

یادداشت

مدیریت رسانه در بحران
کلید نکه داشتن روحیه آسیب دیدگان
| احمد قوبدل |

| عضو ستاد بحران سازمان های مردم نهاد حوزه سلامت |

ستاد بحران سازمان های مردم نهاد حوزه سلامت، در زلزله کرمانشاه از سوی وزارت بهداشت، ایجاد شده؛ ستادی برای مدیریت اقدامات برای بیماران در بحران. سازمان های مردمی فعال در حوزه سلامت از اعضای این ستاد هستند که نخستین وظیفه شان شناسایی بیماران نیازمند درمان در شرایط بحرانی و معرفی آنها به انجمن هاست. دومین وظیفه اعضای این ستاد، مشارکت های عمومی تر در کمک رسانی است. کانون هموفیلی ایران هم یکی از اعضای این ستاد است و من به عنوان مسئول بخش اطلاع رسانی این ستاد فعالیت می کنم. عضویت در این ستاد و مشاهده نزدیک فعالیت آن در شرایط بحران، چند نکته دارد. یک این که سازمان های مردم نهاد اکنون به یک بلوغ فکری رسیده اند چه زمانی در شرایط بحران ورود پیدا کنند که به دور از احساسات و هیجان ها باشد. چرا که گاهی پیش می آید، سازمان مردم نهاد یا یک گروه مردمی تحت تأثیر هیجان ها و احساسات به حادثه ورود پیدا می کند، در حالی که ورودش بی فایده بوده است. حالا سازمان های مردم نهاد حساب شده تر عمل می کنند. ما پیش از سیل در سه استان خوزستان، لرستان و گلستان، تجربه زلزله کرمانشاه را داشتیم و یک تمرین برای فعالیت ستاد بود. مادر این ستاد به این نتیجه رسیدیم که در ابتدا باید عملیات امدادونجات پیش برود و بعد فعالیت گروه های مردمی شروع شود. این نوع از ایه خدمت باید فرماندهی واحدی داشته باشد. در دست نیست گروهی از افراد در منطقه حضور داشته باشند و با دیدگاه های خودشان اقدام به فعالیت کنند. لحظه های اولیه بحران، باید مدیریت شود، این اتفاق از سوی ستاد بحران سازمان های مردم نهاد حوزه سلامت، در زلزله کرمانشاه افتاد و در سیل اخیر هم همین سیاست در پیش گرفته شد. یعنی در ابتدا باید عملیات امدادونجات انجام شود، سپس سازمان های مردم نهاده به ماجرا ورود پیدا کنند.

