

مدیریت بحران

اهداف دوره

- شناخت بحران و انواع آن و واکنش های سریع
- آشنایی با گام های فرآیند مدیریت بحران
- ابرنامه شبکه تجربیات موفق



انرژی



رانش زمین



زلزله



جنگ



تروریسم



بهمن



طوفان



سیل



سلاحهای شیمیایی

و اتمی



آتش سوزی



Health Matters Center - Hengameh Hadryan

شواهد تاریخی

ردیف	مادته	زمان و محل وقوع	تعداد کشته
۱	آتش سوزی متان	۱۹۴۴ میلادی، اوهایو آمریکا	۱۳۶
۲	انفجار نیترات آمونیم	۱۹۴۷ میلادی، تگزاس	۵۵۰
۳	آتش سوزی گاز طبیعی	۱۹۶۳ میلادی، حومه نیویورک	۴۵
۴	انفجار نفت گاز مایع	۱۹۷۲ میلادی، برزیل	۳۷
۵	انفجار پروپان	۱۹۸۰ میلادی، اسپانیا	۵۱
۶	آتش سوزی نفت گاز مایع	۱۹۸۴ میلادی، مکزیکوسیتی	۶۵۰
۷	نشت ایزوسیانات متیل	۱۹۸۴ میلادی، بوپال هند	۲۰۰۰
۸	آتش سوزی نیترات آمونیم	۱۹۸۷ میلادی، فرانسه	۶۰

تعریف - بحران



حادثه‌ای است که به صورت طبیعی یا بوسیلهٔ بشر به طور ناگهانی و به صورت فزاینده به وجود می‌آید و سختی و مشقتی را به جامعهٔ انسانی تحمیل می‌نماید که جهت برطرف نمودن آن نیاز به اقدامات اساسی و فوق‌العاده می‌باشد.

تعريف مدیریت بحران

- مدیریت بحران يك علم کاربردي است که بوسیله مشاهده سیستماتيك بحرانها و تجزیه تحلیل انها در جستجوی یافتن ابزاری است که بوسیله آنها بتوان از بروز بحران ها پیش گیری نموده و یا در صورت بروز آن در خصوص کاهش اثرات امداد رسانی سریع و بهبود اوضاع اقدام کرد
- مدیریت بحران هنر فهم و درك این مهم است که چه زمانی در جستجوی يك بحران باشیم و چه زمانی از آن دوری جوئیم

تعاریف دیگر بحران

- بحران را يك وضعیت اضطراري و آني با زمان وقوع نامشخص دانسته اند
- بحران آن موقعیتی است که افراد , گروهها و سازمان و بطور کلی جوامع با آن مواجه گشته و با استفاده از رویه های معمول قادر به مقابله با آن نیستند
- شاید رسا ترین تعریف از بحران در زبان چینی ارائه شده . در این زبان واژه بحران معادل فرصت خطرناک یعنی ترکیبی از تهدید و فرصت تعریف شده است .

بحران:

به تغییرات زیاد در مدت کوتاه که جامعه توان تحمل آن را ندارد (بحران) گفته می‌شود. به عبارت دیگر به شرایطی اطلاق می‌شود که حادثه‌ای طبیعی یا انسان‌ساخت رخ داده و اثرات آن در جامعه به حدی شدید باشد که لازم است با حسابگری خاص و استثنایی به آن پاسخ داد.

تعریف بحران طبق مصوب هیئت دولت سال ۱۳۸۲:

حوادثی است که در اثر رخدادها و عملکردهای طبیعی و انسانی به طور ناگهانی به وجود می‌آید، مشقت و سختی را به یک مجموعه یا جامعه انسانی تحمیل می‌کند و بر طرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری، فوری و فوق‌العاده دارد

کاهش وقوع حوادث طبیعی - - - آیا امکان پذیر است ؟

حوادث طبیعی

خطر

آسیب پذیری

کاهش آسیب پذیری - - - چگونه ؟

آسیب پذیری

حوادث طبیعی

مدیریتی

کالبدی

علمی

تکنولوژی

اقتصادی

فرهنگی

و ...

اجتماعی

روحی - روانی

وضعیت ایران به لحاظ بحران:

از ۴۱ بلای طبیعی ۳۱ بلا در کشور ایران رخ می‌دهد و با وجود پیشرفت علم

حوادث نیز بیشتر شده است. در دو سال گذشته بلایای دیگری به این

کلکسیون افزوده شده، که طوفان‌های حاره‌ای از آن جمله است.

کشور ایران در آسیا ششمین کشور حادثه‌خیز و در کل دنیا دهمین

کشور حادثه‌خیز است

سه سطح بحران ها و حوادث



حادثه
ساخته
فاجعه







(CBC)





FUNZUG.COM

wildlife.org



wildlife.org



wildlife.org



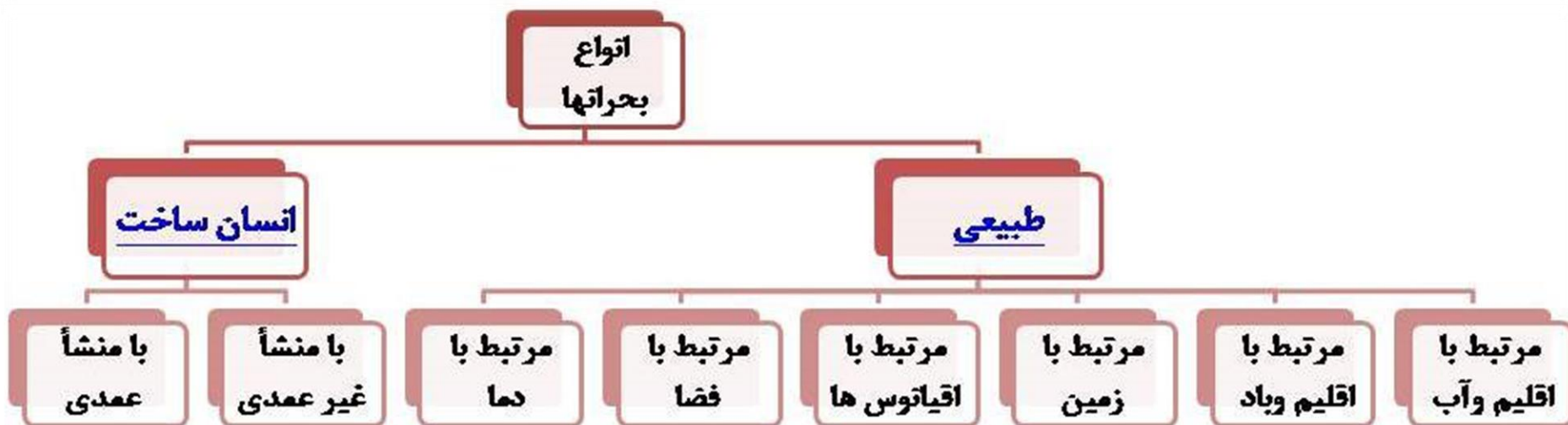




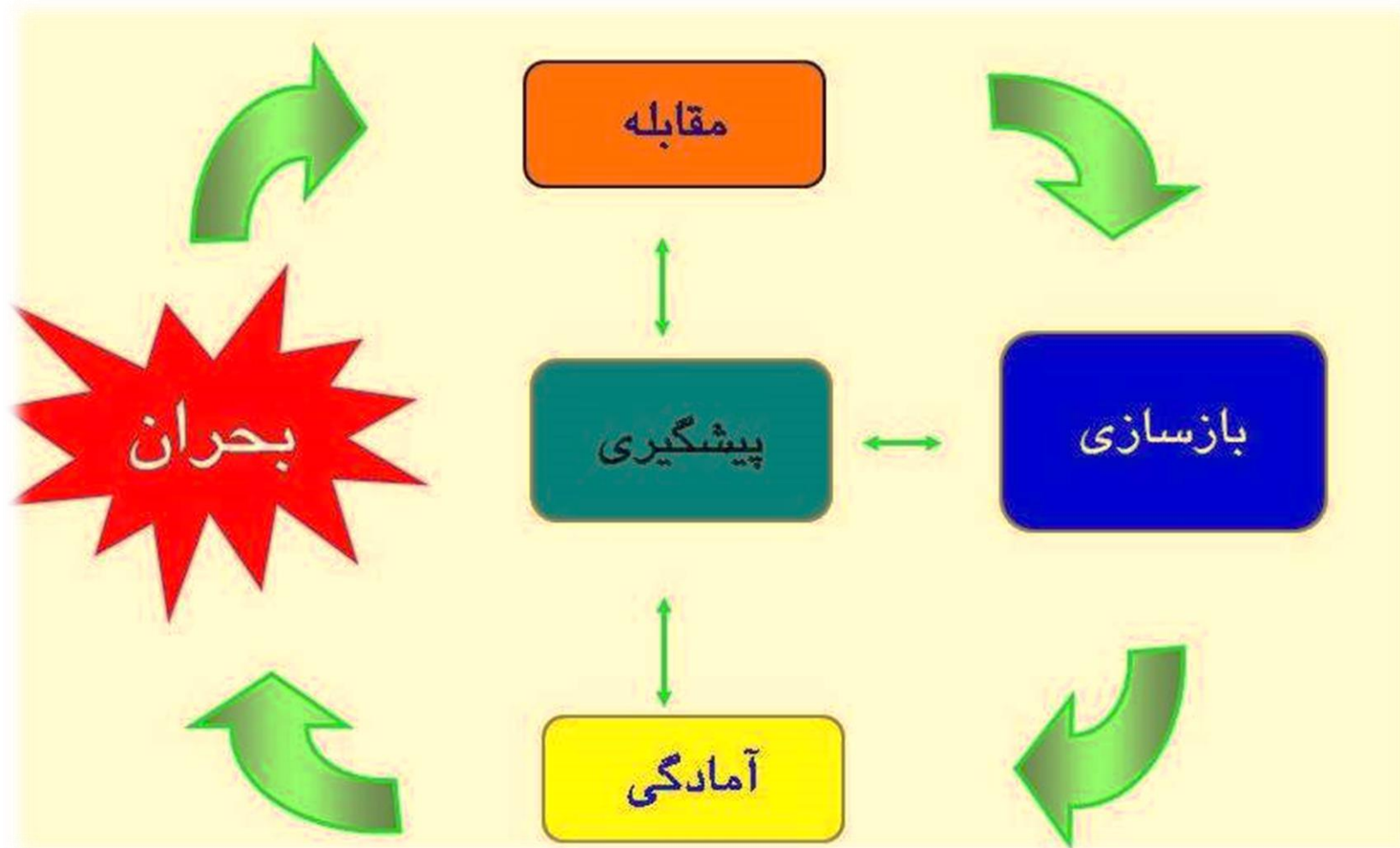
جدول تفکیک مفاهیم فاجعه، سانحه، حادثه بر اساس ویژگی های آنها

فاجعه	سانحه	حادثه
آشفتگی تقریباً کامل و گسترده در تمام فرآیند های اجتماعی	آشفتگی در فعالیت های یک عده در محدوده یا محل	آشفتگی در یک گروه خاص و کوچک از قربانیان و وابستگان
تخریب گسترده در کارکرد و زیر بناهای اجتماعی	آشفتگی در تعداد کمی از انسان ها	بدون هیچ نوع آشفتگی در جامعه بزرگتر
اثرات نامطلوب بر سیستم اجتماعی، زندگی، بیولوژیکی و غیره	یک فاصله زمانی بین وقوع حادثه و برطرف کردن حالت	بدون هیچ نوع آشفتگی در زیربناها
زلزله، سیل، طوفان	تصادف قطار، آتش سوزی مهیب	حادثه اتومبیل، خودکشی

انواع رویدادها از نظر منشا وقوع



چرخه مدیریت جامع بحران



مراحل ساماندهی به بحران :

- شناخت و تعریف مساله
- درك آسیب پذیری و تهدید
- تحلیل ریسك
- ترسیم و تدوین گزینه های استراتژیک ممکن در مهار و مدیریت بحران
- سنجش و احصاء بازخوردهای مثبت و منفی احتمالی هر استراتژی
- تقلیل گزینه های مختلف به يك گزینه و انتخاب استراتژی برتر
- پاسخ به بحران در کمترین زمان ممکن

• ویژگیهای بحران:

- احتمال وقوع اندک

- اثرگذاری زیاد

- عوارض و اثرات نامعین و پیش بینی نشده

- تصمیمات فوری لازم است

- زمان کم

- ارتباطات بین مدیران با لایه های دیگر، ضعیف می شود.

طرح ریزی ارتباطات در بحران

- تعیین مدیر بحران در هر بنگاه اقتصادی قبل از وقوع: وضعیت های اضطراری معمولاً به ندرت رخ می دهند و زمان وقوع آنها مشخص تشکیل نمی باشد، از این رو لازم است برای مقابله با آنها فعالیت های هماهنگ و مناسب انجام شود. این امر تنها با کمیته ای امکانپذیر است که توان لازم را برای واکنشی سریع داشته باشد
- تعیین کمیته بحران قبل از وقوع
- معرفی افراد و جایگاه و وظایف (WHO)
- چگونگی ارتباطات در سطح افراد (HOW)
- چه پیامهایی رد و بدل شود (WHAT)

الزامات قانونی و سایر الزامات در یک بنگاه اقتصادی

- استانداردهای OHSAS

- استانداردهای مدیریت زیست محیطی ISO 14000

- راهنمای استقرار سیستمهای مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه‌ای OHSAS18001

- سیستم مدیریت بهداشت، ایمنی و محیط زیست HSE-MS

- راه اندازی واحد HSEE

- درس

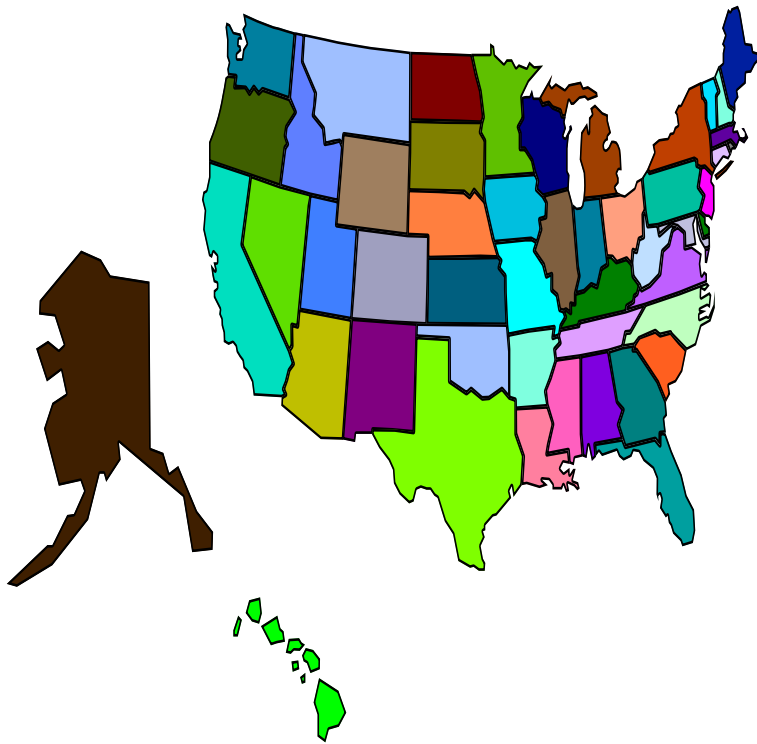


مراحل ساماندهی به بحران :

- شناخت و تعریف مساله
- درك آسیب پذیری و تهدید
- تحلیل ریسك
- ترسیم و تدوین گزینه های استراتژیک ممکن در مهار و مدیریت بحران
- سنجش و احصاء بازخوردهای مثبت و منفی احتمالی هر استراتژی
- تقلیل گزینه های مختلف به يك گزینه و انتخاب استراتژی برتر
- پاسخ به بحران

انواع وضعیت اضطراری

❖ تقسیم‌بندی به لحاظ وسعت حادثه



- وضعیت اضطراری مختص مجتمع
- وضعیت اضطراری محلی (منطقه‌ای)
- وضعیت اضطراری ملی
- وضعیت اضطراری بین‌المللی

انواع راهبردهای مقابله با بحران:

راهبرد بازدارنده

راهبرد واکنشی یا اقتضایی

راهبرد تعاملی

- ساسیتگذاری و برنامه ریزی سیستمی در مدیریت بحران بسیار مهم است.
- نگاه فرآیندی و سیستمی به مدیریت بحران
- فرآیند عرضه برق اضطراری و مسئولین آن و زمانبندی و cpm فرآیند
- تحلیل فرآیندی منتهی به بحران
- تحلیل سیستمی منتهی به بحران
- بی توجهی به مدیریت بحران در قانون برنامه ششم و تقدیم لایحه برای قانون جامع که هنوز به تصویب نرسیده

❖ تجهیزات مورد نیاز مرکز کنترل بحران

- ❖ سیستم های صوتی - تصویری جهت ثبت وقایع
- ❖ برق اضطراری (تجهیزات روشنایی اضطراری)
- ❖ دستگاه فکس و امکانات استفاده از Email (اگر مناسب تشخیص داده شود)
- ❖ خطوط تلفن داخل و خارجی، بی سیم، تلکس، فاکس، موبایل و سایر تجهیزات ارتباطی
- ❖ تجهیزات رادیویی و هواشناسی
- ❖ سیستم های اعلام عمومی (آژیر)
- ❖ کامپیوتر، تجهیزات و نرم افزارهای جانبی
- ❖ لوازم التحریر، فایل، کمد و سایر ملزومات اداری مورد نیاز
- ❖ تابلوهای مخصوص جهت ثبت و گزارش وقایع، شرایط جوی، وضعیت کارکنان و تماس های به عمل آمده



آنالیز حالات بالقوه خرابی و شکست (FMEA)

- شناسایی سه عامل مهم اثر ، وقوع و شدت
- دادن ضرایب ا تا ۱۰ به هر کدام بر اساس عارضه احتمالی
- محاسبه RPN که برابر است با حاصلضرب امتیاز شد ، وقوع و اثر که در بدترین عارضه معادل ۱۰۰۰ است
- انجام اقدام اصلاحی در هر عارضه و محاسبه RPN هر عارضه با استفاده از نظرات خبر گان
- محاسبه RPN هر عارضه پس از اقدام اصلاحی و تلاش برای کاهش این عدد در هر عارضه احتمالی

تجربه آلمان در مدیریت بحران:

- سازمان امداد رسانی فنی آلمان (The german federal agency for thecnic)
- زیر مجموعه وزارت کشور آلمان
- ساختار داوطلبی حدود ۹۹ درصد منابع انسانی
- در جهان منحصر بفرد است
- ۷۶۰۰۰ نفر پرسنل در ۶۶۵ بخش ملی و ۸۵۰ کارمند تمام وقت دارد
- ۶۰۰۰ وسیله نقلیه مخصوص بحران دارد
- ارتباط نظام مند با آتش نشانی و نیروهای امنیتی و پلیس دارد

- دارای واحدهای واکنش سریع آب ، فاضلاب ، بق و مخابرات است.
- مرتبا در حال انجام مانورهای دوره ای است.
- مقر سازمان در شهر بن و ۸ اداره در ایالات و ۶۶ اداره در مناطق و ۶۶۵ اداره در سطح محلی است.
- آموزش افراد حدود ۲۰۰ ساعت در سال و در ایام تعطیل است.
- ماشینهایی با تمام امکانات بنام GKZ1 دارند.
- کانادا از این طرح آلمان الگوگیری کرده است.
- شهرداری تهران تنها ارگانی است که در قالب یک طرح پژوهشی با آلمان همکاری کرده است.

مدیریت بحران در ژاپن و مقایسه با ایران:

- عمر مفید ساختمانها در ایران کمتر از ۳۰ سال و در ژاپن ۱۰۰ سال
- در ایران تمام نگاه ها به دولت دوخته شده که موظف است همه مسایل را چاره جویی و در سطح عملیاتی حل کند.
- در ژاپن دولت فقط هماهنگ کننده است و NGOهایی که از قبل برای بحران شکل یافته اند ورود می کنند
- آموزش و پیشگیری در ژاپن غالب بر مدیریت اقتضایی است.
- مستند سازی و درس آموزی از حوادث در ژاپن انجام می شود.
- دوره ۵ روزه از ۳۰ آگوست تا ۵ سپتامبر هفته مدیریت بحرانه که در این هفته برگزاری نمایشگاه و سمینار و توزیع پوسترهای آموزشی و مانورها انجام می شود .

گزارش ها وانجمنهای منتخب مدیریت بحران :

- Report of asian conference on disaster deduction.ARDC2012
- Federal emergency management agency2011
- IAEM انجمن بین المللی مدیریت بحران
- ADPC مرکز آمادگی بحران آسیا که در سال ۱۹۸۶ بوجود آمده است.
- Asian disaster preparedness center1986

شبکه BPN و کاربرد در مدیریت بحران :

- تعریف شبکه Best practice network
- تجربه دانمارک در استفاده از شبکه تجربیات موفق
- مستند سازی تجارب و بار گذاری آن در یک وب سایت
- استفاده از سیستم مدیریت دانش یا Knowledge management در ثبت تجارب بحرانها و اوقات آن
- در آمد زایی از فروش و اشتراک گذاری تجارب در قالب شبکه
- کاربرد شبکه در شهرداریها و ادارات کل مدیریت بحران

اقدامات مهم بنگاه های اقتصادی در بحران:

- ثبت تجارب موفق مدیریت بحران

- تهیه شناسنامه ایمنی و نقاط پتانسیل حادثه توسط مشاورین
ذیصلاح

- اجرای مانور فرضی بحران

- راه اندازی واحد **HSEE** در بنگاه های اقتصادی

- درس آموزی حادثه

اقدامات مهم بنگاه های اقتصادی در مواجهه با بحران

- ایجاد شبکه تبادل تجربیات بحران در صنایع مختلف
- چک کردن دوره ای و شناسنامه دار کردن تجهیزات ایمنی مانند ماشین آتش نشانی و راننده و تلفن اضطراری و...

- نقشه ازبیلت اجرایی تاسیسات یا باشد یا با دستگاه آشکار ساز بررسی شود و نقشه مثلا شیر گاز یک لاین را داشته باشیم خصوصا در شهرکهای صنعتی