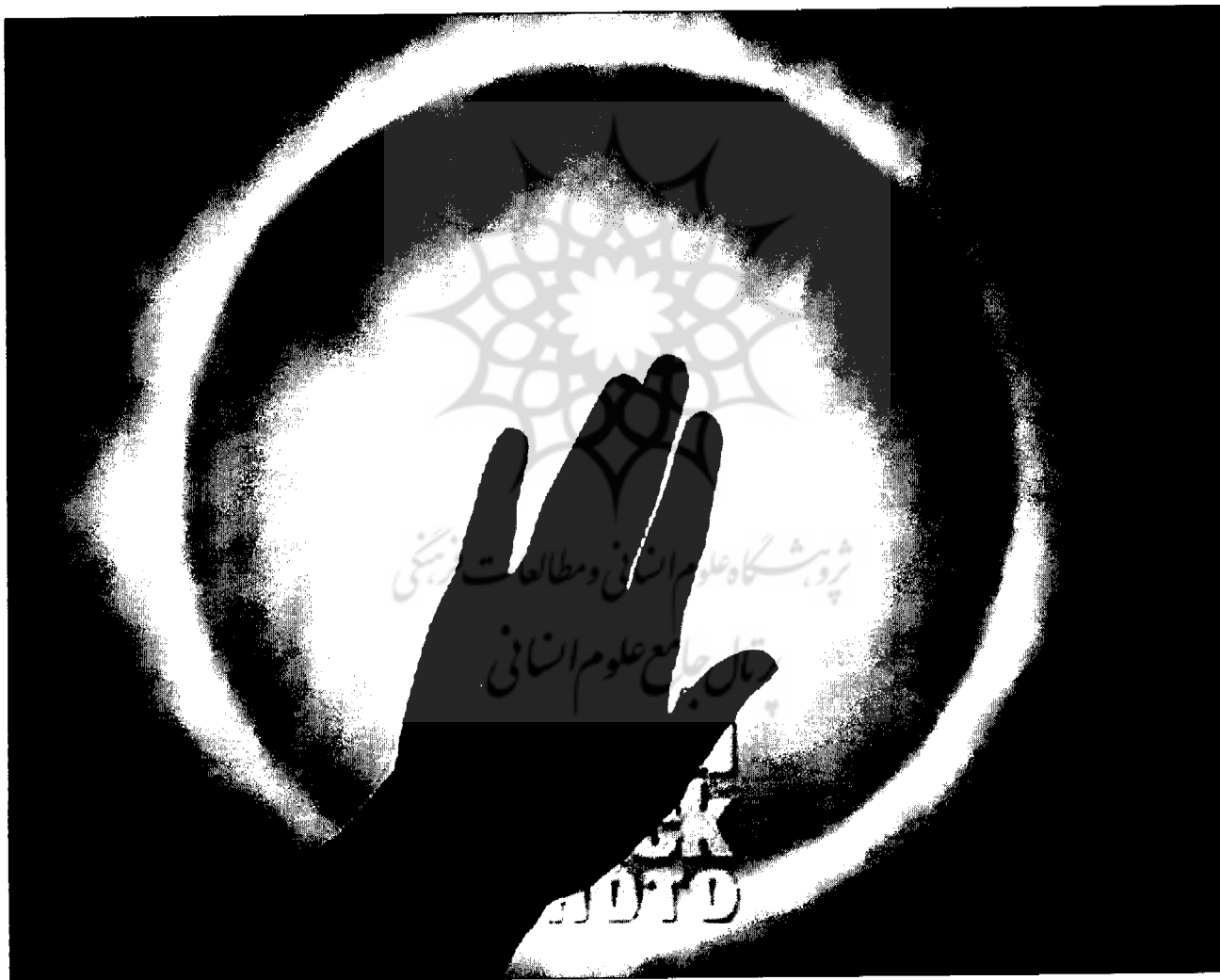


# برنامه ریزی حوادث

گروه مترجمان میثاق مدیران  
info@MisaqModiran.com

حادثه‌ها در یک لحظه رخ می‌دهند که کمک به مدیران برای برنامه‌ریزی حوادث در سازمان است. این امر در هنگام وقوع حوادثی مانند آتش‌سوزی، سیلاب یا حملات تروریستی است. برنامه‌ریزی حوادث می‌تواند به شما کمک کند تا تصمیمات مناسب را قبل از بروز حادثه بگیرید. در این مقاله، ما به شما خواهیم گفت که چگونه می‌توانید برنامه‌ریزی حوادث را به بهترین شکل انجام دهید و در عین حال به شما اجازه می‌دهد تا روزهای نخست پس از حادثه را به وضوح بیشتری آماده بپردازید نه این که تازه بخواهید دست به تصمیم‌گیری بزنید.



## ■ تعریف

برنامه حوادث به دنبال پیشگیری یا کاهش احتمال بروز یک حادثه از طریق شناسایی تهدیدها و اتخاذ اقدامات پیش‌نگرانه لازم است تا سازمان بتواند به شکلی مؤثر با حوادث احتمالی مقابله کند.

## ■ مزایا

- در صورت بروز حادثه، برنامه حوادث:
- به استمرار فعالیت‌های سازمان کمک می‌کند؛
- پیامدهای مالی آن را کاهش می‌دهد.

## ■ معایب

- برنامه‌ریزی ضعیف یا یک برنامه قدیمی می‌تواند بدتر از نبود برنامه باشد.
- فرآیند برنامه‌ریزی می‌تواند زمان‌بر باشد.

## ■ چک‌لیست اقدام

### ۱. یک تیم برنامه‌ریزی حوادث تشکیل دهید

این تیم باید شامل افرادی باشد که مسئول پرسنل، ساختمان‌ها، روابط عمومی، فن‌آوری اطلاعات و همچنین همه‌کسانی که دارای وظایف و مسئولیت‌های مدیریت عمومی هستند. ممکن است بخواهید از مشاوران مجرب خارج از سازمان نیز در تیم برنامه‌ریزی حوادث استفاده کنید. یک رهبر و یک معاون برای وی انتخاب کنید. مدیریت ارشد سازمان باید کاملاً خود را متعهد به برنامه حوادث بداند.

توجه داشته باشید که نیازهای کارکنان و دیگر طرف‌های کسب و کار مورد توجه قرار بگیرند. فعالیت‌هایی را شناسایی و اولویت‌بندی کنید که برای استمرار کسب و کار الزامی هستند؛ مشاوره با تک تک کارکنان سازمان می‌تواند به ایجاد حس مالکیت و تعهد افراد کمک کند.

### ۲. یک ارزشیابی ریسک انجام دهید

ابعاد آسیب‌پذیر صنعت، فعالیت و خطرات بالقوه درونی و بیرونی شرکت خود را شناسایی نمایید. آنها را ارزیابی و تجزیه و تحلیل نمایید و تلاش کنید تا آنها را ریشه‌کن کرده یا کاهش دهید. میان حوزه‌هایی که نیازمند اقدامی آنی و اضطراری هستند (مانند تعمیر شیشه‌های شکسته) و آنانی که به مدت زمان بیشتری احتیاج دارند (مانند نصب یک سیستم هشداردهنده) تمایز قایل شوید. فهرستی از منابع اضافی مورد نیاز تهیه کنید. قبل از بروز یک حادثه، فردی را برای پیگیری امور بیمه‌ای انتخاب کنید تا به محض بروز یک حادثه کارش را آغاز نماید.

در صورت لزوم، سعی کنید از مشاوره‌های تخصصی برای حوزه‌های زیر استفاده کنید:

- بیمه‌نامه - آیا پوشش بیمه‌ای شما کافی است؟
- تعمیر و نگهداری ساختمان و تجهیزات
- ایمنی - آیا سیستم‌های هشدار شما کارایی دارند؟ اگر کارایی ندارند، آیا باید آنها را تعمیر کنید؟
- احتیاط‌های لازم در خصوص بروز حریق.
- سیستم‌های بایگانی - آیا اسناد مهم به شکل مناسبی بایگانی شده‌اند؟ آیا از اسناد بایگانی فیزیکی، به کمک فن‌آوری اطلاعات، ذخیره‌های پشتیبان تهیه شده است؟

### ۳. یک برنامه حوادث را طراحی کنید

برنامه حوادث باید ساده و قابل فهم باشد و در عین حال باید شامل تمامی اطلاعات لازم باشد. این برنامه باید طوری تهیه شود که وخیم‌ترین حوادثی که به ذهن خطور می‌کنند نیز در آن آمده باشند اما در عین حال، این برنامه باید آنقدر انعطاف‌پذیر باشد که بتوان در حوادثی که چندان شدید نیستند نیز از آن استفاده کرد. به خاطر داشته باشید که بهبودی پس از یک حادثه می‌تواند یک سال و حتی بیشتر به طول انجامد.

### برنامه حوادث باید به موضوعات پرسنلی زیر پردازد:

- پرسنل کلیدی - شامل اطلاعات تماس در خارج از ساعات اداری
- مسئولیت‌ها و شرح وظایف آنها
- مکان مرکز تیم کنترل که ترجیحاً در داخل سازمان است

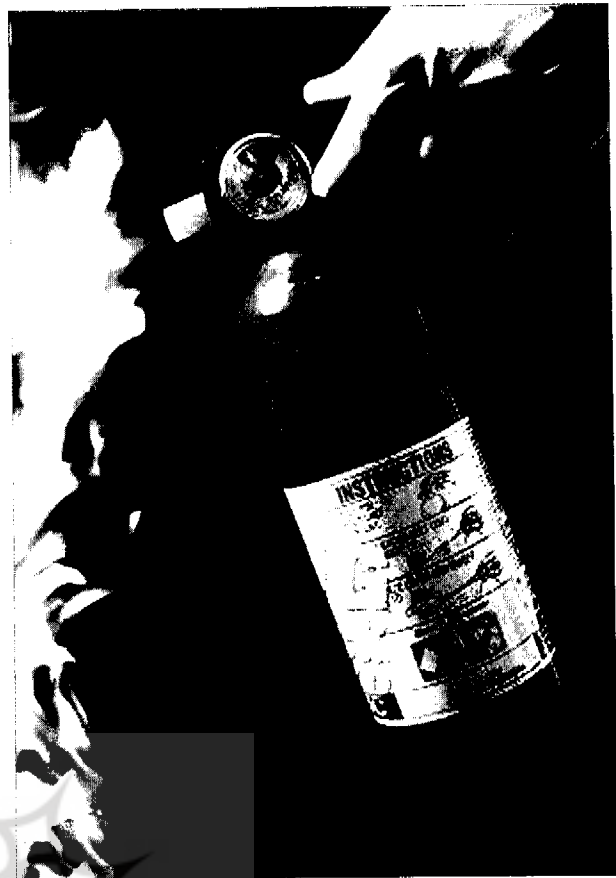
### برنامه حوادث باید شامل این موارد باشد:

- اولویت‌بندی وظایف و فعالیت‌ها
- طرح‌های پایه
- روش‌های تخلیه محل
- تدابیر احتیاطی
- منابع و مکان‌های دستیابی به اطلاعات بیشتر
- شرح اقداماتی که باید در دوران بهبود پس از حادثه انجام شوند
- فهرستی از عرضه‌کنندگان تجهیزات اورژانسی

اثرات حادثه بر کارکنان، مشتریان، عرضه‌کنندگان و دیگران را پیش‌بینی نمایید. هر بخش از فعالیت کسب و کار خود را در نظر بگیرید.

## ■ کارکنان

- مطمئن شوید مدیران، شماره تلفن، نشانی منزل و آدرس پست الکترونیک کارکنان را دارند تا در ساعات غیراداری بتوانند با آنها تماس بگیرند.
- آماده باشید تا خدمات مشاوره و دیگر کمک‌های خود را برای مقابله با مشکلات پس از حادثه ارائه کنید.
- در صورت لزوم، پیشرفت‌ها، اقدامات ایمنی انجام شده و غیره را به اطلاع کارکنان برسانید. مطمئن شوید آنها به هنگام بروز مشکل می‌دانند با چه کسی تماس بگیرند.
- اگر ساز و کارهای معمول کارایی نداشتند، همیشه به مکان‌های جایگزین نیز فکر کنید و افراد را از آنها آگاه سازید.



ابعاد آسیب‌پذیر صنعت، فعالیت و خطرات بالقوه درونی و بیرونی شرکت خود را شناسایی کنید. آنها را ارزیابی و تجزیه و تحلیل نمایید و تلاش کنید تا آنها را ریشه‌کن کرده یا کاهش دهید.

- یک خط تلفن ویژه دایر کنید و مطمئن شوید که اپراتورها دقیقاً می‌دانند چه مطالبی را به کسانی بگویند که با شما تماس می‌گیرند.
- مشخص کنید که نامه‌های پستی باید به کجا تحویل شوند.

#### تجهیزات و منابع

- اسناد مهم و مکان آنها را مشخص کنید تا بتوان مطالب مهم را از دل ساختمان‌های ویران شده به دست آورد.
- فایل‌های پشتیبان را به خوبی بایگانی کنید. برای این کار می‌توانید از خدمات فن‌آوری اطلاعات بهره بگیرید.
- ببینید در دوران بهبود به چه منابعی نیاز دارید و مطمئن شوید که آنها را در اختیار دارید.
- مطمئن شوید که همیشه به پول نقد دسترسی دارید. برای خرید تجهیزات جدید عجله نکنید - در این مقطع، اجاره کردن گزینه بهتری است.
- شبکه‌ای از منابع ایجاد کنید؛ شرکای فعال خود را مشخص سازید که می‌توانید به طور مشترک از تجهیزات، انبار و دیگر امکانات آنها استفاده کنید.
- نسخی از برنامه حوادث را در مکان‌های مختلفی در دسترس داشته باشید.

#### ۴. طرح را آزمایش کنید

انجام یک آزمون می‌تواند نشانگر هر آنچه باشد که شما نادیده گرفته‌اید و نشان می‌دهد که آیا این طرح عملی است یا نه. ایجاد مرکز کنترل چقدر طول می‌کشد؟ آیا سیستم‌های ارتباطی حتی در صورت بروز یک حادثه طبیعی کارایی خواهند داشت؟ آیا مکان‌های جایگزین مناسب هستند؟ در صورت لزوم و پس از روشن شدن مشکلات، برنامه را اصلاح کنید.

۵. برنامه حوادث را به اطلاع دیگران رسانده آن را اجرا کنید  
یک عضو تیم برنامه‌ریزی حوادث باید برای کارکنان سخنرانی کند تا تضمین نماید که همه این برنامه و اهداف آن را درک کرده‌اند و

میشاقی مدیران سرمایه‌گذاران متخصص شما در توسعه مدیریت ایران را توانایی شماست. امیدواریم که در خلق فرصت‌های شغلی موثر واقع شوید.  
امور مشترکین ۱ ۲۶۲۸۵۰۰

#### مکان‌های جایگزین

- برای ایجاد انعطاف‌پذیری بیشتر، فضایی مشترک با دیگر سازمان‌ها ایجاد کنید.

#### استمرار فعالیت‌ها و سطح خدماتی که باید ارائه شوند

- شرکت باید در سریع‌ترین زمان ممکن فعالیت خود را از سر بگیرد. این زمان ترجیحاً روز بعد از حادثه است.
- موضوع را به اطلاع مشتریان و عرضه‌کنندگان برسانید و اجازه دهید آنها بدانند که چگونه با شما تماس بگیرند. اگر برای چند هفته در دسترس نباشید، مشتریان از شما ناامید خواهند شد.
- مدیر یا سخنگوی بخش روابط عمومی خود را توجیه کنید تا بلافاصله با رسانه‌های گروهی گفتگو کند.

#### ارتباطات فیزیکی

- با شرکت تلفن منطقه خود برای برقراری تماس‌های خود تماس بگیرید.

می‌دانند در شرایط اضطراری باید چه کارهایی انجام دهند. همواره کارکنان جدید باید از برنامه حوادث و اطلاعات مندرج در آن آگاه شوند. حداقل سالی یک بار این برنامه را تمرین کنید تا نکات مهم به کارکنان یادآوری شوند. تمام نگرانی‌های کارکنان را مرتفع سازید.

۶. بر این برنامه نظارت کرده، آن را بازبینی کنید و در صورت لزوم آن را توسعه دهید

برنامه حوادث باید با تغییر شرایط عوض شود. در دوره‌های زمانی مختلف (مثلاً سالانه) بخش‌های مختلف آن را بیازمایید و در صورت لزوم در آنها تجدیدنظر کنید. تأثیر دستاوردها و فن‌آوری‌های جدید را همواره مد نظر داشته باشید.

### برای اطلاعات بیشتر

#### کتاب:

«برنامه ریزی بقا در حادثه: یک راهنمای عملی برای کسب و کارها»، جودی بل<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶  
 «دستورالعمل برنامه ریزی حوادث»، لوراکاپلان<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶

#### مقالات نشریات:

«برنامه‌ای برای زمان بروز حوادث»، جان دمپستر<sup>۳</sup>، نشریه مدیر حرفه‌ای، مارس ۱۹۹۶  
 «قبل از حادثه - رویکردی چندوجهی در قبال مدیریت بحران»، جنیفر هیکن<sup>۴</sup>، نشریه افق کسب و کار، مارس - آوریل ۱۹۹۷  
 «حادثه چیست»، نشریه مدیریت حسابداری، سپتامبر ۱۹۹۷

#### وب سایت‌ها:

www.keele.ac.uk: مرکز مدیریت حوادث و شرایط اضطراری در اینترنت  
 www.fema.gov: آژانس فدرال مدیریت شرایط اضطراری

### پرسش‌ها

- آیا تاکنون دچار حادثه شده‌اید؟ از این تجربه چه درسی گرفته‌اید؟
- اگر حادثه رخ دهد، آیا سازمان شما از آن جان سالم به در خواهد برد؟
- سازمان شما با چه خطراتی روبرو است؟ چه کارهایی را می‌توان برای به حداقل رساندن این خطرات انجام داد؟
- آیا می‌توانید بدون یک برنامه حوادث کاری از پیش ببرید؟ هزینه‌های یک حادثه همیشه مالی نیستند - آنها شامل اختلال در کسب و کار، اتلاف زمان و فرصت‌های از دست رفته نیز می‌شوند.

### برای برنامه‌ریزی حوادث

#### بایدها

- آماده باشید.
- از اشتباهات دیگران - و البته موفقیت‌های آنان - درس بگیرید.
- کارکنان را دخالت دهید.
- مطمئن شوید همه کارکنان از این برنامه آگاه هستند.
- با کارکنان، مشتریان و عرضه‌کنندگان در ارتباط باشید.
- نسخ برنامه را در مکان‌های مختلفی قرار دهید - اگر خود این برنامه در یک حادثه از بین برود، دیگر بلااستفاده است!

#### نبایدها

- ساده‌انگاری نکنید - اگر واقعاً حادثه‌ای برای شما رخ دهد، چه می‌کنید؟
- تصور نکنید فکر همه چیز را کرده‌اید؛ به اظهارات و پیشنهادهاى دیگران توجه کنید.
- فکر نکنید برنامه‌ریزی حوادث کاری یک بار برای همیشه است. باید همیشه برنامه خود را روزآمد سازید.

- |                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| 1-Judy Bell     | 4-Jennifer Hickman |
| 2-Laura Kaplan  | 5-Henry J. Kaiser  |
| 3-John Dempster | 6-Isaac Asimov     |

### هنری کیسر<sup>۵</sup>

«مشکلات، فرصت‌هایی در لباس کار هستند.»  
 «محققان علمی حقایق را می‌بینند هر چند که مشکلات و فجایع نیز حقیقت هستند اما راه‌حل‌های آنها بعضاً به حقیقت نمی‌پیوندند.»

اسحاق آسیموف<sup>۶</sup>