

گذری بر مدیریت در بحران

حسینعلی رستگاری^۱، دکتر سیما عجمی^۲

چکیده

در حوادث غیر مترقبه روال طبیعی امور مربوط به زندگی روزمره جامعه به یکباره دگرگون و غیر عادی می‌شود، و در چنین شرایطی مدیریت بحران علم توأم با هنری است که تلاش می‌کند تا شرایط بحرانی را به حالت عادی (و نه لزوماً قبل از بحران) برگرداند. عمده‌ترین عامل موفقیت این مدیریت به میزان آمادگی قبل از وقوع بحران بستگی دارد. در غیر این صورت شاهد بروز بحران در بحران خواهیم بود. این مقاله که به صورت تحقیقی مروری، با استفاده و مطالعه منابع علمی (۱۲ مقاله جدید در این زمینه) و تجربیات مدیریتی نویسنده تهیه شده است به عوامل عمده‌ای که مدیران بحران با آن مواجه می‌باشند، نظری اجمالی دارد.

واژه های کلیدی: بلایا - بلایای طبیعی - برنامه ریزی بهداشت منطقه ای - مدیریت خدمات بهداشتی - مدیریت ایمنی از حوادث

پذیرش مقاله: ۸۴/۹/۶

اصلاح نهایی: ۸۴/۵/۱۷

وصول مقاله: ۸۳/۹/۲۱

دانش، تجربه و مهارت است. در صورتی که بتوان بحران را صحیح مدیریت نمود نتایج بسیار موفقیت آمیزی به دنبال خواهد داشت و بدین منظور می توان جریان پیشرفت امور را به روال معمول هدفمند نمود. همچنین می توان کنترل امور را در کوتاهترین زمان ممکن به منظور کاهش خسارتهای ناشی از بحران انتظار داشت. در این مقاله مهمترین موارد مدیریت در بحران با نگرش ارائه‌ی خدمات بهداشتی بیان شده است.

شرح مقاله

از اواخر قرن گذشته به واسطه‌ی خسارات و تلفات زیاد سوانح طبیعی، توجه سازمانهای دولتی و غیر دولتی در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه به شناخت ساز و کار این سوانح و ایجاد تمهیداتی برای مدیریت بر آنها معطوف گردید. سازمان ملل متحد نیز با هدف فراهم

مقدمه

در بحران به لحاظ شرایط خاص حادث شده، تمام امور جامعه‌ی بحران زده نظیر؛ جریان امور روزمره، امرار معاش افراد، خدمات شهری، ارتباطات، تامین نیازهای عمومی، سلامت افراد یکباره دستخوش تغییر و تحول می‌شود(۱). در چنین حالتی آنچه مهم به نظر می‌رسد میزان آمادگی مسؤولان و تمهیداتی است که می‌بایست قبل از بروز بحران چاره اندیشی شده باشد. به عبارت دیگر، مدیریت بر بحران و مدیریت در بحران دو مقوله جدا و مرتبط با یکدیگر هستند به طوری که اولی مقدم بر دومی است زیرا این تنها بحران نیست که تعیین کننده خسارت است، بلکه میزان آمادگی در پاسخ مناسب به بحران، توسط دست اندرکاران است که با هر گونه سهل انگاری موجب وسیعتر شدن دامنه‌ی بحران و خسارتهای بیشتر خواهد شد(۲). بر این اساس ظرافت برخورد مدیران در کنترل نمودن شرایط بحران، هنری است که جوهر اصلی آن،

۱- کارشناس ارشد مدیریت دولتی و رئیس اداره‌ی ارتباط دانشگاه با

صنعت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (نویسنده ی مسوول)

E-mail: rastegari@mui.ac.ir

۲- استادیار مدیریت اطلاعات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی

اصفهان.

هیأت دولت از وزارت کشور به شهرداری تهران واگذار شد و در حال حاضر دیگر شهرهای کشور از طرح جامع مشابه طرح یاد شده نوعاً برخوردار نیستند (۴).

سیستم جامع مدیریت بحران مخاطرات بالقوه و منابع موجود را ارزیابی و بگونه‌ای برنامه‌ریزی می‌کند تا منابع خود را با مخاطرات موازنه کرده با استفاده از منابع موجود بحران را کنترل کند. مدیریت بحران دارای چهار مرحله است که هر یک از آنها با اهداف خاص خود طراحی و اجرا می‌گردد این مراحل عبارتند از:

۱. پیش‌بینی و پیشگیری با هدف کاهش احتمال وقوع بحران

۲. آمادگی با هدف برنامه‌ریزی، آموزش و پژوهش

۳. مقابله با هدف ارائه خدمات اضطراری بلافاصله پس از وقوع بحران

۴. بازسازی با هدف بازگرداندن جامعه به حالت عادی (و نه لزوماً حالت پیش از بحران) (۷-۵).

آنچه در مدیریت بحران مطرح و مورد نظر می‌باشد، بهینه‌سازی فعالیت‌های مربوط به مقابله با بحران و به حداقل رساندن خسارات ناشی از آن است و در این راه مدیر برای بهبود بهره‌وری با توجه به اهمیت حیاتی عملیات مربوط به آن تلاش می‌کند که عمده ویژگی‌های آن عبارتند از:

۱. مشارکت داوطلبانه مردمی در امور مربوط به آمادگی با

بحران، امداد رسانی، کاهش اثرات بلایای طبیعی و بازسازی و عادی‌سازی شرایط بحرانی برای بازگرداندن

وضعیت به حالت عادی و نه حالت پیش از بحران

۲. آشنایی و آگاهی کافی از نیازهای اولیه‌ی بلازدگان

۳. توسعه عملیات آمادگی و مقابله با بحران

۴. برنامه‌ریزی جهت افزایش بهره‌وری از نیروی انسانی موجود

۵. اقدام بر اساس اطلاعات صحیح و به روز

آوردن زمینه تلاش جهانی برای نیل به محیط ایمن در برابر سوانح طبیعی و کاهش آثار آنها، آخرین دهه قرن گذشته را به عنوان دهه بین‌المللی کاهش آثار بلایای طبیعی (IDNDR) نامگذاری نمود و یکی از اهداف هفتگانه این دهه، مدیریت بحران بوده است. یک ضرب‌المثل کهن چینی درباره فنون جنگی می‌گوید: «شما می‌توانید به پیروزی مطمئن باشید در صورتی که خودتان و دشمنان را به خوبی بشناسید». این جمله می‌تواند به عنوان اساسی‌ترین دستورالعمل اجرایی مدیریت بحران محسوب گردد. زیرا ارزیابی خطرپذیری ناشی از وقوع بحران و تشخیص و بهینه‌سازی منابع ضد بحران ارکان اساسی طرح و برنامه مدیریت بحران را تشکیل می‌دهند. در واقع مدیریت بحران فرآیند کاهش خطرپذیری سانحه با استفاده از منابع ضد بحران بگونه‌ای کارا و اثربخش است و با وجود عوامل مختلفی که در تخمین خطرپذیری، وجود دارد، اعتقاد بر این است که می‌توان به طور کلی خطرپذیری را با افزایش توان مدیریتی کاهش داد و مدیران با کمک علم فن آوری برنامه اجرایی مدیریت بحران را (در هر یک از سطوح مختلف منطقه ای و ملی) طراحی کنند. این گونه برنامه‌ها علاوه بر دستورالعمل‌های اجرایی، باید فرایند تصمیم‌گیری برای مدیران بحران را به روشنی تعیین کند و از این طریق ایشان را در اخذ تصمیم در شرایط بحرانی پشتیبانی نماید (۳).

برای نیل به چنین برنامه‌ای باید یک گروه «طراحی مدیریت بحران» شامل؛ مهندسين، برنامه‌ریزان، متخصصان علوم اجتماعی، اقتصاددانان و سیاستگذاران تشکیل شود و به طور مشترک و یک پارچه تمامی مراحل طراحی و اجرای برنامه «مدیریت بحران» را عهده‌دار گردند.

در ایران سابقه چندانی در زمینه مدیریت حوادث غیر مترقبه وجود ندارد و طی چند سال اخیر این نوع مدیریت تنها برای شهر تهران در سال ۱۳۷۸ و به دنبال درخواست

همانگونه که اشاره شد مدیریت بحران از مراحل

زیرتشکیل می شود :

- پیش بینی / پیشگیری
- برنامه ریزی / آموزش
- هدایت / کنترل

اصولا زمانی که بحران اتفاق افتاده است کار چندان زیادی را نمی توان انجام داد بجز اتخاذ تصمیم صحیح که آن هم مستلزم داشتن اطلاعات صحیح است و معمولا در مواقع بحرانی این اطلاعات در اختیار مدیران نخواهد بود مگر اینکه در مراحل قبل از بروز بحران (پیش بینی و برنامه ریزی اقداماتی مناسب) انجام گرفته باشد (۱۰). بر این اساس چنانچه اقدامی صورت نداده باشیم با اتخاذ تصمیمات نادرست موجبات بروز بحرانی در دل بحران پدید آمده را فراهم می کنیم و با تصمیمات نسنجیده و عجولانه موجب وخامت بیشتر اوضاع بحرانی می شویم و آثار منفی بروز بحران زمانی حاد می شود که هیچگونه اقدامی نظیر پیش بینی و برنامه ریزی قبل از وقوع بحران انجام نداده باشیم. در چنین وضعیتی هرج و مرج به حد اعلامی خود می رسد و تقریبا شیرازه‌ی همه کارها از هم می پاشد. در زمینه مدیریت بحران با توجه به تعاریف متفاوتی که از بحران شده است آنچه در میان بسیاری از دانشمندان اتفاق نظر وجود دارد این است که وظیفه مدیریت بحران کنترل بحران در زمان کوتاه با استفاده از بهترین اصول و روشهای برنامه ریزی قبل از بروز آن است (۱۱).

بحران در بحران

مدیریت بحران همان واژه کلیدی است که بسیار تکرار می شود. همه از فقدان آن سخن می گویند. کشور ما به علت شرایط خاص اقلیمی و جغرافیایی جزو ده کشور حادثه خیز جهان است و از نظر مرگ و میر ناشی از

۶. ساده بودن سازمان

۷. انجام امور به تناسب و اقتضا به صورت نامتمرکز

۸. احترام به ارزش ها و هنجارهای اجتماعی و فرهنگی

۹. دانش توأم با هنر در اجرای «مدیریت بحران» (۷).

اهمیت این موضوع تا بدان حد است که به جرأت می توان گفت که مهمترین عامل به منظور کاهش آسیب پذیری جامعه و ایمن سازی شهرها در برابر بلایای طبیعی (نوعی از بحران) ایجاد ستادهای بحران شهری، ساماندهی و هماهنگی سازمانهای مسؤول امور مدیریت بحران شهری می باشد (۸).

مدیریت بحران در بخشی از وظایف خود به عنوان پیش بینی و پیشگیری قادر خواهد بود تا با تدارک برنامه های آموزشی مناسب نسبت به افزایش آگاهی مردم در برابر خطرات ناشی از بلایای طبیعی و ایجاد تغییرات مناسب در رفتار مردم اقدام نماید. آحاد جامعه می بایستی اعتقاد پیدا کنند که با فراگیری آموزشهای ضروری قادر خواهند بود بگونه ای خود را سازماندهی کنند که در مقابل بلایای خانمان سوز طبیعی بخوبی خود امدادی نمایند (۹). از سویی در مدیریت بحران بایستی نسبت به ترویج فرهنگ ایمن سازی شهر به خصوص مراکز ارائه خدمات شهری توجهی خاص معطوف گردد. برگزاری مانورهای شبیه سازی شرایط بحرانی با هدف ایجاد آمادگی بیشتر برای مقابله با بلایای طبیعی و کنترل آنها، مشخص نمودن نقاط ضعف برنامه ریزیهای ارائه شده، بهبود بخشیدن به هماهنگی بین بخشی، روشن نمودن نقش ها و مسئولیت ها، اطمینان یافتن از قابلیت های اجرایی طرح، آزمایش نمودن طرح ها و نظامهای مدیریت بحران در شرایط واقعی، استحکام بخشیدن همکاریهای درون بخشی و برون بخشی و مشاهده ی نحوه ی استفاده از تجهیزات و منابع در نظر گرفته شده، از جمله مواردی است که در توانمند سازی مدیریت بحران حائز اهمیت است و

مشکلات حین بحران

- مشکل تخلیه و توزیع کمکهای ارسالی مردمی و دولتی جهت منطقه بحران زده: همه به یاد داریم که میزان کمکهای ارسالی مردم کشورمان به بم افتخارآمیز بود، زیرا مردم در یک بسیج خود جوش (انصافاً دریایی از محبتهای خود را با) هر آنچه در دسترس داشتند برای مصیبت‌زدگان بمی ارسال کردند و کشور یکباره بسیج شده بود تا نیازهای مردم آن منطقه را برطرف سازد. اما بدون تردید نحوه ی توزیع این کمکها با ضعف مدیریتی و باورر نکردنی روبه رو بود. کار تخلیه و توزیع کالا بر عهده ی مدیریت دولتی بود و این مشکل در توزیع کمکهای ارسالی توسط کشورهای خارجی، به صورت دیگری جلوه می کرد. همه از یکدیگر می پرسیدند پس این کمکهای خارجی یا لاقبل چادرهای خارجی کجاست؟ بنابراین به نظر می رسد که در برنامه های مدیریت بحران نیازمند توجه به مشکلاتی می باشیم که عمده آن عبارتند از:

- مشکل مکان یابی برای تخلیه ی کمکهای ارسالی دولتی و مردمی در منطقه بلازده
- مشکل نحوه ی انبار کردن در بار اندازی موقت
- مشکل نحوه ی توزیع کالا
- مشکل نیاز سنجی صحیح و اطلاع رسانی مناسب از جمعیت بلازده
- مشکل راههای ارتباطی و مسیریابی توسط آمبولانسها، کامیونهای کمک رسانی و تجهیزات سنگین مورد نیاز
- مشکل جمعیت یابی مراکز ارائه دهنده خدمات در منطقه بلازده (۱۶-۱۵).

- مشکل زنده یابی: زنده یابی یکی از مهمترین امور در مدیریت بحران محسوب می شود که هرگونه تأخیر در آن و از دست دادن زمان منجر به بروز بحرانی وسیع در دل بحران اولیه خواهد شد و مشکلات زیر را به دنبال خواهد داشت:

حوادث در رده اول تا سوم قرار دارد. تنها در سال ۱۳۸۰ تعداد ۳۷۶ حادثه در کشور اتفاق افتاده است از جمله؛ ۱۸۸ زلزله و ۸۸ سیل با تلفات چند صد نفره در آن سال روی داده است. مدیریت بحران واژه ناآشنایی است که چندی پس از هر حادثه بر سر زبانها می افتد و اندکی بعد دوباره به فراموشی سپرده می شود. داستان تکراری مقاوم سازی ساختمانها در برابر زلزله معمولاً پس از بروز یک زلزله هولناک بحث روز می شود و سپس آیین نامه ها، طرحها و دستورالعملهایی صادر می شود که نوعاً بر روی کاغذ مانده و جنبه اجرایی به خود نمی گیرد. این نوع برخورد با بحران خود بحرانی در بحران است. بر اساس اصول عملی و معیارهای جهانی، زمان مناسب برای نجات آسیب دیدگان حادثه زلزله ۲۴ ساعت اول پس از بروز حادثه است که در این مدت ۹۸ درصد امداد یافتگان نجات می یابند و ۶۵ درصد در روز دوم، ۳۴ درصد در روز سوم و تنها ۱۰ درصد در روز چهارم پس از حادثه امکان زنده ماندن آنها وجود دارد. زلزله بم ساعت ۵/۵ صبح جمعه چهارم دی ماه به وقوع پیوست، اما تا ساعتها هیچکس از ابعاد فاجعه آمیز حادثه چندان خبر نداشت، بر این اساس نبود آمادگی قبلی موجب تأخیر جدی در امداد رسانی و از دست دادن ۲۴ ساعت اولیه شد، که این خود بحرانی در بحران بود. از طرفی سیستم مدیریت در کشور به گونه ای است که هر وزارتخانه و سازمان اجرایی فقط از بالاترین مسؤول خود حرف شنوی دارد و بدون اجازه او هیچ کاری انجام نمی شود. چنانچه کسی کاری را بدون هماهنگی و اجازه لازم با مافوق سازمان انجام دهد به طور یقین مورد توبیخ و سرزنش قرار می گیرد. بهمین علت کارها بکندی صورت می گیرد و عملاً فرصت های طلایی از دست می رود و بحران تشدید پیدا می کند (۱۴-۱۲).

● مشکل زمان در زنده‌یابی

- مشکل عدم مهارت و دانایی نیروی عمل‌کننده در زنده‌یابی
- مشکل عدم دسترسی به امکانات و تجهیزات پیشرفته
- زنده‌یاب نظیر دستگاه‌های پیشرفته حرارتی و مادون قرمز تا سگهای زنده‌یاب
- مشکل آواربرداری صحیح، سریع و اصولی
- مشکل خدمات بعد از خارج نمودن مجروحان از زیر‌آوار
- مشکل نقل و انتقال و اعزام مجروحان به خارج از منطقه بلازده
- مشکل نیروهای غیر کارآمد در محل
- مشکل تأمین امنیت و پناه دادن به زنان و دختران بی‌سرپرست تا تأمین بهداشت جسمی و روانی آنان
- مشکل کودکان شیرخوار و زنان باردار (از تأمین سرپناه تا غذا و امکانات اولیه بهداشتی)
- مشکل امنیت خروج زندانیان.
- مشکل امنیت مراکز امنیتی و نظارتی.
- مشکل امنیت مراکز ویژه (موزه‌ها - بانکها).
- مشکل مالکیت و هویت افراد بلازده.
- مشکل سازماندهی نیروی مردمی در محل.
- مشکل ورود افراد حاشیه‌نشین به شهر یا محل بلازده و غارت اموال بجا مانده.
- مشکل چگونگی تأمین غذا برای نیروی امدادی (۱۷).
- مشکل اسکان بازماندگان: در زمینه‌ی اسکان بازماندگان پس از بروز بحران در منطقه بلازده نقش زمان و سرعت عمل برای مدیریت بحران حائز اهمیت است. زیرا حداکثر زمان ممکن به منظور دائر کردن سرپناه، بسته به شرایط آب و هوایی منطقه حادثه دیده، تا اول شب می‌باشد. چه بسا با کوچکترین سهل انگاری به خصوص اگر زمستان باشد جان بازماندگان حادثه در اثر سرما و یخبندان مورد تهدید قرار می‌گیرد و ممکن است میزان تلفات بیشتر از

میزان تلفات حادثه گردد. ایجاد نمودن اسکان موقت که معمولاً سرپناهی برای اسکان بازماندگان با حداقل امکانات زندگی است، حادثه‌دیدگان را قادر می‌سازد تا برای چند ماهی در آن زندگی کنند و سپس به محل اسکان دائم منتقل شوند. از جمله مسائلی که در این زمینه مطرح است عبارتند از؛ تعداد چادر مورد نیاز، نحوه‌ی توزیع، نصب و راه‌اندازی آنها که هرگونه تدبیر نادرست منجر به این خواهد شد که بازماندگان در بناهای باقیمانده از حادثه امنیتی نداشته و یا در سرپناه‌های خطرآفرین مستقر شوند و بحرانهای بعدی پیش‌بینی نشده در منطقه‌ی بلازده به وجود آید. بنابراین پس از اسکان موقت، باید نسبت به اسکان دائم بازماندگان که نیازمند همکاری صمیمانه برنامه‌ریزان است، اقدام گردد (۱۵، ۴).

- مشکل تأمین آب: در منطقه بلازده معمولاً شبکه آبرسانی دچار صدمه می‌گردد که باید برای به کار انداختن آن اولویتی ویژه منظور داشت. چنانچه شبکه آبرسانی دچار آسیب‌دیدگی شدید باشد نیازمند بکارگیری شبکه‌های آبرسانی خصوصی می‌باشیم. استفاده از چاهها و چشمه‌های واقع در حوالی منطقه بحران زده و درخواست آب به صورت بطری یا انتقال آن به وسیله تانکر بسیار موثر است (۱۵، ۴).

- مشکل دفع فضولات: مدیریت بحران هنگام بروز بحران در زمینه دفع فضولات (دفع مدفوع انسانی، دفع فضولات جامد شامل زباله، فضولات حیوانی و لاشه حیوانات) موظف است تا در کوتاهترین زمان ممکن چاره‌اندیشی نموده و از بحران‌های دیگر نظیر؛ آلودگی خاک و منابع، آلودگی غذا توسط مگس و گرد و خاک، افزایش و بروز بیماریهای روده‌ای و انگلی، ایجاد بوی نامطبوع و ایجاد محل‌های زاد و ولد مگس جلوگیری نماید. با توجه به شرایط ایجاد شده در منطقه که باعث تکثیر حشرات و

خواهد داشت که در این خصوص نیاز به چاره اندیشی مناسب است (۱۵، ۴).

- مشکل بیماریهای واگیردار: پس از وقوع بحران در یک منطقه به علت تراکم جمعیت ناشی از بروز یک حادثه نظیر سیل، زلزله و ... جابجایی نجات یافتگان از بلایا در نواحی مجاور شاهد شیوع بیماریهای واگیر در بین مهاجرین و یا افراد بومی و جابجا نشده می‌باشیم. از آنجا که امکانات بهداشتی غالباً از بین رفته و شبکه‌های آب آشامیدنی منهدم گردیده است به شدت وضعیت سلامت افراد منطقه تهدید می‌شود. لذا عمده‌ترین بیماریهایی که پس از وقوع بلایا در منطقه بحران زده با آن مواجه می‌باشیم عبارتند از:

بیماریهای روده ای نظیر وبا و تیفوئید که به علت فقدان امکانات بهداشتی، تکثیر حشرات شیوع پیدا می‌کند و همچنین به علت توقف برنامه‌های واکسیناسیون بیماریهای واگیردار جمعیت بازمانده را مورد تهدید قرار می‌دهد. لذا مدیریت بحران موظف است در کوتاهترین زمان ممکن نسبت به برقراری سیستم مراقبتی مناسب در منطقه بلازده اقدام نماید (۱۵، ۴).

