

شیوه عمل نظارت و واپایش در مدیریت بحران‌های امنیتی

حمیدرضا رفعتی^۱

سید اکبر حسینی^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۹/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۱۱/۱۰

چکیده

مدیریت بحران‌های سیاسی و امنیتی و نحوه روبرویی با آن از موضوع‌های نوین عرصه مدیریت امنیتی بوده که جامعه اطلاعاتی برای حرکت در مسیر توسعه مدیریت و واپایش بحران‌های امنیتی و سیاسی به آن‌ها نیازمند است. هدف این پژوهش «تبیین شیوه عمل نظارت و واپایش، در مدیریت بحران‌های امنیتی است». نوع پژوهش کاربردی و از روش تحلیلی - توصیفی استفاده شده است. پژوهشگر برآن است به این سؤال که مدیریت چگونه در واپایش بحران‌های امنیتی عمل می‌کند؟ پاسخ دهد. حجم نمونه جامعه آماری پژوهش را تعداد ۴۴ نفر از صاحب‌نظران و متخصصان آگاه به مقوله‌های مدیریت و بحران تشکیل داده‌اند که با توجه به تعداد محدود، تمامی اعضای جامعه آماری به‌عنوان حجم نمونه استفاده شده‌اند. پژوهشگر در پاسخ به این سؤال که شیوه عمل نظارت و واپایش در مدیریت بحران‌های امنیت چگونه است؟ بعد از جمع‌آوری اطلاعات، پرسش‌نامه‌ای متشکل از ۱۶ سؤال در رابطه با متغیرهای پژوهش تهیه و پس از توزیع و جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، پاسخ‌ها با نرم‌افزار SPSS و با استفاده از آزمون خی-دو تجزیه و تحلیل آماری شدند و نتایج به دست آمده فرضیه پژوهش را تأیید نمود. نتایج پژوهش بیانگر این است نظارت و واپایش به موقع و دقیق، مبتنی بر هدف و برنامه به‌وسیله تعیین استانداردهای مطلوب، طراحی سامانه بازخورد اطلاعات، مقایسه اجزای واقعی با استانداردهای از پیش تعیین شده، انجام اقدامات اصلاحی به موقع و تعیین انحراف و خطاها نقش مؤثری در واپایش بحران‌های امنیتی ایفا می‌نماید.

واژگان کلیدی: بحران، مدیریت بحران، مدیریت، مدیریت بحران سیاسی و امنیتی

۱. دانشجوی دکتری امنیت ملی دانشگاه عالی دفاع ملی (Sahnesaraee@gmail.com)

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اطلاعات دانشکده علوم و فنون فارابی، نویسنده مسئول (seyed@yahoo.com)

مقدمه

جهان کنونی دارای تغییرات سریع و آنی هست، یکی از پیامدهای این تغییرات بحران‌های گوناگونی است که نظام‌های سیاسی جهان را با مشکلات عدیده روبرو نموده است. به این دلیل مدیریت بحران فصل تازه‌ای در کارکرد سازمان‌ها و مدیریت‌های کلان اجتماعی سیاسی به وجود آورده و با توجه به شکل و محتوای بحران‌ها، عملکرد تخصصی مدیریت‌ها در کانون توجه نظام سیاسی و افکار عمومی جهان قرار گرفته است. بر این اساس ضروری است تا سازمان‌های دخیل در مدیریت بحران‌های امنیتی واپایش و نظارت مشخصی را تعریف و در زمان لازم عملکرد موضوع پیش‌آمده را بررسی نمایند. پیچیدگی مؤلفه‌های محیطی و تهدیدها و فرصت‌های موجود در آن، به‌ویژه در برقراری امنیت در جامعه، بر تمامی مدیران سیاسی و امنیتی کشور تکلیف نموده تا براساس آن به‌صورتی هدفمند و سازمان‌دهی شده به مطالعه وقایع، رویدادها و روندهای بحران‌های امنیتی که نوع مدیریت موفق یا ناموفق آن از ویژگی‌های خاصی برخوردار است، بپردازند و این مهم را به‌صورت آموزشی در سطوح مختلف جامعه اطلاعاتی و موضوع‌های متنوع مأموریتی اجرا کند. بحران‌های امنیتی تأثیرهای مهمی بر امنیت دارند، وقوع تهدیدها و حوادث ناشی از آن با عامل ضربه زدن به ارزش‌های حیاتی جامعه اگر با کمبود زمان تصمیم‌گیری برای واکنش همراه باشد، بحران‌های امنیتی را به‌وجود خواهد آورد که واپایش و برابره با آن‌ها نیازمند سازوکاری خاص، با عنوان مدیریت بحران متناسب با ماهیت آن (بحران) است. امروزه تقریباً همه دولت‌ها و حتی سازمان‌های خصوصی و دولتی، کم‌وبیش در عمر کاری خود با پدیده بحران امنیتی روبرو شده و چه‌بسا با تصمیم‌های نادرست و اندک اشتباه خسارت‌های زیادی را متوجه نظام و یا سازمان کرده‌اند. اصولاً بحران‌های امنیتی، به‌دلیل گستردگی حوزه تأثیر، تغییر شرایط و فشارهای روانی مختلف، تصمیم‌گیری مدیران را سخت و با خطر بالا همراه می‌کند. چنانچه در شرایط بحران امنیتی مدیران تصمیم ضعیفی بگیرند، چه‌بسا نتایج و پیامدهای آن بسیار زیاد و گسترده باشد و خسارت هنگفتی در زمینه حیات،

سلامت و ارزش‌های مادی و معنوی در پی داشته باشد. شیوه عمل نظارت و واپایش مدیران در بحران امنیتی که گسخت و با شرایط پیچیده همراه است می‌تواند مسئولان کشور را از وضعیت تردید و عدم قطعیت خارج نماید و بتوانند با تصمیم‌گیری به‌موقع بحران را مدیریت و واپایش نمایند.

بیان مسئله

بحران اشاره به وضعیتی دارد که طی آن سامانه در اثر بروز یک حادثه غیرمترقبه دگرگون می‌شود. این حادثه ممکن است یک رویداد بالقوه یا بالفعل باشد. بحران هنگامی پدید می‌آید که سرعت تحولات بیرونی آن کمتر باشد. این شرایط موجب برهم‌خوردن تناسب اجزای اصلی سامانه می‌شود. تعدد بحران‌ها به‌عنوان نوعی بی‌ثباتی سیاسی در جامعه تلقی شده ضمن اینکه وقوع بحران‌ها حتی به‌صورت محدود نیز می‌تواند با چالش کشیدن قدرت انحصاری در اختیار دولت و اختلال در فرآیند عادی جامعه پیامدهای امنیتی مهمی را بر جای گذارند (احمدوند و اشراق، ۱۳۸۶: ۱۰). بحران‌ها برآیند عملکرد متقابل عواملی هستند که در حال تأثیرگذاری بر یک پدیده یا موضوع خاص اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و... بوده ولی به‌دلیل ضعف تشخیص ناظران موضوع، مورد توجه واقع نشده و در نتیجه کسی منتظر زمان تأثیر آن نبوده و در هنگام تأثیرگذاری و ایجاد تغییر در واقعیت‌های موجود به‌دلیل رویارویی با شرایطی خلاف انتظار همه محاسبه‌ها به‌هم‌ریخته شده و در نتیجه وحشت، اضطراب و بحران‌زدگی و دست‌پاچگی جمعی به‌وجود می‌آید. از مهم‌ترین انواع بحران، بحران‌های حکومتی-سیاسی هستند که در درون خود بحران‌های دیگری از جمله بحران امنیتی را جای داده‌اند. بحران‌ها همچنین خصلت تهدیدکنندگی و غافلگیری شدیدی دارند و از نظر جغرافیایی (محلی، منطقه‌ای، ملی، فراملی) اجتماعی و اقشاری و یا علت صنفی و سیاسی تقسیم‌بندی می‌شوند. به‌هر حال به‌واسطه تأثیری که بحران بر امنیت کشور بر جای می‌گذارد در جامعه باعث گسترش اضطراب و نگرانی، به‌هم‌ریختگی و نابسامانی جامعه، زیر سؤال رفتن مشروعیت، هویت، مشارکت، توزیع و

حتی در ادامه، سقوط یک حکومت یا نظام می‌گردد که در این رابطه با داشتن نظارت و واپایش مستمر می‌توان ضمن جلوگیری از ایجاد امنیتی شدن بحران‌ها به هدف‌های اطلاعاتی که همانا رسیدن به نتایج مطلوب (برقراری امنیت و آرامش، پایین آوردن هزینه‌ها و...) در جامعه است نیز دست‌یافت. بحران‌های امنیتی در بسیاری از مواقع به دلیل ضعف در نظارت و واپایش دچار فرسایش و گسترده‌گی می‌شوند و بسیاری از تصمیم‌سازان این مهم را در حد و اندازه امنیت موضوع مورد توجه قرار نداده و به این دلیل پیامدهای حاصل از بحران در جوامع بیش از میزان خود محیط را امنیتی جلوه می‌دهد. این مهم موضوع پژوهش را به خود اختصاص داده و پژوهشگر تلاش دارد تا چهارچوب مناسبی را در حوزه عمل نظارت و واپایش بحران امنیتی ارائه دهد.