نکته دیگری که وجود دارد، مدیریت رسانه در بحران است که باید یکی از ارکان مدیریت بحران باشد. در ماجرای سیل، نه تنها مدیریت رسانه انجام نشد، بلکه یک کج سلیقگی هم صورت گرفت. در شرایطی که سیل سه استان را در خود گرفته و تصمیم گیری به این جامی رسد که آب سد را به مناطق کشاورزی هدایت کنند، درحالی که الان زمان برداشت محصول است و در صورت وقوع این رخداد، سال آینده هم ممکن است برداشتی نداشته باشند، خبری در رسانه ها منتشر می شود که خسارت سیل دیدگان سال ۹۵ پرداخت نشد. این خبر هم در صدر اخبار رسانه های دولت قرار می گیرد. انعکاس چنین خبری آن هم برای کشاورزان چقدر می تواند منجر به تحلیف روحیه آنها شود. چرا که سیل سال ۹۵ آمده و حالا با گذشت بیش از دو سال، خسارتش پرداخت شده است. این سوال برای کشاورزان خوزستان پیش می آید که خسارت آنها در این سیل را چه زمانی قرار است پرداخت کنند؟ دو سال دیگر؟ این اخبار به روحیه سیل زدگان، آسیب جدی وارد می کند. یا در نمونه دیگری از این دست خبرها، خبرنگاران حاضر در منطقه، یک روز پس از حادثه اعلام می کنند که هیچ اقدامی برای مردم انجام نشده و هیچ کمکی صورت نگرفته است. انتشار همین خبر، خیلی می تواند اقدامات سازمان های دولتی و کلادولت را زیر سوال ببرد. متأسفانه بی توجهی به بخش مدیریت بحران رسانه، بسیار مشهود است، اساس توسعه شایعه ها و بدبینی ها، می تواند در شبکه های اجتماعی صورت گیرد. درحالی که رسانه های دولتی خیلی با قدرت در فضای مجازی فعال نیستند. شایعه این که آب را به مزارع کشاورزان باز کنند تا نخواهند سکوی نفتی هورالعظیم را آبیگری کنند، برای مردم خوزستان خبر مهمی به شمار می رود. شاید برای سایر مردم کشور این خبر چندان مهم نباشد، اما ما که به خوزستان رفته بودیم وقتی از سازمان های مردم نهاد می پرسیدیم که هورالعظیم آبیگری شده یا خیر؟ کسی خبر نداشت. یا در جای دیگری، عکس رئیس جمعیت هلال احمر در رستوران منتشر می شود، وقتی یک امداد گر در محل حادثه پس از چندین روز سختی خستگی و گرسنگی، این عکس را می بیند چه فکری می کند؟ اینها همه نشأت گرفته از سیاسی کاری هاست. یا در جای

دیگری اعلام می شود که هلال احمر اجازه نمی دهد بسیج کمک های مردمی را جمع کند. درحالی که ستاد بحران کشور پیش از این، مجوز جمع آوری کمک های مردمی را به هلال احمر داده و این را هم تأکید کرده بود که اگر ارگانی می خواهد اقدام به جمع آوری کمک های مردمی کند، باید از هلال احمر اجازه بگیرد. این ماجرا بزرگترین ضربه را به کمک رسانی به سیل زدگان وارد می کند. موضوع دیگر، مجازات افراد در زمان وقوع سیل است، سیل آمده، خسارت زیادی هم وارد کرده، خیلی ها را درگیر کرده، حالا وقت آن نیست که مسئولان در رسانه ملی از مقصران صحبت کنند و مسئول دیگر، بیاید و جواب آن یکی مسئول را بدهد. زمان برای این اظهار نظر ها مناسب نیست. حالا برای مدیریت این مسأله، رادیو ۲۴ ساعته مدیریت بحران به نام «همدلی» راه اندازی شده که در دسترس ترین رسانه است. این رادیو می تواند مرکز اطلاع رسانی در بحران باشد و اطلاعات درست را بازنشر کند. به طور کلی باید به این موضوع توجه کرد که مدیریت رسانه در بحران، کلید نکه داشتن روحیه آسیب دیدگان است.

آبگرمکن، یخچال، فریزر، اجاق گاز و اشیای بلند و بسیار سنگین باید با بست یا تسمه های مناسب به کف و دیوار منزل محکم شوند.

فرصت ثبت نام سهمیه طرح ترافیک تا ۱۷ اردیبهشت

«متقاضیان سهمیه طرح ترافیک که جز موارد خاص از جمله خبرنگاری اند، تا ۱۷ اردیبهشت فرصت دارند برای دریافت سهمیه طرح ترافیک در سامانه تهران من ثبت نام کنند و باید ۱۲ هزار تومان پرداخت کنند. فرهاد خوانساری، دبیر کار گروه طرح ترافیک خبرنگاری معاونت حمل و نقل و ترافیک شهر داری تهران در این باره گفت: «ثبت نام سهمیه طرح موارد خاص، خبرنگاران، روزنامه نگاران، عکاسان و تصویر برداران خبری از دیروز شروع شده و تا ۱۷ اردیبهشت ادامه خواهد داشت.» دبیر کار گروه طرح ترافیک خبرنگاری معاونت حمل و نقل و ترافیک شهر داری تهران ادامه داد: «متقاضیان سهمیه طرح ترافیک می توانند با مراجعه به سامانه تهران من به آدرس my.tehran.ir اقدام به ثبت نام کنند.»

