

## ارزشیابی دوره "مدیریت بحران" ویژه مدیران و اعضای ستاد حوادث غیرمترقبه شهرستانهای استان تهران (بررسی تأثیر ویژگیهای جمعیتی شرکت کنندگان بر "نگرش آنان از مباحث مدیریت بحران" و "میزان رضایت از دوره ها")

غلامرضا پورحیدری\*، لیلا ذکریایی\*\*، حسین سپاسی مقدم\*\*\*، مهدی نجفی\*\*\*\*

\*دکترای فارماکولوژی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله، تهران، ایران  
\*\*نویسنده مسئول: کارشناس ارشد تکنولوژی آموزشی، موسسه آموزش عالی و معاونت آموزش و پژوهش جمعیت هلال احمر، تهران، ایران

Email: zakaria\_leila@yahoo.com

\*\*\* کارشناس ارشد روان شناسی عمومی، موسسه آموزش عالی و معاونت آموزش و پژوهش جمعیت هلال احمر، تهران، ایران  
\*\*\*\*دکترای پزشکی، معاون پژوهش موسسه، موسسه آموزش عالی و معاونت آموزش و پژوهش جمعیت هلال احمر، تهران، ایران

پذیرش نهایی مقاله: ۸۸/۱۱/۲۸

وصول مقاله: ۸۸/۱۰/۳۰

### چکیده

**مقدمه:** آموزش جز جدایی ناپذیر آمادگی در مقابل بحران و ارزشیابی آموزش جز جدایی ناپذیر فرایند آموزش در جهت ارتقای کیفی و کمی آن است. لذا هدف از این مطالعه کاربردی، ارزشیابی دوره "مدیریت بحران" ویژه مدیران و اعضای ستاد حوادث غیرمترقبه شهرستانهای استان تهران می باشد.

**روش ها:** در این مطالعه پیمایشی، ۹۳ نفر از شرکت کنندگان به طور تصادفی وارد مطالعه شدند. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه جمع آوری گردید که شامل سه بخش "نگرش نسبت به مدیریت بحران"؛ "نظر سنجی در خصوص اجرای دوره" و نهایتاً "جمع آوری پیشنهادات برای اصلاح دوره" بود که از طریق اعتباریابی محتوا تهیه گردید.

**یافته ها:** اغلب مدیران شرکت کننده در دوره، نگرش مثبتی به علم مدیریت بحران داشتند و آن را علمی کاربردی می دانستند، ولی بیش از ۵۰ درصد آنان نسبت به قابل اجرا بودن آن در کشور خوشبین نبودند. حدود ۸۰٪ شرکت کنندگان در دوره، علاقه مند به شرکت در دوره های تکمیلی و بعدی بودند و دوره را برای آمادگی به منظور انجام وظایف خود در شرایط بحران مفید می دانستند.

**نتیجه گیری:** نتایج این مطالعه نشان می دهد که مدیران شرکت کننده در دوره نظر مثبتی درباره برگزاری دوره آموزشی مدیریت بحران داشتند و اکثر آنان مایل به شرکت در دوره های بعدی به صورت برنامه ریزی شده و در فواصل منظم و به شیوه تئوری و کارگاهی بودند و معتقد بودند که شرکت در این کارگاهها بر بهبود تصمیم گیری آنها در بحرانها تأثیر دارد.

**کلمات کلیدی:** ارزشیابی کارگاه، کارگاه مدیریت بحران، آموزش از طریق کارگاه، مدیران بحران

## مقدمه

تجربیات حاصل از وقوع بحران و بلایا در ایران و جهان نشان داده است که هر چند سازمان ها، نهادها و موسسات امدادی و غیر دولتی آمادگی کافی و لازم برای حضور و اقدام به موقع در صحنه های آسیب ناشی از بلایا و حوادث را دارند؛ اما به دلایل مختلف در مواجهه با بلایا احساس ضعف و ناتوانی می نمایند. یکی از این دلایل ناتوانی علمی و اجرایی سازمان ها و عدم مدیران آموزش دیده و آگاه به علم مدیریت بحران است (۱). مدیریت بحران کارا یکی از عوامل موثر در کاهش میزان خسارات و تلفات انسانی در هنگام بروز بلایا و حوادث است.

بر اساس تعریف برنامه عمرانی سازمان ملل متحد، مدیریت بحران عبارت است از سیاستگذاری، اخذ تصمیمات مدیریتی و انجام اقدامات اجرایی به منظور آمادگی، کاهش اثرات مخرب، پاسخگویی، بازسازی و ترمیم اثرات ناشی از بلایای طبیعی یا انسان ساخت (۲).

مدیریت بحران دارای مراحل است به مجموع این مراحل که تقریباً در همه انواع بحرانها وجود دارد چرخه مدیریت بحران می گویند. پایه چرخه مدیریت بحران همان الگوی سنتی مدیریت بحران است که سه فاز قبل از وقوع، هنگام وقوع و پس از وقوع بحران را شامل می شود. یکی از این چرخه ها که شاید در نوع خود یکی از کامل ترین چرخه ها باشد، چرخه ای است که فردریک کانی<sup>۱</sup> ارائه کرده است. در این چرخه مدیریت بحران دارای شش مرحله است:

- ۱- مرحله تحلیل خطر پذیری
- ۲- مرحله پیشگیری و کاهش اثرات مخرب
- ۳- مرحله آمادگی
- ۴- مرحله پیش بینی و هشدار اولیه
- ۵- مرحله پاسخگویی
- ۶- مرحله بازیابی

چهار مرحله اول در فاز قبل از وقوع، مرحله پنجم در فاز هنگام وقوع و مرحله ششم در فاز پس از وقوع قرار دارند. پس از تحلیل خطرپذیری و بررسی احتمال وقوع حوادث و پیشگیری و ممانعت از وقوع بحران و تخفیف یا کاهش اثرات مخرب حاصل از آن نوبت به مرحله آمادگی می رسد. آمادگی عبارت است از مجموعه فعالیت ها و اقداماتی که در مرحله قبل از وقوع بحران و به منظور کسب اطمینان از پاسخگویی صحیح و مؤثر به بحران و تبعات ناشی از آن انجام می گیرد (۲). به عبارت دیگر آمادگی مجموعه اقداماتی است که توانایی مسئولان را در انجام مراحل مختلف مدیریت بحران افزایش می دهد. آمادگی شامل جمع آوری اطلاعات، پژوهش، برنامه ریزی، ایجاد ساختارهای مدیریتی، آموزش، تامین منابع، تمرین و مانور است (۳).