اهمیت و ضرورت

چگونگی مدیریت بحران‌ها از سوی سازمان‌های مسؤول، به‌ویژه برقرارکننده‌های نظم و امنیت، متناسب با شرایط محیطی و گاهی متفاوت و پیچیده، می‌تواند نقش این سازمان‌ها به‌ویژه دستگاه‌های امنیتی را روشن‌تر نماید. به‌گونه‌ای که کمیت و کیفیت عملکرد آن‌ها به‌عنوان یکی از ملاک‌های ارزیابی، در برآورد موفقیت این جوامع در گذار از این دوره به حساب آید، زیرا در دوران کنونی، دستیابی به روش‌های گذر منطقی از این دوران، واقعی‌تر از تلاش در حذف بحران‌های آن به حساب می‌آید. بحران‌های امنیتی که آثار امنیتی آن به‌سرعت در احساس امنیت یا ناامنی جامعه مؤثر بوده است، اگر به روش مناسب مطالعه و تحلیل شود و نتایج آن در دسترس تصمیم‌گیران بعدی قرار گیرد، محیط را برای اعمال مدیریت (نظارت و واپایش) بر این‌گونه پدیده‌ها تسهیل می‌نماید و در پی آن با مدیریت به‌موقع و مهار بحران، کم‌ترین هزینه را تحمیل می‌نماید و نتایج خوب و مطلوبی به‌دست می‌آید که این امر بر اهمیت نظارت و واپایش بر بحران امنیتی تأکید دارد.

بحران‌های امنیتی معمولاً کمتر قابل پیش‌بینی هستند، از این‌رو مقام‌های مسؤل و کارگزاران را غافل‌گیر کرده و در شرایطی مانند تلفات زیاد انسانی و خسارت مادی و معنوی گسترده در حوزه‌های گوناگون قرار می‌دهد که از قبل انتظارش را نداشتند. از این‌رو اگر نتوان آن را به‌درستی مدیریت و نظارت و واپایش کرد ممکن است به سقوط حکومت و نظام هم بیانجامد. حال آنکه با کمک نظارت و واپایش به‌موقع و بهره‌گیری از روش‌ها و الگوهای مناسب مهار و نتایج مطلوبی به‌دست خواهد آمد. امروزه توانایی و توانمندی در نظارت و واپایش بحران‌های امنیتی، به‌عنوان یکی از ویژگی‌های ضروری و درعین‌حال یکی از معیارهای مدیریت فعال و ممتاز قلمداد می‌گردد.

هدف، سؤال و فرضیه

هدف تحقیق حاضر، تبیین چگونگی نظارت و واپایش در مدیریت بحران‌های امنیتی است.

سؤال پژوهش: نظارت و واپایش چگونه در مدیریت بحران امنیتی نقش ایفا می‌کند؟

فرض بر این است که، نظارت و واپایش با تعیین استانداردهای مطلوب، طراحی سامانه بازخورد اطلاعات، مقایسه اجزای واقعی با استانداردهای از پیش تعیین‌شده، انجام اقدامات اصلاحی به‌موقع و تعیین انحراف و خطاها نقش مؤثری در واپایش بحران‌های امنیتی ایفا می‌نماید.

مفاهیم

واپایش: تلاش منظمی است در جهت رسیدن به هدف‌های استاندارد، طراحی سامانه بازخورد اطلاعات، مقایسه اجزاء واقعی با استانداردهای از پیش تعیین‌شده و سرانجام تعیین انحراف‌ها احتمالی و سنجش ارزش آن‌ها بر روند اجرایی که دربرگیرنده حداکثر کارایی است (Stoner, 1983: 593).

نظارت: نظارت و واپایش عبارت است از «ارزیابی تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ها از زمان اجرای آن‌ها و اقدامات لازم برای جلوگیری از انحراف عملیات نسبت به هدف‌های برنامه و اصلاح انحراف‌ها

احتمالی به وجود آمده». درواقع باید گفت: ارزشیابی - شامل ارزشیابی تصمیم، مسیر حرکت و برنامه و هدف جزئی نظارت و واپایش- است.

واپایش بر دو محور است: یکی نظارت بر نتیجه کار و دیگری ارزشیابی کارهای انجام گرفته و در صورت نیاز، اصلاح آن‌ها.

مدیریت: مدیریت، فرایند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و واپایش است که برای دستیابی به هدف‌های سازمانی و براساس نظام ارزشی مورد قبول، صورت می‌گیرد (رضاییان، ۱۳۹۵: ۷).

بحران: اصطلاح بحران^۱، برگرفته از یک واژه طبی یونانی است. این واژه عموماً یک وضعیت غیرعادی، اضطرابی، وحشت‌انگیز، مصیبت‌بار، خشونت‌آمیز و سرنوشت‌ساز را در ذهن نمایان می‌نماید. در فرهنگ لغت، بحران به معنی آشفتگی و تغییر حالت ناگهانی، ایجاد وضعی غیر-عادی در امری از امور مملکتی و... نوشته شده است. از دید سامانه‌ای، بحران به وضعیتی گفته می‌شود که نظم سامانه اصلی یا قسمت‌هایی از آن (سامانه فرعی) را مختل کرده و پایداری آن را برهم زند. به بیان دیگر از این دیدگاه، بحران عبارت است از: «یک دسته حوادث و وقایع که به سرعت حادث گردیده و تعادل نیروها را در سامانه کلی بین‌المللی یا سامانه‌های فرعی بیشتر از حد متعارف (متوسط) برهم زده و شانس و امکان تشدید تخاصم در سامانه را افزایش می‌دهد».

بحران یعنی تهدید جدی نسبت به ساخت‌های زیربنایی و یا ارزش‌ها و هنجارهای اساسی یک سامانه که مورد ادراک ذی‌نفعان بوده و تحت فشار زمانی و محدودیت گزینه‌ها، در شرایط عدم قطعیت شدید و احساس کاهش واپایش، اتخاذ تصمیمات حیاتی، دقیق و پرهزینه‌ای را الزامی می‌سازد (حسینی، ۱۳۸۵: ۴۷).



امنیت^۱: واژه از ریشه لاتین سکيوريس^۲ است که در لغت به معنای «نداشتن دلهره و دغدغه است» بنابراین معنای لغوی امنیت، «رهایی از خطر، تهدید، آسیب، اضطراب، هراس، ترس، نگرانی یا وجود آرامش، اطمینان، آسایش، اعتماد، تأمین، تضمین است» (ماندل، ۱۳۷۷: ۴۴).
گفتمان سلبی مربوط به حوزه امنیت، معنی خیلی ساده‌ای از امنیت ارائه می‌دهد و از این‌رو دربرگیرنده تعریف‌های فراوانی از امنیت هست. در گفتمان‌های سنتی- سلبی، امنیت شامل وضعیت مبتنی بر نبود تهدید است. به عبارتی وضعیت ایمن، وضعیتی است که در آن تهدیدی برای منافع بازیگر برابر نباشد (walt, 1991: 212).

ویور نیز با بوزان هم‌عقیده است و مسئله‌ای را زمانی امنیتی می‌داند که نخبگان (حاکم) آن را امنیتی بنامند (Waever, 1995: 54).

تفاوت نظارت و واپایش

اصطلاح واپایش و نظارت معمولاً به‌طور مترادف به‌کار گرفته می‌شود. این دو اصطلاح دارای معانی متفاوتی هستند، ولی کاملاً به‌هم مربوط و وابسته‌اند. نظارت و واپایش یعنی بازدید و مراقبت از طرز پیشرفت اجرای عملیات با مقایسه با وضع مطلوب و تغییر عملیات به‌منظور جلوگیری از انحراف از تحقق هدف‌های سازمان آموزشی (میرکمالی، ۱۳۸۳: ۲۹۷).

برای واپایش کارکردهای متفاوتی برشمرده‌اند که برخی از آنان عبارت‌اند از:

۱. واپایش سرکوب

۲. واپایش جلوگیری

۳. واپایش وساطت یا میانجی‌گری (به‌منظور مهار و تعدیل)

برای رسیدن به منظور بحث بایستی واپایش را از دو دیدگاه رسمی و غیررسمی بررسی نمود:

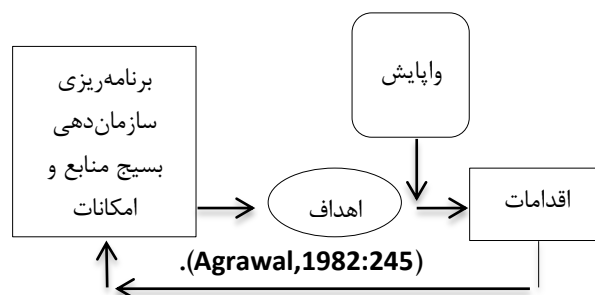
واپایش رسمی گروه و جامعه، برابر فرهنگ، آداب، سنن و دین خویش در برابر بحران نشان می‌دهند. واپایش رسمی، نظامی و اطلاعاتی است اما واپایش غیررسمی به صورت دفاع چهره‌به‌چهره، رسانه‌ای و هنجاری است.

