

دوره آموزشی ضمن خدمت برنامه ریزی و اقدام در بحران

سید حسن حسینی

قم- ۶ مهر ماه ۱۳۹۹

برنامه‌ریزی

فرایندی برای
رسیدن به اهداف
است.

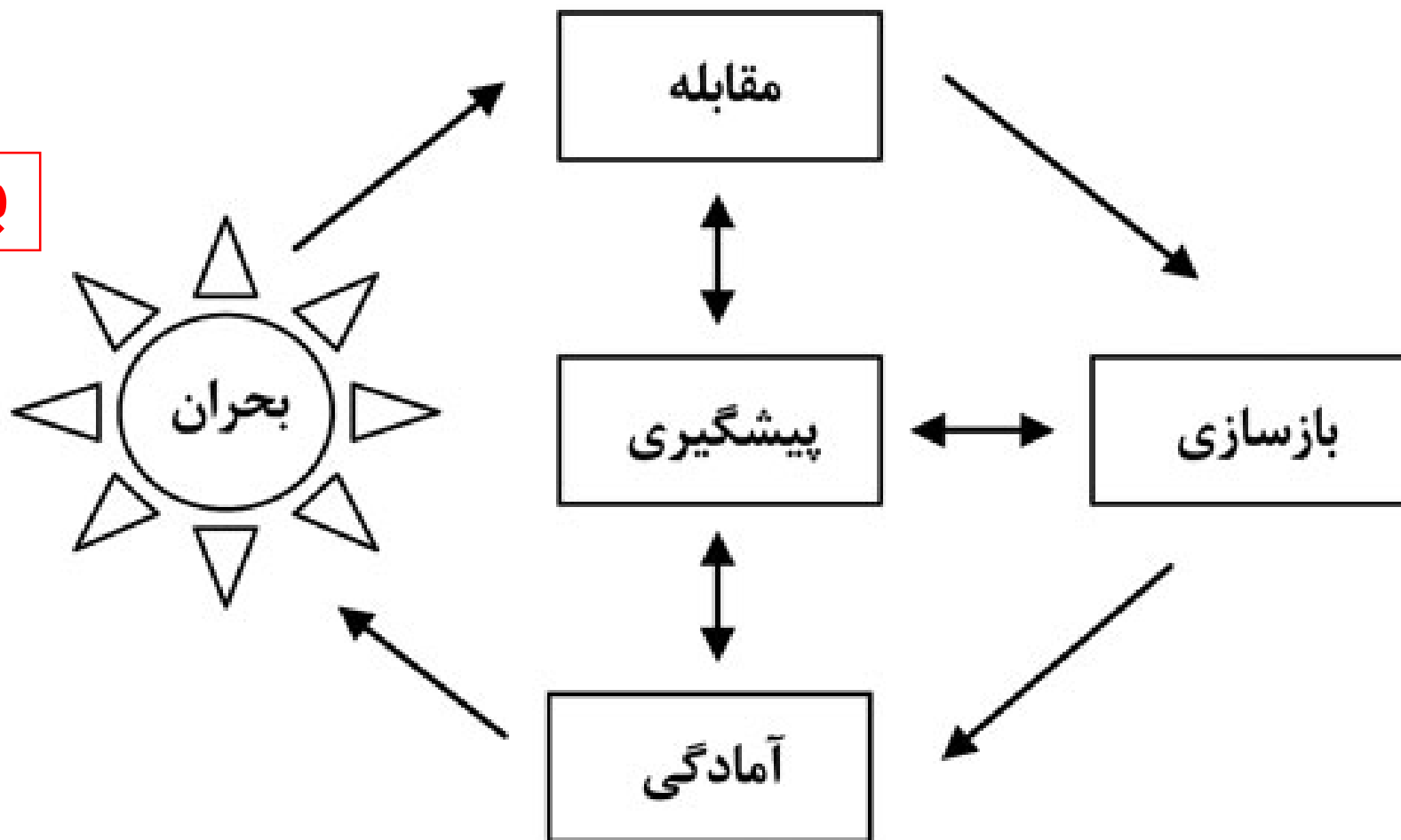


برنامه ریزی بحران

فرایند برنامه ریزی به معنای نشان دادن مراحل است که در بحران باید طی شوند .

نوع فعالیت	مراحل مدیریت بحران
مجموعه فعالیت‌های سخت‌افزاری شامل: بازسازی و به سازی ساختمان‌ها، زیرساخت‌های حیاتی، حساس و مهم، بافت‌های فرسوده؛ ایجاد روش‌های اتکایی و جبرانی خسارت (بیمه)	پیشگیری
مجموعه فعالیت‌های نرم‌افزاری شامل: برنامه‌ریزی، تدوین شیوه نامه ها و دستورالعمل ها، آموزش و فرهنگ‌سازی، جمع‌آوری اطلاعات، ایجاد بانک‌های اطلاعاتی، تأمین سایر منابع و امکانات نرم‌افزاری، هماهنگی‌های ستادی دستگاهی و بین دستگاهی	آمادگی
مجموعه فعالیت‌های عملیاتی شامل: صدور فرامین، ابلاغ مأموریت‌ها، انجام اقدامات و ارائه اقدامات و خدمات اضطراری حین بحران؛ بر اساس مقررات و دستورالعمل‌های مربوطه	مقابله
مجموعه فعالیت‌های احیاء و عادی‌سازی شامل: کلیه اقدامات لازم پس از وقوع بحران برای بازگرداندن منطقه بحران زده به وضعیت عادی، بر اساس مقررات و دستورالعمل‌های مربوطه	بازسازی و بازتوانی

برنامه ریزی

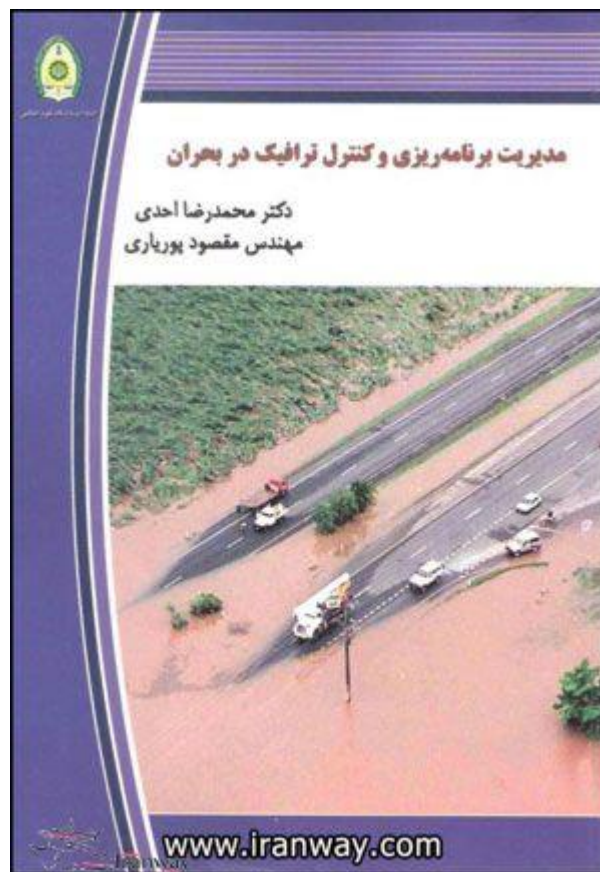
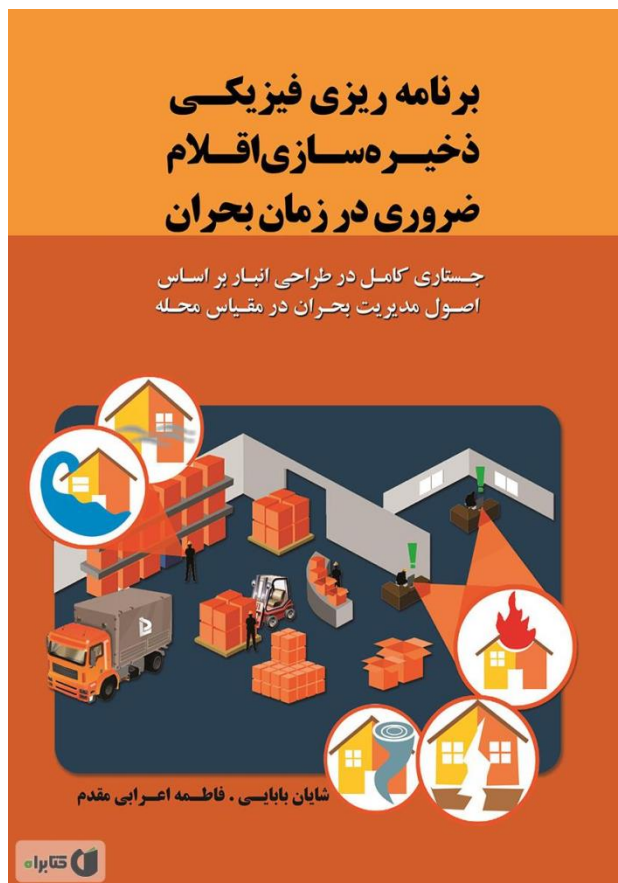


نمودار ۱: چرخه سیستم مدیریت جامع



برنامه ریزی موتور
محرك مهمی در فرایند
آمادگی است. اما در
مراحل پیش گیری
پاسخ و بازسازی نیز
نقش بازی میکند.

داشتن برنامه، ضرورتاً به مفهوم «آمادگی» در سطح جامعه نیست .



برنامه ریزی بحران

نحوه اجرای این فرایند
و محیط اجرای آن نیز
بر سطح آمادگی حاصله
تاثیر گذار هستند.



خبر ۱۹

زنده

سمیرم



جدیدترین اخبار از سقوط هواپیمای مسافری تهران - یاسوج

هواپیما از نوع «ای تی آر» اروپایی و متعلق به شرکت آسمان است

هدف برنامه ریزی بحران



هدف برنامه ریزی ایجاد
آمادگی بوده و آمادگی
نیز به مفهوم توانایی در
اداره موفقیت آمیز
آسیب پذیری جامعه
در برابر تهدیدات
محیطی می باشد.

چه مخاطراتی قابل برنامه ریزی است؟



مخاطراتی که احتمال وقوع بالایی دارند.

احتمال وقوع به مفهوم شانس وقوع یک بحران در یک چارچوب زمانی مشخص (معمولا یک ساله) می باشد.

مخاطرات با احتمال وقوع پایین نیاز به برنامه ریزی ندارند؟



مخاطرات با احتمال وقوع پایین ولی با پیامدهای منفی قابل توجه.

پیامدها معمولاً در قالب تلفات (کشته و مجروح) و خسارات مالی بیان می شوند.

احتمال فوران آتشفشان در هر زمانی چندان بالا نیست، اما اگر کوه آتشفشان بر جامعه ای واقع در یک دره مشرف باشد، باید همواره در برابر این احتمال آمادگی داشت.

مرور کنیم...

- برنامه ریزی بحران نباید با عملیات بحران اشتباه شود.
- برنامه ریزی به مفهوم آمادگی قبل از بحران می باشد.
- برنامه ریزی شامل تدوین یک برنامه آموزشی و شناسایی امکانات و راه های دستیابی به آنها بوده و با ارزیابی آسیب پذیری جامعه شروع میشود.
- برنامه ریزی، بحران هایی را شناسایی می نماید که قرار است مدیریت شوند.
- برنامه ریزی به نیاز های ناشی از عامل بحران و نیاز های ناشی از پاسخ به بحران توجه دارد.

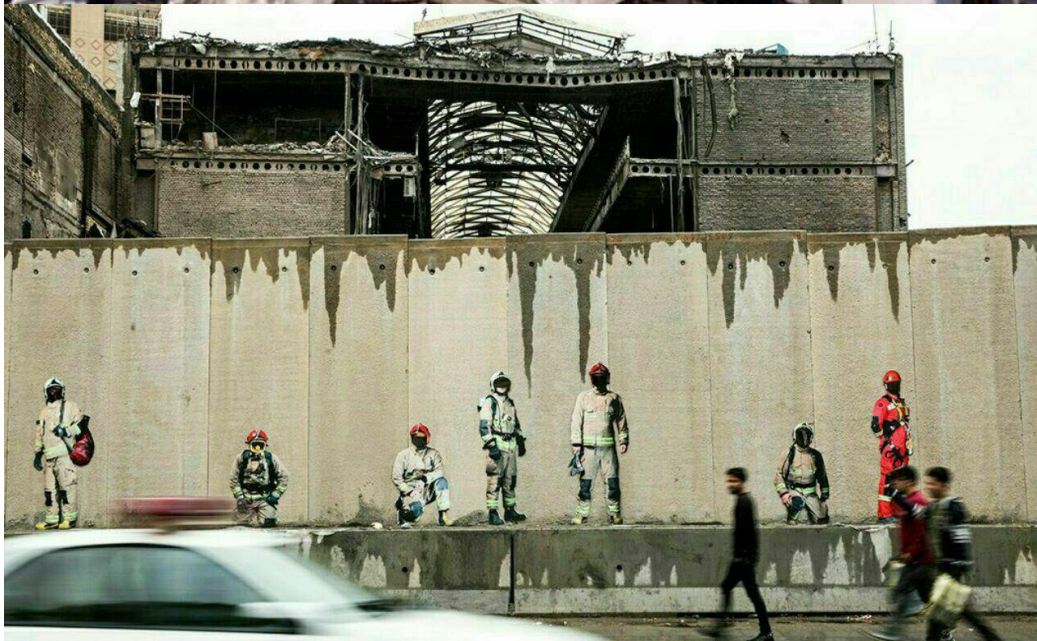
نیازها یا مشکلات ناشی از بحران



- نیازهای ناشی از عامل بحران، آنهایی هستند که حاصل خود عامل بحران می باشند.
- (نیازهای ناشی از طوفان، سیل، زمین لرزه، گرمای شدید). این عوامل رفاه و سلامت شهروندان، دارایی آنها و نیز محیط زیست را در معرض خطر قرار می دهند.



نیاز های ناشی از پاسخ، به علت پاسخ
دادن به بحران ایجاد می شوند.
برنامه ریزان باید به این نیاز ها هم در
برنامه اشاره کنند.



نقطه شروع برنامه ریزی بحران

آنالیز یا ارزیابی مخاطرات / آسیب پذیری



ارزیابی



فرایند جمع آوری، تجزیه و تحلیل اطلاعات در خصوص پیامد های حوادث و سوانح به منظور برنامه ریزی و تصمیم گیری صحیح و سریع در خصوص نوع و نحوه ی پاسخ صحیح، موثر و به موقع به اثرات سوء آن ها می باشد.



خصوصیات یک برنامه خوب



عدم تداخل برنامه با ارزش های جامعه

اگر در میان کارشناسان راجع به استراتژی های کنار آمدن با تهدید عدم توافق وجود داشته باشد رهبران در انجام کار دچار تردید می شوند.

در یک تهدید اتمی برنامه ای توسط سیاستمداران برای جابجایی بحران تدوین شد. طبق این برنامه مردم نواحی خطرناک را به نواحی امن جابجا می کردند. اما وقتی معلوم شد که بعد از حمله ای اتمی در هیچ ناحیه ای امنیت وجود ندارد، برنامه فوق به علت عدم مشارکت مردم با شکست مواجه شد. این بدان معنی است که برنامه مذکور با نخبگان حاکم و ارزش های جامعه در تعارض بود.



برنامه از نظر اقتصادی قابل اجرا باشد



سیاستمداران
پیشنهاداتی را قبول
خواهند کرد که بتواند
آنها را قانع ساخته و
در همان حال منجر
به آسیب پذیری نظام
اقتصادی جامعه
نشود.

برنامه باید شفاف باشد



پارک = پنچری

باید بتوان طرح پیشنهادی را در قالبی شفاف و مستدل به تصمیم سازان عرضه کرد، طوریکه دیگر نیازی به توضیح اضافی نداشته باشد.

تطابق با تمام چرخه بحران



فرایند برنامه ریزی با
هر چهار مرحله
مدیریت بحران
ارتباط مستقیم
داشته باشد.

همخوانی با فضای سیاسی



photo : Alireza Vasigh Ansari

مقامات محلی
همواره فضای
سیاسی موجود را
در نظر خواهند
گرفت.

قابل انعطاف بودن



هر وقت لازم شد
با اندک هزینه و
صرف زمان قابل
تبدیل و اصلاح
باشد.

قابل ارزیابی و ارزشیابی باشد



ارزیابی به بررسی ویژگیهای شخصیتی از نظر هوش، ذکاوت، تعهد، انضباط، وجدان کاری و صفات اخلاقی می پردازد.

ارزشیابی به ارزش گذاری بر عملکرد، وظیفه و کاری که به کارکنان و افراد واگذار شده می پردازد.

حوزه فعالیت

برنامه ریزی و مدیریت بحران
فعالیتی محلی به حساب می آیند.
مفهوم این جمله این نیست که
گویا نمی توان این فعالیت را در
سطح استان یا مرکز انجام داد. بدون
شک سطوح بالاتر دولتی نقش پر
اهمیتی در موفقیت سازمان ها و
ادارات محلی دارند. با این حال،
اغلب مخاطرات محدوده جغرافیایی
مشخصی داشته و در همان جا باید
مدیریت شوند.



انعقاد تفاهم نامه های همکاری



همکاری دو جانبه
به معنای قول
همکاری و حمایت
در مواقع ضروری
می باشد.

موارد قابل پیش بینی در برنامه ریزی

ضروری است تا فعالیت های هرکسی که به بحران پاسخ می دهد با سایر افراد هماهنگ باشند.
در پاسخ به بحران های بزرگ،

هدایای فراوانی به محل بحران سرازیر شده و شهروندان زیادی جهت کمک به آنجا می روند
دولت های خارجی پیشنهاد اعزام تیم های جستجو و نجات می دهند.

این وضع موجب ازدحام فراوانی در محل بحران خواهد شد. زمانی که **نیاز ها از انتظارات** و برآورد
های پیش بینی شده **سبقت** می گیرند، سازمان های پاسخگو دست به ابتکار خواهند زد. در برخی
موارد، گروه های جدیدی برای پاسخگویی به نیازهای پیش بینی نشده شکل می گیرند.

فرایند برنامه ریزی، اقدامات پیشگیرانه را مورد ملاحظه قرار داده و حتی اجرای چنین اقداماتی
را در دستور کار قرار می دهند.



تیم برنامه ریزی



تیم برنامه ریزی باید شامل کارشناسانی از حوزه های مختلف و نمایندگان سایر سازمان ها و مدیران دولتی و غیر دولتی باشد.

افرادی که باید در فرایند برنامه ریزی مدیریت اردوگاه شرکت نمایند

- ساکنین آینده اردوگاه
- مقامات کشور میزبان
- سازمان های غیردولتی و تامین کنندگان خدمات
- سازمان های مربوطه در سازمان ملل
- استانداران ، فرمانداران و رهبران ملی و محلی



جایگاه شهروندان در برنامه ریزی بحران



فرایند موفقیت آمیز
برنامه ریزی موجب
ارتقا سطح آمادگی
جامعه و در نهایت ارتقا
سطح تاب آوری آن
خواهد بود.

تاب آوری در برنامه

همواره تأخیری زمانی بین وقوع بحران و رسیدن کمک های خارج از منطقه وجود دارد. باید طوری تنظیم شود که هر جامعه بحران زده ای بتواند به مدت ۷۲ ساعت بدون کمک بیرونی بر روی پای خود بایستد.

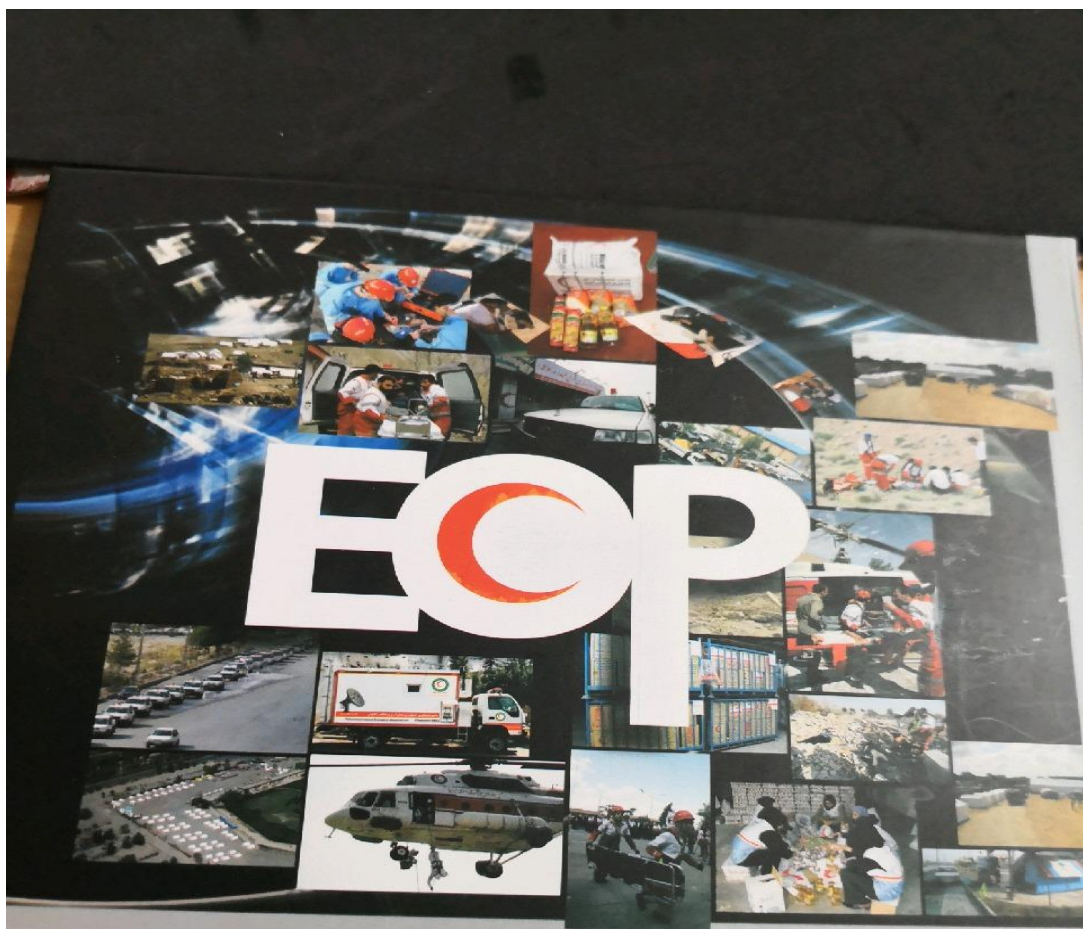




اشکال خروجی برنامه ریزی

مکتوب:

جوامع بزرگ دارای ادارات دولتی با امکانات و پرسنل زیاد، از فرایند های رسمی استفاده کرده و بیشتر به اسناد و قرارداد های مکتوب اتکا دارند.



برنامه پاسخگویی جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران در سوانح

سند خروجی برنامه ریزی

برنامه ریزی

رسمی

- مکتوب است
- اهداف معین
- دوره زمانی مشخص
- طرح های اجرایی مشخص
- ارزشیابی منظم
- بلند مدت

غیررسمی

- مکتوب نیست
- اهداف به روشنی بیان نمی شود
- امری است کلی
- تداوم ندارد
- ارزشیابی منظم و مشخص ندارد
- کوتاه مدت

غیرمکتوب :

در جوامع کوچک تر و بیشتر به روابط غیررسمی متکی است.

فرایند رسمی بودن برنامه ریزی با دوره تکرار یک واقعه نیز متفاوت خواهد بود.

در جوامعی که با مخاطرات و تهدیدات تکراری مواجه هستند، پاسخ به این تهدیدات می تواند نوعی مهارت عملی باشد بنابراین در شهری که با سیلاب های فصلی مواجه است، شهروندان از روی عادت به کمک امدادگران (هلال احمر، آتش نشانی و پلیس) می روند و از ناحیه خطر دور شده و اقدامات این افراد ممکن است نیاز به سند و مدرک مکتوب نداشته باشد.



مزیت برنامه ریزی مکتوب



جنبه رسمی فرایند برنامه ریزی به تداوم آن کمک خواهد کرد. اسناد مکتوب بیانگر سطح پیشرفت برنامه ریزی در یک جامعه می باشد. از این اسناد می توان در دادگاه نیز استفاده کرد.

۴ برنامه اصلی برای مدیریت بحران استرالیا

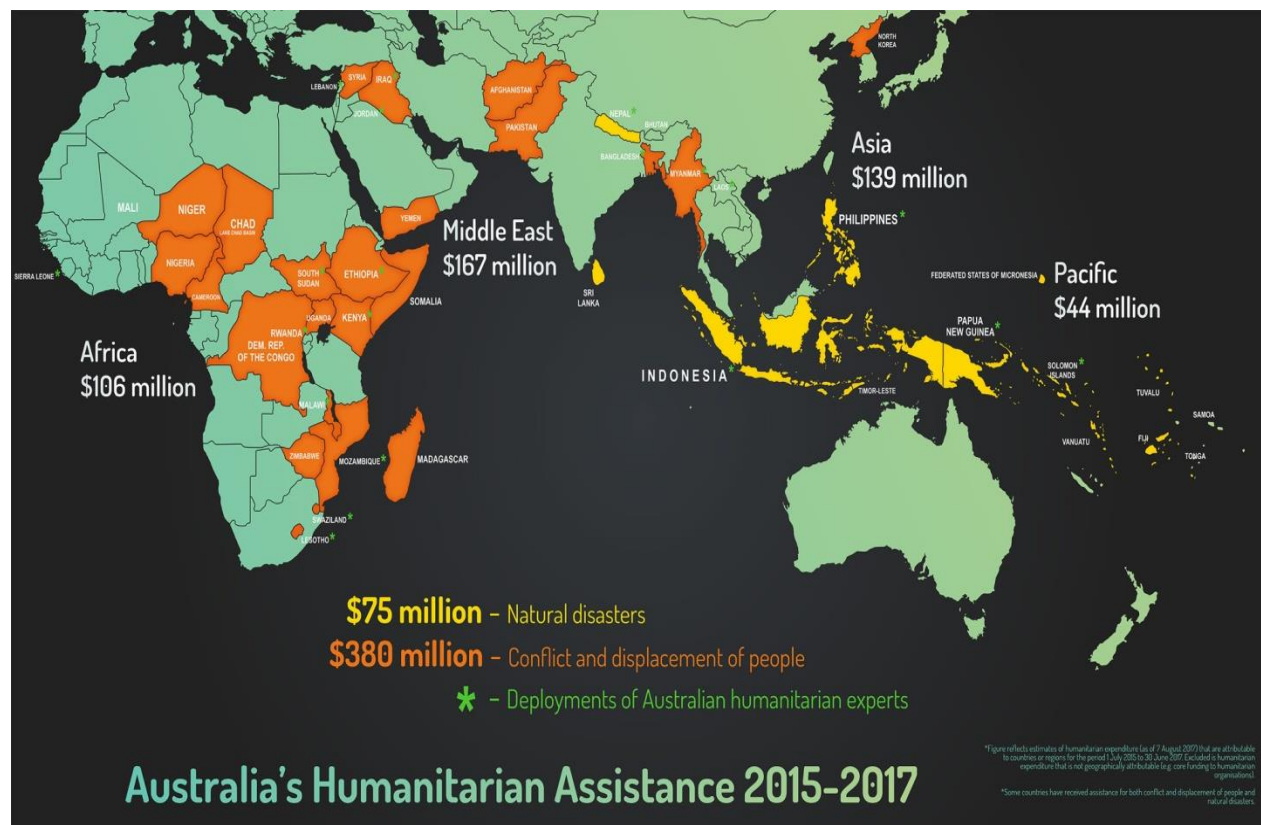
۱- برنامه پاسخگویی به بلایا دولت فدرال: **Commonwealth Government Disaster Response Plan**

این برنامه با هدف اقدامات امدادی برای پاسخگویی به بلایایی که در کشور استرالیا یا یکی از قلمرو های تابعه روی می دهد و با استفاده از منابع تخصصی و تجهیزاتی دولت فدرال طراحی و تدوین شده است.



۴ برنامه اصلی برای مدیریت بحران استرالیا

۲- برنامه امدادرسانی فرامرزی دولت فدرال: Commonwealth Government Overseas Disaster Assistance Plan
این برنامه بمنظور کمک به کشورهای دیگر در مواجهه با بلایا صورت می گیرد.



۴ برنامه اصلی برای مدیریت بحران استرالیا

۳- برنامه بلایای قریب الوقوع رادیو اکتیو: Australian Contingency Plan for Space Re-entry Debris

بمنظور کنترل و هماهنگی فعالیت های سازمان های دولتی در پشتیبانی و حمایت از مقامات ایالتی یا قلمرو های تحت پوشش به منظور ترمیم و پاک سازی تشعشعات رادیو اکتیو و پایش و خنثی سازی هر نوع مواد رادیو اکتیوی است که از طریق فضا وارد این کشور می شود.



۴ برنامه اصلی برای مدیریت بحران استرالیا

۴- برنامه پذیرش دولت فدرال: Commonwealth Government Reception Plan

به منظور هماهنگی پذیرش افرادی که به دنبال وقوع بلایا وارد استرالیا شده و در این کشور به طور اضطراری پذیرش شده اند صورت می گیرد.



برنامه عملیات اضطراری

Emergency Operation Plan (EOP)

یک برنامه مکتوب راهبردی است که ضمن تعیین سازماندهی سازمان برای پاسخ به سوانح، نقش ها و کارکرد ها را برای فاز پاسخگویی تعیین، تبیین و تشریح می نماید.

EOP

برنامه عملیاتی پاسخ

Incident Action Plan (IAP)

یک برنامه مکتوب عملیاتی است که بر اساس EOP و مبتنی بر ارزیابی نیازهای منطقه و میزان آسیب، به چگونگی عملیاتی کردن EOP در آن منطقه می پردازد و شامل شناسایی منابع مورد کاربرد و تکالیف افراد و واحدها می باشد. این نوع برنامه به ازای هر حادثه تدوین و بر اساس نیازها در طول یک حادثه مورد بازبینی قرار می گیرد لذا تدوین آن در فاز پاسخ صورت می پذیرد.



برنامه های استاندارد

سازمان های حرفه ای و دولت استاندارد های فرایند برنامه ریزی رسمی را مشخص می کند.

در ایالات متحده در این رابطه [\(استاندارد ۱۶۰۰\)](#) تدوین شده است که هر ۵ سال یک بار بازبینی و به روز می شود.

در ایران آیین نامه های مختلف مثل آیین نامه مدیریت بحران، آیین نامه ۲۸۰۰، آیین نامه امدادونجات و.....



دستور العمل

Standard Operation Plan(SOP)

مستندی است که افراد یا واحد ها، وظایف تعیین شده در برنامه را بر اساس آن به انجام می رسانند. در این مستند، اقداماتی که باید انجام شوند و نحوه ی انجام آن ها و این که هر اقدامی بایستی توسط چه کسی، در چه زمانی، با دستور چه فردی و با بهره گیری از چه منابع و مقرراتی به انجام رسد بیان می گردد.



فرایند برنامه ریزی کارآمد

1. تشکیل گروه یا تیم برنامه ریزی
2. مطالعه دقیق (آسیب پذیری در برابر مخاطرات)
3. تعیین وظایف
4. تجزیه و تحلیل امکانات و منابع
5. تعیین نقش و مسئولیت هر کدام از سازمانها در برنامه
6. تعیین ساختار مدیریتی
7. نوشتن و بازنگری برنامه



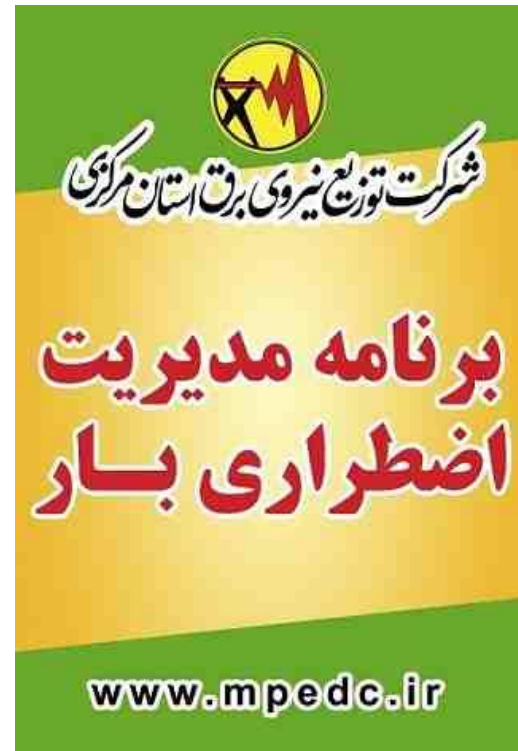
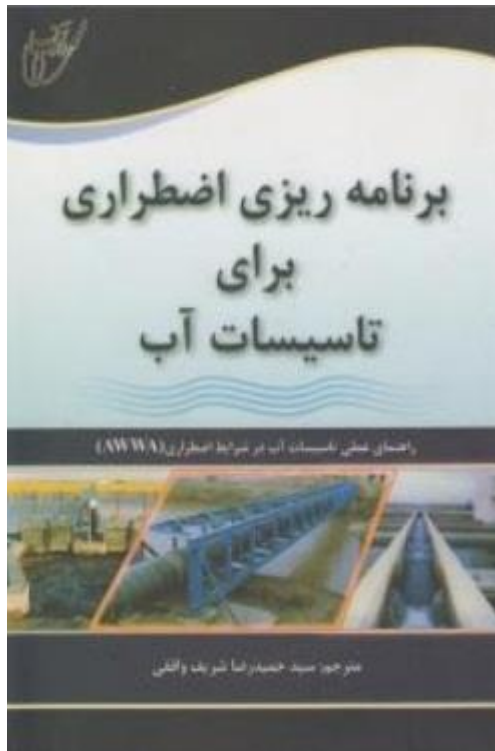
در برنامه ریزی باید به تفاوت بین (امکانات مورد نیاز) و (امکانات موجود) توجه داشت.

در برخی موارد، (امکانات مورد نیاز) باید تامین شود. مثلا طبق قانون، آتش نشانان باید از لباس مخصوص و ماسک تنفسی استفاده کنند. اگر برای تدارک وسیله ای لازم نتوان به قانون استناد کرد، باید آن را از راه های دیگر از جمله (قرارداد همکاری دو جانبه) و درخواست از سازمان های بخش خصوصی تامین کرد.



تدوین «برنامه آمادگی فوری»

به عنوان یک قانون کلی، سوانح بزرگ صرفاً مضربی از حوادث کوچک به حساب نمی آیند. بنابراین، هرگاه «ارزیابی خطر» نشان بدهد که شرایط بحرانی با تجارب قبلی تفاوت فاحش دارد، برنامه ریز آمادگی فوری باید از کارشناسان کاملاً مجرب درخواست کمک بنمایند.



اصول راهنما در فرایند «برنامه ریزی بحران»

اینجا به هشت اصل مهم اشاره می شود:

اصول راهنما در فرایند «برنامه ریزی بحران»



۱) «برنامه ریزان» باید انتظار مقاومت علیه فرایند برنامه ریزی را داشته و استراتژی هایی برای مدیریت این موانع تدوین نمایند.

اصول راهنما در فرایند «برنامه ریزی بحران»



۲) در «برنامه ریزی» باید به همه مخاطرات و تهدیداتی که جامعه با آنها روبروست توجه شود.

رویکرد توجه به همه مخاطرات در برنامه

پاسخ یکسان و نیاز های مشابه.

در چنین وضعی می توان از پرسنل، تجهیزات، روش های کاری و مراکز در راستای تامین چند منظور استفاده کرد.

وظایف مشترک، فرایند آموزش را ساده تر کرده و اطمینان به کارایی در زمان بحران را بالا می برد.

اگر مخاطرات نیاز به پاسخ های متفاوت داشته باشند، در آن صورت برنامه پاسخ نیاز به «پیوست های اختصاصی» خواهد داشت.

اصول راهنما در فرایند «برنامه ریزی بحران»



۳) در برنامه ریزی باید به مشارکت، تعهد و قرارداد های مابین سازمان های پاسخگو اشاره شود.

اصول راهنما در فرایند «برنامه ریزی بحران»



۴) برنامه ریزی باید بر اساس فرضیات دقیق در مورد مخاطره، واکنش معمولی مردم به بحران ها و احتمالا پشتیبانی منابع خارجی (مثلا سازمان های استانی و مرکزی) استوار باشد.

اصول راهنما در فرایند «برنامه ریزی بحران»



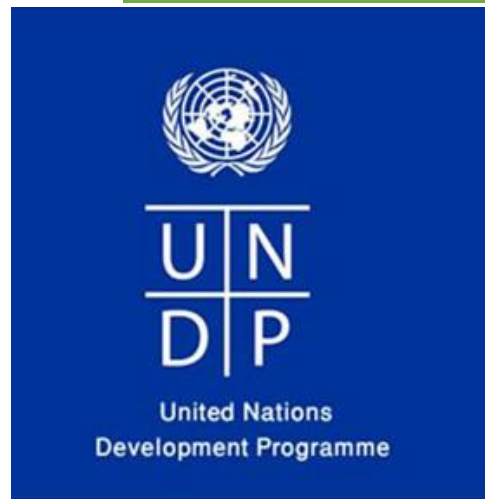
۵) برنامه بحران باید
ضمن اشاره به انواع
اقدامات مناسب، مشوق
ابتکارات متکی به
ارزیابی مداوم نیز باشد.

اصول راهنما در فرایند «برنامه ریزی بحران»



۶) در برنامه ریزی باید به رابطه بین پاسخ، بازسازی و پیشگیری توجه شود.

اصول راهنما در فرایند «برنامه ریزی بحران»



۷) در برنامه ریزی باید به آموزش و ارزیابی همه سازمان های پاسخگو توجه کرد.



جمعیت هلال احمر
جمهوری اسلامی ایران



اصول راهنما در فرایند «برنامه ریزی بحران»

۸) برنامه ریزی را باید
به عنوان فرایند
مداوم در نظر داشت.



برنامه ریزی بحران فعالیتی نیست که بتوان آن را در اتاق در بسته به سر انجام رساند.
برنامه ریز باید با سیاست های حاکم بر نظام مدیریتی جامعه خود آشنا بوده و بداند که
مراحل اساسی مدیریت بحران در منطقه چگونه اجرا می شوند.
این مراحل عبارت اند از: پیشگیری، آمادگی، پاسخ و بازسازی.
باید به جنبه عملی فرایند برنامه ریزی (از جمله تشکیل تیم و انجام ارزیابی) و نیز چالش
های آن توجه شود.
باید با قوانین کشوری مربوط به این عرصه و نیز با الگو های اساسی رفتار شهروندان در
زمان بحران آشنا بود.



(رفتار شهروندان در بحران ها) آنچه که یک برنامه ریز باید بداند

- اساس «باور های نادرست» در مورد رفتار شهروندان در زمان بحران
- انواع واکنش های روانی قابل انتظار در کوتاه مدت و بلند مدت
- تاثیرات و پیامد های بحران بر سلامت جسمی
- ماهیت رفتارهای مثبت ظاهر شده بعد از بحران
- پیامدهای ناشی از مواجهه با تهدیدات خاص مثل حملات تروریستی

بخش مهمی از فرایند برنامه ریزی شامل بررسی علمی ادبیاتی است که به الگوهای رفتاری شهروندان بحران زده می پردازد. در پرتو توجه به سه الگوی واکنش به بحران، موضوع رفتار شهروندان در بحران کاملاً مشخص می شود. این الگوها عبارتند از: «سندروم بحران»، «فرار ناشی از هراس» و «پاسخ های اجتماعی مقبول».

سندروم بحران



موقعیتی که در آن
مردم دچار بی تفاوتی
، سردرگمی، بی توجهی
و ناباوری نسبت به
اوضاع محیطی
خواهند شد.

سندروم بحران

اولین تحقیق پیرامون این سندروم در دهه پنجاه میلادی قرن گذشته انجام شد. در تحقیقات این حوزه سه نتیجه گیری مهم حاصل شده اند.

اولا، «سندروم بحران» عموماً در برخی شرایط خاص ظاهر می شود. این شرایط خاص عبارتند از: شروع ناگهانی بحران، تخریب فیزیکی گسترده، آسیب های تروماتیک یا مرگ. نمونه چنین واقعه ای می تواند «زمین لرزه بم» یا «حملات ۱۱ سپتامبر» باشد.

ثانیا، عده ی کمی از افراد بحران زده دچار این سندروم می شوند. در مطالعه ای معلوم شده است که حدود ۱۴٪ نمونه های انتخابی علائم اولیه «سندروم بحران» را از خود نشان می دهد.

ثالثا «سندروم بحران» گذرا می باشد. این سندروم معمولاً حداکثر چند ساعت یا چند روز ادامه داشته و به ندرت بعد از آن مشاهده می شود.

سندرم بحران در اقدامات تروریستی

بحران های تروریستی در قیاس با سایر انواع بحران ها احتمالا موجب عواقب طولانی تری خواهند شد، زیرا این بحران ها به قصد ایجاد ترس و وحشت طراحی گردیده و عموما جنبه ناگهانی دارند.



«هراس» و «فرار ناشی از آن»

شاید جدی ترین باور نادرست این ایده باشد که گویا «فرار ناشی از هراس» مشکل عمده است.

به طور کلی «پانیک یا هراس» را می توان به عنوان نوعی واکنش ترسناک حاد و خارج از کنترل فرد در نظر گرفت که به فرار غیر اجتماعی و غیر معقول منتهی می شود.



این باور نادرست حاصل استنباطات غلط از اطلاعات موجود می باشد.اولا،شهروندان فکر می کنند که «هراس»رفتاری عمومی است،زیرا قربانیان معمولا واکنش فوری خود به موقعیت پیش آمده را هنگام مصاحبه با رسانه ها خبری،تحت عنوان «هراس»یا «پانیک» بیان می کنند.ترس در مواجهه با انفجار،زمین لرزه یا سایر سوانح غیر مترقبه واکنشی طبیعی محسوب می شود.

بررسی ها نشان می دهد که،هرچند قربانیان بحران دچار ترس می شوند اما اغلب آنها رفتار های منطقی دارند.

دلیل دوم آن است که وضع فکری قربانیان توسط ناظران تفسیر به رای می شود.استنباط دیگر آن است که گویا هر نوع تلاش برای فرار از خطر،دال بر «هراس»است،فرار صحیح از خطر واقعی و رعایت فاصله با آن واکنشی طبیعی و در همان حال اقدامی محافظتی می باشد.

آیا معدن چیان گرفتار از ریزش تونل دچار هراس می شوند؟



معدن چیان گرفتاری که می دانند هوای کافی تا زمان نجات وجود دارد، دچار هراس نخواهند شد، اما اگر اکسیژن رو به اتمام بگذارند احتمال هراس بیشتر می شود.

بنابر این به صرف گرفتار شدن، هراس به وجود نمی آید .

