

وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

جستارهایی در

پانسکو



هو العزيز



وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

# جستارهایی در پلاسکو

توزیع محدود

پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات



## وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

### جستارهایی در پلاسکو

توزیع محدود- ویرایش دوم

۱۰ بهمن ۹۵

#### با جستارهایی از:

محمد آقاسی، علیرضا آقاییوسفی، ریحانه اصلان زاده، سیدمهدی اعتمادی فرد، آرمین امیر، حسین ایمانی جاجرمی، یاسر باقری، عبدالله بیجرانلو، ناصرالدین-علی تقویان، سمیه توحیدلو، مجتبی توسل، حمیدرضا جلایی پور، ریحانه جوادی، محمدرضا جوادی یگانه، ابراهیم حاجیانی، مهدی حسین زاده فرمی، هادی خانیکی، سیدمحمد مهدی خوبی، مجتبی دلیر، حسین راغفر، جبار رحمانی، محمد مهدی رحمتی، مهدی روزخوش، سعیده زادقناد، احسان سلطانی، احسان شاه قاسمی، غلامرضا صدیق اورعی، رضا صفری شالی، عباس عبدی، حامد طالبیان، حمید طاهری، فاطمه سادات علمدار، فردین علیخواه، موسی عنبری، غلامرضا غفاری، محمدجواد غلامرضا کاشی، محمد فاضلی، نعمت الله فاضلی، مقصود فراستخواه، جولان فرهادی بابادی، ناصر فکوهی، مجید فولادیان، سید احمد فیروزآبادی، محمدامین قانع راد، علی قنبری، محمدرضا کلاهی، مسعود کوثری، رضا مختاری اصفهانی، علیرضا مشهدی زاده، محمد معماریان، مهدی منتظری مقدم، نوح منوری، سیدجواد میری، سیدعبدالامیر نبوی، آرش نصر اصفهانی، عباس نعمتی، سیدضیاء هاشمی، سیده راضیه یاسینی.

با مقدمه: سیدرضا صالحی امیری

به کوشش:

محمدرضا جوادی یگانه، جبار رحمانی، سعیده زادقناد، عبدالله بیجرانلو



۱۳۹۵



عنوان و نام پدیدآور	جستارهایی در پلاسکو/ به کوشش محمدرضا جوادی یگانه، جبار رحمانی، سعیده زادقناد، عبدالله بیچرانلو. با مقدمه سیدرضا صالحی امیری.
مشخصات نشر	تهران: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۵۲۱ص.
موضوع	بلاها -- جنبه‌های جامعه‌شناختی.
موضوع	رسانه‌ها و افکار عمومی.
موضوع	مسائل اجتماعی -- ایران -- تهران.
موضوع	مدیریت بحران -- ایران -- تهران.
موضوع	بلاها -- آینده‌نگری.
رده‌بندی کنگره	۱۳۹۵ ج ۲ / HV ۵۵۳
	وضعیت فهرست‌نویسی فیبا
	رده‌بندی دیویی
	۳۴۷/۳۶۳

## جستارها





پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات  
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

ناشر: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات  
به کوشش: محمدرضا جوادی یگانه، جبار  
رحمانی، سعیده زادقناد، عبدالله بیچرانلو.  
با مقدمه: سید رضا صالحی امیری، وزیر  
فرهنگ و ارشاد اسلامی  
صفحه‌آرا: وحید لنجان‌زاده  
روی جلد: از مجموعه «ایستاده در غبار»،  
اصغر خمسه. خبرگزاری مهر.

همه حقوق این اثر برای پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات محفوظ است.  
در صورت تخلف، پیگرد قانونی دارد.

