



## Research Paper

# Effective Factors in Organizing Volunteers to Participate in the Management of Urban Crises in Tehran, Iran



Ahmad Soltani<sup>1,2</sup> , \*Hamidreza Khankeh<sup>1</sup> , Ali Nasiri<sup>3,4</sup>

1. Health in Emergency and Disaster Research Center, Social Health Research Institute, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.
2. Iran-Helal Institute of Applied-Science and Technology, Red Crescent Society of the Islamic Republic of Iran, Tehran, Iran.
3. Faculty of Health and Health Management Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
4. Tehran Disaster Mitigation and Management Organization, Tehran, Iran.

Use your device to scan  
and read the article online



**Citation** Soltani, A., Khankeh, H., & Nasiri, A. (2025). [Effective Factors in Organizing Volunteers to Participate in the Management of Urban Crises in Tehran, Iran (Persian)]. *Disaster Prevention and Management Knowledge*, 15(1):16-29. <https://doi.org/10.32598/DMKP.15.1.888.1>

<https://doi.org/10.32598/DMKP.15.1.888.1>

## ABSTRACT

**Background and objective** Tehran, the capital of Iran, is prone to disasters, making it necessary to implement comprehensive preparedness plans. City managers need to optimize the participation of volunteers in order to effectively implement these plans. This study aims to identify the effective factors in organizing volunteers for potential crisis management in Tehran, Iran.

**Method** This is qualitative study. The data were collected by the review of related texts and conducting semi-structured in-depth interviews with 23 experts including urban crisis managers and citizens of Tehran. The data from the interviews were analyzed using the content analysis method to extract the concepts.

**Results** For optimum organization of volunteers in urban crisis management, four main themes and 17 sub-themes were extracted from 199 primary codes. The themes included: Culture building, planning, recruiting/organizing, and training.

**Conclusion** Effective volunteering for urban crisis management in Tehran requires culturalization, proper planning and recruiting/organizing, and providing education to volunteers and managers by utilizing tools such as social media.

**Keywords** Urban crises, Volunteering, Crisis management, Tehran

### Article Info:

Received: 31 Aug 2024

Accepted: 16 Jan 2025

Available Online: 01 Apr 2025

### \* Corresponding Author:

Hamidreza Khankeh, Professor.

**Address:** Health in Emergency and Disaster Research Center, Social Health Research Institute, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran.

**Tel:** +98 (21) 22180160

**E-mail:** hrkhankeh@gmail.com



Copyright © 2025 The Author(s) by "authors retain the copyright and full publishing rights"

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC-BY-NC: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.en>), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited and is not used for commercial purposes.

## Extended Abstract

### Introduction

**T**he optimal management of the problems caused by natural and man-made disasters requires the participation of volunteers. Several studies have been conducted in the field of volunteering in disaster management, most of which have addressed the necessity, importance, and results of such participation in various fields of disaster management. The purpose of this research is to define effective factors for organizing volunteers in the management of urban disasters in Tehran, Iran.

### Methods

In this study, we first reviewed the results of related studies, documents, and texts to understand the concept and types of volunteer participation, the mutual effects of volunteer participation in the management of urban disasters, and identifying barriers and facilitators. Then, in a qualitative study, semi-structured interviews with 23 managers and experts in the field of disaster management and a number of citizens were conducted to survey the challenges and solutions for organizing the participation of volunteers in the management of urban crises in Tehran. Related concepts were extracted from the interviews and after considering their connections, the main concepts of planning to organize volunteers were determined and interpreted.

### Results

The experts included 9 managers in the field of urban disasters, 5 university faculty members with relevant expertise, 4 managers of non-governmental organizations, and 5 citizens of Tehran. The majority of them (78.3%) had master's degree or PhD, and they had a experience or living in Tehran for 5-32 years. After reviewing the studies and analyzing the interviews, 199 codes were extracted, which were categorized into 17 main categories. These categories indicated to four themes in organizing volunteers in urban disaster management: culture building, planning, recruiting/organizing, and training.

The culture building theme indicated that, in order to involve volunteers in crisis management programs, actions are needed to improve people's knowledge and awareness, change their attitudes, and improve managerial performance. The planning theme for the organization of volunteers indicated that different planning models should be considered, in addition to observing the prin-

ciples of planning. Planning in this field should be knowledge-oriented and should be performed at different levels using applicable models in Tehran. The recruiting/organizing theme indicated that the organizing and arranging volunteers, their recruiting and retaining, and the creation of motivation for them. The organization process requires the organization of related capacities, resources, and facilities. The final theme "training" was the most important one. To benefit from the potential of volunteers, special programs should be used for their specialized/general education and empowerment. Recruiting and organizing will not be effective without providing proper training. It also indicated that training is needed for managers.

### Conclusion

To benefit from the capacity of volunteers for managing urban disasters in Tehran, it requires culture building, proper planning, recruiting/organizing, and training. A good and structured plan for the participation and engagement of volunteers depend on culturalization, proper attraction and retention, and training of qualified people in the field of disaster management. Improving people's knowledge and awareness, attitudes, and managers' performance are suggested as necessary steps in the culture-building process. Creating and improving motivation in people to participate requires knowledge of the individual and social conditions of the community. These conditions are also effective in the recruitment and retention of volunteers. Their personality traits are also important in determining the types of roles and positions in which they can be most effective. Moreover, volunteering is optimal when the volunteers have received necessary training for the defined activity. Therefore, general, specialized, and empowerment training programs should be provided to volunteers in Tehran. It is necessary for city managers to pay attention to these requirements for interactions with citizens who are ready to participate and improve their own knowledge and skills by using necessary tools such as social media.

### Ethical Considerations

#### Compliance with ethical guidelines

The ethical committee of the [University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences](#) in Tehran, Iran, approved the study proposal (Code: IR.USWR.REC.1402.228).



### **Funding**

This article was extracted from a research project funded by the Tehran Disaster Mitigation and Management Organization (TDMMO).

### **Authors' contributions**

All authors contributed equally to the conception and design of the study, data collection and analysis, interpretation of the results, and drafting of the manuscript. Each author approved the final version of the manuscript for submission.

### **Conflicts of interest**

The authors declare no conflicts of interest.

### **Acknowledgments**

The authors would like to thank the managers and research staff of the Tehran Disaster Mitigation and Management Organization (TDMMO).



## مقاله پژوهشی

## تبیین فرایندهای ساماندهی داوطلبان مشارکت در مدیریت بحران‌های شهری تهران

احمد سلطانی<sup>۱\*</sup>، حمیدرضا خانکه<sup>۱</sup>، علی نصیری<sup>۲،۳</sup>

۱. مرکز تحقیقات سلامت در حوادث و بلایا، پژوهشکده سلامت اجتماعی، دانشگاه علوم توانبخشی و سلامت اجتماعی، تهران، ایران.

۲. مؤسسه آموزش عالی علمی کاربردی هلال، جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران، تهران، ایران.

۳. گروه سلامت در حوادث و بلایا و پدافند غیرعامل، دانشکده بهداشت و مرکز تحقیقات مدیریت سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌الله (عج)، تهران، ایران.

۴. سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران، تهران، ایران.

Use your device to scan  
and read the article online

**Citation** Soltani, A., Khankeh, H., & Nasiri, A. (2025). [Effective Factors in Organizing Volunteers to Participate in the Management of Urban Crises in Tehran, Iran (Persian)]. *Disaster Prevention and Management Knowledge*, 15(1):16-29. <https://doi.org/10.32598/DMKP.15.1.888.1>

**doi** <https://doi.org/10.32598/DMKP.15.1.888.1>

## حکیده

**زمینه و هدف:** تهران به‌عنوان پایتخت کشور جمهوری اسلامی ایران با مجموعه پیچیده‌ای از مخاطرات و آسیب‌پذیری‌ها در برابر بلایا مواجه است که تدوین و اجرای برنامه‌های آمادگی جامع را ضروری می‌سازد. مدیران شهری برای اجرای مؤثر برنامه‌های مرتبط، نیازمند بهره‌مندی از مشارکت بهینه داوطلبان هستند. از آنجاکه چنین امری مستلزم ساماندهی داوطلبان این حوزه می‌باشد، بنابراین پژوهش حاضر با هدف شناسایی و تبیین فرایندهای موردنیاز ساماندهی داوطلبان مشارکت در مدیریت بحران‌های احتمالی شهر تهران انجام شد.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر، پژوهشی کاربردی است که در قالب یک رویکرد کیفی، با بررسی متون مرتبط و انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و عمیق با ۲۳ نفر از خبرگان و صاحب‌نظران حوزه مدیریت بحران شهری و شهروندان تهرانی انجام شد. برای تبیین فرایندهای لازم، از روش تحلیل محتوای نتایج حاصل از بررسی‌ها و مصاحبه‌های انجام‌شده، استفاده شد.