مفهوم و اهمیت واپایش

واپایش یکی از وظایف اساسی مدیر هست که با سایر وظایف او در ارتباط است و به وسیله آن می‌توان از منابع و فعالیت‌های اعضای سازمان، بیشترین کارایی و اثربخشی را برای رسیدن به هدف‌های سازمان به دست آورد. فقط با واپایش است که برنامه‌ریز به درستی پیش‌بینی خود پی خواهد برد. به همین دلیل است که باید این نظر را پذیرفت که هیچ برنامه‌ای بدون واپایش به درستی اجرا نمی‌شود؛ و واپایش نیز بدون وجود برنامه، مفهوم و معنی پیدا نمی‌کند، بنابراین، واپایش در بخش‌های تجاری و دیگر سازمان‌ها، نقش پویایی ایفا می‌کند. پویایی نقش واپایش از آن جهت است که براساس آن می‌توان به اصلاح انحراف‌ها و تطبیق عملکردها با هدف‌های مطلوب سازمانی پرداخت؛ بنابراین می‌توان گفت در فرایند مدیریت، واپایش علاوه بر ارتباط با همه عناصر مدیریت، رابطه ویژه‌ای با برنامه‌ریزی دارد (رضاییان، ۱۳۹۵: ۲۶۲).

چنانچه در نمودار ۱ نشان داده شده است، هنگامی که سامانه در جهت هدف‌های خاص تعیین شده به حرکت درمی‌آید، ممکن است وقایعی اتفاق افتد که به دور کردن سامانه از هدف خود منجر شود، اما واپایش با اقدامات اصلاحی، تنظیم سامانه را به عهده می‌گیرد (Agrawal, 1982: 245).

نمودار ۱- رابطه میان واپایش و سایر وظایف مدیریت



فرآیند واپایش

واپایش را می‌توان طی چهار مرحله انجام داد (Agrawal,1982:246).

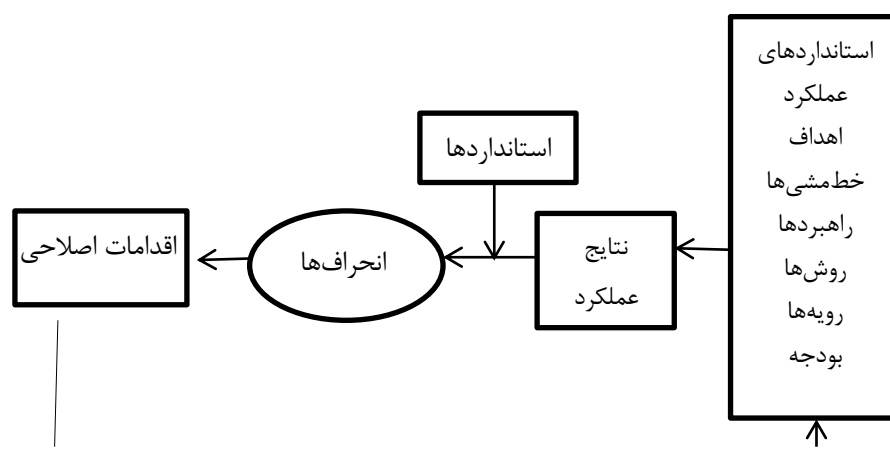
۱. **تعیین معیارهای عملکرد:** یعنی با توجه به هدف‌های برنامه و پیش‌بینی‌هایی که درمورد برنامه داشته‌اند، معیارهای مناسبی انتخاب کنند.

۲. **اندازه‌گیری عملکرد انجام‌شده و در حال انجام:** در این مرحله برنامه‌ها و کارهایی که نتیجه آن‌ها بیشترین اهمیت را دارد، واپایش می‌کنند یا برنامه‌های در حال انجام را که می‌دانند بسیار مهم‌اند واپایش و نظارت می‌کنند، زیرا نمی‌توان همه عملکردها و برنامه‌ها را اندازه‌گیری کرد.

۳. **مقایسه نتایج واقعی با معیارها و هدف‌ها:** در این مرحله نیز نتیجه واقعی را باید با هدف‌ها و نتایج پیش‌بینی‌شده مقایسه کرد که این مقایسه باید قابل‌درک باشد تا به‌راحتی بتوان تصمیم گرفت.

۴. **انجام اقدام اصلاحی:** در این مرحله بعد از مقایسه اگر تفاوت وجود داشت باید دست‌به‌کار شده و اصلاحاتی انجام شود تا انحراف‌ها از بین برود.

نمودار ۲- فرآیند واپایش (Agrawal,1982:246)



مرحله اول: تعیین استاندارد یا ضابطه؛ تعیین استاندارد یا ضابطه برای واپایش نیاز اولیه برنامه-ریزی است که خود مستلزم شناخت هدف‌های سازمانی هست. درحقیقت تفسیر هدف‌های سازمان در قالب بازده دقیق و قابل اندازه‌گیری را تعیین استاندارد می‌نامند. این مرحله همه مفاهیم سازمانی، مانند برنامه‌ریزی، راهبرد، تعیین خط‌مشی، روش‌ها، رویه‌ها و بودجه‌بندی را دربر می‌گیرد.

انواع استاندارد:

۱. **استانداردهای کمی:** مانند استانداردهای هزینه، درآمد، سرمایه، برنامه
 ۲. **استاندارد کیفی:** بر کیفیت تولیدات یا خدمات نظارت دارد و مطلوب بودن آن‌ها را تعیین می‌کند.

۳. **استاندارد مختلط:** ترکیبی از استانداردهای کمی و کیفی است و به‌وسیله آن می‌توان خدمات یا تولیدات مورد نظر را از جنبه‌های کمی و کیفی بررسی و واپایش نمود، برای مثال، اگر نظارت در یک واحد ماشین‌نویسی مطرح باشد، تعداد نامه‌هایی که هر ماشین‌نویس در روز باید ماشین کند، یک ضابطه کمی است و میزان دقت و درستی در تایپ کردن نامه‌ها، استاندارد کیفی است و درمجموع، یک ضابطه ترکیبی به‌دست می‌آید که با آن به‌راحتی می‌توان کار ماشین‌نویس را واپایش کرد.

مرحله دوم: مقایسه نتایج عملیات با هدف‌ها و استانداردها؛ در این مرحله مقایسه نتایج عملیات انجام‌شده با هدف‌ها و استانداردهایی که از قبل تعیین شده است انجام می‌شود. به‌طور کلی مقایسه، بیشتر در جنبه‌های کمی، مثل درآمد، هزینه و مانند آن به‌کار می‌رود.

شبیه‌های اساسی مقایسه عبارت‌اند از:

۱. **روش نمونه‌گیری:** زمانی که تولید زیاد است و نمی‌توانیم تمام مرسیدن بهیا خدمت را بررسی کنیم، با روش استقراء یا انتخاب تعدادی از آن‌ها و مقایسه آن‌ها با استانداردها، بر انجام کار نظارت می‌کنیم.
۲. **روش مشاهده و بحث غیر رسمی:** این کار با مشاهده کار کارکنان در زمان انجام آن که به صورت مستقیم و غیرمستقیم انجام می‌گیرد و یا به وسیله گفتگوهای غیررسمی با کارکنان می‌توان بر آن‌ها نظارت داشت.
۳. **روش پیش‌گویی:** پیش‌گویی بیشتر به عنوان سامانه اندازه‌گیری نتایج احتمالی به کار می‌رود، برتری عمده سامانه، توجه به چیزی است که احتمال وقوع آن می‌رود و به این صورت اقدام‌های پیش‌گیری انجام می‌شود.
۴. **روش گزارش‌ها:** گزارش‌های کتبی، به تنهایی یا همراه با توضیح شفاهی می‌تواند به عنوان سامانه اندازه‌گیری عملکرد به کار رود، البته این روش به تنهایی کافی نیست، مگر اینکه با سایر روش‌ها، به ویژه مشاهده و گفتگوهای غیررسمی همراه باشد (رضاییان، ۱۳۹۵: ۲۶۵).
۵. **مرحله سوم:** تشخیص انحراف‌ها و تحلیل علت آن‌ها؛ مقایسه نتایج عملیات با استانداردها به تشخیص انحراف‌ها منجر می‌شود. برای این مقصود مدیر واپایش، باید به نقاط استثنایی توجه نماید. اندازه‌گیری نتایج در نقاط راهبردی، کاربرد اصل استثنا را نشان می‌دهد که منظور از آن، توجه دادن مدیر به مواردی است که از استاندارد انحراف پیدا کرده‌اند. بنابراین مدیر ممکن است از زیردستان بخواهد که فقط انحراف‌های مهم را به او گزارش دهند. همچنین مدیر باید در برابر نقاط راهبردی، «ناحیه بی‌اهمیت» را بیابد که باید این ناحیه با حدودی از استاندارد تعیین شود (معمولاً با مثبت و منفی یک تعیین می‌شود).

