

## ارزشی‌های پیشگیری سیستمی در مدیریت بحران‌های امنیتی

نخستین

دومین

**چکیده:** روند تغییر و تحول ناشی از عصر جدید، دگرگونی جوامع را سرعت بخشیده و جامعه ما نیز همچون جوامع دیگر از روندهای موجود حتی در امکان پیش بینی، پیشگیری از بروز آسیب‌ها و ناامنی‌های فردی یا ساختاری، تحت فشارهای نهادی فراوانی بوده و رنج می‌برد و الزاماً باید خود را با الگوهای تولید قدرت مردم سالارانه هم‌رنگ و هم‌مشکل ساخته و آستانه تحمل خود را افزایش دهد.

بعضی از مسئولان امر و دولتمردان که وقوع پدیده‌های ناامن ساز و بحران‌خیز را پیامد فعالیت‌های پیش‌بینی نشده خود می‌دانند، لذا پیشگیری از بروز آن را به عنوان یک پدیده کارکردی و نوید بخش تلقی می‌کنند. اما این سؤال همواره مطرح است که آیا این تحول در روند تصمیم‌گیری و تعامل می‌تواند برای کارکرد‌های دیگر اجتماعی سبب قبض اجتماعی و بحران‌زایی گردد؟ اگر احتمال بحران‌زایی از این پیامد بوروکراتیک وجود داشته باشد، آیا آسیب‌های آن کمتر از آسیب‌های سیاسی امنیتی خواهد بود؟ آیا مدیریت به عنوان یک رشته آکادمیک توان تجزیه و تحلیل و مدیریت چنین بحرانی را در سطح طبقات اجتماعی، احزاب و یا کشاکش‌های قدرت دارد.

این مقاله به دنبال تبیین و شناخت ادبیاتی است که در مدیریت بحران با استفاده از تئوری‌ها، مدل‌ها، فرضیه‌ها، مکانیزم‌ها و روش‌ها به مدیران بحران می‌آموزد؛ چگونه با بحران‌ها مقابله کنند، چگونه برای مقابله با بحران آمادگی ایجاد کنند، چگونه بحران را پیش‌بینی و آن را پیشگیری کنند. در پایان نیز رویکردی را به ارزش‌های پیشگیری و توجه به نشانه‌های بروز بحران داشته و تأکید بر دقت مدیران و شناخت و ادراک صحیح و بازشناسی علائم مزبور از دیگر علائم خواهیم داشت.

**کلیدواژه‌ها:** بحران، مدیریت بحران، پیشگیری، اطلاعات، آموزش بحران

## مقدمه

امید به کسب موفقیت در بحران های امروزین که تأثیرات سیاسی و امنیتی فراوانی را بر جای می نهند؛ از یک سو به اداره اثربخش افراد و گروه ها و نهادهایی که برای کنترل بحران از سطح پیشگیری تا مقابله بسیج شده اند و از سوی دیگر به برقراری ارتباطات مناسب در اثربخش نمودن هرچه کیفی تر برای اثرگذاری بر نظر عامه مردم بستگی دارد. به صورت اصولی و قاعده حکم، اندیشمندان امنیتی معتقدند بهترین راهبرد در مدیریت بحران آن است که مسائل بالقوه یا در حال پیدایش را به موقع شناسایی کرد تا بتوان از مواجه شدن با بحران درآینده جلوگیری نمود. هدف از شناسایی به موقع مسائل مورد تأکید، پیمایش منظم محیط برای یافتن نشانه های تهدید و بروز خطر به منظور تشخیص به موقع مسائل است [۲۱:۱]؛ این شناسایی می تواند درباره رخدادهای گذشته و نتایج ناشی از آن و همچنین رویدادهایی که امکان تأثیر از گذشته و بروز در شرایط حال و آینده را دارند، باشد.

رخدادهایی که، بنا به ماهیت، ناگهانی و غیرمنتظره و قابل پیش بینی نبوده و تأثیرات غافلگیرانه خود را به شدت بر محیط تحمیل می کنند، عمدتاً باید با نگاه یادشده بررسی و مورد شناسایی قرار گیرند ولیکن حوادثی که هر روز به وقوع می پیوندند، ولی تعداد اندکی از آنها باعث اعتراض و بحران می شوند؛ این موارد الزاماً حوادثی نیستند که ضررهای جدی و چشمگیری را به همراه داشته باشند لذا با شاخص های مناسب برای مشارکت و حضور مدعیانه عامه مردم بیشتر سازگارند. رویدادهایی که خواه در گذشته، حال یا آینده باشند اما قابلیت کنترل آنها بیش از حوادث غیر مترقبه باشند آنها را با توجه به تأخیر زمانی آن بیشتر می توان شناسایی کرد.