اگر قبل از وقوع بحران آمادگی لازم کسب شود و افراد از آموزش و تمرین کافی برخوردار باشند و از بحرانهای گذشته نیز تجربه کافی اندوخته باشند، شانس موفقیت بیشتری در اداره بحران وجود دارد. بنابراین لازم است که در سطوح مختلف کشوری، استانی و شهری بر اساس چرخه مدیریت بحران، برنامه ریزی لازم صورت گیرد و با توجه به فراوانی و احتمال وقوع بلایا در هر منطقه، سناریوهای مختلفی تهیه و اجرا شود و با انجام تمرینات منظم و برنامه ریزی شده تجربیات لازم در خصوص چگونگی اداره بحران، در شرایط غیر بحرانی به دست آید و بر اساس نتایج حاصل از تمرینات و آموزشها، آمادگی لازم برای مواجهه اصولی با بحران های احتمالی کسب گردد (۴).

مطالعات علمی مبین آن است که آموزش افراد در زمینه مدیریت بحران و آمادگی در برابر بلایا موجب حفظ جان هزاران نفر شده و کاهش هزینه ها، حفظ دارایی ها و پیشگیری از عوارض ثانویه را به همراه خواهد داشت (۵). پس بدون تردید آموزش جز جدایی ناپذیر برنامه آمادگی تلقی می شود. این

<sup>۱</sup>Cuny,F.C

آموزش‌ها باید به گونه ای طراحی شوند که به تغییر در دانش، نگرش و مهارت افراد منجر شود و تنها به پرسنل سازمان های مسئول اختصاص ندارد بلکه شامل کلیه افراد د معرض خطر است. بنابراین آموزش باید به اشکال و روش های گوناگون ارائه شود. به عنوان مثال:

- آموزش همگانی در مدارس برای کودکان و نوجوانان با تأکید بر اقداماتی که باید در صورت وقوع بحران انجام گیرد.

- برگزاری دوره های آموزشی برای ایجاد مهارت برای آحاد جامعه

- معرفی برنامه به جامعه و آموزش کارکنان سازمانهای مسئول، در سطوح مختلف محیطی و ستادی در خصوص اقداماتی که باید در جریان بحران انجام دهند.

- انتشار و همگانی کردن اطلاعات ضروری از طریق رسانه های جمعی مثل رادیو و تلویزیون، روزنامه ها و مانند آن (۲).

با توجه به موارد فوق آموزشهای لازم درخصوص مدیریت بحران را می توان در دو دسته آموزشهای عمومی و آموزشهای تخصصی طبقه بندی کرد. هدف از آموزش عمومی، اطمینان از وجود جامعه هشیار و آگاه است. لازم است که افراد جامعه راجع به ویژگی ها و اثرات اجتماعی حوادث و بحرانها آگاه باشند. روش آموزش نیز شامل کلیه فعالیتهایی است که عموم مردم را به سمت آمادگی مطلوب و انجام فعالیتهای متناسب هدایت می نماید، مانند استفاده از رسانه های جمعی، رادیو، تلویزیون، روزنامه ها و ...

هدف از آموزشهای تخصصی، آموزش پرسنل سازمانهای دخیل در مدیریت بحران در کلیه سطوح (صف و ستاد) است. این آموزشها در زمینه کار تخصصی هرکدام از سازمانهای مرتبط با مدیریت بحران به فراخور آن سازمان طراحی می گردد (۶). تاکنون دوره های آموزشی مختلفی توسط سازمانها و موسسات درگیر در امر مدیریت بحران برگزار گردیده است. جمعیت هلال احمر نیز به عنوان یکی

از دست اندرکاران حوزه مدیریت بحران اقدام به برگزاری دوره های آموزشی مدیریت بحران نموده است.

هدف از آموزش و برگزاری دوره های آموزشی در مدیریت بحران عبارت است از:

- آگاه نمودن افراد جامعه نسبت به به خطراتی که با آن مواجه می شوند.

- قدرتمند نمودن افراد جامعه برای مشارکت در توسعه استراتژیهای مدیریت حوادث

- آگاه نمودن جامعه نسبت به فعالیتهای مناسب در حوادث مختلف و سازمانهایی که می توان برای کمک به آنها مراجعه کرد.

- توانمندسازی پرسنل مدیریت حوادث برای انجام فعالیتهایی که به آنها واگذار شده است (۶).

طی برنامه ای که موسسه آموزش عالی و معاونت آموزش و پژوهش جمعیت هلال احمر به منظور ارتقای سطح دانش و مهارت فرمانداران و اعضای ستاد حوادث غیر مترقبه شهرستانهای استان تهران در زمینه مدیریت بحران به طراحی و اجرای سه کارگاه چهار روزه مدیریت بحران در آذرماه ۱۳۸۸ نمود، در پایان برگزاری دوره به منظور آگاهی از نظرات و پیشنهادهای شرکت کنندگان در کارگاه به ارزشیابی کارگاه در مراسم اختتامیه پرداخته شد. ارزشیابی با این هدف انجام گرفته است که بررسی کند آیا در طراحی دوره آموزشی سر فصل های مورد نیاز مخاطبان لحاظ شده است؟ ویژگیهای مخاطبان دوره از لحاظ عواملی چون سن، تحصیلات، سابقه خدمت و تجربه مدیریت بحران چیست؟ آیا این عوامل بر نگرش شرکت کنندگان از مباحث مدیریت بحران و رضایت از دوره ها تأثیر دارد؟

با در نظر گرفتن این سوالات به عنوان اهداف ارزشیابی، داده ها لازم حین اجرای دوره های مذکور جمع آوری گردید است. داشتن بازخوردی هرچند کلی می تواند برنامه ریزان را از یک طرف برای شناخت وضع موجود و از طرف دیگر طراحی و احتمالاً تکمیل دوره های آینده یاری دهد.

## روش‌ها

روش مطالعه در این بررسی از نوع پیمایشی است.

### شرکت کنندگان در پژوهش:

جامعه آماری این بررسی شامل ۴۵۰ نفر از شرکت کنندگان در دوره است که به عنوان نمونه ۹۳ نفر مورد بررسی قرار گرفتند.

### ابزار پژوهش

ابزار اندازه گیری در این مطالعه پرسشنامه محقق ساخته است که در سه بخش به بررسی نظرات افراد شرکت کننده در کارگاه می پردازد. بخش اول مربوط به نگرش شرکت کنندگان در دوره نسبت به مدیریت بحران است (که شامل ۵ سؤال است). بخش دوم مربوط به نظر شرکت کنندگان در خصوص برگزاری دوره است (که دارای ۵ سؤال است). بخش سوم مربوط به نظرات و پیشنهادات شرکت کنندگان در دوره است (که شامل ۳ سؤال است). اعتبار پرسشنامه از طریق اعتبار یابی محتوا به دست آمده است. به این صورت که پرسشنامه به چند نفر از متخصصان ارائه گردید و این افراد اعتبار پرسشنامه را برای مطالعه مذکور با تغییرات جزئی تایید کردند. برای تجزیه و تحلیل و مقایسه داده های به دست آمده از شاخص های آمار توصیفی نظیر فراوانی، درصد، درصد تجمعی و آزمون مجذور کای استفاده شده است.

### شیوه جمع آوری اطلاعات

به منظور جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، پرسشنامه ای بر اساس اهداف برگزاری کارگاه تهیه و در پایان کل دوره بین مدیران شرکت کننده در کارگاه آموزشی توزیع شد.

## یافته‌ها

### الف) اطلاعات توصیفی مشخصات شرکت کنندگان

در بخشی از ارزشیابی کارگاه آموزشی مدیریت بحران ویژگیهای فردی، تجربیات شخصی و نگرش آنان در بحث مدیریت بحران جمع آوری گردید. این اطلاعات به عنوان یک توصیف کلی از شرکت کنندگان به شرح زیر است:

حدود ۲۷ درصد شرکت کنندگان دوره بین ۵۰-۴۶ سال داشتند. ۲۴ درصد بین ۴۰-۳۶ و ۱۹ درصد نیز ۴۱ تا ۴۵ سال داشتند. در کل ۷۰ درصد شرکت کنندگان دوره بین ۵۰-۳۶ سال داشتند. ۳۰ درصد افراد شرکت کننده در دوره کمتر از ۳۶ سال داشتند. بررسی تحصیلات شرکت کنندگان دوره نشان می دهد ۶۰ درصد آنان دارای تحصیلات لیسانس بودند. ۱۵ درصد فوق لیسانس، حدود ۱۱ درصد فوق دیپلم، ۱۰ درصد دیپلم و تنها ۴ درصد دارای تحصیلات دکتری بودند.

در خصوص سوابق خدمت شرکت کنندگان دوره نتایج زیر به دست آمد:

حدود ۲۷ درصد بین ۳۰-۲۶ سال، ۲۱/۵ درصد بین ۲۵-۲۱ سال، ۱۴ درصد ۱۵-۱۱ سال، ۱۴ درصد ۱۰-۶ سال حدود ۱۳ درصد ۲۰-۱۶ سال، ۶/۵ درصد کمتر از ۵ سال و ۲/۲ درصد بالای ۳۱ سال سابقه خدمت داشتند. حدود نیمی از شرکت کنندگان (۴۸ درصد) دارای سابقه خدمت ۳۰-۲۱ سال بودند و ۲ درصد افراد نیز هیچ گونه پاسخی نداده بودند.

نتایج به دست آمده درباره سوابق مدیریت مدیران شرکت کنندگان در دوره نشان می دهد حدود ۲۷ درصد کمتر از ۵ سال، ۲۱/۵ درصد بین ۱۰-۶ سال، ۲۱/۵ درصد بین ۱۵-۱۱ سال، ۱۷ درصد بین ۲۰-۱۶ سال و ۲/۲ درصد بالای ۲۱ سال سابقه مدیریت داشتند. حدود نیمی از شرکت کنندگان (۴۸ درصد) بین ۱۰-۱ سال سابقه مدیریت داشتند.

در خصوص شهرستان محل خدمت پاسخ دهندگان به پرسشنامه نتایج زیر حاصل شد:

حدود ۲۶ درصد شرکت کنندگان از ساوجبلاغ، ۱۴ درصد از دماوند، ۱۱/۸ درصد از شمیرانات، ۱۰/۸ درصد از رباط کریم، ۸/۶ درصد از فیروزکوه، ۸/۶ درصد از شهریار، ۷/۵ درصد از اسلامشهر، ۳/۲ درصد از ورامین، ۲/۲ درصد از تهران و ۱/۱ درصد از شهرستان ری در این دوره حضور داشتند. بیشتر شرکت کنندگان دوره (حدود ۱/۳) از

شهرستان ساوجبلاغ بودند. ۲/۶ درصد افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

در خصوص تعداد حوادث مدیریت شده توسط شرکت کنندگان در دوره، ۱۷ درصد بین ۵-۱۰ مورد، ۵ درصد بین ۱۱-۱۵ مورد، ۳ درصد بین ۲۰-۱۶ مورد، ۲ درصد بین ۱۰-۶ مورد و یک درصد بیشتر از ۲۰ مورد را مدیریت کرده‌اند. البته حدود ۷۳ درصد پاسخ دهندگان به این سؤال پاسخ مشخصی ندادند.

در بررسی انواع حوادث مدیریت شده توسط مدیران پاسخ دهنده به ترتیب اولویت نتایج زیر به دست آمد:

حوادث جاده‌ای (۱۲۷ مورد)، زلزله (۲۱ مورد)، سیل و آب گرفتگی (۲۰ مورد)، آتش سوزی (۱۹ مورد)، بارش برف سنگین، یخبندان و کولاک (۱۷ مورد)، ریزش سازه‌ها و آواربرداری (۱۰ مورد)، ریزش بهمن (۸ مورد)، اعتراضات و تجمعات (۷ مورد)، حوادث مربوط به گاز (۶ مورد)، حضور در مناطق جنگی، بازسازی و اسکان آوارگان (۵ مورد)، امداد در کوهستان و ریزش کوه (۴ مورد)، اپیدمی بیماریها (انفولانزا) (۳ مورد)، حملات تروریستی و آدم ربایی (۲ مورد)، سقوط هواپیما، سقوط درختان، خشکسالی، حوادث معدن، ترکیب خط انتقال نفت و حوادث مربوط به برق هر کدام یک مورد.

