

مدیریت جامع بحران

با رویکردی جامعه محور و آینده نگر

مؤلفین:

فرید الله بیسی

(کارشناس حرفه‌ای مدیریت امداد سوانح طبیعی و کارشناس ارشد مدیریت اجرایی)

دکتر کیومرث احمدی

(دکترای تخصصی مدیریت دولتی و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی سنندج)



شرکت چاپ و نشر بازرگانی

وابسته به مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی

تهران ۱۳۹۸

شابک:

۹۷۸-۹۶۴-۴۶۸-۶۹۳-۱

شماره کتابشناسی ملی:

۵۶۳۲۳۷۹

عنوان و نام پدیدآور:

مدیریت جامع بحران با رویکردی جامعه‌محور و آینده‌نگر / مولفین فرید الله ویسی، کیومرث احمدی.

مشخصات نشر:

تهران: شرکت چاپ و نشر بازگانی، ۱۳۹۸.

مشخصات ظاهری:

۲۹۷ ص.: مصور، جدول، نمودار.

موضوع:

مدیریت بحران

موضوع:

Crisis management

موضوع:

مدیریت بحران -- جنبه‌های جامعه‌شناختی

موضوع:

Crisis management -- Sociological aspects

رده بندی دیویی:

۶۵۸/۴۰۵۶

رده بندی کنگره:

HD۴۹/۷۲۱۳۹۸

سرشناسه:

الله ویسی، فرید، ۱۳۶۶-

شناسه افزوده:

احمدی، کیومرث، ۱۳۵۵-

وضعیت فهرست نویسی: فیا



شرکت چاپ و نشر بازگانی

وابسته به مؤسسه مطالعات و پژوهش‌ها، بازار انی

مدیریت جامع بحران با رویکردی جامعه‌محور و آینده‌نگر

مؤلفین: فرید الله ویسی (کارشناس حرفه‌ای مدیریت)، سوانح طبیعی، کارشناس ارشد مدیریت اجرایی

دکتر کیومرث احمدی (دکترای تخصصی مدیریت دولتی و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی سنندج)

صفحه‌آرایی: سولماز دمندانی

طراح جلد: شاه‌احمدیان

چاپ اول: بهار ۱۳۹۸

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۳۸،۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۴۶۸-۶۹۳-۱

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: شرکت چاپ و نشر بازگانی

«کلیه حقوق محفوظ و مخصوص شرکت چاپ و نشر بازگانی است.»

نشانی: تهران، خیابان کارگر شمالی، بالاتر از بلوار کشاورز، نبش کوچه همدان، شماره ۱۲۰۴

تلفن: ۰۲۱-۶۶۹۳۹۳۲۹

ایمیل: info@cppc.ir

WWW.CPPC.ir



فهرست مطالب

۷	پیشگفتار
۱۱	فصل اول: ضرورت آشنایی با مفاهیم رایج در حوزه مدیریت بحران
۱۱	گفتار اول (آشنایی با مفاهیم رایج در حوزه مدیریت بحران)
۱۲	خطر
۱۳	خطرپذیری
۱۳	تهدید
۱۴	آسیب‌پذیری
۱۴	مخاطره
۲۱	واقعۀ
۲۱	حادثه
۲۲	فوریت
۲۳	سازمانده
۲۵	بحران
۲۶	بلا، مصیبت، فاجعه
۲۷	مصیبت
۲۷	فاجعه
۳۰	ایمنی
۳۱	امنیت
۳۱	توانمندی
۳۲	شوکه خطر
۳۲	ارزیابی
۳۲	پیشگیری
۳۳	کاهش
۳۳	آمادگی
۳۴	پاسخ (واکنش)
۳۵	نجات

۳۵	 امداد
۳۵	 بازیابی
۳۶	 پیشرفت
۳۶	 منابع در دسترس
۳۷	 سیستم ملی مدیریت سوانح
۳۷	 سیستم فرماندهی سوانح
۳۸	 سیستم پردازش اطلاعات
۳۸	 بخش خصوصی
۳۸	 داوطلب
۳۸	 رویداد
۳۸	 رای عمومی
۳۹	 گفتار دوم) آشنایی با اهمیت مدیریت بحران
۳۹	 جهانگیر بود مخاطرات / بحران‌ها
۴۰	 تبعات مخاطرات
۴۱	 افزایش تعداد مخاطرات
۴۲	 افزایش آسیب‌پذیری در برابر مخاطرات
۴۳	 شرایط و مخاطرات کشور

فصل دوم: مدیریت جامع بحران و ضرورت تبیین مفهوم آن

۴۷	 گفتار اول) شناخت بحران
۵۴	 ماهیت بحران
۵۴	 انواع بحران
۵۸	 ابعاد بحران
۵۸	 شرایط و ویژگی بحران
۶۰	 گفتار دوم) مدیریت بحران
۶۴	 اهمیت و ضرورت مدیریت بحران
۶۶	 اقدامات مدیریت بحران
۶۷	 سطوح مدیریت بحران
۶۹	 مدیریت بحران در قوانین و استانداردها
۷۰	 گفتار سوم) مدیریت ریسک
۷۴	 کاربرد فناوری در مدیریت بحران

فصل سوم: رویکردها، الگوها و مدل‌های مدیریت بحران

۸۱	 رویکردهای مدیریت بحران
۸۵	 الگوهای رایج در مدیریت بحران

۹۲	چند نمونه دیگر از مدل‌های مدیریت بحران
۹۷	مدل‌های سنتی و مدل‌های حرفه‌ای در مدیریت بحران
۱۰۱	مقایسه فرضیات مدل‌های سنتی و حرفه‌ای در مدیریت بحران
۱۰۲	مدل‌های واکنشی (انفعالی) و پیش فعال (استنباطی)
۱۰۶	الگوهای جامع مدیریت بحران
۱۱۱	فصل چهارم: چارچوب نظری مدیریت جامع بحران و تبیین ارکان آن
۱۱۱	گفتار اول (مدیریت جامع بحران)
۱۱۱	۱- ارزیابی خطرپذیری (تحلیل خطر و آسیب‌پذیری)
۱۱۶	۲- مدیریت یادگیری و کاهش اثر
۱۲۲	۳- آمادگی
۱۲۴	۴- مدیریت پیش‌بینی و هشدار زودهنگام
۱۲۷	۵- مدیریت پاسخگویی و واکنش
۱۳۲	۶- مدیریت بازیابی (حاصل بازسازی)
۱۳۳	یادگیری
۱۳۷	گفتار دوم (آینده‌پژوهی و آینده‌نگاری)
۱۴۰	انواع آینده
۱۴۲	اهمیت آینده‌پژوهی
۱۴۳	رویکردها و پارادایم‌های آینده‌پژوهی
۱۴۵	روش‌های آینده‌پژوهی و شناسایی آینده
۱۵۲	مروری بر روندهای راهبردی جهان
۱۵۶	آینده‌پژوهی، برنامه‌ریزی و تفکر راهبردی
۱۶۰	آینده‌پژوهی و مدیریت جامع بحران
۱۶۷	گفتار سوم (مشارکت و رویکردهای اجتماعی)
۱۶۸	ضرورت و اهمیت مشارکت در مدیریت جامع بحران
۱۷۱	انواع مشارکت اجتماعی
۱۷۲	نمونه‌هایی از تجارب مشارکت جامعه‌محور
۱۷۵	نتیجه‌گیری
۱۷۹	توسعه
۱۸۱	تاب‌آوری
۱۸۲	توسعه پایدار
۱۸۷	مدیریت جامع بحران و جامعه پایدار
۱۹۱	فصل پنجم: رویکردی جامعه‌محور و آینده‌نگر بر مدیریت جامع بحران
۱۹۴	اپیدمی‌ها

۱۹۸		راه‌های انتقال بیماری
۲۰۱		سطوح بیماری
۲۰۱		مراحل و اقدامات مختلف پیشگیری و مقابله با بیماری‌ها
۲۰۳		پدافند غیرعامل
۲۱۰		دفاع غیرعامل و مدیریت بحران
۲۱۳		آموزش
۲۱۶		برگزاری مانورهای آموزشی
۲۲۰		مدیریت و بسیج منابع
۲۲۱		مدیریت هماهنگی
۲۲۲		مدیریت اطلاعات
۲۲۳		مدیریت ارتباطات
۲۲۴		مدیریت تخلیه اضطراری
۲۲۷		عملیات جستجو، نجات و امداد
۲۴۵		مدیریت هدایا و درخواست‌ها
۲۴۷		مدیریت اردوگاه‌ها و اسکان موقت و اضطراری
۲۵۲		مدیریت حفاظت و امنیت
۲۵۵		مدیریت مستندسازی
۲۵۶		مدیریت زباله
۲۵۷		پاک‌سازی
۲۵۷		بازتوانی
۲۵۸		ساماندهی
۲۵۸		بازسازی و بهسازی
۲۶۷		ارائه الگوی مدیریت جامع و جامعه‌محور بحران با رویکردی آینده‌نگر (مدل افزایی)
۲۷۱		واژه‌نامه
۲۷۳		منابع و مراجع

پیشگفتار

بحران مفهومی عمومی و کاربردی در علوم مدیریت، سیاست، اقتصاد، روان‌شناختی و حوزه‌های برنامه‌ریزی برای نام‌گذاری حوادث و وقایع اثرگذار بر جامعه و سازمان دارد. همراه با رشد، توسعه و سیر تکاملی جوامع، مخاطرات بحران‌زا نیز به موازات بیشتر، پیچیده‌تر، ناشناخته‌تر، و مقابله با آن‌ها پر هزینه‌تر (جانی و مالی) شده است. پیش‌بینی می‌شود این شرایط بحران‌زایی ناشی از مخاطرات، در آینده نیز همین روند افزایشی نسبت به گذشته و حال را همچنان داشته باشد، و این موضوع بیانگر اهمیت آینده‌پژوهی در حوزه مدیریت بحران جهت کشف، پیش‌بینی، پیشگیری، کسب آمادگی و مقابله با بحران است.

مدیریت جامع بحران سعی در فهم و درک، ال و آینده از طریق مطالعه و شناسایی روندها، پایش و دیده‌بانی محیط، تحلیل پیش‌ران‌ها، تحلیل شگفت‌سازها، تحلیل سیگنال‌های ضعیف و تحلیل تأثیرات متقابل آن‌ها دارد و تغییرات سریع جهان پیرامون را تفسیر، تجزیه و تحلیل می‌کند که در نهایت منجر به فهم بهتر از شرایط پیش‌رو می‌شود و نتیجه آن اتخاذ مسائل و مشکلات موجود، ممکن و محتمل و پیشگیری از تبدیل مسائل به معضلات، بحران‌ها و فجایع ناگوار است. از اصول و وظایف مدیریت جامع بحران برنامه‌ریزی برای پیشگیری و کاهش اثرات بلایا از طریق تحلیل خطر و آسیب‌پذیری ناشی از آن، جلب و جذب مشارکت مردمی، هماهنگی بین بخش‌ها و سازمان‌های مسئول مدیریت بحران، و به‌طور خلاصه اقدام هدفمند و انجام درست کار درست در تمامی سطوح مدیریت اعم از قبل، حین و بعد از بحران، برای موفقیت در تمامی سطوح مقابله با بحران است. لذا؛ در راستای توسعه پایدار، جهت دستیابی به جامعه‌ای آماده و توانمند، اقدامات گسترده و هماهنگی می‌بایست صورت پذیرد، که البته چالش‌های فراوانی بر سر راه این اقدامات هدفمند مدیریتی قرار دارد. به عنوان مثال، در ایران، به مدیریت بحران به صورت مجزا و نه یک فرایند پویا نگریسته می‌شود و در غالب موارد، مدیریت بحران را در مرحله بعد از وقوع بحران خلاصه می‌کنند و فقط بعد از وقوع بحران به تشکیل ستاد بحران می‌پردازند؛ در حالی که مدیریت بحران متکی به اصول مدیریت، برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری، نظارت و هماهنگی است و فعالیت‌های آن به بخش‌هایی مربوط می‌شود که

احتمال وقوع حوادث وجود دارد و پیش بینی بحران‌های بالقوه و برنامه‌ریزی درباره نحوه برخورد با آن‌ها بخشی از آن می‌باشد. همانطور که باکل در سال ۲۰۰۴ خاطر نشان کرد؛ مدیریت کارآمد و اثربخش بحران، بدون انجام برنامه‌ریزی میسر نیست و لازمه انجام برنامه‌ریزی حضور کلیه گروه‌های ذی‌نفع، از جمله نمایندگان جامعه و سازمان‌های دولتی در تمام مراحل آن است. بر این اساس دولت نباید کلیه این مراحل را به تنهایی و بدون مشاوره و مشارکت با افراد ذی‌نفع انجام دهد. دولت به سختی قادر است به همه نیازهای جوامع آسیب دیده پی برده و آن‌ها را در برنامه‌ریزی‌ها لحاظ کند. بنابراین؛ جهت کاهش صدمات و خطرات ناشی از بحران‌ها بهتر است که به ایجاد و برقراری تعاملاتی میان سازمان‌ها؛ مختلف و مسئول، بخش آموزش و تدارکات، و سایر بخش‌های مرتبط پرداخت.

علاوه بر این، در بسیاری از موارد؛ شیوه‌ها و رویکردهای مقابله با بحران بیشتر رفلکسی، اتفاقی، واکنش‌گرا و پاپیاد است. در حالی که قاعدتاً این نوع از مدیریت بایستی به نحوی اجرا شود که کلیه تدابیر لازم جهت احتیاج بحران، از قبل اتخاذ شده باشد. بنابراین مدیریت بحران بایستی دارای طرح‌ها و روش‌های پیش‌پایانه باشد تا بسیاری از بحران‌ها به این وسیله کاهش پیدا کرده و زمینه بروز پیدا نکنند؛ و یا در صورت وقوع، رگزار این حوادث به مرور کمتر و محدودتر گردد. مدل کوه یخ، یکی از نمونه مدل‌هایی است که به لزوم توجه و درایت مراحل قبل از وقوع حادثه / بحران، از جمله پیشگیری از وقوع حادثه پرداخته و آن را به تصویر کشیده است. ارتقای فرهنگ پیشگیری که سهم آن را در مفهوم مدل کوه یخ به وضوح می‌توان مشاهده نمود را هم می‌توان در مورد بیماری‌های عفونی در سطح سلولی و میزبان بکار برد، هم در رابطه با تعداد موارد بیماری مشاهده کرد و هم برای فعالیت مدیریت بحران مثال آورد. به عبارت دیگر؛ آنچه که مشخص و قابل رویت است شاید با آنچه که در واقع وجود دارد تفاوت چشمگیری داشته باشد.

از اقدامات لازم دیگر مدیریت جامع بحران در راستای ساخت یک جامعه آماد، ارتقای فرهنگ مشارکت و همکاری در برابر مخاطرات است. در این رابطه می‌توان حس مسئولیتی، میهن‌پرستی و همیاری مردم در حفظ و نگهداری و ایجاد جامعه‌ای آماد و پایدار را مثال زد، که پتانسیل بالایی برای مسئولین و مدیران ایجاد می‌کند تا با دخالت دادن مردم در امور برنامه‌ریزی و امور مربوط به پیشگیری و آماده‌سازی جامعه، مردم را بیش از پیش در تمامی مراحل بحران حضور داده و سهم نمایند، و در نتیجه نقش انفعالی مردم و حضور ساده آن‌ها در مرحله مقابله و بازسازی به نقش پررنگ‌تر ایشان در تمامی مراحل قبل، حین و بعد از بحران مبدل شود. باید توجه داشت که این شکل تقسیم وظایف، که همه وظایف به عهده دولت باشد، در نهایت باعث جدایی دولت از ملت و ناکارآمدی دولت در مقابله با بحران، به علت ناتوانی و همچنین نادیده انگاشتن نقش مردم خواهد شد. بنابراین؛ حضور دائم و

دخالت بخش‌های دولت در تمامی جنبه‌ها و زمینه‌های مدیریت ممکن است نه تنها کمک کننده نباشد، بلکه باعث دست و پاگیر شدن عملیات کمک‌رسانی شود.

علاوه بر اینها؛ تعریف امروزی مدیریت بحران فرار از تهدیدات نیست، بلکه استقبال از تهدیدات و سعی در تبدیل تهدیدات به فرصت تعریف جایگزین و امروزی از مدیریت بحران شده است. به عنوان مثال؛ شاید در گذشته خروج آب داغ از دل زمین و دود و بخارات با دمای بالا را یک تهدید بر سر راه تمدن‌ها و فرهنگ‌ها نام می‌برده‌اند (می‌توان نمونه‌های فراوانی از این نوع تهدیدات را نام برد)، اما امروزه بخشی از آن‌ها به عنوان یک فرصت و انرژی پایدار (تحت عنوان انرژی زمین گرمایی) شناخته می‌شوند، که بسیاری از دولت‌ها بر حسب پتانسیل و اولویت استفاده و استخدام این نوع انرژی در جهت رشد و توسعه پایدار آن‌ها بهره می‌برند. اینها نمونه‌هایی از تبدیل تهدید به فرصت و یا مقابله صحیح در راستای توسعه پایدار و تبدیل جامع ناکارآمد به جوامع پایدار است.

لازم به ذکر است؛ که در جامعه جدید که به قول آنتونی گیدنز "مدرنیته شدید" نام نهاده شده و مولد نوعی فرهنگ مخاطره و ریسک است، تمرکز بر بلایای طبیعی که همه ساله و در طول تاریخ و تمدن بشری با آنها دست و پنجه نرم کرده‌ام و به نوعی بدیل و نام آشنا تبدیل شده‌اند باید جای خود را به مباحث مهم‌تر، به روز تر، و آشنا با زبان آینده‌ها دهد. یکی از مسائل مهم و قابل تألم، مدیریت بحران ناشناخته‌هاست. مدیریت بحران ناشناخته‌ها، بحران‌ها و مخاطراتی دارد که در آینده احتمال وقوع دارند و نیازمند به تلاش در جهت فهم از طریق احتمالات و دریافت سیگنال‌ها هستند. مخاطراتی که کشف روش مقابله و واکنش نسبت به آنها ساده نیست و بر اساس تجارب به دست آمده از نحوه مقابله با دیگر مخاطرات تعریف شده و شناخته شده طبیعی و ساخت‌نشده نخواهد بود و با چنین مدیریت و چنین رویکردهای متداولی نمی‌توان از وقوع آنها (در صورت وقوع) جلوگیری کرد، یا سعی در بهره بردن از آنها داشت. به عنوان مثال؛ با توسعه علوم بیولوژیکی و مهندسی و بهر جهت دولتی و همگان به منابع علمی، تغییر چهره سیاسی جهان و تسلط نظامی‌گری و توسعه تروریسم دولتی و گروهی، تهدیدات نوینی جوامع بشری را دچار مشکل نوین نموده است. لذا؛ برای درک بهتر از آینده و دنیای جدید پیش رو لازم است آینده را پیش از وقوع فهمید و از پیش جهت حرکت آن را دریافت تا در آن ایفای نقش کرد. پس از پی بردن به استفاده از قابلیت آینده‌نگاری راهبردی برای تدوین چشم‌انداز و داشتن راهبرد برای مقابله با بحران می‌توان گفت که مدیریت بحران یک دانش کاربردی است که ناظر بر تمامی مراحل فرایند چرخه بحران است و ریشه در طراحی یک فرایند تحول پذیر دارد.