



بررسی اصول و راه‌کارهای مؤثر مدیریت بحران با توجه به دیدگاه تعاملی

پوهنوال خلیل الرحمن سروری^{۴۲}

تقریظ‌دهنده: پوهنوال ستارالدین صدیقی

مجله‌ی علمی-تحقیقی حوزه‌ی علوم
اجتماعی پوهنتون کابل، ۲ (۴) ۱۴۰۰

چکیده

بحران‌ها در ذات خود بستر شکل‌گیری تهدیدها و فرصت‌هایی هستند که بر حسب نوع، شدت و گستره‌ی محیطی، می‌تواند جامعه، سازمان‌ها و مدیران را در شرایط سخت و دشوار قرار دهند. بنابراین، مدیران سازمان‌ها باید پیوسته آماده‌ی رویارویی با بحران‌ها باشند و برای پیش‌بینی، پیش‌گیری و باکاستن تأثیر بحران‌ها بر سازمان‌های خود چاره‌اندیشی نمایند. چاره‌اندیشی یا مدیریت بحران عبارت است از پیش‌بینی و آمادگی قبلی برای رویارویی و دفع رویدادهایی که بقاء و حیات سازمان و یا جامعه را مورد تهدید جدی قرار می‌دهد. هدف این مقاله پرداختن به اصول، راه‌کارها و مراحل مدیریت بحران با توجه به دیدگاه تعاملی می‌باشد. این تحقیق از نظر روش‌شناسی تحقیق توصیفی بوده و ابزار جمع‌آوری معلومات عبارت از کتب، مقالات، آثار و تحقیقات جدید می‌باشد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که اصلی‌ترین موضوعات در جهت مدیریت بحران، شناخت اصول، راه‌کارها و عوامل بالقوه و بالفعل ایجاد بحران با توجه به دیدگاه تعاملی می‌باشد.

اصطلاحات کلیدی: بحران؛ مدیریت؛ خصوصیات بحران؛ اصول بحران؛ راه‌کارها؛ پیش‌گیری

Investigating the Principles and Effective Strategies of Crisis Management According to the Interactive Perspective

Associate Prof. Khalilurrahman Sarwari

Abstract

Crises are inherently the bedrock of the formation of threats and opportunities that, depending on the type, severity and extent of the environment, can put society, organizations and managers in difficult situations. Therefore, managers of organizations must be constantly prepared to face crises and think of ways to anticipate, prevent and reduce the impact of crises on their organizations. Looking for solution or Crisis management is the anticipation and preparation for confronting and repelling events that pose a serious threat to the survival of an organization or society. The purpose of this article is to address the principles, strategies and steps of crisis management according to the interactive perspective. This research is descriptive in terms of methodology. The tools for gathering information are: books, articles, works and new research. The results show that the main issues in crisis management, recognizing the principles, solutions and potential and actual factors of crisis according to the interactive perspective.

Keywords: Crisis; Management; Crisis Characteristics; Crisis Principles; Strategies; Prevention

ارجاع

سروری، خلیل‌الرحمن. (۱۴۰۰). بررسی اصول و راه‌کارهای مؤثر مدیریت بحران با توجه به دیدگاه تعاملی. مجله‌ی علمی-تحقیقی حوزه‌ی علوم اجتماعی پوهنتون کابل، شماره ۲ (۴)، صص ۳۱-۵۵.

^{۴۲} استاد پوهنخی روان‌شناسی و علوم تربیتی، پوهنتون کابل

مقدمه

هر حادثه‌ی کوچکی می‌تواند سرآغاز یک بحران باشد. انسان‌ها از آغاز آفرینش تا کنون، همواره با آسیب‌ها دست به‌گریبان بوده و از این قبیل آسیب‌های جانی و مالی فراوانی به آن‌ها وارد شده است. در سرتاسر تاریخ حیات بشر، جان و مال انسان‌ها همواره دست‌خوش حوادث طبیعی، سوانح پیش‌بینی نشده، جنگ و نزاع‌های خونین، هولناک و مرگ‌بار بوده و خاطرات و آثار ناشی از این مخاطرات همواره انسان‌ها را آزرده است.

بحران، عمری به‌درازای تاریخ بشری دارد و یکی از واقعیت‌های اجتناب‌ناپذیر زندگی بشر بوده و بشریت همیشه با انواع مختلفی از بحران‌ها روبه‌رو بوده است؛ از بحران‌هایی طبیعی، انسان‌ساخت و شیوع بیماری‌های واگیردار گرفته تا بحران‌هایی چون جنگ‌ها و آلودگی‌های زیست‌محیطی و غیره، تمامی این بحران‌ها به میزان حجم‌شان آسیب‌ها و صدمات متفاوتی به محیطی که در آن رخ می‌دهند، وارد می‌کنند. بحران‌ها بخش جدایی‌ناپذیر زندگی بشری هستند؛ بحران‌های طبیعی ناخواسته به وقوع می‌پیوندند و شاید نتوان از وقوع آن‌ها جلوگیری کرد؛ ولی می‌توان آن‌ها را پیش‌بینی و مدیریت کرد تا زیان کم‌تری را بر جوامع انسانی تحمیل کنند.

به‌طور کلی بحران‌ها به دو دسته تقسیم می‌شوند: بحران‌های طبیعی و بحران‌های غیرطبیعی. حوادث و سوانح طبیعی، قابل پیش‌بینی بوده اما چندان قابل پیش‌گیری نیستند، برعکس حوادث غیرطبیعی، قابل پیش‌بینی چندان نبوده اما قابل پیش‌گیری هستند. در صورت پیش‌بینی و پیش‌گیری بحران‌ها مطمئناً زندگی برای بسیاری از انسان‌های در معرض این حوادث مصون‌تر خواهد شد.

مدیریت بحران فرایند منطقی مواجهه با بحران به‌گونه‌ی که: (۱) منجر به مهار بحران و برگرداندن وضعیت بحران به شرایط عادی گردد؛ (۲) ارزش‌ها و منافع اساسی که در نتیجه‌ی بحران مورد تهدید واقع شده‌اند، حفظ و تأمین گردند.

مدیریت بحران سازمانی فرایندی نظام‌مند است که براساس آن، سازمان بحران‌های بالقوه را شناسایی و پیش‌بینی می‌کند. سپس در مقابل آن‌ها اقدامات پیش‌گیرانه انجام می‌دهد تا آثار آن را به حداقل برساند. به تعبیر دیگر، مدیریت بحران سازمانی، تحلیل راه‌ها و روش‌هایی است که سازمان‌ها از طریق آن‌ها بحران را شناسایی و حل‌وفصل کنند. به عبارت دیگر، مدیریت بحران به معنای منتظر شدن برای پیشامد نیست، بلکه اندیشیدن به امور تصورناپذیر و باورنکردنی است که در صورت وقوع، امکان دارد کل سازمان را به‌خود مشغول سازد (ابراهیمی نژاد رفسنجانی، ۱۳۹۸، ص ۱۳۴).

مفهوم بحران

بحران، اصطلاح بر گرفته از دانش طبی است که در علوم اجتماعی و اقتصادی کاربرد پیدا کرده است. بنابراین، دانش طبی در وضعیت بحرانی، ارگانیزم بدن دچار بی تعادلی می‌شود و سلامت انسان در معرض خطر قرار می‌گیرد. برخی عقیده دارند که این توضیح در زمینه‌ی اجتماعی نیز مصداق دارد و هنگامی که جامعه از تعادل و نظم عادی خارج و دچار آشفتگی می‌شود، وضعیت بحرانی حاکم می‌گردد. از این رو، می‌توان بحران را وضعی غیرعادی دانست که در آن، مشکلات ناگهانی پیش‌بینی‌ناپذیر پدید می‌آیند (رضایی، ۱۳۹۰، ص ۲۶).

عبارت مدیریت بحران به صورت امروزی برای اولین بار توسط رابرت مک‌فا مارو به هنگام پیشامد امکان وقوع درگیری موشکی میان امریکا و کوبا عنوان گردید، وی گفته بود دیگر چیزی به نام راهبرد وجود ندارد و باید به مدیریت بحران پرداخت به این ترتیب از پایان دهه‌ی ۱۹۷۰ میلادی، فعالیت‌های عمده‌ی در زمینه‌ی مدیریت بحران جلوه‌گر شد. ایده‌ی ایجاد برنامه‌ی جهانی کاهش اثرات بلایای طبیعی، نخستین بار توسط دکتر فرانس پرس رییس آکادمی علوم امریکا، در هشتمین کنفرانس جهانی مهندسی زلزله که در جولای ۱۹۸۹ میلادی در سانفرانسیسکو برگزار شد، مطرح گردید. سرانجام مجمع عمومی سازمان ملل در تاریخ ۱۱ دسامبر ۱۹۸۷ دهه‌ی ۱۹۹۰ میلادی را به عنوان دهه‌ی کاهش بلایای طبیعی نامید (میرسمعی، درخشانی و چشمه‌نوری، ۱۳۹۴، ص ۲۳).

تعریف بحران

بحران به شرایطی اطلاق می‌شود که حادثه‌ی طبیعی یا انسان‌ساخت رخ داده و اثرات آن در جامعه به حدی شدید باشد که لازم است با حساب‌گری خاص و استثنایی به آن پاسخ داد. به عبارت دیگر، بحران حوادثی است که در اثر رخدادها و عمل‌کردهای طبیعی و انسانی به طور ناگهانی به وجود می‌آید، مشقت و سختی را به یک مجموعه‌ی انسانی تحمیل می‌کند و بر طرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری، فوری و فوق‌العاده دارد (پوری‌رحیم، ۱۳۹۱، ص ۳).

بحران حادثه‌ای است که موجب سردرگمی و حیرت افراد می‌شود، قدرت واکنش منطقی و مؤثر را از آنان سلب می‌کند و تحقق اهداف‌شان را به خطر می‌اندازد. بورت (۱۹۸۸) بحران را انتهای طیفی می‌داند که با حادثه شروع می‌شود، با تعارض ادامه می‌یابد و به بحران که شدیدترین حالت به هم ریختگی است، ختم می‌شود (اربطانی و صلواتیان، ۱۳۹۸).

طبق تعریف سازمان جهانی، بحران عبارت از درهم‌ریختگی زیست‌محیطی و روانی-اجتماعی است (رضایی، ۱۳۹۰، ص ۲۶). براساس تعریف دیگری از همین سازمان هر حادثه‌ی که با

آسیب و تخریب وارده، باعث ایجاد نیاز ما بر پاسخ‌گویی یک جامعه شود، بحران خوانده می‌شود (ربیعی، ۱۳۹۶، ص ۲۵). برخی از دانش‌پژوهان اصطلاح بحران را به معنای فشار، اضطراب، فاجعه، بلا، خشونت، و تهدید به کار می‌برند.

