

امدادگران و نجاتگران عضو داوطلب جمعیت هلال احمر استان ایلام در سال ۱۳۹۲ می‌باشند. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و ابزار تحقیق پرسشنامه استاندارد و شاخص‌های مورد استفاده آمار توصیفی فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و ضریب تغییرات و آمار استنباطی رگرسیون چند متغیره و تحلیل همبستگی اسپرمن است.

**یافته‌ها:** ضریب همبستگی چندگانه رگرسیون برآورد شده  $R=0/719$  و مقدار ضریب تعیین  $R^2=0/583$  و مقدار تعدیل شده آن  $R^2=0/562$  می‌باشد. معنادار بودن رگرسیون چندگانه نیز توسط  $F$  محاسبه شده در سطح ۹۹ درصد ( $Sig=0/000$ ) محرز است. بر اساس ضریب تعیین تعدیل شده ۵۶/۲ درصد از متغیر اثربخشی تیم‌های امداد و نجات توسط دو متغیر علاقه اعضای تیم‌های امداد و نجات و آمادگی جسمی- روانی اعضای تیم‌های امداد و نجات، تبیین شدند.

**نتیجه‌گیری:** میزان تجهیزات به کارگیری شده، نوع تجهیزات به کارگیری شده، میزان علاقه اعضای تیم‌های امداد و نجات، میزان روحیه کار تیمی و دسته‌جمعی، میزان آمادگی جسمانی و روانی اعضای تیم‌های امداد و نجات بر اثربخشی این تیم‌ها به منظور پاسخگویی به بحران‌ها تأثیرگذار بوده. نوع سازماندهی تیم‌ها بر میزان اثربخشی آنها تأثیر ندارد، به عبارت دیگر اثربخشی تیم‌های امداد و نجات مستقل از نوع سازماندهی عمل می‌کند.

**کلمات کلیدی:** مدیریت بحران، بحران، اثربخشی، تیم‌های امداد و نجات، حوادث و سوانح و استان ایلام.

## بررسی عوامل مؤثر بر میزان اثربخشی تیم‌های امداد و نجات در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام

عبدالکاسم نیسی<sup>۱</sup>، صید مهدی ویسه<sup>۲</sup>،

حسن تردست<sup>۳</sup>

۱. عضو هیأت علمی و دانشیار دانشگاه شهید چمران اهواز، گروه علوم اجتماعی
۲. عضو هیأت علمی و استادیار دانشگاه ایلام، گروه مدیریت دولتی
۳. نویسنده مسئول: دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر

Email: [tardast2009@yahoo.com](mailto:tardast2009@yahoo.com)

دریافت: پذیرش:

### چکیده

**مقدمه:** امروزه یکی از عوامل مانع توسعه پایدار جوامع حوادث طبیعی و بحران‌ها هستند که به دلیل عدم مطالعه و برنامه‌ریزی و عدم آمادگی و مقابله مناسب با آنها تلفات و خسارات سنگینی را به جوامع وارد می‌کنند. این تحقیق با هدف بررسی عوامل مؤثر بر میزان اثربخشی تیم‌های امداد و نجات در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام انجام پذیرفته است.

**روش:** تحقیق حاضر از لحاظ هدف کار بردی، از لحاظ درجه کنترل میدانی و از لحاظ گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی (میدانی) است. روش تحقیق علی-ارتباطی است. جامعه آماری ( $N=1200$ ) نفر

## مقدمه

ثانویه نیز روند عملیات جستجو و نجات را با مشکل جدی روبه‌رو نماید. (۱۱).

امروزه یکی از عوامل مانع توسعه پایدار شهرها حوادث طبیعی است که به دلیل عدم مطالعه و برنامه‌ریزی و عدم آمادگی و مقابله مناسب با آن تلفات و خسارات سنگینی را بر مردم و دارایی‌های آنها وارد می‌کند که بعضی از آنها جبران‌ناپذیر هستند. (۱۳).

بعد از وقوع بحران‌ها، چالش‌های متعددی خود را نشان می‌دهند. از جمله اینکه: برقراری ارتباط با مشکل جدی روبرو می‌شود، تجهیزات و امکانات مورد نیاز برای برقراری ارتباط ممکن است آسیب دیده و یا تحت بار اضافی قرار گیرد، سیستم حمل و نقل به شدت آسیب می‌بیند، پل‌ها تخریب شده و ترافیک شدیداً مختل خواهد شد، به علت فقدان اطلاعات و ماهیت دینامیکی اطلاعات تصمیم‌گیری مشکل می‌گردد، فشار و استرس بر مجریان عملیات مقابله با بحران به شدت بالا می‌رود. در چنین شرایطی جامعه نیازمند به دریافت حجم عظیمی از خدمات اورژانس است. عملیات جستجو و نجات، امداد و نجات، آواربرداری و کنترل بیماری‌های واگیردار ضرورت پیدا می‌کند. مراقبت‌های فوری پزشکی و مباحث اخلاقی در مورد تریاژ مصدومین ضرورت پیدا می‌کند. ایجاد سر پناه اضطراری و اسکان موقت آسیب دیدگان ضرورت پیدا می‌کند، تخلیه مصدومین و فوت شدگان و عملیات کفن و دفن فوت شدگان ضرورت آنی پیدا می‌کند. (۱۴).

آمارها بیانگر این موضوع است که ایران در مقایسه با سایر کشورهای جهان از رتبه بالایی در رابطه با

بلافاصله بعد از وقوع یک بحران، تغییرات مهمی روی خواهد داد که وظیفه مدیران بحران را سنگین تر خواهد کرد از جمله اینکه: هیچ اطلاعاتی در مورد آنچه که اتفاق افتاده، دلیل وقوع آن، تعداد مجروحان و قربانیان، وسعت تخریب و آنچه که باید برای مقابله با مشکلات انجام شود در دست نیست. تصمیم‌گیری با مشکل روبرو می‌گردد، باورهای غلط و شایعات در بین مردم حادثه دیده شیوع پیدا می‌کند. عملیات رهاسازی و نجات مصدومان گرفتار شده ضرورت پیدا می‌کند، تخلیه مصدومین و انتقال به مراکز درمانی و بیمارستانی ضرورت پیدا می‌کند، عملیات جستجو و نجات برای یافتن افراد و مصدومان گرفتار شده ضرورت پیدا می‌کند، فشار و استرس بر مجریان مقابله با بحران افزایش می‌یابد، تخلیه مردم از اماکن خطرناک ضرورت پیدا می‌کند، ایجاد سر پناه اضطراری و اسکان موقت برای مردم ضرورت پیدا می‌کند. (۱۵).

