

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

رسانه‌های جمعی و اجتماعی



مصیبت به منزله درنگی برای آینده

سمیه توحیدلو

عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

پیتریم سوروکین در کتاب «انسان و جامعه در مصیبت» بر این باور است که «ما در عصر مصائب و بدبختی و فلاکت زندگی می‌کنیم. مصیبت بر فرآیند روانی، ذهنی، رفتار، سازمان اجتماعی و زندگی فرهنگی جمعیت درگیر با مصیبت اثری پایدار می‌گذارد» (سوروکین، ۱۹۴۲). مصیبت مفهومی است که برای اشاره به وقایع ناگهانی، غیر منتظره و عظیم به کار می‌رود که می‌تواند برای فردی معین، خانواده‌ای مشخص، گروه‌های کوچک، یک محله یا اجتماع، کل جامعه یا جوامعی چند روی دهد (پیران، ۱۳۸۲).

از پارامترهای مهم مصیبت، رسانه‌های انتشاردهنده^۱ آن هستند.

1. Disaster

2. media

رسانه‌هایی که گاهی با بزرگ‌نمایی و دراماتیزه کردن مصیبت بر جامعه تأثیرگذارند. «رسانه یکی از منابع ضروری اطلاعات درباره واقعه و معنای آن است و تحقیقات نشان می‌دهد که بیشترین تأثیر روانی از رسانه‌ها گرفته می‌شود و کمتر احتمال دارد تأثیرات رسانه بهبود یابد» (تراگات، ۲۰۰۳). هرچه رسانه‌ها به سمت غیر رسمی‌تر شدن سوق پیدا کنند، انواع شایعات، آمار و اطلاعات هم درباره حادثه در جامعه گسترش می‌یابد. در انتقال شوک و ترس پدید آمده از مصیبت، رسانه‌ها در صدر قرار دارند و در نهایت امکان ایجاد انسجام اجتماعی نیز، توسط همین رسانه‌ها امکان‌پذیر می‌شود.

در واقع مصیبت، وقفه‌ای جدی است. وقفه‌ای که کارکردهای اجتماعی خویش را دارد. وقفه‌ای که تفاوتی بارز را پیش و پس از حادثه ایجاد می‌کند. عمق این تفاوت با عمق مصیبت، همبستگی دارد. درنگی که از دل مصیبت به بار می‌آید گاهی تغییرات عمیق اجتماعی را برجای خواهد گذاشت. پاتنام (۲۰۰۲) درباره یازدهم سپتامبر می‌گوید: «بعد از فاجعه سپتامبر، پنجره‌ای از فرصت‌ها به روی بخشی از تغییرات مدنی در جامعه باز شد که بعضاً یک یا دو بار در یک قرن اتفاق می‌افتند.» این که کدام مصیبت تأثیرگذارتر است و یا چه زمانی و بعد از چه مدت و به چه میزان، تغییرات اتفاق می‌افتد، جزء سوالات مهم برای پژوهشگران خواهد بود. آن چه اهمیت دارد این است که با پیدایش هر وقفه، زمینه‌ای برای تغییرات به وجود می‌آید، اما اگر وقفه‌های منحصر به فرد، در پی هم و با فاصله کوتاه اتفاق بیافتد، اثربخشی خود را از دست می‌دهند.

در کنار توجه به رسانه و مفهوم وقفه، مسئله نهادها و ساختار جامعه مصیبت زده نیز مهم است. در واقع، «ویژگی‌های مصائب جمعی، تحت تأثیر ویژگی‌های ساختار جامعه مصیبت‌زده و تحت تأثیر نهادها،



سازمان‌ها و فرآیندهای اجتماعی شکل می‌گیرد» (پیران، ۱۳۸۲).

