



گزارش عملکرد و تشریح و تبیین حضور گروه
مددکاران اجتماعی در زلزله آذربایجان شرقی؛
اعزامی از طرف انجمن مددکاران اجتماعی ایران

تاریخ : اردیبهشت : ۱۳۹۲

بسم الله الرحمن الرحيم

تقدیم به:

*روح پاک تمام قربانیان زلزله آذربایجان شرقی

* تمامی بازماندگان داغدیده

* کلیه کسانی که در راستای کمک به زلزله زدگان گام برداشته اند.

اسامی مددکاران اجتماعی اعزام شده به زلزله آذربایجان شرقی

۱- عیسیٰ ابوطالبی

۲- مهری اشراقی

۳- فاطمه باقری

۴- شیدا پورمند

۵- میرزا علی درویشی

۶- سعیده راوند

۷- ناهید سنقری

۸- نبی الله عشقی ثانی

۹- حامد علمایی

۱۰- فاتح فاطمی

۱۱- مصطفیٰ مردانی

۱۲- رضا معطوفی

۱۳- سید حسن موسوی چلک

۱۴- عباسعلی یزدانی

فهرست مطالب

عنوان.....	صفحه.....
مقدمه.....	۱.....
ضرورت و اهمیت حضور مددکاران اجتماعی از انجمن های غیر دولتی در بلایای طبیعی.....	۲.....
زلزله ورزقان.....	۳.....
برگزاری جلسه توجیهی.....	۴.....
گزارش مشاهدات و اقدامات انجام شده.....	۶.....
نقاط قوت.....	۱۱.....
الف) نقاط قوت فرآیند خدمت رسانی سازمان های متولی.....	۱۱.....
ب) نقاط قوت گروه اعزامی مددکاران اجتماعی از طرف انجمن مددکاران اجتماعی ایران.....	۱۲.....
نقاط ضعف.....	۱۴.....
الف) نقاط ضعف فرآیند خدمت رسانی.....	۱۴.....
ب) نقاط ضعف گروه اعزامی مددکاران اجتماعی از طرف انجمن مددکاران اجتماعی ایران.....	۱۷.....
وظاییفی که مددکاران اجتماعی می توانند در بلایای طبیعی انجام دهند.....	۱۸.....

مقدمه

هر ساله بلایای طبیعی جان بسیاری از مردمان دنیا را در معرض خطر قرار میدهد و تا کنون هیچ برنامه و فعالیتی نتوانسته به طور کامل و قابل توجهی این رویدادهای دلخراش را تحت کنترل خود قرار دهد . در نمونه ای از این بلایا میتوان به طوفان کاترینا، سونامی ژاپن، زمین لرزه رودبار، بم، بوین زهرا و زمین لرزه ای که اخیراً غم و اندوه فراوانی را برای هم وطنان عزیز آذربایجان شرقی و سراسر ایران رقم زد اشاره کرد.

زلزله مانند هر بلای طبیعی دیگری علاوه بر خسارات فیزیکی، تخریب منازل و برهمن ریختن نظم مورفولوژیک شهری، عوارض فراوان روانی، عاطفی و اجتماعی برای بازماندگان این حوادث برجای می گذارد. جبران این خسارات و ترمیم عوارض این چنینی، متخصصان خبره در این حوزه را می طلبد. یکی از مهمترین متخصصان این امر که در کلیه رخدادهای گسترده و فاجعه آمیز وارد عمل می شوند، مددکاران اجتماعی هستند.

مددکاری اجتماعی حرفه ای در کنار همه خدمات و اقدامات اساسی و مفیدی که بر عهده دارد، در موقع بروز بحرانها و بلایای طبیعی با عزم بهبود بخشیدن به عملکرد افراد و اجتماعات آسیب دیده و در معرض آسیب های بیشتر وارد کارزار می شود تا کمک کند بر مشکلاتشان فایق آیند. مشکلات و مسائلی که افراد و اجتماعات محلی مختلف را تحت تاثیر قرار می دهند معمولاً از نظر ماهیت و شدت باهم متفاوتند و در این قبیل موارد، مددکاران اجتماعی می باید که نه تنها افراد آسیب دیده از مصائب را یاری رسانند بلکه باید به عنوان یک عنصر واسطه بین عواملی که موجب آسیب پذیری افراد در هنگام بروز بلایا می شوند کارها را راهبری کنند. بازماندگان بلایا بطور مستمر دچار ضریبه های روانی هستند چرا که خطرات احتمالی آینده، فقدانها، صدمات و زخمها ناشی از حوادث، و انواع مختلف بحران های روانی را تجربه می کنند. بحرانها عمده در این قبیل موارد معمولاً از ترس از دست دادن دارایی، ترس از صدمات بیشتر، حوادث تهدید کننده زندگی، و خطر مداوم بلایای احتمالی نشأت می گیرند. چالش بزرگ م مؤسسات کمک رسان و مددکاری اجتماعی، یاری رسانی مادی نظیر: تامین چادر، خوراک و پوشاس و یا تخلیه مناطق آسیب دیده نیست، بلکه باید به بازسازی و توان بخشی ساختارهای آسیب دیده پرداخته شود تا از آسیب پذیر بودن افراد و اجتماعات در برابر بلایای آینده کاسته شود.

انجمان مددکاران اجتماعی ایران، بر اساس مأموریتها و رسالتها خود در این رابطه احساس مسئولیت نموده و از همان روزهای نخست آمادگی خود را برای حضور و کمک رسانی به خسارت دیدگان اعلام نمود. پس از مکاتبه و هماهنگی با مسئولین جمعیت و سازمان جوانان هلال احمر، در تاریخ ۷ مردادماه، گروهی متشكل از ۱۴ نفر از مددکاران اجتماعی داوطلب را به مدت ۴ روز به مناطق زلزله زده استان آذربایجان شرقی اعزام

نمود. این گروه که ترکیبی بود از مددکاران اجتماعی با تجربه و جوان به منظور مطالعه و بررسی ابعاد روانی، اجتماعی و معیشتی مردم این مناطق اعزام شد. در این سفر از برخی از روستاهایی که خسارات بیشتری در این اتفاق دیده بودند بازدید به عمل آمد و با کودکان و مردم ساکن این روستاهای گفت و گو شد.

ضرورت و اهمیت حضور مددکاران اجتماعی از انجمن‌های غیر دولتی در بلایای طبیعی

آنچنان که مشاهدات و پژوهش‌های فراوان انجام شده در حوزه بلایای طبیعی نشان میدهد، مدتی کوتاه پس از بروز بلای طبیعی، تعداد کثیری از بازماندگان هنوز واقعیت مرگ عزیزانشان را باور نکرده اند و در سوگی طولانی مدت گرفتار می‌شوند. همچنین کسانی وجود خواهند داشت که با از دست رفتن نظم زندگی که به آن عادت کرده بودند هنوز نتوانسته اند نظمی جدید بیافرینند و خود را با شرایط جدید سازگار کنند و به همین دلیل درگیر مسایل عاطفی متعددی می‌شوند. مجموعه این اتفاقات، جامعه آشفته‌ای را ایجاد می‌کند و در صورتی که مددکاری و همیاری لازم با آنها صورت نگیرد، چه بسا مشکلات به ظاهر ساده و قابل حل آنها در یک دوره زمانی طولانی تر به معضلاتی لاينحل تبدیل شود. در این شرایط بهره گیری از ظرفیت‌ها و امکانات مادی و غیرمادی موجود در جامعه می‌تواند به داد ساکنین رسیده و به آنها یاری رساند تا بتوانند در مدت کوتاهی به شرایط عادی زندگی بازگردند.

