

Factors Strengthening Covid-19 Crisis Management in Ardabil Educational and Medical Centers

Salati Momeni D^{*1}, Zandian H², Ebrahimpour H³, Nemati V⁴

1. Department of Budget and Performance Monitoring, Ardabil University of Medical Sciences, Ardabil, Iran

2. Social Determinants of Health Research Center, Ardabil University of Medical Sciences, Ardabil, Iran

3. Department of Public Administration and Tourism, Faculty of Social Sciences, Mohaghegh Ardabili University, Ardabil, Iran

4. Department of Public Administration and Tourism, Faculty of Social Sciences, Mohaghegh Ardabili University, Ardabil, Iran.

* *Corresponding author.* Tel: +98453353475, Fax: +984533534828, E-mail: davoodsalatymomen@yahoo.com

Received: Aug 14, 2021

Accepted: Apr 17, 2022

ABSTRACT

Background & objectives: The main motivator of hospitals is manpower. The expansion and complexity of educational medical centers and the appearance of new diseases such as Covid-19 have increased the need for effective management. During the Covid-19 crisis, in which hospitals are at the forefront, special measures should be taken for better management in critical situations. The current study has been conducted with the aim of identifying the main factors affecting management in crisis and its control.

Methods: The study method was the "Mix Method" performed in two stages. The first stage was exploratory; in this stage 19 university experts as a research sample were selected by simple random sampling. The second stage was a quantitative, confirmative, and survey study. 202 patients were selected randomly as a research sample from both educational-medical centers involved in Covid-19 of Ardabil city. Data were collected by using a questionnaire. Descriptive analysis of data was performed using SPSS software for heuristic factor analysis, and LISREL software was also used for confirmatory factor analysis and finding correlations between factors.

Results: In this study, 17 factors were identified and confirmed, affecting the crisis management in 5 dimensions, including; safety training, crisis control, trust in human resources, sense of vulnerability, the physical and mental health, transparency, justice, participation in decision-making, trust in the manager, honesty, the expectation of needs, efficiency, reward, elimination of stresses, fulfillment of manager's promises, controlling of crisis, inter-sectorial solidity. There was a significant correlation between factors with latent variables.

Conclusion: From the perspective of management, being prepared and training the committed forces are very important in controlling the crisis. Manpower plays the main role in the Covid-19 crisis and treating patients, so paying attention to them by considering the factors and dimensions of leadership, social, motivation, organization, and quickness has high importance.

Keywords: Crisis Management; COVID-19; Hospital; Crisis Management Enhancers

عوامل تقویت کننده مدیریت بحران کرونا در مراکز آموزشی درمانی شهرستان اردبیل

داود صلاتی مومنی^{۱*}، حامد زندیان^۲، حبیب ابراهیم پور^۳، ولی نعمتی^۴

۱. گروه بودجه و پایش عملکرد، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران

۲. مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران

۳. گروه مدیریت دولتی و گردشگری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

۴. گروه مدیریت دولتی و گردشگری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

* نویسنده مسئول. تلفن: ۰۴۵۳۳۵۳۴۷۵۰ فاکس: ۰۴۵۳۳۵۳۴۸۲۸ پست الکترونیک: davoodsalatymomen@yahoo.com

چکیده

زمینه و هدف: اصلی ترین عامل گرداننده بیمارستان ها نیروهای انسانی هستند گستردگی و پیچیدگی مراکز آموزشی درمانی و ظهور بیماری های نو پدید بحران را مانند کووید-۱۹، نیاز به مدیریت مؤثر را مضاعف ساخته است. در بحران کرونا که بیمارستان ها در خط مقدم می باشند، برای مدیریت بهتر در شرایط بحرانی تدابیر خاصی لازم می باشد، لذا این تحقیق با اهداف شناخت عامل های تأثیر گذار بر تقویت مدیریت در شرایط بحرانی و مهار بحران اجرا گردید.

روش کار: نوع مطالعه Mix Method یا روش تحقیق آمیخته بود که به صورت دو مرحله ای اجرا گردید. مرحله اول بصورت اکتشافی، در این مرحله به صورت نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۹ نفر از خبرگان دانشگاه به عنوان نمونه تحقیق و مرحله دوم بصورت کمی، تاییدی و پیمایشی، اجرا گردید. هر دو مراکز آموزشی- درمانی درگیر کووید-۱۹ شهرستان اردبیل بعنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند و از آن ها تعداد ۲۰۲ نفر به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب و به صورت پیمایشی با ابزار پرسشنامه جمع آوری اطلاعات گردیده و برای تحلیل توصیفی داده ها ضمن استفاده از نرم افزار SPSS برای تحلیل عاملی اکتشافی و توصیف داده ها، از نرم افزار LISREL نیز برای تحلیل عاملی تاییدی و کشف همبستگی بین عامل ها استفاده شد.

یافته ها: در این تحقیق برای تقویت مدیریت بحران ۱۷ عامل در پنج بُعد شناسایی و مورد تأیید قرار گرفت که عبارتند از آموزش ایمنی، کنترل وخامت بحران، اعتماد به نیروی انسانی، حس آسیب پذیری، اهمیت به سلامت جسمانی و روحی، شفافیت، عدالت، مشارکت در تصمیم گیری، اعتماد به مدیر، صداقت در کار، پیش بینی نیازها، کارانه، پاداش، از بین بردن عوامل تنش زا، تحقق وعده های مدیر، عادی نه انگاری بحران، انسجام بین بخشی. ارتباط یا همبستگی عامل ها با متغیرهای نهانی در حد بالایی به اثبات رسید.

نتیجه گیری: قبل از حادث شدن بحران کسب آمادگی از منظر مدیریت و پرورش نیروهای متعهد واقعی مخصوصاً مواقع بحرانی در مراکز درمانی با مد نظر قراردادن عامل های یافت شده بسیار مهم و اساسی می باشد این نیروی انسانی می باشد که در خط مقدم، در مبارزه با بحران کرونا و درمان بیماران طایفه دار می باشد، لذا توجه به نیروی انسانی در قالب یافته های این تحقیق با عامل ها و ابعاد رهبری، اجتماعی انگیزشی، سازمانی و چابکی به منظور تربیت نیروهای با انرژی بالا بسیار ضروری می باشد.

واژه های کلیدی: مدیریت بحران، کووید-۱۹، بیمارستان، عامل های تقویت کننده مدیریت بحران

دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۲۳ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۱/۲۸

مقدمه

اصلی ترین عامل گرداننده مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان ها، نیروهای انسانی هستند. عملکرد مطلوب نیروهای انسانی در این مراکز به فرهنگ اجتماعی و اخلاقی حاکم بر مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان ها، که ساختار و محتویات فکری و عملکردی کارکنان را در وضعیت قبل از بحران و شرایط بحرانی ساخته اند، و میزان تربیت و پرورش بکار گرفته شده، بستگی دارد [۱]. برای شناخت تأثیرات عوامل مؤثر بر مدیریت کارآمد مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان ها و نگرش رفتاری کارکنان، شناخت عملکرد رفتاری مطلوب و مناسب کارکنان، شناختن حالت مطلوب پدیده های عاطفی، اخلاقی و فیزیکی تأثیرگذار بر نیروی انسانی مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان ها که در آن حالت مدیریت، کارکنان عملکرد مطلوب و مناسب را خواهند داشت. شناختن عامل ها و پدیده های تأثیرگذار در مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان ها که عملکرد فعلی را شکل بخشیده اند، برای یافتن عوامل چابکی، اجتماعی، رهبری، انگیزشی و سازمانی که در صورت تحقق آنها در مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان ها، سازمان به عملکرد مطلوب کارکنان در جهت کنترل و مهار بحران کووید-۱۹ دست خواهد یافت و اینکه روش های پرورش کارکنان و تبدیل ساختن حالت های عملکردی مطلوب کارکنان به ارزش های مشترک و کسب آمادگی روحی و جسمی به منظور واکنش قوی و مطلوب در جهت مقابله با بحران این تحقیق ضرورت دارد.

به لحاظ نوظهور بودن کرونا چندان مطالعات جامعی در خصوص مدیریت بحران کرونا انجام نگرفته است بنابراین کمبود منابع در این خصوص که صاحب نظران نیز آن را تأیید نموده اند هویدا می باشد. به همین جهت با هدایت صاحب نظران به منظور شناخت عوامل مرتبط با تقویت مدیریت بحران کرونا به مطالعات اکتشافی از صاحب نظران و خبرگان دانشگاه پرداخته

شد. علاوه از این منابع داخلی و خارجی که به هنگام نگارش در دسترس بودند به شرح ذیل از آنها بهره گرفته شد.

بررسی سابقه تحقیقات انجام گرفته در زمینه مدیریت بحران، که بر شناخت مسئله تحقیق یاری رسانده است، تحقیقی است که در آمریکا توسط آنتونیو آرتور فرناندز و گراهام پال شاو از دانشگاه بری، میامی شورا فلوریدا آمریکا در سال ۲۰۲۰ در مورد مدیریت بحران کرونا انجام دادند به این نتیجه رسیدند مدیریت بحران کرونا در بیمارستان ها را می توان با این عوامل تقویت نمود: آموزش از راه دور، رهبری مشترک، چالاکي در کار، توانمندسازی، نوآوری، رهبری خدمتگزار، استفاده از رهبران دانشگاهی باهوش هیجانی، شجاعت، صداقت و داشتن روحیه ایثارگری و داشتن احساس بالاتر از خود دانستن دیگران، تغییر نگرش ها، بهره گیری از ارزش ها و عقاید ذینفعان، تصمیم گرفتن با مشورت، و توجه بیشتر به ایمنی جسمی و روانی کارکنان و فروتنی و متواضع بودن مدیر، که این ویژگی های شخصیتی و وجدانی مدیر را در تصمیم گیری های شهودی نیز یاری خواهند کرد [۲].

تحقیق دیگری که در زمینه تأثیر کرونا در کشور یونان انجام گرفته، در خصوص توانایی و تمایل به کار در طی بیماری همه گیر COVID-19 با چشماندازهای کارمندان هتل در خط مقدم می باشد. هدف این تحقیق، یافتن راهکاری بوده است برای کارمندانی که در خط مقدم هستند و به خاطر بیماری مهلک کرونا کم کاری و یا غیبت می کنند، که احساس وظیفه بنمایند و با دلگرمی و علاقه به کار خود مشغول باشند. موانع عدم تمایل به کار را به توانایی به کار تبدیل نمایند. در نهایت یافته های تحقیق نشان داده است آموزش به کارمندان در جهت حفاظت از خود در مقابل بیماری و جلوگیری از خطر آلوده شدن، انجام اقدام ایمنی برای جلوگیری از انتقال ویروس به خانه و خانواده و افزایش امکانات بهداشتی و ایمنی کارکنان، و ارتقاء

احساس وظیفه‌شناسی کارمندان با توجه به عقاید آن‌ها، آموزش‌های لازم و ایجاد انگیزه و نگهداری کارمندان با رضایت خود و آزاد گذاشتن آن‌ها در انتخاب ماندن یا رفتن و متوسل نشدن به اجبار بوده است [۳].

