

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۲۰۲۲۵۷۰
۹۷/۱۰/۲۲

مدیریت بحران - الگوها و مدل های استقرار در سازمان

(به همراه مثال های مورد استفاده برای استقرار سیستم)

مدیریت بحران در سازمان ها

جلد دوم

مؤلف:

پژمان روحی

غلامحسین پرمون



نشر فن آوران

۹	مقدمه.....
۱۰	تقدیر و تشکر.....
۱۱	فصل اول: بحران، تعاریف، مفاهیم و شاخص‌ها.....
۱۹	نوع شناسی بحران.....
۲۰	۱- بحران‌های شدید.....
۲۱	۲- بحران‌های نوظهور بدعتی.....
۲۱	۳- بحران‌های کند (بطنی).....
۲۱	۴- بحران‌های ویژه (موردی).....
۲۱	۵- بحران‌های انعکاسی.....
۲۲	۶- بحران‌های رانده.....
۲۲	۷- بحران‌های عادی.....
۲۲	۸- بحران‌های ادارتی.....
۲۳	حجم بحران.....
۲۳	شدت بحران.....
۲۳	دامنه بحران.....
۲۳	دوام بحران.....
۲۳	فرایند شکل‌گیری بحران.....
۲۴	مدل نردبان تشدید وضعیت.....
۲۵	مصادیق و انواع بحران.....
۲۶	برخی خصوصیات بحران.....
۲۷	تبعات بحران‌ها.....
۲۸	بحران ناشی از جنگ.....
۲۹	رابطه مفهومی مدیریت بحران و بدافند غیرعامل.....
۲۹	تفاوت بحران و فوریت.....
۳۰	تفاوت‌های بلا و بحران.....
۳۰	الف - بلایای طبیعی.....
۳۰	ب- بلایای انسان ساخت.....
۳۰	ج- همه‌گیری‌ها.....
۳۲	آسیب‌پذیری.....

۳۳	نمونه‌ای از بحران‌های عظیم طبیعی و صنعتی
۳۳	سونامی جنوب شرق آسیا
۳۳	حادثه هسته‌ای چرنوبیل
۳۸	حادثه کارخانه بوپال هند
۴۱	رویکردهای مختلف به بحران
۴۱	دیدگاه‌ها نسبت به بحران
۴۳	فصل دوم: مدیریت بحران، الگوها، مدل‌ها و فرایندها
۴۳	تعاریف مدیریت بحران
۴۵	جایگاه مدیریت بحران در قوانین و استانداردها
۴۶	رویکردهای مدیریت بحران
۴۶	الف: رویکرد بحران‌گزینی
۴۶	ب: رویکرد بحران‌سنجی
۴۶	ج: رویکرد بحران‌پذیری
۴۷	فرایند مدیریت بحران
۴۷	مدل لچات
۴۸	مدل میتراف و پیرسون
۴۸	مدل مک کانکی
۴۹	مدل لیتل جان
۴۹	الگوی سلسله مراتبی یا هرمی (رویکرد فرماندهی و کنترل)
۵۱	الگوی سازمان ملل
۵۲	الگوی سازمان‌های امدادی غیردولتی و بشر دوستانه (جاء بحران)
۵۳	الگوی برنامه ادغام یافته آمادگی جامعه محور در بحران‌ها
۵۴	الگوی جامعه محور پانون و جانسون
۵۵	الگوی UNCRD در انجام مداخلات جامعه محور مدیریت بحران
۵۵	مدل چرخشی جامع مدیریت بحران
۵۷	مدل واکنشی در مقابل مدل پیش فعال
۵۸	مدیریت جامع بحران
۵۹	برنامه‌های راهبردی
۵۹	برنامه‌های عملیاتی
۶۰	برنامه‌های آمادگی

فرآیند تکامل برنامه‌ریزی مدیریت بحران	۶۰
الف - برنامه‌ریزی مبتنی بر سناریو	۶۰
ب- برنامه‌ریزی مبتنی بر مهارت‌های اداره صحنه بحران	۶۱
الگوی پلکانی	۶۴
الگوی چرخه‌ای	۶۴
الگوی شرکت نفت نروژ مثالی از یک نمونه موفق جهانی در مدیریت بحران	۶۵
مدل کوه یخ	۶۶
مراحل چهارگانه مدیریت بحران	۶۶
اقدامات لازم قبل از بروز بحران	۷۵
اقدامات لازم حین بروز بحران	۷۵
اقدامات لازم بعد از بروز بحران	۷۶
فصل سوم: ایجاد سیستم مدیریت بحران در یک سازمان	۷۸
تدوین طرح جامع مدیریت بحران	۷۸
الف) شناسایی فرصت‌های تهدیدات، نقاط قوت و نقاط ضعف	۸۴
ورودی‌ها	۸۷
عوامل موثر بر افزایش آسیب‌پذیری	۸۹
مشخصه‌های موقعیت بحرانی	۹۰
ارزیابی بحران‌ها	۹۰
ستون اول: شناسایی شرایط اضطراری	۹۰
سوابق گذشته	۹۱
وضعیت جغرافیایی	۹۱
شرایط تکنولوژیکی	۹۲
خطاهای انسانی	۹۲
شرایط فیزیکی	۹۲
قوانین و مقررات	۹۲
ستون دوم: تعیین احتمال	۹۳
ستون سوم: پتانسیل تأثیرات بر انسان	۹۳
ستون چهارم: ارزیابی پتانسیل اثرگذاری بر اموال و دارایی‌ها	۹۳
ستون پنجم: تأثیر بر اعتبار شرکت	۹۴
ستون ششم و هفتم: ارزیابی منابع داخلی و خارجی	۹۴

۹۵.....	ارزیابی وضعیت داخلی سازمان
۹۵.....	شناخت سازمان
۹۷.....	ارزیابی وضعیت سایر سازمان‌های امداد رسان
۹۷.....	ارکان یا محورهای چهارده گانه مدیریت بحران (تعریف شده در قانون)
۹۹.....	تحلیل ساختاری گروه‌های امداد و نجات
۱۰۰.....	ستون هشتم: جمع اعداد
۱۰۱.....	خروجی‌ها
۱۰۱.....	ب) توجه ویژه به اقدامات پیشگیرانه
۱۰۴.....	اولویت‌بندی هدف‌ها
۱۰۶.....	آرژرش بحران
۱۰۶.....	شیءسازی آزمایشی بحران
۱۰۶.....	برنامه ریزه جهت بحران
۱۰۷.....	کنترل برنامه ریزی بحران
۱۰۷.....	طراحی برقراری ارتباط در یک بحران
۱۰۸.....	پ) توجه به فرماندهی میدان و امداد رسان وقوع بحران
۱۱۰.....	۲۴ ساعت اول بحران
۱۱۰.....	اقدامات هنگام وقوع بحران
۱۱۰.....	تصمیم‌گیری در هنگام بحران
۱۱۰.....	مدیریت در آشوب و پیچیدگی
۱۱۱.....	طراحی عملیات در مدیریت بحران
۱۱۱.....	جمع‌آوری اطلاعات
۱۱۲.....	فوریت‌های عملیاتی و اضطراری
۱۱۳.....	اطلاع‌رسانی
۱۱۴.....	نقش ارتباطات و رسانه‌ها در زمان بحران
۱۱۴.....	تعریف ارتباط
۱۱۴.....	تبغ دوله بحران‌زایی یا بحران‌زدایی
۱۱۵.....	رابطه بحران و پیام
۱۱۵.....	انواع راهبردهای رسانه‌ای در مواجهه با بحران
۱۱۵.....	الف: راهبرد انفعالی
۱۱۵.....	ب: راهبرد واکنشی
۱۱۵.....	ج: راهبرد فعال

۱۱۵.....	د: راهبرد فوق فعال
۱۱۶.....	مراحل مدیریت بحران و نقش رسانه‌ها
۱۱۶.....	۱. مرحله آموزش (پیش از بحران)
۱۱۶.....	۲. مرحله مواجهه (حین بحران)
۱۱۶.....	۳. مرحله پشتیبانی و اصلاح (پس از بحران)
۱۱۶.....	مدل پروانه‌ای نقش رسانه‌ها در مدیریت پیش از بحران
۱۱۷.....	آشنایی با ۵ کارکرد رسانه در مرحله پیش از بحران
۱۱۸.....	آشنایی با الزامات (خصوصیات) رسانه‌ها
۱۲۰.....	فصل چهارم: سامانه‌های واکنش در شرایط اضطراری
۱۲۳.....	اتاق مدیریت بحران
۱۲۴.....	فناوری مورد نیاز برای مرکز فرماندهی مدیریت بحران
۱۲۴.....	ناحیه پذیرش و کنترل‌های امنیتی
۱۲۵.....	ناحیه اذیتات ناحیه عملیاتی
۱۲۵.....	اتاق عملیات و پشتیبانی
۱۲۹.....	فضاهای تأسیساتی
۱۳۱.....	سامانه‌های کنترلی و حفاظتی: اسکن ملاحظات پدافند غیرعامل
۱۳۱.....	سیستم‌های شناسایی محیطی
۱۳۵.....	حفاظت الکترومغناطیسی
۱۳۵.....	معرفی تهدیدات الکترومغناطیسی
۱۳۵.....	راهکارهای حفاظتی در برابر تهدیدات الکترومغناطیسی
۱۳۷.....	پیوست ۱: طرح پیشنهادی برای واکنش در شرایط اضطراری برای سازمان‌های بزرگ
۱۵۴.....	پیوست ۲: طرح پیشنهادی برای واکنش در شرایط اضطراری برای سازمان‌های کوچک
۱۶۲.....	مراجع

مقدمه:

بحران یک حادثه طبیعی و یا ساخته دست بشر است که بطور طبیعی منجر به مرگ، جراحت و ویرانی می شود به نحوی که نمی توان آن را از طریق اقدامات و منابع و تجهیزات معمول مهار کرد. این نوع حادثه احتیاج به پاسخ فوری، هماهنگ و موثر جهت برآوردن نیازهای حیاتی و حمایت های روانی از افراد آسیب دیده دارد.

کشور ما به لحاظ موقعیت جغرافیایی، شرایط اقلیمی، جوی و زمینه های تکنولوژی، حادثه خیز است و به صورت بالقوه زمینه های بروز خطر و بحران های طبیعی و غیرطبیعی را در مقیاس قابل توجهی در خود دارد. قرار گرفتن در خط کمر بند زلزله جهان، تغییرات جوی، موقعیت جغرافیایی و سیاسی کشورمان به عنوان زمینه های اصلی هستند که ضریب وقوع خطر در کشور را بالا برده است. بدین منظور ایجاد یک ساختار نظام مند در سازمان ها برای مدیریت بحران های پیش رو در کشور از جمله سیاست های مهم قلمداد می گردد.

در سازمان ها، ایجاد یک ساختار منسجم برای مقابله با بحران های درون سازمانی و برون سازمانی ضرورت ویژه دارد. از این رو مدیران سازمان ها باید با بکارگیری مدل ها و تجارب برتر در جهان نسبت به ایجاد یک برنامه مدون برای پیش گیری و مقابله با بحرانها اقدام نمایند. هدف اصلی در این برنامه ریزی ها، پیش بینی، پیش گیری، حفظ آمادگی و مقابله با بحران، جبران خسارات و سرانجام بازگشت به وضعیت عادی با صرف کمترین هزینه و در کوتاه ترین زمان براساس اولویت های تعیین شده می باشد. آنچه در جلد دوم از این مجموعه مطالعه خواهید نمود مطالبی در خصوص مدیریت بحران، مفاهیم، مدل ها، الگوها و ساختارهای مورد استفاده در سازمان است. همچنین به منظور استفاده مدیران، کارشناسان، اساتید دانشگاه و دانشجویان مثال هایی از سند مدیریت بحران، همراه فرم های مورد استفاده ارائه شده است تا شاید بتواند ایجاد یک ساختار مناسب را تسریع کند. مطالب ارائه شده حاصل بازدید حضوری از ساختار مدیریت بحران کشورها، تعامل و همفکری با اندیشمندان دانشگاهی و سیاست گذاران مدیریت بحران در کشورهای منتخب، مشارکت در مانورهای متعدد در سازمان ها، مختلف و استفاده از تجارب برتر در زمینه مدیریت بحران کشور است.

امید است خوانندگان این مجموعه از دید علمی و عملی ارائه شده در خصوص مدیریت بحران استفاده نموده و هرگونه نظرات خود را در مسیر غنی تر شدن ویرایش های آتی با ما از طریق ایمیل P.Roohi@gmail.com در میان بگذارند.