل است؟

☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. نمی‌دانم

۴- آیا در نزدیکی محل زندگی شما رودخانه‌ای هست؟

☐۱. بله (☐۲. خیر ☐۳. نمی‌دانم) ← سؤال ۷

۵- چه رودخانه‌ای است؟ (نام ببرید: .....)

۶- چگونه رودخانه‌ای است؟ ☐۱. دائمی ☐۲. فصلی ☐۳. خشک است و آب ندارد

۷- آیا تاکنون آموزشی درباره خطر سیلاب و راه‌های کاهش خطر و پی‌آمد آن به شما ارائه شده است؟

☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. نمی‌دانم

۸- آیا شما درباره حوادث و پدیده‌های طبیعی و روش‌های امداد و نجات، کمک به خودتان یا دیگران در هنگام بروز این حوادث آموزش دیده‌اید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. به یاد ندارم

۹- آیا در دو سه سال اخیر (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر)، درباره سیلاب و آموزش آمادگی در برابر آن، برنامه‌ای در تلویزیون دیده‌اید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. به یاد ندارم

۹- آیا در دو سه سال اخیر (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر)، درباره سیلاب و آموزش آمادگی در برابر آن، برنامه‌ای را از رادیو شنیده‌اید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. به یاد ندارم

۱۰- آیا شما در حادثه سیلاب اخیر، به‌صورت نقدی یا غیرنقدی به سیل‌زده‌ها کمک کردید؟

☐۱. بله ☐۲. خیر ← سؤال ۱۳

۱۱- کمک نقدی یا غیرنقدی بود؟ ☐۱. نقدی ☐۲. غیرنقدی ☐۳. حضور در مناطق آسیب‌دیده

۱۲- از چه طریقی کمک کردید؟ ☐۱. هلال احمر ☐۲. سازمان‌های کمک‌رسانی مردمی و خیریه‌ها

☐۳. دوستان، آشنایان یا کسانی که اطمینان داشتم ☐۴. کمیته امداد امام خمینی ☐۵. مساجد و پایگاه‌های بسیج

☐۶. شخصیت‌های معروف و شناخته شده مثل بازیگران و فوتبالیست‌ها ☐۷. خودم به‌صورت داوطلب در منطقه حاضر شدم

(بروید به سؤال ۱۴)

۱۳- چرا کمک نکردید؟

☐۱. وظیفه دولت است نه مردم ☐۲. اعتماد ندارم که کمک‌ها به سیل‌زده‌ها می‌رسد ☐۳. توان کمک کردن ندارم ☐۴. جای مناسبی برای دادن کمک نبود ☐۵. احساس کردم کمک‌ها کافی است ☐۷. نمی‌دانم اولویت اول: .....
اولویت دوم: .....

۱۴-بیشتر از چه کانالی اخبار سیل اخیر را دنبال کردید؟

☐۱- رادیو و تلویزیون ☐۲- سایت‌های خبری اینترنتی ☐۳- روزنامه‌ها
☐۴- آشنایان و همکاران ☐۵- شبکه‌های اجتماعی مثل تلگرام، اینستاگرام و ...
☐۶- شبکه‌های ماهواره‌ای ☐۷- پیام‌رسان‌های داخلی ☐۸- سایر:..... ☐۹- پیگیری نکردم

۱۵-در موارد آتی، کدام یک از کانال‌های فوق را برای دریافت اخبار و اطلاعات ترجیح می دهید؟
به ترتیب نام ببرید: .....

۱۶- فکر می‌کنید هر کدام از سازمان‌هایی که نام می‌برم در سیلاب‌های اخیر چقدر وظیفه خود را خوب انجام دادند؟

۱۵-۱. سازمان هواشناسی: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۵-۲. وزارت نیرو و مدیریت سدها: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۵-۳. هلال احمر: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۵-۴. دولت: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۵-۵. ارتش: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۵-۶. سپاه: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۵-۷. صداوسیما: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۵-۸. تشکل‌های کمک‌رسانی مردمی و خیریه: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم

۱۷-به نظر شما موفق‌ترین سازمان در امدادرسانی به آسیب‌دیدگان سیل اخیر کدام سازمان بود؟ .....

۱۸-کدام سازمان ضعیف‌ترین عملکرد را در کمک‌رسانی داشت؟.....

۱۹- به نظر شما هر کدام از عوامل زیر چقدر در ایجاد سیلاب‌های اخیر نقش داشتند؟

۱۸-۱. مقدار بارش باران: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۸-۲. مدیریت سدها: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۸-۳. ایجاد خانه‌ها و اراضی کشاورزی در نزدیکی رودخانه‌ها: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۸-۴. وضعیت سیل‌بندها: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۸-۵. وضع کیفیت مدیریت: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۸-۶. ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم
۱۸-۷. لایروبی نکردن رودخانه‌ها: ☐۱. خ.کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۷. نمی‌دانم

۲۰- آیا مایل هستید در کلاس‌های آموزشی درباره حوادث طبیعی و راه‌های افزایش آمادگی در برابر آن‌ها شرکت کنید؟

☐۱. خیر ☐۲. بله

۲۱- آیا تمایل دارید به‌صورت داوطلب در عملیات امداد و نجات حوادث طبیعی شرکت کنید؟

☐۱. خیر ☐۲. بله ☐۳. نمی‌دانم

مشخصات فردی:

۲۲- جنس: ☐ ۱- مرد ☐۲- زن **۲۲- چند سال دارید؟** ..... سال

۲۳- وضعیت تاهل: ☐ ۱- متاهل ☐۲- مجرد ☐۳- بدون همسر(طلاق/ فوت)

۲۴- وضعیت فعالیت:

☐۱- دانشجو ☐۲- سرباز ☐۳- دانش‌آموز ☐۴- خانه‌دار ☐۵- بیکار ☐۶- شغل آزاد

☐۷- کارمند بخش خصوصی ☐۸- کارمند بخش دولتی ☐۹- نظامی ☐۱۰- بازنشسته ☐۱۰- سایر(لطفاً ذکر کنید):.....

۲۵- میزان تحصیلات: ☐۱- بی‌سواد ☐۲- ابتدایی ☐۳- راهنمایی ☐۴- متوسطه ☐۵- دیپلم ☐۶- کاردانی

☐۷- کارشناسی ☐۸- کارشناسی ارشد ☐۹- دکتری ☐۱۰- حوزوی

۲۶- وضعیت مسکن: ☐۱. ملکی ☐۲. استیجاری ☐ سایر (ذکر شود): .....

منطقه محل سکونت (ویژه پاسخگویان تهران): ..... **نام شهر:** .....

روز و تاریخ مصاحبه:..... **نام پرسشگر:** .....

۲-پرسشنامه اجتماعی پیمایش استانی (هفت استان خوزستان، فارس، لرستان، گلستان، مازندران، ایلام و کرمانشاه) کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه

کد پرسشنامه:

بسمه تعالی

شهروند گرامی با سلام. بعد از حوادث سیل در مناطق مختلف کشور این پرسشنامه برای بررسی نظرات کسانی که تحت تأثیر سیلاب‌های بهار ۱۳۹۸ قرار گرفته‌اند طراحی شده و از شما برای مشارکت در این مطالعه دعوت می‌شود. پاسخ های صادقانه و دقیق شما می تواند به بهتر شدن سیاست‌های پیشگیری از سیل و کمک رسانی‌ها در حوادث مشابه آینده کمک کند. از همکاری شما سپاسگزاریم.

