

بررسی جایگاه مدیریت بحران در سازمان‌ها

علیرضا دشتی^۱، فرزانه دشتی^۲

^۱ کارشناس ارشد مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک از دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان.

^۲ دکترای علوم سیاسی، استاد مدعو دانشگاه پیام نور واحد آبادان.

نام نویسنده مسئول:

فرزانه دشتی

چکیده

امروزه مدیریت بحران در حوزه‌های مختلف مطرح است و به عنوان یکی از ارکان اصلی سازمان‌ها به شمار می‌آید، زیرا که بحران یکی از واقعیت‌های جدایی‌ناپذیر عضو حاضر است. مدیریت بحران به مجموعه‌ای از فعالیت‌های طراحی شده اشاره دارد که برای تداوم کنترل بحران و شرایط اضطراری موجود بر اساس اصول طراحی شده به منظور جلوگیری، کنترل و کاهش خسارات و صدمات ناشی از بحران به کار گرفته می‌شود. این پژوهش با رویکرد کیفی و به روش توصیفی-تحلیلی انجام شده است. از نظر ابزار گردآوری اطلاعات بر اساس مطالعات کتابخانه‌ای و جستجوهای اینترنتی و با هدف بررسی نقش مدیریت بحران در سازمان‌ها صورت گرفته است.

واژگان کلیدی: بحران، مدیریت، مدیریت بحران، بحران سازمانی، سازمان.

مقدمه

واژه‌ی «بحران»، بیش از ۵ قرن پیش در دولت‌های مختلف دنیا به شیوه‌های گوناگون مطرح شده است. مک فامارو، عبارت «مدیریت بحران» را برای نخستین بار با توجه به امکان درگیری موشکی آمریکا و کوبا به کار برد. موضوع مدیریت بحران در بلائی طبیعی اولین بار در سال ۱۸۹۸ در هشتمین کنفرانس جهانی زلزله در آمریکا از زبان دکتر فرانس پریس مطرح شد. در ایران نیز در سال ۱۳۸۶، قانون مدیریت بحران کشور به تصویب مجلس رسید که به صورت یک سازمان مستقل تا امروز ادامه دارد (ضرابی و همکاران، ۱۳۹۵). مدیریت بحران یکی از موضوعات مهمی است که در طول سال‌های اخیر با تاکید بیشتری مورد توجه کارورزان حوزه‌ی عمل و اندیشه قرار گرفته است (رمضانی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۸۶). صاحب‌نظران بحران را وضعیتی آشفته می‌دانند، نوعی از آشفتگی و پریشانی در عناصر یک ساختار و سیستم که سازوکارهای نظم‌بخشی به آن خارج از عهده خود سیستم باشد. در این وضعیت میزان آشفتگی از مسئله مشکل، معضل و آفت فراتر می‌رود و آن چنان فراگیری و عمقی پیدا می‌کند که اراده برگشتن به حالت پیشین با گذار به نقطه مطلوب دچار خدشه می‌شود (یاری‌فر و باصری، ۱۳۹۵).

جهان کنونی، جهان تغییرات سریع و فراگیر در تمامی جهات است. در هزاره سوم، هر سازمانی همان طوری که با تغییرات گسترده و سریعی روبه روست، از بحران نیز در امان نیست. لذا بحران‌هایی که امروزه بشر و به طبع آن سازمان با آن‌ها مواجه است، می‌توانند طبیعی و یا حاصل فعالیت‌های صنعتی و فن‌آورانه باشند و به طور کلی تمامی بحران‌ها پیش از روی دادن، یک سلسله نشانه‌های هشداردهنده از خود بروز می‌دهند. اگر مدیریت، پیش از روی دادن بحران، این نشانه‌ها را با به کارگیری ساز و کارهایی تشخیص دهند و اقدامات لازم را اعمال کنند، می‌تواند پیش از وقوع بحران، از بروز آن پیشگیری کند و این بهترین شکل مدیریت بحران است. حتی اگر نتوان بحران را پیشگیری کرد، با تشخیص به موقع آن و تجهیز و بسیج منابع و امکانات، می‌توان خسارت‌ها و صدمات ناشی از آن را مهار کرد و به حداقل رساند و از تاثیرگذاری بحران بر سایر بخش‌های سازمان، اجتناب کرد (Penrose, 2000: 155-171).

هدف از این پژوهش بررسی جایگاه مدیریت بحران در سازمان‌ها است. بر همین اساس تلاش گردیده با روش توصیفی-تحلیلی به پاسخ این مسئله پرداخته و در نتیجه راهکارهای مناسب و کارآمد پیشنهاد شده است.

بحران سازمانی

بحران از ریشه‌ی یونانی در معنای جور کردن، قضاوت، لحظه حساس و مشاجره گرفته شده است (قوبدل، ۱۳۸۵: ۲۹ و فرخ نژاد، ۱۳۹۰). هرمان، بحران را حادثه‌ای می‌داند که موجب سردرگمی و حیرت افراد می‌شود و قدرت واکنش منطقی و موثر را از آنان سلب می‌کند و تحقق اهداف آن‌ها را به خطر می‌اندازد (غلامحسینی، ۱۳۹۱).

در خصوص بحران سازمانی نیز باید اذعان نمود، هر بحران وضعیتی است که موجودیت و اعتبار سازمان را مورد تهدید قرار می‌دهد (یاری‌فر و باصری، ۱۳۹۵). بحران، مقوله‌ای است که همه سازمان‌ها و جوامع، کم و بیش و با توجه به ماهیت و فعالیت‌شان، با آن روبرو هستند (پاراحمدی خراسانی، ۱۳۸۴). بحران‌های سازمانی، تهدیدی فزاینده برای عملکرد و ثبات سازمانی به شمار می‌آیند و در زمان‌های امروزی پیچیده‌تر، گسترده‌تر و شایع‌تر شده‌اند (Hutchins & Wang, 2008: 310-330). بحران‌ها نوعاً پدیده‌ای که تهدید «جدی» متوجه آماج خود می‌کنند، شناخته می‌شوند و اغلب ادبیات مدیریت بحران ضمن اشاره به تهدیدآمیز بودن آن‌ها تاکید دارند که برای پیدایش بحران وجود وضعیتی که استعداد تهدید بقا یا اهداف را داشته باشد، لازم است (www.shara.ir).

کومیز بحران را به عنوان یک رویداد ناگهانی و غیرمنتظره می‌داند که تهدیدی است برای اختلال در عملکرد و اعتبار سازمان و می‌تواند بر ذینفعان آسیب جسمی، روحی و یا مالی وارد کند و بر طیف گسترده‌ای از آن‌ها تاثی منفی می‌گذارد (یاری‌فر و باصری، ۱۳۹۵).

«لاری اسمیت» واژه بحران را به این صورت تعریف می‌کند: یک اغتشاش عمده در سازمان که دارای پوشش خبری گسترده‌ای شده و کنجکاو مردم درباره این موضوع بر فعالیت‌های عادی سازمان اثر می‌گذارد و می‌تواند اثر سیاسی، قانونی، مالی و دولتی بر سازمان بگذارد (گاتز چاک، ۱۳۸۹: ۶).

بورنت معتقد است: بحران یعنی شرایط خارج از وضعیت عادی که الگوهای مدیریتی متداول در هنگام بروز آن کارساز نیستند (احمدی فصیح، ۱۳۹۷).

بحران به گفته پاترسون، به اتفاق یا رویدادی اطلاق می‌شود که بر منافع و شهرت یک سازمان، تأثیر گذاشته و جریان امور را مختل کند. بحران لزوماً به صورت انفجار و یا آتش‌سوزی، پر سروصدا نیست. به عنوان مثال، برای یک مدیر رستوران، داشتن فروشنده و آشپز مبتلا به یک بیماری مهلک، می‌تواند بحران تلقی شود (ناصری‌فر، ۱۳۸۰: ۳۴).

پوچانت و میتروف عقیده دارند بحران از هم‌گسیختگی است که به صورت فیزیکی بر کل یک نظام اثر می‌گذارد و مفروضات پایه‌ای، احساس وجود ذهنی و محور حیاتی وجود آن را مورد تهدید قرار می‌دهد (احمدی فصیح، ۱۳۹۷).

دیویس و همکارانش نیز اذعان می‌کنند که بحران، یعنی «یک رویداد یا مجموعه‌ای از حوادث که می‌تواند به اعتبار یک شرکت آسیب برساند». آن‌ها همچنین معتقدند که بحران‌ها، مانع از فعالیت‌های معمولی می‌شوند، توجه افراد بیرونی، به ویژه رسانه را جلب می‌کنند، به سودآوری آسیب می‌رساند و در صورتی که به خوبی کنترل نشوند، گسترش پیدا می‌کنند (Davies & partners, 2003). همچنین از منظر سیستمی، بحران به وضعیتی اطلاق می‌شود که نظم سیستم اصلی یا قسمت‌هایی از آن (سیستم فرعی) مختل کرده و پایداری آن را برهم زند (یاری‌فر و باصری، ۱۳۹۵).

به طور کلی بحران، رویداد یا مجموعه‌ای از رویدادهایی ویژه، غیرمنتظره و غیرعادی است که سطوح بالای عدم اطمینان را بوجود می‌آورد و اهداف دارای اولویت بالای سازمان را تهدید می‌کنند (Ulmer & partners, 2007). لذا مشخصه‌ای بارز هر بحران را آمیزه‌ای از سه عنصر تهدید یا فرصت، کوتاهی زمان موجود و میزان فشار روحی وارده تعیین می‌کند. موقعیت‌های بحرانی اهداف واحد تصمیم‌گیری را به خطر می‌اندازند، مدت زمان موجود برای پاسخ‌دهی پیش از تغییر دادن تصمیم را محدود می‌کنند و تصمیم‌سازان را غافلگیر می‌کنند (مک کارتی، ۱۳۸۱).

ویژگی‌های بحران

«آنتونی واینر» و «هرمن کان» در بررسی‌هایشان ده ویژگی را برای بحران ذکر کرده‌اند: بحران یک تهدید واقعی برای هدف‌ها و مقاصد عوامل درگیر است. بحران نتایج مهمی در پی دارد که عواقب آن، آینده‌ی روابط طرف‌های درگیر را معین می‌کند. بحران مولود تعاطلی چندین رویداد است که از ترکیب آن‌ها اوضاع جدید به وجود می‌آید. بحران یک مرحله‌ی زمانی است که در آن بی‌اطمینانی درباره برآورد وضع و راهکارهای مهار آن افزایش می‌یابد. بحران یک مرحله‌ی زمانی، یا وضعی است که در آن مهار کردن، رخدادها و تأثیر آن‌ها کاهش می‌یابد. بحران وضعی اضطراری به وجود می‌آورد که در آن تشویش و نگرانی عوامل تصمیم‌گیرنده زیاد می‌شود. در وضع بحرانی، معمولاً آگاهی و اطلاعات مورد نیاز تصمیم‌گیران ناقص و ناکافی است. در وضع بحرانی، عامل زمان، ضد عوامل درگیر عمل می‌کند. در بحران، روابط بین عوامل درگیر، دگرگون می‌شود. در وضع بحرانی، مخصوصاً در بحران‌های سیاسی که دولت‌ها درگیر هستند، اصطکاک بین عوامل درگیر، افزایش می‌یابد (کازمی، ۱۳۶۸).

انواع بحران

در یک تقسیم‌بندی دیگر بحران‌ها به دو دسته کلی تقسیم بندی می‌شود: بحران‌های انسان ساخت و بحران‌های طبیعی. **بحران‌های انسان ساخت:** بحران‌های انسان ساخت بحران‌هایی هستند که ناشی از عملکرد و یا طرح و نقشه قبلی انسان‌ها و فراگیر باشند. این بحران‌ها انواع متعددی دارند و بسیار پیچیده‌تر از بحران‌های طبیعی هستند: مثل بحران‌های اجتماعی یا اقتصادی که ناشی از عملکرد نادرست و یا طرح و نقشه دشمنان است که گریبانگیر جامعه می‌شود. بحران‌های انسان ساخت گاهی با انگیزه‌های بسیار مشخص، قوی، خصمانه و سودجویانه طرح‌ریزی می‌شود مثل: «بحران جنگ». بحران جنگ بزرگترین و پیچیده‌ترین بحرانی است که بر تاریخ تمدن بشری سایه انداخته است. در دل بحران جنگ، بحران‌های مهم دیگری همچون بحران اقتصادی، امنیتی و بحران‌های انسانی چون، کمبود آب و غذا و شیوع برخی بیماری‌ها و بحران‌های دیگر ... نمایان می‌شود.

بحران‌های طبیعی: منشاء حوادث طبیعی خدا است و علت حوادث طبیعی قوانین حاکم بر طبیعت است. مثل زلزله که حاصل حرکت لایه‌های زیرین زمین است و یا سیل که ناشی از حرکت همج زبانی از آب و گل و لای می‌باشد. آنچه که حوادث طبیعی را مبدل به بحران می‌کند، عدم آمادگی انسان‌ها است. در صورت آماده بودن و پیش‌بینی‌های لازم حوادث طبیعی با کمترین پیامد و با کمترین خسارت اتفاق می‌افتد. حوادث طبیعی را می‌توان از ابتدا با پیش‌بینی به موقع و اقدامات تخصصی و فنی قبل از حادثه مهار کرد (www.bohran.abfar-wazar.ir).

پارسونز نیز سه نوع بحران را بیان می‌کند که عبارتند از:

بحران‌های فوری: این بحران‌ها دارای هیچگونه علامت هشداردهنده‌ی قبلی نیستند و سازمان‌ها نیز قادر به تحقیق در مورد آن‌ها و نیز برنامه‌ریزی برای دفع آنها نیستند.

بحران‌های تدریجی: این بحران‌ها به آهستگی ایجاد می‌شوند. می‌توان آن‌ها را متوقف کرد و یا از طریق اقدامات سازمانی آنها را محدود ساخت.

بحران‌های ادامه‌دار: این بحران‌ها هفته‌ها، ماه‌ها و یا حتی سال‌ها به طول می‌انجامند. استراتژی‌های مواجهه شدن با این بحران‌ها در موقعیت‌های متفاوت بستگی دارد به فشارهای زمانی، گستردگی کنترل و میزان عظیم بودن این وقایع (رضوانی، ۱۳۸۵ و سوری، ۱۳۹۴).

مدیریت بحران:

امروزه مدیریت بحران در سازمان‌ها، هم به عنوان یک رشته‌ی تحقیقی و هم به عنوان عملکرد یک شرکت، جدید است و در نتیجه به خوبی شناخته نشده است و به طور گسترده مورد قبول واقع نشده است (Mitroff, 2005 به نقل از ربیعی و همکاران، ۱۳۹۲). لذا مدیریت بحران یکی از موضوعات مهمی است که در طول سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. بحران‌ها بخشی از فضای کسب و کار هستند و حذف تمامی بحران‌هایی که سازمان را تهدید می‌کند ناممکن است (شیرینی، ۱۳۹۵). مدیریت بحران عبارت است از مجموعه فعالیت‌های اجرایی و تصمیم‌گیری مدیریتی و سیاسی وابسته به مراحل مختلف و همه‌ی سطوح بحران، در جهت نجات، کاهش ضایعات و خسارات، جلوگیری از وقفه‌ی زندگی، تولید و خدمات، حفظ ارتباطات، حفظ محیط زیست و سرانجام ترمیم و باسازی خرابی‌ها (Foster, 1976: 10). مدیریت بحران فرآیند برنامه‌ریزی و عملکرد است. نگرش سنتی به آن، بر این باور بود که مدیریت بحران یعنی فرونشاندن آتش؛ به این معنی که مدیران بحران در انتظار خراب شدن امور می‌نشینند و پس از بروز ویرانی، سعی می‌کنند ضرر ناشی از خرابی‌ها را محدود سازند. ولی به تازگی نگرش به این واژه عوض شده است. بر اساس معنای اخیر، همواره باید مجموعه‌ای از طرح‌ها و برنامه‌های عملی برای مواجهه با تحولات احتمالی آینده در داخل سازمان‌ها تنظیم شود و مدیران باید درباره اتفاقات احتمالی آینده بیندیشند و آمادگی رویارویی با وقایع پیش بینی نشده را کسب کنند (www.shara.ir).

مک کارتی معتقد است که مدیریت بحران پیش‌بینی، تدارک و آمادگی قبلی برای رویارویی با وقایع و دفع رویدادهایی می‌داند که بقا و حیات سازمان و یا بخشی از آن را تهدید می‌کند، برخلاف مدیریت کلاسیک که عموماً از روش‌های ثابت و ساختاریافته‌ای استفاده می‌کند، در مدیریت بحران عمدتاً از شیوه‌ها و رویکردهای اقتضایی، ابتکاری و هوشمندانه استفاده می‌شود. هدف اصلی مدیریت بحران، دستیابی به راه‌حلی رضایت‌بخش برای برطرف کردن اوضاع غیرعادی، با حفظ منافع و ارزش‌های اساسی است (ر.ک به مک‌کارتی، ۱۳۸۱).

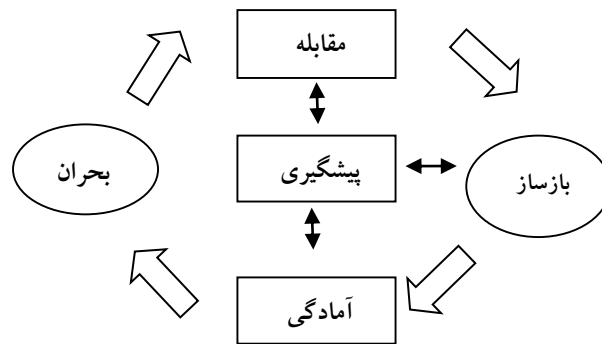
مدیریت بحران یکی از اصطلاحات حوزه مدیریتی است که به مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و دستورالعمل‌هایی اطلاق می‌شود که برای کاهش اثرات زیان‌بار حوادث طبیعی انجام می‌گیرد. به طور کلی به معنای سوق دادن هدفمند جریان پیشرفت امور به روالی قابل کنترل و انتظار بازگشت امور در اسرع وقت به شرایط قبل از بحران است (محمودزاده و دیگران، ۱۳۸۹: ۳۸). مدیریت بحران دربرگیرنده یکسری عملیات و اقدامات پیوسته و پویا شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، تشکیلات، رهبری و کنترل می‌باشد (محرابی، ۱۳۹۰: ۴۹).

در جایی دیگر آمده است که، مدیریت بحران علمی کاربردی است که به وسیله مشاهده سیستماتیک بحران‌ها و تجزیه و تحلیل آن‌ها در جستجوی یافتن ابزاری است که به وسیله آنها بتوان از بروز بحران‌ها پیشگیری نموده و یا در صورت بروز آن درخصوص کاهش آثار آن آمادگی لازم، امدادسانی سریع و بهبودی اوضاع اقدام نمود (ستایش برحقی، ۱۳۸۶).

مدیریت بحران فرآیندی است برای پیشگیری از بحران و یا به حداقل رساندن اثرهای آن هنگام وقوع. برای انجام این فرآیند باید بدترین وضعیت‌ها را برنامه‌ریزی و سپس روش‌هایی را برای اداره و حل آن جستجو کرد (کمالی و میرزایی، ۱۳۹۶). بنابراین عملیات مدیریت بحران، سازمان را قادر می‌سازد تا پاره‌ای از بحران‌ها را از میان بردارد، برخی دیگر را به نحوی مؤثر اداره کند و ابزار لازم برای یادگیری کامل و سریع از بحران‌های واقع شده را در اختیار بگیرد (مظلومی، ۱۳۷۹: ۸۲-۶۵).

بنابراین، مدیریت بحران به مجموعه طرح‌ها و روش‌های پیشرفته و خاصی گفته می‌شود که برای پیشگیری و مهار بحران مورد استفاده قرار می‌گیرند (پورعزت و همکاران، ۱۳۹۲).

به طور کلی وظیفه مدیریت بحران کنترل بحران در زمان بسیار کوتاه با استفاده از بهترین اصول‌ها و روش‌ها می‌باشد، و به طور خلاصه می‌توان گفت رابطه بحران با مدیریت بحران عبارت است از بهینه‌سازی شرایط برای مقابله با بحران و به حداقل رساندن خسارات ناشی از بحران می‌باشد (چناری و همکاران، ۱۳۹۵).



مدل مفهومی مدیریت بحران

وظایف مدیریت بحران

شناسایی و ارزشیابی بحران
 برنامه‌ریزی اضطراری
 برنامه‌ریزی اقتضایی در بحران‌های اجتماعی
 تصمیم‌گیری
 طراحی عملیات در مدیریت بحران
 سازمان‌دهی گروه‌های عملیاتی و بخش‌های مدیریت بحران در حوادث
 هماهنگی
 نظارت و کنترل عملیات (سعیدی و یاراحمدی، ۱۳۸۹).

اهداف مدیریت بحران

شناخت بحران‌ها و اولویت‌بندی آن‌ها بر اساس نیاز، شناخت عوامل موثر بر بروز بحران‌ها و اولویت‌بندی این عوامل، فراهم کردن امکانات و زمینه‌های لازم برای حل یا کنترل یا کاهش بحران، انتخاب راه‌حل‌های مناسب، از جمله اقداماتی است که سازمان‌ها می‌توانند هنگام وقوع بحران انجام دهند (یقین‌لو و خلیلی عراقی، ۱۳۸۳). بنابراین، هدف کلی مدیریت بحران، بهینه‌سازی فعالیت‌های مقابله با بحران و به حداقل رساندن خسارات ناشی از آن است. به بیان مک‌کارتی در کتاب نقش اطلاعات در مدیریت بحران، هدف اصلی مدیریت بحران، دستیابی به راه‌حلی معقول برای برطرف کردن شرایط غیرعادی است، به گونه‌ای که منافع اساسی سازمان حفظ گردد (افخمی، ۱۳۸۵ و یقین‌لو، ۱۳۸۳: ۶۵).

مراحل چهارگانه مدیریت بحران

پیشگیری: مجموعه اقداماتی است که با هدف وقوع حوادث و یا کاهش آثار زیانبار آن، سطح خطرپذیری جامعه را ارزیابی نموده و با مطالعات و اقدامات لازم سطح آن را تا حد قابل قبول کاهش دهد.
 آمادگی: مجموعه اقداماتی است که توانایی جامعه را در انجام مراحل مختلف مدیریت بحران افزایش می‌دهد که شامل جمع‌آوری اطلاعات، برنامه‌ریزی، سازماندهی، ایجاد ساختارهای مدیریتی آموزش، تأمین منابع و امکانات، تمرین و مانور است.
 مقابله: انجام اقدامات و ارائه خدمات اضطراری به دنبال وقوع بحران است که با هدف نجات جان و مال انسان‌ها، تأمین رفاه نسبی برای آنها و جلوگیری از گسترش خسارات انجام می‌شود. عملیات مقابله شامل: اطلاع‌رسانی، هشدار، جستجو، نجات و امداد، بهداشت، درمان، تأمین امنیت، ترابری، ارتباطات، فوریت‌های پزشکی، تدفین، دفع پسماندها، مهار آتش، کنترل مواد خطرناک، سوخت رسانی، برقراری شریان‌های حیاتی و سایر خدمات اضطراری ذیربط است.
 بازسازی و بازتوانی: بازسازی شامل کلیه اقدامات لازم و ضروری پس از وقوع بحران است که برای گذراندن وضعیت عادی به مناطق آسیب دیده با در نظر گرفتن ویژگی‌های توسعه پایدار، ضوابط ایمنی، مشارکت‌های مردمی و مسائل فرهنگی، تاریخی، اجتماعی منطقه

اجتماعی انجام می‌گیرد. بازتوانی نیز شامل مجموعه اقداماتی است که جهت بازگرداندن شرایط جسمی، روحی و روانی و اجتماعی آسیب دیدگان به حالت طبیعی به انجام می‌رسد (www.bohran.ostb.ir).

جایگاه مدیریت بحران در سازمان‌ها

ما در یک جامعه جهانی به سر می‌بریم که اجزای آن به وسیله یک سیستم بسیار پیچیده به هم مرتبط شده‌اند. هنگامی که یک نفت‌کش گول‌پیکر در آلاسکا دچار سانحه می‌شود، یا زمانی که در یک کارخانه در هند گاز سمی نشت می‌کند و یا آنگاه که یک فروند هواپیما در «لانگ ای لند» سقوط می‌کند، در همان لحظه مردم دنیا از این خبرهای ناگوار آگاه می‌شوند و خبرها با سرعت نور به همه جا می‌رسند. پس از چند دقیقه مردم در سراسر دنیا از این رویدادها آگاه می‌شوند. رسانه‌ها و مردم بی‌صبرانه در انتظار شنیدن واقعیت‌ها و خبرهای دقیق و توضیحات لازم هستند. مسئولیت این اقدام برعهده کسانی است که عملیاتی اثربخش مدیریت بحران را برنامه‌ریزی و اجرا می‌کنند. برای جلوگیری از شدید شدن بحران‌ها، از بین رفتن روابط و مصون ماندن سازمان‌ها در مقابل تهدیدات و وقایع ناگوار وجود مدیریت بحران ضروری است. ممکن است با وقوع بحران در بخش خصوصی، شرکت‌ها مشتریان خود را و سازمان‌های غیرانتفاعی اعتبار و اعضای خود را از دست بدهند. همچنین دولت‌ها متحمل دردهای فراوان شوند (رضوانی، ۱۳۸۵). بنابراین امروزه، سازمان‌ها در فضایی که مولفه‌های اصلی آن نبودن اطمینان و ابهام است، با بروز انحراف در رابطه‌ی متعادل شان با محیط پیرامون، به صورت روزافزونی در بحران‌ها، غوطه‌ور می‌شوند در چنین وضعیتی، حتمی و اجتناب‌ناپذیر بودن مواجهه با بحران، به عنوان یک فرضیه بنیادین در مدیریت علمی، قابل طرح خواهد بود و از همین روی، مقوله‌ی مدیریت بحران، جایگاه ویژه‌ای در علم مدیریت پیدا کرده است (ربانی و ضیایی، ۱۳۸۰). نباید فراموش کرد که مدیریت بحران، علمی کاربردی است که با شناخت مشاهده‌ها و تجزیه و تحلیل داده‌ها به صورت نظام‌مند، برای یافتن ابزار و راه‌حلی به کار می‌رود که به وسیله‌ی آن از یک سو بتوان از وقوع فاجعه پیشگیری کرد و یا با آن مقابله نمود و از سوی دیگر در صورت وقوع آن نسبت به امدادسانی و بهبود و بازسازی اوضاع اقدام کرد (مضان زاده، ۱۳۸۹). لذا از آن جا که بدون وجود مدیریت بحران و برنامه‌ای برای هدف‌های ضروری، در دوره‌های بلند مدت و کوتاه مدت (یا در هر دو دوره) بحران‌های شدید ایجاد شده و روابط از بین می‌رود، و هیچ سازمانی مصون نخواهد ماند (گاتزچاک، ۲۰۰۲). بنابراین این نگاه است که مدیریت بحران را مهم و با اهمیت نموده است. به دیگر سخن یک بحران، فشار شدیدی بر ساختارهای مالی، فیزیکی و عاطفی سازمان وارد می‌آورد و حتی ممکن است بقای کل سازمان را به مخاطره بیندازد (Mitroff, 1993:49-59 Pearson & 59). بنابراین پولارد و هاتو، اظهار می‌کنند که در چنین شرایطی هر چقدر که سازمانی در برابر شرایط بحرانی آمادگی بیشتری داشته باشد، به نحو بهتری می‌تواند تصمیم‌گیری در وضعیت بحرانی را مدیریت کند (Pollard & Hotho, 2006:721-728).

پیرامون مدیریت بحران، به دلیل ماهیت متنوع، پیچیده، مبهم و چند بعدی بحران‌ها بسیار دشوار است. از این رو، صاحب‌نظران اندیشمندان مختلف، الگوهای مختلفی را طرح و بسط داده‌اند. این الگوها، به ساده شدن فراگردهای پیچیده، کمک می‌کنند. الگوهای متعددی برای مدیریت بحران وجود دارند که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

- الگوی فینک: که دارای چهار مرحله است: علایم اولیه بحران، بحران حاد، بحران مزمن و حل بحران.

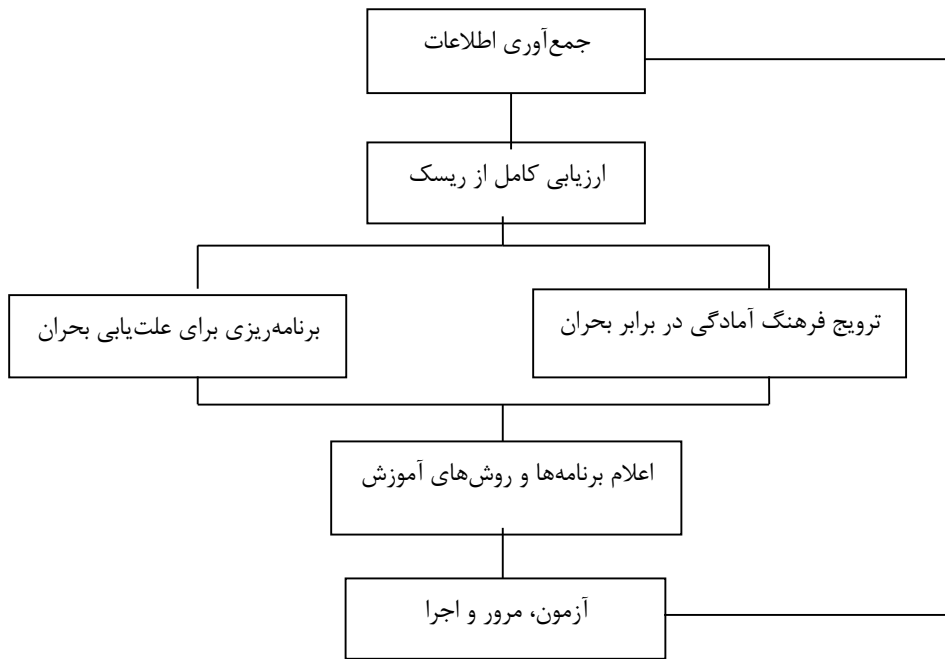
- الگوی گنزالس: برخی الگوهای مدیریت بحران مقایسه‌های بین بحران و چرخه زندگی هستند. بر اساس

این قیاس، بحران در زمانی متولد شده و در نهایت از بین می‌رود. یعنی بحران دارای نقطه‌ی آغاز و پایان

است. الگوی چهار مرحله‌ای گنزالس هررو و پرات نیز، از این گونه الگوهاست. این چهار مرحله عبارت‌اند از: تولد، رشد، بلوغ و افول

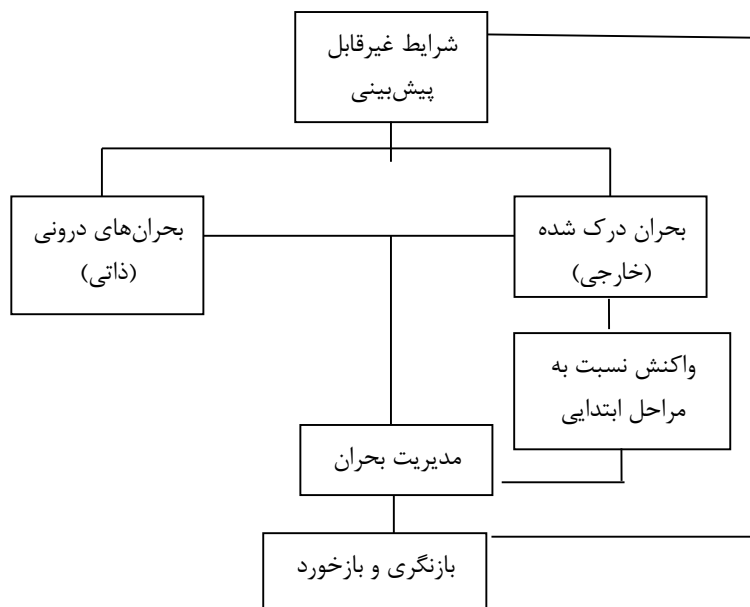
(ربیعی و همکاران، ۱۳۹۲).

- الگوی بروس هاگمن: بر اساس این مدل، در مدیریت بحران آن چه اهمیت دارد توجه به این نکات است: برنامه‌ریزی، تامین مالی، مانیتورینگ و کنترل در برنامه‌ریزی برای مدیریت بحران لازم است که ارزیابی کامل از بحران، داشتن برنامه، تعریف نقش‌ها و مسئولیت‌ها، انتصاب تیم مدیریت در شرایط بحرانی، ارتقای فرهنگ مقابله با بحران، طرح‌های انتشار و آموزش‌های عملی، تست، بررسی و عمل پیش‌بینی گردد. در این شرایط جمع‌آوری اطلاعات شامل اسکن مداوم شرایط، تمرکز روی شرایط و همکاری با سایر اعضای گروه می‌باشد و منظور از ارزیابی، شناسایی، توصیف و بررسی شرایط است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱).



مدل مدیریت بحران بروس هاگمن

الگوی مدیریت بحران اسکات - دی جانسون: طبق این مدل که در سال ۲۰۰۶ مطرح شد، بحران‌ها فقط در اثر بلایای طبیعی یا شرایط تحمیل شده از محیط خارج نمی‌باشند بلکه گاهی شرایط ایجاد شده ناشی از سوء مدیریت یا برهم خوردن تعادل درون سازمانی سبب ایجاد بحران در سازمان می‌شوند. به همین منظور بحران تحت عنوان کلی شرایط غیرقابل پیش‌بینی بیان و به دو دسته تقسیم شده است (همان).



مدل مدیریت بحران اسکات- دی جانسون

نتیجه‌گیری

باید اذعان نمود که در جهان امروزی مدیریت بحران از جایگاه ویژه‌ای در سازمان‌ها برخوردار است. زیرا که ثبات و امنیت تابعی از نحوه مدیریت بحران است. باید یادآور شد که مدیریت بحران سازمانی فرآیندی است به جهت پیشگیری از بحران و کاهش اثرات و صدمات آن به هنگام وقوع با استفاده از راه‌حلی منطقی، اصولی و علمی. لذا می‌بایستی مدیریتی اثربخش و کارآمد بوده باشد و طی برنامه‌ریزی برای کنترل، هدایت و رفع آن اقدام نماید. بنابراین مدیریت بحران منسجم، نظام‌مند و موثر می‌تواند به عنوان عاملی مهم در جهت جلوگیری از بروز بحران و رفع آن تلقی شود. با طراحی مناسب سازمانی و عوامل ساختاری، همچنین با استفاده از توانمندی‌ها، اطلاعات و دانسته‌های منابع انسانی در سازمان‌ها می‌توان با اقتدار در جهت رفع بحران اقدام نمود. نباید فراموش کرد که ایجاد و اشاعه بحران‌ها، سازمان‌ها را با هزینه‌های بسیار سنگین و گزافی رو به رو می‌سازد و پیشگیری از وقوع هرگونه بحران و یا آمادگی لازم در رویارویی با بحران به واسطه مدیریت صحیح، کارآمد و موثر سازمانی با استفاده بهینه از امکانات موجود، توصیه می‌گردد.

پیشنهادات و راهکارها

بکارگیری مدیران توانمند و دارای مهارت‌های عمومی همراه با مجموعه‌ای از تخصص‌های مختلف تهیه و تدوین برنامه مکتوب مدیریت بحران و به روزرسانی آن آموزش روش‌های مختلف مدیریت بحران ایجاد روابط عمومی و ارتباط نزدیک و قوی با مراکزی که در هنگام بروز بحران می‌توانند سازمان را یاری نمایند استفاده بهینه از زمان و فرصت‌های پیش‌رو و اتخاذ تصمیمات مناسب برنامه‌های متعدد و متنوع در خصوص تمرینات مواجهه با بحران بکارگیری و استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و تجهیزات و ابزارهای مختلف به روز بازمبانی و بازنگری عملکرد و فعالیت‌های مدیریت بحران به‌طور مداوم مدیریت افکار عمومی و توانایی جهت‌دهی به آن توجه به نقش رسانه‌ها در اطلاع‌رسانی دقیق و صحیح

منابع و مراجع

- [۱] احمدی، علی اکبر، رسولی، رضا، رجبزاده قطری، علی و پویای قلیزاده، پریسا (۱۳۹۱)، «ارائه مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی برای بیمارستان‌های شهر تهران»، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره چهارم، شماره ۱۰.
- [۲] احمدی فصیح، صدیقه (۱۳۹۷)، «ارائه الگوی مدیریت پس از بحران در مراکز آرشیوی ایران»، فصلنامه مدیریت اطلاعات، دوره چهارم، شماره ۲.
- [۳] افخمی، حسین (۱۳۸۵)، «بحران در روابط عمومی»، مجله روابط عمومی، شماره ۴۳، تیرماه.
- [۴] پورعزت، علی اصغر، فیروزپور، آرمین و سعدآبادی، علی اصغر (۱۳۹۲)، «مطالعه و مقایسه رویکرد اجتماع‌محور مدیریت بحران در کشورهای منتخب»، فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال اول، شماره ۹۲.
- [۵] چناری، وحید، قاسمی قاسموند، علی و حاجی‌زاده، حاجت (۱۳۹۵)، «زمینه‌های پیدایش و عوامل موثر در مقابله با بحران در سازمان‌ها»، چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در علوم انسانی.
- [۶] ربانی، مسعود و ضیایی، محسن (۱۳۸۰)، «تجربه مدیریت بحران قطع گاز و یخبندان شمال کشور در زمستان سال ۱۳۸۶»، هفتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، انتشارات بوم سازه (پایگاه سیویلیکا).
- [۷] رضوانی، حمیدرضا (۱۳۸۵)، «مدیریت بحران سازمانی»، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۷۰.
- [۸] رمضان‌زاده، حبیب‌الله (۱۳۸۹)، «بررسی مبانی تئوریک مدیریت بحران»، پایگاه مقالات مدیریت.
- [۹] رضمانی، جواد، رضوی محمودآبادی، محمدجواد و حسینی، حیدر (۱۳۹۳): «ارتباط بین هوش هیجانی و استراتژی مدیریت بحران (مطالعه موردی اداره کل ورزش و جوانان استان یزد)»، فصلنامه مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۲۷.
- [۱۰] ستایش برحقی، مهدی و همکاران (۱۳۸۶)، «طراحی سیستم اطلاعات مدیریت بحران‌های طبیعی»، فصلنامه مدیریت سلامت، دوره ۱۰، شماره ۲۹.
- [۱۱] سعیدی، لیلا و یاراحمدی، محسن (۱۳۸۹)، «مدیریت بحران»، پژوهشنامه، مرکز تحقیقات استراتژیک، شماره ۵۱.
- [۱۲] سوری، علیرضا (۱۳۹۴)، «اصول، مبانی و رویکردهای مدیریت بحران (با تأکید بر بحران‌های اجتماعی)»، فصلنامه مدیریت بحران، سال هفتم، شماره ۲۴.
- [۱۳] شبیری، مهسا (۱۳۹۵)، «بررسی شکل‌گیری بحران و ارائه مدل مفهومی مدیریت بحران در سازمان‌های رسانه‌ای»، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و کارآفرینی (با تأکید بر شرایط اقتصاد مقاومتی)، تهران، شهریور ماه.
- [۱۴] ضرابی، اصغر، محمدی، جمال و حسینی‌خواه، حسین (۱۳۹۵)، «راهکار مدیریت بحران کاربری‌ها با تأکید بر کاربری‌های حساس شهری (مکان پژوهش: شهر یاسوج)»، فصلنامه برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)، سال ششم، شماره ۲۲.
- [۱۵] غلامحسینی، اسماعیل (۱۳۹۱)، «بررسی و جایگاه ناجا در مدیریت بحران‌های طبیعی (مطالعه موردی: بحران سفید، بحران برف ۱۳۸۳ گیلان)»، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، سال هفتم، شماره ۴.
- [۱۶] فرخ‌نژاد، رضا (۱۳۹۰)، «روابط عمومی در مدیریت بحران»، نشریه تحقیقات روابط عمومی، سال دهم، شماره ۶۰.
- [۱۷] قوی‌دل، پروین (۱۳۸۵)، «مدیریت در روابط عمومی»، دفتر تبلیغات و اطلاع رسانی، چاپ اول، تهران: نشر نزهت.
- [۱۸] کاظمی، سید علی اصغر (۱۳۶۸)، «مدیریت بحران‌های بین‌المللی»، جلد دوم، تهران: دفتر نشر و فرهنگ اسلامی.
- [۱۹] کمالی، یحیی و میرزایی، جلال (۱۳۹۶)، «مقایسه‌ی ساختار مدیریت بحران در ایران، ژاپن، هند و ترکیه»، فصلنامه مطالعات راهبردی سیاستگذاری عمومی، دوره هفتم، شماره ۲۵.
- [۲۰] گاتز چاک، جک (۱۳۸۹)، «مدیریت بحران (در بخش‌های خصوصی و دولتی)»، مترجم علی پارسائیان، تهران: انتشارات ترمه، چاپ اول.
- [۲۱] محرابی، ناهید (۱۳۹۰)، «نقش کاربردی ابزارهای فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات در مدیریت بحران»، مجله دانشکده پیراپزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران، سال نهم، شماره ۱.
- [۲۲] محمودزاده، امیر، پیراسته، سعید و ایران‌پور، آزاده (۱۳۸۸)، «آشنایی با مفاهیم مدیریت بحران»، چاپ ششم، اصفهان: انتشارات علم آفرین.
- [۲۳] مظلومی، نادر (۱۳۷۹)، «مدیریت بحران: رهیافتی استراتژیک»، فصلنامه مطالعات بهبود و تحول، شماره ۲۶ و ۲۵.

- [۲۴] مک کارتی، شارون پی (۱۳۸۱)، «نقش اطلاعات در مدیریت بحران»، ترجمه محمدرضا تاجیک، تهران: انتشارات فرهنگ گفتمان.
- [۲۵] ناصحی فر، وحید (۱۳۸۰)، «مفاهیم و نکاتی پیرامون مدیریت»، مجله توسعه مدیریت، شماره ۳۴.
- [۲۶] یاراحمدی خراسانی، مهدی (۱۳۸۴)، «بحران واقعیتی جدایی ناپذیر از سازمان‌ها»، ماهنامه مدیریت، شماره ۱۰۲-۱۰۱.
- [۲۷] یاری فر، مهدی و باصری، احمد (۱۳۹۵)، «نقش روابط عمومی دیجیتال در مدیریت بحران»، فصلنامه مدیریت بحران، سال هشتم، شماره ۲۸.
- [۲۸] یقین لو، مهرانگیز و خلیلی عراقی، مریم (۱۳۸۳)، «بحران و مدیریت بحران: بررسی آثار مثبت و منفی بحران در سازمان‌ها»، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۵.
- [29] Davies, G., Chun, R., da Silva, R., & Roper, S., (2003), "Corporate reputation and competitiveness". New York: Routledge.
- [30] Foster, H. D. & Wuorinen V. (1976), "British Columbia's Tsunami Warning System: An Evaluation". University of Victoria syesis.
- [31] Hutchins, H. M., & Wang, J., (2008), "Organizational crisis management and human resource development: A review of the literature and implications to HRD research and practice", *Advances in Developing Human Resources*, 68 (9).
- [32] Pearson, C.M., & Mitroff, I.I., (1993), "From crisis prone to crisis prepared: a framework for crisis management", *Academy of Management Executive*, 7 (6).
- [33] Penrose, J., (2000), "The role of perception in crisis planning", *Public Relations Review* 91 (9).
- [34] Pollard, D., Hotho, S., (2006), "Crises, scenarios and the strategic management process", *Management Decision*, 44 (6).
- [35] Mitroff, I. I., (2005), "Why some companies emerge stronger and better from a crisis", New York: AMACOM.
- [36] Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W., (2007), "Effective Crisis Communication", Sage Publication.
- [37] <http://www.shara.ir/view/22676/>
- [38] http://bohran.abfar-wazar.ir/index.php?op=com_article&id=1#