

اقدامات تشکل ها در زمان بحران

در این کارگاه با چه موضوعاتی آشنا میشویم

1. آشنایی با حوادث و بلایا در ایران
2. چرخه بحران
3. انواع سازمان
4. نقش روابط عمومی ها در حوادث و بلایا
5. نقاط قوت و ضعف تشکل ها در سیل اخیر

1. آشنایی با حوادث و بلایا در ایران

اتفاق، حادثه، سانحه، فاجعه، بحران

مدیریت شرایط بحرانی

▶ هر حادثه ای که به دلیل بروز آسیب و تخریب زیرساختها و اخلاص در روند ارائه خدمات باعث ایجاد نیاز مازاد بر توان و ظرفیت پاسخگوی عادی یک جامعه گردد.

▶ افزایش تقاضا بیش از توان باشد و اخلاص در روند پاسخگویی به نیازهای جامعه رخ دهد.

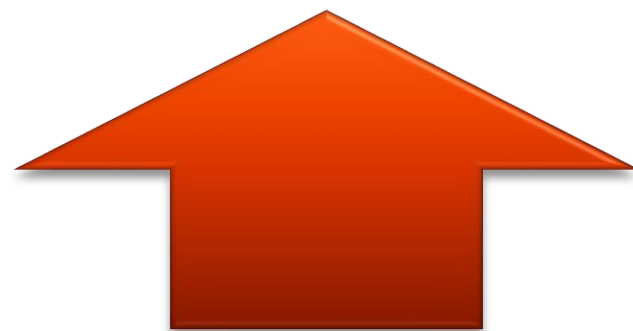
دلیل تغییر شرایط اضطراری به بحرانی



نیاز



توان پاسخ



سطح بندی مدیریت شرایط بحرانی

▶ سطح اول:

منابع و سازمان های محلی (LOCAL) قادر به پاسخ دهی مناسب به آنها و تبعات ناشی از آنها هستند .

▶ سطح دوم:

برای کنترل آنها نیاز به کمک های مشترک خارج از محل (منطقه ای Regional) وجود دارد .

▶ سطح سوم:

حوادثی که از توان پاسخ نیروهای محلی و منطقه ای خارج است و کمک های ملی (National) و حتی بین المللی (International) برای کنترل آنها مورد نیاز است .

دسته بندی اصلی حوادث و سوانح عبارتند از:

Disaster

طبیعی: زلزله، سیل، رانش زمین، طوفان و ...
زیست شناختی: همه گیری و اپیدمی های گیاهی،
حیوانی، انسانی و ...
فناوری: آلودگی، آتش سوزی، نشت مواد
شیمیایی و ...
انسان ساز: جنگ، تخریب طبیعت و

Crisis

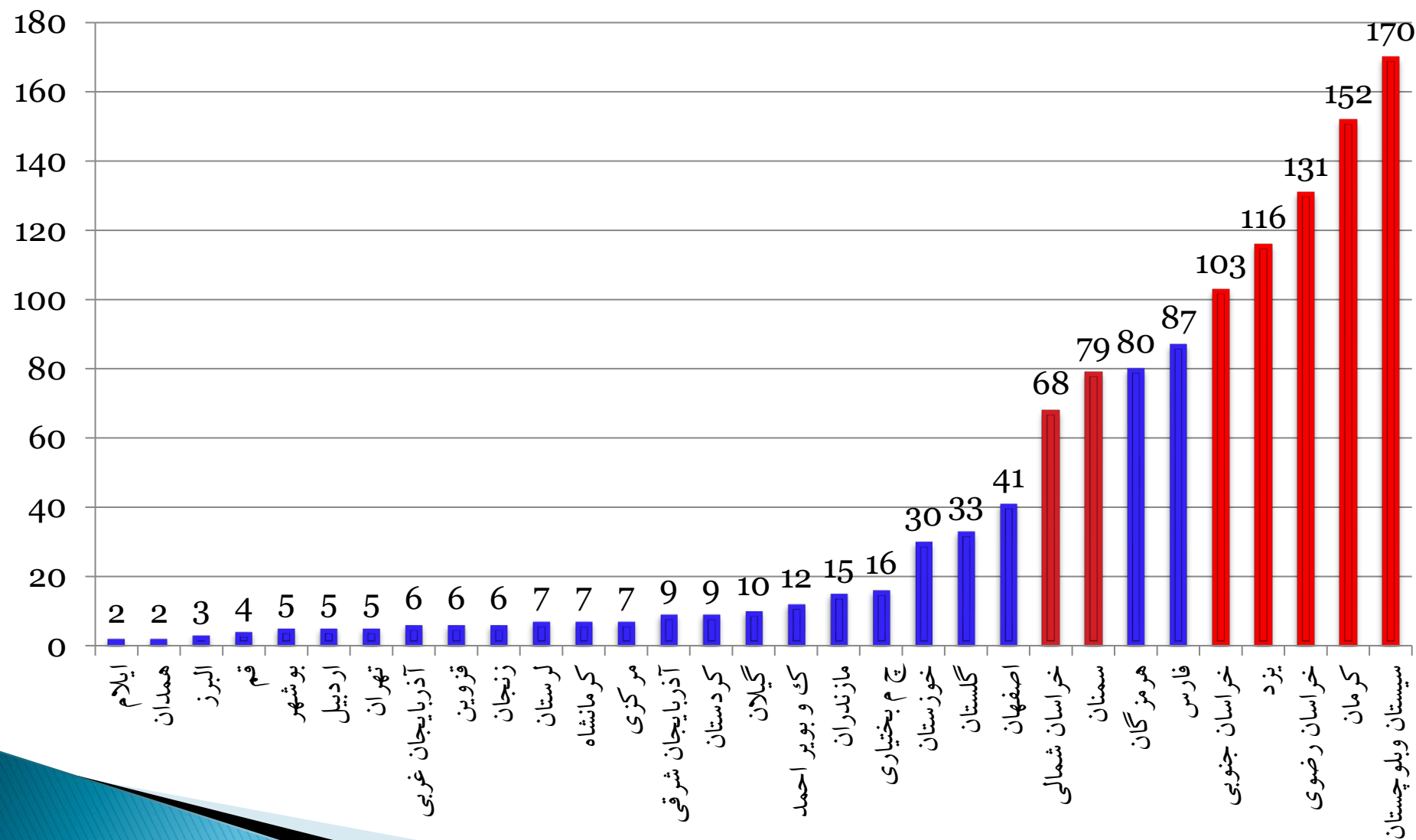
اجتماعی: آشوب، نسل کشی، اقتصادی، سیاسی و

