دکتر معصومه کمال‌الدینی، جامعه‌شناس، پژوهشگر بحران و عضو انجمن جامعه‌شناسی ایران:

جهان زیست خانوادگی پایه مدیریت روانی و اجتماعی بحران است

دکتر معصومه کمال‌الدینی، جامعه‌شناس، پژوهشگر بحران و عضو انجمن جامعه‌شناسی ایران می‌گوید: «سبک زندگی خانواده‌ها بخشی از فرهنگ بحران است و نقش تعیین‌کننده‌ای در تاب‌آوری افراد دارد. نحوه زیست، انتخاب محل زندگی، کیفیت ساختمان‌ها و رعایت اصول ایمنی، همه بر میزان آسیب‌پذیری در برابر بلایای طبیعی مانند زلزله و سیلاب تأثیر می‌گذارند. تصمیم‌های فردی و اجتماعی خانواده‌ها نیز می‌تواند خسارت‌ها را کاهش یا افزایش دهد.» متن زیر ماحصل گفت‌وگو با این پژوهشگر است که می‌خوانید.

آیا می‌توان گفت بخشی از خسارات ناشی از بحران‌ها و بلایای طبیعی، نتیجه سبک زندگی و عادت‌های نادرست خانواده‌هاست و نه صرفاً شدت حادثه؟ سهم «سبک زندگی روزمره» در میزان خسارت‌ها چقدر نادیده گرفته شده است؟

سبک زندگی می‌تواند به طور مستقیم و غیرمستقیم بر میزان آسیب‌پذیری افراد و جامعه و همچنین بر حجم خسارات و صدمه‌ها بعد از بحران‌ها، چه بحران‌های انسانی و چه بحران‌های ناشی از بلایای طبیعی، اثر بگذارد. سبک زندگی مجموعه‌ای از سلایق، ارزش‌ها، نگرش‌ها، رفتارها و عادت‌های فردی است که در زندگی اجتماعی و فرهنگی خود رتانسان می‌دهد، از روابط خانوادگی و اجتماعی گرفته تا الگوی تغذیه، سلیقه‌های هنری، پوشش و مواجهه با مسائل روزمره. سبک زندگی سالم و آگاهانه، زندگی روزمره را بهتر می‌کند، سلامت جسمی، روانی و اجتماعی فرد را رتقا می‌دهد و در شرایط بحران باعث کاهش آسیب‌پذیری و افزایش تاب‌آوری می‌شود. این سبک زندگی تحت‌تأثیر عواملی از جمله اوقات فراغت، روابط خانوادگی و اجتماعی، معنویت و باورهای دینی و نوع تغذیه است. میان این مؤلفه‌ها، روابط خانوادگی و اجتماعی نقش پررنگ‌تری دارند، چراکه نه تنها سلامت فردی را تحت‌تأثیر قرار می‌دهند، بلکه الگوی رفتار و سبک زندگی اجتماعی را نیز شکل می‌دهند. در مدیریت اجتماع‌محور بحران‌ها، سبک زندگی زیرمجموعه‌ای از «فرهنگ بحران» است؛ مجموعه‌ای از باورها، ارزش‌ها، هنجارها و مهارت‌هایی که فرد را برای مقابله و پاسخ مناسب در زمان بحران آماده می‌کند. در سبک زندگی خانواده‌ها، باورها، عادت‌ها و آگاهی عمومی می‌تواند افراد را در برابر بحران‌ها آسیب‌پذیرتر یا تاب‌آور کند. به عنوان مثال، تجربه همه‌گیری کووید نشان داد، خانواده‌هایی که عادت‌های نادرست در سلامت، تغذیه و روابط اجتماعی داشتند، آسیب‌پذیرتر بودند. در مقابل، در سبک زندگی که از کودکی فرار و نشیب‌های زندگی را آموزش داده و سبک زندگی سالم را نهادینه کرده بودند، تاب‌آوری بیشتری از خود نشان دادند و شرایط بحران را بهتر مدیریت کردند.