با وقوع زلزله در هر زیستگاه انسانی اعم از شهر و روستا، در حقیقت نظام‌های آن زیستگاه، در هم پیچیده و از هم گسسته می‌شود. آن چه به چشم قابل مشاهده است تخریبی است که در نظام فضایی و کالبدی آن زیستگاه به صورت تخریب خانه‌ها و زیرساخت‌های شهری و روستایی رخ داده است. اما تنها این نظام‌ها تخریب نمی‌شوند. نظام‌های اجتماعی و اقتصادی که پیوستگی شدیدی با نظام کالبدی دارند نیز تخریب می‌شوند و نظام خانوادگی غالباً از هم می‌گسلد. با کشته شدن پدر، مادر، یا فرزندان نظام خانواده نیز ترک بر می‌دارد؛ و پی آمدهای روانی – اجتماعی مخربی حاصل می‌شود. از سوی دیگر بعد از وقوع زلزله، اجتماعات بلاfacile مکانیسم ساخت مججد را به کار می‌گیرند، یعنی اجتماع، شکل و ساخت جدیدی پیدا می‌کند، مع مولا اجتماع جدید ایجاد شده دارای مسائل و مشکلات روانی و اجتماعی زیادی است. برخی مطالعات اخیر نشان می‌دهد به رغم توانایی‌ها و کارآمدی مردم و اجتماعات محلی میزان مشارکت آنها (مردم) در مرحله بازسازی خانه‌های روستایی بسیار پایین است، زیرا تصمیم‌ها و مدیریت بر مبنای پیش انگاشت ناتوانی آسیب دیدگان دنبال می‌شود؛ و بدین ترتیب، غفلت و استفاده بسیار ناچیز

از استعدادها و توانمندی های انسانی و محیطی ، به افزایش نجومی هزینه ها و رشد برخی آسیب های اجتماعی مانند اعتیاد ، سرقت و قاچاق می انجامد.

با توجه به موارد فوق یعنی سوگ وار شدن مردم به دلیل قهر طبیعت و ترک برداشتن نظام های اجتماعی و اقتصادی و مکانیسم ساختمند شدن مجدد جامعه و لزوم مشارکت مردمی برای بازسازی جامعه و جلوگیری از بروز آسیب های بیشتر ضرورت ورود حرفه مددکاری اجتماعی برای مداخله در بحران ها مسجل می شود چرا که مددکاران اجتماعی می توانند فرایند سوگ را تسهیل بخشنند و با برنامه ریزی اجتماعی به فرایند ساختمند شدن مجدد جامعه کمک کنند و از آنجا که با سازوکارهای جلب مشارکت مردمی در کار با جامعه آشنایی دارند می توانند برای بهبود امور جامعه و حل مسائل موجود ، از نیرو و توان مردمی بهره ببرند و با این کار از بروز برخی آسیب ها جلوگیری کنند.

در حال حاضر، مددکاران اجتماعی شاغل در وزارت بهداشت و درمان، سازمان بهزیستی و هلال احمر، که در واقع کارمندان سازمانهای رسمی و دولتی محسوب می شوند نقش مدون و منسجمی در بحبوحه بلایای طبیعی در نقاط مختلف شهری و روستایی ندارند مگر بصورت داوطلبانه و یا خدمات کمک رسانی ساده و بدون نیاز به پشتونه علمی و مهارت های اساسی. خدمات کمک رسانی نظیر جیره های خوراک و مقررات ماهانه از رایج ترین انواع خدمات مددکاری در حال حاضر است. سیاست های رفاهی که قاعده تا باید زیر ساخت مددکاری اجتماعی را فراهم سازند، در مورد مدیریت ریسک و خطرات ناشی از بلایای طبیعی و توانبخشی برنامه خاصی را مد نظر ندارند و پیش بینی های در نظر گرفته شده تنها ، جنبه کمک های تسکین دهنده دارد و نه پیشگیرانه و یا کاهنده خطر و یا آماده کننده افراد و اجتماعات برای اجتناب از آسیب پذیری بیشتر. از اینروست که نقش مددکاران اجتماعی در طول مدت بروز بلایا قابل رویت و مشخص است ولی بلاfacله پس از فروکش کردن دوره ضطرار یا اورژانس، رو به کاهش می گذارد. بطور معمول، کمک های تسکین دهنده و موقتی، بار چندانی از دوش آسیب دیدگان بر نمی دارد و بازماندگان از بلایا را در برابر خطرات مشابه آینده همچنان ناتوان و آسیب پذیر رها می سازد . لذا ضرورت اساسی برای حضور مددکاران اجتماعی غیر دولتی پس از بروز بلایای طبیعی احساس می شود.

زلزله ورزقان

عصر روز ۲۱ مرداد ماه ۱۳۹۱ دو زمین لرزه پی در پی اولی در ساعت ۵:۳۰ با بزرگای گشتاوری ۶/۴ در فاصله ۲۳ کیلومتری غرب اهر و دومی در ساعت ۰:۴۰ با بزرگای گشتاوری ۳/۶ در ۳۰ کیلوکتری اهر در حدود ۵۰ کیلومتری شمال شرق تبریز موجب تلفات جانی و خسارت مالی و هراس مردم در پهنه رومرکزی

در استان آذربایجان شرقی شد . تلفات جانی ۳۰۶ کشته و ۳۰۳۷ مجروح (بر اساس آمار وزیر بهداشت و درمان ، برمبنای گزارش دانشگاه علوم پزشکی آذربایجان شرقی) و ۱۲۰ هزار نفر جمعیت تحت تأثیر رخداد و خرابی در روستاهای توابع اهر ، ورزقان و هریس گزارش شد . بیشترین تلفات انسانی از روستاهای باجه باج ، گور دره و دبنو و شهر ورزقان گزارش شده است.

برگزاری جلسه توجیهی

به منظور جلوگیری از بروز هر گونه مشکل احتمالی، و همچنین اطلاع یافتن از برنامه های قبلی سازمان های خدمت رسان و در نهایت داشتن برنامه مشخص برای فعالیت گروه اعزامی مددکاران اجتماعی، قبل از ورود به مناطق زلزله زده جلسه توجیهی با حضور آقایان جوادی، معاون دانشجویی و جوانان سازمان جوانان هلال احمر، احمدی، معاون جمعیت هلال احمر آذربایجان شرقی و موسوی چلک رئیس انجمن مددکاران اجتماعی ایران و همچنین تیم مددکاران اجتماعی اعزامی از طرف انجمن مددکاران اجتماعی ایران برگزار شد.

در ابتدای جلسه آقای جوادی اطلاعاتی را مورد مکان ، زمان و شدت زلزله های رخ داده ارائه داد، همین طور آمارهایی در مورد تعداد تلفات انسانی ، مصدومین ، میزان خسارت وارد شده به روستاهای و نیز شهرها را ارائه نمودند . در ادامه نیز به نحوه ارائه سه محور امداد رسانی شامل امداد (عملیات جستجو و نجات)، تهیه اقلام زیستی (اسکان ، آب ، مواد غذایی) و محور بهداشت پرداخت. وی تأکید کرد عملیات جستجو و نجات ، خاتمه یافته و ارائه اقلام زیستی به طور منظم ادامه دارد و در محور بهداشتی اقدام به نصب سرویس بهداشتی در روستاهای سایر مناطق زلزله شده صورت گرفته است . وی همچنین به دایر نمودن چادر دوستدار کودک اشاره کرد که در برخی از روستاهای دایر شده و پیشاپنگ های سازمان در این چادرها به کودکان ارائه خدمت می کنند . در پایان گزارش اقدامات انجام شده، ایشان بیان کردند که تقریباً در تمامی روستاهای مناطق زلزله زده، چادر برای اسکان در اختیار همه قرار گرفته است و مشکلی بابت خوراک و پوشش وجود ندارد و تنها مسئله مهم و حل نشده فرارسیدن فصل سرما و شروع بارندگی در منطقه است .

در ادامه این جلسه مسئولین کشوری و استانی هلال احمر، توصیه نمودند حضور و فعالیت تیم، بیشتر در فضاهای دوستدار کودک انجام شود. تا آشنایی کافی و آمادگی لازم برای کار با مردم آذری زبان این روستاهای صورت پذیرد.