۱- شما در پنج سال اخیر در شهر یا روستای محل زندگی‌تان (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر) کدام یک از پدیده‌ها و حوادث طبیعی زیر را تجربه کرده‌اید؟

☐۱. زلزله ☐۲. سیل ☐۳. خشکسالی ☐۴. بهمن ☐۵. طوفان ☐۶. آتش‌سوزی جنگل‌ها و مراتع ☐۷. ریزگردها ☐ ۸. هیچ کدام

اگر پاسخ هیچ‌کدام است به سؤال ۴ بروید. اولویت اول: اولویت دوم: . اولویت سوم:

۲- آیا این پدیده‌ها و حوادث بر زندگی شما اثر محسوس و قابل توجهی گذاشته بودند (تخریب، صدمه به سلامتی و ..)؟

☐۱. خیر ☐۲. بله

۴- آیا در نزدیکی محل زندگی شما رودخانه‌ای هست؟

☐۱. بله (☐۲. خیر ☐۳. نمی‌دانم) ← اگر پاسخ خیر یا نمی‌دانم است به سؤال ۷ بروید.

۵- چه رودخانه‌ای است؟ (نام ببرید:)

۶- چگونه رودخانه‌ای است؟ ☐۱. دائمی ☐۲. فصلی ☐۳. خشک است و آب ندارد

۷- آیا تا قبل از سیلاب‌های اخیر، آموزش یا هشداری درباره خطر سیلاب در منطقه‌ای که زندگی می‌کنید به شما داده شده بود؟

☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. نمی‌دانم

۸- آیا شما درباره حوادث و پدیده‌های طبیعی و روش‌های امداد و نجات، کمک به خودتان یا دیگران در هنگام بروز این حوادث آموزش دیده‌اید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. نمی‌دانم

۹- آیا در پنج سال اخیر (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر)، درباره سیلاب و آموزش آمادگی در برابر آن، برنامه‌ای را از تلویزیون دیده‌اید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. نمی‌دانم

۱۰- آیا در پنج سال اخیر (قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر)، درباره سیلاب و آموزش آمادگی در برابر آن، برنامه‌ای را از رادیو شنیده‌اید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. نمی‌دانم

۱۱- شما چقدر درباره خطرات سیلاب و کارهایی که مردم باید هنگام وقوع سیلاب انجام دهند، آگاهی داشتید؟

☐۱. خیلی کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۶. نمی‌دانم

۱۲- شما قبل از وقوع سیلاب‌های اخیر، به خطر بروز سیلاب در محل زندگی‌تان چقدر حساسیت داشتید؟

☐۱. خیلی کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خ.زیاد ☐۶. نمی‌دانم

۱۳- آیا قبل از بروز سیلاب‌های اخیر، خطر در سیلاب قرار گرفتن خانه خود را جدی می‌دانستید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. نمی‌دانم

۱۴- آیا خانه شما در برابر سیلاب بیمه بود؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. نمی‌دانم

۱۵- آیا سایر دارایی‌های شما – غیر از خانه - در برابر سیلاب بیمه بود؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر ☐۳. نمی‌دانم

۱۶- فکر می‌کنید هر کدام از مراکز زیر در سیلاب‌های اخیر چقدر وظیفه خود را خوب انجام دادند؟

ردیف	سازمان	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	نمی‌دانم
۱-۱۶	سازمان هواشناسی						
۲-۱۶	وزارت نیرو و مدیریت سدها						
۳-۱۶	هلال احمر						
۴-۱۶	وزارت بهداشت						
۵-۱۶	ارتش						
۶-۱۶	سپاه						
۷-۱۶	صدا و سیما						
۸-۱۶	کمیته امداد امام خمینی						
۹-۱۶	شهرداری						
۱۰-۱۶	سازمان‌های کمک‌رسانی مردمی (سمن)						
۱۱-۱۶	گروه‌های جهادی و بسیج						
۱۲-۱۶	مردم و خیریه‌ها						

۱۷-به نظر شما موفق‌ترین سازمان یا گروه در امدادرسانی به آسیب‌دیدگان سیل اخیر کدام سازمان/گروه بود؟
.....

۱۸-کدام سازمان/گروه ضعیف‌ترین عملکرد را در کمک‌رسانی داشت؟.....

۱۹-مهم‌ترین عاملی که در این سیلاب باعث کنترل سیلاب و کاهش خسارات شد چه بود؟.....
(در لرستان این سؤال پرسیده نشود.)

۲۰- از عملکرد هر کدام از سازمان‌هایی که نام می‌برم پس از سیلاب‌های اخیر چقدر رضایت دارید؟

ردیف	سازمان	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	نمی‌دانم
۱-۲۰	مراکز بهداشتی درمانی (بیمارستان‌ها، درمانگاه‌ها و خانه‌های بهداشت)						
۲-۲۰	بانک‌ها						
۳-۲۰	نیروی انتظامی						
۴-۲۰	آموزش و پرورش						
۵-۲۰	بنیاد مسکن						
۶-۲۰	کمیته امداد امام خمینی						
۷-۲۰	شهرداری/ بخشداری/ دهیاری						
۸-۲۰	بهزیستی						

۲۱- کدام یک از عبارات زیر درباره سیلاب‌های اخیر درست‌تر است؟

☐۱. مقدار بارش باران خیلی زیاد بود و نمی‌شد جلوی سیلاب را گرفت.

☐۲. مقدار بارش باران خیلی زیاد بود ولی می‌شد سیلاب‌ها را مدیریت کرد.

☐۳. مقدار بارش‌ها هم زیاد نبود و در نتیجه مدیریت بد این سیلاب‌ها ایجاد شد.

☐۴. در این مورد نظری ندارم.

۲۲- به نظر شما هر کدام از عوامل زیر چقدر در ایجاد سیلاب‌های اخیر و خسارات آن نقش داشتند؟

ردیف	عامل	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	نمی‌دانم
۲۲-۱	مقدار زیاد بارش باران						
۲۲-۲	مدیریت نامناسب سدها						
۲۲-۳	ایجاد خانه‌ها و مزارع در نزدیکی رودخانه‌ها						
۲۲-۴	وضعیت نامناسب سیل‌بندها						
۲۲-۵	ایجاد موانع و تغییر وضع طبیعی رودخانه‌ها						
۲۲-۶	لایروبی نکردن رودخانه‌ها						

