

بررسی مدیریت بحران در سازمان هلال احمر با رویکرد عملکرد راهبردی

آیت الله پیامنی^۱

۱- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، تشکیلات و روش ها

چکیده

در این پژوهش سعی بر آن داریم تا به بررسی بررسی مدیریت بحران در سازمان هلال احمر با رویکرد عملکرد راهبردی بپردازیم. با توجه به افزایش حوادث در محیط پیرامون و حتی در سطح بین المللی هر روز شاهد حوادثی هستیم که هیچ کدام قابل پیش بینی یا برخی حوادث ناشی از سوء مدیریتی قابل جبران نمی باشد. سازمان هلال احمر یک سازمان ناجی در مدیریت بحران در کشور تعریف شده است که شاهد عملکرد آن در سالهای اخیر شده ایم. راهبردهای اتخاذ شده در رابطه با مدیریت بحران از سوی سازمان هلال احمر در این پژوهش بررسی گردیده و به نتایج در خور توجه دست یافتیم.

واژگان کلیدی: مدیریت بحران، هلال احمر، عملکرد، راهبرد

۱- مقدمه

بحران حادثه ای است که به طور طبیعی یا به وسیله بشر، به طور ناگهانی یا به صورت فزاینده به وجود می آید که برای برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری، اساسی و فوق العاده باشد. بحران یک مفهوم چند بعدی است و با تغییرات عمده در محیط فیزیکی و اجتماعی و پیامدهای انسانی غم انگیز شناخته می شود. نتایج مطالعات گذشته موید این مطلب است که مدیریت بحران مستلزم تدوین روش و یا چارچوب کلی است و با طراحی برنامه ریزی درست و مناسب و آمادگی های قبلی می توان تا اندازه بسیار زیادی از خسارت و مدت زمان بحران های بزرگ کاست. بدون تردید سازمان های بزرگی چون هلال احمر با افزایش میزان آمادگی در رویارویی با بحران ها، در برخورد با آن، آسیب های ناشی از بحران را به حداقل می رسانند. هدف از تدوین مقاله حاضر بررسی ظرفیت ها، توان، نقش و آمادگی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران در برابر حوادث و بلایای طبیعی و سوانح می باشد. (صمدی میارکلائی، صمدی میارکلائی، بابایی، ۱۳۹۱)

۲- بیان مسئله

مدیریت بحران

مدیریت بحران شامل فرآیند پیش بینی و پیشگیری از وقوع بحران، برخورد و مداخله در بحران و سالم سازی بعد از وقع بحران است. به عبارتی دیگر مدیریت بحران در واقع علمی کاربردی است که به وسیله مشاهده نظام مند بحران ها و تجزیه و تحلیل آنها در جستجوی یافتن ابزاری است که به وسیله آنها بتوان از بروز. طبق تعریف ذکر شده در بالا وجود یک بحران ها پیشگیری کرد نگاه نظام مند شامل شناخت علل ایجاد سیل، شناسایی مناطق در معرض خطر و رعایت اصول پیشگیرانه بر سیلاب از الزامات اولیه مدیریت بحران سیل محسوب می شود. رویداد سیل در ایران اتفاق ۶۰ به طور میانگین در هر سال ۱۴۱ می افتد و میانگین کشته شده ها از پدیده سیل در هر سال بیشتر از ۲ نفر می میرند. یعنی در برابر هر رخداد سیل بالاترین رقم تلفات انسانی متعلق به بندرعباس با ۳۸۸ مشهد ایران به همراه شرایط عرض جغرافیایی، دوری و نزدیکی به منابع رطوبت و غیره سبب می شود تا رفتارهای بارش مانند شدت و تداوم هم دارای تغییرات زمانی و مکانی باشند. سوانح و حوادث طبیعی سالانه سبب خسارتهای بسیار قابل توجه جانی و مالی در کشور می شود. با توجه به موقعیت کشور و نحوه قرارگیری شهرها در نقاط آسیب پذیر از لحاظ زلزله، ضرورت پرداختن به این مساله امری بدیهی است. یکی از ضروریترین اقدامات و مسایل، به کار گیری اصول مدیریت بحران به منظور کاهش مخاطرات، آمادگی، مقابله، بازسازی و بازتوانی است. بنابراین مدیریت بحران فرآیندی پویا در قالب اقداماتی سنجیده می باشد که پیش از وقوع بحران، در زمان وقوع بحران و بعد از وقوع بحران انجام می شود. بر اساس پژوهش های وزارت مسکن و شهرسازی در طرح کالبد ملی، ۵۰ درصد جمعیت شهرنشین کشور در پهنه های زندگی می کنند که دارای بیشترین خطر زلزله خیزی است. (فرجی و قرخلو، ۱۳۸۹)

قرارگیری کشور ایران در میان دو صفحه اروپا - آسیا و عربستان، تجربه زلزله های متعدد در طول ادوار گذشته و رخداد بیش از صد زلزله در طول قرن بیستم در کشور مبین خطرپذیری کشور در کمربند زلزله است. بحث مهم در این جا برنامه ریزی مدیریت بحران است. در یک سیستم برنامه ریزی پویا هر عنصری در جایگاه خودش می تواند

از اثربخشی بالایی برخوردار باشد که عمدتاً در نگرش سیستمی به تعبیر کارکردگرها کل در جزء و جزء در کل معنا می‌یابد. به همین سبب اگر در یک نظام اقتصادی و اجتماعی، عناصر از چیدمان خوبی برخوردار باشند و به نحوه مناسب کارایی خود را انجام دهند، وظایف دستگاه‌های مختلف از بار سنگینی برخوردار نخواهد بود ولی اگر نقصان و کم‌کاری در قسمتی از سیستم فراهم آید، بلافاصله اثرات خود را در فشار به سایر قسمت‌های سیستم اقتصادی و اجتماعی نشان خواهد داد. در بعد از حوادث اجتماعی بیشترین بار را سازمان‌های حمایتی و موازی به دوش خواهند کشید یا به تعبیر دیگر ناکارایی بعضی از سازمان‌ها و مؤسسات را بخش بهزیستی به ناچار باید تقبل نماید و به دلیل هجوم گسترده و فزاینده نیازها، در بسیاری از موارد کارایی لازم نیز نمی‌تواند به سامان برسد. در زلزله‌ی اوج‌اثر را در کمک و امدادرسانی داخلی و خارجی شاهد بودیم که در بعضی از موارد حتی افراد و مؤسسات به صورت خودجوش دست به اقدام می‌زدند که خود این عامل نیز مشکل‌زا بود. علاوه بر آن هجوم بعضی از افراد فرصت‌طلب از نواحی مختلف منطقه زلزله‌زده هم برای دریافت کمک و هم برای غارت به شدت ناگواری اجتماعی حادثه می‌افزاید. بنابراین مدیریت بحران می‌باید در قالب سیستم و سازمانی منعطف و کارا به تدوین شیوه‌های مناسب برنامه ریزی اقدام نماید. تجربه‌ی پیش‌خطری برای مسئولین و برنامه‌ریزان کشوری است که وقوع زلزله را باور نماییم و آمادگی خود را برای وقوع در مناطق وسیع‌تر و شهرها بزرگ‌پذیرا باشیم. این اقدامات را می‌توان در دو سطح خرد و کلان در نظر گرفت. در سطح خرد بحث برنامه ریزی و تدوین اقدامات فردی و خانواری است و نیز بحث اقدامات امدادی و سازمان‌دهی آن و در بحث کلان برنامه ریزی درازمدت برای مقابله‌ی جدی با وقوع زلزله توسط سیاست‌گذاران و دولت مردان است و نیز ستادی که زیر نظر معاون اول رئیس‌جمهوری و یا ریاست سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور که در آن وزراء و مسئولین مرتبط نیز حضور جدی داشته باشند. (Hamidi, 2013)

مدیریت بحران از لحاظ زمانی در ۳ سطح قبل، حین و بعد از بحران قابل تقسیم‌بندی است. قبل از وقوع بحران پیشگیری و حفظ آمادگی صورت می‌گیرد.

پیشگیری: مجموعه اقداماتی است که پیش از هنگام وقوع بحران با هدف جلوگیری از وقوع مخاطرات یا کاهش آثار زیان بار آن انجام می‌شود.

آمادگی: مجموعه اقداماتی است که توانایی جامعه، دولت و مردم را در انجام مراحل مختلف مدیریت بحران افزایش می‌دهد. آمادگی شامل جمع‌آوری اطلاعات، آموزش، پژوهش، برنامه ریزی، ایجاد ساختارهای مدیریتی، تامین منابع، تمرین و مانور است.

حین وقوع بحران: مقابله امداد و نجات، عملیات مربوط به هنگام وقوع بحران است. مقابله: شامل امداد و نجات، بهداشت، درمان، تامین امنیت، ترابری، ارتباطات، تدفین، دفع موادزائد جامد، دفع فاضلاب، مهار آتش‌سوزی، کنترل مواد خطرناک سوخت‌رسانی و هشدار است.

پس از وقوع بحران: بازسازی و ساماندهی مجموعه عملیاتی است که پس از وقوع بحران صورت می‌گیرد.

بازسازی: بازگرداندن شرایط یک منطقه آسیب دیده از بحران به شرایط عادی با در نظر گرفتن ویژگیهای توسعه پایدار و کلیه ضوابط امنیتی است. (تردست، ۱۳۹۹)

هلال احمر

از آنجا که تصمیم‌گیری‌های اساسی هر سازمان، توسط مدیران انجام می‌گیرد و هزینه‌های زیادی در سازمان بابت اینگونه تصمیمات صرف می‌شود، لازم است تا عوامل تأثیرگذار بر تصمیم‌گیری مدیران شناسایی و بررسی شود. ازجمله این عوامل می‌توان به نوع رهبری مدیران در تعامل و ارتباط مستقیم با کارکنان و زیردستان اشاره کرد که در ارتباط مستقیم با بهره‌وری سازمان قرار دارد (Ghafurian, 2003). تحقیقات که بر روی مدیران ۲۰ شرکت بزرگ بین‌المللی در سال ۲۰۰۶ انجام و نتایج آن در نشریه اکونومیست منتشر شد، نشان‌دهنده این مهم بود که این مدیران بین ۲۰ تا ۴۰ درصد وقت خود را برای مدیریت استعداد اختصاص می‌دهند. دلیل آنها برای این میزان توجه به یک دارایی نامشهود این بود که اعتقاد داشتند پرورش استعدادها بهترین وسیله تضمین مزیت رقابتی برای سازمان است (M Laff, 2006). طی دو دهه اخیر میلیون‌ها نفر در اثر حوادث غیرمترقبه جان باخته و حجم خساراتی بالغ بر صدها بلیون دلار رشد توسعه اجتماعی و اقتصادی جوامع انسانی را با مانع روبه‌رو کرده است. با توجه به آثار بحران بر جامعه، طبق حوادث غیرمترقبه و نیز مدیریت بحران درصدد پیشگیری و ایجاد آمادگی در مقابله با بحران و در صورت بروز آن کاهش آثار مخرب و واکنش سریع و مناسب می‌باشد سازمان جهانی هلال احمر و صلیب سرخ را می‌توان یک سازمان بین‌المللی دانست، که وظیفه کمک رسانی به افراد آسیب دیده از حوادث طبیعی و ساخته دست بشر را در سطح جهان برعهده دارد. جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران بعنوان عضو این سازمان در عرصه‌های داخلی و بین‌المللی فعالیت‌های چشمگیری در جهت یاری رساندن به حادثه‌دیدگان داشته است. هلال احمر به عنوان یکی از مدیریت‌های بحران شهری دارای وظایفی می‌باشد که در این مجال به برخی از آن‌ها اشاره می‌کنیم: ۱. فراهم کردن زیر ساخت‌های اساسی را برای کارآمدی عملکرد شهرها در مواقع بحران، ۲. آماده سازی خدمات برای توسعه منابع انسانی، افزایش بهره‌وری و استانداردهای زندگی در زمان بحران و بعد از آن، ۳. استانداردسازی امنیت و سلامتی مردم، ۴. آماده کردن خدمات و تسهیلات اورژانسی و حمایتی برای حمایت از فعالیت‌های تسهیل‌کننده در بحران. با توجه به مباحث ارائه شده در قبل و فرایند مدیریت بحران، در ادامه با نظر به آن، مراحل نقش‌ها و فعالیت‌های جمعیت هلال احمر را در راستای انجام امور در مدیریت بحران بر می‌شماریم. (صمدی، ۱۴۰۰)

آموزش

حذف فاجعه غیرممکن است، اما با آمادگی مواجهه با چنین رخدادهایی میتوان از میزان خطر حوادث و بلایا کاست. (وزیری، ۲۰۰۶) بنابراین آموزش از شاخصه‌های مهم پیشگیری و مقابله در مدیریت بحران است و بدون آن مقوله پیشگیری مفهومی ندارد. یکی از بهترین راه‌های کاهش آسیبها و بلایای طبیعی در زمان وقوع حوادث مترقبه یا غیرمترقبه، مدیریت بحران است. آموزش یکی از اجزای اصلی عنصر آمادگی در چرخه مدیریت بحران است و جزء اقدامات پیش از بحران تلقی میشود که نقش به‌سزایی در کاهش آسیبهای ناشی از بروز حوادث غیرمترقبه دارد.

(مدیری، ۲۰۱۵) ارائه آموزش‌های همگانی مناسب قبل از وقوع بحرانها باعث میشود ارتباط بین سازمانها و نهادهای کمکرسان از یکسو و نقش مشارکت مردمی از سوی دیگر بهبود یافته و رضایت حادثه دیدگان و مقبولیت کار امدادی افزایش یابد. با یک نگرش کلی به نظام امدادسانی و مدیریت بحران این نتیجه گرفته میشود که در لحظات اولیه پس وقوع بلایا و حوادث مهمترین نقش را در امدادسانی بازماندگان ناشی از بلایا یا ساکنان شهرها یا روستاهای اطراف منطقه آسیب دیده ایفا کرده که متأسفانه در بسیاری از موارد به دلیل نبود آگاهی کافی این افراد، امدادسانی موفق نبوده و گاهی خسارتهای جانی جبران ناپذیری نیز به دنبال داشته است. لذا میتوان به آموزش به عنوان مهمترین امر در مدیریت بحران و جلوگیری از خسارتهای بلایا اشاره کرد. از اینرو، آموزشهای عمومی و همگانی مناسب شامل آموزش کمک های اولیه و امداد و نجات باعث می شود تا کودکان و بزرگسالان آموزش دیده نقش بسزایی در کاهش تلفات و خسارتهای داشته باشند. (حمیدی، ۲۰۱۳) علیرغم مطالعات گسترده در خصوص مدیریت بحران شهری و با توجه به سیاستهای سازمان های گوناگون از جمله جمعیت هلال احمر در خصوص مدیریت بحران در شرایط اضطراری و بروز سوانح طبیعی و نقش پررنگ آموزشهای همگانی به لحاظ ساختاری، تقسیم کاری و برنامه ریزی در سازمان های متولی به موضوع آموزش همگانی کم توجهی شده و در کمیته های چهارده گانه مدیریت بحران نیز آموزش همگانی با موضوع امداد ونجات در یک ساختار دیده شده درحالی که هر دو به تمرکز و برنامه ریزی مجزا و نظاممند نیاز دارند. حوزه آموزش همگانی جمعیت هلال احمر برای آموزش عموم به کمک رسانه های ارتباط جمعی نیاز مبرم دارد. موضوع آموزش و آمادگی مردم در برابر مخاطرات یکی از وظایف مهمی است که جمعیت هلال احمر در کنار سایر وظایف خود به عهده دارد. در خصوص آمادگی افکار عمومی برای دریافت آموزشهای همگانی در شرایط فعلی کشور، حساسیت، پذیرش و انتظار جامعه برای دریافت آموزشها در وضعیت قابل قبولی قرار دارد. هرچند نگرشها معمولاً از جنس پیشگیری و آمادگی نیست، ولی با حمایت جمعیت هلال احمر در حال حاضر بهتر است به سمت برنامه های آموزشی با رویکرد رسانه‌ای و فرهنگی سوق و تقویت شود و با توجه به اینکه آمادگی در برابر مخاطرات و مفهوم آموزش همگانی باید از جنس تغییر نگرش و رفتار باشد باید به مرحله ای رسید که همه در زمان حادثه آنچه نیاز است را انجام دهند. با توجه به اینکه بخش عمدهای از بلایای کشور قابل پیشبینی نیست، آنچه میتوان انجام داد برنامه ریزی و آمادگی است، و باید به دنبال تغییر نگرش و رفتار شهروندان در برابر مخاطرات بود تا با کمک آموزشهای مناسب در سطوح مختلف، رسانه ها و روش های فرهنگی و رسانه ای با رعایت اصل تنوع و تکرار به وضعیت قابل قبول رسید که این امر به برنامه ریزی و سرمایه گذاری جدی نیاز دارد. ضمن اینکه این موضوع نیازمند همکاری بینبخشی نهادهایی است که در این زمینه مسئولیت دارند و هلال احمر بخشی از این مجموعه است. همچنین میتوان با آموزش همگانی، به برطرف کردن نقاط ضعف و توجه بیشتر به نقاط قوت پرداخت و راه را برای عملکرد هر چه بهتر و قویتر در امر مدیریت بحران هموار کرد، باید تهدیدها و فرصتها را به خوبی شناخت و برای مقابله با تهدیدها و استفاده از فرصتها آماده شد. (کیخا و همکاران، ۱۳۹۷)

۳- بحث و نتیجه گیری

سازمان هلال احمر یکی از سازمان های می باشد که در شرایط سخت و بحرانی عمل می کند. آمادگی مقابله با هرگونه بحران بخصوص اتفاقاتی که منجر به حادثه می گردد در رسالت این سازمان می باشد. آموزش قبل از حادثه

و تشکیل جلسات مدیریت بحران در مواقع حادثه سرلوحه برنامه سازمان هلال احمر می باشد. یک راهبرد همیشه می تواند خروجی خوبی داشته باشد. بخصوص قبل از هر اتفاق یا حادثه ای. مدیران هلال احمر اگر یک برنامه راهبری منسجمی را در آموزش های خود اتخاذ کنند در واقع بحران ها را مدیریت کرده اند. تجزیه و تحلیل مسایل مهم و برجسته محیط و خطرات قابل پیش بینی و غیر قابل پیش بینی می تواند فرصت مناسبی برای مدیریت بحران سازمان هلال احمر باشد. تصمیمات راهبردی یک مزیت برتری نسبت به سایر اقدامات پیشگیرانه مدیریت بحران در هنگام و پیش از واقع حوادث باشد که باید مورد توجه قرار بگیرد. آموزش بخش دیگری از برنامه های هلال احمر می باشد که نقش بسزایی در مدیریت بحران دارد باید دقیق تر و عمیق تر به آن نگریست. بنابراین رابطه معناداری بین مدیریت بحران و سازمان هلال احمر وجود دارد که هیچ کدام جدا از هم نمی باشند.

مراجع

- ✓ فرجی، مین. قره خلو، مهدی. (۱۳۸۹). زلزله و مدیریت بحران شهری (مطالعه موردی: شهر بابل)
- ✓ طاهری بهبهانی، محمد طاهر؛ بزرگ زاده، مصطفی (۱۳۷۵) سیلاب های شهری، چاپ دوم، انتشارات مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران، تهران.
- ✓ صمدی مبارکلائی، حسین. (۱۴۰۰). ضرورت و اهمیت نقش هلال احمر در حوادث و بلایای طبیعی در مدیریت بحران. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان.
- ✓ کیخا، عالمه. شهر کی، زهره. حدادی، ابراهیم. نوری دلاور، محسن. (۱۳۹۷). نقش آموزش های همگانی جمعیت هلال احمر در مدیریت بحران شهری. سیدا.
- ✓ Hamidi, M. The role of urban planning and design in risk reduction and crisis management. 2013. Second International Conference on Seismology and Earthquake Engineering. [In Persian]
- ✓ Ghafurian H. Investigate the relationship between personality and management style Nonprofit Leaders High School for Girls in Tehran, Journal of Management Education 2003; 9: 100-110. [Persian].
- ✓ Modiri, M; Nosrati, S; Karimi Shirazi, H. Crisis Management Planning in Urban Management with Inactive Defense Approach Using SWOT and MCDM -Method, Special Issue for the Week of Defensive Fighting 94, Fall and Winter, 2015; Vol 4. Pp. 1-106.
- ✓ M Laff. Talent Management from hire to retire. T&D 2006; 60(11):42.
- ✓ Vaziri, M. Jahani, Sh. Shahrivandi. Skills required by students in Bam schools. Journal of Educational Innovations, 2006; 17 (5): 182-164. [In Persian]