مروری بر مدیریت بحران در دیگر کشورها

ژاپن: در تمامی کشورها سازمان و نهاد مستقلی عهده‌دار مدیریت بحران است. در ژاپن به عنوان یکی از سانحه خیزترین کشورهای جهان از لحاظ وقوع زلزله‌های شدید، آتشفشان و طوفان «شورای مرکزی پیشگیری از سوانح» به عهده نخست‌وزیر و با عضویت وزیر کشور و سایر دانشمندان و متخصصان تشکیل شده، برنامه‌ریزی و اجرای طرحها را به عهده دارند.

طرح پایه پیشگیری از سوانح، طرح جامعی است که کلیه طرحها و برنامه‌های پیشگیری از سوانح روی آن استوار است. این طرح توسط شورای مرکزی پیشگیری از سوانح تهیه شده است. در طرح پایه پیشگیری از سوانح نقش و

جوندگان می‌گردد و به لحاظ توقف خدمات شهری به زودی زمینه‌ی مناسب زاد و ولد جانوران موذی در منطقه فراهم می‌شود. این مسأله موجب بروز بحران برای ساکنین در سرپناهای موقت گشته و خود بحرانی در بحران محسوب می‌شود که نیازمند مدیریتی صحیح است (۱۵، ۴).

- مشکل دفع اجساد: پس از بروز بحران در منطقه معمولاً اولین گروه که به محل می‌رسند افراد محلی و منطقه‌ای هستند که شروع به خارج نمودن اجساد از زیر آوارها نموده و چنانچه حضور نیروی امدادی و آموزش دیده با تأخیر صورت گیرد، بستگان آنان به علت تراکم و تعداد زیاد اجساد نسبت به دفن عزیزانشان در قبرهایی از قبل آماده شده اقدام می‌نمایند. هر چند دفن اجساد توسط نزدیکان و افراد محلی انجام می‌پذیرد لیکن این نکته که آیا این اجساد در واقع دچار مرگ قطعی شده‌اند یا خیر مشکلی است که در اذهان بازماندگان و با دل نگرانی برای همیشه باقی خواهد ماند. بنابراین تأیید مرگ قطعی قبل از دفن و تشخیص هویت افراد دفن شده و ثبت اطلاعات آنان نیز مشکلی است بر مشکلات. مسائل دیگری نظیر لوازم شخصی بازمانده از متوفی، جانمایی قبرها و اجرای مراسم مذهبی؛ غسل، تیمم، کفن، نماز میت و انجام آداب و رسوم و تشریفات دفن بر اساس اعتقادات محلی را باید لحاظ داشت و مشکل دیگر اینکه حفاری قبرها برای اجساد به صورت مختلف انجام می‌شود. زیرا به علت تعداد زیاد کشته و مجروح، بعضاً اجساد توسط بازماندگان خانواده با استفاده از بیل و کلنگ در قبری کم عمق دفن می‌شوند که پس از چند روز با گسترش بوی تعفن و آلودگی به ناچار نبش قبر نموده و تجدید دفن می‌نمایند. مشکل دیگری که مدیریت بحران در دفن اجساد با آن مواجه است، حفر کانال توسط بیل مکانیکی جهت دفن اجساد است که این نحوه دفن مشکلاتی همچون نشانه‌گذاری و جانمایی قبر برای بازماندگان را به دنبال

مسئولیت دولت مرکزی، شرکت‌های دولتی و سازمانهای محلی در اجرای طرح‌ها و برنامه‌ها به تفصیل و با صراحت تفکیک و مشخص شده است در این طرح همچنین آمادگی در مقابل سوانح، اقدامات اضطراری در سوانح و احیا و بازسازی پس از سوانح برای هر نوع سانحه‌ای تعریف شده است (۱۷-۱۸).

کره: مدیریت سوانح طبیعی در کره شامل فعالیت چهار گروه اصلی است.

