

مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر  
 معصومه فرخی منش<sup>۱</sup>، حسینعلی جاهد<sup>۲</sup>، ناهید ساریکاهی<sup>۳</sup>

**Components and indicators of improving the quality of the red crescent society's public education and rescue**

Masoumeh Farrokhi Manesh<sup>1</sup>, Hossein Ali Jahed<sup>2</sup>, Nahid Sarikahni<sup>3</sup>

**چکیده**

**زمینه:** پژوهش‌های پیشین به بررسی کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات در جمعیت هلال احمر پرداخته‌اند. اما مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر مغفول مانده است. **هدف:** مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر است. **روش:** از نوع رویکرد پژوهش کیفی و تحلیلم بود. جامعه آماری پژوهش شامل اعضای هیئت علمی تمام وقت در حوزه‌های کیفیت آموزش همگانی بود. جامعه آماری این پژوهش اعضای هیئت علمی تمام وقت در حوزه‌های کیفیت آموزش همگانی هستند. ۱۱ نفر از اعضای هیئت علمی به روش نمونه‌گیری نظری به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار در این پژوهش مصاحبه بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها از فن تحلیل موضوعی (تم) استفاده شد. **یافته‌ها:** مؤلفه‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر شامل «کیفیت منابع آموزشی، منابع فیزیکی، منابع انسانی، طراحی برنامه، به‌روزرسانی اطلاعات، تعهد کاری و انگیزش» و شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر شامل «کیفیت مربیان، تسهیلات آموزشی، توجه به نیازهای فراگیران، انجام مانورهای امدادی، تجهیزات فیزیکی و منابع مالی» هستند. **نتیجه‌گیری:** برای ارتقای کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر می‌توان از «کیفیت منابع آموزشی، منابع فیزیکی، منابع انسانی، طراحی برنامه، به‌روزرسانی اطلاعات، تعهد کاری و انگیزش، کیفیت مربیان، تسهیلات آموزشی، توجه به نیازهای فراگیران، انجام مانورهای امدادی، تجهیزات فیزیکی و منابع مالی» استفاده کرد. **واژه کلیدیها:** آموزش همگانی، کیفیت آموزش، امداد و نجات، جمعیت هلال احمر

**Background:** Previous research has examined the quality of public rescue training in the Red Crescent population. However, the components and indicators of improving the quality of public education in rescuing the Red Crescent population have been neglected. **Aims:** The components and indicators of promoting the quality of universal education are the rescue and rescue of the Red Crescent population. **Method:** The research method was qualitative and thematic analysis. The statistical population of the study consisted of full-time faculty members in the fields of public education quality. The statistical population of this study is full-time faculty in the fields of quality of public education. Eleven faculty members were selected through theoretical sampling. The tool in this study was interview. The thematic analysis technique was used to analyze the data from the interviews. **Results:** Components of Crescent Population Relief Education Promotion Quality Including "Quality of Educational Resources, Physical Resources, Human Resources, Program Design, Information Update, Work Commitment and Motivation" and Crescent Population Relief Education Quality Improvement Indicators The Reds include "quality instructors, training facilities, attention to learners' needs, relief exercises, physical equipment and financial resources." **Conclusions:** To improve the quality of public education for rescue and rescue population of the Red Crescent, we can use the quality of educational resources, physical resources, human resources, program design, information updating, work commitment and motivation, quality of trainers, educational facilities, attention to learners' needs, Used relief maneuvers, physical equipment and financial resources. **Key Words:** Public education, quality of education, rescue, red crescent population

Corresponding Author: Jahediau@gmail.com

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

<sup>۱</sup> Ph.D Student in Educational Management, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran

<sup>۲</sup> عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یادگار امام خمینی (ره)، استاد مدعو، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup> Member of the Faculty of Islamic Azad University, Imam Khomeini Memorial Branch, Invited Professor, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran (Corresponding Author)

<sup>۳</sup> استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد دماوند، استاد مدعو، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران

<sup>۳</sup> Assistant Professor, Islamic Azad University, Damavand Branch, Invited Professor, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran

## مقدمه

مشارکت در انجمن‌های داوطلبانه، شکلی کلیدی از سرمایه اجتماعی است و بعد از وقوع حوادث و بلای طبیعی به عنوان یک مکان برای هماهنگی و تصمیم‌گیری برای جامعه گسترده نقش مهمی ایفا می‌کند. با این حال، به نحوه دخالت گروهی بر سلامت روان در سطح فرد یا جامعه توجه نسبتاً کمی شده است (گالاکر و همکاران، ۲۰۱۹). عامل کانال‌های ارتباطی در زمان وقوع حوادث به عنوان وسیله‌ای برای کاهش اثرات ویرانگر که توسط خطرات فاجعه‌ای بر زندگی و اموال انسانی مطرح شده است، به طور گسترده در ادبیات مورد بحث قرار گرفته است. بیشتر مطالعات و استراتژی‌های مرتبط با ریسک بر ایجاد آگاهی و آموزش در مورد خطرات حوادث تمرکز می‌کنند (بونویوا، گاجنداران و موند، ۲۰۱۸). سوانح طبیعی یکی از موضوعاتی است که امروزه بیشتر شهرهای جهان با آن مواجه هستند. کشور ایران نیز به علت موقعیت جغرافیایی خود، به طور مکرر با وقوع سوانح طبیعی به خصوص زلزله مواجه بوده است که این امر لزوم به کارگیری فرآیند مدیریت سوانح را برای کاهش خسارات ناشی از وقوع زلزله آشکار می‌سازد (رضایی و نوری، ۱۳۹۷). وقوع حوادث و بلایای طبیعی را می‌توان از مهمترین دغدغه‌ها و نگرانی‌های زندگی بشر به خصوص مردم کشورهای در حال توسعه دانست. در نگرش کلی، بلایا را می‌توان به دو دسته بلایای ناشی از پدیده‌های طبیعی و بلایای حاصل از دخالت انسان تقسیم کرد. آمار رخداد بلایا در کشورهای در حال توسعه حاکی از آن است که اکثر بلایای واقع شده از دسته اول یعنی بلایای طبیعی می‌باشند (سلطانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۶). ایران یکی از ده کشور بلاخیز (بلایا و حوادث طبیعی) دنیا محسوب می‌شود. تأیید این نکته در گزارش سالانه فدراسیون بین‌المللی صلیب سرخ و هلال‌احمر آمده که ایران را در زمره ده کشور با بیشترین کشته در بلایای طبیعی اعلام کرده است، به نحوی که این تعداد از ۱۹۹۵ تا ۲۰۰۴ بیش از ۳۳ هزار نفر عنوان شده است و در صورت نبود تدبیر لازم در این خصوص، این شرایط می‌تواند به بحران در جامعه منجر شود. بحران را حوادثی عنوان کردند که در اثر رخدادها و عملکردهای طبیعی و انسانی به طور ناگهانی به وجود می‌آید، مشقت و سختی را به یک مجموعه یا جامعه انسانی تحمیل می‌کند و برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری و فوری دارد. حوادث و بلایا به خودی خود بحران محسوب نمی‌شوند و در صورتی که این شرایط برای مردم سختی به

وجود آورند به بحران تبدیل می‌شوند و این شرایط باید مدیریت شود (پورکریمی، ۱۳۹۴). از سوی دیگر، بروز حوادثی مانند ریزش ساختمان پلاسکو، فرو ریختن معادن، سیل، زلزله، آمار تصادفات زیاد و غیر متعارف رانندگی و آمار بالای مرگ و میر و نقص عضو بر اثر این سوانح هزینه بسیاری را به خانواده‌ها و اجتماع تحمیل می‌کند (معصومی، امیریان و ضرغام حاجبی، ۱۳۹۶). بسیاری از کشورها با پرداختن به مسائل اصلی به موفقیت‌های چشم‌گیری در کاهش تعداد تصادفات و کاهش فراوانی و شدت آسیب‌های ناشی از سوانح رانندگی دست یافته‌اند (مهردوی و همکاران، ۱۳۹۶).

علیرغم پیشرفت‌های شگرف در تکنولوژی و دستیابی به ناممکن‌های قرون گذشته، هنوز انسان در برابر حوادث غیرمترقبه طبیعی چون زلزله، سیل و خشکسالی ناتوان است و گاه و بیگاه در معرض تلفات و خسارات مالی بسیاری قرار می‌گیرد (صادقی، پناهی و حیدری، ۱۳۹۶). از آنجا که به هنگام بروز بلایا و سوانح مردم جزء اولین گروه‌هایی هستند که در محل حادثه حضور داشته و به آسیب دیدگان کمک می‌کنند، عدم آگاهی و مهارت آنها نه تنها سبب بروز مشکلات جدید می‌شود، بلکه در امدادسانی هم اختلال به وجود می‌آورد که این امر مستلزم داشتن مهارت و آگاهی کافی در زمینه‌های مختلف سوانح و آموزش مناسب است (موسوی و شمس‌پور، ۱۳۸۸). کیفیت آموزش به آن دسته از ویژگی‌های عناصر آموزش اطلاق می‌شود که با حداکثر استفاده از استعدادها و توانایی‌های آن عناصر می‌توان نیازها و انتظارات را برآورده کرد (موحدی، شیرخانی و طالبی، ۱۳۹۶). از این‌رو آموزش همگانی به تمامی فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که در خصوص آموزش امداد و نجات و کمک‌های اولیه به اقشار مختلف جامعه صورت می‌پذیرد و در واقع دانش عمومی برای مردم جامعه است که در بروز خطرات و حوادث، به کاهش آسیب‌پذیری فردی و جمعی منجر می‌شود. پورکریمی (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان ارائه مدل آموزش همگانی جمعیت هلال‌احمر: رویکردی جامع و سیستمی عناصر و ابعاد فرآیند آموزش همگانی را شامل نیازسنجی آموزشی، طراحی آموزشی، اجرای دوره‌های آموزشی، ارزشیابی آموزشی در نظر گرفته است. نکته دیگری که در این نوع آموزش‌ها باید به آن توجه کرد این است که با توجه به تنوع مخاطبان آموزش‌های همگانی و گستردگی پراکندگی آنان، این نوع آموزش‌ها باید به دو صورت همگانی حضوری (حضور در کلاس و با حضور مربی) و همگانی غیر

پاسخ‌گو در صحنه حادثه، فراهم نماید. گروه‌های داوطلب مردمی از مهمترین گروه‌های داوطلب در جمعیت هلال احمر است که توانایی بالقوه در انتشار آموزش در سراسر جامعه را می‌توان با آموزش صحیح این گروه‌ها فراهم آورد. لذا جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران، برنامه‌های آموزشی متنوعی را برای ارتقاء دانش و مهارت دانش‌آموزان و مردم در سراسر کشور اجرا می‌کند (خاتمی و همکاران، ۱۳۸۹). جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران، در راستای اصول نهضت بین‌المللی صلیب سرخ جهانی، ظرفیت‌سازی فعالیت‌های داوطلبانه در جامعه و به ویژه مشارکت جوانان را از جمله مهمترین محورهای مأموریتی خود قرار داده است. این سازمان در حال حاضر دارای هزاران داوطلب از زیر گروه‌های مختلف مردمی از جمله داوطلبان دانش‌آموزی در سراسر کشور است.

بررسی سوابق پژوهشی حاکی از آن است که اخیراً مطالعاتی نسبتاً مرتبط با این موضوع انجام شده است. رضایی و نوری (۱۳۹۷) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که آمادگی مهمترین مرحله قبل از وقوع سوانح است که در این زمینه بین چهار منطقه شهر کرمان تفاوت وجود دارد، به طوری که منطقه دو با میانگین ۵۲/۵۲، بیشترین و منطقه‌ی چهار با میانگین ۴۶/۶۴، کمترین آمادگی در زمینه عملیاتی را دارد. همچنین وضعیت اقتصادی - اجتماعی خانوارها با سطح معناداری ۰/۲ و ضریب وزنی ۰/۱۶۷ با میزان آمادگی عملیاتی آنها در ارتباط است، یعنی هر چه پایگاه اقتصادی - اجتماعی خانوارها بهبود یابد به همان نسبت سطح آمادگی عملیاتی آنها در برابر زلزله نیز افزایش می‌یابد. در پژوهش دیگری، وکیلی سهرفروزانی و شریفی (۱۳۹۶) به این نتیجه دست یافتند که متغیرهای سیستمی شامل مشارکت گروهی و تیم‌محوری، آموزشی، مسئولیت‌پذیری و خدمت‌رسانی، مدیریتی و عوامل فیزیکی، ساختاری و قانونی پایین‌تر از سطح متوسط بوده و جمعیت هلال احمر استان اصفهان برای استقرار مدیریت کیفیت جامع آمادگی لازم را ندارد. لذا به منظور پیاده‌سازی مدیریت کیفیت جامع بهتر است اولویت توجه به عوامل ساختاری، فیزیکی، قانونی و فنی و همچنین کیفیت خدمات ارائه شده باشد. پورکریمی (۱۳۹۴) در پژوهش خود نشان داد که آموزش همگانی در زمینه سازمانی، قوانین و مقررات، ساختار و فرآیند دارای آسیب است و مدلی جامع، کل‌گرا و سیستماتیک برای آموزش همگانی در دو بخش حضوری و غیرحضوری قابل ارائه بوده و برای اثربخشی آموزش‌ها باید به زیرسیستم‌هایی همچون

حضور (به صورت از راه دور و با استفاده از رسانه‌های آموزشی) در نظر گرفته شود. از طرف دیگر چالش‌های حوزه آموزش همگانی را شامل زمینه سازمانی، قوانین، مقررات و راهبردهای سازمان، ساختار نظام آموزشی، فرآیند آموزش دانسته است. لاریولا و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهش خود با عنوان فاجعه طبیعی - آمادگی سلامت محیطی که به روش آمیخته انجام شد به این نتیجه رسیدند که آمادگی علاوه بر پاسخ، حیاتی است؛ هدف اصلی باید پیشگیری از بلایای طبیعی باشد. کیوس‌بور و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهش خود با عنوان تجزیه و تحلیل سناریو و آماده‌سازی فاجعه برای مدیریت ریسک حمل و نقل دریایی به این نتیجه دست یافتند که که رابطه دو جانبه بین تنظیم و رفتار بازیگران صنعت با آمادگی فاجعه در شبکه‌های تدارکات دریایی وجود دارد. این مدل همچنین نشان داد که سطح تنظیم رفتار به شدت به دقت پیش‌بینی، تغییر تکنولوژی، نگرش به پیشگیری از خطر، فعالیت‌های بندر و محیط محیط بندر بستگی دارد.

بحران‌های طبیعی به طور ناگهانی رخ می‌دهند و شاید نتوان از وقوع آنها جلوگیری کرد. ولی می‌توان آنها را مدیریت کرد تا زیان کمتری را بر جوامع تحمیل کنند. روشن است که بر مبنای ماهیت هر یک از انواع سوانح به تفکیک طبیعی و انسان‌ساخت باید راهکارهایی متناسب با خصوصیات هر سانحه برای کنترل، مقابله و کاهش تأثیرات ناشی از آن در پیش گرفته شود تا آسیب‌ها، خسارات و تلفات کاهش یابد. با توجه به اینکه یکی از شاخص‌های مهم توسعه کشورها، میزان آمادگی جامعه آنها در برابر انواع مختلف بلایای طبیعی و انسان‌ساخت است. فقط تعداد کمی از کشورهایی که برنامه جامع مدیریت مخاطرات و بلایا را در برنامه توسعه خود دارند، به فاز آمادگی توجه کرده‌اند و بیشتر توجهات به فاز مقابله در بحران معطوف شده است. در این زمینه برنامه‌ریزی می‌تواند ما را از وضعیت موجود به وضعیت مطلوب رهنمون سازد (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۶).

از مهمترین اصول "مدیریت خطر بلایا" در جامعه، طبق تجارب بین‌المللی، ارتقاء دانش و مشارکت عمومی است. ارائه کمک‌ها از سوی این گروه‌های پاسخ‌گو زمانی بیشترین اثربخشی را خواهد داشت که دانش و مهارت کافی در مورد فعالیت‌های امداد و نجات و به ویژه کمک‌های اولیه را داشته باشد. تجارب سایر کشورها بر این امر دلالت دارد که آموزش کمک‌های اولیه به گروه‌های مختلف مردمی، می‌تواند نیروی انسانی مفیدی را بعنوان اولین افراد

های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر کدام‌ها هستند؟

## روش

روش پژوهش کیفی و تحلیل تم بود. در تحقیق حاضر از روش کیفی تحلیل تم برای پاسخ به سؤال اصلی پژوهش استفاده شده است. تحلیل تم روشی برای تعیین، تحلیل و بیان الگوهای (تم‌ها) موجود درون داده‌ها است. این روش داده‌ها را سازماندهی و در قالب جزئیات توصیف می‌کند (توماس، ۲۰۰۳). اما می‌تواند می‌تواند این فراتر رفته و جنبه‌های مختلف موضوع پژوهش را نیز تفسیر کند. تم انتزاعی‌ترین سطح داده‌ها است که شکل گرفتن و انتخاب آنها بستگی زیادی به ساختارهای تحقیق دارد (ریان و برنارد، ۲۰۰۳).

جامعه آماری این پژوهش اعضای هیئت علمی تمام وقت در حوزه‌های کیفیت آموزش همگانی هستند. بنابراین به منظور انجام نمونه‌گیری، از نمونه‌گیری نظری استفاده شد. در نمونه‌گیری نظری از نمونه‌هایی مصاحبه به عمل آمد که از لحاظ هدف‌های پژوهش دارای اطلاعات غنی‌اند. در این روش نمونه‌گیری وقتی خاتمه یافت که هر مقوله به اشباع نظری رسید. به منظور شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند از اعضای هیئت علمی تمام وقت در حوزه‌های کیفیت آموزش همگانی نظرخواهی شد. در نهایت داده‌ها از طریق مصاحبه با ۱۱ نفر از اعضای هیئت علمی گردآوری شد.