....

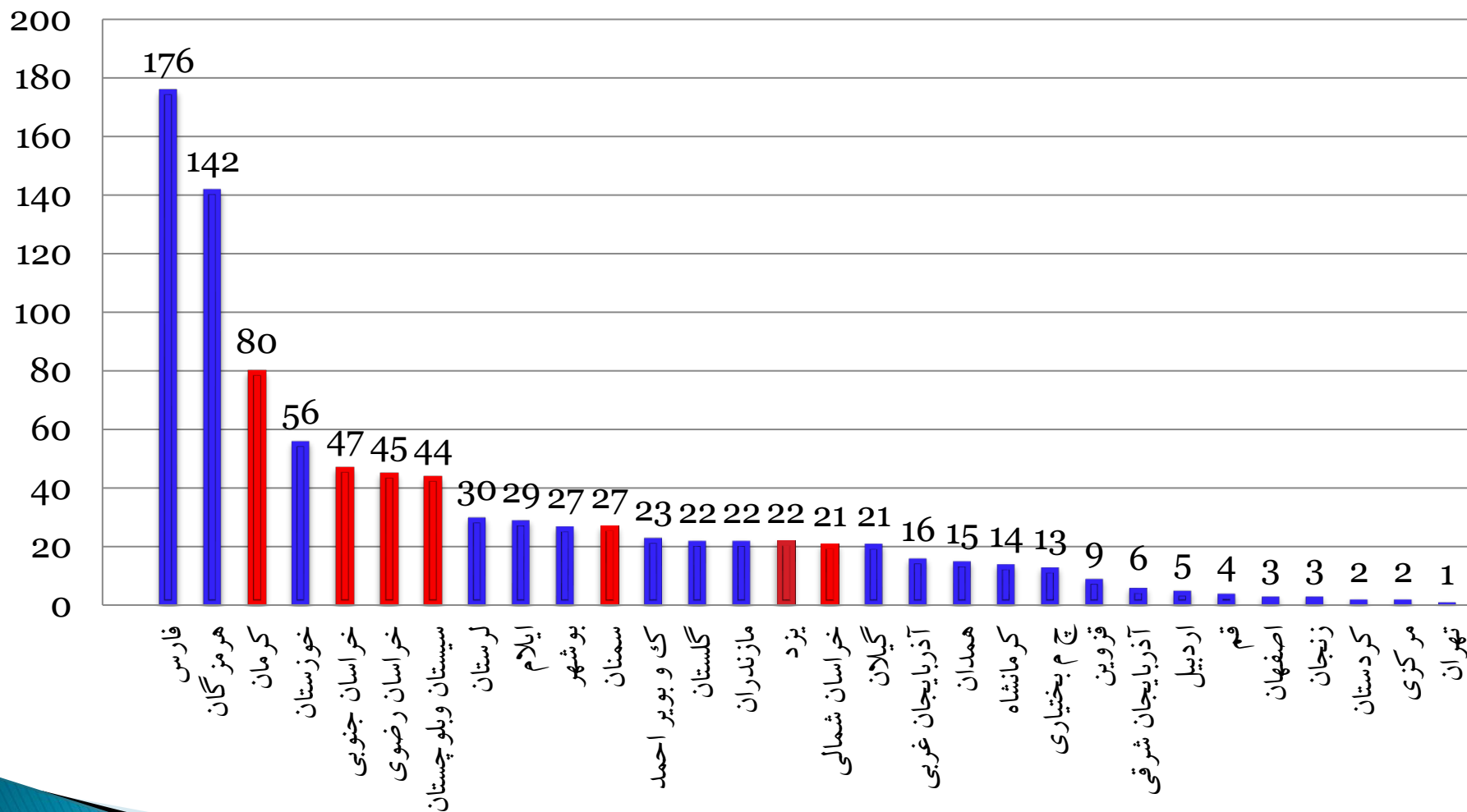
بیولوژیک (۳) Biological	آبی (۶) Hydrological	انسان ساخت (۱۰) Man Made	زمین شناسی (۸) Geophysical	اقلیمی (۱۴) Climatological Meteorological	
اپیدمی / بیماری های واگیردار	سیلاب / آبگرفتگی در مناطق شهری و روستایی	حمل و نقل (ریلی / جاده ای / هوایی)	زمین لرزه	آتش سوزی جنگل و مرتع	۱
هجوم حشرات و جانوران	سیلاب ناگهانی / برق آسا	آلودگی محیط زیست (آب، خاک، هوا)	رانش زمین / فرسایش خاک	رعد و برق / صاعقه	۲
آفات و بیماری های نباتی	باتلاق / مرداب زایی	تروریسم / بیوتروریسم	ریزش سنگ از ارتفاعات	برف و کولاک	۳
	ریزش ساحلی / حاشیه مسیرهای آب	معدن (انفجار، ریزش، گازگرفتگی و ...)	ریزش کارستی / ریزش در حوضچه های آهکی	سرما / یخبندان	۴
	روانگرایی / روانه های گلی	انفجار (منزل، صنعتی، تجاری، اداری و ...)	آتشفشان	بیابان / کویرزایی	۵
	نفوذ و پیشروی آب دریا	آلودگی هسته ای	سقوط بهمن سونامی	گرمای شدید / موج گرما تگرگ	۶ ۷
		درگیری قومی / نزاع آلودگی شیمیایی / مسمومیت مهاجرت پناهندگان و آوارگان (به دلایل مختلف) جنگ	فرونشست / ریزش زمین	خشکسالی	۸
				گردباد / تندباد	۹
				طوفان شن	۱۰
				طوفان دریایی	۱۱
				طوفان بار الکتریکی	۱۲
				طوفان استوایی / حاره ای	۱۳
				خودسوزی میادین ذغال	۱۴

