

مدیریت بحران در عصر بحران

تألیف: محمد ساولانی

www.ketab.ir

سرشناسه	:	ساوالانی، محمد، ۱۳۵۰ -
عنوان و نام پدیدآور	:	مدیریت بحران در عصر بحران/ محمد ساوالانی؛ ویراستار علمی منوچهر لرنی،
مشخصات نشر	:	تهران: هورمزد، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	:	۱۲۸ ص.
شابک	:	978-600-6958-34-7
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	کتابنامه: ص. [۱۳۵] - ۱۲۸.
موضوع	:	مدیریت بحران
رده بندی دکره	:	۱۳۹۳ م ۳۲۲ س HD۲۹
رده بندی دیوب	:	۶۵۸/۳۰۵۶
شماره کتابشناسی	:	۳۴۵۳۲۵

مدیریت بحران در عصر بحران

محمد ساوالانی

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۳

قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان

شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۹۵۸-۳۴-۷

آدرس: میدان انقلاب، خ کارگر جنوبی، خ لبافی نژاد غربی، ک سیمین، پ ۲، واحد ۸

تلفن: ۶۶۴۲۱۰۲

فهرست مطالب

۷	مقدمه
	بخش اول: بحران
۱۳	فصل اول: بحران و گستره‌ی مفهومی آن
۱۵	ریشه‌شناسی معنا: سرچشمه بحران
۱۹	تعاریف بحران
۲۲	ویژگی‌ها و شرایط بحرانی
۲۲	لزوم پاسخگویی سریع
۲۶	برداشت‌ها و کاربردهای عام و خاص مفهوم بحران
۲۹	مطالعات و تحقیقات به عمل آمده در حوزه بحران
۳۳	شرایط تشخیص موقعیت بحران
۳۹	فصل دوم: اشکال و اندازه‌های مختلف بحران
۳۹	اشکال و انواع بحران در سطح کلان
۳۹	بحران‌های سیستمی یا بحران در سطح نظام
۴۱	بحران‌های تصمیم‌گیری حکومتی یا بحران در سطح حکومت یا کشور
۴۳	بحران‌های رویارویی بین‌المللی یا بحران در سطح بین‌المللی
۴۴	اشکال و انواع بحران در سطح خرد
۴۴	۱- بحران‌های سیستمی یا ساختاری
۴۴	۱-۱- بحران در ساختار نظام‌های اقتصادی
	۱-۲- بحران در ساختار سیستمی یا ساختاری شایع در سطح خرد، همانا بحران در ساختار نظام‌های
۴۶	سیاسی - مدیریتی است
۴۷	۲- بحران‌های تصمیم‌گیری حکومتی
۴۷	۲-۱- بحران در ساختار نظام‌های سیاسی - مدیریتی

۴۷	۲-۲- بحران در ساختار نظام‌های اجتماعی - فرهنگی (اعتقادی):
۴۹	اشکال و انواع بحران به اعتبار موضوع:
۴۹	۱- بحران‌های اجتماعی:
۵۱	۲- بحران‌های سیاسی:
۵۳	۳- بحران‌های فرهنگی:
۵۴	۴- بحران‌های نظامی:
۵۵	۵- بحران‌های قومی:
۵۵	۶- بحران‌های بین‌المللی:
۵۷	سایر اشکال و انواع بحران از رویکرد صاحب‌نظران:
۶۵	فصل سوم: مشخصه‌ها و مؤلفه‌های بحران
۶۵	غافلگیری و غیرمنتظره بودن:
۶۶	تهدیدزایی:
۶۷	تحمل خشونت:
۶۸	تحمل خسارت عمده و قدرت خرابی:
۶۹	بی‌ثبات کننده:
۶۹	سایر مشخصه‌های اساسی بحران:
۷۵	فصل چهارم: آسیب‌شناسی و کالبدشکافی بحران
۷۶	زمینه‌های بالقوه‌ی بحران:
۸۰	سبب‌شناسی و انگیزه‌های بروز بحران‌ها:
۸۳	مهم‌ترین مسائل و بحران‌ها در ایران:
	بخش دوم: مدیریت بحران
۹۳	فصل اول: مدیریت بحران و تعریف و تبیین آن
۹۳	مفهوم‌شناسی و تعاریف مهم مدیریت بحران:
۹۵	مدیریت بحران:
۹۷	بحران‌شناسی:
۹۸	نشانه‌های بحران؛ مهم‌ترین بخش مدیریت بحران:
۹۹	ابعاد نشانه‌های بحران:
۱۰۰	اصول و مبانی مدیریت بحران

۱۰۷.....	فصل دوم: اقدام‌ها و اهداف مدیریت بحران
۱۰۷.....	تدبیر و تحدید بحران:
۱۰۹.....	اقدام‌های مدیریت بحران:
۱۱۲.....	ترسیم و تدوین استراتژی درسطوح ملی و فراملی:
۱۱۵.....	اتخاذ خط‌شی و تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات و آگاهی:
۱۲۱.....	فصل سوم: تکنیک‌های مدیریت بحران
۱۲۱.....	تکنیک تضباطی:
۱۲۲.....	تکنیک سنگ‌انداز:
۱۲۳.....	تکنیک چرخه‌سازی:
۱۲۴.....	تکنیک افزایش اعتبار:
۱۲۵.....	تکنیک مدل چهار پایه‌ای:
۱۳۱.....	فصل سوم: شیوه‌های مدیریت برخورد با بحران
۱۳۱.....	ویژگی‌های برنامه‌ی جامع مدیریت بحران:
۱۳۳.....	سازوکارهای مدیریت بحران:
۱۳۵.....	الگوهای مدیریت بحران:
۱۴۰.....	شیوه‌های مقابله با بحران:
۱۴۲.....	مناسب‌ترین الگوی جامع برای مدیریت بحران:
۱۴۵.....	فهرست منابع و مآخذ

مقدمه

از گذشته تا امروز، تکاپو برای رسیدن به آرامش و امنیت، از مهم‌ترین انگیزه‌های انسان در درازای سده‌هاش در کوهی خاکی بوده است. این کشش با جوهر هستی انسان، پیوند ناگسستنی دارد و در واقع، حفظ ذات و پاسداری از نفس، از بنیادی‌ترین تمایلات بشر بوده و هست. بر همین اساس انسان‌ها برای تأمین نیازهای زیستی خود، وارد مناسبات گوناگون می‌شوند و تشکیلات جامعه می‌سازند. جامعه‌ای که می‌خواهند فارغ از هرگونه کاستی، مشکل، آسیب و «بحران» باشد.

افراد جامعه برای بقای خود می‌خواهند، امنیتی که در هر زمان ممکن بود - یا امکان دارد - تحت تأثیر انواع بحران، عدم از بحران‌های ناشی از بلایا و حوادث طبیعی، بحران‌های اقتصادی، بحران‌های سیاسی و بین‌المللی، بحران‌های نظامی و بحران‌های اجتماعی و ... از جامعه رخت بزنند. در چنین زمانه‌ای، جامعه‌ای که دستخوش بحران شده باشد، ارمغانی به دست نمی‌آورد جزء هرج و مرج داخلی، تهدید خارجی، سلب، غارت، خودکامگی، ناامنی مالی و جانی، از بین رفتن امنیت روانی، فقر و ویرانی و ...

در همین راستا، رویدادهای با اهمیت سال‌های اخیر، این تصور را به وجود آورده است که ما وارد عصر جدیدی از بحران‌ها شده‌ایم. بحران‌هایی که به نظر می‌رسد در برگیرنده نگرانی‌های سیاسی - اجتماعی جهانرا به گونه‌ای جبران‌ناپذیر، دگرگون ساخته است. این بحران‌ها، آنجا که تا همین سال‌های پیش بسیار نامحتمل می‌نمود، برای بسیاری از افراد جوامع و نیز اندیشمندان، نه تنها جالب توجه و در پاره‌ای موارد، بلکه گیج‌کننده بوده است؛ نشانه‌های آشنا و هرگز پدیدار نشده از میان رفته است. واقعیت‌ها دگرگون شد، و تعبیرهای موجود از بحران‌ها، مورد تردید قرار گرفته است. این احساس وجود دارد که ما در عصر و دوران بحران زندگی می‌کنیم که به طور کلی با تمام بحران‌های گذشته، متفاوت است. اکنون در این اوضاع و احوال، بشریت وارد عصر تازه‌ای به نام «عصر بحران» شده است. عصری که باید افکار و اندیشه‌هایی پدید آیند و تدابیری اتخاذ گردند تا بحران‌ها در چارچوب منافع و خیر بشریت؛ مدیریت گردند و امید داشت که در پایان

این عصر و هزاره، دیگر شاهد و نظاره گر بحرانی نباشیم.

برای درک اینکه اصولاً چرا بحران به وقوع می پیوندد و برای مدیریت بهتر آن، چه اقداماتی باید کرد؛ به نظر می رسد که لازم است مهارت ها و طرز فکرهای نوین مدیریت را که برای از میان برداشتن بحران ضروری هستند، مورد توجه قرار داد. نکته ی قابل تأمل نیز این است که چنین مهارت های نوین، دشوار نیستند و به سادگی و به طور مستقیم می توان آنها را به افراد آموخت. کتاب حاضر هم در جهت تحقق این امر به رشته نگارش درآمده است. هدف این است که در خصوص بحران و مدیریت آن، اطلاعات جامع، روشن و راهگشایی به دست آوریم.

در این کتاب، کم و بیش به هر نوع بحرانی که قابل تصور باشد، اشاره کرده ایم و در مورد چگونگی آماده شدن و مدیریت مؤثر بحران، رهنمودهایی ارائه نمودیم. اما قبل از هرگاهی، البته بدین موضوع ناکیا کرده ایم که بحران ها امروزه بخش جدایی ناپذیری از جوامع هستند. بحران هایی که تنها با تیم های خاصی را که حادثه در آن روی داده، متأثر نمی سازند بلکه بخش های وسیع و گسترده ای را نیز ممکن است تحت تأثیر قرار دهند. بحران هایی که در زمان و مکان خاصی، محدود نمی شوند.

براین مبنا، باید اذعان داشت که امروزه وضعیت به کلی دگرگون شده است و بخش های وسیعی از جهان، با حوادث و بحران های کوچک و بزرگی؛ دست و پنجه نرم می کنند. از این رو با توجه به پژوهش های انجام شده در خصوص مدیریت بحران و با عنایت به یافته های به دست آمده، ضروری است که ما بیشتر به ماهیت بحران ها و الگوهای کنترلی و مهار آنها بپردازیم چرا که امروزه:

۱- بیشتر جوامع و نظام ها یا سازمان ها، حداکثری - حداقلی از بحران ها را مورد توجه قرار می دهند.

۲- جوامع یا سازمان هایی هستند که فزون بر فاجعه های طبیعی، برای سبب فاجعه ها و بحران ها نیز آمادگی خود را گسترش می دهند.

۳- افراد و گروه هایی هستند که به طور مستمر سازمان ها یا جوامع را ترغیب و تشویق می کنند که یکی یا همه ی گروه ی بحران های کوچک و بزرگ را در آن واحد، مورد توجه قرار دهند؛ زیرا علت بروز بحران ها، نه تنها چیزهایی است که جامعه یا سازمان می داند و پیش بینی می کند یا برای آنها برنامه ریزی کرده است، بلکه دقیقاً، علت عواملی است که نمی دانند یا انتظارش را ندارند.

۴- هر جامعه یا سازمانی باید دستکم برای یک بحران در گروه یا انواع گوناگون بحران ها، برنامه ریزی کند؛ زیرا هر نوع بحرانی می تواند برای هر جامعه یا سازمانی روی دهد. به همین

دلیل، انواع مختلف بحران باید به طور کامل مورد توجه قرار گیرد.

۵- خوشبختانه، انسان مجبور نیست خود را برای هریک از انواع ویژه‌ی بحران‌ها، در هر گروه، آماده کند. اگر چنین موضوعی واقعیت داشت، مدیریت بحران امری ناممکن و بیهوده محسوب می‌شود. در عوض، آنچه باید مهم تلقی گردد اینکه سازمان یا جامعه، دستکم برای رویارویی با یک نوع بحران، در هر گروه، خود را آماده سازد.

۶- دلیل دیگر اینکه سازمان یا جامعه باید خود را دستکم برای یک بحران از گروه‌ی بحران‌ها آماده سازد، این است که در جهان امروز، هر بحرانی توانایی آن را دارد که بحران‌های دیگر را آغاز کند که خوبتر این همان بحران است. بدین معنا که هر بحرانی، توانایی آن را دارد که هم مسبب بحران‌های دیگر باشد و هم نتیجه‌ی آن. به همین دلیل، لازم است که نه تنها خود را برای هر بحرانی که امروزه بحران‌های پیش‌بینی شده است، آماده کنیم، بلکه ضرورت دارد که خود را برای بروز بحران‌های متعددی، که در آن واحد روی می‌دهند نیز آماده‌سازیم.

چه بخواهیم و چه نخواهیم، در عصر بحران باید به مدیریت بحران اتکا نماییم. اما از سوی دیگر، لازم است اذعان نمود که عرصه‌ی مدیریت بحران، عرصه‌ی تصمیم‌سازی، کنش و واکنش‌های حرفه‌ای، و آزمون نظام‌ها و مکرر است. لذا هر تصمیم و اقدامی از سوی مدیران بحران، با تهدیدات و فرصت‌هایی همراه است. برآیند و شکل معادله‌ای که بین این دو برقرار می‌شود نیز بسترو محالی برای نقش آفرینی است. در چنین بستری، بازیگران همه در پی کسب خیر و دفع ضرر، روانند. اما باید یادآور شد که بحران امری پیچیده و چند چهره است و بالطبع نمی‌توان برای آن، هویتی شفاف و قابل پیش‌بینی تعیین کرد. در پهنه‌ی آن نمی‌توان چندان به بازی با حاصل جمع غیر صفر امید بست. نمی‌توان به رزی بدون خطا و بدون هزینه اندیشید و نمی‌توان برای ایفای نقش خویش به در دست داشتن زمان فرصت، دل خوش داشت. با عنایت به آنچه بیان شد، پس باید به شناخت بحران آن هم در عرصه‌های مختلف پرداخت. مردم باید با بحران و پیامدهای آن بر اقتصاد، اجتماع، محیط زندگی و سلامت جسم و روان خود، آشنا و آگاه گردند. ما نیاز به آن داریم که در بخش‌های مختلف جامعه، سازمان مسئول مقابله با بحران، نوعی آمادگی ایجاد نماییم تا در آنها، حساسیت و آمادگی لازم برای انجام وظیفه در شرایط بحرانی ایجاد شود و بالاخره اینکه ضروری است که شیوه‌های مقابله با بحران که به شیوه‌های مقابله پیش از وقوع بحران، حین وقوع بحران و پس از آن تقسیم می‌شوند؛ به همه‌ی افراد جامعه، نهادها و سازمان‌های مسئول، آموزش داده شود.

در پایان این مقدمه باید گفت این توقع که در قرن حاضر، بحران‌ها و تهدیدات امنیت جهانی،

به کلی مهار یا کنترل شوند؛ رؤیایی بیش نیست. اما دستکم می‌توان چنین امید داشت و آرزو کرد که با نظارت فعال و جهانی بحران‌ها، جمع‌آوری و یکپارچه‌سازی اطلاعات، ارتباطات و همکاری، دیدگاه جهانی نسبت به تغییرات محیطی و به اشتراک گذاشتن تصمیمات مدیریت بحران و ... کمتر شاهد بروز و ظهور بحران باشیم.

م. ساوانی

www.ketab.ir