



The role of social capital in crisis management ;Case study of floods in Lorestan province in 2019

Hadi khaniki¹ | Anousheh Mir Majlesi²

1. Professor of all communications at Allameh Tabatabai University. Tehran, Iran. Email: Hadikhaniki@gmail.com

2. Corresponding Author senior, M.S communication expert of Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran.

Email: Anoushehmirmajlesi@gmail.com

Article Info

ABSTRACT

Article type:

Research Article

Article history :

Received: 25 - 1 - 2021

Received in revised form:

5 - 5 - 2024

Accepted: 25 - 5 - 2024

Published online:

25 - 5 - 2024

Keywords :

Social Capital, Crisis Management, Participation , Trust, Flood.

The purpose of this study is to investigate the role of social capital components in crisis and their impact on the quality of crisis management. The research method was qualitative using interviews (focus groups). To achieve the goals, five focus groups were formed based on the characteristics of flooded individuals (gender, age, place of residence ,occupation and vulnerability) and interviews were conducted using a qualitative method based on a less structured and then centralized (funnel) approach. The study case study is the flood crisis of 2019 in Lorestan province and the study population of flood victims in this province. The findings of this study show that the situation of social capital before the flood was not as favorable as the economic situation and there were several livelihood problems. With the crisis, factors such as distrust, weak social participation, weak social ties ,low volunteerism, lack of attention to media capacity in crisis by relief agencies and lack of effective and efficient decision-making weakened social capital and had a negative impact on the quality of crisis management. In this research, crisis management considered with a critical approach in which the crisis considered an opportunity for development. According to the research findings, the status of the trust component is more unfavorable than other components, which has tangible and intangible effects on the effectiveness of crisis management.

Cite this article : Khaniki, H & Mir Majlesi, A. (2024) The role of social capital in crisis management ;Case study of floods in Lorestan province in 2019 *Journal of Social Problems of Iran* ,14 (2), 219-236 .



© The Author(s).

Publisher: University of Tehran Press.

نقش سرمایه اجتماعی در مدیریت بحران؛ مطالعه موردی سیل استان لرستان در سال ۱۳۹۸^۱

هادی خانیکی^۱ | انوشه میرمجلسی^۲ ✉

۱. استاد تمام ارتباطات دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران؛ رایانامه: Hadikhaniki@gmail.com
۲. نویسنده مسئول؛ کارشناس ارشد ارتباطات دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران، رایانامه: Anoushehmirajlesi@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	هدف این پژوهش بررسی نقش مولفه‌های سرمایه اجتماعی در بحران و تاثیر آنها بر کیفیت مدیریت بحران است. روش تحقیق کیفی و با استفاده از مصاحبه (گروه‌های کانونی) انجام شده است. برای تحقق اهداف، پنج گروه کانونی براساس ویژگی‌های افراد سیل‌زده (جنسیت، سن، محل سکونت، شغل و آسیب‌پذیری) تشکیل شد و با روش کیفی و براساس رهیافت کمترساخت‌یافته و سپس متمرکز(قیف)، مصاحبه‌ها انجام شد. بستر مطالعاتی تحقیق، بحران سیل سال ۱۳۹۸ در استان لرستان و جامعه مورد بررسی سیل‌زدگان این استان است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که وضعیت سرمایه اجتماعی پیش از سیل همچون وضعیت اقتصادی مطلوب نبود و مشکلات معیشتی متعددی وجود داشت. با بروز بحران عواملی مانند بی‌اعتمادی، مشارکت اجتماعی ضعیف، پیوندهای اجتماعی کم‌رمق، روحیه داوطلبی پایین، کم‌توجهی به ظرفیت‌های رسانه‌ای در بحران از سوی نهادهای امدادی و نبود تصمیم‌گیری موثر و کارآمد باعث تضعیف سرمایه اجتماعی شد و تاثیر بدی بر کیفیت مدیریت بحران داشت. در این تحقیق مدیریت بحران با رویکرد بحران‌پذیر مدنظر است که در آن بحران فرصتی برای توسعه درنظر گرفته می‌شود. با توجه به یافته‌های تحقیق، وضعیت مولفه اعتماد بیش از سایر مولفه‌ها نامطلوب است که اثرات محسوس و نامحسوس بر میزان اثربخشی مدیریت بحران می‌گذارد.
تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۰۶	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۲/۱۶	
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۳/۰۵	
تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۳/۰۵	
کلیدواژه‌ها: سرمایه اجتماعی، مدیریت بحران، مشارکت، اعتماد، سیل.	

استناد: خانیکی، هادی و میرمجلسی، انوشه. (۱۴۰۳). نقش سرمایه اجتماعی در مدیریت بحران؛ مطالعه موردی سیل استان لرستان در سال ۱۳۹۸: بررسی مسائل اجتماعی ایران، ۱۴(۲)، ۲۱۹-۲۳۶.

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران. © نویسندگان.



^۱ این مقاله برگرفته از پایان‌نامه‌ای با عنوان «نقش رسانه‌های مشارکتی در تاب‌آوری جامعه؛ مطالعه موردی سیل لرستان» است که در دانشکده علوم ارتباطات علامه طباطبایی در سال ۱۳۹۸ انجام شد.

مقدمه و بیان مسئله

در زمان وقوع بحران عوامل متعددی می‌تواند در فرآیند مدیریت یکپارچه بحران اختلال ایجاد کند. برخی از این عوامل ملموس هستند و با فراهم آمدن زیرساخت‌های فنی، حضور نیروهای امداد رسان و مدیریت نظام‌مند منابع و... برطرف می‌شوند. اما برخی از عوامل مخل در فرآیند مدیریت بحران ناملموس هستند و با کشف به موقع و بررسی دقیق آنها؛ در کوتاه‌مدت امکان ترمیم و اصلاح آنها وجود ندارد. چنین عواملی که اغلب ریشه‌های عمیق فرهنگی و اجتماعی دارند، مورد توجه مسئولان و نهادهای مرتبط با مدیریت بحران قرار نمی‌گیرد. مولفه‌های سرمایه اجتماعی از این دست عوامل هستند و اگر جامعه‌ای در هر یک از مولفه‌های سرمایه اجتماعی دچار اشکال و ضعف باشد، در زمان بحران دچار مشکلات عمیق‌تری خواهد شد و این تعارض می‌تواند فرآیند مدیریت بحران را نیز دچار اختلال‌های گسترده‌ای کند. از این رو توجه به این مولفه‌ها و بررسی شرایط آنها پیش از بروز بحران و پس از آن اهمیت بسیاری دارد.

سرمایه اجتماعی در هر جامعه‌ای با میزان اعتماد و مشارکت شهروندان سنجیده می‌شود. گسترش بی‌اعتمادی سیاسی، عدم اطمینان و ناباوری متقابل دولت و شهروندان می‌تواند باعث در هم ریختگی، عدم امنیت و بی‌هنجاری‌های اجتماعی شود. سرمایه اجتماعی جامعه را به سمت بقا و همبستگی سوق می‌دهد.

رشد سرمایه اجتماعی رشد اقتصادی را موجب می‌شود و رشد اقتصادی نیز معمولاً توسعه‌یافتگی را به همراه دارد. هر چه سرمایه اجتماعی تقویت شود، فرآیند توسعه‌یافتگی تقویت می‌شود. به عقیده رناتی و مویدفر (۱۳۹۱)، سرمایه اجتماعی نه تنها زمینه رشد بالاتر اقتصادی را فراهم می‌آورد بلکه خود از شاخص‌های توسعه محسوب می‌شود.

هدف این پژوهش بررسی نقش مولفه‌های سرمایه اجتماعی در مدیریت بحران و پاسخ به این پرسش است که چه عواملی در تقویت یا تضعیف سرمایه اجتماعی در زمان بحران اثرگذار است.

سرمایه اجتماعی در کیفیت اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی جوامع آسیب‌دیده، ایجاد هماهنگی و مدیریت بحران، نقش‌آفرینی اجتماعی، مطالبه‌گری و پیگیری شرایط خسارت‌دیدگان موثر است. ارتباطات بحران در بستری با سرمایه اجتماعی ضعیف کارایی چندانی ندارد و حل مسائل و مشکلات ناشی از بحران بدون تقویت و ترمیم سرمایه اجتماعی رویایی بیش نیست. بنابراین توجه به نقش رسانه‌ها در فرآیند مدیریت بحران و تاثیر متقابل سرمایه اجتماعی بر اثرگذاری ارتباطات بحران حائز اهمیت است.

در ارتباطات مخاطره، منابع اطلاعاتی باید سطح قابل قبولی از اعتماد را در قضاوت‌های عمومی به دست آورده باشند. مردم معمولاً احساس ترس و نگرانی کمتری از مخاطراتی دارند که به گونه‌ای به نهادها، بنگاه‌ها و یا سازمان‌های مورد اطمینان آنان مربوط می‌شوند. از این رو رسانه‌ها در چنین موقعیت‌هایی عهده‌دار این اعتمادسازی می‌شوند. (خانیک، ۱۳۸۷: ۸۳) اگر رسانه‌ای از اعتماد مردم برخوردار باشد و در زمان بحران هم، به پایگاهی برای بیان خواسته‌ها و نیازمندی‌های مردم خسارت‌دیده تبدیل شود؛ می‌تواند با بهره‌گیری از اعتماد شکل گرفته؛ به تقویت سرمایه اجتماعی کمک کند.

