مجله علمی پژوهش درعلوم انسانی ومطالعات اجتماعی، شماره ۱۶ ، تابستان ۱۳۹۸، ص ۵۴-۴۳
http://www.jhss.ir

مجله علمی پژوهش در علوم انسانی ومطالعات اجتماعی (سال پنجم)
شماره ۱۶ / تابستان ۱۳۹۸، ص ۵۴-۴۳.

نقش منتورینگ بر مدیریت بحران شهری در سازمان جمعیت هلال احمر استان سمنان

محمدرضا رستمی[۱]، احمد دزیانیان[۲]
[۱] هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود
[۲] دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود
نام نویسنده مسئول:
احمد دزیانیان

چکیده
منتورینگ بعنوان فرایندی تعریف شـــده اســـت که در آن یک فرد از ارتقای عملکرد یادگیری فرد دیگری با کمک سـوالات تعاملی و ارائه کمک های لازم پشـتیبانی می نماید. بنابراین هدف از انجام پژوهش حاضر، تعیین تأثیر منتورینگ بر مدیریت بحران شهری در سازمان هلال احمر استان سمنان بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان سازمان هلال احمر سمنان به تعداد ۳۰۰ نفر بود، برای تعیین حجم نمونه از طریق جدول مورگان تعداد ۱۶۹ نفر انتخاب شـــدند. روش تحقیق حاضـــر توصیفی_ پیمایشی از نوع همبستگی و همچنین از نظر هدف کاربردی بود. جهت گرداوری اطلاعات از مطالعات کتابخانه ای و میدانی (پرسشنامه استاندارد) استفاده شده است که روایی محتوایی توسط خبرگان و پایایی آن با آزمون آلفای کرونباخ تایید شـده اسـت.به منظور آزمون فرضـیات پژوهش در بخش استنباطی پژوهش از آزمون رگرسیون خطی با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شد. یافته های تحقیق نشـــان داد که منتورینگ و مولفه های شـــش گانه آن در مدیریت بحران شـــهری نقش مثبت و معنی داری دارند و باید به این متغیر به عنوان یک مزیت نگریسته شود.

واژگان کلیدی: منتورینگ، مدیریت بحران شهری، سازمان هلال احمر سمنان، کارکنان

مقدمه

امروزه توجه و اهتمام به منتورینگ، نسبت به دهه گذشته، در حال افزایش بوده و به عنوان نمونه می توان به موارد ذیل اشاره کرد. یافته های تحقیقات نشان می دهد که افزون بر دو - سوم کارکنان در روابط منتورینگ درگیر هستند. منتورینگ، جنبه حایز اهمیتی جهت حمایت و اجتماعی کردن اعضای جدید سازمان بوده، تقریبا ۷۰ درصد از شرکت های بزرگ در آمریکا، از برنامه منتورینگ استفاده می کنند، بیشتر مدیران، حداقل یک رابطه منتورینگ در طی کاراهه شغلی خود داشته اند، همچنین این برنامه ها تقریبا توسط ۷۱ درصد از ۵۰۰ شرکت فورچون مورد استفاده قرار گرفته است. منتورینگ رابطه ای هدفمند و تکاملی است که در آن فردی باتجربه و مطلع، زندگی شخصی و حرفه ای فردی کم تجربه و مبتدی را پرورش می دهد. با ترکیب شدن تجربه و موقعیت، منتور قادر خواهد بود تأثیر قابل ملاحظه ای بر کارآموز بگذارد. ماتیز و جکسون منتورینگ را رابطه ای می دانند که در آن مدیری که در نقطه مرکزی کارراهه شغلی قرار دارد، به افرادی که در ابتدای مراحل کارراهه شغلی خود هستند، یاری می رساند. مهارت های فنی، بین فردی و سیاسی از جمله مهارت هایی است که از طریق چنین رابطه ای منتقل می شود. مهم ترین منافع روابط منتورینگ، منافع روانشناختی و پیشرفت کارراهه شغلی است. رهبران به بسیاری از منافع منتورینگ از قبیل رضایت شخصی، افزایش خلاقیت و مدیریت بحران، احیای مجدد شخصی و حرفه ای، توسعه پایگاه حمایتی وفاداری و به شناسایی افراد برای توسعه استعداد اذعان نموده اند. مدیریت بحران و پیشگیری از هر بحرانی در سازمان از اهداف مهم آن می باشد که با ارتباطات سازمانی و همچنین استفاده از رفتار های فرانقشی می توان به نوعی هر بحرانی را مدیریت و کنترل کرد.

با توجه به رشد روزافزون بحرانهای طبیعی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی که ناشی از مسائل جوی و زیست محیطی یا چالشهای سیاسی دولتها و بحرانهای مالی جهانی می‌باشد و از سوی دیگر رشد روزافزون امکانات و سرمایه‌های انسانی می‌طلبد که برای مدیریت بحرانها و حفظ سرمایه‌های انسانی و اجتماعی از روشهای نوین مدیریت استفاده شود. بروز حوادث شغلی، حوادث غیرمترقبه و بلایای طبیعی، حوادث سیاسی و اجتماعی و حوادث اقتصادی در تمام کشورهای جهان همراه با صدمات انسانی و خسارتهای مالی فراوان است اما در کشورهای توسعه نیافته و یا در حال توسعه مانند کشور ما این موضوع از جنبه‌های مختلف حائز اهمیت می‌باشد. از لحاظ حوادث طبیعی ایران در شمار ۱۰ کشور اول حادثه خیز جهان است و از لحاظ موقعیت سیاسی استراتژی، ایران در منطقه حساسی واقع شده است که بحرانهای فراوانی را داشته است و از لحاظ اقتصادی هم باتوجه به فضای رقابتی شدید اقتصادی دنیا و همچنین تحریم های اقتصادی، کشور ما از نظر مدیریت بحران نیازمند مطالعات و تلاشهای عملی و اجرایی فراوانی است که باید از کلیه ابزارهای جدید و استانداردهای بین المللی در مدیریت بحران مدد جست (ملکی، ۱۳۹۱).

با یک نگرش کلی به نظام امدادرسانی و مدیریت بحران به این نتیجه می رسیم که در لحظات اولیه پس از وقوع بلایا و حوادث مهمترین نقش را در امداد رسانی، بازماندگان ناشی از بلایا یا ساکنین شهرها یا روستاهای اطراف منطقه آسیب دیده ایفا کرده که در بسیاری از موارد به دلیل عدم آگاهی کافی این افراد،امر امدادرسانی با موفقیت انجام نشده و گاهی خسارات جانی جبران ناپذیری نیز به دنبال داشته است، پس می توان به آموزش به عنوان مهمترین امر در مدیریت بحران و جلوگیری از خسارات بلایا اشاره کرد (مزروعی و همکاران، ۱۳۸۸). اهمیت نقش آموزش برای رسیدن به اهداف متعالی سازمان اعم از خدماتی و تولیدی بر کسی پوشیده نبوده و آموزش افراد و ایجاد آمادگی لازم برای رسیدن افراد به اهداف شخصی و سازمانی دارای اهمیت می‌باشد. در این راستا منتورینگ (یا منتورینگ) می‌تواند نقشی کلیدی برای سازمان ایفا کند (پاین و هافمان[۱] ۲۰۰۵، به نقل از سیاهکل محله و همکاران، ۱۳۹۶).

"منتورینگ" روشی است برای آموزش و پرورش افراد که در آن فردی به عنوان "منتور"، مسئولیت پرورش همه جانبه‌ی دیگری را به عهده می‌گیرد. برای منتور معادل فارسی دقیقی یافت نشد؛ زیرا این کلمه نام فردی است که در یکی از افسانه‌های یونان قدیم به نام "ادیسه" نوشته‌ی هومر آمده است (زمانی و لاری، ۱۳۸۵). در این داستان سیوس[۲]هنگام عزیمت به شهر و جنگ با ترویانز مسئولیت حفاظت و پرورش فرزند خود تلماکوس[۳]را به منتور[۴]که از دوستان خود بود سپرد (پترز، ۱۹۹۱، به نقل از زمانی و لاری، ۱۳۸۵). و از آن پس، کلمه‌ی منتور به فردی که مسئولیت پرورش فردی دیگر را به عهده گیرد اتلاق شده است (آریانپور، ۱۳۶۸، به نقل از زمانی و لاری، ۱۳۸۵). این روش به عنوان رابطه حرفه‌ای بین دو فرد تعریف شده است، به طوری که یک فرد به عنوان راهنما و فرد دیگر به عنوان دریافت کننده راهنمایی و هدایت، به منظور تسهیل پیشرفت حرفه‌ای نقش دارند (لوکن و نوربرگ[۵] ۲۰۰۴). به طورسنتی منتور یا راهنما از فردی که تحت هدایت

---

۱ Payne & Huffman
۲ Odysseues
۳ Telemachus
۴ Mentor
۵ Locken & Norberg

اوست، با تجربه‌تر می باشد (اسپرنگل و جاب[۶] ۲۰۰۴). استفاده از منتور به عنوان یک روش، جهت ارتقاء یادگیری فعال، ایجاد محیط مناسب برای یادگیری، جلوگیری از اضطراب، سردرگمی، افزایش اعتماد به نفس، بالابردن سطح تعامل بین افراد، جلوگیری از ترک خدمت و دلزدگی افراد پیشنهاد می‌شود (یعقوبیان و همکاران، ۲۰۰۸). برخی از برآوردها حاکی از آن‌اند که تقریبا ۷۰ درصد شرکت‌های بزرگ در آمریکا، از برنامه منتورینگ استفاده می‌کنند. همچنین تحقیقات حاکی از آن است که اکثر مدیران، حداقل یک رابطه منتورینگ در طی کارراهه شغلی خود داشته‌اند. با در نظر گرفتن بهترین روش، برنامه‌های منتورینگ تقریبا توسط ۷۱ درصد از ۵۰۰ شرکت مجله فورچون مورد استفاده قرار گرفته است. منتورینگ خوب، منافع بسیاری برای منتور و کارآموز در پی خواهد داشت که از آن جمله می‌توان به حفظ و نگه داشت دانش فراگرفته شده اشاره نمود (هالام[۷]و همکاران، ۲۰۱۲، به نقل از قلی پور و همکاران، ۱۳۹۵).

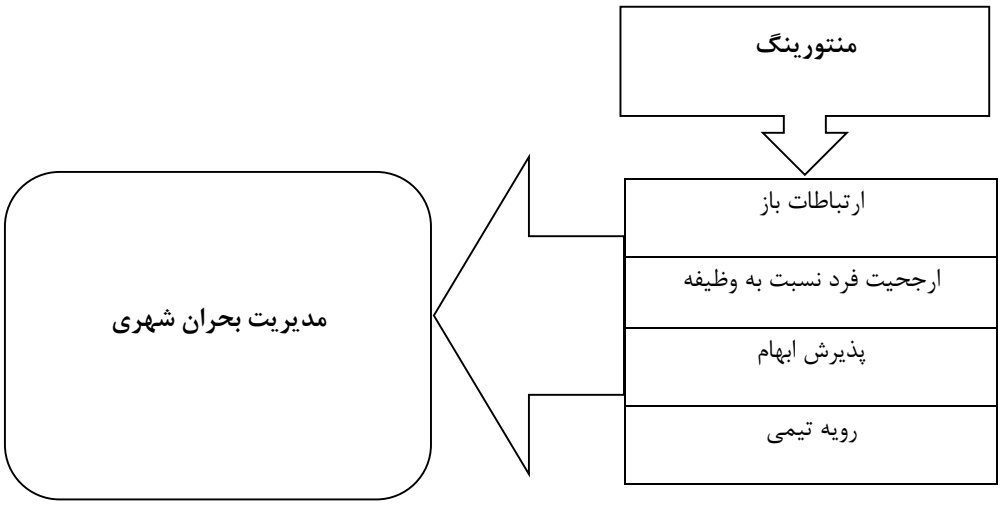
از طرفی حوادث غیرمترقبه و بلایا اغلب وقایعی غیرقابل کنترل هستند و همواره در نقاط مختلف جهان از جمله ایران به وقوع می‌پیوندد. از اینرو هلال احمر شهرها و مراکز به عنوان مهمترین مراکز بهداشتی و درمانی و اورژانسی کشور در کمک به مصدومین و مجروحان احتمالی بحرانها، لازم است برنامه‌های مناسب و منسجم مقابله با بحران در تمام ابعاد را داشته باشند.

با توجه به موقعیت حساس کشور ما از لحاظ مدیریت بحران لزوم توجه به امر آموزش در این امر برای کنترل بهتر بحران‌ها ضروری است. به نظر می‌رسد منتورینگ به عنوان یک روش نوین در آموزش و روشی که امتحان خود را در کارایی در جامعه‌های مختلف پس داده است، می‌تواند در رشد و اعتلای دانش افراد و شهروندان در زمینه مدیریت بحران مؤثر واقع شود. لذا ما در این پژوهش به دنبال بررسی این مسأله می‌باشیم که آیا منتورینگ می‌تواند بر مدیریت بحران شهری در سازمان هلال احمر استان سمنان مؤثر واقع شود؟

اهداف تحقیق

- تعیین تأثیر منتورینگ بر مدیریت بحران شهری در سازمان هلال احمر استان سمنان
- تعیین تأثیر ارتباطات باز بر مدیریت بحران شهری در سازمان هلال احمر استان سمنان
- تعیین تأثیر ارجحیت فرد نسبت به وظیفه بر مدیریت بحران شهری در سازمان هلال احمر استان سمنان
- تعیین تأثیر پذیرش ابهام بر مدیریت بحران شهری در سازمان هلال احمر استان سمنان
- تعیین تأثیر رویه تیمی بر مدیریت بحران شهری در سازمان هلال احمر استان سمنان

مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

[۶] Sprengel & Job
[۷] Ha

چولت و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان تصمیم گیرندگان آموزش: استراتژی های موجود برای مدیریت بحران طبیعی و تکنولوژیکی و مشخصات یک ابزار مبتنی بر شبیه سازی بهبود یافته انجام دادند. این مقاله با هدف شناسایی محدودیت های سیستم های یادگیری موجود برای ذینفعان اورژانس در یک سلول بحرانی و سپس پیشنهاد مجموعه ای از توصیه ها جهت مشخص کردن یک سیستم برای بهبود کارآیی اقدامات مردمی در صورت بحران بزرگی است. تو سعه این رویکرد نیاز به جمع آوری اطلاعات در مورد مهارت های متنوع و چند رشته ای دارد. مقاله ابتدا بر مشکلات کلاسیک مدیریت بحران تمرکز می کند و پس از آن مفهوم تجربه در تصمیم گیری تعریف می شود. موضوع از سه دیدگاه مورد بررسی قرار گرفته است: رویکرد آموزشی، سیستم شبیه سازی و محیط آموزشی. بخش آخر این مقاله باعث ایجاد مجموعه ای از پیشرفت هایی می شود که می تواند به سیستم های یادگیری مبتنی بر شبیه سازی برای توسعه بیشتر منجر شود. به طور خاص، ویژگی های مورد نیاز رویکرد یادگیری و استراتژی تدریس مشخص شده است. سرانجام، یک مدل با مراحل اصلی که برای طراحی یک سیستم یادگیری جدید طراحی شده است، پیشنهاد شده است: یک محیط آموزش نیمه مجازی برای مدیریت بحران استراتژیک.

اسپنسر (۲۰۱۶) در پژوهشی پدیدار شناختی به بررسی مربی گری و انتقال آموزش پرداخته است. این پژوهش، یک مطالعه پدیدارشناختی از تجارب ۷ مربی حرفه ای است که در زمینه مربی گری و برنامه های مهارت های مدیریتی کار می کردند .

آندرسون و آندرسون(۲۰۱۵) در تحقیق خود بیان می کنند منتورینگ تغییری مثبت را ایجاد خواهد کرد که فراتر از تجربه ای است که فرد از منتورینگ دریافت می کند و دربردارنده چهار ویژگی است: ۱- تغییر به منظور تحقق نیازهای بهسازی فرد و نیازهای استراتژیک سازمانی مورد توجه قرار می گیرد:. هم مربی و هم کارآموز بایستی به هنگام تعیین اهداف منتورینگ، یک نما و تصویر بزرگی را دنبال نمایند. از دیدگاه کارآموز، این تصویر عبارت است از انگیزه و تمایل به بودن در مسیری است که منجر به اثربخشی شخصی بیش تر می گردد .۲- تغییری که در اثر منتورینگ رخ می دهد، بسیار ماندگار و بادوام است. در منتورینگ سطحی رفتار تغییر داده شده بسیار سطحی و موقتی است، به گونه ای که زمانیکه کارها بخوبی پیش روند به نظر می رسد که فرد مهارت و توانایی جدید را بدست آورده است اما زمانیکه کارها دشوار گردند و یا مشکلی پیش بیاید فرد به رفتار اولیه خود بازگشت خواهد کرد چراکه با آن رفتار احساس امنیت می کند و آشناست .

چتین و همکاران (۲۰۱۳) تحقیقی با عنوان تاثیر منتورینگ بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی انجام داده اند. یافته های تحقیق حاکی از آن بود که منتورینگ تاثیر مثبت و معناداری بر تعهد ورضایت شغلی کارکنان دارد.

خسروی و معین زاده (۱۳۹۶) به بررسی نقش منتورینگ در میزان اخلاق حرفه ای و تعهد سازمانی مربیان در مرکز مطالعه عارف مشهد پرداختند. فرضیه های پژوهش به وسیله تحلیل عاملی تاییدی و مدلسازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. نرم افزار های SPSSوLisrel مورد استفاده قرار گرفت. نتایج حاصل از پژوهش مدل مفهومی را مورد تایید قرار داد و فرضیه های پژوهش پذیرفته شد. همچنین تمام مدل ها از برازش نسبتا مطلوبی برخوردارند. عباس نظریان(۱۳۹۵) در پژوهشی تاثیر رفتارهای مربی گری برکارایی – کارآمدی- مربی گری و پویایی تیمی را مورد بررسی قرار داده است.نتایج پژوهش نشان می دهد که برخی از عناصر دوازده گانه مربی گری همچون تقویت، آموزش فنی اقتضایی اشتباه، و روابط عمومی و سازماندهی توان پیش بینی کارایی مربی گری و پویایی تیمی را دارند و هرچه بر میزان استفاده از این نوع الگوهای رفتاری افزوده می شود، بهبود بیشتری در میزان کارایی مربی گری مربی و پویایی تیمی مشاهده می گردد .از طرف دیگر، به کارگیری الگوهای رفتاری منفی همچون تنبیه و آموزش فنی تنبیهی تاثیر منفی بر میزان کارآمدی مربی دارد. هاشمی و همکاران (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان منتورینگ: مکانیزمی جهت توسعه و بهبود یادگیری سازمانی انجام داده اند. یافته های پژوهش بیانگر این است که منتورینگ تأثیر معن اداری بر یادگیری سازمانی دارد. درنتیجه، منتورینگ میتواند به عنوان مکانیسمی مناسب جهت توسعه یادگیری سازمانی معرفی گردد. ایوار و همکارانش در سال ۱۳۹۱ به بررسی رابطه بین ارتباطات سازمانی و مدیریت بحران در سازمان های دولتی پرداختند، تعداد اندکی از سازمان ها به لزوم آماده ساختن خود برای رویاروئی با بحران ها ی احتمالی پی برده اند. به همین ترتیب، برای مقابله با خطرات احتمالی، ساز وکارهای لازم را پیش بینی نکرده اند. این عدم توجه، باعث از بین رفتن سازمان های بسیاری شده است. پس از تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده نتایج زیر حاصل گردید: ۱- بین ارتباطات سازمانی در سازمان های دولتی استان سمنان با مدیریت بحران رابطه وجود دارد۲- بین ارائه اطلاعات بهنگام و مدیریت بحران رابطه وجود دارد. ۳- بین ارائه اطلاعات مناسب و مدیریت بحران رابطه وجود دارد. ۴-بین ارائه اطلاعات صحیح و مدیریت بحران رابطه وجود دارد.۵- بین ارائه اطلاعات کامل و مدیریت بحران رابطه وجود دارد. ۶- بین ارائه سریع اطلاعات و مدیریت بحران رابطه وجود دارد.

روش تحقیق

از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات این پژوهش از نوع توصیفی[1] ست. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان سازمان هلال احمر سمنان به تعداد ۳۰۰ نفر می باشـــند. برای تعیین حجم نمونه با اســـتفاده از روش جدول مورگان ۱۶۹ نفر تعیین شـــدند. در این تحقیق از نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

ابزار جمع آوری داده ها و اطلاعات

در انجام این مطالعه به منظور بررسی منتورینگ از پرسشنامه سبک مربیگری مک لین و همکاران (۲۰۰۵) و چتین و همکاران(۲۰۱۳) استفاده می شود. این پرسشنامه شامل ۲۰ گویه است که توسط کارکنان تکمیل می شود. این پرسشنامه شامل چهار بعد (ارتباطات باز، ارجعیت فرد نسبت به وظیفه، پذیرش ابهام و رویه تیمی) می باشد. همچنین برای سنجش مدیریت بحران شهری از پرسشنامه ۱۸ گویه ای مدیریت بحران بر اساس مدل جهرمی (۱۳۸۰) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ابعاد پیش از بحران، حین بحران و پس از بحران می باشد. روایی و پایایی هر دو پرسشنامه مورد تایید قرار گرفته و پرسشنامه ها استاندارد می باشند.

در این تحقیق برای اطمینان از روایی پرسش نامه، این پرسش نامه در اختیار ۵ تن از اساتید و خبرگان قرار گرفت تا نظر خود را نسبت به ابعاد و شاخص های مدل بیان کنند. در نهایت با بررسی این افراد، روایی این پرسش نامه ها با ۸۵ درصد مورد تأیید قرارگرفت.همچنین در این پژوهش برای محاسبه پایایی پرسش نامه ها از ضریب آلفای کرونباخ که برای سؤالات چند مقیاسی کاربرد دارد استفاده شده است. مشاهده شد که تمامی متغیرهای تحقیق مورد استفاده دارای ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه منتورینگ و مدیریت بحران به ترتیب برابر ۰,۸۷ و ۰,۸۳ می باشند.

روش تجزیه وتحلیل داده‌ها

پس از تکمیل پرسشنامه و کد گذاری آن‌ها، کدها به رایانه انتقال یافت و اطلاعات به کمک نرم افزارهای ذکر شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این تحقیق، اطلاعات به دست آمده با استفاده از شیوه های آمار توصیفی و آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت .لذا در تحلیل توصیفی از جدول توزیع فراوانی، شاخصهای مرکزی، پراکندگی، شکل توزیع و نمودارهای مربوطه استفاده خواهد شد .همچنین به منظور آزمون فرضیات پژوهش در بخش استنباطی پژوهش از آزمون رگرسیون ساده و گام به گام با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده خواهد شد.

بررسی مشخصات اعضای نمونه

وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان آورده شده است. با توجه به نمودار و داده های جدول، تعداد پاسخ دهندگان مرد را ۱۳۳ نفر (۷۸/۹ درصد) تشکیل می دهند و تعداد پاسخ دهندگان زن را نیز ۳۶ نفر (۲۱/۱ درصد) تشکیل می دهند. وضعیت سنی پاسخ دهندگان به پرسشنامه آورده شده است. با توجه به نمودار و داده های جدول، بیشترین تعداد پاسخ دهنده مربوط به گروه سنی بین ۳۰ تا ۴۰ سال با تعداد ۹۲ نفر (۵۴/۴ درصد) و کمترین تعداد پاسخ دهنده مربوط به گروه سنی ۵۰ تا ۶۰ سال و بالای ۶۰ سال می‌باشد که صفر است. همچنین سنوات خدمت پاسخ دهندگان آورده شده است. با توجه به نمودار و داده های جدول، بیشترین سابقه خدمت در گروه ۱۶سال به بالا بوده و گروه کمتر از ۵ سال سابقه کمترین درصد را به خود اختصاص می‌دهد. وضعیت تحصیلات پاسخ دهندگان آورده شده است. با توجه به نمودار و داده های جدول، ۱۴ درصد جامعه را کارمندان با مدرک تحصیلی دیپلم، ۳۹/۵درصد را فوق دیپلم، ۴۳ درصد را لیسانس، ۳/۵ درصد را نیز فوق لیسانس و صفر درصد را دکتری تشکیل می‌دهند که به این ترتیب اکثریت نسبی جامعه دارای تحصیلاتی در حد لیسانس و پایینتر هستند.

نتایج آزمون کولموگروف – اسمیرنوف

در این تحقیق با استفاده از آزمون کولموگروف- اسمیرنف نرمال بودن متغیرهای تحقیق را بررسی می‌کنیم و در صورت نرمال بودن متغیرها از آزمون‌های پارامتری و در صورت غیر نرمال بودن از آزمون‌های ناپارامتری استفاده می‌گردد. به منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق هر کدام از آنها را با استفاده از نرم افزار SPSS مورد آزمون قرار می‌دهیم. اگر مقدارp-value از سطح ۰/۰۵ کمتر باشد، متغیر نرمال نمی‌باشد و اگر از ۰/۰۵ بیشتر باشد متغیر نرمال است. با توجه به اینکه در متغیرهای تحقیق، مقدار p-value از سطح معنی‌داری ۰/۰۵ بیشتر می‌باشد نتیجه می‌گیریم که متغیرهای تحقیق نرمال می‌باشند.

1. Descriptive method

فرضیه اصلی: منتورینگ برمدیریت بحران شهری کارکنان هلال احمر استان سمنان تأثیر دارد.

جهت بررسی میزان تاثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در ادامه به آن پرداخته شده است. لذا جهت بررسی و ارائه مدل بین منتورینگ (Y) و مدیریت بحران شهری کارکنان (X) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل پردازش یافته پرداخته می شود.

جدول۱- برازش مدل رگرسیونی بین منتورینگ و مدیریت بحران شهری

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار خطا
۰,۱۸۱	۰,۰۳۳	۰,۰۲۶	۱۰,۶۹

همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر با ۰,۱۸۱ است. ضریب تعیین ۰,۰۳۳ بدست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۳,۳ در صد تغییرات منتورینگ به مدیریت بحران شهری موجود مربوط می شود. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۲,۶ در صد است. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است.

جدول ۲. محاسبه معادله رگرسیون مدیریت بحران شهری

مدل		ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	SIG
		B	Std.Error	Beta		
۱	مقدار ثابت	۶۲,۷۴	۱۰,۳۵	۰,۱۸۱	۶,۰۶	۰,۰۲۹
	منتورینگ	۵,۴۵	۲,۴۶		۲,۲۱۲	
متغیر وابسته: مدیریت بحران شهری						

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

مدیریت بحران شهری =۶۲,۷۴ +(۵,۴۵) منتورینگ

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از منتورینگ ۵,۴۵ واحد انحراف معیار مدیریت بحران شهری ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه تاثیر مثبت دارند. سطح اطمینان مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۲۹ بوده، در نتیجه در مدیریت بحران شهری مؤثر است. بنابراین منتورینگ بر مدیریت بحران شهری تاثیر معناداری دارد.

فرضیه ۱: ارتباطات باز بر مدیریت بحران شهری در سازمان هلال احمر استان سمنان تأثیر معنادار دارد.

جهت بررسی میزان تاثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در ادامه به آن پرداخته شده است. لذا جهت بررسی و ارائه مدل بین ارتباطات باز(Y) و مدیریت بحران شهری(X) پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل پردازش یافته پرداخته می شود.

جدول۳. برازش مدل رگرسیونی بین ارتباطات بازو مدیریت بحران شهری

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار خطا
۰,۳۶۵	۰,۱۳۴	۰,۱۲۵	۰,۳۳۳

همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر با ۰,۳۶۵ است. ضریب تعیین ۰,۱۳۴ بدست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۱۳,۴در صد تغییرات ارتباطات باز به مدیریت بحران شهری موجود مربوط می شود. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۱۲,۵درصد است. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است.

جدول۴. محاسبه معادله رگرسیون مدیریت بحران شهری

مدل		ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	SIG
		B	Std.Error	Beta		
۱	مقدار ثابت	۲,۸۶	۰,۲۸۳	۰,۳۶۴	۱۰,۱۰	۰,۰۰۰
	منتورینگ	۰,۳۱۳	۰,۰۶۶		۴,۷۰	
متغیر وابسته: مدیریت بحران شهری						

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

ارتباطات باز(۰,۳۱۳)+ ۲,۸۶= مدیریت بحران شهری

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از ارتباطات باز۰,۳۱۳ واحد انحراف معیار مدیریت بحران شهری ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه تاثیر مثبت دارند. سطح اطمینان مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۰۰ بوده، در نتیجه در مدیریت بحران شهری مؤثر است. بنابراین ارتباطات باز تاثیر معناداری بر مدیریت بحران شهری کارکنان دارد.

فرضیه ۲: ارجحیت فرد نسبت به وظیفه بر مدیریت بحران شهری در سازمان هلال احمر استان سمنان تأثیر معنادار دارد.

جهت بررسی میزان تاثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در ادامه به آن پرداخته شده است. لذا جهت بررسی و ارائه مدل بین ارجحیت فرد نسبت به وظیفه (Y) و مدیریت بحران شهری(X) پس از برر سی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل پردازش یافته پرداخته می شود.

جدول۵. برازش مدل رگرسیونی بین ارجحیت فرد نسبت به وظیفه و مدیریت بحران شهری

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار خطا
۰,۲۷۱	۰,۰۷۳	۰,۰۶۷	۰,۳۴۷

همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر با ۰,۲۷۱ است. ضریب تعیین ۰,۰۷۳ بدست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۱۳,۴درصد تغییرات ارجحیت فرد نسبت به وظیفه به مدیریت بحران شهری موجود مربوط می شود. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۶,۷ در صد است. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است.

جدول۶. محاسبه معادله رگرسیون مدیریت بحران شهری

مدل		ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	SIG
		B	Std.Error	Beta		
۱	مقدار ثابت	۳,۵۴	۰,۱۹۳	۰,۲۷۱	۱۸,۳۹	۰,۰۰۱
	منتورینگ	۰,۱۵۶	۰,۰۴۶		۳,۳۸	
متغیر وابسته: مدیریت بحران شهری						

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

ارجحیت فرد نسبت به وظیفه(۰۱۵۶)+ ۳,۵۴= مدیریت بحران شهری

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از ارجحیت فرد نسبت به وظیفه۰,۱۵۶ واحد انحراف معیار مدیریت بحران شهری ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه تاثیر مثبت دارند. سطح اطمینان مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۰۱ بوده، در نتیجه در مدیریت بحران شهری مؤثر است. بنابراین ارجحیت فرد نسبت به وظیفه تاثیر معناداری بر مدیریت بحران شهری کارکنان دارد.

فرضیه ۳: پذیرش ابهام بر مدیریت بحران شهری در سازمان هلال احمر استان سمنان تأثیر معنادار دارد.

جهت بررسی میزان تاثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در ادامه به آن پرداخته شده است. لذا جهت بررسی و ارائه مدل بین پذیرش ابهام(Y) و مدیریت بحران شهری(X) پس از بر رسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده ا ست به ارائه مدل پردازش یافته پرداخته می شود.

جدول**7**. برازش مدل رگرسیونی بین پذیرش ابهام و مدیریت بحران شهری

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار خطا
۰,۱۳۰	۰,۰۱۷	۰,۰۱۰	۰,۳۵۷

همب ستگی بین متغیرهای م ستقل و متغیر وابسته برابر با ۰,۱۳۰ ا ست. ضریب تعیین ۰,۰۱۷ بد ست آمده و این مقدار ن شان می دهد که ۱,۷درصد تغییرات پذیرش ابهام به مدیریت بحران شهری موجود مربوط می شود. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور ا ستفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۱در صد ا ست. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است.

جدول**8**. محاسبه معادله رگرسیون مدیریت بحران شهری

مدل		ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	SIG
		B	Std.Error	Beta		
۱	مقدار ثابت	۳,۸۱	۰,۲۳۹	۰,۱۳۰	۱۵,۹۴	۰,۰۱۷
	منتورینگ	۰,۰۸۸	۰,۵۶		۲,۵۷	
متغیر وابسته: مدیریت بحران شهری						

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

مدیریت بحران شهری= ۳,۸۱ +(۰,۰۸۸)پذیرش ابهام

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از ارتباطات باز۰,۳۱۳ واحد انحراف معیار مدیریت بحران شهری ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه تاثیر مثبت دارند. سطح اطمینان مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۰۰ بوده، در نتیجه در مدیریت بحران شهری مؤثر است. بنابراین ارتباطات باز تاثیر معناداری بر مدیریت بحران شهری کارکنان دارد.

فرضیه ۴: رویه تیمی بر مدیریت بحران شهری در سازمان هلال احمر استان سمنان تأثیر معنادار دارد.

جهت بررسی میزان تاثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت، که در ادامه به آن پرداخته شده است. لذا جهت بررسی و ارائه مدل بین ارتباطات باز(Y) و مدیریت بحران شهری(X) پس از بر رسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده ا ست به ارائه مدل پردازش یافته پرداخته می شود.

جدول**9**. برازش مدل رگرسیونی بین رویه تیمی و مدیریت بحران شهری

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار خطا
۰,۱۴۰	۰,۰۲۰	۰,۰۱۳	۰,۳۵۷

همب ستگی بین متغیرهای م ستقل و متغیر وابسته برابر با ۰,۳۶۵ ا ست. ضریب تعیین ۰,۱۳۴ بد ست آمده و این مقدار ن شان می دهد که ۱۳,۴در صد تغییرات ارتباطات باز به مدیریت بحران شهری موجود مربوط می شود. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۱۲,۵درصد است. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است.

جدول**10**. محاسبه معادله رگرسیون مدیریت بحران شهری

مدل		ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	SIG
		B	Std.Error	Beta		
۱	مقدار ثابت	۳,۷۱	۰,۲۴۵	۰,۱۴۰	۱۵,۴۰۲	۰,۰۴۰
	منتورینگ	۰,۱	۰,۰۵۹		۲,۷۰۶	
متغیر وابسته: مدیریت بحران شهری						

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

رویه تیمی(۰,۱)+ ۳,۷۱= مدیریت بحران شهری

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از رویه تیمی ۰,۱۰ واحد انحراف معیار مدیریت بحران شـــهری ارتقاء پیدا خواهد کرد، در نتیجه تاثیر مثبت دارند. ســطح اطمینان مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۴۰ بوده، در نتیجه در مدیریت بحران شهری مؤثر است. بنابراین رویه تیمی تاثیر معناداری بر مدیریت بحران شهری کارکنان دارد.

بحث و نتیجه گیری

در بخش آمار توصیفی، شاخصهای سن، جنسیت، میزان تحصیلات و سنوات خدمت مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج نشان داد تقریبا ۷۹ درصد پاسخ دهندگان را مردان و ۲۱ درصد آن را زنان تشکیل می‌دهند. بیشترین توزیع سنی مربوط به گروه سنی ۳۰-۴۰ سال و کم ترین توزیع سنی مربوط به گروه سنی ۵۰ تا ۶۰ سال و بالای ۶۰ سال می‌باشد که صفر است. ۱۴درصد جامعه را کارمندان با مدرک تحصیلی دیپلم، ۳۹/۵درصد را فوق دیپلم، ۴۳ درصد را لیسانس، ۳/۵ درصد را نیز فوق لیسانس و صفر درصد را دکتری تشکیل می‌دهند که به این ترتیب اکثریت نسبی جامعه دارای تحصیلاتی در حد لیسانس و پایینتر هستند. بیشترین سابقه خدمت در گروه ۱۶سال به بالا بوده و گروه کمتر از ۵ سال سابقه کمترین درصد را به خود اختصاص می‌دهد.

در بخش آمار استنباطی، آزمونهای کولموگروف – اسمیرنوف، و آزمونهای پارامتریک جهت تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است. جهت بررسی میزان تاثیر به صورت برازش مدل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج به شرح زیر است:

نتایج بررسی فرضیات نشان داد که منتورینگ، ارتباطات باز، ارجحیت فرد نسبت به وظیفه، پذیرش ابهام و رویه تیمی بر مدیریت بحران شهری تاثیر معناداری داشتند و با یافته های خسروی و معین زاده (۱۳۹۶)، قادری و سلطان (۱۳۹۶)، عباس نظریان(۱۳۹۵)، گرجی پور (۱۳۹۵)، شاه بداقلو و همکاران(۱۳۹۴)، الطافی و همکاران (۱۳۹۲)، آهنچیان و منیدری (۱۳۸۳)، چولت و همکاران (۲۰۱۷)، اسپنسر (۲۰۱۶) و میراسکی (۲۰۱۵) همسو می باشد و آنها نیز این فرضیه ها را تایید کرده اند.

منتورینگ، دوره ای برای توانمندکردن افراد است، تا آن ها حس آرامش و مفید بودن داشته و با رسیدن به موقعیت های موردنظر خود احساس رضایت کنند. منتورینگ ضمن توجه به مشکلات و چالشهای پیش روی مدیر و کارمند بر اهداف او تمرکز میکند و سعی دارد تا با فراهم کردن حمایتهای لازم، او را در دستیابی به نتایج بهتر و سریعتر یاری رساند. امروزه سازمان ها سرمایه گذاری های بسیار گسترده ای را صرف برنامه های آموزش و بهسازی می کنند و این اقدام اغلب بعنوان بخشی از برنامه های توسعه منابع انسانی سازمان ها مشاهده می شود. یکی از روش های اثربخش که می تواند در آموزش و بهسازی بکارگرفته شود ،منتورینگ است. چرا که امروزه بهره برداری حداکثر از سرمایه های انسانی برای سازمان ها به دلایلی از جمله پیشرفت شتابان فناوری های مختلف، رقابت روز افزون، تقاضا برای افزایش تولید و کاهش هزینه ها امری گریز ناپذیر شده است. سازمان های امروزی آگاهی بیش تری نسبت به فشار رقابتی داشته و به تبع آن سازمان های موفق و پویا در تلاشند با تدوین و بکارگیری استراتژی های آموزشی و کسب و کار همچون منتورینگ به نتایج کارآمدتری نایل آیند.

امروزه سازمان ها مجبور هستند که نوآوری پایداری در مدیریت داشته باشند. اصول نوآوری از طریق یادگیری مستمر در سازمان ها کسب می گردد. یکی از مناسب ترین شیوه هایی که میزان یادگیری را افزایش می دهد، آموزش توام با کار عملی و تمرین است. بدین معنی که برای آموزش های نظری باید فرصت هایی برای عمل به آنچه که آموخته اند در اختیارشان قرار گیرد. هرچقدر مدیران تمرینات و آموزش های عملی بیشتری انجام دهند می توانند بسیار هوشیارانه تر دست به اقدامات عملی در سازمان بزنند. مدیران موفق می پذیرند که موفقیت را دست آورده اند، اما مدیران ناموفق تلاش می کنند عدم موفقیت خود را پنهان کنند، قصورهای خود را مخفی کنند یا آنها را به دیگران نسبت می دهند. برای مدیران موفق ضروری است که متوجه شوند چه کارهایی را غلط انجام داده اند، پیامدهای آن چه بوده است و چگونه از شرایط مشابه در آینده اجتناب کنند. بنابراین باید به بازنگری اقدامات خود بپردازند. مدیران می توانند جهت رفع اشتباهات و یا اثربخشی بیشتر اقدامات خود از مشاوره و مزایای آن بهره مند گردند. همچنین می توانند در موارد اساسی و لازم از وجود منتورها در سازمان استفاده نمایند و از تجارب فنی آنان بهره برداری کنند.

پیشنهادات

- به مدیران هلال احمر و متولیان بالندگی کارکنان پیشنهاد می شود تا در برنامه های بالندگی کارکنان خود بهره گیری و استقرار روش منتورینگ را در دستور کار خود قرار دهند.
- از آنجا یکی از مهمترین عوامل پیش برنده چنین برنامه ای وجود آیین نامه ها و ضوابط سازمانی است، لذا پیشنهاد می گردد دانشگاه ها منشور و دستورالعملی برای پیاده سازی منتورینگ تدوین نمایند.
- واحد های سازمانی تلاش نمایند تا کارکنان باظرفیت و قابل منتور شدن را به منظور بهره گیری از منتورینگ و انتقال تجارب خود شناسایی کنند.
- نظام انگیزشی و تشویقی به منظور حضور افراد در چنین برنامه ای برقرار شود و به منظور اجرای بهتر چنین برنامه ای، منتورها و منتی ها در اجرای برنامه و انتخاب یکدیگر آزادی عمل زیادی داشته باشند.

- پیشنهاد میشود که سازمان مورد بررسی سعی کنند افراد با تعهد سازمانی بالا و وفادار به سازمان را به عنوان منتور انتخاب کرده و به پرسنل پیشنهاد دهند تا ضمن ارتقای سطح دانش کارآموزان، سطح تعهد سازمانی آ نها به سازمان هم افزایش یابد.
- توصیه میشود که سازمان مذکور باید در درجه اول اهمیت بیشتری را برای مباحث مربوط به منابع انسانی سازمان قائل شوند و یک نهاد یا تیم برای اجرای برنامه های تسهیم دانش و منتورینگ مشخص کنند و در درجه دوم پرسنل را توجیه کنند که آموزش و انتقال دانش به همکاران نه تنها تهدید موقعیت شغلی نیست بلکه موجبات ارتقای آ نها را فراهم میکند و برای مانع فرهنگی هم سعی شود بعضی از کارها به صورت تیمی و با تیمهای متشکل از افراد قوی و ضعیف انجام شود.

پیشنهادات برای تحقیقات آتی

- سنجش تأثیر منتورینگ بر حفظ و نگه داشت کارکنان جمعیت هلال احمر سمنان
- سنجش ریسک تأثیر منتورینگ بر افزایش خروج از کار آشکار پرسنل از سازمان (سنجش اثرات منفی منتورینگ)
- شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر بهبود مدیریت بحران شهری کارکنان جمعیت هلال احمر

محدودیت های پژوهش

- ۱-تاثیرسوگیری های شخصی کارکنان نمونه درپاسخ به سوالات.
- ۲-عدم همکاری تعدادی از کارکنان نمونه درتکمیل کردن پرسشنامه.
- ۳- با توجه به اینکه در هلال احمر انجام شده است، نمی توان نتایج آن را به دیگر سازمان ها تعمیم داد.

مراجع

- آذر، عادل؛ مومنی؛ منصور (۱۳۸۱)؛ «آمار و کاربرد آن در مدیریت»، جلد دوم، چاپ پنجم، تهران: سمت.
- بهرام زاده، حسنعلی؛ بهرام زاده فاطمه (۱۳۸۵)؛ «مدیریت بحران در ایران»، ماهنامه مدیریت، شماره ۱۱۳-۱۱۴؛
- پورکریمی، جواد. (۱۳۹۴). ارائه مدل آموزش همگانی جمعیت هلال احمر: رویکردی جامع و سیستمی، فصلنامه علمی پژوهشی امداد و نجات، سال هفتم، شماره۴.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۲)، روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه‌نویسی، تهران: انتشارات بازتاب.
- رضوانی، حمیدرضا (۱۳۸۵)، «مدیریت بحران سازمانی»؛ تدبیر، شماره ۱۷۰: ۲۰-۲۶؛
- سلطانی، منوچهر؛(۱۳۸۹)، مربیگری در مدیریت، چاپ اول، تهران، انتشارات یادواره کتاب .
- سیاهکل محله، علیرضا حاتم، رضائی، سجاد، خاکساری، زهرا و جمشیدی مقدم، ژاله (۱۳۹۶). رابطه‌ی هوش هیجانی، رضایت شغلی، عدالت و تعهد سازمانی با کارکرد منتورینگ از دیدگاه پرسنل بیمارستان پورسینای رشت (یک گزارش موردی)، فصلنامه بیمارستان، سال شانزدهم، شماره ۳
- شکیب، همزه؛ مقدسی موسوی، علی. (۱۳۹۰). مدیریت بحران در پایتخت، مجموعه مقالات دومین سمینار ساخت و ساز در پایتخت، خردادماه، دانشگاه تهران.
- صمدی میارکلایی، حسین، صمدی میارکلایی، حمزه و بابایی، عباس (۱۳۹۱). ضرورت و اهمیت نقش هلال احمر در حوادث و بلایای طبیعی در مدیریت بحران، فصلنامه علمی امداد و نجات، سال چهارم، شماره ۳.
- گاتز چاک، جک (۱۳۸۳)؛ «مدیریت بحران (در بخشهای خصوصی و دولتی)»، مترجم دکتر علی پارسائیان، انتشارات ترمه، چاپ اول، ص ۱۸۶-۱۸۷؛
- هاشمی, محمد؛ سید جواد موسوی و علی رزمی، (۱۳۹۴)، منتورینگ: مکانیزمی جهت توسعه و بهبود یادگیری سازمانی، کنفرانس بین المللی جهت گیری های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تبریز، سازمان مدیریت صنعتی نمایندگی آذربایجان شرقی.
- هاشمی، محمد؛(۱۳۹۳)، تبیین نقش منتورینگ در عجین شدن شغلی، دوازدمین کنفرانس بین المللی مدیریت.
- هداوندی، محمدرضا و هداوندی، فاطمه (۱۳۸۹). ارزیابی اثربخشی دوره آموزش کارگاهی مدیریت بحران استان کرمان در سال ۱۳۸۸، فصلنامه علمی امداد و نجات، سال دوم، شماره ۱.
- یقین لو، مهرانگیز؛ خلیلی عراقی، مریم (۱۳۸۳)؛ «بحران و مدیریت بحران بررسی آثار مثبت و منفی بحران در سازمانها»، نشریه تدبیر، شماره ۱۴۵.
- Bill Richardson. (1994). “Crisis Management and Management Straregy – Time to Loop the Loop”, Disaster Prevention and Management, Vol 3. No 3. pg 59-83.
- Christine M. Pearson, Ian I. Mitroff, (1993). “From Crisis prone to Crisis prone to Crisis prepared: a framework for crisis management”, Academy of Management Executive, Vol. 7 No 1 pg. 48-58.
- David K.H. Hoo and Yeap Soon Ann, (1999). “Crisis Management: A survey of property development firms”, Property Management, Vol 17. No 3. pg. 231-251.
- Dominic Elliott, Kim Harris and Steve Baron, (2005), “Crisis management and services marketing”, Journal of Services Marketing, 19/5 pg. 336-345.
- Janine 1. Reid, (2000). “Crisis management planning and media relations for the design and construction industry”, John wiley and sons, INC.
- Linda S. Ashcroft, (1997). “Crisis management – public relations”, Journal of Management Psychology, Volume 12 Number 5, pg. 235-33.
- Michael Bland, (1995); “Training managers to handle a crisis”, Industrial and Commercial Training, Volume 27, Number 27. Number 2, pg. 28-31.
- Simon A. Booth; (1993), “Crisis Management Strategy”, London, First Published by Routledge
- Will Parsons, (1996). “Crisis management”, Career Development International, Volume 1, Number 5, pp. 26-28.