در تحقیق دیگری که توسط جماعتی و همکاران در بیمارستان مسیح دانشوری تهران در باره اثرات کرونا در مدیریت انجام گرفت، یافته‌های تحقیق نشان داد برقراری نظم در مراقبت‌های دارویی، پرستاری، بهداشتی و آموزش‌های علمی و حفاظتی کارکنان و استفاده از تجربیات و تامین تجهیزات مراقبت‌های ویژه، ساختن مدل‌ها و نشان دادن روش انجام وظیفه برای کارکنان خود، بصورت ساده و به صورت نمودار به منظور کاهش استرس و ترس، چالاکي کارکنان، داشتن نظم در انجام خدمات، برنامه‌ریزی، گردآوری اطلاعات برای تصمیم‌گیری‌ها، استفاده از خدمات پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دیگر و قرار گرفتن پرستاران در معرض مشکلات جسمی و روحی مختلف، حجم بالای کار، نگرانی از کیفیت تجهیزات محافظ شخصی، احتمال ابتلا به بیماری، احتمال ابتلای خانواده و فرزندان به این بیماری، علاوه از این‌ها، تامین تجهیزات محافظ شخصی، ارزیابی عملکرد پرستاران، استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای و تقسیم کار در تقویت مدیریت بحران بسیار مؤثر بوده است [۴].

گسترده‌گی و پیچیدگی جوامع و گسترش و پیشرفت دامنه علم دست یافتن بشر به اتم‌ها، سلول‌ها و ساختمان انواع مواد و ویروس‌های بسیار ریز، شاهد بروز و ظهور انواع ویروس‌های خطرناک و بیماری‌های نوپدید و بازپدید هستیم ظهور انواع بیماری‌ها، نیاز به مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان‌های عریض و طویل، را اجتناب ناپذیر ساخته است. به منظور بهره‌برداری اصولی و مناسب از خدمات بیمارستان‌ها و مراکز آموزشی و درمانی، نیاز به مدیریت عالی و هوشمندانه را مضاعف ساخته است. پدیده مدیریت بحران به‌منظور اداره بهتر و

موفق و رسیدن به اهداف تعیین شده، روز به روز اهمیت پیدا می‌کند [۵]. عبور از بحران‌ها و فائق آمدن بر بحران در سایه توانمندی مدیریت کارآمد و مؤثر امکان‌پذیر می‌باشد، یکی از بحران‌ها که اخیراً جامعه جهانی را درگیر ساخته است بحران کرونا می‌باشد. اداره جامعه در چنین وضعیتی به منظور اداره روزمره جامعه و حفظ سلامتی مردم، انواع شگرد و فنون‌های مدیریتی لازم دارد. در هنگامی که ویروس کرونا همه کارکنان اعم از پزشک، پرستار و سایر نیروهای انسانی بیمارستان‌ها را تهدید می‌کند و تا سرحد مرگ می‌رساند و حتی گاهی به مرگ منجر می‌شود و زمینه‌ای را فراهم می‌سازد از طریق کارکنان بیمارستان‌ها و ویروس به اعضای خانواده انتقال پیدا نماید و اعضاء خانواده را بیمار و با مرگ مواجه سازد. در چنین اوضاع کاملاً بحرانی که تهدید شدیدی حکم‌فرما می‌باشد موجب می‌شود انگیزه شغلی کارکنان متزلزل گردد و نابسامانی‌هایی بوجود آید [۱]؛ مدیریت کارکنان در چنین شرایط بیمناک و دلهره‌آور که هیچ واکسن قطعی و علاجي برای بیماری کشف نشده است [۲] و اضطراب و نگرانی را دوچندان می‌نماید، شیوه‌های مدیریت خاصی را طلب می‌نماید. مدیریت نیروها در چنین اوضاع و احوالی با استفاده از چه عامل‌هایی انجام می‌پذیرد از نتایج مطالعات خبرگان دانشگاه که در مرحله اول تحقیق انجام پذیرفته است و منابع داخلی و خارجی، عامل‌هایی به شرح ذیل یافت شده‌اند و تلاش این تحقیق پیرامون اثبات این عامل‌ها انجام گرفته است. عوامل کشف یا شناخته شده، تأثیرگذار بر تقویت مدیریت بحران عبارتند از: کنترل وخامت بحران، وقتی مدیران تدابیری بکار ببرند و کارکنان امیدوار باشند بحران کنترل می‌شود و خدمات آن‌ها در جهت کاهش بحران مفید می‌باشد، این یک عامل مهمی در جهت تقویت مدیریت بحران شناخته می‌شود و وقتی کارکنان با آموزش ایمنی، خود را در مقابل بیماری مقاوم دیدند و روحیه خدمات رسانی آن‌ها تقویت شد آموزش

ایمنی از دیگر عواملی می باشد که بعنوان تقویت کننده مدیریت بحران شناخته می شود. از دیگر عوامل شناخته شده اعتماد به نیروها [۶] می باشد اعتماد به کارکنان و دادن اختیار به آنان عزت نفس و خود باوری را در آنها تقویت کرده و کارکنان خود را نیروی مفید و مهم در جهت اهداف بیمارستان می یابند و گرایش آنها با دلگرمی به انجام وظایف بیشتر می شود. حس آسیب پذیری [۴] یکی دیگر از عوامل شناخته شده در جهت تقویت مدیریت بحران می باشد وقتی کارکنان این حس را داشته باشند اگر دستور العمل بهداشت و ایمنی را مراعات نمایند، در صورت گسترش شدید بیماری احتمال اینکه خود و خانواده به بیمارستان کرونا مبتلا بشوند، محتمل خواهد بود، از خود مراقبت بیشتری بعمل خواهند آورد و این حس عاملی در جهت تقویت مدیریت بحران خواهد بود. اهمیت به سلامت جسمانی کارکنان و اهمیت به سلامت روحی کارکنان [۲] توسط مسئولان دانشگاه و بیمارستان روحیه و عزت نفس [۶] آنها را بالا خواهد برد و کارکنان با دلگرمی هر چه بهتر به ارائه خدمات مشغول خواهند بود و این عوامل نیز از عامل های شناسایی شده در راستای تقویت مدیریت بحران کووید-۱۹ می باشد. وجود عدالت، مشارکت در تصمیم گیری، اعتماد به مدیر، صداقت در کار [۶]، تحقق وعده های مدیران در موعد مقرر، عادی نه انگاری مخاطرات بحران کرونا و انسجام بین بخشی نیز از عوامل شناسایی شده در جهت تقویت مدیریت بحران کووید-۱۹ می باشد. از دیگر عوامل مهم تقویت مدیریت بحران می شود، به پرداخت کارانه و پاداش اشاره نمود در اوضاع و احوال بحرانی و خاص توجه به یکی از محرک های قوی انگیزش کارکنان، که کارکنان را در شرایط بسیار سخت به انجام وظیفه ترغیب می نماید انگیزش مادی می باشد [۷].

از دیگر عواملی که می تواند در کارکنان در شرایط سخت برای خدمت ایجاد انگیزه نماید، از بین بردن عوامل تنش را می باشد که کارکنان در کمال آرامش

بدور از هر گونه تنش به خدمت مشغول باشند [۸]. پیش بینی نیازهای آینده نیز یکی دیگر از عواملی می باشد که در کارکنان برای خدمت ایجاد انگیزه می نماید. کارکنان وقتی احساس نمایند در شرایط بهتری قرار دارند و هر گونه نیاز ضروری که وجود آنها در آینده پیش بینی شده و در صورت نیاز، به موقع تامین خواهد شد کارکنان با انگیزه قوی برای خدمت مشغول خواهند بود [۸].

عوامل یاد شده عامل هایی هستند که بر اساس مطالعات منابع موجود و مطالعات نظر خبرگان دانشگاه یافت گردیده است.

شناخت و اطلاعات مبنای هر برنامه ریزی و تصمیم گیری در سازمان می باشد [۹] و این تحقیق با اهداف شناخت عوامل مدیریت بحران کرونا و تقویت کننده های آن در دانشگاه علوم پزشکی اردبیل و همچنین یافتن رابطه های همبستگی بین عوامل کشف و شناخته شده آن و یافتن پاسخ به سؤالات ۱- عوامل تقویت کننده مدیریت بحران کرونا در دانشگاه علوم پزشکی اردبیل کدامند؟ ۲- آیا بین عوامل تقویت کننده مدیریت بحران و تقویت بحران رابطه ای وجود دارد؟ انجام پذیرفته است.

روش کار

نوع مطالعه Mix Method بود که یک روش تحقیق آمیخته و از نوع اکتشافی و تأییدی می باشد. تحقیقات آمیخته تحقیقاتی هستند که با استفاده از ترکیب دو مجموعه روش های تحقیق کیفی و کمی اجرا می گردد. این تحقیق بنا به ماهیت خودش که یک طرح جدید بوده است و اطلاعات پیرامون مدیریت بحران کرونا به لحاظ اینکه یک پدیده جدید می باشد کمتر تحقیق شده است و بنابراین اطلاعات در این زمینه به اندازه کافی به نظر نمی رسید و اهدافش که به دنبال اطلاعات دقیق و رسیدن به نتایج سطح بالا، قابل استناد و ارزشمند بوده است دوحله ای اجرا شده است.

مرحله اول روش دلفی یا خبرگان و مرحله دوم به صورت میدانی یا پیمایش بوده است.

با توجه به اینکه در این تحقیق، گردآوری اطلاعات به صورت کیفی صورت پذیرفته است بعد از استخراج و غربالگری در اقدام دوم توسط افراد خبره، و اولویت بندی عوامل استخراج شده در اقدام دیگر، بعد از محاسبه آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی اکتشافی در SPSS و خلاصه عوامل و دسته بندی آن ها به ابعاد و متغیرهای نهانی هم وزن و هم سو، سؤالات پرسشنامه در این راستا تدوین و بعد از اطمینان از روایی و اعتبار آنها، گردآوری داده ها از طریق ایزار پرسشنامه انجام گرفته است. اطلاعات به دست آمده در نرم افزار SPSS به صورت توصیفی تحلیل، و از نرم افزار لیزرل نیز به منظور روایی متغیرها و کشف همبستگی بین متغیرها و سازه ها استفاده شده است.

نمونه تحقیق مرحله اول خبرگان: تعداد ۲۲ نفر از خبرگان دانشگاه. نمونه تحقیق مرحله دوم: بر اساس استفاده از فرمول کوکران برای محاسبه حجم نمونه از ۲۵۹ نفر پزشک و پرستار بیمارستان های نمونه، حداقل نمونه را با سطح خطای نمونه گیری ۵ درصد، ۱۵۵ نفر محاسبه نمود. برای اینکه به نتایج بهتر و دقیق تر برسیم لازم بود احتمالات برگشت نشدن پرسشنامه ها را پیش بینی می کردیم، تراکم و حجم کار زیاد بیمارستان های درگیر کرونا که به عینه مشاهده می شد زیاد می باشد احتمال برگشت نشدن تعدادی از پرسشنامه ها را بالا می برد. بنابراین تعداد نمونه به ۲۲۰ نفر افزایش و به روش تصادفی ساده انتخاب گردید. تعداد ۷۰ نفر نمونه از بیمارستان امام رضا و ۱۵۰ نفر از بیمارستان امام خمینی، یعنی ۸۵ درصد از ۲۵۹ نفر کادر پزشک و پرستار (۵۲ نفر پزشک و ۲۰۷ نفر پرستار) بصورت تصادفی ساده از دو بیمارستان درگیر کرونا در شهرستان اردبیل یعنی بیمارستان های امام خمینی و امام رضا (ع) اردبیل بعنوان نمونه انتخاب شدند. بعد از توزیع پرسشنامه و جمع آوری آن، از ۲۲۰ پرسشنامه تعداد ۲۰۲

پرسشنامه برگشت شد و تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز بر همین مبنا انجام گرفت.

سؤالات پرسشنامه در مرحله اول سؤالات باز بوده و در مرحله دوم به صورت پرسشنامه با طیف لیکرت که پنج نقطه ای طراحی شده بودند بعد از اجرای آزمایشی و اطمینان از روایی و اعتبار پرسشنامه تنظیم شده، به جمع آوری اطلاعات و سنجش مؤلفه ها پرداخته شده است.

ایزار جمع آوری اطلاعات در مرحله اول با تنظیم پرسشنامه باز و گنجاندن سؤالات پژوهش در آن از خبرگان درگیر در ارتباط با مدیریت کرونا به تعداد ۲۲ فقره پرسشنامه تحویل داده شد و به تعداد ۱۹ پرسشنامه پاسخ و برگشت داده شد. بعد از استخراج و جمع بندی به صورت تایپ شده مجدداً به افرادی که پرسشنامه تکمیل شده را عودت داده بودند، تحویل گردید تا بعد از رویت کل پاسخ های افراد نمونه که در پرسشنامه جمع بندی شده بود، اگر نظر جامانده ای داشتند در تکمیل پاسخ هایشان اقدام نمایند و خوشبختانه بعد از اعمال نظرات تکمیلی، همه ۱۹ پرسشنامه بازگشت شده بود. در سومین اقدام عوامل کشف شده به منظور اولویت بندی مجدداً به خبرگان تحویل و از آنها خواسته شد عوامل شناسایی شده را بر حسب اهمیت و مهم بودنشان اولویت بندی نمایند. بعد از اولویت بندی، این ۱۹ پرسشنامه بعد از کدبندی وارد نرم افزار SPSS گردید تا با تحلیل عاملی و مشخص شدن عامل های برتر و ترسیم مدل برای عوامل تقویت کننده مدیریت بحران ۵ عامل شناسایی گردید، و روایی و اعتبار آنها طبق نتایج جداول ۱، ۲ و ۳ مورد تأیید قرار گرفت و بر این اساس نسبت به تنظیم پرسشنامه ۵ گزینه ای برای جمع آوری اطلاعات بر اساس عوامل یافته شده در تحقیق مرحله دوم اقدام گردید. از میان بیمارستان های تابعه دانشگاه علوم پزشکی شهرستان اردبیل دو بیمارستان مرکز آموزشی درمانی امام خمینی و مرکز آموزشی درمانی امام رضا (ع) که

در گیر خدمات به بیماران کرونا در شهرستان اردبیل بودند. به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. استخراج و تجزیه و تحلیل اطلاعات و مدلیابی با نرم افزار لیزرل انجام گردید. این تحقیق از حیث هدف یک تحقیق کاربردی می باشد و از حیث نحوه گردآوری اطلاعات و داده ها مرحله اول کیفی و مرحله دوم تحقیق کمی بوده، یعنی تحقیق آمیخته و با روش توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل گردیده و روش تحقیق بکار گرفته شده این پژوهش روش پیمایشی بوده است.

برآزش کلی مدل اندازه گیری و اعتبار عاملی پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی می توان مشخص نمود که آیا پرسشنامه، شاخص های مورد نظر را اندازه می گیرد. در تحلیل عاملی باید سؤالاتی که برای ارزیابی یک متغیر پنهان یا صفت خاص طرح شده اند دارای یک بار عاملی مشترک باشند و این

عوامل معنی دار باشند بنابراین کلیه سؤالات مرحله نهایی مرحله اول با تحلیل عاملی اکتشافی مورد بررسی قرار گرفتند. در مرحله دوم تحقیق مؤلفه های پرسشنامه با تحلیل عاملی تأییدی مورد ارزیابی قرار گرفته است. این کار با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار LISREL 8/54 انجام گرفته است.

تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده به چند روش و در زمینه های ذیل انجام شد:

- ۱- بررسی اطلاعات جمعیت شناسی با استفاده از انواع نمودارها
- ۲- آمار توصیفی
- ۳- انجام آزمون t استیو دنت بر روی داده ها به منظور بررسی مؤلفه ها.
- ۴- مدل معادلات ساختاری

جدول ۱. نتایج اندازه های KMO و آزمون کرویت بارلت برای مرحله اول اکتشافی

شاخص ها/ عامل ها	اندازه KMO	مجذور کای آزمون کرویت بارلت	سطح معنا داری
رهبری	۰/۷۷۸	۲۸/۰۷۵	$p < 0.01$
انگیزشی	۰/۷۵۷	۳۶/۹۶۱	$p < 0.01$
اجتماعی	۰/۶۰۱	۱۸/۹۹۴	$p < 0.01$
چابکی	۰/۶۷۵	۱۳/۲۲۱	$p < 0.01$
سازمانی	۰/۶۷۳	۲۷/۵۶۵	$p < 0.01$

جدول ۲. ضرایب اعتبار عامل ها و کل آزمون برای مرحله اول اکتشافی

شاخص ها/ عامل ها	ضرایب آلفا
رهبری	۰/۸۳۹
انگیزشی	۰/۹۰۱
اجتماعی	۰/۸۰۱
چابکی	۰/۷۱۶
سازمانی	۰/۸۵۵
کل	۰/۸۸۲

جدول ۳. واریانس عامل‌ها و نشانگرها برای مرحله اول اکتشافی

عامل‌ها/ نشانگرها	اجتماعی	چابکی	رهبری	انگیزشی	سازمانی
اهمیت به سلامت جسمانی	۰/۳۳۹				
اهمیت به سلامت روحی	۰/۶۴۹				
شفافیت در اموال	۰/۳۶۸				
کنترل وخامت بحران		۰/۲۶۳			
آموزش ایمنی		۰/۳۱۶			
اعتماد به نیروی انسانی		۰/۲۸۷			
حس آسیب پذیری		۰/۳۲۲			
عدالت			۰/۵۸۵		
مشارکت در تصمیم گیری			۰/۳۷۴		
اعتماد به مدیر			۰/۳۷۴		
صداقت در کار			۰/۴۵۰		
پیش بینی نیازهای آتی				۰/۲۶۳	
				۰/۵۸۵	
کارانه و پاداش					۰/۲۵۷
از بین بردن عوامل تنش زا					۰/۷۷۸
تحقق وعده‌های مدیر					۰/۹۸۸
عادی نه انگاری بحران					۰/۷۶۶
انسجام بین بخشی					

یافته‌ها

بر اساس اطلاعات جدول ۴ ویژگی‌های جمعیتی افراد نمونه تحقیق به شرح ذیل توصیف داده می‌شود:

اطلاعات جدول ۴ نشان می‌دهد از ۲۰۲ نفر افراد نمونه پاسخگو، تعداد ۶۱ نفر (۳۰/۲٪) نمونه تحقیق از مرکز آموزشی درمانی امام رضا (ع) و تعداد ۱۴۱ نفر (۶۹/۸٪) از مرکز آموزشی درمانی امام خمینی اردبیل بوده‌اند.

بر اساس اطلاعات جدول ۴ از تعداد ۲۰۲ نفر افراد نمونه پاسخگو ۶۹ نفر (۳۴/۲٪) مرد و تعداد ۱۳۳ پاسخگو (۶۵/۸٪) زن بوده‌اند.

بر اساس اطلاعات جدول ۴ از ۲۰۲ نفر افراد پاسخگو از نظر سن تقویمی تعداد ۵۹ نفر (۲۹/۲٪) سنشان بین ۲۰ الی ۳۰ سال، ۱۰۰ نفر (۴۹/۵٪) سنشان بین ۳۱ الی

۴۰ سال، ۳۱ نفر (۱۵/۳٪) سنشان بین ۴۱-۵۰ سال و ۱۱ نفر (۵/۴٪) سنشان بین ۶۰-۵۱ سال و ۱ نفر (۰/۵٪) دارای سن بالاتر از ۶۰ سال بوده است.

از ۲۰۲ نفر افراد پاسخگو از نظر سطح تحصیلات تعداد ۱۰ نفر (۵٪) دیپلم، ۵ نفر (۲/۵٪) فوق‌دیپلم، ۱۴۵ نفر (۷۱/۸٪) لیسانس، ۲۶ نفر (۱۲/۹٪) فوق‌لیسانس و ۱۶ نفر (۷/۹٪) از نظر سطح تحصیلات پزشک بوده‌اند.

از ۲۰۲ نفر افراد پاسخگو از نظر سابقه خدمت، ۸۴ نفر (۴۱/۶٪) سابقه خدمتشان کمتر از ۵ سال و ۵۴ نفر (۲۶/۷٪) سابقه خدمتشان کمتر از ۱۰ سال، ۳۴ نفر (۱۶/۸٪) سابقه خدمتشان کمتر از ۱۵ سال، ۲۵ نفر (۱۲/۴٪) سابقه خدمتشان کمتر از ۲۰ سال و ۵ نفر (۲/۵٪) سابقه خدمتشان بالای ۲۰ سال بوده است.

جدول ۴. ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد نمونه تحقیق

ویژگی‌های جمعیت شناختی	فراوانی	درصد
نام بیمارستان‌های نمونه	امام خمینی اردبیل	۶۹/۸
	امام رضا(ع) اردبیل	۳۰/۲
	جمع	۱۰۰
جنسیت	مرد	۳۴/۲
	زن	۶۵/۸
	جمع	۱۰۰
سن	۳۰-۲۰	۲۹/۲
	۴۰-۳۱	۴۹/۵
	۵۰-۴۱	۱۵/۳
	۶۰-۵۰	۵/۴
	۶۱ به بالا	۰/۵
	جمع	۱۰۰
تحصیلات	دیپلم	۵
	فوق دیپلم	۲/۵
	لیسانس	۷۱/۸
	فوق لیسانس	۱۲/۹
	دکترا	۷/۹
سابقه خدمت	جمع	۱۰۰
	۵-۱	۴۱/۶
	۶-۱۰	۲۶/۷
	۱۱-۱۵	۱۶/۸
	۱۶-۲۰	۱۲/۴
	۲۰ سال به بالا	۲/۵
جمع	جمع	۱۰۰

طبق اطلاعات جدول ۵ با عنایت به ستون سطح معنی‌داری، برای کل متغیرهای مورد بررسی کمتر از ۵ درصد مشهود می‌باشد کل متغیرهای مورد بررسی دارای میزان تأثیرگذاری و اهمیت بیش از میزان برش ۳ (یا سطح میانگین) می‌باشند در واقع کل زیر مؤلفه‌های تقویت کننده مدیریت بحران بر مدیریت بحران تأثیر زیادی دارند یعنی مهار

بحران که به دست مدیریت و نیروی انسانی انجام می‌پذیرد، مهار به نحو احسن بحران در صورت بکارگیری مؤلفه‌های یادشده، مدیریت بحران نسبتاً قطعی، ممکن، ایده‌آل و موفق خواهد بود و توانمندی مدیر دو چندان و مضاعف خواهد شد. نتایج این جدول تأیید یافته‌ها در پاسخ به سوال شماره ۱ می‌باشد.

جدول ۵. آزمون تی استودنت برای سؤال اول

تفاوت فاصله با اطمینان ۹۵٪		تفاوت میانگین	Sig. (2-tailed)	df	t	عوامل
بالا	پایین					
۱/۴۲۸۲	۱/۱۹۵۵	۱/۳۱۱۸۸	۰۰۰،	۲۰۱	۲۲/۲۳۴	کنترل وخامت بحران
۱/۶۰۴۲	۱/۳۸۵۹	۱/۴۹۵۰۵	۰۰۰،	۲۰۱	۲۶/۹۹۹	آموزش ایمنی
۱/۵۱۷۰	۱/۲۹۴۹	۱/۴۰۵۹۴	۰۰۰،	۲۰۱	۲۴/۹۷۱	اعتماد به کارمند
۱/۶۰۹۰	۱/۴۱۰۸	۱/۵۰۹۹۰	۰۰۰،	۲۰۱	۳۰/۰۵۴	حس آسیب پذیری
۱/۶۸۴۸	۱/۵۳۳۰	۱/۶۰۸۹۱	۰۰۰،	۲۰۱	۴۱/۸۱۷	اهمیت به سلامت جسمانی
۱/۶۴۲۳	۱/۴۵۶۷	۱/۵۴۹۵۰	۰۰۰،	۲۰۱	۳۲/۹۱۰	اهمیت به سلامت روحی
۱/۶۶۵۷	۱/۴۸۲۸	۱/۵۷۴۲۶	۰۰۰،	۲۰۱	۳۳/۹۳۳	عدالت
۱/۶۷۴۴	۱/۴۹۳۹	۱/۵۸۴۱۶	۰۰۰،	۲۰۱	۳۴/۶۰۹	مشارکت در تصمیم گیری
۱/۵۸۶۱	۱/۴۰۴۰	۱/۴۹۵۰۵	۰۰۰،	۲۰۱	۳۲/۳۹۲	اعتماد به مدیر
۱/۶۳۳۲	۱/۴۵۵۹	۱/۵۴۴۵۵	۰۰۰،	۲۰۱	۳۴/۳۴۹	صداقت در کار
۱/۴۰۹۱	۱/۲۰۴۸	۱/۳۰۶۹۳	۰۰۰،	۲۰۱	۲۵/۲۲۷	پیش بینی نیازهای آتی
۱/۶۸۹۶	۱/۵۳۸۱	۱/۶۱۳۸۶	۰۰۰،	۲۰۱	۴۲/۰۲۴	کارانه و پاداش
۱/۷۱۸۵	۱/۵۵۸۷	۱/۶۳۸۶۱	۰۰۰،	۲۰۱	۴۰/۴۵۳	از بین بردن عوامل تنش زا
۱/۶۲۳۴	۱/۴۴۵۹	۱/۵۳۴۶۵	۰۰۰،	۲۰۱	۳۴/۰۹۵	عمل کردن به وعده‌ها
۱/۵۵۸۰	۱/۳۸۲۶	۱/۴۷۰۳۰	۰۰۰،	۲۰۱	۳۳/۰۵۷	عادی نه انگاری بحران کرونا
۱/۵۶۰۴	۱/۳۷۰۳	۱/۴۶۵۳۵	۰۰۰،	۲۰۱	۳۰/۴۱۳	انسجام بین بخشی

اندازه‌گیری مدل عوامل مدیریت بحران کرونا با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی

برای اینکه ثابت کنیم این مدل اندازه‌گیری مناسب است بایستی آماره χ^2 و سایر معیارهای مناسب بودن برازش مدل موردبررسی قرار گیرد.

مدل اندازه‌گیری تقویت مدیریت بحران با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول در حالت استاندارد
با عنایت به نتایج خروجی لیزرل قسمت تخمین استاندارد مدل که نشان می‌دهد که مدل اندازه‌گیری عوامل مدیریت بحران مدل مناسبی است برای اینکه:

مقدار کای دو آن $166/36$ و مقدار RMSEA آن برابر $0/086$ از یک کم بوده و مقدار GFI آن برابر $0/91$ و AGFI آن برابر $0/90$ که از 90 درصد

بالاترند. خروجی مرتبه اول تخمین در حالت استاندارد ضرایب و پارامترهای به‌دست‌آمده مدل اندازه‌گیری عوامل مدیریت بحران را نشان می‌دهد که اکثریت ضرایب به‌دست‌آمده میزان همبستگی بالایی را نشان می‌دهند. 12 مورد از متغیرهای آشکار همبستگی بسیار مطلوبی را نشان می‌دهند و پنج مورد از متغیرهای آشکار با مستقل همبستگی متوسطی را نشان می‌دهند که گویای مناسب بودن مدل می‌باشد.

$\chi^2=166/36$ و $df=94$ و $p=0.00000$

RMSEA= $0/086$

Goodness of Fit Index (GFI)= $0/91$

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)= $0/90$

جدول ۶. نتایج خروجی لیزرل مرحله اول تحلیل عاملی تأییدی

ابعاد	میزان همبستگی	عامل‌ها
چابکی	۰/۸۴	کنترل وخامت بحران
	۰/۸۹	آموزش ایمنی
	۰/۷۳	اعتماد به نیروی انسانی
	۰/۵۹	حس آسیب پذیری
اجتماعی	۰/۹۴	اهمیت به سلامت جسمانی
	۰/۶۹	اهمیت به سلامت روحی
	۰/۶۳	شفافیت در انجام وظیفه
رهبری	۰/۷۱	عدالت
	۰/۴۷	مشارکت در تصمیم گیری
	۰/۵۴	اعتماد به مدیر
	۰/۷۱	صداقت در انجام وظیفه
انگیزشی	۰/۵۱	پیش بینی نیازهای آتی
	۰/۹۶	کارانه و پاداش
	۰/۵۸	از بین بردن عوامل تنش زا
سازمانی	۰/۸۰	تحقق وعده‌های مدیر
	۰/۸۲	عادی نه انگاری بحران
	۰/۸۵	انسجام بین بخشی

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد متغیرهای آشکار مرتبط با متغیر نهانی چابکی: کنترل وخامت بحران با ۰/۸۴، آموزش ایمنی با ۰/۸۹، اعتماد به نیروی انسانی با ۰/۷۳، همبستگی بالا و حس آسیب‌پذیری با ۰/۵۹، همبستگی متوسطی را نشان می‌دهد.

متغیرهای آشکار مرتبط با متغیر نهانی یعنی اجتماعی: اهمیت به سلامت جسمانی با ۰/۹۴، اهمیت به سلامت روحی با ۰/۶۹ و شفافیت در انجام وظیفه با ۰/۶۳، همبستگی مطلوب و بالایی را نشان می‌دهد. متغیرهای آشکار مرتبط با متغیر نهانی رهبری: عدالت با ۰/۷۱، میزان همبستگی بالا، مشارکت در تصمیم‌گیری با ۰/۴۷، اعتماد به مدیر با ۰/۵۴، میزان همبستگی متوسط و صداقت در کار با ۰/۷۱، میزان همبستگی بالایی را نشان می‌دهد. متغیرهای آشکار مرتبط با متغیر انگیزشی: پیش‌بینی نیازهای آتی با ۰/۵۱، همبستگی متوسط، کارانه و پاداش با ۰/۹۶، همبستگی بالا و از بردن عوامل تنش‌زا با ۰/۵۸، همبستگی متوسطی را نشان می‌دهد. متغیرهای آشکار مرتبط با متغیر نهانی سازمانی: تحقق

وعده‌های مدیر با ۰/۸۰ و عادی نپنداشتن بحران با ۰/۸۲ و انسجام بین بخشی با ۰/۸۵، همبستگی بسیار بالا و مطلوبی را نشان می‌دهد که نشان‌دهنده گویا و مناسب بودن مدل می‌باشد.

مدل اندازه‌گیری تقویت مدیریت بحران با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم در حالت استاندارد
پیشتر رابطه متغیرهای آشکار هر یک از سازه‌های عوامل تقویت مدیریت بحران را با ابعاد متغیرهای مستقل یا نهانی مورد بررسی قرار دادیم اینک با استفاده از تحلیل عاملی مرتبه دوم رابطه ابعاد متغیرهای نهانی هر یک از سازه‌ها را با متغیر نهانی یعنی عوامل تقویت مدیریت بحران مورد بررسی قرار می‌دهیم.

با عنایت به نتایج خروجی مرتبه دوم لیزرل در حالت تخمین استاندارد مدل که نشان می‌دهد که مدل اندازه‌گیری عوامل مدیریت بحران مدل مناسبی است برای اینکه:

مقدار کای دو آن ۱۹۴/۴۵ مقدار RMSEA آن برابر ۰/۰۹۷ از یک کم بوده و مقدار GFI آن برابر

۰/۹۱ و AGFI آن برابر ۰/۹۰ که از ۹۰ درصد بالاترند. خروجی قسمت دوم تخمین در حالت استاندارد ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل اندازه گیری عوامل تقویت مدیریت بحران را نشان می دهد که اکثریت ضرایب به دست آمده میزان همبستگی بالای ۰/۶۰ را نشان می دهند که حکایت از همبستگی بالا و مطلوب ابعاد متغیرهای نهانی با متغیر نهانی می باشد. علاوه از این لیزرل مجدداً رابطه

متغیرهای آشکار را با ابعاد و متغیر نهانی محاسبه نموده است در مرحله دوم نیز رابطه همبستگی بالا و مطلوبی را نشان می دهد.

$$\chi^2=194/45 \text{ و } df=99 \text{ و } p=0.00000$$

$$RMSEA=0/097$$

$$\text{Goodness of Fit Index (GFI)} = 0/91$$

$$\text{Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)} = 0/90$$

جدول ۷. نتایج خروجی لیزرل مرتبه دوم تحلیل عاملی تأییدی

متغیر اصلی	میزان همبستگی	ابعاد یا متغیر نهانی	میزان همبستگی	عاملها
چابکی	۰/۵۷	چابکی	۰/۸۴	کنترل وخامت بحران
			۰/۸۷	آموزش ایمنی
			۰/۷۵	اعتماد به نیروی انسانی
			۰/۵۹	حس آسیب پذیری
اجتماعی	۰/۵۸	اجتماعی	۰/۹۵	اهمیت به سلامت جسمانی
			۰/۶۸	اهمیت به سلامت روحی
			۰/۶۴	شفافیت در انجام وظیفه
			۰/۷۰	عدالت
رهبری	۰/۹۵	رهبری	۰/۴۹	مشارکت در تصمیم گیری
			۰/۵۲	اعتماد به مدیر
			۰/۷۳	صداقت در انجام وظیفه
			۰/۵۲	پیش بینی نیازهای آتی
انگیزشی	۱/۰۰	انگیزشی	۰/۹۵	کارانه و پاداش
			۰/۵۸	از بین بردن عوامل تنش زا
			۰/۸۰	تحقق وعده های مدیر
			۰/۸۰	عادی نه انگاری بحران
سازمانی	۰/۶۱	سازمانی	۰/۸۶	انسجام بین بخشی

نشان دهنده تقویت مدیریت بحران می باشد

با توجه به یافته های جدول ۷ متغیرهای نهانی سازه های تقویت مدیریت بحران یعنی چابکی ۰/۵۷ اجتماعی ۰/۵۸ رهبری ۰/۹۵ انگیزشی ۱/۰ و سازمانی میزان همبستگی ۰/۶۱ را نشان می دهند که دو مورد اول همبستگی متوسط و مابقی همبستگی مطلوب و

بالایی را با متغیر نهانی تقویت مدیریت بحران نشان می دهند.

آزمون فرید من برای تقویت مدیریت بحران

به منظور رتبه بندی متغیرهای تأثیرگذار بر تقویت مدیریت بحران، استفاده از تجزیه و تحلیل واریانس فریدمن نتایج ذیل را نشان می دهد (جدول ۸).

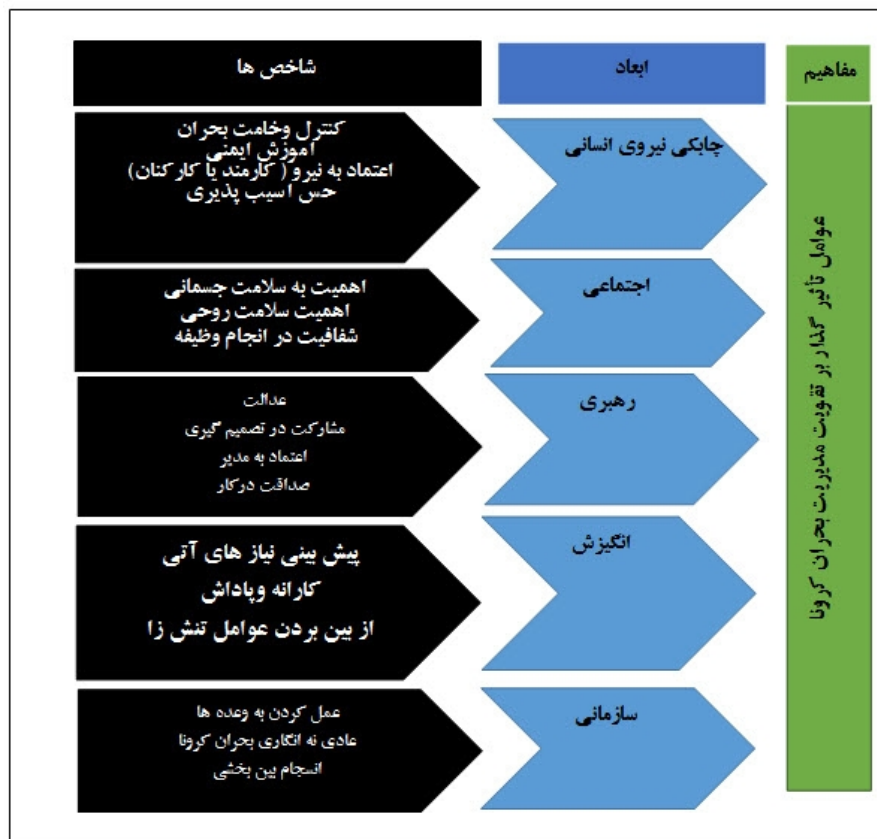
جدول ۸. نتایج آزمون فرید من برای رتبه بندی متغیرها

عوامل	رتبه میانگین	عوامل رتبه بندی شده	رتبه میانگین به ترتیب	اولویت
کنترل وخامت بحران	۷/۵۷	مشارکت در تصمیم گیری	۹/۲۴	۱
آموزش ایمنی	۸/۶۸	کارانه و پاداش	۸/۹۷	۲
اعتماد به کارمند	۸/۰۷	اهمیت به سلامت جسمانی	۸/۹۷	۳
حس آسیب پذیری	۸/۶۶	از بین بردن عوامل تنش زا	۸/۹۶	۴
اهمیت به سلامت جسمانی	۸/۹۷	عدالت	۸/۹۵	۵
اهمیت به سلامت روحی	۸/۷۶	شفافیت در انجام وظیفه	۸/۸۹	۶
عدالت	۸/۹۵	اهمیت به سلامت روحی	۸/۷۶	۷
شفافیت در انجام وظیفه	۸/۸۹	صداقت در کار	۸/۷۳	۸
مشارکت در تصمیم گیری	۸/۹۶	آموزش ایمنی	۸/۶۸	۹
اعتماد به مدیر	۸/۳۶	حس آسیب پذیری	۸/۶۶	۱۰
صداقت در کار	۸/۷۳	عمل کردن به وعده‌ها	۸/۵۹	۱۱
پیش بینی نیازهای آتی	۷/۲۴	اعتماد به مدیر	۸/۳۶	۱۲
کارانه و پاداش	۸/۹۷	انسجام بین بخشی	۸/۱۹	۱۳
از بین بردن عوامل تنش زا	۹/۲۴	اعتماد به کارمند	۸/۰۷	۱۴
عمل کردن به وعده‌ها	۸/۵۹	عادی نه انگاری بحران کرونا	۸/۰۶	۱۵
عادی نه انگاری بحران کرونا	۸/۶	کنترل وخامت بحران	۷/۵۷	۱۶
انسجام بین بخشی	۸/۱۹	پیش بینی نیازهای آتی	۷/۲۴	۱۷

نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد عوامل تاثیرگذار بر تقویت مدیریت بحران که بر اساس امتیاز یا نمره کسب شده رتبه بندی شده‌اند به ترتیب رتبه مشارکت در تصمیم گیری و کارانه و پاداش اولین و

دومین رتبه را به خود اختصاص داده اند. رتبه بقیه عوامل نیز به ترتیب در جدول ۸ به وضوح گویا و نمایان می‌باشد.

مدل نهایی عوامل تقویت، مدیریت بحران نیروی انسانی



جدول ۹. بر اساس خروجی های لیزرل میزان ارتباط بین عوامل یا ابعاد و سازه اصلی در حالت معناداری

نتیجه	P	ابعاد یا عوامل تقویت کننده مدیریت بحران					سؤالات
		سازمانی	انگیزشی	رهبری	اجتماعی	چابکی	
تأیید	۰/۰۰۱	۵/۵۷	۵/۲۷	۷/۲۸	۵/۸۸	۵/۳۱	آیا بین عوامل تقویت کننده مدیریت بحران و مدیریت بحران رابطه ای وجود دارد؟

بر اساس اطلاعات جدول ۹ که بر اساس خروجی های مرتبه دوم لیزرل تنظیم شده اند میزان همبستگی در حالت معناداری را نشان می دهد که بیان کننده میزان همبستگی بسیار عالی در معناداری می باشد و تمامی سازه ها، وجود رابطه همبستگی را تأیید می نمایند.

بحث

در این پژوهش پس از احصاء مؤلفه های مدیریت بحران و کسب نظرات خبرگان، و شناسایی عامل های تقویت کننده مدیریت بحران کرونا و جمع آوری اطلاعات بصورت میدانی با استفاده از ابزار پرسشنامه

و تجزیه و تحلیل اطلاعات مشخص شد که تمامی زیرمؤلفه های مدیریت بحران نقش زیادی در فرآیند مدیریت بحران داشته و همین طور نقش نیروی انسانی در مرحله مهار، حل بحران و کنترل وخامت بحران بسیار اساسی می باشد. از آنجا که این عوامل که بر اساس آزمون فرید من رتبه بندی گردیده، به ترتیب رتبه عبارتند از مشارکت در تصمیم گیری، پرداخت کارانه و پاداش، اهمیت به سلامت جسمانی، از بین بردن عوامل تنش زا، مراعات عدالت، شفافیت در انجام وظیفه، اهمیت به سلامت روحی، صداقت در کار، آموزش ایمنی، حس آسیب

پذیری، عمل کردن به وعده‌ها، اعتماد به مدیر، انسجام بین بخشی، اعتماد به کارمند، عادی نه انگاری بحران بیماری کرونا، کنترل وخامت بحران، پیش بینی نیاز آتی.

بعد از شناسایی عوامل و تقسیم‌بندی عامل‌ها بر اساس خروجی نرم افزار SPSS، به ابعاد و مؤلفه‌ها و تعیین عوامل زیر گروه‌های هر یک از ابعاد در نرم افزار لیزرل به میزان همبستگی هر یک از عامل‌ها با ابعاد فرعی و ابعاد فرعی با ابعاد اصلی یعنی تقویت کننده‌های مدیریت بحران پرداخته شد.

یکی از ابعاد بسیار مؤثر در تقویت مدیریت بحران چابکی نیروی انسانی در انجام وظیفه در محیط کار می‌باشد چابکی عکس العمل تند و تیز و بی‌درنگ کارمند در انجام وظیفه است. اساس چابکی نیروی انسانی توانایی برای تغییر قابلیت و ظرفیت نیروی انسانی و متعاقب آن آموزش نیروی انسانی جهت تسلط کامل بر دانش و مهارت‌ها است که توانایی کارمند را در زمینه‌های کاری افزایش می‌دهد [۱۰]. از اقدامات اساسی که در صورت اجرا بر چابکی و چالاکی نیروی انسانی تأثیر گذار خواهد بود کنترل وخامت بحران می‌باشد. هجوم کنترل نشده بیماراران به بیمارستان‌ها، علاوه از اینکه موجب خستگی فرسودگی نیروی انسانی خواهد شد و انگیزه و روحیه خدمت و روحیه ایثارگری کارکنان را بشدت خواهد کاست، کنترل وخامت بحران روحیه و چابکی کارکنان را افزایش خواهد داد و از فرسودگی و خستگی مفرط جلوگیری خواهد شد.

کنترل وخامت بحران اقدامی است که تنها مربوط به دانشگاه نمی‌باشد علاوه از دانشگاه به همکاری واقعی سازمان‌های امنیتی، سیاسی، برنامه ریزی و اقتصادی مرتبط می‌باشد که آنها تا چه اندازه، توانایی همکاری دارند. تنها تصمیم گرفتن برای کنترل وخامت بحران کافی نیست باید تصمیمات قابلیت اجرایی و توانایی داشته باشد و قابلیت توانایی و اجرایی داشتن هم بودجه و امکانات لازم دارد. وقتی تصمیم گرفته

می‌شود مردم شئون بهداشتی و پروتکل‌های بهداشتی را مراعات نمایند اگر از مردم با واکنش‌نمودن مؤثر و از افشار آسیب‌پذیر با اقدامات اقتصادی و معیشتی جدی حمایت نگردد، بر وخامت بحران به صورت ادواری افزوده خواهد شد. یکی دیگر از عوامل چابکی حس آسیب‌پذیری می‌باشد، این حس رفتار ایمنی کارکنان درگیر با کرونا را بالا خواهد برد وقتی کارکنان دریابند و به عینه ببینند مراعات ایمنی با تجهیزات مورد نیاز تامین شده آن‌ها را از آلوده شدن به بیماری مصون می‌دارد این اقدام غلبه بر ترس از آلوده شدن به کرونا را در پی خواهد داشت و می‌تواند بر چالاکی و چابکی نیروها بیفزاید.

یکی دیگر از عوامل چابکی و چالاکی در جهت تقویت مدیریت بحران اعتماد به کارمند می‌باشد. اعتماد به کارمند احساسات مثبت را در کارمند به وجود می‌آورد. احساسات مثبت وقتی نتیجه بخش می‌شود که محیط کار، مطلوب نظر کارمند باشد و فرصت دستیابی به اهداف مثبت را از طریق اهداف کارمند فراهم بکند. هنگامی که کارمند خود را مستحق می‌بیند و احساس می‌نماید فرد خاصی در سازمان است و تلاشش مفید است آن موقع عزت نفس کارمند بالا می‌رود و حس مثبت بودن و خود باوری در او پیدا می‌شود و گرایش پیدا می‌نماید خود را مفید و مثبت نمایان سازد در آن صورت چالاکی کارمند بروز پیدا می‌کند [۱۱]. در زمان‌های بحرانی که کارزار بین مدیریت و بحران می‌باشد، بحران، سنگ محکی برای آزمایش مدیران بحران می‌باشد. آنطوری که مدیران آموزش دیده‌اند و میزان آمادگی کسب نموده‌اند، چگونگی مقابله آن‌ها با بحران را به منصف ظهور می‌گذارد.

از دیگر ابعاد یافت شده بعد اجتماعی تقویت مدیریت بحران می‌باشد. در جهت تقویت مدیریت بحران، اهمیت به سلامت روحی نقش اساسی دارد. تحقیقات روی سلامت روحی روشن ساخته است، ایجاد اعتماد

به نفس و تعهد عاطفی بالا نسبت به سازمان نگرش امنیت شغلی را افزایش می‌دهد. مطالعات نشان داده است چشم‌انداز فعال که نشان می‌دهد محیط‌های کاملاً رقابتی سازمان‌ها به کارمندان متکی هستند. ابتکار عمل در تغییر نحوه اجرای کار به عهده کارمندان می‌باشد، به دست آوردن، نگهداری و رشد چنین کارمندهایی با اعتماد به نفس و تعهد عاطفی بالا، سنگ بنای فعالیت‌های منابع انسانی یک سازمان است نگرش کارمندان از خود به عنوان فرد شایسته و رضایت‌بخش، اعتماد به نفس و عزت نفس اعضای سازمان را بالا می‌برد [۱۱].

ایمنی جسمی کارکنان بسیار ضرورت دارد به هر طریق ممکن باید تأمین گردد. کمک‌های بهداشت جسمانی باید بخشی اساسی از خدمات برای ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی در طی همه‌گیری کووید-۱۹ باشد. بر اساس تحقیق، کمک باید در مراحل مختلف متمرکز شود و باید فرد محور باشد. چنین مداخلاتی برای حفظ توانایی کارکنان در کنار آمدن در طول کار بسیار مهم است [۲].

در زمینه توجه به ایمنی جسمانی تامین وسایل ضروری که کادر درمان را از آلوده شدن به ویروس کرونا حفاظت خواهد ساخت روحیه کارکنان را بسیار تقویت خواهد ساخت [۴].

از دیگر ابعاد یافت شده بعد رهبری تقویت مدیریت بحران می‌باشد. یکی دیگر از یافته‌های تحقیق در جهت تقویت مدیریت بحران مشارکت در تصمیم‌گیری می‌باشد، تحقیقات در زمینه مشارکت اشاره داشته است، رهبران دانشگاهی باید مسئولیت رهبری را بین مجریان برنامه توزیع کنند و شبکه‌ای از گروه رهبران باید به‌طور واضح و مکرر با همه ذینفعان ارتباط برقرار کنند و روی تغییر نگرش‌ها، ارزش‌ها و عقاید ذینفعان کار کنند و با مشورت تصمیم بگیرند.

صداقت، فروتنی و متواضع بودن، ویژگی‌های شخصیتی و وجدانی، مدیر را در تصمیم‌گیری‌های

شهودی در مواقع ضروری و بحرانی یاری خواهد کرد.

انسان موجودی عاطفی و هوشمند است هر عملی توسط رئیس یا مدیر در ارتباط با نیروی سازمان دیده می‌شود در نیروی انسانی بازتاب دارد. وقتی سازمان نیروی انسانی خود را در ارتباط با وظیفه سازمانی اختیارات می‌دهد عزت نفس نیروی انسانی خود را بالا می‌برد و کارکنان یا نیروی انسانی نیرو می‌نماید و برای انجام وظیفه انرژی می‌گیرد و در این شرایط است که نیروی انسانی بالاترین کارایی در خدمت‌رسانی به بیماران و مقابله با بحران را در مواقع بحرانی پیدا می‌کند و از خود ایثار و از خودگذشتگی نشان می‌دهد.

آینده‌نگری، بحث و گفتگو، تجزیه و تحلیل مسائل و اتخاذ تصمیم مناسب می‌تواند بحران را مدیریت پذیر و آنرا تقویت نماید.

یکی دیگر از عوامل بُعد رهبری، صداقت در کار می‌باشد وقتی مدیر در محل کار صداقت از خود نشان می‌دهد در جهت رهبری عاطفی کارمندان حرکت نموده است. رهبری عاطفی یعنی اینکه مدیر با توجه به احساسات کارکنان رفتار می‌نماید و به احساسات شخصی کارکنان احترام و اهمیت نشان می‌دهد و به نوعی رفتار می‌کند به نیازهای شخصی کارکنان فکر می‌کند و با در نظر گرفتن احساسات شخصی کارکنان رفتار می‌کند.

رهبری می‌تواند به کارمندان انگیزه دهد تا حالات روان‌شناختی مثبتی را تجربه کرده و درگیر شوند رفتارهای مثبتی که عملکرد بهتر را ترغیب می‌کنند.

یکی دیگر از عوامل بُعد رهبری، اعتماد عمومی در بین مدیران و کارمندان می‌باشد، مفاهیمی همچون اعتماد و اعتبار را می‌توان به همه سیستم‌های انسانی و اجتماعی، خواه به‌صورت یک کشور ملی، خواه شرکت تجاری و سازمان دولتی نسبت داد که بقا و دوام خود را بیش از هر چیز به باور و اعتماد

ذینفعانش و یا به بیان دیگر، به اعتباری که این ذینفعان به سیستم نسبت می دهند مدیون هستند [۱۲].

از دیگر ابعاد یافت شده بعد انگیزشی مدیریت بحران می باشد. یکی از عوامل بُعد انگیزشی مدیریت بحران از بین بردن عوامل تنش زا در جهت تقویت مدیریت بحران می باشد. در محیط کار عواملی که معمولاً عزت نفس کارکنان را تقویت و بالا می برند باید اهمیت داده شود. تئوری انگیزشی نشان می دهد که عزت نفس افراد در محیط شکل می گیرد تجارب اجتماعی و سازمانی آن ها و به نوبه خود، در تعیین نگرش و رفتار آن ها نقش بسزایی دارد [۱۱].

نظریه انگیزشی خودسازگاری و OBSE (عزت نفس مبتنی بر سازمان) نظریه انگیزشی سازگاری با خود بر نقش عزت نفس در فرایندهای انگیزشی خود پایداری تأکید دارد. عزت نفس را این گونه می داند ارزیابی شخصی که افراد نسبت به آن انجام می دهند و خودشان را حفظ می کنند. میزان عزت نفس آن است که فرد خود را به عنوان فرد شایسته و دارای توانایی تأمین نیازها درک می کند. این از تجربیات اجتماعی افراد حاصل می شود و روی گزینه های کار، نگرش و رفتار افراد تأثیر می گذارد.

نگرش های افراد باعث عزت نفس بالا، باعث ایجاد و حفظ نگرش های کار مطلوب می شود و به عنوان یک نتیجه تولید هستند. از طرف دیگر، آن هایی که عزت نفس پایینی دارند، برای توسعه و حفظ نگرش های نامطلوب کار، و بروز دادن رفتارهای کاری غیر مولد آمادگی دارند در یک محیط کار، OBSE درجه اعتقاد یک کارمند است که او توانایی، اهمیت و شایستگی خدمت در سازمان را دارا می باشد [۱۱].

ایجاد انگیزه در کارکنان در تقویت مدیریت بحران مفید است انگیزه و عملکرد یک پیامد مهم رابطه دو گانه است که رهبران باید مطابقت رفتار عاطفی خود را با انگیزه کارمند که برای افزایش عملکرد فردی تأثیر دارد در محیط کار به نمایش بگذارند [۱۳].

یکی از عوامل بُعد انگیزشی مدیریت بحران پرداخت کارانه و پاداش می باشد. پرداخت کارانه و پاداش یکی از قویترین محرک انگیزشی در ایجاد رغبت در کار می باشد مخصوصاً در مواردی که نیاز مادی بیشتر از در آمد مستمر می باشد. به منظور تأثیر به هنگام و مؤثر کارانه و پاداش در مدیریت بحران، پرداخت کارانه به موقع و جلوگیری از تاخیرات زیاد، اثر کارانه را بیشتر خواهد ساخت. چنانچه مازلو نیازهای انسانی را به ۵ دسته به شرح ذیل طبقه بندی نموده است:

- ۱- نیازهای فیزیولوژیک، مانند خوراک و پوشاک؛
- ۲- امنیت بدنی، اخلاقی، خانوادگی، شغلی و دارایی؛
- ۳- پذیرش توسط اجتماع، دوستی، علاقه به دیگران و ازدواج؛
- ۴- عزت نفس، اعتماد به نفس، موفقیت، احترام متقابل؛
- ۵- معنویت اخلاق، خلاقیت، مهارت، حل مشکلات، حسن نیت و پذیرش واقعیت [۱۴].

نیازهای مذکور در سازمان به صورت پرداخت حقوق و مزایا و امکانات رفاهی، ایجاد امنیت شغلی و مقررات حمایتی، تشکیل گروه های رسمی و غیررسمی در محیط کار، قائل شدن حرمت برای فرد و کار او در مراتب مختلف سازمان و ایجاد امکانات برای شکوفایی توانایی بالقوه افراد ارضا می شود. به طبقه بندی مذکور دو نیاز «دانش اندوزی و شناخت و درک پدیده ها» و «نیاز به زیبایی و نظم» نیز اضافه شده است؛ که قبل از نیاز به خود شکوفایی قرار می گیرند. اگرچه نظریه سلسله مراتب نیازها مستقیماً برای انگیزش کاری طراحی نشده است، اما می توان نتیجه گرفت که با ارضای این نیازها، برای فرد، انگیزه به کار در سازمان ایجاد خواهد شد [۱۵].

از دیگر ابعاد یافت شده بعد سازمانی مدیریت بحران می باشد. ساختار محیط کار و روش های مدیریتی، فرصت هایی برای جهت دهی به کارمند ایجاد می کند و خودکنترلی، سیگنال هایی از سازمان ها که ارزش کارکنان را ارزیابی می کنند، اعضای مهم، شایسته و توانمند سازمان؛ عواملی که موفقیت شغلی کارمندان را تسهیل می کنند. این باعث می گردد احساس امنیت

شغلی بالا برود. کارکنانی که دچار ناامنی شغلی هستند احساس قدرت کمتری می‌کنند و کنترل بر تداوم موقعیت شغلی، محل کار یا ویژگی‌های شغلی مورد نظر عدم امنیت شغلی هویت اجتماعی فرد را به عنوان شخص شاغل تهدید می‌کند.

یکی دیگر عوامل بعد سازمانی انسجام بین بخشی می‌باشد. انسجام بین بخشی در سایه فرهنگ سازمانی وجود پیدا می‌کند وقتی در مراکز درمانی اخلاق شهروندی حاکم باشد اخلاق شهروندی به احساسات و دیدگاه مثبت فرد نسبت به هم نوع و محیط کار و جامعه می‌باشد که فراتر از چارچوب قانون و شرح وظیفه، انگیزه خدمت دارد. در چنین شرایطی همکاری و تعامل فی‌مابین بخش‌ها به شدت بالا می‌رود و انسجام بین بخشی، تبدیل به ارزش مشترک در مراکز درمانی می‌گردد که بسیار حائز اهمیت می‌باشد. در این زمینه، دانش، مهارت و شایستگی‌ها، خدمات خوب به بیماران، خودمختاری در انجام وظیفه، ایجاد انگیزه بهتر، گفتگو بین کارکنان و بیماران در مراکز خدمات درمانی بسیار حائز اهمیت است [۱۶].

کارکنان بنا به قرار گرفتن در سلسله مراتب اداری، نقش و پایگاه اجتماعی خاصی دارند و تمایل دارند در قبال کاری که انجام می‌دهند به نحوی خدمات آن‌ها جبران گردد اگرچه در ظاهر می‌گویند هیچ توقعی ندارند باید به آن ارج نهاده شود [۱۷]. کارکنان به گروه‌ها و دسته‌های مختلف تقسیم می‌شوند هر گروه و دسته از کارکنان بر اساس تعلق آن‌ها به نقش و پایگاه اجتماعی انتظار دارند علاوه از دریافت حقوق به نحوی شایسته از خدمات انجام وظیفه آن‌ها تجلیل و قدردانی گردد مخصوصاً اگر بیماری مهلک و کشنده‌ای مثل کرونا هم در میان باشد. اگر در سازمان به این خواسته‌های درونی کارکنان بی‌توجهی شود بی‌تفاوتی سازمانی و بی‌رغبتی نسبت به انجام وظیفه در سازمان رشد پیدا خواهد نمود. در سازمان‌ها هر چه سلسله مراتب پست‌های سازمانی

تعریف‌شده در چارت سازمانی در سطوح بالاتر قرار می‌گیرد انتظارات آن‌ها نیز فرق می‌کند و تقریباً متناسب با سلسله مراتب نیازهای مازلو منطبق می‌گردد. واقعیت امر این است در تعدادی از کارکنان را می‌توان با انگیزه مادی رغبت ایجاد کرد تعدادی را می‌توان با رهبری اخلاقی نسبت به انجام کار رغبت شغلی ایجاد نمود و تعدادی هم در سازمان‌ها وجود دارند با انگیزه ارتقاء پست و حسن شهرت و تعریف و تمجید از آن‌ها می‌توان نسبت به شغل ایجاد رغبت نمود. در زمان‌های بحرانی تمام اعمال و رفتار مدیران در سازمان نشانه هستند و پیامی را به کارکنان در مراکز درمانی و بیمارستان‌ها انتقال می‌دهند. همه کارکنان چشم و گوش و هوش و ذکاوت دارند، تمام رفتار و منش مدیران، برای کارکنان الگو هستند مدیر هر روشی در سازمان اتخاذ نماید کارکنان هم از آن دنباله‌روی خواهند کرد. به عبارتی روانشناسان اجتماعی ثابت نموده‌اند بیشتر حرکات کارکنان در سازمان بازتابی است یعنی رفتار و تغییرات آن بر اساس الگو قرار گرفتن رفتار مدیران شکل می‌گیرد. بنابراین مدیرانی که به نیروی انسانی سازمان اهمیت می‌دهد و رفتاری از خود بروز می‌دهند که شأن و منزلت، عزت نفس، تعهد عاطفی، و روحیه عملکردی کارکنان را تقویت و ارتقاء می‌دهد [۱۸] در مواقع بحرانی می‌توانند کارکنان را در جهت مهار و کنترل بحران هدایت نمایند.

نتیجه گیری

نتایج این تحقیق قویاً نشان داد انسان موجوی هوشمند است. هر رفتار و کردار مدیر تأثیر گذار بر رفتار کارمند بوده و برای کارکنان الگو قرار می‌گیرد [۷]، لذا تقویت مدیریت در مهار بحران با لحاظ نمودن و توجه اساسی به عامل‌های یافت شده در این تحقیق بسیار مؤثر بوده و توانمندی مدیران و کارکنان را در سطح بسیار قابل ملاحظه‌ای افزایش خواهد داد و چالاکي و تندی و تیزی کارکنان را در

عملکرد، ایجاد اعتماد، داشتن صداقت و رضایت‌مندی سطح بالای کارکنان را در پی خواهد داشت. تداوم و ارزیابی عملکرد بر این مبناها موجب ایجاد ارزش‌های مشترک در کارکنان و نهادینه شدن این عوامل در وجود کارکنان خواهد شد و بطور اتوماتیک و هوشمندانه رفتار کارکنان در راستای مدیریت بحران، بهبود خدمات و تحقق اهداف دانشگاه در ارائه خدمات درمانی در بیمارستان‌ها هدایت خواهد شد. این عوامل به ترتیب رتبه عبارتند از مشارکت در تصمیم‌گیری، پرداخت کارانه و پاداش، اهمیت به سلامت جسمانی، از بین بردن عوامل تنش‌زا، مراعات عدالت، شفافیت در انجام وظیفه، اهمیت به سلامت روحی، صداقت در کار، آموزش ایمنی، حس آسیب‌پذیری، عمل کردن به وعده‌ها، اعتماد به مدیر، انسجام بین بخشی، اعتماد به کارمند، عادی نه انگاری بحران بیماری کرونا، کنترل وخامت بحران، پیش‌بینی نیاز آتی، ضرورت تأثیر گذاری اثربخش بر مدیریت نیروی انسانی را آشکار می‌گرداند. از این رو پیشنهاد می‌گردد در برنامه‌های مدون و توسعه نیروی انسانی، بر اساس یافته‌های این تحقیق در دستور کار مدیریت‌های دانشگاه بیمارستان‌ها و سایر مراکز مرتبط با مدیریت بحران قرار گیرد که همواره بهترین روش‌های شناخته شده در زمینه جذب، نگهداری و مدیریت نیروی انسانی، در زمینه مهار بحران و کسب آمادگی‌های لازم [۱۹] برای بحران‌های احتمالی در آینده نیز می‌باشد.

هر اقدامی در جهت مدیریت بحران و تقویت مدیریت بحران انجام گیرد می‌تواند اقدامی در قالب پدافند غیرعامل قلمداد گردد. بینش مدیران به پدافند غیرعامل و مدیریت بحران یکی از خلاهای مهم محسوب می‌شود. برای اصلاح و مناسب‌سازی این بینش باید اقدامات لازم انجام شود و در این زمینه فرهنگ‌سازی شود. مدیریت بحران در صورتی قرین با موفقیت می‌شود که صرفاً در محدوده برنامه‌های عملیاتی و کوتاه‌مدت قرار نگرفته و

مسئولین امر در گستره‌ای وسیع‌تر افق‌هایی طولانی بدان بنگرند [۲۰].

برای اینکه مدیریت بحران در دانشگاه علوم پزشکی آمادگی لازم را به نحو احسن به منظور پیشگیری مقابله با بحران و در حین بحران را داشته باشند موارد ذیل پیشنهاد می‌گردد:

۱- اداره نیروهای مراکز آموزشی درمانی در مواقع بحرانی با تکیه بر رهبری، بسیار بیشتر از مدیریت رسمی نیروها تأثیرگذار خواهد بود.

۲- علاوه از مدیریت بر اساس قوانین اداری، به‌منظور کارایی و مؤثر بودن نیروها و چابکی آن‌ها، در زمان‌های بحرانی، رهبری نیروها بسیار نافذ و در تقویت روحیه خدمت و نشان دادن لیاقت، شایستگی و ایثارگری در خدمت، در نیروها بسیار مؤثر خواهد بود و در ایجاد رقابت سالم میان نیرو به منظور پیشی گرفتن از همدیگر مفید خواهد بود که در نهایت بر چابکی نیروها افزوده خواهد شد.

۳- رهبری اخلاقی و عاطفی نیروها [۶]، که بر اساس نشان دادن عدالت در رفتار، کردار، گفتار و میزان ارتباط با کارکنان و هم‌چنین در ایجاد اعتماد نیز مؤثر خواهد بود. با تبدیل آن‌ها به ارزش‌های مشترک میان مدیران و کارکنان میسر می‌باشد. یک مدیر در صورت توانایی در رهبری اخلاقی و عاطفی نیروهای انسانی، به قدرت توانایی مدیریت شهودی نیز دست خواهد یافت و به عبارتی دیگر می‌توان با رهبری خدمتگزار نیز مدیریت بحران را تقویت نمود.

۴- توجه به نیروهای انسانی با ملحوظ داشتن اینکه نیروی انسانی اساسی‌ترین رکن در مراکز آموزشی و درمانی می‌باشد به منظور ایجاد انگیزه و چابک ساختن کارکنان پرداخت کارانه، مخصوصاً در موعد مقرر و به دور از تأخیر، و پرداخت پاداش دوره‌ای که بر اساس روانشناسی در صورت پیش‌بینی نبودن زمان، اثرات قابل توجهی خواهد داشت، عملی گردد. پرداخت پاداش با توجه به یافته‌های تحقیق که برخی

کارکنان به دورکاری می‌روند و کادر درمان یعنی نیروهای پزشک و پرستار که بطور مستقیم، درگیر کرونا هستند که نه تنها به دورکاری نمی‌روند بلکه بیشتر از دیگران و در شرایط سخت، کار می‌کنند جبران خدمت از طریق پاداش یا به هر طریق ممکن بسیار تأثیرگذار و نافذ خواهد بود، توجه به این نکته تأکید می‌گردد. عدم توجه به آن بر اساس یافته‌های تحقیق یکی از مهم‌ترین تضعیف‌کننده خواهد بود.

۵- توجه به ایمنی و سلامت جسمی و روحی کارکنان با هدایت اخلاقی و عاطفی نیروها [۶]، با نشان دادن صداقت، شفافیت در کار، در تشویقات و ترفیعات، همدلی، عمل کردن به تعهدات و وعده‌ها و ایجاد اعتماد، تأمین تجهیزات موردنیاز ایمنی، بهاء دادن به لیاقت شایستگی و تجربه و حمایت‌های مادی و معنوی که در ایجاد رضایت شغلی و علاقه‌مندی آن‌ها به کار و جلوگیری از احساس خستگی و فرسودگی ناشی از حجم کار زیاد مؤثر خواهد بود.

۶- آموزش نیروها از نظر تخصصی و ایمنی و ایجاد اطمینان در میان نیروها مبنی بر اینکه مراعات جوانب ایمنی، آن‌ها را از آلوده شدن به کرونا محفوظ خواهد داشت. این امر دلهره و ترس آن‌ها را فروکش خواهد ساخت و علاقه‌مندی به کار را بالا خواهد برد.

۷- انسجام بین بخشی [۴] با تشکیل گروه‌های اختیاری، که همدیگر را در مواقع ضروری یاری نمایند چه در موارد تراکم زیاد بیماران و یا در هنگام مرخصی، این موضوع از احساس فرسودگی خستگی روحی و جسمی خواهد کاست.

۸- عادی نه انگاری بیماری کرونا و جدی بودن مداوم از مخاطره آمیز بودن بیماری در همه حال، مبنی بر اینکه کوچک‌ترین سهل‌انگاری در مراعات ایمنی و موارد بهداشتی موجب آلوده شدن به ویروس کرونا خواهد شد. توجه به این نکته فراوانی مبتلا شدن به کرونا را تعدیل خواهد ساخت. در این

زمینه همراه ساختن رسانه‌ها و جلب همکاری سایر دستگاه‌های مرتبط ضرورت دارد.

۹- به منظور کنترل وخامت بحران علاوه از استفاده از خدمات مؤثر کارکنان، جلب مشارکت تمام سازمان‌ها، ادارات و ارگان‌ها بر اساس سیاست‌ها و دیدگاه‌های دانشگاه علوم پزشکی، در تمام زمینه‌ها اعم از پیشگیری، مهار و کنترل وخامت بحران و استفاده از ظرفیت و امکانات میسر آن‌ها. در این زمینه و تخصیص اعتبارات لازم به منظور تأمین واکسن مورد نیاز در سریع‌ترین زمان و حمایت اقتصادی و معیشتی از اقشار آسیب پذیر جامعه بسیار، بسیار ضرورت دارد.

۱۰- در زمینه نشان دادن عدالت در عملکرد تکیه بر قوانین و مقررات برای اداره و کنترل بعضی از نیروهائی که به نحوی از انحاء در تلاش هستند از طریق پارتی امورات خود را حل و فصل نمایند و تلاش بر پابندی تمام نیروها به قوانین و نهادهای ساختن آن به عنوان ارزش‌های مشترک ضروری می‌باشد.

۱۱- تأمین تجهیزات پزشکی و ایمنی موردنیاز [۱] و پیش‌بینی نیازهای آینده و حفظ آمادگی در همه زمان‌ها، برنامه‌ریزی دقیق با چشم‌انداز پیش‌بینی موارد بحرانی شدیدتر از وضعیت فعلی و کسب آمادگی‌های لازم ضروری می‌باشد.

۱۲- در زمینه مشارکت در تصمیم‌گیری، استفاده از نظرات تمام کارکنان صاحب نظر [۲۱] مخصوصاً کارکنان با تجربه و مسئولان آمار و اطلاعات ضروری می‌باشد این امر تقویت عزت نفس و خودباوری کارکنان را نیز در پی خواهد داشت. همچنین پیشنهاد می‌گردد به منظور کارائی بهتر و بیشتر واحدهای کامپیوتری و نرم‌افزاری، مجهز ساختن آن‌ها به سیستم‌های نرم‌افزاری مدیریت در نگهداری اطلاعات و استفاده جامع از آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها [۲۲] و ارزیابی و ارزشیابی نیروها بسیار مفید می‌باشد.

محدودیت تحقیق

در این تحقیق محدودیت خاصی به نظر نمی‌رسد و پیش‌بینی نمی‌گردد چون اساساً تحقیق در ارتباط با مدیریت که اساساً با جنبه‌های نیروی انسانی سر و کار دارد می‌باشد و اکثر پدیده‌های مرتبط با محرک‌های رفتاری انسان‌ها با بالا و پایینی، در جاها و مکان‌های مختلف متفاوت می‌باشد. به عنوان مثال در جاهائی که درآمد در سطح پایینی قرار داشته باشد عامل مادی رتبه اول یا دوم را در ایجاد انگیزه خواهد داشت و در جاهائیکه درآمد در سطح بالا می‌باشد این عامل می‌تواند رتبه پایین تری داشته باشد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد نتایج تحقیق را به قوت بتوان در همه دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان‌ها که درگیر با خدمات بحران کرونا می‌باشند در داخل و خارج کشور و حتی در سایر بحران‌ها می‌تواند کاربرد داشته باشد و مدیران و دست‌اندرکاران می‌توانند مورد استفاده قرار دهند.

بهترین و مؤثرترین اثر توجه به عامل‌های یافت شده تحقیق در جهت تربیت و پرورش نیروی انسانی قبل از بحران می‌باشد.

۱۳- با توجه به نتایج جمعیت‌شناسی تحقیق که نشان می‌دهد اکثریت کارکنان بخش‌های کرونا را کارکنان با سابقه کمتر از ۵ سال تشکیل می‌دهند این امر نشان می‌دهد نیروهای با تجربه به لحاظ اینکه قبلاً با عامل‌های یافت شده کارکنان را، تربیت و رهبری نساخته‌اند، رغبت چندانی برای خدمت در بخش کرونا نشان نداده‌اند بنابراین از نیروهای تازه‌کار و کم‌تجربه استفاده شده است. این موضوع نشان می‌دهد اگر در جامعه کار و اشتغال وجود داشت دانشگاه در تامین نیرو با مشکل مواجه می‌شده است لذا پیشنهاد می‌گردد در پرورش و رهبری اخلاقی نیروها بیشتر متمرکز گردد تا در آینده مشکلی پیش نیاید.

۱۴- در حاشیه پرسشنامه از پاسخگویان در سوالی خواسته شده بود به عامل‌های یاد شده در دانشگاه نمره بدهند در جمع‌بندی از نمره پاسخگویان دانشگاه نمره ۶۰ را کسب نمود. لذا پیشنهاد می‌گردد دانشگاه در ارتقاء مدیریت بحران با استفاده از عامل‌های یافت شده که همبستگی بالایی را با مدیریت بحران نشان داده است، تلاش بیشتری معمول نمایند.

References

- 1- Ahmadi AA, Rasouli R, Rajabzadeh Gatari A, Pouya Gholizadeh P. Presenting a crisis management model with emphasis on human resources management system for hospitals of Tehran. J Public Adm. 2012 Summer; 4(10):1-24. [Full text in Persian]
- 2- Eftekhari Ardebili M, Naserbakht M, Bernstein C, Alazmani Noodeh F, Hakimi H, Ranjbar H. Healthcare providers experience of working during the COVID-19 pandemic: A qualitative study. Am j Infect Control. 2021 May;49(5):547-554.
- 3- Stergiou DP, Farmaki A. Ability and willingness to work during COVID-19 pandemic: Perspectives of front-line hotel employees. Int J Hosp Manage. 2021 Feb;93:1-4.
- 4- Jadidi A. Passive Defense; Crisis Management in the Field of Defense-Security Threats. J Crisis and Emergency Man. 2016 Summer; 8(28):173-197. [Full text in Persian]
- 5- Amin M, Shamim A, Ghazali Z, Khan I. Employee motivation to co-create value: construction and validation of scale. J Retail Consum Serv. 2021 Jan; 58: 1-13
- 6- Ahmadi AA, Rasoli R, Rajabzadegatari A, Poyayegolizade P. Presenting a crisis management model focusing on the human resource management system for hospitals in Tehran. J governmental management. 2012 Summer; 4(2):1-24. [Full text in Persian]
- 7- Alwani, S M. Public Management. 2nd ed. Teheran:Ney, 2007:157-150. [Full text in Persian]
- 8- Huhtala M, Tolvanen A, Mauno S, Feldt T. The associations between ethical organizational culture, burnout, and engagement: A multilevel study. J Bus Psychol. 2015 Jun;30:399-414.

- 9- Hosseini SH. What is a crisis and how is it defined. *Security Quarterly*.j Security. 2006 Autumn-winter;(1.2):7-52. [Full text in Persian]
- 10-Ghosravi A. Human resource management architecture with a human resource agility approach [dissertation] Tehran: Allame Tabatabai univ; 1390 Autumn:40-60. [Full text in Persian]
- 11- Lin XS, Chen ZX, Ashford SJ, Lee C, Qian J. A self-consistency motivation analysis of employee reactions to job insecurity: The roles of organization-based self-esteem and proactive personality. *J Bus Res*. 2018 Nov; **92**:168-178.
- 12- Gholam Hosseini I, Jafari Nodooshan S. (Case study of Tehran Region 1 Municipality) Investigating the Challenges of Tehran Municipality Management in Crises. *J Crisis and emergency management*: 2016 Autumn; 8(29):9-30. [Full text in Persian]
- 13- Ouakouak ML, Zaitouni MG, Arya B. Ethical leadership, emotional leadership, and quitting intentions in public organizations: Does employee motivation play a role? *Leadersh Organ Dev J*. 2020 41(2):257–279.
- 14- Rezaian A. Expect justice and fairness in the organization (advanced organizational behavior management). 1th ed. Teheran: samt, 2000:104. [Full text in Persian]
- 15- Wang Y, Hong A, Li X, Gao J. Marketing innovations during a global crisis: A study of China firms' response to COVID-19. *J Bus Res*. 2020 Aug; 116:214-220.
- 16- Feng Z, Savani K. Covid-19 created a gender gap in perceived work productivity and job satisfaction: implications for dual-career parents working from home. *Gend Manag*. 2020; 35(7/8):719-736.
- 17-Porgasam A, Moradi M, Rezaesharif A. The relationship between knowledge management and organizational culture with organizational entrepreneurship [dissertation]. Ardabil (Mo): Mohagag Ardabili University; 2017 Summer: 25-70. [Full text in Persian]
- 18- Alvani SM, Jamali A, Ebrahimi A. Crisis Management. 2nd ed. Tehran: Iran Industrial Training and Research Center, 2010:51-60. [Full text in Persian]
- 19- Hassan Beigi E, Amiri Moghadam R. Principles of Crisis Management. *J Strategic Attitudes*. 2008 Autumn;9 (95,96):15-50. [Full text in Persian]
- 20- Moradi H, Erfani A. Investigating the performance of the Crisis Management Coordination Council in the earthquake of East Azerbaijan province Year 2012. *J Crisis and emergency management*. 2017 Spring; 7(27):129-162. [Full text in Persian]
- 21- Mohammad Rafiei K. Government and crisis management - Looking at the General Role of Government. *J Defense Policy*. 2008 Winter; 17(65):51-86. [Full text in Persian]
- 22- Carli LL. Women, Gender equality and COVID-19. *Gend Manag*. 2020 Aug; 35(7/8):647-655.