دسته بندی ۴۱ سانحه / مخاطره
 به وقوع پیوسته و تهدید کننده ایران

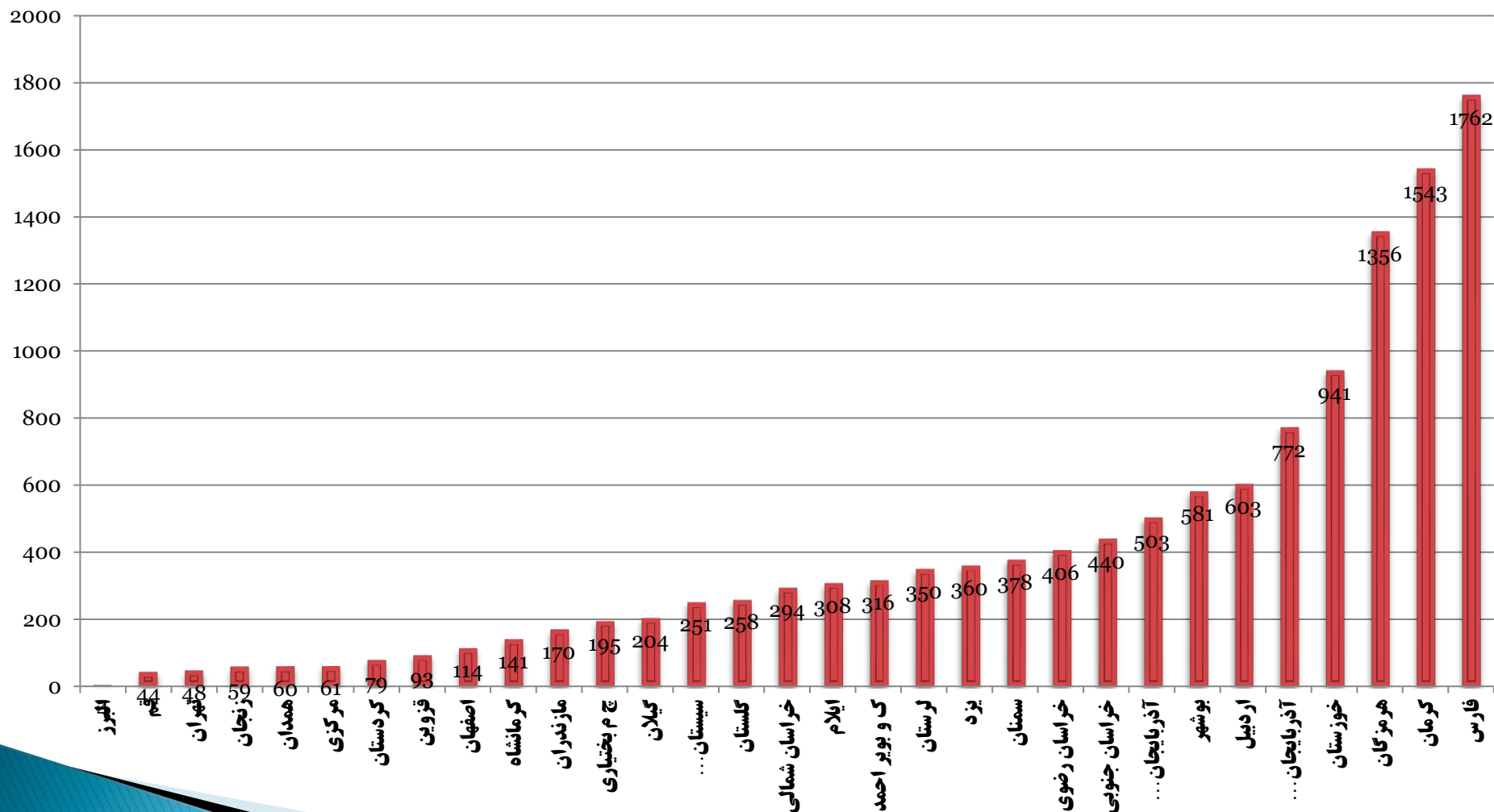
فراوانی گسل‌های شناخته شده سطح کشور به تفکیک استان



رتبه بندی استانها از لحاظ لرزه خیزی بیش از ۵ ریشتر (از سال ۱۹۰۰ میلادی تاکنون)



نمودار کل لرزه های ثبت شده به تفکیک استان در سال ۹۱



▶ چرخه بحران

▶ از کجا شروع می شود

Risk
Management
Proactive

پیشگیری

کاهش مخاطره

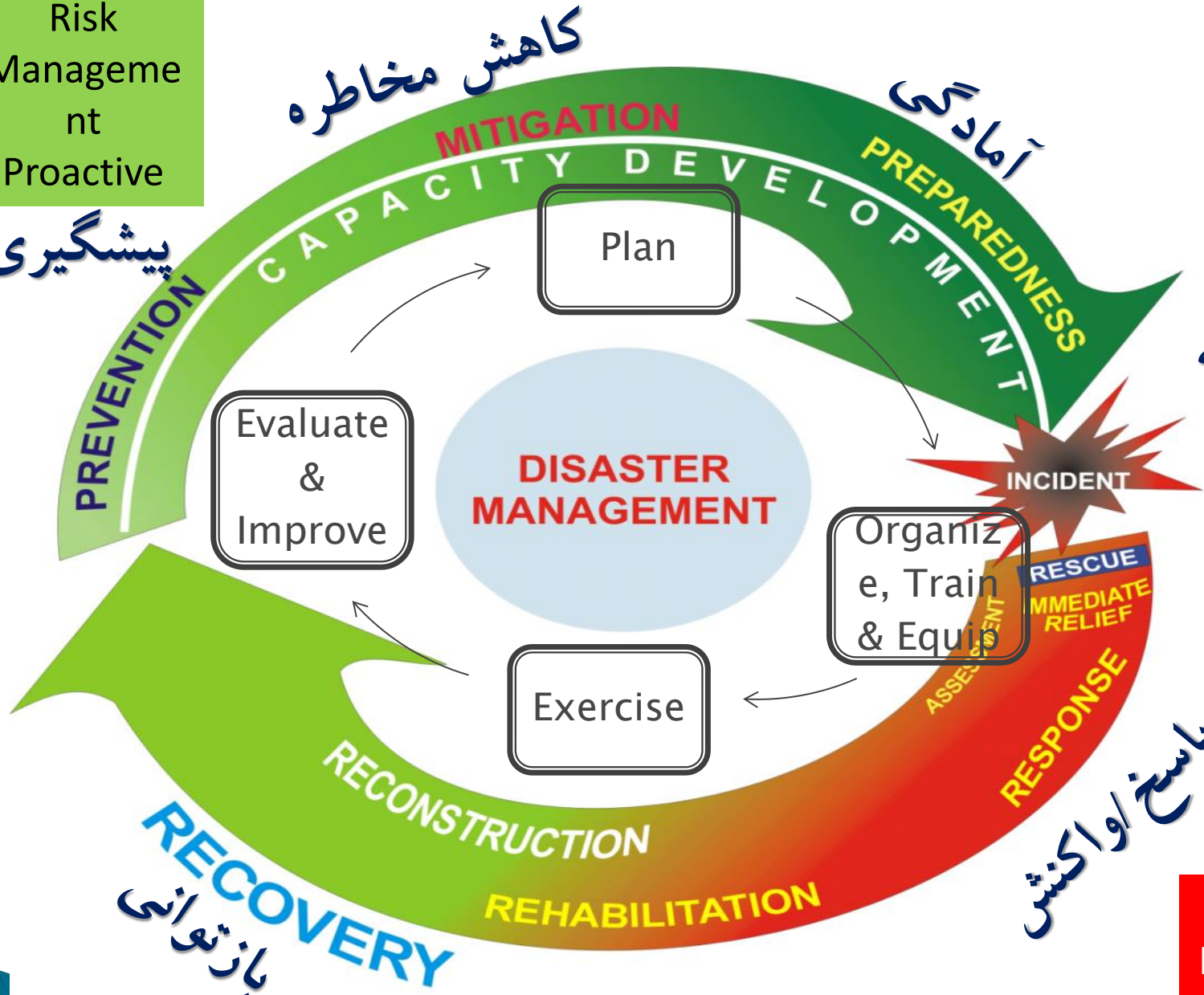
آمادگی

رویداد/سانحه

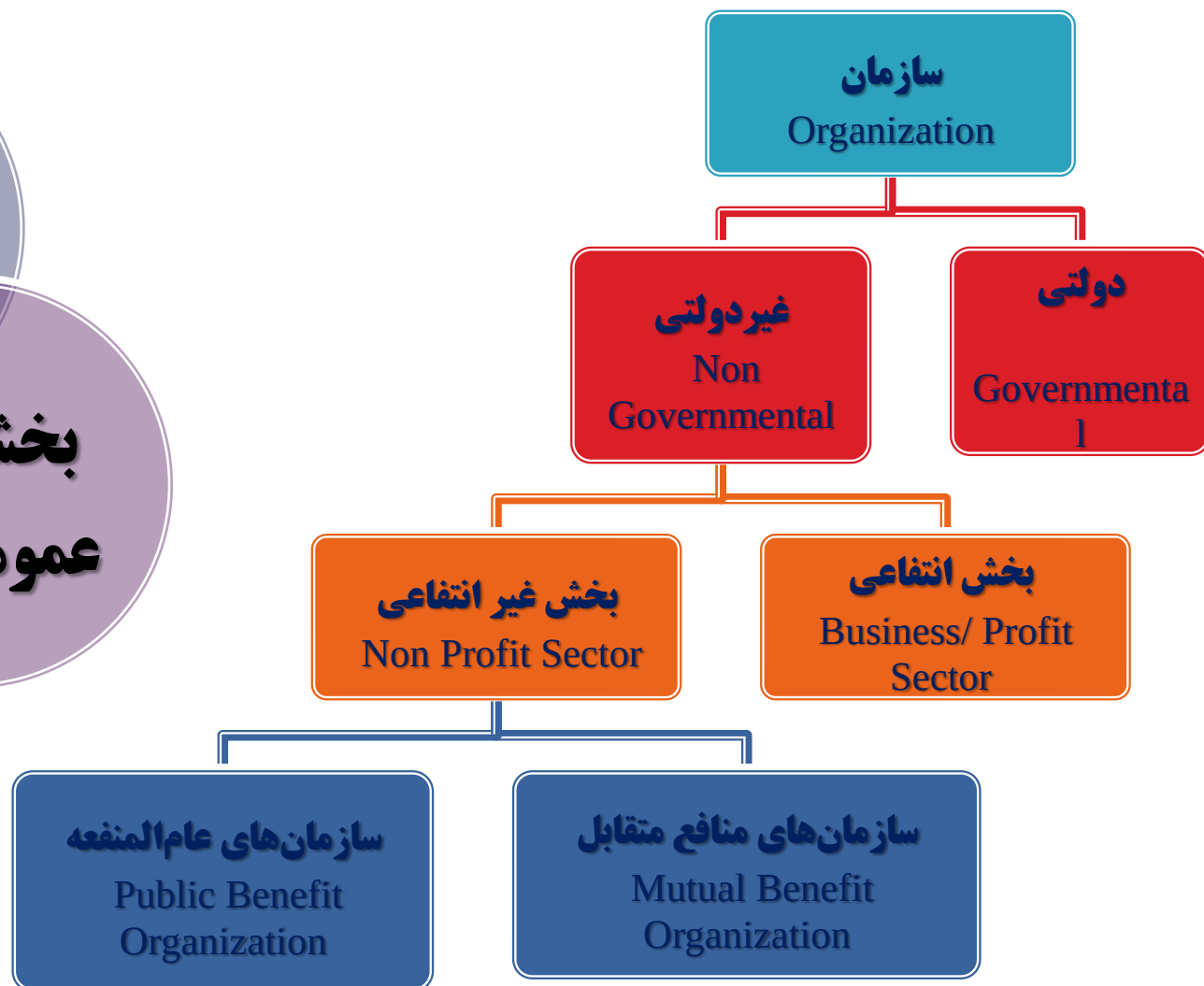
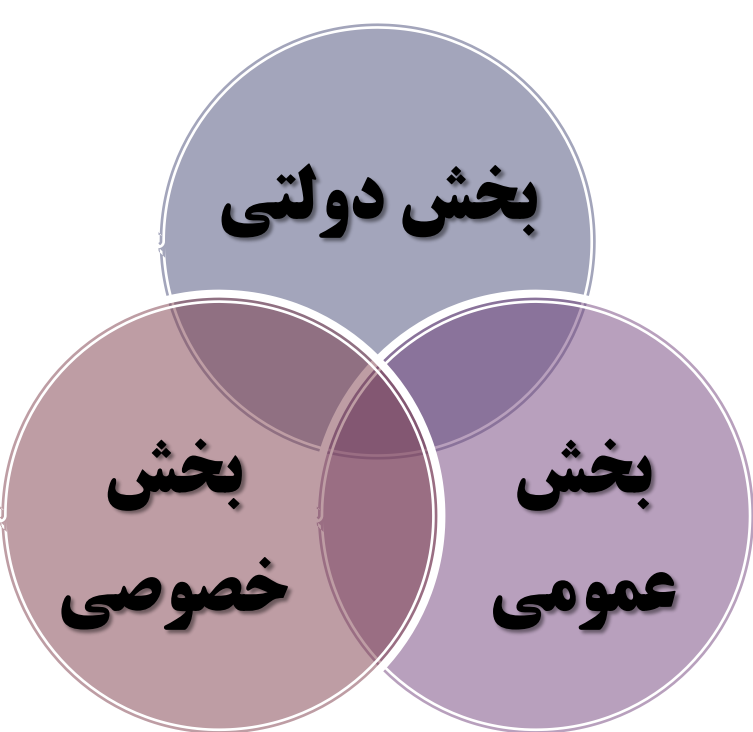
پاسخ/واکنش