جنبه دیگر، تشخیص انحرافها و بررسی علت آنهاست. این بررسی، برای واپایش همه‌جانبه مانند محل محصول، بازگشت سرمایه، حجم کل فروش و غیره مهم است. بنابراین ضمن تشخیص عوامل بحرانی که موجب انحراف در عملیات است، باید به بررسی علت انحراف در نقطه‌ای که اقدامات اصلاحی تمرکز یافته پردازیم.

مرحله چهارم: اقدامات اصلاحی؛ اگر نتیجه عملیات از استانداردها پایین باشد، تنظیم و اجرای برنامه‌های اصلاحی ضرورت می‌یابد. البته ممکن است اقدامات اصلاحی را به‌همراه «عملیات اجرایی مرحله بعد» انجام دهند. اقدامات اصلاحی ممکن است شامل مواردی همچون تعویض وسایل و ابزارها، تلاش برای عرضه بهتر محصول، افزایش کیفیت کالا و ارائه خدمات مطلوب‌تر گردد. گاهی در جریان انجام اقدامات اصلاحی فقط تغییری جزئی در یک قسمت از عملیات ایجاد می‌شود، ولی گاهی نیز ایجاد تغییرهای بنیادی در تمام عملیات ضروری است.

انواع واپایش

دسته‌بندی‌های مختلفی برای واپایش وجود دارد که مدیر به تشخیص خود با توجه به شرایط و موقعیت‌های موجود، از انواع واپایش، برای انجام وظیفه خویش بهره می‌گیرد. به چند شکل از آن اشاره می‌گردد.

۱. **واپایش پیش‌برنده:** قبل از اینکه تمام عملیات به‌طور کلی انجام شود، نتایج، پیش‌بینی گردیده و اقدامات اصلاحی انجام می‌شود، به عبارت دیگر قبل از اجرای طرح، یا پیش‌بینی انحرافها از استاندارد، دست به اقدامات اصلاحی می‌زنیم تا طرح آماده اجرا شود. واپایش پیش‌برنده هنگامی مؤثر است که مدیر قادر به کسب به‌موقع و دقیق اطلاعات باشد و از تغییرهای محیطی و پیشرفت طرح برای رسیدن به هدفهای مطلوب آگاهی داشته باشد (Newman & warren, 1983: 456).

۲. **واپایش غربالی یا واپایش «بله، خیر»:** در این روش، کار هر مرحله بدون آزمایش انجام نمی‌گیرد و آزمایش نیز با طرح پرسش‌هایی است که پاسخ آن‌ها «بله» یا «خیر» می‌-

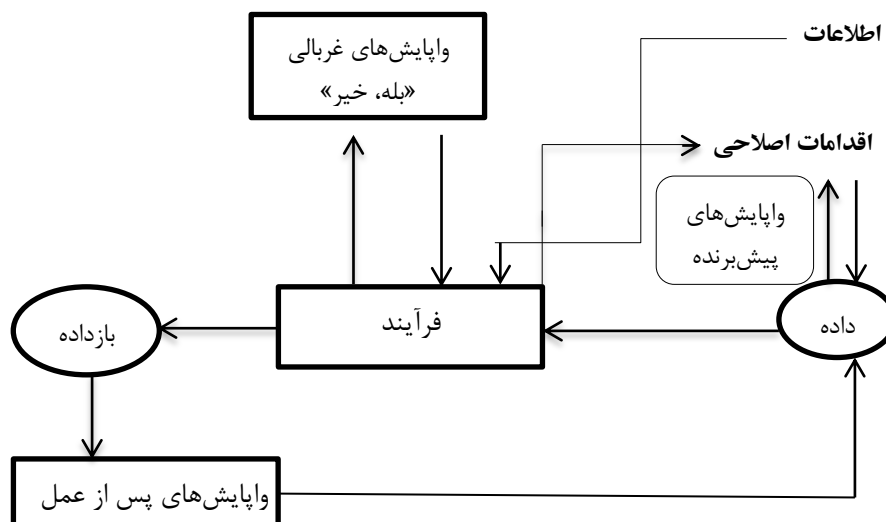
تواند باشد. بنابراین آزمایش هر مرحله‌ای ضروری است. برای مثال، کیفیت بررسی غذا و آزمایش دستگاه پرواز فضاپیما، از این گروه‌اند (Stoner, 1983: 597).

۳. **واپایش‌های پس از عمل:** این نوع واپایش معمولاً پس از پایان عملیات برای بررسی نتایج به کار می‌رود و انحراف اجرای طرح را از استاندارد مشخص می‌کند. به این ترتیب از نتایج به دست آمده می‌توان در موارد مشابه برای برنامه‌ریزی‌های بعدی استفاده کرد. از نکات مثبت دیگر این واپایش، کاربرد آن برای تشویق و تنبیه کارکنان است.

در نمودار ۳ جریان اطلاعات و اقدامات اصلاحی برای سه نوع واپایش نشان داده شده است. با توجه به این نمودار، سرعت انتقال اطلاعات جاری، یک عامل مهم در اثربخشی واپایش است، هرچه جریان اطلاعات سریع‌تر باشد، به همان نسبت، از اقدامات اصلاحی به‌هنگام‌تر و دقیق‌تری برخوردار خواهد بود.

بیشتر سازمان‌ها از ترکیب هر سه استفاده می‌کنند، اما از نظر اینکه مدیران توان جلوگیری از انحراف‌ها را قبل از وقوع داشته باشند، واپایش پیش‌برنده از اهمیت بیشتری برخوردار است (Stoner, 1983: 598).

نمودار ۳- جریان اطلاعات و اقدامات اصلاحی برای سه نوع واپایش



(Stoner, 1983: 598)

ویژگی‌های واپایش مؤثر

سامانه‌های واپایش مؤثر و قابل اطمینان، ویژگی‌های مشترک زیر را دارند (رضاییان، ۱۳۹۵: ۲۷۰):

۱. دقت: اطلاعات باید دقیق باشد زیرا ارزیابی دقت اطلاعات یکی از عمده‌ترین عناصر در فرایند واپایش بوده که مورد توجه مدیر است.
۲. به موقع بودن: گزارش‌های عملکرد باید هر چه سریع‌تر به مدیر برسد تا بتوانند اقدامات اصلاحی انجام دهند.
۳. مبتنی بر هدف و برنامه باشد: برای اطمینان از اجرای شایسته راهبردها، خط‌مشی‌ها و برنامه‌ها، واپایش باید مبتنی بر هدف و برنامه مشخصی باشد.
۴. واپایش باید معقول و قابل درک باشد: در این رابطه افراد مسؤول واپایش باید شناخت کاملی از هدف و سازوکار آن داشته باشند.
۵. سامانه واپایش باید مقرون به صرفه باشد: واپایش، مستلزم صرف هزینه و زمان است، بنابراین هزینه اجرای واپایش باید کمتر یا دست‌کم از سامانه واپایش باشد.
۶. واپایش باید در نقاط راهبردی انجام شود: تا بر نتایج تأثیری حیاتی گذارد. نقاط راهبردی شامل مناطقی می‌شود که از استانداردها انحراف دارند، یا مربوط به انحراف‌هایی است که موجب بروز صدمه‌های شدید می‌شوند، بنابراین واپایش این نقاط، باعث کارایی بیشتر می‌شود.
۷. واپایش باید عینی باشد: واپایش مؤثر به سامانه اندازه‌گیری عینی و دقیق نیاز دارد. معیار عینی را می‌توان در کیفیت، کمیت، زمان و هزینه عملیات به کار برد.
۸. انعطاف‌پذیری واپایش: واپایش باید آن قدر قابلیت انعطاف داشته باشد که بتواند با تغییرات سازمان، برنامه‌ها، شرایط کاری و محیط خارجی خود را سازگار نماید.
۹. واپایش باید با تفاوت‌های فردی قابل انطباق باشد: سامانه واپایش باید با ویژگی‌های فردی و نیازهای افرادی که عملکرد آنان باید اندازه‌گیری شود تطبیق کند و باید طوری باشد که مدیر آن را بفهمد.

۱۰. کشف‌کنندگی: واپایش باید خاصیت کشف انحراف استانداردها و اقدام‌های اصلاحی را داشته باشد (هدف اصلاحی داشته باشد).

۱۱. واپایش باید متناسب با موقعیت سازمانی باشد: سامانه واپایش باید به گونه‌ای طراحی شود که نیازهای هر یک از آنان متناسب باشد.