در ادامه جلسه با توافق دکتر جوادی و مهندس احمدی و آقای موسوی چلک قرار شد اعضای ۱۴ نفره مددکاران اجتماعی به هفت گروه دونفره تقسیم شوند و هر گروه را یک نفر از اعضای کادر و یا پیشاهنگ شاخه جوانان هلال احمر در بازدید از مناطق همراهی کند و برای اینکه برقراری ارتباط با مردم آسان شود تصمیم گرفته شد که در هر گروه یکی از اعضا به زبان ترکی تسلط داشته باشد . برنامه بازدید هم به صلاح حبیب مسئولین هلال احمر و انجمن، به ارتباط با کودکان در چادرهای دوستدار کودک متمرکز شد و بازی با کودکان به منظور فراهم آوردن محیطی با نشاط برای آنها در اهم کارها قرار گرفت . زمان حرکت به مناطق هم ۳۰ : ۸ صبح توسط ماشین های اعزامی از سوی هلال احمر اعلام شد .

پس از پایان جلسه مقرر شد که تک تک اعضای تیم اعزامی، موارد زیر را رعایت کنند.

- در گفتگو با افراد، روی بستگان از دست رفته تأکید نشود .
- مکالمات حالت مصاحبه نداشته باشد .
- سعی شود مشاهدات عمیق صورت گیرد .
- به فرهنگ اهالی روستا توجه شود .
- آنچه که فراوانی بیشتری دارد منعکس شود .
- با خبرگزاری ها مصاحبه نشود .



تصویر شماره ۱- برگزاری جلسه توجیهی قبل از ورود به منطقه زلزله زده

گزارش مشاهدات و اقدامات انجام شده

در دو روز بازدید از منطقه، به تعدادی از اهالی روستاهای آسیب دیده خدمات متعددی ارائه شد. اکیپ مددکاران اعزامی در قالب ۷ گروه، هر گروه شامل دو نفر مددکار اجتماعی و یک نفر از اعضای داوطلب یا پیشahnگ هلال احمر که به زبان آداب محلی سلط داشتند در روز پنجشنبه هر یک به دو روستا و در روز جمعه هر یک به یک روستای و در مجموع ۲۱ روستا مراجعه نمودند. طی این بازدیدهای حدود ۴ ساعته علاوه به کمک به همکاران هلال احمر در توزیع اقلام در نظر گرفته شده، به حدود ۴۸۵ کودک، خدمات ارائه شد که این خدمات مطابق هماهنگی با سازمان تا حد امکان در چادرهای فضای دوستدار کودک صورت پذیرفت. در کار با کودکان علاوه بر انجام بازی های مختلف و ایجاد فضاهایی شاد، هر چند در مدتی کوتاه، تلاش شد کودکان تشویق به نقاشی کشیدن شوند. همچنین آموزش پیشگیری از اعتیاد در قالب کار گروهی با کودکان در یکی از روستاهای انجام شد. در کنار این موارد، به ویژه در روز دوم بازدید، مددکاران اجتماعی تلاش کردند با حضوری طولانی تر ضمن کار با کودکان، با خانواده ها ارتباط گرفته و به درد دل های آنها گوش کنند و برخی از مسائل آنها را بشنوند. در یکی از روستاهای از ظرفیت وجود یک کانکس که استفاده ای از آن نمی شد برای ساختن یک مدرسه استفاده شد. در بخش بعدی به تشریح بیشتر این مشاهدات و اقدامات صورت پذیرفته پرداخته می شود.



تصویر شماره ۲- حضور مددکاران اجتماعی در فضاهای دوستیار کودک

در بدو ورود به هر روستایی، گروه مددکاران اجتماعی با بازماندگان زلزله اعلام همدردی می کرد.

گروه مددکاری اجتماعی در ارتباط با مردم به ویژه کودکان به این نتیجه رسید که بهترین راه برای ورود به کودکان اقدام از طرف مدارس است. همچنین پس از بحث و بررسی های کارشناسی سعی شد نکات زیر در کار با کوکان در نظر گرفته شود:

- جلوگیری از آسیب دیدن شخصیت کودکان

- نباید طریقه ارتباط با کودکان طوری باشد که حالت مصاحبه به خود گیرد

- نکته دیگر اینکه با کودکان ۴ تا ۱۵ ساله سروکار داریم لذا برقراری ارتباط مناسب با سن، و نوع جنس کودکان تنظیم شود.

- نکته آخر اینکه توجّه به زبان محلی کودکان در فرآیند ارتباطات

در یکی از روستاهایی که بازدید از آن صورت گرفت، اکثر اهالی روستا از نظر سطح تحصیلات در وضع بسیار خوبی بودند و به گفته مربی روستا مهد، در هر خانه میانگین یک نفر با تحصیلات دانشگاهی وجود دارد . حتی در روستا تعداد ۸ نفر پزشک ، وکیل و مشاغل رده بالا زندگی می کردند.

در بسیاری از روستاهای مردم منتظر حرکت مسئولین و حتی مسئولین منتظر حرکت مردم بودند . در نتیجه کسی کاری نمی کرد و پیشرفتی دیده نمی شد. تقریباً در تمام روستاهای نیاز اصلی مردم تأمین مسکن با توجه به شروع فصل سرما بود که به نظر می رسید به کندی پیش می رود . در مجموع با توجه به زلزله خیز بودن کشورمان و تکرار تجربه های تلخ گذشته همچنان دستپاچگی و سراسیمگی در ارائه خدمات به چشم می خورد .

طبق گفته های بومیان ، خبر رسانی و اطلاع رسانی در سطح کشور با تأخیر صورت گرفت و در ابتدا خود افراد ساکن در مناطق و هم چنین عده ای از مردمان تبریز به یاری زلزله زگان شتافتند سپس سازمان های مسئول در منطقه حاضر شده و عملیات امداد و نجات را آغاز کردند.

یکی از مهمترین و بزرگترین مشکلات افراد، سرویس های بهداشتی بود که پس از گذشت مدتی از وقوع زلزله در برخی از مناطق فراهم شد که البته مشکلات و محدودیتهای زیادی را برای ساکنان به وجود آورد که بدان اشاره خواهد شد.

در هر گروه سنی افرادی وجود دارند که قدرت رهبری و ارائه راه حل مشکلات محله را دارند حتی در گروه نوجوانان

از نکاتی که گروه در طول حضور خود در منطقه به آن پی برد این بود که در ارائه نقاشی و طراحی بازی برای کودکان، حتی بزرگسالان هم استقبال می کردند و این فعالیت‌ها را زیر نظر داشتند.

همچنین انتظار روستاییان اینست که توزیع هدایا توسط دهداران با نظم و عدالت بیشتر توأم باشد مثلا برای هر خانوار ژتون خاصی در نظر گیرند.

تخرب خانه‌های گلی و هم چنین خانه‌هایی از جنس خاک رس، مشکلات فراوانی را پس از زلزله از لحاظ آلودگی برای ساکنان به وجود آورده بود که وزش باد باعث پخش شدن خاک و گرد و غبار در هوا شده و به علت محدودیت‌های بهداشتی، سبب پدید آمدن مشکلات بهداشتی فراوانی برای بومیان و کودکان شده بود.

فرهنگ غنی موجود بین بومیان و تعلق خاطر فراوان آنها به خاک ابا و اجدادیشان مانع از خروج آنها از محل سکونتشان شده و همین امر مشکلات ساخت و ساز را برای مسئولان ذیربسط به وجود آورده بود، زیرا تعداد روستاهای بسیار زیاد بوده و فواصل آنها از یکدیگر هم زیاد می‌باشد همچنین جاده‌های خاکی و تنگ با پیچ و خم‌های فراوان بر مشکلات خانه سازی برای بازماندگان می‌افزاید.

یکی دیگر از مهم ترین مشکلات افراد را میتوان مسکن آنها دانست زیرا طی چند ماه آینده کاهش دما در مناطق زلزله زده به گونه‌ای است که با ریزش برف و باران و مسدود شدن جاده‌ها همراه خواهد بود که همین موضوع از لحاظ روانی فشار بسیار زیادی را برای آنها ایجاد کرده و نوعی احساس نامنی میان آنها دیده میشود.

اکثر مردمان در این مناطق مشغول به کار کشاورزی و دامداری هستند و تنها منبع در امدشان همین فعالیتها میباشد، به همین علت نگرانی راجع به دام‌های خود و سرپناه مناسب برای آنها در فصل سرما و جلوگیری از نابودی آنها توسط حیوان‌های درنده بر فشار روانی و مشکلات آنها می‌افزاید که این موضوع نیز نیازمند تمهیدات لازم می‌باشد.

