

وزیر کشور:

کشورمان توان پذیرش این تعداد میهمان را ندارد

کشورمان توان پذیرش این تعداد میهمان را ندارد. این اولین سخنان وزیر کشور صبح روز جمعه در بدو ورود به دیار گریمان بود. اسکندر مؤمنی با بیان اینکه حضور اتباع غیرمجاز در این استان بیشتر از میانگین کشور است، گفت: «این اتباع فرصت‌های زیاد شغلی را گرفته‌اند و بارانه‌های زیادی نیز در شرایط کنونی کشور صرف آنان می‌شود.»

وزیر کشور که به منظور افتتاح پروژه‌های کلاتشهری و روستایی و دو مجموعه اقتصادی و فناوری، وارد استان کرمان شده است، با اشاره به اهداف این سفر گفت: «از جمله برنامه‌های این سفر، بررسی موضوعات مربوط به حوزه‌های

امنیتی، اتباع و مسائل اقتصادی استان است. موضوع اتباع یکی از محورهای اصلی ما در این سفر است. بارها اعلام کرده‌ایم که اولویت اول ما بازگشت اتباع غیرمجاز به کشورشان است.» او با بیان اینکه در حال حاضر حدود دو میلیون تبعه غیرمجاز در کشور حضور دارند که باید به کشور خود برگردند، گفت: «ما مشترکات زیادی داریم، اما واقعیت این است که کشورمان توان پذیرش این تعداد میهمان را ندارد. فرصت‌های شغلی زیادی توسط اتباع اشغال شده و بارانه‌های قابل توجهی در شرایط فعلی صرف آنها می‌شود؛ امیدواریم با بازگشت به کشور خود، بتوانند با اتکا به تلاششان، سرزمینشان را آباد کنند.»

«ایران» از انبوه مزاحمت‌های تلفنی با مرکز اورژانس گزارش می‌دهد

بازی با جان مردم، بدون برخورد و مجازات

سخنگوی سازمان اورژانس کشور از مزاحمی می‌گوید که در ۶ ماه ۴۵ هزار بار به ۱۱۵ زنگ زده یا کسی که شب چهارشنبه‌سوری و زمان پیک حوادث، ۴۲۰ بار مزاحم شده

گزارش خبری

محدثه جعفری

خبرنگار

سالانه دو میلیون تماس مزاحمتی در ۱۱۵ ثبت می‌شود! حتی باورش هم سخت است، در روزگاری که انواع و اقسام شبکه‌های اجتماعی، بازی‌های رایانه‌ای و به طور کلی سرگرمی وجود دارد، برخی برای چند دقیقه خنده و شوخی با اورژانس تماس بگیرند و شریان حیاتی را مختل کنند آن‌هم با ارگان امدادرسانی که ثانیه‌ها در آن نقش دارند. جان می‌بخشند یا جان می‌گیرند. گاهی سرشوخی تا جایی باز می‌شود که ادای بیمار قلبی را در می‌آورند تا اپراتور برایشان آمبولانس اعزام کند. کم‌کم هم نیستند. طبق آمار اورژانس کشور، سالانه یک میلیون مأموریت کاذب با این ترفندها ایجاد می‌شود.

دکتر بابک یکتاپرست، سخنگوی سازمان اورژانس کشور با اشاره به اینکه مزاحم تلفنی در خطوط اورژانس به چالشی اساسی تبدیل شده است، می‌گوید: «کل خدمت‌رسانی ما از تماس با ۱۱۵ شروع می‌شود و جوابدهی سالانه به ۲۰ میلیون تماس، برخلاف تصور عموم مردم که توقع دارند، هر زمان با اورژانس تماس گرفته‌اند، آمبولانس برای‌شان اعزام شود، حدود ۶۰ درصد از مأموریت‌ها با مشاوه تلفنی پرستاران دوره‌دیده‌ای که اپراتور تلقن هستند، حل می‌شود. فقط کافیسف، افرادی که با اورژانس تماس می‌گیرند به توصیه‌ها و نکات پرستاران خوب گوش دهند تا مشکل‌شان پای تلقن حل شود.»