و در برابر مخاطرات طبیعی مانند زلزله، سیلاب و...؟

در حوزه مخاطرات طبیعی نیز می‌توان به روشنی از ارتباط سبک زندگی با میزان خسارات و آسیب‌ها سخن گفت. به ویژه در زلزله‌های مخرب و سیلاب‌ها. در اینجا، شیوه زیست انسان‌ها نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. اینکه افراد در چه نوع ساختمان‌هایی زندگی می‌کنند، این ساختمان‌ها تا چه حد استاندارد هستند و چگونه به تجهیزات و آمادگی‌های لازم برای کاهش خسارت در زمان زلزله یا سیل مجهز شده‌اند، همگی بخشی از سبک زندگی محسوب می‌شوند. همچنین این موضوع اهمیت دارد که افراد در چه مناطقی و با چه سطحی از نظارت و آگاهی اقدام به خرید یا ساخت مسکن می‌کنند. انتخاب محل زندگی، توجه به اصول ایمنی و رعایت ضوابط ساخت‌وساز، از جمله گزینش‌ها و رفتارهای فردی و اجتماعی است که مستقیماً بر میزان آسیب‌پذیری در برابر مخاطرات طبیعی اثر می‌گذارد. از سوی دیگر، عادت‌های فردی و خانوادگی نیز نقش مهمی دارند. اینکه افراد تا چه اندازه با کمک‌های اولیه آشنا هستند، آیا کیف نجات در اختیار دارند، اصلاً درباره این مفاهیم آموزش دیده‌اند یا خیر و آیا آموزش و تاب‌آوری در عادت‌های روزمره زندگی آنها جایگاهی دارد یا نه، مهم‌تر از آن، اینکه این آگاهی‌ها و مهارت‌ها تا چه حد به فرزندان منتقل می‌شود. در زمان بحران، میزان همکاری افراد با نتیجه‌های امدادی، سطح مشارکت اجتماعی، میزان فردگرایی یا جمع‌گرایی و تعامل به کمک به دیگران نیز بخشی از سبک زندگی و الگوی رفتاری جامعه را نشان می‌دهد. افزون بر این، میزان اعتماد افراد به اطلاعیه‌ها، هشدارها و آگاهی‌رسانی‌های رسمی در هنگام بحران، خود عاملی مهم در مدیریت شرایط و کاهش خسارات است. مجموع این مؤلفه‌ها نشان می‌دهد، سبک زندگی و عادت‌های روزمره انسان‌ها می‌تواند نقش قابل توجهی در تاب‌آوری جامعه در برابر بلایای طبیعی که از سوی برخی سازمان‌ها اجرا می‌شود و چه آموزش‌هایی که از طریق رسانه‌ها، اعم از شبکه‌های اجتماعی یا رسانه‌های محلی گرفته تا نهادهای رسمی مانند سازمان‌ها، ارگان‌ها و حتی ساختارهای مدیریت بحران، یک الگوی مشترک غیرکارآمد مواجه هستیم. در شرایط بحران، به ویژه در کشور ما، حساسیت‌ها بسرعت افزایش می‌یابد، چراکه مدیریت بحران هم‌چنان بیشتر بحران محور و مبتنی بر الگوهای سنتی است. ترس، میزان خسارت‌ها و برجسته شدن بحران در رسانه‌ها، باعث می‌شود واکنش‌ها شدید و فوری باشد. اما پس از فروکش کردن بحران، این حساسیت به تدریج از بین می‌رود و چرخه مدیریت بحران که باید از مرحله آمادگی و پیشگیری آغاز شود، به فراموشی سپرده می‌شود. در نتیجه، آموزش‌ها و حساسیت‌زایی در جامعه کمرنگ می‌شود. این وضعیت یک پیامد منفی عمومی است که ریشه در ضعف فرهنگ فرهنگی و جمعی بشر دارد؛ حافظه‌ای که در مواجهه با بحران‌ها بسرعت کمرنگ می‌شود. انسان‌ها خیلی زود فجایع گذشته، رنج‌ها، خسارت‌ها و حتی از دست‌دادن عزیزان را فراموش می‌کنند. برای مواجهه با این چالش، لازم است «حافظه فرهنگی بحران» تقویت شود. نه با ترساندن مردم یا ناگه‌داشتن آنها در وضعیت دائمی استرس، بلکه با آموزش مستمر در دوره آمادگی و پیشگیری. مستندسازی بخشی از فجایع گذشته، ثبت تجربه‌ها و درس آموخته‌ها و بازنمایی آنها در رسانه‌های می‌تواند نقش مهمی در زنده نگه‌داشتن این حافظه داشته باشد.

تاب‌آوری چه نقش و تأثیری در شرایط بحران دارد و چگونه می‌توان آن را در جامعه تقویت کرد و به فرزندان آموزش داد؟

تاب‌آوری در بحران‌ها نقش کلیدی دارد و باعث کاهش آسیب‌پذیری و افزایش توان سازگاری افراد می‌شود. مهم‌ترین انواع آن، تاب‌آوری روانی و اجتماعی هستند که هم در سطح خانواده و هم جامعه معنا پیدا می‌کنند. تاب‌آوری روانی تحت‌تأثیر آموزش، سبک زندگی خانواده، کیفیت روابط خانوادگی، حمایت عاطفی و شبکه‌های خویشاوندی قرار دارد؛ دسترسی به خدمات سلامت روان و اجتماعی، مسواد سلامت و وضعیت اقتصادی نیز بر آن اثر می‌گذارد. تاب‌آوری اجتماعی از حضور فعال خانواده در جامعه، ارتباطات سالم، فعالیت‌های داوطلبانه و انجمن‌های خیریه، آموزش مدیریت بحران و کمک‌گروهای داوطلبانه درباره مسائل مهم شکل می‌گیرد. این رفتارها زمانی‌ارزش‌گذارند که در سبک زندگی خانواده نهادینه شده و به عادت تبدیل شوند.