**یافته‌ها:** ساماندهی بهینه داوطلبان نیازمند چهار فرایند اصلی است که موضوع این فرایندها دربرگیرنده ۱۷ مفهوم می‌باشد. مفاهیم مذکور برگرفته از مضامین ۱۹۹ کد اولیه حاصل تجزیه و تحلیل نظرات شرکت‌کنندگان بود. این فرایندها که شامل فرهنگ‌سازی، برنامه‌ریزی، جذب و سازماندهی و آموزش می‌باشند به‌عنوان ضروریات ساماندهی داوطلبان جهت مشارکت بهینه در مدیریت بحران‌های شهری، شناخته شدند که لازم است با برنامه‌ریزی صحیح و مناسب در دستور کار مدیران شهری قرار گیرند.

**نتیجه‌گیری:** مدیریت مؤثر داوطلبان جهت مشارکت در مدیریت بحران‌های شهری، نیازمند ساماندهی متناسب ایشان در کنار سایر نیروهای انسانی موظف می‌باشد. برنامه‌ریزی و اجرای مناسب فرایندهای مرتبط با ساماندهی داوطلبان همراه با بهره‌مندی از ابزارهای موردنیاز از قبیل رسانه‌ها و فضای مجازی، می‌تواند تلاش‌های صورت گرفته در این حوزه را مؤثرتر کند.

**کلیدواژه‌ها:** بحران‌های شهری، تهران، داوطلب، ساماندهی، مدیریت بحران، مشارکت

## اطلاعات مقاله

تاریخ دریافت: ۱۰ شهریور ۱۴۰۳

تاریخ پذیرش: ۲۵ مهر ۱۴۰۳

تاریخ انتشار: ۱۲ فروردین ۱۴۰۴

## \* نویسنده مسئول:

دکتر حمیدرضا خانکه

نشانی: تهران، دانشگاه علوم توانبخشی و سلامت اجتماعی، پژوهشکده سلامت اجتماعی، مرکز تحقیقات سلامت در حوادث و بلایا.

تلفن: ۹۸۰۱۶۰ ۲۲۱۸۰ (۲۱)

پست الکترونیکی: hrkhankeh@gmail.com



Copyright © 2025 The Author(s) by "authors retain the copyright and full publishing rights"

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC-BY-NC: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode/en>), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited and is not used for commercial purposes.



## مقدمه

وقوع زلزله از جمله مخاطرات با اولویت برنامه‌ریزی بالا در کشور و به‌ویژه در شهر تهران می‌باشد. تهران به‌عنوان پایتخت کشور و با پذیرش یک‌ششم جمعیت کشور، علاوه بر زلزله که با اثرات تخریبی بالایی همراه می‌باشد، به جهت موقعیت جغرافیایی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و امنیتی خود در معرض طیف وسیعی از مخاطرات طبیعی و انسان ساخت قرار دارد (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۱).

در حوزه منابع انسانی موردنیاز برای مدیریت بحران‌های احتمالی، افراد در دودسته کلی نیروهای پاسخگوی سازمانی و افراد تحت تأثیر مخاطره قرار می‌گیرند. مراجعه به درس‌آموخته‌های حوادث و بلایا در کشور و در سطح بین‌الملل و بررسی ظرفیت‌ها و آسیب‌پذیری‌های این شهر بیانگر این یافته مهم می‌باشد که ظرفیت سازمان‌های تخصصی مرتبط با مدیریت شرایط بحرانی، به تنهایی پاسخگوی خسارات و مشکلات احتمالی حاصله نخواهد بود و مدیریت بهینه امور نیازمند بهره‌مندی از ظرفیت بالای افراد جامعه و به تعبیری افراد تحت تأثیر مخاطرات می‌باشد (خدادادزاده و همکاران، ۲۰۲۱؛ سلطانی و همکاران، ۲۰۲۴).

مشارکت اجتماعی فرایندی است که طی آن گروه‌های ذی‌نفع جامعه با توجه به نیازهای شناسایی شده، مشکلات موجود را تعیین می‌کنند و با بسیج منابع، سعی می‌کنند به کمک متخصصین، راهکارهای مناسبی برای پاسخگویی به نیازها و رفع مشکلات بیابند (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۴). بنابراین مشارکت جامعه، مجموعه‌ای است از فرایندهای برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، کنترل و هماهنگی که طی آن اعضای جامعه به‌صورت انفرادی و یا گروهی، مسئولیت شناسایی، ارزیابی و تأمین نیازهای مربوط به خود را بر عهده می‌گیرند و با پیشنهاد راه‌حل‌ها و راهبردهای ممکن، سعی در رفع نیازها و حل مشکلات می‌کنند. بنابراین انتظار می‌رود برای مدیریت موفق بحران نیز مشارکت جامعه در مراحل مختلف چرخه مدیریت را داشته باشیم و این امر به جهت اجتماعی بودن ماهیت حوادث و بلایا اجتناب‌ناپذیر و الزامی است. بهره‌مندی از ظرفیت عظیم داوطلبان که بخش وسیعی از افراد جامعه را می‌تواند دربرگیرد، به‌عنوان بزرگ‌ترین سرمایه انسانی در راستای اجرای هرگونه برنامه کاهش خطر در جوامع، مدت‌ها است مورد توجه سیاست‌گذاران و دست‌اندرکاران مدیریت جوامع قرار گرفته است و در اسناد ملی و بین‌المللی و نیز برنامه‌های توسعه‌ای تأکید شده است (ریان و همکاران، ۲۰۲۰؛ سندای، ۲۰۱۵؛ بهرا، ۲۰۲۳؛ تیندانا و همکاران، ۲۰۲۰).

در زمینه مشارکت داوطلبان در حوزه مدیریت بحران، مطالعات متعددی انجام شده است که اکثریت آن‌ها به ضرورت، اهمیت و نتایج حاصل از چنین مشارکتی در حوزه‌های مختلف مدیریت حوادث و بلایا پرداخته‌اند (توکلی سانی و همکاران، ۲۰۱۹؛

کنکانامج و همکاران، ۲۰۱۹). در مطالعه‌ای درخصوص نقش داوطلبان در تاب‌آوری جامعه، نشان داده شده است که کسب دانش و توسعه اعتماد می‌تواند به بهبود تاب‌آوری جامعه منجر شود و منابع مختلف داوطلب می‌تواند به مدیران در تصمیم‌گیری مناسب کمک کند. بنابراین، نیاز به تمرکز بیشتر بر اطلاعات جمعیتی به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده آمادگی اضطراری، ازجمله مرحله شناختی آمادگی فرد وجود دارد (پائک و همکاران، ۲۰۱۰؛ کولن ماس و همکاران، ۲۰۲۳؛ کیانگ، ۲۰۲۳).

لیندر و همکاران گزارش کرده‌اند که در موقعیت‌های معمول و برنامه‌ریزی نشده، داوطلبان خودجوش غیروابسته در محل<sup>۱</sup> (SUV) به منابع ارزشمندی برای کاهش مقیاس‌های فاجعه تبدیل شده‌اند. بالاین حال، خود هماهنگی آن‌ها نیز به آسیب‌رساندن یا به خطر انداختن خودشان منجر شده است (لیندر و همکاران، ۲۰۱۸).

نتایج مطالعه ما<sup>۲</sup> و همکاران نشان داد پیشینه اجتماعی و عوامل سازمانی و نگرشی مانند زن بودن، تعلق به سازمان‌ها، ارائه بیمه عمر حوادث و آموزش، بر تمایل داوطلبان برای مشارکت تأثیر می‌گذارد (ما و همکاران، ۲۰۲۱).

کوجیما اشاره دارد که مشارکت اجتماعی بیشتر را می‌توان با دوستی‌ها ارتقا داد (کوجیما، ۲۰۲۴). فارست و همکاران دریافتند بروز چنین نقشی می‌تواند شامل تعاملات سنتی، رویکردهای خلاقانه و گفت‌وگوی برای مشارکت شهروندان و تعامل با مقامات باشد (فارست و همکاران، ۲۰۲۱).

جونز نشان داد برنامه‌ای متمرکز بر تغییر رفتار در شرکت‌کنندگان، رضایت شغلی، قصد جاب‌جایی اعضای تیم، آموزش و استفاده از نظریه خودتعیینی تأثیر مثبتی بر حفظ داوطلبان دارد (جونز، ۲۰۱۷). همچنین پتر روابط بین ویژگی‌های شخصیتی، دینداری و فعالیت‌های داوطلبانه را برجسته کرد و نشان داد سازمان چگونه با یک فرد به‌عنوان یک عامل مستقیم تأثیرگذار در تفاوت رفتار می‌کند (پتر، ۲۰۰۲).

آکرمن بروز مدل‌ها و اشکال مختلف داوطلبانه ازجمله داوطلبی آنلاین را مطرح کرده است و اینکه افراد آزاد به نظر می‌رسد به دلیل انعطاف‌پذیری و ماهیت نوآورانه آن، داوطلبی آنلاین را ترجیح می‌دهند. آن‌ها همچنین تلاش قابل‌توجهی را به کار داوطلبانه خود اختصاص خواهند داد، به‌ویژه زمانی که در یک باشگاه یا انجمن فعال باشند (آکرمن، ۲۰۱۹).

سلمانی و همکاران ضمن تأکید بر چارچوب قانونی حمایتی و فرهنگ داوطلبانه، حفظ داوطلبان را در گرو ایجاد انگیزه و نظارت بر سلامت جسمی و روانی ایشان دانستند (سلمانی و همکاران، ۲۰۱۹). شین و همچنین مک لین هم ابراز کرده‌اند

1. Spontaneous Unaffiliated Volunteer (SUV)

2. Ma



## روش

در راستای پاسخگویی به سؤال اصلی پژوهش که چگونگی ساماندهی داوطلبان در مدیریت بحران‌های شهری تهران بود، در ابتدا با روش مرور حوزه ای، نسبت به جمع‌آوری نتایج مطالعات داخلی و خارجی، مستندات و متون مرتبط جهت شناخت مفهوم و انواع مشارکت داوطلبان، تأثیرات متقابل اجرای مشارکت داوطلبان در مدیریت حوادث و بلایای شهری و شناسایی عوامل تضعیف‌کننده و تقویت‌کننده آن اقدام شد. سپس در قالب یک مطالعه کیفی تحلیلی محتوا، با انجام مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با برخی از مدیران و خبرگان حوزه مدیریت بحران و تعدادی از شهروندان، چالش‌ها و راهکارهای پیشنهادی در راستای ساماندهی مشارکت داوطلبان شهری در مدیریت بحران‌های احتمالی شهر تهران بررسی شدند. نمونه‌گیری به صورت هدفمند انجام شد و نمونه‌ها از میان مدیران و نخبگان حوزه حوادث و بلایا و آشنا با ویژگی‌های شهر تهران انتخاب شدند. در این راستا با تعداد ۲۳ نفر مصاحبه چهره‌به‌چهره در محل کارشان صورت گرفت. مفاهیم پنداشتی مستتر در داده‌ها و ارتباطات بین مفاهیم با تلفیق نتایج مرحله قبلی در قالب کدهای اولیه استخراج شدند و در نهایت با مفهوم‌پردازی و لحاظ کردن ارتباطات بین آن‌ها، مفاهیم اصلی برنامه‌ریزی ساماندهی داوطلبان تعیین و مورد تفسیر قرار گرفتند.

## یافته‌ها

۲۳ نفر مصاحبه‌شونده شامل ۹ مدیر در حوزه بلایای شهری، ۵ نفر عضو هیئت علمی دانشگاه با تخصص مربوطه، ۴ مدیر سازمان‌های مردم‌نهاد و ۵ نفر از شهروندان تهرانی بودند که از نظر وضعیت تحصیلی دارای مدارک دیپلم (۴/۳ درصد)، لیسانس (۱۷/۴ درصد)، کارشناسی ارشد (۴۳/۵ درصد) و دکتری (۳۴/۸ درصد) و واجد تجربه کاری مرتبط یا سکونت در شهر به مدت ۵ تا ۳۲ سال بودند.

پس از بررسی نتایج مطالعات و نیز تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها، ۱۹۹ مضمون به عنوان کد اولیه استخراج شد که در **جدول شماره ۱، ۲، ۳ و ۴** ارائه شده‌اند. کدهای استخراجی قابلیت دسته‌بندی در ۱۷ طبقه اولیه را داشتند که بیان‌کننده اشتراک مضامین کدهای مشابه بودند. بررسی مفاهیم دسته‌بندی شده به عنوان طبقه‌های اولیه، نشان داد این طبقات اشاره به ۴ عنوان مفهومی در راستای نیل به هدف تعیین شده داشتند که در **جدول شماره ۱، ۲، ۳ و ۴** ارائه شده‌اند.

چهار مفهوم کلیدی که می‌توان به عنوان فرایندهای اصلی در راستای ساماندهی داوطلبان مدیریت بحران‌های شهری مورد استفاده قرار گیرند عبارت‌اند از: ۱. فرهنگ‌سازی، ۲. برنامه‌ریزی، ۳. جذب و سازماندهی و ۴. ارائه آموزش‌های مربوطه (**تصویر شماره ۱**).

که خدمات داوطلبانه کارآمد نیازمند بهبود در قانون‌سازی، سیستم‌های تشویقی، کانال‌های مشارکت، آموزش حرفه‌ای و حکومت مشارکتی است (**شین، ۲۰۲۳؛ مک لین، ۲۰۲۰**).

فورنر ابراز کرده است که ارتباط مؤثر با داوطلبان بسیار مهم است و لازم است برای ارتباط منظم برنامه‌ریزی شود. این ارتباطات باید آموزنده و حمایت‌کننده باشد و از مشارکت داوطلبان قدردانی شود (**فورنر، ۲۰۲۳**). ناهکور نیز با اشاره به نقش رسانه‌های اجتماعی، آن‌ها را ابزارهای ارزشمندی برای اطلاع‌رسانی، راهنمایی و ثبت نام داوطلبان غیررسمی برشمرد که در صورت وجود رویه‌هایی برای مشارکت دادن داوطلبان غیررسمی، واکنش در بلایا را کارآمدتر می‌کنند (**ناهکور، ۲۰۲۲**).

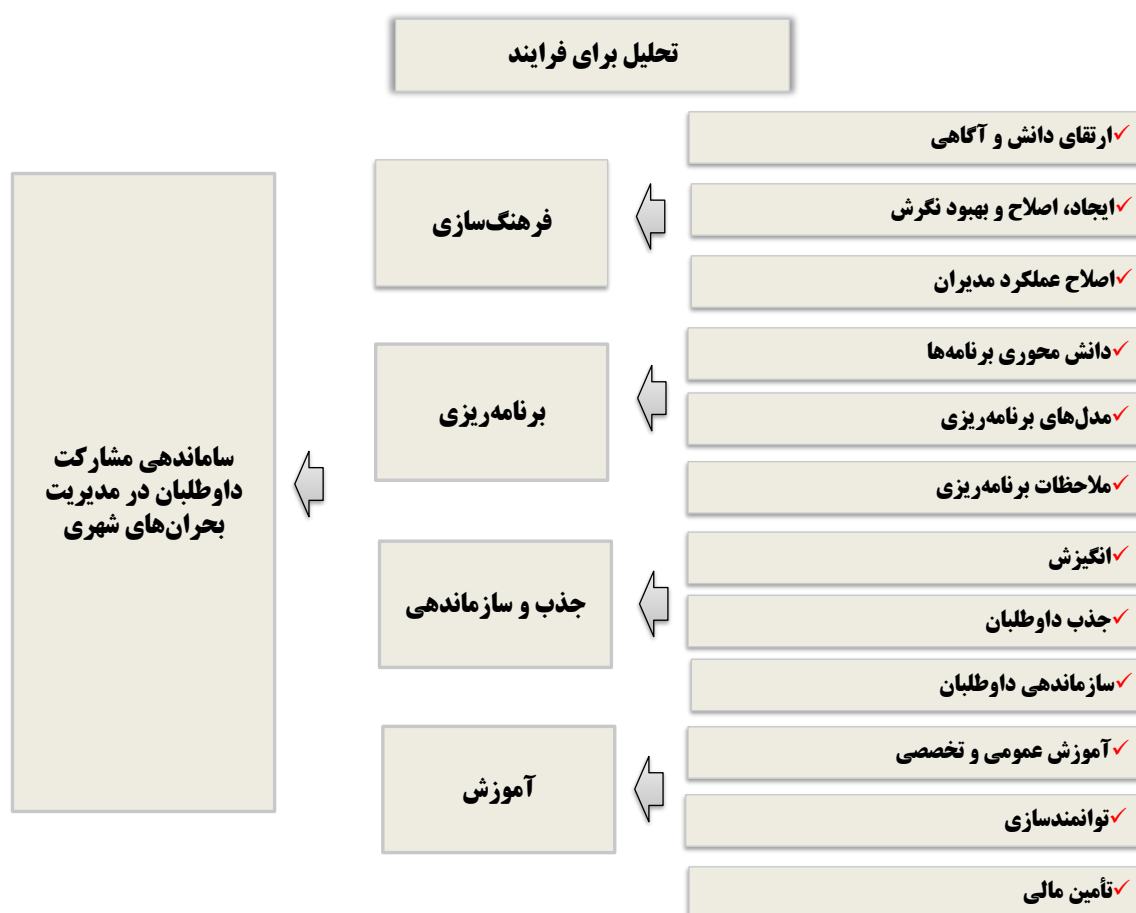
ایگنان و همکاران ارائه مشوق‌هایی مثل بیمه عمر حوادث برای داوطلبان و نیز وجود استانداردهایی برای همکاری با داوطلبان را مؤثر بر تمایل آن‌ها برای شرکت در آمادگی در برابر بلایا برشمردند (**ایگنان و همکاران، ۲۰۲۱**).

ازسویی بررسی **صادق‌زاده و همکاران (۲۰۱۹)** درخصوص مشارکت مردم شهر تهران در کنترل بیماری‌های قلبی، پنج عامل مؤثر در مدیریت مشارکت مردم در این زمینه را سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، سازماندهی، هماهنگی و تأمین مالی برشمرده است.

بهرهمندی سازماندهی شده از ظرفیت داوطلبان مدتی است که در شهر تهران و سایر شهرها مورد عنایت بوده است و خوشبختانه تجارب موفق از اجرای برنامه‌های مرتبط مانند «طرح دوام» و «طرح خادم» به دست آمده است که به عنوان درس‌آموخته قابلیت استفاده دارند. ارزیابی نتایج اجرای طرح سازماندهی داوطلبان در قالب تیم‌های دوام (داوطلبین واکنش اضطراری محلات) توسط **رفیعیان و مطهری (۲۰۱۲)** نشان داد که شاخص‌های مسئولیت‌پذیری و نحوه مدیریت و سازماندهی گروه دوام، با مؤلفه‌های ادراکی و رفتاری مدیریت ریسک بحران، ارتباط معنی‌دار دارند. از جمله درس‌آموخته‌های اجرای پروژه‌های مذکور و موارد مشابه، ضرورت برنامه‌ریزی مناسب برای ساماندهی داوطلبان می‌باشد (**توکلی سانی و همکاران، ۲۰۱۹**).

بدیهی است که عدم اشراف به مؤلفه‌های یادشده و موارد اختصاصی هر جامعه، مانع اولیه در بهرهمندی بهینه از ظرفیت مؤثر و در دسترس نیروی انسانی داوطلب خواهد شد (**سلمانی و همکاران، ۲۰۱۹؛ ولف، ۲۰۲۱**). بنابراین تمرکز این پژوهش بر شناخت مؤلفه‌های مؤثر بر ساماندهی داوطلبان در مدیریت بحران‌های شهری می‌باشد.





تصویر ۱. تبیین فرایند مناسب در راستای بهره‌مندی از مشارکت داوطلبان در مدیریت بحران‌های شهری

برنامه‌ریزی مناسب برای ساماندهی داوطلبان که بایستی با شناخت کافی از شرایط ساکنین شهر تهران صورت گیرد فرایند اصلی دیگری در این حوزه می‌باشد. در برنامه‌ریزی برای نگهداری و به‌کارگیری بهینه داوطلبان، لازم است مدل‌های مختلف برنامه‌ریزی با در نظر گرفتن ملاحظات مرتبط، علاوه بر رعایت اصول برنامه‌ریزی، مدنظر قرار گیرد.

برنامه‌ریزی در این حوزه بایستی دانش‌محور بوده و در سطوح مختلف با استفاده از مدل‌های قابل اجرا در شهر تهران انجام شوند. و در چنین برنامه‌ریزی، ملاحظات مختلفی را باید در نظر داشت. به‌عنوان نمونه، یکی از شرکت‌کنندگان که مدیر یک سازمان غیردولتی بود گفت: «نکته مهم در برنامه‌ریزی برای جذب داوطلبان، پرهیز از درگیر شدن در مسائل سیاسی است. هر زمان که سیاست وارد کار می‌شود، اگرچه ممکن است پیشرفتی هم حاصل شود، اما دیگر حضور حداکثری نداریم. این مسئله باعث از دست دادن بسیاری از داوطلبان می‌شود».

همچنین یکی از مدیران با سابقه جمعیت هلال احمر بیان کرده بود «خوب فرق می‌کند که برنامه‌تون برای عملیات در کدام منطقه شهر باشد. حتی فرق می‌کند که فراخوان‌تون برای

فرهنگ‌سازی در راستای اقدام به مشارکت داوطلبان در برنامه‌های مدیریت بحران در شهر تهران نیازمند به و متأثر از مجموعه اقدامات در راستای ارتقای دانش و آگاهی مردم، تغییر نگرش مردم و ارتقای عملکرد مدیران می‌باشد.

یکی از شرکت‌کنندگان در این خصوص اظهار کرد: «اگر مردم بدانند شرکت در برنامه‌ها و اقدامات مربوط به مدیریت ریسک ممکن است روزی برایشان مفید باشد، با انگیزه بیشتری قدم برمی‌دارند، بنابراین لازم است اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی در این زمینه افزایش یابد».

محتوای نظرات خبرگان بر این مطلب تأکید داشت که لازم است مسئولان در کنار اطلاع‌رسانی به مردم، خود واجد دانش، نگرش و عملکرد مناسبی در این زمینه باشند. به‌عنوان نمونه یکی از شرکت‌کنندگان بیان کرده بود که «مسئولین مربوطه باید نحوه کار با داوطلبان را بدانند و نیز بر این کار باور داشته باشند و در این زمینه تلاش کنند. وقتی مسئولی دلسوزی نمی‌کند چگونه می‌تواند انتظار داشته باشد که داوطلبان به کمک بیایند؟»

جدول ۱. کدهای استخراجی با مفهوم نهایی «فرهنگ‌سازی»

| اصلاح و بهبود نگرش مردم                     | ارتقای دانش و آگاهی مردم                                                  | اصلاح عملکرد مدیران                                  |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| بسط و گسترش انواع دغدغه در شهروندان         | افزایش آگاهی و اطلاعات مردم                                               | دعوت مدیران از مردم                                  |
| بهرمندی از سایر دغدغه‌ها به‌عنوان فرصت      | آگاهی‌بخشی درخصوص مخاطرات و آسیب‌های شهری                                 | حساس‌سازی مردم درخصوص مخاطرات و آسیب‌ها              |
| توسعه نگرش شهر ما خانه ما                   | آگاهی‌بخشی درخصوص حقوق قانونی شهروندان                                    | توسعه ارتباط جمعی                                    |
| اصلاح نگرش مردم                             | تشریح شرایط اضطراری برای عموم                                             | ارائه گزارش‌های دورهای دستاوردها                     |
| ترویج و توسعه خودامدادی                     | اطلاع‌رسانی و آشنایی افراد داوطلب با ساختار مدیریت شهری                   | فرهنگ‌سازی درخصوص داوطلبی                            |
| آموزش و کاهش تقدیرگرایی                     | آموزش نحوه عملکرد مردم در قبال داوطلبان                                   | رویکرد پیامبر در توسعه اسلام (افراد خانواده جامعه)   |
| ایجاد حس تعلق به جامعه                      | پیش‌بینی ایجاد منفعت در آینده                                             | ایجاد دغدغه به‌بهرمندی از داوطلبان در مدیران         |
| کاهش روحیه خودکم‌بینی                       | آموزش و ارتقای تفکر اولویت داشتن برنامه‌های مدیریت خطر                    | آموزش و توسعه مهارت کار با داوطلبان در مدیران        |
| کاهش و مقابله با درماندگی آموخته‌شده        | پیش‌بینی و اطلاع‌رسانی منافع اجتماعی مشارکت                               | تسهیل‌گری حضور داوطلبان                              |
| توسعه فرهنگ دگرآمدادی                       | تبیین آثار عدم مشارکت اجتماعی و انتشار آن                                 | تسهیل حضور کارمندان در سوانح با اعمال ماموریت        |
| همسوسازی منافع فردی و جمعی                  | توصیف منافع امنیتی مشارکت برای شهروندان                                   | نگاه به مشارکت به‌عنوان فرایند سازمان‌یافته          |
| توسعه اعتماد عمومی به عملکرد داوطلبان       | آگاهی‌بخشی عمومی درخصوص ضرورت مشارکت داوطلبانه در برنامه‌های مدیریت بحران | توسعه اعتماد اجتماعی به برنامه‌های مشارکت            |
| حساس‌سازی حافظه تاریخی                      | معقول‌سازی توقعات مردم از سازمان‌های امدادی                               | رعایت اخلاق حرفه‌ای از سوی مسئولین                   |
| خودباوری مردم در حل مشکلات خود              | فرهنگ‌سازی درخصوص داوطلبی                                                 | تمرکز زدایی در سیاست‌ها                              |
| تدبیر و توسعه دغدغه‌مندی محیط زیستی         | تبلیغ منافع جمعی مشارکت                                                   | توسعه نقدپذیری مسئولین                               |
| ارائه و انتشار نمونه‌های عینی در سایر جوامع | اطلاع‌رسانی مستمر                                                         | توسعه اعتماد سازمان‌های متولی به عملکرد مشارکت مردمی |
|                                             | بهره‌مندی مناسب از رسانه‌های گروهی                                        | توسعه دموکراسی در خدمات امدادی                       |
|                                             | تبلیغات داوطلب‌پذیری                                                      | بهبود دانش، نگرش و عملکرد مدیران                     |

توجه داشت که خود فرایند سازماندهی، نیازمند ساماندهی ظرفیت‌ها و منابع و امکانات مرتبط می‌باشد. ساماندهی افراد براساس نوع نیاز به همکاری، نکته دیگری است که باید حسب الزامات کاری و توضیح نحوه همکاری مستمر صورت گیرد.

در این زمینه یکی از شهروندان خاطرنشان کرد: «داوطلبی که برای کمک به دیگران اقدام می‌کند نباید نگران خانواده خود باشد، سازمان مسئول باید پیش‌بینی‌های لازم را برای ایمنی و امنیت وی انجام دهد که باعث تشویق افراد به ادامه کار داوطلبانه شود. در غیر این صورت شاهد کاهش شدید داوطلبان خواهیم بود»

فرایند مهم چهارم در ساماندهی بهینه، مبحث آموزش می‌باشد. در راستای بهره‌مندی مناسب از پتانسیل داوطلبان، باید برنامه‌های خاصی برای آموزش و توانمندسازی ایشان در نظر گرفته شود. جذب و سازماندهی بدون ارائه آموزش مناسب، مؤثر نخواهد بود. یادآور می‌گردد که آموزش و توانمندسازی

داوطلبان کدام منطقه تهران باشد. می‌خواهید برای امداد رسانی به منطقه شهرک غرب اقدام کنید یا کوچه‌های جوادیه؟ می‌خواهید از داوطلبان شعبه شمیرانات استفاده کنید یا بچه‌های شهرری؟»

محور اساسی یا فرایند سوم درخصوص ساماندهی مشارکت داوطلبان، جذب و سازماندهی افراد است. جمع‌بندی نظرات خبرگان درخصوص موضوع جذب و سازماندهی بر این نکته تأکید دارد که جذب مناسب پس از ایجاد انگیزه لازم در افراد امکان‌پذیر بوده و باید با نگهداری مناسب همراه باشد. یکی از مشکلات تجربیات سال‌های گذشته، از دست دادن داوطلبان جذب‌شده به علل مختلف ناشی از فقدان و یا ناکارآمدی برنامه‌های مرتبط با نگهداری ایشان است. در تکمیل چنین برنامه‌هایی، تدوین شیوه‌نامه‌های سازماندهی افراد حسب تخصص، علاقه، زمان در اختیار، تمایلات شخصی، تحصیلات، جنسیت، عضویت در سایر سازمان‌ها و گروه‌ها و در هماهنگی با تیم‌های داخلی و خارجی که در حوادث بزرگ وارد تهران می‌شوند، مورد نیاز می‌باشد. بایستی





## جدول ۲. کدهای استخراجی با مفهوم نهایی «برنامه‌ریزی»

| مدل‌های برنامه‌ریزی                               |                                              |                                             | ملاحظات برنامه‌ریزی                                 |                                                |                                                       |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| دانش محوری برنامه‌ها                              | مدل‌های برنامه‌ریزی                          | سطح‌بندی برنامه‌ها                          | ملاحظات نیروی انسانی در برنامه‌ریزی                 | ملاحظات فرهنگی، اجتماعی و سیاسی در برنامه‌ریزی | ملاحظات محیطی در برنامه‌ریزی                          |
| تدارک و بهره‌مندی از نتایج پژوهش‌های مرتبط        | تدوین برنامه‌های توسعه‌ای                    | توجه به حوادث جاری و کوچک                   | آمایش داوطلبان                                      | توجه به استانداردهای فرهنگی اجتماعی            | توجه به تفاوت‌های محلات در برنامه‌ریزی‌ها             |
| استفاده از تجربیات                                | برنامه‌ریزی غیرمتمرکز                        | برنامه‌ریزی برای انواع حادثه                | توجه به روابط انسانی در برنامه‌ریزی                 | توجه به فرهنگ محلات در برنامه‌ریزی             | توجه به نیازهای محلات                                 |
| آینده‌نگری در برنامه‌های مشارکت                   | بهره‌مندی از ساختارهای غیررسمی               | برنامه‌ریزی مجتمع محوری                     | توجه به اصل کرامت انسانی در کار داوطلبان            | توجه به قومیت در برنامه‌ریزی‌ها                | توجه به نوع بافت شهری (سنتی - مدرن) در برنامه‌ریزی‌ها |
| بهره‌وری از نتایج مشارکت در قالب مدل بسیج سازندگی | برنامه‌ریزی زیربنایی                         | جامعه‌محوری در برنامه‌ریزی‌ها               | توجه به تفاوت نسلی در برنامه‌ها                     | توجه به مؤلفه‌های مذهبی در برنامه‌ریزی‌ها      | برنامه‌ریزی حسب مخاطرات محلات                         |
| ترسیم چشم‌انداز                                   | برنامه‌ریزی مدیریت بحران اجتماع محور         | پیش‌بینی امکان نیاز به خدمت در خارج از محله | بهره‌مندی از خلاقیت‌های فردی داوطلبان               | عدم دخالت ملاحظات سیاسی                        | مخاطره محوری در برنامه‌ریزی‌ها                        |
| درس آموخته‌ها                                     | رویکرد پایین به بالا در برنامه‌ریزی          | ارائه خدمات در محله خود فرد                 | توجه به ترکیب جمعیتی مناطق                          | توجه به باورهای مردم                           |                                                       |
| الگوهای بین‌المللی                                | عدم پاسخ محوری                               | تمرکز بر زلزله                              | توجه به نیازهای مردمی در برنامه‌های مشارکت داوطلبان |                                                |                                                       |
| عدم تأثیر از تغییرات مدیریتی                      | سناریو محوری برنامه‌ها                       | برنامه‌ریزی متناسب                          |                                                     |                                                |                                                       |
| تعیین شرح وظایف برای انواع خدمات                  | توجه به نوع خدمت (ارائه توسط داوطلب/ کارمند) |                                             |                                                     |                                                |                                                       |
| تعیین مسئول اقدامات                               | برنامه‌ریزی عملکردی                          |                                             |                                                     |                                                |                                                       |
|                                                   | برنامه‌ریزی برای اجرای مرحله به مرحله        |                                             |                                                     |                                                |                                                       |
|                                                   | برنامه‌ریزی بر اساس پایلوت                   |                                             |                                                     |                                                |                                                       |

## بحث

کمک‌رسانی و انجام فعالیت‌های داوطلبانه در هنگام بروز بلایا در منش و کردار ایرانیان ریشه دارد. در تهران مدتی است که طرح بهره‌مندی از خدمات داوطلبان در قالب طرح دوام اجرایی شده است که با بررسی تجارب به‌دست‌آمده، مراحل اصلاح و ارتقای خود را سپری می‌کند.

یکی از موارد قابل‌بررسی و ارتقا در این طرح، ساماندهی داوطلبان برای مدیریت تمامی بحران‌های احتمالی شهر می‌باشد. بنابراین لازم است برنامه‌ریزی مؤثر برای بهره‌مندی از ظرفیت داوطلبان برای مدیریت حوادث و بلایای شهری در محیط پیچیده تهران صورت گیرد.

تنها مختص داوطلبان نبوده، بلکه از نیازهای اساسی مدیران و کارکنان این حوزه نیز می‌باشد. همچنین برنامه‌ریزی برای اجرای تمرینات و مانورهای آموزشی نیز از جمله نیازهای هر دو گروه بوده و در بسیاری از موارد عدم بهره‌مندی کامل از نتایج آموزش‌ها، به‌دلیل عدم انجام تمرین آموخته‌ها می‌باشد. آموزش محدود به آموزش‌های تخصصی نشده بلکه شامل مباحث رفتاری و انگیزشی نیز می‌شود. یکی از شرکت‌کنندگان که از مدیران یک سازمان امدادی بود در مورد آموزش ناکافی اظهار کرد: «برخی از مدیران با مفاهیم داوطلبانه و مشارکت آشنا نیستند و نه تنها در جذب داوطلب کوتاهی می‌کنند بلکه به‌گونه‌ای با آن‌ها رفتار می‌کنند که همین تعداد محدود داوطلبی که با سازمان کار می‌کنند ناامید می‌شوند»

جدول ۳. کدهای استخراجی با مفهوم نهایی «جذب و سازماندهی»

| جذب و نگهداری داوطلبان                                    |                                                            | سازماندهی داوطلبان                                                  |                                                 |                                                                |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| ایجاد و بهبود انگیزش                                      | جذب                                                        | نگهداری                                                             | سازماندهی                                       | ساماندهی                                                       |
| بازگشت منافع و منابع حاصله از فعالیت‌های داوطلبی به جامعه | جذب داوطلبان                                               | نگهداری داوطلبان                                                    | سازماندهی متناسب                                | تدارک لباس فرم                                                 |
| اعتمادسازی در بین داوطلبان                                | جذب، سازمان‌دهی و آموزش داوطلبان                           | توجه به آزادی‌های سیاسی و اجتماعی در برنامه‌های مشارکت در بحران‌ها  | حمایت از NGOهای تخصصی                           | صدور کارت شناسایی واجد امتیاز                                  |
| هویت‌بخشی به داوطلبان                                     | فعالیت در آموزش و پرورش                                    | انعطاف‌پذیری برنامه‌ها و ساعات همکاری داوطلبان                      | سازماندهی داوطلبان حسب تخصص ایشان در شرایط عادی | کدگذاری یونیک داوطلبان                                         |
| ترویج و توسعه اعتمادبه‌نفس در مشارکت‌کنندگان              | توجه به شخصیت افراد                                        | توجه به بهره‌مندی از اوقات فراغت داوطلبان                           | توجه به تمامی اجزای چرخه مدیریت بحران           | تدوین پروتکل‌های موردنیاز برای فعالیت‌ها                       |
| توسعه اعتماد بین افراد مشارکت‌کننده                       | تبیین شرایط احراز                                          | حذف عوامل شرطی‌سازی                                                 | توجه به تحصیلات در واگذاری امور داوطلبی         | تأمین و واگذاری تجهیزات اولیه                                  |
| کاهش هزینه‌های مشارکت                                     | توجه به انعطاف‌پذیری افراد                                 | ایجاد امنیت فکری برای مشارکت‌کنندگان درخصوص رسیدگی به خانواده ایشان | سازماندهی با توجه به تحصیلات                    | راهنمایی باشگاه داوطلبان                                       |
| بسط و توسعه انگیزه‌های مشارکت داوطلبی                     | توجه به مقوله استعدادیابی در داوطلبان در حوزه مدیریت بحران | تأمین امنیت مشارکت‌کنندگان                                          | سازمان‌دهی داوطلبان بر حسب انواع حوادث          | تأمین زیرساخت (برخورداری از امکانات لازم) مثل سرای محله        |
| توجه و توسعه انگیزه‌های دینی و اعتقادی                    | توجه به تأمین احتیاجات فردی و جامعه برای اقدام به مشارکت   | تأمین ایمنی مشارکت‌کنندگان                                          | توجه به تمایلات افراد در داوطلب شدن             | تبیین و اختصاص مکان‌های فیزیکی برای مراودات (تبیین محل مراجعه) |
| بهره‌مندی از احساسات برانگیخته‌شده                        | فراهم‌سازی مشارکت داوطلبان با انگیزه‌های متفاوت            | رنگینگ افراد                                                        | توجه به ویژگی‌های جنسیتی در امور محوله          | تشکیل پرونده خدمات بدون ایجاد احساس ناامنی برای افراد          |
| ایجاد و توسعه هویت اجتماعی برای افراد                     | تبیین نقش‌های مسئول، همکار و پشتیبان                       | تدبیر و تسهیل عضویت افراد در کانون‌های فرهنگی اجتماعی               | توجه به رقابت‌های سازمانی                       | ثبت فعالیت‌های داوطلبی                                         |
| توجه به نیازهای افراد در تبیین نحوه مشارکت (هرم مازلو)    | تعریف و پیش‌بینی انواع مختلف مشارکت                        |                                                                     | تخصص‌گرایی                                      | تسهیل جابه‌جایی و انتقال داوطلبان                              |
| توسعه حس مالکیت فعالیت‌ها در افراد                        |                                                            |                                                                     | داوطلبی شغل نیست                                | تعیین تکلیف داوطلبان مشترک سازمان‌ها                           |
| تبلیغات داوطلب‌پذیری                                      |                                                            |                                                                     | تبیین وظایف                                     | طبقه‌بندی داوطلبان                                             |
| توسعه روحیه جهادی به‌عنوان یک فرصت                        |                                                            |                                                                     | ساختار مشترک با تیم‌های خارج از تهران           | بیمه شدن داوطلبان                                              |
| توسعه عزت نفس در داوطلبان                                 |                                                            |                                                                     | ساختار مشترک با تیم‌های خارجی                   |                                                                |
|                                                           |                                                            |                                                                     | ساختار مشترک با سازمان‌های هم‌وظیفه             |                                                                |

نتایج پژوهش حاضر نشان داد یک برنامه مناسب برای تعریف و توسعه مشارکت بهینه داوطلبان در مدیریت بحران‌های احتمالی شهر تهران واجد حداقل چهار فرآیند اصلی فرهنگ‌سازی، برنامه‌ریزی، جذب و سازماندهی و آموزش است. موضوعات ذکرشده به‌صورت پراکنده و غیرمنسجم در مقالات مختلف منتشرشده در حوزه مشارکت داوطلبان نیز مورد بحث و تأکید قرار گرفته‌اند.

یکی از منابع اصلی برای مدیریت ریسک حوادث و بلایا، منابع انسانی آموزش‌دیده و آماده است که بخش مهمی از آن را می‌توان با مشارکت داوطلبان برطرف کرد که این امر می‌تواند به منافع متقابل منجر شود. شفاف‌سازی این منافع متقابل برای شهروندان تهرانی ضروری است، زیرا این شفاف‌سازی می‌تواند مشوق افزایش مشارکت بوده و به نوعی به فرهنگ‌سازی در این خصوص منجر شود.



جدول ۴. کدهای استخراجی با مفهوم نهایی «آموزش»

| آموزش عمومی و تخصصی                                            | توانمندسازی                                  |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| توسعه دانش مدیران                                              | تمرین انواع برنامه‌های مشارکت                |
| آشنایی مدیران با مفاهیم مشارکت داوطلبانه                       | آموزش کار تیمی                               |
| آشنایی مدیران با مفاهیم بسیج عمومی                             | توسعه شغلی                                   |
| آشنایی مدیران با مفاهیم بشردوستی و قواعد سازمان‌های بشردوستانه | برگزاری مسابقات مرتبط                        |
| آشنایی مدیران با مفاهیم و قواعد حوزه خیرین                     | ارائه بازخورد مثبت به مشارکت‌کنندگان         |
| آموزش مفاهیم مدیریت بحران جامعه‌محور                           | ارائه مستند نتایج بازخورد مشارکت به داوطلبان |
|                                                                | آموزش و توسعه اخلاق حرفه‌ای امدادگری         |
|                                                                | تجربه‌اندوژی                                 |
|                                                                | تصحیح فن بیان مسئولین                        |
|                                                                | ترویج و توسعه خودباوری                       |
|                                                                | در حل مشکلات ناشی از حوادث و سوانح           |
|                                                                | تمرین و مانور                                |
|                                                                | انتشار درس آموخته‌ها                         |
|                                                                | آموزش و توسعه کار تیمی                       |
|                                                                | آموزش و ایجاد حس کار گروهی                   |
|                                                                | آموزش و ارتقای مدافعه‌گری در شهروندان        |
|                                                                | آموزش بدو ورود                               |
|                                                                | آموزش متناسب با اوقات افراد                  |
|                                                                | آموزش متناسب با تخصص افراد                   |

ایجاد و ارتقای انگیزه افراد برای مشارکت، مستلزم شناخت شرایط فردی و اجتماعی جامعه هدف است. این شرایط در موضوعات دیگری مانند جذب و نگهداری داوطلبان نیز مؤثر است که توسط فورنر (۲۰۲۳) نیز گزارش شده است. اگرچه ممکن است جذب افراد ساده به نظر برسد، البته ساده نیست، اما مهم‌ترین نکته، حفظ افراد جذب شده است. جذب و نگهداری داوطلبان مستلزم درک صحیح شرایط و استفاده از راهکارهای صحیح و به‌روز است. ویژگی‌های فردی و شخصیتی افراد در تعیین انواع نقش‌ها و شرایطی که در آن داوطلبان می‌توانند بیشترین تأثیر را داشته باشند، بسیار مهم هستند. بنابراین به‌منظور برنامه‌ریزی برای مشارکت داوطلبان، توجه به ویژگی‌های شخصیتی، تخصص، انتظارات و در دسترس بودن افراد باید در نظر گرفته شوند.

سازماندهی صحیح داوطلبان، از الزامات اساسی استفاده بهینه از چنین ظرفیتی است. از آنجایی که داوطلبان از طیف وسیعی از افراد تشکیل شده‌اند و در صورت بروز حوادث، علاوه بر داوطلبان سازمان‌یافته، با طیفی از افراد داوطلب خودجوش مواجه خواهیم بود، بدین ترتیب بایستی برنامه‌های سازماندهی را براساس حضور

نوع کار و شرایط داوطلبان، شاخص تعیین‌کننده مهمی برای ایفای نقش آن‌هاست که برای به‌کارگیری و کنترل فعالیت‌های ایشان، قابل‌تعریف است. داوطلبان از رشته‌های مختلف با شخصیت‌ها، تخصص‌ها، انتظارات و میزان در دسترس بودن متفاوت هستند که در مقایسه با کارکنان رسمی سازمان‌های مسئول، نیازمند مدیریتی متفاوت با آن‌ها می‌باشند. این موضوع که بایستی در فرایند جذب و نگهداری و نیز به‌کارگیری افراد داوطلب مدنظر قرار گیرد. در نتایج تعداد متعددی از محققین این حوزه از جمله جمله آقایان پیک (۲۰۱۰)، کولن (۲۰۲۳)، کیانگ ولین (۲۰۲۳)، ما و همکاران (۲۰۲۱)، کوچیما (۲۰۲۴) و الشاواک و متر (۲۰۰۱) نیز ذکر شده است.

ارتقای دانش و آگاهی مردم، اصلاح و بهبود نگرش مردم و اصلاح عملکرد مدیران به‌عنوان گام‌های لازم در فرایند فرهنگ‌سازی پیشنهاد می‌شوند. ازسوی دیگر هرگونه برنامه در این خصوص باید دانش‌محور با رعایت ملاحظات برنامه‌ریزی و در مدل‌های مختلف باشد. موضوع مهمی که در برخی مطالعات مرتبط دیگر نیز گزارش شده است (آزاد و همکاران، ۲۰۱۹).

### حامی مالی

این مقاله برگرفته از نتایج پروژه پژوهشی انجام شده در سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران است و سازمان پیشگیری و مدیریت بحران حامی مالی این مطالعه بوده است.

### مشارکت نویسندگان

همه نویسندگان به طور یکسان در مفهوم و طراحی مطالعه، جمع آوری و تجزیه و تحلیل داده ها، تفسیر نتایج و تهیه پیش نویس مقاله مشارکت داشتند.

### تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

### تشکر و قدردانی

از همراهی مدیران و کارکنان پژوهشی سازمان پیشگیری و مدیریت بحران شهر تهران (TDMMO) سپاس گزاری می شود.

احتمالی این دو گروه پیش بینی کرد. این مقوله می تواند برنامه های مرتبط بعدی را تحت تأثیر قرار دهد که آموزش و توانمندسازی در راس آنها قرار دارد. بهره‌وری از حضور داوطلبان زمانی بهینه‌تر است که به‌درستی به کار گرفته شده و قبلاً آموزش‌های لازم برای فعالیت موردنظر را دریافت و تمرین کرده باشند. بنابراین یکی از نیازها در این زمینه، برنامه‌ریزی برای دریافت به‌موقع برنامه‌های آموزشی عمومی، تخصصی و توانمندسازی است.

بهره‌مندی از مشارکت داوطلبانه مستلزم برنامه‌ریزی دقیق برای جذب، آموزش، نگهداری و به‌کارگیری است. این امر باید با هماهنگی مناسب با مدیران بحران شهر انجام شود. برای اطمینان از تداوم و بهبود همکاری و فعالیت داوطلبان، نظارت و ارزیابی دقیق برنامه‌های خاص در این زمینه ضروری است. این یافته از سوی محققان دیگری از جمله [فارس \(۲۰۲۱\)](#) نیز گزارش شده است با این مضمون که جهت برنامه‌ریزی در حوزه داوطلبان، تعامل با مدیران مهم می باشد.

در نهایت همان‌طور که [امیراسماعیلی و همکاران \(۲۰۲۱\)](#)، [فورنر و همکاران \(۲۰۲۳\)](#) و [ناهکورو همکاران \(۲۰۲۲\)](#) نیز بیان کرده‌اند، استفاده از ظرفیت رسانه‌های جمعی باید مورد توجه مدیران این حوزه قرار گیرد.

### نتیجه‌گیری

مدیریت بحران‌های شهری در تهران بدون برنامه‌ریزی برای بهره‌مندی از ظرفیت افراد داوطلب، دشوار و پرهزینه می‌باشد و نیازمند برنامه‌ریزی مناسب برای برخورداری از ظرفیت قابل‌دسترس افراد داوطلب می‌باشد. یک برنامه خوب و ساختاریافته برای مشارکت و استقرار داوطلبان متناسب، نیازمند اقدام در راستای فرایندهای فرهنگ‌سازی، جذب و نگهداری، سازماندهی و آموزش افراد واجد شرایط در این زمینه می‌باشد. بنابراین لازم است مدیران شهری ضمن تدبیر تحقق پیش‌نیازهای چنین تعاملی با شهروندان که در نتایج مثبت و منفی مشارکت موردنظر شریک و سهیم می‌باشند، با ارتقای دانش و مهارت خود و کارکنان و نیز استفاده از کلیه ابزارهای لازم از جمله فضای مجازی و رسانه‌ها اقدامات لازم در زمینه چهار فرایند یادشده را انجام دهند.

### ملاحظات اخلاقی

#### پیروی از اصول اخلاق پژوهش

پیروی از اصول اخلاق پژوهش اصول اخلاق پژوهش در این مقاله رعایت شده است و در کمیته اخلاق دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران با شناسه (IR.USWR.REC.1402.228) تأیید و تصویب شده است.



## References

- Ackermann, K. (2019). Predisposed to volunteer? Personality traits and different forms of volunteering. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 48(6), 1119-1142. [DOI:10.1177/0899764019848484] [PMID]
- Amiresmaili, M., Zolala, F., Nekoei-Moghadam, M., Salavatian, S., Chashmyazdan, M., Soltani, A., & Savabi, J. (2021). Role of social media in earthquake: A systematic review. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 23(5), e447. [Link]
- Azad, M. A. K., Uddin, M. S., Zaman, S., & Ashraf, M. A. (2019). Community-based Disaster Management and Its Salient Features: A Policy Approach to People-centred Risk Reduction in Bangladesh. *Asia-Pacific Journal of Rural Development*, 29(2), 135-160. [DOI:10.1177/1018529119898036]
- Behera, J. K. (2023). Role of social capital in disaster risk management: a theoretical perspective in special reference to Odisha, India. *International Journal of Environmental Science and Technology*, 20(3), 3385-3394. [Link]
- Elshaug, C., & Metzger, J. (2001). Personality attributes of volunteers and paid workers engaged in similar occupational tasks. *The Journal of Social Psychology*, 141(6), 752-763. [DOI:10.1080/00224540109600586]
- Forrest, S. A., Trell, E. M., & Woltjer, J. (2021). Emerging citizen contributions, roles and interactions with public authorities in Dutch pluvial flood risk management. *International Journal of Water Resources Development*, 37(1), 1-23. [DOI:10.1080/07900627.2019.1701999]
- Forner, V., Holtrop, D., Boezeman, E., Slemph, G., Kotek, M., & Kragt, D., et al. (2023). Predictors of turnover amongst volunteers: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 45(3), Pages 434-458 [DOI:10.1002/job.2729]
- Jones, M., & Berry Y. (2017). Enriching leadership of volunteers in the emergency services. *Australian Journal of Emergency Management*, 32, 7-8. [Link]
- Kankanamge, N., Yigitcanlar, T., Goonetilleke, A., & Kamruzzaman, M. D. (2019). Can volunteer crowdsourcing reduce disaster risk? A systematic review of the literature. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 35, 101097. [DOI:10.1016/j.ijdrr.2019.101097]
- Khodadadzadeh, A., Sohrabzadeh, S., Heidarzadeh, A., Sayadi, A. R., Jahangiri, K., & Sadeghzadeh, F. (2021). Effects of earthquake experiences on household preparedness: A community-based survey in Kerman Province, Iran. *International Journal of Emergency Management*, 16(2), 201-212. [Link]
- Kojima, M. (2024). Organizational or Individual? The effect of social networks on volunteer activities in Japan. *Voluntas*, 35, 583-596. [DOI:10.1007/s11266-023-00623-6]
- Koolen-Maas, S. A., Meijs, L. C., van Overbeeke, P. S., & Brudney, J. L. (2023). Rethinking volunteering as a natural resource: A conceptual typology. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 52(1-suppl), 353S-377S. [DOI:10.1177/08997640221127947]
- Lindner, S., Kuehnle, S., Betke, H., & Sackmann, S. (2018). Simulating spontaneous volunteers-A conceptual model. Paper presented at: *Proceedings of the 15th ISCRAM Conference*, Rochester, NY, USA, May 2018. [Link]
- Ma, Y., Zhu, W., Zhang, H., Zhao, P., Wang, Y., & Zhang, Q. (2021). The factors affecting volunteers' willingness to participate in disaster preparedness. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 4141. [DOI:10.3390/ijerph18084141] [PMID]
- McLennan, B.J. (2020). Conditions for effective coproduction in community-Led Disaster Risk Management. *Voluntas*, 31, 316-332. [DOI:10.1007/s11266-018-9957-2]
- Nahkur, O., Orru, K., Hansson, S., Jukarainen, P., Myllylä, M., & Krüger, M., et al. (2022). The engagement of informal volunteers in disaster management in Europe. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 83, 103413. [DOI:10.1016/j.ijdrr.2022.103413]
- Paek, H. J., Hilyard, K., Freimuth, V., Barge, J. K., & Mindlin, M. (2010). Theory-based approaches to understanding public emergency preparedness: Implications for effective health and risk communication. *Journal of Health Communication*, 15(4), 428-444. [DOI:10.1080/10810731003753083] [PMID]
- Penner, L. A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58(3), 447-467. [DOI:10.1111/1540-4560.00270]
- Qiang, L., & Lin, Y. (2023). How can community-based organizations improve flood risk communication? A case study of China based on grounded theory. *Systems*, 11(2), 53. [DOI:10.3390/systems11020053]
- Rafieian, M., & Motahhari, Z. (2012). [Designing a model for studying the communitybased disaster risk management approach case study: DAVAM Plan (Community Emergency Response Volunteers) (Persian)]. *Emergency Management*, 1(1), 5-12. [Link]
- Ryan, B., Johnston K. A., Taylor, M., & McAndrew, R. (2020). Community engagement for disaster preparedness: A systematic literature review. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 49, 101655. [DOI:10.1016/j.ijdrr.2020.101655]
- Sadeghzadeh, V., Jahangiri, K., Farahani, M. M. M., & Mohammadi, M. (2019). Designing a community participation management model to control the epidemic of heart coronary artery diseases for Tehran province. *Journal of Research in Medical Sciences*, 24(1), 98. [DOI:10.4103/jrms.JRMS\_555\_18]
- Salmani, I., Seyedin, H., Ardalan, A., & Farajkhoda, T. (2019). (2019). Conceptual model of managing health care volunteers in disasters: A mixed method study. *BMC Health Services Research*, 19(1), 241. [DOI:10.1186/s12913-019-4073-6] [PMID]
- Soltani, A., Alaadini, F., Shamspour, N., & Ahmadi Marzaleh, M. (2021). Hazard assessment of Iran Provinces based on the Health Ministry Tool in 2019. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 23(1), e204. [Link]
- Soltani, A., Nikseresht, M., Rajabpour, M., & Khoundabi, B. (2024). The knowledge of safe emergency evacuation during an earthquake among the residents of Tehran, Iran. *Health in Emergencies and Disasters Quarterly*, 10 (1) , 21-28. [DOI:10.32598/hdq.10.1.135.3]
- Tavakoli Sani, M. S., Yousefi Sigari, M., Ahmadi, S. M., & Bustani A. (2019). Investigating and analyzing the effect of implementing the National Khadem program on changing the rate of household preparedness in disasters in Khorasan Razavi province. *Quarterly Scientific Journal of Rescue and Relief*, 11(4), 238-247. [DOI:10.52547/jorar.11.4.238]



- Tindana, P. O., De Vries, J., & Kamuya, D. (2020). Ethical challenges in community engagement practices in research during the COVID-19 pandemic in Africa. *AAS Open Research*, 3, 23. [DOI:10.12688/aasopenres.13084.1]
- UNISDR. (2015). *Sendai framework for disaster risk reduction*. Geneva: UNISDR. [Link]
- Wolff, E. (2021). The promise of a “people-centred” approach to floods: Types of participation in the global literature of citizen science and community-based flood risk reduction in the context of the Sendai Framework. *Progress in Disaster Science*, 10, 100171. [DOI:10.1016/j.pdisas.2021.100171]
- Xin, L. (2023). Research on Dilemma and optimization of community volunteer model in public emergencies. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 6(21), 125- 132. [DOI:10.25236/AJHSS.2023.062121]
- Yingnan, M., Zhu, W., Zhang, H., Zhao, P., Wang, Y. & Zhang, Q. (2021). The factors affecting volunteers’ willingness to participate in disaster preparedness. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 4141. [DOI:10.3390/ijerph18084141]