نشانی: تهران، پایین‌تر از میدان ولی‌عصر (عج)، خیابان دمشق، شماره ۹، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات  
صندوق پستی: ۶۲۷۴ - ۱۴۱۵۵. تلفن: ۸۸۹۰۲۲۱۳. دورنگار: ۸۸۹۳۰۷۶. Email: nashr@ric.ir



## فهرست مطالب

پلاسکو از آغاز تا پایان ..... ۷

### مدیریت و سیاست شهری

- گزارش ملی پلاسکو / محمد فاضلی ..... ۱۵
- پیام پلاسکو / سید ضیاء هاشمی ..... ۲۵
- مدیریت شهری و درس های پلاسکو / حسین ایمانی جاجرمی ..... ۳۱
- تحلیلی آسیب شناختی بر موقعیت بحران های کالبدی شهر / ناصر فکوهی ..... ۳۵
- ماجرای «پیک نیک» و جامعه شناسی «پلاسکوها» / موسی عنبری ..... ۴۳
- فروپاشی پلاسکو نماد فروپاشی الگوی توسعه شهری / محمد امین قانع راد ..... ۴۹
- آتش پلاسکو روشن است! مگر... / مجتبی توسل ..... ۵۷
- فاجعه ساختمان پلاسکو و درس هایی که نمی آموزیم / حسین راغفر ..... ۶۵
- مسئولیت شهرداری در حادثه پلاسکو / علیرضا مشهدی زاده ..... ۷۱
- مدیریت فرسوده / سید عبدالامیر نبوی ..... ۷۹
- خوب، بد، زشت: درس های پلاسکو / محمد مهدی رحمتی ..... ۸۷
- هزینه های استهلاک و بی توجهی به آن در پلاسکو / غلامرضا صدیق اورعی ..... ۹۷
- ساختارهای خالق حادثه ساختمان پلاسکو / احسان سلطانی ..... ۱۰۳
- آتش پلاسکو؛ احیاگر مشکلات تاریخی ایرانیان / رضا مختاری اصفهانی ..... ۱۱۱
- چتری برای پلاسکو / یاسر باقری ..... ۱۱۹
- قربانیان نامرئی پلاسکو / آرش نصر اصفهانی ..... ۱۲۹
- عدم توازن امنیت حیات ایرانی / مهدی حسین زاده فرمی ..... ۱۳۵

## فرهنگ و جامعه

- ۱۴۳ ..... پرسش پلاسکو / نعمت‌الله فاضلی
- ۱۵۵ ..... پلاسکو و امر نمی‌دانم / سیدجواد میری
- ۱۶۱ ..... با پلاسکو می‌توان «جامعه در آغوش خطر ایران» را اسکن کرد / جلالی پور
- ۱۶۹ ..... ققنوس پلاسکو و تکوین مقوله «مردم» در غیاب حکمرانی کارآمد / جبار رحمانی
- ۱۷۵ ..... ساختمان پلاسکو و احساس بی پناهی مردم / محمدجواد غلامرضا کاشی
- ۱۸۷ ..... حادثه ساختمان پلاسکو و فرهنگ اعتماد / غلامرضا غفاری
- ۱۹۵ ..... ظرفیت سرمایه اجتماعی و واقعه پلاسکو / سید احمد فیروزآبادی
- ۲۰۳ ..... اعتماد؛ کلید جامعه خود-ترمیم‌گر / فردین علیخواه
- ۲۰۹ ..... پلاسکو و نشانه‌شناسی یک ازدحام / مقصود فراستخواه
- ۲۱۵ ..... پلاسکو، یادگیری و آگاهی ملی / ابراهیم حاجیان
- ۲۲۵ ..... بررسی زمینه‌های بحران پلاسکو با تأکید بر منزلت اجتماعی / مهدی اعتمادی‌فرد
- ۲۳۳ ..... ساختمان پلاسکو و اهمیت آموزش مهارت‌های زندگی / مجتبی دلیر

## اخلاق اجتماعی و خلیقات ایرانی

- ۲۴۳ ..... آیا مردم هم در فروریختن پلاسکو مقصرند؟ / محمدرضا جوادی یگانه
- ۲۵۱ ..... حادثه پلاسکو و فرهنگ عمومی / محمدرضا کلاهی
- ۱۶۲ ..... حادثه پلاسکو و مظلونان همیشگی: «مردم» / مهدی روزخوش
- ۲۷۱ ..... تقدیرگرایی، گم‌گشتگی آینده، و ظهور فاجعه پلاسکو / مجید فولادیان
- ۲۷۹ ..... همه ایرانی‌اند، بعضی‌ها ایرانی‌ترند / آرمین امیر
- ۲۸۹ ..... پلاسکو، فقدان همدلی در زیست جمعی ایرانی / علی قنبری
- ۲۹۹ ..... آیا آنها گوسفندند؟ / فاطمه سادات علمدار
- ۳۰۹ ..... فرایند اندیشه نسلی؛ آنچه که انجام می‌دهیم / مهدی منتظری‌مقدم
- ۳۱۷ ..... مناسک پلاسکو / سعیده زادقناد

## رسانه‌های جمعی و اجتماعی

- ۳۲۷ ..... پلاسکو: سیلی سخت فاجعه / مسعود کوشری
- ۳۴۱ ..... تصویری از رسانه‌ای شدن یک حادثه / هادی خانیکی
- ۳۴۷ ..... درباره روایت رسانه ملی از واقعه ساختمان پلاسکو / سیدمحمد مهدی خوبی
- ۳۵۵ ..... ۱۲۴ دقیقه تعلیق / محمد معماریان
- ۳۶۵ ..... اختلال رسانه‌ای و نقص جامعه‌پذیری / عباس عبدی

- ۳۷۱ ..... مصیبت به منزله درنگی برای آینده / سمیه توحیدلو
- ۳۸۱ ..... پلاسکو در ذهن مردم فروریخت / عباس نعمتی و حمید طاهری
- ۳۸۷ ..... درس‌های فاجعه پلاسکو برای تلویزیون ایران / عبدالله بیچرانلو
- ۳۹۵ ..... سرکشی تحمل‌ناپذیر نمادها / ناصرالدین علی تقویان
- ۴۰۵ ..... که نه خاطر تماشا، نه هوای باغ دارد / ریحانه جوادی
- ۴۱۷ ..... حادثه ساختمان پلاسکو و افکار عمومی / رضا صفری شالی
- ۴۲۵ ..... اختلال جمعی / علیرضا آقاییوسفی
- ۴۳۳ ..... سلفی‌بگیران پلاسکو / احسان شاه قاسمی
- ۴۴۱ ..... خوش‌حالی‌ها و خوش‌بختی‌های رسانه ملی / نوح منوری
- ۴۴۷ ..... فاجعه پلاسکو: امکان بسیج اجتماعی و نقش رسانه‌ها / حامد طالبیان
- ۴۵۵ ..... شوک درمانی افکار عمومی و دیگر هیج / محمد آقاسی
- ۴۶۱ ..... کنش سیاسی و عکاسی از فاجعه / ریحانه اصلانزاده

### برای آینده

- ۴۷۱ ..... از فروریزش نماد مدرنیته تا برساخت فرهنگ رشادت / سیده راضیه یاسینی
- ۴۸۱ ..... علاج واقعه / جولان فرهادی بابادی



# فرهنگ و جامعه





## اعتماد؛ کلید جامعه خود-ترمیم‌گر

فردین علیخواه  
عضو هیئت علمی دانشگاه گیلان

به احتمال قوی هر کدام از ما در شبکه‌های اجتماعی با عکس‌هایی مواجه شده‌ایم که موضوع آن‌ها، عذرخواهی مدیران شرکت‌های اتومبیل‌سازی کشور کره جنوبی است. در این عکس‌ها، مدیران این شرکت‌ها به نشانه عذرخواهی، در مقابل جمعیت تعظیم کرده‌اند و بدین‌وسیله مراتب تأسف خود را از نقص پیش‌آمده در یکی از محصولات‌شان نشان می‌دهند. در عکس دیگری که آن هم طی یکی دو سال گذشته جزء عکس‌های پربازدید و پربازنشر شبکه‌های اجتماعی تلقی می‌شود «سیلویو برلوسکونی» یکی از نخست‌وزیران اسبق ایتالیا به تصویر کشیده شده است که - در قالب انجام خدمات اجتماعی که از طرف دادگاه ملزم به انجام آن است - در حال جارو کشیدن خیابان‌های شهر ناپل دیده می‌شود. در عکس دیگری، مجدداً در همان کشور کره