تعریف بحران چیست و در چه شرایطی نیاز به توجه رسانه‌ای به بحران بیش از پیش وجود دارد؟ براساس تعریف «برنامه توسعه ملل متحد» ریسک، احتمال وقوع یک بحران و در نتیجه آن از دست رفتن جان، سلامتی و مال افراد در یک حادثه است. اما حادثه‌ای را کمیاب یا استثنایی تعریف می‌کنند که عموماً دست‌ساز بشر است و اثراتش به وسیله خود جامعه قابل ترمیم و جبران است.

براساس تعریف سازمان بهداشت جهانی^۱ بحران‌ها پدیده‌های زیست‌محیطی ناگهانی هستند که از چنان شدتی برخوردارند که برای پاسخگویی و مدیریت آن نیاز به اخذ کمک از محلی خارج از وقوع بحران است. (جهانگیری، ۱۳۹۰: ۶ به نقل از رمضان‌زاده لسبویی، ۱۳۹۵: ۱۶)

بحران‌ها به اعتبار علل و عوامل ایجادکننده، اهداف مورد تهدید و دامنه و سطوح فراگیری تقسیم‌بندی می‌شوند. حادثترین نوع بحران‌ها وقتی به وجود می‌آیند که بحران سطوح مدیریت و از جمله رسانه‌ها را فرا می‌گیرد و کارگزاران و کنشگران بحران‌زدا را در زمره عوامل بحران‌زا قرار می‌دهد (خانیکی، ۱۳۸۷: ۸۴-۸۵) بنابراین رسانه‌ها همانگونه که بازوی مدیریت بحران هستند در صورت بی‌توجهی به ظرفیت‌های رسانه‌ای می‌توانند ایجاد بحران کنند یا به تشدید بحران در یک منطقه دامن بزنند.

علاوه بر نگاه ارتباطی به بحران؛ تعریف بحران در حوزه جامعه‌شناسی و جامعه‌شناسی سیاسی نیز قابل‌تأمل است. متفکرانی چون ماکس وبر بحران را در «شرایط اقتدار»، امیل دورکیم در «ضعف همبستگی‌های هنجاری»، آنتونیو گرامشی در «بحران هژمونی ایدئولوژیک در جامعه مدنی» و یورگن هابرماس در «ناتوانی از انجام کارکردهای مورد انتظار» تعریف کرده‌اند. (تاجیک، ۱۳۷۹: ۵۴ به نقل از خانیکی، ۱۳۸۷: ۸۵)

در فصل اول قانون تشکیل سازمان مدیریت بحران کشور (۱۳۸۷) آمده است: مدیریت جامع بحران، فرآیند برنامه‌ریزی، عملکرد و اقدام‌هایی اجرایی است که به وسیله دستگاه‌های دولتی، غیردولتی و عمومی پیرامون شناخت و کاهش سطح مخاطرات و مدیریت عملیات مقابله و بازسازی و بازتوانی منطقه آسیب‌دیده صورت می‌پذیرد. (ربیعی، ۱۳۹۳: ۵۱)

به گفته ربیعی (۱۳۹۳) در مدیریت بحران می‌توان سه دیدگاه متمایز را ذکر کرد. دیدگاه سنتی^۲ که بحران را اساساً پدیده منفی و نامطلوب می‌داند که باید از آن دوری جست. دیدگاه قانون طبیعی^۳ که بحران را جزئی از طبیعت زندگی بشر می‌داند و علیرغم اینکه نگرش‌شان مانند دیدگاه سنتی، به بحران منفی است اما آن را انکار نمی‌کنند و موضعی منطقی دارند. سومین دیدگاه، دیدگاه تعاملی^۴ است که نگاه متفاوت و نگرشی مثبت به بحران دارد. این دیدگاه، پویا و تعاملی است. تغییر و تحرک اجتماعی در آن مطرح است و بحران‌ها را بخشی از دیالکتیک اجتماعی می‌داند که برای رشد و توسعه جامعه ضروری است.

براساس این دیدگاه‌ها، سه نوع رویکرد در مدیریت بحران قابل‌شناسایی است. رویکرد بحران‌گریزی^۵: مدیرانی که راهبرد انفعالی و واکنشی در قبال بحران دارند. هیچ‌گونه آمادگی قبلی و برنامه مشخصی ندارند و برنامه‌ریزی‌ها بلندمدت نیست و تا فشار افکار عمومی نباشد، واکنشی نشان نمی‌دهند. رویکرد بحران‌ستیزی^۶: راهبرد فعال نسبت به بحران دارند. سازمان‌ها و مدیران با چنین رویکردی، از همه توان برای پیش‌بینی بحران و مقابله موثر با آن استفاده می‌کنند. به محض وقوع بحران وارد عمل می‌شوند و فعالانه بحران را کنترل و مهار می‌کنند. رویکرد بحران‌پذیری^۷: راهبرد فوق‌فعال حاکم است و مدیران با چنین رویکردی به کشف فرصت‌های جدید و چشم‌اندازهای نو برای رشد می‌پردازند. ویژگی ساختاری چنین سازمان‌هایی خلاقیت، انعطاف، حرفه‌ای‌گرایی و تمرکز است. مدیرانی که چنین رویکردی دارند بحران را فرصت تلقی می‌کنند و به دنبال توسعه و پیش‌برد اهداف خود هستند. (ربیعی، ۱۳۹۳: ۸۶-۸۸)

¹ World Health Organization (WHO)

² Classic View

³ Natural Law

⁴ Interactives

⁵ Crisis Flight

⁶ Crisis Fight

⁷ Crisis Acceptance

در این پژوهش، توجه ویژه‌ای به رویکرد تعاملی خواهیم داشت. در چنین نگرشی، بحران فرصتی برای رشد و توسعه است نه ناامیدی و نابودی ظرفیت‌ها.

عوامل متعددی می‌توانند در مسیر رسیدن به رویکرد بحران‌پذیر موثر باشند. یکی از مهمترین این عوامل سرمایه اجتماعی است: موسسه لگاتوم از سال ۲۰۰۹ سرمایه اجتماعی را به عنوان یکی از شاخص‌های کامیابی در کشورهای دنیا می‌سنجد. این سنجش امکان مقایسه و رتبه‌بندی کشورها را بر اساس میزان سرمایه اجتماعی فراهم می‌کند. این شاخص در ۱۴۲ کشور ارزیابی شد، بر این اساس کشورهای جهان در چهار گروه دسته‌بندی می‌شوند. در این دسته‌بندی کشور ایران رتبه ۱۲۰ را دارد و جزو ۳۰ کشور پایین رده‌بندی است. گفته می‌شود سرمایه اجتماعی حاصل انباشت تاریخی است و به مرور زمان بدست می‌آید. از این رو حکومت‌ها نمی‌توانند آن را یک‌شبه خلق کنند؛ در نتیجه توجه حاکمیتی به حفظ آن اهمیت قابل توجهی دارد و اگر به آن خدشه‌ای وارد شود، صدمات آن طولانی‌مدت و در حوزه‌های مختلف خواهد بود. (آینده‌بان، ۱۳۹۳: ۶۶)

تحقیقات نشان داده‌اند که اعتماد اجتماعی بالا با دموکراسی باثبات (اینگلهارت، ۱۹۹۹) فساد اندک، (دلپورتا، ۲۰۰۰) و درجه پایین نابرابری اقتصادی (اوسلانر، ۲۰۰۲) ارتباط دارد. (روستاین، ۱۳۹۳: ۱۸۷)

بنابراین در جامعه‌ای با سرمایه اجتماعی پایین، فساد بیشتری رخ می‌دهد، نابرابری اقتصادی بیشتری را شاهد هستیم و امکان تربیت مدیران کارآمد متناسب با رویکرد بحران‌پذیر کمتر فراهم خواهد بود.

این تحقیق با در نظر گرفتن مولفه‌های سرمایه اجتماعی و توجه به رویکرد بحران‌پذیر به دنبال پاسخ به این سوال است که چه عواملی در تقویت یا تضعیف سرمایه اجتماعی در زمان بحران اثرگذار است.

مرور پیشینه پژوهشی

علی‌نژاد و فرحانی‌فرد (۱۴۰۲) در مقاله‌ای به عنوان «معنای اجتماعی سیل؛ یک مطالعه کیفی از سیل‌زدگان مناطق بندر امام خمینی و جراحی در استان خوزستان» به مطالعه اجتماعی معنای سیل پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد معنای سیل در بین سیل‌زدگان به طور عمده از طریق عواملی همچون نادیده‌انگاری، احساس طردشدگی و بازتولید ذهنیت منفی نسبت به عملکرد مسئولان و هم‌افزایی مشکلات بر ساخته می‌شود و منجر به از جاکنندگی مکانی و هویتی سیل‌زدگان شده است.