۲۳- هر یک از دارایی‌ها شما چقدر خسارت خورده است؟

ردیف	عنوان	داشتید؟		خسارت خورده؟		چند درصد	مقدار خسارت (تومان)	قابلیت استفاده دارد؟		خسارت تاکنون جبران شده است؟		
		بله	خیر	بله	خیر			بله	خیر	خیر	تاحدودی	بله
۲۳-۱	منزل مسکونی											
۲۳-۲	مزرعه کشاورزی (زراعت) ۱- اگر داشته اید چند هکتار؟											
۲۳-۳	باغات											
۲۳-۴	دامداری ۱.تعداد گوسفند و بز:..... ۲. تعداد گاو:											
۲۳-۵	محل کسب‌وکار (مغازه و ...)											
۲۳-۶	وسایل و ابزار شغل و کسب درآمد											
۲۳-۷	خودرو شخصی											
۲۳-۸	موتور سیکلت											
۲۳-۹	فرش ماشینی											
۲۳-۱۰	لوازم آشپزخانه											
۲۳-۱۱	تلویزیون معمولی											
۲۳-۱۲	تلویزیون ال ای دی											
۲۳-۱۳	یخچال											
۲۳-۱۴	فریزر											
۲۳-۱۵	کولر											
۲۳-۱۷	ماشین لباسشویی											
۲۳-۱۸	ماشین ظرفشویی											
۲۳-۱۹	مبلمان											
۲۳-۲۰	کامپیوتر/ لپ تاپ											
۲۳-۲۱	مایکروفر											
۲۳-۲۲	تخت‌خواب											
۲۳-۲۳	فرش دست‌بافت											

۲۴- چند (هفته، روز، ساعت) قبل از این‌که سیلاب به خانه شما برسد مقامات به شما هشدار سیلاب دادند؟

۲۴-۲. هفته: ..... ۲۴-۳. روز: ..... ۲۴-۴. ساعت: ..... ۲۴-۵. ☐اصلاً هشدار ندادند.

۲۵- اولین هشدار سیلاب که داده شد، چقدر آن‌را جدی گرفتید؟

☐۱. خیلی کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خیلی زیاد ☐۶. نمی‌دانم

۲۶- چرا این‌گونه به هشدار سیلاب واکنش نشان دادید؟

بیان دلایل:

۲۷- آیا از شما خواسته شد که منزل‌تان را تخلیه کنید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر ← اگر پاسخ خیر است به سؤال ۳۱ بروید.

۲۸- امدادگران یا مقامات چقدر تلاش کردند تا شما را متقاعد کنند که محل را تخلیه کنید؟

☐۱. خیلی کم ☐۲. کم ☐۳. متوسط ☐۴. زیاد ☐۵. خیلی زیاد ☐۶. بی‌پاسخ

۲۹- آیا از همان اول که از شما خواسته شد، بدون مقاومت، منزل را تخلیه کردید؟ ☐۱. بله ← ۳۱ ☐۲. خیر

۳۰-اگر پاسخ سؤال بالا خیر است، چرا در مقابل تخلیه منزل‌تان مقاومت کردید؟

☐۱. فکر نمی‌کردم سیلاب زیاد باشد و هشدارشان را جدی نگرفتم

☐۲. می‌ترسیدم وسایل منزل از دست برود (سرقت شود و ...)

☐۳. تخلیه وسایل منزل سخت بود

☐۴. انتقال دادن احشام سخت بود

☐۵. خسارت‌های سیل‌های قبلی را هم دولت نداده بود ☐۶. سایر

۳۱- آیا آب خانه شما را گرفت؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر **اگر پاسخ مثبت است، حدودا چند سانتیمتر؟**

۳۲- آیا در ایام سیلاب، شاهد سرقت یا ناامنی برای اموال خودتان بودید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر

۳۳- آیا در ایام سیلاب، کسی از همسایگان یا آشنایان وجود داشت که مالی از او سرقت شده باشد؟

☐۱. هیچ ☐۲. خیلی کم ☐۳. کم ☐۴. متوسط ☐۵. زیاد ☐۶. خیلی زیاد ☐۷. نمی‌دانم

۳۴- آیا در ایام سیلاب، موردی از بی‌اخلاقی، تعرض به مردم یا ناامنی مشاهده کردید؟

☐۱. هیچ ☐۲. خیلی کم ☐۳. کم ☐۴. متوسط ☐۵. زیاد ☐۶. خیلی زیاد ☐۷. نمی‌دانم

۳۵- آیا شما در ایام سیلاب، در اردوگاه‌ها (کمپ‌های) موقت سیل‌زدگان هم زندگی کردید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر ← ۳۸

۳۶- چند مدت در اردوگاه زندگی کردید؟ ماه: ..... ، هفته: .....، روز: .....

۳۷- در کل، هر یک از موارد زیر در اردوگاه را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

ردیف	مورد	خ.بد	بد	متوسط	خوب	خ.خوب	نمی‌دانم
۳۷-۱	توزیع غذا بین ساکنان اردوگاه						
۳۷-۲	امکانات بهداشتی (دستشویی و حمام)						
۳۷-۳	خدمات درمانی						
۳۷-۴	کیفیت محل استقرار						
۳۷-۵	امنیت اردوگاه						
۳۷-۶	مراقبت روانی از سیل‌زدگان						
۳۷-۷	نظم اردوگاه						
۳۷-۸	برخورد امدادگران با سیل‌زدگان						
۳۷-۹	دسترسی به آب						
۳۷-۱۰	دسترسی به برق						

ردیف	مورد	خ.بد	بد	متوسط	خوب	خ.خوب	نمی‌دانم
۱۱-۳۷	رعایت احترام و عزت سیل‌زدگان						
۱۲-۳۷	کیفیت محل استقرار اردوگاه						
۱۳-۳۷	رعایت مسائل اخلاقی در اردوگاه						

۳۸- چرا به اردوگاه نرفتید؟ (← فقط از افرادی که به اردوگاه نرفته اند پرسیده شود)

۳۸-۱. ..... ۳۸-۲. .....

۳۹- حالا که مدتی از فروکش کردن سیلاب می‌گذرد، آیا در خانه خود ساکن شده‌اید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر

۴۰- شما تا چه اندازه به زندگی عادی بازگشته‌اید؟

☐۱. هیچ ☐۲. خیلی کم ☐۳. کم ☐۴. متوسط ☐۵. زیاد ☐۶. خیلی زیاد ☐۷. بی‌پاسخ

۴۱- همین حالا و چند ماه بعد از سیلاب، هر یک از مسائل زیر چقدر روی زندگی امروز شما اثر گذاشته است؟

ردیف	مورد	اصلاً/نداشتم	خ.کم	کم	متوسط	زیاد	خ.زیاد	نمی‌دانم
۱-۴۱	از دست دادن اعضای خانواده به علت سیلاب							
۲-۴۱	نداشتن/نامناسب بودن منزل برای سکونت							
۳-۴۱	نداشتن/کمبود وسایل زندگی (فرش، لوازم برقی، ...)							
۴-۴۱	خسارات وارده به مزرعه و باغات							
۵-۴۱	خسارات وارده به دام‌ها							
۶-۴۱	خسارات وارده به وسایل کسب‌وکار							
۷-۴۱	آسیب‌های روانی اعضای خانواده							
۸-۴۱	مشکلات مدرسه و آموزش فرزندان							
۹-۴۱	دسترسی ناکافی به آب							
۱۰-۴۱	دسترسی ناکافی به برق							
۱۱-۴۱	دسترسی ناکافی به امکانات بهداشتی							
۱۲-۴۱	ناکافی بودن امنیت پس از سیلاب							

۴۲- مهم‌ترین کاری که انتظار دارید دولت برای شما انجام دهد چیست؟ (فقط دو مورد اول را بنویسید)

۴۲-۱. ..... ۴۲-۲. .....

