

آشنایی با بحران‌های پس از زلزله در ایران

نویسنده: مهندس علی‌رضا سعیدی
دبیرکل جمعیت کاهش خطرات زلزله ایران
و موسس تیم نجات موج پیشرو

پاییز ۱۳۹۷

فهرست مطالب

چالش عملیاتی کردن مدیریت‌ها	۱۳
۱- رهبری	۱۵
۲- قوه مجریه	۱۵
۳- قوه قضائیه	۱۶
۴- قوه مقننه	۱۶
۵- مدیران بخش خصوصی (شامل پیمانکاران، تولیدکنندگان، توزیع‌کنندگان و...)	۱۷
چالش اطلاع‌رسانی	۱۹
اطلاع‌رسانی به مدیران بحران:	۲۰
ساکنین منطقه آسیب‌دیده	۲۳
اطلاع‌رسانی به مردم سراسر کشور	۲۳
اطلاع‌رسانی به سایر کشورهای خارجی	۲۴
چالش امنیت	۲۷
۱- امنیت و هویت فردی و مالکیت:	۲۸
۲- امنیت و کودکان:	۲۹
۳- امنیت و ورود حاشیه‌نشین‌ها به داخل شهر:	۲۹
۴- امنیت و زنان:	۳۰
۵- امنیت و خروج زندانیان:	۳۰
۶- امنیت و مراکز نظامی و انتظامی -امنیتی:	۳۱
۷- امنیت و مراکز ویژه همچون موزه‌ها، بانک‌ها، صرافی‌ها، ...:	۳۱
چالش تخلیه و توزیع کمک‌های ارسالی	۳۳
۱- جمع‌آوری و بسته‌بندی و ارسال کمک‌های اهدایی:	۳۴

- حمل کمک‌ها به شهر آسیب‌دیده: ۳۵
- ۲- مکان‌یابی جهت تخلیه: ۳۶
- ۳- نحوه انبارکردن در باراندازهای موقت: ۳۷
- ۴- حمل و توزیع کمک‌های ارسالی در سطح شهر: ۳۷
- ۵- اطلاع‌رسانی و جمع‌آوری اطلاعات: ۳۸
- چالش عدم مهارت‌های ویژه امدادگران** ۴۱
- عدم مهارت و آسیب‌های وارده به مجروحین و مصدومین: ۴۲
- چالش شریان‌های حیاتی-مسیرهای مواصلاتی** ۴۷
- چالش درمان و اعزام مجروحین** ۵۱
- چالش اسکان بازماندگان** ۵۷
- چالش تدفین اجساد** ۶۳
- چالش زنده‌یابی و آواربرداری** ۶۹
- ۱- مهارت و دانایی نیروهای عمل‌کننده: ۷۰
- ۲- مدیریت بر زمان در زنده‌یابی: ۷۰
- ۳- خدمات پس از رهایی مجروحان از زیر آوار: ۷۲
- ۴- تأمین و نگهداری از تجهیزات و لوازم مرتبط با آواربرداری: .. ۷۲
- چالش عدم هماهنگی نیروهای عمل‌کننده** ۷۵
- ۱- تنوع نیروهای عمل‌کننده و سطوح تعریف شده مسئولیت و توانمندی‌های آن‌ها: ۷۶
- ۲- تنوع برنامه‌های از پیش طراحی شده برای بروز حادثه ۷۷
- ۳- عدم هماهنگی مابین دروس عملیاتی آموزش داده شده ۷۷
- ۴- نحوه ارتباط مدیران ارشد دولتی، غیردولتی و خصوصی در امر فرماندهی عملیات ۷۸

