

مدیریت بحران

مدیریت بحران: دانش یا هنر؟

اغلب با این سوال مواجه هستیم که آیا مدیریت بحران دانش است یا هنر؟ باید متذکر شد که مقوله فوق در واقع ترکیبی از آنهاست. مدیریت، مانند همه کارهای دیگر چون مهندسی، حسابداری یا حتی بازی فوتبال هنر است. با این همه، مدیران با به کارگیری آگاهی سازمان یافته درباره مدیریت می‌توانند بهتر کار کنند. همین آگاهی سازمان یافته، ابتدایی یا پیشرفته، دقیق یا غیر دقیق، به میزان سازمان یافتگی و شرایط خود، دانشی را پدید می‌آورد. از این رو مدیریت به عنوان یک عمل، هنر محسوب می‌شود، اما آگاهی سازمان یافته‌ای که زیرساخت عمل مدیران است، دانش شناخته می‌شود. در چنین زمینه‌ای دانش و هنر مکمل یکدیگرند. پس مدیریت بحران هم دانش است و هم هنر. مدیریت موثر یک هنر است که از دانش زیربنایی مدیریت استفاده می‌کند.

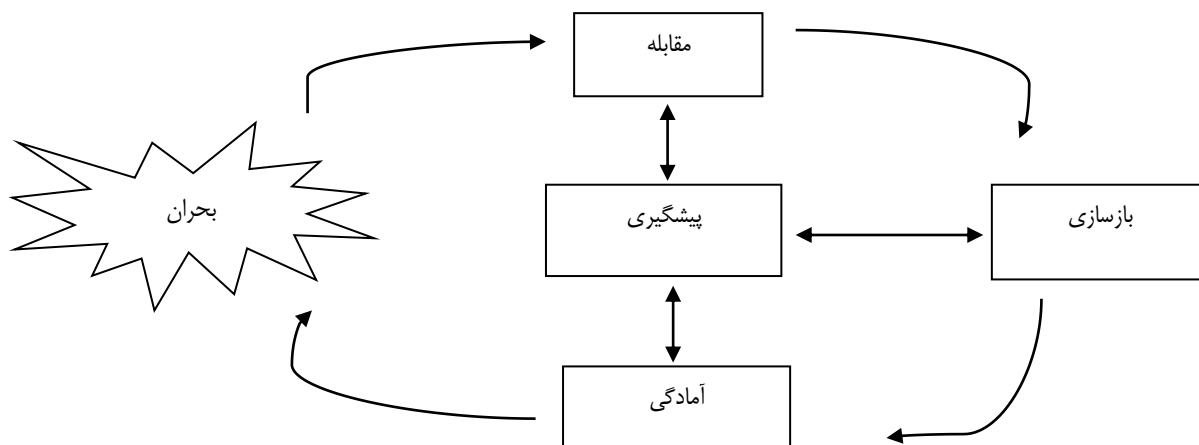
وظایف مدیران بحران

عمده‌ترین وظایف مدیران بحران عبارتند از:

- برنامه‌ریزی برای پیشگیری و کاهش اثرات حادثه و آمادگی برای مقابله با حادثه
- جلب مشارکت مردمی در فعالیتهای پیشگیری، کاهش اثرات، آمادگی و مقابله با حادثه
- سازماندهی و ایجاد ساختارهای سازمانی ویژه مدیریت بحران
- رهبری فعالیتهای پیشگیری، کاهش اثرات، آمادگی، مقابله و بازسازی
- نظارت و کنترل بر فعالیتهای مدیریت بحران

مراحل مدیریت بحران

در نمودار زیر چرخه سیستم مدیریت جامع بحران نشان داده شده است. همانگونه که مشاهده می‌شود، فعالیتهای مدیریت بحران در چهار مرحله پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازسازی قابل دسته‌بندی هستند. در ادامه فعالیتهای عمده مراحل چهارگانه مدیریت بحران ذکر شده- اند:



کاهش اثرات و پیشگیری

- مجموعه اقدامات جهت کاهش یا از بین بردن میزان خطرپذیری حوادث طبیعی و تکنولوژیکی بر جان و مال مردم در بلند مدت در این مرحله دسته‌بندی می‌شوند. عمده فعالیت‌های قابل ذکر در این زمینه عبارتند از:
- تهیه و تدوین مقررات و ضوابط لازم جهت کسب اطمینان از تامین مقاومت کافی ساخت و سازه‌های جدید در مقابل حوادث و نیز جهت مقاوم سازی تاسیسات و ساختمان‌های موجود.
 - مقاوم سازی تاسیسات و ساختمان‌های موجود در برابر حوادث غیرمترقبه براساس ضوابط و مقررات.
 - مدیریت کاربری اراضی.
 - تغییر محل جمعیت‌ها و سازه‌ها.
 - تامین بیمه حوادث.
 - ایجاد شبکه‌های اطلاع رسانی حادثه.
 - تجزیه و تحلیل حوادث.
 - نظارت مستمر بر فعالیت‌های مرتبط با افزایش یا کاهش مخاطرات.
 - آموزش همگانی.
 - تحقیق و پژوهش.
 - تهیه نقشه‌های محل‌های بحران‌زا و بحران‌زدا.
 - تدوین مقررات ایمنی و نظارت بر نحوه اعمال آنها.

آمادگی

- مجموعه اقدامات برای افزایش توان عملیاتی و ایجاد تسهیلات برای واکنش موثر در برابر حوادث متحمل در این مرحله قرار می‌گیرند. عمده فعالیت‌های قابل ذکر در این زمینه عبارتند از:
- برنامه‌ریزی و تهیه طرح‌های مقابله با بحران.
 - اجرای درست برنامه‌ها و طرح‌ها.
 - پیش بینی تامین پایانی و تداوم خدمات دولت در شرایط اضطراری.
 - ایجاد و تقویت شبکه انتشار خبر در مواقع اضطراری.
 - ایجاد و تقویت ارتباطات اضطراری شامل برقراری شبکه‌های ثابت، سیار و ماهواره‌ای ارتباطات اضطراری.
 - ایجاد و تقویت مراکز عملیات اضطراری.
 - نشر اطلاعات عمومی مربوط به شرایط اضطراری.
 - ایجاد توافقی‌های لازم جهت همکاری‌های دو جانبه یا چند جانبه.
 - مدیریت استفاده درست از منابع.
 - آمادگی نیروی انسانی شامل مسئولین تصمیم‌گیر و تصمیم‌ساز، عوامل امدادی و مردم.
 - آماده سازی امکانات و تجهیزات جستجو و نجات شامل دستگاه‌های زنده‌یاب، تدارک تیم‌های سگ‌های جستجو.
 - آماده سازی اقلام امدادی شامل چادر، پتو، پوشاک، مواد غذایی مناسب و کافی.
 - آمادگی تیم‌های امدادی اضطراری شامل تیم‌های اورژانس، تیم‌های پزشکی تخصصی، بیمارستان صحرایی و ...
 - آمادگی ترابری اضطراری جاده‌ای، ریلی، هوایی و دریایی.
 - مطالعات و پژوهش.

مقابله

این مرحله شامل انجام اقداماتی است که پیش از وقوع، حین یا بلافاصله پس از وقوع بحران برای نجات جان مردم و به حداقل رساندن خسارت وارده به اموال آنها و افزایش اثر بخشی عملیات بازسازی انجام می‌شود. عمده فعالیت‌های قابل ذکر در این زمینه عبارتند از:

- اعلام هشدار.
- به اجرا درآوردن طرح‌ها و برنامه‌های مقابله.
- به جریان انداختن شبکه انتشار خبر.
- دستور اقدامات همگانی برای حفظ ایمنی فردی و جمعی.
- فعال سازی ستاد مرکزی برای هدایت عملیات اضطراری (اتاق بحران).
- آگاه سازی مردم از رویدادها.
- برآورد مستقیم خسارت‌ها شامل شناسایی محل جغرافیایی مناطق آسیب دیده و وسعت آنها و تعیین شدت حادثه در آنها.
- تعیین مستمر نیازها.
- انجام فعالیت‌های امداد و نجات شامل آواربرداری و بیرون آوردن مصدومین، ارائه کمک‌های اولیه و انتقال مصدومین به مراکز درمانی و نیز شناسایی اجساد زیرآوار، بیرون آوردن آنها و انتقال و دفن اجساد.
- تعیین امکانات و منابع موجود قابل استفاده.
- بسیج منابع و امکانات قابل استفاده حسب نیازهای تعیین شده.
- تامین بهداشت و درمان.
- برقراری نظم و امنیت.
- تخلیه و اسکان موقت جمعی.
- اطفاء حریق و نجات قربانیان.
- تامین وسایل اولیه زندگانی برای آسیب دیدگان شامل چادر، پتو، لوازم گرم کننده، پوشاک، لوازم زندگی، خوراک و مواد غذایی.
- تامین پایداری و استمرار خدمات دولتی.

بازسازی

مجموعه اقدامات لازم برای بازگرداندن حداقل امکانات و استانداردهای زیستی برای مردم ناحیه فاجعه دیده و نیز اقدامات بلند مدت لازم برای بازگرداندن جامعه به وضعیت قبلی در این مرحله دسته بندی می‌شوند. عمده فعالیت‌های قابل ذکر در این زمینه عبارتند از:

- مشاوره در امور مربوط به بحران
- برآورد خرابی و خسارت
- آواربرداری و پاکسازی معابر
- آواربرداری ساختمان‌های تخریب شده
- پاکسازی آلودگی‌ها
- راه‌اندازی مراکز امدادرسانی
- پرداخت بیمه به فاجعه دیدگان
- پرداخت وام و کمک‌های مالی به مردم مناطق فاجعه دیده
- اطلاع رسانی به مردم