

## مقدمه

مدیریت بحران و اضطراب از شاخه‌های علم مدیریت است که توجه آن بخش از مدیران سازمان را که در اندیشه به وجود آوردن سازمانی کارآمد در مواقع بحرانی و غیر عادی می‌باشند را به خود جلب کرده است. قابلیت‌های یک مدیر توانمند زمانی خود را بیشتر نمایان می‌کند که در زمان بحرانی و غیرعادی سازمان خود را به خوبی مدیریت و راهبری نماید و از اینکه سازمان در چالش‌های اساسی وارد شود جلوگیری کند. امروز مدیران سازمان می‌بایست در اندیشه شرایط و موقعیت‌های خاص و غیرعادی هم باشند زیرا بسیار ساده لوحانه است اگر فرض شود که اوضاع همیشه آرام است و مطابق میلمان پیش می‌رود. مدیر بحران می‌بایست فردی باشد با قابلیت‌های خاص، که در شرایط ویژه بتواند تصمیمات سریع، زیرکانه، مدبرانه و عملیاتی بگیرد شاید مدیر بحران همان مدیر سازمان باشد اما لزومی ندارد. آنچه مشخص و اثبات شده است این می‌باشد که سازمان‌ها بیشترین آسیب‌های مادی و معنوی را در زمان بحران‌ها به خود دیده‌اند و همچنین سازمان‌هایی هم وجود داشتند که با مدیریت صحیح و منطقی بحران، به منافع مادی و معنوی خوبی هم دست یافته‌اند. بحران همان ریسک به معروض ظهور یافته است پس با شناسایی و آنالیز دقیق ریسک‌های مثبت و منفی که در یک سازمان محتمل است می‌توانیم بحران‌های احتمالی را پیش‌بینی نمود. لذا می‌بایست از تیم‌های متخصص در زمینه آنالیز و ارزیابی ریسک، جهت بهره‌مندی از پژوهش و تحقیقات ایشان در زمینه‌ی بررسی و تحلیل ریسک سازمان بهره‌مند شد. زیرا از این طریق می‌توان، بسیاری از ریشه‌های بحران را شناسایی و از میان برداشت و یا اثرات آن را کاهش دهیم.

در خاتمه از استاتید محترم، دانشجویان و کلیه مخاطبین که این نوشتار را مطالعه می‌فرمایند تقاضا داریم که اینجانبان حقیر را از نظرات و

دیدگاه‌های گوهریار خویش محروم نفرمایند و مطالب را به آدرس پست  
الکترونیک [modiriat-bohran@gmail.com](mailto:modiriat-bohran@gmail.com) ارسال نمایند.

**غلامرضا حسینعلی بیگی - حامد آزاد**

# فهرست مطالب

## فصل ۱ مبانی مدیریت بحران و اضطرار ۱

- |     |  |
|-----|--|
| ۱.۱ | اضطرار چیست، بحران چیست؟ ۲             |
| ۲.۱ | مدیریت بحران و اضطرار چیست؟ ۴          |
| ۳.۱ | اهمیت مدیریت بحران و اضطرار در چیست؟ ۴ |
| ۴.۱ | تاریخچه مدیریت بحران در ایران ۶        |
| ۵.۱ | واکنش در برابر بحران و اضطرار ۷        |

## فصل ۲ شناخت انواع و سطوح بحران ۹

- |     |   |
|-----|---|
| ۱.۲ | کلیات ۱۰  |
| ۲.۲ | انواع بحران‌ها و اضطرارهای شناخته‌شده (انواع حادثه‌ها) ۱۱ |
| ۳.۲ | انواع و سطوح بحران (EMERGENCY LEVEL) ۱۱                   |

## فصل ۳ فرآیندهای مدیریت بحران و اضطرار ۱۵

- |     |                                    |
|-----|------------------------------------|
| ۱.۳ | کلیات ۱۶                           |
| ۲.۳ | فرآیند مدیریت بحران و اضطرار ۱۶    |
| ۳.۳ | برنامه‌ریزی (عملیاتی و ارتباطی) ۲۴ |

## فصل ۴ طرح مدیریت بحران و اضطرار ۲۷

- |     |                                       |
|-----|---------------------------------------|
| ۱.۴ | طرح مدیریت بحران و اضطرار ۲۸          |
| ۲.۴ | تیم مدیریت بحران، گروه سیاست‌گذاری ۲۸ |
| ۳.۴ | مرکز مشترک اطلاعات (JIC) ۲۹           |

تیم مدیریت بحران، فرماندهی گروه عملیات	۲۹	۴.۴
تیم مدیریت بحران، عضویت و مسئولیت‌ها گروه عملیات	۲۹	۵.۴
برنامه‌ی مدیریت بحران، تصویر کلی عملیات	۳۲	۶.۴

### فصل ۵ چهارچوب رهبری برای مدیریت بحران ۳۳

چهارچوب رهبری برای مدیریت بحران	۳۴	۱.۵
چهارچوب واکنش برای مدیریت بحران	۳۵	۲.۵

### فصل ۶ برنامه‌ریز ارتباطات ۳۹

طرح ارتباطات	۴۱	۱.۶
سختگو		۲.۶
ارتباطات رسانه‌ای		۳.۶

### فصل ۷ ارزیابی سطح آمادگی ۵۵

کلیات	۵۶	۱.۷
ارزیابی عملی آمادگی سازمان	۵۶	۲.۷
اهداف مانور	۵۷	۳.۷
انواع مانورها	۵۸	۴.۷
پرسش‌نامه‌ی آمادگی سازمانی	۶۱	۵.۷

# مبانی مدیریت بحران و اضطرار

۱.۱ اضطرار چیست، بحران چیست؟ ۲

۲.۱ مدیریت بحران و اضطرار چیست؟ ۳

۳.۱ اهمیت مدیریت بحران و اضطرار در چیست؟ ۴

۴.۱ تاریخچه مدیریت بحران در ایران ۶

۵.۱ واکنش در برابر بحران و اضطرار ۷