گفت و گو با یک معلم بازنشسته که در دو سال گذشته با جمع آوری ۱۳ تن کاغذ و فروششان به کارخانه ها توانسته ۶ کتابخانه کوچک بسازد

رویای بی زباله من

◀ **حس می کنم درسی که می دهم، اثر گذار تر است. آن درس نمره داشت اما این درس بدون نمره اثر گذار تر است**

شهروند | کار صفورا این است که کاغذ باطله ها را قبل از این که قاطی زباله ها شوند، نجات دهد و شهر را از کتاب پر کند.

سر و کار او خیلی وقت پیش با کاغذ است؛ وقتی معلم بود یک جور و حالا جور دیگری. در انزلی «صفورا غله زاری»، معلم بازنشسته انزلی را که روز و شب رویای «شهر بی زباله» را می بیند، خیلی ها با انبارهایی می شناسند که روز به روز از کاغذهای باطله پُر تر می شود و دیر یا زود خرج یک کتابخانه کوچک عمومی خواهد شد؛ برای زندانیان شهر، برای کودکان بستری شده در بیمارستان یا برای مشتری های یک قهوه خانه کوچک. او ۵۲ ساله است، علوم اجتماعی خوانده، معلم تاریخ، جغرافیا و تعلیمات اجتماعی دوره اول دبیرستان بوده و حالا خودش را یک فعال محیطز بست می داند. صفورا از چندسال پیش درهای بطری های پلاستیکی را برای جور کردن هزینه خرید ویلچر افراد دارای معلولیت شهر جمع آوری می کرد و اکنون نزدیک دو سال است که به جز ۱۰ انبار کوچ و بزرگ در انزلی، حیاط خانه اش هم از کاغذهای باطله ای پر شده که به زودی زود، یک کتابخانه دیگر از آنها درست خواهد شد. او در گفت و گو با «شهروند» از این که چطور تصمیم به این کار گرفته می گوید، از کارهایی که برای کاهش زباله انجام می دهد و از رویایی که روز و شب در سر دارد.

• **خانم غله زاری شما کارتان را پیش از این با جمع آوری درهای بطری های پلاستیکی شروع کرده بودید، اما چه هدفی شمارا به این کار کشاند؟**

۵ سالی است که بازنشسته شده ام، اما در کلاس هایم با دانش آموزان درباره حقوق شهروندی زیاد صحبت می کردم.

داشتم شهر و محله ای بدون زباله حق ماست. رشته تحصیلی ام، کار با بچه ها و صحبت از حقوق شهروندی، میزان زیاد تولید زباله در انزلی -از سوسی مردم و گردشگران- و این که زمین مناسبی برای دفن زباله در گیلان وجود ندارد، همه اینها باعث شد دنبال این کار بروم. زباله همیشه معضل ما بوده و شهرداری ها هم کارایی لازم را برای بازیافت و مدیریت آن ندارند. این معضل اگر توجهی به آن نشود، روز به روز بزرگتر خواهد شد. سال ها پیش از بازیابستگی ویلاگی داشتم و آن جان نوشته بودم که آرزوی من داشتن شهر بی زباله است. من به دنبال آرزویم رفتم و با حرکت جمعی جمع آوری درهای پلاستیکی که از تبریز آغاز شده بود، همراه شدم. نخستین بار توانستیم تن یک در بطری جمع کنیم

و بفروشیم و برای نیازمندان شهرمان ویلچر تهیه کنیم. همین پیام را در راه گذاشتیم، ادامه پیدا کرد و دیگر نخواستم که کنار بگذارم.ش این کار همچنان ادامه دارد.