۱۲. تجدید نظر: سامانه واپایش هر چند وقت یک‌بار باید تجدیدنظر شود. تجدید نظر از جنبه‌های زمانی، اقتصادی، عینیت، به موقع بودن و منعطف بودن انجام شود تا معلوم شود آنچه را که می‌بایست موردسنجش قرار می‌گرفت، انجام یافته یا خیر؟ چنین تجدید نظری ممکن است به اصلاح استانداردها و تغییر سامانه گزارش‌دهی بینجامد.

سخن کوتاه اینکه، بهترین سامانه واپایش آن است که عملکرد را به‌طور مؤثر، سریع و با صرفه، سنجش نماید، انحراف‌ها را نشان دهد و به اقدامات اصلاحی در جهت دستیابی به هدف‌های بینجامد. چنین سامانه واپایشی باید با توجه به مدیریت‌های تخصصی و ویژگی‌های هر سازمان طراحی گردد (رضایان، ۱۳۹۵: ۲۷۲).

مراحل نظارت و واپایش

اهمیت نظارت و واپایش از نظر اسلام: در اسلام درباره ارزشیابی و حسابرسی و... که درحقیقت برای بیان نظارت و واپایش مورد استفاده قرار می‌گیرد، بحث‌های زیادی شده است. برای مثال:

۱. امام موسی کاظم علیه‌السلام می‌فرمایند: «از ما نیست کسی که هرروز به حساب خود نپردازد و اگر نیکی انجام داده است از خداوند فزونی آن را خواهد و خدا را بر آن سپاس گوید و اگر کار زشتی را مرتکب شده است از خداوند آمرزش آن را خواهد و توبه کند» (علامه مجلسی، جلد ۷: ۷۲)

۲. در قرآن کریم آمده است: «و بر آنچه که آشکار و پنهان دارید آگاهم» (سوره بقره، آیه ۳۳)

خداوند به آدم (ع) فرمود: ای آدم، ایشان را از اسامی آنان خبر ده و چون آدم ایشان را از اسماءشان آگاه کرد فرمود: «آیا به شما نگفتم که من نهان آسمان‌ها و زمین را می‌دانم و آنچه را آشکار می‌کنید و آنچه را پنهان می‌داشتید می‌دانم؟»

مرجع و دستگاه‌های نظارت‌کننده در حکومت اسلامی

در اسلام مراجعی بر مدیران و کارگزاران حکومت اسلامی نظارت دارند که عبارت‌اند از: خدا، امام، توده مردم و فرد.

خداوند قادر نظارت مطلق بر تمام اعمال افراد دارد. در آیه ۱۸ سوره ق آمده است: «ما یلفظ من قول الا لدیه رقیب عتید»

«سخنی جاری نمی‌شود مگر اینکه رقیب و عتید (دو فرشته) مراقب و آماده هستند»

مرجع دیگری که در جامعه اسلامی وظیفه نظارت و واپایش را دارد امام و مسئولانی هستند که از طرف او منسوب می‌گردند؛ و این نظارت به‌صورت مستقیم ازسوی ایشان و غیرمستقیم به‌وسیله تمام دستگاه‌ها و وسایل دیگر انجام می‌شود که مشروعیت خود را از امام یا ولایت فقیه می‌گیرد.

امام علی (ع) در نامه‌ای خطاب به فرماندهان سپاه خود می‌فرماید: «و حق من بر شما پیروی و فرمان‌برداری است و این که از فرمان من روی برنگردانید و در کاری که صلاح بدانم کوتاهی ننمایید، در سختی‌های راه حق فرو روید. پس اگر شما این‌ها را درباره من بجا نیاورید، هیچ‌کس خوارتر از کجروان شما در نزد من نیست. پس او را به کیفر بزرگ می‌رسانم و نزد من رخصت و رهایی برای او نیست» (نهج‌البلاغه، نامه ۵: ۹۸۳-۹۸۲).

پس همان‌طور که گفته شد امام حق نظارت و واپایش در مدیریت جامعه اسلامی را بر عهده دارد و برای تحقق آن باید وسایل و دستگاه‌های لازم را پیش‌بینی کند.

مرجع دیگر که مسئولیت نظارت در جامعه را دارد توده‌های مردم هستند که در قرآن از آن‌ها به ناس تعبیر می‌شود. این نظارت همان نظارت عامه یا همگانی است که در قرآن با عنوان امر به

معروف و نهی از منکر از آن یاد شده است. همان‌گونه که در سوره حج، آمده است: «مؤمنان کسانی هستند که اگر به ایشان در زمین تمکن و قدرت دهیم، نماز را برپا می‌دارند و زکات می‌دهند و به معروف امر می‌کنند و از منکر دیگران را باز می‌دارند»^۱

مرجع دیگر نظارتی، خود فرد است که در اثر تقوی به حالت خودکنترلی می‌رسد.

مفهوم بحران و انواع بحران

بحران^۱ از ریشه یونانی به معنای نقطه عطف گرفته شده و به معنای بروز خطر در مورد مسائل سیاسی، اجتماعی و اقتصادی است (Crondall:2002:12). بحران، یعنی شرایط خارج از وضعیت عادی که الگوهای مدیریتی متداول به هنگام اوج آن، کارایی خود را از دست می‌دهند. مدیریت این وضعیت به دلیل محدودیت ناشی از فشار زمانی، واپایش محدود و نبود اطمینان زیاد، بسیار مشکل است (Burnett,1998:476). بحران از لحاظ لغوی به معنای برآشفتگی و تغییر حالت و از نظر امنیتی به معنی ستیزش و جنگ ادراکی است. به‌طور کلی بحران تعریف واحد و مشخصی ندارد. می‌توان گفت بحران واقعه‌ای پیش‌بینی نشده است که به دلیل اضطرار و فوریت آن، باید به‌صورت فوری مورد توجه قرار گیرد و رسیدگی نکردن به آن منجر به وخیم‌تر شدن اوضاع خواهد شد.

حوزه‌هایی که بحران در آن روی می‌دهد متفاوت بوده و با توجه به سطح آن در قالب موضوع‌های ملی، منطقه‌ای و جهانی قابل بررسی است. با این حال بحران می‌تواند عامل ایجاد آن باشد. از این‌رو در بررسی بحران لازم است به نوع و سطح آن توجه شود و از ارائه سنت یکسان نسخه‌نویسی پرهیز نمود (فصلنامه جامعه اطلاعاتی، ۱۳۹۲: ۵۰). بر همین اساس و به دلیل گستردگی ادبیات مدیریت بحران دیدگاه‌های گوناگونی در مورد آن مطرح است که می‌توان آن‌ها در سه محور تقسیم‌بندی نمود:

الف. دیدگاه سنتی: گروهی که معتقدند بحران پدیده و وضعیتی منفی و نامطلوب است که به هر نحو ممکن باید از ورود به آن پرهیز کرد. به همین دلیل بیشتر تصمیم‌گیران علاقه‌ای به فکر کردن و چاره‌اندیشی درباره بحران ندارند (Meyers & Holusha, 1988:211).

ب. دیدگاه قانون طبیعی: این گروه بحران را جزئی از طبیعت زندگی بشری دانسته و معتقدند در هر صورت روی می‌دهد. نگرش این دسته نیز یک نگرش منفی نسبت به بحران است با این تفاوت که برخلاف دیدگاه اول، سعی در انکار و جلوگیری از بحران ندارند (روشندل اربطانی، ۱۳۷۸: ۷).

ج. دیدگاه تعاملی: گروهی که به بحران به دیده مثبت می‌نگرند و معتقدند نه تنها نباید آن را نفی یا انکار کرد، بلکه در مواقعی نیز باید به استقبال آن رفت. این دیدگاه، طرفدار پویایی، تغییر و تحرک اجتماعی است و بر همین اساس بحران‌ها را برای رشد و توسعه جامعه لازم، ضروری و مهم می‌دانند (Geary, 2001: 43). این نگرش با عنوان نظریه تکامل نیز مطرح است که روزنتال^۱ از آن یاد کرده و بحران‌ها را ضروری و مفید می‌داند و آن‌ها را سازوکار دستیابی به بقای اصلح برمی‌شمارد. وی معتقد است در سایه بحران، نهاد اجتماعی قوی، ابقاء و نهاد اجتماعی ضعیف و ناکارآمد نابود می‌شود (Rosenthal & kouzmin, 1996: 101).

سطوح بحران

بحران به سطوح مختلف تقسیم می‌شود که عبارت‌اند از:

۱. بحران در سطح محلی: به شرایطی خاص گفته می‌شود که صرفاً در سطح یک (محله، شهر و استان) رخ می‌دهد و دامنه آن به خارج از محله مورد نظر انتشار نیابد؛ مانند کوی دانشگاه، زلزله بم و

1. Rosenthal

۲. **بحران در سطح ملی:** به شرایطی خاص گفته می‌شود که در سطوح مدیریتی مدیریت بحران در سطح ملی وارد صحنه شوند و در بسیاری از شهرهای دیگر نیز به دنبال آن شرایطی خاص ایجاد گردد؛ مانند شرایط سال آخر حکومت پهلوی.

۳. **بحران در سطح منطقه‌ای:** به وضعیتی گفته می‌شود که فراتر از یک کشور سطح یک منطقه را پوشش می‌دهد؛ مانند طرح حوادث کردستان بزرگ.

۴. **بحران در سطح بین‌المللی:** در این وضعیت دو یا چند دولت با خشونت و قهرآمیز با یکدیگر روبرو می‌شوند.

بحران‌های امنیتی

بحران امنیتی بحرانی است که موجودیت یک کشور و یا نظام حاکم بر آن را به خطر بیندازد (فصلنامه جامعه اطلاعاتی، ۱۳۹۲: ۱۳)؛ یا آنگاه که ویژگی بحران، پایه امنیتی یک نظام، هدف‌های مرجع و ارزش‌های اساسی آن را با چالش روبرو کند، بحران امنیتی شکل می‌گیرد. بی‌گمان بحران‌های امنیتی پدیده‌هایی پیچیده و گوناگون‌اند و این پیچیدگی ارائه یک شیوه‌نامه کلی در این زمینه را مشکل می‌کند. معمولاً هر بحرانی از این نوع، باید به‌عنوان یک ماهیت منحصر به فرد مورد توجه قرار گرفته و مدیریت شود (حسینی و جدی، ۱۳۸۵: ۳۰).

بحران‌های امنیتی به‌طور کلان به سه دسته قابل تقسیم است: دسته اول تنش‌ها یا ناآرامی‌های اجتماعی؛ پدیده‌هایی نامنظم که کمترین سازمان‌دهی، تشکیلات، رهبری و تجهیزات را دارد و حجم قابل توجهی از مردم و گروه‌های اجتماعی را در برمی‌گیرد. دسته دوم شامل مواردی است که عمیق‌تر بوده و با سازمان‌دهی بیشتر و هدایت و رهبری برنامه‌ریزی شده‌تری رخ می‌دهد و از آن به‌عنوان شورش یاد می‌شود. دسته سوم پدیده‌هایی است که «توطئه» نامیده شده و نوع حاد یک تنش اجتماعی است. توطئه دارای بیشترین سازمان‌دهی، تشکیلات، رهبری و تجهیزات است. از نمونه‌های این دسته می‌توان جنگ، تروریسم و کودتار نام برد (فکوهی، ۱۳۷۷:

شکل‌گیری بحران‌های امنیتی از نظر بعضی اندیشمندان

ارسطو، علل بروز بحران‌های اجتماعی در جوامع را ناشی از رواج بی‌عدالتی دانسته و معتقد است مردم در جستجوی عدالت علیه نظام حاکم دست به قیام می‌زنند (Ariston, 1973: 44). اسپریگنز،^۱ چهار محور مشکل‌شناسی، علت‌شناسی، آرمان‌شناسی و راه‌حل‌شناسی را کلید بررسی مسائل سیاسی دانسته و می‌گوید مشکلات محیطی در جوامع، منجر به بروز نظریه‌های سیاسی شده و جامعه‌ای که به این سمت حرکت کند به‌علت تولید نظریه‌های متعدد دچار بحران می‌شود (اسپریگنز، ۱۳۷۰: ۲۳).

هانتیگتون، معتقد است زمانی که روند نوسازی و توسعه سیاسی همراه و همگام نباشد، تقاضای برای مشارکت سیاسی افزایش می‌یابد و چون دولت نمی‌تواند همه آن‌ها را راهبری و واپایش نماید، بحران‌های اجتماعی را تسهیل می‌کند (Huntington, 1968: 97).

پاره‌تو، نبود چرخش نخبگان را عامل اصلی بروز بحران‌های سیاسی - اجتماعی دانسته و معتقد است نخبگان دولتی که متفکر و مبتکر و نیز آماده و قوی و دارای قاطعیت در برخورد با مسائل هستند، به تدریج آن‌را از دست داده و زمینه‌های مناسبی برای نخبگان غیردولتی با همکاری طبقات فرودست فراهم می‌شود. در این صورت نخبگان غیردولتی با راهبری عامه مردم علیه قدرت حاکم که قاطعیت و تفکر خود را از دست داده قیام می‌کنند.

جانسون، معتقد است ناکارآمدی سامانه سیاسی باعث می‌شود تا نخبگان مانند یک جرقه در انبار باروت نظام اجتماعی را در جهت خواسته خود رهبری کرده و بحران اجتماعی را ساماندهی کنند (جانسون و گاسفیلد، ۱۳۸۷: ۱۷).

تیلی^۲، معتقد است برخورد و منازعه بین سه قدرت یعنی افرادی که در پی حفظ قدرت هستند، افرادی که برای تصرف تلاش می‌کنند و رقیبانی که در خارج از قدرت قرار دارند، منجر به بروز منازعه کلامی و در ادامه رفتاری و درنهایت آشوب می‌شود (Tilly, 1978: 26).

1. Sprigenz
2. Teilli

به اعتقاد نگارنده، بحران امنیتی می تواند عوامل سیاسی، اجتماعی، اقتصادی داشته باشد که در پی اقدامات خشن دولت ها، عوامل سیاسی مخالف و اقتصاد ضعیف، بی عدالتی و فاصله طبقاتی زیاد باعث کشانده شدن مردم به صحنه اعتراض های اجتماعی و سیاسی و امنیتی می شود.

مدیریت بحران

ایجاد آمادگی و فراهم نمودن تمهیدات و تدارکات لازم سازمانی برای رویارویی با بحران و یا به کمترین رساندن آثار تخریبی آن ذکر می کنند (مشبکی، ۱۳۸۱: ۴۲).

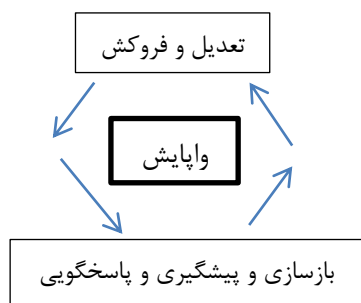
مدیریت بحران امنیتی

مدیریت بحران امنیتی به نوعی تدبیر راهبردی جامعه اطلاعاتی دلالت دارد که در فرآیند آن محیط داخلی و خارجی یک بحران تحلیل شده، شناخت لازم کسب، مسیر راهبردی پایه گذاری و راهبردهایی خلق می شوند که مدیران اطلاعاتی را برای رسیدن به هدف های تعیین شده و تدبیر شایسته و بایسته واپایش بحران یاری رساند. مدیریت بحران امنیتی، علم و هنر به کارگیری کلیه امکانات مادی و معنوی جامعه اطلاعاتی به منظور برنامه ریزی، سازمان دهی، هدایت و رهبری و نظارت و واپایش، برای دستیابی به هدف های اطلاعاتی که همانا برقراری امنیت و آرامش در جامعه است هست (فصلنامه اطلاعاتی، ۱۳۹۲: ۱۰۶).

نمودار ۴- چرخه واپایش بحران

مراحل واپایش بحران های امنیتی

- مرحله پیش گیری و آمادگی
- مرحله پاسخگویی و برابره
- مرحله بهبود و بازسازی
- مرحله تعدیل و فروکش کردن



در قانون تشکیل سازمان مدیران بحران امنیتی کشور، مراحل بحران به شرح زیر تعیین شده است.

پیش‌بینی و پیش‌گیری: مهم‌ترین وظیفه سامانه مدیریت بحران امنیتی قبل از شروع بحران است. همواره پیش‌بینی و پیش‌گیری از وقوع بحران بر برابره با آن مقدم و ارجح است. پیش‌گیری زمانی حاصل می‌شود که حکومت بتواند در ذهن، روح، باور، عقاید و رفتار مخاطبان تأثیرگذار و 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 حد قابل قبول کاهش دهد. **آمادگی:** مجموعه اقداماتی است که توانایی جامعه را در انجام مراحل مختلف مدیران بحران افزایش می‌دهد. آمادگی شامل جمع‌آوری اطلاعات، برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی، ایجاد ساختارهای مدیریتی، آموزش، تأمین منابع و امکانات، تمرین و رزمایش است.

برابره: انجام اقدام‌ها 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 برابره شامل هشدار، جستجو، نجات و امداد، بهداشت، درمان، تأمین امنیت، ترابری، ارتباطات، تدفین، دفع پسماندها، مهار آتش، واپایش مواد خطرناک، سوخت‌رسانی، برقراری شریان‌های حیاتی و سایر خدمات اضطراری مربوطه است.

بازسازی و بازتوانی: بازسازی شامل کلیه اقدام‌های لازم و ضروری پس از وقوع بحران است که برای بازگرداندن وضعیت عادی به مناطق آسیب‌دیده با در نظر گرفتن ویژگی‌های توسعه پایدار، ضوابط ایمنی و مسائل فرهنگی، تاریخی، اجتماعی منطقه آسیب‌دیده انجام می‌گردد؛ و نهایتاً بازتوانی نیز شامل مجموعه اقداماتی است که برای بازگرداندن شرایط جسمی، روحی و روانی آسیب‌دیدگان به حالت طبیعی انجام می‌شود (پیشان و مهدوی، ۱۳۸۶: ۴۹).

