



عنوان کارگاه:

تاب آوری صنعت بیمه در گستره بحران

با تکیه بر توانمند سازی نقش ترمیمی سرمایه انسانی در شرایط نا آرام

مدرس:

محمد ناصر مبرقعی





اطلاعات مدرس

عضو هیات مدیره بیمه ایران به مدت ۸ سال

مدرس دانشگاه به مدت ۲۰ سال در رشته بیمه

سابقه عضویت در شورای عالی بیمه و کمیسیون تخصصی

سابقه داوری و همکاری با پژوهشکده بیمه در حوزه های پژوهشی

نویسنده کتاب " قانون بیمه در نظم کنونی " و مقاله "گذار از منطق کیفی به منطق بیمه ای در سیاست جنایی، ره آورد نوین عدالت ترمیمی

کارشناس رسمی دادگستری در رشته بیمه به مدت ۲۰ سال



پیشینه کارگاه

ضرورت فهم مشترک بیمه گران در مواجهه با بحران های احتمالی به ویژه بحران جنگ و پی آمدهای آن و نقش تعیین کننده تاب آوری جامعه و نهادهای متولی مدیریت بحران و نهادهای بیمه گر در عداد موضوعاتی هستند که پژوهش گران صنعت بیمه و مدیریت ریسک به آن پرداخته اند.

نیاز به آموزش و آمادگی کارکنان و نمایندگان بیمه برای مواجهه با بحران های مورد نظر به ویژه آشنایی با مفاهیم کلیدی روان شناختی مرتبط از جمله " اختلال استرس پس از حادثه PTSD و آسیب پذیری های ناشی از عدم قطعیت و ابهام و تجربیات صنعت بیمه در دوران دفاع مقدس دوازده روزه و رمضان، در زمره جهات و دلایلی هستند که رایج کارگاه های آموزشی متعدد برای تبیین مفاهیم مرتبط را به دنبال داشته است.



بیان مسأله و ضرورت انجام کارگاه

- ✓ بیمه نقش آفرین سرنوشت ساز در شرایط بحران
- ✓ بیمه صنعت انسان محور با سرمایه انسانی هوشمند در شرایط بحران
- ✓ بیمه نهادی با ظرفیت کارکردی فراتر از جبران

در این کارگاه مرور می کنیم؛

- ❖ آیا نهاد بیمه چنین ظرفیت هایی را در شرایط ، بحران دارد؟
- ❖ چگونه می توان این توانمندی ها را به منصفه ظهور رساند؟



بیان مسأله و ضرورت انجام کارگاه

۱- نهاد بیمه به عنوان نقش آفرینی سرنوشت ساز در شرایط بحران

۲- صنعت بیمه به عنوان صنعتی "انسان محور"

۳- نهاد بیمه به عنوان تسهیل گر ثبات و آرامش در مواجهه با بحران

"در این کارگاه با هم تبیین بحران و مفاهیم تاب آوری و نحوه تقویت

سرمایه انسانی بیمه را مورد بحث و بررسی قرار می دهیم



بیان مسأله و ضرورت انجام کارگاه

برای مدیریت بهینه بحران ، به سوالات ذیل پاسخ می دهیم:

- ۱- بیمه گران در شرایط ناآرامی جنگ با چه چالش هایی روبه رو می شوند؟
- ۲- نحوه مدیریت بحران و ارتقا تاب آوری نهاد بیمه از طریق تقویت سرمایه انسانی چگونه است؟
- ۳- سرمایه انسانی در چه محور هایی می بایست تقویت شود؟
- ۴- حساسیت های مراجعین در شرایط بحران جنگ چیست؟
- ۵- استراتژی مدیران شرکتهای بیمه در شرایط جنگ می بایست مبتنی بر چه اصولی باشد؟
- ۶- منظور از نوآوری های شفا بخش در قلب بحران چیست؟
- ۷- بررسی های تطبیقی در تجربه سایر کشورها چه نتایجی را برای بهبود روند مدیریت بحران توصیه می نماید؟



سوابق مطالعاتی و پژوهشی مربوطه

مقاله های متعدد در خصوص ماهیت بحران و بحران هایی که در صنعت بیمه را تحت تاثیر قرار داده است و چالش های ناشی از وقوع رخداد های طبیعی در طیف گسترده ، بیماری های فراگیر پاندومی تدوین شده است.

هم چنین در خصوص بحران جنگ و راهبردهای بقا در زمان جنگ و رویکردهای مدیریتی در راستای مدیریت بحران های ناشی از تهاجم های نظامی و سایبری، مقاله های متعدد در نشریه های علمی چاپ شده است.



سوابق مطالعاتی و پژوهشی مربوطه

رویکرد کارگاه آموزشی حاضر از زاویه متفاوت به این چالش ها و نحوه تاثیر گذاری بیمه گران برای مدیریت بحران در عصر ناآرامی پرداخته است.

کتاب های متعدد با موضوع مدیریت ریسک

کتاب **the management of crisis** نوشته **steven fink**

گزارش سازمان ملی مدیریت بحران

تجربیات شهودی و حرفه ای درک شده در موقعیت های مشابه برای تهیه محتوای کارگاه آموزشی حاضر مورد بهره برداری قرار گرفته است

توصیه به بیمه گران (۴ محور)

گذار از عامل جبران به تامین "امنیت روانی جامعه"



محور اول

نا اطمینانی

نگرانی های
عمومی

مشکلات
جسمی و
روحي

زمانی که ساختارهای امنیتی و
اجتماعی و اقتصادی جامعه
تحت فشار قرار می گیرند و با
یک بحران چند گانه

Multi layered crisis

مانند جنگ روبرو هستیم

چالش های
اقتصادی

حالت آماده
باش ذهنی و
استرس جاری

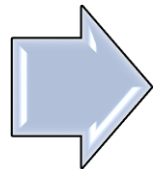
چالش های
اجتماعی



افزایش
آستانه
تحمل



افزایش
پایداری



عنصر تاب آوری
resilience برای
سرمایه های انسانی و
نهادهای بحران محور
نقش کلیدی دارد

گذار از صندوق به سنگر

قواعد معمول پاسخ گویی دیگر جواب نمی دهد

استانداردهای ویژه مدیریت در شرایط بحران
ضروری است

این رویکرد ها و
یارادایم ها به صورت
بنیادین متحول می
شود

رسالت بیمه گر فراتر از قرارداد (نقش آفرینی در
ساحت تسهیل گر ثبات و همکار در فرایند سازندگی

این تحول در تمامی ابعاد فعالیت حرفه ای بیمه گران اعم از مدیران ارشد و کارکنان و نمایندگان می بایست هویدا باشد



مدیران ارشد باید خلق ارزش کنند و از ارزش های انسانی بدون نقض قواعد و اصول حراست نمایند



درس آموخته های کاربردی

شناخت نهاد بیمه گراز ابعاد و دامنه بحران چندگانه برای تنظیم گری نوع رفتار

ذی نفعان

نمایندگان

کارکنان

مردم





درس آموخته های کاربردی

شناسایی نیروهای مستعد برای نقش آفرینی در شرایط بحران و بهره گیری از دانش ، مهارت و نگرش آنها برای تقویت سازمان و تشویق این نیروها

آموزش کاربردی و سناریو محور مدیریت انتظارات و کاهش اضطراب ها کمک های اولیه روانی Psychological first aid



درس آموخته های کاربردی

نوآوری در طراحی محصولات بیمه ای و یا خدمات متمایز در دوران
ناآرامی به عنوان " نوآوری شفا بخش در قلب بحران "

بهره گیری از تمام ظرفیت های فناوری اطلاعات و توانمندی های دیجیتال برای
ارتقا اثر بخشی عملکرد بیمه گران با هدف آرامش بخشی به ذینفعان و جامعه

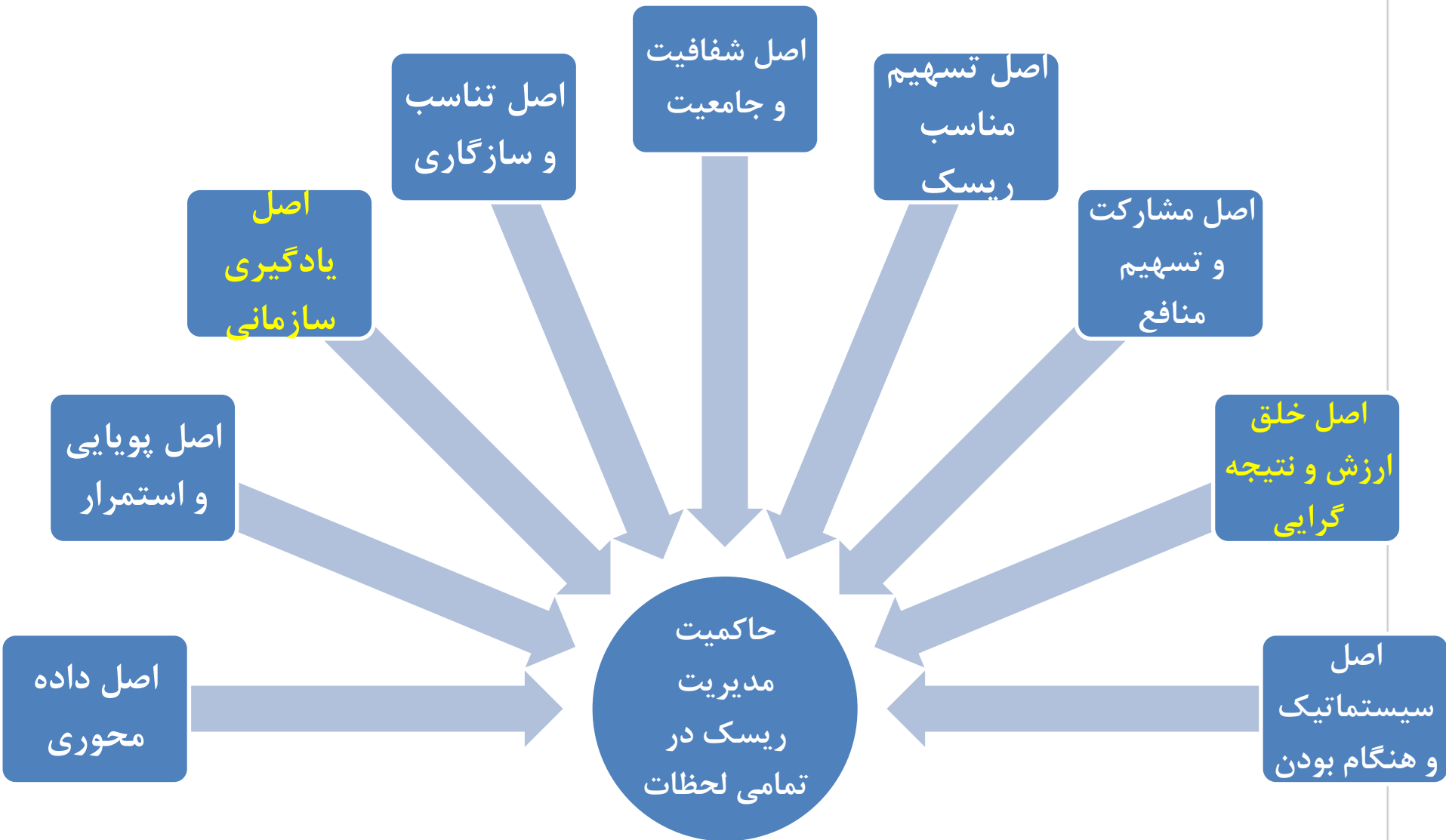


ایجاد امنیت روانی برای کارکنان که در ساحت مدافع آرامش و ثبات و بهداشت روانی جامعه تلاش می کنند
تاب اوری سنجی فردی و بخشی ، تنظیم گری به موقع و هوشمندانه،
تعویض های خردمندانه با پیام مراقبت از همکار! توجه، تشویق، تفویض
اختیار و حمایت از تصمیمات اقتضایی همکار





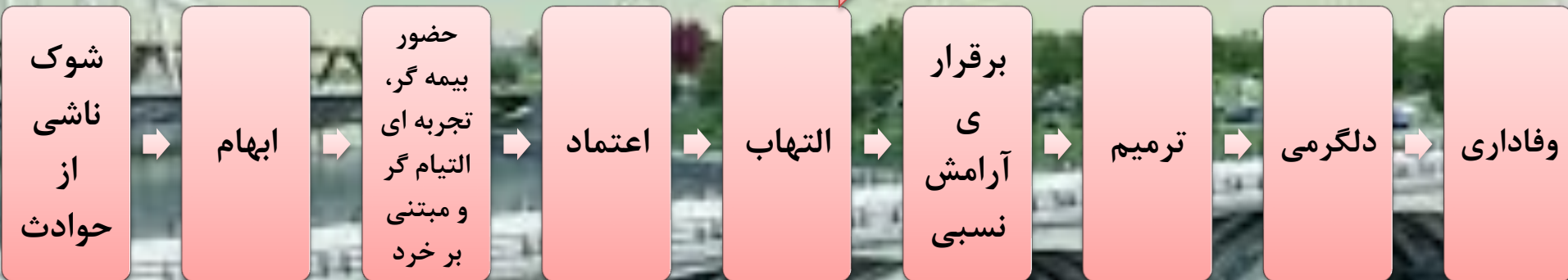
درس آموخته های کاربردی





پل تاب آوری صنعت بیمه در شرایط ناآرام

مسیر حادثه دیده





پل تاب آوری صنعت بیمه در شرایط ناآرام

توان
گری
بیمه

ذخایر
بیمه
ای

کمک
بخش
سرما
یه
گذار
یها

تاب
آوری
سازمانی

مدیریت
تداوم
و
کسب و
کار

آموزش
سناریو
محور

سلامت
روانی
کارکنان

قلب ناآرامی

قلب ناآرامی

به تعادل پس
از اتمام رخداد
جنگ

بیمه تسهیل
گر بازسازی

اصل تقدم
کرامت انسانی
بر فرایندهای
اداری

اصل همراهی
با حفظ عزت
نفس و انعطاف
در چارچوب
ازش آفرینی
قانونی

نقش راهبردی
سرمایه انسانی برای
آرامش و ثبات

نقش راهبردی
سرمایه انسانی برای
بازگشت

جایگاه راهبردی
بیمه در فرایند
بازسازی

مدیریت انتظارات با
هوشمندی عاطفی

اصل شفافیت
و جلوگیری از
ابهام

اصل
جلوگیری از
ترومای ثانویه

اصل حق
انتخاب

اصل جبران و
ترمیم

اصل خلاقیت
و نوآوری

اصل حمایت
از کارکنان

راه کارهای تقویت تاب آوری فردی برای کارکنان





در بحران جنگ کارکرد بیمه "هنر بازگرداندن تار و پود آرامش جامعه است"





سخنی با مدیران شرکت های بیمه

مدیران شرکت های بیمه تجربیاتی ارزشمند از نحوه مدیریت بحران ها و مدیریت ریسک هایی مانند ریسک بازار ، ریسک های اعتباری ، ریسک های عملیاتی و ... را در کارنامه خود دارا می باشند.
اما آن چه در مورد بحران جنگ از منظر بیمه گر مطرح است توجه به تفاوت های ذیل است

- ۱- در ادبیات مدیریت ریسک ، بحران جنگ در عداد ریسک های غیر خطی و سیستماتیک می باشد. ریسک هایی که کمتر تجربه شده است
- ۲- در فرایند ریسک های سیستماتیک و بحران جنگ هرگز تصمیمات مبتنی بر آزمون و خطا توصیه نمی شود، زیرا " اولین خطا ، آخرین خطاست "
- ۳- استراتژی پیش بینی محور **prediction strategies** که معمولا بر مبنای محاسبات و منطق ریاضی استوار است ، در مدیریت بحران جنگ به تنهایی پاسخ گو نمی باشد و چاره کار توجه به " استراتژی تاب آوری است " **resilience strategie**



با سپاسی از شما