Social crisis management

3

Vol. 16
Autumn 2024

Research Paper

Received:
01 May 2024
Revised:
02 July 2024
Accepted:
23 August 2024
Published:
21 September 2024
P.P: 65-89

ISSN: 2008-3564
E-ISSN: 2645-5285

Officials and increasing the satisfaction of public opinion in crises

Abbas Ali Rastgar [1] | Syed Navid Rasouli *[2]

Abstract

This research was conducted with the aim of investigating the measures required by the authorities in order to increase the satisfaction of public opinion during crises, which is of a quantitative-qualitative combination type. The data collection tools include content analysis of domestic and foreign researches, interviews and researcher-made questionnaires. The statistical population of the research included the students and professors of Semnan University, in the qualitative part using the purposeful (judgmental) sampling method, 12 professors of psychology, organizational behavior, human resources and communication were selected as samples and in the quantitative part using the sample method. A random sample of 375 people was selected. One-sample t-test and TOPSIS technique were used for data analysis. According to the data evaluation, among the 20 identified measures, factors such as "humane and good treatment", "not using guesswork", "avoidance of urgent interviews", "avoidance of uncontrolled interviews" ", "Considering a place for journalists", "Avoiding any tension with journalists", "Gaining reassurance by showing that the situation is under control", "Predicting possible crises, people's needs and the type of audience", "24-hour presence and announcing the results and news", "non-exclusive control of the publication of news by special media", "resignation", "apology", "introducing the person responsible for following up the crisis until its resolution to the people", "announcing a detailed and practical and transparent plan and action to it", "presence with an appearance appropriate to the crisis situation (non-ceremonial)", "establishing a proper and honest relationship with the families of the victims", "avoiding generalities and ambiguity in words and plans" and "reprimanding or Expulsion of some culprits" was recognized as effective measures.

Keywords: Crisis management, public opinion, crisis media management, public satisfaction, crisis.

1. Corresponding author: Associate Professor, Semnan University, Iran.
a_rastgar@semnan.ac.ir

2. Graduated from Semnan University, Semnan, Iran.

Cite this Paper: Rastegar, A.A & Rasouli, S.N. (2024). Officials and increasing the satisfaction of public opinion in crises. *Social crisis management*, *16*(3), 65–89.

Publisher: Imam Hussein University

© **Authors**

This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0) .

۳
دوره شانزدهم
پاییز ۱۴۰۳

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۱۶
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۴/۱۲
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۵/۲۷
تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۶/۳۱
صص: ۸۹-۶۵

شاپا چاپی: ۳۵۶۴-۲۰۰۸
الکترونیکی: ۵۲۸۵-۲۶۴۵

مسئولان و افزایش رضایت افکار عمومی در بحرانها

عباسعلی رستگار [1*] | سید نوید رسولی [2]

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی اقدامات مورد نیاز مسئولان به منظور افزایش رضایت افکار عمومی در زمان بحرانها انجام شد که از نوع ترکیبی کمی ـ کیفی است. ابزار گردآوری داده‌ها شامل تحلیل محتوای پژوهشهای داخل و خارج کشور، مصاحبه و پرسشنامه محقق ساخته است. جامعه آماری پژوهش شامل دانشجویان و اساتید دانشگاه سمنان بود که در بخش کیفی با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند (قضاوتی) ۱۲ نفر از استادان روانشناسی، رفتار سازمانی، منابع انسانی و ارتباطات به عنوان نمونه و در بخش کمی با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای ـ تصادفی نمونه‌ای به حجم ۳۷۵ نفر انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده از آزمون t تک نمونه‌ای و تکنیک تاپسیس استفاده شد. با توجه به ارزیابی داده‌ها از بین ۲۰ مورد از اقدامات شناسایی شده، عواملی چون "برخورد انسانی و خوب"، "استفاده نکردن از حدس و گمان"، "پرهیز از مصاحبه‌های فوری"، "پرهیز از مصاحبه‌های کنترل نشده"، "در نظر گرفتن محلی برای خبرنگاران"، "پرهیز از هر تنش با خبرنگاران"، "جلب اطمینان با نشاندادن اینکه اوضاع تحت کنترل است"، "پیش‌بینی بحرانهای ممکن، نیاز مردم و نوع مخاطبان"، "حضور ۲۴ ساعته و اعلام نتایج و خبرها"، "کنترل انحصاری نبودن نشر اخبار توسط رسانه‌های خاص"، "استعفا"، "عذرخواهی"، "معرفی مسئول پیگیری بحران تا حل آن به مردم"، "اعلام برنامه دقیق و عملی و شفاف و عمل به آن"، "حضور با ظاهری متناسب با اوضاع بحران (غیرتشریفاتی)"، "برقراری رابطه مناسب و صادقانه با خانواده آسیب‌دیدگان"، "پرهیز از کلی‌گویی و ابهام در سخنان و برنامه‌ها" و "توبیخ یا اخراج برخی از مسببان" به عنوان اقدامات مؤثر شناخته شد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت بحران، افکار عمومی، مدیریت رسانه ای بحران، رضایت عمومی، بحران.

۱. نویسنده مسئول: دانشیار، دانشگاه سمنان ، ایران. a_rastgar@semnan.ac.ir
۲ . دانش آموخته کارشناسی ارشد دانشگاه سمنان، سمنان ، ایران.

استناد: رستگار ، عباسعلی. رسولی ، سید نوید (۱۴۰۳)، شبکه‌سازی نیروهای بسیج در مواجهه با بحران کرونا (مطالعه موردی استان اصفهان)، **مدیریت بحران های اجتماعی**، ۱۶(۳)، ۸۹-۶۵.
ناشر: دانشگاه جامع امام حسین (ع)

نویسندگان
این مقاله تحت لیسانس آفرینندگی مردمی (Creative Commons License- CC BY-NC) در دسترس شما قرار گرفته است.

مقدمه

سوانح طبیعی یکی از بزرگترین چالشهای جوامع است به‌طوری که هیچ‌چیز در مقابل نیروی طبیعت توان ایستادگی ندارد. نیروی طبیعت می‌تواند میلیونها بار قویتر از بمب و مواد منفجره‌ای باشد که بشر امروز به آنها دست یافته است. طبیعت در طول تاریخ، چهره خشن خود را با پدیده-های ویرانگری مانند زلزله، فوران آتشفشان، خشکسالی، جاری‌شدن سیل، شوکهای حرارتی، گردباد، توفانهای گرمسیری و دریایی به انسان نشان داده و شالوده زندگی بشر را از بدو پیدایش آن با خطر روبه‌رو کرده است (قلی‌پور، ۱۳۹۵: ۵۴ـ۷۴).

مخاطرات طبیعی تا وقتی که رخ ندهد از نظر سیاستمداران، سیاستگذاران و افراد محلّی در مقایسه با مشکلات اجتماعی از قبیل تورّم، بیکاری، جرم و جنایت در درجه اهمیّت بالایی قرار ندارند. به‌عبارتی مشکلات اجتماعی مهمتر تلقی می‌شوند، مگر اینکه این مخاطرات تجربه شده باشند. ازسوی دیگر، بسیاری از مردم درباره زندگی در مکانهای مخاطره‌آمیز آگاهی کافی ندارند و وقوع خطرات با احتمال کم را به‌رغم اینکه امکان وقوع آنها در هر لحظه وجود دارد نسبت به مخاطرات به‌وقوع پیوسته و متوالی، دست کم می‌گیرند. این در حالی است که وقوع مخاطرات طبیعی بویژه زلزله، یکی از مهمترین عوامل انهدام سکونتگاه‌های انسانی شناخته شده است بویژه اینکه قسمت وسیعی از پهنه جغرافیایی کشور در کمربند زلزله‌خیز آلپ ـ هیمالیا قرار دارد که آسیب‌پذیر است (سادین، میرزاعلی و کوثری صفا، ۱۳۹۶: ۹۳ـ۱۰۴).