بازتوانی

Disaster
Management
Reactive



انواع سازمان



وضعیت سازمان‌های غیردولتی و خیریه ایران

- ✓ در حدود ۲۷ هزار سازمان غیردولتی و خیریه در ایران مشغول به فعالیت هستند
- ✓ حدود ۱۰.۰۰۰ موسسه خیریه
- ✓ حدود ۳.۰۰۰ سازمان غیردولتی جوانان
- ✓ حدود ۱۰۰۰ سازمان غیردولتی فعال در زمینه محیط زیست
- ✓ حدود ۵۰۰ سازمان غیردولتی زنان، کودکان و سایر اقشار آسیب پذیر
- ✓ انجمن اولیا و مربیان دارای میلیون‌ها زن و مرد به عنوان عضو

برخی از مزیت‌های سازمان‌های مردم نهاد

- ▶ همبستگی نزدیک با جامعه، به ویژه گروه‌های آسیب‌پذیر
- ▶ تعهد به انجام کارهای بشردوستانه
- ▶ اعتبار و مشروعیت از دیدگاه گروه‌های هدف
- ▶ کارآمد بودن و انعطاف‌پذیری
- ▶ همراه داشتن نیروی داوطلبان
- قدرت جلب مشارکت مردم
- قدرت جلب افراد حرفه‌ای و متخصص
- پایداری از طریق ارتباط با جامعه
- تعهد به شفافیت و پاسخ‌گویی
- حرفه‌ای‌گری و کار با حداقل هزینه
- و ...

برخی مزیت‌های نسبی سازمانهای مردم نهاد

- ▶ ارتباط نزدیک با مردم و ایجاد احساس تعلق در آنان
- ▶ قدرت بسیج و ایجاد مشارکت
- ▶ داشتن ساختار مناسب برای تشویق خلاقیت و ابتکار
- ▶ احترام به اصول شفافیت و پاسخگویی
- ▶ رعایت اصول اقتصادی و صرف جوئی
- ▶ توجه به گروه‌های محروم و آسیب پذیر جامعه
- ▶ ظرفیت پایداری برنامه ها از طریق مشارکت مردم

برخی مزیت‌های نسبی سازمانهای مردم نهاد در سوانح

- ▶ آگاه سازی ، ترویج، بسیج و مشارکت مردم و ایجاد انگیزه و شور و شوق
- ▶ انعکاس نیازها و آرمانهای مردم به نهادهای مسئول
- ▶ ایجاد ارتباطات گسترده با همه دست اندرکاران فارغ از قید و بندهای دولتی
- ▶ الگوسازی نوین و متناسب با جوامع محلی
- ▶ توان سریع برای بسیج منابع در زمان نیاز به کمک های اضطراری
- ▶ مشارکت در فرآیند تهیه، اجرای و پایش برنامه ها
- ▶ پر کردن خلا خدمات رسانی دولت و سازمانهای بین المللی

کارکردهای روابط عمومی در مدیریت بحران

- ۱- روابط عمومی یکی از مهمترین منابع اطلاعاتی و خبری است که در شکل گیری نگرش افراد نسبت به سازمان و تصمیمات مدیران نقش اساسی دارد.
- ۲- مدیران و کارکنان روابط عمومی به ویژه کارشناسانی که در بخش ارتباط با رسانه های گروهی فعالیت می کنند، باید شناخت و آگاهی کاملی از ماهیت، کارکرد و خط مشی آنها داشته باشند.
- ۳- مسئولیت تهیه گزارش و یا اطلاعیه های خبری و هماهنگی با رسانه های گروهی برعهده بالاترین مقام روابط عمومی شرکت است.
- ۴- آرایه اطلاعات خبری شفاف، دقیق و کامل از بروز شایعه پیرامون واقعه می کاهد.
- ۵- مشورت با کارشناسان امور روان شناسی در هنگام تولید اخبار در خصوص آثار روانی پیام در جامعه، بسیار اهمیت دارد.
- ۶- پرداختن به عناصر اصلی واقعه و پرهیز از اخبار شخصیت مدار و حواشی کم اهمیت به افزایش آگاهی مردم کمک می کند.
- ۷- جلب نظر عمومی مبنی بر صحت و درستی اطلاعات و اخبار و اطمینان دادن به جامعه مبنی بر اینکه منبع اخبار موثق است، به رفع ابهامات کمک می کند.
- ۸- جامعه و حتی کارکنان درون سازمان در وضعیت بحرانی، آمادگی بیشتری برای پذیرش و ترویج شایعات دارند . لذا شایعه زدایی از محورهای اصلی فعالیت اطلاع رسانی روابط عمومی در دوران بحران است.
- ۹- روابط عمومی به عنوان مرجع، مورد استناد مدیران درون سازمان و رسانه های جمعی قرار می گیرد لذا نحوه رمزگذاری و انتقال اخبار در دوران بحران باید براساس رفع تنش و برنامه ریزی بر مبنای اطلاعات دقیق باشد.
- ۱۰- خبرنگاران در شرایط بحران با موانع متعدد مواجه می شوند. بنابراین، هماهنگی های قبلی برای همکاری های خبری اهمیت دارد.

- ۱۱- تشکیل کمیته مدیران امور خبر برای هدایت و نظارت بر عملکرد خبرنگاران در حوزه های خبری، پیشگیری از کارهای موازی، دستیابی به منابع موثق خبری، ضروری است.
- ۱۲- توجه به بازتاب اخبار، بازخورد رسانه ها و مردم، در اختیار داشتن کانال های ارتباطی برای دریافت دیدگاههای مردم از طریق نظرسنجی توسط روابط عمومی ، بسیار ضروری است.
- ۱۳- پیشگیری از تعارضات و تناقضات خبری به خصوص در آرایه آمار و ارقام، اسامی اشخاص و دلایل واقعه، توسط روابط عمومی با تشکیل ستاد خبری منسجم، لازم است.
- ۱۴- تنظیم اخبار در حجم کم با بیان اصلی ترین و مهمترین عناصر خبری تا قابلیت بیشتری برای پخش از سوی رسانه های جمعی رادیو و تلویزیون، همچنین انتشار در روزنامه ها را داشته باشند.
- ۱۵- استفاده از افعال معلوم به جای افعال مجهول در متن اخبار و اطلاعیه های خبری.
- ۱۶- صدور به موقع اطلاعیه ها، اعلامیه ها، تکذیبیه ها و تاییدیه های خبری که از نظر تنظیم و بیان موضوع ، مناسب باشد.
- ۱۷- به دنبال اعلام وضعیت بحران با شرایط اضطرار و لزوم تشکیل کمیته اطلاع رسانی از سوی سرپرست ستاد بحران و تا زمان عادی شدن شرایط، لازم است اطلاعیه ها و گزارشها از سوی روابط عمومی شرکت، تهیه و پس از تایید توسط سرپرست ستاد مدیریت بحران از طریق روابط عمومی شرکت و با بهره گیری از ابزار اطلاع رسانی در اختیار رسانه های گروهی قرار گیرد.
- ۱۸- در هنگام آرایه گزارش از وضعیت اضطراری باید از عبارات ساده استفاده شود به صورتی که قابل فهم برای عامه مردم باشد در ضمن از بکارگیری لغات تخصصی و غیرقابل فهم برای غیرمتخصصان پرهیز شود.

- ۱۹- اطلاعات کمتر، تأثیر بیشتری دارد. مردم و افکار عمومی جامعه به عمق مطالب و خبر توجه می کنند نه اندازه و کمیت آن، بیانیه های خبری نباید بیش از دو صفحه باشد زیرا پیامهای طولانی باعث می شود که شنونده یا خواننده آن را دنبال نکند و در نتیجه قسمتی از پیام از بین خواهد رفت.
- ۲۰- باید به نیاز رسانه های گروهی برای تهیه خبر و اطلاعات در زمان بحران توجه داشت. رسانه های نوشتاری، شنیداری و تصویری هر یک نیازهای خبری جدا دارند.
- رسانه های تصویری به دنبال تهیه عکس، فیلم، نوار مصاحبه و... هستند و رسانه های نوشتاری به دنبال مصاحبه های طولانی همراه با جزئیات و....
- ۲۱- در هنگام بروز حادثه و شرایط بحرانی، رسانه های خبری در پی کسب پاسخ به برخی سوالات هستند از جمله:
- الف) چه اتفاقی افتاده، پیامدهای حادثه چیست؟
- ب) چه عواملی موجب بروز حادثه بوده و چه سازمان و واحدهایی مسؤول رفع حادثه و پیامدهای احتمالی است؟
- ج) میزان خسارتهای وارده چقدر است و چه سازمانی مسؤول جبران خسارتهای مالی است؟
- ۲۲- پس از عادی شدن شرایط و بنا به تشخیص سرپرست ستاد بحران گزارشهای تکمیلی برای ارسال به رسانه های گروهی در اختیار روابط عمومی ها قرار گیرد.
- ۲۳- روابط عمومی شرکت پس از عادی شدن شرایط، گزارش مستند از نحوه انعکاس اخبار و اطلاعات مربوط به هر بحران در رسانه ها را تهیه و در اختیار سرپرست کمیته بحران قرار دهد.

نتیجه گیری

یکی از معضلات بشر عصر حاضر، رویدادهای غیرمترقبه است. این رویدادها چه انسانها در ایجاد آن نقش داشته باشند و چه طبیعت آنها را ایجاد کند، خسارات و ضایعات گسترده ای را همراه می آورند.

همچنین بروز هر رویدادی از این قبیل، علاوه بر ایجاد خسارات و ضایعات جانی و مالی، ناپایداری ساختارهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی را نیز سبب می شود.

به عبارت دیگر، هر رویدادی که به این ترتیب به وقوع بپیوندد و بحران را باشد تلاش امدادی وسیعی را طلب می کند تا از میزان خسارات و ضایعات آن تا حد ممکن کاسته شود. به همین ترتیب، فعالیت دستگاه هماهنگ کننده عملیات امدادی در صورتی از بالاترین بازده برخوردار خواهد شد که به یک روابط عمومی مبتنی بر پایه های علمی متکی باشد.

نقشی که چنین روابط عمومی به عنوان بازوی مشاوره اصلی و امین مدیریت کل عملیات ایفا می کند، نه تنها باعث تسهیل وظایف اجرایی مدیریت خواهد شد، بلکه این امکان را هم به وجود خواهد آورد تا حتی از پیامدهای ناگوار سیاسی، اجتماعی، حقوقی و اقتصادی بالقوه بعدی نیز جلوگیری شود.

وجود چنین روابط عمومی در کنار دستگاه هماهنگ کننده عملیات امدادی، به توسعه پایدار کمک می کند. چرا که کار روابط عمومی در این رابطه قبل از وقوع هر رویداد شروع و تا مدت ها بعد از خاتمه عملیات امدادرسانی ادامه خواهد داشت.

► باید ها و نبایدهای فعالیت تشکل ها در بلایا

- ❖ حضور در منطقه عملیاتی یا عدم حضور ؟
- ❖ زمان حضور در منطقه؟ کدام فاز عملیات ؟
- ❖ شروع و پایان مشخص فعالیت یک تشکل
- ❖ نیروی آموزش دیده برای حضور در منطقه
- ❖ آشنایی با مناطق مختلف ، فرهنگ ها و اقلیم
- ❖ امکانات و تجهیزات مورد نیاز در منطقه
- ❖ شفافیت مالی و تنظیم گزارش فعالیت و درس آموخته ها
- ❖ چگونگی کسب اطلاعات و آگاهی از وضعیت آسیب دیدگان

► نقاط ضعف موجود در منطقه سیل زده

- ❖ عدم هماهنگی مناسب بین دستگاه های متولی
- ❖ عدم وجود سیستم یکپارچه هماهنگ بین تشکل ها
- ❖ عدم دسترسی سریع به اطلاعات مربوط به مناطق و خانواده های آسیب دیده
- ❖ عدم وجود سیستم لجستیکی و پشتیبانی مناسب برای فعالیت تشکل ها
- ❖ نبود سیستم یکپارچه بارگزاری اطلاعات دریافت شده توسط تشکل های حاضر در منطقه
- ❖ عدم اطلاع رسانی دقیق و کامل در خصوص منابع دولتی زمان بازسازی بخصوص به روستاییان
- ❖ عدم آموزش مناسب به دهیاری ها و بعضا شهرداری ها در خصوص دریافت و توزیع کمک ها

► پیشنهادات در خصوص جلب مشارکت تشکل ها و مردم

- ❖ تشکیل شبکه های ملی و استانی تشکل های فعال در بلایا
- ❖ تشکیل مرکز هماهنگی تشکل ها (EOC) در سطح ملی با تولی گری یک سازمان متولی و بیشترین مشارکت با شبکه فوق
- ❖ آموزش تشکل ها برای اقدامات قبل، حین و بعد از بلایا
- ❖ راه اندازی سامانه اشتراک گذاری فعالیت ها و گزارش های مربوط به تشکل ها
- ❖ برگزاری مانور دور میزی و عملیاتی ویژه تشکل ها
- ❖ سنجش توان تشکل ها در حوزه های مختلف بلایا و بروزرسانی آن



[←](#) Post

bakhtiyari.ahmad



122 likes

bakhtiyari.ahmad #کرمانشاه_سرپل

#بخش_۲ تلخ و شیرین
وخر[View all 2 comments](#)[←](#) Post

bakhtiyari.ahmad



thei

122 likes

bakhtiyari.ahmad #کرمانشاه_سرپل

#بخش_۲ تلخ و شیرین

[View all 2 comments](#)

