

## تعامل با مردم و اخلاق مداری هنر گمشده در حوزه ایمنی و مدیریت بحران شهری

حمیدرضا کافی نیا<sup>\*۱</sup>

فرشته کافی نیا<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت، مشهد، ایران.

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه آزاد مشهد، ایران.

### چکیده

سال های کرونا، سالهای خوبی برای تعامل و ارتباطات قوی بین شهروندان نبوده است. مردم از آشنا و غریبه می ترسند. استفاده از ماسک و نیاز به فاصله اجتماعی و رعایت پروتکل های بهداشتی اجباری از دیگر موانع این تعامل بوده است. جلسات و اجتماعات معمول در میان دوستان یا همکاران و آشنایان به حداقل رسیده و یا غیرممکن بوده است. این تغییر در نحوه تعامل مردم با یکدیگر، بر آتش نشانان نیز تأثیر گذاشته است. در این میان، شاید آتش نشانان نیز نتوانسته اند، روابط رسمی و گاه و بیگاه خود با مردم را که قبل از همه گیری عادی بود، توسعه و اصلاح نمایند. علاوه بر این، حوادث و اغتشاشات و ناآرامی های مدنی، نیروهای خدماتی از جمله آتش نشان ها را در موقعیتی قرار داده است که به عنوان یک دشمن اقتدارگر برای برخی دیده شوند. در صورتیکه تلاش نیروهای خدمات رسان، حفظ جان و مال شهروندان و حفظ ارتقا ایمنی شهر بوده و این نگاه و برداشت، باید بطور جدی یادآوری و اصلاح و تغییر یابد. در پژوهش حاضر، به بررسی چگونگی تعامل آتش نشانان با شهروندان در مواقع بحران با تکیه بر اخلاق مداری پرداخته شده است.

**واژه های کلیدی:** تعامل، اخلاق مداری، حقوق شهروندی، مدیریت بحران، وضعیت اضطراری.

### ۱- مقدمه

#### مقدمه

شغل آتش نشانی یکی از مشاغلی است که بالاترین سطح اعتماد را در بین مردم دارد و آتش نشانان به این اعتماد وابسته اند تا بتوانند وظایف خود را بدرستی انجام دهند. هر آتش نشان مسئول ایجاد اعتماد با جامعه خدماتی است. وقتی این رابطه اعتماد آسیب ببیند، حتی اگر فقط از طریق غفلت باشد، باید سرعت در جهت تغییر و بهبود آن تلاش کرد رسانه و روابط عمومی ها در این جایگاه، توان لازم را برای تغییر باید جز برنامه های روزمره خود قرار دهند و باید ارتباط بین پرسنل آتش نشانی و جامعه خدماتی را از طرق مختلف فرهنگی بهبود بخشند.

اولین قدم اساسی، توانمندسازی آتش نشان در این رابطه است. در صحنه اضطراری (حریق یا حادثه) روال اینست که آتش نشان با مردم صحبت نکند، اگر رهگذری سؤالی پرسید، باید آن را به فرمانده یا افسر حادثه حاضر در صحنه ارجاع دهد، این تا حدی منطقی است. زیرا در غیر اینصورت ممکن است سبب خسارت و آسیب فرد به خودش و یا وضعیت عملیاتی که درگیر آن است شود و با توجه به نوع اقدامات تاکتیکی و اطلاعاتی که در اختیار عموم قرار می دهند، ممکن است منجر به اختلال در عملکرد شود. بطور مثال، وقتی یک آتش نشان در یک حادثه ایستاده و یا در حال عملیات است و یکی از تماشاچیان

سوالی منطقی می پرسد، "اینجا چه اتفاقی افتاده است؟" اگر آتش نشان با گفتن "من اجازه ندارم با شما صحبت کنم" پاسخ دهد یا به سادگی و بدون پاسخ مناسبی به شهروند، از او دور شود، سبب کاهش تعامل خواهد شد. همه آتش نشانان و نیروهای خدماتی شهر باید بدانند که هم توانایی و هم مسئولیت تعامل با مردم را در محدوده دانش و اختیار خود به اندازه ای که سبب ممانعت خدمات رسانی آنها نشود را دارند. اگر کسی پرسید چه اتفاقی افتاده است، پاسخ دادن با گفتن اینکه ساختمان آتش گرفته است، واضح است. یا اگر یکی از تماشاگران بپرسد: "آیا کسی صدمه دیده است؟" آتش نشان می تواند به شیوه ای صادقانه و البته محدود پاسخ دهد، مثلاً با گفتن این جمله: «امدادگران در حال درمان افرادی هستند که از ساختمان بیرون آمده اند» یا «همکاران من در حال اطفای حریق و ارزیابی خدمات هستند و مشکل خاصی وجود ندارد». علی ایحال وجود تعاملات مدنی و حرفه ای با مردم در صحنه عملیات، بخشی از کار همه آتش نشانان است. لذا به طور کلی، انجام دستورالعمل های ساده با آمادگی و مهارت کافی و انتظارات معقول توسط آتش نشانان، سبب تسهیل و ایجاد گفتگوهای سازنده با افراد حاضر و بهبود حس شهر دوستی و آرامش روانی در خاطر شهروندان میگردد. در این بین آتش نشانان داوطلب میتوانند در مواقعی این خلاها را پر کرده و این فاصله را کاهش و سبب ترمیم و توسعه آن شوند.