سوانح طبیعی بویژه زلزله که اغلب خاموش و در عین حال بالقوه مستعد ایجاد آسیب هستند (پوراحمد و همکاران: ۱ـ۲۴)، به‌طور متوسط سالانه بیش از ۱۵۰۰۰۰ نفر تلفات انسانی و بیش از ۱۴۰ میلیارد دلار خسارت مالی بر کشورها بویژه کشورهای در حال توسعه، به‌بار می آورد (پیام هلال احمر، ۱۳۸۵). در کنار عوامل طبیعی، عوامل انسانی نیز در تشدید تلفات (جانی و مالی) مؤثرند که یکی از مهمترین این مسائل از بعد کالبدی، آسیب‌پذیری منازل مسکونی است؛ مثلاً در زلزله بم (۱۳۸۲)، ۴۲۰۰۰ نفر کشته و چندین برابر زخمی در اثر تخریب بالغ بر ۸۰درصد ساختمانها برجای مانده است (ماهنامه شمس، ۱۳۸۲). این آسیب‌پذیری کالبدی در همه شهرهای ایران (به‌طور کم یا زیاد)، وجود دارد، تا جایی که آمارها نشان می‌دهد، ۹۰درصد شهرهای کشور در برابر یک زلزله ۵/۵ ریشتری آسیب‌پذیر هستند (پورمحمدی و مصیب زاده، ۱۳۸۷: ۱۱۷ـ۱۴۴).

برای کاهش مخاطرات ناشی از این قبیل بحرانها باید به مقوله مدیریت بحران توجّه بیشتری کرد. از مهمترین وظایف مدیریت بحران، کاهش آثار سوء بحران، آمادگی و بهبود اوضاع پس از

وقوع بحران است، به‌گونه‌ای که مدیریت بحران، بر یک مبنای اصولی شامل تحلیل خطرپذیری پیشگیری از فاجعه، آمادگی در برابر آن (قبل از وقوع بحران)، کمک‌های اضطراری (حین وقوع بحران) و بازسازی (پس از وقوع بحران) صورت می‌گیرد (پوراحمد و همکاران: ۱ـ۲۴).

برای پیشگیری از خسارات ناشی از سوانح طبیعی باید فرهنگ‌سازی صورت گیرد. به کلیه اقداماتی که دولتها، سازمانها، جوامع و افراد را قادر می‌سازد که بسرعت و به‌طور مؤثّر در زمان بروز بحرانهای مختلف عکس‌العمل مناسب از خود نشان دهند، فرهنگ پیشگیری اطلاق می‌گردد. فرهنگ پیشگیری از آسیبها، واقعیتی اجتناب‌ناپذیر در زندگی اجتماعی است. آسیبهای ناشی از حوادث در ذات خود بستر شکل‌گیری تهدیدها و فرصتهایی است که بر حسب نوع، شدّت و گستره محیطی بحران، می‌تواند نظام سیاسی و مدیران حاکم را در وضعیت دشوار و پرمخاطره‌ای قرار دهد (سوری، ۱۳۹۴: ۹۱ـ ۱۲۹).

فرهنگ پیشگیری برای کاهش خسارتهای ناشی از حوادث به‌عنوان یکی از فعّالیّتهای کلیدی در زمینه مدیریت راهبردی، از اهمیّت خاصی برخوردار است. یکی از ملزومات اصلی در زمینه مدیریت بحران، سطح بالای میزان آمادگی و توانمندسازی نیروی انسانی در کاهش آسیب ناشی از حوادث است. پیچیدگی فزاینده جوامع مختلف و گسترش ارتباط و وابستگی چندجانبه صنایع، زمینه مساعدی برای رشد کمّی و کیفی فرصتها و تهدیدهای محیط فراهم ساخته است. چنانکه از یک‌سو رشد و توسعه فناوری انسان را در جدال با رخدادهای طبیعی قدرتمند ساخته و ازسوی دیگر این توسعه و پیشرفت مردم را مجبور به زندگی در مناطق پرخطر و حادثه کرده و در نتیجه سطح آسیب‌پذیری مردم را افزایش داده است. مردمی که ممکن است برای زنده‌ماندن به ضربه-زدن به محیط اطراف خود مجبور شوند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱ـ۲۴).

اقدامات آمادگی شامل تهیّه و تنظیم برنامه‌های مناسب ضدّ بحران، پشتیبانی از منابع و آموزش کارکنان است. با توجه به تعریف کلّی عنوان‌شده آشکار است که بخش مربوط به آمادگی دارای ترکیبی از چندین بخش عمده دیگر مدیریت بحران است (جمالی و فاتحی‌منش، ۱۳۸۹: ۱ـ۲۷). در این زمینه داشتن تنها یک برنامه نمی‌تواند جامعه و مسئولان را برای پاسخگویی مؤثّر در برابر فاجعه آماده سازد. تجربه نشان داده اگر مسئولان و امدادگران به‌طور کامل با روشهای جاری و مسئولیّتهای خود آشنا نباشند، هنگام واکنش در برابر حتّی یک حادثه ساده مشکلات بسیاری به‌بار خواهد آمد؛ بنابراین اعضای کادر سازماندهی اضطراری و نهادهای پشتیبان برای اجرای صحیح برنامه‌ها و هدایت عملیات باید در زمینه مفاهیم کلّی برنامه، مسئولیّتهایی که برای آنها در نظر

گرفته شده و روشی که برای اجرای این وظایف تعیین شده است، دوره‌های آموزشی لازم را بگذرانند (جمالی و فاتحی‌منش، ۱۳۸۹: ۱ـ۲۷).

برای فرهنگ پیشگیری درخصوص کاهش خسارتهای ناشی از سوانح، آموزش افراد بسیار ضروری به نظر می‌رسد. افراد آموزش‌دیده نیاز دارند تا بتوانند به‌طور مطلوب به اهداف خود در سطح جامعه یا سازمان دست یابند. آموزش، تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری که می‌تواند عملکرد مردم یا عملکرد شغلی کارکنان سازمان را سامان دهد. آموزش به‌منظور ایجاد تغییر با ماندگاری مطلوب در رفتار افراد صورت می‌گیرد تا آنها بتوانند تواناییهای خود را در انجام‌دادن کارهای مشخّص بهبود بخشند (محجوبی، ۱۳۸۶: ۲۶ـ۲۹). با طراحی، تدوین و اجرای برنامه‌های آموزشی مناسب برای کاهش آسیبهای ناشی از سوانح در درازمدّت می‌توان به ایجاد فرهنگ ایمنی در جامعه کمک مؤثّر کرد. به‌طور کلّی فرهنگ ایمنی به مفهوم رعایت اصول، ضوابط و استانداردهای ایمنی ازسوی مردم و مسئولان در تمام سطوح سنّی و شغلی و در تمام زمینه‌هایی است که احتمال بروز خطر از سوی آن عوامل وجود دارد (محجوبی، ۱۳۸۶: ۲۶ـ۲۹).

پژوهشهای متعددی در این زمینه صورت گرفته که می‌توان به موارد زیر اشاره کرد.

محجوبی (۱۳۸۶)، به بررسی تأثیر آموزش در کاهش خسارتهای ناشی از حوادث پرداخته است. نتایج پژوهش وی حاکی است که آموزش راهبردی برای پیشگیری و کاهش اثرات ناشی از حوادث، از جمله وظایف دولت است. هم‌چنین نشان داد که پیشگیری گسترده‌تر و مؤثّرتر، آمادگی بیشتر و مقابله مناسبتر با حوادث و سوانح از اهداف اصلی آموزش است، که این آموزش می‌تواند شامل آموزش شهروندان، مسئولان و مدیران، امدادگران و پزشکان باشد. وجدانی آرام و همکاران (۱۳۹۳) با هدف بررسی و سنجش برنامه آموزش پیشگیری از آسیبهای حوادث مدرسه-ای در دانش‌آموزان نشان دادند که مداخله آموزشی برمبنای الگوی اعتقاد بهداشتی می‌تواند موجب ارتقای رفتارهای پیشگیری‌کننده از آسیبهای ناشی از حوادث مدرسه‌ای در دانش‌آموزان ناشنوا گردد. یوسفیان و ساکتی (۱۳۹۴) به بررسی تأثیر کیفیّت زندگی کاری و اثربخشی سازمانی کارکنان پرداختند. نتایج یافته‌ها نشان داد که مسئولیت‌پذیری باعث بهبود عملکرد فرد می‌شود. ایران‌دوست و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی فعّالیّتهای مورد نیاز مدیریت بر حوادث سازمانها با قابلیت اطمینان زیاد پرداخته‌اند. یافته های‌پژوهش نشان داد اگر سازمانی بخواهد در عملکرد خود در حوادث قابلیت اطمینان زیادی داشته باشد به فعّالیّتهایی از قبیل: توان تعامل زیاد، سرعت انتقال زیاد، آرامش، امنیّت، یادگیری، کارگروهی، مدیریت استعداد، آشفتگی سازمان‌یافته، مدیریت دانش، اعتماد، چرخش شغلی، وفاداری، سختی کار، بقای تجربه و کرامت نیاز دارد. بنالی و فکی

(۲۰۱۷) نیز بیان می‌دارند که نبود آموزش پیشگیری مناسب و پیدایش فرهنگ آن باعث تلفات عمده بیشتر در سوانح شده و تشویق بیمه‌گران به یادگیری عملکرد فنی را برای شرکتهای بیمه در سوانح و حوادث ناشی از آن افزایش می‌دهد.

با توجّه به فراوانی حوادث و سوانح در ایران، توجّه به مقوله پیشگیری از اهمیّت زیادی برخوردار است. فرهنگ پیشگیری از سوانح، به این تکیه دارد که اولاً ضمن بهره‌گیری از تجربیات فردی و سازمانی به بررسی و شناسایی عوامل بحرانزا بپردازد؛ ثانیاً با آموزشهای لازم درصدد پیشگیری از آن برآمده، چرا که پیشگیری از هر معضل از علاج و درمان آن بهتر است؛ ثالثاً در صورتی که سوانحی به‌وجود آید، با ایجاد ستاد بحران ضمن برنامه‌ریزی و سازماندهی و هدایت و کنترل بحران، درصدد مهار و نهایتاً حل آن برآید (شیرزاد کبریا، ۱۳۹۲: ۸۵ـ۱۱۸) که این موضوع نیاز به پیشگیری و کاهش آسیبهای ناشی از حوادث دارد. ازسوی دیگر فرهنگ پیشگیری برای آسیبهای ناشی از سوانح، سرشار از نظریه‌ها، الگوها، فرضیه‌ها، سازوکارها و روشهایی است که به مدیران بحران می‌آموزد چگونه با سوانح روبه‌رو شوند؟ چگونه برای رویارویی با سوانح آمادگی ایجاد کنند؟ چگونه بحران را پیش‌بینی و از آن پیشگیری کنند (قلی پور، ۱۳۸۲: ۴۲ـ۵۲).

فرهنگ‌سازی یکی از مسائلی است که به زمان طولانی نیاز دارد؛ به‌عبارتی برای فرهنگ‌سازی در یک زمینه باید چندین سال ازطریق رسانه‌ها و سایر شبکه‌های یادگیری اطّلاع‌رسانی کرد تا به‌مرور زمان موضوع مدّنظر نهادینه شود. درعوض فرهنگ‌سازی تأثیرات طولانی مدّتی دارد. با توجّه به اینکه کشور ما در منطقه حادثه‌خیزی قرار دارد و همه‌ساله سوانح طبیعی بخش قابل توجهی از کشورمان را متحمل خسارات سنگینی می‌کند و بسیاری از مسائلی که باید در مورد مسائل ایمنی برای کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی بویژه زلزله رعایت گردد، مورد غفلت واقع شده و مسئولان هم چندان رغبتی نسبت به رعایت این مسائل ندارند، و شواهد موجود نیز حکایت از عدم توجّه کافی به پیشگیریهای لازم برای بحرانهای طبیعی دارد. ازاین‌رو اقدامات پیشگیری و حذف یا کاهش اثرات، به‌کارگیری و ارتقای امکانات و تجهیزات موجود برای آمادگی و رویارویی با حوادث، پیش‌بینی و تأمین نیازهای اساسی و اضطراری آسیب دیدگان در هنگام رخدادهای طبیعی و ارائه خدمات جستجو، نجات و امدادرسانی فوری و از قبل سازمان‌یافته به آنها و افزون بر آن، حفظ سلامت، ایمنی و بازگرداندن شرایط به حالت عادی ضرورتی انکارناپذیر است. بنابراین در این پژوهش ضروری است با شناخت مؤلفه‌های فرهنگ پیشگیری به ارائه راهبردهای مناسب برای نهادینه‌کردن فرهنگ پیشگیری به تحقیق و تفحص بپردازیم. ازسوی

دیگر در بین مطالعات داخلی تحقیق جامعی درخصوص تأثیر فرهنگ پیشگیری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی از دیدگاه کارکنان جمعیّت هلال احمر کرمان صورت نگرفته است که زمینه و لزوم بازنگری و بررسی دقیق موضوع را نشان می‌دهد که این پژوهش به آن می‌پردازد؛ بنابراین با توجه به حادثه‌خیزبودن کشور و خسارات جانی و مالی فراوانی که در سالهای گذشته به مردم وارد شده، پژوهش در این زمینه و فرهنگ‌سازی برای کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی موضوع مهمی است که در این پژوهش ضمن بررسی مؤلّفه‌های فرهنگ پیشگیری و خسارات ناشی از سوانح طبیعی به این پرسش پاسخ می‌دهیم که: فرهنگ پیشگیری چه تأثیری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی دارد؟

مفاهیم و مبانی نظری

فرهنگ پیشگیری از حوادث

به‌طورکلّی فرهنگ پیشگیری به‌منزله رشته‌ای علمی، در حوزه مدیریت راهبردی قرار دارد و به‌طور خاص به مباحث کنترل راهبردی مرتبط است (میتروف و همکاران[1]، ۱۹۷۸: ۶۰). در فرهنگ پیشگیری، بحران در واقع ایجاد فشار روانی ـ اجتماعی بزرگ و ویژه‌ای است که باعث درهم شکسته‌شدن انگاره‌های متعارف زندگی و واکنشهای اجتماعی می‌شود و با آسیبهای جانی و مالی، تهدیدها، خطرها و نیازهای تازه‌ای را به وجود می‌آورد (گولد و کوئین[2]، ۱۹۹۰: ۴۳ـ۵۷).

قبل از پرداختن به آموزش فرهنگ پیشگیری درخصوص موقعیت بحرانی و معرّفی رویکرد سامانمند رویارویی مؤثّر، باید توجّه کرد که در هرحال، بحران یا مستقیماً در یک سامانه به‌وجود آمده یا تأثیر عوامل خارجی سامانه را مختل ساخته است. در هر دو حالت می‌توان تجزیه و تحلیل خود را به‌صورت ملاحظات سامانمند پیش برد؛ زیرا در نهایت وظیفه مدیریت بحران، اتّخاذ تصمیمات مؤثّر، براساس اطّلاعات صحیح به‌منظور کاهش خسارات و کنترل سریع بحران است. این فرایند در نهایت با شناخت کنشها و واکنشهای سامانمند انجام می‌شود. در غیر این صورت تصمیمات، چیزی جز آزمون و خطا نخواهد بود و باتوجّه به سه عامل، محدودیت زمان، تهدید و غافلگیری نمی‌توان انتظار داشت جایی برای چنین رویکردی باشد (سیمون و بوت[3]، ۱۹۹۳).

مسلماً در فرهنگ پیشگیری در حوادث، برای موقعیت‌های پیش‌بینی‌نشده جایی در نظر گرفته خواهد شد؛ در بررسی اهمیّت فرهنگ پیشگیری در حوادث بحرانی، بهتر است بین بحران و واقعه

1. Mitroff, Ian I. Paul Shrivastava; and Ferdaus E. Udwadia
2. Goold, M. and Quinn, J. J
3. Simon A. Booth

ناگوار، تفاوت قائل شد. «برنت» بین این دو، تفاوت قائل شده و می‌گوید: بحران توصیف‌کننده وضعیتی است که در آن ریشه‌های پدیده می‌تواند مسائل و مشکلاتی مانند ساختارها و عملیات-های مدیریتی نامناسب و یا شکست در تطابق با یک تغییر باشد درحالیکه منظور از واقعه ناگوار آن است که شرکت با تغییرات مصیبت‌بار پیش‌بینی‌نشده یا ناگهانی روبه‌رو شده که کنترل کمی بر روی آنها دارد (معمارزاده و سرافرازی، ۱۳۸۷: ۹ـ۷۵).

طبیعی است که در چنین وضعیّتی تصمیمگیران فرصت کافی برای جمع‌آوری اطّلاعات و بحث و گفتگو دارند، بویژه آنکه چون تهدید هم جدّی نیست افراد کمتر دچار اضطراب و دستپاچگی هستند و بهتر می توانند تصمیم‌گیری کنند (دیوید[1]، ۱۹۹۹) و به ایجاد فرهنگ آموزش برای حوادث پیش از رخداد آنها نیاز است. هر چقدر توانایی برای طرح مسئله و سؤالات مربوط افزایش یابد، احتمال بیشتری می‌رود که مردم قادر به اداره بازیابی اطّلاعات خود باشند. این موضوع باعث افزایش احتمال توانایی مردم در ارزیابی تطابق اطّلاعات دریافتی با انتظارات است؛ بنابراین باعث توانایی کاهش عدم قطعیّت و کمک به درک مسئله و دستیابی به هدف می‌شود و در صورت دستیابی به مورد اخیر، اعتماد به منبع اطّلاعات افزایش خواهد یافت (سیگریست و وتکوویچ[2]، ۲۰۰۰).

برای فرهنگ پیشگیری تا زمانی که پیشگیریهای لازم و ضروری در مورد بروز بحرانها و کاهش آثار مخرّب آنها در سطح جهانی به حد متعارف و قابل قبولی نرسد، آثار ناشی از بحرانها همچنان زندگی بشر و جوامع را در آینده تحت‌الشعاع قرار خواهد داد. پایداری سامانه‌های سیاسی، اقتصادی و اجتماعی در دنیا به‌طور محسوسی با شکاف موجود بین کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه تأثیری مهم و اساسی در برطرف کردن این شکاف و در نتیجه پایداری سیستم جهانی خواهد داشت. در این بین نقش کمک‌های بین‌المللی و افزایش میزان این نوع کمک‌ها در مواقع بروز بحران نیز از دیگر موارد شایان توجّه است (ناطق الهی، ۱۳۷۸).

زمانی‌که با حوادث محیطی غیر قطعی و پیچیده سر و کار داریم، توانایی آموزش پیش از حوادث با انتظارات، نیازها و ارزشهای مردم بر توانایی آنها برای ارزیابی و ارزشیابی اطّلاعات تأثیر

4. David, F. R
5. Siegrist, M. and Cvetkovich, G.

خواهد گذاشت؛ بنابراین، مشخّص می‌کند که آیا توانایی آنها به عنوان تسهیل‌کننده عمل کار می‌کند یا نه؟ (انج و پارکر[1]، ۲۰۰۷: ۲۲۰-۱۹۹؛ داگلاس[2]، ۲۰۰۷: ۳۷۰-۳۷۹).

فرهنگ پیشگیری از حوادث عبارت است از مجموعه فعّالیّتهای اجرایی و تصمیم‌گیریهای مدیریتی و سیاسی وابسته به مراحل مختلف و تمام سطوح بحران، به‌منظور نجات، کاهش ضایعات و خسارات، جلوگیری از وقفه زندگی، تولید و خدمات، حفظ ارتباطات، حفظ محیط زیست و بالاخره ترمیم و بازسازی خرابی‌ها (فوستر و وورینن[3]، ۱۹۷۵: ۱۱۵-۱۲۲).

۱- سوانح طبیعی

حوادث طبیعی به‌عنوان واقعیتی موجود و ممکن، از ارکان جدایی‌ناپذیر نظام طبیعت هستند که به‌صورت مستقیم و غیر مستقیم بر سازمان فضایی ـ کالبدی و تعاملات اجتماعی ـ اقتصادی شهرها تأثیر می‌گذارند. درواقع سوانح طبیعی به‌خودی‌خود فاجعه یا بلا نیستند، بلکه ناکارامدی و خطاهای جامعه بشری در چگونگی برخورد و رویارویی با آنها، به بروز فاجعه یا بحران منجر می‌شود (نوروزی، ۱۳۸۶: ۴۹-۵۷). سوانح طبیعی چالشی اساسی در دستیابی به توسعه پایدار جوامع انسانی است. مخاطرات طبیعی این ظرفیت را دارند که در نبود سامانه‌های کاهش خطر، به سوانحی هولناک و ویران‌کننده برای اجتماعات بشری تبدیل شوند (ژو، ون و جیا[4]، ۲۰۱۰: ۲۱-۴۱).

برتون و کیت مخاطرات طبیعی را مخاطراتی تعریف کرده‌اند که نیروهای خارج از جامعه آن را ایجاد می کنند (بورتون و همکاران،[5] ۱۹۹۹).

مدیریت بحران

فرایند برنامه‌ریزیها و اقدامات مقامات دولتی و دستگاه‌های اجرایی دولتی و عمومی است که با مشاهده و تجزیه و تحلیل بحرانها، به‌صورت یکپارچه، جامع و هماهنگ با استفاده از ابزارهای موجود تلاش می‌کند از بحرانها پیشگیری کند؛ یا در صورت وقوع آنها در جهت کاهش آثار، ایجاد آمادگی لازم، مقابله؛ امدادرسانی سریع و بهبود اوضاع تا رسیدن به وضعیّت عادی و بازسازی تلاش کند (حسینی و همکاران، ۱۳۸۷).

---

6. Eng, E. and Parker, E.
7. Douglas
1. Foster, H. D. and V. Wuorinen
2. Zhou, H.,Wan, J., & Jia, H.
3. Burton, I., Kates, R. W and White, G. F

مدیریت بحران واکنشی است که هدف آن کاهش تأثیرات بلایای طبیعی و انسان‌ساخت با انجام برنامه‌ریزی، سازماندهی و بسیج تمام امکانات و تجهیزات است (فرانکلین،[1] ۲۰۰۴).

ابعاد فرهنگ پیشگیری در سوانح طبیعی

٤-١- بازسازی

بازسازی شامل دو فرایند کوتاه‌مدّت و بلندمدّت است. اقدامات کوتاه‌مدّت، از سرگیری خدمات حیاتی مورد نیاز جامعه و فراهم‌کردن نیازهای میسّر جامعه است و همزمان با فعّالیّتهای پاسخگویی آغاز می‌شود. بازسازی درازمدّت بر بازگشت جامعه به حالت عادی و بهتر از قبل تأکید می‌کند. مرحله بازسازی، فرصت مناسبی را برای اجرای طرحهای کاهش تأثیرات فراهم می‌کند. از این رو ضرورت دارد که هر جامعه‌ای (از کوچکترین سامانه تا بزرگترین آنها) برنامه مدوّن و اندیشیده‌شده برای مراحل چهارگانه مدیریت بحران و بویژه کاهش تأثیرات ناشی از حوادث داشته باشد (معمارزاده و سرافرازی، ۱۳۸۷: ۹ـ۷۵).

٤-٢- بازاندیشی

بازاندیشی، یافتن مقصّر یا سپر بلا نیست. از لحاظ یادگیری، بازاندیشی درواقع به درک اشتباهات گذشته و یافتن دلسوزانه روش بهتر و جلوگیری از تکرار اشتباهات در آینده اشاره دارد. خسارات ناشی از بحران را باید کاملاً ارزیابی کرد تا اهمیّت و اثر منفی آن برای سازمان مشخّص شود. اغلب این نوع ارزیابی می‌تواند درسهای مهمّی را درباره نتایج نادیده انگاشتن مدیریت بحران در برداشته باشد. در سازمانی که برنامه مدیریت بحران در واکنش به بحران اجرا می شود، بازاندیشی به معنای نگاه عمیق به برنامه مدیریت بحران برای آزمون دوباره اثربخشی آن است. زمینه‌های آسیب‌پذیری که ممکن است به‌صورت ظاهری مورد بررسی قرار گرفته یا کاملاً حذف نشده باشند، در برنامه مدیریت بحران می‌تواند مشخّص شود. بازاندیشی با پرداختن به این مسائل، اساس و شالوده‌ای را برای تلاشهای موردنیاز به‌منظور تقویت ظرفیت‌های سازمانی در یادگیری و جلوگیری از بحران ایجاد می‌کند (اسمیت[2]، ۱۹۹۲؛ اسمیت[3]، ۱۹۹۲).

---

4. Franklin
1. Smith, K.
2. Smit, D.

٤-٣- توانمندسازی

توانمندسازی، بیان توانایی شهروندان در یادگیری آموزشهای حوادث در مورد کارهایشان و برای رویارویی با مسائل محیطی است، درحالی‌که در این راستا بیشتر با منابع خارجی حمایت می‌شوند تا توسّط آنها راهنمایی شوند یا راه‌حلهایی داشته باشند که آنها را به‌جلو برانند. توانمندسازی، بازتاب کیفیّت ارتباط متقابل (عدالت اجتماعی) بین اعضای جامعه و نهادهای اجتماعی است (انگ و پارکر[1]، ۱۹۹۴: ۱۹۹ـ۲۲۰). کیفیّت این ارتباط درجه واگذاری مسئولیّت به اعضای جامعه را بیان می‌کند. هر چه شهروندان بیشتر دریابند نیازهایشان از طریق ارتباط نهادهای ملّی برطرف می‌شود، احتمال بیشتری است که به آن نهادها و اطّلاعاتی که تأمین می‌کنند، اعتماد کنند و از آن اطّلاعات برای تنظیم برنامه‌های کاهش خطر استفاده کنند و به آن برنامه‌ها عمل کنند (داگلاس، ۲۰۰۷: ۳۷۰ـ۳۷۹).

برای آنکه بتوانیم جوامع مقاوم در برابر بلایا داشته باشیم باید ابتدا این جوامع توانمند شوند تا اعضای آن بتوانند با آثار منفی مخاطرات طبیعی کنار بیایند.

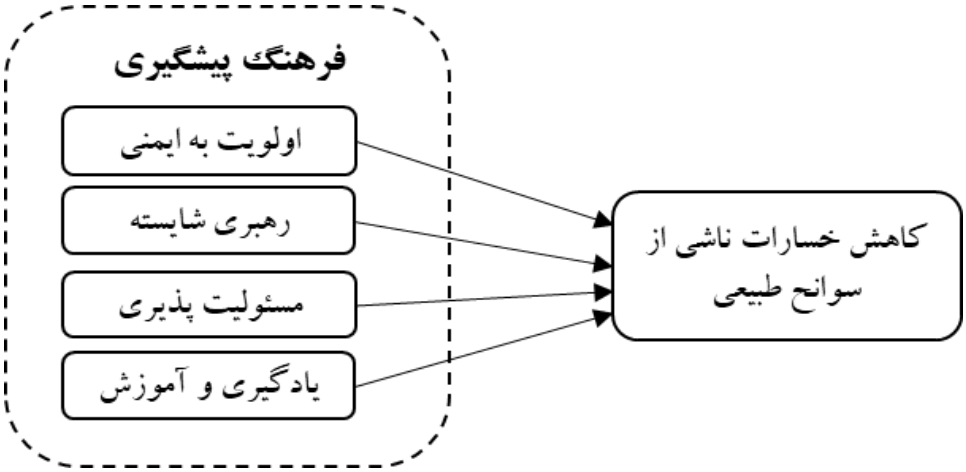
٤-٤- مشارکت

از مهمترین شاخصهای توسعه‌یافتگی هر کشوری، میزان آگاهی و مشارکت مردم در مسائل اجتماعی، بویژه در وضعیت بحرانی جامعه است. در این میان مشارکت مردم ضامن اجرای برنامه‌های آمادگی و کاهش خطرپذیری سوانح است. توجّه به مشارکت مردم (در سطوح مختلف) در مراحل آمادگی و پیشگیری و نیز رفع سوانح احتمالی ضروری است. باتوجّه به نوع حادثه، مکان، دامنه، وسعت و به‌طور کلّی موقعیت رخداد آن، نیاز به مشارکت افراد، نیروها و منابع بومی، متغیر است. در چنین وضعیّتی، مؤثّرترین عامل، تجهیز منابع انسانی و محلی است. درواقع، بهترین راه، استفاده مناسب از نیروها و ساکنان بومی برای مدیریت بهتر و سریعتر فاجعه یا سوانح است (ویسی و کشاورز، ۱۳۹۰: ۷۹ـ۱۰۲). عامل مؤثّر دیگری که می‌تواند مانع یا آسان‌کننده ایجاد انگیزه برای مشارکت در سوانح طبیعی باشد، همدلی اجتماعی است. مشاهدات تأیید می‌کند که افراد دارای سابقه و تجربه فعّالیّت مشارکتی، معمولاً برای تکرار آن فعّالیّت، از وضعیت مطلوبتری برخوردار هستند. درواقع، امکان مشارکت مردمی در سوانح طبیعی، دو جنبه متفاوت را شامل می‌شود. اولاً، امکان مشارکت به نظام قانونی و نهادی جامعه باز می‌گردد. قوانین یک جامعه،

3. Eng, E. and Parker, E.

چهارچوبهای قابل قبول و رسمیت‌یافته کنش‌های اجتماعی را مشخّص می‌کند و حقوق متقابل افراد و وظایف مرتبط با این حقوق را نیز تعیین می‌کند. ثانیا نهادها (نهادهای رسمی و غیر رسمی) پاسخهای نسبتاً پایداری هستند که از طرف مردم یک جامعه به مشکلات نسبتاً پایدار (پرسشهای پایدار) داده شده است (ویسی و کشاورز، ۱۳۹۰: ۷۹ـ۱۰۲).

باتوجّه به مؤلّفه‌های فرهنگ پیشگیری و متغیرهای پژوهش الگوی مفهومی پژوهش را می‌توان به شکل زیر ترسیم کرد:



الگوی مفهومی پژوهش

روش و ابزار پژوهش

پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و گردآوری داده ها، توصیفی ـ پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش کارشناسان سازمانهای امدادی عضو گروه مدیریت بحران است که شامل جمعیت هلال احمر، مسکن و شهرسازی، سازمانهای وابسته به وزارت نیرو، شهرداری، نیروهای نظامی و انتظامی، اداره کل بهداشت و درمان آموزش پزشکی، وزارت علوم و تحقیقات و فناوری، رفاه و تأمین اجتماعی، ارتباطات و فناوری است. به‌منظور اجرای پژوهش، ابتدا باتوجّه به جامعه آماری (۱۵۰ نفر) با استفاده از روش کوکران، حجم نمونه (۱۰۸ نفر) محاسبه شد.

فرمول کوکران به صورت زیر است:

$$n = \frac{z^{۲}pq}{d^{۲}} \Big/ \left(۱ + \frac{۱}{N}\left(\frac{z^{۲}pq}{d^{۲}} - ۱\right)\right)$$

اختصارات در این فرمول عبارت است از:

(n): حجم نمونه

(q): نبود احتمال مطلوب

(p): احتمال نمونه مطلوب

(N): جامعه آماری

(z): حدود اطمینان

(d): سطح اطمینان مطلوب یا درصد خطا

سپس یک پرسشنامه شامل چهار بخش اصلی و ۲۶ سؤال در قالب طیف لیکرت طراحی شد و با نظر کارشناسان روایی آن ارزیابی گردید. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد فرهنگ پیشگیری خسروی و همکاران (۱۳۹۴) بود که با طیف لیکرت ۵ تایی (کاملاً مخالفم ۱، مخالفم ۲، نه مخالف و نه موافق ۳، موافقم ۴، کاملاً موافقم ۵) تنظیم شده است. پرسشنامه مذکور دارای مؤلّفه‌های زیر است:

- اولویت به ایمنی و پیشگیری
- تأثیر رهبری شایسته
- تأثیر مسئولیت‌پذیری
- تأثیر یادگیری و آموزش

پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶۵ محاسبه شد. باتوجّه به اینکه آلفای کرونباخ آن کمتر از ۰/۷ نیست؛ لذا پرسشنامه از پایایی خوبی برخوردار است. روش نمونه‌گیری، تصادفی طبقه‌بندی شده است. بدین‌صورت که باتوجّه به جمعیت سازمانها، پرسشنامه‌ها به‌صورت تصادفی توزیع شد. پس از بدست‌آوردن داده‌های اولیه ازطریق پرسشنامه، با استفاده از نرم افزار SPSS نتایج بدست آمده مطالعه و بررسی شد و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون رگرسیون استفاده شد و پس از تنظیم و مرتّب‌سازی آنها نتیجه‌گیری شده و نتیجه نهایی و پیشنهادات مرتبط ارائه گردید.