مدیریت هیجان و کنترل احساسات نیز یکی از مؤلفه‌های مهم برای بالابردن تاب‌آوری است. راه‌های آموزش این مهم به فرزندان چیست؟

اینکه فرزندان بیاموزند، چگونه احساسات خود را بشناسند، بیان کنند و در موقعیت‌های بحرانی آنها را مدیریت کنند، بهشدت به فضای گفت‌وگو در خانواده وابسته است. خانواده‌هایی که برای گفت‌وگو زمان مشخصی در برنامه روزانه یا هفتگی خود در نظر می‌گیرند، بستر امن‌تری برای رشد روانی و اجتماعی فرزندان فراهم می‌کنند. نحوه هزینه‌کرد خانواده‌ها نیز پیام آموزشی مهمی دارد؛ اینکه چه میزان برای محصولات فرهنگی و اوقات فراغت چگونه مدیریت می‌شود و چه تعادلی میان این حوزه‌ها برقرار است.

شایعات در شرایط بحران می‌توانند بسیار مخرب باشند. شایعه‌پذیری بالا، افراد را متعصل می‌کند، اضطراب را افزایش و تاب‌آوری فردی و جمعی را کاهش می‌دهد. به همین دلیل، خانواده‌ها با ایجاد عادت‌های درست ارتباطی و رسانه‌ای می‌توانند نقش مهمی در مهار شایعات و کاهش آسیب‌های ناشی از آن در زمان بحران ایفا کنند

خانواده‌ها با ایجاد عادت‌های درست ارتباطی و رسانه‌ای می‌توانند، نقش مهمی در مهار شایعات و کاهش آسیب‌های ناشی از آن در زمان بحران ایفا کنند.

چرا حساسیت نسبت به بحران‌ها پس از فروکش کردن آنها در جامعه کاهش می‌یابد؟

متأسفانه در بسیاری از سطوح اجتماعی، از اجتماعات محلی گرفته تا نهادهای رسمی مانند سازمان‌ها، ارگان‌ها و حتی ساختارهای مدیریت بحران، یک الگوی مشترک غیرکارآمد مواجه هستیم. در شرایط بحران، به ویژه در کشور ما، حساسیت‌ها بسرعت افزایش می‌یابد، چراکه مدیریت بحران هم‌چنان بیشتر بحران محور و مبتنی بر الگوهای سنتی است. ترس، میزان خسارت‌ها و برجسته شدن بحران در رسانه‌ها، باعث می‌شود واکنش‌ها شدید و فوری باشد. اما پس از فروکش کردن بحران، این حساسیت به تدریج از بین می‌رود و چرخه مدیریت بحران که باید از مرحله آمادگی و پیشگیری آغاز شود، به فراموشی سپرده می‌شود. در نتیجه، آموزش‌ها و حساسیت‌زایی در جامعه کمرنگ می‌شود. این وضعیت یک پیامد منفی عمومی است که ریشه در ضعف حافظه فرهنگی و جمعی بشر دارد؛ حافظه‌ای که در مواجهه با بحران‌ها بسرعت کمرنگ می‌شود. انسان‌ها خیلی زود فجایع گذشته، رنج‌ها، خسارت‌ها و حتی از دست‌دادن عزیزان را فراموش می‌کنند. برای مواجهه با این چالش، لازم است «حافظه فرهنگی بحران» تقویت شود. نه با ترساندن مردم یا ناگه‌داشتن آنها در وضعیت دائمی استرس، بلکه با آموزش مستمر در دوره آمادگی و پیشگیری. مستندسازی بخشی از فجایع گذشته، ثبت تجربه‌ها و درس آموخته‌ها و بازنمایی آنها در رسانه‌های می‌تواند نقش مهمی در زنده نگه‌داشتن این حافظه داشته باشد.

تاب‌آوری چه نقش و تأثیری در شرایط بحران دارد و چگونه می‌توان آن را در جامعه تقویت کرد و به فرزندان آموزش داد؟

تاب‌آوری در بحران‌ها نقش کلیدی دارد و باعث کاهش آسیب‌پذیری و افزایش توان سازگاری افراد می‌شود. مهم‌ترین انواع آن، تاب‌آوری روانی و اجتماعی هستند که هم در سطح خانواده و هم جامعه معنا پیدا می‌کنند. تاب‌آوری روانی تحت‌تأثیر آموزش، سبک زندگی خانواده، کیفیت روابط خانوادگی، حمایت عاطفی و شبکه‌های خویشاوندی قرار دارد؛ دسترسی به خدمات سلامت روان و اجتماعی، مسواد سلامت و وضعیت اقتصادی نیز بر آن اثر می‌گذارد. تاب‌آوری اجتماعی از حضور فعال خانواده در جامعه، ارتباطات سالم، فعالیت‌های داوطلبانه و انجمن‌های خیریه، آموزش مدیریت بحران و کمک‌گروهای داوطلبانه درباره مسائل مهم شکل می‌گیرد. این رفتارها زمانی‌ارزش‌گذارند که در سبک زندگی خانواده نهادینه شده و به عادت تبدیل شوند.