این تفکیک و بروز ضرورت ها سبب می شود تا در مدیریت بحران دو رویکرد حاکم و غالب گردد. یک رویکرد آن "پیشگیرانه" است که مدیران در هر حوزه موضوعات را پیش از بحرانی شدن شناسایی و از آغاز غلبه و ریشه گیری آن را مدیریت می کنند و رویکرد دیگر آن است که هنگامی که موضوعات به سطح غافلگیرانه و یا آزاردهنده ای رسیدند، از ظهور آن آگاهی یافته و در راستای مدیریت آن وارد و در کارکرد ایجاد شده مداخله نمایند. مزیت شناسایی به موقع و اقدام های پیشگیرانه آن است که اغلب می تواند عوامل بحران را از

همان آغاز پیدایش برطرف کرد. اتخاذ رویکرد دوم یعنی اقدام دیرهنگام، در کوتاه مدت، موجب صرفه جویی زمانی می شود، ولی از آنجایی که تشخیص تفاوت میان موضوعات با اهمیت و کم اهمیت به شدت متأثر از سطح آگاهی و تأثیر تهدید و آسیب می باشد، در صورت مهم بودن موضوع، هزینه زیادی در قالب غافلگیری برای جامعه در بر خواهد داشت.

### اهمیت و ضرورت پیشگیری در بحران

بحران را می توان موقعیت اختلال برانگیزی دانست که کل سازمان یا سیستم را تحت تأثیر قرار می دهد و پیش فرض های اساسی آن را به چالش می طلبد. بحران غالباً به تصمیم هایی که خارج از روش های روزمره، اداری، عادی و معمول در سیستم تلقی می شود نیاز دارد. بحران از تعداد بی شماری از شرایط فوق العاده به وجود می آید؛ شرایط فوق العاده معمولاً در دو گروه جای می گیرند که عبارتند از: سوانح طبیعی و غیر مترقبه<sup>۱</sup>، و رخدادهای قابل پیشگیری<sup>۲</sup> [۲:۲].

سانحه یا بلای طبیعی، همچنان که از نام آن پیداست رویدادی طبیعی است و نتیجه عملکرد و یا حضور عامل انسانی نمی باشد؛ سیل، زلزله، قحطی، تند باد، مرض، فوران آتشفشان، تصادم های وسیله نقلیه، آتش سوزی های ناشی از عوامل طبیعی، لغزش زمین، ریزش کوه و بهمن و نظایر اینها از زمره سوانح غیر مترقبه و بلایای طبیعی قلمداد می شوند. این نوع سوانح نه یک سازمان، بلکه کل یک سیستم، نظیر سیستم منطقه ای یا حتی کشوری را با تمام نهادهای موجود در آن تحت تأثیر قرار می دهند و لیکن رویدادهای اجتماعی، سیاسی که عموماً قابل ردیابی و حسب توانایی در دولت ها می توان آن را پیشگیری نمود معمولاً با عبارت «مدیریت بحران» در اذهان عمومی تداعی می شوند که شامل خرابکاری، ناراضیاتی، جنگ، ترور، آدم ربایی، گروگان گیری، هواپیماریایی، باج خواهی، آلوده نمودن محیط زیست، شیوع اعتیاد به مواد مخدر، جرائم رایانه ای، اختلاس، اعمال شرارت انگیز و

ارباب ، و بحران های نظام اداری کشور هستند، که از اعمال و رفتار زورمندانه و یا جاهلانه افراد و گروه ها در مسئولیت ها و نقوش گوناگون به وجود می آیند [ ۳:۳-۴ ] و [ ۴:۴ ] .  
از این روست که به واسطه تبعات حاصله در قدرت سیاسی و توان اجتماعی کشورها واژه «مدیریت بحران» در سال های اخیر بسیار متداول و برجسته شده است ؛ این واژه امروزه برای همه مواردی که در آن زمینه های بروز چالش و یا تعارض شکل می گیرد، دایره ای از واکنش نسبت به مشاجره های خانوادگی گرفته تا بروز جنگ و اعمال تروریستی را در بر گرفته و در کنترل آن کاربرد داشته و آنها را شامل می شود

### روش شناسی تحقیق

ریچی تواس مدیریت بحران های اجتماعی را تحلیل و اتخاذ راه ها و روش هایی می داند که نهادهای اجتماعی از طریق آنها بتوانند چالش ها و آسیب های خود را مورد شناسایی و حل و فصل قرار دهند [ ۵:۸۹۷ ] . البته در عبارت عام تر، مدیریت بحران در منظر او به معنی منتظر شدن برای هر پیشامد نیست ، بلکه اندیشیدن به امور غیرقابل تصور و باور نکردنی است که امکان دارد در صورت وقوع ، کل نهاد و یا کشور را در خود مستحیل سازد.