جنوبی، شاهد سیلی زدن یک پدر داغدار (به تعبیر آن عکس) بر صورت ناخدایی هستیم که کشتی‌اش غرق شده است. عکس‌هایی دیگر نیز با موضوعات مشابه می‌توان در شبکه‌های اجتماعی یافت. در مقابل این نوع عکس‌ها، با کثرت عکس‌هایی مواجه‌ایم که در آنها - به زبان عمدتاً تمسخر - ضعف‌های مدیریتی جامعه ایرانی و نیز نحوه مواجهه مردم با بحران‌ها به تصویر کشیده شده است. مرور سریع نظرات کاربران ایرانی درباره این عکس‌ها، هر ناظری را به یک نتیجه‌گیری مشخص هدایت می‌کند: این که در بین کاربران، نوعی یأس و ناامیدی در حل مسائل ایران مشاهده می‌شود. در واقع، گویا اعتماد کاربران به قدرت «خودترمیم‌گری» جامعه، به معنای اعم آن رو به ضعف نهاده است. آنان درباره جامعه‌ای تبادل نظر می‌کنند که گویا معتقدند، آموزش قرار نیست سامان گیرد. نکته قابل تأمل، آن است که برای مثال هر ساله در رسانه‌های جمعی با این خبر مواجه می‌شویم که شرکت تویوتا، جهت جمع‌آوری خودروهای دارای نقص فنی خود، فراخوانی صادر کرده است. بازنشر فراوان عکس‌های عذرخواهی مدیران این شرکت در شبکه‌های اجتماعی ایرانی، از «اعتماد» کاربران ایرانی به قدرت خودترمیم‌گری مجموعه مدیریتی حاکم بر این شرکت‌ها به طور خاص، و این جوامع به طور کل حکایت دارد. به این معنا که وقتی در سیستم، نقص یا اشکالی سر باز می‌کند، اراده‌ای قوی برای خودترمیمی در سیستم دخالت می‌کند و این اطمینان در بین کاربران وجود دارد که چنین دخالتی، در آن کشورها به سرانجامی مثبت خواهد انجامید. به دلیل همین اعتماد کلی است که برای مثال، اخبار مربوط به جمع‌آوری اتومبیل‌های دارای نقص توسط شرکت تویوتا، نظر مثبت استفاده‌کنندگان این محصول در ایران را چندان تغییر نمی‌دهد و نگاه مثبت آنان به قدرت خودترمیمی آن سیستم‌ها، خدشه‌دار نمی‌شود. بر عکس، کاربران به این نتیجه می‌رسند که سیستم، نسبت به عیوب خود





هشیار و حساس است و در صورت بروز هر مشکلی، تمام تلاش خود را برای سلامتی مجدد سیستم به کار خواهد گرفت. در واقع جدال، بین دو قطب اعتماد و بی‌اعتمادی است. نکته جالب دیگر آن است که با انتشار اخباری نظیر نقص خودرو یا فاش شدن اختلاس مسئولان در کشورهای توسعه یافته، اعتماد کاربران شبکه‌های اجتماعی به سالم بودن سیستم آنان و تلاش‌شان برای حفظ توسعه‌یافتگی‌شان تقویت می‌شود. در واقع کاربران با بازنشر این عکس‌ها، قصد انتقال این پیام را دارند که کشورهای توسعه‌یافته به خوبی می‌توانند مشکلات‌شان را شناسایی و بدون ملاحظه هیچ مصلحتی، نسبت به اصلاح آن اقدام کنند. در مقابل، انتشار همین اخبار در خصوص محصولات یا مسئولان ایرانی، همان نتیجه‌گیری را دربردارد و به عنوان شاهی مبنی بر اینکه «جامعه ایران درست‌شدنی نیست» استفاده می‌شود. به نظر می‌رسد که در پس همه این خوش‌بینی‌ها و بدبینی‌ها، اعتماد به وجود اراده خودترمیم‌گری در سیستم، نهفته است. کاربران شبکه‌های اجتماعی به این نتیجه رسیده‌اند که در کشورهای توسعه‌یافته، اراده آشکاری برای خودترمیمی وجود دارد و آنان نسبت به کارساز بودن این اراده و مدیریت امور به سمت مثبت، اطمینان و اعتماد دارند. اعتماد و اطمینانی که ظاهراً نسبت به داخل کشور در آن‌ها دیده نمی‌شود.

تقریباً یک هفته از حادثهٔ ساختمان پلاسکو سپری شده است. حادثه‌ای که در آن حدود ۶۰۰ مغازه ویران شده و در حدود چهار تا شش هزار شغل از دست رفته است. مهم‌تر از همه این‌ها عده‌ای از انسان‌ها جان خود را از دست دادند. نحوه مواجهه با این حادثه می‌توانست، اعتماد جامعه به وجود ارادهٔ خودترمیم‌گری در سیستم را تقویت کند ولی این اتفاق رخ نداد و بر عکس، خودویران‌گری، بازتولید و تقویت شد. گویی مشکلی بر مشکلات قبلی افزوده شده و



قرار نیست از حوادث و فجایع، درسی اندوخته شود تا نحوه مواجهه با بحران‌های آتی منطقی‌تر گردد. چنین زمینه‌ای را نخست، مسئولانی رقم زدند که قانون برای پیش‌گیری از وقوع این نوع حوادث وظایفی را بر دوش آنان نهاده است. پس از بروز حادثه ساختمان پلاسکو، مسئولان ذی‌ربط به جای پذیرش مسئولیت خود (در هر اندازه و سطحی)، یا سکوت اختیار کردند و یا تلویحاً سایر سازمان‌ها را مقصر جلوه دادند. آنان تلاش نکردند به جامعه این پیام را منتقل کنند که اراده‌ای قوی برای خودترمیمی در سیستم وجود دارد. گاهی اوقات انتقال ایده «اشتباه کردیم» به جامعه، نه به معنای انتقال ناامیدی یا ناشایستگی سیستم، بلکه به معنای وجود اراده معطوف به سازندگی و اتخاذ تصمیم درست است. متأسفانه در حادثه ساختمان پلاسکو، وضعیت به گونه‌ای رقم خورد که گویا همه مسئولان به وظایف قانونی خودشان عمل کرده‌اند و هیچ قصوری در میان نبوده است. وظیفه آنان، تذکر و ارسال نامه‌های رسمی به مالکان ساختمان پلاسکو بوده است و آنان نیز به این وظیفه عمل کرده‌اند. این کوتاهی کسبه و مدیریت ساختمان پلاسکو بوده است که تذکرهای آنان را جدی نگرفته‌اند. در نتیجه ما با برخی کاربران مواجه شدیم که به دلیل عدم پذیرش مسئولیت توسط یک مسئول یا شخص مشخص در وقوع این حادثه، همه مشکلات را بر دوش کلیت نظام انداختند. عدم پذیرش مسئولیت در یک حادثه، زمینه را نه برای خودترمیم‌گری، که برای خودویران‌گری فراهم می‌کند. در کشور ما افکار عمومی درباره مسئولان ذی‌ربط، معمولاً دارای پیش‌داوری است و متأسفانه نوع واکنش مسئولان به حادثه پلاسکو، این پیش‌داوری‌ها را تقویت کرد. مسئولان مجال دادند تا اعتماد کاربران به اراده خودترمیم‌گری سیستم، تقویت نشود و همچنان عکس‌های مدیران کره‌ای را به عنوان یک آروز، برای همدیگر ارسال کنند.

در طرف دیگر ماجرا، کاربران شبکه‌های اجتماعی هم با فاجعه



ساختمان پلاسکو به گونه‌ای مواجه شدند که در جهت تقویت خودترمیم‌گری به جامعه ایرانی کمکی نکرد؛ این که جامعه بتواند حداقل در عرصه‌هایی که مربوط به خودش است، تصمیم به خود-ترمیمی بگیرد. مرور سریع پیام‌های ردوبدل شده در این شبکه‌ها، گویای آن است که بیشتر کاربران شبکه‌های اجتماعی، عمدتاً به سه عرصه پرداختند:

در درجه نخست بیشتر این پیام‌ها به « ایثار و فداکاری پرسنل آتش‌نشانی» اختصاص داشت. قطعاً نگارنده این سطور منکر از جان‌گذشتگی و ایثار این عزیزان در این روزها نیست، منظور آن است که کاربران شبکه‌های اجتماعی، عمدتاً توجه خود را معطوف به اسطوره‌سازی از آنان کرده و در مقایسه، از توجه به جنبه‌های دیگر مسئله نظیر علت وقوع حادثه، زمینه‌های منجر به آن، تجربه سایر کشورها در این خصوص، راه‌های مقابله با این نوع بحران‌ها، قصور احتمالی مسئولان و نقش کسبه در آن، غافل شدند. برای مثال، بسیاری از کاربران شبکه‌های اجتماعی در روز حادثه در قالب شهروند-خبرنگار در محل حاضر شدند و کلیپ‌هایی کوتاه تهیه و در شبکه‌های اجتماعی منتشر کردند. نکته قابل تأمل آن است که پس از فاجعه، هیچ شهروند-خبرنگاری تلاش نکرد تا از بین چهار هزار نفری که در این ساختمان به شکلی اشتغال داشتند، حداقل چند مالک، شاغل و یا مدیر را یافته و دلیل عدم بازسازی و نوسازی ساختمان، دلیل بیمه نکردن محل کسب و سایر مسائل را از آنان جويا شوند. گویا پدیده شهروند-خبرنگاری صرفاً برای به تصویر کشیدن فاجعه (زمان بحران) و نه برای پس از بحران کارکرد دارد.

گروه دوم از پیام‌ها به تمسخر یک یا دو نفر از اعضای شورای شهر تهران اختصاص داشت. در این روزها، جمله‌ای از یکی از اعضای شورای شهر در شبکه‌های اجتماعی منتشر شد که در آن از کلمات



شاخ بز استفاده شده بود. پس از آن، پیام‌های تمسخرآمیز فراوانی در شبکه‌های اجتماعی نشر و بازنشر شد. در واقع باز هم بیشتر توجهات از اصل ماجرا منحرف شد و جدیت فاجعه فروکش کرد.

گروه سوم از پیام‌ها، به نقد تمسخرآمیز کسانی اختصاص یافت که در جریان آتش گرفتن و فروریختن ساختمان پلاسکو، مشغول تهیه عکس‌های سلفی بودند. اینان در قالب عناوینی چون گوسفند و یا مناسب برای زیرسازی آسفالت جاده‌ها توصیف شدند. نکته آن است که گویا ما در شبکه‌های اجتماعی، نمی‌توانیم به شکل منطقی، عقلانی و محترمانه درباره بحران‌ها و فجایع کشورمان گفتگو کنیم. «تمسخر» و «تنفر» دو سازوکار مهم برای نشان دادن منظور و مقصودمان است. در کشورهای توسعه‌یافته، مسئولان بابت اشتباهاتشان از مردم عذرخواهی می‌کنند، آن‌ها برای این که نتوانسته‌اند از منافع جمعی مراقبت کنند در مقابل مردم تعظیم می‌کنند. ولی در طرف دیگر، مردمی هم هستند که در شبکه‌های اجتماعی، صرفاً به زبان تمسخر و تنفر با یکدیگر مواجهه نمی‌شوند. جدای از همه این‌ها، بخش‌های مختلف جامعه، باید حسی از خودترمیم‌گری را به جامعه القاء کند، در غیر این، اشتباهات ما در مواجهه با بحران‌ها، همچنان تکرار خواهد شد.





فصلنامه علمی، پژوهشی و آموزشی  
دانشگاه شیراز