خصوصیات بحران

بحران نوعی پاسخ به وقایع خطرآفرین است. نوعی پاسخ به خطرزایی یک حادثه است که فرد به صورت یک شرایط دردناک تجربه می‌کند. بحران می‌تواند به چند ساعت محدود شود و یا هفته‌ها به درازا انجامد. بحران دوجنبه دارد. جنبه اول بُعدی است که در آن اضطراب و تنش پدیدار می‌شود جنبه دوم بُعدی است که سازوکارهای حل مشکل به حرکت درمی‌آید (احمدی، ۱۳۸۸، ص ۵).

به‌طور کلی بحران به وضعیتی اطلاق می‌گردد که تهدید شدید، عدم قطعیت و با احساس فوریت همراه است. تغییر ناگهانی، شدیدتر از حالت عادی و غافل‌گیری تهدیدآمیز، از جمله معیارهای تعریف بحران هستند؛ بنابراین، خصوصیات عمده‌ی بحران عبارت است:

۱. فرصت و زمان کم برای واکنش نسبت به آن؛

۲. وجود اطلاعات ناقص، نامعتبر و مشکوک در هنگام وقوع حادثه؛

۳. تهدید کردن منابع طبیعی و یا زندگی بشر (سوری، ۱۳۹۴).

سازمان‌ها باید بحران را به‌عنوان بخشی جدایی‌ناپذیر از محیط خود تلقی کرده و مدیریت بحران را از اهداف کلی خود بدانند. بحران‌ها معمولاً وظیفه‌ی سازمانی را ایجاد می‌کنند. تصمیم‌گیری‌ها در بحران با کارهای روزمره و روتین به دلیل عدم قطعیت و پی‌چیدگی نسبی بالای آن‌ها تفاوت دارند (دیراستین، ۲۰۰۷م).

طبقه‌بندی بحران

از دیدگاه‌های مختلف، دسته‌بندی‌هایی برای انواع بحران ارایه شده است؛ رایج‌ترین طبقه‌بندی بحران‌ها، از نظر منشاء است. بحران براساس منشأ عبارتند از: بحران‌های ناشی از بلای طبیعی (Natural crisis) و بحران‌های انسان‌ساز (Man-made crisis).

۱. بحران‌های طبیعی

بحران حالت و وضعیتی است که در نتیجه‌ی واکنش‌های طبیعت و فعل و انفعالات جوی مانند: زلزله، سونامی، برف، سیل، طوفان، خشک‌سالی و ... موجب خسارات، پیامدهای تخریبی و تلفات انسانی می‌شود و پاسخ به آن نیاز به اقدام‌های عاجل، فوری و اضطراری دارد. فعل و انفعالات جوی در

برخی از موارد به تنهایی موجب به وجود آمدن بحران نمی‌شود، بلکه با ترکیبی از فعالیت‌های غیر اصولی انسان‌ها موجب بحرانی شدن فعل و انفعالات جوی می‌شود (ربیعی، ۱۳۹۶، ص ۳۱). بحران‌های طبیعی نه تنها برای جمعیتی که مستقیماً تحت تأثیر بحران قرار گرفته‌اند، پیامدهای دارند، بلکه پیامدهایی عمیقی برای بخش‌های بزرگ اقتصادی، سیاسی و منطقه‌ی بحران زده نیز به همراه دارد. بحران‌های طبیعی حاصل تأثیر خطرات طبیعی بر روی نظام اقتصادی و اجتماعی جامعه است و با توجه به سطح معین آسیب‌پذیری هر جامعه، تأثیرات مختلفی را برجای می‌گذارد.

بلایای طبیعی در سه بخش به شرح ذیل دسته‌بندی گردیده است: خطرهای زمین‌ساختی (زلزله، رانش زمین)، خطرهای اقلیمی (سیل، طوفان و گرد و باد)، خطرهای زیست‌محیطی (خشک‌سالی، آفات نباتی و تخریب محیط زیست) (رضایی، ۱۳۹۰، ص ۸۳). بسیاری از اندیش‌مندان را عقیده بر آن است که طبیعت، فاجعه‌آفرین نیست، بلکه روش‌های برخورد نادرست با طبیعت است که به بروز فاجعه‌های انسانی و اقتصادی در سکونت‌گاه‌ها منجر می‌شود. ژان ژاک روسو یکی از سردمداران این طرز فکر است. وی معتقد بود که قسمت عمده‌ی ناراحتی‌های ما مخلوق خود ما است، ما می‌توانستیم از آن‌ها، تقریباً از همه‌ی آن‌ها به آن روش متحدالشکل و ساده که طبیعت تجویز کرده است، احتراز جوییم.

۲. بحران‌های انسان‌ساز

بحران‌های انسان‌ساز به حوادثی اطلاق می‌شوند که در پیامد ایجاد تغییر در نظام رایج طبیعت توسط انسان رخ می‌دهند. انسان برای دستیابی به رفاه بیشتر و به خدمت در آوردن منابع طبیعی دست به فعالیت‌های صنعتی می‌زند. عدم رعایت اصول ایمنی و یا به‌کارگیری نادرست ابزار و وسایل منجر به گشودن شدن باب جدیدی در حوادث جهان امروزه شده است (عبدالحمیدزاده، ۱۳۹۰، ص ۱۳). بحران‌های انسان‌ساز به دو دسته تقسیم می‌شوند: بخش اول بحران‌های انسان‌ساز، ناشی از ترکیبی از فعالیت‌های غیراصولی انسان‌ها در رخداد‌های طبیعی است. بحران‌های صنعتی مانند بحران تکنولوژی یا فناوری که بحران‌های دیگری را به وجود می‌آورد. بخش دوم بحران‌های وجود دارند که از تعاملات انسانی در جامعه، رابطه بین دولت‌ها و افراد و گروه‌های اجتماعی به وجود می‌آیند. بخش دوم زیر عنوان بحران‌های توسعه‌ی سیاسی بحث می‌گردد.

انواع بحران از نظر لوسین پای

یکی از مهم‌ترین تقسیم‌بندی‌های بحران در حوزه‌ی اجتماعی سیاسی، مربوط به لوسین پای است که در سال ۱۹۷۴ میلادی به همراه چند تن از هم‌فکران خود مطرح نموده‌اند: پای و دوستانش توسعه‌ی

سیاسی را نوعی التهاب اجتماعی دانسته و با تشبیه آن به مریضی اجتماعی، توسعه سیاسی را مقدمه‌یی برای ایجاد بحران‌های حکومتی مطرح کرده و به تشریح پیامدهای حاصل از انواع این بحران‌ها پرداخته‌اند. این افراد معتقد هستند توسعه‌ی سیاسی منجر به پیدایش پنج نوع بحران شامل بحران هویت، بحران مشروعیت، بحران مشارکت، بحران نفوذ و بحران توزیع می‌شود که بیشتر در جوامع «در حال گذار» ظاهر می‌شود. این گروه دانش‌مندان معتقدند که جوامع از نظر تاریخی به سه گروه «سنتی»، «در حال گذار» و «مدرن» طبقه‌بندی می‌شوند و براساس آن، گونه‌های اول و سوم را در گروه جوامع در حال تعادل قرار می‌دهند و آن‌ها را نسبتاً با ثبات‌تر از دیگران می‌دانند و متقابلاً جامعه‌ی در حال گذار را که به رغم آنان جهان سوم می‌باشد، جامعه‌ی بی‌ثبات که ذاتاً ناقص هستند، مطرح می‌نمایند (میرسمعی، درخشانی و چشمه‌نوری، ۱۳۹۴، ص ۵۷).

لوسین پای در کتاب جنبه‌های توسعه‌ی سیاسی می‌گوید که اگر نظام سیاسی بتواند بحران یک‌پارچگی و وحدت ملی را پشت سر بگذارد در واقع به مرحله‌ی رسیده است که ارزش‌های دموکراتیک جایگاه‌های شان در جامعه پیدا شده و سیستم اقتصادی قادر می‌شود که میزان رشد یک‌نواخت را حفظ و دنبال کند. اگر جامعه در فرایند توسعه نتواند با بحران‌های مذکور مقابله کند در اداره‌ی امور کشور، درگیر تنش‌های حاصل از بحران خواهد شد و وضعیتی ایجاد می‌شود که هانتینگتون از آن به عنوان فساد و یا تباهی سیاسی یاد می‌کند و تبعات امنیتی این وضعیت، شرایط را برای مهار بحران مشکل خواهد ساخت (رضایی، ۱۳۹۰، ص ۸۲).

در مجموع لوسین پای و هم‌فکران او بحران‌های پنج‌گانه‌ی فوق را جدا از هم نمی‌دانند و معتقدند که مشارکت بر توزیع، مشروعیت بر نفوذ و نفوذ بر هویت تأثیرگذار خواهد بود و به همین جهت معتقد به نوعی بررسی توالی در مورد آن‌ها می‌باشد. نکته‌ی مهم این است که هر یک از بحران‌های فوق می‌توانند از منطقه‌ی به منطقه‌ی دیگر سرایت یابند و با هم تداخل پیدا کنند. در این صورت اساس یک حکومت و نظام با خطر جدی فروریزی مواجه می‌شود (میرسمعی، درخشانی و چشمه‌نوری، ۱۳۹۴).

براساس مباحث فوق بحران هویت زمانی به وجود می‌آید که افراد برای تبیین روابط خود با دیگران و محیط اطراف، نیازمند به یک قالب ارزشی باشند و هرگاه عناصر بنیادین این نظام ارزشی سست شود و یک‌پارچگی خود را از دست بدهد، هویت فرد در حالت عدم تعادل قرار می‌گیرد و بنای ناسازگاری را سر می‌دهد.

در بحران مشروعیت، نظام حکومتی اعتبار خود را در حوزه‌های مختلف سیاسی و اداری، از دست می‌دهد و افراد جامعه به دنبال دموکراسی خارج از سیکل فعلی هستند، به همین جهت، مشروع بودن نظام حاکم زیر سؤال می‌رود و تقابل بین جامعه، مردم و حکومت حادث می‌شود.

در بحران مشارکت، ساختارهای تصمیم‌گیری و نمایندگی به طور جدی مورد تهدید قرار می‌گیرند. افراد در قالب گروه‌هایی از جامعه در صدد حضور در مراکز تصمیم‌سازی حکومت خواهند بود و نظام حاکم نیز به دلایل مختلف واکنش نشان می‌دهد و از پذیرش آن‌ها سرباز می‌زند و نهایتاً بحران حکومتی در تعامل بین آن‌ها به وجود می‌آید.

در بحران توزیع منابع به طور برابر تقسیم نمی‌شود، انباشت سرمایه و تراکم خدمات در یک محل خاص و اختصاص آن به یک موضوع و نهایتاً سیستم ناعادلانه، توزیع کالا، خدمات و حتی ارزش‌ها و فرصت‌ها منجر به واکنش و سرانجام بحران از نوع توزیع می‌شود.

در بحران نفوذ عدم کنترل دولت بر بخش‌های تحت حاکمیت خود منجر به ناتوانی دولت در مرتفع ساختن نیاز مردم می‌شود، تصمیم اتخاذ شده متناسب با نیاز نیست و نهایتاً رویگردانی مردم منجر به بروز بحران می‌شود (سروری، ۱۳۹۹، ص ۴۶۰).

علل وقوع بحران

علت‌های وقوع بحران با توجه به نقش عمل‌کردی آن‌ها به سه گروه: علل اصلی، علل زمینه‌ساز و علل بازدارنده تقسیم می‌شود. علل اصلی، علت‌های هستند که نقش مؤثری در بروز واقعه دارند و می‌توانند آشکار یا پنهان باشند. علت‌های زمینه‌ساز، عللی هستند که ضمن اثرگذاری به علل اصلی از خاصیت تسهیل‌کننده‌گی برخوردار می‌باشند که معمولاً به صورت ظاهری نیز بروز می‌نمایند. علت‌های بازدارنده، عللی را شامل می‌شوند که در جلوگیری از توسعه‌ی بحران نقش آفرین هستند.

علت‌ها را از حیث ظهور آن‌ها در مراحل بحران می‌توان به دو دسته علل ظاهری و علل پنهانی تقسیم کرد. علت‌های ظاهری، عللی هستند که می‌توان حضور آن‌ها را با کمی تخمین در محیط بحران به دست آورد (مانند علل طبیعی وقوع بحران و یا جریان‌ات سیاسی و ...) علت‌های پنهان، عللی هستند که به رغم حضورشان در محیط بحران، تلاش جدی و مضاعفی در مخفی نگه‌داشتن آن‌ها صورت می‌گیرد. می‌توان علت بحران را در عوامل انسانی و خطاهای تصمیم‌گیری جست‌وجو کرد و مسوولیت بروز بحران را بر دوش انسان نهاد (رضایی، ۱۳۹۰، ص ۶۶). هر بحرانی، زمینه‌یی به نام تهدید و یا خطر بالقوه دارد. وقتی در منطقه‌یی، کشوری یا سازمانی گسل (مشکل) وجود دارد

زمینه‌ی بحران آماده است. باید خطر بالقوه به خطر بالفعل تبدیل شود تا بحران شکل بگیرد. برخی از عوامل دخیل هستند تا این خطر بالقوه بالفعل شوند، که به عنوان خطرپذیری تعریف شود. فاکتورهای زیادی در ایجاد خطرپذیری دخیل هستند که مهم‌ترین فاکتور، قرارگرفتن تهدید بالقوه در مهم‌ترین و حیاتی‌ترین قسمت جامعه است، در این حالت است که بحران شکل می‌گیرد. هرگاه تهدید در کنار یک موضوع استراتژیک قرار گرفت، بحران را به همراه خود دارد، اگر مدیران جامعه به این بحران و تهدید آن توجهی نکنند و تهدیدشناسی انجام ندهند، قطعاً با کوچک‌ترین هشدار، تهدید بالقوه به یک بحران و تهدید بالفعل تبدیل می‌شود.

میشل براون در مقدمه‌ی کتاب «ابعاد بین‌المللی ستیزش داخل» با تقسیم‌بندی بحران در حوزه‌های ساختاری، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی به تشریح علل بروز بحران پرداخته و عوامل آن را در حوزه‌های ساختاری؛ مربوط به دولت‌های ضعیف، علایق امنیتی دولت و جغرافیای قومی، در حوزه‌ی سیاسی؛ مربوط به نهادهای سیاسی تبعیض‌آمیز، ایدئولوژی ملی حذفی، سیاست‌گرومی و سیاست‌نخبه‌گرا دانسته است. در حوزه‌های اقتصادی مربوط به مشکلات اقتصادی، نظام‌های تبعیض اقتصادی، مدرنیزاسیون و سرانجام در حوزه‌های فرهنگی و ادراکی مربوط به الگوهای تبعیض فرهنگی و تاریخ و قضاوت‌های تاریخی متضاد نسبت به رویدادهای فرهنگی و تاریخی می‌داند. وی معتقد است هریک از موارد فوق می‌تواند به تنهایی منجر به بروز بحران‌های گوناگون گردد (میرسمیعی، درخشانی و چشمه‌نوری، ۱۳۹۴، ص ۶۷).

کنت والتر موضوع بحران را در سه بحث مورد بررسی قرار داده است. وی معتقد است عده‌ی بروز ناامنی را ناشی از طبع بشری می‌داند و راه‌کار مقابله با آن را در توسعه و پیشرفت مباحث آموزشی، اخلاقی، مذهبی و فلسفی می‌داند. در واقع این افراد به سطح تحلیل فردی توجه می‌کنند. گروهی دیگر علل بروز ناامنی را ناشی از شرایط و وضعیت اقتصادی حاکم بر جامعه می‌داند و راه‌کار مقابله با آن را در توسعه‌ی مباحث اقتصادی، ساختار مناسب جامعه و سیاست و حکومت‌داری خوب می‌داند.

یکی دیگر از اندیش‌مندان از منظر سیستمی بحران را مورد بررسی قرار داده و معتقد است این شرایط زمانی حادث می‌شود که نظم اصلی یا قسمت‌هایی از سیستم مختل شود و پایداری آن برهم بخورد. براین اساس، بحران عبارت است از یک دسته حوادث و وقایعی که به سرعت حادث می‌شود و تعادل نیروها را در سیستم کلی بین‌المللی و یا در سیستم‌های فرعی، بیشتر از حد متعارف برهم می‌زند و شانس و امکانات تشدید تخاصم در سیستم را افزایش می‌دهد (میرسمیعی، درخشانی و چشمه‌نوری، ۱۳۹۴).

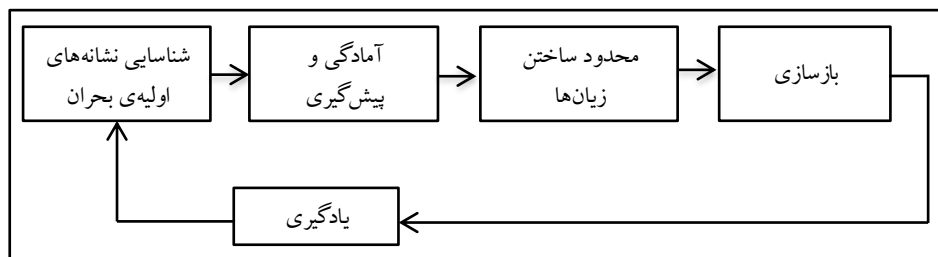
مدل‌های مدیریت بحران

مدل‌هایی که در مدیریت بحران مطرح شده‌اند در واقع نشان‌دهنده‌ی مراحل مدیریت بحران می‌باشند. مدیریت بحران مرحله‌ی دارد که هر یک از مراحل آن باید در زمان مشخص خود (قبل از بحران، در حین بحران و بعد از بحران) انجام شود، تا موفقیت برنامه در مقابله با بحران و سوانح تضمین شود. برخی مدل‌های مختلف مدیریت بحران قرار زیر است:

مدل فینک: فینک (۱۹۸۶م) چرخه‌ی بحران را در مراحل چهارگانه: مرحله‌ی ظهور، مرحله و وضع وخیم، مرحله‌ی مزمن و مرحله‌ی حل، ذکر کرده است. وی توضیح می‌دهد که با رسیدن مرحله‌ی ظهور، مشخص می‌شود که مواجهه با بحران، اجتناب‌ناپذیر است. وقتی وضع وخیم حادث می‌شود باید توجه داشت که نمی‌توان از بحران در حالت عادی خارج شد، بلکه بایستی سعی شود زیان‌ها و ضررهای آن کاهش یابد. در مرحله‌ی مزمن، تأکید بر این است که باید منطقه‌ی بحرانی پاک‌سازی و علل وقوع آن ریشه‌یابی شود، هم‌چنین ارزیابی لازم برای بهبود بخشیدن صورت گیرد و در مرحله‌ی حل، بهبود مستمر و احیای مجدد سازمانی بایستی مدنظر قرار گیرد.

مدل پیرسون و میتراف: پیرسون و میتراف (۱۹۹۳م)، مراحل پنج‌گانه‌ی را که ارایه کرده‌اند، در همه‌ی بحران‌ها کارساز است. این مدل با شناسایی نشانه‌های اولیه‌ی بحران آغاز و با پیش‌گیری، محدودسازی، بازسازی و یادگیری سازمانی ادامه می‌یابد.

شکل زیر مدل پیرسون و میتراف را نشان می‌دهد:



شکل ۱: مدل پیرسون و میتراف (Pearson & Mitroff, 1993)

در مدل پیرسون و میتراف شناسایی نشانه‌های اولیه، اولین مرحله‌ی مدیریت بحران است. همه‌ی بحران‌ها قبل از وقوع، از خود نشانه‌های هشداردهنده بروز می‌دهند. متأسفانه در بسیاری از موارد، سازمان‌ها به این علائم بی‌توجه‌اند و اقدام مؤثری برای پیش‌گیری از وقوع بحران انجام نمی‌دهند. البته دشواری و مشکلات در شناسایی علائم اولیه‌ی بحران نیز وجود دارد. با توجه به این که سازمان‌ها دائماً در معرض بمباران اطلاعات قرار دارد، شناسایی علائم بحران از اطلاعات روزمره کار دشوار است.

مدل مدیریت بحران تیری و میتراف: تیری و میتراف بر این عقیده‌اند که مدیریت بحران به‌طور اثربخش، جدا از نوع بحران، شامل اداره کردن مراحل مشخصی طی بحران‌هاست. به باور آن‌ها مراحل این مدل عبارتند از: (۱) شناسایی علایم، (۲) آمادگی و پیش‌گیری، (۳) مهار ویرانی، (۴) بهبود، (۵) یادگیری.

این مدل با شناسایی یا ردگیری علایم بحران شروع می‌شود و در نهایت با فرایند یادگیری از مرحله‌ی بهبود، پایان می‌پذیرد و سپس نتایج یادگیری به مرحله‌ی اول برمی‌گردد و این چرخه همین‌گونه ادامه می‌یابد. واضح است که دو مرحله‌ی اول، جزء مراحل قبل از بحران است و مدیریت پیش‌فعال بحران را شامل می‌شود. هر تلاش یا فعالیتی در طول این مراحل، به شناسایی، پیش‌گیری و یا پیش‌گیری از بحران‌های بالقوه در مراحل اولیه کمک بسیاری می‌کند. در مقابل آن، مراحل سوم و چهارم به‌عنوان مراحل بعد از بحران هستند که هر فعالیتی در طی آن صورت می‌گیرد فعالیت واکنشی یا منفعل است و در راستای مقاومت و یا کنترل شدید بحران یا حداقل ساختن ویرانی‌ها و خرابی‌های احتمالی آن.

الگوی سازمان ملل

بسیاری از اسناد و مدارک سازمان ملل، ارایه دهنده‌ی اصولی برای مدیریت بحران و برنامه‌ریزی بحران بوده‌اند. ارایه‌ی این اصول از ابتدای سال‌های دهه‌ی ۱۹۹۰ میلادی، در دهه‌ی کاهش آثار بلایای طبیعی نام‌گذاری شد، شروع شد و تاکنون ادامه یافته است. براساس این اسناد و مدارک، از دیدگاه سازمان ملل اصول مدیریت بحران را می‌توان به دو دسته‌ی اصلی تقسیم کرد: (۱) اصول نهادی و (۲) اصول رویه‌یی.

اصول نهادی بیشتر متوجه نهادهای مدیریت بحران در کشورهاست، در حالی که اصول رویه‌یی برخی روش‌های انجام فعالیت‌های مدیریت بحران به‌ویژه در مراحل پیش‌گیری، کاهش آثار مخرب و آمادگی جوامع بحران‌ها را به‌شيوه‌یی فنی مورد نظر قرار می‌دهد. یکی از نمونه‌های این نوع نگرش را می‌توان در جدیدترین تلاش سازمان ملل در این زمینه یعنی تدوین «چهارچوب عملیاتی هیوگو» جست‌وجو کرد. در این چهارچوب، کشورها اصول راهبردی برای استفاده و کاربرد ارایه کرده‌اند. هدف اصلی به کارگیری این اصول، توان‌مندسازی جوامع و ملت‌ها در برابر بحران‌ها ذکر شده است. اصول راهبردی این چهارچوب عبارتند از:

- یک‌پارچه کردن اقدامات کاهش خطرها با سیاست‌ها و برنامه‌های توسعه‌ی پایدار در کلیه‌ی سطوح با تأکید خاص بر پیش‌گیری و کاهش آثار، آمادگی و کاهش آسیب‌پذیری.

- توسعه و تقویت نهادها، میکانیسم‌ها و ظرفیت‌ها در کلیه‌ی سطوح به‌خصوص در سطح جوامع که می‌توانند به‌صورت نظام‌مند به ساختن جوامع مقاوم در برابر مخاطرات کمک کنند.
- لحاظ کردن منظم روش‌های کاهش خطر در طراحی اقدامات آمادگی و پاسخ‌گویی به بحران‌ها و برنامه‌های بازیابی جوامع آسیب‌دیده از بحران‌ها.

دیدگاه اصلی در این نوع اصول، ارایه‌ی خط‌مشی‌های کلی برای کشورها جهت اقدام در مدیریت بحران به‌ویژه در مراحل پیش‌گیری و کاهش آثار مخرب آن‌هاست (ابراهیمی نژاد رفسنجانی، ۱۳۹۸، ص ۵۴).

پیامدهای بحران

بحران در صورت فقدان مدیریت صحیح می‌تواند آسیب‌های غیرقابل جبرانی را پدید آورد. بحران‌ها با توجه به منشأ آن‌ها، موجب پی‌آمدهای متفاوتی می‌شوند. بحران‌های خارجی، سبب نوع وفاق ملی شده از این‌رو، سبب کاهش تهدیدات داخلی و آسیب‌پذیری اجتماعی می‌شوند، در حالی که بحران‌های داخلی، مشروعیت نظام سیاسی را خدشه‌دار می‌سازند.

بحران‌های اجتماعی به‌عنوان نوعی بی‌ثباتی سیاسی در جامعه تلقی می‌شود. ضمن این‌که وقوع بحران‌ها حتی به‌صورت محدود نیز ممکن است با به‌چالش کشیدن قدرت انحصاری دولت و اختلال در فرایند عادی جامعه، پی‌آمدهای مهمی را ایجاد نمایند. بحران از هر نوع که باشد موجب بروز دو موضوع تهدید امنیتی و نیازمندی امنیتی می‌شود که جامعه‌ها و نهاد‌های آن، توانایی سازماندهی مجدد و ترمیم زیر ساخت فیزیکی و روانی و نظم و امنیت عمومی را ندارند، و از این ساخت امنیتی جامعه نیز دچار بحران خواهد شد (رضایی، ۱۳۹۰، ص ۷۲).

بی‌نظمی محیطی موجب شکل‌گیری موقعیت‌های جرم‌زا می‌شود. در شرایطی که روابط قاعده‌مند در جامعه وجود نداشته باشد، کنترل و نظارت اجتماعی نیز میسر نخواهد شد و راه برای شکل‌گیری موقعیت‌های نابسامان و در پی آن، وقوع جرایم متعدد هموار خواهد شد. از نظر علمی می‌توان ادعا کرد که به غیر از موارد استثنایی، همه مسایل و مشکلات امنیتی، دور از چشم دیگران به وقوع می‌پیوندند. بحران‌ها با ایجاد بی‌نظمی در جامعه، در مواقعی، نقاط کور و نظارت‌ناپذیر را برای سازمان‌های اجتماعی و مسوول به‌وجود می‌آورند و در نتیجه بیشتر وقوع جرایم را ایجاد می‌کند. بحران‌ها به ویژه بحران‌های سیاسی و اقتصادی نظام‌ها را تا سرحد فروریزی پیش می‌برد.

مدیریت بحران

در فرهنگ ما ضرب‌المثلی است که می‌گوید «علاج واقعه قبل از وقوع» متأسفانه در کشور ما زنگ خطرها و هشدارها نادیده و ناشنیده گرفته می‌شوند و بعد از وقوع بحران به فکر می‌افتیم و راه‌حلی جست‌وجو می‌نماییم که آن وقت دیگر دیر شده است. مدیران سیاسی و سردمداران حاکم و به‌ویژه مدیر، بحران یا علایم خطر را نمی‌شناسد و یا به اهمیت این علایم واقف نیست. مدیر بحران باید به دنبال راه‌کارهایی جهت کاستن ابعاد بحران باشد. مدیر بحران، باید تفکر استراتژیک را یاد بگیرد. یعنی بتواند به آشفستگی ذهنی خویش در کوتاه‌ترین مدت نظم بخشد. و با توجه به هشدارهای قبلی راه‌کارهای سازنده‌ی را برای مقابله با بحران در جغرافیای ذهن و برنامه‌ی عمل خود ترسیم نماید.

تعریف مدیریت بحران

مدیریت بحران را می‌توان فرایند پیش‌بینی و پیش‌گیری از وقوع بحران، برخورد و مداخله با بحران و سالم‌سازی بعد از وقوع بحران تعریف کرد. مدیریت بحران، نظامی پویا است که با هدف کاهش احتمال وقوع بحران و کمینه‌سازی آثار و صدمات مربوط به آن و هم‌چنین بازگرداندن سازمان به وضعیت عادی و معمول طراحی شده است. مدیریت بحران، مدیران را قادر می‌سازد تا بخشی از بحران‌ها را از میان بردارند و برخی دیگر را به گونه‌ی مؤثر اداره کنند و ابزار لازم برای یادگیری کامل و سریع از بحران‌های واقع شده را در اختیار بگیرند (سروری، ۱۳۹۹، ص ۴۶۳).

مدیریت بحران عبارت است از فرآیند برنامه‌ریزی، عمل‌کرد و اقدام‌هایی اجرایی که به‌وسیله‌ی دستگاه‌های دولتی، غیردولتی و عمومی پیرامون شناخت و کاهش سطح مخاطرات و مدیریت عملیات مقابله و بازسازی و بازتوانی منطقه‌ی آسیب‌دیده صورت می‌پذیرد. ریچارد براندریج، می‌گوید: «مدیریت بحران برنامه‌ی برای کاهش ظرفیت خرابی یک بحران است و در برخی موارد نیز می‌تواند عامل حذف پتانسیل خرابی و یا حذف خود بحران باشد» (وردی‌نژاد، ۱۳۹۵، ص ۵۹). و یا مدیریت بحران عبارت است از برنامه‌ریزی، سازماندهی اثربخش، رهبری گروه‌ها، هدایت اقدامات، بسیج نیروها و بهره‌گیری از منابع در دسترس که در معرض عوامل خطرآفرین طبیعی و دست‌ساخت بشر قرار گرفته است (سروری، ۱۳۹۹، ص ۴۶۷).

به تعریف دیگر، مدیریت بحران، به مجموعه اقداماتی اطلاق می‌شود که قبل، حین و بعد از وقوع بحران برای جلوگیری از ایجاد بحران، جست‌وجوی دقیق و اندیش‌مندان‌ی بحران و کنترل و خاتمه آن در راستای تأمین منافع ملی و هم‌چنین کاهش هرچه بیشتر آثار و عوارض آن انجام می‌گیرد.

بحران را برخی به معنای وضعیتی که معادل فرصت خطرناک است، یعنی ترکیبی از تهدید و فرصت در نظر گرفته‌اند. به‌طور کلی بحران به وضعیتی اطلاق می‌گردد که تهدید شدید، عدم قطعیت و با احساس فوریت همراه است (سوری، ۱۳۹۴).

از نظر برنامه‌ی عمرانی سازمان ملل متحد مدیریت بحران عبارت است از سیاست‌گذاری، تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و انجام اقدام‌های اجرایی به‌منظور آمادگی، کاهش اثرهای مخرب، پاسخ‌گویی، بازسازی و ترمیم اثرهای ناشی از بلایای طبیعی و انسان‌ساخت (ربیعی، ۱۳۹۶، ص ۵۲). به‌عبارتی، مدیریت بحران عبارت است از مجموعه فعالیت‌های اجرایی و تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و سیاسی وابسته به مراحل مختلف و کلیه سطوح بحران، در جهت نجات، کاهش ضایعات و خسارات، جلوگیری از وقفه‌ی زندگی، تولید و خدمات، حفظ ارتباطات، حفظ محیط زیست و بالاخره ترمیم و بازسازی خرابه‌ها (بیرویدیان، ۱۳۹۲، ص ۴۰).

هدف‌های مدیریت بحران

هدف اصلی مدیریت بحران افزایش ظرفیت‌های سیستم و آمادگی مردم برای پیش‌گیری و کاهش اثرهای مخرب ناشی از بحران، دستیابی به کنترل و بازگرداندن سیستم اجتماعی به تعادل اولیه و زدودن آثار تخریبی و وقوع بحران است (ربیعی، ۱۳۹۶، ص ۵۳).

هدف عمده‌ی دیگر رفع شرایط اضطراری و بازگرداندن سریع جامعه به حالت عادی است. به‌عبارتی، هدف مدیریت بحران پیش‌بینی خطرات و فاکتورهای منجر به بحران، برنامه‌ریزی و آمادگی برای مقابله با بحران‌های احتمالی، مقابله با بحران‌ها و ارایه‌ی راه‌کارهای مناسب برای رفع شرایط بحران و در نهایت ایجاد شرایط مناسب است. هدف‌های فرعی مدیریت بحران عبارتند از: کاهش پتانسیل خطر، اعمال اقدام‌های فوری و درخور به‌هنگام ضرورت، دستیابی سریع و عملی، جبران وضع موجود و بازگشت به وضعیتی اولیه با افزایش آگاهی‌های عمومی با آموزش و ارتقاء فرهنگ ایمنی در جامعه، حل مشکلات ناشی از بحران، جذب کمک‌های مردمی در سطح ملی و بین‌المللی است (سروری، ۱۳۹۹، ص ۴۶۵).

اصول مدیریت بحران

بحران‌ها سر بر بالین «فرصت» می‌گذارند و در بستر «تهدید» نمودار می‌شوند و از وضعیت و شرایطی محیطی اعم از طبیعی و دست‌ساخت بشر استفاده می‌برند، از همین‌رو به‌طور هم‌زمان در خود فرصت‌ها و خطرات را یک‌جا جمع می‌آورند. مدیریت بحران در راستای اهداف خود می‌بایست از اصول و چارچوب‌هایی استفاده کند که دستیابی به اهداف اصلی با کم‌ترین هزینه، میسر و امکان‌پذیر گردد.

مک کارتی اصول مدیریت را قرار زیر بیان نموده است:

۱. **اصل محدودیت هدف:** به منظور پرهیز از تشدید و اوج‌گیری بی‌حاصل بحران (که خسارات غیرقابل جبرانی برای طرفین برای دستیابی به نتیجه‌ی مطلوب از موقعیت بحران، طرفین درگیر در بحران باید اهداف خود را محدود نمایند. اتخاذ اهداف نامحدود و اصرار و پافشاری در تحقق این هدف‌ها در شرایط بحران منجر به گسترش دامنه‌ی بحران و توسعه و فعال شدن اهداف حاشیه‌یی در محیط بحران می‌شود که ضمن افزایش مقاومت و سرسختی در طرف مقابل، امکان دستیابی به توافق و مهار بحران در کوتاه‌مدت را بسیار دشوار می‌سازد.

۲. **اصل نیاز به اطلاعات:** استفاده از اطلاعات به منظور افزایش ظرفیت و توان‌مندی مدیران و کارگزاران بحران در درک پیچیدگی و حساسیت‌های موقعیت بحرانی و اتخاذ تصمیم‌های نافذ و اثربخش، یک ضرورت و اصل انکارناپذیر است. هدف اصلی در مدیریت بحران، مهار خسارت‌ها و حفظ و تأمین منافع و پاسداری از آن‌ها می‌باشد که تحقق آن مستلزم شناخت نیت‌های طرف بحران و کسب اطلاع از ظرفیت‌ها و توان‌مندی‌های او در جهت به چالش کشیدن منافع طرف دیگر است که این توان‌مندی از طریق اصل برخورداری از اطلاعات امکان‌پذیر است.

۳. **اصل کنترل ابزار در رسیدن به هدف:** مهار ابزار در نیل به هدف به‌منظور جلوگیری از افزایش تنش‌های حاصل از بحران، طرفین درگیر باید از ابزار زور و فشار تنها در حد ضرورت و به‌طور محدود استفاده کنند؛ به‌عبارت دیگر، در بهره‌گیری از قوه‌ی قهریه، محدودیت‌ها و خطوط قرمزی را برای خود قایل شوند؛ زیرا اصرار بیش از حد در به‌کارگیری اهرم‌های فشار، طرف مقابل را وادار به مقاومت و واکنش بیشتری کرده و این روند، شعله‌های بحران را برافروخته‌تر و دامنه‌ی آن را گسترده و غیر قابل کنترل می‌نماید.

۴. **اصل برنامه‌ریزی اضطراری:** این اصل بر ایجاد قدرت و توان‌مندی مدیریت بحران در برنامه‌ریزی برای شرایط اضطراری تأکید دارد. رمز واقعی مدیریت بحران، توان‌مندسازی مدیران بحران در ایجاد انعطاف ظرفیت لازم در بخش‌های مختلف اداری جهت انتقال آسان، مطمئن و کم‌هزینه از شرایط عادی به وضعیت بحرانی است و به این منظور می‌بایست موانع و مشکلات رایج در نظام دیوان‌سالاری برداشته شود تا این آمادگی به حد قابل قبولی ارتقاء پیدا کند. در حقیقت باید این قابلیت و توان‌مندی در نظام‌های اجرایی و بخش‌های مقابله با بحران به‌وجود آید که در کوتاه‌ترین زمان ممکن خود را با شرایط محیط بحران سازگار کرده و به وظایف و اقدام‌های مربوط به مهار بحران بپردازند.

۵. **اصل ارتباطات:** این اصل بر اهمیت ارتباط در مدیریت بحران تأکید دارد. سبک مدیریت بحران و رابطه‌ی تولیدکننده-مصرف کننده نقش مهمی در تعیین شیوه‌ی دستیابی به ارتباط ایفا می‌کند. بنابر اندیشه‌ی سنتی، دو رهیافت اساسی در قبال مدیریت بحران وجود دارد (احمدی، ۱۳۸۸).

دیدگاه‌های مدیریت بحران

نوع اقدامات و الگوهای اتخاذ شده از سوی مدیران بحران به منظور مقابله با وضعیت بحرانی به نوع نگرش آنان به بحران برمی‌گردد. سیرری در ادبیات مدیریت بحران نشان‌دهنده‌ی آن است که در زمینه‌ی مقوله‌ی مدیریت بحران سه دیدگاه متمایز به قرار زیر وجود دارد:

۱. **دیدگاه سنتی.** این دیدگاه بحران را اساساً یک پدیده و وضعیت منفی و نامطلوب می‌داند که به هر نحوی باید از آن پرهیز کرد. براساس این نگرش، بحران‌ها دارای ماهیت کاملاً مخرب و بازدارنده‌اند.
۲. **دیدگاه قانون طبیعی.** این دیدگاه، بحران را جزئی از طبیعت زندگی بشر می‌داند که چه بخواهیم و چه نخواهیم، رخ می‌دهد، اما نگرش این دسته منفی نسبت به بحران است که برخلاف دیدگاه سنتی، سعی در انکار از بحران ندارند، بلکه نسبت به آن موضعی کاملاً منطقی بر می‌گزینند.
۳. **دیدگاه تعاملی.** این دیدگاه، نگاهی کاملاً متفاوت نسبت به مقوله‌ی بحران دارد و برخلاف دیدگاه‌های سنتی و طبیعی، به بحران به دید مثبت می‌نگرد و معتقد است نه تنها نباید آن را نفی یا انکار کرد، بلکه در مواقعی نیز باید به استقبال آن رفت. برخلاف دیدگاه سنتی که دیدگاه سکون و ثبات و دیدگاه قانون طبیعی که دیدگاه مقابله و واکنش است، دیدگاه تعاملی دیدگاه پویایی، تغییر و تحرک اجتماعی است و بر همین اساس بحران‌ها را بخشی از دیالکتیک اجتماعی می‌داند که برای رشد و توسعه‌ی جامعه لازم و ضروری هستند (ریعی، ۱۳۹۶).

رویکردهای مدیریت بحران

براساس دیدگاه سنتی، طبیعی و تعاملی سه نوع رویکرد در مدیریت بحران، شناسایی گردیده شده‌اند که در زیر هر یک به صورت جداگانه توضیح می‌گردد.

الف. رویکرد بحران‌گریزی: مدیرانی که چنین رویکردی را در مدیریت بحران برمی‌گزینند، از راهبرد انفعالی و واکنشی در قبال بحران‌ها استفاده می‌کنند. آن‌ها هیچ‌گونه آمادگی قبلی و برنامه‌ی مشخصی برای مقابله با بحران ندارند و در رویارویی با آن، منفعلانه و حداکثر واکنشی عمل می‌کنند. مدیرانی که از راهبرد انفعالی یا واکنشی استفاده می‌کنند، دیدگاه بلندمدت و برنامه‌ریزی بلندمدت ندارند و تا فشار افکار عمومی را در شرایط بحرانی احساس نکنند، به واکنش نمی‌پردازند (ابراهیمی‌نژاد رفسنجانی، ۱۳۹۸).

ب. رویکرد بحران‌ستیزی: در این رویکرد از بحران نمی‌گیرند، بلکه با پذیرش آن به‌عنوان قانون طبیعی، با نوعی راهبرد فعال به رویارویی و مقابله با بحران می‌پردازند. مدیران و سازمان‌هایی که نسبت به بحران چنین رویکردی دارند، از همه توان و ظرفیت‌های خود برای پیش‌بینی و تحلیل بحران قبل از وقوع و مقابله‌ی مؤثر با آن در صورت وقوع بهره می‌گیرند. چنین مدیرانی به محض وقوع بحران، وارد صحنه‌ی عمل و میدان مقابله می‌شوند و فعالانه در راستای کنترل و مهار آن اقدام می‌کنند.

ج. رویکرد بحران‌پذیری: در این رویکرد افزون بر پذیرش بحران به‌عنوان یک امر محتوم به پیش‌بینی و استقبال از آن نیز می‌پردازند. به‌عبارت دیگر، با اتخاذ یک راهبرد فوق‌فعال، بر کشف فرصت‌های جدید و چشم‌اندازهای نو و جدید برای رشد و پویایی تأکید می‌شود. براساس راهبرد فوق‌فعال، هر بحرانی ممکن است فرصت‌هایی را با خود به همراه داشته باشد؛ بنابراین، باید مترصد بحران‌ها بود و از قبل پیش‌بینی‌ها و آمادگی‌های لازم را برای رویارویی با آن‌ها پیدا کرد تا در صورت بروز بتوان در راستایی فرصت‌آفرینی از آن‌ها بهره‌برداری کرد. مدیران مجهز به راهبرد فوق‌فعال نه تنها تابع شرایط بحرانی نیستند و درصدد انطباق با آن بر نمی‌آیند، بلکه به تطبیق و وضعیت‌با هدف‌ها و مقاصد خود می‌پردازند و پیشرو عمل می‌کنند. چنین مدیرانی توانایی تبدیل بحران‌ها را به فرصت‌ها دارند. درواقع، این رویکرد ویژه‌ی مدیریت بحران است که همه مراحل بحران را از قبل، مورد توجه قرار می‌دهد (ربیعی، ۱۳۹۶، ص ۸۸).