## بحث و یافته ها

توانمند سازی نیروهای خدماتی در مواقع بحران، به تنهایی کافی نیست، بلکه شهروندان نیز باید برای نقشی که میتوانند در حوادث بازی کنند آماده باشند. قابل توجه است که آموزش بخشی امری کارآمد در رابطه با حس مشارکت شهروندان در بحران است. در هنگام وقوع حادثه، آشنانشان لزوماً نمی خواهد که مردم خود به خود در محل تجمع کرده و مانع از خدمات رسانی شوند. لذا خصوصاً در شرایط استرس زا، آموزش در فنون ارتباطات و تنش زدایی می تواند تا حد زیادی در کاهش آسیب و ایجاد اعتماد حتی در شرایط سخت کمک کند. آموزش مبتنی بر سناریوهای عملیاتی می تواند به آتش نشانان اجازه دهد تا پاسخ هایی را به سؤالات پیش بینی شده آماده کنند و تعاملات بالقوه دشوار را قبل از وقوع عیب یابی و راه حل ارائه کنند. اگر هر آتش نشانی مهارت داشته باشد و برای این نقش آماده باشد، به طور بالقوه می تواند به عنوان یک رابط اطلاعاتی در یک صحنه عمل کند. با مهارت ها، آمادگی و انتظارات روشن، آتش نشانان می توانند مکالمات سازنده ای را با تماشاگران حاضر در یک صحنه عملیات تسهیل کنند و هرگز احساس تنهایی نکنند. سازمانهای آتش نشانی و حوزه های خدمات شهری باید مهارت های مرتبط را در این زمینه نیز با آموزش های شهروندی تشویق و ارتقا دهند. اگر در منطقه ای زندگی می کنید که به چند زبان محلی صحبت می شود، داشتن فردی با مهارت های زبانی می تواند کمک زیادی به افزایش اعتماد و ایجاد احساس راحتی در شهروندان کند. البته این کاری است که باید در طول زمان و هر روز برای مدت طولانی انجام تا ملکه ذهن آتش نشانان شود. به عنوان مثال، برخی از آموزش های ضمن خدمت روزانه و تمرین های عملیاتی آتش نشانان میتواند بنحوی و در مکانی بیرون و نزدیک ایستگاه اجرا شود. این موضوع ضمن اینکه باعث آمادگی آتش نشان می شود باعث آماده سازی شهروند در برابر مشکلات شده و به علت ارتباط نزدیک با شهروند در هنگام عملیات غیر اضطراری و آموزشی در ایجاد و تقویت روابط و اعتماد سازی با جامعه و شهروند اثر بخشی بیشتری خواهد داشت.

هنگامی که اعتراضات مسالمت آمیز و یا اغتشاشات خیابان ها را فرا می گیرد و تظاهرات به خشونت تبدیل می شود، آتش نشانی ها در کنار مجریان قانون و نیروهای انتظامی به واکنش دعوت می شوند. این موقعیت ها سؤالات چالش برانگیزی در مورد چگونگی انجام مأموریت سازمان در حین محافظت از آتش نشانان و تجهیزات و ماشین آلات آنها ایجاد می کند شهروند باید احساس کند. آتش نشان دشمن نیست بلکه حافظ مال و جان آنها هست و ضمن همکاری، اجازه انجام عملیات جهت کمک به سایر شهروندان را جز وظایف شهروندی خود بداند و از آسیب به آتش نشان و تجهیزات و خودرو آتش نشانی خود

داری و اجازه فعالیت خدماتی به او بدهد و در این مسیر نهایت همکاری را با او داشته باشد، ولی واقعیت چیزی دیگری است، به صورتیکه مشاهده می شود برخی شهروندان ناآگاه و اغتشاشگران ضمن ایجاد حریق درهنگام بحران های شهری و اعتراضات قانونی و غیر قانونی اقدام به آسیب به اموال عمومی و از جمله آتش نشانان و خودروهای آنان را می نمایند. مشاهده می کنیم برخی شهروندان، نمای ابنیه، شیشه خودروهای خدماتی را شکسته و یا به آتش نشانان حمله و سبب جراحت آنان می شوند. حال چگونه میتوان اعتماد عمومی را در مواقع بحران بازسازی و جلب کرد؟ همه ما از طریق رسانه ها، خسارات وارده به این سازمانها را اخیراً در شهرهای مختلف کشور مشاهده کردیم. پس از اینکه ۱۶ آتش نشان در ۳۰ دی ماه سال ۱۳۹۵ در ساختمان پلاسکو جان باختند، با انبوهی از حمایت از ایمنی عمومی، جامعه آتش نشانان در احساسات عمومی روبرو شدند، زیرا شهروندان در همه جا شاهد بودند که آتش نشانان در تلاش برای نجات جان و مال دیگران، نهایت تلاش و فداکاری را انجام می دهند و به نوعی یادآوری شهامت و شجاعت آتش نشانان در ۷ مهرسال ۱۳۵۹ در پالایشگاه آبادان بعد از حمله هوایی دشمن بود.

ما در واکنش به ویروس کرونا و فعالیتهای ضد عفونی در سطح معابر و خیابانها در ابتدا همه گیری، شاهد قدردانی مشابهی بودیم، عمدتاً برای کارکنان حوزه های خدماتی از جمله آتش نشانی و کارکنان درمانی این موضوع دیده شده است. با این حال، با حملات اخیر به پرسنل آتش نشانی ها و تجهیزات آنها در طول ناآرامی های داخلی، به نظر می رسد که در برخی مناطق، موج حمایت معکوس شده و به وضعیت منفی تبدیل شده است. سازمان آتش نشانی در طول تاریخ خود، دارای یک نقطه قوت از مأموریت و فرهنگ بوده است، که آن کمک به دیگران در زمان نیاز است. همه شهروندان نیک اندیش، آتش نشانی را دوست دارند، وقتی فردی مورد اصابت گلوله قرار می گیرد، مردم پلیس را مقصر می دانند. به خاطر اینکه کارشان را شاید درست انجام نمی دهند... اما هر بار که خانه ای آتش می گیرد چیزی جز تمجید از آتش نشانی گفته نمی شود. این فرهنگ قوی و مثبت، همیشه آتش نشانان را برای کشور ما محبوب کرده است. آتش نشان باید به این اعتقاد برسد که چه با تمجید و چه با اعتراض، نباید مأموریت اصلی خدماتش تحت تأثیر قرار گیرد. آتش نشان ها به همه کمک می کنند، حتی آنهایی که آتش می زنند. بهر حال آتش نشان باید دنبال مأموریت و ارایه خدمات تخصصی خود باشد، آتش نشان نمی تواند اجازه دهند که تعداد اندکی از شهروندان، جامعه دیگران را خراب کنند. اگر در پست های رسانه های اجتماعی بحث ها یا مفاهیم نفرت را گسترش دهیم، سودی برایمان به ارمغان نخواهد آورد. ما نمی توانیم به خود اجازه دهیم که آنچه عمل کنیم که همیشه جایگاه تمجید از خدمات آتش نشانی تداوم داشته باشد. بلکه باید تفکر انتقادی نسبت به موضوعات داخلی داشت. تفکر انتقادی، کلید تکامل برای بسیاری از افراد در سازمانهای آتش نشانی است. ما باید مدیران متفکری را تشویق و پرورش دهیم که بلوغ و ظرفیت مدیریت برای فکر کردن فراتر از اینکه "رفاهیات این هفته چیست؟" داشته باشند. محور مدیریت بسیار پیچیده تر و تکامل یافته تر از گذراندن کلاس ها، کسب گواهینامه یا کسب مدرک است. مطالعه و آموختن از آنچه باعث تغییر و همچنین تکامل می شود یکی از بزرگترین چالش های مدیریت در قرن بیست و یکم است ما باید یاد بگیریم که قبل از اینکه افکارمان را به زبان بیاوریم، مکث کنیم و پاسخ هایمان را در نظر بگیریم و به جای دنبال کردن مسیری که کمترین مقاومت را دنبال می کنیم، زمان بگذاریم و به راه حل ها فکر کنیم. وجود اعتماد عمومی که همیشه در تاریک ترین لحظات خود به ما اعتماد کرده اند به اعلام میکند که باید خدمات را با احترام و وقار ارائه دهد، حتی اگر در ازای آن خدمت، نتیجه و بازخورد درخوری ارائه نشود. باید اطمینان حاصل کرد که سطوح یکسانی از خدمات را به هر خانه/کسب و کار ارائه می دهید و اگر چنین نیست، سیاست، آموزش، نظارت و آموزش یا نظم و انضباط را تا زمانی که چنین خدماتی را ارائه نمی دهید تغییر دهید. به پیشگیری، آموزش ایمنی و اطلاع رسانی بپردازید. بر نقاط قوت و خدمات خود تأکید کنید. بیشتر لبخند بزنید، کمتر صحبت کنید و یک