۴۳- آیا ممکن است بر اثر سیلاب تصمیم بگیرید به جای دیگری مهاجرت کنید؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر

۴۴- آیا در بین همسایگان یا آشنایان کسانی را می‌شناسید که بر اثر سیلاب مهاجرت کرده باشند؟ ☐۱. بله ☐۲. خیر

۴۵- بیشتر از چه کانالی اخبار سیل اخیر را دنبال می‌کردید؟

☐۱- رادیو و تلویزیون ☐۲- سایت‌های خبری اینترنتی ☐۳- روزنامه‌ها

☐۴- آشنایان و همکاران ☐۵- شبکه‌های اجتماعی مثل تلگرام، اینستاگرام و ...

☐۶- شبکه‌های ماهواره‌ای ☐۷- پیام‌رسان‌های داخلی ☐۸- سایر:..... ☐۹- پیگیری نکردم

۴۶-در موارد آتی، کدام یک از موارد فوق را برای دریافت اخبار و اطلاعات ترجیح می‌دهید؟

به ترتیب نام ببرید: .....

۴۷-بطور کلی، تا چه اندازه فکر می‌کنید کمک و امداد رسانی به شما و سایر سیل‌زدگان در منطقه منصفانه، عادلانه و بدون تبعیض بوده است؟

☐۱. هیچ ☐۲. خیلی کم ☐۳. کم ☐۴. متوسط ☐۵. زیاد ☐۶. خیلی زیاد ☐۷. بی‌پاسخ

مشخصات فردی

۴۸- جنس: ☐ ۱- مرد ☐۲- زن **۴۹- چند سال دارید؟** ..... سال

۵۰- وضعیت تاهل: ☐ ۱- متاهل ☐۲- مجرد ☐۳- بدون همسر (طلاق/ فوت)

۵۱- نسبت پاسخ‌گو با خانوار: ☐ ۱- سرپرست خانوار ☐۲- همسر سرپرست ☐۳- فرزند خانوار

۵۲- وضعیت فعالیت:

☐۱- دانشجو ☐۲- سرباز ☐۳- دانش‌آموز ☐۴- خانه‌دار ☐۵- بیکار ☐۶- کشاورز ☐۷- دامدار
☐۸- کارگر ☐۹- ماهیگیر
☐۱۰- کارمند بخش خصوصی ☐۱۱- کارمند بخش دولتی ☐۱۲- نظامی ☐۱۳- بازنشسته ☐۱۴- سایر(لطفاً ذکر کنید):.....

۵۳- میزان تحصیلات: ☐۱- بی‌سواد ☐۲- ابتدایی ☐۳- راهنمایی ☐۴- متوسطه ☐۵- دیپلم ☐۶- کاردانی
☐۷- کارشناسی ☐۸- کارشناسی ارشد ☐۹- دکتری ☐۱۰- حوزوی

۵۴- وضعیت مسکن: ☐۱. ملکی ☐۲. رهنی یا استیجاری ☐ سایر (ذکر شود): ..... **۵۴-۱. متراژ زیر بنا:**.....

۵۵- تعداد اعضای خانوار: ..... نفر

۵۵-۱. قومیت: ☐۱. فارس ☐ ۲.عرب ☐ ۳.لر ☐ ۴.ترکمن ☐ ۵.آذری ☐ ۶.مازندرانی/ گیلکی ☐ ۷.کرد ☐ ۸.سایر .....

۵۶- منبع اصلی درآمد خانوار (بیش از یک مورد را هم می‌توانید علامت بزنید):

☐ ۱. کشاورزی ☐۲. دامپروری ☐ ۳. پرورش آبزیان ☐ ۴. خرید و فروش ☐۵. کارگری (روزمزدی) ☐ ۶. کارمندی
☐ ۷. کسب و کار خدمات ☐ ۸. کارگری کارخانه/کارگاه ☐ ۹. سایر:
.....

اطلاعات مصاحبه و پرسشگر	
۱- نام شهرستان:	۲- نام شهر/ روستا:
۳- شماره خوشه:	۴- شماره خانوار:
۵- روز و تاریخ مصاحبه:	۶- نام پرسشگر:
اطلاعات تماس پاسخ دهنده	
۵- نام و نام خانوادگی:	۶- آدرس:
۷- شماره تلفن ثابت:	۸- شماره تلفن همراه:

۳-پرسشنامه روانشناسی (کودکان و نوجوانان) پیمایش استانی (سه استان خوزستان، گلستان و لرستان) کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه

پرسشنامه کودکان و نوجوانان

کد پرسشنامه:

پاسخ‌دهنده‌ی گرامی، با سلام

پژوهش حاضر به منظور شناسایی وضعیت سلامت روان سیل‌زدگان توسط کمیته اجتماعی، فرهنگی و رسانه‌ی هیأت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها انجام می‌شود. نتایج این مطالعه برای برنامه‌ریزی در جهت بهبود سلامت روان و پیشگیری و درمان بیماری های روان‌پزشکی توسط مسئولان مورد استفاده قرار خواهد گرفت. خواهشمند است، با اختصاص حدود ۳۰ دقیقه از وقت ارزشمند خود و ارائه پاسخ‌های دقیق، ما را در انجام این پژوهش یاری فرمایید. لازم به ذکر است که انتخاب شما کاملاً به‌طور اتفاقی بوده است و اطلاعات شخصی شما نزد ما محفوظ باقی خواهند ماند. همچنین نتایج مطالعه به‌صورت جمعی و بدون ذکر مشخصات قابل شناسایی منتشر خواهد شد.

پیشاپیش از همکاری شما سپاس‌گزاریم

مشخصات فردی

۱- جنسیت: ☐ پسر۱ ☐دختر۲ **۲- سال تولد:**

۳- آیا دانش‌آموز هستید؟ ☐ بلی۱ ☐ خیر۲

اگر بله: ۳-۱. مقطع تحصیلی: ۳-۲. پایه تحصیلی:

۴- فرزند چندم از فرزندان خانواده هستید؟

۵- با چه کسی یا کسانی زندگی می‌کنید؟ ☐ پدر و مادر۱ ☐ فقط پدر۲ ☐فقط مادر۳

☐فقط پدربزرگ یا مادر بزرگو یا هر دو ۴ سایر:

پرسشنامه کیفیت زندگی مرتبط با سلامت (کید اسکرین ۲۷) (KIDSCREEN-27)

پاسخگوی گرامی، در پرسشنامه حاضر، از شما در باره حال و احوال و احساساتتان در **هفته گذشته** سؤال می‌پرسیم، لطفاً هر سؤال را به‌دقت بخوانید و بر اساس اولین پاسخی که به فکرتان می‌رسد، گزینه‌ی مناسب را انتخاب کنید.

توجه داشته باشید که‌این یک امتحان نیست، بنابراین هیچ پاسخ غلطی وجود ندارد. مهم‌این است که به همه سوالات پاسخ دهید. اطلاعات این پرسشنامه فقط استفاده‌ی پژوهشی خواهد شد.