مراحل مدیریت بحران

فرایند مدیریت بحران در الگوی چرخشی شکل، از چهار مرحله، مرحله‌ی قبل از بحران، شروع بحران، حین بحران و پس از بحران تشکیل شده است که هر یک از این مراحل، مدیریت خاص خود را می‌طلبد و بر اداره و نحوه‌ی مدیریت مرحله‌ی بعد از خود اثر می‌گذارد. این الگو به‌عنوان الگوی جامع برای فهم و مدیریت بحران شناخته می‌شود.

۱. مرحله‌ی قبل از بحران

مرحله قبل از بحران شامل مراحل پیش‌بینی، پیش‌گیری و آمادگی است:

الف. پیش‌بینی: این مرحله اولین گام در الگوی جامع مدیریت بحران به حساب می‌آید که از مدیریت بحران انتظار می‌رود با اتخاذ رویکرد بحران‌پذیری به راهبرد پیش‌فعال، به پیش‌بینی پرداخته و قبل از وقوع غافل‌گیرانه‌ی بحران، خود به استقبال برود برای مدیران بحران، بسیار مهم است بدانند آیا بحرانی در شرف تکوین است و احتمال بروز دارد یا خیر. در واقع در حوزه‌ی مدیریت بحران، این مرحله مهم‌ترین و مبنایی‌ترین اقدام محسوب می‌شود و تمامی اقدام‌های آتی در مدیریت بحران،

براین قسمت استوار است؛ زیرا بیشترین فرصت برای طراحی و مهار ریشه‌یی بحران، از وجود دانش کافی در این بخش حاصل می‌شود و لذا دارا بودن فهرستی از شاخص‌ها که بتواند به هشداردهی درست منتهی شود، این اجازه را به مدیران و تصمیم‌گیران می‌دهد که بهترین تصمیم را اتخاذ کنند. پیش‌بینی شرایط بحران‌زای کشور، سبب افزایش آمادگی کشور در برابر شرایط بحرانی شده و از شدت آسیب‌های محتمل خواهد کاست. بنابراین، یکی از مهم‌ترین اصول مدیریت بحران، پیش‌بینی و آمادگی در مقابل بحران است و به همین دلیل باید بیشترین بودجه را به این مرحله اختصاص داد. معمولاً ۳۰٪ از ۱۰۰٪ هزینه‌ها را دربرمی‌گیرد. به هراندازه که به مراحل قبل از بحران اهمیت بیشتری داده می‌شود، هزینه‌های مربوط به مرحله‌ی حین بحران و پس از بحران کاهش خواهد یافت. آمادگی شامل کلیه عملیات و اقداماتی است که دولت‌ها، و جوامع و هم‌چنین افراد را قادر به انجام عکس‌العمل سریع و کارا در مواقع بروز بحران می‌نماید (پوری‌رحیم، ۱۳۹۱، ص ۷۸).

ب. پیش‌گیری: سؤال بعدی که برای مدیریت بحران پیش می‌آید این است که بحران چه زمانی رخ خواهد داد تا برای پیش‌گیری از آن اقدام‌های لازم صورت گیرد؟ در صورت داشتن اطلاعات دقیق نسبت به بحرانی که هنوز به وقوع نپیوسته، می‌توان به شیوه‌ی مناسب از بروز آن پیش‌گیری کرد و اگر فهرست دقیقی از شاخص‌ها وجود داشته باشد، می‌تواند به مدیران و تصمیم‌گیران در تصمیمی که قرار است اتخاذ نمایند و از جمله مدلی که برای خنثی‌سازی بحران طراحی خواهند نمود، کمک نماید.

پیش‌گیری مجموعه اقداماتی است که با هدف جلوگیری از وقوع حوادث و یا کاهش آثار زیان‌بار آن، سطح خطرپذیری جامعه را ارزیابی نموده و با مطالعات و اقدام‌های لازم، سطح آن را تا حدی کاهش می‌دهد (پوری‌رحیم، ۱۳۹۱، ص ۸۲). پیش‌گیری مجموعه اقدام‌های است که پیش، حین و پس از بحران با هدف جلوگیری از وقوع خطرات یا کاهش آثار زیان‌بار آن انجام می‌شود. فرایند پیش‌بینی وقوع بحران، زمینه‌ی پیدایش و شکل‌گیری اقدام‌های مربوط به پیش‌گیری از بحران است که به عنوان یکی از مراحل مدیریت بحران شناخته می‌شود، و طی آن با تأکید بر اقدامات اطلاعاتی و روانی از تخصص عوامل و پیدایش مؤلفه‌های بحران‌زا جلوگیری می‌شود. برای پیش‌گیری از بحران، سه هدف اصلی متصور است: تضعیف منابع بحران، تعدیل جریان بحران و تحمیل مکان و گسترده‌ی بحران به عوامل بحران (رضائی، ۱۳۹۰، ص ۹۷). دهه‌ی ۹۰ میلادی، براساس پیشنهاد نشست عمومی سازمان ملل، دهه‌ی کاهش بلایای طبیعی نام‌گذاری شده است. آن‌هایی که در اقدامات پیش‌گیرانه موفق‌تر بودند شانس موفقیت مدیریت بحران بیشتر، هزینه‌های آن کم‌تر و وظایف آن آسان‌تر خواهد بود. با پیش‌گیری می‌توان از بروز بسیاری از بحران‌ها جلوگیری کرد یا از شدت وقوع آن‌ها کاست.

هدف از پیش‌گیری بحران، تصمیم‌ها و فعالیت‌های است که هدف‌شان جلوگیری از بدتر شدن بحران است (دانشکده بازرگانی هاروارد، ۲۰۰۴م، ص ۶۳). پیش‌بینی موضوعات آتی را دربر می‌گیرد. طراحی دوره‌های مورد نیاز، برگزاری دوره‌های آموزشی مورد نیاز، تجهیز گروه، انجام تمرینات لازم برای گروه، ذخیره‌سازی تجهیزات و ملزومات لازم، و تأمین اطلاعات مورد نیاز. همان‌طوری که پیش‌بینی به‌عنوان بخشی از پیش‌گیری یک سری موضوعات را دربردارد، پیش‌گیری یا کاهش اثر حادثه، شامل سه مرحله‌ی ذیل است:

اول، شناسایی حوادث در سطح محلی، ویژگی حوادث، موقعیت محلی و احتمال وقوع آن، میزان اثر بر تأسیسات و جوامع انسانی و شناسایی اقدامات مناسب برای کاهش خسارت. دوم، تجزیه و تحلیل و ارزیابی میزان خطر و برآورد هزینه‌های جلوگیری از آن و سوم، تهیه‌ی پیشنهاد و برقراری راهبرد کاهش اثر فاجعه از ابعاد فنی و سیاسی (Steven, 2007).

ج. آمادگی: آمادگی در مدیریت بحران به کلیه اقداماتی گفته می‌شود که دولت‌ها و سازمان‌ها و هم‌چنین جوامع و افراد قادر می‌شوند تا در مواقع بحرانی به‌طور سریع و کارآمد پاسخ لازم را برای روبه‌رو شدن با بحران از خود نشان دهند. پیش‌بینی شرایط بحران‌زا در سطوح مختلف یک کشور، سبب افزایش آمادگی کشور در برابر شرایط بحرانی شده و از شدت آسیب‌های محتمل خواهد کاست. بنابراین، یکی از مهم‌ترین اصول مدیریت بحران پیش‌بینی و آمادگی در مقابل بحران است. برای حفظ آمادگی در مقابل بحران باید از تمام و قایعی که هنگام بروز فاجعه روی می‌دهد شناخت صحیح و کامل داشت.

از جمله وظایف مدیریت بحران، آماده بودن یا اصطلاحاً آماده‌باش جهت مهار بحران است که نیاز به دریافت هشدار مناسب و سریع دارد. یکی از نیازهای این بخش، دانستن کیفیت بحران، نیازمندی‌های اولیه و مدیریت نیروی انسانی است. لذا در صورت وجود شاخص‌های مناسب تشخیص‌دهنده در این بخش، با کمترین هزینه‌ی مادی و معنوی می‌توان برای مهار بحران برنامه‌ریزی کرد. همان‌گونه که تذکر داده شد، آمادگی عبارت است از کلیه عملیات و اقداماتی است که دولت‌ها، جوامع و هم‌چنین افراد را قادر به انجام عکس‌العمل سریع و کارا در مواقع بروز بحران می‌نماید. اقدامات آماده‌سازی در کل شامل تهیه‌ی یک برنامه‌ی مناسب به منظور سد بحران، برآورد دقیق منابع و هم‌چنین، آموزش پرسونل می‌باشد. آمادگی شامل جمع‌آوری اطلاعات، تحقیق، برنامه‌ریزی، ایجاد ساختارهای مدیریتی، آموزش، تأمین منابع تمرین و مانور است (میرسمیعی، درخشانی و چشمه‌نوری، ۱۳۹۴).

هدف از آمادگی پیش‌بینی و ترسیم مشکلات موجود هنگام بروز حادثه و یافتن راه‌حل‌هایی برای این مشکل است. به‌صورت خلص، آمادگی مجموعه اقداماتی است که توانایی سازمان را در انجام مراحل مختلف مدیریت بحران افزایش می‌دهد. بحران‌ها چه بخواهیم یا نخواهیم اتفاق خواهند افتاد. بنابراین، منطقی این است که با وجود اقدام‌های پیش‌بینانه و پیش‌گیرانه، تیم مدیریت بحران همواره آمادگی مواجهه و مقابله با بحران‌های مختلف را داشته باشد و به‌نوعی در حالت آماده‌باش قرار گیرد (سروری، ۱۳۹۹، ص ۴۶۹).

۲. مرحله‌ی شروع بحران

این بخش نشان‌دهنده‌ی زمان و مرحله‌ی است که بحران اتفاق می‌افتد و الزام وجودی اقدامات سطح قبل از بحران، مبین به‌کارگیری آن در سطح بعد از بحران است. این سطح بیشتر به دوره‌ی اضطراری معروف است و در آن سازمان‌های مسئول با درک و وضعیت اضطراری، اقدامات برنامه‌ریزی شده را جهت مقابله با آثار بحران به اجرا می‌گذارند؛ به نحوی که از بعد سخت‌افزاری، امکانات و تجهیزات تأمین شده در مرحله‌ی قبل از بحران مورد استفاده قرار گرفته، از بعد نرم‌افزاری با اطلاع‌رسانی دقیق، نیروهای مردمی را در جهت برقراری امنیت و نظم به کار می‌گیرد (رضایی، ۱۳۹۰، ص ۱۰۴).

هم‌چنین شناخت آن که چه زمانی بحران وارد فاز دوم خود یعنی مرحله‌ی شروع بحران می‌شود نیز بسیار اهمیت دارد. زیرا این مرحله، عملاً مرحله‌ی میدانی بحران است که براساس آن، تیم‌های مدیریت صحنه‌ی وارد عمل شده و مدیریت، از حوزه‌ی اطلاعاتی و عملیات روانی محض خارج شده و اقدام‌های عملیاتی در دستور کار قرار می‌گیرد. واکنش بلافاصله پیش از وقوع، حین وقوع یا پس از وقوع فاجعه انجام می‌شود. هدف از واکنش به حداقل رسانیدن میزان جراحات انسان‌ها و تخریب اموال آن‌ها با انجام یک رشته اقدامات فوری مانند اعلام خطر، تخلیه‌ی منطقه‌ی خطر، جست‌وجو و انتقال قربانیان به مناطق امن و تأمین سرپناه و ارایه‌ی خدمات فوری صحی به مجروحان است (میرسمعی، درخشانی و چشمه‌نوری، ۱۳۹۴، ص ۱۰۷).

باید در نظر داشت که ۲۴ ساعت اول بحران، ویژگی‌ها و اقتضائات خاص خود را دارد که ضرورت پرداختن به این مقطع زمانی به‌صورت مجزا را مطرح می‌سازد.

الف. مرحله‌ی هشدار و مصوونیت: در این مرحله از تیم مدیریت بحران انتظار می‌رود با به‌کارگیری سامانه‌های هشداردهنده و مراکز اطلاع‌رسانی خود و مهم‌تر از همه رسانه‌های جمعی، جامعه را از خطرات احتمالی آگاه سازد.

ب. مرحله‌ی ارزیابی مقدماتی و بسیج منابع: در این مرحله باید برآوردی اولیه از سطح و شدت بحران ارایه شده و براساس آن، به بسیج تمام منابع انسانی و غیرانسانی اقدام نمود.

ج. مرحله‌ی پاسخ‌گویی سریع: عده‌یی، این مرحله را یکی از گام‌های مرحله‌ی حین بحران می‌دانند؛ حال آن‌که طراحان مدل چرخشی شکل مدیریت بحران معتقدند برخی اقدامات عاجل و اضطراری مانند کنترل شایعات، باید در همین قسمت و به‌صورت آنی و فوری انجام شوند (سروری، ۱۳۹۹).

۳. مرحله‌ی حین بحران

در مرحله‌ی حین بحران نیاز جدی است به موضوعات عمده‌ی زیر توجه صورت گیرد: تعیین نقطه‌ی بحران‌زده، تعیین نوع بحران، تعیین رسالت گروه‌های جست‌وجو و نجات، تعیین سطح بحران، تعیین میزان تلفات (تخمین میزان مجروحان، تخمین میزان زیرآوار مانده‌گان، آماده‌سازی تجهیزات). علاوه بر موارد فوق، پاسخ‌گویی سریع و امداد و نجات در موضوع بسیار حیاتی است (پوری‌رحیم، ۱۳۹۱). حین بحران از زمان وقوع حادثه یا قرار گرفتن در شرایط بحرانی شروع می‌گردد. مقابله به‌عنوان یکی از مراحل بحران شامل مرحله‌ی حین بحران می‌شود.

مقابله، انجام اقدامات و ارایه‌ی خدمات اضطراری به دنبال وقوع بحران است که با هدف نجات جان و مال انسان‌ها، تأمین رفاه بشر-برای آن‌ها و جلوگیری از گسترش خسارات انجام می‌شود. مرحله‌ی حین بحران شامل مراحل زیر است:

الف. مرحله‌ی امداد و نجات: تیم مدیریت بحران در این بخش، به یاری آسیب‌دیدگان بحران و نجات آن‌ها می‌شتابد.

ب. مرحله‌ی عملیات ویژه: این مرحله متعلق به زمانی است که بحران از کنترل مدیریت عادی بحران خارج می‌شود و نیروی ویژه اوضاع را در دست گرفته و به اقدامات عملیات ویژه اقدام می‌کند.

ج. مرحله‌ی مهارسازی: اساساً هدف مدیریت بحران، مهار، کنترل و فرونشاندن بحران است. یعنی، نتیجه‌ی عملیات ویژه باید به مهار و کنترل شدن بحران و عوامل بحران‌زا بینجامد (سروری، ۱۳۹۹).

۴. مرحله‌ی پس از بحران

از مسایل بسیار مهم در زمان بحران، شناسایی و سازماندهی و وضعیت موجود است. در این راستا، نیاز به یک نظام اطلاعاتی جدید است. از طرفی بعد از بحران به‌منظور برگرداندن او ضاع به حالت عادی نیز نظام اطلاعاتی جدیدی مورد نیاز می‌باشد. مهم‌ترین ویژگی‌هایی این نظام، به هنگام بودن، قابلیت انعطاف زیاد و تطبیق با وضعیت به شدت متغیر منطقه بحران زده می‌باشد. سیستم‌های

اطلاعاتی در زمان بحران اغلب از کار افتاده و یا ناکارآمد خواهند شد. بنابراین، نیاز به فناوری‌های جدید که بتواند با سرعت و دقت زیاد در بازسازی و ترمیم نظام اطلاعاتی کمک کند، ضروری است (پوری رحیم، ۱۳۹۱، ص ۹۶). زیرا یکی از اقدامات سازنده در امر کنترل و مهار بحران، موجودیت اطلاعات دقیق و به هنگام است، تا زمینه‌ی بهتری برای بازیابی فراهم گردد. مجموعه عملیات و اقدامات پس از مرحله‌ی امداد اضطراری را بازیابی می‌نامند، که شامل دو مرحله‌ی سازماندهی و بازسازی است.

الف. سازماندهی: سازماندهی دلالت دارد بر بازگرداندن خدمات بسیاری به عمل‌کردهای پیش‌بینی از سانحه، کمک به مردم در جهت خودکفایی و خودباوری، ترمیم خرابی‌ها، اعطای تسهیلات مالی، احیای فعالیت‌های اقتصادی و فراهم آوردن زمینه‌های حمایت از بازمانده‌گان در زمینه‌های روانی و اجتماعی. مرحله‌ی سازماندهی به‌طور عمده بر توانمند کردن آسیب‌دیده‌گان متمرکز است، تا جامعه آمادگی بازگشت به حالت اولی را بیابد. این مرحله را در عین حال می‌توان به‌عنوان یک دوره‌ی عبور میان کمک اضطراری و توسعه پایدار بلندمدت تلقی کرد (میرسمیعی، درخشانی و چشمه‌نوری، ۱۳۹۴).

ب. بازسازی: بازسازی شامل کلیه اقدامات لازم و ضروری پس از وقوع بحران است، که برای بازگرداندن و وضعیت عادی به مناطق آسیب‌دیده انجام می‌شود. به‌عبارت دیگر، بازسازی عبارت است از تأمین کل خدمات و زیرساخت‌های تخریب شده و ساختن بناهای منهدم شده، احیاء کردن و توان‌مندساختن مجاری اقتصادی و در نهایت بهبود شرایط زیست‌جامعه مصیبت‌زده (پوری رحیم، ۱۳۹۱، ص ۸۳). بازتوانی، شامل مجموعه اقداماتی است که جهت بازگرداندن شرایط جسمی، روحی، روانی و اجتماعی آسیب‌دیده‌گان به‌حالت طبیعی انجام می‌شود. مرحله‌ی پس از بحران شامل موارد زیر است:

الف. بازیابی: این مرحله که پس از مهار بحران و کنترل او ضاع شروع می‌شود، دلالت بر مجموعه اقداماتی دارد که به عادی‌سازی شرایط می‌انجامد.

ب. بازسازی: اولین گام در بازسازی، پاک‌سازی محیط بحران از هرگونه شواهد و علایم دال بر بحران است. از این مرحله هم‌چنین با عنوان مرحله‌ی ترمیم، بهبود، توان‌بخشی و توسعه‌ی مجدد نیز یاد می‌شود.

ج. یادگیری: این آخرین مرحله از مدیریت بحران است که علی‌رغم اهمیت بسیار بالای یادگیری، اغلب مورد غفلت واقع می‌شود؛ به همین خاطر، بحران در یک شکل و قالب دیگر پس از مدتی، دوباره بروز می‌یابد (سروری، ۱۳۹۹، ص ۴۷۱).

نتیجه‌گیری

به قول هگل، روح دولت‌ها و ملت‌ها، در ورطه‌ی بحران‌ها شکل می‌گیرد. زندگی بشر از آغاز همواره با دشواری‌ها، ناملایمت‌ها و فراز و فرودهایی همراه بوده و به تدریج ابعاد اجتماعی و نظام‌یافتگی زندگی بیشتر و روابط و همکاری‌های اجتماعی در قالب علایق، منافع فردی و جمعی اشکال عینی‌تری به خود گرفته و در نتیجه مرزبندی‌هایی را در سازمان و در حوزه‌ی منافع گروهی و رقابت‌های سیاسی و اجتماعی ایجاد کرده است، این ناملایمت‌ها اشکال جدید و پیچیده‌تری به خود گرفته است.

بحران، یک رویداد غیرمنتظره و نامطلوبی است که بر اثر بلایای طبیعی و انسان‌ساخت به ویژه عدم توجه به مسایل ایمنی، مسائل اجتماعی و ... به وقوع می‌پیوندد و در نتیجه منجر به بحران و فاجعه می‌شود. به منظور مهار حوادث و بحران، وجود سیستمی به نام «سیستم مدیریت بحران» ضروری است. این سیستم مدیریتی می‌بایست، با برنامه‌ریزی و راه‌کارهای دقیق و تشکیل تیم‌هایی برای جمع‌آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل داده‌ها، به پیش‌بینی احتمال وقوع بحران و پیش‌گیری از آن، تحلیل بحران به وجود آمده و چگونگی مقابله با آن، برآورد خسارات مادی و معنوی، در نهایت ایجاد تعادل و بازگشت به شرایط اولیه، پردازد. مدیریت بحران بخش جدانشدنی زندگی و لازمه‌ی توسعه‌ی پایدار سازمان‌ها و کشورها می‌باشند.

بحران‌ها در ذات خود بستر شکل‌گیری تهدیدها و فرصت‌هایی هستند که بر حسب نوع، شدت و گستره‌ی محیطی بحران، می‌تواند نظام یک کشور را در شرایط دشوار و پرمخاطره‌یی قرار دهند و یا هم مسیر ترقی و تعالی را هموار سازد. بحران‌های ناشی از حوادث از یک سو مستعد ایجاد آسیب‌های روحی-روانی و از سوی دیگر نیروی بالقوه‌ی رشد را به همراه دارند. در یک بحران، مداخله‌ی مناسب از یک سو بر پیش‌گیری از آثار و علایم فوری یا درازمدت زیان‌بار اختلالات روانی منجر می‌شود و از سوی دیگر موجبات شکوفایی و رشد فردی را فراهم می‌آورد.

موضوع حیاتی در امر مبارزه با بحران افزایش ظرفیت‌های ساختاری و کارکردی نظام جهت پاسخ‌گویی درست و عادلانه به نیازها و احتیاجات مردم، عامل مؤثری برای مقابله با بحران و سانحه می‌باشد. پیش‌بینی، پیش‌گیری، کنترل و مهار بحران براساس یک تفکر نظام‌گرا و یک پارچه و ساختارمند و در قالب مدیریت بحران، ضرورتی راهبردی است که مورد اتفاق نظر اندیش‌مندان و صاحب‌نظران می‌باشد و بر اهتمام و توجه دولت‌ها در سرمایه‌گذاری در استقرار و توسعه‌ی این سامانه‌ی مدیریتی تأکید می‌ورزند.

هدف اصلی مدیریت بحران بهره‌مندی از برنامه‌ی منظم و ساختار تشکیلاتی کارا و اثربخش برای دستیابی به راه‌حل معقول در برطر فکردن اوضاع غیرعادی و وضعیت از هم پاشیده به‌گونه‌ی است که منافع و ارزش‌های اساسی حفظ و تأمین شود. بحران را به‌صورت کلی به بحران‌های طبیعی و بحران‌های انسان ساخت تقسیم نموده‌اند. بحران‌های طبیعی اغلباً زاده طبیعت و یا هم نتیجه‌ی تعامل غلط انسان با محیط طبیعی است ولی بحران‌های انسان‌ساز ساخته و پرداخته‌ی دست انسان و یا نتیجه‌ی اشتباه انسان در تعامل با تکنالوژی و فناری، اجتماع و مردم است.

علت‌های وقوع بحران با توجه به نقش عمل‌کردی آن‌ها به سه گروه: علل اصلی، علل زمینه‌ساز و علل بازدارنده تقسیم می‌شود. علل اصلی، نقش مؤثری در بروز واقعه دارد و علت‌های زمینه‌ساز، از خاصیت تسهیل‌کننده‌گی برخوردار می‌باشند، و علت‌های بازدارنده، عللی را شامل می‌شوند که در جلوگیری از توسعه‌ی بحران نقش آفرین هستند.

موضوع دیگر این‌که لوسین پای و دوستانش توسعه‌ی سیاسی را نوعی التهاب اجتماعی و مقدمه‌ی برای ایجاد بحران‌های حکومتی مطرح کرده‌اند و انواع بحران را زیر عنوان بحران هویت، بحران مشروعیت، بحران مشارکت، بحران نفوذ و بحران توزیع بیان داشته‌اند. در مدیریت بحران مدل‌های مختلفی مطرح گردیده است و لی در این مقاله به سه نوع مدل که عبارت از مدل فینک، مدل پیرسون و میتراف و الگویی سازمان ملل می‌باشد، پرداخته شده است.

بحران‌ها سر بر بالین «فرصت» می‌گذارند و در بستر «تهدید» نمودار می‌شوند و از وضعیت و شرایطی محیطی اعم از طبیعی و دست‌ساخت بشر-استفاده می‌برند، از همین رو به‌طور هم‌زمان در خود فرصت‌ها و خطرات را یک‌جا جمع می‌آورند.

مدیریت بحران در راستای اهداف خود از اصول و چارچوب‌هایی استفاده می‌کند که دستیابی به اهداف اصلی با کم‌ترین هزینه، میسر و امکان‌پذیر گردد. مک کارتی به‌منظور مدیریت بحران اصول پنج‌گانه را که عبارت از اصل محدودیت هدف، اصل نیاز به اطلاعات، اصل کنترل ابزار در نیل به هدف، اصل برنامه‌ریزی اضطراری و اصل ارتباطات اند، مطرح و رعایت آن‌ها را پیش شرط مدیریت درست بحران خوانده است.

مدیریت بحران در سیاست‌گذاری و پالیسی‌سازی، چرخه‌ی بسیار مهم برای حیات سازمان‌ها ارایه می‌نماید. در واقع، مدیریت بحران مجموعه تدابیر و اقدامات عملی در ابعاد برنامه‌ریزی، سازماندهی و بسیج منابع برای مقابله با بحران (قبل از بحران، شروع بحران، حین بحران و بعد از بحران) است.

مرحله‌ی قبل از بحران شامل پیش‌بینی، پیش‌گیری و آمادگی بوده و مدیران باید گام‌های سازنده و پیوسته‌ی را به منظور اجرای درست و به موقع این مرحله بردارند. در مرحله‌ی شروع بحران اقداماتی مانند هشدار و مصونیت، ارزیابی مقدماتی، بسیج منابع و پاسخ‌گویی سریع صورت می‌گیرد تا از گسترده‌گی و وخامت او ضاع جلوگیری به عمل آید. در مرحله‌ی حین بحران نیاز جدی است به موضوعات عمده‌ی چون تعیین نقطه‌ی بحران‌زده، تعیین نوع بحران، تعیین رسالت گروه‌های جست‌وجو و نجات، تعیین سطح بحران، تعیین میزان تلفات (تخمین میزان مجروحان، میزان زیرآوار مانده‌گان، آماده‌سازی تجهیزات)، توجه صورت‌گیرد. علاوه‌تاً پاسخ‌گویی سریع، امداد و نجات و مهارسازی از موضوعات بسیار حیاتی است. گام پایانی مرحله‌ی پس از بحران است که شامل بازیابی، بازسازی و یادگیری می‌گردد. در مرحله‌ی پایانی باید تلاش صورت‌گیرد تا وضعیت به حالت عادی بازگردد.

یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که بحران حقیقت زندگی و پدیده‌ی انکارناپذیر دنیای امروز است و هیچ سازمانی نمی‌تواند وجود آن را انکار نماید. بحران‌شناسی بخش مهمی از فرایند مدیریت بحران و پژوهش‌های مربوط به آن را تشکیل می‌دهد. بحران‌شناسی هم در پیش‌گیری از بحران‌ها و هم در پیش‌بینی نتایج بحران‌ها و هم در مدیریت بحران به کار می‌آید. این حوزه‌ی مطالعاتی به مدیران کمک می‌کند تا با اعمال مدیریت بحران از وقوع و گسترش زیان‌های مخرب بلایا و افزایش میزان تلفات و خسارات جلوگیری به عمل آورند. بنابراین، شناخت هرچه دقیق‌تر بحران می‌تواند به کنترل و هدایت هرچه مؤثرتر و در نتیجه مدیریت بحران کمک شایان نماید.

مدیریت بحران می‌تواند در قالب سه دیدگاه که عبارتند از دیدگاه سنتی، دیدگاه قانون طبیعی و دیدگاه تعاملی است، صورت‌گیرد. این مقاله مبتنی بر اساس دیدگاه تعاملی تحریر گردیده است. در دیدگاه تعاملی مدیران، بحران را به عنوان یک واقعیت انکارناپذیر، پذیرفته و با طرح از قبل تدوین شده به استقبال بحران می‌روند. یافته‌های این تحقیق نشان‌داد که دیدگاه‌های فوق هر یک به نحوی کاربرد دارد ولی دیدگاه تعاملی نقش پررنگ‌تر و بارزتری در مدیریت بحران دارد.

منابع

- ابراهمی‌نژاد رفسنجانی، مهدی. (۱۳۹۸). مبانی مدیریت بحران (بحران‌های طبیعی و سازمانی). تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- احمدی، خدابخش. (۱۳۸۸). اصول و فنون مداخله روان‌شناختی در بحران. تهران: مؤسسه آموزش عالی علمی کاربردی هلال ایران.
- اربطانی، روشن‌دل و صلواتیان، سیاوش. (۱۳۹۸). طراحی مدل نقش رسانه‌های جمعی در مدیریت مرحله پیش از بحران. فصل‌نامه علوم مدیریت ایران، سال ۵، شماره ۱۷، سایت الکترونیکی <http://irisweb.ir/files/site1/rds>
- بیرودیان، نادری. (۱۳۹۲). مدیریت بحران: اصول ایمنی در حوادث غیر منتظره. چاپ سوم. مشهد: انتشارات جهاد دانشگاهی مشهد.
- پوری‌رحیم، علی‌اکبر. (۱۳۹۱). مقدمه‌یی بر مدیریت بحران ناشی از تهاجم. تهران: انتشارات دانشگاه جامع امام حسین (رض).
- دانشکده بازرگانی هاروارد. (۲۰۰۴م). مدیریت بحران. ترجمه‌ی مهدی الوانی، علی جمالی و عباس ابراهمی کرج (۱۳۸۸). تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت
- ربیعی، علی. (۱۳۹۶). مدیریت بحران؛ الگوها و شیوه‌های برنامه‌ریزی در بحران‌های طبیعی. چاپ دوم. تهران: انتشارات تپسا.
- رضایی، علی‌اکبر. (۱۳۹۰). مدیریت بحران. تهران: انتشارات یادآوران.
- سروری، خلیل الرحمن. (۱۳۹۹) مدیریت عمومی. چاپ اول. کابل: انتشارات عازم.
- سوری، علی‌رضا. (۱۳۹۴). اصول، مبانی و رویکردهای مدیریت بحران (با تأکید بر بحران‌های اجتماعی). فصل‌نامه مدیریت بحران، سال هفتم، شماره‌ی ۲۴، سایت الکترونیکی <http://journals.ihu.ac.ir>
- عبدالحمیدزاده، بهمن. (۱۳۹۰). مدیریت بحران در واحدهای صنعتی. تهران: انتشارات اندیشه سرا.
- میرسمیعی، سیدمحمد؛ درخشانی، کمال و چشمه‌نوری، مرتضی. (۱۳۹۴). اصول و مبانی مدیریت بحران. تهران: انتشارات پشتیبان.
- وردی‌نژاد، فریدون. (۱۳۹۵). مدیریت بحران و رسانه‌ها. چاپ سوم. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- Dearstyne, B. (2007). The FNDY on 9/11: Information and decision making in crisis, Government Information Quartely, Vol 18, No 1.
- Fink, S. (1986). Crisis management planning for the inevitable, N. Y: AMACOM
- Pearson, M. & Mitroff, I. I. (1993). Crisis management and environmentalism: a natural fit, California Management Review, Vol 36, No. 2, pp. 101-130.
- Steven, Lukes. (2007). Power and the Battle for Hearts and Minds: On the Bluntness of Soft Power, in Power in World Politics, Edited by Felix Berenskoetter & M. J. Williams, London & New York: Routledge.