



اصول و مبانی مدیریت بحران

کشور ایران به علت وسعت، موقعیت
جغرافیایی و تنوع اقلیمی جزء یکی از
کشورهای بلاخیز دنیا است. و از این
جهت رتبه ششم را در دنیا دارا می‌باشد.
از ۴۰ نوع بلای طبیعی شناخته شده، ۳۱
نوع آن در ایران اتفاق می‌افتد

ب
ح
ر
ا
ن

حادثه ، حاد ، حیاتی

بی قانونی ، بلا تکلیفی ، بی
نظمی بی برنامه گی

اغتشاش ، آسیب ، آشفتگی ،
اصطکاک

رویداد ، رهایی ، رفتار غیر
عادی

ناگهانی ، نابودی ، نیاز

نیازها

توان
موجود

حالت
عادی

نیازها

حالت
بحرانی
توان موجود

تعریف بحران

شرایطی است که در اثر آن حوادث، رخدادها و عملکردهای طبیعی و انسانی که به طور ناگهانی یا غیرقابل کنترل به وجود می آید و موجب مشقت و سختی به یک مجموعه یا جامعه انسانی می گردد و برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری، فوری و فوق العاده

(بر گرفته از قانون تاسیس سازمان مدیریت بحران)

دارد

بحران (Crisis)

تعریف بحران، امر ساده‌ای نیست. زیرا، در پنجاه سال گذشته، علی‌رغم مطالعات زیادی که درباره بحران انجام شده، ولی این تلاش‌ها، نه تنها موجب ارائه تعریف شفافی از این مفهوم نشده، بلکه آن را پیچیده‌تر ساخته است. به علاوه، انتظار از واژه بحران، برای اطلاق بر پدیده‌های مختلف و تبیین هدف‌های متفاوت، بر پیچیدگی این مفهوم افزوده است، و ارائه تعریف جامع از آن را دشوار نموده است، اما دشواری در تعریف بحران، مانع از ارائه یک تعریف نسبی از آن نمی‌شود

گوناگونی تعاریف بحران با ارائه تعاریفی از کان (kahn) و واینر (winer)

بحران یعنی:

شرایطی که ایجاد نااطمینانی کند



وجود تهدید جدی نسبت به اهداف.



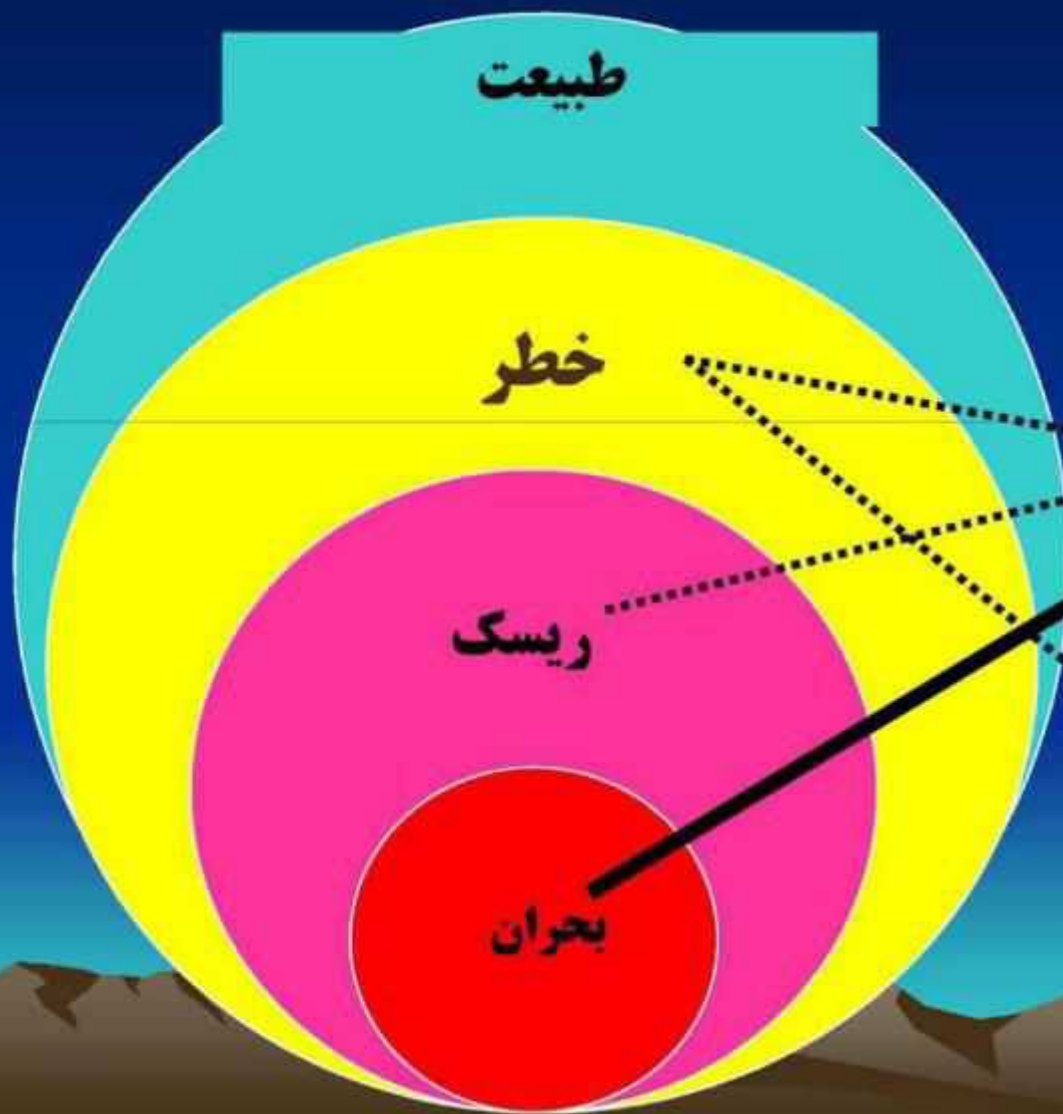
شرایطی که همراه با افزایش فشارها وفوریت برای عمل به وجود می آید.