سال‌هاست بخشی از تماس‌های ارگان‌های امدادی، غیرضروری و از سوی مزاحمین ایجاد می‌شود، سخنگوی اورژانس کشور به این تماس‌های غیرضروری اشاره می‌کند و می‌گوید: «مثلاً زنگ می‌زنند برای تزریق آمپول، سرم با گاهی از همکاران ما می‌خواهند آمبولانس برایشان بفرستیم تا مریض‌شان را به درمانگاه برده و آمپولش را بزنند. هیچ جای دنیا این موارد جزو مأموریت‌های اورژانس نیست. وقتی همکاران پرستارمان برایشان توضیح می‌دهند که ارسال آمبولانس برای موارد ضروریست که جان افراد در خطر است، متأسفانه پرستاران اورژانس را دشمن می‌دهند و کلماتی استفاده می‌کنند که نیروی ما تا آخر شبفت از لحاظ ذهنی از فرآیند خدمت‌رسانی خارج می‌شود.»



پورجمشیدیان با بیان اینکه مرکز ساماندهی می‌تواند اطلاعات خوبی از همه جهت در اختیار مسئولان قرار دهد و نمونه و پایلوتی برای دیگر استان‌ها باشد، گفت: «همه اطلاعاتی که مورد نیاز است از توانمندی شخصی، هنری، صنعتی اتباع و اطلاعات از لحاظ بهداشت و سایر اطلاعاتی که برای آنها و ما به عنوان کشور میزبان نیاز است در این مرکز پایش خواهد شد. با همت وزیر کشور و در مجموعه امور اتباع وزارتخانه، این کار را تعمیم و گسترش می‌دهیم.»

وی خاطرنشان کرد: «ساماندهی امور اقتصادی اتباع در کرمان یک کار نمونه در استان است که می‌تواند به دیگر استان‌ها نیز تعمیم پیدا کند.»

روز جمعه همچنین مرکز ساماندهی و مدیریت اتباع خارجی در کرمان که سرانه حضور اتباع غیرمجاز آن بیشتر از میانگین کشوری خوانده شده است، با حضور معاون امنیتی وزیر کشور افتتاح شد. علی اکبر پورجمشیدیان با استقبال از ایجاد این مرکز که می‌تواند پایلوت کشوری باشد، تأکید کرد: «تنها اتباع غیرمجاز بازگردانده می‌شوند.»

معاون امنیتی و انتظامی وزیر کشور گفت: «ما ابتدا به دنبال ساماندهی اتباع هستیم و هر تبعه خارجی از هر کشور همسایه باید ساماندهی شود؛ کسانی که باید به کشورشان بازگردند تنها اتباع غیرمجاز هستند.»



برای ثبت شکایت باید تک به تک

پرونده تشکیل بدهیم. بررسی

پرونده‌ها هم در نوبت عادی قرار

می‌گیرد که فرآیند

طولانی مدتی

است، آن هم

برای افرادی که

به کرات تماس

مزاحمتی دارند.

مثلاً فردی را در

شهرکرد داریم

که طی ۵۰ روز سه

هزار و ۵۰۰ بار از

یک خط ثابت با

اورژانس تماس

گرفته است. با

فرد دیگری در ۶

ماه ۴۵ هزار بار

به ۱۱۵ زنگ زده

است. نمی‌توانیم

خطش را قطع

کنیم چرا که

ممکن است

روزی همین فرد

نیازمند واقعی

اورژانس باشد

باید در نوبت وصل تلقن صبر کنند؟ در شرایطی که نجات جان به ثانیه‌ها وصل است. این اگر اسمش قتل غیرعمد نیست، پس چیست؟!»

۴۵ هزار تماس با ۱۱۵ طی ۶ ماه

بارها از سوی مسئولان اورژانس پیگیری‌های حقوقی انجام شده تا مزاحمین پرتکرار اورژانس را محکوم کنند، اما یا به نتیجه نرسیده‌اند یا تمام مجازاتی که برای فرد اورژانس را محکوم کنند، سوختن سیمکارتش بوده است. دکتر یکتاپرست در مورد این پیگیری‌های حقوقی توضیح می‌دهد: «برای ثبت شکایت باید تک به تک پرونده تشکیل بدهیم. بررسی پرونده‌ها هم در نوبت عادی قرار می‌گیرد که فرآیند طولانی مدتی است، آن هم برای افرادی که به کرات تماس مزاحمتی دارند. مثلاً فردی را در شهرکرد داریم که طی ۵۰ روز سه هزار و ۵۰۰ بار از یک خط ثابت با اورژانس تماس گرفته است. یا فرد دیگری در ۶ ماه ۴۵ هزار بار به ۱۱۵ زنگ زده است. نمی‌توانیم خطش را قطع کنیم چرا که ممکن است روزی همین فرد نیازمند واقعی اورژانس باشد یا اینکه مزاحمت‌های تلفنی یکی از چالش‌های اساسی اورژانس کشور است، اما نه می‌توانیم اسم مزاحم را بیان کنیم نه خطوطشان را قطع کنیم.»

سخنگوی اورژانس ادامه می‌دهد: «موردی داشتیم که با اورژانس تماس گرفته، همکار ما می‌گوید: «لو اورژانس» و بلافاصله آن سوی خط، فرد شروع به گفتن ریکت‌ترین کلمات می‌کند. پرستار اولین موردی که به ذهنش می‌رسد این است که شاید او مواد مصرف کرده و در حالت عادی نیست و نیازمند کمک است، از او می‌پرسد، آقا کمک می‌خواهید؟ مواد مصرف کرده‌اید؟ یعنی در حالتی که نیروی ما فحش می‌شنود به این فکر می‌کند

شاید طرف مقابل به کمک نیاز دارد، نه اینکه بخواهد جوابش را دهد یا تلفنش را قطع کند. یکی از خواسته‌های ما از مسئولان این است که حداقل امنیت روانی نیروهای اورژانس را تأمین کنند. قوه قضائیه می‌گوید، برای هر مورد باید یک پرونده تشکیل دهید، یعنی دو میلیون پرونده! نیرو نداریم که بخواهد پیگیری چنین موارد حقوقی باشد.»

اورژانس تقاضای ورود مدعی‌العموم را دارد

تعدادی به نتیجه رسیده است، سخنگوی اورژانس در مورد آنها می‌گوید: «سال گذشته موفق شدیم ۱۶ مورد که در استان تهران بودند، خط‌شان را قطع کنیم، اما فایده ندارد چون می‌توانند با ۲۰ هزار تومان خط دیگری بخرند.

شاید طرف مقابل به کمک نیاز دارد، نه اینکه بخواهد جوابش را دهد یا تلفنش را قطع کند.

یکی از خواسته‌های ما از مسئولان این است که حداقل امنیت روانی نیروهای اورژانس را تأمین کنند.

قوه قضائیه می‌گوید، برای هر مورد باید یک پرونده تشکیل دهید، یعنی دو میلیون پرونده! نیرو نداریم که بخواهد پیگیری چنین موارد حقوقی باشد.»

افراد با حداقل سلامت روان مزاحمت ایجاد نمی‌کنند

شیوا محمودی، روانشناس درباره اینکه آیا مزاحمین خطوط امدادی مشکل روانی دارند یا نه؟ می‌گوید: «عوامل روانشناختی بسیاری می‌تواند در چنین کاری دخیل باشد. یک دسته از این مزاحمین می‌توانند سایکوپات یا روان‌ستیزها باشند، یعنی افرادی که به علت ابتلا به نوعی از اختلال شخصیت، افراد دیگر را مورد آزار قرار می‌دهند، بدون اینکه احساس همدردی، دلسوزی یا پشیمانی داشته باشند. یعنی هنجارشکنی می‌کند اما بعد از آن احساس گناه ندارد و می‌تواند نوعی تفریح برایش باشد. این اختلال در همه مزاحمین نیست. تعدادی ممکن است در کودکی آسیبی دیده باشند و از درون احساس ناامنی کنند. یعنی ممکن است، خودش یا اطرافیانش کمک نیاز داشته‌اند، اما در آن زمان دریافت نکرده‌اند و بعد که فرد امکان تماس پیدا کرده است، مثل استرس بعد از سانحه؛ خودشان را در آن موقعیت قرار می‌دهند، تا این‌بار خودش را نجات دهد. اما اگر بخواهیم در افراد ناهم که حداقل سلامت روان را دارند و احساس همدلی می‌کنند بررسی کنیم و بگویم می‌خواهند بازی روانی ایجاد کنند، قطعاً این‌طور نیست. فردی که سلامت روان دارد، نمی‌تواند ایجاد مزاحمت کند و احساس گناه نداشته باشد در نتیجه افرادی که برای خطوط امدادی مزاحمت ایجاد می‌کنند دچار اختلالات روانی در طیف‌های مختلف هستند.»



برش

برنامه‌محوری و هوشمندی؛ موجب ایجاد رفتارهای کارآفرینانه در روابط عمومی می‌شود

تهدیدها را نیز در اختیار داشته باشد.

هوشمندسازی؛ پیشران تحول در مدیریت ارتباطات سازمانی

در کنار برنامه‌ریزی راهبردی، آنچه روابط عمومی‌مدرن را متمایز می‌سازد، استفاده هوشمندانه از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی است. هوشمندسازی در روابط عمومی، صرفاً به معنای دیجیتالی‌کردن ابزارها نیست؛ بلکه به معنای بهره‌گیری از هوش مصنوعی، تحلیل داده‌های کلان، یادگیری ماشینی و سامانه‌های پیشرفته پایش و سنجش افکار عمومی برای ارتقای کیفیت تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری است. روابط عمومی هوشمند به سازمان این قدرت را می‌دهد که با شناخت دقیق‌تر مخاطبان، تحلیل رفتار آنان، پیش‌بینی نیازها و انتظارات آینده، استراتژی‌هایی مبتنی بر شواهد و داده‌های واقعی تدوین کند. این فرآیند نه تنها کارایی ارتباطات را افزایش می‌دهد، بلکه سبب کاهش خطای انسانی، سرعت‌بخشی به پاسخ‌ها و افزایش دقت در اجرای برنامه‌ها خواهد شد. در واقع، روابط عمومی هوشمند با فراهم ساختن داده‌های تحلیلی به‌هنگام، نقش فعالی در مدیریت بحران، طراحی کمپین‌های ارتباطی، بهبود چهره برند و افزایش سرمایه‌نمادین سازمان ایفا می‌کند. این امر، جایگاه روابط عمومی را از سطح اجرا به سطح راهبری و مشارکت در تصمیم‌سازی‌های کلان ارتقا می‌بخشد.

هم‌راستایی هوشمندی و برنامه‌محوری؛ شاه‌کلید روابط عمومی

آینده‌نگر و مسیر برای بروز رفتارهای کارآفرینانه
در مسیر تعالی سازمان، تلفیق برنامه‌محوری هدفمند و هوشمندسازی



محمد حسن ترابی

متخصص کارآفرینی سازمانی و سرپرست مدیریت امور روابط عمومی و حوزه مدیریت بانک مسکن

۲۷ اردیبهشت‌ماه، «روز ارتباطات و روابط عمومی»، فرصتی ارزشمند برای یادداشت خدمات خستگی‌ناپذیر فعالان پرتلاش این عرصه است؛ کنشگرانی که نقش بی‌بدیل آنها در شکل‌گیری افکار عمومی، تسهیل ارتباطات درون‌سازمانی و برون‌سازمانی و ارتقای سرمایه اجتماعی، بیش از هر زمان دیگری مورد توجه قرار گرفته است. در جهان امروز که شتاب تحولات فناورانه، انتظارات مخاطبان و پیچیدگی محیط‌های ارتباطی روزبه‌روز افزایش می‌یابد، روابط عمومی دیگر یک



بنگاه