• **و فعالیت بعدی تان هم انجام یک کار فرهنگی در عوض جمع آوری کاغذ باطله بود. کی رفتید سراغ کاغذ؟**

وقتی جمع آوری درهای پلاستیکی جا افتاد و مردم به من اعتماد کردند، احساس کردم باید گام بعدی را بردارم. مردم تأثیر کار قبلی را دیده بودند. خرداود ۹۶ بود. من معلمم سر و کارم با کاغذ است؛ کاغذ زباله نیست، اما همین که همراه زباله های تر دور ریخته می شود، دیگر قابل بازیافت نیست. برای همین گفتم قبل از این که با پایان سال تحصیلی کاغذهای دورریز مدارس وارد باطله های شهری شود، جمع آوری شان کنیم و کاری با آنها انجام دهیم. گفتم در حد توان خودم پیش می روم. به همکارانم، مدیران مدرسه ها و دوستان و آشنایان گفتم. یک مدیر مدرسه غیرانتفاعی هم لطف کرد و انباری به من داد تا کاغذها را آن جا تحویل بگیریم و ظرف ۲ تا سه ماه، یک تن کاغذ باطله جمع آوری شد.

• **چند مدرسه شرکت کردند؟**

در شروع کار مدرسه ها تک و توک بودند. چون من مجوزی از آموزش و پرورش نداشتم که بخوام بخشنامه کنم. دانش آموزان و دانشجویانی که جزوه اضافه داشتند کمک کردند. کتاب های درسی سسال قبل که در انبار ما مانده بود برای ما آوردند. شروع کردم و دیدم استقبال شد.

• **بنایان از همان اول بر این بود که با پول فروش کاغذ باطله ها کتابخانه درست کنید؟**

ابتدای کار اصلا نمی دانستم چقدر شدنی است. این بازیافت کاغذ بود که اهمیت داشت، اما تجربه به من می گفت باید هدفی برای این کار تعریف شود. در درخواستم به دیگران گفتم که کاغذ در خدمت فرهنگ است و برای همین قصد ایجاد کتابخانه های کوچک است یا خرید کتاب و اهدایه کتابخانه های شهر.

• **حالا به تنهایی کار را پیش می برید؟**

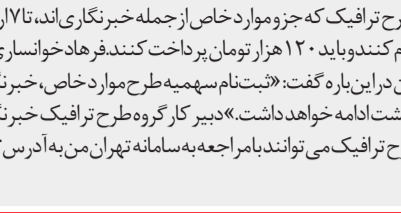
عضو یک سازمان مردم نهاد شدم تا کارها را به شکل قانونی پیش ببریم. انجمن طرفداران توسعه بندرانزلی همراه من است، ما با هم فعالیت می کنیم. آنها دست ما را برای کار باز گذاشته اند و حمایت می کنند.

• **کاغذها را کجا جمع آوری می کنید؟**

با یک انبار شروع کردم، اما حالا شمار مراکز فعالی که مردم برای تحویل کاغذ باطله می روند، به چهار رسیده و به طور کلی ۱۰ نقطه مختلف از مدرسه، ورزشگاه و مغازه گرفته تا کلاس های خصوصی، مرکز تحویل کاغذ باطله است.

• **کار باز یافت چطور انجام می شود؟**

وقتی انبارها تا اندازهای پر می شود، آنها را یک کارخانه ای اطراف رشت که شانه تخم مرغ تولید می کند، می خرد. پیمانکاری در شهر برای بازیافت تا دو ماه پیش وجود نداشت. قبلا در انزلی پیمانکار بازیافت زباله های خشک داشتیم، اما کارش متوقف شد و رفت. این کارخانه از ابتدای کار کاغذهای ما را به قیمت روز می خرید. صاحب کار خانه وقتی هدف کار را شنید، تصمیم گرفت ماشین حمل بار مجانی برایمان بفرستد و کاغذها را ببرد.