برای اجرای موفقیت آمیز عملیات جستجو و نجات تأمین ابزار و تجهیزات مناسب و کافی ضرورت دارد. نوع ابزارهای مورد نیاز تابع شرایط می‌باشد. باید قبول کرد که عملیات جستجو و نجات هم حیاتی و هم خطرناک است. برای رسیدن به موفقیت، باید چندین فاکتور را مورد ملاحظه قرار داد، اگر این ملاحظات رعایت شود، درجه موفقیت و اثربخشی عملیات جستجو و نجات به مراتب بیشتر خواهد بود. امدادگران علاوه بر داشتن امکانات و تجهیزات ضروری، باید به محیط اطراف خود توجه داشته باشند. ممکن است مخاطرات

پیشگیری و آمادگی، مشارکت جامعه شامل شرکت آنها در روند تحلیل خطر پذیری، تعین و تحلیل آسیب پذیری، آگاهی از مخاطرات زیست محیطی، کسب اطلاع در مورد چگونگی حفظ ایمنی، تقویت قدرت سازگاری جامعه با بحران و سازماندهی جامعه می‌باشد. بر این اساس افزایش آگاهی و آموزش از مهم‌ترین جنبه‌های ضروری در کاهش اثرات مخرب بحران و آمادگی در برابر شرایط اضطراری به شمار می‌آیند (۱۵).

کسب موفقیت در برنامه‌های مدیریت بحران بستگی به میزان و توان جلب مشارکت مردم و قابلیت برنامه‌های پیشگیری و آمادگی در سهم کردن مردم در معرض خطر و کمک به افزایش آگاهی و دانش آنها در رویارویی با مخاطرات دارد (۱۲).

کشور ایران به دلیل قرار گرفتن در منطقه خاص تکتونیکی کره زمین همواره شاهد وقوع زمین لرزه‌های مخرب و شدید بوده است. از سوی دیگر به دلیل ساختار اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی حاکم بر آگاهی شاهد تشدید خسارت‌های ناشی از زمین لرزه به دلیل سوء مدیریت‌ها و نیز عملکرد نادرست تیم‌های امدادی به هنگام وقوع بحران‌ها بوده‌ایم. کاهش خسارت‌های ناشی از زلزله در چنین کشوری نیازمند همکاری تمام ارگان‌های دولتی و غیردولتی با یکدیگر است. چرا که دولت به تنهایی کنترل آسیب‌هایی در این وسعت و نیز آموزش‌های همگانی و عمومی در سطح جامعه را ندارد (۳).

بسیاری از نقاط کشور ما از جمله کلان‌شهرها مانند تهران، از آسیب‌پذیرترین نقاط جهان در برابر بلایای طبیعی به خصوص زلزله به شمار می‌آیند و وقوع

بحران برخوردار است، به عنوان مثال از نظر کشته شدگان ناشی از زلزله در قرن بیستم ایران رتبه چهارم را پس از چین، ژاپن و ایتالیا را داراست (۵).

مشارکت جامعه در اداره بحران عبارت است از حضور فعال مردم در کلیه مراحل پیشگیری، کاهش اثرات مخرب، پاسخگویی و بازیابی در بحران‌ها در واقع سهم شدن مردم در تمامی فرآیندهای مربوط به چرخه مدیریت بحران از مرحله نخست یعنی تحلیل خطر گرفته تا مرحله پایانی آن یعنی بازگشت به وضعیت اولیه در این حیطه می‌گنجد. روندی که در طی آن مردم در معرض خطر یا متأثر از سوانح و بحران‌ها، به طور خود جوش یا هدایت شده در فرآیندهای مربوط به تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و اجرا شرکت کرده و به تنهایی یا با کمک سازمان‌های دولتی و غیردولتی محلی، منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی سعی در باز گرداندن وضعیت به شرایط قبل از رخداد و بحران دارند (۷).

کاهش آسیب پذیری فقط با انجام اقدامات فیزیکی برای کاهش اثرات مخرب مخاطرات امکان پذیر نیست. اقدامات اجتماعی که به کاهش اثرات منفی کمک می‌کند و سبب فزونی میزان سازگاری مردم می‌شود نیز ضروری است. ارتقای سطح امنیتی با افزایش آگاهی در عموم مردم، ایجاد و تقویت حس همدلی و شناساندن خطراتی که جامعه مورد نظر را تهدید می‌کنند، همه از پیش شرط‌های ضروری در کاهش آسیب‌پذیری مردم در صورت وقوع بحران‌هاست (۲).

فعالیت‌های ارتقای مشارکت جامعه در همه مراحل چرخه مدیریت بحران دخیل هستند. در مراحل

یک زلزله شدید در هر یک از این کلان‌شهرها همراه با تلفات جانی و مالی فراوان خواهد بود. طبق بررسی‌های انجام شده ایران جزء ده کشور بحران خیز جهان است و از نظر آماری وقوع حوادث طبیعی در مقام ششم جهان قرار گرفته است. بر این اساس نود درصد جمعیت کشور در معرض خطرات ناشی از سیل و زلزله قرار دارند. بلایای طبیعی در طی هشت سال گذشته (۷۷-۸۵) بیش از دو هزار و یکصد و پنجاه میلیارد ریال خسارت به کشور ما وارد نموده است. به زعم وجود چنین وضعیتی هنوز از نظر سازماندهی مدیریت بحران دچار خلأ و مشکل هستیم (۶).

برنامه‌های تأمین احتیاجات افراد آسیب دیده از بحران‌ها باید بر مبنای درک شفاف‌تری از وضعیت موجود شامل عوامل سیاسی، امنیتی و پیشرفت‌های پیش‌بینی شده باشند. مردم گرفتار بحران‌ها، مؤسسات، افراد خیر و مسئولین محلی، باید از مؤثر بودن عملیات امداد و نجات آگاهی یابند. بنا بر این تجزیه و تحلیل اثرات وقوع بلایا برای برنامه ریزی‌های امدادی نقش کلیدی دارد. اگر مسأله به درستی شناسایی و درک نشود، امداد رسانی به شیوه صحیح بسیار سخت و گاهی نیز غیرممکن خواهد بود (۱).

همه سازمان‌ها نیاز دارند واکنش گسترده‌ای نسبت به طرح مدیریت بحران داشته باشند. طرح واکنش به بحران نیز باید سازمان‌ها را قادر سازد نسبت به بلایا و بحران‌های غیرمترقبه واکنش مناسب نشان دهد، همه بخش‌های سازمان نیاز دارند برای پاسخگویی به بحران‌ها مجهز شوند (۸).