حادثه پلاسکو از طریق رسانه‌ها و به مدد سرعت و شدت انتشار اخبار آن تبدیل به یکی از مصیبت‌هایی جمعی شد که نه تنها مردم تهران، که کشور را تحت تأثیر قرار داد. تعداد قربانیان و حجم حادثه، به تنهایی نمی‌تواند مصیبت و وقفه پس از آن را مشخص کند. گاهی نحوه بروز و شکل حضور رسانه‌هاست که از حادثه‌ای مصیبت می‌سازد و گاهی مصیبتی چون سیل و زلزله و ... که اتفاقاً هم‌زمان با این حادثه در بخشی از کشور رخ داد را از نظر و توجه دور می‌دارد. در واقع، نحوه اطلاع‌رسانی، سرعت و زنده بودن و در نتیجه فراگیری اخبار است که می‌تواند از حادثه‌ای مصیبت بسازد. مشخصه‌های حادثه و قربانیان هم در این زمینه تأثیرگذارند. امکان ایجاد قهرمان یا قهرمانانی که بتوان به انواع مختلف از آن‌ها یاد کرد نیز، درنگ و وقفه را برای اثرگذاری در جامعه پررنگ‌تر می‌کند. در حادثه پلاسکو، حضور تلفن‌های همراه هوشمند، مهم‌ترین رسانه بودند. تلفن‌هایی که اغلب امکانات اولیه تصویری را در اختیار دارند و به واسطه آن‌ها، دسترسی به شبکه‌های اجتماعی، ساده‌تر است.

از شبکه‌های اجتماعی تأثیرگذار که به شکل زنده در حادثه گزارش می‌کرد، شبکه توئیتر^۱ بوده است. شبکه‌ای که علی‌رغم فیلتر بودن در داخل مرزهای ایران، اغلب افراد سیاسی و تأثیرگذار، اکثر خبرنگاران ایرانی روزنامه‌های داخلی و خارجی، اغلب سایت‌ها و خبرگزاری‌های رسمی داخلی و خارجی و فعالین عرصه مجازی، در آن صاحب حساب هستند. محدودیت کاراکتری برای نوشتن توییت و گزیده‌گویی ناشی از آن، عاملی برای به‌کارگیری در گزارش‌های زنده رسانه‌ای است و سرعت انتقال اخبار را بیشتر می‌کند. این شبکه، خوراک خبری و بخش زیادی از کانال‌ها، و صفحه‌های تلگرامی یا دیگر سایت‌ها را

1. twitter



تهیه می‌کرد و در طول مدت حادثه، بیشترین میزان گزارش زنده از حادثه، از این شبکه تویت می‌شده است. در نخستین ساعات حادثه، علی‌رغم ممانعت‌هایی که برای حضور خبرنگاران در محل اتفاق افتاد، حساب‌هایی اعم از آتش‌نشان و خبرنگار یا از مسئولان و مرتبطان با شهرداری تهران، اخبار را حتی سریع‌تر از صدا و سیما به اطلاع می‌رساندند. البته سرعت اطلاعات و حضور افراد متعدد در محل حادثه و عدم امکان راستی‌آزمایی برخی از مدعیات، اخبار نادرست و حتی شایعات را نیز گسترش داد. در این مقاله تلاش شده است با پی‌گیری کلمات کلیدی و یا کلمات ترندشده در حادثه پلاسکو، تویت‌هایی که درباره این حادثه در شش روز اول نوشته شده است، جمع‌آوری و تحلیل محتوا شود.

به نظر می‌رسد روایت از حادثه، انتقادات به گروه‌های مختلف، انواع هم‌دلی‌ها، مقصریابی‌ها، توجه و تمرکز بر تجهیزات و امکانات و تاریخچه‌شناسی از مکان و کارکرد آن، از جمله مهم‌ترین موضوعات مطرح شده در تویت‌ها در این روزها بوده است. در کنار دسته‌بندی‌های یاد شده، موضوعاتی در ارتباط با قربانیان یا بازماندگان حادثه نوشته می‌شد. روایت‌هایی از قربانیان خاموش که کسبه آن‌جا بودند، ارائه شد. انواع محتوایی که با اغماض می‌توان در یکی از دسته‌های فوق‌جا داد. چیزی که ماهیت این واقعه را با برخی از وقایع دیگر تغییر داد و چهره آن را تبدیل به مصیبت کرد، قهرمان داشتن واقعه بود. قهرمانانی که به وضوح به دلیل از خودگذشتگی، جان داده بودند و همین قهرمانان، قربانیان دیگر را حتی در اعلام جان‌باختگان تحت الشعاع قرار می‌دادند. از طرفی، بار دراماتیک حادثه را به قدری بالا می‌بردند که برخلاف رویه‌ای مرسوم در فاجعه‌ها که بار اتفاق با خودش انواع طنز را به دنبال دارد، خبری از جوک‌ها و مزه‌پرانی‌های رسانه‌ای نبود. به اندازه کافی فضا برای ذوق‌ورزی شبکه‌های مجازی برای قهرمانان وجود داشت.