هر پدیده ای که مراحل متفاوت و سطوح مختلف نفع عامه را در برگیرد، در زمره منافع ملی و در مقابل آن دسته از رخدادهایی است که در مرحله علائق یا اهمیت ملی در مرحله ای از زمان شکل گرفته و اگر در ماریچ سکوت ناپدید و دچار تنگنا شوند در زمره مصالح ملی دسته بندی می شود. مراحلی که این پدیده ها ممکن است از منظر افکار عمومی طی نموده و قوت و قدرتی یابند از ویژگی های دسته بندی این دو مفهوم می توان به موارد زیر اشاره داشت، عبارتست از :

- ۱- علائق عمومی : در این مرحله ، موضوع یا پدیده توانسته است تا علاقه عامه را به خود جلب کند، ایجاد بحران در آن حوزه باعث بروز بحران ملی می شود.
- ۲- اهمیت یافتن منفعتی در نزد عموم : در مرحله بعد ، بروز رفتار ناشی از حضور آن منفعت، سبب وابستگی و عدم حضور آن، سبب احساس نیاز، فشار، منازعه و یا واکنش شده و درباره آن اقامه دعوی می شود.

۳- بحرانی شدن: در این مرحله، شدت فقدان پدیده و یا تعارض آن سبب بروز وضعیت بی ثباتی شده به گونه ای که تحول و تغییر را در محیط فراهم می کند ولی زمان تغییر آن نامشخص است و پیامدهای آن تفاوت فاحشی را در کارکردها ایجاد خواهد کرد.

۴- بروز صدمات و خدشه آوری: نوع برخورد نظام سیاسی و یا بروز تعارض در قبالت حرکت و یا گروه خاص علاقه مند به آن نیاز یا پدیده مقبول، عامه مردم را به خشم آورده یا آزرده می سازد.

منافع ملی که معمولاً باید همه مراحل مشروعیت و جلب مشارکت مردمی را طی کند نیازمند، توجه دقیق، مداوم و اصولی نظام سیاسی است، زیرا با گذشت زمان و بروز بحران های ناشی از آن، امکان واکنش مطلوب مدیران را در تصمیم گیری کاهش و آنان را مورد صدمه قرار می دهد؛ مگر آن که در قالب مصالح ملی قرار گرفته که عمدتاً سطح رفاه، توزیع و مباحث این چنین را به فوریت پوشش می دهد و به دلیل وجود منافع مهم تر و دارای اولویت، نیاز فوری به اقدام دامنه دار نداشته و می توانند برای مدت مدیدی در شرایط بحرانی و تبعات ناشی از آن سبب تحمل نظام سیاسی و دوام آن باشد، بدون آن که بر آزادی عمل مدیران در تصمیم گیری تأثیری به سزا بر جای بگذارند. [۶:۳۵].

### جایگاه محیط در بحران های سیاسی - اجتماعی

محیط امروزمین ما در اثر تحولات فزاینده ناشی از افزایش جمعیت، وابستگی به فناوری، تحولات فرا مرزی سیاسی، اقتصادی و فرهنگی، به یک محیط بحران زا و بحران زده تبدیل شده است. [۷:۵۹-۶۰] و در اثر این رخداد به گونه ای به هم وابسته و پیوسته شده است که بحران کوچکی در یک بخشی از آن اثرات زیادی بر بقیه نقاط پیوسته به خود دارد [۳:۶۷۰]، برخلاف نگرش تئوری تکامل، که بحران ها را ضروری و مفید دانسته و آن را مکانیزم نیل به بقای اصلح می داند؛ چرا که در سایه آن نهادهای اجتماعی قوی ابقا و نهادهای اجتماعی ضعیف و ناکارآمد مضمحل می شوند [۴:۱۱۹-۱۲۴]. بحران از منظر قدرت به عنوان برهم زنده تعادل سیستم قدرت ملی، محسوب و در صورت عدم توان در کنترل و یا آفرینش آن، یک آفت نظام سیاسی - اجتماعی محسوب می شود، از این رو ایجاد قابلیت های مقابله با بحران ضرورت می یابد. بحران یعنی شرایطی خارج از وضعیت عادی که الگوهای

معمول مدیریتی در این شرایط کارساز نخواهند بود. مدیریت بحران ها به دلیل محدودیت های فشار زمانی، کنترل محدود و عدم اطمینان زیاد بسیار مشکل تر است [۵:۴۷۶]. اما چرا مدیران بحران علی رغم آموزش های متنوع سیاسی اجتماعی و کلان در کشور هیچ گاه ساخته نمی شوند؟

زیرا امروزه مدیریت بحران های سیاسی و حتی امنیتی یک زمینه مطالعاتی گسترده است که نیازمند آموزش توانایی هایی هم چون برنامه ریزی راهبردی، تصمیم گیری و حل مسأله، مدیریت ارتباطات اجتماعی، مدیریت اطلاعات، مدیریت قدرت و سیاست، مدیریت فرآیندهای روانشناختی - اجتماعی و به ویژه مدیریت رسانه دارد، آنها باید بدانند که رسانه های جنجال برانگیز قادرند یک حادثه کوچک را به یک بحران تبدیل کنند. [۱۰-۶:۴] امروزه در دنیا در درس مدیریت بحران های سیاسی اجتماعی علاوه بر شناسایی فرایند بحران (تشخیص علائم بحران زاء، پیشگیری از بحران، آمادگی برای بحران، تحلیل پیامدهای بحران و ارزیابی بحران) و درک مفاهیم مرتبط، نکات مهم و مهارت هایی همچون تشخیص میزان آسیب پذیری، توانایی تشخیص تفاوت بین انواع بحران ها و مهارت های مورد نیاز هر کدام و توانایی شناسایی نیازهای اطلاعاتی و منابع برای موقعیت بحران نیز آموزش داده می شود [۹۲-۸:۹۱]. بر مبنای مطالعات نظری و یافته های تجربی می توان ادعا کرد که مدیران هر دو بخش دولتی و خصوصی برای چالش هایی که با آن مواجه خواهند شد، به کفایت ساخته نشده اند و باید در شرایط بحرانی واقع شده و آموزش را فرا بگیرند [۹:۱۸۵] به تعبیری دیگر تصور این است که روش های آموزشی معمول در مدیریت برای وضعیت های بحرانی راه گشا نخواهد بود و حتی ممکن است نتایج غیر کارکردی و متضاد به بار آورند. مؤسسات آموزشی و مراکز سیاسی - اجتماعی فکر می کنند که مدیریت بحران را به خوبی فهمیده اند و آموزش می دهند و حتی خود مدیران نیز تصور می کنند قابلیت های مدیریت بحران را کسب کرده اند، ولی بررسی تبعات و پیامدها در عرصه واقعی بحران های اجتماعی گواهی می دهند که مدیران در این شرایط فقط ناتوانی خود را اثبات کرده اند و این موضوع علاوه بر هزینه های غیر قابل محاسبه اقتصادی، هزینه های امنیتی زیادی را به جامعه و ملت تحمیل

کرده است. از این رو ضعف ظرفیت دانش آموختگی در حوزه مدیریت بحران یکی از چالش های اساسی و راهبردی مدیریت کشور است .

### بحران های امنیت زدا

بحران های عصر جدید امروزه به یکی از جنبه های امنیت زدا و حساسیت زا در جوامع تبدیل شده است و چون موضوع اصلی آن نقش انسان در محیط سیاسی و اجتماعی است، لذا افراد در زندگی روزمره به ظهور و چالش با آنها سرگرم شده اند. روند مسائل جهانی، روند گسترش رسانه های جمعی ، روند توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات ، روند سست شدن اقتدار دولت ها و روند مشارکت مردم و جوامع نیز در شکل گیری بحران های نوین امنیتی بسیار تأثیرگذار بوده است، ولی به دلیل کارکرد مثبت آشکار این پدیده ها، جوامع نمی توانند آنها را به راحتی کنار گذاشته و یا روند ظهور پیامد و تبعات آنها را تغییر دهند یا متوقف کنند، حتی برخی از این روندها غیرقابل کنترل شده اند. ماهیت بحران های نوین امنیتی امروزی، متغیر، پیچیده و به هم پیوسته است و مرزبندی آنها بسیار مشکل است. عدم اطمینان، تنوع، پیچیدگی، چند بُعدی بودن ، فشردگی زمانی ، ملاحظات نرم انسانی ، هزینه های اقتصادی ، و پویایی بحران های امنیتی از حوزه ای به حوزه دیگر مدام تغییر نموده و ایجاب می کنند که مدیریت بحران با این مختصات به صورت مجدد تعریف شود .

بحران های مورد بررسی در حوزه امنیت سستی نشان می دهد که مدیران همواره گزایش دارند علل مشکلات پیچیده و بزرگ را به یک منبع یا عامل ساده کاهش دهند . صاحب نظران در زمینه بحران ، اجماع نظر دارند که یک راه برتر برای آماده شدن برای مقابله با بحران وجود ندارد و بحران ها به هر شکل و در هر زمانی ظاهر می شود [۱۰:۵۰]. بحران های امنیتی معمولاً پیامد زنجیره ای از علل متعدد بوده و شناسایی علل واقعی بحران در کارکردهای امنیت زدا بسیار مشکل است [۱۱: ۱۹۵]. همچنین می توان این بحران ها را پیامد عناصر علی متعدد و نتیجه زنجیره ای از خطاها و اشتباهات نخبگان سیاسی تلقی کرد [ ۱۰:۵۰] ؛ یک مشکل ساده ممکن است به خاطر خطاهای متوالی به صورت تصاعدی وخیم تر شود [ ۱۲: ۴۰۵] ؛ اما بحران های نوین پیامد یک خطا نیست، بلکه انباشت خطاها و انحرافات کوچک در طول

زمان است که به بحرانی امنیت زدا منجر می شود. و همه ملاحظه خواهند کرد که عوامل متعددی باعث شده تا این تراژدی دهشتناک به وجود آید.

احساس ناامنی در جامعه و یا بحران در سیستم اجتماعی نتیجه اندیشه نابه سامان در مدیریت آسیب ها و تهدیدات اجتماعی است. این نوع بحران ها از سبک و گونه مدیریت ناشی می شود، یعنی این بحران ها حاصل تئوری های نابه جا و تقلیدی و یا غیر کاربردی مدیریت آن هم در شرایط و فضاهای آسیب پذیر اجتماعی- سیاسی است. بر خلاف تئوری های علوم دقیقه، تئوری های علوم انسانی به طور اعم و مدیریت آن به طور اخص بر روند وقایع در انسان و برداشت او از آینده تأثیر می گذارند و اگر اشتباه و خطایی بروز نموده و منافع فرد یا نهاد را متضرر سازد، پیامدهای مخربی برای جامعه خواهند داشت. در علوم دقیقه وقتی که اثبات می گردد که «خورشید به دور زمین می چرخد» هر چند که این نظر را با اجبار و اکراه اشتباه فرض کنیم ولی به خود حقیقت آسیبی نمی زند و با این گفته غلط، خورشید به دور زمین نمی چرخد. خورشید و زمین از گفته غلط، تبعیت نمی کنند [۱۳:۷۷]. اما تصمیم، سخن و یا به کارگیری تئوری غلط در مدیریت انسانی فاجعه برانگیز است. زمانی «کرت لوین» این ایده را مطرح کرد که «هیچ چیز عملی تر از یک تصمیم دقیق و خوب نیست». عکس قضیه نیز صادق است «هیچ چیز خطرناک تر از یک تصمیم بد نیست و این فرض می تواند مطرح باشد که «تصمیم گیری های نابه جا در مدیریت سیاسی و اجتماعی، اعمال خوب و نهادهای قسمت مدیریت را تخریب می کنند» [۱۳:۸۶] و بحران بین نهادی در بوروکراسی مولد قدرت که برخاسته از یک کنش هدفمند سیاسی - اجتماعی از جانب کارگزاران دولتی است و به خودی خود به وجود نمی آید را ظاهر و فعال می سازد. پس بحران ها درخلاء شکل نمی گیرند، آنها عواقب طبیعی یک تصمیم نابه جا و غیرمنطقی در شرایط و زمان قبل و یا حال هستند. شرایط ممکن است بحران های جدیدی ایجاد کنند که بعضی مواقع بسیار وسیع و جبران ناپذیرند [۱۴:۳۲] و برخلاف بحران های سازمانی، اداری و بطنی که در فاصله زمانی کوتاه رخ می دهند، بحران های امنیتی مزمن بوده و در طول زمان شکل می گیرند و تا زمانی که احساس ناامنی از آنها بر نیاید، جامعه درد آنها را حس نمی کند.



پیش بینی و مدیریت مطلوب بحران های امنیت زدا را می توان از مدیریت هر یک از کارگزاران خصوصاً در مدیریت کارکردها و وظایف دولتی انتظار داشت زیرا کارگزاران دولتی باید تعاملات بین نهادی را به خوبی درک و اداره کرده تا احساس رضایت و اعتماد در عموم مردم حاکم شود.

آنها باید بدانند که اثر موج بحران در یک سیستم اجتماعی و سیاسی ممکن است سیستم های دیگر را نیز تحت الشعاع قرار دهد. این اثر ممکن است علاوه بر سطح یک صنف یا لایه اجتماعی در سطح یک سیستم اقتصادی نیز مؤثر افتد؛ یعنی بحران در یک لایه، لایه دیگر را نیز بحرانی کند [۳۶۷۲]. در یک مثال ملموس می توان گفت اگر صنعت خودرو روی سرعت اتومبیلی کار کند که بالاتر از ۲۰۰ کیلومتر در ساعت سرعت داشته باشد ولی صنعت راهسازی فناوری ساخت جاده متناسب با این سرعت را نتواند پیاده سازی کند به یقین حمل و نقل جاده ای دچار تصادفات فاحش و وقوع بحران شده و لذا یک صنعت می تواند صنعت دیگر را نیز بحرانی کند. علاوه بر این موج مزبور می تواند از حوزه حمل و نقل به حوزه معیشت، امنیت، سیر نموده و یا حتی به تغییر الگوهای رفتارهای مشارکتی مردم منجر شود. ولیکن در بسیاری از کشورها متأسفانه سطح تجزیه و تحلیل در این رفتار مدیریت بحران، تاکنون عملاً از سطح تحلیل های سازمانی فراتر نرفته و حتی در بحران های مزبور هم ادبیات زیادی وارد صحنه آموزش مدیریت سیاسی - اجتماعی نشده و لذا نحوه تعامل بین اینها در کشاکش با اهداف و منافع امنیت ملی در کشور خود موجب تنوع برداشت ها و تشدید بحران و وخامت اوضاع واقعه می گردد.

از آنجائی که چنین بحران هایی در اثر ضعف و سوء مدیریت سیاسی - اجتماعی، به خاطر تاکید بر تئوری های قدیمی و ناکارآمد در اداره سستی کشور ایجاد شده است و تئوری های کارکردگرایانه نوین در توجه به نیازهای اساسی در نهادهای متعامل مورد بی مهری قرار می گیرند، حل این بحران ها نیز نیازمند تغییر الگوهای ذهنی مدیران در نحوه نگرش به بحران است. هدف از ارتقاء سطح تجزیه و تحلیل مدیریت بحران به نقش تعاملات بین نهادی این نیست که در توان یک فرد در مدیریت و کنترل سیستم های امنیت زا [۲۰۸-۱۹۷:۱۵] اغراق

شود؛ ولی نمی توان همه این بحران ها را با به میان کشیدن نظریه آشوب و نظم در بی نظمی که برخاسته از الگوهای کنش اجتماعی است تبیین کرد زیرا اصالت و صحت قوانین امنیت ساز نمی تواند با رجوع به قوانین طبیعی تبیین شود. قوانین طبیعی محصول کشف هستند ولی قوانین امنیت ساز حاصل ابداع و وضع می باشند. قوانین طبیعی قبل از کشف هم وجود داشته اند ولی دیگر قوانین به وسیله انسان ایجاد می شوند [ ۲۵-۱۶:۲۴ ]. نظم طبیعت به وسیله بشر ایجاد و ملغی نمی شوند بلکه فقط توسط انسان کشف می شوند، اما نظم اجتماعی مخلوق بشر است. از این رو نمی توان بحران در نظم خلق شده به وسیله انسان در جهان اجتماعی را همانند بحران های طبیعی فرض کرده و منتظر بروز آنها بود. با توجه به مباحث مطرح شده می توان نتیجه گیری کرد که در شرایط حاضر مداخله در نظم و امنیت توسط مدیران سیاستگذار دولتی برای پیشگیری از کیفیت بحران زایی در تولید قدرت از نهاد خانواده تا گروه های شاغل ضروری به نظر می رسد.

### ضرورت های اساسی و الزامات در مدیریت بحران

یکی از دلایلی که کارگزاران دولتی اغلب در مواجهه با بحران های سیاسی - اجتماعی که با عامه مردم مواجه می شوند، ناموفق جلوه می کنند، الگوها و فراگردهای تصمیم گیری در نزد آنان است؛ که باید برای اثربخشی آن در بحران الزامات ذیل را مورد توجه قرار دهند.

#### ۱- الگوی دستوری - تفویضی

تمامی رفتارهایی که یک فرد در کارکرد مدیریت رهبری گونه در قالب قدرت و نفوذ خود و برای کسب و نیل به اهداف از آن استفاده می کند، الگوی رهبری نامیده می شود، که اگر این نفوذ برای نیل به اهداف سازمانی مستقر شود آن را سبک مدیریت گویند زیرا برای مدیر، اهداف سازمانی اولویت دارد [ ۳:۳۸۹ ]

بررسی سبک شناسی مدیران نشان می دهد که غالب مدیران ناتوان از سبک (دستوری - تفویضی) استفاده می کنند. این مدیران در پرورش و به کارگیری قابلیت ها و عناصری که در حیطه نظارت و عملکرد خود دارند ناموفق بوده و کارکرد و مدیریت آنان نیز آثار سوء فراوانی را در مجموعه مورد مدیریت به همراه داشته است، در میان ترکیب های گوناگون دوگانه از چهار سبک عمده دستوری، تشویقی / استدلالی، حمایتی / مشارکتی و تفویضی، ترکیب

دوگانه دستوری - تفویضی را الگوی بروز مخاطره در مدیریت می گویند زیرا آثار سوء ناشی از به کارگیری نابه جای این الگو غیرقابل جبران خواهد بود. مدیرانی که این الگو را به کار می گیرند مجموعه خود را در ذهن خود به دو دسته توانمند و ناتوان تفکیک می کنند و براین باورند که باید به بخش های توانمند تفویض اختیار نمود و با سازمان های ضعیف نیز دستوری رفتار کرد.

اما علیرغم نکات پیش گفته از الزامات مدیریت بحران، به کارگیری الگوی تفویضی - دستوری در مدیریت بحران است؛ در صورتی که مدیرانی که سبک های مخاطره آمیز به کار می گیرند در رأس وضعیت های بحران زده قرار گیرند می توانند به سرعت شرایط را به حالت عادی باز گردانند. درسی که از این امر می توان گرفت آن است که در شرایط بحران، ستاد فرماندهی واحد، با برخورداری از قدرت کامل، باید مدیران توانمند را شناسایی کرده و به آنان در حوزه کاری شان تفویض اختیار نماید و با سایر افراد نیز دستوری رفتار کند تا بتواند بحران را کنترل و به حالت عادی باز گرداند. بدیهی است که در شرایط عادی باید با هر کس بر اساس توان، تمایل و نیازش برخورد کرد و سبک و وضعیتی متناسب با وی را به کار گرفت [۱۷:۴۷۱].

## ۲- تیم مدیریت بحران

یک گروه کوچک از مدیران ارشد باید به عنوان تیم هدایت، اطلاع رسانی و ارتباطاتی بحران مشخص شود. مطلوب آن است که مدیر عالی همراه با مدیر روابط عمومی به عنوان اعضای ثابت تیم باشند و سایر اعضا نیز بر حسب نوع بحران انتخاب شوند.

## ۳- ارزیابی وضعیت براساس اطلاعات

بروز واکنش بدون داشتن اطلاعات کافی به مثابه نخست تیر اندازی نمودن و سپس پرسیدن است، وضعیتی که می تواند شما را قربانی نخستین موج بحران کند. اما اگر نخست همه گام های پیشین را برداشته باشید و به گونه ای اطمینان داشته باشید که اطلاعات صحیح، به موقع فراهم خواهد شد و شما خواهید توانست راهبرد اطلاع رسانی خود را مشخص نمایید. از این رو ارزیابی وضعیت بحران نخستین گام در اطلاع رسانی درباره بحران است، که نمی توانید از قبل، آن را بردارید ولی در صورتی که از قبل، آماده نشده باشید، واکنش شما تا

تشکیل تیم مدیریت بحران به تأخیر خواهد افتاد. گذشته از این، تشکیل شتابزده تیم مدیریت بحران و تعیین راهبرد اطلاع رسانی درباره وضعیت بحرانی، هرگز کارآمدی تیم از پیش تعیین شده و تمرین کرده را نخواهد داشت.

#### ۴- مشخص کردن پیام های مهم

اکنون می دانید که مخاطبین شما چه نوع اطلاعاتی را از نظر کلی انتظار، دارند ولی شما چه اطلاعاتی را می خواهید درباره وضعیت بحرانی به آنان بدهید؟ مهم آن است که بیش از سه پیام اصلی برای مخاطبین عام خود ندهید گرچه ممکن است چند پیام نیز برای مخاطبین ویژه ارسال گردد.

#### ۵- راه اندازی کانال های ارتباطی

برای اطلاع رسانی درباره یک وضعیت بحرانی، روش های گوناگون بسیاری چه داخلی و چه خارجی وجود دارد. هر یک از این گزینه ها و روش های موجود، تأثیر خاص خود را دارند و می باید به طور کامل مزایا و معایب هر یک از این روش ها، منطبق با نیازهای هر سازمان مورد ارزیابی قرار گیرد [ ۹:۱۵ ].

#### ۶- تسلط روانی مدیران بر خود

ماهیت بحران هرچه که باشد، به هر حال برخی از مخاطبین واکنش مطلوب را نشان نمی دهند. این امر می تواند بسیار ناامید کننده باشد. چه باید کرد؟

بر روان و اعصاب خود مسلط باشید.

نگاهی عینی به واکنش های مورد نظر بیندازید؛ آیا اشتباهی رخ داده است، یا واکنش

مذکور ناشی از تعبیر و تفسیر آن طرف بحران از وضعیت است؟

آیا روش ارتباطی دیگری با طرف بحران در اختیار دارید که احتمالاً برداشت آنان را تغییر

دهد؟

آیا روش ارتباطی دیگری دارید که اثر نامطلوب تری در این مخاطبین ایجاد کند؟

آیا تلاش برای برقراری ارتباط بیشتر سودمند است؟ [ ۱۸:۵ ]

#### ۷- مدیریت برای آینده

هنگامی که وضعیت در شرایط خوب و آرام قرار دارد برنامه ریزی برای بحران ممکن

است کاری تجملی به شمار آید و تصور مدیر آن باشد که دچار بحران نخواهد شد و اگر بحرانی به وجود آید به آسانی از عهده آن برخواهد آمد. به هر حال، شواهد پژوهشی حاکی است که زیان ناشی از بحران به دلیل تأخیر ناشی از عدم وجود برنامه برای کنترل بحران به راحتی دو یا سه برابر خواهد شد؛ تأخیر همچنین می تواند به ضررهای غیرقابل جبران منجر شود در حالی که با یک بار برنامه ریزی و به هنگام کردن جزئی آن می توان چهارچوب و مبنای عملیاتی مناسبی برای مدیریت بحران های آتی داشت [ ۱۹:۲۲ ].

### نتیجه گیری

بهترین راهبرد در مدیریت بحران، مدیریت پیشگیرانه است که مسائل بالقوه یا در حال پیدایش را به موقع شناسایی نموده و از مواجه شدن با بحران در آینده جلوگیری می نماید. جمع آوری اطلاعات به منظور کسب آگاهی به هنگام از تحولات در محیط را با استفاده از منابع زیر می توان به دست آورد:

۱. افراد و کارکنان متخصص، اطلاعات محیطی درباره عوامل پیرامونی در ناحیه ویژه تخصصی خود را جمع آوری می کنند.
۲. رسانه های جمعی و اطلاعات مربوط را می توان از طریق پیگیری مطالب رسانه ای و خبرگزاری ها با استفاده از واژه های راهنما برای طبقه بندی عناوین مرتبط به دست آورد.
۳. پایگاه های اطلاعاتی تخصصی کلید واژه های بحران و عناوین راهنما را که برای حوزه سیاسی اجتماعی مهم است می توان در شبکه های اطلاعاتی خود دنبال و به دست آورد. گفت و گوهای شبکه ای ویا محاوره ای در زمینه عناوین معین را نیز می توان برای پی بردن به نگرش عامه مردم مورد استفاده قرار داد.
۴. منابع اطلاعاتی داخلی نیز اطلاعات با ارزشی را فراهم می آورند که نباید از آن غافل شد.

۵. سیستم اطلاعات ملی در بیشتر کشورها برای چنین نیازی طراحی و مستقر شده اند که اطلاعات مربوط به شخصیت های حقیقی و حقوقی و همچنین تغییرات آنها را به هنگام جمع آوری و نگهداری می کند و بنا به قانون در اختیار کاربران مختلف قرار می دهد.

ناگفته نماند هر قدر سازمان های مختلف بیشتر به فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی مجهز تر شوند ، امکان تشکیل سیستم اطلاعات ملی بهتر فراهم می گردد .



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع و مأخذ

- ۱- رضائیان ، علی ، مدیریت رفتار سازمانی ، تهران : سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها ( سمت ) . ۱۳۷۹ ،
- ۲- هاشمی نژاد ، سید علی ، « اثرات اقتصادی ، سیاسی ، و انسانی وقوع زلزله در تهران » ، مجله عمران شریف ، ش ۲۷ : تهران : دانشگاه صنعتی شریف .
- 3- Mrton R.K."Unanticipated consequences of Purposive social action". American Sociological Review,1936
- 4-Richardson , B. "Crisis management and management strategy-time to "loop the lopp?" . Disaster prevention and management , 1994
- 5- Rithchie , B. W. Chaos , Crises and disastere : a strategic approach to crisis management in the tourism industry. " Tourism management , 2004
- 6- Rosenthal , U.and Kouzmin ,A. "Crisis management and institutional resilience" . Journal of contingencies and crisis management , 1996
- 7- Burnett , J. J . " A Strategic Approach to Managing Crises" , Public Relations Review , 1998,
- 8- Keown – McMullan , J. " Crisis: when does a Molehill become a Mountain ?" , Disaster Prevention and Management , 1997,
- 9- Davies, D. "Crisis Management:Combating the Denial Syndrome .Computer law and Security Report, 2005
- 10- Coombs W.T. " Teaching the Crisis Management / Communication Course . Public Relations Review , 2001,
- 11- Boin , A.and Langadec , P. "Preparing for the future : Critical Challenges in Crisis Management" , Journal of Contingencis and Crisis Management , 2000,
- 12- Ash, S.R. and Ross , D.K. "Crisis Management through the Lens of Epidemiology" , Business Horizons , 2004
- 13- Turner , B. A. ,Man-made Disasters , London : Wykeham. 1978.
- 14- Reason , J., Human Error , Cambridge : Cambride university Press.1990.

- 15- Ghoshal S., "Bad Management Theories are Destroying Good Management Practices , Academy of management learning and education, 2005
- 16- Moore , S., "Disaster s Future: The Prospects for Corpoarte Crisis Management and Communication , Business Horizons , 2004
- 17- vell W.W . and P. J. DiMaggio . "The Irpn Cage Revisited , American Sociological Review , 1983,
- 18- annan M. and J. Freeman , " The Population Ecology of Organization" , American Journal of Sociology , 1927
- 19- Boulding K.E. "General Systems theory : the Skeleton of Science" , Management Science , 1956



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی