

## مدیریت بحران یا بحران مدیریت



حسن قاسم زاده


- دکترای ژئوتکنیک
- دانشیار دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی

راستش را بخواهید در حال فکر کردن برای نوشتن مطلبی در خصوص مدیریت شهری خصوصا هنگام بلایای طبیعی از جمله زلزله بودم که زلزله ساعت ۲۳:۲۷ بیست و نهم آذرماه را در تهران حس کردم و عزمم برای ارائه این یادداشت بیشتر شد. این زلزله نه چندان شدید اتفاق افتاد و هموطنان ما در استان‌های تهران و البرز آن شب را در حالت غیرعادی و فوق‌العاده سپری نمودند. اما زلزله‌های بسیاری با بزرگای بیشتر از جمله جدیدترین آن‌ها در کرمانشاه خاطر همه ما را آزرده است و مسیر زندگی بعضی از هموطنان ما را به کلی دگرگون ساخته است. اکنون سوال این‌جا است که چه باید کرد و از کجا باید شروع نمود تا حداقل خسارات را در بلایای طبیعی داشته باشیم. در این یادداشت به بیانی ساده و برهانی صریح، سعی در بیان علت اصلی نابسامانی‌ها در بلایای طبیعی دارم.

بیایید از دو سوال ساده شروع کنیم. سوال اول این‌که جهت انجام صحیح و شایسته کارهای متداول خود چه عملی را انجام می‌دهیم؟ برای مثال هر روز برای رفتن به سر کار خود آماده می‌شویم. برنامه‌ای برای تعطیلات آخر هفته خود تدارک می‌بینیم برای یک امتحان میان‌ترم یا پایان‌ترم آماده می‌شویم. یک مسافرت سالیانه می‌رویم یا هر چند سال یک‌بار برای یک امر مهم آماده می‌شویم نظیر خرید اتومبیل، خرید منزل، امتحان کنکور، ازدواج و غیره. البته حق با شما است و بدهی است که بگویید چه سوال ساده‌ای مطرح کرده‌اید و جواب سوال را به سادگی می‌دهید، برنامه‌ریزی می‌کنیم و مدیریت زمان و هزینه انجام می‌دهیم تا به هدف خود در زمان مقرر برسیم. در این خصوص معمولاً زندگی روزمره کم و بیش تحت تأثیر قرار می‌گیرد تا به اهداف برنامه‌ریزی شده در زمان مقرر برسیم.

سوال دوم را نیز به سادگی سوال اول مطرح می‌کنیم و سپس نتیجه شگرف آن را در مدیریت شهری خواهیم دید. سوال دوم این است که شخصی که به طور معمول در انجام امور خود کاستی دارد در مواقع خاص چگونه عمل می‌نماید؟ برای مثال شخصی همواره در طول تحصیل خود در دیکته خود غلط‌های فراوان دارد در امتحان نهایی که یک برهه خاص تحصیل است نتیجه دیکته او چه خواهد بود؟ یا یک سرمربی تیم فوتبال را در نظر بگیرید که در یک فصل تیم خود را به خوبی آماده نکرده است و نتیجه مسابقات دوستانه را به حریف واگذار کرده است و اکنون در مسابقات رسمی در برابر تیم صدر جدول قرار دارد چه نتیجه‌ای را انتظار دارید؟ بدهی است که اگر استثنا و معجزه را کنار بگذاریم، دیکته نویس ما باید در امتحان نهایی غلط‌های بسیار داشته باشد و تیم فوتبال نیز شکست سنگینی را بپذیرد.

با این دو سوال و پاسخ به حال و هوای بلایای طبیعی از جمله زلزله برگردیم. در ایران به طور متوسط سالانه یک زلزله با بزرگای شش در مقیاس ریشتر یا بالاتر از آن می‌آید و به طور متوسط هر شش سال یک بار یک زلزله با بزرگای هفت در مقیاس ریشتر یا بالاتر از آن را شاهد هستیم. زلزله‌های بویین زهرا، دشت بیاض، طیس، رودبار منجیل، قاینات، بم، سراوان و ازگله در پنجاه سال گذشته از این جمله‌اند. بنابراین زلزله‌های شدید در ایران یک امر متداول سالیانه و زلزله‌های بسیار شدید یک امر متداول شش



ساله است. مطابق پاسخ سوال اول برای یک امر متداول باید برنامه‌ریزی نمود و مدیریت نمود تا در زمان مقرر بتوانیم از عهده آن برآییم. سال‌هاست در ایران برای مدیریت بلایای طبیعی، کلمه مدیریت بحران را به کار می‌گیریم که کاملاً اشتباه است و ناشی از عدم درک صحیح مدیریت است. بلایای طبیعی که به‌صورت معمول در کشوری رخ می‌دهند باید مدیریت شوند. اگر در یک‌صد سال گذشته در ایران سونامی نیامده و به ناگاه تحت تغییرات جوی سونامی ایجاد شود نام مدیریت بحران برای آن برانزده است ولی برای زلزله به هیچ وجه این نام درست نیست. نحوه نام‌گذاری سبب می‌شود که هر کاستی در عمل با اسم بحران توجیه شود و خسارات جانی و مادی زیادی را به ملت و مملکت تحمیل نماید.

حال شهری را در نظر بگیرید که برنامه گسترش شهر و محدوده آن مشخص نیست و بنابراین محل‌های ورود و خروج از شهر به خوبی تبیین نشده‌اند، شریان‌های حیاتی از قبیل آب، برق و گاز دارای نشست زیاد هستند. در حالت عادی در ساعات زیادی از روز راه‌انداز وجود دارد. امکانات شهری در مناطق مختلف آن به‌صورت متناسب توزیع نشده است و هوای شهر به شدت آلوده است. بنابراین این شهر در عملکرد و بهره‌برداری روزمره خویش دارای مشکلات فراوان می‌باشد و مدیریت در شهر بسیار ضعیف است و اکنون در یک موقعیت خاص قرار می‌گیرد و زلزله می‌آید. آیا این شهر از امتحان زلزله سربلند بیرون خواهد آمد؟ بدیهی است که این شهر از امتحان زلزله سربلند بیرون نمی‌آید و مانند سرمربی تیم فوتبال ما باید نتیجه را واگذار نماید.

اگر سیستم موجود، مدیریت خود را به درستی انجام دهد در برابر یک جنبش نسبتاً کم‌زمین هرگز معابر شهر از تردد ماشین‌ها قفل نمی‌شود. خودروها به سمت جایگاه‌های سوخت هجوم نخواهند آورد. صدها هزار خودرو تا صبح در شهر روشن نمی‌مانند. میلیون‌ها لیتر بنزین مصرف نمی‌شود و آلودگی در شهر به این سبب افزایش نمی‌یابد. حدود یک‌صد نفر مجروح نخواهند شد و مشکل روانی برای مردمان بسیاری ایجاد نخواهد شد. مردم صرفاً دست به دعا بر نخواهند داشت و از آموزش‌هایی که برای حین زلزله و پس از آن دیده‌اند استفاده خواهند نمود. عمده اطلاع‌رسانی به مردم از طریق تلگرام اتفاق نخواهد افتاد. نیاز به جلسات طولانی شب‌نخواهد بود و هر ارکان مطابق پروتکل از پیش مشخص شده عمل خواهد نمود.

آری در مملکت بحران مدیریتی وجود دارد و در حال عادی کارها به سامان نیست و به درستی مدیریت نمی‌شود و بسیاری از امور متداول بحران نامیده می‌شود و مدیریت بحران می‌شود. در صورتی که مدیران بحران در دنیا از توانمندترین مدیران انتخاب می‌شوند در ایران مدیرانی که بحران را ایجاد نموده‌اند می‌خواهند رهبری بحران را به عهده بگیرند. شاید هنوز دیر نشده باشد و باید همگی در این عرصه کوشش نماییم تا مسیر را اصلاح نماییم. پس از یک زلزله شدید پشیمانی سودی ندارد و دیگر بار بحران مدیریت شهر، بحرانی دیگر خواهد آفرید و از مدیریت بحران کاری بر نخواهد آمد.