نقطه چرخش در رویدادها و کنشها که پیامدهای غیر منتظره‌ای به دنبال می آورد.



خطر، ریسک و بحران



عبور از اقیانوس



تقسیم بندی بحرانها

بحران های غیر طبیعی (انسان ساخت)

- ناشی از فناوری
- سیاسی
- اکولوژیک
- اقتصادی
- فرهنگی
- اجتماعی

بحران های طبیعی

- زلزله
- سیل
- بهمن
- طوفان
- سونامی



چالش های پیش رو

بحران جوانان (امنیت، اشتغال، ازدواج، اسکان، آینده

بحران ارزش های بشری

بحران اقتصاد جهانی

بحران جهانی شدن

بحران زیست محیطی

بحران هویت ها و ارزش های اجتماعی : به دنیا آوردن فرزندان
مادی و به دنیا نیاوردن کودکان معنوی

انواع بحران

بين المللي



اقتصادي



بحران طبيعي



امني
فرهنگي



بحران سياسي



داخلي
اجتماعي



زيست محيطي



انواع بحرانها از نظر منشأ وقوع

انواع بحرانها

با منشأ

انسان ساخت

طبیعی

غیر عمدی

عمد



طبقه‌بندی بحرانها از لحاظ تداوم زمانی

بحرانهای تدریجی

- ✓ این بحرانها به آهستگی ایجاد می‌شوند که می‌توان آنها را متوقف کرد و یا از طریق اقدامات سازمانی آنها را محدود ساخت.
- ✓ در برخی موارد ممکن است این بحرانها هفته‌ها، ماهها و یا حتی سالها به طول انجامند.

بحرانهای فوری

- ✓ این بحرانها دارای هیچگونه علامت هشداردهنده قبلی نیستند.
- ✓ قابلیت پیش بینی کمی دارند.
- ✓ اثرات ناگهانی بر محیط می‌گذارند.

ویژگی های بحران

تهدید کننده بوده

دوره کوتاه تصمیم گیری دارد

غیر منتظره و اضطراری بودن از ویژگیهای آن است

نوعی نقطه عطف در تصمیم گیری می باشد که می تواند عواقب مثبت و یا منفی را در پی داشته باشد

نوعی تصور ناتوانی در مقابله را در میان کسانی که مستقیماً از آن متأثر می شوند، در پی دارد

دارای وضعیت ناپایدار و پویا است

ویژگیهای شرایط بحرانی

۱ تهدید ارزش ها

۲ فشار زمانی

۳ کمبود اطلاعات

۴ استرس

۵ ضرورت تصمیم گیری

۶ سخت شدن شرایط تصمیم گیری

مهمترین مساله در تصمیم گیری برای مدیریت بحران تجربه است



مدیریت بحران



اولویت سنجی: در کل رفتارها بایستی هم مدیریتی باشد، هم تخصصی

تیم های عملیاتی بایستی کامل و حدالمقدور از کمک دیگر واحدها مبرا باشد.