- ۱- اشخاصی که در مناطق سوانح خیز ساکن‌اند.
- ۲- گروهی متخصص که برای دولت و مؤسسات در این زمینه کار می‌کنند.
- ۳- عموم مردمی که در سایر مناطق از این دو گروه حمایت می‌کنند.
- ۴- دولت محلی و ملی

ارگان ملی مدیریت بحران در کره، شورای ملی دفاع غیرنظامی است که اهم سیاستهای زیر را در خصوص مدیریت بحران، در نظر داشته و اجرا می‌نماید.

- ۱- حذف عواملی که موجب بروز بحران می‌شود.
- ۲- در نظر گرفتن تجهیزات و کمکهای اضطراری
- ۳- تسهیلات لازم برای جبران و بهبود اوضاع بعد از بحران
- ۴- حفظ حیات بشر
- ۵- بکارگیری آموزش و هشدارهایی در خصوص بحران
- ۶- ایجاد یک بسیج همگانی بمنظور ارتقای آگاهیهای عمومی در رابطه با بحران
- ۷- اجرای سایر عملکردهای اداری در زمینه با مدیریت بحران (۹)

آمریکا: در آمریکا کار مقابله با بلایای طبیعی توسط آژانس مدیریت بحران مرکزی FEMA (Federal Emergency Management Agency) که در سال ۱۹۷۹ تأسیس شده است. این آژانس مسئولیت

هماهنگی با ۲۶ آژانس دیگر را عهده دار است. از آن جمله؛ دولت مرکزی نظیر انستیتو ملی بهداشت روانی، سازمان عمران دره تن، سازمان حفاظت از محیط زیست (EPA (ENVIRONMENTAL PROTECTION AGENCY)، وزارتخانه های حمل و نقل، کشاورزی سازمان ملی امور اقیانوسها و هوا (NOAA (NATIONAL OCEANIC & ATMOSPHERIC ADMINISTRATION، بنیاد ملی علوم (NSF (NATIONAL SCIENCE FOUNDATION، انستیتوی ملی استانداردها و فن آوری فعالیتهای این سازمانها طیف وسیعی از پروژه ها، از برآورد و جوابگویی خطر، گرفته تا اجرای روش های مطلوب برای کاهش آسیب ها را در بر می‌گیرد. استراتژیهای اولیه FEMA عبارتند از:

- ۱- افزایش قابلیت دولت محلی و منطقه‌ای در مقابل بحرانها
 - ۲- ایجاد هماهنگی با ۲۶ آژانس دولت مرکزی در رویایی با بحران
 - ۳- اخذ کمک مستقیم از دولت مرکزی جهت شهروندان خسارت دیده از بحران
 - ۴- واگذاری مساعدت مالی به دولتهای محلی و منطقه‌ای
 - ۵- رهبری کردن فعالیتهای مربوط به مدیریت بحران، کاهش خطر و سایر موارد
- با نگاهی به برنامه‌ها و روش های کاربردی دیگر کشورها به این نتیجه می‌رسیم که وجود تشکیلاتی مستقل که عهده‌دار مدیریت بحران باشد امری لازم بوده و سازمانهای غیردولتی متشکل از داوطلبین، سازمانهای غیرانتفاعی متخصص، بخش خصوصی و دانشگاهها و مراکز تحقیقاتی، در انجام مطالعات و بررسیهای بلند مدت که منجر به کاهش آسیب پذیری کل جامعه از حوادث است نقش مهمی بر عهده دارند افزون بر این، نیروهای مردمی و داوطلب در قالب تشکیلات گروهی و سازماندهی شده قادر خواهند بود بلافاصله پس از وقوع حوادث به کمک آسیب‌دیدگان

نشده است و مدیریت بحران که یکی از موضوعات علم مدیریت استراتژیک تلقی می‌شود، مانند اصل و ریشه‌اش بعضاً ناشناخته و یا مورد کم توجهی قرار می‌گیرد که این امر زیان‌های جبران‌ناپذیری را به کشور وارد می‌نماید. بنابراین با توجه به تجربیات دیگر کشورها و حوادث سالهای گذشته کشورمان، توجه ویژه به بررسی مشکلات موجود در اداره بحران باعث خواهد شد تا در آینده با حداقل خسارت به مقابله با بلایا و حوادث غیرقابل پیش‌بینی رفته و از هدر رفتن منابع در هنگام بروز بحرانهای طبیعی و غیرطبیعی جلوگیری نماییم.

رفته و نسبت به تأمین نیازهای اساسی همچون غذا، لباس و کمکهای اولیه اقدام نمایند (۲۰-۱۹).

بحث و نتیجه گیری

بطور قطع و یقین نمی‌توان گفت هیچگاه دچار بحران نخواهیم شد. بحران در زندگی امروزه جزء جدایی‌ناپذیر زندگی انسانهاست بویژه در جوامعی که مدیریت علمی در اداره‌ی آنها از جایگاه چندانی برخوردار نیست و اگرچه علم مدیریت بحران به کمک مدیران می‌آید تا آنها را در حل معضلات و مشکلات بحرانی یاری کند اما در بسیاری از موارد این وظیفه بنحوی دقیق و اصولی تعریف

منابع

- ۱) مک کارتی، ش. نقش اطلاعات در مدیریت بحران. ترجمه: محمدرضا تاجیک. تهران: [بی نا] ۱۳۸۲.
- 2) Fearn – Banks K. Crisis communications : A case book Approach . USA : Lawrence Erlbaum Associates ; 1996 .
- ۳) فقهی فرهمند، ناصر. مدیریت تحقیقات و توسعه نوین و استراتژیک سازمان. ماهنامه تدبیر ۱۳۷۵؛ ۷(۶۲): ۲۳.
- 4) National Training on Education Management in situations of crisis based on Bam Experience . INEE members , Space . Tehran , Darakeh , 10-12 July 2004 overview .available at: WWW.ineesite.org/members/space/bam.asp
- 5) Rock ML. Effective crisis Management Planning : creating A collaborative framework . Education & Treatment of children 2000(23).
- 6) Rosenthal U, Kouzmin A. Crises and crisis Management: Toward comprehensive public Administration. Research and Theory 1997(7).
- 7) Wittenberg PM. Selective Balance and crisis Management . Corrections Today 1996(58).
- ۸) کونتر، ه؛ اورائل، و. اصول مدیریت. ترجمه: محمد علی طوسی، سید امین... علوی، علی اکبر فرهنگی و اکبر مهدیان. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی؛ ۱۳۷۰.
- 9) Wagner C. Planning for a year 2000 crisis . The Futurist 1998(32).
- ۱۰) الوانی، مهدی. مدیریت عمومی. تهران: نی؛ ۱۳۷۰.
- ۱۱) تصدیقی، بهروز. برنامه ریزی استراتژیک برای تدوین نظام اداری . تهران: سازمان برنامه و بودجه؛ ۱۳۷۱. ۸۳-۷۶.
- 12) Gerber JA, Feldman E.R. Is your Business Prepared for the words ? Advance crisis Planning can Help Minimize Losses . Journal of Accountancy 2002(193).
- 13) Anderson K. Turning a public crisis Around . public Management 2001(83).
- 14) Suleri AQ . Invest thing in people to Avoid Disasters. SDPI Research and News Bulletin 2005(12).available at: WWW.Sdpi.org/help/research – and – news – bulletin .
- 15) The Role of community knowledge in Disaster Management : the Bam Earth quake Lesson in Iran . Institute of Management and Planning studies , Tehran , Iran . 2005. available at: WWW.engagingcommunities2005.org/abstracts/593-bamdad-n.html
- ۱۶- عجمی، سیما. نقش نظام مدیریت اطلاعات در ارائه خدمات بهداشتی در حوادث غیر مترقبه. مجله همای سلامت ۱۳۸۳؛ دوره ۱(۴): ص ۱۱.
- 17- united Nations Development programme A Global Report Reducing Disaster Rick , A challenge for Development programme. USA: John S. Swift Co., 2004 , available at: WWW.undp.org/bcpr .

- ۱۸- عجمی ، سیما ؛ فتاحی ، مهشید ؛ نعمت الهی ، نسیم ؛ مرادی، زهرا . بررسی تطبیقی نظامهای مدیریت اطلاعات سلامت مرتبط به زلزله در کشورهای ژاپن ، ترکیه، هند، افغانستان و ایران [پایان نامه دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی بیمارستان] . اصفهان : سازمان مدیریت صنعتی شعبه استان اصفهان ، ۱۳۸۴
- 19- Alaric sample v, le master D.C. The Impact of the Federal Budget Process on National for est. Planning. USA: Green wood Press; 1990
- 20- Seeger M.W. , Sell now T.L. , ulemer R.R. . Communi cation and organizational crisis . praeger , 2003.