تمامی مصاحبه‌ها با مدرسان به صورت رو در رو و فردی در زمان کاری شرکت‌کنندگان در مکانی ساکت مانند کلاس، یا دفتر کار بین ساعات ۸ صبح تا ۴ بعد از ظهر در مدت ۵ ماه انجام شد. میانگین زمان مصاحبه ۴۵ دقیقه (بین: ۲۵ تا ۵۷ دقیقه) بود و تا کسب توصیفی غنی از موضوعات مربوط به پژوهش ادامه یافت. در تمامی مصاحبه‌ها از دستگاه ضبط صوت برای ضبط مصاحبه‌ها استفاده شد. برای حصول اطمینان از قابلیت اعتماد پژوهش و به منظور اطمینان خاطر از دقتی بودن یافته‌ها از دیدگاه پژوهشگر، مشارکت‌کنندگان یا خوانندگان گزارش پژوهش اقدامات زیر انجام شد: بازبینی توسط اعضا: مشارکت‌کنندگان گزارش نهایی مرحله نخست، فرآیند تحلیل یا مقوله‌های به دست آمده را بازبینی و نظر خود را در ارتباط با آنها ابراز و دیدگاه‌های ایشان در کدگذاری محوری اعمال شد.

نیازسنجی، طراحی، اجرا، ارزشیابی و مکانیزم‌های انگیزشی توجه کرد. پژوهش کیوس‌بور و همکاران (۲۰۱۹) نشان داد که رابطه دو جانبه بین تنظیم رفتار بازیگران صنعت با آمادگی فاجعه در شبکه‌های تدارکات دریایی وجود دارد. لاریولا و همکاران (۲۰۱۸) در مقاله خود اظهار کردند که آمادگی علاوه بر پاسخ، حیاتی است. هدف اصلی باید پیشگیری از بلایای طبیعی باشد؛ طیف وسیعی از ابزارهای موجود و نوآورانه وجود دارد که توسط پزشکان عمومی و محققان در این زمینه می‌توان استفاده کرد و پیشگیری، آمادگی و تلاش واکنش مؤثر نیاز به همکاری‌های میان رشته‌ای مانند بهداشت عمومی، بهداشت، علوم، مهندسی، حقوق، معماری، اقتصاد، روزنامه نگاری، جامعه‌شناسی، روانشناسی و هنر است. هافمن و موتاراک (۲۰۱۷) در پژوهشی دریافتند که آموزش رسمی تمایل به آمادگی در برابر بلایا را افزایش می‌دهد. در تایلند تأثیر آموزش بر آمادگی در مقابل بلایای طبیعی عمدتاً از طریق سرمایه اجتماعی و درک مخاطرات فاجعه است، درحالی که شواهدی دال بر آموزش از طریق کانال‌های رسمی قابل مشاهده در فیلیپین وجود ندارد. آنها دریافتند که آموزش، آمادگی در برابر فاجعه را برای آن دسته از خانواده‌هایی که در گذشته از یک فاجعه متأثر نشده‌اند، افزایش داده و استدلال و مهارت‌های پیش‌بینی را بهبود می‌بخشد. گالاقر و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهش خود نشان دادند که عدم مشارکت در آموزش موجب خسارت زیاد در قیل و حین حوادث طبیعی می‌شود.

بنابر یافته‌های تحقیقات مرتبط باید گفت عاملی که در برنامه ریزی قیل از وقوع بحران باید مورد توجه مدیران قرار گیرد، آموزش است (صادقی، پناهی و حیدری، ۱۳۹۶) و این شامل آموزش رسمی و بویژه آموزش همگانی و غیررسمی است. از طرف دیگر مردم دانش، نگرش و مهارت کافی جهت مواجهه با این مسائل را ندارند و از اینرو با توجه به اینکه تاکنون مدلی در زمینه آموزش همگانی در کشور ما بررسی و ارائه نشده است و مدل پورکریمی (۱۳۹۴) تنها به آسیب‌شناسی موضوع پرداخته است و در مورد نحوه ارتقاء کیفیت آموزش همگانی نظری جامع را ارائه نداده است، بنابراین وجود خلاء پژوهشی نیز مسأله‌ای است که باعث توجه این پژوهش به تعیین مؤلفه‌ها و شاخص‌های کیفیت آموزش همگانی شده است. بنابراین تحقیق حاضر در راستای پاسخ به مسئله فوق کوشیده است با نگاهی اکتشافی نسبت به موضوع به این سؤال پاسخ دهد، مؤلفه‌ها و شاخص

داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها از فن تحلیل موضوعی (تم) استفاده گردید و مراحل) مرور داده‌ها، ۲) سازمان‌دهی داده‌ها، ۳) کدگذاری داده‌ها، ۴) طبقه‌بندی داده‌ها، ۵) مقوله‌بندی، ۶) ایجاد موضوع (تم) و ۷) تدوین گزارش دنبال شد.

### یافته‌ها

نظر به ارتباط ملموس اعضای هیئت علمی با مسئله پژوهش از آنها خواسته شد تا در مطالعه شرکت کرده و به مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته پژوهش‌گر پاسخ دهند. آنچه در ادامه می‌آید، نتایج یافته‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه با آنها است. به‌منظور سازمان‌دهی بهتر یافته‌ها، هر کدام از یافته‌ها در ارتباط با سؤالات پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرند. ابعاد و مؤلفه‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر کدامند؟ یافته‌های به‌دست‌آمده از این پژوهش حاکی از آن بود که ابعاد و مؤلفه‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر شامل (کیفیت منابع آموزشی، منابع فیزیکی، منابع انسانی، طراحی برنامه، به‌روزرسانی اطلاعات، تعهد کاری و انگیزش) است که به شرح زیر توضیح داده می‌شود:

بررسی همکار: علاوه بر اساتید راهنما و مشاور، یک نفر از اساتید رشته مدیریت آموزشی که در انجام پژوهش کیفی از تبحر لازم برخوردار بوده و چند نفر از دانشجویان دکتری مدیریت آموزشی، به بررسی پارادایم کدگذاری محوری، یافته‌ها و اظهارنظر درباره آنها پرداختند. مشارکتی بودن پژوهش: به طور هم‌زمان از مشارکت کنندگان در تحلیل و تفسیر داده‌ها کمک گرفته شد. همچنین، برای محاسبه پایایی کدگذاری‌های انجام شده، از روش‌های پایایی باز آزمون و پایایی توافق بین دو کدگذار (توافق درون موضوعی) استفاده شد. در پایایی بازآزمون از میان مصاحبه‌های انجام گرفته، تعداد ۳ مصاحبه انتخاب شده و هر کدام از آنها دو بار در یک فاصله زمانی ۱۵ روزه توسط پژوهشگر کدگذاری شد. پایایی توافق بین دو کدگذار در این پژوهش ۸۲ درصد به دست آمد، که چون بالاتر از ۶۰ درصد است، مورد تأیید است. ملاک ورود به پژوهش عبارت بود از، رضایت آگاهانه جهت شرکت در پژوهش و ملاک خروج از پژوهش نیز عدم تمایل به ادامه شرکت در پژوهش بود. به منظور رعایت اصول اخلاقی پژوهش در مورد محرمانه بودن اطلاعات به نمونه‌های پژوهش اطمینان داده شد. در آخر به منظور تجزیه و تحلیل

جدول ۱. مقوله‌های اصلی و مؤلفه‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر			
مقوله استخراج شده	نمونه (مفاهیم شناسایی شده)	صاحب‌نظران	فراوانی
کیفیت منابع آموزشی	کیفیت آموزش	م ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹	۹
منابع فیزیکی	آموزش متناسب با نیاز جامعه	م ۲، ۳، ۶	۳
منابع انسانی	امکانات فیزیکی	م ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱	۱۰
	منابع انسانی ماهر	م ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱	۱۱
	نیروی مردمی آموزش دیده	م ۱، ۲، ۳، ۵، ۸	۵
	برنامه‌ریزی	م ۶، ۷، ۱۰، ۱۱	۴
طراحی برنامه	گزینش افراد	م ۸	۱
	ارزشیابی	م ۶، ۸، ۱۱	۳
به‌روزرسانی اطلاعات	بروز رسانی اطلاعات	م ۳، ۵، ۶	۳
	اطلاع‌رسانی	م ۲، ۳، ۶، ۷، ۹، ۱۰، ۱۱	۶
تعهد کاری	تعهد کاری	م ۳، ۷	۲
انگیزش	انگیزش	م ۹	۱

نتایج جدول ۱ حاکی از آن بود که ابعاد و مؤلفه‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر شامل کیفیت منابع آموزشی (کیفیت آموزش، آموزش متناسب با نیاز جامعه)، منابع فیزیکی، منابع انسانی (منابع انسانی ماهر، نیروی مردمی آموزش دیده)، طراحی برنامه (برنامه‌ریزی، گزینش افراد، ارزشیابی)،

نتایج جدول ۱ حاکی از آن بود که ابعاد و مؤلفه‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر شامل کیفیت منابع آموزشی (کیفیت آموزش، آموزش متناسب با نیاز جامعه)، منابع فیزیکی، منابع انسانی (منابع انسانی ماهر، نیروی مردمی آموزش دیده)، طراحی برنامه (برنامه‌ریزی، گزینش افراد، ارزشیابی)،

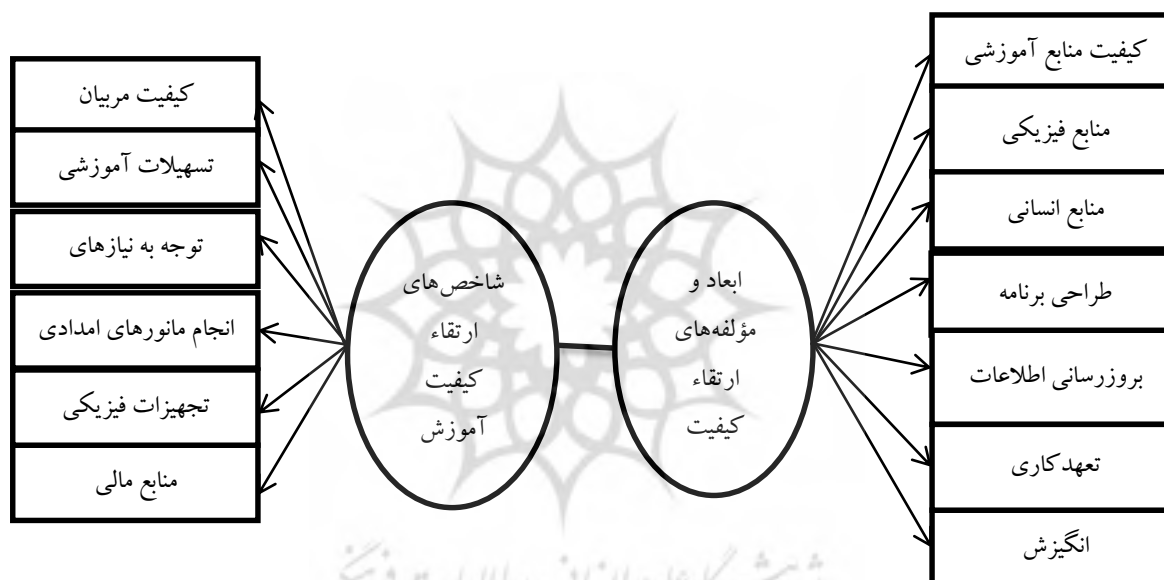
مطالب مرور شود. شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر کدامند؟ نتایج تحلیل یافته‌ها نشان داد شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر شامل کیفیت مربیان، تسهیلات آموزشی، توجه به نیازهای فراگیران، انجام مانورهای امدادی، تجهیزات فیزیکی، منابع مالی می‌باشد.

نتایج جدول ۲ حاکی از آن است که شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر شامل کیفیت مربیان (دانش مربیان، روش تدریس مربیان)، تسهیلات آموزشی آموزش‌های ضمن خدمت، محیط یادگیری، منابع آموزشی به روز، مانورهای آموزشی، رایگان بودن آموزش‌ها، توجه به نیازهای فراگیران (اطلاع‌رسانی اهمیت آموزش به مردم، شرایط فراگیران)، انجام مانورهای امدادی، تجهیزات فیزیکی، منابع مالی می‌باشد. از اینرو ذیلاً به چند نمونه از مفاهیم زنده اشاره می‌شود: (از نظر مصاحبه شونده شماره ۱ مدرک و دانش مربیان، تجهیزات کم آموزشی، آموزش‌های ضمن خدمت مربیان، بازآموزی مربیان، روش تدریس مربیان، سن مناسب فراگیران، جنسیت فراگیران، محیط مناسب یادگیری شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر می‌باشد). (از نظر مصاحبه شونده شماره ۲ پرهیز از سیاست‌های دست و پاگیر و غیر کارآمد در سطح بالای مدیریتی، به کارگیری مربیان آموزش دیده و مجرب و بروز نمودن اطلاعات آنها، به کارگیری تجهیزات کمک آموزشی مناسب و بروز، انجام فعالیت‌های گروهی و عملی جهت حفظ و بالابردن توان نیروها، مراد با سازمان‌های امدادی فرامرزی و برگزاری مانورهای مشترک و تبادل نظر، تربیت مدیران کارآمد و کاربلد و عملیاتی جهت آموزش به مردم و گروه‌ها جزء شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر می‌باشد). (شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر از نظر مصاحبه کننده شماره ۱۰ عبارتند از: کارکنان حوزه آموزش، مربیان متخصص حوزه آموزش، فراگیران، جنسیت فراگیران، مکان آموزش، تجهیزات آموزش، نحوه اجرای آموزش، منابع مالی و اعتباری، زمان و فصول برگزاری دوره‌ها و آموزش، سطوح مختلف جوامع).

مردم به منظور تغییر رفتار عمومی جامعه. کیفیت آموزش وابسته به مؤلفه‌هایی مانند امکانات و وسایل آموزشی و انتقال مطلب و همچنین شرایط زمان و مکانی که آموزش دهنده و آموزش‌پذیر در آن قرار دارند و انگیزه و اشتیاق آموزش دهنده. آموزش‌پذیر و نوع مطلب آموزشی که چقدر جهت هضم آموزش‌پذیر چکش کاری شده باشد بستگی دارد. با توجه به ناپایدار بودن محیط زیست انسان و قرار داشتن در بطن حوادث طبیعی و غیرطبیعی قطعاً نیاز به سازمانی که قبل، حین و بعد از حوادث بتواند بحران‌ها را مدیریت کرده و شرایط را تا حدودی پایدار نماید اساساً ضروری است. جایگاه امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر در حال حاضر نسبتاً قابل قبول است ولی با توجه به وسعت و پرجمعیت بودن کشور جای کار بیشتر دارد. مؤلفه‌ها و ابعاد کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر عبارتند از: آموزش نیروهای متخصص بومی هر منطقه، تجهیزات نقلیه سبک و سنگین و لجستیک، مرکز مدیریت و فرماندهی متمرکز و کارآمد، نیروهای مردمی آموزش دیده و مسلط به کار، تیم پزشکی و امداد مجهز و آماده به کار، وضع قوانین و سیاست‌های کارآمد در شرایط بحران. اولاً در سطح وسیع و در محیط خانوادها آموزش‌های کاربردی انتقال داده شود. آموزش‌های تیمی و مستمر همراه کار عملی و انجام مانورهای بروز و کاربردی باشد و از انجام کارهای نمایشی و تبلیغاتی خودداری گردد. از نظر مصاحبه شونده شماره ۴ هرگونه آموزشی که بتوان آن را برای اکثریت جامعه برگزار کرد آموزش همگانی می‌نامند. کیفیت آموزش بسته به کیفیت مربی امکانات آموزشی از جمله محل و وسایل آموزش و همچنین سطح علمی فراگیران بستگی دارد. اولاً به دلیل اینکه کشور ما یک کشور بلاخیز است نیاز است مردم از اقدامات اولیه در حوادث آگاه باشند. ثانیاً کلاً آگاهی از اقدامات اولیه امدادی برای هر کسی لازم است و مسلماً به کار خواهد آمد و جایگاه امداد و نجات هلال‌احمر در کشور نسبتاً خوب است. مؤلفه‌ها و ابعاد کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال‌احمر به نظر من عبارتند از: ۱. امکانات امدادی مورد استفاده در امداد و نجات ۲. پرسنل امدادی ۳. امکانات پزشکی مورد استفاده در عملیات امدادی ۴. وسایل نقلیه مورد استفاده در عملیات امدادی. برای ارتقا کیفیت آموزش همگانی نیاز است بعد از آموزش تئوری و عملی که توسط مربی انجام می‌شود مانورهای امدادی برای فراگیران تدارک دیده شود و به صورت کاملاً عملی



جدول ۲. شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر			
کدها (مفاهیم شناسایی شده)	مقوله فرعی	صاحب‌نظران	فراوانی
کیفیت مربیان	دانش مربیان	م ۱، م ۲، م ۳، م ۴، م ۷	۵
	روش تدریس مربیان	م ۱، م ۷، م ۹، م ۱۰	۴
	آموزش‌های ضمن خدمت	م ۱، م ۲، م ۳	۳
تسهیلات آموزشی	محیط یادگیری	م ۱	۱
	منابع آموزشی به روز	م ۲، م ۳، م ۴، م ۶	۴
	مانورهای آموزشی	م ۲، م ۴، م ۵	۳
	رایگان بودن آموزش‌ها	م ۶	۱
توجه به نیازهای فراگیران	اطلاع‌رسانی اهمیت آموزش به مردم	م ۶	۱
	شرایط فراگیران	م ۱، م ۷، م ۸، م ۹، م ۱۰، م ۱۱	۶
انجام مانورهای امدادی	مانورهای آموزشی	م ۲، م ۴، م ۵	۳
	تجهیزات فیزیکی	م ۱، م ۷، م ۹، م ۱۰	۴
منابع مالی	منابع مالی و اعتباری	م ۷، م ۹، م ۱۰	۳



شکل ۱. مؤلفه‌های و شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش‌های همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر

## بحث و نتیجه‌گیری

آموزشی (آموزش‌های ضمن خدمت، محیط یادگیری، منابع آموزشی به‌روز، مانورهای آموزشی، رایگان بودن آموزش‌ها، توجه به نیازهای فراگیران (اطلاع‌رسانی اهمیت آموزش به مردم، شرایط فراگیران)، انجام مانورهای امدادی، تجهیزات فیزیکی، منابع مالی می‌باشد. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های رضایی و نوری (۱۳۹۷)، وکیلی سهر فروزانی و شریفی (۱۳۹۶)، پورکریمی (۱۳۹۴)، پورکریمی و همکاران (۱۳۸۹)، گالافر و همکاران (۲۰۱۹)، کیوس بور و همکاران (۲۰۱۹) همخوانی دارد. پورکریمی (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان ارائه مدل آموزش همگانی جمعیت هلال احمر: رویکردی جامع و سیستمی عناصر و ابعاد فرآیند آموزش همگانی را شامل نیازسنجی آموزشی، طراحی آموزشی، اجرای دوره‌های

نتایج حاکی از آن بود که مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر شامل کیفیت منابع آموزشی (کیفیت آموزش، آموزش متناسب با نیاز جامعه)، منابع فیزیکی، منابع انسانی (منابع انسانی ماهر، نیروی مردمی آموزش دیده)، طراحی برنامه (برنامه‌ریزی، گزینش افراد، ارزشیابی)، به‌روزرسانی اطلاعات (به‌روزرسانی اطلاعات، اطلاع‌رسانی)، تعهد کاری و انگیزش می‌باشد. همچنین نتایج نشان داد که شاخص‌های ارتقاء کیفیت آموزش همگانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر شامل کیفیت مربیان (دانش مربیان، روش تدریس مربیان)، تسهیلات

مهارت‌ها، ۵. استانداردسازی در آموزش‌ها، ۶. داشتن اهداف مشخص و مورد نیاز در آموزش‌های سازمانی کارکنان، ۷. برگزاری دوره‌های آموزشی مناسب و اثربخش ضمن خدمت برای مدیران و نیروی انسانی امداد و نجات جمعیت هلال احمر.

از دیگر راهکارهای کاهش آسیب‌دیدگی در سوانح و بحران، تکثیر جزوه‌های آموزشی بین افراد برای افزایش آگاهی مردم در مواجهه با بحران است. در مدیریت بحران اهمیت نقش مردم غیر قابل کتمان است و وجود افراد آگاه، از حادثه و بیشتر شدن دامنه خسارت می‌کاهد و با امید و تسلط بیشتری می‌توان بحران و شرایط را مدیریت و پاسخ‌گو بود. از جمله محدودیت‌های این پژوهش این است که نتایج و یافته‌های بدست آمده تنها قابل کاربرد در جامعه آماری پژوهش حاضر می‌باشد و نمی‌توان آن را به جامعه آماری دیگر تعمیم داد. با توجه به نتایج حاضر پیشنهاد می‌شود: منابع آموزشی در امداد و نجات جمعیت هلال احمر متناسب با نیازهای جامعه بهبود پیدا کند، منابع فیزیکی و مالی لازم در امداد و نجات جمعیت هلال احمر فراهم شود، اطلاعات لازم در امداد و نجات جمعیت هلال احمر جهت ارائه به مردم به‌روزرسانی شود، تعهد کاری و انگیزش کارکنان در امداد و نجات جمعیت هلال احمر مورد توجه قرار گیرد و آموزش‌های لازم در امداد و نجات جمعیت هلال احمر در جهت رفع نیازهای مردم باشد.

### منابع

- پورکریمی، جواد (۱۳۹۴). ارائه مدل آموزش همگانی جمعیت هلال احمر: رویکردی جامع و سیستمی. *فصلنامه امداد و نجات*، (۴)، ۱۷-۱.
- پورکریمی، جواد؛ مهدیون، روح‌اله؛ قاضی، ابوذر و پوربرخورداری، امین (۱۳۸۹). ارائه مدل نظام جامع آموزش کارکنان جمعیت هلال احمر. *فصلنامه امداد و نجات*، (۲)، ۷۰-۵۶.
- خاتمی، مسعود؛ ضیایی، احمد؛ آقامیری، صمد؛ اردلان، علی و احمدنژاد، الهام (۱۳۸۹). ارزیابی آموزش کمک‌های اولیه به داوطلبان کانون‌های دانش‌آموزی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران. *اپیدمیولوژی ایران*، (۱)، ۱۷-۱۰.
- رضایی، محمدرضا و نوری، محبوبه (۱۳۹۷). تحلیل میزان آمادگی عملیاتی خانوارهای شهری در برابر زلزله. *فصلنامه مدیریت بحران*، (۷)، ۴۳-۵۶.
- سلطانی‌نژاد، امیر؛ برشان، ادیبه؛ صدراسدی، امیر و میرحسینی، منصوره (۱۳۹۶). بررسی آسیب‌پذیری اجتماعی امدادگران در حوادث با

آموزشی، ارزشیابی آموزشی در نظر گرفته است. نکته دیگری که در این نوع آموزش‌ها باید به آن توجه کرد این است که با توجه به تنوع مخاطبان آموزش‌های همگانی و گسترگی پراکندگی آنان، این نوع آموزش‌ها باید به دو صورت همگانی حضوری (حضور در کلاس و با حضور مربی) و همگانی غیرحضوری (به صورت از راه دور و با استفاده از رسانه‌های آموزشی) در نظر گرفته شود. از طرف دیگر چالش‌های حوزه آموزش همگانی را شامل زمینه سازمانی، قوانین، مقررات و راهبردهای سازمان، ساختار نظام آموزشی، فرآیند آموزش دانسته است. در تبیین یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان گفت که بحران‌های طبیعی به طور ناگهانی رخ می‌دهند و شاید نتوان از وقوع آنها جلوگیری کرد. ولی می‌توان آنها را مدیریت کرد تا زیان کمتری را بر جوامع تحمیل کنند. روشن است که بر مبنای ماهیت هر یک از انواع سوانح به تفکیک طبیعی و انسان ساخت باید راهکارهایی را متناسب با خصوصیات هر سانحه برای کنترل، مقابله و کاهش تأثیرات ناشی از آن در پیش بگیریم تا شاهد کمترین سطح از آسیب‌ها، خسارات و تلفات باشیم. با توجه به اینکه یکی از شاخص‌های مهم توسعه کشورها، میزان آمادگی جامعه آنها در برابر انواع مختلف بلاهای طبیعی و انسان ساخت است. فقط تعداد کمی از کشورهایی که برنامه جامع مدیریت مخاطرات و بلاها را در برنامه توسعه خود دارند، به فاز آمادگی توجه کرده‌اند و بیشتر توجهات به فاز مقابله در بحران معطوف شده است. در این زمینه برنامه‌ریزی می‌تواند ما را از وضعیت موجود به وضعیت مطلوب رهنمون سازد.

در واقع امروزه منابع انسانی در سازمان‌ها اهمیت و نقش غیر قابل انکار و پر اهمیتی را دارا هستند و برای رسیدن به اهداف باید نیروی انسانی قوی، با تجربه و متخصص تکیه کرد. آموزش کارکنان یکی از مهمترین و آسان‌ترین ابزار جهت دستیابی به بالندگی و توسعه کارکنان و سازمان است، کی در رسیدن به این اهداف اهمیت فراوانی را داراست. در هلال احمر به دلیل ماهیت و اهمیت کار در محیط بحرانی و اورژانسی، نیروی کار آموزش دیده ارزشی به قیمت جان‌های آسیب دیدگاه در بحران‌ها و سوانح دارد. از مراحل و برنامه‌های ارتقای توانایی مدیران، کارکنان و ماموران سازمان می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد: ۱. باز بودن درهای علم و دانش به سوی کارکنان، ۲. نیازسنجی توانایی کارکنان، به معنی پوشاندن مراتبی معایب و ایرادات پراهمیت مورد نیاز در شرایط بحران، ۳. ایجاد و طراحی مدل‌های آموزشی، ۴. ارزیابی و بازخورد سطح توانایی و



Ryan Gery w. (2003), *techniques to identify themes*, sage publication, university of Florida  
 Thomas David r. (2003), *a general inductive approach for qualitative data analysis*. University of Auckland, New Zealand.

- تأکید بر زلزله‌های بم، ورزقان و اهر. فصلنامه امداد و نجات، (۲۹)، ۱۳-۱.
- صادقی، علیرضا؛ پناهی، نیلوفر و حیدری، محمد (۱۳۹۶). مکان‌یابی پایگاه-های مدیریت بحران در بافت‌های تاریخی شهری. فصلنامه امداد و نجات، (۹)، ۳۸-۲۷.
- معصومی، معصومه؛ امیریان، محمدرضا و ضرغام حاجبی، مجید (۱۳۹۶). رابطه هوش هیجانی و تاب‌آوری با راهبردهای حل مسأله دانشجویان مقطع کارشناسی رشته‌های امداد و نجات و امداد سوانح هلال‌احمر استان تهران. فصلنامه امداد و نجات، (۹)، ۹۱-۸۳.
- موحدی، رضا؛ شیرخانی، مریم و طالبی، بهاره (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت آموزش از دیدگاه دانشجویان. نامه آموزش عالی، (۱۰)، ۳۷-۷۹.
- موسوی، مجتبی و شمس‌پور، نواب (۱۳۸۸). مجموعه فعالیت‌های آموزش همگانی پیشگیری و آمادگی مقابله با سوانح در جمعیت هلال احمر. تهران: انتشارات مؤسسه آموزش عالی علمی-کاربردی هلال ایران.
- مهدوی، لیلا؛ ملأ محمدعلیان مهریزی، زهرا؛ طلایی‌شمس، صمد و جهانگیر، ابراهیم (۱۳۹۶). تحلیل مکانی مراکز امدادی در سوانح جاده‌ای. فصلنامه امداد و نجات، (۹)، ۱۴-۱.
- وکیلی سهر فروزانی، محمد و شریفی، سعید (۱۳۹۶). بررسی میزان آمادگی جمعیت هلال‌احمر استان اصفهان برای استقرار مدیریت کیفیت جامع. فصلنامه امداد و نجات، (۹)، ۹۹-۸۷.
- Abunyawah, M., Gajendran, T., & Maund, K. (2018). Conceptual Framework for Motivating Actions towards Disaster Preparedness through Risk Communication. *Procedia engineering*, 212(13), 246-253.
- Gallagher, H. C., Block, K., Gibbs, L., Forbes, D., Lusher, D., Molyneaux, R., & Bryant, R. A. (2019). The effect of group involvement on post-disaster mental health: A longitudinal multilevel analysis. *Social Science & Medicine*, 220(67), 167-175.
- Hoffmann, R., & Muttarak, R. (2017). Learn from the past, prepare for the future: Impacts of education and experience on disaster preparedness in the Philippines and Thailand. *World Development*, 96(11), 32-51.
- Kwesi-Buor, J., Menachof, D. A., & Talas, R. (2016). *Scenario analysis and disaster preparedness for port and maritime logistics risk management*. Accident Analysis & Prevention.
- Lauriola, P., Leonardi, G., Righi, E., Bayleyegn, T. M., Schnell, A. H., Malilay, J., & Behbod, B. (2018). *Natural Disaster Environmental Health Preparedness*.