

بحران های مدیریت اجرایی و نحوه مدیریت آنها

محمد آریا صدیقی^۱، امیرحسین مهدی مقدم^۲

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی (نویسنده مسئول)

^۲ دانشجوی کارشناسی رشته آموزش ابتدایی دانشگاه فرهنگیان

چکیده

هدف از انجام مقاله حاضر بررسی مسئله مهم بحران و راه های مدیریت آن است. این مقاله به روش توصیفی-مروری و برای جمع آوری اطلاعات آن به منابع کتابخانه ای و مقالات معتبر در رابطه با این موضوع مراجعه شده است. همچنین در این مقاله به عوامل مهم در تشخیص بحران، مدیریت بحران در کشورها، رویکرد ها در تدوین سند راهبرد ملی مدیریت بحران کشور و... مورد بررسی قرار گرفته است. بحران به یک موقعیت تهدیدآور گفته میشود که به دلیل بی ثباتی و نا پایداری شرایط، موجب شکست و ناکامی میشود. امروزه مفهوم بحران در سیر توسعه و تطور خود در عرصه های گوناگون و متعددی مثل پزشکی، اقتصادی، سیاسی، نظامی، فرهنگی، دیپلماتیک، ایدئولوژیک، راهبردی، روانی، امنیتی و... مورد استفاده قرار گرفته و شامل همه منازعات سیاسی اجتماعی فکری و فرهنگی اقتصادی است. که این بحران ها را مدیران میتوانند با راهکارهایی مدیریت کنند. مدیریت بحران مسئولیت و توان اجرایی است که از طریق ساختار، طرحها، روشها و آموزش رشد می کند تا پاسخی منسجم و مؤثر را در مواقع نیاز و نهایتاً برای انتقال سازمان به حالت طبیعی به بهترین وجه ممکن فراهم سازد. این عمل با فرآیندهای گوناگونی برای ایجاد توان واکنشی در سطح متناسب انجام می گیرد و سازمان و نیروهای آن را از لحاظ توانایی برای رسیدن به هر هدفی به شیوه ای منسجم پیوند می زند.

واژه های کلیدی: بحران، مدیریت بحران، ویژگی های بحران، عوامل مهم در تشخیص بحران، بحران در سازمان ها

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

مقدمه

زندگی بشر و رابطه آن با طبیعت و محیط پیرامونش روز به روز پیچیدگی بیشتری پیدا می کند و از طرفی حجم مداخلات انسانی در روندها و فرآیندهای طبیعی، آسیب پذیری جوامع انسانی در برابر حوادث و سوانح را افزایش داده است. در چنین شرایطی تغییر اقلیم نیز به افزایش تعداد و شدت مخاطرات جوی- اقلیمی منجر شده است. مؤلفه های یک سیستم اقتصادی و اجتماعی همیشه با یکدیگر سازگار نیستند. فقدان سازش بین مولفه هایی که این سیستم را شکل می دهند، منجر به اختلاف و شرایط فوق العاده شده که به آن، بحران گفته می شود. بنابراین وقوع حوادث غیر قابل پیش بینی و بروز خطرات و سوانح و بحران های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، نظامی واقعیتی است که بشر در طول تاریخ با آن آشنا بوده است. در این راستا هر چه قدر بر کسب موفقیت های تکنولوژی و اجتماعی افزوده شده است، میزان بروز این خطرات غیر منتظره نه تنها کاهش نیافته بلکه در بسیاری از موارد افزایش نیز یافته است. صنعتی شدن جوامع و گسترش ارتباطات ماهواره ای و نقل و انتقالات اطلاعات به طور وسیع و همچنین بزرگتر شدن سازمان های اجتماعی، اقتصادی و بازرگانی باعث شده که بیشتر بحران ها نهادی شود و در واقع جز جدا نشدنی از ماهیت درونی سازمان ها گردد. بنابراین مشاهده می شود که در بیشتر مواقع افزایش پیچیدگی و توان تولیدی این سازمان ها به طور بالقوه تقویت چنین حالاتی را اجتناب ناپذیر ساخته است. در برخورد اول ممکن است این تصور به وجود بیاید که بحران های صنعتی و اجتماعی ناشی از آن ها مختص کشور های پیشرفته صنعتی بوده و سیستم های مصون کننده تنها مورد نیاز این گونه کشورهاست. در صورتی که باید توجه داشت که کشورهای در حال توسعه و روبه رشد نیز به واسطه اینکه در مرحله ی فراگرد و یا انتخاب قرار دارند باید در برنامه ریزی های میان مدت و بلند مدت خود نه تنها در فکر جلوگیری بلکه در صدد ارزیابی ضرر های بحران ناپذیر حوادث پیش بینی نشده باشند. انقلاب اسلامی از نظر فلسفی و ماهوی و نیز از نظر شکلی با نظام ها و مکاتب مطرح، متفاوت بود. ایدئولوژی انقلاب اسلامی با ناخشنودی نظام سلطه روبه رو شد؛ از این رو در دهه اول انقلاب، بحران هایی به نظام اسلامی تحمیل شد که هر یک به تنهایی می توانست حکومت مقتدری را از پای درآورد؛ اما ملت ایران به رهبری امام خمینی از این بحران ها با موفقیت عبور کرد. سوالی که در اینجا مطرح می شود این است که روش مدیریت بحران در سیره امام خمینی (ره) چیست. و آیا در چگونگی مدیریت بحران ها الگوی خاصی قابل ارائه است. گمان بر این است که در روش مدیریت امام خمینی (ره) با بهره گیری از ایدئولوژی اسلام شیعی به عنوان مبنای اصلی انقلاب اسلامی، ضمن فائق آمدن بر بحران های گوناگون پس از انقلاب اسلامی، الگوی ویژه ای نیز قابل مشاهده است که ضمن اشتراک با الگوهای مدیریت بحران، ویژگی خاصی را در خود دارد.

پیشینه تحقیقاتی

مرادی، حجت‌الله؛ خواجه‌جوی، بهرام؛ دانش، علیرضا و نادری مهرباب در مقاله ای تحت عنوان مدیریت بحران با استفاده از مدیریت (رهبری) الکترونیک (۱۳۹۴) بحران های جهانی، مالی و اقتصادی از جمله موادی هستند که رویدادهای ناگهانی و غیر منتظره در سطح بین المللی روی میدهند و منجر به نتایجی می شود که اثرات حیاتی و مهمی را بر اقتصاد کشاورزی و تجارت برجای می گذارد.

صیوری، منیره در پژوهشی تحت عنوان بحران و مدیریت بحران (۱۳۹۶) دریافت که با پیچیده تر شدن و بزرگتر شدن سازمان ها روند تحول پدیده ها پیچیده تر و فهم و تحلیل آن مشکل تر و در نتیجه احتمال و امکان وقوع حادثه و ایجاد بحران را افزایش داده است و در چنین شرایطی پیش بینی آینده بهترین کار می باشد به شرطی که مدیریت برای پیش بینی ابزار و دانش کافی را داشته باشد.

رحیمی، حسن در مقاله ای تحت عنوان الگوی مدیریت بحران در اندیشه و سیره امام خمینی (۱۳۹۹) توضیح داد که امام خمینی (ره) در رویارویی با بحران های مختلف در طول ده سال رهبری الگوی ویژه ای در مدیریت بحران ها به کار برده است.

بحران چیست؟

قبل از پرداختن به ویژگی های موقعیت بحرانی و معرفی رویکرد سیستماتیک رویارویی موثر، باید توجه کرد که در هر حال بحران یا مستقیماً در یک سیستم به وجود آمده یا تاثیر عوامل خارجی سیستم را مختل ساخته است. در هر دو حالت می توان تجزیه و تحلیل خود را به صورت ملاحظات سیستماتیک پیش برد. زیرا در نهایت وظیفه ی مدیریت بحران، اتخاذ تصمیمات موثر بر اساس صحیح در جهت کاهش خسارات و کنترل سریع بحران این پروسه در نهایت شناخت کنش ها و واکنشهای سیستماتیک انجام می شود. در غیر این صورت تصمیمات چیزی جز آزمون و خطا نخواهد بود و با توجه به سه عامل، محدودیت زمان، تهدید و غافل گیری نمی توان انتظار داشت جایی برای چنین رویکردی باشد. مسلماً در تمام برنامه ریزی های بحران جایی برای موقعیت های پیش بینی نشده در نظر گرفته خواهد شد. بنابراین می توانیم بحران را بر اساس تعریف سیستم چنین بیان کنیم: اجزاء تشکیل دهنده سیستم در چارچوب معین بر اساس ضوابط و معیارهای سنجیده و تنظیم شده روابطی به صورت کنش و واکنش برقرار می کنند. در هر سیستم عناصر متغییر تشکیل دهنده ی آن باید در حدود و قلمرو معینی نگهداری و محافظت شود، در غیر این صورت حالت تعادل سیستم به هم می خورد، تا جایی که امکان محو کامل آن وجود دارد. بحران عبارت است از: وضعیتی که نظم سیستم اصلی یا قسمت هایی از آن را مختل کرده پایداری آن را برهم زند. به بیان دیگر

بحران وضعیتی است که تغییری ناگهانی در یک یا چند قسمت از عوامل متغییر سیستم به وجود می آورد. شدت و ضعف بحران ها بستگی به عوامل تشدید کننده و یا عناصر کاهش دهنده بحران و تکنیک های موجود برای مدیریت و بالاخره مهار آن دارد. از نظر عملیاتی نیز بحران را می توان به صورت یک سیستم، تجزیه و تحلیل کرد که در آن دوسری عوامل مختلف یکی محیط و ساختار سیستم و دیگری عواملی که موجود بحران هستند، وجود دارد. تعیین اینکه کدام یک از عوامل و عناصر تشکیل دهنده ی سیستم در مقابل بحران آسیب پذیری و تاثیر پذیری بیشتری دارد، یکی از وظایف اولیه ی تحقیق و پژوهش مدیریت بحران است تعیین آسیب پذیر ترین بخش سیستم در عمل به بخشی از سیستم بر می گردد که بالاترین رسیدگی را نیاز دارد. (صیوری، ۱۳۹۶).

ویژگی های بحران:

۱- غیرقابل پیش بینی

بحران حوادثی منحصر به فرد و یا کم است که به عنوان غافلگیری در سازمان به وجود می آید. غافلگیری نتیجه عدم پیش بینی سازمان یا عدم برنامه ریزی برای حادثه با عدم توجه به برنامه های سازمان در حوادث است.

۲- تهدید پویا:

بحران ها سطح شدیدی از تهدید پویا را وارد می کنند و توان تأثیر بر اهداف با اولویت زیاد سازمانی را دارند و هم چنین پیامد منفی با ناخوشایندی را برای سازمانها، سهامداران و صنایع آنها دارند.

۳- فوریت/فشار:

بحران ها نیازمند پاسخ در دوره زمانی هستند که توسط سازمان تعریف نشده است. این دوره زمانی اغلب بسیار کوتاه و در موقعی است که زمان برای تصمیمات و اقدامات به منظور کاهش تأثیرات محدود است.

۴- عدم قطعیت:

نتیجه تصمیماتی است که در رویارویی با اطلاعات ناقص، اشتباه و با مبهم گرفته می شود.

۵- نبود مرزها:

بحران ها می توانند به طور بالقوه کل سازمان را تحت تأثیر قرار دهند با مختل کنند و حتی گاهی از مرزهای سازمانی، جغرافیایی، اقتصادی و غیره فراتر روند.

۶- بررسی رسانه ها:

بحران‌ها حوادثی هستند که منافع عمومی و رسانه‌ها و نفوذ آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهند، در حالی که در رسانه‌ها، اطلاعات قبل از اینکه واقعیت‌ها بررسی شود، همیشه سرعت در حال گسترش و توزیع است.

۷- پیچیدگی:

بحران‌ها توسط چندین ذی‌نفع مشخص، و تصمیمات باعث نتایج با تأثیرات وابسته به یکدیگر می‌شود. پیچیدگی ذاتا ناشی از این واقعیت است که ویژگی‌های بحران‌ها بر یکدیگر تأثیراتی دارد. علاوه بر این، ممکن است به دلیل بحران، هنجارهای سازمانی از بین برود. (رضایی و کرامت، ۱۳۹۷).

عوامل مهم در تشخیص و تعریف بحران:

سه عامل مهم که در تعریف و تشخیص بحران از دیدگاه روش تصمیم‌گیری نقش عمده دارند، عبارتند از: «تهدید»، «زمان» و «غافلگیری». بحران‌های مختلف برحسب اینکه میزان هر یک از عوامل سه‌گانه فوق در آنها شدید، متوسط یا ضعیف باشد درجه بندی می‌شوند. که شدت تهدید، کوتاهی زمان و غافلگیری از ویژگی‌های بحران‌های حاد هستند. بر اساس ترکیبی که از این سه عامل به دست می‌آید مکعب بحران ساخته می‌شود. در این مکعب درجه آگاهی در دو حد «غافلگیری» و «پیش‌بینی شده» قرار گرفته که مبین ادراک و تشخیص و آگاهی مقامات تصمیم‌گیرنده از بروز بحران است. بنابراین تصمیمات به تناسب «شدت تهدید» «تداوم زمانی» و «درجه آگاهی» متفاوت هستند. غیر مترقبه بودن آنهاست که تصمیم‌گیرندگان را مواجه با بحران‌ها معمولاً خبر نمی‌کنند و یکی از ویژگی‌های عمده هیجان و اضطراب و سردرگمی می‌کند. لیکن در شرایط عادی امکانات بسیار زیادی در اختیار مسئولان امور است که به طور سیستماتیک آماده برخورد با وضعیت‌های احتمالی بحرانی گردند. به این شانس موفقیت در مهار کردن یا بهره‌برداری از وضعیت پیش‌آمده بیشتر می‌گردد. کوشش برای دستیابی به قواعد عملی و آزمون فرضیه‌هایی از این نوع می‌تواند به آمادگی بیشتر بینجامد:

سوال: در چنین شرایطی منابع قابل دسترسی کدامند؟ با چه سرعت و به چه میزانی می‌توان از آنها استفاده کرد؟

فرضیه: وجود منابع و توانمندی‌های مادی و معنوی، کیفیت و تأثیر پاسخ به بحران را افزایش می‌دهد.

قاعده: در آغاز بحران، توانمندی‌ها و محدودیت‌های خود را فوراً ارزیابی کنید، کمک‌هایی که می‌توان از سازمان‌ها و منابع مشابه به دست آورد را مشخص کنید.

سوال: احتمال رخداد چه اتفاق دیگری همزمان با این بحران موجود است، که ممکن است بخشی از منابع، انرژی توجه و وقت تصمیم گیرندگان را به خود معطوف کند. آیا بحران باعث رکود و یا حدت رخداد دوم نخواهد شد؟

فرضیه: دامنه بحران هرچه وسیع تر باشد احتمال اینکه منابع، توجه و انرژی بیشتری را به خود تخصیص دهد بیشتر خواهد بود. (موذنی و همکاران، ۱۳۹۴).

خصوصیات فرایند بحران:

بحران، سازمان ها را از اهداف واقعی و برنامه ریزی شده دور می کند. اگر سازمان ها در طرح و تدوین برخی سیاست های پیشگیرانه استراتژیک و مدل های خاص بحران در طول این فرایند با تاخیر عمل کنند، مردم و جوامع با انقراض مواجه می شوند. در طول فرایند بحران، تصمیم گیری و واکنش های سریع الزامی است. این تصمیم گیری و واکنش های سریع موجب ترس مدیران شده و آنها را دچار تصمیمات اشتباه می کند.

مراحل اصلی بحران بدین صورت می باشد:

۱- نا آگاهی، ۲- جبر، ۳- تصمیمات و اقدامات اشتباه، ۴- بحران، ۵- راه حل یا بلا تکلیفی، طبق دیدگاه جورج ابعاد منفی اقتصادی، مشکلات مالی و میلیونها شغل از دست رفته نسل جدیدی از رهبران را پرورش می دهد که از مبارزه با بحران سربلند بیرون آمده اند و برای ترویج اقتصاد جهانی در یک مسیر سالم بلند مدت آماده هستند. رهبران با کسب تجربه از فرآیندهای بحران، متفاوت تر از پیشینیان خود در مورد روند ساخت موسسات بزرگ فکر می کنند. (مرادی و همکاران، ۱۳۹۴).

بحران در سازمان

اکثر سازمان های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و ... در زمان های خاص با بحران رو به رو می گردند. امروزه بحران در سازمان های اقتصادی نمود بیشتری دارد که ناشی از بحران پولی و انرژی و رکود تورمی اقتصاد است و از طرف دیگر بحران در سازمان های اقتصادی با بحران در محیط زیست، جهش تکنولوژی و انفجار اطلاعات روز به روز تشدید می شود. بحران های اقتصادی خود زمینه ساز ایجاد بحران های اجتماعی در جوامع و سازمان ها شده اند. پیچیدگی سازمان های اجتماعی و گستردگی ارتباطات میان جوامع خود منجر به بحران های جدیدی شده است. در حقیقت وجود بحران، فشار را بر مدیران افزایش می دهد. عواملی نظیر تورم، کمبود منابع اولیه، انرژی، کیفیت نامطلوب، نارضایتی کارکنان، مسائل اجتماعی، مسائل روانی، نیز تشدید کننده فشار بر مدیران جهت اداره سازمان هایی هستند که با بحران روبرو می باشند. (صیوری، ۱۳۹۶).

آمادگی پیش از بحران:

بحران‌ها غیر قابل پیش بینی هستند؛ اما کاملاً غیر مترقبه نیست. بنابراین با اینکه نمی توان از کل آن پیشگیری کرد، مدیران باید طیفی وسیع از فرآیندهای انعطاف سازی ایجاد کنند تا بتوانند از تأثیرات و مدت بحران کم کنند. این موارد شامل برنامه ریزی مستمر و سامانه‌های مدیریتی، برنامه ریزی مدیریت خطر، تضمین اطلاعات و برنامه ریزی امنیتی و بسیاری شاخه های مکمل دیگر می شود. آمادگی پیش از بحران شامل برنامه ریزی مدیریت بحران و ایجاد ساختارهایی برای واکنش نسبت به بحران است. گروه مدیریت بحران باید با برنامه مدیریت بحران پشتیبانی شود. این برنامه ریزی باید نظام مند (مطابق با دیگر شیوه ها و برنامه های سازمان) و منظم (در ارتباط با سامانه کلی سازمان) باشد. کلید آماده سازی خوب نه تنها برنامه ریزی است، بلکه شامل اجرای برنامه آموزشی و اجرایی است. این تنها راه به دست آوردن توانایی واقعی از طریق ایجاد دانش و مهارت برای کسانی است که از آنها انتظار پاسخ به بحران می رود. براساس تعریف، این مسئله به هیئت یا مجریان ارشد اشاره دارد که این مدیران و افراد در سطوح اجرایی سازمان حضور دارند. نیروها باید از برنامه هایی مطلع شوند که به محل کار مربوط است و یاد بگیرند که چگونه آن برنامه را انجام دهند. آموزش می تواند قسمتی از این آگاهی را ایجاد کند؛ اما تمرین برنامه ها تنها راه آشنایی مردم با وضعیت واقعی است. شرکتی در مدیریت بحران به خوبی آماده است که دارای انعطاف قوی، و برای استفاده از فرصت‌ها آماده است. (رضایی و کرامت، ۱۳۹۷).

واکنش به بحران:

مدیریت بحران چیزی بیش از صرفاً واکنش به بحران است. بحران‌ها حوادثی است که از لحاظ ماهیت از هر گونه برنامه ریزی فراتر می رود. پاسخ به مدیریت بحران شامل برخی از مراحل است:

- شناخت بحران

- فعال سازی گروه مدیریت بحران

- مهار حادثه از طریق گروه مدیریت بحران برای کاهش زیان و خطر تحمیل شده بر سازمان ها

ممکن است گفته شود که کار در این سه مرحله از جمله تصمیم گیری، هدایت یا هماهنگی و اجرا، نشان دهنده سلسله مراتب طلایی، نقره ای و برنزی است. در واقع جزء کلیدی که در بیشتر الگوهای مدیریت بحران مشارکت دارد، سلسله مراتب ساختارمند براساس نیازها برای فراهم آوردن راهنمایی راهبردی (طلایی: متفکران)، برنامه ریزی ماهرانه (نقره ای: برنامه ریزی کنندگان و هماهنگ کنندگان و تحویل دهنده برنامه) (برنزی انجام دهندگان) است.

این الگو تشابهاتی در نیروهای نظامی بریتانیا و نیروهای خدماتی (پلیس، آتش نشانی، ...) دارد که در آن سرعت و روند واکنش برای اجرای موفق، حیاتی است و از این رو دستور واضح و ساختارهای کنترل باید داشته باشند. در دنیای غیر نظامی، گروه مدیریت بحران به طور کلی مسئول کنترل تأثیر حادثه بر سازمان است. (رضایی و کرامت، ۱۳۹۷).

مدیریت بحران:

اگر در گذشته بخشی از سازمانها، شاید روابط عمومی، مسئولیت رویارویی با بحران را به عهده داشت، اکنون کل سازمان آن را مهم دانسته و پیچیدگی و پیشرفت این برنامه ها سبب شده، دولتها، نهادهای مالی شرکتهای خدماتی و... به شناخت روشهای برخورد با تغییرات ناگهانی و پیش بینی نشده رو آورده و مدیریت بحران واقعاً بخشی از تمام برنامه های استراتژیک سازمانها گردد. بزرگترین اشتباه می تواند تصور مصون بودن سازمان از بحران توسط مدیران آن باشد. شرکتهای به دلیل انتخاب استراتژی ها و سیاستهای مختلف و عواقب آن، در مقابل اقشار مختلف مردم جوابگو و مسئول هستند. شرکت هایی که توجه خود را به برنامه ریزی های علمی و مدیریت سازماندهی شده معطوف کرده اند ممکن است در مقابله با یک بحران بازدارنده به طرز تاسف باری شکست بخورند. هر تصمیمی در جاده اشتباه با توجه به تصورات غلط گذشته اتخاذ می شود. جملات زیر بیانگر قرار داشتن در جاده اشتباه است: «حال که تا اینجا پیش رفته ایم مسلماً دیگر نمی توانیم برگردیم.» «تابه حال پول زیادی صرف این پروژه کرده ایم، اگر آن را متوقف کنیم، تمام زحماتمان به هدر خواهد رفت.» راهکارهای شرایط بحرانی به صورت روشن و مشخص وجود ندارند. اگر هم باشد همگان به طور ی کسان با کیفیت و محاسن و مضار آنها هم نظر نیستند. هنگامی که صحبت از انتخاب می شود. مسئله جنبه ارزش و قضاوت پیدا می کند. بنا به طبیعت و عوامل روحی عاملان تصمیم گیری نتایج آن متفاوت است. در اینجا ممکن است تضاد منافع گروه های درگیر در تصمیم تاثیر بگذارد. تصمیم که عملی ناشی از اراده انسان هاست باید اهداف و مقاصد را نیز در نظر بگیرد. به طور کلی در هر تصمیم باید به این دو سوال پاسخ داده شود: «با توجه به هدفی که تصمیم گیرنده دنبال می کند، چه رابطهای بین ارزش موضوع و میزان ریسک یا احتمال خطر وجود دارد؟» و «چه تناسبی بین مقاصد دنبال شده و وسایلی که اختیار است وجود دارد؟» معمولاً رابطه اول را در چارچوب استراتژی و رابطه دوم را در قلمرو تاکتیک بحث و مطالعه می کنند. از جمله نمونه های بسیار درخشان تصمیم گیری های صحیح و کنترل بحران با دیدگاه استراتژیک، می توان از تجربه تلخ و آموزنده شرکت جانسون اند جانسون در بحران مسمومیت با قرص های تایلنول نام برد. بحرانی که تجارب آموزنده ای برای تاریخ مدیریت در زمینه بررسی بحران از دیدگاه استراتژیک و استفاده بسیار موثر از مدیریت ارتباطات برجای گذاشت. داشتن یک برنامه عملیاتی برای انواع بحران هایی که در حوزه فعالیت سازمان روی می دهد به همراه گروه های راهنمایی تاکتیکی و استراتژیکی، می تواند اوضاع را به کلی تغییر دهد. این امر بهترین فرصت ممکن را برای مقابله سریع و قاطع با هر بحرانی

که روی می دهد فراهم می کند. یک برنامه اضطراری که به طور خاص برای سازمان و مشکلات خاص آن تهیه شده باشد، می تواند از رشد بحران جلوگیری کند. بازتاب های بحران به عنوان عوامل خارجی عبارت از خسارت، جریان فزاینده وقایع، مشکل زمان و افکار عمومی هستند. واکنش های احساسی بحران به طور عام شامل ناپاوری، قبول شکست، وحشت زدگی، کوتاه نظری، مقصر دانستن این و آن و جریحه دار شدن احساسات است. که در هر بحران عوامل خارجی و واکنش های احساسی بحران، با درجات متفاوت عمل می کنند. (مودنی و همکاران، ۱۳۹۴).

مدیریت بحران در شرکت ها:

امروزه بحران به جای شرایط غیر منتظره که زمان و شیوه رخداد قابل پیش بینی نیست، یک جو بی نظم نامیده میشود. شرکتی که مدیر و شیوه مدیریت آن با چالش مواجه شده، باید خود را در برابر این چنین بحران ها مهیا و آماده کند تا بتواند بحران را با کمترین خسارت و آسیب پشت سر بگذارد. در زمان رخداد چنین بحرانی، این امکان وجود دارد که یک شرکت محلی با داشتن خصوصیات طبیعی مثل انعطاف پذیری، دانش بازار و انس با مکانیزم حقوقی و سیاسی بر این بحران فائق آید. طبق گزارش موسسه مدیریت بحران بین المللی در سال ۲۰۰۹، عواملی که طی یک دوره ۱۰ ساله، منبع بحران بود، مورد تحقیق قرار گرفت. با نگاهی به این گزارش، میتوان گفت که بحران ناشی از مدیریت عوامل بیش از ۵۰ درصد میباشد. این نرخ نشان میدهد که درک مدیریت، نواقص و اشتباهات نقش بسیار مهمی در رخداد بحران های سازمانی بازی می کند. (مرادی و همکاران، ۱۳۹۴).

رویکرد ها در تدوین سند راهبرد ملی مدیریت بحران کشور

رویکرد کلان در تدوین سند راهبرد ملی مدیریت بحران کشور ناظر بر حفظ و ارتقای حداکثر ایمنی و سلامت و همچنین حفاظت از دارایی های مردم و محیط زیست در برابر مخاطرات از طریق ارتقای تاب آوری کشور در برابر حوادث و سوانح است. از آن جا که بر اساس قانون، مدیریت بحران نظام حاکم بر راهبرد ها، رویکرد ها، برنامه ها و اقداماتی است که با هدف پیش بینی، پیشگیری و کاهش خطر، آمادگی و پاسخ کارآمد و بازتوانی و بازسازی پس از وقوع حوادث و سوانح به صورت چرخ هایی صورت می گیرد؛ سند حاضر بر خلاف رویکردهای پیشین نسبت به مدیریت بحران، صرفاً بر مراحل پاسخ به وقوع حوادث و سوانح و بازسازی پس از آن متمرکز نبوده و کلیه ملاحظات قبل، حین و بعد از وقوع حوادث و سوانح را در برمی گیرد.

با توجه به این که نحوه توسعه کشور یکی از عوامل اصلی تعیین کننده در میزان تاب آوری است، تأکید بر نگرش توسعه ای به موضوعات مدیریت بحران نقش به سزایی در ارتقای عملکرد نظام مدیریت بحران دارد؛ نظامی که رؤس آن را قوانین، طرح ها و برنامه ها و ذی نفعان مختلف تشکیل می دهد. در این زمینه، اتخاذ رویکردهای چند مخاطره ای، چند بخشی و حضور ذینفعان متعدد به ویژه افراد جامعه، تبیین کننده مسیر دستیابی به نظامی اثر بخش خواهد بود. رویکرد چند مخاطره ای، امکان شناسایی و مقایسه اقدامات در ارتباط با سوانح گوناگون و همچنین امکان شناسایی هم افزایی ها یا نا همخوانی ها در شیوه های کاهش خطر را فراهم می کند. این رویکرد همچنین به ایجاد چهار چوبی مفهومی و واژه شناسی مشترک در کلیه برنامه ریزی ها در ارتباط با مدیریت بحران منجر خواهد شد. رویکردهای دیگری که در تدوین سند حاضر مد نظر قرار گرفته، رویکرد چند بخشی و رویکرد ذینفعان متعدد است. بر مبنای این رویکرد ها، برای دستیابی به مدیریتی کارآمد و چابک در ارتباط با خطر حوادث و سوانح، بخشها و ذینفعان مختلف باید در تمامی مراحل مدیریت بحران مسئولیت داشته و ایفای نقش کنند. طبقه بندی های متفاوتی در ارتباط با نوع نقش هر یک از بخش ها و ذینفعان در مدیریت بحران وجود دارد. با توجه به وظیفه ذاتی و ظرفیت های در اختیار، در این سند و برنامه های ملی و استانی، نقشهای «مسئول»، «همکار» و «پشتیبان» به شرح ذیل برای ذینفعان مختلف تعریف گردیده است:

دستگاه مسئول: دستگاهی که در ارتباط با فعالیت موردنظر دارای وظایف قانونی است.

دستگاه همکار: دستگاهی که در چهارچوب اختیارات قانونی خود و با توجه به ظرفیت های اجرایی با هماهنگی دستگاه مسئول، عهده دار بخشی از وظایف و پاسخگویی مسئولیت محوله می باشد. سازوکار همکاری بر اساس توافق فیما بین دستگاه مسئول و همکار تعیین می گردد.

دستگاه پشتیبان: دستگاهی که با توجه به ظرفیت ها و منابع خود با هماهنگی دستگاههای مسئول و همکار در تحقق فعالیت مورد نظر ایفای نقش می نماید. سازوکار پشتیبانی بر اساس توافق با دستگاه های مسئول و سؤال و همکار تعیین می گردد. (نجار و گرگانی، ۱۳۹۹).

نتیجه گیری

در جهانی که امروز در آن به سر می بریم، روند تغییرات و دگرگونی به گونه ای است که در بسیاری از حوزه ها شاهد بحران هستیم. لذا مدیران ناگزیرند تا با توجه به نوع تاثیر بحران بر زندگی بشر و سازمان، با بسیج منابع و نیروهای کافی حتی الامکان آنها را پیش بینی کنند تا از بروز آنها جلوگیری شود و در صورت بروز بحران با مخاطرات ناشی از آنها مقابله کنند و از تجربیات خود در این زمینه بهره جویند. بحران در حقیقت

یک فشار زایی روانی - اجتماعی بزرگ و ویژه است که باعث در هم شکسته شدن انگاره های متعارف زندگی و واکنش های اجتماعی می شود و با آسیب های جانی و مالی، تهدید ها، خطر ها و نیاز های تازه ای که به وجود می آورد. در نتیجه می توان بحران را این گونه تعریف کرد: حادثه ای که به طور طبیعی و یا توسط بشر به طور ناگهانی و یا به صورت فزاینده به وجود می آید و سختی و به مشقتی به جامعه انسانی به گونه ای تحمیل نماید که جهت بر طرف کردن آن نیاز به اقدامات اساسی و فوق العاده باشد. مدیریت بحران نیز به این معناست که هر سازمانی در برابر بحران، آسیب پذیر است. آگاهی و آمادگی برای پیشگیری از بحران، نقش مهمی در به حداقل رساندن اثرات و تلفات آن دارد. مدیریت بحران شامل شناسایی یک وضعیت اضطراری یا بحران، برنامه ریزی واکنش و مقابله و حل هر یک از آنها به منظور از سرگیری عملیات عادی است. همه اختلالات نباید منجر به یک وضعیت بحرانی شوند. در واقع، بیشتر آنها با رویه های عملیاتی موجود مدیریت می شوند. یک طرح اضطراری قوی و فرآیند ارزیابی ریسک، به مقابله با اکثریت بزرگی از اختلالات، کمک می کند

منابع

- حجت الله، مرادی پردنجانی، خواجوی، بهرام؛ دانش، علیرضا ونادری، مهرا ب. (۱۳۹۴). مدیریت بحران با استفاده از مدیریت (رهبری) الکترونیک. شماره ۱۷
- رضایی، فردین؛ کرامت، محمد امین (۱۳۹۷). مدیریت بحران چیست و چگونه اجرا میشود؟ سال ۱۰ شماره ۲
- صیوری، منیژه (۱۳۹۶). بحران و مدیریت بحران.
- مودنی، فاطمه زهرا؛ بشار تلو، طیبه؛ قره جانلو، مریم و جوان، زهرا (۱۳۹۴). مدیریت بحران.
- نجار، اسماعیل و گرکانی، سید امیر حسین (۱۳۹۹). سند راهبرد ملی مدیریت بحران کشور.