- ۵- نحوه ارتباط مدیران بحران با نیروهای عمل‌کننده: ۷۸.....
- چالش بهداشت** ۸۱.....
- ۱- نیازهای بهداشتی دوران اضطرار پس از حادثه ۸۲.....
- ۲- نیازهای بهداشتی دوران تثبیت پس از حادثه ۸۳.....
- ۳- نیازهای بهداشتی دوران بازگشت به قبل از حادثه ۸۴.....
- چالش ماشین‌آلات، لوازم و تجهیزات** ۸۷.....
- ۱- ماشین‌آلات، لوازم و تجهیزات موجود در منطقه آسیب‌دیده: ... ۸۸.....
- ۲- ماشین‌آلات، لوازم و تجهیزات ارسال شده به منطقه آسیب‌دیده: ۸۸.....
- ۳- نیروهای انسانی موردنیاز جهت بهره‌برداری از ماشین‌آلات، لوازم و تجهیزات ۸۹.....
- چالش کودکان بی‌سرپرست** ۹۳.....
- ۱- جمع‌آوری و ساماندهی کودکان بی‌سرپرست در منطقه زلزله زده ۹۴.....
- ۲- اسکان اضطراری کودکان بی‌سرپرست ۹۶.....
- ۳- چند تجربه شخصی در خصوص کودکان بی‌سرپرست ۹۷.....
- چالش دختران و زنان پس از زلزله** ۱۰۱.....
- ۱- امنیت روانی و اجتماعی ۱۰۲.....
- ۲- سرپناه اضطراری، موقت و دائم ۱۰۲.....
- ۳- مایحتاج روزانه ۱۰۴.....
- ۴- بهداشت فردی و روانی ۱۰۵.....
- ۵- مادران باردار و نوزادان ۱۰۶.....

- ۶- اشتغال زنان خودسرپرست و سرپرست خانواده ۱۰۶
- چالش شبکه انتقال و توزیع آب** ۱۰۹
- ۱- منبع تأمین‌کننده سدهای مخزنی ۱۱۱
- ۲- منبع تأمین آب: چاه‌های عمیق، نیمه‌عمیق و قنوت ۱۱۱
- ۳- منبع تأمین آب: رودخانه‌های موجود در حاشیه شهرها ۱۱۲
- بحران شبکه انتقال و توزیع آب و چند نکته برای مدیران بحران
..... ۱۱۲
- چالش جمع‌آوری فاضلاب** ۱۱۵
- چالش شبکه سوخت‌رسانی** ۱۲۱
- تأمین سوخت و خطر آتش‌سوزی پس از زلزله ۱۲۴
- چالش شریان‌های حیاتی- شبکه انتقال برق** ۱۲۷
- ۱- تأمین برق اضطراری ۱۲۸
- ۲- بازسازی شبکه و تأمین برق شهری ۱۲۹
- الف- آسیب‌شناسی شبکه انتقال و توزیع فشار قوی نیروی برق ...
..... ۱۲۹
- ب. آسیب‌شناسی شبکه انتقال و توزیع فشار ضعیف نیروی برق
..... ۱۳۰
- ۳- توسعه شبکه در بحث اردوگاه‌ها ۱۳۱
- چالش سیستم‌های مخابراتی** ۱۳۵
- ۱- خارج شدن شبکه از ارائه سرویس به علت حجم انبوه تقاضا
در روزهای نخست ۱۳۶
- چالش ساختمان‌های ویژه** ۱۴۱
- چالش ساختمان‌های حیاتی** ۱۴۵

چالش سازه‌ها و ساختمان‌های با پتانسیل آسیب‌رسانی بالا ... ۱۵۱

۱- سدها ۱۵۲

۲- نیروگاه‌ها ۱۵۲

۳- پالایشگاه‌ها ۱۵۳

۴- زاغه‌های مهمات ۱۵۴

چالش دام و احشام ۱۵۷

۱- احشام مدفون در زیر آوار ۱۵۸

۲- احشام زنده باقیمانده از حادثه ۱۵۸

چالش آتش‌سوزی ۱۶۱

چالش سالمندان از بحران گروه‌های آسیب‌پذیر ۱۶۷

نیازهای سالمندان ۱۶۸

۱- تأمین سرپناه مناسب جهت اسکان: ۱۶۸

۲- تأمین آب آشامیدنی و مواد غذایی متناسب با شرایط خاص

سالمندان: ۱۶۸

۳- تأمین داروهای موردنیاز و خدمات بهداشتی و درمانی لازم: ۱۶۹

۴- تأمین معیشت: ۱۶۹

توانمندی‌های سالمندان ۱۶۹

چالش معلولان و بیماران خاص ۱۷۳

۱- تأمین خدمات پزشکی ۱۷۴

۲- نگهداری و ارائه خدمات ۱۷۴

چالش اعتراضات و اغتشاشات ۱۷۷

۱- اعتراضات مکتوب ۱۷۸

۲- اعتراضات شفاهی ۱۷۸

چالش کار ۱۸۱

۱- زلزله و تأثیر آن بر از بین رفتن فرصت‌های شغلی ۱۸۲

۱-۱- از بین رفتن ابنیه و ساختمان‌ها ۱۸۲

۱-۲- از بین رفتن ابزار و تجهیزات ۱۸۲

۱-۳- از بین رفتن نیروهای انسانی ۱۸۲

۱-۴- سرقت اموال و سرمایه‌ها ۱۸۳

۱-۵- خروج سرمایه‌ها از منطقه آسیب‌دیده ۱۸۳

۲- زلزله و تأثیر آن بر ایجاد فرصت‌های شغلی جدید ۱۸۳

۲-۱- نیاز به جایگزینی نیروهای انسانی فوت شده ۱۸۳

۲-۲- ایجاد فرصت‌های شغلی وابسته بازسازی منطقه آسیب

دیده ۱۸۴

۲-۳- ایجاد فرصت‌های شغلی کاذب حاصل از بحران حاکم بر

منطقه ۱۸۴

۳- زلزله و تأثیر آن بر افزایش تقاضای کار برای زنان ۱۸۴

مقدمه

آنچه باعث شد تا تصمیم به نوشتن این کتاب بگیرم، مواجهه مکرر با تکرار اشتباهاتی بود که در تمامی زلزله‌ها شاهد روی دادن آن بوده‌ام و منشأ وقوع تمامی آن‌ها از دید من، متأسفانه عدم مستندسازی چالش‌های پس از وقوع زلزله در طی این سال‌ها بوده است، شاید این روزها صدها کتاب در خصوص مدیریت بحران نوشته و ترجمه شده است؛ اما قطعاً آنچه در این میان مغفول مانده است، پرداختن به مشکلاتی است که سال‌ها است همچون کابوسی تکراری پس از هر زلزله به سراغ مدیران ما می‌آید. شاید اگر ما مشکلاتی را که در هر زلزله با آن‌ها روبرو می‌شدیم برای خود و مدیران بعدی مستندسازی و مکتوب می‌کردیم خیلی زودتر می‌توانستیم آن‌ها را طبقه‌بندی نموده و با طراحی، تدوین و به کارگیری رویکردها و راهکارهای مناسب از تکرار آن‌ها جلوگیری کنیم. این کتاب نتیجه مشاهدات و تجربیات شخصی من در طی چهارده سال، حضور مستقیم و مستمر در مناطق زلزله‌زده ایران است و در آن سعی نموده‌ام تا به صورت شفاف به بررسی بزرگترین چالش‌های پیش روی مدیران بحران بپردازم، اسم کتاب را بحران‌های پس از زلزله گذاشتم تا مخاطب به اهمیت هرکدام از این چالش‌ها بیشتر واقف گردد، چالش‌هایی که هرکدام قادر است تا موجب بحرانی عمیق و پرهزینه برای مدیران بحران گردد و لازم است به هرکدام از آن‌ها با دید عاملی برای وقوع یا تشدید بحران‌ها نگریست. با علم بر اینکه هر کار جدیدی عاری از نقص و خطا نخواهد بود، ضمن استقبال از نظرات، پیشنهادات و انتقادات مخاطبین عزیز، آرزو دارم این کتاب برای آن‌هایی که با هدف خدمت وارد عرصه مدیریت بحران می‌شوند راهنمایی مفید و ارزشمند برای مراحل طراحی، برنامه‌ریزی و اجرا و حتی کنترل و نظارت برای مدیریت چالش‌های بعد از زلزله در ایران شود تا شاید با کمک همدیگر بتوانیم گامی کوچک اما ارزشمند در جهت کاهش آلام بشری برداریم.

مهندس علیرضا سعیدی



جلسه هماهنگی
مدیران بحران در
زلزله سرپل ذهاب

کد ۱۰۱

چالش عملیاتی کردن مدیریت‌ها

نقش رهبری مدیران یک جامعه در زمان بروز یک بحران از جنگ تا زلزله برهیچکس پوشیده نیست، هنوز به یاد داریم که چگونه آرامش امام خمینی در بحران‌های زمان جنگ و تهدیدات ابرقدرت‌های جهانی، قلب‌های رزمندگان ما را دریایی از آرامش و شجاعت می‌کرد. بنابراین، آنچه در ابتدا برای بازیابی آرامش یک جامعه مورد نیاز است، حضور مدیران در جایگاه مدیریتی خود است تا با مدیریت بر هر آنچه باقی مانده است، برای کنترل بحران اقدام کنند و این مستلزم آن است که کادر رهبری یک جامعه و مدیران ارشد آن زنده بمانند، سپس این مدیران بتوانند مدیریت جامعه را هر چه سریع‌تر در اختیار بگیرند که

مستلزم وجود مدیران میانی و امکانات و تجهیزات مربوطه است. آنگاه زمان استفاده از امکاناتی است که باید از قبل برای وقوع زلزله پیش‌بینی و تهیه و نگهداری شده باشد تا با کمک آن بتوانیم توانایی مدیران را برای آغاز مدیریت بحران بالا ببریم.

اگر هر یک از موارد ذکر شده، دچار خلل یا مشکلی بر اثر زلزله شوند، با بحران عملیاتی کردن مدیریت‌ها در زمان زلزله روبرو خواهیم شد. با توجه به آنکه مطابق با نظریه تعادل در مدیریت بحران، مدیران جامعه در بخش توانمندی‌های جامعه قرار می‌گیرند، صدمه خوردن به پیکره مدیریت می‌تواند موجب عدم تعادل و ایجاد بحران‌های دیگری شود.

پس از بروز حادثه زلزله، جامعه به بالاترین حد توانمندی مدیران ارشد کشور نیازمند است، پس باید به عواملی که بر کارایی این گروه تأثیر مستقیم خواهد گذاشت، توجه ویژه‌ای گردد از جمله این عوامل:

پس از بروز حادثه زلزله، جامعه به بالاترین حد توانمندی مدیران ارشد کشور نیازمند است!

۱. فاصله محل زندگی مدیران با محل خدمتشان، این فاصله در زمان حادثه در رسیدن یا نرسیدن به موقع مدیر به محل مدیریت خود تأثیرگذار است.

۲. ایمنی و مقاومت ساختمان مسکونی مدیران. زنده ماندن و سلامتی مدیر و خانواده او قطعاً بر کارایی مدیر مؤثر بوده و قابل بررسی است.

۳. امنیت لازم برای خانواده مدیران در چند روز نخست حادثه.

۴. امکان تردد در شهر در شرایط بحرانی و مسیرهای داخل شهری.

۵. امکان رسیدن نیروهای تحت امر مدیران به محل خدمت.

۶. کارایی محل کار و تجهیزات و لوازم مورد استفاده پس از حادثه.

۷. برنامه‌های از پیش طراحی شده، جهت مواقع بحرانی در

سیستم مدیریتی مورد بحث.

۸. ایجاد تعامل مابین گروه مدیریتی مورد بحث با دیگر گروه‌های مدیریتی جامعه.

حضور مدیران در جایگاه
مدیریتی خود نخستین
گام برای بازیابی آرامش
موردنیاز یک جامعه
است.

بنابراین حضور مدیران در جایگاه مدیریتی خود نخستین گام برای بازیابی آرامش موردنیاز یک جامعه است.

با توجه به چیدمان نظام مدیریتی ارشد کشورمان، لازم است در بررسی بحران عملیاتی کردن مدیران ارشد، به نحوه تعامل و نیز جایگاه هرکدام از این مدیران در ساماندهی و مهار بحران بپردازیم. این موضوع می‌تواند کمک بسیار زیادی به مدیران بحران نماید که جهت تصویب بودجه‌های موردنظر خود چگونه اولویت‌گذاری نمایند.

جایگاه مدیریتی مدیران ارشد نظام جمهوری اسلامی ایران، از دید مدیریت بحران به شرح زیر می‌باشد:

۱- رهبری

پایه و اساس هر جامعه، رهبر معنوی آن جامعه است و براساس حضور مستحکم اوست که تمامی مدیریت‌ها برای ارائه خدمات به جامعه مشروعیت می‌گیرند، براین اساس، حفظ جان ایشان در اولویت اول مدیریت بحران قرار دارد تا پس از زلزله با حضور قدرتمند ایشان بتوان مدیریت‌های جزء را برای هماهنگ شدن سازماندهی نمود.

۲- قوه مجریه

پس از رهبری که مقامی فراتراز مقام‌های اجرایی می‌باشند، در اولین گام به حضور رئیس جمهور که ارشدترین مقام در قوه مجریه هستند، به عنوان مدیر ارشد بحران، جهت هدایت و راهبری تیم‌های مدیریتی

رئیس‌جمهور با توجه به حدود تعریف شده وظایف و مسئولیت‌هایشان دارای توانمندترین گروه‌های اجرایی در کشور بوده و در طی سال‌های اخیر با طراحی طرح‌های جامع مدیریت بحران، به عنوان مدیر اول بحران، به عنوان مدیر اول بحران جایگاهی ویژه دارند.

در زمینه بحران نیاز است، رئیس‌جمهور با توجه به حدود تعریف شده وظایف و مسئولیت‌هایشان دارای توانمندترین گروه‌های اجرایی در کشور بوده و در طی سال‌های اخیر با طراحی طرح‌های جامع مدیریت بحران، به عنوان مدیر اول بحران، به عنوان مدیر اول بحران جایگاهی ویژه دارند.

۳- قوه قضائیه

هرآنکس که زلزله‌ای را از نزدیک تجربه کرده است می‌داند، یکی از مراکزی که با سپری شدن تنها یک روز از زمان زلزله حضورش به شدت در منطقه احساس می‌گردد، مراکزی است که به صورت مستقیم و یا غیرمستقیم زیرمجموعه‌های قوه قضائیه است. با آغاز آشفستگی در منطقه زلزله‌زده این گروه‌های آسیب‌پذیر هستند که مجبور به پرداخت هزینه‌های گزاف این هرج و مرج و نبود ابزارهای قانونی برای کنترل و هدایت بحران‌های مرتبط با آشفستگی خواهند شد. به همین دلیل نیاز به حضور مراکزی همچون دادگاه‌ها، پزشکی قانونی و دفاتر اسناد رسمی در روزهای نخست حادثه آنچنان حائز اهمیت است که هیچ فردی قادر به کتمان آن نیست.

۴- قوه مقننه

در قوه مقننه شاهد اتصال مستقیم جامعه با بخش حکومتی هستیم. در حقیقت نمایندگان مجلس، خود ملت هستند که برای هدایت خود به همکاری با قوای دیگر می‌پردازند، نقش مجلس پس از زلزله

نیاز به حضور مراکزی همچون دادگاه‌ها، پزشکی قانونی و دفاتر اسناد رسمی در روزهای نخست حادثه آنچنان حائز اهمیت است که هیچ فردی قادر به کتمان آن نیست.

برای بازنمودن گره‌های قانونی و نیز پرنمودن خلأهای مدیران ارشد
نظام که پس از زلزله از دست داده‌ایم آنچنان واضح است که نیاز به
بیان آن نمی‌باشد.

نقش مجلس پس از زلزله
برای بازنمودن گره‌های
قانونی و نیز پرنمودن
خلأهای مدیران ارشد
نظام که پس از زلزله از
دست داده‌ایم آنچنان
واضح است که نیاز به
بیان آن نمی‌باشد.

۵- مدیران بخش خصوصی (شامل پیمانکاران، تولیدکنندگان،
توزیع‌کنندگان و ...)

این مدیران در بحث مدیریت‌های بحران به خاطر گستردگی توزیع
آماریشان در میان لایه‌های مختلف جامعه به عنوان اهرم‌های عملگرا
و اجرایی بسیار مورد توجه می‌باشند، آنان می‌توانند مطابق نظریه
مدیریت شناور هسته‌های محلی تشکیل داده و با استفاده از تجربیات
خود در امر مدیریت به کمک بخش دولتی برای کنترل بحران بیایند.
اغلب ماشین‌آلات و تجهیزاتی که هنگام بحران، روزهای نخست در
منطقه آسیب دیده حضور دارند، متعلق به همین بخش از جامعه
هستند که توسط صاحبانشان برای کمک به هموطنان در اختیار
نیروهای امداد و نجات قرار گرفته است.



ساختمان ثبت اسناد شهرستان بزم که بر اثر زلزله از کاربری خارج شده است.



فرمانداری شهرستان بزم که در زلزله بزم به طور کامل تخریب گردید.



ساختمان بخشداری شهر شنبه که در زمان زلزله شنبه بوشهر به شدت آسیب دید.



مستندسازی
آواربرداری در زلزله
سرپیل ذهاب توسط
صداوسیما

کد ۱۰۲ چالش اطلاع‌رسانی

براساس نظریه تعادل در مدیریت بحران، در مبحث اطلاع‌رسانی، با افزایش ناگهانی نیاز جامعه به اطلاعات، چه در رده مدیریتی و چه در سایر رده‌ها، شاهد برهم خوردن تعادل مابین نیازهای جامعه و توانمندی‌های آن خواهیم بود و این موضوع موجب ایجاد بحران در اطلاع‌رسانی می‌شود.

در زمینه اطلاع‌رسانی، همواره دو گروه مطرح هستند:

گروه اول آنانی که کار جمع‌آوری اطلاعات، پردازش و اعلام آن را بر عهده دارند و گروه دوم، آنانی که اطلاعات برای آگاهی آن‌ها جمع‌آوری می‌گردد.

در حقیقت آنان که مسئولیت اطلاع‌رسانی را برعهده دارند، براساس نیاز و سفارش مخاطب خود اقدام به جمع‌آوری داده‌ها نموده، به صورتی که برای شنونده خود بهتر قابل تحلیل باشد به ارائه آن می‌پردازند. این امر در زلزله با توجه به گستردگی و نیز خاص بودن مخاطبان آن بسیار تخصصی و در ضمن بسیار ظریف است.

پس از حادثه زلزله و آغاز بحران‌های مرتبط با آن، در بحث اطلاع‌رسانی شما با طیف گسترده‌ای از مخاطبین روبرو هستید، این طیف از گروه آسیب‌دیدگان و امدادگران آغاز و تا مدیران اجرایی و حتی رانندگان حمل‌کننده بارهای هدایای مردمی که برای تأمین نیازهای شهر آسیب‌دیده در حال فعالیت هستند، گسترش پیدا می‌کند. این وسعت مخاطب موجب می‌شود که در بحث جمع‌آوری اطلاعات و پالایش آن مجبور باشید برای تمامی طیف‌های مخاطب براساس نیازهای تخصصی آن‌ها برنامه‌ای داشته باشید به صورتی که اطلاعات توزیع شده از سویی موجب ایجاد فضای التهاب و هیجان برای ساکنین آسیب‌دیده در منطقه آسیب‌دیده نشود و از سوی دیگر، به کارایی و نحوه عملکرد نیروهای اجرایی، انتظامی، مدیریتی نیز صدمه وارد نکند. این مهم روی نخواهد داد مگر آنکه اطلاعات جمع‌آوری شده علاوه بر صحت و دقت آن‌ها، به فراخور جایگاه مخاطبان و مسئولیت آنان طبقه‌بندی و توزیع گردد.

اطلاعات جمع‌آوری شده می‌بایست علاوه بر صحت و دقت آن‌ها، به فراخور جایگاه مخاطبان و مسئولیت آنان طبقه‌بندی و توزیع گردد.

اطلاع‌رسانی به مدیران بحران:

مدیران بحران در رده‌های مختلف نیازمند اطلاعات دقیق و لحظه‌ای برای مدیریت مناسب بحران هستند. مدیرانی که در شهر آسیب‌دیده

حضور دارند باید به‌طور مستقیم اطلاعات لحظه‌به‌لحظه عملیات گروه‌های اجرایی را جهت هماهنگ نمودن آنان با یکدیگر در اختیار داشته باشند.

این اطلاعات که از طریق گروه‌های درگیر در امر عملیات اجرایی تهیه و به مراکز بحران در شهر حادثه‌دیده ارسال می‌گردد، نتیجه جمع‌آوری اطلاعات خام میدانی نیروهای عمل‌کننده صف اول منطقه حادثه‌دیده است. میزان بازگشایی خیابان‌های فرعی، پاکسازی مناطقی که احتمال دارد معروحین در آن حضور داشته یا عده‌ای زیرآوار محبوس شده باشند، به‌صورت ساعت به ساعت

جمع‌آوری و پردازش و مستند کردن اطلاعات از خود اطلاعات بسیار مهم‌تر است.

را می‌توان بخش کوچکی از این اطلاعات دانست، جمع‌آوری و پردازش و مستند کردن این اطلاعات از خود اطلاعات بسیار مهم‌تر بوده و سرعت انعکاس اخبار به مدیران میدانی و ارشد، لازمه اصلی این کار است، چرا که اگر چرخه جمع‌آوری، پالایش و تبادل اطلاعات حتی برای چند ساعت دچار تأخیر شود، زمان‌های طلایی که برای زنده‌یابی در روزهای نخست در اختیار تیم‌های نجات قرار دارد با دوباره کاری‌های تیم‌هایی که از یکدیگر خبر ندارند از دست رفته، خسارات جبران‌ناپذیری را در مدیریت بحران به وجود می‌آورد.

ما در بحث اطلاع‌رسانی با سه طیف مخاطب روبرو هستیم:

- طیف اول مدیران بحران هستند
- طیف دوم نیروهای عملیاتی در منطقه حادثه
- طیف سوم مردم

مدیران بحران برای آن‌که بتوانند بالاترین کارایی را داشته باشند نیازمند اطلاعاتی تخصصی مرتبط با شرح وظایف خویش هستند. سه لایه مشخص از مدیران بحران در بحث اطلاع‌رسانی مورد توجه هستند:

۱. مدیران و فرماندهان بحران مستقر در شهر آسیب‌دیده
۲. مدیران هماهنگ‌کننده (این مدیران وظیفه هماهنگ نمودن مدیران و فرماندهان اجرایی بحران را بر عهده دارند)
۳. مدیران ارشد بحران (سیاست‌گذاران و رهبران بحران)

طیف دوم مخاطبین در بحث اطلاع‌رسانی، گروه‌های اجرایی هستند که در سطح منطقه آسیب‌دیده به امور اجرایی و عملیاتی مشغول هستند. در این طیف نیز سه لایه مشخص از گروه‌های اجرایی، در بحث اطلاع‌رسانی مورد توجه هستند:

۱. نیروهای اجرایی و عملیاتی دولتی
۲. نیروهای اجرایی و عملیاتی خارجی (گروه‌های امداد و نجات داوطلب خارجی حاضر در منطقه)
۳. نیروهای داوطلب امدادی بومی و مردمی

طیف سوم و در حقیقت آخرین گروه در بحث اطلاع‌رسانی جامعه انسانی متأثر از حادثه می‌باشد. این بدان معنی است که هر فردی که حادثه بر زندگی او تأثیرگذار بوده است و یا به نحوی به حادثه مرتبط می‌گردد؛ این حق را دارد که در خصوص آن اطلاعاتی دریافت دارد. در این طیف نیز با سه لایه مخاطب روبرو هستیم:

هر فردی که حادثه بر زندگی او تأثیرگذار بوده است و یا به نحوی به حادثه مرتبط می‌گردد؛ این حق را دارد که در خصوص آن اطلاعاتی دریافت دارد.