از ظرفیت های قبلی حداکثر استفاده های لازم انجام شود (ارتباط سازمان های مختلف با هم)

برقراری ارتباط بین سازمان ها

در بحران بخش خصوصی شاید به دلیل اینکه وظیفه ذاتی خودش
نهی داند خوب وارد نهی شوند.

خصوصیات بحران



۱- بحران بیشتر یک وضعیت اضطراری و آنی است، تا یک حالت مزمن، با وجود آنکه زمان غیرمشخص می باشد.

۲- بحران موجب تغییر رفتار و سلوک می شود، و اکثراً آثار پاتولوژیکی مانند: یأس، کاهش بهره‌وری، فرار از مسئولیت و عذرتراشی دارد

عدم مدیریت مناسب

بحران طبیعی

=

بحران انسانی

تولد

رشد

چرخه حیات بحران

© www.emdadgar.com

مرگ

بلوغ

افول

چرا به مدیریت بحران نیازمندیم؟

◉ دمیدن روح آرامش در جامعه

◉ حفظ قدرت اداره مردم

◉ مدیریت صحنه

◉ تأمین نیازهای اساسی مردم

◉ تسهیل در مدیریت پایدار شهری

◉ پایدارسازی زیرساخت های سایبری

◉ پایدارسازی زیرساخت های شهری

◉ جابجایی تخلیه و اسکان مردم و ...

◉ حفظ جان انسان ها

◉ حفظ و استمرار خدمت دهی سیستم ها،

دستگاه ها و ساختارها

◉ افزایش عمر مفید سیستم ها، سازه ها و تجهیزات

◉ جلوگیری از بحران های ثانویه

زمان مهمترین و مؤثرترین پارامتر در مباحث
لجستیک در مدیریت بحران می باشد.

به زمان پارامتر
طلایی در مدیریت
بحران گویند.

زمان در مدیریت بحران:

۳ دقیقه اول = امداد و نجات - هشدار

۳ ساعت اول = انتقال

۲۴ ساعت اول = تخلیه و اسکان

۷۲ ساعت = برگشت به حالت عادی



مدیریت بحران (Crisis Management)

مدیریت بحران، همانند مفهوم مدیریت و بحران، از منظرهای گوناگون تعریف شده است. گستره مفهومی و تعریفی این واژه، بسیار فراخ و دربرگیرنده هر گونه تمهیدی برای جلوگیری از ایجاد بحران، جستجوی دقیق و اندیشمندانه بحران و کنترل، مهار و خاتمه آن در راستای تامین منافع ملی است. فن مدیریت بحران، شامل طیفی گسترده از گفت و گو، فشارهای عاری از خشونت تا اقدامهای خشن نظامی می شود

مدیریت بحران دربرگیرنده مراحل زیر است

1 شناخت مساله از طریق اطلاعات در دسترسی و اخبار مربوط به شرایط بحران

2 ترسیم و تدوین گزینه‌های ممکن استراتژیک برای مهار و مدیریت بحران

3 کاهش هزینه‌های مختلف به یک گزینه و انتخاب استراتژی برتر

4 سنجش بازخوردهای مثبت و منفی هر استراتژی

5 درک آسیب‌پذیری و تهدید

6 تحلیل ریسک

7 پاسخ به بحران

مدیریت بحران

فرآیندی است که طی آن، مدیر برای دستیابی به اهداف سازمان با توجه به مقتضیات پیش آمده زمانی و مکانی و با هزینه ای قابل قبول به کنترل و ساماندهی اوضاع می پردازد

پنج مورد
اساسي در
کنترل
بحرانها
عبارتند از

۱. کنترل بحران به مدیریت قوی دارای اعتماد به نفس
بالا نیاز دارد

هر بحران، راه حل خاص خود را با توجه به شرایط و
مقتضیات مربوط می طلبد.

کنترل اطلاعات، بسیار ضروری است

زمان بندی دقیق، لازم است

گروه بررسی بحران می تواند در کنترل آن راهگشا و مؤثر
باشد

آسیب های ناشی از بحران

آسیب
آشکار

آسیب
پنهان

مدیر بحران کیست ؟

کسی که تهدید کننده ها را بشناسد و از فرصت‌ها خوب استفاده کند .
در فرهنگ ما ضرب المثلی است که می گوید « علاج و اقعہ قبل از وقوع » کرد
متاسفانه در کشور ما زنگ خطرها نادیده و ناشنیده گرفته می شوند و بعد از
وقوع بحران تازه به فکر می افتیم و راه حلی جستجو می نمائیم . متاسفانه مدیر
بحران یا علائم را نمی شناسد و یا به اهمیت این علائم واقف نیست .
مدیر بحران باید به دنبال راه کارهایی جهت کاستن ابعاد بحران باشد . به عبارت
دیگر آثار هر عامل را با پارامترهای دیگر سنجید و پس از تحلیل نسبت به رفع آن
بکوشد مدیر بحران باید تفکر استراتژیک را یاد بگیرد یعنی بتواند به آشفستگی
ذهنی خویش در کوتاهترین مدت نظم بخشد این امر امکان ندارد مگر با حضور
مداوم در بحران‌ها نهایت پایداری مدیریت این سازمان را می طلبد .

هر بحران شامل چهار مرحله مختلف است که عبارتند
از

مرحله ایجاد شوک

۱

مراحل بحران

۳

۲

مرحله مزمین
شدن
بحران

مرحله
وخامت
بحران

۴

مرحله مهار یا حل
بحران

مدیریت بحران

کاهش نیاز (کار زیر ساختی)

تسهیل در مدیریت بحران (پیشگیری) – یادگیری عامل حیاتی در پیشگیری

افزایش منابع (بالا بردن تولید)

فرماندهی (کار مدیریتی) سناریو، طراحی، آموزش



نقطه اوج

حين بحران

قبل از بحران

بعد از بحران

جامعه

قدرت نظام

جامعه

وضعيت عادي

وضعيت بحرانی

وضعيت عادي

خروج از نظم

قبل از بحران

قبل از شروع بحران، هشدار توسط دولت و مؤسسات وابسته، به مردم داده می‌شود. به طور مثال هشدار در مورد وقوع سیل، زلزله، خشکسالی و مواردی از این قبیل. پس از هشدار منطقه‌های مسکونی تخلیه شده، و افراد تغییر مکان می‌دهند

گام‌ها به هنگام بروز بحران

گام هشتم: بررسی میزان پیشرفت اجرای کار

گام هفتم: تصمیم‌گیری برای انتخاب و اجرای راه کار

گام ششم: ارزیابی اقدام‌های عملی راه‌کارها

گام پنجم: در نظر گرفتن اقدام‌های شدنی

گام چهارم: تجزیه و تحلیل و اقعیت‌ها و دستیابی به حقایق

گام سوم: ایجاد فرضیه

گام دوم: مشخص نمودن هدف،

گام اول: تشریح و روشن نمودن وضعیت

عواملی که در بحران باید مورد توجه قرار گیرد



آثار و خصوصیات بحران

خصوصیات فرآیند تصمیم‌گیری را به شرح زیر می‌توان بیان کرد

۱- پرهیز از جزئی‌نگری

۲- انجام به موقع و درست کار

۳- نظر خواهی برای انتخاب راه حل

۴- انتخاب بهترین راه حل و تصویب و اجرای به موقع آن

۵- اتخاذ تصمیمات مؤثر بر اساس اطلاعات صحیح در جهت کاهش خسارات و کنترل سریع

بحران

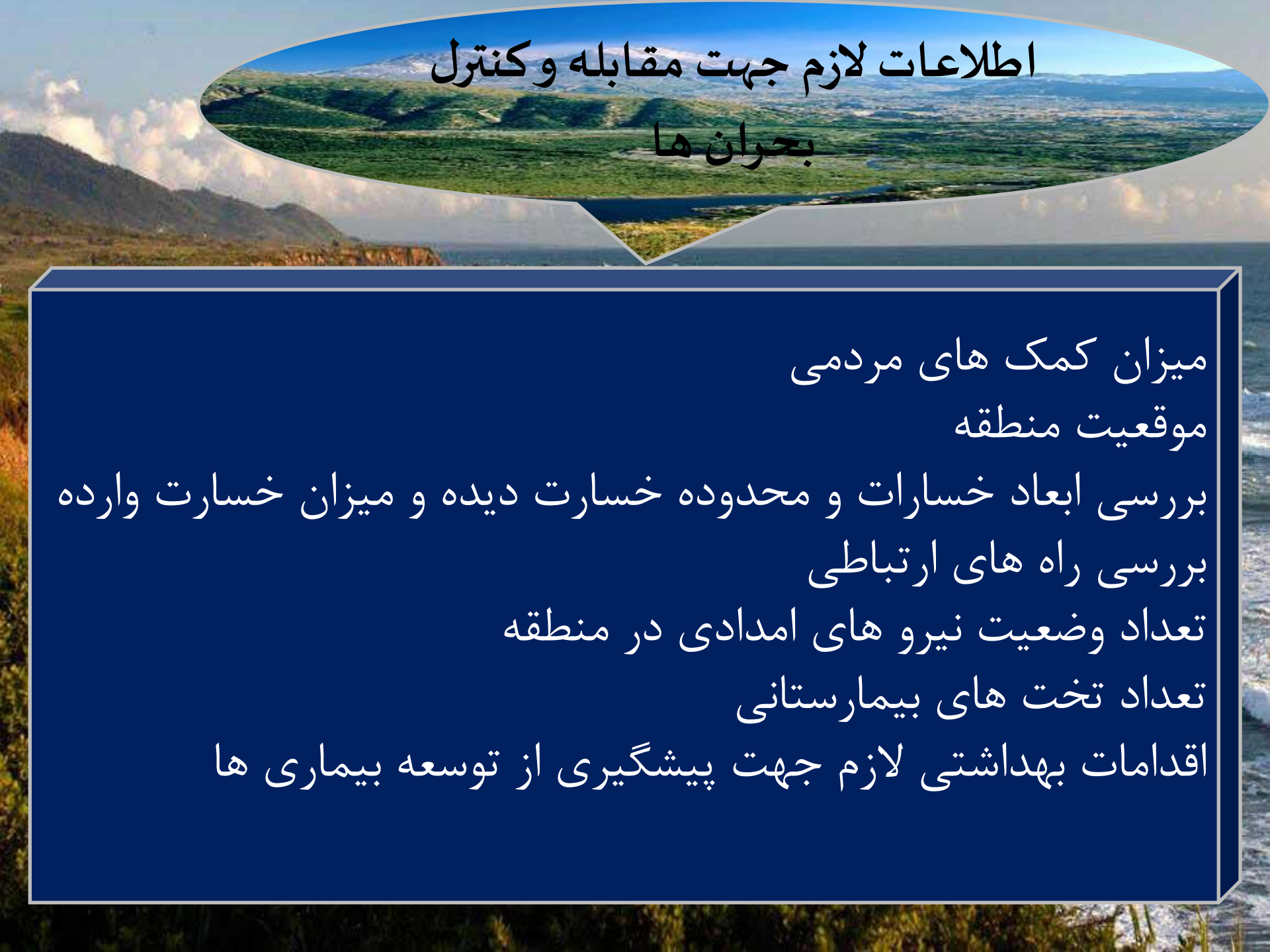
ابزار مدیریت بحران



نقش اطلاعات در مدیریت بحران

اطلاعات همواره به عنوان مهم ترین دستمایه تصمیم گیری در هر زمینه ای و در هر کشوری از جایگاه ویژه ای برخوردار است.

مدیریت بحران فرآیندی است که طی آن برای رویارویی با وضعیتی دشوار، همه برنامه ریزی ها، سازماندهی ها و کنترل های گروهی بسیج شده و با توجه به وضعیت موجود برای تصمیم گیری مناسب در اختیار مدیران قرار می گیرد



اطلاعات لازم جهت مقابله و کنترل بحران ها

میزان کمک های مردمی
موقعیت منطقه
بررسی ابعاد خسارات و محدوده خسارت دیده و میزان خسارت وارده
بررسی راه های ارتباطی
تعداد وضعیت نیرو های امدادی در منطقه
تعداد تخت های بیمارستانی
اقدامات بهداشتی لازم جهت پیشگیری از توسعه بیماری ها

مراحل سرعت



اولین اصل در مدیریت بحران و تأمین نیازهای اولیه انسان ها می باشد.

امنیت

آب و غذا


سرنیاه

برق و انرژی

بهداشت

لجستیک

نیازهای روانی و اجتماعی

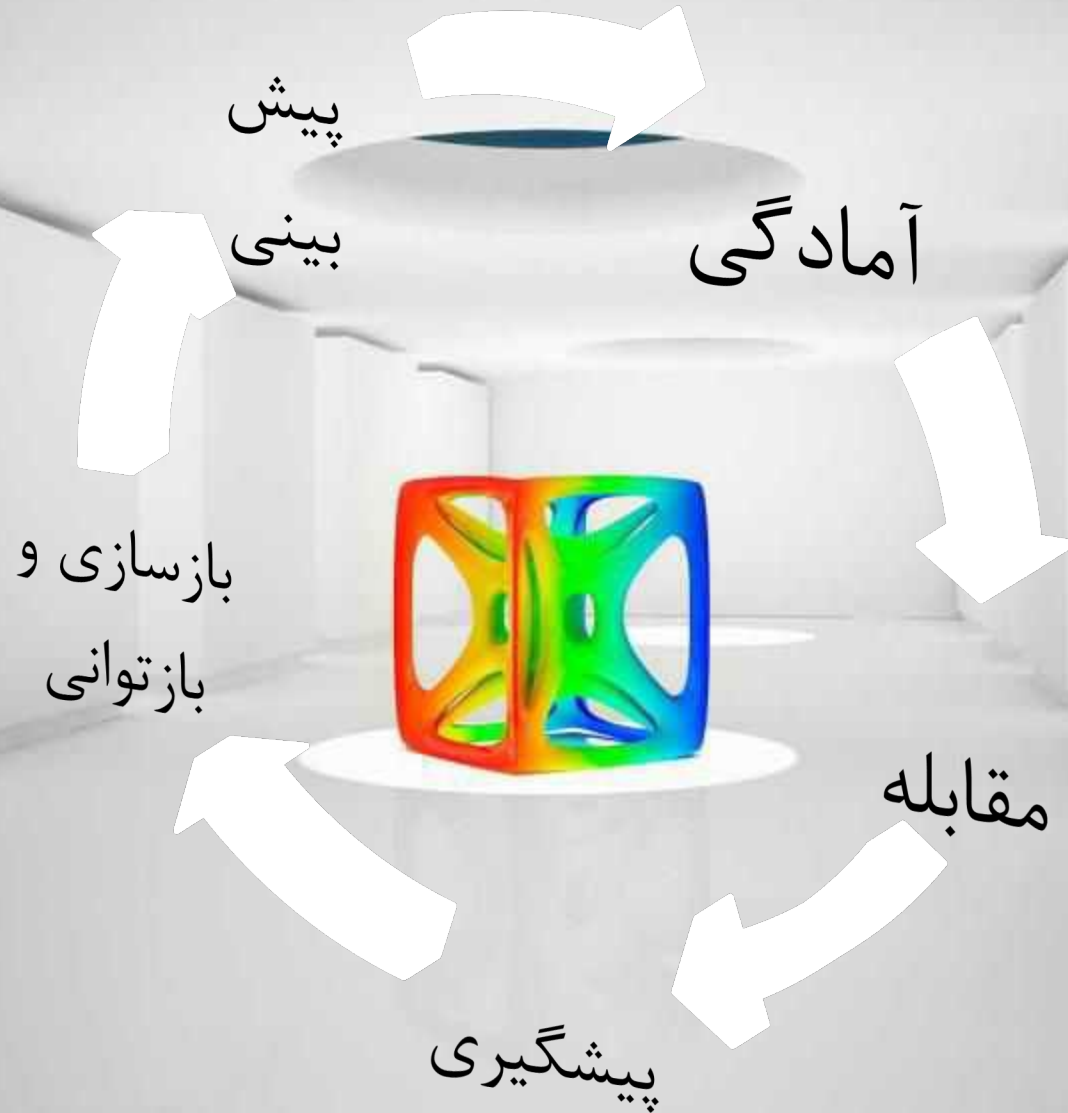


**در صورت عدم کنترل
بحران و مدیریت غیر
تخصصی آن، با توجه به
آثار دومینویی بحران
تبدیل به فاجعه می
گردد**

چرا بیش از گذشته به مدیریت بحران نیاز مندیم؟

لزوم حفظ سرمایه های انسانی
برای توسعه پایدار ایران اسلامی

چرخه مدیریت بحران



بر آورد تهدید

پیش بینی

طرح ریزی

ایجاد آمادگی

کاهش آسیب پذیری

افزایش پایداری

اقدامات
مهم
مدیریت
بحران
دفاعی: