

مدیریت بحران

دکتر علی اکبر رضایی
مریم بختیاری

www.ketab.ir





یادآوران

شرکت بین‌المللی پژوهش و نشر یادآوران

تهران، بلوار کشاورز، خیابان ورنوس، خیابان رستاک، شماره ۵
تلفن: ۸۸ ۹۷ ۲۷ ۱۶ شماره: ۸۸ ۹۷ ۲۷ ۱۵
www.yadavarani.ir mail:info@yadavarani.ir

مدیریت بحران

علی‌اکبر رضایی - مریم بختیاری

ویراستار: علی قاسمی

ناظر آماده‌سازی و امور فنی: آتلیه یادآوران

طرح جلد: فرشته سعیدا

آماده‌سازی: نی‌نامه

لیتوگرافی: آرمان

چاپ: حدیث

صحافی: نگاه

چاپ اول: ۱۳۹۰

تعداد: ۱۰۰۰

قیمت: ۸۰۰۰ تومان

تمام حقوق برای ناشر محفوظ است.

سرشناسه	رضایی، علی‌اکبر، ۱۳۵۰ -، گردآورنده
عنوان و نام پدیدآور:	مدیریت بحران / علی‌اکبر رضایی و مریم بختیاری.
مشخصات نشر:	تهران: یادآوران، ۱۳۸۹.
مشخصات ظاهری:	۲۴۲ ص.
شابک:	۹۷۸-۹۶۴-۵۸۲۴-۶۸-۴
وضعیت فهرست‌نویسی:	فیا
موضوع:	مدیریت بحران
شناسه افزوده	بختیاری، مریم، ۱۳۵۱ -، گردآورنده
رده‌بندی کنگره:	۱۳۹۰ ۴م / ۴۹ HD
رده‌بندی دیویی:	۶۵۸/۴۰۵۶
شماره کتاب‌شناسی ملی:	۳۵۰۱۳۳۶

فهرست

۱۱.....	پیش‌گفتار.....
۱۵.....	فصل یکم: کلیات.....
۱۵.....	۱-۱. مقدمه.....
۱۶.....	۲-۱. طرح مسئله.....
۱۸.....	۳-۱. سؤالات تحقیق.....
۱۸.....	۴-۱. اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۳۱.....	۵-۱. انگیزه‌ی انتخاب موضوع.....
۲۲.....	۶-۱. اهداف تحقیق.....
۲۲.....	۷-۱. کاربران تحقیق.....
۲۲.....	۸-۱. نوع و روش تحقیق.....
۲۳.....	۹-۱. تحقیقات انجام شده در زمینه‌ی مدیریت بحران.....
۲۵.....	۱۰-۱. محدوده‌ی زمانی - مکانی تحقیق.....
۲۶.....	۱۱-۱. مفاهیم و اصطلاحات.....
۵۴.....	فصل دوم: ادبیات موضوع.....
۵۴.....	مقدمه.....
۶۲.....	۱-۲. بخش اول: بحران و مدیریت بحران.....
۶۲.....	۱-۱-۲. بحران.....
۶۵.....	۱-۱-۲-۱. تعریف بحران.....
۶۷.....	۱-۱-۲-۲. علل وقوع بحران.....
۶۸.....	۱-۱-۲-۳. ویژگی‌های بحران.....

۶۹	۴-۱-۱-۲. چرخه‌ی بحران
۷۲	۵-۱-۱-۲. پی‌آمدهای بحران
۷۴	۶-۱-۱-۲. درجه‌بندی و انواع بحران
۷۷	۷-۱-۱-۲. انواع بحران در نگرش سیستمی
۸۱	۸-۱-۱-۲. بحران‌های توسعه‌ی سیاسی
۸۳	۹-۱-۱-۲. تقسیم‌بندی بحران از نظر ماهیت وقوع
۸۴	۱۰-۱-۱-۲. دسته‌بندی نظریه‌پردازی‌ها در حوزه‌ی بحران و مدیریت بحران
۸۶	۲-۱-۲. مدیریت بحران
۸۶	۱-۲-۱-۲. تعریف مدیریت بحران
۸۷	۲-۲-۱-۲. اهمیت و جایگاه مدیریت بحران
۸۸	۳-۲-۱-۲. رابطه‌ی مدیریت استراتژیک با مدیریت بحران
۹۰	۴-۲-۱-۲. استراتژی‌های مدیریت بحران
۹۲	۵-۲-۱-۲. مراحل مدیریت بحران
۱۰۸	۲-۲. بخش دوم: ارزیابی توسعه و مدیریت بحران
۱۰۸	۱-۲-۲. ماهیت واکنشی ارزیابی توسعه
۱۰۸	۲-۲-۲. ارزیابی توسعه به مثابه ابزار برنامه‌ریزی
۱۰۹	۳-۲-۲. ارزیابی پی‌آمد اجتماعی (SIA) و پی‌آمد محیطی (EIA) تفاوت‌ها و شباهت‌ها
۱۱۰	۴-۲-۲. ارزیابی پی‌آمد اجتماعی چیست؟
۱۱۰	۳-۲. بخش سوم: معرفی چارچوب‌ها، دیدگاه‌ها و نظریات مرتبط با فاجعه و آسیب‌پذیری
۱۱۰	۱-۳-۲. تلاش جهت دستیابی به یک رویافت نظری تلفیقی
۱۱۲	۲-۳-۲. چرخه‌ی جامع مدیریت بحران
۱۱۵	۳-۳-۲. رویافت‌های گوناگون در مورد آسیب‌پذیری
۱۱۵	۱-۳-۳-۲. رویافت غالب
۱۱۵	۲-۳-۳-۲. رویافت اقتصاد سیاسی
۱۲۱	۳-۳-۳-۲. نظریه‌ی شناختی - رفتاری (CBT):
۱۲۳	۴-۳-۳-۲. نظریه‌ی داگلاس:
۱۲۳	۴-۳-۲. جایگاه سازمان‌های غیردولتی در مدیریت مبتنی بر جامعه
۱۲۴	۵-۳-۲. مطالعات و نظریات اثریکو کوارانتلی
۱۲۸	۶-۳-۲. دیدگاه‌های رابرت استالینگ:
۱۳۲	۷-۳-۲. سیستم‌های پویا و نمونه‌سازی
۱۳۳	۱-۷-۳-۲. نمونه‌سازی سیستم‌های کنترل
۱۳۳	۲-۷-۳-۲. نمونه‌سازی در مدیریت بحران
۱۳۵	۳-۷-۳-۲. مفهوم دینامیسم

۴-۲. پیشینه‌ی تحقیق.....	۱۳۶
۵-۲. چارچوب نظری تحقیق.....	۱۴۶

فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق ۱۴۹

۳. روش‌شناسی تحقیق	۱۴۹
۱-۳. نوع و روش تحقیق	۱۴۹
۲-۳. جامعه‌ی آماری	۱۵۰
۳-۳. متغیرهای تحقیق	۱۵۲
۱-۳-۳. متغیرهای کنترل‌پذیر	۱۵۲
۲. ساختار	۱۵۲
۳. فرایند	۱۵۳
۲-۳-۳. متغیرهای کنترل‌ناپذیر	۱۵۳
۴-۳. معرفی اجزای نمونه	۱۵۴
۱-۴-۳. زیر سیستم‌های نمونه	۱۵۴
۲-۴-۳. بخش‌های نمونه	۱۵۵
۳-۴-۳. مکانیسم اثر بخشی نمونه	۱۵۸
۵-۳. روش و ابزار گردآوری داده‌ها	۱۵۹
۶-۳. روش تنظیم و اعتباریابی پرسش‌نامه	۱۶۰
۷-۳. تجزیه و تحلیل داده‌ها	۱۶۱
۸-۳. تصمیم‌گیری فازی	۱۶۴
۹-۳. اصول منطق فازی	۱۶۵
۱۰-۳. اظهار نظر گروهی فازی	۱۶۵

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات ۱۶۹

۱-۴. بررسی جامعه‌ی خبرگان	۱۶۹
۲-۴. تفسیر ریاضی نظریات خبرگان	۱۷۱
۳-۴. تبدیل تفاسیر ریاضی به منحنی اثر بخشی	۱۷۱
۴-۴. استخراج و اجرای نمونه	۱۷۲
۵-۴. زیر سیستم قبل از بحران	۱۷۴
۱-۵-۴. تأثیر ایجاد ساختارهای اطلاعاتی بر حجم بحران	۱۷۴
۲-۵-۴. تأثیر تربیت منابع انسانی و تأمین تجهیزات بر حجم بحران	۱۷۶
۳-۵-۴. تأثیر تهیه برآورد و تدوین دستورالعمل‌ها بر حجم بحران	۱۷۸

- ۴-۵-۴. تأثیر هم‌آهنگی با سازمان‌های هم‌کار بر حجم بحران ۱۷۹
- ۴-۵-۵. تأثیر شناسایی و نظارت بر کانون زمانی بحران در حجم آن ۱۸۱
- ۴-۵-۶. تأثیر شناسایی و نظارت بر کانون مکانی بحران در حجم آن ۱۸۲
- ۴-۵-۷. تأثیر بهره‌گیری از عملیات روانی بر حجم بحران ۱۸۴
- ۴-۵-۸. تأثیر ارزیابی پی‌آمدهای محیطی و اجتماعی اقدامات، طرح‌ها و برنامه‌ها بر حجم بحران ۱۸۵
- ۴-۶. زیر سیستم حین بحران ۱۸۷
- ۴-۶-۱. تأثیر برقراری سامانه‌ی فرمان‌دهی حادثه در حجم بحران ۱۸۷
- ۴-۶-۲. تأثیر جداسازی در بحران در حجم آن ۱۸۸
- ۴-۶-۳. تأثیر هدایت و کانالیزه کردن بحران در حجم آن ۱۸۹
- ۴-۶-۴. تأثیر مذاکره و گفت‌وگو همراه با تخلیه‌ی هیجانات در حجم بحران ۱۹۱
- ۴-۶-۵. تأثیر استفاده از منابع اجتماعی و سرمایه‌ی اجتماعی محلی در حجم بحران ۱۹۲
- ۴-۶-۶. تأثیر سازمان‌دهی گروه‌های آمادگی و امدادی محلی و خودیار در حجم بحران ۱۹۳
- ۴-۶-۷. تأثیر واکنش و مقابله با بحران در حجم آن ۱۹۵
- ۴-۷. زیر سیستم پس از بحران ۱۹۶
- ۴-۷-۱. تأثیر احراز آمادگی مجدد نیروهای سازمان مسئول در حجم بحران ۱۹۶
- ۴-۷-۲. تأثیر استفاده از توانمندی‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری جوامع محلی در حجم بحران ۱۹۸
- ۴-۷-۳. تأثیر ترمیم و بازسازی افکار عمومی در حجم بحران ۱۹۹
- ۴-۷-۴. تأثیر اخذ کمک‌های فنی، مالی و... از کشورهای دیگر در حجم بحران ۲۰۰
- ۴-۷-۵. تأثیر بهره‌گیری از تجارب به دست آمده از بحران در حجم آن ۲۰۲
- ۴-۷-۶. تأثیر بازسازی و یادگیری از بحران در حجم آن ۲۰۳
- ۴-۷-۷. بازآزمون نمونه ۲۰۴

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیش‌نهادهای ۲۰۷

- ۵-۱. خلاصه‌ی تحقیق ۲۰۷
- ۵-۲. نتیجه‌گیری ۲۰۹
- ۵-۳. پیش‌نهادهای ۲۱۵
- ۵-۳-۱. تأکید بر روی‌کرد معطوف بر فرایند در مدیریت بحران ۲۱۶
- ۵-۳-۲. نگاه حرفه‌ای به مدیریت بحران ۲۱۶
- ۵-۳-۳. استفاده از آینده‌نگاری در مدیریت بحران ۲۱۷
- ۵-۳-۴. بهره‌گیری از سناریو نویسی در مدیریت بحران ۲۱۷
- ۵-۳-۵. جلب هم‌کاری صاحب نظران علوم مختلف در انجام دادن پژوهش‌های مرتبط ۲۱۸
- ۵-۳-۶. تلاش در جهت ایجاد هم‌آهنگی بین سازمانی ۲۱۹

فهرست / ۹

۲۱۹.....	۵-۳-۷. مقابله با آثار روانی بحران.....
۲۲۰.....	۵-۳-۸. برنامه‌ریزی پیش از بحران برای جبران خسارت ناشی از بحران.....
۲۲۰.....	۵-۳-۹. فعال کردن نهادهای علمی و تخصصی برای پیش‌بینی بلایای طبیعی.....
۲۲۰.....	۵-۳-۱۰. عناوین پیش‌نهادی برای تحقیقات آینده.....
۲۲۱.....	۵-۴. محدودیت‌های تحقیق.....
۲۲۱.....	۵-۵. پیش‌نهادهای کلی در خصوص مدیریت بحران جامعه محور.....
۲۲۷.....	منابع.....

پیش‌گفتار

پس از انقلاب صنعتی و مطرح شدن عمومی توسعه‌ی پایدار و گسترش مباحث گوناگون مربوط به آن در کنفرانس سازمان ملل متحد به نام «کنفرانس محیط و توسعه» در ریودوژانیرو در ۱۹۹۲، جهان با دیدگاه‌های تازه‌ای درباره‌ی مفاهیم توسعه آشنا شد.

در آستانه‌ی هزاره‌ی سوم، بشر به این نتیجه رسید که اراده‌گرایی محض در انجام دادن هرگونه تغییر مهندسی، ممکن است پی‌آمدها و عواقب نامطلوبی داشته باشد که در درازمدت برای انسان و زیستگاه او یعنی زمین، بحران را خواهد بود. اکثر بحران‌های زیست‌محیطی و انسانی را در قرن حاضر می‌توان از عواقب توسعه‌ی ناپایدار به شمار آورد. بنابر پارادایم جدید توسعه، ارزیابی تأثیرات زیست‌محیطی و اجتماعی پروژه‌های توسعه ممکن است مانع ایجاد بسیاری از بحران‌های زیست‌محیطی و اجتماعی ناشی از اقدامات توسعه‌ای شود.

کارپایه‌ی محوری این پژوهش، دیدگاه "اجتماع محور" می‌باشد که در بسیاری از کشورهای جهان، اصول و راه‌بردهای آن، نتایج چشم‌گیری برای مردم و حاکمیت‌ها داشته است. درواقع در این پژوهش، جایگاه و اهمیت پرداختن به اصول این روی‌کرد، خاصه "تمرکز بر آسیب پذیری و اقدامات مرحله‌ی پیش‌گیری و آمادگی" بررسی و تبیین شده است.

کارپایه‌ی دیگر این پژوهش، دیدگاه "ارزیابی‌های زیست‌محیطی و اجتماعی" در مرحله‌ی تدوین اسناد بالادستی اقدامات توسعه‌ای برای ممانعت از وقوع پی‌آمدهای بحرانی آن است. در نهایت در این پژوهش تلاش خواهد شد که نمونه‌ای از مدیریت بحران بر پایه‌ی دیدگاه "اجتماع محور" و ارزیابی تأثیر زیست‌محیطی و اجتماعی" برای کشور ارائه شود.

از آنجا که پیش از طراحی نمونه باید تعریف دقیق بحران و تشخیص عوامل و مؤلفه‌های اثرگذار بر مدیریت آن و چگونگی رابطه‌ی این مؤلفه‌ها بر یکدیگر ارائه شود بر این مبنا برای رسیدن به اهداف تحقیق، سؤالات اصلی زیر مطرح شده است:

۱- تعریف مدیریت بحران رسمی و مدیریت بحران اجتماعی محور چیست؟

۲- عوامل (سازمان‌های مسئول، سازمان‌های مردمی و اجتماعات) اثرگذار بر مدیریت بحران کدامند؟

۳- نمونه‌ی روشمند و پویا برای مدیریت بحران کشور کدام است؟

نظر به این‌که مدیریت بحران تابعی از عوامل بیرونی و درونی است و با محیط پیرامون خود تأثیر متقابل دارد لذا ضمن توجه بر تعریف بحران در نگرش سیستمی، چارچوب تعاملی در مدیریت آن مد نظر قرار گرفته از بین نمونه‌های موجود در مدیریت بحران بر نمونه‌ی پنج مرحله‌ای «میتراف» و «پوچانت» تأکید شده است. برای تحکیم بحث، نمونه‌ی مذکور با نمونه‌های «ریچارد سون» و «لیچات» که معطوف بر فرایند هستند و در آنها مراحل سه‌گانه‌ی قبل، حین و پس از بحران مطرح می‌شود و نیز با نمونه‌ی اجتماع محور و ارزیابی تأثیرات محیطی و انسانی تلفیق گردیده است تا چارچوب نظری و مبنای علمی مناسبی برای پژوهش فراهم شود و راه‌بردهای به کار رفته در مدیریت بحران با توجه به اقدامات سازمان‌های مسئول و اجتماعات اثرگذار به شکل منطقی و کاربردی تعبیر و تفسیر شوند.

جامعه‌ی آماری پژوهش، کارگروه‌های تخصصی سازمان مدیریت بحران کشور هستند که به لحاظ سنوات خدمتی، تجارب عملی و سوابق علمی در حوزه‌ی مدیریت بحران صاحب نظر می‌باشند لذا در این پژوهش، تلاش شده با استفاده از روش «دلفی» و بهره‌گیری از پرسش‌نامه و تأکید بر منطق «فازی»، همه‌ی نظریات اخذ و تصمیم‌گیری گروهی در طراحی الگو به کار گرفته شود.

در نمونه‌ی تحقیق، سیستم مدیریت بحران با تقسیم به سه زیر سیستم و دو دسته متغیرهای کنترل‌پذیر و کنترل‌ناپذیر در دو بخش توصیفی و تجویزی شناسایی شده‌اند. در بخش توصیفی به شرح متغیرهای کنترل‌ناپذیر از جمله ویژگی‌های بحران، عوامل بحران‌زا، ویژگی‌های سیستم بحران‌زده و عوامل بحران‌ستیز تأکید شده و از تجزیه و ترکیب آنها اشکال مختلف بحران مشخص و حجم بحران در ۱۶ سطح تعیین شده است. در بخش تجویزی، اقدامات مدیریتی از تجزیه و ترکیب سه مؤلفه‌ی اصلی: ساختار، فرایند و اقدامات تنظیمی مشخص شده و میزان استفاده از این اقدامات منوط به سطح تعیین شده از حجم بحران در بخش توصیفی است که از این طریق ارتباط بین دو بخش توصیفی و تجویزی برقرار شده است.

نتایج حاصله نشان دهنده‌ی آن است که نمونه‌ی مطلوب مدیریت بحران برای جمهوری اسلامی ایران، استفاده از طرح جامع مدیریت بحران است که طی آن در کنار تأکید بر مرحله‌ی حین بحران به مراحل قبل و پس از بحران نیز توجه شده و در هر مرحله، اقدامات خاصی پیش‌نهاد می‌شود که این اقدامات با تحقق نتایج شش‌گانه‌ی آمادگی، پیش‌گیری، واکنش، مقابله، بازسازی و یادگیری از بحران به میزان زیادی در کاهش حجم بحران به عنوان خواسته‌ی نهایی و اصلی مدیریت بحران تأثیر دارند. نمونه‌ی تحقیق در موقعیتی عینی و عملی به کار گرفته شد و میزان اثرگذاری اقدامات شناسایی شده بر حجم بحران با استفاده از تفاسیر ریاضی‌وار خبرگان، تجزیه و تحلیل، و مشخص شد که با اقدامات پیش‌نهادی، امکان دارد حجم بحران به میزان ۷۳٪ کاهش یابد.

در بررسی مشخص شد که لازمه‌ی تحقق این ایده، تغییر روی‌کرد در مدیریت بحران است و باید در جمهوری اسلامی ایران نگرش معطوف بر فرایند که مراحل سه‌گانه‌ی فوق را در بر می‌گیرد جای‌گزینی روی‌کرد فعلی مبتنی بر عملیات که در مرحله‌ی حین بحران، فقط اقدامات واکنشی را در نظر دارد شود. علاوه بر آن، داشتن نگاه حرفه‌ای، توجه به آینده‌نگری، پیش‌بینی ستاد بحران در رده‌های وزارت‌خانه‌ها و سازمان‌های تابعه و تشکیل کمیته‌ی راه‌بردی مدیریت بحران از پیش‌نهادهای اساسی در این تحقیق است.

در این کتاب که خلاصه‌ای از یک پژوهش میدانی است، تلاش بر آن است که بحران و عوامل تأثیر گذار بر آن شناسایی و ارزیابی علمی شود. امید است که مورد استفاده‌ی کارشناسان و پژوهش‌گران و اصحاب فکر و عمل قرار گیرد. جا دارد از آقایان: نیما رجب‌لو، سجاد محمدیارزاد، حامد بختیاری و دیگر عزیزانی که ما را در این تحقیق یاری کردند سپاس‌گزاری کنیم.

علی‌اکبر رضایی - مریم بختیاری

شهریور ماه ۱۳۹۰