بار دیگر، نشان دهید که آتش نشانان نه تنها از استانداردهای بالاتری برخوردارند، بلکه در سطح بالاتری از نظر عملکرد و هم مسئولیت پذیری عمل می کنند. در اینصورت شما همچنان پیام آور اعتماد مردم خواهید بود، اگر:

پاسخ مناسبی به سوالات شهروندان در هنگام حوادث داشته باشید بگونه ای این پاسخ سرشار از آموزش و بدون از عصبانیت باشد. پیام های عمومی خود را از طریق مجموعه ای از پروتکل ها و رسانه های مشترک و حوزه روابط عمومی خود هماهنگ کنید. آنچه را که درست است، در زمان درست، انجام دهید اینها تجلی آرمان های اجتماعی هستند. مهمتر از آن، این نشان، سوگند و اعتماد نمایانگر همه مردم است، نه فقط حرمت قانون برای کسانی که این نشان را می پوشند یا سوگند یاد می کنند! " طبق نظریه لوین (۱۹۶۰) با تجمع ازدحام آمیز افراد در یک مکان ناگهان نوعی ذهن جمعی شکل میگیرد که اغلب غیرمنطقی و افراط گونه و خشونت آمیز است. به اعتقاد لوین این وضعیت موجب می شود تا افراد گردآمده در یک ازدحام اعتراض آمیز به گونه ای متفاوت از شرایط عادی و یا به گونه ای متفاوت از زمانی که آنها تنها هستند رفتار نمایند. لوین معتقد است رفتار معترضان رفتاری بیمار گونه است."

در این رابطه باید عنوان کرد، تعریف اغتشاش مدنی به شرح زیر است: اغتشاش مدنی عبارت است از رفتار نافرمانی عمدی توسط گروهی از افراد که سیاست های عمومی، قوانین یا مقررات را نقض می کنند، که به نوعی منجر به اختلال در امور عادی جامعه می شود.

اما چگونه آتش نشانی و پلیس می توانند بهترین خدمات را در این اوقات انجام دهند و در این راستا تلاش های خود را هماهنگ کنند. مشکل این است که چگونه می توان خدمات اطفای حریق را در آتش سوزیهای ایجاد شده در مناطق درگیر آتش آسوب ارایه کرد، بی نظمی تاکتیک هایی که بسیاری از معترضان به کار می برند و اقداماتی که اغلب انجام می دهند ایجاد خطر قابل توجهی برای آتش نشانان و امدادگران اورژانس است. مهمترین سوال درباره سیاست هایی است که باید هنگام اطفای حریق در مناطق درگیر در آتش و اغتشاش در نظر گرفته شود. چه رویه هایی باید توسط آتش نشانان و پرسنل فوریت های پزشکی در هنگام پاسخگویی برای به حداقل رساندن خطر برای خود و مردم به کار گیرند، ارتباطات، هماهنگی و به اشتراک گذاری عملیاتی اطلاعات با پلیس یک مؤلفه اساسی در عملیات موفقیت آمیز در بی نظمی های مدنی است جوامعی که ناآرامی های مدنی در مقیاس بزرگ را تجربه کرده اند معمولاً بهترین آمادگی را دارند.

موانع و مشکلاتی که اینجا دنبال راه حل برای آنها هستیم، همان مشکلات و خطراتی است توسط کارکنان سازمانهای آتش نشانی هنگام عملیات در مناطق درگیر اغتشاش تجربه شده است و نیازمند سیاست ها و رویه هایی ویژه هستند که جهت افزایش انجام عملیات ایمن به آنها کمک و راهنمایی می کنند. ما اینجا دنبال تعیین سطح مناسبی از تعامل، اشتراک اطلاعات و پشتیبانی در فعالیت های میدانی بین پلیس و سازمان های آتش نشانی هستیم.

اولویت های ایمنی آتش نشانان معمولاً عبارتند از:

- ۱- اولویت بندی حوادث و کاهش احتمال وقوع آتش سوزی
- ۲- حفاظت از زیرساخت های شهری و عمومی و دولتی
- ۳- حفاظت از ساختمان های خاص در معرض خطر

ارزیابی ریسک و قابلیت عملیاتی در پی ناآرامی مدنی اخیر نیازمندی های ذیل را یادآوری می کند:

- ۱- انجام اسکورت آتش نشانان برای ارایه خدمات اطفای حریق مطلوب
- ۲- استقرار تیم های اطفای حریق و پزشکی در محل های مسبوق به سابقه ناآرامی بصورت موقت و در مسیرهای احتمالی واکنش
- ۳- طراحی ارتباطات مناسب بین پلیس و سایر نیروی های خدمات رسان در صحنه

- ۴- بررسی امکان استفاده از طرحهای عملیات هوایی و پهپادی (مانیتورینگ -....)
  - ۵- ایجاد پست فرماندهی مشترک خاص ناآرامی های مدنی
- انتظارات سازمانهای آتش نشانی از ادارات و پرسنل پلیس عبارتند از :
۱. حفاظت از پرسنل آتش نشانی، چه در مسیر و چه در صحنه بصورت واقع بینانه
  ۲. اطلاعات در مورد قابلیت های منابع پرسنل پلیس در حوادث مشابه
  ۳. گزارش های اطلاعاتی دقیق و به روز و به لحظه از شرایط موجود
  ۴. امکان ارتباطات/هماهنگی بهتر با پلیس در تمام سطوح
  ۵. آگاهی از نیازهای متقابل پلیس از پرسنل آتش نشانی
  ۶. آموزش مشترک فرماندهی حادثه بر اساس مصوبات و توافقات و استانداردها
  ۷. شفاف سازی و تعیین وظایف هر حوزه (چه کسی مسئول چه چیزی است)
  ۸. مسئولیت های مالی و پشتیبانی هر بخش

از طرف دیگر، سازمانهای آتش نشانی باید فرهنگی ایجاد کنند که صداقت، اعتماد و رفتار اخلاقی را تشویق کند وقتی صحبت از ایجاد یک فرهنگ قوی در محل کار می شود، خدمات آتش نشانی مزایای قابل توجهی دارد. کار در خدمات آتش نشانی به طور طبیعی با یک مأموریت مشترک، آیین ها و سنت ها و تجربیات روزمره همراه است. همه اینها پایه و اساس یک فرهنگ قوی و منحصر به فرد در خدمات آتش نشانی را فراهم می کند. اما بخش های جداگانه هنوز باید برای پرورش فرهنگ سالم در هر ایستگاه و هر بخش از سازمان تلاش کنند. اخلاق در آتش نشانی دستوری نیست. حتی با وجود فرهنگ کلی قوی در خدمات آتش نشانی، اگر فرهنگ سالم حفظ نشود، بخش های فردی می توانند به مکان های سمی برای کار تبدیل شوند. ادارات آتش نشانی باید فرهنگی را ایجاد و حفظ کنند که یکپارچگی، ارتباطات باز، اعتماد و رفتار اخلاقی را تشویق کند. از بسیاری جهات، فرهنگ آتش نشانی مستقیماً بر چگونگی انجام مأموریت و ارائه خدمات و تعامل با شهروندان تأثیر می گذارد. تعهد قوی به سازمان، مأموریت و افراد آن یکی از نشانه های یک حوزه با عملکرد بالا است. آتش نشان ها باید بتوانند در زندگی اداری خود به یکدیگر اعتماد کنند. این نمی تواند بدون فرهنگ محل کار که به اخلاق و صداقت اهمیت می دهد اتفاق بیفتد. اخلاق در خدمات آتش نشانی برای شهروندانی که آتش نشانی به آنها خدمت می کند نیز اهمیت دارد. غیرنظامیان به آتش نشانان اعتماد دارند تا آنها را ایمن نگه دارند و مسئولانه از پول و منابع عمومی استفاده کنند. برخی از نمونه های رفتار غیراخلاقی در سازمان آتش نشانی عبارتند از: مصرف مواد مخدر، سوء استفاده از فناوری، دزدی و تقلب. رفتار غیراخلاقی اعتماد جامعه را از بین می برد و نه تنها بر یک ایستگاه، بلکه در کل سازمان آتش نشانی منعکس می شود. در اصل، ایجاد فرهنگ اخلاق در سازمان آتش نشانی به این معناست که به آتش نشانان آموزش داده شود تا خیر و صلاح جامعه را بر منافع خود ترجیح دهند. فرهنگ اخلاق و یکپارچگی در خدمات آتش نشانی ادارات را قادر می سازد تا به اهداف خود دست یابند، اعتماد عمومی را حفظ کنند و به جوامع خود خدمات بهتری ارائه دهند.

ایجاد ارزش های اصلی مکتوب به بخش شما کمک می کند تا به وضوح این ارزش ها را برای هر کارمند بیان کنند. مشابه فرهنگ مدیریت دانش در حوزه های آتش نشانی، تیمی از مدیران و همکاران را جمع آوری کنید تا درباره آنچه برای بخش شما از جنبه های اخلاقی مهم است، طوفان فکری کنید. سپس آن ارزش ها را به صورت کتبی یادداشت کنید و به طور مرتب در جلسات آموزشی ضمن خدمت تکرار کنید. همانطور که برای ایجاد ارزش های اصلی رسمی کار می کنید، فرهنگ فعلی

بخش خود را در نظر بگیرید. چه انتظارات ناگفته ای در بخش شما وجود دارد؟ آیا بخش شما سنت هایی دارد؟ کارمندان شما مأموریت این بخش را چه می بینند؟ آنها چگونه خود را متناسب با آن مأموریت می بینند؟ ارزش های غیررسمی می توانند قدرتمند باشند. نیروهای جدید به سرعت انتظارات ناگفته را انتخاب و با آنها سازگار می شوند. بنابراین، ضروری است که ارزش های غیررسمی بخش شما با فرهنگی که برای بخش خود می خواهید مطابقت داشته باشد. فرهنگی را که می خواهید ببینید الگو کنید از رفتار خودتان شروع کنید تغییر فرهنگ اغلب در سطح فردی شروع می شود. برای تأثیرگذاری بر تغییرات فرهنگی، باید مایل به ایستادگی و مخالفت با جریان باشید. حتی اگر دیگران این کار را انجام نمی دهند، با همه یکسان رفتار کنید، با صداقت رفتار کنید، از کدهای اخلاقی پیروی کنید و به خط مشی و رویه مناسب پایبند باشید. رفتارمدیریت از اهمیت ویژه ای برخوردار است، اما برای کارمندان در همه سطوح کاربرد دارد، ارزش های اصلی باید برای شما معنی داشته باشند، بنابراین باید برای شما آسان باشد که هر روز سر کار بیایید و نسبت به هر کاری که انجام می دهید اشتیاق داشته باشید. نماد حرفه ای بودن برای اطرافیان خود باشید. رفتار بد را نادیده نگیرید سرمشق گرفتن همیشه آسان نیست. ایجاد فرهنگ اخلاقی در سازمان آتش نشانی مستلزم این است که افراد اخلاقی عمل کنند. اما این بدان معناست که اگر شاهد انجام کاری نایمن، غیراخلاقی یا نامناسب یکی از اعضای تیم باشند، آتش نشان ها نمی توانند به سادگی کنار بایستند. وفاداری در خدمات آتش نشانی ضروری است. آتش نشان ها باید پشت یکدیگر باشند. آنها متعهد می شوند که هرگز کسی را پشت سر نگذارند. اما مفهوم وفاداری به تیم می تواند بیش از حد پیش رود. اگر آتش نشان ها وفاداری به همکاران خود را بیش از سایر ارزش ها یا ملاحظات اخلاقی بدانند، ممکن است وسوسه شوند که در مورد رفتار بد سکوت کنند یا حتی به سرپوش گذاشتن بر فعالیت های غیراخلاقی بپیوندند. اگر یک حادثه را پنهان کنید یا بهانه کنید، ممکن است دوباره اتفاق بیفتد و در نهایت می تواند عواقب ناگواری داشته باشد. اقدامات غیراخلاقی می تواند در نهایت به اعتماد عمومی نسبت به آتش نشانان آسیب برساند. و زمینه های کاهش تعاملات را ایجاد نماید. اقدامات نایمن ممکن است افراد را در معرض خطر قرار دهد. فرهنگ اخلاق در خدمات آتش نشانی اعضای تیم را تشویق می کند تا در چنین مواردی مداخله کنند.

گام های مناسبی برای ارتقا اخلاق حرفه ای و کاری میتوان ارائه کرد، از جمله :

- در صورت مشاهده یک رویداد غیرقانونی، به شدت مداخله کنید. به شدت به دنبال کمک باشید.
- همه اقدامات را بر اساس رفتار مشاهده شده یا حقایق ارائه شده آغاز کنید، نه بر اساس سوگیری شخصی،
- سوالات کاوشگرانه بپرسید کنترل را همیشه حفظ کنید.
- هوشیار باشید، آرام باشید، شفاف فکر کنید، قاطعانه عمل کنید.
- بلافاصله با سرپرست خود ارتباط برقرار کنید.
- حفاظت و نظم را ارائه دهید.