یکی از اقدامات اساسی سازمان جوانان هلال احمر راه اندازی چادرهای دوستدار کودکان و نوجوانان است که در برخی از روستاهای ایجاد شده و با فعالیتهایی نظیر بازی، شعر خوانی، نقاشی و... کودکان و نوجوانان زیادی را تحت پوشش قرار می‌دهد البته این چادرها به دو صورت ثابت و سیار به فعالیت خود ادامه می‌دهند.

یکی دیگر از موضوعاتی که برای بسیاری از افراد حائز اهمیت است میزان کمک های مردمی و در اختیار قرار دادن این کمک ها به مردم نیازمند است که در قبال این موضوع می توان عرض کرد که هم وطنان عزیزمان از سراسر ایران کمک های نقدی و غیر نقدی بسیاری را ارسال نمودند که پس از دسته بندی و نیاز سنجی در اختیار مردم نیازمند قرار گرفت و از لحاظ پوشак و خوراک و وسائل بازی و نقاشی وسائل گرمایشی و پخت و پز و در بسیاری از روستاهای هیچ مشکلی دیده نمی شود البته در نحوه پخش این وسائل کاستی های زیادی دیده می شود که ناشی از عدم هماهنگی و مدیریت مناسب در پخش این وسائل می باشد که همین امر منجر به هرج و مرچ زیادی در مناطق زلزله زده شده بود. البته طمع بسیاری از افراد در دریافت کمک های مردمی بر مشکلات و هرج و مرچ منطقه می افزاید، می توان گفت این نوع رفتارها دریافت آذوقه بیش از نیازشان، ناشی از نوعی احساس نامنی است که آنها از آینده این کمک ها دارند زیرا در آینده ای نزدیک این کمک ها به پایان رسیده و موج جدیدی از مشکلات برای این افراد به وجود خواهد آمد که امیدواریم مسئولان مربوطه با برنامه و شیوه مدیریتی مناسب، ارائه کمک های مردمی را تا زمانی که زندگی مردم شکل عادی خود را بگیرد در اولویت اقدامات خود قرار دهند.

علاوه بر موارد بسیاری که بدان اشاره شد که در روند آبادانی مناطق زلزله خیز تأخیر ایجاد کردند باید به این نکته نیز توجه کرد که در برخی از روستاهای توقع زیادی که روستاییان از نیروهای امدادی و کمک های دولتی و مردمی دارند باعث شده که هیچ فعالیت و اقدامی در جهت سروسامان دادن به روستاهای از خود نشان نداده واقعات خود را به انتظار کمک های مردمی و دولتی بگذرانند که یکی از مهم ترین عوامل کاهش بازده کاری در این مناطق می باشد.

یکی از مواردی که گروه مددکاری اجتماعی در یکی از روستاهای با آن مواجه شد بی تفاوتی مردم نسبت به مناسب نبودن وضعیت بهداشتی مدرسه روستا بود که مددکاران اجتماعی به صورت داوطلبانه اقدام به تمیز کردن مدرسه نمودند هدف از انجام این اقدام خاطر نشان کردن این مطلب به مردم زلزله زده بود که باستی به زندگی عادی برگشت، نظافت کردن فضای مدرسه مصدقی از این کار بود این اقدام باعث شد که کم کم مردان روستا هم در کار نظافت مشارکت کنند به علاوه کودکان هم مشارکت کردند، که شادی و شوق و زیادی در چهره آنان دیده می شد. در انتهای کار به کودکانی که در امر نظافت همکاری کردند جوابی داده شد (وسائلی که هلال احمر در اختیار گروه قرار داده بود).



تصویر شماره ۳- داولطلب شدن مددکاران اجتماعی برای بهره برداری از فضای مدرسه



تصویر شماره ۴- بهره برداری از فضای مدرسه با مشارکت مردم و دانش آموزان؛ و تشویق کودکان به نقاشی

مصاحبه های زیادی با اهالی روستا ها انجام شد، هدف از این مصاحبه ها شناخت ارزیابی اهالی از خدمات ارائه شده توسط نهادهای خدمت رسان بود همچنین شناخت بهتر نیازهای مردم.

در فضاهای دوستیار کودک اقداماتی چون نقاشی کردن، بازی با کودکان، اجرای نمایش با هدف پیشگیری از آسیب های اجتماعی و اجرای سروд توسط گروه مددکاران اجتماعی با همکاری راهنمایی محلی انجام می شد بعضی وقت ها هم نقاشی کودکان تفسیر می شد. بسیاری از کودکان در نقاشی های خود خانه های آباد را به تصویر می کشیدند که حاکی از رؤیای آنها برای داشتن منازل آباد بود.

برخی از مشاهدات دیگر :

- در برخی روستاهای آوار برداری کامل نشده بود

- وجود چادر بهداشت بدون حضور پزشک

- حضور ماماهای برای وزیت و معاینه زنان باردار

- وجود چادرهای حفاظت اطلاعات البته نه در تمام روستاهای

- وجود چادرهای برپایی نماز البته نه در تمام روستاهای

- فراهم نبودن آب آشامیدنی سالم در برخی از روستاهای

- وجود کانتینرهایی برای نگهداری وسایلی چون پتو، بخاری و ... البته نه در تمام روستاهای

- احساس ترس از حمله حیواناتی چون گرگها در شب

نقاط قوت

الف) نقاط قوت فرآیند خدمت رسانی سازمان های متولی

- تخصیص فضاهایی تحت عنوان فضاهای دوستدار کودک از ابتکارات بسیار ثمربخش در این زلزله بود. کودکان معمولاً در فجایعی از این دست، مغفول واقع می گردند. فضاهای یاد شده کمک می کند تا کودکان ضمن دورماندن از برخی عوارض و عواقب سوانح ها مانند گله و زاریها، خلق تنگی ها و سوگواری ها که این

گروه(کودکان) چندان قادر به درک آنها نیستند به گونه ای سامانمند آنها را در کنار والدینشان نگه می دارد. کودکان در این فضاهای می توانند به شادی و بازیهای کودکانه خود بپردازنند. در موارد مشابه در کشور خودمان یکی از مشکلاتی که حتی تا سالیان بعد از واقعه نیز گریبان خانواده و مسئولین را گرفته بود سرنوشت کودکانی بود که در جریان شلوغی های بعد از حادثه ناپدید می شوند یا ناگاهانه جدای از والدینشان به شهرهای دیگر یا سازمان بهزیستی انتقال داده می شوند.

- یکی از نکاتی که می توان در زمرة نقاط مثبت امدادها در این موقعیت از آن اسم برد، احترام به شأن و کرامت انسانی بازماندگان بود. در نظر گرفتن دفترچه های تحویل کالا، یک نظم نسبی در مسیر کمک رسانی ایجاد کرده بود.

- تهیه بسته های بهداشتی برای خانواده ها

- ایجاد مهدکودک های موقت

- جمع آوری زباله های تولید شده

- احداث شیار هدایت باران در اطراف چادرها

- در اختیار قرار دادن تسهیلات مالی جهت احداث مسکن جدید

- حضور به موقع نیروهای داوطلب جوان هلال احمر در کار با مردم علی الخصوص کودکان و کمک به تخلیه هیجانی آنها

- حضور موثر سازمان های غیر دولتی و ان جی او ها در کمک به باز سازی روحی و روانی مردم

- انجام سریع عملیات ساخت و ساز

- رفع نیازهای اولیه زلزله زدگان حتی الامکان

- سیلی از کمک های نقدی و غیر نقدی مردم

- بازدید مناطق زلزله زده توسط مسئولان طراز اول نظام

- اعزام نیروهای مجرب هلال احمر از سراسر ایران به مناطق زلزله زده

- اسکان موقت افراد زلزله زده در چادر

- ارائه مواد غذایی خشک و کنسرو شده

- برقراری روشنایی در طول شب
- مهار گاز و ممانعت از خسارت واردہ احتمالی به سبب آتش سوزی
- اعزام پیشاهنگ های هلال احمر و ارتباط با کودکان جهت ایجاد فضایی با نشاط
- معدوم کردن لشه احشام و جلوگیری از بروز بیماری های واگیردار
- اهدای سریع خون به مردم، دارو و پزشک به صورت رایگان در اختیار مردم قرار گرفت.
- تدارک و اقدامات انجام شده توسط جمعیت هلال احمر استان برای اسکان گروه اعزامی مددکاران می مددکاران اجتماعی ستودنی و قابل ستایش بود.

ب) نقاط قوت گروه اعزامی مددکاران اجتماعی از طرف انجمن مددکاران اجتماعی ایران

- به طور کلی تلاش برای حضور مددکاران اجتماعی در چنین حادثی با توجه به حساسیتهایی که وجود داشت از جمله مهمترین نقطه قوت انجمن مددکاران اجتماعی بوده که با تلاش خود توانستند چنین امکانی را برای تعدادی از مددکاران اجتماعی داوطلب فراهم آورند. توجه و مورد اهمیت قرار دادن این موضوع قابل تحسین و ستایش می باشد.
- خلوص نیت مسئولین هلال احمر استان و گروه اعزامی مددکاران اجتماعی و تفاهم و همدلی آنها و تلاش آنها برای کمک به زلزله زدگان
- در اولویت قرار دادن کودکان و نوجوانان
- در اختیار قرار دادن فرمت مشخص برای ارائه گزارش
- وجود افراد در گروه با سنین، جنسیت ، تحصیلات و تجربه متفاوت
- ارائه گزارش از سوی دیگر افراد در جلسات شبانه
- قرار دادن افراد در تیمهای دو نفره به صورت مناسب

نقاط ضعف

الف) نقاط ضعف فرآیند خدمت رسانی

- وضعیت بهداشتی کودکان و زنان شاید مهمترین مسئله ای بود که هم احساس و هم ابراز می شد. کمبود تعداد سرویس های بهداشتی در روستاهای موجب شده بود که بسیاری از افراد ساکنین تحلیل بروند و از شادابی آنها به طور قابل ملاحظه ای کاسته بود.

- عدم توجه به مسائل فرهنگی و جنسیتی در میان افراد بومی برای ارائه خدماتی چون سرویس های بهداشتی و حمام

- حضور داوطلبین کمک رسان از سایر استان های کشور بسیار تحسین برانگیز است و همین مسئله نشان از سرمایه اجتماعی مطلوب کشور دارد، ولی متأسفانه به دلیل حضور پیشاہنگ ها از استان های دیگر از فعالیت پیشاہنگ های بومی ممانعت به عمل آمده بود. با توجه به اینکه برقراری ارتباط کلامی در خدمات رسانی بسیار مهم است و با توجه به شرایط فرهنگی منطقه آذربایجان شرقی و تورک زبان بودن اهالی این مسئله قابل توجیه نیست . ضمناً ما در حرفه مددکاری اجتماعی همیشه سعی بر این داریم که با توجه به امکانات موجود در جامعه به ارائه خدمت بپردازیم و از تمام امکانات بهره ببریم . حتی از نظر اقتصادی هم این مسئله قابل توجیه است با استفاده بیشتر از نیروی انسانی منطقه ، هزینه اقامت و ایاب و ذهاب کاهش پیدا کرده و این هزینه اضافی می تواند صرف افراد آسیب دیده شود .

- مسئله بعدی که بسیار مهم است و از نقاط بسیار ضعیف عملکرد اکیپ های امدادی محسوب می شود عکس العمل بسیار کند آنها در لحظات پس وقوع زلزله می باشد با توجه به اطلاعاتی که ما از اهالی بدست آوردهیم حداقل در این چند روستا نیروهای امداد ۷ ساعت بعد از وقوع زلزله در محل حاضر شده اند و این یعنی از دست دادن زمان طلایی برای امداد که معمولاً یک ساعت بعد از وقوع رخداد را زمان طلایی برای امداد و نجات در نظر می گیرند.

- علی رغم فعالیت مفید فضاهای دوستیار کودک در روستاهای ایراد اساسی این فعالیت ها این بود، که کودکان روز به روز به پیشاہنگ ها وابسته تر می شدند و در ساعتی که پیشاہنگ نبود گروه تشکیل نمی شد، اگر یک مددکار اجتماعی به پیشاہنگ ها در این مورد خاص آموزش می داد و یا هر گروه زیر نظر یک مددکار ارائه خدمت می نمود اعضای این گروه ها به مرور زمان می توانستند رهبری گروه را بدست بگیرند . برای مثال در روستای گول عنبر که پسراخ نوجوان به دقت فعالیت مددکاران اجتماعی را زیر نظر داشتند

می توانستند رهبران خوبی برای گروه در ادامه کار باشند و فعالیت گروه از تفریح به فعالیت با نشاط و هدف داری تبدیل می شد .

- هلال احمر باید در نظر بگیرد که بخش هایی از کشور دارای آب و هوایی سرد و زمستان هایی طولانی و سخت هستند که اسکان در چادر میسر نیست و یا در مناطق شمالی کشور حتی در تابستان هم شاهد بارش باران هستیم به جاست که سازمان هلال در کنار کارخانه تولید چادر اقدام به تولید کانکس برای اسکان موقت بکند تا بتوان از آن در شرایط بحرانی استفاده کرد.

- به علت تعلق و وابستگی ساکنین روستاهای خاک و باغ آبادی شان ، دور کردن آنها از خانه های ویران شده را دشوار می سازد. به همین سبب در برخی از روستاهای قبرهای فوت شدگان دقیقاً کنار محل استقرار چادرها حفر شده بود. شاید می شد با نشاندن چادرها بر روی تپه ای که به روستا مشرف باشد، ضمن احترام به حس تعلق این افراد آنها را در مکان هایی امن تر و مناسبتر هدایت کرد.

- در برخی موارد، کمکهای خیرانه بی ملاحظه به نوع نیاز کمک گیرندهای صورت می گرفت که می شد از آن پرهیز کرد. به عنوان یک مثال می توان از ارسال برخی لباسهای مستعمل در روستای باجه باج اشاره کرد که توسط یکی از مساجد و هیأت ارسال شده بود و بدون هدف خاصی پای کیوسک مربوطه انبار شده بود و به صورت دسترسی بدون فیلتر (open access) هر یک از ساکنین به جدا کردن لباس ها پرداختند و تعداد زیادی از باقی مانده های البسه زیر گرد و غبار فراوان هدر رفت.

- در خصوص چگونگی توزیع اقلام و امکانات، می شد بهتر عمل نمود. برای نمونه، از هدفمند نبودن برخی توزیع ها انتقاد کرد. مشاهده شده بود که خانواده هایی بدون آنکه نیازی به دریافت جنس خاصی احساس کرده باشند مورد تقدّهای ناخواسته قرار می گرفتند و چون آن قلم جنس اضافه بر نیاز یا خارج از نیاز آنها بود حیف می شد. لفظ آمرانه و بعضًا بالا به پایین برخی از کارشناسان، نگاهی را تقویت می کند که آنها ارباب رجوع اند و کسانی دیگر باید برایشان کارهایی انجام دهند.

- احساس کمبود نیروهای انسانی کارآزموده و آموزش دیده جهت مداخلات روانی و اجتماعی به خصوص مددکاران اجتماعی و روانشناسان

- نبود و یا کمبود کمیته ویژه مداخلات روانی و اجتماعی سازمان یافته در سازمان دولتی متولی امر مانند هلال احمر و وزارت بهداشت وجهت اعزام فوری به مناطق آسیب دیده .

- عدم توجه کافی به آموزش داوطلبان هلال احمر با توجه به توانایی های هر یک ، به عنوان مثال همه داوطلبان الزاماً توانایی حضور موثر در موقع بحران را ندارند و شاید در مراحل دیگر کار توانایی بیشتری داشته باشند .

- عدم برنامه ریزی اصولی و سازمان یافته که باعث سردرگمی مسئولین و مردم شده بود.

- وضع بد بهداشتی اکثر روستاهای نیاز به آموزش روستاییان در خصوص اهمیت و چگونگی رعایت مواد بهداشتی و پیشگیری از بیماری ها

- عدم نظارت کافی در خصوص توزیع جیره غذایی مثلاً در چند روستا تن ماهی مصرف گذشته توزیع شده بود .

- با توجه به ساختار قبیله ای برخی روستاهای ایجاد اختلاف در خصوص زمین های کشاورزی ، به اهمیت ایفای نقش میانجیگری و واسطه مددکاران اجتماعی توجه نشده بود.

- نیاز به وجود نیروهای آموزش دیده در خصوص به مشارکت طلبیدن نیروهای محلی و ظرفیت های بومی در رفع مشکلات خودشان احساس می شد .

- عدم سازماندهی و سمت و سواد دادن به کمک ها و مشارکت های مردمی جهت جلوگیری از سوءاستفاده سایرین علی الخصوص غیر روستاییان

- کمبود پایگاههای مددکاری اجتماعی و مشاوره با توجه به نیاز شدید مصیبت دیدگان به مشاوره سوگ

- عدم توجه به مسائل مربوط به محیط زیست و نظافت عمومی روستاهای

- بکار نگرفتن افراد بومی و جدا کردن آنان از برنامه

- توجه به بعضی از روستاهای ارائه خدمات به آنان در مقابل کم توجهی به برخی روستاهای دیگر

- عدم توجه کافی به سلامت افراد و حضور افراد آسیب دیده در روستا

- عدم آگاهی و یا توجه ساکنین به حضور نیافتان در خانه های آسیب دیده بخصوص کودکان و جدی نگرفتن وجود خطر و ریزش ساختمان

- ایجاد انتظار و توقع برای ساکنین که حضور هر فرد غریبه‌ای از هر سازمانی به معنای دریافت کمکی مادی و یا نقدی است.

- در دست نبودن اطلاعاتی مشخص از تعداد ساکنان روستا و نیازهای ویژه آنان

- حضور مسئولانی که ربط زیادی با این اتفاق نداشته و حضورشان جز مشکلات حمل و نقل و پذیرایی و چیزی برای هم وطنانمان به ارمغان نیاورد.

- اعزام بسیاری از خبرنگاران به منطقه به وسیله بالگرد ، این در حالی بود که نیروهای هلال احمر نیازی جدی تر به بالگرد داشتند زیرا مشکلات غذا و پوشاسک در ابتدای کار بسیار مهم بود.

- عدم حضور تیم پزشکی مجبوب پس از گذشت چند روز از حادثه زیرا بسیاری از بیماری‌ها و مشکلات جسمی پس از تأخیری چند روزه نمایان شد به طوری که هنگام بازدید از برخی روستاهای شاهد بیماری‌های پوستی میان کودکان و جسمی میان سالمندان بودیم که حتی در مواردی مانع از حرکت و فعالیت آنها میشد.

- عدم اولویت بندی نیازهای روستاییان و رفع نیازهای آنها متناسب با اولویت در نظر گرفته شده

- سم پاشی نکردن برخی از روستاهای

ب) نقاط ضعف گروه اعزامی مددکاران اجتماعی از طرف انجمن مددکاران اجتماعی ایران

- ورود سراسیمه به روستاهای ارائه خدمات، بدون داشتن اطلاعات دقیق از تعداد کودکان هر روستا با تفیک سن و جنس: برای نمونه وقتی ما به روستایی اعزام می‌شدیم با وجودی که گفته می‌شد که قبل از گروه‌های پیشاهنگ به آنجا اعزام شده اند ولی ما از تعداد کودکان به تفکیک سن و جنس بی‌اطلاع بودیم و اقلامی که برای توزیع می‌بردیم چون متناسب با تعداد و سن و جنس کودکان نبود باعث دردسر می‌شد . اگر این بی‌توجهی به آمار در موارد دیگر نیز باشد مطمئناً باعث نارضایتی هایی خواهد شد.

- زمان حضور در روستاهای بسیار کم بود.

- برنامه‌های طراحی شده در جلسه هماهنگی قبل از ورود به منطقه زلزله زده علی رغم مفید بودن چندان تخصصی و حرفه‌ای مختص به فعالیت‌های مددکاری اجتماعی نبودند. و در موقعی هم که گروه مددکاران

اجتماعی اقدام به فعالیت حرفه‌ای می‌نمود بیشتر ناشی از ابتکارات و خلاقیت‌های فردی بود تا برنامه‌ای منسجم و تخصصی که از قبل تعیین شده باشد.

- توجه کم و محدود به کار تیمی و جامعه‌ای در کنار کار فردی با توجه به زمان اندک موجود مخصوصاً در کارتیمی با زنان روستایی

علی‌رغم تلاش انجمن برای حضور مؤثر در زلزله هیچ گونه نشانه و علامتی (مثلاً کاور مخصوص) برای معرفی مددکاران اجتماعی به آحاد جامعه در اختیار گروه نبود.

- عدم اطلاع مددکاران اجتماعی از ویژگی‌های بحران و آموزش‌های مربوط به بحران و بر راهه ریزی برای مداخله در بحران

- تعداد کم افراد ترک زبان در گروه اعزامی

وظایفی که مددکاران اجتماعی می‌توانند در بلایای طبیعی انجام دهند

مددکاران اجتماعی می‌توانند با حضور در منطقه و مصاحبه‌های مقدماتی و ارزیابی اولیه برنامه کمکی خود را براساس اولویت‌های تشخیصی اجرا کنند.

- نقش مددکاران اجتماعی در مدیریت بلایای طبیعی (*Disaster Risk Reduction*) در سطوح فردی، خانوادگی و اجتماعی کلید اصلی بهبود شریط زندگی خانوارها و کلیه کسانی است که قرار است از این برنامه‌ها و خدمات بهره مند گردند.

- برخی از بازماندگان زلزله، نسبت به اتفاقاتی که احتمال دارد پس از این در همین نقطه به لحاظ زمین شناختی به وقوع بپیوندد آگاهی ندارند و یا نوع تفکرات و بینش آنها مانع از آن می‌شود که از قطعاتی که در مقابل حوادث مشابه بعد از این بسیار آسیب پذیرند و یا دقیقاً در مسیر گسلهای فعال منطقه قرار دارند فاصله بگیرند. این مسئله در پیشرفت فعالیت‌های عمرانی این روستا خلل ایجاد کرده است. در این راستا، حضور مددکاران اجتماعی که بتوانند ریش سپیدان محلی و یا سایر ساکنین را قانع سازند که محل روستا را به مکانی امن تر منتقل کنند قطعاً کمک کننده خواهد بود.

- یکی از مسائلی که در این روستاهای به چشم می‌خورد فقدان انرژی و انگیزش کافی برای مشارکت در آبادانی دوباره روستایشان بود. مکرراً در چادرها یا کنار خانه‌های تخریب شده مردان و زنانی را می‌توان دید

که بی هیچ مسئولیتی به نظاره فعالیتهای عمرانی دولتیان و داوطلبان مشغول اند و گویی هیچ اراده ای نیز در به خدمت گرفتن این پتانسیلها وجود ندارد. ظرفیتی که در یکی از موارد امتحان شد و به آسانی توسط مددکاران اجتماعی بالفعل گردید. تجربه کار فعالان حوزه بلایا نیز موید همین ادعاست. دعوت مردم به همیاری در ساخت و سازها و عملیات عمرانی و حتی عملیات‌های روانی مانند همدردی با بازماندگان دیگر، برپایی مراسم ترحیم، عیادت از خانواده حتی در روستاهای دیگر امر مهمی است که در هفته‌های پس از وقوع بلا به سازگار شدن سوگواران، کوتاه‌تر کردن دوران سوگ، افزایش همبستگی اجتماعی و در مجموع، تسريع فرایند بازیابی (*recovery*) کمک می‌کند.

- بازسازی و توان بخشی ساختارهای آسیب دیده افراد ، خانواده ، گروهها و جوامع
- پویا کردن اجتماعات در جهت خود یاری
- کمک به اجتماعات از طریق تشکیل و یا تقویت کمیته‌های توسعه‌ای محلی برای ت آمین منابع مالی پروژه‌های توسعه
- آموزش اجتماعات در مورد خدمات اجتماعی موردنیاز و کمک به شناسایی و اولویت دادن به نیازهای عمده آنان.
- شناسایی و بحث پیرامون نیازهای محلی؛
- بنا کردن اجتماعات محلی (*Community Building*)
- دخالت دادن ساکنان محلی در هدف گذاری و برنامه‌های دراز مدت
- ایجاد همکاری و مشارکت سازنده بین اجتماعات محلی
- مددکاران اجتماعی، به عنوان عوامل ایجاد تغییر (*Change Agents*) بايستی مجهز به دانش و اطلاعات کافی و مهارت کمک به افراد و خانواده‌ها در جهت شناسایی خطرات و به اجرا درآوردن اقدامات ترمیمی و کاهش اثرات ضربه‌ها باشند.
- ایفای نقش به عنوان: قادر ساز، واسطه، حمایت کننده یا مدافع گر، آموزش دهنده، و محقق باشد.
- مددکاران اجتماعی باید آسیب پذیری مراجعان را از حیث مشکلات جسمانی، روانی، و اجتماعی ارزیابی کرده و نسبت به رفع و یا کاهش آن اقدام نمایند. افراد ناتوان و دارای ضعف‌های شدید جسمانی و کسانی که از نظر عاطفی آسیب پذیرند، در صورت عدم درمان و رسیدگی مناسب بزودی تبدیل به انسانهای معلول

و از کارافتاده خواهند شد؛ افرادی که دچار ضعف حمایت های اجتماعی هستند همواره در خطر بدنگاری می باشند اجتماعی بوده و عواملی چون فقر مالی، سکونتگاه های نامناسب، فقر فرهنگی و آموزشی، بیکاری و محیط

- رویکرد مددکاران باید شامل مشارکت مردمی، ایجاد حس مالکیت نسبت به ایده ها و برنامه های زمان بندی شده اسکان مجدد و توافق با آنها و استفاده از شبکه های مراقبت متقابل به جای شبکه های میکرو مراقبت

- موضوعاتی که لازم است مددکاران اجتماعی به آن توجه داشته باشند شامل: نارضایتی جمعی مردم، احساس عدم امنیت، ترس و ناامیدی، عدم درگیری ساکنین در بازارسازی مجدد

- مهمترین اصلی که نباید در شرایط بحرانی و کمک رسانی مانند زلزله فراموش شود اجرای شعار :

برای مردم، با مردم ، توسط مردم است.

- توجه شود که مردم بهترین گزینه برای بهبود وضعیت هستند. با درگیر ساختن مردم در عملیاتهای اجرایی می توان پتانسیلهای منفی، ناآرامی های اجتماعی، خصوصیت و خشونت را به فکر و ایده های بکر تبدیل کرد. با این حال، این طبیعی است که توده هایی از مردم فقیر در شرایط محیطی نامناسب حاصل از زلزله، کمبود غذا، نداشتن دیدی نسبت به آینده، پذیرش حس قوی قربانی بودن، آشفته باشند و بنابراین بسیار مهم است که در اتخاذ تصمیمات با رویکرد کمکهای متقابل و سازمان یافته به صورت هدفمند از نیروهای مردمی بومی استفاده شود. به عنوان مثال می توان برای تیمهای تقسیم غذا، پاکسازی محیط، نیازسنگی ، پیشنهاد منابع مورد نیاز و از گروههای مردمی حادثه دیده استفاده کرد.

- تمرکز بر بازسازی شبکه های اجتماعی به جای تمرکز بر اجرای تکنیکهای PTSD توسط گروههای مختلف حمایت روانی. پذیرش و اعتقاد به آوارگان به عنوان منابعی زنده و قابل دسترس و با ارزش به جای افرادی ناتوان.

- با توجه به مددکاری اجتماعی جامعه ایی ، مددکاران اجتماعی می توانند برای کمک به آرام سازی مردم، شناسایی رهبران بومی برای ساماندهی قربانیان، هماهنگی با سازمانها و ادارات دولتی جهت تدارک و بسیج افراد بزرگسال سالم برای کمک به آسیب دیدگان، کودکان، سالمندان و یا زنان در نقش یک فرد هماهنگ کننده در موقعیتهای بحرانی ظاهر شوند.

– داشتن یک برنامه روزانه به صورت گروهی : اینکه مردم حادثه دیده احساس کنند و یا به آنها گفته شود "چیزی برای آنکه آنان انجام دهنند وجود ندارد" خود منجر به از بین بردن حداقل توانمندیهای مردم و نالمیدی آنان می شود و نیز می تواند باعث منفعل شدن مردم در مقابل اعمال پرخاشگرانه و مخرب شود. یکی از راههای مفید برای کمک به روستاییان برای تمدد اعصاب ایجاد تیمهایی است که در انجام عملیات کمک رسانی ایفای نقش کنند و موجب القاء احساس "مهم بودن" در افرادا کند و یا تشکیل تیمهای ورزشی، آواز، رقصهای محلی بنا بر اقتضاء محیط و تلاش برای بازفعال سازی افراد به صورت تیمی.

– دعوت از افراد بنام و مشهور چون ورزشکار، بازیگران و افراد مسئول به صورت هدفمند برای انجام کارهای تیمی چون ورزش، اجرای نمایش و ... استفاده از رادیو و تلویزیون و شبکه های ویژه محلی جهت فراهم سازی فرصتی تا افراد بتوانند تجربه خود از زلزله را بیان کنند و با بیان مجدد احساسات خود و به اشتراک گذاشتن آنها برای التیام بخشیدین به فشارهای روانی.

– ایجاد یک حس مشترک در بکار گیری افراد برای بازسازی جامعه : تلاش برای ایجاد اقتصادی محلی، کمک به مردم برای پیدا کردن فضایی برای رشد سبزیجات و نگهداری از دامهایی چون گاو، گوسفند و ...

– برگزاری جلسات منظم با ساکنان : با توجه به این که بازسازی جامعه کاری زمان بر است برگزاری جلسات مشترک منظم با افراد آسیب دیده در طول زمان می تواند به ارائه اینه هایی خلاقانه و نیز به اشتراک گذاشتن مشکلات کمک نماید تا اعضاء همچنان به آینده امیدوار باشند.

– جامعه سیستمی: اشاره به فعال سازی مجدد سیستم جامعه دارد که در آن افراد به صورت نظام دار برای چند سال با هم برای بازسازی جامعه کار می کنند و ساخت یک جامعه ائم از اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فیزیکی را مورد هدف قرار می دهد که سیستم اقتصادی در آن حائز اهمیت فراوان است.

– به گفته پروفسور آمارتیاسن Amartyasen برنده جایزه نوبل در اقتصاد : در نهایت چیزی مهمتر از ایجاد فضایی برای بحثهای عمومی و مشارکت مردم در اجرای تغییرات که منجر به حمایت از زندگی مردم می شود ، وجود ندارد. جامعه آسیب دیده از زلزله نه تنها به خودی خود نباید به عنوان یک بیمار دیده شود بلکه به عنوان عامل تغییر با آن را پذیرفت.

– توجه به احساسات: تحقیقات نشان داده است وجود احساسات منفی عادی و طبیعی است. آنچه نگران کننده است عدم وجود احساسات مثبت است. چنانچه مردم احساس مثبتی نداشته باشند آنان در واقع

انگیزه روانی کافی برای تلاش نخواهند داشت. نیازی به نگرانی زیاد در خصوص احساسات منفی وجود ندارد، غم و اندوه به عنوان بخشی از زندگی همیشه وجود خواهند داشت آنچه باید بر آن تمرکز داشت امید و احساسات مثبت و اعتقاد به تغییر و رشد است.

- استفاده از درمانهای خلاقانه : به جای مشاوراتی در زمینه غم و اندوه بهتر است از روشهای خلاقانه درمانی چون فعالیتهای فیزیکی، ورزش، صدادرمانی، غذا درمانی (تهیه غذا به صورت گروهی هفته ای یکبار)، آواز خوانی، خنده درمانی، شعر و قصه گویی (داستانهای قدیمی و افسانه های محلی) استفاده شود.

- ارتباط با سازمانهای مربوطه در خصوص نیازهای اساسی مردم

- ابلاغ خواسته های مردم به مسئولان مربوطه

- ایجاد وحدت میان افراد آسیب دیده از طریق روشن کردن موضوع

- ایجاد مکانی برای رسیدگی به امور روزانه افراد آسیب دیده

- توجه به مقوله آموزش کودکان

- همکاری با سازمانها و نهادهای دولتی در شناخت هر چه بهتر مناطق آسیب دیده از لحاظ فرهنگی و قومی ..

- حضور دوباره در این مناطق و نظارت در چگونگی انجام تصمیمیات اتخاذ شده پس از گذشت یکی دو ماه از وقوع حادثه

- پیگیری شرایط کودکان بی سرپرست

- برای اینکه مددکار اجتماعی در کمک رسانی در این شرایط بتواند مفید واقع شود دسترسی به آمار توصیفی از گروه های جمعیتی که تحت تأثیر آن رخداد طبیعی قرار گرفته اند بسیار ضروری است . این اطلاعات که به تفکیک جنس باید باشد به مددکار اجتماعی کمک می کند تا متناسب با نیازهای خاص هر گروه جنسی و سنی دست به اقدام بزند .

- مددکاران اجتماعی می توانند با برقراری ارتباط با افراد و تشخیص اینکه افراد در چه وضعیت روحی و روانی قرار دارند اقدام به استفاده از روش های فردی و گروهی کنند تا افراد قادر شوند که به فعالیت روزمره

خود ادامه دهند . در برابر یک واقعیت یکسان افراد با توجه به توانایی ها و یاد گیری های گذشته و مهارت های حل مسئله که در گذشته آموخته اند ، به گونه ای متفاوت عکس العمل نشان می دهند و از طرفی دیگر یک واقعیت یکسان همه به را به یک شدت تحت تأثیر قرار نمی دهد و شیوه های متفاوت مددکاری اجتماعی (فردی و گروهی) فرصت مناسبی را برای کمک به افراد با توجه به شرایط منحصر به فردشان فراهم می کند.

- در بحث مشارکت باید به نقش زنان توجه ویژه ای شود . در شرایط عادی با توجه به عدم تعادل جنسیتی زنان حضور و نقش کمتری در تصمیم گیری ها و اجرای اقدامات دارند ولی از آنجا که در شرایط اضطراری معمولاً زنان بیشتر از مردان آسیب پذیر هستند حضور زنان در تصمیم گیری ها و اجرای اقدامات می تواند از آسیب پذیری بیشتر زنان جلوگیری کند چرا که بیشتر با نیازها و مشکلات خود آشنایی دارند . در ضمن زنان نیمی از جمعیت هر جامعه ای را تشکیل می دهند و می توان از نیروی بالقوه آنها استفاده کرد .

- از سوی دیگر مددکاران اجتماعی می توانند سایر گروه های کمک رسان را هدایت کنند تا در ارائه خدمت مشکلی پیش نیاید مثلا می توانند این آموزش را به آنها بدهند که اقلام زیستی را به چادر هر خانوار برد نه اینکه از افراد بخواهند برای تحويل اجناس به چادر توزیع مراجعه کنند تا عزت نفس افراد آسیب نبینند .

- از دیگر خدماتی که مددکاران در هنگام وقوع بلاایی طبیعی می توانند ارائه دهند حمایت روانی از امدادگران است . طبق نتایج مطالعه فرید سده برای ارائه خدمات در سوانح ، سطح بالایی از فشار روانی و تنش را در امدادگران ایجاد می کند . بنابراین به منظور حمایت از امدادگران و کاستن از این فشارها و تنبیگی ها و پیشگیری از تبدیل آنها به مشکلات شدیدتر روان شناختی ، لازم است تا خدمات حمایتی روانی خاصی به امدادگران ارائه شده و مداخله هایی صورت گیرد . مددکاران اجتماعی در این موارد نیز می توانند به همراه روان شناسان و مشاوران به ارائه خدمت بپردازنند .

- مشاوره فردی و گروهی سوگ: بسیار طبیعی است که پس از فاجعه ای به این وسعت و حدّت، بازماندگان به سوگی دردناک دچار شوند. عزاداری و سوگواری یکی از واکنشهای عاطفی طبیعی و از نشانه های سلامت روانی انسان است. مدت سوگواری بازماندگان، در شرایط نرمال، بین ۳ تا ۶ هفته است که البته این باز زمانی بسته به نوع وابستگی فرد به متوفی و نیز نحوه فوت وی ممکن است تغییر می کند. اما در بلاایی مانند آنچه در مناطق بازدید شده رخداده است، مشاهده بقایای منازل تخریب شده و نیز مشاهده تعداد فراوان هم محله ای ها و همسایه هایی که شرایط کم و بیش مشابه دارند نیز می تواند این بازه را باز هم تغییر دهد. مطابق برخی پژوهش ها علایم اختلالات روانی و استرسهای مرضی پس از مرگ، در موقعی که برای تعداد زیادی از آشنایان نیز اتفاق افتاده باشد از حالتی که فرد به تنها یی عزادار باشد عموماً خفیف تر و

کوتاه مدت تر است. علیرغم همه موارد مذکور، گاهی بازماندگان فرایند سوگ را به درستی و به طور عادی طی نمی کنند. در چنین شرایطی، سوگ ممکن است ماه ها یا حتی سالهای متمادی طول بکشد. در این حالت بازیابی وضعیت عادی زندگی با کمک های حرفه ای امکان پذیر خواهد بود. حضور مشاوران و مددکاران اجتماعی که به کار در شرایط بحران عاطفی تسلط دارند بسیار کمک کننده خواهد بود. گروه و مشاوره گروهی، در مواردی که تعدادی از افراد حادثه مشابهی را تجربه کرده اند می توانند ابزار بسیار مناسبی باشند تا ضمن ارائه خدمت در مدت زمان کمتر، فرصتی جهت مطرح کردن تجربیات عاطفی مشترک و به اشتراک گذاشتن راه حل های به کار گرفته در مقابله با مشکلات فراهم گردد.

- ایجاد هر چه سریعتر ساختار مرفوژیک روستاهای و در آمدن از حالت چادرنشینی بی نظم و قاعده ، در بازگشت سریعتر بازماندگان به رویه عادی زندگی اثر مثبتی خواهد داشت. به علاوه، نزدیکی بیش از حد چادرها به هم برای مدت طولانی برای افرادی که به یکجانشینی، فضای خصوصی و مالکیت شخصی اعتقاد و عادت دارند معضلی بزرگ می توانند باشند که به همراه خود مسائل اجتماعی و جرم شناختی را در بی خواهد داشت.

- شروع مدارس، میتواند فرصت خوبی برای کمک به بازگشت بازماندگان به حالت عادی زندگی باشد. در روزهایی که کودکان به مدرسه می روند والدین فراغ بال بیشتری دارند و از سوی دیگر فرصت خوبی است تا کودکان برنامه های فوق العاده ای را که برخی از آنها در فضاهای دوستدار کودک راه اندازی شده اند را به صورت پیشرفته تر و مدون تر طی کنند. با این تأکید که در مدارس این مناطق برنامه مشخص و بخصوصی باید برای خانواده ها و کودکان در این رابطه وجود داشته باشد.

- دید و بازدید از روستاهای مجاور به منظور همدردی و تسلیت گفتن: جامعه شناسان کارکردی، نقش بسزایی برای همبستگی و انسجام بین اعضای جامعه قائل هستند. مطابق این رویکرد، مهمترین عامل بقا و ثبات جامعه وجود یک نظم ارگانیک است. این نظم ارگانیک، که تاحدود زیادی از ارزشها و باورهای مشترک و درونی شده اعضای جامعه حاصل می شود به عنوان سیمانی برای همبسته نگاه داشتن مردم در کنار یکدیگر عمل می کند.

- شناسایی افراد نیاز مند و تهیه بانک اطلاعاتی و هسته های خویشاوندی

- برگزاری جلسه های بین بخشی بین سازمانها و ارگان های مختلف