متقاضیان سهمیه طرح ترافیک که جز موارد خاص از جمله خبرنگاری اند، تا ۱۷ اردیبهشت فرصت دارند برای دریافت سهمیه طرح ترافیک در سامانه تهران من ثبت نام کنند و باید ۱۲ هزار تومان پرداخت کنند. فرهاد خوانساری، دبیر کار گروه طرح ترافیک خبرنگاری معاونت حمل و نقل و ترافیک شهر داری تهران در این باره گفت: «ثبت نام سهمیه طرح موارد خاص، خبرنگاران، روزنامه نگاران، عکاسان و تصویر برداران خبری از دیروز شروع شده و تا ۱۷ اردیبهشت ادامه خواهد داشت.» دبیر کار گروه طرح ترافیک خبرنگاری معاونت حمل و نقل و ترافیک شهر داری تهران ادامه داد: «متقاضیان سهمیه طرح ترافیک می توانند با مراجعه به سامانه تهران من به آدرس my.tehran.ir اقدام به ثبت نام کنند.»



در این مدت متوجه شدم کتابخانه های کوچک محدودیت هایی دارد- با ماندن استخر کتاب ها را بر نمی گردانند یا مسأله مشابه ناشنویان اتفاق می افتد- بنابراین تصمیم گرفتم متمرکز باشم و مکانی را برای آن تهیه کنیم. در این مدت بعضی ها اعلام کرده اند خواهان این هستند کتابخانه های شخصی شان را به ما واگذار کنند -ما تصمیم گرفته ایم بعد از این کار کتاب هایی باموضوع گیلان ایجاد کنیم.

• **چند روز پیشش خانم ابتکار عکس شما را در اینستاگرامش منتشر کرد و درباره شما نوشت؛ درباره این محور حمایت ها چه فکری می کنید؟**

رسانه ای شدن کار در این مدت هم برای من خوب بوده و هم بده خوبی اش این است که کار شناخته و فراگیر شد. این آرزوی من بود که کارم مثل جمع آوری درهای پلاستیکی همه گیر شود و در شهر های دیگر هم تکرار شود؛ اصلا به همین دلیل درباره اش حرف زد ام از دیده شدن خود خوشحال نشدم. یکی کامنت گذاشته بود که این معلم است نباید شأنش را پایین آورد. جوابم این بود که اگر چه زمانی به دانش آموزان درس می دادم، اما امروز حس می کنم درسی که می دهم، اثر گذار تر است. آن درس نمره داشت؛ اما این درس بدون نمره اثر گذار تر است.

• **چقدر دانش آموزانتان که از پیشش شما را می شناختند، پس می خواهید کتابخانه بزرگ را ببینند. یاد.**



• **کار با کاغذ باطله ها سخت است؟**

سختی اش این است که وقتی به مردم می گوئیم کاغذ بیاورید، با اینکه توضیح می دهیم چه جور کاغذی اما خیلی وقت ها اشغال های زیادی در کاغذها می اندازند و ناچار می جدایشان کنیم؛ به علاوه جابه جایی کاغذ باطله ها هم کار آسانی نیست.

• **هیچ وقت در کاغذ باطله ها چیز جالبی هم دیده اید؟**

زمانی که حجم کاغذها کم بود و همه شان را خودم بسته بندی می کردم، کلی کتاب های مختلفی بود که هنوز قابل خواندن بودند چون خانه ها فته رفته کوچک تر شده، جایی برای نگهداری کتاب هانداشتند؛ مان های خود قدیمی و کتاب های علمی ارزشمند. من همیشه اینها را جدا و در کارهای فرهنگی دیگر استفاده می کنم. در انزلی پوششی راه افتاده به اسم تو هم بخوان که از طرف گروه فرهنگی «ان جی او» می ماست. در قسمت های تاریخی و نقاط دیدنی شهر با مردم دور هم کتابی می خوانیم و بعد هر کتابی می خواهند می برد و دور بعد می گردانند؛ البته خیلی وقت ها برمی گردانند.