#### ب) نگرش شرکت کنندگان در دوره نسبت به مدیریت بحران

بررسی نظر مدیران شرکت کننده در دوره در خصوص تأثیر تجربه و تحصیلات در حل بحران نشان می‌دهد، ۸۰/۶ درصد تجربه و تحصیلات را برابر می‌دانند. ۸/۶ درصد برتری تجربه و ۶/۵ درصد نیز برتری تحصیلات را در حل بحران خاطر نشان کردند. ۴/۳ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

در خصوص تأثیر علم مدیریت بحران بر تصمیم‌گیری، ۹۵/۷ درصد بیان کردند که علم مدیریت بحران مشکلات هنگام بحران و پس از آن

را بهبود می‌بخشد و فقط ۲/۲ درصد اظهار کردند که باعث تشدید مشکلات می‌شود. بقیه افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

در بررسی پاسخ‌های شرکت کنندگان درباره میزان علاقه آنان به فراگیری مدیریت بحران مشخص شد ۹۱/۴ درصد علاقه فراوانی به فراگیران علوم مربوط به مدیریت بحران دارند و ۶/۵ درصد نیز بیان کرده‌اند که از فراگیری این علم بدشان نمی‌آید. بقیه افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

نظرات پاسخ دهندگان درباره کاربردی بودن علم مدیریت بحران نشان می‌دهد، ۷۸/۵ درصد پاسخ دهندگان بیان کردند که بدون دانستن آن نمی‌توان یک بحران را به شکل صحیح مدیریت کرد و نقش اساسی دارد. ۱۲/۹ درصد نیز گفتند که دانستن بعضی از فنون آن، تا حدودی در حل مشکلات در هنگام بحران مؤثر است. بقیه افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

در خصوص قابلیت اجرای اصول مدیریت بحران در کشور ما نیز مشخص شد براساس نظر ۵۲/۷ درصد شرکت کنندگان اصول مدیریت بحران با اعمال تغییراتی، در کشور قابل اجراست. ۴۰/۹ درصد نیز گفتند که کاملاً قابل اجراست و باید اجرا شود. بقیه شرکت کنندگان نظر خاصی نداشتند.

#### ج) نظر شرکت کنندگان در خصوص برگزاری دوره

نتایج بررسی نظر پاسخگویان در خصوص تأثیر شرکت در کارگاه آموزشی بر بهبود تصمیم‌گیری در هنگام بحران نشان می‌دهد بنا بر نظر ۹۳/۵ درصد شرکت کنندگان کارگاه بر بهبود تصمیم‌گیری آنان تصمیم دارد و تنها ۲/۲ درصد شرکت کنندگان بیان کردند که حضور در دوره تأثیری بر بهبود تصمیم‌گیری آنها ندارد. ۴/۳ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

در خصوص تمایل شرکت کنندگان به شرکت در دوره آموزشی تکمیلی و دوره بعدی، ۸۱/۷ درصد پاسخ دهندگان اظهار کردند که با علاقه در دوره تکمیلی شرکت خواهند کرد. ۱۱/۸ درصد گفتند که

برای تکمیل اطلاعاتشان بد نیست و شرکت می‌کنند و تنها ۱/۱ درصد عنوان کردند که چاره‌ای جز شرکت نخواهند داشت. ۵/۴ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

در زمینه برگزاری کلاسها به صورت تئوری و کارگاهی مشخص شد، ۸۶ درصد مدیران شرکت کننده در دوره با برگزاری کلاسها به صورت تئوری و کارگاهی موافق هستند. ۶/۵ درصد فقط به صورت کارگاهی و ۲/۲ درصد نیز با برگزاری کارگاه به صورت تئوری و در کلاس درس موافق هستند. ۵/۳ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

بررسی نظر پاسخگویان در مورد تداوم برگزاری دوره آموزشی مدیریت بحران نشان می‌دهد، ۸۹/۲ درصد شرکت کنندگان با برگزاری دوره به صورت برنامه‌ریزی شده در فواصل منظم موافق هستند. ۴/۳ درصد بیان کردند که هر از گاهی برگزار شود و ۱/۱ درصد نیز گفتند که یکبار کافی است. ۵/۴ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

در بررسی نظر شرکت کنندگان در خصوص هر یک از مباحث مطرح شده در کلاسهای مدیریت بحران نتایج زیر حاصل شد:

۶۱/۳ درصد شرکت کنندگان مبحث کلیات مدیریت بحران را کاملاً مفید، ۲۹ درصد مفید، ۳/۲ درصد تا حدودی مفید و تنها ۱/۱ درصد آن را غیر مفید دانستند. ۵/۴ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

۵۲/۷ درصد پاسخ دهندگان مبحث شناخت و هشدار اولیه حوادث را کاملاً مفید، ۳۵/۵ درصد مفید و ۴/۳ درصد نیز آن را تا حدودی مفید شمردند. ۷/۵ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

در زمینه مبحث ارزیابی سانحه، ۶۰/۲ درصد آن را کاملاً مفید، ۲۹ درصد مفید و ۵/۴ درصد تا حدودی مفید دانستند. ۵/۴ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

مبحث مستندسازی از نظر ۴۳ درصد پاسخگویان کاملاً مفید، ۴۱/۹ درصد مفید و ۷/۵ درصد تا حدودی مفید بود. ۷/۶ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

در خصوص مبحث مدیریت رسانه، ۵۴/۸ درصد اظهار کردند که کاملاً مفید بود، ۳۱/۲ درصد آن را مفید و ۵/۴ درصد نیز این مبحث را تا حدودی مفید دانستند. ۹/۵ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

از نظر ۴۸/۴ درصد شرکت کنندگان در دوره، مبحث جستجو و نجات، کاملاً مفید، ۳۶/۶ درصد مفید و ۷/۵ درصد تا حدودی مفید بود. ۷/۵ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

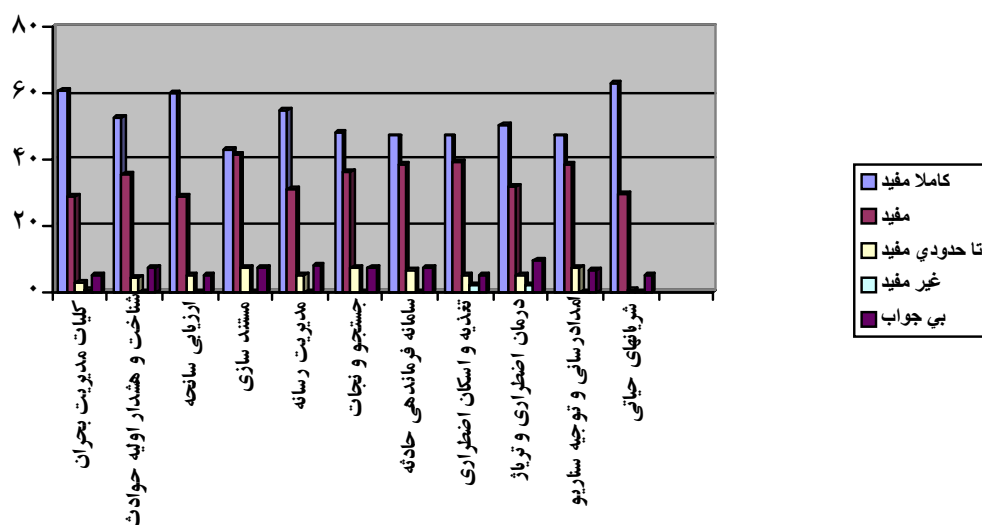
بررسی نظر پاسخگویان در مورد مبحث سامانه فرماندهی حادثه نشان می‌دهد، ۴۷/۳ درصد آن را کاملاً مفید، ۳۸/۷ درصد مفید و ۶/۵ درصد آن را تا حدودی مفید ارزیابی کردند.

ارزیابی مبحث تغذیه و اسکان اضطراری نشان می‌دهد، ۴۷/۳ درصد این مبحث را کاملاً مفید، ۳۹/۸ درصد مفید، ۵/۴ درصد تا حدودی و ۲/۲ درصد نیز آن را غیر مفید توصیف کردند. ۵/۳ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

۵۰/۵ درصد مدیران شرکت کننده در دوره، اظهار کردند که مبحث درمان اضطراری و تریاژ کاملاً مفید است، ۳۲/۳ درصد آن را مفید، ۵/۴ درصد تا حدودی مفید و ۲/۲ درصد نیز غیر مفید دانستند. ۹/۶ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

مبحث امداد رسانی و توجیه سناریو، از نظر ۴۷/۳ درصد پاسخ دهندگان کاملاً مفید، ۳۸/۷ درصد مفید و ۷/۵ درصد تا حدودی مفید بود. ۶/۵ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.

در زمینه مبحث شریان‌های حیاتی نیز ۶۳/۴ درصد آن را کاملاً مفید، ۳۰/۱ درصد مفید و ۱/۱ درصد آن را تا حدودی مفید دانستند. ۵/۴ درصد از افراد پاسخ مشخصی نداده بودند.



نمودار شماره ۱- نظر شرکت کنندگان در خصوص هر یک از مباحث مطرح شده در کلاسهای مدیریت بحران - در خصوص رابطه بین سن پاسخ دهندگان و نظر آنان در خصوص برگزاری دوره نتایج زیر به دست آمد:

بین سن شرکت کنندگان در دوره و نظر آنها درباره تأثیر برگزاری دوره بر بهبود تصمیم‌گیری آنان در هنگام بحران رابطه وجود دارد ( $P < 0.05$  و  $df=14$  و  $X^2=30/699$ ). بین سن پاسخ‌گویان و نظر آنان در مورد شرکت در دوره تکمیلی نیز رابطه دیده شد ( $P < 0.05$  و  $df=21$  و  $X^2=45/849$ ). بین سن شرکت کنندگان در دوره و نظر آنها در مورد برگزاری دوره به صورت تئوری یا عملی نیز رابطه معنی‌داری وجود دارد ( $P < 0.05$  و  $df=21$  و  $X^2=41/860$ ). اما بین سن شرکت کنندگان و نظر آنها در مورد تداوم برگزاری دوره رابطه‌ای دیده نشد.

- یافته‌های به دست آمده در خصوص رابطه بین سن و مفید بودن مباحث ارائه شده در این دوره نشان می‌دهد: بین سن پاسخ‌دهندگان و مفید بودن مبحث کلیات مدیریت بحران ( $P < 0.05$  و  $df=28$  و  $X^2=48/200$ ); مبحث شناخت و هشدار اولیه در حوادث ( $P < 0.05$  و  $df=21$  و  $X^2=53/499$ ); مبحث ارزیابی سانحه ( $P < 0.05$  و  $df=21$  و  $X^2=35/953$ ); مبحث مستندسازی ( $P < 0.05$  و  $df=21$  و  $X^2=36/486$ ).

#### د) بررسی تاثیر ویژگیهای شرکت کنندگان بر "نگرش شرکت کنندگان از مباحث مدیریت بحران" و "رضایت از دوره‌ها"

در این بخش رابطه بین سن، میزان تحصیلات، سوابق خدمت و سوابق مدیریت شرکت کنندگان در دوره با نگرش آنان نسبت به علم مدیریت بحران، برگزاری دوره آموزشی و مباحث ارائه شده در دوره با استفاده از آزمون مجذور کای بررسی شد که نتایج آن بدین شرح است:

- در خصوص رابطه بین سن شرکت کنندگان در دوره و نگرش آنان نسبت به علم مدیریت بحران یافته‌ها نشان می‌دهد، بین سن و نظر پاسخ دهندگان در خصوص تأثیر تجربه و تحصیلات در حل مشکلات در بحران؛ تأثیر علم مدیریت بحران بر تصمیم‌گیری در هنگام بحرانها؛ کاربردی بودن علم مدیریت بحران و اجرایی بودن اصول مدیریت بحران در کشور ما رابطه‌ای وجود ندارد. اما بین سن و میزان علاقه پاسخ‌دهندگان به فراگیری علم مدیریت بحران رابطه وجود دارد ( $P < 0.05$  و  $df=14$  و  $X^2=36/486$ ).

$(x^2=40/438)$ ؛ مبحث مدیریت رسانه ( $P<0/05$ ) و  $(x^2=33/805)$ ؛ مبحث جستجو و نجات ( $df21$  و  $P<0/05$ )؛ مبحث امداد رسانی و توجیه سناریو ( $x^2=38/883$  و  $df21$  و  $P<0/05$ ) و  $(x^2=37/504)$  و مبحث شریانهای حیاتی رابطه وجود دارد ( $x^2=38/779$  و  $df21$  و  $P<0/05$ ) اما بین سن مدیران شرکت کننده در دوره و نظر آنان در خصوص مفید بودن مبحث سامانه فرماندهی حادثه و مبحث درمان اضطراری و تریاژ رابطه‌ای دیده نشد.

### تحصیلات

در بررسی رابطه بین میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان و نگرش آنان نسبت به علم مدیریت بحران نتایج زیر به دست آمد:

- بین میزان تحصیلات مدیران شرکت کننده در دوره و نظر آنان در خصوص تأثیر تجربه و تحصیلات در حل مشکلات در بحران؛ میزان علاقه به فراگیری مدیریت بحران؛ کاربردی بودن علم مدیریت بحران و اجرایی بودن اصول مدیریت بحران در کشور ما رابطه‌ای دیده نشد. اما بین میزان تحصیلات این افراد و نظر آنان در خصوص تأثیر علم مدیریت بحران بر تصمیم‌گیری در هنگام بحرانها رابطه معنی‌داری وجود دارد ( $P<0/05$  و  $df8$  و  $x^2=17/278$ ).

در زمینه رابطه بین میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان و نظر آنان درباره برگزاری دوره نتایج زیر حاصل شد:

- بین میزان تحصیلات شرکت کنندگان در دوره و نظر آنان درباره تأثیر برگزاری دوره بر بهبود تصمیم‌گیری آنان در هنگام بحران؛ علاقه به شرکت در دوره تکمیلی؛ برگزاری دوره به صورت تئوری یا کارگاهی و نحوه تداوم برگزاری دوره رابطه معناداری دیده نشد.

نتایج بررسی در مورد رابطه بین میزان تحصیلات و نظر آنان در خصوص مفید بودن مباحث ارائه شده بدین شرح است:

- بین میزان تحصیلات و نظر افراد درباره مفید بودن مبحث کلیات مدیریت بحران ( $P<0/05$  و  $df16$  و  $x^2=36/608$ ) و بحث جستجو و نجات ( $P<0/05$  و  $df12$  و  $x^2=23/119$ ) رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ اما بین میزان تحصیلات مدیران شرکت کننده در دوره و نظر آنان در خصوص اما بین میزان تحصیلات و نظر شرکت کنندگان در دوره در خصوص مباحث: شناخت و هشدار اولیه در حوادث؛ ارزیابی سانحه؛ مستندسازی؛ مدیریت رسانه؛ سامانه فرماندهی حادثه؛ تغذیه و اسکان اضطراری؛ درمان اضطراری و تریاژ؛ امداد رسانی و توجیه سناریو و مبحث شریانهای حیاتی رابطه معنی‌داری دیده نشد.

### سابقه خدمت

در زمینه رابطه بین سابقه خدمت مدیران شرکت کننده در دوره و نگرش آنان نسبت به علم مدیریت بحران یافته‌های بدست آمده نشان می‌دهد:

- بین سابقه خدمت و نظر پاسخ‌دهندگان در خصوص تأثیر تجربه و تحصیلات در حل مشکلات هنگام بحرانها ( $P<0/05$  و  $df21$  و  $x^2=45/265$ )؛ تاثیر علم مدیریت بحران بر تصمیم‌گیری در هنگام بحرانها ( $P<0/05$  و  $df14$  و  $x^2=49/708$ ) و علاقه آنان به فراگیری علم مدیریت بحران ( $P<0/05$ ) و  $(x^2=57/597)$  و  $df14$  رابطه معنی‌داری وجود دارد. اما بین سابقه خدمت شرکت کنندگان در دوره و نظر آنان در زمینه کاربردی و مفید بودن علم مدیریت بحران و قابلیت اجرای اصول مدیریت بحران در کشور ما رابطه‌ای دیده نشد.

در بررسی رابطه بین سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان و نظر آنان در خصوص برگزاری دوره نتایج زیر حاصل شد:

- بین سابقه خدمت شرکت کنندگان در دوره و نظر آنها درباره تأثیر برگزاری دوره بر بهبود تصمیم‌گیری آنان در هنگام بحران؛ علاقه به شرکت در دوره تکمیلی و نحوه تداوم برگزاری دوره رابطه معناداری دیده نشد. اما بین سابقه خدمت و نظر شرکت کنندگان در مورد برگزاری کلاس‌ها به



صورت تئوری یا کارگاهی رابطه وجود دارد  
( $P < 0.05$  و  $df=21$  و  $x^2=34/845$ ).

بررسی نتایج به دست آمده در خصوص ارتباط  
بین سابقه خدمت و نظر شرکت کنندگان درباره مفید  
بودن مباحث ارائه شده نشان می‌دهد:

- بین سابقه خدمت مدیران شرکت کننده در دوره  
با نظر آنان درباره مفید بودن مباحث کلیات مدیریت  
بحران؛ ارزیابی سانه؛ مستندسازی و  
گزارش نویسی؛ مدیریت رسانه‌ها؛ جستجو و نجات؛  
سامانه فرماندهی سانه؛ تغذیه و اسکان اضطراری؛  
درمان اضطراری و تریاژ؛ امداد رسانی و توجیه  
سناریو و مبحث شریانه‌های حیاتی رابطه معنی‌داری  
وجود ندارد. اما بین سابقه خدمت و نظر شرکت  
کنندگان در دوره درباره مفید بودن مبحث شناخت  
و هشدار اولیه حوادث ارتباط وجود دارد.

#### سابقه مدیریت

در بررسی نتایج به دست آمده در خصوص  
رابطه بین سابقه مدیریت شرکت کنندگان در دوره  
آموزشی و نگرش آنان نسبت به علم مدیریت بحران  
مشخص شد:

- بین سابقه مدیریت پاسخگویان و نظر آنان  
درباره تأثیر تجربه و تحصیلات در حل مشکلات در  
بحران؛ تأثیر علم مدیریت بحران بر تصمیم‌گیری در  
هنگام بحرانها؛ میزان علاقه به فراگیری مدیریت  
بحران؛ کاربردی و مفید بودن علم مدیریت بحران و  
اجرای بودن اصول مدیریت بحران در کشور ما  
رابطه‌ای دیده نشد.

- در بررسی رابطه بین سابقه مدیریت شرکت  
کنندگان در دوره و نظر آنها درباره برگزاری دوره  
نیز مشخص گردید بین سابقه مدیریت و نظر پاسخ  
دهندگان درباره تأثیر برگزاری دوره بر بهبود  
تصمیم‌گیری آنان در هنگام بحران؛ علاقه به شرکت  
در دوره تکمیلی؛ برگزاری دوره به صورت تئوری  
یا کارگاهی و نحوه تداوم برگزاری دوره ارتباطی  
وجود ندارد.

- همچنین نتایج بررسی در مورد رابطه بین  
سابقه مدیریت پاسخ دهندگان و نظر آنان درباره

مفید بودن مباحث ارائه شده نشان داد بین سابقه  
مدیریت و نظر شرکت کنندگان در خصوص مفید  
بودن مباحث ارائه شده در دوره رابطه معناداری  
وجود ندارد.

۵) نظرات و پیشنهادات شرکت کنندگان دوره ها  
از بررسی نظرات و پیشنهادات شرکت کنندگان  
دوره نیز این نتایج به دست آمد:

در پاسخ به این سؤال که موارد غیر مفید در دوره  
از نظر شرکت کنندگان چه بوده است؟ ۸۶ نفر  
پاسخی ندادند و ۷ نفر باقیمانده به مواردی چون  
قدرت بیان پایین و ضعف اطلاعات مدرسان، غیر  
بومی بودن مطالب ارائه شده، عملیاتی نبودن و غیر  
واقعی بودن مطالب و ارائه مطالب به صورت کاملاً  
تئوری اشاره کردند.

در زمینه پیشنهاد مباحث دیگر برای برگزاری  
دوره‌های بعدی ۷۳ نفر پاسخی ندادند. پیشنهاد  
سایر افراد به ترتیب اولویت به شرح زیر است:  
مدیریت و فرماندهی یکپارچه بحران (۵)؛ ارائه  
آموزشهای مدیریت بحران مبتنی بر کلیه حوادث  
شایع کشور (نه فقط زلزله) (۴)؛ پدافند غیر عامل (۲)؛  
تبیین جایگاه دستگاههای مرتبط با حوزه مدیریت  
بحران (۲)؛ مباحث مربوط به حوادث شیمیایی،  
میکروبی و هسته‌ای (۲) و شناخت مبانی مدیریت  
بحران؛ آموزش استانداردها و آیین نامه های ملی و  
بین المللی در خصوص ساختار مدیریت بحران؛  
امکان سنجی؛ پیشگیری از بلایا و سوانح طبیعی؛  
روشهای مقابله با اغتشاشات و بحرانهای سیاسی  
هر کدام یک مورد.

بررسی نظر شرکت کنندگان در باره کل دوره نیز  
شامل موارد زیر است:

استمرار برگزاری دوره ها (۱۶)؛ تشکر از برگزاری  
دوره (۱۳)؛ فشرده نبودن دوره ها (۱۳)؛ تمرین  
آموزشهای ارائه شده و اجرای مانور (۸)؛ ارائه  
کارگاهها به صورت عملیاتی تر و در شرایط واقعی  
تر بحران (۶)؛ ارائه مباحث آموزشی مطرح شده در  
قالب آموزشهای رسمی و همگانی (۵)؛ ارائه مستندات  
تصویری از حوادث (۵)؛ شرکت مدیران و رابطین

حوادث شهرستان در دوره (۳)؛ برگزاری دوره در شهرستانها (۳)؛ بهره‌گیری از تجربیات مدیران شرکت کننده در دوره (۳)؛ بهره‌گیری از آخرین یافته‌های علمی (۲)؛؛ برگزاری دوره به صورت آموزش از راه دور (۲)؛ برگزاری دوره در فصل مناسب (۲)؛ شرکت بیشتر شهرداران، فرمانداران و مدیران مرتبط با مدیریت بحران (۲)؛ ارتقای امکانات و تسهیلات مدیریت بحران (۲) و تبیین موضوع برای مدیران سطوح بالاتر؛ حضور مدیران دارای تجربه بحران در دوره‌ها؛ ایجاد انگیزه برای شرکت کنندگان در دوره؛ معرفی کتب و منابع در هر موضوع؛ ارائه CD مباحث ارائه شده؛ انعکاس خبری دوره‌ها؛ اختصاص هر مبحث به یک دوره هر کدام یک مورد.

### بحث

بررسی حوادث مدیریت شده توسط شرکت کنندگان نشان می‌دهد حوادث جاده‌ای، زلزله، سیل و آب گرفتگی، آتش سوزی، بارش برف سنگین، یخبندان و کولاک به ترتیب بیشترین موارد را به خود اختصاص داده‌اند که این امر ضرورت توجه بیشتر مسئولان را به این موارد در برنامه‌ریزی دوره‌های آتی نشان می‌دهد.

بررسی نظر شرکت کنندگان دوره در خصوص علم مدیریت بحران نشان داد مدیران شرکت کننده در دوره نظر مثبتی درباره علم مدیریت بحران دارند و آن را یک علم کاربردی می‌دانند که تأثیر قابل توجهی در تصمیم‌گیری در بحران‌ها دارد. البته بیش از نیمی از افراد معتقد بودند که اصول مدیریت بحران کاملاً در کشور ما قابل اجرا نیست و باید در آن تغییراتی اعمال شود.

همچنین مدیران شرکت کننده در دوره نظر مثبتی درباره برگزاری دوره آموزشی مدیریت بحران داشتند و اکثر آنان مایل به شرکت در دوره‌های بعدی به صورت برنامه‌ریزی شده و در فواصل منظم و به شیوه تئوری و کارگاهی بودند و معتقد بودند که شرکت در این کارگاه‌ها بر بهبود تصمیم‌گیری آنها در بحران‌ها تأثیر دارد.

براساس بررسی نظر پاسخ دهندگان در زمینه مفید بودن مباحث ارائه شده بیش از نیمی از افراد مباحث را کاملاً مفید برشمرده‌اند. مبحث شریانه‌های حیاتی، مبحث کلیات مدیریت بحران و مبحث ارزیابی سانحه به ترتیب بالاترین امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند و مباحث دیگر با اختلاف جزئی در رتبه‌های بعدی قرار داشتند.

در بررسی تأثیر ویژگی‌های شرکت کنندگان بر "نگرش آنان به مباحث مدیریت بحران" و "رضایت از دوره‌ها" می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

بین سن و میزان علاقه پاسخ‌دهندگان به فراگیری علم مدیریت بحران، نظر آنها درباره تأثیر برگزاری دوره بر بهبود تصمیم‌گیری آنان در هنگام بحران، نظر آنان در مورد شرکت در دوره تکمیلی، نظر آنها در مورد برگزاری دوره به صورت تئوری یا عملی، رابطه وجود دارد. همچنین بین سن و رضایت از مفید بودن مباحث "کلیات مدیریت"، "شناخت و هشدار اولیه در حوادث"، "ارزیابی سانحه"، "مستندسازی"، "مدیریت رسانه"، "جستجو و نجات"، "امدادرسانی و توجیه سناریو"، "شریان‌های حیاتی" رابطه معنادار مشاهده شد. بنابراین با توجه به اینکه به نظر می‌رسد این عوامل در دوره‌های آموزشی مدیریت بحران تحت تأثیر سن فراگیران هستند، توصیه می‌گردد در مطالعات پیگیر، جهت این رابطه شناسایی شود و نیز در برنامه‌ریزی‌های آموزشی این رابطه مورد توجه قرار گیرد. بین سن شرکت کنندگان در دوره و سایر موارد بررسی شده در این مطالعه، رابطه معناداری دیده نشده است.

بین میزان تحصیلات این افراد و نظر آنان در خصوص تأثیر علم مدیریت بحران بر تصمیم‌گیری در هنگام بحران‌ها رابطه معنی‌دار دیده شد. علاوه بر این بین میزان تحصیلات و رضایت از مفید بودن مباحث فقط بین میزان تحصیلات و "مباحث کلیات مدیریت بحران" و "مبحث جستجو و نجات" نیز

رابطه معنی‌دار مشاهده شد. بین میزان تحصیلات شرکت‌کنندگان در دوره و سایر موارد بررسی شده، رابطه‌ای نشان داده نشد. از آنجا که اغلب مباحث و سرفصل‌های دوره‌های مدیریت بحران بین رشته‌های هستند و شامل تخصص‌های مختلف است، احتمالاً بدون مطرح بودن رشته تحصیلی و میزان تحصیلات اغلب مدیران و اعضای ستاد حوادث غیرمترقبه با سطوح تحصیلی متفاوت، به یک اندازه نسبت به آن رضایت داشته و احتمالاً احساس نیاز می‌کنند.

در ادامه بررسی تأثیر ویژگی‌ها، همانطور که انتظار می‌رود، بین سابقه خدمت و نظر پاسخ‌دهندگان در خصوص تأثیر تجربه و تحصیلات در حل مشکلات هنگام بحران‌ها، تأثیر علم مدیریت بحران بر تصمیم‌گیری در هنگام بحران‌ها و علاقه آنان به فراگیری علم مدیریت بحران رابطه معنی‌دار دیده شد. همچنین نتایج نشان می‌دهد بین سابقه خدمت و نظر شرکت‌کنندگان در مورد برگزاری کلاس‌ها به صورت تئوری یا کارگاهی رابطه وجود دارد. هرچند جهت این رابطه مشخص نشده است با این حال، این نتیجه بر اهمیت برنامه‌ریزی متفاوت در زمینه مد نظر قرار دادن سابقه کاری و گنجاندن متناسب مباحث تئوری و عملی تأکید دارد. در زمینه تأثیر سابقه خدمت بر رضایت از مفید بودن مباحث نیز، فقط بین سابقه خدمت و نظر شرکت‌کنندگان در دوره درباره مفید بودن مبحث "شناخت و هشدار اولیه حوادث" ارتباط وجود دارد. قابل ذکر است که در بررسی عامل سابقه مدیریت،

بین سابقه مدیریت و هیچیک از موارد بررسی شده در این مطالعه، رابطه معناداری دیده نشده است.

بر اساس نظرات و پیشنهادات شرکت‌کنندگان برای اصلاح یا تکمیل دوره‌های بعدی مباحثی به عنوان سرفصل‌ها و موضوعات آموزشی مورد نیاز مطرح شدند که عبارتند از: مدیریت و فرماندهی یکپارچه بحران، ارائه آموزش‌های مدیریت بحران مبتنی بر کلیه حوادث شایع کشور و نه فقط زلزله، پدافند غیر عامل؛ تبیین جایگاه دستگاه‌های مرتبط با

حوزه مدیریت بحران؛ مباحث مربوط به حوادث شیمیایی، میکروبی و هسته‌ای؛ شناخت مبانی مدیریت بحران؛ آموزش استانداردها و آیین‌نامه‌های ملی و بین‌المللی در خصوص ساختار مدیریت بحران؛ امکان سنجی؛ پیشگیری از بلایا و سوانح طبیعی؛ روش‌های مقابله با اغتشاشات و بحران‌های سیاسی. همچنین شرکت‌کنندگان در دوره خواستار استمرار برگزاری دوره‌ها؛ فشرده نبودن دوره‌ها؛ تمرین آموزش‌های ارائه شده و اجرای مانور؛ ارائه کارگاه‌ها به صورت عملیاتی تر و در شرایط واقعی تر بحران؛ ارائه مباحث آموزشی مطرح شده در قالب آموزش‌های رسمی و همگانی و ارائه مستندات تصویری از حوادث بودند.

### تقدیر و تشکر

نویسندگان این مقاله بر خود لازم می‌دانند که از زحمات آقایان مهدی ذاکری و حسین شریف‌آرا که در مرحله اجرایی طرح پشتیبانی و حمایت مؤثری داشتند، تشکر و قدردانی نمایند.

### فهرست منابع:

1. Jahangiri, K. Basics and principles of disaster management in the health sector. Papers presented in the first comprehensive international conference on crisis management of natural unexpected disasters. National data bases of Science. 1384: 65. [In Persian]
2. Jahangiri, K. The fundamentals of crisis management. Tehran: Institute of Applied Science and Higher Education of red Crescent. 1388:32. [In Persian]
3. Toosi M. Crisis management and immunization of Industries and Mines (emergency preparedness and response). Tehran: Center for Training and Industrial

- Research of Iran .1384:12.[ In Persian]
4. Atrchian M. Principles of crisis management disaster. Tehran: Organization for defense of non-factor, 1386:34.[ In Persian]
  5. Hosseini M. The role of education in crisis management. Comprehensive collection of lectures, workshops and scientific Roundtable: The third international congress on Health and crisis management disaster. Tehran: Institute of Applied Science and Higher Education of red Crescent. 1385:34.[ In Persian]
  6. Alamdari Sh. preparation principles for community organizations and communities to deal with emergencies. Tehran: Aria Noandish .1384:87-93.[In Persian]