چگونگی نظارت و واپایش در بحران‌های امنیتی

برای واپایش بحران، مراحل و روند خاصی باید طی شود که البته با توجه به هر سامانه که در آن وجود دارد، مراحل واپایش بحران نیز به فراخور آن تغییر می‌یابد و نمی‌توان برای انواع و سطوح بحران‌ها تنها از یک روش کلان و مراحل یکسان استفاده کرد؛ اما در این گزارش پژوهشی چون مصداق بحران امنیتی است، به بیان مراحل کلی در حل این بحران بسنده می‌شود. چهار مرحله در واپایش و مدیریت بحران وجود دارد که عبارت است از پیش‌بینی، پیش‌گیری، برابره و ترمیم و بازسازی.

۱. پیش‌بینی: اولین مرحله واپایش بحران، بررسی آن در قالب سؤال‌های خاصی برای شناخت زوایا و جنبه‌های مختلف بحران هست که برای نمونه به سؤال‌های ذیل اشاره می‌شود:

ماهیت مسئله چیست؟ آیا زوایای مسئله روشن و شفاف است؟ طرف‌های درگیر قضیه چه کسانی هستند؟ منابع تهدید شده کدامند؟ میزان تهدید چقدر است؟

- آیا اطلاعات به‌دست آمده و برآوردهای اجتماعی و اطلاعاتی در مورد بحران، قابل اعتماد است؟
- چه کسانی ممکن است به کنش و واکنش‌های بحران با دقت نظارت کنند؟ چگونه ممکن است با واپایش ارتباطات یا عملیات، ذهن‌ها را از چندوچون این رخداد دور نگه داشت؟ آیا نیازی به این کار است؟ آیا با آشکار کردن جریان بحران، بهره‌ای می‌بریم؟
- آیا بحران را می‌توان با راه‌حل‌های تجربه شده و در قالب گذشته حل کرد؟ آیا شباهت‌هایی با بحران‌های گذشته وجود دارد که بتوان از نتایج آن بهره جست؟
- پاسخ ما باید با چه سرعتی داده شود؟ با چه شتابی می‌توانیم تصمیم‌های
- گرفته شده را اجرا نماییم؟

• آیا ممکن است بحران، قابلیت انعطاف و راه کارهای بیشتری در اختیار حریف قرار دهد ولی ما را محدود کند؟ آیا ما در مقایسه با توانایی‌های طرف دیگر، قادر به واپایش وقایع نیستیم؟

• آیا مایلیم بهای سرخوردگی و حقارت حریف را بپردازیم؟

• و سؤال‌های دیگر ...

آن‌طور که از ماهیت مرحله پیش‌بینی پیداست این مرحله یک فرایند مستمر و پویاست و به واسطه آنکه جامعه اطلاعاتی در متن جامعه همواره با آثار و پیامدهای بسترهای بحران‌ساز مانند: بیکاری، تورم، گرانی، فساد اداری و ناکارآمدی مدیریتی، نارضایتی تراشی، تغییرات و حرکات جمعیتی، حاشیه‌نشینی، بی‌عدالتی، تحرکات قومی و منطقه‌ای، اختلال در فرایند خدمات شهری، انباشت هیجانی و ... روبه‌رو و عملاً درگیر هست، از این‌رو فرایند مستمر انجام برآوردهای اجتماعی و اطلاعاتی می‌تواند جامعه اطلاعاتی و مسئولان مربوطه را به‌عنوان عضو مؤثر شورای تأمین در تأثیرگذاری تصمیم‌های اصلاحی و ترمیمی برجسته سازد.

یک سطح از پیوستار پیش‌بینی، تعیین هدف‌های و مقاصد و فن‌هایی است که می‌تواند در مرحله اول از تشدید علائم بحران جلوگیری کرده و با هدایت بسترها از یک‌سو آمادگی لازم را در نیروهای خودی ایجاد کند و آماج و بهانه‌های موجود را از میان بردارد (بیات، ۱۳۸۷: ۴۰).

پیش‌بینی، بنیادی‌ترین و مهم‌ترین بخش در مدیریت و واپایش بحران‌های امنیتی است، زیرا اگر این مرحله به‌درستی انجام شود، اولاً: می‌توان با به‌کار بستن سیاست‌هایی از بروز بحران‌های امنیتی جلوگیری نمود و در صورت بروز بحران می‌توان به‌راحتی آن را واپایش کرد و از آثار و پیامدهای زیان‌بار بحران کاست.

فرایند پیش‌بینی مستلزم انجام اقدامات خاص در سه بخش است.

• شناخت بسترهای بنیادی و ساختاری بحران‌ساز

- برآورد اجتماعی - اطلاعاتی
- شناخت بسترهای روانی

الف) شناخت

اقدامات شناختی مرحله پیش‌بینی عبارت‌اند از:

- پایش مستمر روندهای فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی بستر ساز نظم و امنیت عمومی
 - مطالعه و بررسی تغییرات اجتماعی و تبیین آثار و پیامدهای آن در سطح جامعه.
 - بررسی مداوم شکاف‌های بحران موجود در کشور (قومی، زبانی، دینی، فرهنگی، هویتی و...) و سنجش میزان فعال بودن آن‌ها.
 - بررسی متغیرهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و امنیتی تأثیرگذار بر نظم و امنیت عمومی.
 - سنجش مستمر میزان احساس امنیت در جامعه.
 - برآورد مستمر اجتماعی و اطلاعاتی در سطح جامعه.
- اقدامات شناختی بالا در مرحله پیش‌بینی، هدف‌های کلی زیر را دنبال می‌نماید:

- شناخت علل و بسترهای مستعد کننده (شرط وقوع) پدیده.
 - شناخت عوامل مستعد کننده (سازوکارهای تسهیل کننده) بروز پدیده (بیات، ۱۳۸۷: ۴۱).
- ب) برآورد و تحلیل: پس از اقدامات شناختی، تجزیه و تحلیل، برآورد و آینده‌نگری از فرایند بحران صورت می‌گیرد. از این رو در این بخش باید زوایا، چگونگی شکل‌گیری، شدت و سرعت، ظرفیت‌ها، شایعه‌ها و میزان اثرگذاری آن‌ها و... مورد برآورد قرار گیرد که در هدف بحران قابل پی‌گیری است.

- برآورد ظرفیت روانی، هیجانی احتمالی بستر ساز بحران.
- برآورد هدف‌های، انگیزه‌ها، راهبردها و رفتارهای احتمالی.
- برآورد وضعیت روانی، هیجانی جامعه در حمایت از بحران احتمالی (بیات، ۱۳۸۷: ۴۲).

ج) شناخت بسترهای روانی: پس از شناخت بسترهای بنیادی و اساسی که زمینه‌ساز فضای بحران امنیتی در کشور می‌شود، انجام برآوردهای اطلاعاتی و احتمالی از ابعاد و زوایای آن و مشخص کردن جنبه‌های احتمالی بحران، نوبت به شناخت بسترهای روانی خاص بحران می‌رسد که عبارت‌اند از:

- شناخت و برآورد میزان و سطح هیجان انباشت شده در اقشار مختلف.
- میزان احساسی بودن قشر جوان.
- میزان میل به انتقام‌جویی، برانگیختگی پرخاشگرانه و خشونت‌گرایی.
- میزان برآورد مثبت از نتایج و کسب آثار این از سوی رهبران بحران‌آفرین.
- میزان تحریک‌پذیری روانی علیه نیروهای انتظامی و امنیتی.
- میزان و عوامل روانی بهانه‌ساز برای آغاز بحران.
- میزان برانگیختگی روانی رهبران بحران‌آفرین برای منفعل کردن نیروهای انتظامی و امنیتی.
- میزان فضاسازی روان‌شناختی و تحریک‌های احساسی به‌وسیله شبکه‌های ارتباطی.
- میزان بروز و تعمیم روانی نارضایتی‌ها در جامعه.
- نوع سخنان تحریک‌کننده از سوی مسئولان.
- میزان فضاسازی روانی - اجتماعی برای شایعه.
- میزان ارزیابی ذهنی حریف از عقب‌نشینی یا برخورد انفجالی نیروهای انتظامی و امنیتی (بیات، ۱۳۸۷: ۴۳).

۲. پیشگیری

مرحله دوم واپایش بحران به نظارت و واپایش اقدامات پیش‌گیرانه مربوط می‌شود. هدف‌های رفتاری مرحله پیش‌گیرانه عبارت‌اند از:

- **منحرف کردن حریف و شورش‌گران از موضوع‌های و مباحث مورد ادعا:** در این هدف با استفاده از روش‌هایی مانند سردرگم کردن، افشاگری، تحریف و فریب می‌توان حریف را به تجدیدنظر در تصمیم‌هایش مجبور نمود تا دیگر نتواند افراد مستعد را با خود همفکر و همراه نشان دهد.
- **جلوگیری از پویایی و فعالیت حریف در جذب افکار عمومی و گروه‌های مستعد به حمایت از خود:** در این هدف با نشان دادن اقتدار و استحکام نیروهای خودی، اثر گذاشتن بر او از نظر حقوقی، اخلاقی و ایدئولوژیکی ایجاد حساسیت منفی در جامعه می‌توان با رد ایده‌های حریف و تنها گذاشتن او در تحریک هیجانی، وی را وادار به عقب‌نشینی کرد.
- **تخریب استحکام درونی بحران‌آفرینان:** معمولاً در مراحل پیش از بحران، شور و اشتیاق خاصی در شورشیان به وجود می‌آید که به آن‌ها در پی‌گیری هدف‌های، انگیزه روزافزونی می‌دهد. از این‌رو در این مرحله باید این منبع هیجانی مورد هدف قرار گیرد.
- **تغییر آماج بحران:** در فرایند برابره باید با ایجاد آماج‌های فرعی قابل واپایش از قطبی شدن و تمرکز بر آماج اصلی جلوگیری نمود تا توان و ظرفیت بحران‌آفرینان تقسیم شده و کاهش یابد.
- **تخلیه روانی:** جامعه همواره با انباشت هیجانی روبروست که بحران‌آفرینان معمولاً درصد سوء استفاده از این ظرفیت هستند. بنابراین زمانی که احتمال بروز بحران می‌رود با ایجاد زمینه‌های قابل واپایش، انباشت هیجانی تخلیه شود.
- **اقتناع و متقاعدسازی:** باید با بحران‌آفرینان وارد گفتگو و چانه‌زنی شد و آن‌ها را وادار کرد که با استفاده از روش‌های قانونی و مسالمت‌آمیز مطالبات خود را پی‌گیری نمایند (بیات، ۱۳۸۷: ۴۴).

۳. برابره

در مرحله برابره، نظارت و واپایش بر اقدامات کاربردی و عملیاتی انجام و به عرصه اقدامات عملیاتی نزدیک می‌شود. در این بخش اقدامات، هدف‌های زیر را دنبال می‌شود:

الف) تخریب پشتوانه‌ها: در اقدام اول باید بر پشتوانه‌هایی که می‌تواند بر شدت بحران بیفزاید متمرکز شد و در این خصوص باید با به‌کارگیری روش‌هایی چون زهرچشم گرفتن، برچسب‌زنی، ایجاد انزجار و... از توسعه بحران جلوگیری کرد و بار روانی بحران را کاهش داد.

ب) جداسازی رهبران بدنه و شورش‌گران: برای واپایش راحت‌تر باید از انسجام درونی شورش‌گران جلوگیری کرد تا رهبران نتوانند نفوذ فزاینده‌ای داشته باشند؛ بنابراین با برچسب زدن، فریب، شایعه‌پراکنی و استفاده از روش‌های دیگر باید به شورش‌گران و جامعه‌القاء کرد که روش‌های تخریبی، سودی دربر نخواهد داشت و جامعه با آن به‌شدت مخالف است.

ج) تخریب انسجام درونی بحران‌آفرینان: انسجام درونی بحران‌آفرینان باید برهم زده شود تا نتواند شدت عمل به خرج بدهند، بنابراین با ارائه اطلاعات غلط، انتشار اخبار دروغ، نفوذ و رخنه، ایجاد سؤال و سوءظن داخلی در اعضاء نسبت به همدیگر، از شدت بحران و اقدامات تخریبی آن کاسته شود.

ه) کاهش سطح روانی بحران و جلوگیری از توسعه آن به سایر گروه‌ها: فرایند تدریجی، بهترین روش در مهار و واپایش بحران امنیتی است که با منحرف ساختن حریف به‌منظور جلوگیری از تشدد بحران، پیوستن گروه‌های مستعد و بسیج افکار عمومی علیه بحران‌آفرینان صورت می‌گیرد.

و) وادار کردن شورش‌گران به تسلیم: با القای اینکه آثار و پیامدهای بحران، دامن خود شورش‌گران را خواهد گرفت و مردم از آن‌ها حمایت نمی‌کنند، بنابراین تنها در صورت تسلیم شدن می‌توانند از عفو نظام بهره‌مند شوند.

ز) همراه‌سازی جامعه با برخورد نهایی: با خسته نشان دادن جامعه و اینکه دشمنان خارجی و داخلی و گروه‌های وابسته به دنبال این هستند که نظم و امنیت کشور را برهم بزنند، فضایی به وجود می‌آید که جلوگیری‌ناپذیر بودن برخورد فیزیکی را مهیا می‌سازد (بیات، ۱۳۸۷: ۴۵).

۴. ترمیم و بازسازی

حساس‌ترین مرحله نظارت و واپایش بحران، ترمیم و بازسازی پس از اقدامات فیزیکی و برابره-ای است که اگر به درستی انجام شود از یک سو شناخت و تجربه‌ای کسب می‌شود و از سوی دیگر از تبدیل شدن آن به زخم کهنه و بستر آشوب‌های بعدی جلوگیری می‌نماید. در مرحله ترمیم، هدف‌های زیر پی‌گیری می‌شود:

الف) بازسازی افکار عمومی جامعه

در هر بحرانی، افکار عمومی از دید علت‌ها و عوامل، زمینه‌ها و بسترها، ناامنی و احساسات و هیجانات با شدت و ضعف، آسیب می‌بیند و باید افکار عمومی را توجیه کرد که چه، چرا و چگونه اتفاق رخ داده است؟ عوامل اصلی و سوءاستفاده‌کنندگان چه کسانی بودند (بیات، ۱۳۸۷: ۴۶).

ب) توجیه اقدامات فیزیکی نیروهای انتظامی: اگر بحران با برخورد شدید نیروهای انتظامی رفع شده باشد، قطعاً در این میان افرادی دچار آسیب می‌شوند و آثار برخورد فیزیکی، معمولاً برای افکار عمومی با احساس منفی همراه است، بنابراین باید ناگزیر بودن این گونه اقدامات برای جامعه تشریح شود (بیات، ۱۳۸۷: ۴۶).

ج) بازسازی سرمایه اجتماعی نیروهای انتظامی و امنیتی

نیروهای انتظامی و امنیتی به‌ویژه در طی چند سال گذشته اعتبار و اعتمادی در جامعه به دست آورده است که پشتوانه عمومی او قلمداد می‌شود. این امر در شرایط بحرانی به واسطه اقدامات خشن، جوسازی‌های حریف و ... آسیب می‌بیند و باید بازسازی شود.

د) بازسازی روحی آسیب‌دیدگان

در هر آشوبی یک عده (گناهکار یا بی گناه) آسیب می بیند که باید از آن ها دلجویی به عمل آید و این امر می تواند اعتماد عمومی به نیروهای انتظامی و امنیتی را افزایش دهد و از شکل گیری نگرش منفی و قالبی نسبت به نیروی انتظامی و امنیتی جلوگیری نماید.

ه) تبیین آثار و پیامدهای بحران: توجیه افکار عمومی که بحران به بیت المال، اموال خصوصی و عمومی مردم زیان های جبران ناپذیری وارد کرده است و دستاوردهای مثبت بحران فقط به کام دشمنان نظام بوده است.

و) جلوگیری از آتش زیر خاکستر شدن زمینه های بحران: بحران ها به واسطه بسترهای متعددی شکل می گیرند و به بهانه هایی شعله ور می شوند. در مرحله بازسازی باید بسترها و بهانه های روانی بحران، شناسایی، کالبدشکافی و تجزیه و تحلیل شوند تا زمینه ای برای بحران های آتی نباشد (بیات، ۱۳۸۷: ۴۷).

روش و جامعه پژوهش

نوع پژوهش کاربردی است و با عنایت به محتوا و ماهیت موضوع پژوهش و به کارگیری کلیه منابع، اسناد و نظرات موجود و قابل دسترس در این زمینه و از آنجاکه توصیف عینی، واقعی و منظم حوادث، رویدادها و موضوع های مختلف مرتبط با موضوع پژوهش مدنظر بوده است؛ بنابراین در این پژوهش از روش توصیفی در قالب توصیفی- تحلیلی استفاده شده است.

با توجه به تخصصی بودن پژوهش، جامعه آماری را ۱۱۲ نفر از کارشناسان و صاحب نظران در حوزه بحران های امنیتی در دانشگاه ها و مراکز مطالعات و مدیریت های بحران شهرداری تهران تشکیل داده اند. از این تعداد ۴۴ نفر با استفاده از فرمول کوکران و به شکل تصادفی به عنوان

حجم نمونه انتخاب شده اند.

تجزیه و تحلیل توصیفی و تحلیلی

پرسش‌نامه این پژوهش متشکل از ۱۶ سؤال است که ