

## بررسی مدیریت انتظامی بحران ها و نقش اشراف اطلاعاتی و انتظامی در مدیریت

### بحران

سید مجتبی اشرفی<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۵/۳۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۶/۲۰

### چکیده

به روشنی می توان اذعان نمود که امروزه بحرانها چه در حوزه های طبیعی و چه اجتماعی یکی از مسایل جدی محسوب گردیده و نیازمند اقدامی عامل در تدبیر آنهاست هر گونه تخلف و سهل انگاری در مواجهه با بحرانها می تواند پیامدهای خطرناکی را برای جامعه بشری به دنبال داشته باشد از این رو بسی عوامل پدید آیی بحران برای کلیه نظام های سیاسی، سازمانهای فعال و بخش های دولتی و غیر دولتی و حتی خانوادگی و فردی حائز اهمیت است.

موضوعاتی همچون مدیریت بحران و نحوه مواجهه با چالشهای آن از موضوعات نوین عرصه مدیریت بوده که هر کشور برای حرکت در مسیر توسعه نیازمند آن است.

یکی از شرایط بروز بحران های امنیتی انتظامی بی توجهی به اشراف اطلاعاتی و انتظامی در برقراری نظم و امنیت در سطح جغرافیایی محلی و ملی است که در این مقاله به بررسی علل نظری بروز بحران از سطح محلی به ملی و تبدیل آن به یک تهدید اجتماعی و عوامل موثر در پیوستگی مردم و گروه های اجتماعی به سمت تشدید بحران با تاکید بر بحران های قومی مورد بررسی قرار گرفته است.

واژگان کلیدی: بحران، مدیریت، مدیریت بحران، مدیریت انتظامی، بحران قومی

<sup>۱</sup> - دانشجوی دکتری مدیریت بحران

## مقدمه:

آدمی در طول حیات خود همواره درگیر مقابله با انواع بحرانها هم از بحرانهای طبیعی و بحرانهای دست ساخته بشر بوده است در ۷۰ سال گذشته یعنی از جنگ جهانی دوم تاکنون تاثیر بحرانهای قومی بر زندگی مردم بسیاری از کشورهای جهان بسیار بیش از تاثیر بحرانهای طبیعی و بحرانهای حاصل از فن آوری بوده است.

اثرات ماندگار و پر شمول بحرانها به ویژه بحران قومی موجب شده است تا محققان مختلفی کاوش و کنکاش در آنها را وجهه کار خود قرار دهند و برای مدیریت و کنترل آنها به مدل‌ها و راهکارهای مختلفی دست یابند. (مصطفی نژاد ۱۳۸۹: ۱۷)

گاهی افراد برای دستیابی به حقوق از دست رفته مبادرت به راه اندازی جنبش‌های قومی می‌نمایند و گاهی تلاش برای کسب هویت اجتماعی یکی از علل بحرانهای قومی در سالهای پس از جنگ جهانی دوم بوده است. وقتی افراد یک گروه یا قوم احساس کنند که هویت اجتماعی آنها تهدید می‌شود مبادرت به واکنشهای تند و بحران آمیز می‌نمایند. تحرکات اکثر گروههای ترکیه در قبال حکومت مرکزی در چند دهه اخیر نمونه‌ای از واکنشهای تند در برابر تهدید هویت اجتماعی است.

به تناسب بحرانهای یاد شده راهکارها، فن‌آوریها و سیستم‌های متنوعی برای کنترل اوضاع ابداع شده است که حاصل آن دانشی است که امروزه به عنوان مدیریت بحران شناخته می‌شود مدیریت بحران در صحنه امنیت عمومی، مستلزم آشنایی فرماندهان و مدیران با دانشهای دیگر نیز می‌باشد. آشنایی با عملیات روانی (هنر کنترل رفتار انسانها تاثیر گذاری بر افکار و احساسات آنها) این توانایی را به فرماندهان می‌بخشد که در همه مراحل مدیریت بحران بتواند با حداقل هزینه به موفقیت دست یابد. اشراف اطلاعاتی و انتظامی یکی از بهترین مواردی است که می‌تواند اطلاعات و برآورد دقیقی را در اختیار فرماندهان قرار دهد تا بر اساس آن نسبت به اتخاذ تدابیر مناسب اقدام نمایند. وجود هرگونه خلل در این برآوردها موجب شکست عملیات خواهد شد. بطور کلی در این مقاله سعی شده است تا اهمیت اشراف اطلاعاتی و انتظامی در مدیریت بحران تبیین گردد.

### ضرورت تحقیق:

مدیریت موضوعی است که آداب و سنن آن را یک علم اجتماعی می‌نامند. ((علم)) به دلیل پرداختن آن به مبانی و اصول دانش و ((اجتماعی)) از آنجا که ارتباط آن با شیوه و نحوه انجام کار را مشخص می‌کند. مدیران از علوم بسیاری بهره می‌جویند ولی مسأله اصلی این است که آنان باید این دانش‌ها را به سمت اثر بخشی، بهره‌وری و رسیدن به نتیجه سوق دهند. یکی از موضوعات اساسی که امروزه در حوزه مدیریت مطرح می‌باشد، گستردگی و پیچیدگی این رشته است بدون تردید مفاهیم مورد بحث در این پژوهش به ویژه اصطلاح کلیدی آن یعنی ((مدیریت انتظامی بحرانهای قومی)) ترکیبی از مفاهیم مختلف در حوزه‌های متنوع می‌باشد هر چند تحقیقات و مطالعات قومی از آن حیث که هر گونه طراحی سیاستهای کلان مستلزم ملاحظات مربوطه و الزامات و اقتضائات مسایل قومی است، اهمیتی دوچندان دارد ولی با همه این ویژگی‌ها وجود چنین رشته‌ای نه تنها در حوزه مطالعات ((مدیریت)) ناشناخته است بلکه در قلمرو مطالعات قومی و حتی علوم سیاسی نیز تا حدودی ناآشناست که این موضوع ضرورت بررسی نحوه مدیریت بحرانهای قومی را دوچندان کرده است.

### پیشینه تحقیق:

برابر گزارش فدراسیون بین‌المللی صلیب سرخ جهانی (۱۹۹۳) از سال ۱۹۶۷ تا ۱۹۹۱ (طی ۲۵ سال)، ۷۷۶۶ حادثه و بحران غیر مترقبه در جهان رخ داده است که بر اثر آن میلیون‌ها نفر جان خود را از دست داده و زندگی سه میلیارد نفر نیز به نحوی دچار آسیب شده است.

اثرات ماندگار بحران‌ها به ویژه بحرانهای قومی موجب شده تا محققان بسیاری در صدد کنکاش موضوع برآمده و برای مدیریت و کنترل آن مدلها و راهکارهای مختلفی را ارائه دهند.

به عنوان مثال احمدی (۱۳۸۶) در تلاش برای تبیین ماهیت کنشها و بحرانهای قومی ایران، ابعاد مختلف این گونه بحرانها را مورد تحلیل قرار داده است. به باور او در بحرانهای قومی ایران عوامل متعددی نقش دارند که او این عوامل را به سه دسته عوامل داخلی-عوامل خارجی-عوامل مربوط به اپوزسیون قومی تقسیم کرده است او معتقد است بحران قومی زمانی اتفاق می‌افتد که گروه یا گروه‌هایی رهبری جریان قومی را به دست بگیرند و حمایت توده‌های مردم و دولتهای خارجی را نیز بهمراه داشته باشند.

فکوهی (۱۳۸۴) نیز در تبیین پویایی قومی اذعان می‌دارد که درک این پویایی جز با درک

ویژگی های قومی میسر نخواهد بود. به اعتقاد او تنها با تحلیل ژرف و دقیق از هر یک از ابعاد است که می توان فرایند پدید آیی- استمرار- و افول کنشهای قومی را مورد نقد و تحلیل قرار داد.

بورده ازیکس (۲۰۰۵) بحرانها و کنشهای قومی را از منظر ((مدیریت بحران)) مورد کاوش قرار داده است به باور او بحرانهای قومی، نظم مستقر را دچار چالش نموده و جرم باید با بهره گیری از اصول مدیریت بحران به مداخله در آنها پرداخت.

### تعریف بحران و مدیریت بحران

نویسندگان مختلف ترکیب های متفاوت و تعریف های گوناگونی را برای بحران ارائه کرده اند که به رغم تنوع ها و تفاوت ها ، در مجموع، ذیل یکی از دو رویکرد سیستمی یا تصمیم گیری جای می گیرند.

### رویکرد سیستمی تعریف بحران

در رویکرد سیستمی، کانون توجه، بیشتر بر چگونگی وقوع بحران متمرکز است. از این نظر بحران وضعیتی است که در آن، یک سیستم یا بخش هایی از آن، مختل (یا تهدید به اختلال) شده و تغییرات ناگهانی یا مخرب در یک یا چند متغیر سیستمی اساسی (برای مثال، تغییر ناگهانی در قدرت بازدارندگی یک ابر قدرت در برابر ابر قدرت دیگر) باعث بی ثباتی کل سیستم می گردد. هر چند این تعریف بیشتر معطوف به بحران های بین المللی است، لکن اطلاق عنوان سیستم به هر مجموعه ی متشکل از متغیر های متعامل با هم مانند مدارس یا شرکت های تجاری و ... را می توان به همه ی مجموعه های این چنینی تعمیم داد و مدعی شد که هر کدام از این سیستم ها با پیدایش اختلال جدی در کل یا بخشی از حوزه خود دچار بحران می شوند. برای مثال، قطع برق سراسری (به عنوان اختلال در خرده سیستم حیاتی) یک شهر مدرن و یا وقوع زلزله ای جدی در همان شهر (به عنوان بروز اختلال در کل سیستم) می تواند چنین شهری را به درجات مختلف در بحران فرو برد. ولی شرط اصلی برای ایجاد بحران خارج شدن سیستم از حالت تعادل است یعنی اختلال باید به حدی باشد که سیستم را از حالت تعادل خارج کند به گونه ای که برگشتن آن به حالت تعادل با دشواری و صرف هزینه بسیاری همراه باشد. اما سوال اینجاست که تغییر در کدامین بخش از سیستم و به چه میزان، بحران شمرده می شود؟

صاحب نظران تعریف سیستمی معتقدند که استفاده احتمالی بازیگران از خشونت و قهر به عنوان ابراز مدیریت، هرچند ممکن است به بی ثباتی منجر شود، الزاما باعث عدم تعادل نخواهد شد، مگر این که چنین کاربردی، ساختار سیستم را مورد چالش قرار دهد. عدم تعادل در سیستم تنها زمانی پیش می آید که ( نیروهای متمایل به باز گرداندن موازنه) نتوانند درست عمل کنند. منازعه، حتی اگر به تغییرات مهمی در سیستم منجر شود، حداقل برخی از متغیرهای حیاتی برای حفظ الگوی موجود روابط بین بازیگران را در خود دارد. اما بحران فقط پتانسیل تغییر در سیستم را دارد و بنابراین به عنوان بی ثبات ساز بالقوه عمل می کند، البته تغییر واقعی نیز به حضور عوامل مختلفی از جمله ماهیت متغیرهای تعدیل کننده فاکتور های بی ثبات ساز موجود، و فنون متحول مدیریت بحران بستگی دارد. از این نظر نه هر بحرانی به تغییرات مهمی منجر می شود و نه هر تغییر مهمی بحران است. اگر مفهوم تعادل و مباحث نظری مطرح شده با محوریت آن را برای شناسایی پدیده های بحرانی کافی بدانیم، آنگاه می توانیم تعریف آناتول راپورت را از بحران به عنوان نمونه ای قابل قبول از تعاریف سیستمی بپذیریم: بحران وضعیتی است که در آن، فرایند تغییر در سیستم به گونه ای در می آید که ثبات و تعادل سیستم به شدت و با آینده ای نامطمئن به خطر می افتد و ضرورت اقدام هرچه سریع تر برای اعاده ی آن یا برقراری نظمی جدید احساس می شود

به رغم همه ی تلاش های نظری یاد شده در حوزه رویکرد مشکلی اساسی از نظر قابلیت تعمیم پذیری دارند. این تعاریف نظری، بیشتر (و نه کاملا) بر آمده از حوزه ی روابط بین الملل، و شکل گرفته در بستر بحران های بین المللی است، به همین دلیل نیز مفاهیم کلیدی آن، عمدتا با توضیح مسائل این حوزه کاربرد دارد. به سادگی نمیتوان برای مفاهیمی همچون تعادل و ثبات، مصادیقی در سیستم های تجاری، سازمان های غیر انتفاعی و جوامع دستخوش بحران های طبیعی یا انسان - ساخت پیدا کرد. به بیان دیگر، چگونه می توان تشخیص داد که شرکتی تجاری که به دلیل عقب ماندگی از رقابت های تکنولوژیک، در حال از دست دادن بازار است، چه موقع از تعادل خارج می شود، و یا جامعه ای که با تهدید قریب الوقوع یک آشوب گسترده روبه روست، تا چه وقت از تعادل برخوردار است؟

با وجود فریبندگی پرداخت نظری مبتنی بر باور، به مشکل عملیاتی سازی و کاربردی نیز اشاره شد، رویکرد سیستمی بیشتر ارزش تحلیلی و شناختی دارد تا کاربرد علمی، و دستیابی به تعریف کاربردی، مستلزم اتخاذ رویکرد دیگری است.

### رویکرد تصمیم گیری در تعریف بحران

رویکرد تصمیم گیری برگرفته از برداشت انسانی است حال آن که رویکرد سیستمی برگرفته از عینیت است. به بیان دیگر، در رویکرد جدید، این نگاه ذهنی تصمیم گیرنده نسبت به عالم است که مبنای تجزیه و تحلیل است و نه واقعیات عینی، و بنابراین، بحران تنها وقتی وجود دارد که عنصر تصمیم گیرنده این چنین درک می کند هیچ وضعیتی هر قدر هم غیر عادی، بحران نیست، مگر این که موجودات انسانی آن را این چنین تعریف کنند افراد درگیر، باید نسبت به خاطرات موجود آگاهی داشته و یا اعتقاد داشته باشند که چنین خطری وجود دارد... هر چند که وضعیت های بحرانی عمومی هم وجود دارد، برداشت فرد از تهدید و بحران، منحصر به خود اوست و اغلب معلوم شده است که آنچه برای یک فرد یا گروه بحرانی محسوب می شود، برای فرد یا گروه دیگر این چنین نیست.

عموما سه ویژگی اصلی را شرط اصلی تعریف بحران ذکر کرده اند: تهدید، غافلگیری، فشار زمانی. به بیان دیگر برای آنکه فرد یا گروه درگیر صحنه، اوضاع را بحرانی بداند این است که باید اولاً احساس کند که هدف های دارای اولویت بالای واحد تصمیم گیری تهدید میشود، ثانیاً در برخورد با تهدید، غافلگیر شود و ثالثاً احساس کند که زمان موجود برای پاسخ گویی به تهدید، محدود است.

### عوامل بروز بحران در حوزه نظم محلی یا ملی

بحران ممکن است سطح و لایه ای خاص از نظام سیاسی، اجتماعی را مامن و ماوای تولد و رشد خود قرار داده و بر هیبت و هویت زمینه (سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و ...) ظاهر گردد. از این منظر بحران ها را می توان به بحرانهای سطح اول (درونی ترین لایه های نظام) و بحرانهای سطح دوم تقسیم نمود.

بحران های سطح اول به بحران هایی اطلاق می شود که نشانه درونی داشته باشند و از بالا به پایین عمل می کند. این بحران ها شدتی بالا و دامنه ای فراخ و گسترده و تاثیر و نتیجه ای عمیق و پایا دارند.

بحران سطح دوم بحرانی است که به زیر بدنه های یک نظام هجوم می آورد، کانون های متعدد قدرت و مقاومت را به خدمت می گیرد. قابلیت بهره وری، مقبولیت و مشروعیت گفتمان حاکم را مخدوش می کند. این بحران در ذهنیت عمومی جامعه نشت کرده و اختیار هر نوع انگاره پردازی و

تصویرسازی را از مدیران بحران سلب می‌کند.

برخی دلایل بروز بحرانها را پیچیده دانسته و مواردی چون نابرابری های اجتماعی، اقتصادی، خلا در فرصتهایی برای مشارکت سیاسی، ساختارهای ضعیف حکومتی و ساختارهای مدنی ناکافی، خشونت و سرکوب سیاسی، دامن زدن به اختلافات قومی و قبیله ای و مذهبی بر سر منابع همچون آب و زمین و ... را ذکر نموده اند.

هرگاه تعادل مابین نیازمندیها و توانمندی های موجود در یک سیستم زنده و پویا به هر دلیلی بر هم بخورد سیستم دچار بحران میگردد. گاه یک بحران با بروز یک حادثه آغاز میگردد و گاه بحران بصورت جنگ نرم، فرهنگی و نرم افزاری رخ می دهد. نکته حائز اهمیت این است که ایجاد بحران الزاما نباید یک حادثه طبیعی و غیر طبیعی باشد. عملیات روانی، شایعات و جنگهای نرم افزاری و فرهنگی خود به عنوان عامل ایجاد یک بحران مطرح می شوند. لذا بر این اساس خواستگاه بحرانها و نا آرامی های اجتماعی عبارتند از:

- نا آرامی های مبتنی بر پدیده ی شهرها و روستا های رقیب:

در سطح محدودی از جغرافیای محلی و ملی عموما اقوام مختلفی وجود دارند که در اثر مسایل مختلف از جمله تقسیمات کشوری ، وقایع مرتبط با اقوام مختلف سوء مدیریت شهری و محلی، حاشیه نشینی و کمبودهای خدمات شهری موجب بروز ناآرامی و بحران می گردد. این قبیل بحرانها عموما ریشه در نوعی قوم گرایی محله ای دارد و در قالب مدلهای زیر عامل شناسایی است:

- نا آرامی های اجتماعی ناشی از معضلات زندگی شهری :

این قبیل بحران ها ریشه در سوء مدیریت شهری دارد که حاشیه نشینی و وجود کمبود خدمات شهری وسایل مرتبط با آن در شهرت و گسترش این بحرانها تاثیر گذار است.

- ناآرامی های مبتنی بر تنش های قومی و اقلیت های مذهبی:

این قبیل بحرانها به جهت ایجاد تبعیض و تحقیر قومی، تحریک منطقه ای در جهت تجزیه طلبی، غلبه هویت ملی و برخی آموزه های مذهبی تهاجم جویانه شکل می گیرد.

- نا آرامی های اجتماعی و سیاسی مبتنی بر انتخابات به سبب رد صلاحیت:

برخی تخلفات در قابلیت های ناسالم و ناصحیح انتخابات و تبلیغاتی و همچنین عدم رضایت از نتایج کلی انتخابات شکل گیرد. این امر بیشتر در محیط های کوچکتر که حالت طایفه ای دارند ملموس تر است.

- ناآرامی های ناشی از هیجانات ورزشی، این قبیل بحرانها با منشا مسایل مرتبط با امور ورزشی واقع می شود.

برگزاری شهرآوردها و انجام مسابقات ورزشی بین تیم ها و ورزشکاران دو کشور متخاصم و رقیب موجب بروز هیجانات ورزشی می گردد.

- آشوبهای شخصی محور : این بحران ها بر اساس احساس وفاداری نسبت به شخص خاصی شکل می گیرد.

- نا آرامیهای صنفی :

اعتراض به وضعیت اقتصادی، رکود، وضع مالیات و مسایل مرتبط با اصناف می تواند موجب همبستگی بین آنها و مقابله با تصمیمات متخذه را زمینه ساز شروع بحران باشد.

- نا آرامی های اجتماعی مبتنی بر محور دانشگاه:

این نوع بحران با هویت دانشجویی آغاز می شود ولی با مصادره این هویت و یا با ترکیبی از دانشجویان و سایر افراد ادامه پیدا می کند. این بحران ها اگرچه با حرکت دانشجویی آغاز می شود ولی توسط آنان مدیریت نمی شود و دارای بازتاب گسترده ی خارجی است.

- ناآرامی های مرتبط با تقسیمات کشوری

- نا آرامی های اجتماعی مبتنی بر وقایع قومی در شهرهای رقیب که این این قبیل بحران دارای سطح بالایی از احساسات است. (حسینی ۱۳۸۵: ۷۹-۸۵)



### چگونگی عبور بحران از سطح بی‌نظمی بر نا امنی محلی و تبدیل آن بر تهدید اجتماعی :

شناخت زمینه‌ها می‌تواند به عنوان عامل هشدار دهنده در خصوص شکل‌گیری اعتراضات باشد. عبور از شرایط عادی جامعه و ورود به شرایط بحرانی نیازمند عوامل تسریع‌کننده دیگری است که بتواند به اعتراضات دامن زده و با جرقه اولیه اعتراضات سرعت گسترش یافته و نارضایتی‌ها را تعمیم پیدا می‌کند. فضای روانی اجتماع، وجود مطالبات متراکم شده، وجود لمپنیسم اجتماعی، وجود نابرابری‌های اجتماعی، خشونت و سرکوب سیاسی، دامن زدن به اختلافات قومی و قبیله‌ای و از سوی دیگر ضعیف‌سازی نیروهای کنترل‌کننده در آموزش، هماهنگی و سازماندهی و در نهایت وجود تصادفات و شکاف در ساختار تصمیم‌گیری امنیتی از جمله عواملی هستند که عبور از سطح بی‌نظمی و ورود به بحران را تسهیل می‌کنند.

\*پیدایش و توسعه شکاف‌های مختلف و تعارضات در جامعه پایین جامعه و دولت به تدریج به ایجاد گروه‌های اجتماعی مختلف منجر می‌گردد که این گروه‌ها افراد جامعه را به دو دسته خودی و غیر خودی تقسیم می‌کنند. وجود و بروز اختلاف بین گروه‌ها موجب همبستگی، انسجام و وحدت نظر بیشتری در گروه‌ها می‌شود. تشکیل این گروه‌ها مقدمه‌ی حرکت و اقدام در برابر دولت بر اساس منافع گروه خواهد بود. مهمترین خاصیت تشکیل این گروه‌ها ایجاد انرژی حرکتی در بخش‌های مختلف جامعه می‌باشد. شکل‌گیری تشکل‌های سیاسی براساس شکاف‌های ذکر شده و یا با استفاده از این شکاف‌ها با توجه به اهداف سیاسی که نیازمند وجود رهبران با نفوذ و نهادهای سیاسی می‌باشد.

\* رسانه‌های : یکی دیگر از عوامل تاثیرگذار بر بحرانها رسانه‌ها می‌باشند. رسانه‌ها می‌توانند سرعت فضای جامعه را به سمت شکل‌گیری بحران سوق دهند. رسانه‌های جمعی می‌توانند در تبدیل معضلات اجتماعی یا موضوعات سیاسی به مسایل مهم اجتماعی اقدام و افکار عمومی جامعه را بر روی آن متمرکز نمایند. مطبوعات، رسانه‌های صوتی و تصویری، شبکه‌های ماهواره‌ای و خبرگزاری‌ها نمونه‌های مهمی از منابعی هستند که می‌توانند در امر بسیج نیروها مورد استفاده قرار گیرند.

\* برخی بحرانها بصورت کور در جامعه شکل گرفته و پس از تخلیه هیجانات با سرعت فروکش می‌کند ولی برخی بحرانها نیز بر اساس برنامه و به منظور اعمال فشار بر یک نظام سیاسی تدارک دیده می‌شود. اما با بروز آن فرصت مناسب برای تحقق اهداف گروه‌های مخالف بوجود می‌آید.

\* تمرکز تفکرات و زمان و مکان خاص برای تبدیل اعتراضات مردمی به بحرانهای اجتماعی از دیگر عوامل بحران ساز می‌باشد. نارضایتی‌ها تا زمانیکه حالت فردی داشته باشد نمی‌تواند باعث ایجاد

حرکت دسته جمعی و زمینه ساز بحران شود ولی این کانونهای وحدت بخش سبب همگرایی در اعتراضات و عبور از مرحله بی نظمی و ورود به بحران خواهند شد.

\* موضع گیری کشورهای دیگر در خصوص بحرانهای اجتماعی و میزان حمایت آنها از وقوع این پدیده ها بعنوان یک راهبرد علیه ثبات کشور نیز می تواند از علل عبور از بی نظمی های اجتماعی بسوی بحران اجتماعی می باشد.

\* از دیگر علل عبور از بی نظمی به سمت بحران اجتماعی عدم آمادگی و پیش بینی سازمانهای مسئول لازم و ضروری است ولی از انجائیکه بسیاری اوقات فشار کار و مسئولیت های روزانه اجازه فکر کردن در موارد غیر قابل پیش بینی را نمی دهد و علاوه بر آن مدیریت های مافوق غالباً در این اشتباه به سر می برد که اختصاص وقت به وقایعی با احتمال کم، اتلاف منابع سازمانی می باشد. با این طرز فکر مدیر مزبور معتقد است که نیرو و مهارت مدیریت بهتر است صرف وظایف جاری و روزمره ای گردد که باید پاسخگو باشد و کمتر به آینده ای مبهم نگاه می کند. بنابراین شرط اول ایجاد آمادگی برای بحران، خواست مدیران و مسئولان می باشد.

#### علایم بروز بحران در جامعه چیست ؟

الف: وقفه در جریان عادی زندگی مردم: مهمترین مشخصه یک بحران ، قطع جریان عادی زندگی در اجتماعات می باشد. البته این انقطاع موقتی بوده و بستگی به شدت و بزرگی بحران دارد. مایحتاج اولیه زندگی شامل مسکن و نیازهای فیزیولوژیک دچار وقفه و اختلال شده و در نتیجه روال عادی زندگی اجتماعی از هم پاشیده خواهد شد.

ب: وقفه در تولید، خدمات و ارتباطات:

در شرایط بحرانی فعالیت های اقتصادی جامعه از قبیل تولید عرضه، مصرف و خدمات و ارتباطات دچار وقفه می گردد که علل آن عبارتند از: ۱- تهدید زندگی انسان و نیروی کار ۲- ضایعات انسانی و مرگ و میر ۳- عوامل روانی ۴- مشکلات و تنش های محیطی ۵- مشکلات فنی و ابزاری

پ : خسارات مالی :

یکی دیگر از شاخصه های بحران، خسارت مالی است که در همه ی بحرانها آثار آن بسیار چشمگیر و قابل توجه است. انواع مختلف خسارات مالی در یک بحران بشرح ذیل می باشد:

۱- تخریب ساختمانی ۲- تخریب فنی و ابزاری ۳- ضایعات مواد ۴- تخریب منابع ۵- تخریب اسناد و مدارک

ت: تلفات و ضایعات جانی:

بطور کلی اغلب بحرانها می تواند دارای تلفات و ضایعات جانی از جراحات ساده تا نقص عضو و مرگ میر باشند. ضایعات انسانی گاهی بصورت اتفاقی و غیر عمدی است و زمانی نیز عمدا انسان مبادرت بر ایجاد ضایعات میکند.

ث: مشکلات اجتماعی:

فقر، بیکاری، مهاجرت، اختلافات قومی و قبیله ای، از هم پاشیدگی خانواده ها، کمبود بهداشت و رفاه، مشاغل کاذب و خلاف از مشکلاتی می باشند که موجب تشدید بی نظمی و تبدیل آن به نا امنی بحران می گردد.

ج: مشکلات عاطفی و روانی :

یکی از اثرات و نشانه های بحرانها مشکلات عاطفی و روانی انسانهاست که شامل برخوردهای احساسی، خشونت، افسردگی و دلسردی نهایتا سرکشی و عصیان و خلاف و بزه کاری است. (بیوردیان ۱۳۸۶: ۱۷-۱۴)

**عواملی موجب می شوند تا پیوستگی مردم و گروههای اجتماعی به سمت بحران بیشتر شود**

بازخوانی ادبیات پژوهشی کنشهای بحران، موجب پدید آمدن رویکرد های نظری شده است آگاهی از این رویکردهای نظری، درک ماهیت کنشهای بحران زا و راه های مداخله را تسهیل می نماید که تعدادی از این پژوهشها بشرح ذیل تبیین می گردد:

الف: نظریه توده های گوستاو لوبون:

لوبون در این نظریه به مطالعه پیرامون کنش ها پرداخته است از نظر او توده ها دارای چند ویژگی می باشند که نخستین آن احساس قدرت مغلوب نشدنی است. وقتی افراد در کنار همدیگر قرار می گیرند احساس می کنند که از قدرت فوق العاده ای برخوردارند بنابراین هرچه این تعداد بیشتر می شود آنان بیشتر احساس گمنامی کرده و به همان میزان رفتار و واکنش های شدیدتری خواهند داشت. دومین ویژگی تحریک پذیری و تکانش گری است. به باور او توده ها همچون گویی هستند در دست تحریکات دنیای خارج از اراده ی تک تک افراد. توده ها بنده ی تحریکات دریافتی هستند. سوم تلقین پذیری شدید است. از نظر لوبون گروه متعرض به آسانی حاضر به اقدام است چه موضوع به آتش کشیدن یک کاخ باشد یا فدا کردن جانش. همه چیز بستگی به نوع محرکی دارد که از سوی رهبران معترض عرضه می شود. ویژگی چهارم مبالغه و یکجانبه گرایی است. از نظر لوبون جنبه مبالغه آمیز احساس های توده موجب ظهور کنش های غریزی در آنان می شود و آنان را به سمت بروز رفتارهای شدید تهییج می کند در حالیکه افراد وقتی تنها هستند بر این غرایز لگام می زنند. پنجمین ویژگی "برتری جوی" است. آنان عقیده خود را برتر از دیگران و عقاید دیگران را حقیر می پندارند به همین سبب او معتقد است که لحظات پیدایش انزجار و ویرانگری در توده ها پیوسته کوتاه مدت هستند. ششمین ویژگی برخورداری از اخلاقیات ویژه است. توده معترض از یک سو در برابر گروه با حکومت، خشن و بی رحم است و از سوی دیگر در برابر رهبران خود مطیع و فرمانبردار و در برابر سایر معترضان فداکار و از خود گذشته. (لوبون ۱۳۸۴: ۱۴۳-۱۴۰)

ب: نظریه رفتار جمعی اسملسر

اسملسر در مفهوم رفتارهای جمعی اعتراض آمیز چهار دسته واکنش زیر را لحاظ میکند

- وحشت زدگی:

وحشت زدگی نوعی رفتار جمعی است که بر اثر یک عامل تهدید کننده واقعی یا خیالی پدید می آید و در نتیجه گروهی از افراد مبادرت به اعمالی هیجانی و خشونت آمیز می کنند.

- هیجان جمعی:

به واکنش های احساسی و غیر خردمندانه گروهی از افراد جامعه اطلاق می شود که پیامد های مختلفی در پی دارد و عمدتاً محصول شایعات است.

- طغیان های جمعی :

به آن دسته از واکنش های جمعی اطلاق می شود که اغلب خشونت آمیز، پرخاشگرانه و اعتراض آمیز است و موجب پدید آمدن بحران و نقص امنیت عمومی می شود.

- جنبش های معطوف به هنجار:

به ارزشهای جمعی اطلاق می شود که با هدف جرح و تعدیل هنجار های حاکم بر جامعه پدید می آیند

اسلمسر چهار دسته از عوامل را موجب شکل گیری بحران و تحریک توده ها می داند که عبارتند از:

- شرایط مساعد ساختاری: شرایط خاصی که نوع خاصی از رفتار جمعی را مجاز می داند.

- فشار ساختاری: پتانسیل بروز نارضایتی و اعتراض از شهروندان جامعه است (محدودیت واقعی، جایگاهی مهم در شروع طغیانهای خصومت آمیز ، جنبشهای انقلابی و اصلاحی دارد).

- رشد و انتشار عقیده تعمیم یافته ، یعنی همان عقیده عمومی که منبع فشار را آماج قرار می دهد.

- عوامل تسریع کننده : همواره یک واقعه لازم است که پتانسیل اعتراض و نارضایتی را تبدیل به واکنش اعتراض آمیز کند وقتی همه شرایط پیشین آماده باشد آنگاه شرایط برای کنش اعتراض آمیز مهیا می گردد و این رهبران هستند که توده ها را برای انجام نوعی معین از رفتار اعتراض آمیز بسیج می کنند . (اسلمسر ۱۳۸۰)

ت: نظریه هم گرایی جمعی هوفر :

هوفر معتقد است افراد شرکت کننده در یک بحران صرفنظر از وجوه افتراقی دارای چند ویژگی مشترک برجسته هستند که موجب انسجام آنان می گردد. یک اجتماع معترض صرفاً گرد آمدن اتفاقی عده ای غریبه نیست بلکه تجمع عده ای از افراد ناراضی است که دست کم برخی انگیزه ها ، نیازها و هیجانات آنها مشترک است. (هوفر ۱۳۸۵)

### تکنیک های مدیریت بحران

مدیریت بحران نیازمند بهره جستن از تکنیک های تجدید و تدبیر یک بحران است که در یک طبقه بندی کلی می توان به تکنیک انضباطی ، تکنیک روانی، تکنیک چاره زنی، تکنیک پیشگیرانه، تکنیک استقرار دولت بحران، تکنیک جریان سازی و تکنیک افزایش اعتبار اشاره نمود.

الف) تکنیک انضباطی : در این تکنیک سه موضوع حائز اهمیت است

- نظارت و مراقبت پایگان مند (سلسله مراتبی): یعنی رویت پذیرکردن موضوع قدرت و ایجاد فضایی برای اعمال و مراقبت از رهگذر (محاط کردن چشمه قدرت و نگاه انضباطی به همه چیز)
- به هنجار سازی : یعنی مجازات هرگونه نابهنجاری و بی قاعدگی .

- معاینه (ارزیابی): ادغام دو روش قبلی و ایجاد نگاه به هنجارساز که از طریق آن افراد طبقه بندی می شوند و مورد ارزیابی قرار می گیرند این روش دارای سه اثر است که عبارتند از : (۱) تغییر شکل حوزه رویت پذیری به حوزه قدرت (۲) گرد آوری پرونده ها واسناد و مدارک (۳) منزوی سازی افراد به عنوان موارد خاص

ب: تکنیک های روانی :

این تکنیک به استفاده طراحی شده از تبلیغات و ابزارهای مربوط به آن برای نفوذ در خصوصیات فکری دشمن یا رقیب با توسل به شیوه های که موجب پیشرفت مقاصد ملی مجری می شود اطلاق می گردد. برخی دو مفهوم جنگ روانی و عملیات روانی را معادل هم دانسته و به آن دسته از فعالیت های سیاسی ، فرهنگی ، نظامی ، اقتصادی و ایدئولوژیک ، اطلاق می نمایند که قبلاً طراحی

شده و به سمت گروه‌های دوست، بی طرف یا دشمن نشانه رفته است و رفتار و عقاید آنها را به خدمت گیرد.

پ: تکنیک‌های چانه زنی :

این تکنیک زمانی در دستور کار قرار می‌گیرد که توافق و پذیرش در مورد این اصل که (( توافق، مطلوب تر از عدم توافق یا حفظ وضع موجود است)) می‌باشد.

ت: تکنیک پیشگیرانه:

در اجرای عملکردهای واکنشی، راهبردهای مقابله با بحران باید به گونه‌ای طراحی و انجام شود که جلوی وقوع حوادث تکراری و پیدایش زمینه‌های مربوط را بگیرد.

ث : تکنیک استقرار دولت بحران:

مفهوم دولت بحران بر این فرض استوار است که در موقعیتهایی با فوریت سیاسی، نظامی یا اقتصادی سیستم مشروطه و توازن قوا که معرف یک دولت قانونی نیز می‌باشد، وادار شود در قبال قدرت توسعه یافته‌ی قوه مجریه و یا حتی ارتش واکنش نشان دهد. بی تردید بهره‌جستن از چنین تاکتیکی جز در شرایط بسیار حساس و فوق‌العاده و به بن بست رسیدن سیاستهای مسالمت‌آمیز، تبعات بسار منفی بدنبال خواهد داشت.

البته این راهبرد ملاحظاتی نیز دارد از جمله اینکه باید از هرگونه افزایش تنش بین طرفهای درگیر پرهیز شود و موجب تخریب مشروعیت و جایگاه اخلاقی نیروهای حمله‌کننده نشود. ضمن اینکه زیاده روی در کاربرد زور نیز موجب افزایش مقاومت در طرف مقابل خواهد شد.

ج : تکنیک جریان سازی :

جریان سازی یکی از انواع اقدامات پنهان است. جریان سازی براساس هدف اقدام عبارتست از اقداماتی که در سیستم تصمیم‌گیری کشور بتواند اعمال نفوذ و نظر کند. برخی آن را تقسیم‌نخبگان به دسته‌های مختلف العقاید و عده‌ای دیگر جریان سازی را معادل نفوذ یعنی رخنه‌عامل نفوذی در طیف مقابل دانسته‌اند. جریان سازی قابلیت نفوذ در حوزه‌های مختلف تصمیم‌گیری، ساختارها و کارکردها و ... را دارد و می‌تواند با ایجاد انشقاق در طرف مقابل قدرت حریف را برای ایجاد و یا ادامه‌ی

بحران کاهش دهد.

د: تکنیک افزایش اعتبار :

در این تکنیک تلاش می شود که در احساس و برآورد حریف نسبت به ارزش هدفهایی که دنبال میکند، دگرگونی ایجاد شود. یعنی احساس کند برای ایجاد و استمرار بحران باید هزینه ی زیادی پرداخت کند. (تاجیک ۱۳۸۴)

### کارگروه ها و اعضای ستاد بحران :

ستاد بحران متشکل از ۶ کارگروه بشرح ذیل می باشد که بین عملکرد دستگاههای مسئول هماهنگی و تعامل ایجاد می کند هر یک از این کارگروهها باید در درون خود مدیریت تصمیم گیری، مدیریت برنامه ریزی و واکنش و مدیریت تثبیت و اقتدار را به انجام برسانند:

الف : کارگروه تخصصی امنیت و انتظامات

متشکل از معاون امنیتی و وزارت کشور ( رییس کارگروه ) - معاون عملیات نیروی انتظامی - معاون آمادگی و مقابله سازمان مدیریت بحران کشور-معاون اطلاعات و عملیات ستاد کل نیروهای مسلح- معاون امنیتی و سیاسی دادستانی کل کشور-معاون امنیت داخلی وزارت اطلاعات- معاون اطلاعات ارتش- معاون عملیات سپاه- معاون عملیات سازمان بسیج

ب: کارگروه اطلاع رسانی:

متشکل از رئیس سازمان صدا و سیما ( رییس کارگروه ) - نماینده خبرگزاری جمهوری اسلامی- نماینده وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی- نماینده وزارت آموزش و پرورش- نماینده وزارت درمان و آموزش علوم پزشکی- نماینده وزارت تبلیغات اسلامی- نماینده بسیج و مستضعفین- اعضاء هیئت علمی و متخصصین حسب مورد- نماینده وزارت علوم و فناوری

ت: کارگروه تخصصی بهداشت و درمان:

متشکل از وزیر بهداشت و درمان و آموزش پزشکی ( رییس کارگروه ) - رئیس سازمان هلال



احمر - رئیس سازمان آتش نشانی کشور - نماینده مرکز توسعه غذا و دارو - نماینده سازمان تامین اجتماعی - نماینده بسیج جامعه پزشکی - نماینده اصناف خصوصی مرتبط با اصناف سلامت - نماینده سازمان انتقال خون - نمایند سازمان نظام پرستاری - مدیرکل مرکز حوادث و فوریت‌های پزشکی

ث: کارگروه امداد و نجات :

متشکل از رییس سازمان هلال احمر ( رییس کارگروه ) - رییس صدا و سیما - مدیر عامل آتش نشانی - نماینده بسیج - نماینده وزارت بهداشت و درمان - نماینده وزیر کشور و عضو شورای هماهنگی مدیریت بحران - نماینده نیروی انتظامی - نماینده سازمان انتقال خون - نماینده سازمان بهزیستی - نماینده ستاد کل نیروهای مسلح

س: کارگروه تخصصی تامین سوخت و مواد نفتی:

متشکل از مدیر عامل شرکت ملی پالایش و پخش فراورده های نفتی ( رییس کارگروه ) - مدیر عامل شرکت نفت ایران - مدیر عامل شرکت گاز ایران - نماینده ستاد مدیریت بحران و پدافند غیر عامل - نماینده سازمان بحران کشور - نماینده تشکیلات صنفی و مرتبط با شرکتهای خصوصی که به نوعی نسبت به مایحتاج انرژی جامعه دارای تکلیف هستند - مدیر عامل سازمان بهداشت و درمان شرکت نفت ایران - مدیر عامل شرکت ملی صنایع پتروشیمی

ش: کارگروه تخصصی ارتباطات و فناوری اطلاعات:

متشکل از وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات ( رییس کارگروه ) - مدیر عامل اپراتور همراه اول - مدیر عامل اپراتور ایرانسل - مدیر عامل اپراتور تالیا - مدیر عامل اپراتور رایتل - نماینده وزارت اطلاعات - نماینده سپاه - نماینده نیروی انتظامی - نماینده سازمان بسیج مستضعفین - نماینده سازمان مدیریت کشور

راهکارهای بازگشت ناپذیر کردن بحران :

باید خاطر نشان کرد که مسئولان امنیتی در بحرانهای گذشته در خصوص اقدامات ترمیمی و بازسازی بعد از بحران بهره کافی را نبرده و بصورت کاربردی و عملیاتی از این اقدامات، استفاده ننموده اند. در صورتیکه اقدامات ترمیمی و بازسازی پس از بحران و تعیین شرح وظایف هر یک از سازمانها و دخالت آنها بسیار حائز اهمیت می باشد. بطور کلی دگرگونی و گسترش حوادث، مسئولان و فرماندهان

را وادار کرده تا در همه ی رده های پلیسی و دولتی به نظام ترمیم و بازسازی پس از بحران های شهری بیشتر اهمیت دهند.

#### الف- انجام اقدامات عملیات روانی پس از بحران

بطور کلی در بحران های اجتماعی و اغتشاشات شهری معمولاً ابتکار عمل از آن حریف است و حریف است که زمان، مکان وقوع تاکتیک را انتخاب و به پلیس تحمیل می کند این موضوع در عملیات روانی نیز مصداق دارد لذا در بخش عملیات روانی باید تلاش شود تا حریف خلع سلاح گردد زیرا هدف اصلی در اغتشاش ها بدست گرفتن افکار عمومی و متقاعد کردن مردم نسبت به برتری توانایی خود در مقایسه با طرف مقابل است معمولاً مهمترین اهداف عملیات روانی عبارتند از: جلوگیری از اسطوره شدن اغتشاشگران- جلوگیری از الگو شدن روشهای بحرانی جهت پیگیری مطالب توسط گروه اغتشاشگر - جلوگیری از مظلوم نمایی اغتشاشگران- جلوگیری از استمرار بخشی نهاد های بحرانی - بی اهمیت نشان دادن کل بحران به عنوان حادثه ای ناگوار

#### ب- پاکسازی و عادی سازی محیط فیزیکی

با توجه به تالمات روحی شهروندان عادی از آشوبگران و نیروهای عمل کننده مدیریت بحران باید به سرعت نسبت به پاکسازی نیروهای واکنش سریع و جایگزین نیروهای عادی اقدام نماید در این زمینه باید نسبت به کارگیری و افزایش نیروهای اطلاعاتی در صحنه عملیات اقدام شود. در این مرحله باید نیروهای خودسر و مزاحم در صحنه عملیات شناسایی و از صحنه خارج شوند و با نیروهای طرفدار شهروندان جایگزین شوند. در مرحله بعد سایر ارگانهایی که ارتباط تنگاتنگی با مردم دارند باید به سرعت وارد صحنه شده و مشغول امور عادی روزانه شوند. برقراری مجدد نظم و مقررات ترافیکی - راه اندازی بخشهای خدماتی و کنترل الکترونیکی و فنی در منطقه پس از بحران می تواند در عادی سازی محیط موثر باشد.

#### پ- بازسازی روحیه نیروهای خودی:

با توجه به صدمات وارده بر نیروهای خودی لازم است نسبت به بازسازی روحی روانی نیروهای خودی اقدام گردد. حضور فرماندهان رده بالا در جمع نیروهای عمل کننده و تشریح اهداف عملیات و پاسخ به سوالات آنها، تشویق فرماندهان و نیروهای صحنه ی عمل، رسیدگی به تقاضای آنها،

درمان مصدومان و اعطای مرخصی و استراحت باعث می‌شود تا در کمترین زمان شرایط روحی و جسمی نیروهای عمل‌کننده بازسازی و در ماموریت‌های آتی با میل و رغبت بیشتری وارد عمل شوند.

ت- بازسازی افکار عمومی جامعه:

اقدامات این مرحله شامل موارد ذیل است:

- مصاحبه مدیران بحران با رسانه‌های جمعی از طریق صدا و سیما و پاسخگویی به سوالات مردم و ارایه توضیحات لازم در مورد عناصر اغتشاشگر، اهداف آنها و دادن اطلاعات لازم به مردم برای جلوگیری از تشویش افکار عمومی

- اطلاع‌رسانی از طریق روزنامه‌های کثیرالانتشار و رسانه‌ها برای مقابله با عملیات روانی

حریف

- معرفی عناصر اصلی اغتشاش و اعتراف به گناه آنها از طریق رسانه‌ها این موضوع باعث می‌شود که افراد فریب‌خورده متوجه حقیقت موضوع شوند و اگر رد‌پای بیگانگان در این موضوع نمایان شود تاثیر بیشتری خواهد داشت.

- به نمایش گذاشتن اعمال غیر انسانی و خشونت بار از سوی اغتشاشگران

- تعقیب و دستگیری عناصر اصلی اغتشاش، با استفاده از اطلاعات بدست آمده و مجازات آنان و اطلاع‌رسانی عمومی

- تخفیف مجازات به عوامل فریب‌که‌آلت دست عوامل اصلی بوده‌اند.

ث- ریشه‌یابی و تجزیه و تحلیل علت بحران:

با توجه به چند لایه شدن جامعه و مخفی شدن ریشه‌های اصلی از جمله علل سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و ... در بحران‌های اجتماعی تجزیه و تحلیل بحران‌های اجتماعی بسیار مشکل خواهد بود و پیچیده بودن لایه‌های اجتماعی باعث می‌شود پایان هر بحران آغاز بحران دیگری باشد لذا لازم است کارشناسان به ریشه‌های اصلی بحران پرداخته تا از ادامه‌ی آن جلوگیری نمایند. جمع‌آوری اطلاعات معمولاً توسط عوامل نفوذی در بین آشوبگران جمع‌آوری می‌شود. امروزه

بررسی مدیریت انتظامی بحران ها و نقش اشراف اطلاعاتی و انتظامی در مدیریت بحران ————— ۱۳۳

برای جمع آوری اطلاعات از فناوری های نوین نظیر دوربین های مدار بسته ، عکسبرداری های مخفیانه و دیگر سیستمها نیز می توان بهره جست.

ج- شناسایی عناصر اصلی اغتشاش

رهبران گروههای نقش اساسی در بسیج نیروهای هوادار خود دارند. شناسایی و دستگیری عناصر اصلی و برخورد قانونی با آنان و معرفی آنان به مراجع قضایی و مردم و اعتراف به خطای خود از طریق رسانه های عمومی نه تنها باعث فروکش شدن بحران و ترس نیروهای هوادار می گردد بلکه موجب جلوگیری از ادامه بحران نیز می باشد

چ- ایجاد محرومیت اجتماعی برای اغتشاشگران:

با توجه به اینکه وضع محرومیت های اجتماعی برای افراد از وظایف مقام قضایی میباشد و مقام قضایی نیز بدون حسب اعمال اینگونه محرومیت ها در تهیه گزارشات از سوی پلیس پیشنهاداتی را برای دادگاه ارایه کند و دادگاه را در اعمال اینگونه محرومیت ها مختار نماید.

ح- کنترل عناصر اصلی پس از رهایی از محکومیت:

اعمال کنترل و مراقبت از عناصر اصلی اغتشاش با نظر مقام قضایی می تواند از ادامه یافتن بحران پیشگیری گردد و این مراقبتها باید توسط عوامل اطلاعاتی صورت پذیرد تا از ایجاد و حساسیت در جامعه جلوگیری شود. (حسینی و جدی ۱۳۸۶: ۲۴۴-۲۲۵)

### نتیجه گیری و پیشنهادات :

مدیریت بحران موضوعی است که امروزه در حوزه های مختلف اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، نظامی و ... مطرح می باشد مدیران هوشمند و پیشرو تلاش می کنند تا با استفاده از یافته های مدیریت بحران و تلفیق آن با دستاوردهای مدیریت استراتژیک، با درک نشانه های بحران را قبل از پدید آیی آن تدابیر لازم برای پیشگیری از بروز بحران و در صورت وقوع، انتخاب بهترین راه حل برای مواجهه با آن را برگزینند.

بنابراین لازم است همواره مجموعه ای از طرح ها و برنامه های علمی برای مواجهه با تحولات

احتمالی آینده در داخل سازمان‌ها تنظیم شده و مدیران باید درباره اتفاقات احتمالی آینده بیندیشند و آمادگی برای رویارویی با وقایع پیش‌بینی نشده را کسب نمایند. مدیریت بحران سعی دارد تا در شرایط دشوار، سازمان را خوب نگه دارد مدیریت بحران به منزله یک رشته علمی، درصدد است تا با تبیین فرایند شکل‌گیری یک بحران و ارائه راه‌کارهای مناسب مدیران سازمان را قادر سازد تا برای بدترین وضعیت‌ها برنامه‌ریزی نموده، زوش‌هایی را برای اداره و حل آن جست و جو نمایند. امروزه مدیران هوشمند در عرصه‌های مختلف به ویژه در تدبیر بحران‌ها بر تبدیل تهدیدات به فرصت‌ها تاکید دارند تا بتوانند علاوه بر کنترل شرایط بحرانی برای خود و سازمان متبوعه فرصت‌های گران‌سنگی را فراهم نمایند این رویکرد در بسیاری از نظریاتی که گذشت مشهود بوده است.

به هر حال هنگامی که مجموعه شرایطی خاص، روال متداول و پیش‌بینی شده جریان کار، فعالیت، تولید، خدمت‌رسانی، زندگی، ارتباطات، تامین نیازهای عمومی، سلامت، محیط زیست و یا افکار عمومی را به یکباره تغییر می‌دهد، در این حالت شرایط بحرانی بروز کرده است، مدیریت بحران دقیقاً به معنای سوق دادن هدفمند پیشرفت جریان امور به روالی قابل کنترل و انتظار برگشتن امور در اسرع وقت به شرایط قبل از بحران می‌باشد این یکی از دام‌هایی است که معولا از بیرون به مسئولان مدیریت بحران فشار آورده و خود یکی از مهمترین عوامل تصمیم‌گیری غلط و گسترش دامنه بحران محسوب می‌شود.

با توجه به اینکه در سطح کشور وقایع امنیتی و بحرانهای متعددی در حوزه‌های مختلف از جمله حوزه‌های اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و غیره واقع گردیده لذا تهیه بانک اطلاعاتی منسجم از نحوه به وجود آمدن و بروز بحران و چگونگی بازگشت پذیری آن به شزلیط عادی امری ضروری محسوب شده و می‌توان با بهره‌گی‌ی از تجارب ارزنده پیشین در مدیریت بحران‌ها فعالانه عمل نمود. هر چند که تاکید می‌گردد ((هر بحران داستان خودش را دارد))

### منابع:

- ۱- اسملسر، نیل (۱۳۸۰) تفروری رفتار اجتماعی - ترجمه رضا دژاکام - تهران موسسه‌های نوین.
- ۲- بیرودیان، نادر (۱۳۸۶) برنامه‌ریزی برای دستیابی به سیستم جامع در مدیریت بحران در استان گلستان - تهران - سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.

بررسی مدیریت انتظامی بحران ها و نقش اشراف اطلاعاتی و انتظامی در مدیریت بحران ————— ۱۳۵

۳- تاجیک، محمد رضا (۱۳۸۴) مدیریت بحران، چاپ دوم، تهران، فرهنگ گفتمان

۴- حسینی، حسین و جدی، سید مجید (۱۳۸۵) مدیریت بحران با رویکرد امنیتی ( ۱) تهران  
معاونت آموزش ناجا

۵- حسینی، حسین و جدی، سید مجید (۱۳۸۶) مدیریت بحران با رویکرد امنیتی ( ۱) تهران  
معاونت آموزش ناجا

۶- مصطفی نژاد، حسن (۱۳۸۹) مدیریت بحران های قومی با رویکرد انتظامی، انتشارات زرد

۷- هوفر، اریک، (۱۳۸۵) مرید راستین تاملاتی درباره سرشت جنبش توده وار ترجمه شهریار  
خواجیان تهران انتشارات اختران