اهمیت داشتن طرح واکنش به بحران در موقعیت مناسب را نمی‌توان ناچیز دانست زمانی که پژوهش‌های بسیار زیادی این نکته را تأیید می‌کنند. طوفان کاترینا عدم آمادگی شرکت‌ها و سازمان‌ها برای واکنش به بحران‌ها را نشان داده است. یک طرح واکنش به بحران باید سازمان‌ها را قادر سازد هم نسبت به بلایای طبیعی و هم حوادثی که عملیات انسان مسبب آنها می‌باشد واکنش نشان دهد. سازمان‌ها نیاز دارند طرح واکنش به بحران مناسبی که به آنها اجازه دهد نسبت به هر گونه بحرانی واکنش فوری نشان دهند را داشته باشند (۱۶).

مشارکت افراد گرفتار در بلایا در تصمیم‌گیری و طراحی و اجرای برنامه کمک می‌کند تا از منصفانه و مؤثر بودن برنامه اطمینان حاصل شود. حداکثر تلاش می‌بایست صورت گیرد تا توازن بین تعداد زنان و مردان مشارکت کننده در برنامه‌های امداد رسانی در غالب تیم‌های امداد و نجات تضمین شود (۱).

ایران از جمله کشورهایی است که هر سال بحران‌های متعدد و گوناگونی در آن رخ می‌دهد و جان هزاران انسان که در توسعه اقتصادی اجتماعی کشور سهم بسزایی دارند در معرض مخاطرات جدی قرار می‌گیرند. لذا، نیاز به یک برنامه منسجم و مدون و استفاده بهینه از نیروهای بالقوه موجود در شبکه‌های بهداشت و مراکز امدادی که در اقصی نقاط کشور پراکنده هستند، احساس می‌شود. چنانچه این نیروها به خوبی برای عملیات‌های امداد و نجات سازماندهی شوند و تحت حمایت نیروهای

تعداد مصدومان منجر به فوت در راه‌های مواصلاتی استان ایلام به این نتیجه رسیدند کاهش تعداد مصدومان منجر به فوت در سطح راه‌های مواصلاتی استان ایلام تحت تأثیر تعداد پست‌ها، کادر امدادی و میزان آمادگی تیم‌ها بوده است.

فراهانی دلجو و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان «شناسایی و ارزیابی خطاهای بالقوه عملیات امداد و نجات تصادفات جاده‌ای» در سطح استان همدان وبا شیوه ارزیابی کیفی برای شناسایی و تحلیل خطاهای بالقوه موجود در عملیات امداد و نجات جاده‌ای، مدل تجزیه و تحلیل حالات بالقوه خطا (HFMEA) استفاده شده است. محققان در این تحقیق به این نتیجه رسیده‌اند که ارائه اقدامات پیشگیرانه، احتمال وقوع خطاها و پیامدهای حاصل از آنها را به حد اقل رساند.

موسوی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان «بررسی آمادگی مراکز توانبخشی استان زنجان در برابر حوادث غیر مترقبه در سال ۸۸» در سطح استان زنجان و با روش تحقیق توصیفی - تحلیلی وبا شیوه تمام سرشماری با استفاده از چک‌لیست محقق ساخته از نظر آمادگی در برابر حوادث بررسی شدند. محققان در این تحقیق به این نتیجه رسیدند که هیچکدام از مراکز توانبخشی استان زنجان در مورد ساختار مدیریت بحران اقدامی انجام نداده‌اند.

احدپور ثمرین و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیر آموزش امدادگران سازمان امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر با تکنولوژی‌های نوین در مقابله با بلایای طبیعی»، نتیجه گیری نمودند که

متخصص قرار گیرند، می‌توانند برای پاسخگویی به بحران‌ها خدمات ارزشمندی ارائه کنند(۴).

اثربخشی از متداول‌ترین واژه‌ها در مباحث ارزشیابی و برنامه‌های آموزشی است. اثربخشی ساده‌ترین روش ارزشیابی است که معلوم می‌کند برنامه چه دست آوردی داشته است. این کار بازنگری شاخص‌های گوناگون را در بر می‌گیرد و به علاوه موفقیت و شکست شناسایی می‌شوند و نتیجه‌گیری‌ها و توصیه‌ها تدوین می‌گردند تا در انتخاب و طراحی برنامه‌های آتی به کارآید. در ادبیات مدیریت، اثربخشی را انجام کارهای درست و کارایی را انجام درست کارها تعریف کرده‌اند. مفهوم اثربخشی در درون مفهوم کارایی جا دارد. کارایی جنبه کمی و اثربخشی جنبه کیفی دارد (۹).

اثربخشی سازمانی عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان به هدف‌های مورد نظر خود نائل می‌آید. اثربخشی یک مفهوم کلی دارد. به بیانی ساده تر اثربخشی را می‌توان «انجام کارهای درست» نامید. اثربخشی عبارت است از: درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده. «پیتر دراکر<sup>۱</sup> معتقد است اثربخشی یعنی انجام دادن کارهای درست. از نگاه «دراکر» اثربخشی کلید موفقیت سازمان محسوب می‌شود (۱۰).

مروری بر تحقیقات پیشین بیانگر ابعاد و مولفه‌های اساسی در شکل‌گیری اثربخشی تیم‌های امداد و نجات در مدیریت بحران است.

اسدی و چهارسوقی امین (۱۳۹۱) در مطالعه بررسی تأثیر پست‌های امداد و نجات جاده‌ای در کاهش

<sup>1</sup>. Piter Drucker

تجهیز امدادگران به تجهیزات نوین به میزان خیلی زیادی باعث سرعت و دقت عمل امدادگران می‌شود. ایمی<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در تحقیقی با عنوان «بررسی برنامه‌های آمادگی محله محور» در سانفرانسیسکو با روش تحقیق توصیفی و به شیوه میدانی انجام داده است. جامعه آماری این تحقیق تعدادی از افراد محلات سانفرانسیسکو به تعداد ۱۲۰۰ نفر که از این تعداد ۲۹۱ نفر به عنوان نمونه آماری از طریق روش تحقیق تصادفی ساده در مطالعه شرکت نموده‌اند. محقق در این تحقیق به این نتیجه رسیده است که آموزش عمومی در مورد خطرات بلایا و ارتقای فعالیت‌های آمادگی را به عنوان مسئولیتی دائمی برای افراد مؤثر می‌داند.

لورا<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان «عوامل مؤثر در به حد عالی رساندن مهارت‌های ارتباطی در بحران» در ایالت کویزلند استرالیا با روش تحقیق توصیفی و به شیوه میدانی انجام داده است. جامعه آماری این تحقیق مدیران بخش خدمات شهری به تعداد ۴۸۰ نفر که از این تعداد ۲۱۴ نفر به عنوان نمونه آماری از طریق روش تحقیق تصادفی طبقه‌ای در مطالعه شرکت نموده‌اند. محقق در این تحقیق به این نتیجه رسیده است که مدیرانی که دوره‌های آموزشی مدیریت بحران را به پایان رسانده‌اند با اعتماد به نفس بیشتری شایستگی‌های خود را برای پاسخ در یک موقعیت بحرانی نشان می‌دهند.

مادلین<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) در تحقیقی با عنوان «ترکیب مدیریت بحران و مدیریت مبتنی بر شواهد» در کانادا با روش

تحقیق توصیفی و به شیوه میدانی انجام داده است. جامعه آماری این تحقیق مدیران میانی و پایه سازمان دفاع غیرنظامی به تعداد ۳۶۰ نفر که از این تعداد ۱۸۶ نفر به عنوان نمونه آماری از طریق روش تحقیق تصادفی طبقه‌ای در مطالعه شرکت نموده‌اند. محقق در این تحقیق به این نتیجه رسیده است که ترکیب آموزش و به کارگیری مدیریت بحران و مدیریت مبتنی بر شواهد در اثربخشی عملکرد فراگیران نقش مهم و کلیدی را دارد.

کارول<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «بررسی انواع چالش‌ها در آموزش مدیریت بحران» در ایالت کارولینای شمالی با روش تحقیق توصیفی و به شیوه میدانی انجام داده است. جامعه آماری این تحقیق کارشناسان و کارکنان بخش سازمان دفاع غیر نظامی بودند به تعداد ۳۴۰ نفر که از این تعداد ۱۸۱ نفر به عنوان نمونه آماری از طریق روش تحقیق تصادفی طبقه‌ای در مطالعه شرکت نموده‌اند. محقق در این تحقیق به این نتیجه رسیده است که چالش‌های نظری، عملی و مفهومی در آموزش مدیریت بحران، منعکس کننده روش‌های آموزشی مختلفی هستند که باید برای مقابله با بحران‌ها شبیه سازی شوند.

لونا<sup>۵</sup> (۲۰۰۱) در تحقیقی با عنوان «بررسی نقش و اهمیت سازمان‌های غیردولتی در مراحل آمادگی و کاهش اثرات مخرب سوانح» در شهر مانیل فیلیپین انجام داده است. در این تحقیق ده سازمان غیردولتی که از نظر اهداف، زمینه فعالیت‌ها، خاستگاه و برنامه‌ها از هم متفاوت بودند انتخاب شدند. با استفاده از یک راهنمای استاندارد برای مصاحبه‌های

1- Aimee

2- Laura

3- Madeleine

4- Carol

5- Luna

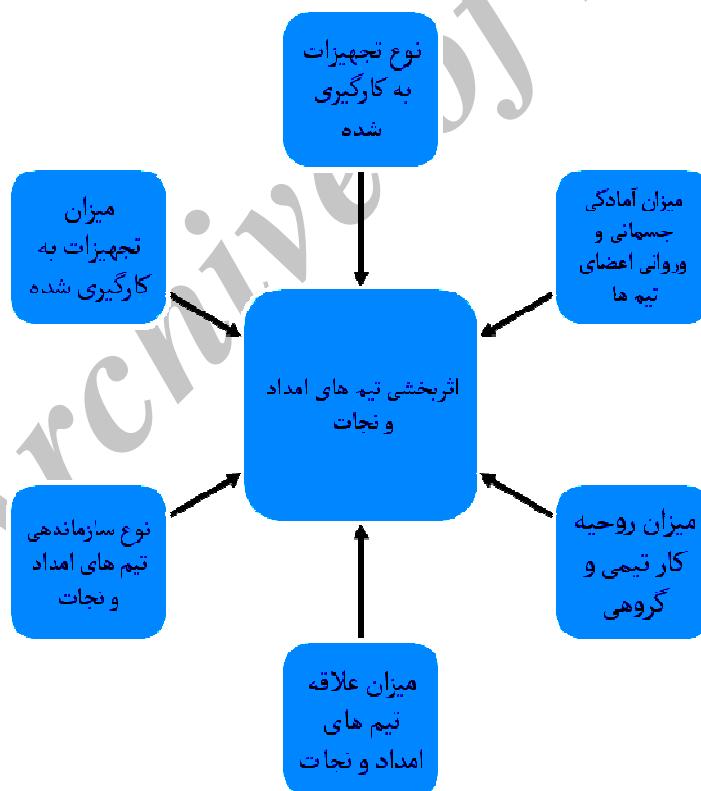
تیم‌ها، میزان روحیه کار تیمی و گروهی، نوع سازماندهی اعضای تیم‌ها و نوع تجهیزات به کارگیری شده از سوی اعضای تیم‌ها به عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده‌اند. متغیر وابسته این تحقیق با بیست سؤال و به شیوه نمره‌دهی (امتیازدهی) سنجیده شد به طوری که برای گزینه یک، امتیاز یک و به همین ترتیب برای سایر گزینه‌ها تا پنج امتیاز در نظر گرفته شد. سپس با جمع این امتیازها اثربخشی مورد سنجش قرار گرفت.

عمیق، مطالعه‌ای کیفی انجام شد. بررسی‌ها نشان داد که فعالیت سازمان‌های غیردولتی در این کشور در مقاطع مختلف زمانی دستخوش تغییرات بسیار بوده است و اثربخشی آنها برای مقابله با بحران‌ها بسیار کاهش یافته است.

### روش تحقیق

در این تحقیق اثربخشی تیم‌های امداد و نجات به عنوان متغیر وابسته و همچنین میزان علاقه اعضای تیم‌های امداد و نجات، میزان آمادگی جسمانی و روانی، میزان تجهیزات به کارگیری شده از سوی

### مدل تحلیلی پژوهش



با توجه به ماهیت تحقیق، تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی، از لحاظ درجه کنترل میدانی واز لحاظ گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی (میدانی) است. روش تحقیق علی-ارتباطی بود. دلیل انتخاب این روش تبیین و تحلیل رابطه بین متغیرهای تحقیق است و مطالعه تأثیر متغیرها بر یکدیگر است.

برای بررسی روایی صوری ابزار تحقیق (پرسشنامه) در اختیار ۲۵ نفر از کارشناسان حوزه مدیریت بحران و مدیریت امداد و نجات قرار گرفته، همچنین از نظرات ۵ نفر از صاحب‌نظران این حوزه علمی و فنی استفاده شده و پس از اصلاحات لازم، روایی پرسشنامه‌ها تأمین شد. برای این منظور پرسشنامه در اختیار تعدادی از کارشناسان خبره و با تجربه معاونت امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر استان ایلام قرار گرفت تا نسبت به انجام اصلاحات لازم در آن اقدام نمایند.

در راستای تعیین پایایی پرسشنامه این پرسشنامه در اختیار ۳۰ نفر از آزمودنی‌ها قرار گرفت و در قالب یک مطالعه راهنمایا مقدماتی (پیش آزمون). ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که نشان از ضریب پرسشنامه مناسب دارد. ( $\alpha=0.89$ ).

#### یافته‌ها

میانگین سن امدادگران و نجات‌گران عضو داوطلب جمعیت هلال‌احمر مورد مطالعه در این تحقیق ۲۸ سال بوده است که جوان‌ترین آنها ۱۸ سال و مسن‌ترین آنان ۵۳ سال سن داشته‌اند. بیش‌ترین فراوانی مربوط به طبقه سنی ۲۶ تا ۳۰ سال و کمترین فراوانی مربوط به طبقه سنی بیشتر از ۴۰ سال بوده است.

جنسیت اکثریت پاسخگویان، ۱۹۷ نفر (۷۰/۱ درصد) مرد می‌باشد. ۱۱۷ نفر (۴۱/۶ درصد) از پاسخگویان با بالاترین درصد و فراوانی دارای سطح تحصیلات کارشناسی می‌باشند. رسته عملیاتی ۱۴۷ نفر (۵۲/۳ درصد) از پاسخگویان نجات‌گرمی‌باشد.

جامعه آماری این تحقیق ( $N=1200$ ) نفر از امدادگران و نجاتگران عضو داوطلب جمعیت هلال‌احمر استان ایلام در سال ۱۳۹۲ می‌باشند که دوره‌های آموزشی عمومی و تخصصی مرتبط با امداد و نجات را گذرانده و در عملیات‌های مختلف امداد و نجات شرکت داشته‌اند. از این تعداد ۷۰۰ نفر در رسته نجاتگر و ۵۰۰ نفر در رسته امدادگر سازماندهی شده‌اند. با توجه به جامعه آماری تحقیق و با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه "کرجسی و مورگان" ( $n=291$ ) نفر انتخاب و در مطالعه شرکت نموده‌اند که از این تعداد ۱۳۴ نفر در رسته امدادگر و ۱۴۷ نفر در رسته نجاتگر بوده‌اند و تعداد ۱۰ عدد پرسشنامه نیز عودت داده نشده است. با توجه به اینکه هر تیم امداد و نجات متشکل از امدادگر و نجاتگر می‌باشد لذا از روش تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. بدین ترتیب با توجه به حجم نمونه از هر دو طبقه مذکور به صورت نمونه تصادفی (احتمالی) نمونه‌ها انتخاب شده و در مطالعه شرکت نموده‌اند.

پرسشنامه اصلی ترین ابزار این تحقیق بوده، برای این منظور از پرسشنامه‌ای استاندارد استفاده شد که این پرسشنامه شامل سه بخش ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای پاسخگویان (با ۱۲ سؤال)، سئوالات مربوط به تعیین میزان تأثیر گویه‌های ویژگی‌های انفرادی و گروهی تیم‌های عملیاتی امداد و نجات را در اثربخشی این تیم‌ها (با ۱۸ سؤال) و نیز سئوالات مرتبط با میزان تحقق وظایف تیم‌های امداد و نجات از دیدگاه پاسخگویان (با ۱۴ سؤال) بود.



بر اساس وضعیت شغلی، ۱۰۲ نفر (۳۶/۳ درصد) از پاسخگویان دانشجو می‌باشند. جدول شماره ۱ توزیع فراوانی (درصد و فراوانی) پاسخ‌های کلیه ۲۸۱ امدادگر و نجاتگر تحقیق حاضر را بر اساس گویه‌های مؤثر بر اثربخشی فعالیت‌های تیم‌های امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر استان ایلام در قالب یک پیوستار ۵ گزینه‌ای (از بسیار کم تا بسیار زیاد) نشان می‌دهد. از آنجا که این گویه‌ها از نظر نوع متغیر کیفی بودند لذا محقق برای کمی سازی آنها از این پیوستار استفاده نموده است. همچنین، از آنجا که بر اساس تجزیه و آگاهی محقق بواسطه سال‌ها فعالیت در معاونت امداد و نجات جمعیت استان، تفاوت معنادار بین پاسخ‌های امدادگران و نجاتگران در مورد تأثیر این گویه‌ها وجود ندارد، لذا ضرورتی بر مقایسه و تفکیک پاسخ‌های این دو گروه از نمونه مورد مطالعه مشاهده نشد و در اهداف تحقیق نیز لزومی بر گنجاندن آن نبود.

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی پاسخگویان براساس گویه‌های مؤثر بر اثربخشی فعالیت‌های تیم‌ها (n= ۲۸۱)

| گویه‌ها                        | بسیار کم |         | کم   |         | متوسط |         | زیاد |         | بسیار زیاد |         |
|--------------------------------|----------|---------|------|---------|-------|---------|------|---------|------------|---------|
|                                | درصد     | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد  | فراوانی | درصد | فراوانی | درصد       | فراوانی |
| تجهیزات انفرادی                | ۰/۷      | ۲       | ۰/۷  | ۲       | ۱۳/۲  | ۳۷      | ۳۴/۹ | ۹۷      | ۱۴۲        | ۵۰/۵    |
| نوع تجهیزات                    | ۰/۴      | ۱       | ۰/۷  | ۲       | ۴/۶   | ۱۳      | ۳۹/۱ | ۱۱۰     | ۱۵۵        | ۵۵/۲    |
| نوع سازماندهی تیم‌ها           | -        | -       | ۰/۴  | ۱       | ۶/۴   | ۱۸      | ۳۸/۴ | ۱۰۸     | ۱۵۴        | ۵۴/۸    |
| علاقه به کار امداد             | ۰/۴      | ۱       | ۰/۷  | ۲       | ۵/۳   | ۱۵      | ۲۹/۹ | ۸۴      | ۱۷۹        | ۶۳/۷    |
| علاقه اعضا                     | ۰/۴      | ۱       | ۱/۱  | ۳       | ۴/۶   | ۱۳      | ۲۹/۸ | ۸۴      | ۱۸۰        | ۶۴/۱    |
| روحیه کار تیمی                 | ۰/۴      | ۱       | -    | -       | ۳/۶   | ۱۰      | ۲۸/۵ | ۸۰      | ۱۹۰        | ۶۷/۵    |
| تعامل و تشریک مساعی            | -        | -       | -    | -       | ۹/۶   | ۲۷      | ۴۴/۵ | ۱۲۵     | ۱۲۹        | ۴۵/۹    |
| چابکی اعضای تیم                | -        | -       | ۰/۷  | ۲       | ۶     | ۱۷      | ۳۲/۴ | ۹۱      | ۱۷۱        | ۶۰/۹    |
| آمدگی روانی                    | -        | -       | ۰/۷  | ۲       | ۴/۶   | ۱۳      | ۳۵/۹ | ۱۰۱     | ۱۶۵        | ۵۸/۸    |
| آمدگی جسمانی                   | -        | -       | ۰/۷  | ۲       | ۳/۲   | ۹       | ۲۸/۵ | ۸۰      | ۱۹۰        | ۶۷/۶    |
| ثبات روحی و روانی              | -        | -       | ۰/۴  | ۱       | ۳/۹   | ۱۱      | ۳۵/۹ | ۱۰۱     | ۱۶۸        | ۵۹/۸    |
| قدرت تحرک و جابجایی            | -        | -       | ۰/۷  | ۲       | ۴/۳   | ۱۲      | ۳۷/۷ | ۱۰۶     | ۱۶۱        | ۵۷/۳    |
| برنامه ریزی و هماهنگی          | -        | -       | ۰/۴  | ۱       | ۴/۳   | ۱۲      | ۳۳/۷ | ۹۵      | ۱۷۳        | ۶۱/۶    |
| برنامه ریزی و نظم              | ۰/۴      | ۱       | ۰/۷  | ۲       | ۳/۹   | ۱۱      | ۵۸   | ۱۶۳     | ۱۰۴        | ۳۷      |
| تجربه فردی                     | -        | -       | ۰/۷  | ۲       | ۴/۶   | ۱۳      | ۶۳   | ۱۱۷     | ۸۹         | ۳۱/۷    |
| تجربه فردی در بکارگیری تجهیزات | -        | -       | ۰/۴  | ۱       | ۴/۶   | ۱۳      | ۴۱/۶ | ۱۱۷     | ۱۵۰        | ۵۳/۴    |
| مانورها                        | ۰/۴      | ۱       | ۱/۸  | ۵       | ۵/۳   | ۱۵      | ۳۴/۲ | ۹۶      | ۱۶۴        | ۵۸/۳    |

ضریب همبستگی اسپرمن محاسبه شده بین متغیرها نشان داد که (۱) بین میزان تجهیزات و اثربخشی در سطح ۱ درصد خطا رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد ( $r=0/96$  و  $p=0/00$ ). به عبارت دیگر، با افزایش تجهیزات به‌کارگیری شده از سوی اعضای تیم‌های امداد و نجات، اثربخشی این تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها، افزایش می‌یابد. (۲) بین دو متغیر میزان روحیه کار تیمی و اثربخشی در سطح یک درصد خطا رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ( $r=0/592$  و  $p=0/00$ ). لذا فرض تحقیق مبنی بر وجود رابطه تأیید و فرض صفر رد می‌گردد. به عبارت دیگر، با افزایش میزان روحیه کار تیمی و نجات، اثربخشی این تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها افزایش می‌یابد.

جدول ۲- خلاصه نتایج ضریب همبستگی اسپرمن برای تعیین رابطه بین متغیرهای تحقیق

| فرضیه | متغیر اول                                  | متغیر دوم      | ضریب همبستگی | سطح معنی داری |
|-------|--|----------------|--------------|---------------|
| ۱     | تجهیزات به‌کارگیری شده از سوی اعضای تیم‌ها | اثربخشی تیم‌ها | ۰/۴۰۰*       | ۰/۰۱۹         |
| ۲     | علاقه اعضای تیم‌ها                         | اثربخشی تیم‌ها | ۰/۵۹۶**      | ۰/۰۰۰         |
| ۳     | روحیه کار تیمی و دسته جمعی اعضای تیم‌ها    | اثربخشی تیم‌ها | ۰/۵۹۲**      | ۰/۰۰۰         |
| ۴     | آمدگی جسمی و روانی اعضای تیم‌ها            | اثربخشی تیم‌ها | ۰/۶۲۵**      | ۰/۰۰۰         |

مأخذ: یافته‌های تحقیق سطوح معنی‌داری: \*\*  $p \leq 0/01$  \*  $p \leq 0/05$

در ادامه به منظور برآورد تأثیر جمعی و علی این عوامل بر متغیر وابسته از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام استفاده شد. بر اساس جدول یک ضریب همبستگی چندگانه رگرسیون‌برآورد شده  $R=0/719$  و مقدار ضریب تعیین  $R^2=0/516$  و مقدار تعدیل شده آن  $R^2 \text{Adj}=0/562$  می‌باشد. معنادار بودن رگرسیون چندگانه نیز توسط  $F$  محاسبه شده در سطح ۹۹ درصد مشخص است. بر اساس ضریب تعیین تعدیل شده، ۵۶/۲ درصد از متغیر اثربخشی تیم‌های امداد و نجات توسط دو متغیر علاقه تیم‌های امداد و نجات و آمدگی جسمی - روانی تیم‌های امداد و نجات، تبیین شدند. معادله رگرسیون چندگانه نیز به صورت ذیل است:

$$y = 23/323 + 0/402 x_1 + 0/591 x_2$$

که در آن  $X_1$  میزان علاقه اعضای تیم‌های امداد و نجات و  $X_2$  میزان آمادگی جسمی و روانی اعضای تیم‌های امداد و نجات است.

جدول ۳- نتایج برآورد متغیرهای رگرسیون چندگانه

| متغیر                            | B      | خطای استاندارد B | Beta  | T     | Sig   |
|----------------------------------|--------|------------------|-------|-------|-------|
| عدد ثابت                         | ۲۳/۳۲۳ | ۴/۵۰۳            | -     | ۴/۵۲۰ | ۰/۰۰۰ |
| علاقه اعضای تیم‌ها               | ۰/۴۰۲  | ۰/۲۰۴            | ۰/۳۵۰ | ۲/۹۵۷ | ۰/۰۰۴ |
| آمادگی جسمی و روانی اعضای تیم‌ها | ۰/۵۹۱  | ۰/۲۵۴            | ۰/۳۹۹ | ۳/۲۳۲ | ۰/۰۰۲ |

$R=۰/۷۱۹$   $R^2=۰/۵۱۶$   $Adjusted\ R^2=۰/۵۶۲$   $F=۲۳/۳۲۳$  (Sig= $۰/۰۰۰$ )

مأخذ: یافته‌های تحقیق  $Sig<۰/۰۱$ ; سطح معناداری یک درصد  $Sig<۰/۰۵$ ; سطح معناداری پنج درصد

### بحث و نتیجه‌گیری

پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام تأثیرگذار نمی‌باشد به عبارت دیگر، اثربخشی تیم‌های امداد و نجات، جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام، مستقل از نوع سازماندهی این تیم‌ها بوده است.

با توجه به نتایج تحقیق میزان علاقه اعضای تیم‌های امداد و نجات بر اثربخشی این تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام تأثیرگذار می‌باشد به عبارت دیگر، با افزایش علاقه اعضای تیم‌های امداد و نجات، اثربخشی این تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام، افزایش می‌یابد.

با توجه به نتایج تحقیق میزان روحیه کار تیمی و دسته جمعی اعضای تیم‌های امداد و نجات بر اثربخشی این تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام تأثیرگذار می‌باشد به عبارت دیگر، با افزایش میزان روحیه کار تیمی و دسته جمعی اعضای تیم‌های امداد و نجات، اثربخشی این

با توجه به نتایج تحقیق میزان تجهیزات به‌کارگیری شده از سوی اعضای تیم‌های امداد و نجات بر اثربخشی این تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام تأثیرگذار، می‌باشد به عبارت دیگر، با افزایش تجهیزات به‌کارگیری شده از سوی اعضای تیم‌های امداد و نجات، اثربخشی این تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام، افزایش می‌یابد.

با توجه به نتایج تحقیق نوع تجهیزات به‌کارگیری شده از سوی اعضای تیم‌های امداد و نجات بر اثربخشی این تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام تأثیرگذار می‌باشد. به عبارت دیگر، با افزایش نوع تجهیزات به‌کارگیری شده از سوی اعضای تیم‌های امداد و نجات، اثربخشی این تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام، افزایش می‌یابد.

با توجه به نتایج تحقیق نوع سازماندهی تیم‌های امداد و نجات بر اثربخشی این تیم‌ها در جهت

تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام، افزایش می‌یابد.

با توجه به نتایج تحقیق میزان آمادگی جسمی و روانی اعضای تیم‌های امداد و نجات بر اثربخشی این تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام تأثیرگذار می‌باشد به عبارت دیگر، با افزایش میزان آمادگی جسمی و روانی اعضای تیم‌های امداد و نجات، اثربخشی این تیم‌ها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام، افزایش می‌یابد.

نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نیز نشان داد که ۵۶/۲ درصد از متغیر اثربخشی تیم‌های امداد و نجات توسط دو متغیر علاقه اعضای تیم‌های امداد و نجات و آمادگی جسمی و روانی اعضای تیم‌های امداد و نجات، قابل تبیین بوده است.

### پیشنهادها

در پایان با توجه به نتایج این تحقیق در راستای ارتقای اثربخشی تیم‌های امداد و نجات پیشنهادها زیر ارائه می‌گردد:

۱- با توجه به رابطه مثبت و معنادار مشاهده شده بین میزان و نوع تجهیزات مورد استفاده از سوی تیم‌های امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر استان ایلام با اثربخشی فعالیت‌های این تیم‌ها در جهت پاسخگویی در شرایط بحرانی، پیشنهاد می‌شود که این جمعیت با فراهم آوردن تجهیزات بیشتر و مدرن تروبه روز نمودن تجهیزات امدادی و آموزش استفاده و بکارگیری درست از آنها زمینه را برای اثربخشی بیشتر این فعالیت‌ها فراهم آورد.

۲- با توجه به رابطه مثبت و معنادار مشاهده شده بین علاقه اعضای تیم‌های امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر استان ایلام با اثربخشی فعالیت‌های این تیم‌ها در جهت پاسخگویی در شرایط بحرانی، پیشنهاد می‌شود که این جمعیت زمینه لازم برای علاقه‌مندی بیش‌تر این افراد به شیوه مادی و معنوی (روانی) فراهم آورد و بستر مناسب را برای حضور امدادگران و نجاتگران ایجاد نماید و در این راستا از هیچ تلاشی فروگذار ننماید.

۳- با توجه به رابطه مثبت و معنادار مشاهده شده بین روحیه کار تیمی و دسته جمعی اعضای تیم‌های امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر استان ایلام با اثربخشی فعالیت‌های این تیم‌ها در جهت پاسخگویی در شرایط بحرانی، پیشنهاد می‌شود که این جمعیت با ارائه آموزش‌های لازم در راستای انجام کارهای گروهی و دسته جمعی روحیه این نوع کارها را در بین اعضا بیش از پیش تقویت نماید و آنان را در انجام این گونه کارها تشویق نماید.

۴- با توجه به رابطه مثبت و معنادار مشاهده شده بین آمادگی جسمی- روانی تیم‌های امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر استان ایلام با اثربخشی فعالیت‌های این تیم‌ها در جهت پاسخگویی در شرایط بحرانی، پیشنهاد می‌شود که این جمعیت زمینه لازم را برای آمادگی جسمانی اعضا با ارائه آموزش‌های لازم و انجام و تمرینات و مانورهای مناسب فراهم آورد. بدیهی است که آموزش نیز از لازمه‌های مهم آمادگی روانی اعضا برای انجام فعالیت‌های امداد و نجات می‌باشد.

معین زمانی بازآموزی این دوره‌ها تکرار شود و بدینوسیله درک حضور اعضای تیم‌های امداد و نجات در صحنه‌های ناخوشایند و فجایع تشریح گردد، تا بار روانی آن برای اعضا کمتر شود و بدین وسیله میزان اثربخشی آنها افزایش یابد.

### سیاسگزاری

نویسندگان این مقاله بر خود لازم می‌دانند از زحمات کلیه کسانی که ما را در انجام مراحل مختلف این پژوهش یاری نموده‌اند به ویژه امدادگران و نجات‌گران عضو داوطلب جمعیت هلال‌احمر استان ایلام کمال تشکر و سپاسگزاری را به عمل می‌آورد.

۵- پیشنهاد می‌گردد که جمعیت هلال‌احمر توجه خود را به موضوع آمادگی جسمانی اعضای تیم‌های امداد و نجات معطوف داشته و با برنامه ریزی مناسب زمینه حضور اعضای تیم‌های امداد و نجات (امدادگران و نجاتگران) در برنامه‌ها و فعالیت‌های ورزشی در غالب برنامه‌های کوه نوردی، پیاده‌روی، مسابقات امداد و نجات و.. را فراهم آورد.

۶- با توجه به رابطه مثبت و معنادار مشاهده شده بین آمادگی روانی اعضای تیم‌های امداد و نجات و اثربخشی آنها در جهت پاسخگویی به بحران‌ها در سطح استان ایلام پیشنهاد می‌گردد دوره آموزشی حمایت‌های روانی و اجتماعی در بلایا برای کلیه اعضای تیم‌های امداد و نجات برگزار و در فواصل

### References:

1. Esfer, P. Humanity and minimum standards in confronting disasters, Mohammad Hassan Ramesht Trans, Tehran: Iranian Red Crescent Institute. 2002 [in Persian].
2. Babarnahmodi, A. Emergency Operation Center, Tehran: Saeed Danesh, 2009. [In Persians]
3. Parsapour et al. The effect of civilized community and non – governmental companies in decreasing the harms of earthquake, summary of articles of third international conference of Hygiene, Treatment and management of crisis in unrepeatd happening. 2006, P.276 [in Persian]
4. Palahang, H. Psychological social results of natural disasters, Esfahan, Medical Sciences University 1996. [in Persian]
5. Panahi, H. Preparation and Distribution of emergency drugs consumption in unexpected disasters, Third international Hygiene conference, Treatment and management in unexpected disasters, 2008, P.262 [In Persian]
6. Gzaieri, A. Natural Crisis, Tehran: Aria 2006 [In Persian]
7. Jahangiri, K. The study of people participation in confronting with natural disasters in khouzestan province, Seasonal scientific and research journal of Aid, 2010, 76. P. 55 [in Persian]
8. Games, H. Psychological Health in crisis. (goloal sadr- e-alsaadaat) Tehran: Red Crscent od Iran Institute 2010 [in Persian].
9. Hosseini, T. Identity recognition in unenpected drasaters, second conference of Aid. and saving management, Tehran: Red cresenct Institute: 2004 [In Persian]
10. Darlick. J. Crsis Management. Translation by Sadoalah Amani, Tehran: Science and Application Institute, (1995) [in Persian]

11. Rezvani, H. Organizational crisis Management, *Tedbir journal*. 2006. P. 170. [In Persian]
12. Ramazan Zadeh, H. The study of theatrical bases of crisis Management, *Management Articles*, 2011. P.43. [in Persian]
13. falahi, A. Accident Evaluation, Tehran: Red Crescent Institute of Iran, 2011[in Persian].
14. Valadbeigi, B. Opposition and rebuilding in crisis Tehran: Red Crescent Institute of Iran 2010 [In Persian]
15. Herl: Hanson, F. Ways of avoiding crisis, Amir Falahati Trans, Tehran: Shahid Beheshti University, 1013
16. American Management Association (AMA). 2003. AMA Survey: Crisis management and Security issue Application. *Disaster Prevention and Management*, 17, 645-661.
17. Bartunek, J. M. , & Rynes, S. L. (2010). The construction and contributions of “Implications for practice”: What’s in them and what might they offer? *Academy of Management Learning & Education*, 9, 100-117
18. Baker, M. (2011). Companies in crisis—what not to do when it all goes wrong: ExxonMobil and the Exxon Valdez. Retrieved from
19. Berdrow, I. , & Evers, F. T. (2011). Bases of competence: A framework for facilitating reflective learner-centered educational environments. *Journal of Management Education*, 35, 406-427
20. Burke, L. A & Rau, B. (2010). The research-teaching gap in management. *Academy of Management Learn*
21. Canada: IveyFackler, M. (2012). Japan weighed evacuating Tokyo in nuclear crisis.
22. Charlier, S. D., Brown, K. G., & Rynes, S. L. (2011). Teaching evidence-based management in MBA programs: What evidence is there? *Academy of Management*
23. Coburn, A. W. , Spence, R. J. S. and pomonis, A. (2001). Vulnerability and risk Assessment, Disaster management Training Programme, UNDP Emotional fallout from 9-11. *Academy of Management Executive*, 17
24. Dhanaraj, C., Mukherjee, M. , & Bindu, H. (2011a). A bomb in your pocket? Crisis leadership at Nokia India (A) and (B). Case No. 9B10M064. London, Ontario,
25. Drabek, T. E., & McEntire, D. A. 2002. Emergency phenomena and multiorganizational collaboration in disasters: Lessons from the research literature. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 20, 197-224 *ing & Education*, 9, 132-143
26. Fischbacher-Smith, D. (2011). Destructive landscapes: (Re) framing elements of risk? *Risk Management: An International Journal*, 13(1/2), 1-15.
27. Ford, J., Harding, N. , & Learmonth, M. (2010). Who is it that would make business schools more critical? Critical reflections on critical management studies. *British Journal of Management*, 21, S71-S81. doi:10. 1111/j. 1467-8551. 2009. 00680. x
28. Greenberg, D., McKone-Sweet, K. , & Wilson, H. J. (2011). The new entrepreneurial leader: Developing leaders who shape social and economic opportunity. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
29. Hansen, E. J. (1998). Creating teachable moments... and making them last. *Innovative Higher Education*, 23, 7-26.
30. Jaques, T. (2010). Reshaping crisis management: The challenge for organizational design. *Organization Development Journal*, 28(1), 9-17.
31. Jin, Y. , Liu, B. F. , & Austin, L. L. (2011). Examining the role of social media in effective crisis management: The effects of crisis origin, information form, and source

32. Lalonde, C. (2011b). Managing crises through organisational development. A conceptual framework. *Disasters: The Journal of Disaster Studies, Policy and Management*, 35, 443-464.
33. Learning & Education, 10, 222-229. Dobel, J. P. (2010). Mission integrity in disaster management. *Public Administration Review*, 70(Suppl. s1), s182-s184.
34. Mainiero, L. A. & Gibson, D. E. (2003). Managing Employee Trauma: Dealing with the Nawaz, fahak. (2008). 17 th regional training course on community based disaster risk reduction, 21 jul-1agu 2008, bangkok. Thailand
35. Maitlis, S. , & Sonenshein, S. (2010). Sensemaking in crisis and change: Inspiration and insights from Weick (1988). *Journal of Management Studies*, 47, 551-580.
36. Milburn, T. W. , Schuler, R. S. , & Watman, K. H. (1983). Organizational crisis. Part I: Definition and conceptualization. *Human Relations*, 36, 1141-1160.
37. Resources, 10, 352-379. Mueller, J. (2005). The Authentic Assessment
38. Simpson, D. M. (2008). Disaster preparedness measures: A test case development and.
39. Shrivastava, P, Mitroff, I. I. , Miller, D. , & Miglani, A. (1988). Understanding organizational crises. *Journal of Management Studies*, 25, 285-303.
40. Simpson, D. M. (2008). Disaster preparedness measures: A test case development and application. *Disaster Prevention and Management*, 17, 645-661.
41. Smith, D. (2005a). Dancing with the mysterious forces of chaos: issues around complexity, knowledge and the management of uncertainty. *Clinician in Management*, 13, 115-123.
42. Van Wart, M. , & Kapucu, N. (2011). Crisis management competencies. The case of emergency managers in the USA. *Public Management Review*, 13, 489-511.
43. Vince, R. (2010). Anxiety, politics and critical management education. *British Journal of Management*, 21, S26-S39. doi:10. 1111/j. 1467-8551. 2009. 00678. x
44. Walia ajinder. (2008). community based disaster prepare dness (CBDP) : process and importance, the Australian journal of emergency management, Vol. 23No. 2.
45. Weick, K. (1995). Sensemaking in organizations. Thousand Oaks, CA: Sage. Wise, R. (Director). (1951). The day the earth stood still [Motion picture]. USA: 20th
46. Wooten, L. P. & James, E. H. (2008). Linking crisis management and leadership competencies: The role of human resource development. *Advances in Human*