۱. ساکنین منطقه آسیب‌دیده از حادثه

۲. مردم سراسر کشور

۳. کشورهای خارجی

ساکنین منطقه آسیب‌دیده

از سه گروه مخاطب مطرح شده، به‌طور حتم ساکنین منطقه ▶ آسیب‌دیده در اولویت نخست بحث اطلاع‌رسانی هستند، حق تمامی شهروندان است که از خدمات ارائه شده و شرایط لحظه‌ای شهر خود مطلع بوده تا بتوانند از خدمات و امکانات ارسالی به شهر خود بیشترین بهره را ببرند. از سویی اخبار و اطلاعات مربوط به مجروحان اعزام شده می‌باشد؛ مجروحان پس از اعزام به شهرهای دیگر ارتباط خود را با خانواده‌های خویش از دست می‌دهند و این وظیفه مدیران بحران است که با تمهیدات لازم این ارتباط را مجدداً برقرار نمایند. این ارتباط می‌بایست شامل بازماندگانی هم که از شهر خود کوچ نموده و خارج شده‌اند هم گردیده و آن‌ها را نیز در بر بگیرد.

اطلاع‌رسانی به مردم سراسر کشور

رسانه‌های اطلاع‌رسانی می‌بایست در ارائه اخبار با دوری از ایجاد هیجان کاذب که خود عامل ایجاد بحران دیگری می‌باشد، سعی نمایند اطلاعات موثق و منطبق با اصول طراحی شده مدیران ارشد بحران را در اختیار عموم مردم قرار دهند. تا علاوه بر جلب مشارکت مردم، از بروز بحران‌های روحی و سیاسی در سطح کشور جلوگیری شود.

اطلاع‌رسانی به سایر کشورهای خارجی

هرگاه ابعاد حادثه روی داده به اندازه‌ای بزرگ باشد که دولت‌های محلی و کشوری در مهار و کنترل بحران حادث شده ناتوان گردند، به تصویب مدیران ارشد بحران و سیاست‌گذاران ارشد کشور، از سایر کشورهای جهان تقاضای کمک می‌شود. برای هدایت این جریان لازم است که گروه‌های دخیل در امر اطلاع‌رسانی تحت یک نظام اطلاع‌رسانی قدرتمند در کنار مدیران بحران قرار گرفته، به صورتی عمل نمایند که علاوه بر تسهیل در امر جذب کمک‌های مورد نیاز که ممکن است تهیه آن در داخل کشور مقدور نباشد، موجب نشوند که جایگاه نظام کشور در انظار جهانی لطمه بیند.

هرگاه ابعاد حادثه روی داده به اندازه‌ای بزرگ باشد که دولت‌های محلی و کشوری در مهار و کنترل بحران حادث شده ناتوان گردند، به تصویب مدیران ارشد بحران و سیاست‌گذاران ارشد کشور، از سایر کشورهای جهان تقاضای کمک می‌شود.

ایستگاه‌های مخابراتی
از نقاط کلیدی در انتقال
اطلاعات و داده‌ها در
زمان بحران هستند.



حضور خبرنگاران راه
برفشارهای روانی
بر نیروهای عملیاتی
می‌افزاید عکس از رو به
روی ساختمان پلاسکو
پس از فرو ریختن.



شبکه‌های مجازی در این
عصر توان فوق‌العاده‌ای
در شکل‌گیری و
جهت‌دهی افکار عمومی
پس از حادثه دارند.



