

ضرورت و اهمیت نقش هلال احمر در حوادث و بلایای طبیعی در مدیریت بحران

حسین صمدی میارکلایی^۱، حمزه صمدی میارکلایی^۲،

عباس بابایی^۳

۱- نویسنده مسئول، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت

دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان

E-mail: hossein_samadi_m@yahoo.com

۲- مدرس دانشگاه پیام نور، باشگاه پژوهشگران جوان

۳- معاون مرکز پشتیبانی عملیات سازمان امداد و نجات

تاریخ دریافت: ۹۱/۴/۱۷ تاریخ پذیرش: ۹۱/۹/۹

چکیده

مقدمه

بحران حادثه‌ای است که به طور طبیعی یا به وسیله بشر به طور ناگهانی به وجود می‌آید و برای برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری، اساسی و فوق‌العاده می‌باشد. بحران یک مفهوم چند بعدی است و با تغییرات عمده در محیط فیزیکی و اجتماعی و پیامدهای انسانی غم‌انگیز شناخته می‌شود. نتایج مطالعات گذشته مؤید این مطلب است که مدیریت بحران مستلزم تدوین

روش و یا چارچوب کلی است و با طراحی برنامه‌ریزی درست و مناسب و آمادگی‌های قبلی می‌توان تا اندازه بسیار زیادی از خسارت و مدت زمان بحران‌های بزرگ کاست. بدون تردید سازمان‌های بزرگی چون هلال احمر با افزایش میزان آمادگی در رویارویی با بحران‌ها، در برخورد با آن، آسیب‌های ناشی از بحران را به حداقل می‌رسانند. هدف از تدوین مقاله حاضر بررسی ظرفیت‌ها، توان، نقش و آمادگی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران در برابر حوادث و بلایای طبیعی و سوانح می‌باشد، که در این مجال با تعاریفی از مدیریت بحران آغاز و در ادامه عواملی چون ظرفیت‌ها، توان و نقش جمعیت هلال احمر در مراحل مدیریت بحران مورد مذاقه قرار گرفته و در پایان نیز به جمع‌بندی و ارائه پیشنهادات پرداخته شده است.

کلمات کلیدی: مدیریت بحران، جمعیت هلال احمر، بحران، بلایای طبیعی

مقدمه

دلار بوده است که به ترتیب ۳۳، ۲۹ و ۲۸ درصد مربوط به سیلاب، طوفان و زلزله بوده است [۶]. حوادث غیرمترقبه و بلایا اغلب وقایعی غیر قابل کنترل هستند و همواره در نقاط مختلف جهان از جمله ایران به وقوع می‌پیوندند. از این رو هلال‌احمر شهرها و مراکز به عنوان مهم‌ترین مراکز بهداشتی و درمانی و اورژانسی کشور در کمک به مصدومین و مجروحان احتمالی بحران‌ها، لازم است برنامه‌های مناسب و منسجم مقابله با بحران در تمام ابعاد را داشته باشند. اهمیت نقش هلال‌احمر را به خوبی می‌توان در حوادثی چون زلزله سال اخیر در آذربایجان و همچنین سیل رخ داده در مازندران که باعث خسارات مالی و جانی فراوانی شد ملاحظه کرد، با حضور به موقع هلال‌احمر در مدیریت این بحران‌ها تا حدود زیادی از عمیق‌تر شدن این بلایا کاسته شد. مدیران موسسات خدماتی، بهداشتی و درمانی همچون هلال‌احمر بایستی ضمن شناخت مخاطرات و به‌بالا بردن توان و استانداردها و کاهش مخاطرات ناشی از حوادث غیر مترقبه بپردازند. هلال‌احمر رسالت بازگرداندن حیات و سلامتی مصدومین را بر عهده دارد و در فرهنگ عمومی، توقع و انتظار گسترده آن است که طراحی سازمان به گونه‌ای باشد که توانای مقابله با هر بحرانی داشته باشد.

بحران

ریشه واژه Crisis از کلمه یونانی Krinein به معنی نقطه عطف بخصوص در مورد بیماری است، همچنین به معنی بروز زمان خطر در مورد مسایل سیاسی-اقتصادی است. در عین حال، بحران به عنوان نقطه حساس تلقی می‌شود، که در نهایت ممکن است ناشی از یک تحول مناسب یا نامناسب باشد. مانند مرگ و زندگی، تعادل یا ناپایداری [۷]. بحران از ریشه یونانی در معنای جورکردن، قضاوت،

جامعه بشری در طول تاریخ همواره با انواع بلایای طبیعی غیرمنتظره دست به گریبان بوده است به طوری که هر سال ۲۰۰ میلیون انسان درگیر این حوادث غیرمترقبه می‌شوند و صدها هزار نفر در اثر آن از بین می‌روند. این‌گونه حوادث با درنوردیدن محیط‌های سیاسی، اقتصادی و حرفه‌ای منجر به ایجاد بحران‌های اساسی در بخش‌های مختلف کشور می‌شوند [۱]. بحران وضعیتی است که یک تغییر ناگهانی در یک یا چند بخش از عوامل متغیر یک سیستم ایجاد می‌کند [۲]. مدیریت یک بحران عمده به منظور کاهش و حداقل نمودن پیامدهای بحران، نیازمند پیشگیری، برنامه‌ریزی، آزمون، ارزیابی و نگهداری است [۳]. آمادگی برای رویارویی با یک بحران، مستلزم فراهم آوردن تمامی امکاناتی است که منجر به کاهش احتمالات در امر تصمیم‌گیری شود و اینکه خیلی سریع بتوان برای پاسخگویی، یک هدف اصلی را در سرلوحه اهداف قرار داد. یکی از مواد سد راه آمادگی، عدم آموزش و ارائه اطلاعات به مردم است. عدم ارزیابی امکانات مالی، اجتماعی، فرهنگی و آموزشی نیز باعث جلوگیری از برنامه‌ریزی در امر آمادگی می‌گردد [۴]. ایران کشوری بلاخیز است، تاریخ نشان می‌دهد که هر چند وقت یک بار بخشی از کشور به خاطر بلایای طبیعی دچار خسارت شده است. با توجه به جغرافیای کشور و آسیب‌پذیری آن در مقابل بلایای طبیعی به خصوص زمین‌لرزه، تأثیرات مخرب این بحران‌های طبیعی در نقاط مختلف کشور، دور از تصور نیست [۵]. از سال ۱۹۸۸ تا ۱۹۹۷ حدود ۳۹۰۰۰۰ در اثر بلایای طبیعی در جهان کشته شدند که ۵۸ درصد بر اثر سیلاب، ۲۶ درصد بر اثر زلزله، ۱۶ درصد بر اثر طوفان و بلایای دیگر بوده است. خسارات کل در این ۱۰ سال حدود ۷۰۰ میلیارد

حساس و مشاجره گرفته شده است. بحران، حالت و فرایندی است که با آن تعادل ناپدید می‌شود و از انتقالی نسبتاً اجتناب‌ناپذیر به سوی شرایط و اوضاع دیگر خبر می‌دهد [۸]. از دید سازمان بهداشت جهانی (WTO) بحران درهم ریختگی شدید زیست محیطی، روانی و اجتماعی است که فراتر از ظرفیت انطباقی جامعه است [۹]. مسئله جالبی که در ارتباط با وقوع بحران‌ها در شرایط گوناگون و چگونگی برخورد با آن‌ها توسط افراد وجود دارد این است که تمامی بحران‌ها به طور چشم‌گیری با یکدیگر مشابه هستند [۱۰]. بحران، شرایطی است که در اثر حوادث، رخدادها و عملکردهای طبیعی و انسانی (جز موارد موضوعه در حوزه‌های امنیتی و اجتماعی) به طور ناگهانی یا غیر قابل کنترل به وجود می‌آید و موجب ایجاد مشقت و سختی به یک مجموعه یا جامعه انسانی می‌گردد و برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری، فوری و فوق‌العاده دارد [۱۱]. بحران حادثه‌ای است که به طور طبیعی و یا به وسیله بشر، به طور ناگهانی و یا به صورت فزاینده به وجود آید که برای بر طرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری، اساسی و فوق‌العاده باشد [۱۲]. ارائه تعریف مشخص و قابل اجماع از «بحران» غیرممکن است. از اوایل قرن بیست میلادی از منظره‌های گوناگون تحقیقاتی، مطالعات بسیاری در ارتباط با بحران انجام پذیرفته است؛ اما چنین تلاش‌هایی نه تنها موجب پیشنهاد تعریفی شفاف از این مفهوم نشده، بلکه دلالت‌های آن را بس پیچیده‌تر کرده است [۱۳]. بحران یک حادثه، واقعه یا جریانی است که سیستم را از کارکرد منظم خودش باز می‌دارد یعنی حرکت منظم سازمان، مجموعه، شهر یا امثال آن را از کار می‌اندازد و یا باعث تأخیر در روند اجرای فعالیت‌ها، مأموریت‌ها، و اهداف سیستم می‌شود [۱۴ و ۱۵]. بحران بنا به

اعتبار مفهوم کلمه به «مرحله پیچیده‌ای که یک کار، یک رویداد از آن عبور می‌کند»، «وضعیتی که خارج‌شدن از آن مشکل است»، «خطر آنی و رخدادهایی که در جهت رفتن به سوی خرابی ناگهان پیش می‌آید» گفته می‌شود. بحران به معنی «ناراحتی پیدا شده در جهت بهبود و یا از بین رفتن در موقع یک تغییر و پیشرفت مهمی بوجود آید»، نیز اطلاق می‌شود [۱۶]. در بحران‌های طبیعی، اغلب سازمان‌ها با بهره‌مندی از پتانسیل‌های موجود به ویژه نیروهای انسانی توانمند می‌توانند از طریق تبدیل تهدیدها به فرصت، حرکت‌های شتاب‌دار مثبتی برای سازمان فراهم نموده و نتایج مطلوبی از آنها به دست آورند [۱۷]. زلزله، سیل، طوفان سهمگین، جنگ و... مفاهیمی هستند که کلمه‌ی بحران برای آن به کار گرفته می‌شود ولی در ذهن مردم برخی از عوامل و مایحتاج روزانه کمتر ممکن است با عنوان بحران قلمداد شود [۱۸]. حوادث و سوانح طبیعی بالقوه، بحران محسوب نمی‌شوند، بلکه چنانچه خوب مدیریت و مهار نشوند، می‌توانند منشأ پیدایش بحران‌های متعددی شوند. اصولاً بحران به شرایط و رویدادهایی گفته می‌شود که یا به دست انسان پدید آمده‌اند و یا به نحوی از انحاء انسان در پدید آمدن آنها نقش داشته است. از مشخصات مهم بسیاری از بحران‌ها اینست که پیش‌بینی آنها اغلب مشکل است، ناگهانی به وجود می‌آیند و شرایط و روال عادی و آرام را به هم ریخته و مدیریت را دچار مشکل می‌سازند. در واقع بحران یعنی خروج از تعادل که اگر به آن توجهی نشود منجر به خروج از عدالت می‌شود [۱۹]. با توجه به مفاهیم و بحث‌های نظری که در قسمت فوق ذکر شده، مشاهده می‌شود که ارائه تعریف برای پدیده‌ای واحد با عنوان بحران دشوار است. زیرا دیدگاه‌ها و برداشت‌های ذهنی و هم سطوح تجزیه و تحلیل متفاوت‌اند. نکته‌ی

۶- بحران‌های اداری: به اعتقاد ما منشأ پیدایش اکثر بحران‌ها ناشی از ضعف مدیریت در پیش‌بینی و پیش‌گیری صحیح مشکلات و معضلات می‌باشد. ضمن اینکه وقتی بحرانی اتفاق افتاد بایستی به صورت علمی و مدبرانه مهار شده و تبعات و ضایعات آن را به حداقل رساند. بنابراین هر بحرانی با هر ماهیتی قبل از هر چیز یک بحران اداری محسوب می‌شود. البته در سازمان و مدیریت نیز یک‌سری بحران خاص وجود دارند که می‌توان به اعتصابات سراسری، کم‌کاری شدید، نارضایتی ارباب رجوع و توقف پروژه‌های ملی اشاره نمود [۱۹].

مدیریت بحران

مفهوم مدیریت بحران را می‌توان چنین دانست: "هدایت، هماهنگ‌سازی و به کارگیری کلیه منابع سازمانی و مدیریتی برای هدفی مشترک که ممانعت از توسعه زیان و خسارت در طی بحران است" [۲۰]. امروزه مدیریت بحران یک بخش اساسی از مدیریت استراتژیک است. قبل از تعقیب هرگونه اهداف بلند، مدیریت بحران برای تضمین ثبات و موفقیت مستمر یک سازمان ضروری است. اساساً سازمان‌هایی که در معرض بحران قرار دارند به آمادگی بیشتری در برابر آن نیاز دارند. مدیریت بحران مؤثر نیازمند یک رویکرد منظم و نظام‌مند است که مبتنی بر هوشیاری، حساسیت مدیریتی و یک درک خوب از اهمیت برنامه‌ریزی دقیق و آمادگی سازمانی است [۲۱]. تپه‌تار، مدیریت بحران را به عمل یا هنر و یا شیوه‌ای اطلاق می‌کند که یک سازمان را در حالت اضطراری و بحرانی به طرف آرامش هدایت می‌کند. متأسفانه در بسیاری از موارد شیوه‌ها و رویکردهای مبارزه با بحران بیشتر رفلکسی، اتفاقی، واکنش‌گرا و ناپایدار است. درحالی که قاعدتاً این نوع از مدیریت بایستی به نحوی اجرا شود که کلیه تدابیر لازم جهت

آموزنده آن است که محدود کردن بحران به قالب‌هایی تنگ و متشکل از تعدادی مؤلفه‌ی محدود مانع از ایجاد چارچوب ذهنی مناسب برای انتخاب تدابیر عملیاتی می‌شود. برای کسب آمادگی به منظور مقابله با بحران‌ها نیاز به تعریف مشخص از بحران داریم.

بحران‌ها را می‌توان به چند دسته تقسیم و تعریف کرد که عبارتند از:

۱- بحران‌های ناشی از حوادث و سوانح طبیعی: فجایع طبیعی مثل زمین‌لرزه، سیل، گردباد، آتشفشان و غیره که اغلب اجتناب‌ناپذیر هستند، و چنانچه مدیران و کارگزاران جامعه با آنها برخورد مناسبی نداشته باشند منجر به بروز بحران‌های بسیار وخیمی خواهند شد. برای مثال می‌توان به زلزله بم اشاره نمود که متأسفانه منشأ بحران‌های بسیار تأسف انگیزی در این شهر تاریخی شد.

۲- بحران‌های اجتماعی و فرهنگی، مثل مهاجرت بی‌رویه، آشوب‌های اجتماعی، خشونت در محیط کار، اعتیاد و فسادهای اجتماعی.

۳- بحران‌های اقتصادی، مثل نوسانات شدید مالی، کاهش ارزش پول و سهام در بورس، اختلاس و ورشکستگی.

۴- بحران‌های امنیتی، مثل خرابکاری، بمب‌گذاری، آدم‌ربایی، گروگان‌گیری، آلوده‌سازی مواد غذایی، جنگ، قاچاق مواد مخدر، سرقت اسناد و مدارک علمی، جاسوسی و تروریسم.

۵- بحران‌های زیست محیطی، مثل آلودگی هوا، انفجارهای هسته‌ای، از بین رفتن منابع طبیعی با ارزش مثل جنگل‌ها، تالاب‌ها، ساخت و ساز در حاشیه کوه‌ها، از بین بردن دریاچه‌ها، رودخانه‌ها و آلوده‌سازی منابع حیاتی و غیره.

اجتناب از بحران از قبل اتخاذ شده باشد. بنابراین مدیریت بحران بایستی دارای طرح‌ها و روش‌های پیش‌گیرانه باشد تا بسیاری از بحران‌ها به این وسیله کاهش پیدا کرده و زمینه بروز پیدا نکنند. برخلاف بسیاری از سوانح طبیعی، مثل زلزله که قابل پیش‌بینی کردن نیستند، بحران‌هایی که به دست انسان پدید می‌آیند عموماً اجتناب‌پذیر بوده و اصولاً نباید اتفاق بیفتند. به همین دلیل مردم سازمان‌هایی را که مسئول بروز آنها هستند شدیداً مورد انتقاد قرار می‌دهند زیرا که مسئولین ملزم هستند که با درایت و اجرای یک مدیریت اضطراری صحیح آنها را شناسایی، پیشگیری و مهار نمایند [۱۹].

مدیریت جامع بحران

فرایند برنامه‌ریزی، عملکرد و اقدامات اجرایی است که توسط دستگاه‌های دولتی، غیردولتی و عمومی پیرامون شناخت و کاهش سطح مخاطرات (مدیریت خطرپذیری) و مدیریت عملیات مقابله و بازسازی و بازتوانی منطقه آسیب‌دیده (مدیریت بحران) صورت می‌پذیرد. در این فرایند با مشاهده پیش‌شانگرها و تجزیه و تحلیل آنها و منابع اطلاعاتی در دسترس تلاش می‌شود به صورت یکپارچه، جامع و هماهنگ با استفاده از ابزارهای موجود از بحران‌ها پیشگیری نموده یا در صورت بروز آنها با آمادگی لازم در جهت کاهش خسارت جانی و مالی به مقابله سریع پرداخته تا شرایط به وضعیت عادی بازگردد.

فرایند مدیریت بحران

در مدیریت بحران سه اصل باید مد نظر قرار گیرد:
۱. پیشگیری و آمادگی؛ ۲. مقابله؛ ۳. بازسازی.

۱- پیشگیری و آمادگی

پیشگیری مجموعه اقداماتی است که با هدف جلوگیری از وقوع حوادث و یا کاهش آثار زیانبار آن، سطح خطرپذیری جامعه را ارزیابی نموده و با

مطالعات و اقدامات لازم سطح آن را تا حد قابل قبول کاهش می‌دهد [۲۲] و آمادگی مجموعه اقداماتی است که توانایی جامعه را در انجام مراحل مختلف مدیریت بحران افزایش می‌دهد که شامل جمع‌آوری اطلاعات، برنامه‌ریزی، سازماندهی، ایجاد ساختارهای مدیریتی، آموزش، تأمین منابع و امکانات، تمرین و مانور است.

۲- مقابله

انجام اقدامات و ارائه خدمات اضطراری به دنبال وقوع بحران است که با هدف نجات جان و مال انسان‌ها، تأمین رفاه نسبی برای آنها و جلوگیری از گسترش خسارات انجام می‌شود. عملیات مقابله شامل اطلاع‌رسانی، هشدار، جست‌وجو، نجات و امداد، بهداشت، درمان، تأمین امنیت، ترابری، ارتباطات، فوریت‌های پزشکی، تدفین، دفع پسماندها، مهار آتش، کنترل مواد خطرناک، سوخت‌رسانی، برقراری شریان‌های حیاتی و سایر خدمات اضطراری ذی‌ربط است.

۳- بازسازی و بازتوانی

شامل کلیه اقدامات لازم و ضروری پس از وقوع بحران است که برای بازگرداندن وضعیت عادی به مناطق آسیب‌دیده با در نظر گرفتن ویژگی‌های توسعه پایدار، ضوابط ایمنی، مشارکت‌های مردمی و مسائل فرهنگی، تاریخی، اجتماعی منطقه آسیب‌دیده انجام می‌گیرد. بازتوانی نیز شامل مجموعه اقداماتی است که جهت بازگرداندن شرایط جسمی، روحی و روانی و اجتماعی آسیب‌دیدگان به حالت طبیعی به انجام می‌رسد [۱۱].

سوانح و انواع آن

یکی از موضوعاتی که بیشتر شهرهای جهان با آن دست به گریباندن موضوع سوانح طبیعی است. سانحه، رویداد یا واقعه‌ای ناگهانی است که با آسیب‌های انسانی و مادی گسترده و یا زمینه بروز این گونه آسیب‌ها همراه بوده و نیازمند انجام اقدامات فوری است. سوانح اغلب ناگهانی می‌باشند و در صورت تدریجی بودن نیز به بشر فرصت کافی نمی‌دهند و ضایعات، خسارات و تخریب‌های شدید محیطی را به دنبال می‌آورند. به طور طبیعی، اولین اقدام انسان در برخورد با بحران و سوانح عبارت است از نجات و کاهش اثرات واقعه که با وجود زمان بسیار کم نیاز به واکنش سریع دارد [۱]. واکنش سریع که بخش بسیار مهم مدیریت بحران را تشکیل می‌دهد شامل شناسایی، ارزشیابی، تصمیم‌گیری و اقدامات اضطراری موقت می‌شود که تمام مراحل این واکنش در زمان بسیار کوتاه حتی گاهی در چند ساعت صورت می‌گیرد. بنابراین آمادگی و شناخت بحران یکی از وظایف مدیریت است اما از آن مهم‌تر، پیش‌بینی بحران می‌باشد، چرا که بدون پیش‌بینی و قدرت نگاه به آینده آن، این بحران خواهد بود که چون طوفانی ما را به هر سو که خواهد می‌کشاند. با توجه با قرار گرفتن کشور ایران در منطقه زلزله‌خیز دنیا و عدم امکان پیش‌بینی زمان وقوع زمین‌لرزه، لزوم ارائه طرح جامع مدیریت بحران برای کاهش خطرات ناشی از بروز آن امری بسیار مهم می‌باشد [۲۳]. سانحه را از لحاظ نوع می‌توان به سه دسته عمده تقسیم نمود: ۱. سوانح طبیعی (زلزله، سیل، آتشفشان، طوفان، گردباد، بهمین، زمین‌لغزش و...)، ۲. سوانح تکنولوژیک یا انسان‌ساخت (آتش‌سوزی و انفجار به عنوان رایج‌ترین سوانح انسان‌ساخت)، ۳. سوانح جنگی و تروریستی.

از آنجایی که بیشتر بحران‌ها سوانح طبیعی به صورت خفته و خاموش در عین حال بالقوه برای آفرینش آسیب هستند آمادگی برای مواجه شدن و مقابله با آن امری بدیهی است.

نقش و وظایف هلال احمر در مدیریت بحران‌ها

طی دو دهه اخیر میلیون‌ها نفر در اثر حوادث غیرمترقبه جان باخته و خسارات زیادی به جامعه انسانی وارد شده که توسعه اجتماعی و اقتصادی جوامع انسانی را با مانع روبه‌رو کرده است. با توجه به آثار بحران بر جامعه، طبق حوادث غیرمترقبه، 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 [۷]. سازمان جهانی هلال احمر و صلیب سرخ را می‌توان یک سازمان بین‌المللی دانست که وظیفه کمک‌رسانی به افراد آسیب‌دیده از حوادث طبیعی و ساخته دست بشر را در سطح جهان برعهده دارد. جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان عضو این سازمان در عرصه‌های داخلی و بین‌المللی فعالیت‌های چشمگیری در جهت یاری‌رساندن 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 زیرساخت‌های اساسی برای کارآمدی عملکرد شهرها در مواقع بحران، ۲. آماده‌سازی خدمات برای توسعه منابع انسانی، افزایش بهره‌وری و استانداردهای زندگی در زمان بحران و بعد از آن، ۳. استانداردسازی امنیت و سلامتی مردم، ۴. آماده‌کردن 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 هلال‌احمر را در راستای انجام امور در مدیریت بحران بر می‌شماریم.

قبل از بحران

الف) آموزش کارکنان

امروزه منابع انسانی در سازمان‌ها اهمیت و نقش غیرقابل انکار و پراهمیتی را دارا هستند و برای رسیدن به اهداف باید به نیروی انسانی قوی، با تجربه و متخصص تکیه کرد. آموزش کارکنان یکی از مهمترین و آسان‌ترین ابزار جهت دستیابی به بالندگی و توسعه کارکنان و سازمان است، که در رسیدن به این اهداف اهمیت فراوانی را داراست. در هلال‌احمر به دلیل ماهیت و اهمیت کار در محیط بحرانی و اورژانسی، نیروی کار آموزش دیده ارزشی به قیمت جان‌های آسیب‌دیدگان در بحران‌ها و سوانح دارد. از مراحل و برنامه‌های ارتقای توانایی مدیران، کارکنان و مأموران سازمان می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد: ۱. بازبودن درهای علم و دانش به سوی کارکنان، ۲. نیازسنجی توانایی کارکنان، به معنی پوشاندن مراتبی معایب و ایرادات پراهمیت مورد نیاز در شرایط بحران، ۳. ایجاد و طراحی مدل‌های آموزشی، ۴. ارزیابی و بازخورد سطح توانایی و مهارت‌ها، ۵. استاندارد سازی در آموزش‌ها، ۶. داشتن اهداف مشخص و مورد نیاز در آموزش‌های سازمانی کارکنان. ۷. برگزاری دوره‌های مناسب و اثربخش ضمن خدمت برای مدیران و نیروی انسانی جمعیت.

ب) تکثیر جزوه‌های آموزشی بین افراد برای افزایش آگاهی عامه مردم

یکی دیگر از راهکارهای کاهش آسیب‌دیدگی در سوانح و بحران، تکثیر جزوه‌های آموزشی بین افراد برای افزایش آگاهی مردم در مواجهه با بحران است. در مدیریت بحران اهمیت نقش مردم غیرقابل کتمان

است و وجود افراد آگاه، از حادثه و بیشتر شدن دامنه خسارات می‌کاهد و با امید و تسلط بیشتری می‌توان بحران و شرایط را مدیریت و پاسخگو بود. [۲۴] **ثقفی‌نیا و همکاران (۱۳۸۸)** دریافتند که با ارائه جزوات آموزشی و تکثیر آن بین مردم در زمان وقوع بلایا، آگاهی مردم نیز به خوبی افزایش یافته است. این برنامه را می‌توان به وسیله برگزاری دوره‌های آموزشی، تهیه بروشورها، کتاب‌ها، صدا و سیما و آشنایی لازم در برخورد بلایایی طبیعی همچون: سیل و زلزله و... فراهم کرد.

۳- ظرفیت‌سازی فعالیت‌های داوطلبانه

جمعیت هلال‌احمر جمهوری اسلامی ایران، در راستای اصول نهضت بین‌المللی صلیب‌سرخ جهانی، ظرفیت‌سازی فعالیت‌های داوطلبانه در جامعه و به ویژه در جوانان را از جمله مهمترین محورهای مأموریتی خود قرار داده است. این سازمان در حال حاضر دارای هزاران داوطلب از زیرگروه‌های مختلف مردمی از جمله داوطلبان دانش‌آموزی در سراسر کشور است [۲۵]. از جمله نیروهای فعال در عرصه برنامه‌های آموزشی هلال‌احمر دانش‌آموزان مدارس هستند و می‌توان با توجه و تمرکز بر آموزش این دانش‌آموزان که در بیشتر مکان‌ها هستند و جمعیت زیادی را تشکیل می‌دهند به اهداف سازمانی رسید که همان کاهش مرگ و میر و آسیب‌دیدگی مصدومین در بلایا و وجود نیروی آموزش‌دیده و کارآمد است. یکی از موارد مورد توجه و پر اهمیت برای مدیران جمعیت هلال‌احمر باید جذب، نگهداری و پرورش این نیروهای فعال و با انگیزه باشد. بدون تردید وقتی که سازمان بتواند به خوبی نیروی انسانی را به کار گیرد و آنها را به رشد و بلوغ برساند در واقع هسته مرکزی خود را به

سازمان‌ها به شکل محسوسی از پایین‌ترین سطح تعهد برخوردارند.

ج) برنامه‌ریزی، سیستم‌ها و راهنماها

در این مرحله، برنامه‌ریزی، واگذاری نقش‌ها و مسئولیت‌ها می‌شود و مالکیت فرایند را تعیین می‌کند. مطالعات متعددی به شکلی نامیدانه مشخص کردند که درصد کمی از سازمان‌ها (حدود ۵۰ درصد) و یا حتی کمتر از این میزان، برنامه را به منظور عملیاتی و قابل اجرا بودن آن، مورد آزمون قرار می‌دهند. اجرانمودن اثربخش مدیریت بحران و مدیریت موضوعات اساسی نیازمند تعهد از بالا می‌باشد. اگر مدیریت عالی به برنامه‌ریزی متعهد نگردند، برنامه‌ریزی اتفاق نمی‌افتد. سیستم‌ها و راهنماها، آموزش مدیریت بحران، تجهیزات، «اتاق‌های رزم»، منابع و مستندات را در بر می‌گیرند. ادبیات در زمینه مدیریت بحران، تمرکز قوی قابل پیش‌بینی بر فرایند و سیستم‌هایی از قبیل انتخاب تیم بحران و آموزش، گزارش‌دهی و خطوط اختیار، مواد و مصالح آماده، فعال‌سازی سیستم، ارتباطات ذی‌نفعان، سیاهه وظیفه‌ای، منابع لجستیکی و مراکز مدیریت بحران متمرکز، حراست سازمان، و تأکید قوی بسیار مؤکد بر روابط رسانه‌ای دارد. سیستم‌ها و راهنماها بی‌اهمیت نیستند، بلکه بخشی از یک مدیریت بحران اثربخش می‌باشند [۲۶]. در این مرحله مدیران سازمان باید مسئولیت‌ها و نقش‌های افراد را به آنها معرفی کنند، آنها به‌درستی در جای خود قرار گیرند تا بتوانند در زمان بحران کارایی لازم را داشته باشند. سیستم‌ها و راهنماها نیز در مدیریت بحران با انتخاب تیم بحران و آموزش، گزارش‌دهی در صدد آن است تا آمادگی‌های لازم را قبل از بحران به ارمغان آورد تا در هنگام بحران دچار تنش و ناهماهنگی نشوند.

درستی شکل داده و آینده‌ای روشن در پیش خواهد داشت.

ت) مدیریت بر استانداردسازی، نصب و نگهداری خدمات

یکی از وظایف اصلی متولیان مدیریت بحران در سازمان هلال احمر در شهرها، تدوین استانداردها و آیین‌نامه‌های لازم در حوزه آموزش و فرهنگ‌سازی است. ضرورت تدوین استانداردها و پیاده‌سازی آنها در جوامع توسعه‌یافته و در حال توسعه بر کسی پوشیده نیست. در اماکن شهری با وجود استانداردها و آیین‌نامه‌های اجرایی بازهم اشکال زیادی وجود دارد. قراردادن تابلوها و بیلبوردهای آموزشی در معابر و اماکن شلوغ می‌تواند یکی از عوامل تاثیرگذار بر توسعه فرهنگ و نگاه مردم به مقوله بحران و آمادگی و همکاری آنها با مأموران هلال احمر در مواقع بحرانی باشد. در کشورهای پیشرفته برای این قسمت از فعالیت‌ها بودجه سالانه فراوانی منظور می‌شود. تا با آمادگی افراد در مواقع بحرانی اعتماد و مشارکت از طرف شهروندان نیز به خوبی برقرار شود.

ث) آموزش، شبیه‌سازی

این مرحله شامل آشنایی با برنامه‌ها و تمرین‌های در دست اجرا و شبیه‌سازی‌های زندگی است. سازمانهای شهری واکنش‌های اورژانسی را در یک نظم اساسی تکرار می‌کنند، این نظم از یک تمرین آتش‌سوزی ساده در یک مدرسه یا تخلیه یک اداره به خاطر نشت مواد شیمیایی به طور کاملاً شبیه‌سازی شده تا تصادف‌های مهلک و کشنده‌ای که نه تنها منابع شرکت، بلکه تیم‌های پلیس، آتشنشان‌ها و سایر مشاغل اورژانسی را نیز درگیر می‌کند، می‌باشند. اما باینحال، هنگامی که برنامه مدیریت بحران به مرحله آزمون و عمل می‌رسد، بسیاری از شرکت‌ها و

حین بحران

الف) واکنش فوری (اورژانسی)

در بیشتر الگوهای مدیریت بحران، مراحل بحران به سه مرحله قبل، حین و پس از بحران محدود می‌شود، اما باید در نظر داشت ۲۴ ساعت اول بحران ویژگی‌ها و اقتضائات خاص خود را دارد که ضرورت پرداختن به این مقطع زمانی را به صورت مجزا و به عنوان مرحله شروع بحران مطرح می‌سازد [۲۷]. مراحل واکنش فوری باید اطلاع‌رسانی، تشخیص موقعیت و اجرای برنامه از قبیل ارتباطات و مدیریت منابع را دربرگیرد [۲۸]. مرحله واکنش فوری (اورژانسی)، زیرسازی، مستندسازی و آموزش را دربرمی‌گیرد. هیچ بحرانی حاصل حوادث غیرمنتظره نیست مگر اینکه آن حادثه به شکل بدی حل شده باشد. هنگامی که یک سازمان به خوبی در آماده‌سازی و مدیریت بحران به نظم درآمده (شکل گرفته است)، می‌تواند امور غیرمنتظره را به صورت امری عادی حل نماید.

ب) سیستم‌های مدیریت اطلاعات

تصمیم‌گیری عجولانه براساس اطلاعات ناقص، دامنه خسارت را چند برابر افزایش می‌دهد. براساس نیازسنجی انجام شده در زلزله بیرجند، قاین و اردبیل از نیازهای اولیه اعلام شده، نیاز به اطلاعات بود. به طوری که ۶۷ درصد افراد نیاز به اطلاعات را به میزان متوسط تا زیاد اعلام کرده بودند و در بیش از ۵۷ درصد موارد اطلاعات درخواستی، آگاهی از وضعیت سلامت بستگانشان بود. بر این اساس روز بعد از حادثه زلزله بم، ستاد حمایت روانی-اجتماعی در حوادث غیرمترقبه اقدام به جمع‌آوری مشخصات فردی، محل بستری، وضعیت سلامتی و آدرس بستگان مجروح نموده و اطلاعات را در فرمی ثبت و سپس در سایت اینترنتی و یا در

محل‌های تجمع مردم در کرمان نصب کرد. علاوه بر فناوری‌های جدید، علوم نوینی هستند که گسترش دانش در حیطه آنها سبب اثربخشی و بهبود کارایی در مدیریت بحران می‌گردد، مدیریت اطلاعات یکی از این علوم محسوب می‌گردد [۷]. بنابراین هلال‌احمر برای مقابله مؤثر با شرایط بحرانی ناشی از بلایای طبیعی باید دارای یک برنامه مدون مدیریت اطلاعات بلایا و دنبال آن فراهم آوری نظام اطلاع‌رسانی به منظور آگاه‌سازی امدادگران برای مقابله با بحران را تهیه نماید.

پ) برنامه‌ریزی و سازماندهی

یکی از مشکلات اساسی که هلال‌احمر در مواجهه با حوادث غیرمترقبه با آن برخورد می‌کند عدم برنامه‌ریزی و سازماندهی صحیح به منظور مقابله با حوادث و آماده‌سازی و آموزش کارکنان برای کنترل بحران توسط مدیران سازمان می‌باشد. لزوم ارائه طرح مدیریت بحران در سازمان به دلایل ناتوانی بیماران در هنگام پناه و گریز، وجود دستگاه‌های گران‌قیمت و احساس وجود مواد خطرناک و خطرناک، ناهماهنگی کارکنان، وابستگی بیماران بستری به تجهیزات پزشکی حیاتی که به آنها متصل است اهمیت زیادی دارد. نظر می‌رسد که سیستم فعلی، اعم از منابع انسانی، فیزیکی، مالی، مدیریتی، قوانین و مقررات و شیوه اجرایی نمی‌تواند مشکلات و چالش‌های پیش روی آینده را حل و فصل نمایند. بنابراین، مواجهه با بحران‌های ناشی از حوادث مترقبه و غیرمترقبه و گردش به این رخداد تحت‌الشعاع مشکلات قرار خواهند گرفت. در نتیجه توانایی مواجهه صد درصد با بحران‌ها با به کارگیری همه منابع با توجه به وضعیت فعلی وجود ندارد. بنابراین لزوم ایجاد یک سیستم پاسخگو و آگاه با چالش‌های فعلی با عزم راسخ در جهت رفع مشکلات که زمینه‌ساز یک مدیریت بحران موفق

خواهد بود، ضرورت خواهد داشت. اصول طراحی برنامه مقابله با حوادث در غالب آیین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی با در نظر گرفتن موقعیت تدوین گردد. برنامه ریزی و تمرکز برنامه ها برای مدیریت بحران به رفع سایر مشکلات فعلی منجر خواهد شد.

ت) عملیات جستجو و نجات

در برخی از حوادث و بحران ها امدادگران نیاز به مدت زمان طولانی برای عملیات امداد و نجات ندارند، زیرا بناها به طور کلی از بین نرفته است، در این گونه موارد عملیات امدادرسانی بدین صورت انجام می گیرد که ابتدا افراد گروه امدادی به گروه های مختلفی تقسیم می شوند و هر کدام از افراد به بررسی نقاط مختلفی از منطقه آسیب دیده می پردازند و میزان خسارات وارده را بررسی و در صورت امکان برای هر خانوار شناسنامه امدادی تکمیل می کنند. منطقه به خوبی بازرسی می شود که بتوان در مورد خسارت ها به جمع بندی کلی رسید و نحوه کمک های دیگر را مشخص کرد. در این میان باید کاملاً مشخص گردد که چه بخش ها، چه منازل و اماکنی با چه درصدی دچار آسیب و خسارت شده، باید توجه گردد تا با مردم به درستی و با مدیریت خوب برخورد شود تا باعث درگیری نشود.

ج) ایجاد اردوگاه ها و آمارگیری در آن

یکی از موارد مهم و فعالیت های هلال احمر در بحران های پیش رو، بررسی و انتخاب محلی برای اسکان مردم می باشد که می بایست به سرعت در پی آن بود. اسکان اضطراری می تواند به صورت ایجاد چادر برای حادثه دیدگان باشد. حادثه دیدگان در موقع ورود به اردوگاه پس از رفتن به چادر بهداشت و واکسیناسیون و دریافت کارت بهداشتی به چادر اسکان و آمار راهنمایی شوند و در این چادر فرم آمارگیری در اختیار آنان قرار گیرد. بعد از گرفتن

اطلاعات مورد نیاز کارت شناسایی برای همه افراد صادر شود و افراد با در دست داشتن کارت شناسایی به چادر انبار مراجعه نمایند. سپس مسئول انبار پس از امضاء و مهرکارت، وسایل مورد نیاز را به افراد تحویل دهد. تعداد آمار را به آشپزخانه جهت تهیه غذا اعلام کنند. آمار را با درج نام، سن، تعداد افراد خانواده، آدرس شهر و منزل در اختیار مرکز ستاد کمک رسانی اردوگاه قرار دهند. آمار بهداشتی ذکر بیماری ها و ناراحتی ها به مرکز ستاد بهداشتی اردوگاه ارسال شود. گروه اسکان تعداد چادرهای واگذار شده و باقی مانده را به مرکز اعلام کند. تا با اطلاعات درست و مدیریتی قوی بتوان بحران و خسارات آن را به خوبی کنترل کرد.

ح) مقابله با بیماری ها

مناطق خسارت دیده در شرایط حساس و بحرانی، به دلیل عدم رعایت عوامل بهداشتی شاهد شیوع بیماری ها و وجود حیوانات موزی می باشد. که بعضی از این بیماری ها شامل ماراسموس، کواشیور کور، اسهال، عفونت های تنفسی، مالاریا، مننژیت و... می باشد. برای مقابله با این بیماری ها می توان به این موارد اشاره کرد: توزیع مواد غذایی کافی و مغذی در بین آسیب دیدگان، فراهم کردن رژیم غذایی مناسب، تشویق به استراحت، عدم استعمال دخانیات، رعایت بهداشت فردی، ایجاد توالت های بهداشتی، جلوگیری از ازدحام جمعیت و تراکم در خوابگاه ها، جداکردن افراد آلوده از سایرین، و نیز سمپاشی مناطق تکثیر پشه ها و آلودگی ها و...

بعد از بحران

الف) ارزیابی، اصلاح

ارزیابی و اصلاح، تجزیه و تحلیل دلایل ریشه ای، ارزیابی مدیریت، بازبینی فرایند، و اجرای تغییرات را در بر می گیرد. حال آن که یادگیری و ارزیابی باید در هر مرحله از مدل عقلایی جایگزین شوند، مرحله

پس از بحران، زمین حاصل‌خیز ویژه‌ای را برای یادگیری صحیح و اصلاح سیستم‌های مؤسسه پیشنهاد می‌کند. پایان هر بحرانی باید آغاز مرحله آمادگی برای بحران بعدی باشد. پِنروس (۲۰۰۰) استدلال می‌کند شرکت‌هایی که از حوادث و بلایا جان سالم به در می‌برند برای چالش‌های آینده آماده‌تر هستند. اگرچه بررسی فینک از ۵۰۰ شرکت برتر مجله فورچون (۱۹۸۶) دریافت که از میان شرکت‌هایی که داشتن بحران را در گذشته گزارش دادند هنوز ۴۲ درصد از آن‌ها هیچ نوع برنامه مدیریت بحران ندارند. پرسش و کسب اطلاع از تیم مدیریت بحران و ارزیابی فوری برنامه بحران بعد از بحران می‌تواند مهمترین بخش از مدیریت بحران باشد، اما متأسفانه این مورد اغلب روی نمی‌دهد. لیزا تایلر (۱۹۹۷) رسوایی حادثه اُکسان والدز را این چنین تشریح می‌کند: «مدیران اجرایی شرکت که اصرار کردند نشت مواد نفتی اُکسان حادثه‌ای اجتناب‌ناپذیر بود، مطمئناً کمتر احتمال دارد که در آینده به منظور جلوگیری از چنین حوادثی اقدام کنند. اگر مدیران اجرایی شرکت پافشاری می‌کردند که حادثه روی نخواهد داد، اگر قوانین اُکسان پیروی می‌شد، آنها دلایل کمی برای آزمایش خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌های شرکت داشتند و به ناحق به عنوان قربانیان این وضعیت، دلایل بیشتری برای اثبات خودشان دارند». موانع یادگیری بعد از بحران به تفصیل توسط ایبوت و همکارانش (۲۰۰۰) مشخص شده است. آن‌ها پیشنهاد کردند که مرحله پس از بحران «فرصتی برای تغییر آن جنبه‌هایی از سازمان که به ایجاد پتانسیل بحران در اولین مرتبه کمک می‌کنند» ارائه می‌دهد [۲۶]. مرحله یادگیری آخرین گام از مراحل فراگرد مدیریت بحران به حساب می‌آید که با وجود اهمیت بسیار بالای آن، اغلب در بحران‌ها مورد غفلت قرار می‌گیرد و به همین علت

مشاهده می‌شود بحران در یک شکل و قالب دیگر پس از مدتی دوباره بروز پیدا می‌کند [۲۷]. گاروین معتقد است که «سازمان یادگیرنده سازمانی است که در فرایند کسب، ایجاد و انتقال دانش و اصلاح و تغییر رفتار خود در واکنش به دانش و بصیرت‌های جدید مهارت دارد». یکی از ویژگی‌های سازمان‌های یادگیرنده این است که سازمان از تجربیات خود، دیگران و از تاریخ می‌آموزد. چیزی که در این مرحله مورد غفلت قرار می‌گیرد، یادگیری است. سازمان‌ها و به طور کل، جامعه باید در رویارویی با بحران‌ها و حوادث طبیعی و غیرمترقبه مانند سیل، زلزله، آتش‌سوزی، آتشفشان و هم‌چنین نشت مواد نفتی، هسته‌ای و رادیوکتیو در گذشته، از تجارب خود و دیگران و اتفاقات گذشته استفاده کنند و به اجتماع یا جامعه یادگیرنده تبدیل شوند، (البته در این مرحله، نقش سازمان مدیریت بحران، آموزش و پرورش، رسانه‌ها، رادیو، تلویزیون، مجلات و نشریات مکتوب و غیر مکتوب، شهرداری‌ها و سایر سازمان‌ها و مؤسسات مسئول در امر آموزش و یاددهی، پررنگ‌تر از سایرین و پررنگ‌تر از هر مرحله دیگری است) تا در صورت وقوع رویدادهای مشابه بتوانند اقدامات و واکنش‌های مقتضی را از خود بروز دهند تا از افزایش خسارات و هزینه‌ها جلوگیری نمود.

ب) مدیریت بر تحقیق و توسعه در سازمان

در واقع توجه در این بخش در کلیه مراحل بحران لازم می‌باشد و بدون توجه به آن نمی‌توان در محیط سراسر آشوب بحران توفیقی کسب کرد. ضرورت و اهمیت پژوهش باعث شده که کشورها و سازمان‌های پیشرفته سهم چشمگیری از درآمد و نیروی کار خود را به فعالیت‌های تحقیق و توسعه اختصاص دهند. کنترل و تمرین صحیح در شرایط عادی خارج از بحران نیز نیازمند تحقیق و توسعه می‌باشد. تحقیق و

رسیدن به اهداف باید به نیروی انسانی قوی، با تجربه و متخصص تکیه کرد. آموزش کارکنان یکی از مهمترین و آسانترین ابزار جهت دستیابی به بالندگی و توسعه کارکنان و سازمان است که در رسیدن به این اهداف اهمیت فراوانی را دارا است، ۲. در مدیریت بحران اهمیت نقش مردم غیر قابل کتمان است و وجود افراد آگاه، از حادثه و بیشتر شدن دامنه خسارات می‌کاهد و با امید و تسلط بیشتری می‌توان بحران و شرایط را مدیریت و پاسخگو بود. لذا آموزش نیروی انسانی و افراد اهمیت فوق‌العاده‌ای در مدیریت بحران‌ها دارد، ۳. از جمله نیروهای فعال در عرصه برنامه‌های آموزشی هلال احمر دانش‌آموزان هستند که می‌توان با توجه و تمرکز بر آموزش آنها که در بیشتر مکان‌ها هستند و جمعیت زیادی را تشکیل می‌دهند به اهداف سازمانی رسید که همان کاهش مرگ و میر و آسیب‌دیدگی مصدومین در بلایا و وجود نیروی آموزش‌دیده و کارآمد است، ۴. در اماکن شهری با وجود استانداردها و آیین‌نامه‌های اجرایی باز هم اشکال زیادی وجود دارد. قراردادن تابلوها و بیلبردهای آموزشی در معابر و اماکن شلوغ می‌تواند یکی از عوامل تأثیرگذار بر توسعه فرهنگ و نگاه مردم به مقوله بحران و آمادگی و همکاری آنها با مأموران هلال احمر در مواقع بحرانی باشد، ۵. ارزیابی و اصلاح، تجزیه و تحلیل دلایل ریشه‌ای، ارزیابی مدیریت، بازبینی فرایند و اجرای تغییرات را در بر می‌گیرد. حال آن که یادگیری و ارزیابی باید در هر مرحله از مدل عقلایی جایگزین شوند، مرحله پس از بحران، زمین حاصل‌خیز ویژه‌ای را برای یادگیری صحیح و اصلاح سیستم‌های مؤسسه پیشنهاد می‌کند. پایان هر بحرانی باید آغاز مرحله آمادگی برای بحران بعدی باشد، ۶. لزوم ایجاد یک سیستم پاسخگو و آگاه با چالش‌های فعلی با عزم

توسعه مانند فرهنگ‌سازی با تمام ارکان مدیریت بحران مرتبط است و لزوم وجود مرکز تحقیق و توسعه کاربردی در این راستا اجتناب ناپذیر است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از تدوین مقاله حاضر بررسی نقش و وظایف جمعیت هلال احمر در مدیریت بحران‌های پیش‌روی می‌باشد، بدین منظور کوشش شد تا پس از ارائه تعاریفی از بحران، اهمیت و نقش هلال احمر در بحران بیان گردد و در این قسمت به جمع‌بندی می‌پردازیم. مدیریت بحران که یک فرایند بسیار پیچیده، طولانی و فنی قلمداد می‌شود، قبل از هر چیز مستلزم نگرش و تفکری دقیق جامع و صحیح به اصل، منشأ و نحوه پیشگیری و مهار بحران‌ها می‌باشد. برای مهار و اداره بحران، رویه‌های مختلفی وجود دارد. در برخی از موارد، سازمان‌ها یا نظام‌های اجتماعی، مراحل اولیه قبل از بحران را نادیده می‌گیرند و در مرحله نهایی شکل‌گیری بحران، با ایجاد کمیته‌های بحران و آموزش‌های مختلف، بحران را تحت کنترل درمی‌آورند. سازمانی که می‌خواهد از بحران برای بهبود و بازسازی خود سود جوید باید به مخاطبان، ارباب رجوع و مشتریان خود به عنوان منبع با ارزشی از اطلاعات توجه داشته باشد و بداند که نظرات و انتظارات آنها می‌تواند راهنمای رشد و پیشرفت سازمان باشد. جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران وظایف گسترده‌ای را در سطح ملی و بین‌المللی برعهده دارد و می‌کوشد تا به اهدافی که در اساسنامه این جمعیت آمده است جامه عمل بپوشاند. به منظور ارتقا و بهبود در اجرای نقش‌های هلال احمر در مواجهه با سوانح و حوادث غیرمترقبه در فرایند مدیریت بحران پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

۱. امروزه منابع انسانی در سازمان‌ها اهمیت و نقش غیر قابل انکار و پراهمیتی را دارا هستند که برای

راسخ در جهت رفع مشکلات که زمینه‌ساز یک مدیریت بحران موفق خواهد بود، ضرورت خواهد داشت، ۷. لزوم وجود بخش تحقیق و توسعه در سازمان و جمعیت هلال‌احمر به منظور پیشرفت و توسعه علمی و آگاهی از کمی و کاستی‌های وضعیت موجود برای رسیدن به وضع مطلوب اجتناب‌ناپذیر است.

References

1. Samadi Miarkolaei H, Samadi Miarkolaei H. *Crisis and Risk Management in Facing to Rainfall Disasters*. Proceeding 2nd National Iranian Conference of Planning and Environmental Management, 15-16 May, 2012, Tehran, Iran. [In Persian]
2. Raftari M, Mahjoub R, Joudaki S, *Crisis Management a Chance to Reduce Damage Caused by Earthquake*, International Conference on Management and Service Science. IPEDR Vol. 8, IACSIT Press, 2011, Singapore, 113-118.
3. Wojtarowicz M, Atwater JW. *Post-earthquake solid waste management strategy (for the City of Vancouver and the surrounding area)*, Prepared for and presented at 8th Canadian Conference on Earthquake Engineering, June 13-16, 1999, Vancouver, British Columbia, Canada.
4. Garkaz Y, Garkaz M, Atrchian MR. *Crisis Management Principle in Natural Disasters and Events*. Proceeding 11th National Conference of C Student, 7-10 December, 2004: 689-695, Hormozgan University, Iran. [In Persian]
5. Ojaghi S, Noorzadeh S, Mahbobi M, Khazaei MR, Najafi Gh. *An investigation of the Extent of Educational, Treatment Center Preparedness of Kermanshah Medical Science University in facing to Crisis*, Science-Research Quarterly of Kermanshah Medical Science University, 2008; 13(3): 267-274. [In Persian]
6. Rahimi D. *Single Rainfall Impact on Storm Precipitation Crisis Management (Case Study: Farsian Area)*. Geography and Environment Planning و Fall 2009; 35(3): 85-100. [In Persian]
7. Hajavi A, Shojaei Baghini M, Haghani H, Azizi AA. *Crisis Management in Medical Document*, Department of Kerman Province and Boroujerd City Educational Hospital and Model Representation. Health Management Science-Research Quarterly, 2006; 12(35): 9-16. [In Persian]
8. Sabilan Ardestani H. *Radio and Crisis Management*. 1st edition, Tehran: Radio Research Bureau, Future Plan, 2007. [In Persian]
9. Tenberg DD. *First 24 Hours of Crisis Management*. Translated by: Zolfaghari Asl MA. 1st edition, Tehran: Hadis Publication and Press Institution, 1994. [In Persian]
10. Pourahmad A, Lotfi S, Faraji A, Azimi A. *An Investigation of Prevention Dimensions of Earthquake Crisis (Case Study: Babol City)*. Regional and Urban Researches and Studies, 2009; 1(1): 1-24. [In Persian]

11. Country Crisis Management Organization Creation Law. 2008. Available at: URL: <http://ww.pdfactory.com>. Accessed February 12, 2012. [In Persian]
12. Amerion A, Teimorzadeh E, Siratinir M. *Manager Views Evaluation in Three Selected Army Hospitals in Country Boundary Cities about Region Crisis in 2088*. Police Management Studies Quarterly, 2009; 4(2): 199-208. [In Persian]
13. Motaharinea M. *Crisis Management and Its Role in BASIJ*. Journal of BASIJ Studies, 2002; 16: 29-41. [In Persian]
14. Hossein Abbasi L. *Crisis Management and Passive Defense*. Discovery and Production, 2009; 58: 29-30. [In Persian]
15. Samadi Miarkolaei H, Samadi Miarkolaei H. *Comprehensive Model Formulation of Crisis Management in Crises and Disasters*. Proceeding 2nd National Conference of Crisis Management in Building Industry, Subterraneous Constructs and Vital Flows. 17 May, 2012, Isfahan, Iran. [In Persian]
16. Amir Kabiri AR. *Crisis Management*. Tadbir Journal, 1997; 78: 31-35. [In Persian]
17. Chehrehghani M. *The Role of Public Relations in more Crisis Organization Crisis*. Public Relations Journal, 2006; 57: 25-29. [In Persian]
18. Rafiei K. *Education/ Experience Workshop: The Art of Public Relations in Crisis*. Public Relations Journal, 2005; 44: 55-59. [In Persian]
19. Mahmoudi SM. *The Role of Information Systems in Crisis Management*. Management Culture, 2003; 4: 59-92. [In Persian]
20. Karimi Nikou N. *Systemic Plan of Information Systems in Crisis Management in Turkey as One Part of E-Governance*. News Insurance World, 2005; 86: 51-62. [In Persian]
21. Moshabaki A. *Decision Making Process and Crisis Management*. Knowledge Management Journal, 1992; 119: 47-35. [In Persian]
22. Samadi Miarkolaei H, Samadi Miarkolaei H. *Crisis Management: Necessities and Implications*. Proceeding 3rd National Conference of Crisis Management in Building Industry, Subterraneous Constructs and Vital Flows. 9 October, 2012, Mashad, Iran. [In Persian]
23. Faraji A, Gharakhlo M. *Earthquake and Urban Crisis Management (Case Study: Babol City)*. Geography Science-Research Quarterly, 2009; 25: 164-163. [In Persian]
24. Saghafinea M, Daneal Z, Ghomyar Z, Haerian AA. *The Impact of Red Crescent Society Educational Handbooks on Increasing People Awareness in Against to Natural Disasters Effects*. Quarterly Scientific Journal of Rescue & Relief, 2009; 1(2): 17-22. [In Persian]
25. Khatami M, Zeaei A, Aghamiri S, Ardalan A, Ahmadnezhad E. *The Awareness and Attitude of Student Center Volunteers of Islamic Republic of Iran Red Crescent about Primary Helps and its Public Education Alternatives*. Monitoring Quarterly, 2010; 9(2): 205-213. [In Persian]
26. Jaques T. *Issue management and crisis management: An integrated, non-linear, relational construct*. Public Relations Review, 2007; 33(2): 147-157.
27. Roshandel Arbatani T, Pourezat AR, Gholipour A. *Comprehensive Model Formulation of Crisis Management Process by Order and Security Approach*. Police Knowledge Quarterly, 2009; 10(2): 63-80. [In Persian]
28. CCPSAICE. *Corporate Crisis Management*, (December 13, 2005), Center for Chemical Process Safety of the American Institute of Chemical Engineers, New York.