فرهنگ اخلاق در خدمات آتش نشانی اغلب از بالا شروع می شود. اگر فرماندهان رفتار غیراخلاقی انجام دهند یا چشمان خود را بر رفتار بد ببندند، سایر کارمندان نیز از آن پیروی خواهند کرد. با این حال، کارکنان خط کسانی هستند که فرهنگ دپارتمان را در عملیات روزانه اجرا می کنند و تداوم می بخشند. ادارات آتش نشانی باید اخلاق را در آموزش برای اعضای تیم رهبری و سطح خطی بگنجانند. آنها همچنین هنگام تصمیم گیری در مورد اینکه چه کسی را استخدام کنند یا ارتقا دهند، باید اخلاق و صداقت را در نظر بگیرند.

کسانی که به سمت های مدیریتی و فرماندهی ارتقا می یابند باید ارزش های بخش را مدل کنند. فرهنگ را به موضوع گفتگو تبدیل کنید تغییر فرهنگ دپارتمان شما مستلزم جلب رضایت همه کارکنان است. بهترین راه برای انجام این کار این است که تا حد امکان شفاف و باز در مورد روند انجام شود. تلاش برای تحمیل تغییرات فرهنگی به کارکنان به سادگی کارساز

نخواهد بود. سعی نکنید از صفر شروع کنید یا تمام سنت های غیررسمی موجود بخش را کنار بگذارید. ایده این است که چیزهای خوب را تقویت کنیم و به آرامی انتظارات نانوشته‌ای را که ممکن است نیاز به تغییر داشته باشند، هدایت کنیم. همانطور که بخش شما برای ایجاد فرهنگ اخلاقی کار می‌کند، کارکنان را از سطوح مختلف سازمان هماهنگ کنید تا گفتگو کنند. برای پرورش فرهنگ اخلاقی در خدمات آتش‌نشانی، داشتن انتظارات رسمی و مکتوب مفید است. البته، درست مانند خط مشی‌ها و رویه‌ها، منشور اخلاقی اگر کسی آن را نخواند، فایده‌ای ندارد. مطمئن شوید که یک کپی از کد اخلاقی خود را بین هر یک از اعضای تیم توزیع کنید. از کارمندان بخواهید کد را امضا کنند تا حمایت خود را تضمین کنند. نسخه‌هایی از منشور اخلاقی را در سراسر بخش ارسال کنید. البته بیشتر موارد نقض اخلاق زمانی اتفاق می‌افتد که کارمندان به سادگی از نحوه اعمال قوانین یا قوانین در موقعیت خود بی‌اطلاع باشند.

بنابراین، برای بخش شما مهم است که همه کارکنان را در مورد اخلاق در خدمات آتش‌نشانی آموزش دهد. این آموزش باید بخشی از آموزش حضوری و آموزش مکرر باشد. آموزش اخلاق باید مسائل رایج اخلاق در خدمات آتش‌نشانی، مانند تقلب، سوء مصرف مواد، آزار و اذیت و سوء استفاده از اطلاعات بخش یا فناوری را پوشش دهد. این آموزش باید فضایی را برای بحث در مورد ارزش‌ها و معیارهای شخصی و حرفه‌ای برای رفتار اخلاقی فراهم کند. همچنین باید به آتش‌نشانان ابزارهایی برای تصمیم‌گیری‌های اخلاقی بدهد و این ایده را تقویت کند که رفتار آنها چه در حین انجام وظیفه و چه در خارج از وظیفه بر روی عموم منعکس می‌شود. اقدامات انضباطی مداوم به منظور ایجاد و حفظ فرهنگ یکپارچگی در خدمات آتش‌نشانی، باید عواقبی برای سوء رفتار وجود داشته باشد. منشور رفتار و منشور اخلاقی باید شامل رویه‌های انضباطی باشد که در صورت رفتار بد باید رعایت شود. اگر یکی از کارکنان قوانین اخلاقی را نقض کند، بخش باید آن کارمند را تنبیه کند. سطح نظم و انضباط به میزان سوء رفتار بستگی دارد. این تخلف می‌تواند نتیجه سوء تفاهم باشد، در این صورت ممکن است نیاز به آموزش اضافی برای آن کارمند باشد. یا ممکن است یک تخلف جدی و گسترده باشد که خواستار اخراج کارکنان درگیر باشد. در هر صورت، رسیدگی به تخلفات به ظاهر کوچک مهم است. نظم و انضباط ثابت به سایر کارکنان نشان می‌دهد که بخش شما رفتار غیراخلاقی را تحمل نمی‌کند. فرهنگ اخلاقی در خدمات آتش‌نشانی ادارات را قادر می‌سازد تا اهداف را به انجام برسانند، اعتماد عمومی را حفظ کنند و به جوامع خود بهتر خدمت کنند. همانطور که به دنبال تقویت یکپارچگی در بخش خود هستید، از ارزش‌های اصلی، رهبری و سیاست‌ها و شیوه‌های رسمی بخش خود شروع کنید.