• **همراهیتان کردند؟**

امسال اولین سالی است که من تدریس نمی کنم؛ بعد از بازنشستگی چهار سال در مدارس غیرانتفاعی تدریس کردم. در این سال ها آنجا دانش آموزان برای من درهای پلاستیکی می آوردند و هنوز هم حمایت می کنند. الان بعضی از بچه ها که دیگر حسابی بزرگ هم شده اند، همکاری می کنند و با من در ارتباط اند؛ بعضی هایشان ازواج کرده اند و با همسرانشان می آیند اگر نیرو کم باشند. کاغذهایشان را می آورند و برایمان تبلیغ می کنند.

• **بعد از این می خواهید چه کنید؟**

سه چهار ماه پیش به شورای شهر و شهرداری برای آوردن پیمانکار فشار آوردیم اما حتی اگر این کار را هم نکنند، ما گام سوم را برمی داریم. گام سوم در زمینه تفکیک زباله از مبدأ است و درباره آن در مدارس آموزش خواهیم داد. با آنهایی که در کاغذ با ما همکاری می کنند یا آشنایی دارند، دوباره گروهی تشکیل دادیم تا آموزش های لازم جمع آوری پلاستیک را ارایه کنیم؛ آموزش هایی در این زمینه که چند دسته پلاستیک وجود دارد.

• **هنر زنه کاغذ باطله ها فقط و فقط صرف کتاب می شود؟**

همیشه این طور نیست؛ دوستی که برای خرید کتاب های زندان کمک کرد، همان وقت کسی را معرفی کرد که به خاطر ضمانت چک در زندان است و باید ماهانه مبلغی را پرداخت کند و این در حالی است که فرزند بیماری دارد که باید از آن مراقبت کند. در این مورد فقط یک ماه اش را برداخت کردیم. بایچه مریض داشتیم که سیستم ایمنی اش پایین بوده و قیمت داروهای مصرفی اش خیلی بالا و مبلغی به او کمک کردیم؛ کارهایی از این دست اما واقعبت امر این است تمرکز ما بر بخش فرهنگی و تهیه کتاب است.

• **به نظر خودتان این اقدام چه پیامی می تواند برای مخاطبان داشته باشد؟**

به حال برای بازیافت کاغذ باید جلب اعتماد شود، باید هدفی داشته باشیم که افراد کمک کنند. اگر می خواستیم کمک های نقدی به خانواده ها یا افراد نیازمند داشته باشیم، کارمان خیلی سخت می شد. هر چند که حالا هم از محل فروش کاغذ کمک هایی انجام می دهیم، بیشتر کمک هایی هم که کردیم غیر مستقیم بود، نگفتمیم که از محل فروش کاغذ بوده است، ما سعی می کنیم به فرد کمک نکنیم، به مجموعه یک حرکت یا پوشش کمک می کنیم. البته اگر کتابخانه متمرکز ما راه اندازی شود، دیگر پولی باقی نمی ماند که بتوانیم کمک های مردمی داشته باشیم؛ بیشتر در زمینه فرهنگی صرف می شود.

• **در این مسیر همسری هم به شما کمک می کند؟**

بله، دو دختر و همسر م، البته آنها حمایت می کنند اما سعی کردم تا جایی که لازم نباشد، از آنها کمک نگیرم؛ چون این موضوع دغدغه من است. در حال حاضر هم حیاط خانه تبدیل به انبار شده است؛ چرا که همه دوستان و آشنایان و اقوام پلاستیک ها و کاغذهایشان را برای من می آورند.

• **فکری می کنید به رویای تان، شهر بی زباله دست پیدا می کنید؟**

بعید است من آن روز بی زباله را ببینم؛ اما همین حالا شاهد روند کمزبان شدن هستم. لازمه این رویا این است که هم مردم و هم دولت همکاری کنند.

• **چند روز پیشش خانم ابتکار عکس شما را در اینستاگرامش منتشر کرد و درباره شما نوشت؛ درباره این محور حمایت ها چه فکری می کنید؟**