یافته ها

در این بخش از پژوهش به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته شده است. فرضیه‌های پژوهش عبارت است از:

فرضیه اصلی

فرهنگ پیشگیری، تأثیر معناداری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی دارد.

فرضیه‌های فرعی

اولویت به ایمنی و پیشگیری، تأثیر معناداری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی دارد.

رهبری شایسته، تأثیر معناداری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی دارد.

مسئولیّت‌پذیری، تأثیر معناداری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی دارد.

یادگیری و آموزش، تأثیر معناداری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی دارد.

فرضیه اصلی

فرهنگ پیشگیری، تأثیر معناداری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی دارد.

به‌منظور بررسی فرضیه اصلی، از رگرسیون چندگانه استفاده می‌شود.

جدول ۱: خلاصه الگوی رگرسیون

الگو	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
رگرسیون	۰,٦٦٣	۰,٤٣٩

جدول ۲: تحلیل واریانس

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	مقدار معناداری
رگرسیون	۲۹,۷۵۵	۱	۲۹,۷۵۵	۸۲,۹٦۰	۰,۰۰۰
باقیمانده	۳۸,۰۱۹	۱۰٦	۰,۳۵۹		
کل	٦۷,۷۷٤	۱۰۷			

جدول ۳: ضرایب متغیرهای الگوی رگرسیون

متغیرها	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	آماره t	مقدار معناداری
	B	خطای استاندارد	بتا		
ضریب ثابت	-۰,۳۳۲	۰,۳۸۸		-۰,۸۵٦	۰,۳۹٤
فرهنگ پیشگیری	۱,۰۱۲	۰,۱۱۱	۰,٦٦۳	۹,۱۰۸	۰,۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۱ (خلاصه الگو) مشاهده می‌شود مقدار ضریب تعیین برابر با **۰,۴۳۹** است؛ بنابراین می‌توان گفت حدود ۴۴درصد از تغییرات متغیر وابسته (کاهش خسارات) توسّط متغیر فرهنگ پیشگیری بیان می‌شود. در جدول تحلیل واریانس مقدار معناداری برابر با ۰,۰۰۰ است و از ۰,۰۵ کمتر است؛ بنابراین رگرسیون معنادار است. در جدول ضرایب متغیرهای الگوی رگرسیون مشاهده می‌شود که مقدار معناداری برای این متغیرها از ۰,۰۵ کمتر است؛ بنابراین می‌توان گفت فرهنگ پیشگیری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد.

فرضیه‌های فرعی

۱. اولویت به ایمنی و پیشگیری، تأثیر معناداری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی دارد.

به‌منظور بررسی فرضیه فرعی ۱، از رگرسیون چندگانه استفاده می‌شود.

جدول ٤: خلاصه الگوی رگرسیون

الگو	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
رگرسیون	۰,٥٤٧	۰,۲۹۹

جدول۵: تحلیل واریانس

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	مقدار معناداری
رگرسیون	۲۰,۲۷۸	۱	۲۰,۲۷۸	٤٥,۲٥٦	۰,۰۰۰
باقیمانده	٤۷,٤۹٦	۱۰٦	۰,٤٤۸		
کل	٦۷,۷۷٤	۱۰۷			

جدول ٦: ضرایب متغیرهای الگوی رگرسیون

متغیرها	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	آماره t	مقدار معناداری
	B	خطای استاندارد	بتا		
ضریب ثابت	۰,۹٥۷	۰,۳۳٤		۲,۸٦٥	۰,۰۰٥
اولویت به ایمنی و پیشگیری	۰,٦٦٦	۰,۰۹۹	۰,٥٤۷	٦,۷۲۷	۰,۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۴ (خلاصه الگو) مشاهده می‌شود مقدار ضریب تعیین برابر با ۰,۲۹۹ است؛ بنابراین می‌توان گفت حدود ۳۰درصد از تغییرات متغیر وابسته (کاهش خسارات) توسّط متغیر اولویت به ایمنی و پیشگیری بیان می‌شود. در جدول تحلیل واریانس مقدار معناداری برابر با ۰,۰۰۰ است و از ۰,۰۵ کمتر است؛ بنابراین رگرسیون معنادار است. در جدول ضرایب متغیرهای الگوی رگرسیون مشاهده می‌شود که مقدار معناداری برای این متغیرها از ۰,۰۵ کمتر است؛ بنابراین می‌توان گفت اولویت به ایمنی و پیشگیری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد.

۲. رهبری شایسته، تأثیر معناداری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی دارد.

به‌منظور بررسی فرضیه فرعی ۲، از رگرسیون چندگانه استفاده می‌شود.

جدول ۷: خلاصه الگوی رگرسیون

الگو	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
رگرسیون	۰,۳۹۸	۰,۱۵۸

جدول ۸: تحلیل واریانس

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	مقدار معناداری
رگرسیون	۱۰,۷۳۶	۱	۱۰,۷۳۶	۱۹,۹۵۱	۰,۰۰۰
باقیمانده	۵۷,۰۳۸	۱۰۶	۰,۵۳۸		
کل	٦٧,٧٧٤	۱۰۷			

جدول ۹: ضرایب متغیرهای الگوی رگرسیون

متغیرها	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	آماره t	مقدار معناداری
	B	خطای استاندارد	بتا		
ضریب ثابت	۱,۵۷٤	۰,۳٦۳		٤,۳٤۲	۰,۰۰۰
رهبری شایسته	۰,٤۷۱	۰,۱۰٦	۰,۳۹۸	٤,٤٦۷	۰,۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۷ (خلاصه الگو) مشاهده می‌شود مقدار ضریب تعیین برابر با ۰,۱۵۸ است؛ بنابراین می‌توان گفت حدود ۱۶درصد از تغییرات متغیر وابسته (کاهش خسارات) توسّط متغیر رهبری شایسته بیان می‌شود. در جدول تحلیل واریانس مقدار معناداری برابر با ۰,۰۰۰ است و از ۰,۰۵ کمتر است؛ بنابراین رگرسیون معنادار است. در جدول ضرایب متغیرهای الگوی رگرسیون مشاهده می‌شود که مقدار معناداری برای این متغیر از ۰,۰۵ کمتر است؛ بنابراین می‌توان گفت رهبری شایسته بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد.

۳. مسئولیت پذیری، تأثیر معناداری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی دارد.

به‌منظور بررسی فرضیه فرعی ۳، از رگرسیون چندگانه استفاده می‌شود.

جدول ۱۰: خلاصه الگوی رگرسیون

الگو	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
رگرسیون	۰,۵۳۵	۰,۲۸۷

جدول۱۱: تحلیل واریانس

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	مقدار معناداری
رگرسیون	۱۹,۴۲۶	۱	۱۹,۴۲۶	۴۲,۵۹۱	۰,۰۰۰
باقیمانده	۴۸,۳۴۸	۱۰۶	۰,۴۵۶		
کل	۶۷,۷۷۴	۱۰۷			

جدول ۱۲: ضرایب متغیرهای الگوی رگرسیون

متغیرها	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	آماره ف	مقدار معناداری
	B	خطای استاندارد	بتا		
ضریب ثابت	۰,۶۵۸	۰,۳۸۹		۱,۶۹۱	۰,۰۰۰
مسئولیت پذیری	۰,۶۸۲	۰,۱۰۴	۰,۵۳۵	۶,۵۲۶	۰,۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۱۰ (خلاصه الگو) مشاهده می‌شود مقدار ضریب تعیین برابر با ۰,۲۸۷ است؛ بنابراین می‌توان گفت حدود ۲۹درصد از تغییرات متغیر وابسته (کاهش خسارات) توسّط

متغیر مسئولیت‌پذیری بیان می‌شود. در جدول تحلیل واریانس مقدار معناداری برابر با ۰,۰۰۰ است و از ۰,۰۵ کمتر است؛ بنابراین رگرسیون معنادار است؛ در جدول ضرایب متغیرهای الگوی رگرسیون مشاهده می‌شود که مقدار معناداری برای این متغیر از ۰,۰۵ کمتر است؛ بنابراین می‌توان گفت مسئولیت‌پذیری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد.

۴. یادگیری و آموزش، تأثیر معناداری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی دارد.

به‌منظور بررسی فرضیه فرعی ۴، از رگرسیون چندگانه استفاده می‌شود.

جدول ۱۳: خلاصه الگوی رگرسیون

الگو	ضریب همبستگی	ضریب تعیین
رگرسیون	۰,٦٦٩	۰,٤٤٧

جدول ١٤: تحلیل واریانس

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	مقدار معناداری
رگرسیون	۳۰,۳۲۲	۱	۳۰,۳۲۲	۸۵,۸۲۱	۰,۰۰۰
باقیمانده	۳۷,٤٥۲	۱۰٦	۰,۳۵۳		
کل	٦۷,۷۷٤	۱۰۷			

جدول ۱۵: ضرایب متغیرهای الگوی رگرسیون

متغیرها	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	آماره t	مقدار معناداری
	B	خطای استاندارد	بتا		
ضریب ثابت	۰,۲۳۳	۰,۳۲۱		۰,۷۲٦	۰,٤۷۰
یادگیری و آموزش	۰,۸٤٤	۰,۰۹۱	۰,٦٦۹	۹,۲٦٤	۰,۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۱۳ (خلاصه الگو) مشاهده می‌شود مقدار ضریب تعیین برابر با ۰,۴۴۷ است؛ بنابراین می‌توان گفت حدود ۴۵درصد از تغییرات متغیر وابسته (کاهش خسارات) توسّط متغیر یادگیری و آموزش بیان می‌شود. در جدول تحلیل واریانس مقدار معناداری برابر با ۰,۰۰۰ است و از ۰,۰۵ کمتر است؛ بنابراین رگرسیون معنادار است. در جدول ضرایب متغیرهای مدل

رگرسیون مشاهده می‌شود که مقدار معناداری برای این متغیر از ۰,۰۵ کمتر است؛ بنابراین می‌توان گفت یادگیری و آموزش بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد.

بحث و نتیجه گیری

در رابطه با فرضیه اصلی پژوهش نتایج نشان می‌دهد که فرهنگ پیشگیری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش محجوبی (۱۳۸۶) با عنوان نقش راهبردی آموزش در کاهش خسارتهای ناشی از حوادث که نشان داد آموزش به‌عنوان یک راهبرد برای پیشگیری و کاهش تأثیرات ناشی از حوادث، ازجمله وظایف دولت است و هم-چنین پیشگیری گسترده‌تر و مؤثّرتر، آمادگی بیشتر و مقابله مناسب‌تر با حوادث و سوانح از اهداف اصلی آموزش است، که این آموزش می‌تواند شامل آموزش شهروندان، مسئولان و مدیران، امدادگران و پزشکان باشد، انطباق دارد.

در رابطه با فرضیه فرعی اول پژوهش نتایج نشان داد که اولویت به ایمنی و پیشگیری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش بنالی و فکی (۲۰۱۷) با عنوان تأثیر بلایای طبیعی بر سودآوری بیمه: شواهد از شرکت بیمه اموال / بیمه در امریکا که نشان داد نبود آموزش پیشگیری مناسب و پیدایش فرهنگ آن باعث تلفات عمده بیشتر در سوانح شده و تشویق بیمه‌گران به یادگیری عملکرد فنی را برای شرکتهای بیمه در سوانح و حوادث ناشی از آن افزایش می‌دهد، همراستا است.

در رابطه با فرضیه فرعی دوم پژوهش نتایج نشان داد که رهبری شایسته بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد. نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج پژوهش ایران‌دوست و همکاران (۱۳۹۶) تحت عنوان مدیریت حوادث در سازمانهای خدمات‌رسان با رویکرد قابلیت اطمینان بالا که نشان دادند اگر سازمانی بخواهد در عملکرد خود در حوادث قابلیت اطمینان بالایی داشته باشد به فعّالیّتهایی از قبیل: توان تعامل بالا، سرعت انتقال بالا، آرامش، امنیّت، یادگیری، کار گروهی، مدیریت استعداد، آشفتگی سازمان‌یافته، مدیریت دانش، اعتماد، چرخش شغلی، وفاداری، سختی کار، بقای تجربه و کرامت نیاز دارد، دارای انطباق است.

در رابطه با فرضیه فرعی سوم پژوهش نتایج نشان داد که مسئولیت‌پذیری بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش یوسفیان و ساکتی (۱۳۹۴) با عنوان ارزیابی اثر کیفیّت زندگی کاری بر اثربخشی سازمانی کارکنان مرکز مدیریت حوادث فوریتهای پزشکی فارس که نشان دادند مؤلّفه‌های کیفیّت زندگی کاری (پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن ، تأمین فرصت رشد و امنیّت، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی

اجتماعی زندگی کاری، فضای کلّی زندگی، یکپارچگی و انسجام در سازمان کار و توسعه قابلیت های انسانی) با اثربخشی سازمانی ارتباط دارد به‌طوری که قادر به پیش‌بینی اثربخشی سازمانی است، همسو است.

در رابطه با فرضیه فرعی چهارم پژوهش نتایج نشان داد که یادگیری و آموزش بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش وجدانی آرام و همکاران (۱۳۹۳) با عنوان ارزشیابی برنامه آموزش پیشگیری از آسیبهای ناشی از حوادث مدرسه‌ای در دانش‌آموزان ناشنوا و نیمه‌شنوای دبیرستانی براساس الگوی اعتقاد بهداشتی که نشان دادند مداخله آموزشی بر مبنای الگوی اعتقاد بهداشتی می‌تواند موجب ارتقاء رفتارهای پیشگیری-کننده از آسیبهای ناشی از حوادث مدرسه‌ای در دانش آموزان ناشنوا گردد، همراستا است.

با توجّه به نتایج فرضیه اصلی پژوهش که فرهنگ پیشگیری، بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد، پیشنهاد می شود:

۱. در تصمیم‌گیریهای سازمان رویکردهای پیشگیرانه و بلندمدّت در مسائل مربوط به ایمنی لحاظ شود.
۲. سازمان از طریق آموزش پیشگیری برای عموم نوعی ضرورت را برای کسب اطلاعات در این زمینه ایجاد نماید.
۳. هلال احمر و سازمانهای مربوط به حوادث طبیعی در مورد لزوم فرهنگ پیشگیری و راه-کارهای نهادینه‌کردن آن در جامعه از طریق تبلیغات تلویزیونی بیشتر اقدام کنند.

با توجّه به نتایج حاصله از فرضیه فرعی اول پژوهش که اولویت به ایمنی و پیشگیری، بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد، پیشنهاد می شود:

۱. در سازمان برای پیشگیری و فرهنگ‌سازی در این زمینه بودجه مناسبی اختصاص یابد.
۲. برگزاری جلسات و دوره‌های لازم در مورد اولویت‌داشتن ایمنی و پیشگیری بر مرحله اقدامات حین و بعد از بحران.
۳. تشریح اهمیت ایمنی و نقش آن در کاهش خسارات برای کارکنان و هم‌چنین عموم مردم.

با توجّه به نتایج فرضیه فرعی دوم پژوهش که رهبری شایسته، بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد، پیشنهاد می شود:

۱. الزامات مربوط به ایمنی و فرهنگ پیشگیری در تغییر فرایندهای مدیریتی و رهبری لحاظ شود.

۲- مدیریت ارشد در سازمان کاملاً به پیشگیری و ایمنی در مسائل مربوط به سازمان و کارکنان پایبند باشد.

با توجّه به نتایج فرضیه فرعی سوم پژوهش که مسئولیت‌پذیری، بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد، پیشنهاد می شود:

۱. دستورالعملها و فرایندهای کاری در سازمان در رابطه با کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی، در سطح بالایی رعایت شود.
۲. نقش مسئولیت‌پذیری و انجام وظیفه برای کارکنان به‌خوبی تشریح شود.
۳. در برخی موارد چنانکه کسی در انجام وظایف خویش کوتاهی کرد علاوه بر جبران خسارت نسبت به آموزش مجدد و تأکید بر انجام وظایف به نحو احسن اقدام شود.

با توجّه به نتایج فرضیه فرعی چهارم پژوهش که یادگیری و آموزش، بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی تأثیر معناداری دارد، پیشنهاد می شود:

۱. سازمان همواره نسبت به، به‌روزبودن اطّلاعات کارکنان تلاش کرده و برای آنها کلاسهای آموزشی برگزار کند.
۲. تجربه‌های ناشی از برخورد با حوادث مختلف برای افراد سازمان آموزش داده شود.
۳. با برگزاری مانورهای آموزشی نسبت به تقویت و توانمندسازی نیروی انسانی اقدام شود.

بر این اساس اولویتهای پیشنهادی پژوهشهای بعدی عبارت است از:.

- بررسی سایر عوامل مؤثّر سازمانی در کاهش حوادث و خسارات ناشی از سوانح طبیعی
- بررسی تأثیر حمایت اجتماعی و درک خطر بر کاهش خسارات ناشی از سوانح طبیعی.

فهرست منابع

احمدی، علی اکبر؛ رسولی، رضا؛ رجب زاده قطری، علی و پویای قلی‌زاده، پریسا (۱۳۹۱). ارائه مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی برای بیمارستان‌های شهر تهران. مدیریت دولتی (دانشگاه تهران)، شماره۱۰: ۱-۲٤.

پوراحمد، احمد؛ لطفی، صدیقه؛ فرجی، امین و عظیمی، آزاده (۱۳۸۸). بررسی ابعاد پیشگیری از بحران زلزله (مطالعه موردی: شهر بابل). مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال اول، شماره ۱: ۱-۲٤.

پورمحمدی، محمدرضا؛ مصیب زاده، علی (۱۳۸۷). آسیب‌پذیری شهرهای ایران در برابر زلزله و نقش مشارکت محله‌ای در امدادرسانی آنها. مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۱۲: ۱۱۷-۱٤٤.

پیام هلال احمر (۱۳۸۵). جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران. بلایای طبیعی، شماره ۱۲۱.

جمالی، اختر؛ فاتحی‌منش، کیوان (۱۳۸۹). اثربخشی آموزش‌های ضمن خدمت اعضای ستاد مدیریت بحران ارائه راهبردهای آموزشی مناسب در مدیریت بحران زمین لرزه. مطالعات مدیریت شهری، شماره٤: ۱-۲۷.

حسینی، مازیار و دیگران (۱۳۸۷). مدیریت بحران، سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران. تهران: مؤسسه نشر شهر.

سادین، حسین؛ میرزاعلی، محمد و کوثری صفا، معصومه (۱۳۹٦). تحلیل خطر و خسارات زمین لرزه مناطق روستایی با استفاده از روش های AHP و GIS (مطالعه موردی: دهستان ابرشیوه دماوند). مدیریت بحران، شماره ۱۱: ۹۳-۱۰٤.

سوری، علیرضا (۱۳۹٤). اصول، مبانی و رویکردهای مدیریت بحران (با تأکید بر بحران‌های اجتماعی). مدیریت بحران و وضعیت های اضطراری، شماره۲٤: ۹۱-۱۲۹.

شیرزاد کبریا، بهارک (۱۳۹۲). بررسی ابعاد و مؤلفه‌های مدیریت بحران به‌منظور ارائه راهکار مناسب برای مدارس متوسطه شهر تهران. تحقیقات مدیریت آموزشی، شماره۱٦: ۸۵-۱۱۸.

قلی پور، آرزو (۱۳۹۵). مدیریت بلایای طبیعی در جمهوری اسلامی ایران و همکاری‌های منطقه‌ای بین‌المللی. سیاست (دانشگاه تربیت مدرس)، شماره۱۰: ٥٤-۷٤.

قلی‌پور، آرین (۱۳۸۲ و ۱۳۸٤). بحران مدیریت در مدیریت بحران. کمال مدیریت، شماره٤و٥: ٤۳-٥۲.

ماهنامه شمس (۱۳۸۲). بیانیه شورای مرکزی سازمان نظام مهندسی کشور به مناسبت زلزله بم. تهران: سازمان نظام مهندسی ساختمان، سال اول، شماره سوم.

محجوبی، عظیم (۱۳۸٦). نقش راهبردی آموزش در کاهش خسارت‌های ناشی از حوادث. برنامه، شماره ۲۱۷: ۲٦-۲۹.

معمارزاده، غلامرضا؛ سرافرازی، مهرزاد (۱۳۸۷). بررسی گام‌های فرایند مدیریت بحران در سازمان. گروه پژوهش‌های فرهنگی و اجتماعی، شماره ۱۱: ۹-۷٥.

ناطق الهی، فریبرز (۱۳۷۸). مدیریت بحران زلزله در ایران: ساختار، نیازهای پژوهشی، آموزشی و اجرایی. تهران: پژوهشگاه بین المللی زلزله شناسی و مهندسی زلزله.

نوروزی، لیلا (۱۳۸٦). سوانح طبیعی در محیط زیست شهری؛ چالش‌ها و راهبردها جستارهای شهرسازی، شماره۲۱: ٤۹-۵۷.

ویسی، رضا؛ کشاورز، امرالله (۱۳۹۰). تبیین مدل ساختاری مشارکت مردمی در کاهش خطر سوانح طبیعی. فرایند مدیریت و توسعه، شماره۷٦: ۷۹-۱۰۲.

Burton, I., Kates, R. W and White, G. F (1999). The environment as hazard. Oxford universitypress, NewYork.

David, F. R. (1999). Strategic Management. 7 Th, Prentice-Hall, Inc.

Douglas Paton, (2007). Preparing for Natural Hazards: The Role of Community Trust. Disaster preventation and Management: An international journal, vol. 16 issue: 3, pp. 370-379. https://doi.org/10.1108/09653560710758323

Eng, E. and Parker, E. (1994). Measuring community competence in the Mississippi Delta: the interface between program evaluation and empowerment. Health Education Quarterly, Vol. 21, pp. 199-220.

Foster, H. D. and V. Wuorinen (1976). British Columbia's Tsunami Warning Sys-tern: An Evaluation, syesis, 9, pp. 115-122.

Franklin, B (2004). The Higher Edication Crisis. Email, Reg@unlandin vestments. Com.

Goold, M. and Quinn, J. J (1990). The Paradox of Strategic Controls. Strategic Management Journal, 11, pp. 43-57.

Mitroff, Ian I. Paul Shrivastava; and Ferdaus E. Udwadia (1978). Effective Crisis Management. Academy of Management Executive Journal; Vol. 1; p. 60.

Siegrist, M. and Cvetkovich, G. (2000). Perception of Hazards: The Role of Social Trust and Knowledge, Risk Analysis 20

Simon A. Booth (1993). Crisis Management Strategy; Routledge.

Smit, D. (1992). Commentary: on crisis Management and strategic management, Advances in strategic Management, 8,pp. 261-269.

Smith, K. (1992). Environmental Hazards: Assessing Risk and Reducing Disaster. Routledg, London.

Zhou, H.,Wan, J., & Jia, H. (2010). Resilience to natural hazards: a geographic perspective. Nataral Hazards, 53(1), pp. 21_41