### نتیجه‌گیری

سازمان‌های آتش‌نشانی از لحاظ تاریخی از آسیب‌های ناشی از شورش‌ها و اغتشاشات دور نبوده و کاملاً بین اغتشاشگران و مردمی که به آنها خدمت می‌کنند درگیر هستند. در موارد متعددی، آشوبگران آتش‌نشانان را هدف قرار داده، ولی آتش‌نشان‌ها همچنان بر ارائه خدمات تخصصی خود تمرکز می‌کنند و این در حالی است که آشوبگران آنها را با پرتاب سنگ و توهین استقبال می‌کنند. در اینجاست که ضرورت نحوه همکاری و فعالیت پلیس و ادارات آتش‌نشانی در کنار یکدیگر برای کمک به نجات جان و مال شهروندان خود را نشان می‌دهد. آتش‌نشانان در طول ناآرامی‌های مدنی در سراسر کشور با تهدیدهای متعددی روبرو میشوند حمله به آتش‌نشانان، آسیب به دستگاهها و تجهیزات تخصصی و فنی و ماشین‌آلات آنها در جریان ناآرامی‌های داخلی، در حالی که هنوز با COVID-19 مبارزه می‌کنیم، بیانگر رویایی با یک دشمن غیرمنتظره جدید است و زندگی آتش‌نشانان بار دیگر در خطر قرار داده است. همانطور که در ویدیوهای رسانه‌های اجتماعی نشان داده شده است،

ایستگاه های پلیس، دادگاه ها، رستوران ها و مشاغل در حال آسیب و خسارات وسوختن هستند. حس بی قانونی در سراسر کشور در بین اغتشاش گران وجود دارد اعتراض ها آتش نشانی ها را وادار می کند تا همچنان پای در رکاب به عنوان نجات دهنده در صحنه بصورت جدی حضور و ارایه فعالیت و خدمت نمایند. مدیران سازمان های آتش نشانی باید اکنون بحث های جدی با همکاران خود داشته باشند، قبل از اینکه خشونت در جاهای دیگر گسترش یابد. در اینجا نکات کلیدی تمرکز وجود دارد: آنها باید اطمینان حاصل کنند که شناسایی موارد احتمالی برای محافظت از پرسنل، دستگاه ها و تجهیزات بسیار مهم و در اولویت است. اگر از نظر فیزیکی محل ارایه خدمت ناامن است، رویه های شما باید راهنمایی مناسبی را در اختیار اعضا قرار دهند تا آنها تصمیم ها را در برنامه خود اتخاذ کنند. باید ابتدا این سوالات را پاسخ دهند: پروتکل ها و برنامه های اضطراری شما برای کنترل جمعیت و آشوبگران و آتش سوزی/امنیت تجهیزات و دستگاه چیست؟ پرسنل آتش نشانی تا کجا پیش خواهند رفت و امکان عملیات داشت؟ روسای و آتش نشانان باید در حالت آماده باش باشند و آماده تصمیم گیری های در لحظه باشند هیچ یک از آتش نشانان قرار نیست عقب ایستاده و نظاره گر باشد و آسیب به جان و مال مردم و شهروندان را تماشا کند، شهروند باید بداند و آگاه باشد که "آتش نشان ها با آتش می جنگند... نه مردم" و این همیشه صادق است. مأموریت آتش نشان روشن است، همه به دنبال مراقبت از مردم و نه اغتشاشگران هستند، آتش نشان "آخرین فرصت" هست و این برای آنها بسیار مهم است که بپذیرند مدت زیادی طول کشیده است تا اعتماد عمومی را به دست آورند. "در حالی که آنها همیشه حاضرند برای کمک به مردم ریسک کنند، اما این نیز همیشه مبتنی بر تعیین ارزش است. بسیاری از اوقات، کاملاً ارزش آن را دارد ... و آتش نشانان این کار را هر روز انجام می دهند. اما گاهی اوقات این مهم است گاهی اوقات، ارزش ندارد جان آتش نشان ها را برای چیزهایی که می توان جایگزین کرد به خطر انداخت در اینجا باید گفت بگذارید بسوزد.

### مراجع

1. Chen, M., Wang, K., Dong, X., and Li, H. ,Emergency rescue capability evaluation on urban fire stations in China, March 2020.
2. FF Shield Death in the Line of Duty, A summary of a NIOSH fire fighter fatality investigation, December 12, 2011.
3. Policy Management Software (powerDMS by NEOGOV) Site- Creating a culture of Ethics and Integrity in the Fire Service, December 22, 2020.