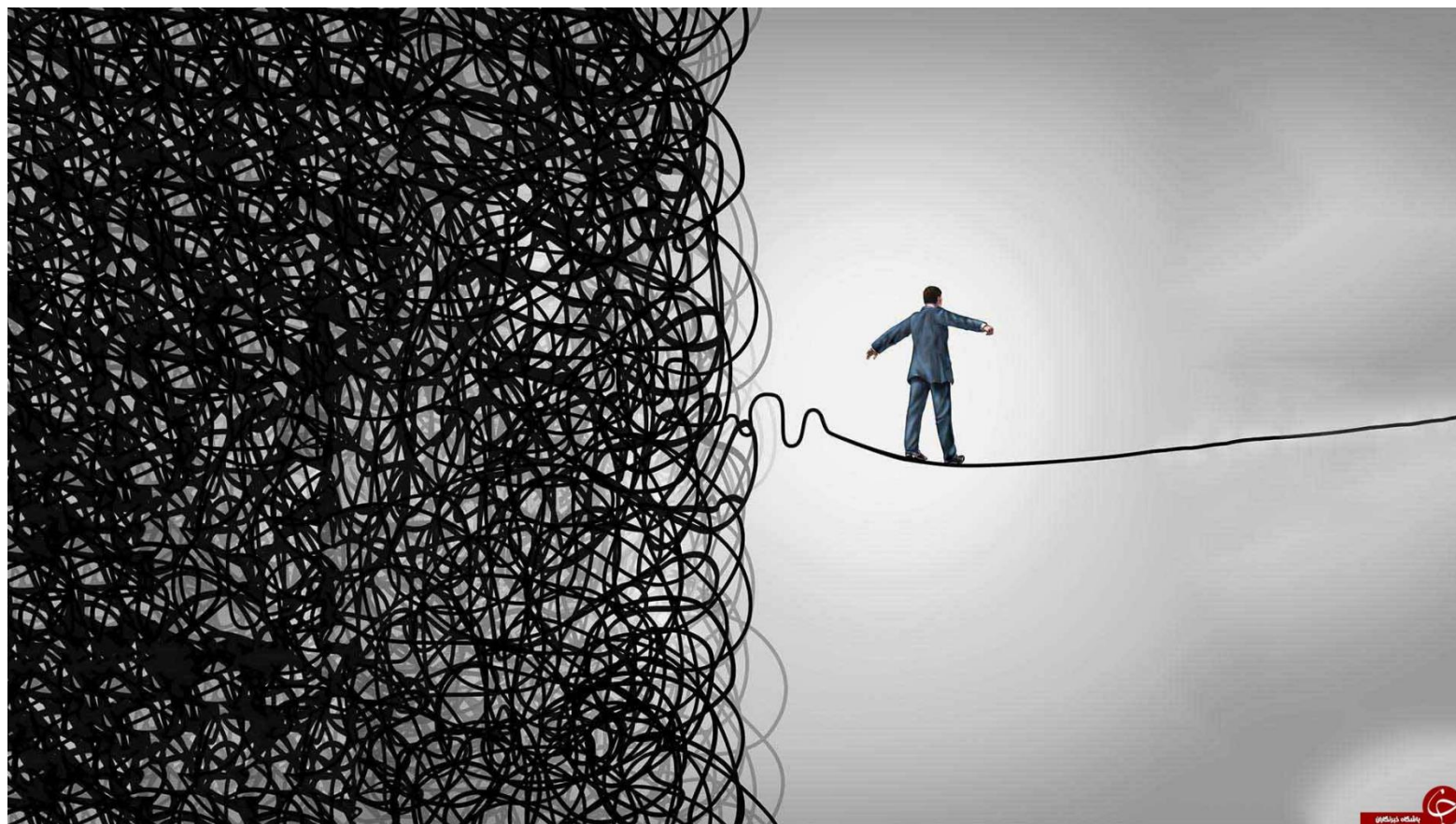
پاسخ های اجتماعی مقبول

بحران ها معمولا موجب تغییر در ارزش ها و نرم ها می شود. زندگی اجتماعی بعد از وقوع بحران رو به افول گذاشته و مصرف کالاهای لوکس نیز کاهش پیدا می کند. سرانجام اینکه، کنترل و توجه جامعه بر مشکلات هم رو به کاهش می گذارد.

اما در همان حال، حمایت متقابل در برابر قربانیان و دیگران در مناطق بحران زده معمولا افزایش می یابد. پیدایش این شرایط یا رفتار ها موجب وضعیتی به نام «**پاسخ انسان دوستانه جامعه**» می شود.



پاسخ های اجتماعی مقبول



یکی دیگر از الگوی رفتاری قابل انتظار «ترس» و نه «فرار ناشی از هراس» است.



«ترس» نوعی واکنش طبیعی
انسان در برابر شرایط سخت به
حساب می آید.

ترس به ندرت به ناتوانی عملی
می انجامد، ولی به مرور توانایی
فرد برای حل مشکلات پیچیده را
تحلیل می برد.

ترس انسان، در مواجهه با محیط ها
و شرایط ناشناخته بیشتر می
شود.

بر خلاف باور عمومی
، **کاهش ترس** نه از طریق
عدم اطلاع رسانی، بلکه بر
عکس از طریق **اطلاع رسانی**
امکان پذیر است.





مطالعه مخاطرات نشان می
دهد برخی از این مخاطرات
در قیاس با برخی دیگر
موجب ترس بیشتری می
شوند.

مردم معمولاً از هشدارهای
مربوط به بحران‌های
ترسناک بیشتر تبعیت می
کنند.

خطر آلودگی ناشی از تخریب نیروگاه های هسته ای هراس انگیز تر از هر چیز ممکن ...



سایه تخلیه

هرگاه شهروندان بدون آن که در معرض مخاطره ای خاص باشند، اما به دلیل ترس اقدام به تخلیه ی محل سکونت خود بنمایند. دچار پدیده ای موسوم به (سایه تخلیه) شده اند.

جابجایی ناشی از (سایه تخلیه) موجب انسداد راه های خروجی و توقف خودرو ها در مسیر تخلیه می شود. در هنگامه بحران می توان برای سایه تخلیه کاری انجام داد.

ولی مهم آن است که در فرایند برنامه ریزی قبل از بحران مورد توجه قرار گیرد.



پاسخ های اجتماعی مقبول

دیگر الگوی رفتاری قابل انتظار، (عمل) شهروندان می باشد. مقامات مسئول باید بدانند که شهروندان مطلع از خطر، دست به اقداماتی خواهند زد که به باور خودشان دامنه خطر را کاهش می دهد. (اعلان هشدار های رسمی) و (سایر اطلاع رسانی ها) باید حاوی (توصیه های حفاظتی مناسب) باشند. اگر برنامه ریزان اقدامات خاصی را مطرح نکنند، شهروندان در هر حال دست به کار خواهند شد.



پاسخ های اجتماعی مقبول

الگوی دیگر رفتاری قابل انتظار (پذیرش) توسط شهروندان است.

سطح (پذیرش) با توجه به میزان آشنایی با مخاطره و تهدید، فوریت پاسخ و میزان اعتماد به مقامات مسئول، تفاوت دارد. میزان (پذیرش) توصیه های حفاظتی مناسب در مواردی مانند سیل (که مردم کاملاً با مخاطره آشنایی دارند) در مقایسه با مخاطرات کمتر شناخته شده ای مانند گاز کلر، کمتر است.



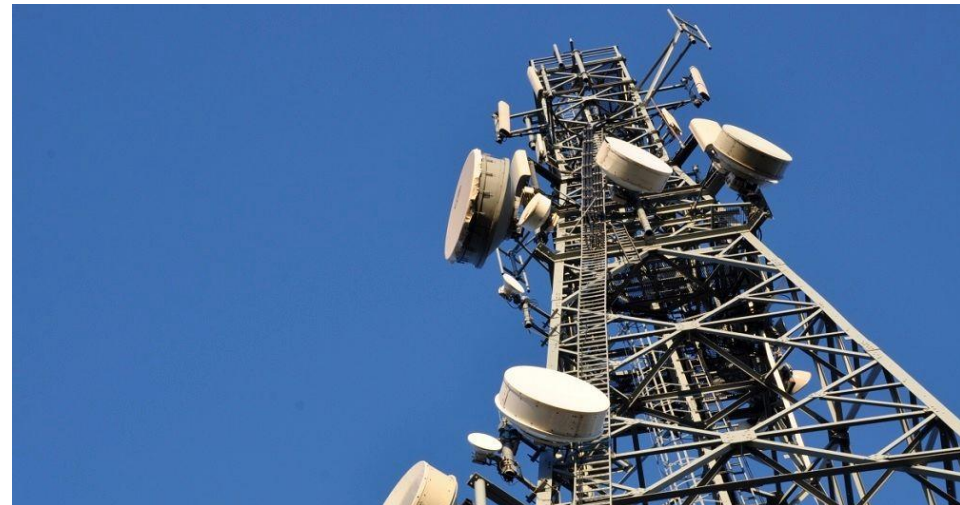
اول برنامه ریزی یا رفتار مردم؟

مدت ها قبل از وجود برنامه ریزان، مردم با بحران مواجهه بودند. در نتیجه، الگوهای قابل پیش بینی رفتار مردم در زمان بحران ریشه تاریخی دارد.



مثال از رفتار مردم در بحران

مقامات معمولاً به شهروندان توصیه می‌نمایند تا در زمان بحران کمتر از تلفن استفاده کنند. اما شهروندان اغلب توجهی به رعایت این توصیه نمی‌کنند. حاصل این بی‌توجهی معمولاً تحمیل بار بیش از حد بر خطوط تلفن و اختلال در ارتباطات تلفنی هم برای شهروندان و هم برای پرسنل امدادی است. اگر برنامه ریزان به الگوهای رفتاری شناخته شده ی مردم توجه کنند، چنین مشکلی پیش نمی‌آید.



امروزه برنامه ریزی قبل بحران به خانواده ها توصیه می کند تا با فرض جدایی در زمان بحران پیشاپیش برنامه ای برای پیدا کردن اعضای خود تدوین نمایند.

برنامه ارتباطی در شرایط اضطراری



۱- همه اعضای خانواده باید شماره تلفن یکی از آشنایان یا بستگان را در نقاط دیگر شهر یا شهرهای دیگر از حفظ بدانند تا در مواقعی که ارتباطات در منطقه آنان بر اثر حوادث و بلایای احتمالی مختل می‌شود، بتوانند از این طریق از احوال همدیگر مطلع شوند.

برنامه ارتباطی در شرایط اضطراری

۲- همه اعضای خانواده، از قبل باید محلی را تعیین کنند تا در صورت وقوع حوادث و بلایا، اگر منزلشان تخریب شد و افراد در آن هنگام، در جاهای مختلف (مثلاً محل کار، مدرسه و ...) بودند، بتوانند در آنجا دوباره دور هم جمع شوند و همدیگر را پیدا کنند. این مکان مثلاً می‌تواند میدان محله یا مکان شناخته شده دیگری باشد.



برنامه ارتباطی در شرایط اضطراری

۳- اعضای خانواده می‌توانند مکانی را تعیین کنند که برای یکدیگر پیغام بگذارند. مثلاً می‌توانند درختی را معلوم کنند که پیغام‌های خود را بنویسند و به آن وصل کنند تا از حال هم باخبر شوند.



«ترک پست» توسط امدادگران

«ترک پست» نوعی «باور نادرست» رایج است دال بر اینکه امدادگران بجای انجام وظیفه شغلی مربوط به بحران، از انجام آن خودداری نموده و به دنبال کارهای دیگر می روند. بر اساس این باور، آنها برای مراقبت از کس و کار خود دست به چنین اقداماتی می زنند.



پژوهش های علمی جدید می گوید امدادگران در زمان بحران در زمان بحران نگرانی زیادی درمورد اعضای خانواده خود دارند.علاوه براین،معلوم شده است که تعهد شغلی امدادگران علیرغم سایر نگرانی ها و فشارهای جانبی کماکان برقرار است .یکی از کارشناسان با مطالعه ادبیات بحران درمورد «ترک پست»به این سه نتیجه رسیده است:

۱. کسانی که مسئولیت رسمی برای پاسخ نداشته و خودشان نیز قربانی بحران نیستند، این افراد اقدام به کمک رسانی خواهند کرد.

۲. کسانی که شغل تعریف شده ای در بحران نداشته و خودشان در معرض بحران قرار گرفته اند، در درجه اول به افراد نزدیک به خود (خانواده) کمک رسانی خواهند کرد. این افراد بعداً به دوستان، همسایگان و افراد غریبه کمک می نمایند.

۳. کسانی که شغل و وظیفه تعریف شده رسمی در بحران دارند، وظایف خود را انجام خواهند داد. این افراد تا زمانی که اطلاعاتی در مورد اعضای درجه یک خانواده کسب کنند، تحت درجه ای از استرس قرار دارند.

حوادث ثانویه در برنامه ریزی



حملات تروریستی شامل
یک «حمله انفجاری اولیه» و یک
«حمله ثانویه».

برنامه ها باید طوری طراحی
شوند که بر «پاسخ سازمان یافته
و حساب شده» و نه بر «پاسخ
سریع» تاکید بورزند.



شش فاکتور برای اندازه گیری کارایی برنامه ریزی

۱- مواجهه با خطر و آسیب پذیری جامعه

بحران توجه جامعه را به ضرورت آمادگی جلب می کند. این آگاهی از تهدید، فرصتی را در اختیار مدیران بحران قرار می دهد تا تلاش برای برنامه ریزی را شروع کنند. اگر هر چند وقت یکبار بحرانی روی بدهد، خاطرات مردم از خرابی های بحران موجب ایجاد «فرهنگ زمینه ای بحران» می شود.



نقش فاکتور برای اندازه گیری کارایی برنامه ریزی

۲- حمایت جامعه

- پژوهشگران دریافته اند که حمایت مثبت جامعه بر روند برنامه ریزی بحران تاثیر مثبتی دارد.
- «حمایت جامعه» در مقایسه با «مواجهه مکرر جامعه با مخاطرات» نقش مهم تری در فرایند برنامه ریزی ایفا می کند.

شش فاکتور برای اندازه گیری کارایی برنامه ریزی

۳- امکانات جامعه



شش فاکتور برای اندازه گیری کارایی برنامه ریزی

۴- امکانات خارجی



شش فاکتور برای اندازه گیری کارایی برنامه ریزی

۵ - نیروی انسانی و سازمان دهی



شش فاکتور برای اندازه گیری کارایی برنامه ریزی



۶- برقراری نوعی سازمان دهی اداری با استفاده از «تشکیل کارگروه های تخصصی» اهمیت فراوانی در کسب موفقیت دارد.

اجرای برنامه بصورت آزمایشی (مانور)

آیا وزارتخانه ها، سازمان ها و قراردادهای کمک متقابل قادر به اجرای این وظایف هستند؟
هر مانور نیاز به طراحی سناریویی شبیه به مخاطره و تهدید واقعی دارد.
مانورها زمانی با موفقیت همراه خواهند بود که واقعی باشند.



انواع مانور



1. دور میزی
2. عملیاتی
3. تمام عیار

پایان