حسینی، یدالله‌نیا، محمدی و شکاری (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «تحلیل تاب‌آوری اجتماعی براساس شاخص‌های سرمایه اجتماعی در شهر تهران» به تاب‌آوری و سرمایه اجتماعی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که هشت عامل برای تاب‌آوری اجتماعی از منظر سرمایه اجتماعی شامل ارزش‌ها و باورهای مشترک، حس تعلق مکانی، آگاهی‌دهنده، مشارکت‌پذیری، شبکه‌های اجتماعی-نهادی مدیریت بحران، صمیمیت و مسئولیت‌پذیری، اعتماد اجتماعی و اعتمادسازی نهادی قابل شناسایی است.

گزارش ملی سیلاب‌ها که در سال ۱۳۹۸ به بررسی ابعاد اجتماعی، فرهنگی، رسانه‌ای و روانشناختی سیلاب پرداخت؛ در یکی از فصل‌ها به طور ویژه به سرمایه اجتماعی و نقش آن در امدادسانی اشاره کرده است. براساس آنچه در گزارش آمده؛ سیلاب‌های اخیر نشان داد که نقش اعتماد در هنگام امدادونجات بسیار تعیین‌کننده است. مقاومت در برابر تخلیه سکونتگاه‌ها و بی‌اعتمادی به پرداخت شدن خسارات سیل‌زدگان، نمودهایی از اهمیت اعتماد و سرمایه اجتماعی را در جریان مدیریت سیلاب نشان داد.

مطالعات کمی و کیفی «کارگروه اجتماعی، فرهنگی و رسانه» دال بر این است که میزان اعتماد مردم به نهادهای سیاسی و کمک‌رسان دولتی، در همه استان‌های سیل‌زده در سطح نسبتاً پایینی بوده است. بر اساس نتایج به‌دست آمده، 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. (گزارش ملی سیلاب‌ها، ۱۳۹۸: ۵۱ - ۵۲)

سلطانی حبیب و ذاکر حقیقی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «سرمایه اجتماعی و تأثیر آن در مدیریت بحران در شهرها؛ نمونه موردی: شهر همدان» به مولفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی و مدیریت بحران توجه کرده و نتیجه گرفته است که بین مولفه‌های سرمایه اجتماعی و مدیریت بحران اجتماعی ارتباط معناداری وجود دارد. محمدی (۱۳۸۲) در پژوهشی با عنوان «مدیریت بحران و سرمایه اجتماعی» به بررسی مدیریت و برنامه‌ریزی بحران و وضعیت گروه‌های آسیب‌پذیر، نقش سازمان‌های غیردولتی و وضعیت کمک‌های اهدایی و بهداشت روانی پس از وقوع توفان و آلودگی آب در یکی از روستاهای کانادا پرداخته است.

افتخاری (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «مدیریت رسانه‌ای بحران» به بررسی جایگاه رسانه در مدیریت بحران پرداخته است و نظریه‌ای سه‌وجهی و جامع مبتنی بر «رسانه - بحران - سرمایه اجتماعی» طراحی و بر مبنای آن الگویی عملیاتی ارائه شده است که سیر تکوین، تحول و فعالیت بحران را شامل می‌شود. الوانی و سیدنقوی (۱۳۸۱) در مقاله‌ای با عنوان «سرمایه اجتماعی: مفاهیم و نظریه‌ها» به بررسی مفهوم سرمایه اجتماعی و مقایسه دیدگاه‌های بوردیو، کلمن و پاتنام به عنوان سه محقق مطرح در حوزه سرمایه اجتماعی می‌پردازد. بهشتی و نصراللهی (۱۳۹۵) در مقاله «تحلیل پویای نقش سرمایه اجتماعی در فرآیند توسعه: رویکردی بین رشته‌ای» به نقش پویای سرمایه اجتماعی در فرآیند توسعه جوامع اشاره می‌کند.

در پژوهش‌های خارجی جان اف. هلیول، هوانگ و وانگ (۲۰۱۴) در مقاله‌ای با عنوان «سرمایه اجتماعی و رفاه در شرایط بحرانی» نشان می‌دهند که چگونه کیفیت ساختار اجتماعی یک جامعه یا کشور بر ظرفیت آن برای مقابله با بحران‌ها تأثیر می‌گذارد. نتایج نشان می‌دهد جوامع و ملت‌هایی با سرمایه اجتماعی و اعتماد بهتر، با خوشحالی به بحران‌ها و گذارها پاسخ می‌دهند.

مبانی نظری تحقیق

در مقاله الوانی (۱۳۸۱: ۷-۸) برای مفهوم‌سازی سرمایه اجتماعی از سه تئوری یاد می‌شود. تئوری پیوندهای ضعیف^۱، شکاف ساختاری^۲ و تئوری منابع اجتماعی^۳. تئوری پیوند ضعیف و شکاف ساختاری بر شبکه ارتباطات و ساختار شبکه‌ها تأکید دارند و تئوری منابع اجتماعی بر محتوای روابط در شبکه‌ها.

در تئوری پیوندهای ضعیف شدت استحکام روابط یک گروه اجتماعی در داخل گروه، موجب تضعیف روابط اعضای آن گروه با بیرون می‌شود. بنابراین پیوندهای ضعیف درون گروهی موجب ایجاد روابط با افراد و گروه‌های خارجی شده و به ایجاد سرمایه اجتماعی ختم می‌شود.

به گفته الوانی (۱۳۸۱) سرمایه اجتماعی را در سه دسته می‌توان بررسی کرد:

¹ Weak Ties Theory

² Structural Hole Theory

³ Social Resource Theory

تعاریف مختلف سرمایه اجتماعی براساس هدف و سطح تحلیل (الوانی، ۱۳۸۱: ۷)

محور محقق	تعریف سرمایه اجتماعی	هدف	سطح تحلیل
بورديو	منابعی هستند که منافع عمومی را مورد ارزیابی قرار می‌دهند.	رسیدن به سرمایه اقتصادی	افراد در حال رقابت با هم (فرد با فرد)
کلمن	جنبه‌هایی از ساختار اجتماعی است که اعضا از آن به عنوان منبعی برای رسیدن به منافع خود استفاده می‌کنند.	رسیدن به سرمایه انسانی	افراد در گروه‌های فAMILI و اجتماعی (فرد با گروه)
پاتنام	اعتماد، هنجارها و شبکه‌هایی که تسهیل‌کننده همکاری اعضا برای رسیدن به منافع مشترک است.	رسیدن به دموکراسی و توسعه اقتصادی	حکومت‌های سیاسی در سطح ملی (گروه با حکومت ملی)

اعتماد هم مولفه سرمایه اجتماعی است هم محصول فرعی آن. اگر سرمایه اجتماعی در جامعه رو به کاهش باشد، اعتماد میان مردم کاهش می‌یابد. برای شکل‌گیری سرمایه اجتماعی، اعتماد اولیه لازم است اما پس از تولید سرمایه اجتماعی و ایجاد اعتماد، این رابطه تقویت می‌شود. تقویت این رابطه به معنای افزایش سرمایه اجتماعی است و به عبارتی تقویت هر دو مفهوم است.

مشارکت اجتماعی نشان‌دهنده میزان فعالیت افراد در انواع گروه‌ها و انجمن‌هاست؛ از موسسات خیریه و مردم‌نهاد تا اتحادیه‌های کارگری و فرهنگسراها. وجود این شبکه‌ها در جامعه، نشان‌دهنده میزان سرمایه اجتماعی است. هر چقدر میزان این شبکه‌ها گسترده‌تر، سرمایه اجتماعی غنی‌تر.

هنجار و ارزش‌های مشترک همان مقررات مرسوم هستند که به رفتارهای جامعه وحدت می‌بخشند. وجود هنجار به تنظیم و هماهنگی انتظارات کمک می‌کند و هزینه تعامل را کاهش می‌دهد. این موضوع به تعادل چندبعدی در جامعه منجر می‌شود. پیوندهای اجتماعی غیررسمی به جنبه‌های غیررسمی سرمایه اجتماعی می‌پردازد. مانند تعداد دوستان، میزان معاشرت، پیوندهای خانوادگی و قومی. میزان این پیوندها نشان‌دهنده میزان سرمایه اجتماعی است. هر چه میزان پذیرش تفاوت‌ها در جامعه‌ای بیشتر باشد، پیوندهای اجتماعی بیشتری شکل می‌گیرد و سرمایه اجتماعی تقویت می‌شود.

روحیه داوطلبی بیان‌کننده این موضوع است که تا چه حد افراد یک جامعه در سازمان‌های غیردولتی و انسان‌دوستانه فعالیت می‌کنند. نشان‌دهنده آمادگی افراد برای تشکیل و توسعه شبکه‌ها و سازمان‌های مردمی است و هر چه این مولفه تقویت شود، مشکلات اجتماعی جامعه کمتر است.

و زیرساخت‌ها؛ پاتنام (۱۹۹۸) شبکه‌ها را به دو دسته «رسمی» و «غیررسمی» تقسیم می‌کند. روابط غیررسمی روابط خانوادگی، دوستان و همسایگان است و روابط رسمی همان رابطه با سازمان‌های داوطلبانه و مشابه آن. تعداد تماس‌ها و ارتباطات در یک شبکه (اندازه شبکه)، میزان وابستگی متقابل میان اعضای شبکه (تراکم شبکه) و میزانی که شخص در شبکه موثر می‌شود (سلسله مراتب) عملکرد شبکه را شکل می‌دهد. (حسن‌زاده، ۱۳۸۹: ۳۵ به نقل از زارعی متین، محمدیان و مدرسی، ۱۳۹۵: ۳۶)

سرمایه اجتماعی یک رفتار (مشارکت فعالانه در شبکه‌ها/ انجمن‌های داوطلبانه)، یک کارکرد (تسهیل کردن)، یک باور (می‌توان به دیگران اعتماد کرد) و یک هنجار اجتماعی (معامله به مثل) را در برمی‌گیرد. (روستائین، ۱۳۹۳: ۱۰۷)

برای درک تاثیر مولفه‌های سرمایه اجتماعی بر مدیریت بحران نیازمند توجه به تصویر موجود از نهادهای امدادی، مسئولان تصمیم‌گیر در زمینه بحران و توجه به روابط میان افراد و کیفیت پیوندهای میان آنهاست.

روش‌شناسی

این تحقیق کیفی و روش آن مصاحبه در گروه‌های کانونی است. جامعه هدف سیل‌زدگان استان لرستان هستند که در سیل سال ۱۳۹۸ متحمل خسارات زیادی شدند. نمونه‌گیری در این تحقیق هدفمند است و افراد براساس ویژگی‌هایشان (جنسیت، سن، محل زندگی، شغل و آسیب‌پذیری) انتخاب شدند. مصاحبه‌شوندگان به ۵ گروه ۶-۸ نفره دسته‌بندی شدند و مصاحبه به روش کمتر ساخت‌یافته و سپس متمرکز انجام شد. نقش میانجی تا حد ممکن کم‌رنگ بود. برای تحلیل یافته‌ها پس از پیاده‌سازی و ناشناس‌سازی گفته‌ها؛ به وسیله نرم‌افزار MAXQDA تحلیل انجام شد.

پایایی در تحقیق کیفی بر تناسب روش با موضوع استوار است. در این تحقیق تمامی گفت‌وگوها با دستگاه ضبط شد و معیارهای اساسی برای مرتبط بودن سوالات با موضوع تحقیق، توانایی مصاحبه‌گر در برقراری ارتباط و انجام مصاحبه، آشنایی محقق با حوزه موردنظر و مشارکت همه مصاحبه‌شونده‌ها در بحث، به پایایی تحقیق کمک کرده است.

به گفته فلیک (۱۳۸۷: ۴۱۴) در بحث ارزیابی تحقیق کیفی به مسئله اعتبار بیش از پایایی توجه می‌شود؛ لذا این تحقیق به دلایل ذیل اعتبار قابل قبولی خواهد داشت: تشابه نتایج فوکوس‌گروپ‌ها، در مکان‌های مختلف و گروه‌های متفاوت، تناسب نتایج مصاحبه گروه‌های متمرکز با مشاهدات محقق، مشارکت افراد حاضر در گروه‌ها و بیان تجربیات و مشاهدات‌شان و استفاده از تحقیق‌های گذشته و منابع مرتبط با حوزه تحقیق.

یافته‌های تحقیق

براساس مبانی نظری، مولفه‌های سرمایه اجتماعی «هنجارها و ارزش‌های مشترک»، «مشارکت اجتماعی»، «روحیه داوطلبی» و «اعتماد» در نظر گرفته شده است. اعداد معرف تعداد دفعاتی است که در گفتگوها به کدها و زیرکدها اشاره شده است.

مولفه‌های مربوط به پنج گروه کانونی

مجموع	گروه پنجم	گروه چهارم	گروه سوم	گروه دوم	گروه اول	کد و زیرکدها	سرمایه اجتماعی
۶	صفر	صفر	صفر	۶	صفر	روحیه داوطلبی	
۱	صفر	صفر	صفر	صفر	۱	هنجارها و ارزش‌های مشترک	
۵	صفر	۲	صفر	۳	صفر	مشارکت اجتماعی	
۳۶	۴	۱	۱۳	۸	۱۰	اعتماد	

تعداد مولفه‌های مربوط به کد «سرمایه اجتماعی» در همه گروه‌ها کم بود. کمترین میزان مربوط به سرمایه اجتماعی گروه چهارم (کشاورزان) است. در ادامه به یافته‌های تحقیق از پنج گروه کانونی اشاره می‌شود:

گروه کانونی اول - جنسیت: این گروه شامل سه خانواده سیل‌زده از روستای دمرود از توابع معمولان استان لرستان است. افراد این گروه براساس جنسیت انتخاب شدند و سه نفر مرد و سه نفر زن هستند.

مشخصات گروه اول				
ردیف	جنسیت	سن	شغل	توضیحات
۱	مرد	۵۰ ساله	راننده ماشین سنگین	
۲	مرد	۴۹ ساله	نقاش ساختمانی	
۳	مرد	۴۱ ساله	شغل آزاد	
۴	زن	۳۲ ساله	خانه‌دار	مادر سه فرزند
۵	زن	۳۹ ساله	خانه‌دار	مادر دو فرزند
۶	زن	۴۰ ساله	خیاط و خانه‌دار	مادر سه فرزند

این خانواده پس از سیل به علت تخریب صددرصدی منازلشان مجبور به مهاجرت به اطراف شهر خرم‌آباد شدند. این مهاجرت در شرایطی رخ داد که همه سرمایه زندگی‌شان را در سیل از دست داده بودند و مشکلات معیشتی و مالی فراوانی نیز داشتند. این سه خانواده نسبت خویشاوندی دارند و بعد از سیل تصمیم گرفتند تا با هم به حومه خرم‌آباد مهاجرت کنند. این جلسه در منزل یکی از همین خانواده‌ها برگزار شد. خانه‌ای کوچک با امکانات بسیار محدود و اولیه که توسط گروه‌های امدادی و خیرین تهیه شد. با این حال در زمان انجام مصاحبه - که حدود هفت ماه پس از سیل فروردین ۹۸ در لرستان است - نیازمندی‌های این خانواده همچنان فراوان بود و به برخی از اقلام ضروری زندگی احتیاج داشتند (بخاری، پوشاک و امکانات رفاهی برای بچه‌ها). وضعیت اشتغال مردان نیز نامعلوم است و بعد از سیل به دلیل از دست دادن بخشی از تجهیزات، وضعیت اشتغال آنها با مشکل روبرو شده است. یکی از موضوعات مهمی که در رابطه با این خانواده مهم است، نقش دو نفر از فرزندان نوجوان این خانواده‌ها در بحران است. دو فرزند نوجوان از دو خانواده‌ای که در این مصاحبه حضور دارند، در زمان بحران با برقراری ارتباط با خبرنگاران و مشارکت فعال و تولید محتوا برای رسانه‌ها؛ نقش به‌سزایی در بیان مشکلات و نیازمندی‌های ضروری سیل‌زدگان روستای دُمُرد داشتند. از جمله اینکه در روزهای ابتدایی بعد از بحران، از وضعیت نامناسب کمپ سیل‌زدگان گزارشی تهیه کردند و گرمای هوا و شرایط سخت زندگی در چادر را در آن مطرح کردند. این موضوع باعث شد تا با کمک خبرنگاران، مبلغی پول نقد جمع شود و تعدادی کولر برای چادرها تهیه شد.

مواردی که به مولفه اعتماد اختصاص یافت مواردی است که به اعتماد افراد سیل‌زده خدشه وارد شده است. از این رو تعداد بالای این مولفه، نشانه بی‌اعتمادی شدید این گروه و پایین بودن سرمایه اجتماعی است.

برخی از مواردی که در گفته‌های گروه اول به مولفه اعتماد مرتبط است:

«ما بیمه رانندگان داریم. تا چهارماه گفتند خودمون {نهادهای مسئول} می‌دیم. بعدش یهو گفتند خودتون بریزید! یا مثلاً درباره

قسط‌ها؛ گفتند قسط نندید... بعد دیدیم جلوی حقوق ضامن رو بستند.»

«هی می‌گفتن نگران نباشید. ما هم به حرف اونا انجام ندادیم. اما چی شد؟»

«سیل دین و ایمان مردم رو برد. همه به فکر خودشون بودن.»

«مثلاً خیر از یه شهر دیگه پول ریخته به حساب یکی و اونم هیچی توزیع نکرده. خیلی داشتیم این اتفاق رو...»

«مردم به هم رحم نمی‌کردند.»

«احترام همه از بین رفت.»

گروه کانونی دوم – سن: این گروه شامل شش نفر از زنان شهر معمولان است. سه نفر از این افراد میانسال و سه نفر جوان‌اند. مصاحبه در شهر معمولان و در منزل یکی از سیل‌زدگان انجام شد.

مشخصات گروه دوم				
ردیف	جنسیت	سن	وضعیت	توضیحات
۱	زن	۶۰ ساله	بعد از سیل به همراه پسرش مستاجر شده است.	مادر شهید
۲	زن	۸۵ ساله	بعد از سیل با پسر و عروسش زندگی می‌کند.	
۳	زن	۶۵ ساله	بعد از سیل به همراه همسرش در همان خانه خسارت‌دیده از سیل ساکن شده است.	
۴	زن	۳۲ ساله	در زمان سیل فعالیت داوطلبانه امدادی داشته است.	
۵	زن	۳۰ ساله	در زمان سیل فعالیت داوطلبانه امدادی داشته است.	مادر یک فرزند
۶	زن	۳۲ ساله	در زمان سیل فعالیت داوطلبانه امدادی داشته است.	

منطقه وسیعی از شهر معمولان در سیل ۱۲ فروردین ۹۸ زیرآب رفت و ساکنان این منطقه با مشکلات متعددی روبرو شدند. از تخریب صددرصدی منازل تا فرو ریختن دیوارها و ترک برداشتن ساختمان. بعد از گذشت چندین ماه از سیل؛ آنهایی که توان مالی داشتند یا کسی از افراد خانواده حامی‌شان بود، در مناطق دیگر خانه اجاره کردند و آنهایی که توان مالی و حمایت کسی را نداشتند؛ همچنان در همان خانه‌ها ساکنند. پیش از شروع مصاحبه، افراد میانسال به بیان مشکلات و توقعات‌شان پرداختند. شرایط روحی میانسالان به علت مشکلات بی‌شماری که با آن دست به گریبان بودند بسیار شکننده بود و جمله‌هایشان مدام با بغض همراه بود. بیشترین آسیبی که در زمان سیل و پس از آن متحمل شده‌اند، ترس از تنهایی و از دست دادن همه داشته‌هایشان بود. تا جایی که نسبت به تهیه داروهای ضروری‌هایشان بی‌توجه بودند.

دو نفر از جوان‌ترها بعد از سیل به صورت داوطلبانه با نیروهای امدادی همکاری کردند و یک نفر دیگر که پیش از سیل هم به عنوان فعال اجتماعی در معمولان شناخته می‌شد؛ تصمیم گرفت تا خیریه‌ای متشکل از زنان معمولانی تشکیل دهد. این خیریه در همان روزهای ابتدایی سیل تشکیل شد و اعضای آن زنان سیل‌زده معمولان بودند. این خیریه در زمان انجام مصاحبه مراحل آخر ثبت قانونی را طی می‌کرد. این خیریه، با برقراری ارتباط با خیرین خارج از استان توانست کمک‌های نقدی و غیرنقدی زیادی را جذب کند و براساس شبکه نیروهای داوطلب، در میان آسیب‌دیدگان شناسایی شده کمک‌ها را توزیع کند.

در گروه دوم بیشترین مولفه مربوط به اعتماد و کمترین آن مربوط به هنجارها و ارزش‌های مشترک است. میزان اعتماد در این گروه هم پایین است و به تبع آن سرمایه اجتماعی نیز پایین خواهد بود.

برخی از گفته‌هایی که به مولفه اعتماد در این گروه مربوط می‌شود، عبارتند از:

«اعتماد بین مردم بهم ریخت.»

«شبکه افلاک مشکلات رو کامل نمی‌گه. خبرنگارهای رسمی همه چیز رو نمی‌گفتند»

«تلویزیون میگه همه چی {ساختمان‌هایی که وعده داده شده بود} تکمیل شده! پس کو؟»

«آمارهایی {از کمک‌ها} که می‌گن با واقعیت جور درنمیاد. «

«خبرنگارها حرف‌های ما رو کم و زیاد می‌کنن.»

«مردم رحم ندارند به هم.»

«انگار نه انگار این همه مشکل اینجا هست.»

گروه کانونی سوم – شهری و روستایی: این گروه شامل شش نفر از اهالی شهر معمولان و روستای ابراهیم‌آباد است که در فروردین ۹۸ دو بار دچار خسارت شده‌اند. هم در پنجم فروردین و هم در ۱۲ فروردین. مصاحبه در منزل یکی از ساکنان معمولان که سیل خسارات بسیاری به خانه‌اش زده بود، انجام شد.

مشخصات گروه سوم				
ردیف	جنسیت	سن	محل سکونت	توضیحات
۱	زن	۴۷ ساله	روستا	خانه‌دار
۲	زن	۳۰ ساله	روستا	خانه‌دار – تحصیلات فوق‌لیسانس
۳	زن	۳۹ ساله	روستا	خانه‌دار
۴	مرد	۶۲ ساله	شهر	بازنشسته
۵	مرد	۲۰ ساله	شهر	دانشجو

ساکنان روستای ابراهیم‌آباد سال‌هاست که مشکل پل ارتباطی دارند و برای رفت‌وآمد به معمولان باید از روی رودخانه خروشان کاشکان عبور کنند. اما پلی در این منطقه احداث نشده و سال‌هاست با وسیله‌ای به نام «گرگر» از این رودخانه می‌گذرند. تاکنون انگشت دست بسیاری از اهالی این روستا (مرد، زن و کودک) با این وسیله قطع شده است.

پیش از شروع گفتگو، افراد حاضر از مشکلاتشان گفتند و در همان ابتدای امر آنچه بیشتر از گروه‌های قبلی مشهود بود، تفاوت در تجربیات است. اهالی روستا با مشکلات خاصی روبرو بودند و ساکنان شهر، دغدغه‌های دیگری داشتند. گرچه فصل مشترک همه این گفتگوها، سیل و مشکلات ناشی از آن بود اما تفاوت در نوع دغدغه‌ها قابل‌تأمل است. یکی از ارتباط‌گران محلی هم در این جمع حضور داشت. این فرد پیش از سیل با تاسیس یک کانال تلگرامی، مشغول فعالیت درباره مشکلات و دغدغه‌های اهالی شهر معمولان و روستاهای اطراف بود. این شبکه ارتباطی، هم پیش از سیل مرجع خبری بخش زیادی از ساکنان این منطقه بود و هم در زمان بحران و پس از آن به منبع خبری مهمی تبدیل شد که بسیاری از رسانه‌های جریان اصلی و دور از استان، برای کسب خبر و پوشش رویدادهای سیل در این منطقه؛ به این کانال رجوع می‌کردند. این کانال با تولید محتوا و پوشش دغدغه‌های مردم توانست بخشی از مشکلات و اثرات منفی سیل را کم کند. گروه سوم نیز مانند گروه اول و دوم، در کد سرمایه اجتماعی مولفه‌های بسیار پایینی دارد.

برخی از گفته‌های مربوط به مولفه اعتماد در این گروه عبارتند از:

«مسئولان هم مثل چوپان دروغگو شدن.»

«ما وسایل خونه رو جمع می‌کردیم و خبری نبود.»

«زیرنویس تلویزیون هم دقیقاً چیزی می‌گفت که باور نکنیم. زیرنویس تلویزیون گفت این سیل کمتر از سیل ۵ فروردینه!»

«به تلویزیون کاری ندارم دیگه. چون اون دفعه حرف درستی نزد.»

«اگه بارون باشه مردم همه می‌ترسن. انگار آماده هستن تا سیل بیاد.»

«چاره‌ای نداریم {اگه مجدد سیل بیاد}. ولی این بار اشتباه زیاد داشتن. امیدوارم دفعه بعد اینجوری نشه.»

این موارد نشان می‌دهد در تجربه سیل فروردین ۹۸ در استان لرستان، میزان اعتماد پایین و به تبع آن سرمایه اجتماعی نیز تضعیف شده است.

گروه کانونی چهارم – کشاورزان: گروه چهارم متشکل از چهار نفر از کشاورزان معمولان است. دو نفر از این افراد حدود ۸۰ سال سن دارند و همچنان به کشاورزی و درآمد حاصل از آن وابسته‌اند. همگی این افراد زمین‌هایشان را در اثر سیل از دست داده‌اند.

مشخصات گروه چهارم				
ردیف	جنسیت	سن	شغل	توضیحات
۱	مرد	۴۷ ساله	کشاورز گندم، جو و نخود	
۲	مرد	۴۰ ساله	کشاورز گندم، جو و باقلا	
۳	مرد	۸۰ ساله	کشاورز گندم و جو	بعد از سیل زمین‌های زراعی‌اش بخشی از بستر رودخانه شده است.
۴	مرد	۸۷ ساله	کشاورز گندم و جو	بعد از سیل زمین‌های زراعی‌اش بخشی از بستر رودخانه شده است.

بعد از سیل فروردین ۹۸ در استان لرستان موضوع معیشت و اشتغال بسیار نگران‌کننده بود. وضعیت بد اقتصادی و میزان بالای بیکاری در این استان پیش از سیل هم وجود داشت. اما در میان همه مشاغلی که پس از سیل توجه مردم و رسانه‌ها را به خود جلب کرد، صدایی از کشاورزان به گوش نرسید یا اگر مواردی بیان شد محدود به بخشی خاص از کشاورزان بود. کشت این کشاورزان گندم و جو و نخود بود و برخی کشت دیم و برخی کشت آبی داشتند. بعد از سیل به علت از دست دادن زمین‌های کشاورزی و پمپ‌های آب، عملاً شغل خود را از دست دادند. هزینه بازیابی زمین‌ها و خرید مجدد پمپ‌ها بالاست و این افراد نه توان بازپرداخت این هزینه‌ها را دارند و نه شرایط دریافت وام و پرداخت قسط.

سیل و طغیان رودخانه کشکان، باعث شد تا مسیر رودخانه عریض شود و در برخی مناطق زمین‌های کشاورزی به طور کامل زیر آب رفت. در برخی مناطق حتی زمین کشاورزی پس از فروکش کردن آب رودخانه نیز از بستر رود بیرون نیامد و علت آن تغییر مسیر رود در برخی مناطق است. از سویی آن دسته از زمین‌هایی که پس از فرونشست آب، از مسیر رودخانه خارج شد نیز قابل کشت نیستند چون سیل مقدار زیادی سنگ و رسوبات با خود به همراه داشته و پاکسازی و آماده‌سازی مجدد این زمین‌ها نیاز به ماشین‌آلات سنگین و تلاش گسترده‌ای دارد که چنین هزینه‌ای در توان کشاورزان این منطقه نیست. این موضوع مشکلات بسیاری را برای این دسته از کشاورزان ایجاد کرده است.

یکی از موارد دیگر نادیده گرفته شدن از سوی رسانه‌ها و خیرین است. رسانه‌ها در زمان بروز سیل و پس از آن، بیشتر به مشکلات مردم، وضعیت مسکن و معیشت آنها پرداختند و توجه بسیار ناچیزی به کشاورزان شد. توجه رسانه‌ها در مواردی تنها به

باغ‌داران انجیر سیاه بود (لرستان قطب صادرات انجیرسیاه است^۱) و در این میان سهم کشاورزانی که زمین‌های کشاورزی خود را از دست داده‌اند به وضوح ناچیز است.

این گروه پایین‌ترین میزان سرمایه اجتماعی را در میان ۵ گروه داشته است. در این گروه بیشترین مولفه مربوط به «مشارکت اجتماعی» است که یکی از آنها به تلاش کشاورزان برای حل مشکلات‌شان اشاره دارد و دیگری به مشارکت اجتماعی صورت‌گرفته از نگاه کشاورزان مرتبط است:

«اتفاقا سعی کردیم مشکلات را حل کنیم». جلسه گذاشتیم با چند نفر مالک زمین‌ها. اما فقط چند نفر اعلام آمادگی کردن. بقیه به خاطر ضعف مالی گفتن نمی‌تونن کاری کنن.»

«خانواده‌هایی که خونه‌هاشون رو آب برد، دولت کمک کرد بهشون. همه بهشون کمک کردن.»

مولفه «اعتماد» در این گروه پایین است و نشان از ضعف سرمایه اجتماعی در افراد آسیب‌دیده است.

گروه کانونی پنجم - گروه آسیب‌پذیر: این گروه از زنان سرپرست خانواده و مادرانی که فرزند معلول دارند تشکیل شد. گروهی متشکل از هفت نفر که همگی ساکن معمولان هستند و در اثر سیل، خانه و زمین‌های کشاورزی‌شان را از دست دادند.

مشخصات گروه پنجم				
ردیف	جنسیت	سن	شرایط ویژه	توضیحات
۱	زن	۶۰ ساله	مادر چهار فرزند	
۲	زن	۴۷ ساله	مادر چهار فرزند - یکی از فرزندان معلول است. یک فرزند هم فوت شده.	دخترش به تازگی متارکه کرده و به همراه فرزندش به خانه مادر برگشته است.
۳	زن	۲۷ ساله	مادر یک فرزند - به تازگی طلاق گرفته است.	
۴	زن	۶۱ ساله	مادر چهار فرزند	
۵	زن	۶۹ ساله	مادر ۹ فرزند	
۶	زن	۷۰ ساله	مادر پنج فرزند - یکی از فرزندان معلول است.	
۷	زن	۲۷ ساله	بعد از سیل مسئولیت نگهداری از مادر بزرگ را دارد.	

سیل در منطقه معمولان، بخش زیادی از خانه‌ها را زیر آب برد که برخی تا دو متر زیر آب بودند و مردم این منطقه همه وسایل زندگی‌شان را از دست دادند. برخی از افراد این گروه بیش از ۶۰ سال سن دارند و چند فرزند را سرپرستی می‌کنند. سیل به داشته‌هایشان آسیب‌های بسیاری زد و بدون داشتن پشتوانه مالی پس از سیل، با مشکلات بسیاری دست و پنجه نرم می‌کنند. این افراد از ابتدای شروع جلسه با آندوه به سوالات پاسخ می‌دادند. نبود گروه روانشناس و مشاور و خلاء حمایت روحی از این افراد یکی دیگر از نکاتی است که به وفور در میان سیل‌زدگان احساس می‌شد.

یکی از افراد یک فرزند معلول داشت و سال گذشته یک فرزند دیگر خود را از دست داده بود. علت فوت فرزند قبلی شرایط بد اقتصادی و ناتوانی در درمان این کودک بوده است. این خانواده در زمان سیل، به دلیل شرایط خاص فرزند معلول و وضعیت سخت

^۱سایت وزارت جهاد کشاورزی. ۱۳۹۶. سرپرست اداره جهاد کشاورزی پلدختر، سایت وزارت جهاد کشاورزی، بازنشانی شده در: ۱۳۹۶/۰۳/۰۴ به نشانی:

زندگی در چادر کمپ؛ مجبور به اجاره خانه‌ای شدند که در سیل هم آسیب دیده بود. اما به دلایل شرایط بد مالی، چاره‌ای جز این نداشتند و میان زندگی در چادر یا سکونت در خانه‌ای با دیوارهای خیس و مرطوب، دومی را انتخاب کردند.

دیگری یک فرزند معلول داشت و بی‌سرپرست بود. سه دختر و دو پسر مجرد و همگی با هم زندگی می‌کردند که حتی با کمک‌های بهزیستی و کمیته امداد، پیش از سیل هم زندگی سختی داشتند. اما بعد از سیل، به دلیل تخریب کامل منزل مجبور به اجاره‌نشینی شدند که همین موضوع مشکلات زیادی به آنها تحمیل کرده است. شرایط اقتصادی لرستان پیش از سیل نیز مطلوب نبود و بعد از سیل و وارد شدن خسارت به زیرساخت‌ها، منازل و زمین‌های کشاورزی این موضوع بیشتر محسوس است و فقر مردم این منطقه بسیار عمیق و وضعیت مردم این استان، بسیار شکننده و آسیب‌پذیر است.

گفته‌هایی که به مولفه «اعتماد» مرتبط هستند عبارتند از:

«آمارها اشتباه بود همش {در اخبار تلویزیون}. می‌گفتن خونه‌ها فلان روز آماده است. اما چندماه گذشته و هنوز آماده نیست.»

«{در کمیته امداد} باید تشکیل پرونده بدی تا نوبت بشه. تازه بسته به بودجه هم داره تا کمک کنن.»

«خبرنگارها هم اومدن اما هیچی به هیچی!»

«{کانال‌های تلگرامی محلی رو} می‌شناختم اما نمی‌دونم مشکلات رو می‌دونن یا نه.»

سرمایه اجتماعی مانند چهار گروه دیگر پایین و بیشترین مولفه آن مربوط به «اعتماد» است که نشان از بی‌اعتمادی در میان سیل‌زدگان داشت. هم از بابت اطلاعاتی که از وضعیت‌شان در رسانه‌ها مخابره می‌شد و هم از بابت کمک‌های دولتی و امدادی. بنابراین در این گروه نیز میزان سرمایه اجتماعی ضعیف است.

نتیجه‌گیری

برای نتیجه‌گیری ابتدا به بررسی یافته‌های این پنج گروه می‌پردازیم. در گروه اول که براساس جنسیت تشکیل شد، زنان بیشتر از مردان خود را رها شده می‌دیدند. مردان به دلیل مراودات اجتماعی بیشتر، نسبت به مشکلات صبر بیشتری دارند. سرمایه اجتماعی در زنان به دلیل نبود مشارکت و اعتماد بسیار پایین بود. کمبود هشدارهای اولیه به عنوان یکی از ظرفیت‌های ارتباطات بحران، منجر به بروز بی‌اعتمادی در این افراد شد. به دلیل ضعیف بودن پیوندهای اجتماعی رسمی، میزان مشارکت پایین بود و مشارکت جز در دایره خویشاوندان نزدیک، شکل نگرفت. پیوندهای اجتماعی غیررسمی در این گروه باعث تقویت تاب‌آوری شد. این گروه شایعات جاری درباره علت سیل را (باز شدن سدها) علیرغم تردیدشان پذیرفته بودند و به نهادهای دولتی و خبرهای رسمی بی‌اعتمادند. زنان در مقایسه با مردان اطلاعاتشان درباره بحران را از منابع محدودتری دریافت می‌کردند. مشکلات و نگرانی‌های مادران در میان تصمیم‌گیری‌های کلان سهم ناچیزی داشت.

در گروه دوم که براساس سن افراد تشکیل شده بود؛ ارتباطات بحران کمکی به افراد مسن نکرد و مشکلاتشان جایی در پوشش رسانه‌ای نداشت. این موضوع به شدت به اعتماد آنها لطمه زد. ناتوانی در مشارکت اجتماعی و پیوندهای اجتماعی ضعیف و غیررسمی از دیگر مواردی بود که در میان افراد مسن بیشتر دیده می‌شد. این افراد در تصمیمات امدادی سهم کمی داشتند و نیازمندی‌ها و مشکلاتشان به صورت مجزا مورد بررسی قرار نگرفت. برخی از این افراد مشکلات درمانی و معیشتی‌شان را غیرقابل حل می‌دانستند. بی‌عدالتی در توزیع کمک‌ها، بی‌توجهی به وضعیت سالمندان و نبود تصمیمات کارآمد از مولفه‌های پرتکرار این گروه بود. پس از گذشت چند ماه از سیل، کسی پاسخگوی نیازها و مشکلاتشان نبود و عدم پاسخگویی، نبود تصمیمات اثربخش و عدم

مسئولیت‌پذیری از مواردی بود که اثر مخربی بر سرمایه اجتماعی این گروه داشت. نکته مثبت این گروه، روحیه داوطلبی بالای جوان‌ترها و شکل‌گیری انجمنی از زنان بود که به حل مشکلات سیل‌زدگان مشغول بودند.

در گروه سوم ویژگی محل سکونت مورد توجه قرار گرفت. اهالی روستا پیش از سیل نیز مشکلات زیادی داشتند. از جمله نبود راه ارتباطی مناسب. روستاییان سال‌ها در انتظار احداث پل بر روی رودخانه کشکان هستند. این موضوع به شدت بر روی اعتمادشان اثر گذاشته است و به گفته خودشان کسی پاسخگویی وضعیت‌شان نیست.

خلاء قانون و حاکمیت قانون مولفه بسیار پرتکرار این گروه است. خلاء قانون باعث شده تا مردم در زمین‌های شنی و نامناسب خانه بسازند. از سوی دیگر خلاء قانون به عقیده این افراد باعث شده تا در زمان امداد رسانی، هیچ نظارتی نشود و کمک‌ها ناعادلانه تقسیم شود. این موضوع عدم امنیت زیادی را ایجاد کرده است. در این گروه با توجه به محل زندگی، مشکلات و توقعات هم متمایز بود. اهالی روستا نسبت به بی‌توجهی‌های همیشگی و نادیده گرفته شدن در تصمیمات گلایه‌مندند و اهالی شهر نسبت به رها شدن در اوج مشکلات سیل. سرمایه اجتماعی در هر دو گروه پایین بود و این موضوع پیش از سیل هم قابل ردیابی است.

در گروه چهارم کشاورزان از دغدغه‌هایشان گفتند. رسانه‌ها پس از بحران، بیشترین توجه را به سمت باغداران انجیر سیاه داشتند و از توجه به مشکلات این گروه از کشاورزان غافل بودند. از طرفی بعد از سیل، برخی از کشاورزان که نیاز به تجهیزات و ماشین‌آلات داشتند، منتظر کمک‌های شهرهای مجاور بودند. اما این تصور اشتباه که مردم سیل‌زده پولی برای پرداخت ندارند (سلطه شایعات) باعث شد که ماشین‌ها به سمت این مناطق نروند. این موضوع بی‌اعتمادی عمیقی در میان کشاورزان ایجاد کرد و برخی تا شهریورماه همچنان منتظر پیدا کردن ماشین‌آلات مورد نیازشان باشند. این گروه کمترین میزان سرمایه اجتماعی را در بین گروه‌ها داشت با این وجود نکته مثبت این گروه، توجه به مشارکت اجتماعی مردم و حل مشکلات خانواده‌هاست. این گروه علیرغم همه مشکلاتی که داشتند، به حضور نیروهای امدادی، خیرین، خبرنگاران و... به دید مثبت نگاه می‌کردند و آن را نشان از همدلی و مشارکت عمیق می‌دانستند. تا جایی که مدام از عبارت «از همه تشکر می‌کنیم» استفاده می‌کردند. این موضوع میزان همدلی این افراد با دیگر مردم را نشان می‌دهد و نکته مثبت است.

در گروه پنجم توجه ویژه‌ای به زنان سرپرست خانواده و مادرانی با فرزند معلول شده است. سرمایه اجتماعی این گروه همانند گروه‌های دیگر، پایین و میزان بی‌اعتمادی‌شان بسیار بالا بود و این موضوع بعد از سیل نیز تشدید شد. شیوه مدیریت بحران همانند دیگر گروه‌ها توأم با شتابزدگی بود. در روزهای اول بسیار گسترده و بعد از مدتی کاملاً فراموش شدند. این موضوع ضربه‌های بدی به اعتماد این افراد وارد کرد و نسبت به شیوه حکمرانی، گلایه‌های اساسی و متنوعی داشتند. توجه به فرزندان معلول و مشکلاتی که این کودکان داشتند در بحران سیل لرستان، چندان به چشم نمی‌خورد. آنها هم مانند افراد دیگر در چادر سکونت داده شدند که متناسب با شرایط ویژه این کودکان نبود. مادرانی که در این گروه، فرزندان معلول داشتند، خودشان به فکر حل مشکل بودند. عدم پاسخگویی و نبود مسئولیت‌پذیری از سوی ارگان‌هایی که به این افراد مرتبط هستند، نکته منفی دیگری است که در گفته‌های این گروه دیده شد.

به طور کلی افراد براساس تجربیات پیشین و آنچه در سیل اخیر تجربه کردند؛ بی‌اعتمادی‌شان تقویت شده است و آثار سوء این بی‌اعتمادی، در بحران‌های آتی قابل تامل و خسارت‌های آن غیرقابل جبران خواهد بود.

میزان آگاهی مردم درباره سیل بسیار پایین بود. نسبت به خشکسالی آگاهی عمومی بیشتری وجود داشت و کمبود آب در سال‌های اخیر در این استان، ذهنیت مردم را از وقوع سیل بسیار دور کرده بود. از طرفی وضع زندگی مردم و میزان رضایت‌شان از شرایط پیش از سیل نیز مطلوب نبود و در مولفه‌های مختلفی این موضوع رویت شده است.

بی‌اعتمادی به عملکرد نهادهای دولتی نیز به کاهش سرمایه اجتماعی منجر شد و اندیشیدن به مهاجرت و تغییر وضعیت زندگی نتیجه کمبود شدید سرمایه اجتماعی در این استان است که نمی‌توان به سادگی از آن گذشت. نکته دیگر تکرار عبارت «فراموش شدیم» یا «کسی به فکرمون نیست» در گروه‌ها بود. بعد از بروز سیل، کمبودها و توقعاتی در میان مردم شکل گرفت اما عدم پاسخگویی منسجم و شفاف به نیازمندی‌ها و مشکلات باعث شد تا مردم بیش از پیش احساس ناامنی را تجربه کنند. به عبارتی حس عمیق «تنهایی» بیشتر در میان مردم جاری است و این موضوع ضربه بدی به سرمایه اجتماعی زده است.

یکی از موارد دیگر، پررنگ بودن طایفه‌گرایی است. در برخی گروه‌ها به عدم پاسخگویی و بی‌عدالتی در زمان امدادرسانی اشاره شد که گاهی به بحث طایفه‌گرایی ختم می‌شود. این تصور و ظن که کمک‌ها به طایفه‌های خاص و محدودی اختصاص گرفته، اثرات منفی بسیاری بر سرمایه اجتماعی جامعه بحران‌زده وارد کرده است. همچنین ناتوانی مردم از حل مشکلات‌شان باعث ایجاد بی‌اعتمادی نسبت به نیروهای امدادی و در برخی موارد خبرنگاران و خیرین حاضر در منطقه شده است.

با مرور یافته‌های تحقیق به مواردی می‌رسیم که باعث کاهش سرمایه اجتماعی شده است:

- عدم هماهنگی مناسب میان دستگاه‌های امدادی و نبود پاسخگویی واحد،
- بی‌عدالتی در توزیع کمک‌ها و عدم حاکمیت قانون در روند امدادرسانی،
- بی‌توجهی به گروه‌های آسیب‌پذیر (کودکان، زنان و سالمندان) و نیازهای خاص آنها،
- عدم شفافیت با مردم ماه‌ها پس از سیل،
- عملی نشدن وعده‌ها، رها شدن مردم با مشکلات و عدم مسئولیت‌پذیری نهادهای،
- طایفه‌گرایی و سوءاستفاده از تعصبات قومی در برخی مناطق،
- بی‌توجهی به سمن‌ها و خیرین و آشفتنگی در امدادرسانی،
- عدم آگاهی برخی از سازمان‌های مردم‌نهاد با اصول امدادرسانی و بروز بی‌نظمی و موازی‌کاری،
- بی‌اعتمادی قبلی نسبت به مسئولان استانی و عملکردشان،
- نبود رسانه‌های قوی و مستقل در استان و سلطه شایعات در نبود اعتماد به رسانه‌ها.

میرطاهر موسوی و همکاران (۱۳۸۶) میزان سرمایه اجتماعی را در استان‌های مختلف کشور و رتبه‌های آنها را در یک تحقیق پیمایشی تعیین کرده‌اند. طبق مطالعات صورت گرفته استان‌های کشور از لحاظ شاخص‌های توسعه به پنج دسته کاملاً توسعه‌یافته، توسعه‌یافته، در حال توسعه، توسعه‌نیافته و کاملاً توسعه‌نیافته تقسیم می‌شوند. (موسایی و دیگران، ۱۳۸۷: ۷۱-۷۲) که استان لرستان در دسته چهارم «توسعه‌نیافته» قرار دارد. از سویی با توجه به نتایج طرح آمارگیری نیروی کار در زمستان سال ۹۸ استان لرستان با نرخ بیکاری ۱۶٫۹ درصد سومین استان کشور با نرخ بیکاری بالاست. همه این موارد نشان‌دهنده مشکلات متعدد این استان پیش از وقوع بحران سیل است و پس از سیل و با توجه به حجم خسارت‌ها، این استان همچنان با مشکلات عمیقی روبروست.

^۱ روزنامه دنیای اقتصاد، سال ۱۳۹۹، بالاترین و پایین نرخ بیکاری استانها + جدول، سایت روزنامه، بازنشانی شده در ۱۳۹۹/۰۱/۱۷ به نشانی: <https://www.donya-e-qtasad.com/fa/tiny/news-3641165>

بنابراین از یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه گرفت، وضعیت نامطلوب سرمایه اجتماعی، مغفول ماندن آن در سیاست‌گذاری‌های کلان و بی‌توجهی به اثرات درازمدت این ضعف از مهمترین علل مدیریت بحران ناکارآمد در این استان بوده است. استان لرستان و مردم سیل‌زده آن تا ماه‌ها پس از سیل با مشکلات ریز و درشتی روبرو بودند. آنچه می‌تواند راهگشا باشد توجه به مولفه‌های سرمایه اجتماعی است. مولفه‌های قدرتمندی که مردم بحران‌زده را به مشارکت وا دارد، روحیه داوطلبی‌شان را تقویت کند و در بستر مشترکی از ارزش‌ها و هنجارها به تلاش و بهبود اوضاع فرا بخواند. برای مدیریت بحران، پیش و بیش از هر چیزی باید به وضعیت مردم بحران‌زده در بستر تعاملات اجتماعی‌شان توجه کرد. مدیریت بحران بدون در نظر گرفتن مولفه‌های سرمایه اجتماعی نتیجه مطلوبی نخواهد داشت و در گذر زمان ضربه‌های عمیق‌تری بر پیکر نحیف اعتماد و سرمایه اجتماعی مردم وارد خواهد شد.

با بررسی دقیق یافته‌ها می‌توان به چند نکته عملیاتی دست یافت تا سرمایه اجتماعی تضعیف شده را احیا کرد:

- ✓ لزوم ایجاد رویه منظم برای مدیریت یکپارچه بحران و بررسی اشتباهات در سیل ۹۸،
- ✓ استفاده از پروتکل‌های بین‌المللی مدیریت یکپارچه سیل و بهره‌مندی از دانش روز ارتباطات بحران،
- ✓ توجه به سمن‌ها و نهادهای مردمی در استان و تقویت و به رسمیت شناختن آنها،
- ✓ حذف نگرش‌های طایفه‌ای و قومیتی،
- ✓ توانمندسازی مردم و گروه‌های آسیب‌پذیر با هدف افزایش تاب‌آوری و تقویت سرمایه اجتماعی،
- ✓ تعامل با مردم و پاسخگویی به موقع و شفاف،
- ✓ عمل به وعده‌ها و حل مشکلات متعدد مردم سیل‌زده،
- ✓ و تقویت رسانه‌های محلی و توجه به مولفه‌های اعتمادساز در همه حوزه‌ها.

منابع

- الوانی، سیدمهدی، سیدنقوی، میرعلی. (۱۳۸۱) سرمایه اجتماعی، مفاهیم و نظریه‌ها، فصلنامه مطالعات مدیریت. شماره ۳۳ و ۳۴. صص ۴-۲۶. بهشتی، محمدباقر، نصراللهی وسطی، لیلا. (۱۳۹۵). تحلیل پویای نقش سرمایه اجتماعی در فرآیند توسعه: رویکردی بین رشته‌ای، فصلنامه علوم اجتماعی، شماره ۷۲. صص ۱-۳۱.
- تاجیک، محمدرضا. (۱۳۷۹). مدیریت بحران، نقدی بر شیوه‌های تحلیل و تدبیر بحران در ایران. تهران: فرهنگ گفت‌وگو.
- حسینی، علی، یدالله‌نیا، هاجر، محمدی، منصوره، شکاری، سعید. (۱۳۹۹). تحلیل تاب‌آوری اجتماعی براساس شاخص‌های سرمایه اجتماعی در شهر تهران، فصلنامه شهر پایدار، شماره ۱. صص ۱۹-۳۹.
- خانیک، هادی. (۱۳۸۷). ارتباطات مخاطره، ارتباطات بحران: زمینه‌ها، مفاهیم و نظریه‌ها، فصلنامه رسانه، شماره ۷۴. صص ۸۱-۱۰۵.
- ربیعی، علی، پورحسینی، سمیراسادات. (۱۳۹۳). مدیریت بحران؛ مفاهیم، الگوها و شیوه‌های برنامه‌ریزی در بحران‌های طبیعی. تهران: تیسرا.
- رنانی، محسن. مویدفرد، رزیتا. (۱۳۹۱) چرخه‌های افول اخلاق و اقتصاد؛ سرمایه اجتماعی و توسعه در ایران. تهران: طرح نو.
- روستاین، بو. (۱۳۹۳). دام‌های اجتماعی و مسئله اعتماد. ترجمه رهبری، لادن، شارع‌پور، محمود، فاضلی، محمد، فتاحی، سجاد. تهران: آگه.
- زارعی متین، حسن، محمدیان، بهزاد، مدرسی، سعید. (۱۳۹۵). مدیریت سرمایه اجتماعی. تهران: کتاب مهربان نشر.
- سازمان جهانی هواشناسی: برنامه ویژه مدیریت سیلاب. (۱۳۹۸). وجوه اجتماعی مدیریت جامع سیلاب و مشارکت ذی‌نفعان در آن. ترجمه آریا متین. تهران: پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.
- سلطانی حبیب، مسعود، ذاکر حقیقی، کیانوش. (۱۳۹۵). سرمایه اجتماعی و تاثیر آن در مدیریت بحران در شهرها؛ نمونه موردی: شهر همدان، فصلنامه دانش انتظامی همدان، شماره ۸. صص ۱۱۳-۱۳۴.
- سن، آمارتیا. (۱۳۹۴). توسعه به مثابه آزادی. ترجمه وحید محمودی. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- صلواتیان، سیاوش، مهربان، فاطمه. (۱۳۹۵). کارکرد رسانه‌های اجتماعی در مدیریت بحران زلزله احتمالی شهر تهران، فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران، شماره اول. صص ۹-۲۲.
- علی‌نژاد، منوچهر، فرحانی‌فرد، مجتبی. (۱۴۰۲). معنای اجتماعی سیل؛ یک مطالعه کیفی از سیل‌زدگان مناطق بندر امام خمینی و جراحی در استان خوزستان، فصلنامه بررسی مسائل اجتماعی ایران، شماره ۱۴، صص ۱۳۵-۱۴۹.
- فلیک، اووه. (۱۳۹۷). درآمدی بر تحقیق کیفی. ترجمه هادی جلیلی. تهران: نی.
- هیئت ویژه گزارش ملی سیلاب‌ها، (۱۳۹۸).
- محمد، حمیدرضا. (۱۳۸۲). مدیریت بحران و سرمایه اجتماعی، فصلنامه رفاه اجتماعی، شماره ۱۱. صص ۲۴۳-۲۶۳.
- مدنی قهفرخی، سعید. (۱۳۹۶). وضعیت توسعه انسانی در ایران. تهران: کتاب پارسه.
- مقیسه، حسن. (۱۳۹۹). نقش نظارت بر نحوه کارکرد مدیریت شهری به واسطه مشارکت و سرمایه اجتماعی، فصلنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، شماره ۲۲. صص ۴۱-۴۸.
- مورگان، دیوید. (۱۳۹۴). فوکوس گروه به مثابه پژوهش کیفی. ترجمه نصرت فتی. تهران: نی.
- موسایی، میثم، امید، علی‌احمدی. (۱۳۸۷). بررسی عوامل اجتماعی اثرگذار بر موفقیت تعاونی‌های مسکن در ایران، فصلنامه علوم اجتماعی، شماره ۳۴. صص ۵۷-۷۵.