

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

مقدمه

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 می‌توان جریان پیشرفت امور را به روال معمول هدفمند نمود. همچنین می‌توان 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

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 مسئولان 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 (نویسنده‌ی مسوول)

E-mail: rastegari@mui.ac.ir

۲- استادیار مدیریت اطلاعات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی

اصفهان.