آیا شما دارای مشکل پزشکی، بیماری یا معلولیت طولانی مدت هستید؟		بله ☐		خیر ☐		
در صورت پاسخ بله، مشکل خود را نام ببرید:						
۱	به‌طور کلی وضعیت سلامت تان چطور است؟	عالی (۵)	خیلی خوب(۴)	خوب(۳)	متوسط(۲)	ضعیف(۱)
در طی هفته گذشته....						
۲	آیا احساس خوب و سرحالی داشتید ؟	اصلاً (۱)	تا حدی(۲)	متوسط(۳)	خیلی(۴)	بی‌نهایت(۵)
۳	آیا فعالیت جسمی‌داشتید (مثل دویدن، به کوه رفتن، دوچرخه سواری)؟	اصلاً(۱)	تا حدی(۲)	متوسط(۳)	خیلی(۴)	بی‌نهایت(۵)
۴	آیا می‌توانستید خوب بدوید؟	اصلاً(۱)	تا حدی(۲)	متوسط(۳)	خیلی(۴)	بی‌نهایت(۵)
در طی هفته گذشته....						
۵	آیا احساس می‌کردید که پرانرژی هستید؟	اصلاً(۱)	تا حدی(۲)	متوسط(۳)	خیلی(۴)	بی‌نهایت(۵)
در طی هفته گذشته....						
۶	آیا زندگی شما لذت بخش بوده است؟	اصلاً(۱)	تا حدی(۲)	متوسط(۳)	خیلی(۴)	بی‌نهایت(۵)
در طی هفته گذشته....						
۷	آیا شما از حال و حوصله خوبی برخوردار بودید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۸	آیا شما تفریحی داشتید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۹	آیا احساس غمگینی داشتید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۱۰	آیا آنقدر احساس بدی داشتید که نمی‌خواستید هیچ کاری انجام دهید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۱۱	آیا احساس تنهایی می‌کردید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۱۲	آیا از آنچه که انجام می‌دادید خوشحال بودید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۱۳	آیا وقت کافی برای خودتان داشتید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)

۱۴	آیا می‌توانستید کارهایی را که مایل بودید در وقت فراغتتان انجام دهید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۱۵	آیا والدینتان وقت کافی برای شما می‌گذاشتند؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۱۶	آیا والدینتان رفتار منصفانه و مناسبی با شما داشتند؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۱۷	آیا می‌توانستید هر وقت که می‌خواستید با والدینتان صحبت کنید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۱۸	آیا پول کافی برای انجام دادن کارهایی شبیه کارهای دوستانتان داشتید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۱۹	آیا شما پول کافی برای مخارج خود داشتید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۲۰	آیا وقتی را با دوستانتان گذراندید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۲۱	آیا با دوستانتان تفریح کردید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۲۲	آیا شما و دوستانتان به یکدیگر کمک کردید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۲۳	آیا می‌توانستید به دوستانتان اعتماد و تکیه کنید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
بعد از سیل ...						
۲۴	آیا در مدرسه شاد بودید؟	اصلاً(۱)	تا حدی(۲)	متوسط(۳)	خیلی(۴)	بی‌نهایت(۵)
۲۵	آیا در مدرسه وضعیت درسی خوبی داشتید؟	اصلاً(۱)	تا حدی(۲)	متوسط(۳)	خیلی(۴)	بی‌نهایت(۵)
بعد از سیل ...						
۲۶	آیا می‌توانستید در کلاس حواستان را جمع کنید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)
۲۷	آیا با معلم‌هایتان خوب سر کردید؟	هیچگاه(۱)	تقریباًهیچگاه(۲)	گاهی‌اوقات(۳)	تتقریباًهمیشه(۴)	همیشه(۵)

مقیاس علامت اختلال استرس پس از سانحه کودک (CPSS)

- قسمت اول: لیستی از مشکلاتی که معمولاً کودکان و نوجوانان پس از یک حادثه ناگوار تجربه می‌کنند، در زیر آمده است، هر کدام را به‌دقت گوش دهید و بهترین گزینه‌ای را که توصیف کننده‌ی ناراحتی شما در دو هفته گذشته است را انتخاب کنید. لطفاً با در نظرگرفتن وضعیت خودتان در **۲ هفته اخیر**، به سؤالات زیر پاسخ دهید.

-در رابطه با سیل اخیر چه اتفاقی بیشترین ناراحتی را برای شما به وجود آورده است ؟

- چه مدت زمانی از آن اتفاق گذشته است؟

۱-آیا در طول دو هفته اخیر، بدون‌اینکه بخواهید، افکار یا تصورات ناراحت کننده در رابطه با حادثه سیل اخیری که برایتان اتفاق افتاده به ذهنتان خطور کرده است؟	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۲- آیا در طول دو هفته اخیر، کابوس یا خواب‌های بد در رابطه با حادثه سیل اخیر داشته‌اید؟	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۳- آیا در طول دو هفته اخیر، حادثه سیل اخیر مجددا در ذهنتان زنده شده است، به‌طوری که آن طور رفتار کنید یا احساس کنید که حادثه در حال تکرار است؟ (شنیدن چیزی یا دیدن تصویری در مورد حادثه و احساس‌اینکه دوباره دارد رخ می‌دهد)	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۴- آیا در طول دو هفته اخیر، هنگامی‌که حادثه سیل اخیر را به خاطر می‌آوردید، هیجانی می‌شدید؟ (مثلا بترسید، خشمگین شوید، غمگین شوید یا ...)	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۵- آیا در طول دو هفته اخیر، هنگامی‌که حادثه سیل اخیر را به خاطر می‌آوردید، واکنش‌های بدنی از خود نشان می‌دادید؟ (مثلا در حالی که عرق کرده‌اید از خواب بپرید، قلب شما تند تند بزند)	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۶- آیا در طول دو هفته اخیر، سعی کرده‌اید که در مورد حادثه سیل اخیر فکر نکنید، حرف نزنید یا از احساسات مرتبط با آن خودداری کنید؟	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۷- آیا در طول دو هفته اخیر، تلاش نموده‌اید که از فعالیت‌ها، افراد یا محل‌هایی که حادثه سیل اخیر را به یاد شما می‌آورد، اجتناب کنید؟	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۸- آیا در طول دو هفته اخیر، هنوز بخش‌های مهمی‌از حادثه سیل اخیر وجود داشت که نمی‌توانستید به یادآورید؟	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۹- آیا در طول دو هفته اخیر، متوجه شده‌اید که به چیزهایی که از آن‌ها لذت می‌برده‌اید، بی علاقه شده‌اید؟	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۱۰ آیا در طول دو هفته اخیر، احساس بریدن یا دوری از افراد اطراف خود داشته‌اید؟	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۱۱- آیادر طول دو هفته اخیر، از نظر عاطفی احساس کرختی کرده‌اید؟ (مثلاً احساس غمگینی کنید ولی نتوانید گریه کنید، یا نتوانید احساس خوشحالی کنید)	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۱۲- آیا در طول دو هفته اخیر، احساس کرده‌اید که به‌خاطر سیل به وقوع پیوسته، هرگونه طرح و نقشه برای آینده زندگی‌تان از بین رفته است یا امید به آینده ندارید؟ (مثلاً شغلی نخواهید داشت، امکان ازدواج و فرزنددار شدن از بین رفته است)	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۱۳- آیا در طول دو هفته اخیر، مشکلاتی در رابطه با به خواب رفتن یا تداوم خواب	اصلاً یا فقط	یک بار در هفته یا	۲ تا ۴ بار در هفته،	۵ بار یا بیشتر در

داشته‌اید؟	یک مرتبه (۱)	کمتر، هر از چند گاهی (۲)	نیمی‌از اوقات (۳)	هفته، تقریباً همیشه (۴)
۱۴- آیا در طول دو هفته اخیر، زودرنج یا به‌شدت خشمگین شده‌اید؟	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۱۵- آیا در طول دو هفته اخیر، تمرکز کردن برایتان مشکل شده است؟ (مثلاً در هنگام تماشای تلویزیون داستان فیلم را فراموش کنید، در به یاد آوردن آنچه خوانده‌اید مشکل داشته باشید، در کلاس حواستان پرت شود)	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۱۶- آیا در طول دو هفته اخیر، بیش از حد مراقب و گوش به زنگ شده‌اید؟ (مثلاً چک کنید و ببینید اطراف شما چه کسی یا چه چیزی وجود دارد)	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)
۱۷- آیا در طول دو هفته اخیر، از جا پریده‌اید؟ یا به راحتی وحشت زده شده‌اید؟ (مثلاً هنگامی‌که کسی پشت سر شما راه برود)	اصلاً یا فقط یک مرتبه (۱)	یک بار در هفته یا کمتر، هر از چند گاهی (۲)	۲ تا ۴ بار در هفته، نیمی‌از اوقات (۳)	۵ بار یا بیشتر در هفته، تقریباً همیشه (۴)

- قسمت دوم: مشخص کنید، مشکلاتی که در قسمت قبل تعیین کرده‌اید، بر کدام یک از بخش‌های زندگی شما در دو هفته گذشته تاثیرگذار بوده است؟

۱۸- انجام تکالیف مذهبی: بله ☐ خیر ☐ ۱۹- فعالیت‌های روزمره و وظایف خانه: بله ☐ خیر ☐

۲۰- روابط با دوستان: بله ☐ خیر ☐ ۲۱- بازی و فعالیت‌های سرگرم کننده: بله ☐ خیر ☐

۲۲- درس و مدرسه: بله ☐ خیر ☐ ۲۳- روابط با خانواده: بله ☐ خیر ☐

۲۴- احساس خوشبختی در زندگی: بله ☐ خیر ☐

اطلاعات مصاحبه و پرسشگر	
۱- نام شهرستان:	۲- نام شهر/ روستا:
۳- شماره خوشه:	۴- شماره خانوار:
۵- روز و تاریخ مصاحبه:	۶- نام پرسشگر:
اطلاعات تماس پاسخ دهنده	
۵- نام و نام خانوادگی:	۶- آدرس:
۷- شماره تلفن ثابت:	۸- شماره تلفن همراه:

۴-پرسشنامه روانشناسی (بزرگ‌سالان) پیمایش استانی (سه استان خوزستان، گلستان و لرستان)

کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه

پرسشنامه بزرگ‌سالان

کد پرسشنامه:

شهروند گرامی، با سلام و احترام

پژوهش حاضر به منظور شناسایی وضعیت سلامت روان سیل‌زدگان توسط کمیته اجتماعی، فرهنگی و رسانه‌ی هیأت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها انجام می‌شود. نتایج این مطالعه برای برنامه‌ریزی در جهت ارتقای سلامت روان و پیشگیری و درمان بیماری های روان‌پزشکی توسط مسئولان مورد استفاده قرار خواهد گرفت. خواهشمند است، با اختصاص حدود ۳۰ دقیقه از وقت ارزشمند خود و ارائه پاسخ‌های دقیق، ما را در انجام این پژوهش یاری فرمایید. لازم به ذکر است که انتخاب شما کاملاً به‌طور تصادفی بوده است و اطلاعات شخصی شما نزد محققان محرمانه باقی خواهند ماند. همچنین نتایج مطالعه به‌صورت جمعی و بدون ذکر مشخصات قابل شناسایی منتشر خواهد شد.

پیشاپیش از همکاری شما سپاس‌گزاریم

مشخصات پاسخ دهنده (که در زمان رخداد سیل در خانوار حضور داشته است)
۱- جنسیت: ☐ مرد۱ ☐ زن۲ ۲- سال تولد: .....۱۳ ۳- محل تولد: .....
۴- تعداد سال‌های تحصیل (بدون احتساب سال‌های مردودی) : .....
۵- آخرین مدرک تحصیلی دریافت شده: ☐ بی‌سواد۱ ☐ ابتدایی۲ ☐ راهنمایی۳ ☐ متوسطه۴ ☐ دیپلم۵ ☐ فوق‌دیپلم۶ ☐ لیسانس۷ ☐ فوق‌لیسانس۸ ☐ دکتری۹ ☐ حوزوی۱۰
۶- وضعیت تأهل: ☐ متأهل۱ ☐ مجرد (ازدواج‌نکرده)۲ ☐ همسرفوت شده/ طلاق۳
۷- وضعیت اشتغال (شش ماه اخیر): ☐ شاغل۱ ☐ دارای درآمد بدون کار۲ ☐ دانشجو/ دانش آموز۳ ☐ بازنشسته۴ ☐ خانه دار۵ ☐ بیکار۶ (در صورت اشتغال، عنوان دقیق شغل: .....)
بهره‌مندی از خدمات سلامت روان
۸- آیا بعد از رخداد سیل، کارکنان بهداشتی، هلال احمر یا بهزیستی، برای ارائه خدمات سلامت روان به شما مراجعه کرده‌اند؟ ☐ بله۱ ☐ خیر۲ - اگر بله چند روز بعد از رخداد سیل؟ .....
۹- کدامیک از گروه‌های زیر برای ارائه خدمات سلامت روان به شما مراجعه کردند؟ ☐ کارکنان مراکز بهداشتی۱ ☐ کارکنان هلال احمر۲ ☐ کارکنان بهزیستی۳ ☐ سایر .....
۱۰- تا چه حد از خدمات مربوط به سلامت روان که بعد از رخداد سیل به شما ارائه شد، رضایت داشتید؟ ☐ خیلی زیاد۱ ☐ زیاد۲ ☐ متوسط۳ ☐ کم۴ ☐ خیلی کم۵
۱۱- آیا بعد از رخداد سیل به دلیل مشکلات اعصاب و روان (مانند اضطراب، افسردگی، اعتیاد و امثال اینها) احساس نیاز به دریافت خدمات درمانی یا مشاوره (مثلا از طریق مراجعه به روانپزشک یا روانشناس) داشته اید؟ ☐ بله۱ ☐ خیر۲ - در صورتی که پاسخ به این سؤال خیر است به **سؤال ۱۴** پاسخ دهید.
۱۲- آیا بعد از رخداد سیل به دلیل مشکلات اعصاب و روان (مانند اضطراب، افسردگی، اعتیاد و امثال اینها) برای دریافت خدمات درمانی یا مشاوره مراجعه (مثلا به روانپزشک یا روانشناس) کرده اید؟ ☐ بله۱ ☐ خیر۲
۱۳- اگر به دلیل مشکلات اعصاب و روان از خدمات استفاده کردید، تا چه حد از خدمات دریافت شده رضایت داشتید؟ ☐ خیلی زیاد۱ ☐ زیاد۲ ☐ متوسط۳ ☐ کم۴ ☐ خیلی کم۵
۱۴- آیا قبل از سیل اخیر سابقه مشکلات اعصاب و روان (با تشخیص پزشک) داشته اید؟ ☐ بله۱ ☐ خیر۲ اگر بله، نوع بیماری:.....

دسترسی به خدمات سلامت
۱۵- آیا بعد از رخداد سیل، کارکنان بهداشتی، هلال احمر یا بهزیستی، برای ارائه خدمات بهداشتی-درمانی به شما مراجعه کرده‌اند؟ ☐ بله۱ ☐ خیر۲ - اگر بله چند روز بعد از رخداد سیل؟ .....
۱۶- کدامیک از گروه‌های زیر برای ارائه خدمات بهداشتی-درمانی به شما مراجعه کردند؟ ☐ کارکنان مراکز بهداشتی۱ ☐ کارکنان هلال احمر۲ ☐ کارکنان بهزیستی۳ ☐ نیروهای نظامی۴
۱۷- آیا بلافاصله پس از سیل به آب بهداشتی دسترسی داشتید؟ ☐ بله۱ ☐ خیر۲ -اگر خیر پس از چه زمانی دسترسی داشتید؟.....
۱۸- آیا بلافاصله پس از سیل به تغذیه بهداشتی دسترسی داشتید؟ ☐ بله۱ ☐ خیر۲ -اگر خیر پس از چه زمانی دسترسی داشتید؟.....
۱۹- به‌طور کلی دسترسی شما به خدمات بهداشتی-درمانی بعد از سیل اخیر چگونه بود؟ ☐ محدودیتی نداشتم۱ ☐ دسترسی محدود۲ -دسترسی محدود به چه دلیلی بوده است؟ .....
۲۰- آیا بعد از رخداد سیل به دلیل مشکلات و بیماری‌های جسمانی احساس نیاز به دریافت مراقبت‌های بهداشتی- درمانی داشته اید؟ ☐ بله۱ ☐ خیر۲ - درصورتی که پاسخ به این سؤال خیر است، به **سؤال ۲۳** پاسخ دهید.
۲۱- آیا بعد از رخداد سیل به دلیل مشکلات و بیماری‌های جسمانی برای دریافت مراقبت‌های بهداشتی- درمانی (مثلا به پزشک، پرستار، بهورز و...) مراجعه کرده‌اید؟ ☐ بله۱ ☐ خیر۲
۲۲- تا چه حد از خدمات و مراقبتهای بهداشتی-درمانی که بعد از رخداد سیل به شما ارائه شد، رضایت داشتید؟ ☐ خیلی زیاد۱ ☐ زیاد۲ ☐ متوسط۳ ☐ کم۴ ☐ خیلی کم۵
۲۳- آیا هیچیک از اعضای خانوار شما بعد از سیل اخیر دچار بیماری‌ها یا عواقب زیر شدند؟ - بیماری اسهالی ☐ بله۱ ☐ خیر۲ اگر بله، چند نفر: - سرفه، عفونت تنفسی ☐ بله۱ ☐ خیر۲ اگر بله، چند نفر: - سرخک ☐ بله۱ ☐ خیر۲ اگر بله، چند نفر: - غرق شدگی ☐ بله۱ ☐ خیر۲ اگر بله، چند نفر: - برق گرفتگی ☐ بله۱ ☐ خیر۲ اگر بله، چند نفر: -حیوان گزیدگی (مار گزیدگی، عقرب گزیدگی و...) ☐ بله۱ ☐ خیر۲ اگر بله، چند نفر: - سایر بیماری ها، نام ببرید:

پرسشنامه سلامت بیمار (PHQ-9)

در طی **دو هفته گذشته**، هر یک از مشکلات زیر چه‌قدر شما را آزار داده است؟

۱- علاقه یا اشتیاق کم در انجام کارها	اصلاً	چند روز	بیش از نیمی از روزها	تقریباً هرروز
۲- احساس ناراحتی، افسردگی، ناامیدی	اصلاً	چند روز	بیش از نیمی از روزها	تقریباً هرروز
۳- اختلال در به خواب رفتن یا در خواب ماندن، خواب بیش‌ازحد	اصلاً	چند روز	بیش از نیمی از روزها	تقریباً هرروز
۴- احساس خستگی یا کمبود انرژی	اصلاً	چند روز	بیش از نیمی از روزها	تقریباً هرروز
۵- کمبود اشتها یا پرخوری	اصلاً	چند روز	بیش از نیمی از روزها	تقریباً هرروز
۶- احساس بد نسبت به خود یا احساس شکست‌خوردگی یا ایجاد ناراحتی برای خود یا خانواده	اصلاً	چند روز	بیش از نیمی از روزها	تقریباً هرروز
۷- مشکل در تمرکز روی کارها، مانند خواندن روزنامه یا مشاهده تلویزیون	اصلاً	چند روز	بیش از نیمی از روزها	تقریباً هرروز
۸- صحبت یا حرکت بسیار آهسته به‌طوری که افراد دیگر متوجه آن شده‌اند. یا برعکس، بی‌قراری و ناآرامی، به‌طوری که بسیار بیش از معمول تحرک داشته باشید.	اصلاً	چند روز	بیش از نیمی از روزها	تقریباً هرروز
۹- احساس این‌که بهتر است بمیرید یا به طریقی به خود آسیب برسانید.	اصلاً	چند روز	بیش از نیمی از روزها	تقریباً هرروز

۱۰- مواردی که در سؤالات بالا مشخص کردید، تا چه حدی در انجام کارهای روزمره، وظایف خانه و روابط شما با دیگران مشکل ایجاد کرده‌اند؟

☐ اصلا۱ ☐ تاحدی۲ ☐ زیاد۳ ☐ خیلی زیاد۴

پرسشنامه سلامت عمومی (GHQ-28)

می‌خواهیم درباره کسالت و ناراحتی‌های پزشکی و این‌که سلامت عمومی شما در **طی یک‌ماه گذشته** تا به امروز چگونه بوده است اطلاعاتی به‌دست آوریم. لطفاً در تمامی‌سؤالات زیر پاسخی را که فکر می‌کنید با وضع شما بیشتر مطابقت دارد مشخص کنید. به‌خاطر داشته باشید که ما می‌خواهیم درباره ناراحتی‌های اخیر شما اطلاعاتی به‌دست آوریم، نه مشکلات و ناراحتی‌هایی که در گذشته داشته‌اید. سعی کنید به تمامی‌سؤالات پاسخ دهید. با تشکر از همکاری شما

۱- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز کاملاً احساس کرده‌اید که خوب و سالم هستید؟	بیشتر از حد معمول ۱	در حد معمول ۲	کمتر از حد معمول ۳	خیلی کمتر از حد معمول ۴
۲ - آیا از یک ماه گذشته تا به امروز احساس کرده‌اید که به داروهای تقویتی نیاز دارید؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۳- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز احساس ضعف و سستی کرده‌اید؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۴- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز احساس کرده‌اید که بیمار هستید؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۵ – آیا از یک ماه گذشته تا به امروز سردرد داشته‌اید؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۶- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز احساس کرده‌اید که انگار سرتان را محکم با چیزی مثل دستمال بسته‌اند یا اینکه فشاری به سرتان وارد می‌شود؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۷- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز احساس کرده‌اید که بعضی وقت‌ها بدنتان داغ و یا سرد می‌شود؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۸- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز اتفاق افتاده که بر اثر نگرانی دچار بی‌خوابی شده باشید؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۹- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز شب‌ها وسط خواب بیدار می‌شوید؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۱۰- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز احساس کرده‌اید که دائماً تحت فشار هستید؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۱۱- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز عصبانی و بدخلق شده‌اید؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۱۲- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز بدون هیچ دلیل قانع‌کننده‌ای هراسان و یا وحشت‌زده شده‌اید؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۱۳- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز متوجه شده‌اید که انجام هر کاری از توانائی شما خارج است؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۱۴- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز احساس کرده‌اید که در تمامی مدت عصبی هستید و دل‌شوره دارید؟	اصلاً ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۱۵- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز توانسته‌اید خودتان را مشغول و سرگرم نگه دارید؟	بیشتر از حد معمول ۱	در حد معمول ۲	کمتر از حد معمول ۳	خیلی کمتر از حد معمول ۴
۱۶- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز برای انجام کارها بیش از گذشته وقت صرف کرده‌اید؟	کمتر از حد معمول ۱	در حد معمول ۲	بیشتر از حد معمول ۳	خیلی بیشتر از حد معمول ۴
۱۷- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز به‌طور کلی احساس کرده‌اید که کارها را به‌خوبی انجام می‌دهید؟	بهتر از حد معمول ۱	در حد معمول ۲	کمتر از حد معمول ۳	خیلی کمتر از حد معمول ۴
۱۸- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز از نحوه انجام کارهایتان احساس رضایت می‌کنید؟	بیشتر از حد معمول ۱	در حد معمول ۲	کمتر از حد معمول ۳	خیلی کمتر از حد معمول ۴
۱۹- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز احساس کرده‌اید که نقش مفیدی در انجام کارها به عهده دارید؟	بیشتر از حد معمول ۱	در حد معمول ۲	کمتر از حد معمول ۳	خیلی کمتر از حد معمول ۴

۲۰- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز توانائی تصمیم‌گیری درباره مسائل را داشته‌اید؟	بیشتر از حد معمول۱	در حد معمول۲	کمتر از حد معمول۳	خیلی کمتر از حد معمول۴
۲۱- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز قادر بوده‌اید از فعالیت‌های روزمره زندگی لذت ببرید؟	بیشتر از حد معمول۱	در حد معمول۲	کمتر از حد معمول۳	خیلی کمتر از حد معمول۴
۲۲- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز فکر کرده‌اید که شخص بی‌ارزشی هستید؟	اصلاً۱	در حد معمول۲	بیشتر از حد معمول۳	خیلی بیشتر از حد معمول۴
۲۳- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز احساس کرده‌اید که زندگی کاملاً ناامیدکننده است؟	اصلاً۱	در حد معمول۲	بیشتر از حد معمول۳	خیلی بیشتر از حد معمول۴
۲۴- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز احساس کرده‌اید که زندگی ارزش زنده‌بودن را ندارد؟	اصلاً۱	در حد معمول۲	بیشتر از حد معمول۳	خیلی بیشتر از حد معمول۴
۲۵- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز به این مسئله فکر کرده‌اید که ممکن است دست به خودکشی بزنید؟	اصلاً۱	فکر نمی‌کنم۲	به ذهنم خطور کرده۳	قطعاً بله۴
۲۶- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز احساس کرده‌اید که چون اعصابتان خراب است نمی‌توانید کاری انجام دهید؟	اصلاً۱	در حد معمول۲	بیشتر از حد معمول۳	خیلی بیشتر از حد معمول۴
۲۷- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز به این نتیجه رسیده‌اید که ای‌کاش مرده بودید و کلاً از شر زندگی خلاص می‌شدید؟	اصلاً۱	در حد معمول۲	بیشتر از حد معمول۳	خیلی بیشتر از حد معمول۴
۲۸- آیا از یک ماه گذشته تا به امروز این فکر به ذهنتان رسیده است که بخواهید به زندگی‌تان خاتمه دهید؟	اصلاً۱	فکر نمی‌کنم۲	به ذهنم خطور کرده۳	قطعاً بله۴

مقیاس تجدیدنظریافته تأثیر حوادث (IES-R)

فهرستی از مشکلاتی که گاهی اوقات بعد از اتفاقات پر تنش زندگی به سراغ افراد می‌آید، در زیر آمده است.

لطفاً هر مورد را به‌دقت گوش دهید و مشخص کنید با توجه به اتفاق سیل اخیر تا چه اندازه باعث نگرانی شما در طول **یک هفته اخیر** شده است:

۱- هر خاطره‌ای احساساتی از آن حادثه را برایم زنده می‌کند.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۲- در به خواب رفتن دچار مشکل شدم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۳- چیزهای دیگری باعث می‌شود به آن حادثه فکر کنم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۴- احساس می‌کنم که عصبانی و خشمگین هستم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۵- هرگاه به یادش می‌افتم یا درباره‌اش فکر می‌کنم، سعی می‌کنم عصبانی نشوم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۶- بدون قصد قبلی و ناخواسته به آن فکر می‌کنم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۷- احساس می‌کنم انگار آن اتفاق نیافتاده و یا واقعیت ندارد.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۸- از چیزهای که مرا به یاد آن می‌اندازد دوری می‌کنم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۹- سعی می‌کنم از تصاویر مزاحمی که به‌سرعت به ذهنم می‌آید دوری کنم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۱۰- عصبی شده‌ام و به‌سادگی و ناگهانی وحشت‌زده از جا می‌پرم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۱۱- سعی می‌کنم که درباره‌اش فکر نکنم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۱۲- متوجه شدم که هنوز احساسات زیادی درباره آن اتفاق دارم، اما به آن توجهی نمی‌کنم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۱۳- نسبت به آن اتفاق احساس کرختی و بی‌حسی دارم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۱۴- احساس و عمل من طوری است که انگار به زمان آن اتفاق برگشته‌ام.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۱۵- در تداوم خواب دچار مشکل هستم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۱۶- دوره‌هایی از احساس قوی نسبت به آن دارم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۱۷- سعی می‌کنم آن را از حافظه‌ام پاک کنم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۱۸- مشکل تمرکز دارم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۱۹- خاطره‌های آن حادثه موجب نشانه‌های جسمی در من شده است؛ مثل عرق‌کردن، به‌زحمت نفس‌کشیدن، تهوع و تپش قلب.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۲۰- راجع به آن اتفاق رؤیاهایی می‌بینم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۲۱- احساس می‌کنم گوش‌به‌زنگ شده‌ام.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵
۲۲- سعی می‌کنم درباره‌اش صحبت نکنم.	هیچ‌وقت۱	خیلی کم۲	متوسط۳	زیاد۴	خیلی زیاد۵

اطلاعات مصاحبه و پرسشگر	
۱- نام شهرستان:	۲- نام شهر/ روستا:
۳- شماره خوشه:	۴- شماره خانوار:
۵- روز و تاریخ مصاحبه:	۶- نام پرسشگر:
اطلاعات تماس پاسخ دهنده	
۵- نام و نام خانوادگی:	۶- آدرس:
۷- شماره تلفن ثابت:	۸- شماره تلفن همراه:

جمهوری اسلامی ایران

Final Report

Social, Cultural and Media Working Group

February 2020