همین قهرمانان، دست‌مایه حجم بالای عکس‌العمل و توییت درباره حادثه شده بود.

توجه به چرخه رفتاری مردم و مواجهه‌شان با بحران نیز در بسیاری از مقالاتی که در حوادثی مشابه اتفاق افتاده وجود داشته است. بخش زیادی از توییت‌ها در دسته‌های مختلفی که بدان اشاره شد، به این چرخه توجه داشتند. بهت و حیرت از بحران در لحظات اولیه، عکس‌العمل‌های بالغانه‌ای را به دنبال ندارد و مشابه آن در واقعه‌ای مثل ۱۱ سپتامبر آمریکا نیز دیده می‌شود. شگفتی، حیرت، انکار، تقصیریابی، هم‌دلی و فراموشی، چرخه‌ای است که می‌توان از رفتار مردم ارائه داد. «همدلی‌های بعدی در فرهنگ و هنر و نمادها تجلی می‌یابد برای عدم فراموشی، اما واقع آن است که بیلبردها و استفاده‌های تبلیغاتی و زیاد استفاده شده از موضوع، امکان ماندگاری را می‌گیرد و پدیده را گاهی لوٹ می‌کند» (ویکی‌پدیای انگلیسی درباره جامعه‌شناسی مصیبت). دوران میانی یا هم‌دلی، بسته به بزرگی حادثه و تأثیرپذیری وجدان جمعی مردم، می‌تواند طولانی یا کوتاه باشد و همان‌طور که گفته شد، به‌شدت به میزان و نوع استفاده از نمادها و پارامترهای تأثیرگذار نیز وابسته است. نمونه‌هایی از نمادسازی‌ها در روزهای آواربرداری و هفته‌های منتهی به آن در بیلبوردهای شهرداری در شهر به کرات دیده شد و اتفاقاً طبق پیش‌بینی، انواع عکس‌العمل‌ها را برانگیخت.

راسل داینس^۱ که به عنوان یکی از بنیان‌گذاران جامعه‌شناسی مصیبت در آمریکا شناخته می‌شود، اعتقاد دارد که به دلیل از دست رفتن کنترل‌های اجتماعی مرسوم، زمان مصیبت، مسائل بدون نقاب ظاهر می‌شوند و مشکلات ریشه‌ای خود را نشان می‌دهند. این خود می‌تواند وسیله‌ای باشد که امکان اصلاح و ساخت‌یابی مجدد در جامعه‌ای که دست‌خوش فروپاشی ساختارها شده ایجاد شود. در واقع،

1. Russell R. Dynes



پاسخی که به مصیبت توسط واحد اجتماعی داده می‌شود، وابسته به ظرفیت‌ها و منابع موجود در همان واحد اجتماعی است (فیشر، ۲۰۰۳). همان‌طور که پاتنام نیز اشاره کرده بود، مصیبت، گاهی می‌تواند درنگی برای ساختارها و نهادها باشد، برای اصلاح؛ اصلاحی که شاید پیش از آن برای آن وقت و هزینه بیشتری نیاز بوده است. «مصیبت، وقفه‌ای جدی و ناگهانی و غالباً غیر منتظره در ترتیبات طبیعی نظام اجتماعی یا اجزای آن است که در نتیجه نیروی طبیعی یا اجتماعی، درون سیستمی یا برون سیستمی به وقوع می‌پیوندد و نظام، کنترلی بر آن ندارد» (بارکان، ۱۹۷۴).

اما برای این‌که وقفه حادث شده از مصیبت، بتواند به عمل و اصلاح منتهی شود ویژگی‌های ساختاری و نهادی یک جامعه باید به کمک بیایند. از جمله پارامترهای لازم برای بهره‌مندی مثبت از موقعیت وقفه، حاکمیتی است که در آن خواست اصلاح وجود دارد و دارای مشروعیت مردمی است. بسیاری بر این باورند که امروزه مدیریت بحران و بهره‌گیری از آن در قالب حکمرانی خوب^۱ سنجیده می‌شود. در کنار آن سرمایه اجتماعی یا اعتماد عمومی، ضرورتی بدون جایگزین در اداره کردن مردمی و خردمندانه مصیبت و پس از آن است. در واقع در چنین شرایط است که وقفه ساختاری ایجاد شده، می‌تواند منجر به بازیابی مجدد جامعه شود. نحوه مدیریت حادثه و انسجامی اجتماعی که در محدوده مصیبت زده شکل می‌گیرد می‌تواند به زمانه بعد از وقفه مصیبت یاری رساند. این طبیعی است که در حوزه مصیبت «وقتی حتی فردی عکس‌العمل نشان می‌دهد آن را در زمینه‌ای گروهی با ریشه‌های مشترک ساختاری بازتاب می‌دهند» (فیشر، ۲۰۰۳) اما وظیفه حاکمیت، بهره‌گرفتن از تمامی سرمایه‌ها و سلاقی، برای اصلاح بعدی است.

1. good governance



بعد از واقعه ۱۱ سپتامبر پژوهش‌های متعددی درباره سرمایه اجتماعی در جامعه آمریکا انجام شد. یکی از مشهورترین آن‌ها کار رابرت پاتنام (پاتنام، ۲۰۰۲) بود. بخشی از داده‌ها در جامعه آمریکا نشان داد که تعداد قابل توجهی از آمریکایی‌ها، احساس از دست رفتن ایمنی و امنیت شخصی داشتند. این فقدان، به شکل آماری در نگرش‌های اقتصادی و مبادلاتی پس از آن خود را نشان داد. از طرف دیگر در عرض چند هفته بعد از فاجعه، میزان مشارکت مدنی و گسترده‌تری آن در حوزه‌های مختلف تا چند هفته افزایش چشمگیر داشت و بعد به اندازه‌ای ثابت شد. این میزان مشارکت تثبیت شده بیشتر از سال قبل از وقوع حادثه بوده است. از طرفی بعد از ۱۱ سپتامبر، میزان اعتماد به دولت به شدت افزایش یافته است و توجه به عملکردهای عقلانی و اخلاقی بیشتر شده بود.

هرچند می‌توان تجربه تحقیقاتی مشابهی در جامعه ایرانی نیز داشت و البته با توجه به اینکه ۱۱ سپتامبر شباهت‌های معدودی با فاجعه پلاسکو دارد، اما به نظر می‌رسد با رجوع به محتوای توییت‌ها و به دلیل ماهیت متفاوت فاجعه و وجود مقصر داخلی در حادثه پلاسکو تفاوت چشم‌گیری درباره اعتماد عمومی وجود داشته باشد. در واقع به وضوح محتوای توییت‌ها، حکایت از مخدوش شدن حس امنیت در میان کسبه از یک‌سو و مردم از سوی دیگر شده است. از نمونه‌های آن، انواع تصورها از بالا رفتن قیمت لباس برای شب عید است، یا مثلاً مخدوش شدن امنیت کسبه در ساختمان‌های مشابه. همگی، نمونه‌هایی از کاهش احساس امنیت است، برای این که بتوان از درنگ مصیبت بهره جست، مدیریت بحران باید به مرور درباره آن بیاندیشد، اطلاع‌رسانی کند و عمل نماید.

افزایش هم‌دلی نیز در جامعه به معنای افزایش مشارکت نیست. وجود زیرساخت‌های مدنی و سمن‌هاست که می‌تواند هم‌دلی‌ها را



تبدیل به مشارکت اجتماعی ماندگار نماید، لذا، این موضوعی است که نه در این حادثه و نه حوادث مشابه، علی‌رغم غلیان وجدان جمعی و احساسات هم‌دلانه مشارکت‌های اجتماعی ماندگار شکل نگرفته است و وقفه، تبدیل به سرمایه اجتماعی نمی‌شود. در واقع علی‌رغم این‌که همیشه از درصحنه بودن مردم ایران یاد می‌شود، اما می‌توان دید که مشارکت‌های نهادینه شده بسیار اندک است. برای حل معضلات اجتماعی و فرهنگی باید این همدلی‌ها تبدیل به نهاد شود تا کارکرد داشته باشد و اثر اصلاحی آن دیده شود. هم‌دلی به تنهایی یک سرمایه موقت و زودگذر است که نیاز به سازمان‌دهی دارد. از این‌رو، لزوم مدیریت بحران‌های آتی، حکمرانی خوب از نوع ترویج نهادهای مدنی است. شاید که از ظرفیت انسجام اجتماعی و وجدان جمعی برای افزایش سرمایه اجتماعی استفاده شود.

نکته‌ای که در این میان بسیار مورد توجه است، استفاده تبلیغاتی از هم‌دلی‌های مردمی است. وقتی رسانه از فرصت‌ها استفاده می‌کند تا هم‌دلی را به تصویر بکشد، خودبه‌خود اجازه نهادینه شدن را گرفته است. انواع کمپین‌های زودگذر رسانه‌ای، انواع کمک‌های فوری پیامکی و ... ماهیت هم‌دلی را بیشتر به سمت کوتاه‌مدت شدن فرامی‌خواند. هم‌دلی را تبدیل به فرآیند شخصی می‌کند و خاصیت اجتماعی را از آن می‌گیرد، چرا که تنها با ارسال یک عدد، یا امضا کردن نامه و ... کاملاً شخصی و به دور از اجتماع صورت می‌گیرد. از طرفی به دلیل فروکش کردن هیجانانگیز از این طرق، توجه به لزوم ساختارمند شدن و ماندگاری هم‌دلی‌ها از بین می‌رود. در واقع یکی از ابتلائات برای نهادینه شدن وجود انواع عملکردها و کمپین‌های رسمی و حتی نظام‌ساخته‌ایست که قابل کنترل است و امکان پیدایش گروه‌های مدنی را خواهد گرفت.

نکته سوم که به عنوان یکی از پارامترهای تبدیل درنگ به اصلاح



و بازسازی ساختار، نیاز است، مسئله اعتماد عمومی است. عدم وجود شکاف دولت‌دملت یا اعتماد به ساختارهای حاکمیتی، یکی از نیازهای اساسی برای این اعتماد است و امکان اصلاح و تخریبش در این بحران‌ها بیش از زمان‌های دیگر است. اعتماد عمومی یکی از مؤلفه‌هایی است که مطابق سنجش ملی سرمایه اجتماعی (۱۳۹۳) در شرایط غیر بحران نیز شیب نزولی داشته است. از آن‌جا که در زمان حادثه عملکرد دستگاه‌ها زیر ذره‌بین مردم و رسانه‌ها قرار می‌گیرد، هر عمل صحیح و به‌موقع، نمره خوبی می‌گیرد و عملکردهای منفی و قصور و تقصیرها، بیش از شرایط عادی مورد ارزیابی واقع می‌شود. مسئله اصلی پیگیری ماجرا، معلوم شدن قصورها و همین‌طور عکس‌العمل‌ها در برابر آن است. یکی از دلایلی که در مصیبت‌ها، اغلب استعفای مسئول کار طلب می‌شود در واقع همین ایجاد نماد اعتماد است. این نمادهای اعتماد، باید خود را پس از واقعه به گونه‌ای نشان دهند و اگر مسئله دچار گذر زمان و فراموشی شود، اثر ماندگار آن کاسته شدن اعتماد عمومی و سرمایه اجتماعی است.

خلاصه این‌که، وقفه‌های حاصل از بحران، همیشه و در همه جوامع وجود داشته است و در آینده نیز وجود خواهد داشت. نحوه مواجهه و بهره‌گرفتن از آن‌ها، کاملاً به ساختارهای موجود جامعه باز می‌گردد. نمی‌توان از جامعه‌ای انتظار اصلاح و بازسازی ساختارها پس از وقفه مصیبت را داشت و توجهی به زیرساخت‌های لازم برای آن نکرد.

منابع

پیران، پرویز (۱۳۸۲): جامعه‌شناسی مصایب جمعی و نقش آن در مدیریت بحران ناشی از حادثه، نشریه رفاه اجتماعی: زمستان ۱۳۸۲، دوره ۳، شماره ۱۱؛

۱۳-۴۸

Barkun. M. (1974). *Disaster and the Millennium*, New Haven: Yale University Press.



- Fischer Henry W (2003), The Sociology of Disaster: Definitions, Research Questions, & Measurements , Continuation of the Discussion in a Post-September 11, International Journal of Mass Emergencies and Disasters , March 2003, Vol.21, No. 1. pp. 91—107
- Putnam, Robert. 2002. “Bowling Together.” The American Prospect, February 11, 20–22
- Sorokin Pitirim A. (1942). Man & society in calamity, New York: Dutton
- Traugott Michael, Brader Ted and ... (2003), How Americans Responded: A Study of Public Reactions to 9/11/01, institute for Social Research, The University of Michigan





فصلنامه علمی، پژوهشی و آموزشی
دانشگاه شیراز