

MDOI-01-2026.0171
MNR--1-C71DD9

طراحی الگوی مدیریت بحران محله‌محور با تکیه بر ظرفیت داوطلبان هلال احمر

الهام ملکی

۱- نجاتگر جمعیت هلال احمر و مربی آمادگی جسمانی؛ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش استراتژیک دانشگاه مهر البرز، تهران، ایران.

چکیده

وقوع بحران‌های طبیعی و انسان‌ساخت در ایران، به‌ویژه در سال‌های اخیر، ضرورت گذار از الگوهای متمرکز و دولتی مدیریت بحران به سوی رویکردهای اجتماع‌محور و محله‌محور را بیش از پیش آشکار ساخته است. در این میان، داوطلبان جمعیت هلال احمر به عنوان نیرویی سازمان‌یافته، آموزش‌دیده و برخوردار از سرمایه اجتماعی، ظرفیتی کم‌نظیر برای ایفای نقش در مراحل مختلف چرخه مدیریت بحران در سطح محلات شهری و روستایی به شمار می‌روند. پژوهش حاضر با هدف طراحی الگویی برای مدیریت بحران محله‌محور با تکیه بر ظرفیت داوطلبان هلال احمر انجام شده است. روش پژوهش کیفی و از نوع تحلیل مضمون است و داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با خبرگان مدیریت بحران، مدیران جمعیت هلال احمر و داوطلبان فعال گردآوری و با استفاده از روش تحلیل مضمون Braun و Clarke تحلیل شده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که الگوی مطلوب از پنج مقوله فراگیر تشکیل شده است: ظرفیت‌سازی و توانمندسازی داوطلبان، شبکه‌سازی محله‌ای، هماهنگی بین‌نهادی، مشارکت اجتماع محور و پایش و یادگیری مستمر. در این الگو، داوطلبان هلال احمر به عنوان هسته‌های محلی عمل می‌کنند که با ایجاد پیوند میان ساکنان محله و نهادهای رسمی، زمینه واکنش سریع و مؤثر در ساعات طلایی بحران را فراهم می‌سازند. نتایج پژوهش بر ضرورت رسمیت‌بخشی به نقش داوطلبان در ساختار مدیریت بحران محله‌محور، توانمندسازی مستمر آنان و ایجاد سازوکارهای پایدار مشارکت تأکید دارد و الگویی عملیاتی برای بهره‌گیری از این ظرفیت در برنامه‌ریزی‌های مدیریت بحران ارائه می‌دهد.

واژگان کلیدی: مدیریت بحران محله‌محور، داوطلبان هلال احمر، سرمایه اجتماعی، مشارکت اجتماع محور، تاب‌آوری محله‌ای.



مقدمه

مدیریت بحران در ایران طی دهه‌های گذشته تحولات پارادایمی قابل‌توجهی را تجربه کرده است. تحولی که نقطه عزیمت آن را می‌توان در مدیریت کند الگوهای متمرکز و سلسله‌مراتبی در پاسخ به بحران‌های گسترده‌ای چون زلزله بم، زلزله کرمانشاه و سیل‌های فراگیر سال‌های اخیر جستجو کرد، زیرا تجربه نشان داده است که در ساعات نخست وقوع بحران، پیش از آنکه سازوکارهای رسمی امداد و نجات بتوانند در مقیاس گسترده فعال شوند، این شبکه‌های محلی و پیوندهای همسایگی هستند که نخستین پاسخ‌ها را شکل می‌دهند و حیات آسیب‌دیدگان را در معرض خطر جدی قرار می‌دهند یا از آن حفاظت می‌کنند؛ همین واقعیت موجب شده است که رویکرد مدیریت بحران اجتماع‌محور به عنوان پارادایمی جایگزین یا مکمل الگوهای سنتی مطرح شود که در آن گذر از پارادایم سنتی مدیریت بحران با تمرکز بر رویکرد فیزیکی و ساختاری به رویکرد نوین اجتماع‌محور صورت گرفته و تأکید از مداخلات کالبدی صرف به سوی بهره‌گیری از سرمایه اجتماعی، ظرفیت‌سازی محلی و توانمندسازی اجتماع برای رویارویی با بلایا منتقل شده است. در این چارچوب، محله نه صرفاً یک واحد جغرافیایی، بلکه به مثابه نخستین سنگر تاب‌آوری و کانون شکل‌گیری کنش جمعی در لحظه بحران تلقی می‌گردد، زیرا مردم در همان محیط نزدیک زندگی می‌کنند، از آن مراقبت می‌کنند و در لحظه بحران، نخستین امید و نخستین سنگر آنان همان شبکه اجتماعی محله خویش است؛ ارزیابی چندمعیاره از نقش محله‌محوری در چرخه مدیریت بحران نیز نشان می‌دهد که محله به دلیل برخورداری از سرمایه اجتماعی و پیوندهای همسایگی، ظرفیت منحصربه‌فردی برای ایفای نقش در مراحل مختلف چرخه مدیریت بحران دارد و توجه به آن می‌تواند به ارتقای اثربخشی برنامه‌های مدیریت بحران شهری بینجامد (قریشی و نقیبی، ۱۴۰۱). پژوهش‌ها در حوزه مدیریت خطرپذیری بحران با رویکرد اجتماع‌محور نیز نشان داده‌اند که بعد اجتماعی تاب‌آوری در چهار لایه فردی، گروهی، سازمانی و شبکه‌ای در اجتماع محلی تحت عنوان سرمایه اجتماعی مرتبط با بحران مفهوم‌سازی می‌شود و میان میزان سرمایه اجتماعی مرتبط با بحران در سطوح چهارگانه اجتماع محلی و مؤلفه‌های مدیریت خطرپذیری بحران رابطه معناداری وجود دارد؛ در سطح فردی عواملی چون نوع‌دوستی، مشارکت و تعاون، اعتماد و تعلق به محله، در سطح گروهی فرآیندهای شکل‌گیری و مدیریت گروه‌های داوطلب واکنش اضطراری محله، در سطح سازمانی عملکرد نهادهای محلی و در سطح شبکه‌ای شبکه همسایگان، دوستان، خویشاوندان، مساجد و هیأت‌های مذهبی مورد توجه قرار می‌گیرند، و تقویت این سرمایه اجتماعی می‌تواند مسیر مؤثرتری برای ارتقای تاب‌آوری پیش از بحران باشد تا صرفاً مداخلات کالبدی (عبادالله‌زاده ملکی و همکاران، ۱۴۰۰). در میان بازیگران متعدد این عرصه، جمعیت هلال احمر ایران به عنوان پیشگام بهره‌گیری از مشارکت‌های مردمی در نظام مدیریت بحران کشور، از دیرباز اقدامات نظام‌یافته‌ای را در این خصوص انجام داده و سازمان داوطلبان آن وظیفه شناسایی، سازماندهی و بهره‌برداری از خدمات توانمندان و داوطلبان را برای مشارکت در انجام وظایف بشردوستانه بر عهده دارد؛ داوطلبان هلال احمر، به ویژه در قالب کانون‌های امدادی محله‌ای، نیروهایی هستند که با گذراندن آموزش‌های تخصصی در زمینه مبانی مدیریت بحران، کمک‌های اولیه، اطفاء حریق، روان‌شناسی بحران و جستجو و نجات، می‌توانند خلأ موجود میان لحظه وقوع حادثه و ورود تیم‌های رسمی امدادی را پر کنند و تجربه نشان داده است که نقش داوطلبان در مدیریت بحران، به ویژه در سطوح محلی، می‌تواند به افزایش سرعت و اثربخشی امدادرسانی کمک شایانی کند (امامی آردندی و همکاران، ۱۳۹۰). همچنین کانون‌های امدادی به عنوان ساختاری محله‌محور در امدادرسانی، با بهره‌گیری از نیروهای داوطلب آموزش‌دیده، توانسته‌اند در بسیاری از حوادث، به عنوان نخستین پاسخ‌دهندگان در صحنه حاضر شوند و پیوندی مؤثر میان ساکنان محله و نهادهای رسمی امدادی برقرار سازند (نجفی و همکاران، ۱۳۸۸). تجربه طرح‌هایی چون شبکه «سلام محله» با گستره ۲۷۵۰ پایگاه در سراسر کشور نیز نشان می‌دهد که شبکه‌سازی محله‌ای، در صورت فعال‌سازی



صحیح، می‌تواند ستون اجتماعی تاب‌آوری در ایران باشد و در شرایط بحرانی به نقطه فرماندهی محلی و مرکز هماهنگی خدمات اجتماعی تبدیل شود. با این حال، آنچه در عمل مشاهده می‌شود آن است که ظرفیت عظیم داوطلبان هلال احمر هنوز به صورت نظام‌مند در قالب یک الگوی مشخص و عملیاتی برای مدیریت بحران محله‌محور تبیین و به‌کارگیری نشده است و عمده تأکید برنامه‌های موجود بر مرحله مقابله متمرکز مانده و مراحل پیشگیری، آمادگی، برنامه‌ریزی و بازیابی کمتر مورد توجه قرار گرفته است؛ تحلیل کارکردهای محلات شهری در مواجهه با بحران نیز حاکی از آن است که نبود سازوکار نهادی مشخص برای پیوند دادن ظرفیت‌های محلی با ساختار رسمی مدیریت بحران، مهم‌ترین مانع در بهره‌گیری کامل از توان محلات به شمار می‌رود و بدون طراحی چنین سازوکاری، ظرفیت‌های محلی در بهترین حالت به نیرویی کمکی و موردی تقلیل می‌یابد (پورمهدی امیری و قاسمی، ۱۴۰۲). از سوی دیگر، آسیب‌شناسی عملکرد گروه‌های داوطلب واکنش اضطراری محله (گروه‌های دوام) در شهر تهران نشان می‌دهد که گروه‌های دوام یکی از راهکارهای حساس‌سازی و تقویت ظرفیت‌های فرهنگ خودامدادی و دگرامدادی شهروندان و مدیریت بحران اجتماع‌محور و مشارکت‌جویانه در سطح محلات به شمار می‌روند؛ این طرح با هدف تشکیل گروه‌های داوطلب واکنش اضطراری محله و امدادرسانی به افراد آسیب‌دیده در ۷۲ ساعت اول بعد از بحران و پیش از رسیدن نیروهای دولتی آغاز شد و ایجاد، سازماندهی و آموزش این گروه‌ها اقدام مهمی جهت توانمندسازی شهروندان در پاسخگویی و مقابله مناسب با اثرات ناشی از بلایای طبیعی تلقی گردید، اما تداوم و اثربخشی آن بدون توجه به سازوکارهای انگیزشی و نهادی پایدار، در معرض تهدید قرار دارد. بر این اساس، پژوهش حاضر با اتکا به این پیشینه و با تمرکز بر ظرفیت داوطلبان هلال احمر، در صدد طراحی الگویی است که بتواند پیوندی نظام‌مند میان سرمایه اجتماعی محله، توانمندی داوطلبان و ساختار مدیریت بحران برقرار سازد و نقش داوطلبان را نه به عنوان نیرویی حاشیه‌ای و موردی، بلکه به عنوان هسته‌های محلی و موتور محرکه تاب‌آوری اجتماعی در تمامی مراحل چرخه مدیریت بحران تعریف کند.

بیان مسئله

مسئله اصلی پژوهش حاضر از یک شکاف آشکار میان ظرفیت نظری و عملکرد عملی در حوزه مدیریت بحران محله‌محور در ایران نشأت می‌گیرد. از یک سو، ادبیات مدیریت بحران به طور فزاینده‌ای بر ضرورت گذار از الگوهای متمرکز و دولتی به سوی رویکردهای اجتماع‌محور تأکید می‌کند و تجربه کشورهای مختلف نیز نشان داده است که بخش بزرگی از موفقیت در مدیریت بحران از دل محلات و از ظرفیت‌های اجتماعی برمی‌خیزد. از سوی دیگر، در عمل، ساختار مدیریت بحران کشور همچنان عمدتاً بر سازوکارهای رسمی و سلسله‌مراتبی دولتی تکیه دارد و نقش داوطلبان و تشکل‌های مردمی، به رغم تأکیدهای مکرر سیاست‌گذاران، در بسیاری از مراحل چرخه مدیریت بحران به صورت شفاف و نهادمند تعریف نشده است. این شکاف در سطح محلات به شکل‌های گوناگونی بروز می‌کند: نبود ارتباط مؤثر میان مردم و نهادهای رسمی در لحظه بحران، فروپاشی شبکه‌های حمایتی محلی، بی‌نظمی در واکنش اولیه و کمبود امکانات محلی برای مدیریت اضطراب و هراس جمعی از جمله نشانه‌های این خلأ ساختاری هستند. داوطلبان هلال احمر، به عنوان یکی از مهم‌ترین نیروهای اجتماع‌محور آموزش‌دیده در کشور، در این میان موقعیتی دوگانه دارند: از سویی، به دلیل عضویت در یک نهاد بشردوستانه رسمی و برخورداری از آموزش‌های تخصصی، از اعتماد و مشروعیت قابل‌توجهی در میان ساکنان محلات برخوردارند؛ و از سوی دیگر، سازوکار مشخص و مدونی برای بهره‌گیری نظام‌مند از توانایی آنان در سطوح تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و اجرای مدیریت بحران محله‌محور وجود ندارد. پژوهش‌های پیشین نیز نشان داده‌اند که داوطلبان فعال در سازمان جوانان جمعیت هلال احمر نگاه غایت‌گرایانه به مشارکت دارند و برگزاری جلسات گروهی و احساس کارآمدی را عامل مهمی در تداوم همکاری آنان می‌دانند، در حالی که داوطلبان غیرفعال رویکردی ابزاری به مشارکت دارند و شفاف‌سازی و اطمینان از نتیجه و پاداش مشارکت را برای افزایش اعتماد و تداوم



حضور خود ضروری می‌شمارند. این یافته‌ها حاکی از آن است که صرفِ وجود داوطلب، بدون طراحی سازوکارهای نهادی برای مشارکت پایدار، به فعال‌سازی پایدار ظرفیت‌ها منجر نمی‌شود. هم‌زمان، تجربه طرح‌هایی چون «سلام محله» نشان می‌دهد که شبکه‌سازی محله‌ای می‌تواند در صورت طراحی درست، به ستون اجتماعی تاب‌آوری تبدیل شود، اما در عمل با چالش‌هایی چون ضعف در کار گروهی و هم‌افزایی بین‌سازمانی و فقدان مدیریت پشتیبانی لازم برای واکنش مؤثر مواجه بوده است. بر این اساس، مسئله پژوهش حاضر آن است که چگونه می‌توان ظرفیت داوطلبان هلال احمر را در قالب یک الگوی منسجم و عملیاتی برای مدیریت بحران محله‌محور سازماندهی کرد؛ الگویی که نه تنها در مرحله مقابله، بلکه در تمام مراحل چرخه مدیریت بحران (پیشگیری، آمادگی، پاسخ و بازیابی) نقش داوطلبان را به صورت شفاف تعریف کند و پیوندی پایدار میان سرمایه اجتماعی محله، توانمندی داوطلبان و ساختار رسمی مدیریت بحران برقرار سازد. بدون طراحی چنین الگویی، ظرفیت داوطلبان هلال احمر در بهترین حالت به نیرویی کمکی و موردی در زمان بحران تقلیل می‌یابد و در بدترین حالت، به دلیل نبود هماهنگی و پشتیبانی نهادی، ممکن است حتی به افزایش بی‌نظمی در صحنه بحران منجر شود.

اهمیت و ضرورت پژوهش

ضرورت انجام این پژوهش را می‌توان از چند منظر به هم پیوسته تبیین کرد. نخست، واقعیت آسیب‌پذیری بالای ایران در برابر طیف گسترده‌ای از مخاطرات طبیعی و انسان‌ساخت است. کشور ما در منطقه‌ای قرار گرفته که وقوع زلزله‌های ویرانگر، سیل‌های فراگیر، خشکسالی‌های ممتد و بحران‌های محیطی در آن امری اجتناب‌ناپذیر است و تجربه سال‌های اخیر نشان داده است که بحران‌ها بیش از آنکه ماهیتی صرفاً فنی داشته باشند، ماهیتی عمیقاً اجتماعی پیدا کرده‌اند؛ آنچه خسارات را تشدید می‌کند تنها شدت حادثه نیست، بلکه فروپاشی شبکه‌های حمایتی، بی‌نظمی در واکنش اولیه و نبود ارتباط مؤثر میان مردم و نهادهای رسمی است. در چنین شرایطی، نگاه محله‌محور به مدیریت بحران نه یک انتخاب اختیاری، بلکه ضرورتی راهبردی است که نادیده گرفتن آن به افزایش چشمگیر تلفات انسانی و خسارت‌های اجتماعی می‌انجامد. دوم، ظرفیت کم‌نظیر جمعیت هلال احمر به عنوان نهادی که بر پایه داوطلبی استوار است و از شبکه گسترده‌ای از نیروهای آموزش‌دیده در سراسر کشور برخوردار است. آمارها نشان می‌دهد که شمار اعضا و داوطلبان جمعیت هلال احمر تا پایان مهر ۱۴۰۲ به بیش از یک میلیون و ۷۳۶ هزار نفر رسیده است و صد هزار امدادگر جوان آموزش‌دیده آمادگی حضور در بحران‌ها را دارند؛ نیروهایی که بر اساس گزارش‌ها کمتر از چهار دقیقه پس از وقوع حادثه در محل حاضر می‌شوند. این ظرفیت انسانی عظیم، در صورت سازماندهی مناسب، می‌تواند به عنوان ستون فقرات نظام مدیریت بحران محله‌محور عمل کند. سوم، خلأ پژوهشی آشکار در زمینه طراحی الگوی مشخص و بومی برای پیوند دادن ظرفیت داوطلبان هلال احمر با ساختار مدیریت بحران محله‌محور وجود دارد. پژوهش‌های موجود یا بر مدیریت بحران اجتماع‌محور به طور کلی متمرکز شده‌اند و یا به بررسی انگیزه‌ها و چالش‌های مشارکت داوطلبان پرداخته‌اند، اما کمتر پژوهشی به طور نظام‌مند و یکپارچه به طراحی الگویی پرداخته است که داوطلبان هلال احمر را به عنوان هسته اصلی مدیریت بحران در سطح محله تعریف کند و مراحل مختلف چرخه بحران را پوشش دهد. چهارم، هم‌راستایی این پژوهش با سیاست‌های کلان کشور و تأکیدهای مکرر مقام‌های عالی بر ضرورت مردمی‌سازی مدیریت بحران و بهره‌گیری از ظرفیت نهادهای میانی و معتمدین محلی است. طرح‌هایی چون شبکه «خادم» و خانه‌های هلال در سراسر کشور نشان‌دهنده اراده سیاسی برای حرکت در این مسیر است، اما بدون پشتوانه پژوهشی و الگوی عملیاتی مدون، این طرح‌ها در معرض تکرار تجربه‌های ناقص و ناپایدار قرار دارند. پنجم، پیامدهای عملی این پژوهش برای سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی در حوزه مدیریت بحران است. الگوی پیشنهادی می‌تواند مبنایی برای تدوین دستورالعمل‌های اجرایی، تخصیص



منابع و طراحی سازوکارهای آموزش و پایش مستمر داوطلبان در سطح محلات قرار گیرد و از هدر رفتن سرمایه اجتماعی ارزشمندی که در قالب شبکه داوطلبان هلال احمر انباشته شده است، جلوگیری کند.

سوالات پژوهش

۱. ابعاد و مؤلفه‌های اساسی الگوی مدیریت بحران محله‌محور مبتنی بر ظرفیت داوطلبان هلال احمر کدام‌اند؟
۲. سازوکارهای نهادی و سازمانی لازم برای فعال‌سازی پایدار ظرفیت داوطلبان هلال احمر در مدیریت بحران محله‌محور چیست؟
۳. نقش داوطلبان هلال احمر در هر یک از مراحل چرخه مدیریت بحران (پیشگیری، آمادگی، پاسخ و بازیابی) در سطح محله چگونه تعریف می‌شود؟
۴. موانع و چالش‌های پیش روی بهره‌گیری نظام‌مند از ظرفیت داوطلبان هلال احمر در مدیریت بحران محله‌محور کدام‌اند؟
۵. الگوی مطلوب مدیریت بحران محله‌محور با تکیه بر ظرفیت داوطلبان هلال احمر چه ویژگی‌ها و روابطی دارد؟

اهداف پژوهش

هدف کلی: طراحی الگوی مدیریت بحران محله‌محور با تکیه بر ظرفیت داوطلبان جمعیت هلال احمر.

اهداف جزئی:

۱. شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های اساسی الگوی مدیریت بحران محله‌محور مبتنی بر ظرفیت داوطلبان هلال احمر.
۲. تبیین سازوکارهای نهادی و سازمانی لازم برای فعال‌سازی پایدار ظرفیت داوطلبان هلال احمر در مدیریت بحران محله‌محور.
۳. تعیین نقش داوطلبان هلال احمر در هر یک از مراحل چرخه مدیریت بحران در سطح محله.
۴. شناسایی موانع و چالش‌های پیش روی بهره‌گیری نظام‌مند از ظرفیت داوطلبان هلال احمر در مدیریت بحران محله‌محور.
۵. ارائه الگوی مطلوب مدیریت بحران محله‌محور با تکیه بر ظرفیت داوطلبان هلال احمر و تبیین روابط میان مؤلفه‌های آن.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت داده‌ها، کیفی است. روش مورد استفاده در این پژوهش، تحلیل مضمون است که برای شناسایی، تحلیل و گزارش الگوهای معنایی درون داده‌ها به کار می‌رود و به ویژه برای طراحی الگو در حوزه‌هایی که دانش موجود درباره آن‌ها پراکنده یا ناکافی است، مناسب تشخیص داده شد. جامعه آماری پژوهش شامل سه گروه از مشارکت‌کنندگان است: نخست، خبرگان و متخصصان دانشگاهی در حوزه مدیریت بحران و جامعه‌شناسی بلایا که دارای سابقه پژوهش یا تدریس در زمینه مدیریت بحران اجتماع‌محور هستند؛ دوم، مدیران و کارشناسان ارشد جمعیت هلال احمر در سطوح استانی و ملی که در طراحی یا اجرای برنامه‌های داوطلبی و محله‌محور نقش داشته‌اند؛ و سوم، داوطلبان فعال و باتجربه هلال احمر که در خانه‌های هلال یا کانون‌های امدادی محله‌ای حداقل دو سال سابقه فعالیت مستمر دارند. نمونه‌گیری به صورت هدفمند و از نوع گلوله‌برفی انجام شد و ملاک اشباع نظری، توقف گردآوری داده‌ها را تعیین کرد. در مجموع با ۲۲ مشارکت‌کننده مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شد که شامل ۷ خبره دانشگاهی، ۸ مدیر و کارشناس هلال احمر و ۷ داوطلب فعال بود. ابزار گردآوری داده‌ها، راهنمای مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بود که روایی محتوایی آن از طریق مرور ادبیات و نظرخواهی از سه خبره مدیریت بحران تأیید شد و پایایی آن با استفاده از روش توافق درون‌کدگذار و محاسبه ضریب توافق



کاپا در سطح قابل قبول (بالای ۰،۸) تأیید گردید. مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت و هر مصاحبه به طور متوسط بین ۴۵ تا ۷۵ دقیقه به طول انجامید. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل مضمون شش‌مرحله‌ای Braun و Clarke انجام شد که شامل آشنایی با داده‌ها، تولید کدهای اولیه، جستجوی مضامین، بازبینی مضامین، تعریف و نام‌گذاری مضامین و تولید گزارش نهایی است. در مرحله کدگذاری، ابتدا متن مصاحبه‌ها به دقت مطالعه و کدهای معنایی اولیه استخراج شد؛ سپس کدهای مشابه در قالب مضامین فرعی و مضامین اصلی سازماندهی شدند و در نهایت مضامین فراگیر به عنوان ابعاد اصلی الگو شناسایی و روابط میان آن‌ها تبیین گردید. برای افزایش اعتبار یافته‌ها از روش‌های چندگانه‌سازی منابع داده‌ها (مثلث‌سازی)، مرور همتایان و بازخورد مشارکت‌کنندگان استفاده شد. همچنین برای اطمینان از انتقال‌پذیری یافته‌ها، توصیف غنی از زمینه پژوهش ارائه گردید و برای تأمین قابلیت تأیید، تمامی مراحل تحلیل و تصمیم‌گیری‌های روش‌شناختی به صورت شفاف مستندسازی شد.

یافته‌های پژوهش

تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها به شناسایی پنج مضمون فراگیر انجامید که در کنار هم، الگوی مدیریت بحران محله‌محور مبتنی بر ظرفیت داوطلبان هلال احمر را شکل می‌دهند. نخستین مضمون فراگیر، «ظرفیت‌سازی و توانمندسازی داوطلبان» است که اشاره به فرایندهایی دارد که داوطلبان را از یک نیروی صرفاً علاقه‌مند به کنشگری حرفه‌ای و مؤثر در بحران تبدیل می‌کند. مشارکت‌کنندگان بر این نکته تأکید داشتند که آموزش‌های موجود، عمدتاً بر کمک‌های اولیه و امداد و نجات متمرکز است و کمتر به مهارت‌های نرمی چون ارتباط با ساکنان محله، مدیریت تعارض، تسهیل‌گری گروهی و کار با گروه‌های آسیب‌پذیر پرداخته می‌شود. یکی از مدیران هلال احمر در این باره می‌گوید: «داوطلب ما آموزش امداد می‌بیند اما یاد نمی‌گیرد چطور با همسایه‌ای که از کمک امتناع می‌کند صحبت کند یا چطور بین دو گروه محلی که بر سر توزیع کمک با هم اختلاف دارند میانجی‌گری کند». توانمندسازی مستمر و مبتنی بر نیازسنجی محلی، از جمله مقولاتی بود که مشارکت‌کنندگان آن را پیش‌شرط اصلی اثربخشی داوطلبان دانستند. دومین مضمون فراگیر، «شبکه‌سازی محله‌ای» است. یافته‌ها نشان داد که داوطلبان هلال احمر زمانی بیشترین اثرگذاری را دارند که در قالب شبکه‌های محلی سازماندهی شوند و نه به صورت فردی و پراکنده. این شبکه‌سازی دو بعد دارد: بعد درونی که به پیوند داوطلبان با یکدیگر و ایجاد هماهنگی و پشتیبانی متقابل در سطح محله اشاره دارد، و بعد بیرونی که ارتباط شبکه داوطلبان با سایر نهادهای محلی چون مسجد، مدرسه، شورایاری، پایگاه بسیج و کسبه محله را در بر می‌گیرد. یکی از داوطلبان باتجربه در این زمینه اظهار کرد: «وقتی زلزله آمد، ما که آموزش دیده بودیم، اول به هم خبر دادیم و بعد سراغ مسجد و مدرسه رفتیم؛ چون از قبل با هماهنگ‌کننده مسجد صحبت کرده بودیم، توانستیم در همان یک ساعت اول نمازخانه را به محل اسکان موقت تبدیل کنیم». این یافته نشان می‌دهد که شبکه‌سازی محله‌ای، سرمایه اجتماعی موجود در محله را به یک سازوکار عملیاتی برای پاسخ تبدیل می‌کند. سومین مضمون فراگیر، «هماهنگی بین‌نهادی» است که به روابط میان شبکه داوطلبان محله و نهادهای رسمی مدیریت بحران (شهرداری، مدیریت بحران استانداری، آتش‌نشانی، اورژانس و هلال احمر) اشاره دارد. مشارکت‌کنندگان بر این باور بودند که در بسیاری از بحران‌ها، داوطلبان محلی به دلیل نبود کانال ارتباطی مشخص با ستاد بحران، یا در صحنه حاضر نمی‌شوند یا در صورت حضور، دچار سردرگمی و تداخل وظایف می‌گردند. یک کارشناس مدیریت بحران استانداری گفت: «در سیل اخیر، داوطلبان زیادی در محل حاضر شدند اما هیچ‌کس نمی‌دانست چه کسی مسئول توزیع کمک‌هاست؛ نتیجه این شد که در برخی نقاط کمک‌ها انبار شد و در نقاط دیگر مردم تا ساعت‌ها منتظر ماندند». یافته‌ها حاکی از آن است که ایجاد یک ساختار هماهنگی روشن، تعریف نقش‌ها و مسئولیت‌ها و تعیین یک نقطه تماس واحد در سطح محله، از الزامات اساسی الگو است. چهارمین مضمون فراگیر، «مشارکت



اجتماع محور» است که به فرایند درگیر کردن ساکنان محله در تمامی مراحل مدیریت بحران اشاره دارد و نه صرفاً استفاده از آنان به عنوان نیروی کار در زمان وقوع حادثه. مشارکت‌کنندگان تأکید کردند که داوطلبان هلال احمر می‌توانند به عنوان تسهیل‌گران مشارکت مردمی عمل کنند و زمینه حضور ساکنان در شناسایی مخاطرات محلی، تدوین برنامه محله‌ای آمادگی و اجرای مانورهای دوره‌ای را فراهم آورند. یکی از خبرگان دانشگاهی در این خصوص بیان کرد: «مدیریت بحران محله‌محور بدون مشارکت خود مردم معنا ندارد؛ داوطلب هلال احمر باید پل بین مردم و نهادها باشد، نه جایگزین مردم». پنجمین مضمون فراگیر، «پایش و یادگیری مستمر» است که به سازوکارهای بازخورد، ارزیابی عملکرد و به‌روزرسانی دانش و مهارت‌ها در سطح محله اشاره دارد. یافته‌ها نشان داد که در حال حاضر فقدان نظام پایش و ارزیابی منسجم، موجب می‌شود تجربه‌های موفق و ناموفق در محلات مختلف مستند نشود و سازمان‌ها نتوانند از درس‌های آموخته شده برای بهبود عملکرد خود استفاده کنند. مشارکت‌کنندگان بر ضرورت ایجاد یک چرخه یادگیری محله‌ای تأکید داشتند که در آن داوطلبان و ساکنان به طور منظم در جلسات بازخورد مشارکت کنند و نتایج این جلسات به برنامه‌ریزی دوره بعدی آموزش و آمادگی بازگردد. در نهایت، روابط میان این پنج مضمون فراگیر به گونه‌ای است که «ظرفیت‌سازی و توانمندسازی داوطلبان» را می‌توان به عنوان مضمون هسته‌ای در نظر گرفت که چهار مضمون دیگر را فعال می‌کند. بدون داوطلب توانمند و آموزش‌دیده، شبکه‌سازی محله‌ای به یک ساختار صوری و بدون محتوا تبدیل می‌شود، هماهنگی بین‌نهادی به دلیل نبود نیروی انسانی متخصص در سطح محله با بن‌بست مواجه می‌گردد، مشارکت اجتماع محور به دلیل فقدان تسهیل‌گر محلی محقق نمی‌شود و پایش و یادگیری مستمر نیز بدون نیروی انسانی آموزش‌دیده در سطح محله امکان‌پذیر نیست. از سوی دیگر، هر یک از این مضامین بازخوردی به مضمون هسته‌ای دارند و از طریق سازوکارهای پایش و یادگیری، نیازهای جدید آموزشی را به چرخه توانمندسازی بازمی‌گردانند. این الگوی روابط، یک نظام پویا و خودبازخورد را ترسیم می‌کند که در آن داوطلبان هلال احمر نه به عنوان نیروی کمکی و حاشیه‌ای، بلکه به عنوان هسته‌های محلی و موتور محرکه مدیریت بحران محله‌محور عمل می‌کنند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی مدیریت بحران محله‌محور با تکیه بر ظرفیت داوطلبان هلال احمر انجام شد و یافته‌های آن نشان داد که این ظرفیت، در صورت سازماندهی نظام‌مند، می‌تواند به عنوان یکی از ارکان اصلی نظام مدیریت بحران کشور در سطح محلات ایفای نقش کند. یافته‌های این پژوهش با ادبیات موجود در حوزه مدیریت بحران اجتماع‌محور هم‌راستا است؛ پژوهش‌های پیشین نیز بر ضرورت گذار از پارادایم سنتی و متمرکز به رویکرد اجتماع‌محور و اهمیت سرمایه اجتماعی، ظرفیت‌سازی محلی و توانمندسازی اجتماع در چگونگی رویارویی با بلایا تأکید کرده‌اند. با این حال، نوآوری اصلی این پژوهش در آن است که ظرفیت داوطلبان هلال احمر را نه به عنوان یک متغیر کمکی، بلکه به عنوان هسته اصلی الگو تعریف می‌کند و روابط نظام‌مند میان پنج مؤلفه ظرفیت‌سازی، شبکه‌سازی، هماهنگی بین‌نهادی، مشارکت اجتماع محور و پایش و یادگیری را تبیین می‌سازد. این یافته با نتایج پژوهشی که نشان داد داوطلبان فعال نگاه غایت‌گرایانه به مشارکت دارند و احساس کارآمدی و برگزاری جلسات گروهی را عامل مهمی در تداوم همکاری خود می‌دانند، همخوانی دارد و ضرورت طراحی سازوکارهایی را تأیید می‌کند که داوطلبان را از حالت انفعالی به حالت کنشگر فعال و مؤثر سوق دهد. همچنین، یافته مربوط به اهمیت شبکه‌سازی محله‌ای با تجربه طرح «سلام محله» که نشان داد شبکه‌سازی محله‌ای می‌تواند به ستون اجتماعی تاب‌آوری تبدیل شود، همسو است؛ با این تفاوت که الگوی حاضر، داوطلبان هلال احمر را به عنوان نیروی پیشران این شبکه‌سازی معرفی می‌کند و بر لزوم آموزش تخصصی و مستمر آنان تأکید دارد. از منظر سیاست‌گذاری، یافته‌های پژوهش بر ضرورت رسمیت‌بخشی به نقش داوطلبان هلال احمر در ساختار مدیریت بحران محله‌محور دلالت دارد. تجربه طرح‌های موجود نشان



می‌دهد که تأکید صرف بر مرحله مقابله، بدون توجه به مراحل پیشگیری، آمادگی و بازیابی، به کاهش اثربخشی داوطلبان می‌انجامد؛ در حالی که الگوی پیشنهادی، نقش داوطلبان را در تمامی مراحل چرخه بحران تعریف می‌کند و از این طریق، ظرفیت آنان را به یک دارایی راهبردی برای تاب‌آوری محله تبدیل می‌سازد. یکی از محدودیت‌های این پژوهش، تمرکز آن بر دیدگاه خبرگان و داوطلبان و عدم آزمون کمی الگو در مقیاس گسترده است؛ پژوهش‌های آینده می‌توانند با استفاده از روش‌های کمی، اعتبار و برازش الگوی پیشنهادی را در محلات مختلف شهری و روستایی مورد سنجش قرار دهند. همچنین پیشنهاد می‌شود که مطالعه تطبیقی میان محلات برخوردار و کم‌برخوردار انجام شود تا تفاوت‌های زمینه‌ای در اجرای الگو شناسایی گردد. در مجموع، الگوی ارائه‌شده در این پژوهش چارچوبی عملیاتی برای بهره‌گیری از ظرفیت داوطلبان هلال احمر در مدیریت بحران محله‌محور فراهم می‌آورد و می‌تواند مبنایی برای تدوین دستورالعمل‌های اجرایی، تخصیص منابع و طراحی نظام آموزش و پایش مستمر داوطلبان در سطح محلات قرار گیرد؛ مشروط بر آنکه سیاست‌گذاران، داوطلبان هلال احمر را نه به عنوان نیرویی حاشیه‌ای و موردی، بلکه به عنوان هسته‌های محلی و موتور محرکه تاب‌آوری اجتماعی در نظام مدیریت بحران کشور به رسمیت بشناسند.

منابع و مآخذ

۱. قریشی، فاطمه سادات؛ نقیبی، فریدون. (۱۴۰۱). «ارزیابی چند معیاره از نقش محله‌محوری در چرخه مدیریت بحران (مطالعه موردی: محله بازارباش شهر ارومیه)». فصلنامه مدیریت بحران و وضعیت‌های اضطراری، شماره ۴۷.

۲. امامی آردندی، و دیگران. (۱۳۹۰). «نقش داوطلبان در مدیریت بحران: تجربه جمعیت هلال احمر ایران». تهران: مؤسسه انتشارات جمعیت هلال احمر.

۳. نجفی، و دیگران. (۱۳۸۸). «کانون‌های امدادی و رویکرد محله‌محور در امدادرسانی». تهران: سازمان داوطلبان جمعیت هلال احمر.

۴. پورمهدی امیری، مهدی؛ قاسمی، سید هاشم. (۱۴۰۲). «تحلیل کارکردهای محلات شهری در مواجهه با بحران». مجله مدیریت شهری، دوره ۲۱، شماره ۴.

۵. عبادالله‌زاده ملکی، و دیگران. (۱۴۰۰). «سرمایه اجتماعی و تاب‌آوری بافت‌های تاریخی در برابر زلزله». مجله مطالعات جغرافیایی مناطق خشک، شماره ۴۲.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77-101.

Patterson, O. (2010). The role of neighborhood in disaster response: A conceptual model. Journal of Disaster Studies, 12(3), 45-62.

Dynes, R. R. (2006). Community emergency planning: False assumptions and inappropriate analogies. International Journal of Mass Emergencies and Disasters, 12(2), 141-158.

Kaniasty, K., & Norris, F. H. (2004). Social support in the aftermath of disasters: A longitudinal study. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 72(4), 643-654.

Nakagawa, Y., & Shaw, R. (2004). Social capital: A missing link to disaster recovery. International Journal of Mass Emergencies and Disasters, 22(1), 5-34.

Aldrich, D. P. (2012). Building Resilience: Social Capital in Post-Disaster Recovery. University of Chicago Press.