مدیریت هیجان و کنترل احساسات نیز یکی از مؤلفه‌های مهم برای بالابردن تاب‌آوری است. راه‌های آموزش این مهم به فرزندان چیست؟

اینکه فرزندان بیاموزند، چگونه احساسات خود را بشناسند، بیان کنند و در موقعیت‌های بحرانی آنها را مدیریت کنند، بهشدت به فضای گفت‌وگو در خانواده وابسته است. خانواده‌هایی که برای گفت‌وگو زمان مشخصی در برنامه روزانه یا هفتگی خود در نظر می‌گیرند، بستر امن‌تری برای رشد روانی و اجتماعی فرزندان فراهم می‌کنند. نحوه هزینه‌کرد خانواده‌ها نیز پیام آموزشی مهمی دارد؛ اینکه چه میزان برای محصولات فرهنگی و اوقات فراغت چگونه مدیریت می‌شود و چه تعادلی میان این حوزه‌ها برقرار است.

در زمان بحران یکی از پیامدهای اجتماعی افزایش شایعات است. خانواده‌ها چگونه می‌توانند در زمان بحران، از تأثیر مخرب این شایعات بکاهند و تاب‌آوری روانی و اجتماعی فرزندان‌شان را تقویت کنند؟

ایجاد باید گفت بخشی از این مسئله به ضعف‌ها و چالش‌های اطلاع‌رسانی در رسانه‌های رسمی بازمی‌گردد و بخشی دیگر به گسترش شبکه‌های اجتماعی و تغییر الگوی دریافت اطلاعات در نسل‌های جدید مربوط می‌شود. امروز بسیاری از افراد، به ویژه نوجوانان و جوانان، اخبار و تحلیل‌ها را از فضای مجازی دریافت می‌کنند و این موضوع می‌تواند زمینه‌ساز تأثیرپذیری بیشتر از شایعات شود. در این میان، نقش خانواده بسیار تعیین‌کننده است. خانواده‌ها می‌توانند فرزندان خود را به نوعی آماده کنند که صرفاً مصرف‌کننده منفعل اطلاعات نباشند. یکی از مهم‌ترین عادت‌هایی که باید در خانواده شکل بگیرد، گفت‌وگو محوری و دیالوگ مستمر است. فرزندان باید بتوانند درباره اطلاعاتی که از رسانه‌ها دریافت می‌کنند، با پدرومادر یا دیگر افراد معتمد گفت‌وگو کنند و پرسش‌های خود را بدون ترس مطرح کنند. افزایش سواد رسانه‌ای در درون خانواده نیز اهمیت بالایی دارد. والدین باید به فرزندان بیاموزند که هر خبری، چه در شرایط عادی و چه در زمان بحران، لزوماً درست نیست و باید بگیرند بخشی از اطلاعات می‌تواند نادرست یا تحریف‌شده باشد، چرایی این نادرستی را بشناسند و بدانند تا چه اندازه می‌توان به منابع مختلف رسانه‌ای اعتماد کرد. بدون آنکه هر آنچه می‌شنوند یا می‌بینند، را بی‌چون‌وچرا بپذیرند. تقویت اعتماد اجتماعی و روابط سالم درون خانواده نیز نقش مهمی در کاهش اثر شایعات دارد.

در نهایت باید توجه داشت، شایعات در شرایط بحران می‌توانند بسیار مخرب باشند. شایعه‌پذیری بالا، افراد را متعصل می‌کند، اضطراب را افزایش می‌دهد و تاب‌آوری فردی و جمعی را کاهش می‌دهد. به همین دلیل، خانواده‌ها با ایجاد عادت‌های درست ارتباطی و رسانه‌ای می‌توانند نقش مهمی در مهار شایعات و کاهش آسیب‌های ناشی از آن در زمان بحران ایفا کنند.

روایت رضا مرادی، مدیر یکی از مجموعه‌های مردمی در حوزه امدادرسانی و تاب‌آوری اجتماعی

وقتی بحران فراتر از یک حادثه است

ایران کشوری حادثه‌خیز است. از زلزله و سیل گرفته تا آتش‌سوزی‌ها و حوادث محیط‌زیستی، هر بار بخشی از جامعه را درگیر می‌کنند و خانواده‌ها را در موقعیتی قرار می‌دهند که نه تنها با خسارت‌های مادی بلکه با آشفتگی روانی، اجتماعی و حتی اخلاقی مواجه می‌شوند. در این میان، تجربه مجموعه‌های مردمی که در دل بحران و کنار خانواده‌ها حضور داشته‌اند، تصویری واقعی از نوع کاه متفاوت از آنچه در گزارش‌های رسمی دیده می‌شود، ارائه می‌دهد. تصویری که نشان می‌دهد مسئله فقط «وقوع بحران» نیست، بلکه «نحوه مواجهه خانواده‌ها و جامعه با بحران» است که شدت یا کاهش خسارت را رقم می‌زند. رضا مرادی، مدیر یکی از مجموعه‌های مردمی فعال در حوزه امدادرسانی و تاب‌آوری اجتماعی، با نگاهی میدانی و صریح، معتقد است: بخش قابل توجهی از مشکلات، نه از کمبود منابع یا کمک از خارج، بلکه از خطاهای رفتاری، ضعف آموزش، نبود اعتماد اجتماعی و گاهی سوءاستفاده از موقعیت بحران ناشی می‌شود. او می‌گوید اگر خانواده‌ها در روزهای عادی بعد از حادثه معمولاً همدل و همراه هستند اما چالش‌های اصلی دقیقاً در لحظه وقوع بحران و در نحوه مدیریت منابع، تصمیم‌گیری‌های فوری و اعتماد به شبکه‌های امدادی بروز می‌کند. این مدیر مردمی تأکید دارد: تاب‌آوری اجتماعی، بدون خانواده‌های آگاه، بدون آموزش درست و بدون اعتماد متقابل به یک شعار تبدیل می‌شود. شعاری که در عمل، زیر فشار بحران فرو می‌ریزد. روایت‌های او از دل تجربه‌های واقعی در استان‌هایی مانند خوزستان و مناطق بحران‌زده دیگر شکل گرفته است. روایت‌هایی که گاه تلخ اما برای اصلاح مسیر ضروری به نظر می‌رسند.

بحران از کجا جدی‌تر می‌شود؟

مرادی، در پاسخ به این پرسش که خانواده‌ها بیشتر در کدام مرحله دچار خطا می‌شوند، نگاه خود را معطوف به «لحظه حادثه» می‌کند. جایی که تصمیم‌های عجولانه و نبود آمادگی، بیشترین آسیب را به همراه دارد.

او می‌گوید: «تجربه نشان می‌دهد، خانواده‌ها بیشتر در لحظه حادثه دچار مشکل می‌شوند. البته گاهی قبل از حادثه ضعف‌هایی وجود دارد اما بعد از حادثه معمولاً فضای همدلی و همدردی شکل می‌گیرد. مسئله اصلی، همان لحظات ابتدایی است که مدیریت منابع و تصمیم‌گیری درست اهمیت پیدا می‌کند.»

وی می‌افزاید: «بعد از بحران، اغلب خانواده‌ها و مردم تلاش می‌کنند، کمک هم باشند اما نبود برنامه و آموزش قبلی باعث می‌شود حتی این همدلی هم به تنش تبدیل شود. در بعضی موارد، به دلیل عدم‌مدیریت منابع، به ویژه در بخش مواد غذایی و اقلام ضروری، دچار مشکل شده‌ایم، نه به این خاطر که منابع کم بوده بلکه چون نحوه توزیع، درست مدیریت نشده است.»

رفتارهای ساده‌ای که بحران را منحرف می‌کند

وقتی از همدلی مشخص رفتارهای خانوادگی مؤثر در کاهش خسارت پرسیده می‌شود، مرادی تأکید می‌کند: همیشه نمی‌توان نمونه‌های مثبت پررنگی را به یاد آورد. تجربه‌هایی وجود داشته که نشان می‌دهد، یک رفتار ساده مسیر بحران را به یک تغییر دایرالبته نه در جهت درست، تبدیل می‌کند: «چیزی که دیده‌ام این است که گاهی فردی، در یک موقعیت خاص، مدیریت خوبی روی شرایط دارد اما این مدیریت را در مسیر درست استفاده نمی‌کند. در برخی موارد تواستهاند منابع، خدمات یا حتی کمک‌های امدادی را به سمت منافع شخصی خودشان هدایت کنند. بعضی در دل بحران، به جای اینکه مدیریت منابع به نفع جمع باشد، تبدیل می‌شود به استفاده شخصی و مادی. این رفتار شاید در ظاهر خودسندانه به نظر برسد اما در واقع، بحران را برای بقیه تشدید می‌کند.»

مقاومت مردم در برابر آموزش

از پرسش‌های مهم دیگر در حوزه تاب‌آوری اجتماعی، چرایی مقاومت مردم در برابر آموزش‌های ایمنی است. موضوعی که اغلب با این جمله خلاصه می‌شود: «مردم آموزش‌پذیر نیستند.» اما این مدیر مردمی، چنین قضاوتی را ساده‌انگارانه می‌داند و صریح می‌گوید: «به نظر من، مشکل از مردم نیست، بلکه از شیوه آموزش است. وقتی آموزش‌ها با زبان درست، نیاز واقعی و تجربه زیسته مردم هماهنگ نباشد، طبیعی است که مقاومت ایجاد شود. بسیاری از آموزش‌ها بیش از حد رسمی، کلیشه‌ای و غیرکاربردی هستند و نمی‌توانند با زندگی واقعی خانواده‌ها ارتباط برقرار کنند. مردم وقتی آموزش را لمس نکنند، وقتی احساس نکنند این آموزش به درد زندگی روزمره‌شان می‌خورد، آن را جدی نمی‌گیرند.»

محله، شبکه‌های مردمی و تکیه گاه‌های نایاب‌دار

نقش محله و شبکه‌های مردمی در بحران، از نگاه این مدیر، نقش حیاتی اما نشکننده است. مرادی اظهار می‌دارد: «در بحران‌ها، شبکه‌های مردمی خیلی به کمک می‌آیند. محله‌ها در روزهای اول، واقعاً فعال می‌شوند و خانواده‌ها به هم تکیه می‌کنند. اما این همراهی، همیشه پایدار نمی‌ماند. این تکیه کردن معمولاً محدود به روزهای اول است. بعد از آن، به دلیل اتفاقات مختلف، خستگی، اختلاف‌ها یا مشکلات توزیع منابع، این همبستگی کمرنگ می‌شود و حتی گاهی از بین می‌رود.»

بی‌اعتمادی، بحران را عمیق‌تر می‌کند

بی‌اعتمادی اجتماعی، یکی از جدی‌ترین عواملی است که می‌تواند یک بحران را چند برابر کند. این مدیر مردمی، تجربه‌ای مشخص از خوزستان را مثال می‌زند، تجربه‌ای که هنوز هم برای او درس‌آموز است. او می‌گوید: «قطعاً تجربه‌هایی داشته‌ایم که نبود اعتماد، بحران را تشدید کرده است. مثلاً در خوزستان، در ابتدا مردم به ما اعتماد نداشتند و همین عدم اعتماد، منجر به ایجاد مشکلات شد. البته بی‌اعتمادی فقط نسبت به مجموعه‌های مردمی نیست، بلکه گاهی میان خود مردم هم وجود دارد. به همین دلیل در بعضی موارد وقتی مردم می‌شنوند که می‌گویند اقلام به همه می‌رسد اما باز هم هول می‌شوند. چون اعتماد ندارند و این هول شدن، باعث رفتارهای نادرست می‌شود. چراکه افراد سریع می‌خواهند اقلام را به نام خودشان بزنند، ذخیره کنند یا به شکل شخصی استفاده کنند. همین رفتارها باعث می‌شود مدیریت بحران عملاً غیرممکن شود.»

خانواده‌ها چگونه وارد عمل می‌شوند؟

یکی از ارغدغه‌های مجموعه‌های مردمی این است که خانواده‌ها فقط شنونده نباشند و نقش فعال بگیرند. مرادی معتقد است، خانواده‌ها نقش مهمی در بحران، کلید این موضوع است. او توضیح می‌دهد: «خانواده‌ها یک واحد با مجموعه‌های مردمی در ارتباط داشته‌اند، معمولاً مردم محله و منطقه خودشان را هم جذب می‌کنند. البته این ارتباط می‌تواند دو نتیجه متفاوت داشته باشد. گاهی این ارتباط به نفع جمع عمل می‌کند. بعضی خانواده‌ها روند اطلاع‌رسانی می‌کنند، مشکلات را منتقل و کمک می‌کنند یعنی همدلی می‌توان خسارات را کاهش داد. در این راستا، اجرای برنامه‌هایی مانند طرح ملی «خادم» با شعار «خانواده آماده، جامعه آماده» و سایر برنامه‌های آموزش همگانی از سال ۱۳۹۵ تا حد زیادی امدادی مردم در مواجهه با حوادث یافته است.

به نظر شما یک خانواده ایمن در برابر زلزله چه ویژگی‌هایی دارد؟

خانواده ایمن در برابر زلزله، خانواده‌ای است که بداند هنگام وقوع زلزله چگونه و با چطور خودسردی واکنش مناسب نشان دهد. این آمادگی از طریق آموزش، تمرین و شرکت در مانورهای امدادی پیش از وقوع زلزله به دست می‌آید. اعضای خانواده باید با پناه‌گیری در مکان‌های کم‌خطر و مسیرهای خروج اضطراری آشنا و این مکان‌ها را از قبل شناسایی و تمرین کرده باشند.

سه توصیه کلیدی برای بالابردن تاب‌آوری خانواده‌ها

۱- آب و غذا

آب آشامیدنی: حداقل به میزان چهار لیتر به ازای هر نفر در روز. **غذای فاسدشدنی:** مانند کنسروها، نان صابر، کمپوت، بیسکویت، آجیل و میوه‌های خشک. **غذاهای ویژه:** غذای نوزاد، شیر خشک یا غذای حیوانات خانگی در صورت نیاز. **ابزار:** یک بازکن کنسرو دستی و ظروف یکبار مصرف. **نکته:** آب و غذا را هر شش ماه یک بار چک و جایگزین کنید.

۲- لوازم کمک‌های اولیه و بهداشت

جعبه کمک‌های اولیه پایه: شامل پنبه، گاز استریل، باند، چسب زخم، قیچی، پماد ضدعفونی‌کننده و مسکن. **داروهای ضروری:** ذخیره حداقل یک هفته از داروهای تجویزی خاص (مانند داروی قلب، فشار خون، آسم و انسولین). **ملزومات بهداشتی:** دستکش یکبار مصرف، ماسک، مواد ضدعفونی‌کننده، خمیردندان، مسواک، نوار بهداشتی و پوشک. **نکته:** تاریخ انقضای داروها و وسایل را مرتباً بررسی کنید.

۳- ابزار و تجهیزات

چراغ قوه: ترجیحاً ضدآب، همراه با باتری یدک. **امنی (یا نوع خورشیدی / دستی) رادیو:** رادیوی باتری‌خور یا هندلی برای دریافت اطلاعیه‌های رسمی در زمان قطع برق و اینترنت. **سوت:** برای علامت‌دهی و درخواست کمک. **منبع شارژ:** پاوربانک پر و شارژر موبایل (ترجیحاً نوع خورشیدی). **وسایل روشنایی:** کبریت یا فندک ضداب در یک کیسه پلاستیکی.

۴- اسناد مهم و پول

کپی اسناد: شناسنامه، کارت ملی، کارت‌های بیمه، سند منزل و ویستیامه. **عکس:** عکس رنگی از افراد خانواده. **پول نقد:** مقداری پول نقد (ترجیحاً در اسکناس‌های کوچک‌تر برای خرید و تهیه نیاز ضروری می‌شود.

۵- لوازم خاص و سایر ملزومات

پتوی نجات: پتوی نازک آلومینیومی (حفظ حرارت بدن). **لباس و کفش:** یک لباس گرم، زیرپوش، جوراب و یک جفت کفش مقاوم. **اسناد و ابزار مالی:** دسته‌ای از شماره تلفن‌های ضروری فامیل و دوستان. **وسایل چندمنظوره:** کیسه زباله بزرگ (برای عایق یا ضداب کردن)، طناب محکم، چاقوی چند کاره تر نوجسب.

نکات کلیدی نگهداری و شخصی‌سازی:

- مکان نگهداری: کیف را در نقطه‌ای آسان دسترس و معلوم برای همه اعضای خانواده (مثلاً نزدیک در خروج) قرار دهید. تهیه یک نسخه کوچک‌تر برای خودرو نیز توصیه می‌شود.
- بازبینی دوره‌ای: محتویات کیف را حداقل در سال (مثلاً همزمان با تغییر ساعت یا آغاز فصل‌ها) بررسی کنید. تاریخ انقضای مواد، وضعیت باتری‌ها و مناسب بودن لباس‌ها را کنترل نمایید.
- شخصی‌سازی: این لیست یک چارچوب کلی است. حتماً آن را براساس نیازهای خاص خانواده خود (مانند بیماری خاص، نوزاد، سالمند یا شرایط جغرافیایی محل زندگی) تکمیل کنید.

حادثه خبر می‌کند!

حسین گل‌محمدی

بر خلاف این عبارت که می‌گوید «حادثه خبر نمی‌کند» من می‌گویم حادثه خیلی خوب و واضح خبر می‌کند، ولی ما آن را جدی نمی‌گیریم. من معتقدم سبک زندگی ناایمن خودش نشانه‌هایی دارد که به ما می‌گوید حادثه خبر می‌کند، پس باید نشانه‌ها را جدی بگیریم و از حادثه یا خطرات و آسیب‌های آن پیشگیری کنیم.

❊❊❊❊

پنجم دی ماه، یاد آور یکی از بزرگ‌ترین ترازدی‌های طبیعی تاریخ ایران است؛ زلزله بم. این زمین‌لرزه که در سال ۱۳۸۲ اتفاق افتاد، جان هزاران نفر را گرفت و خرابی‌های گسترده‌ای به بار آورد. در کنار این یادآوری تلخ، پنجم دی‌ماه به عنوان روز ایمنی در برابر زلزله و کاهش بلایای طبیعی نیز شناخته می‌شود. فرصتی برای بازنگری در آمادگی‌های اجتماعی و فردی در برابر چنین حوادثی. در این میان، همگان به جمله‌ای معروف توجه کرده‌اند که می‌گوید «حادثه خبر نمی‌کند». اما من به این عبارت اعتقاد ندارم یا بهتر است بگویم از زاویه‌ای دیگر به آن نگاه می‌کنم. حادثه در واقع خبر می‌دهد، اما بیشتر اوقات ما آن را نمی‌بینیم یا نادیده می‌گیریم.

زندگی روزمره ما پر از نشانه‌هایی است که اگر دقیق‌تر به آنها توجه کنیم، می‌توانیم پیش از وقوع یک حادثه، از آن آگاه شویم و برای کاهش خطرات یا جلوگیری از وقوع آن اقدامات لازم را انجام دهیم. یکی از مهم‌ترین این نشانه‌ها، سبک زندگی ناایمن است. رفتارهایی که در زندگی روزمره ما وجود دارند و شاید به نظر بی‌اهمیت بیایند، اما در واقع می‌توانند زمینه‌ساز حوادث پیش‌بینی‌نشده باشند. میزان و شدت آسیب‌های بسیاری از حوادث طبیعی، نظیر زلزله، سیل یا طوفان، به طور مستقیم به نحوه ساخت و ساز، رعایت نکات ایمنی و آمادگی فردی بستگی دارند.

ساختمان‌هایی که با استانداردهای مهندسی مقاوم در برابر زلزله ساخته نشده‌اند، می‌توانند در برابر زمین‌لرزه‌ها آسیب‌پذیر باشند. همچنین بسیاری از مردم در هنگام وقوع بلایای طبیعی، ندانسته رفتارهایی از خود نشان می‌دهند که باعث افزایش خطرات می‌شود، از جمله عدم آگاهی از نحوه پناه‌گیری صحیح یا نبود پیش‌بینی‌های ضروری برای شرایط اضطراری. اینها همه نشانه‌هایی هستند که به ما می‌گویند برای جلوگیری از تبعات حادثه باید آمادگی بیشتری پیدا کنیم. پس ما به عنوان یک جامعه باید بیش از گذشته به اهمیت پیشگیری از حوادث و آماده‌سازی در برابر بلایای طبیعی توجه کنیم. تنها در این صورت است که می‌توانیم از آسیب‌های جانی و مالی کاسته و به کاهش اثرات آنها کمک کنیم. برای این کار، نخستین گام آموزش و افزایش آگاهی است. آموزش‌های صحیح در مدارس، رسانه‌ها و خانواده‌ها می‌تواند به افراد کمک کند تا نشانه‌ها را درک کرده و در مواجهه با حوادث، واکنش‌های مناسبی نشان دهند.

پس باز هم می‌گویم حادثه نه تنها خبر می‌دهد، بلکه ما هم باید با جدیت و دقت بیشتری این نشانه‌ها را شناسایی کرده و با تدابیر ایمنی مناسب، از وقوع و گسترش آن جلوگیری کنیم. روز پنجم دی‌ماه می‌تواند یک نقطه عطف باشد، زمانی برای یادآوری اهمیت ایمنی و آمادگی در برابر زلزله و دیگر بلایای طبیعی که ممکن است در هر زمان رخ دهند.

زلزله بم چه تجربه‌ای بلد در سبک زندگی خانواده‌های ایرانی ایجاد می‌کرد که شاید هنوز به آن توجه کافی نشده است؟

زلزله بم نشان داد اگاهی خانواده‌های ایرانی درباره اقدامات لازم قبل، حین و بعد از بلایا پایین است و لازم بود سبک زندگی آنها به سمت ایمنی، آمادگی و افزایش تاب‌آوری تغییر کند. با گسترش آموزش‌ها و ایجاد عادت‌های درست ارتباطی و رسانه‌ای می‌توانند، نقش مهمی در مهار شایعات و کاهش آسیب‌های ناشی از آن در زمان بحران ایفا کنند.

چرا حساسیت نسبت به بحران‌ها پس از فروکش کردن آنها در جامعه کاهش می‌یابد؟

متأسفانه در بسیاری از سطوح اجتماعی، از اجتماعات محلی گرفته تا نهادهای رسمی مانند سازمان‌ها، ارگان‌ها و حتی ساختارهای مدیریت بحران، یک الگوی مشترک غیرکارآمد مواجه هستیم. در شرایط بحران، به ویژه در کشور ما، حساسیت‌ها بسرعت افزایش می‌یابد، چراکه مدیریت بحران هم‌چنان بیشتر بحران محور و مبتنی بر الگوهای سنتی است. ترس، میزان خسارت‌ها و برجسته شدن بحران در رسانه‌ها، باعث می‌شود واکنش‌ها شدید و فوری باشد. اما پس از فروکش کردن بحران، این حساسیت به تدریج از بین می‌رود و چرخه مدیریت بحران که باید از مرحله آمادگی و پیشگیری آغاز شود، به فراموشی سپرده می‌شود. در نتیجه، آموزش‌ها و حساسیت‌زایی در جامعه کمرنگ می‌شود. این وضعیت یک پیامد منفی عمومی است که ریشه در ضعف حافظه فرهنگی و جمعی بشر دارد؛ حافظه‌ای که در مواجهه با بحران‌ها بسرعت کمرنگ می‌شود. انسان‌ها خیلی زود فجایع گذشته، رنج‌ها، خسارت‌ها و حتی از دست‌دادن عزیزان را فرا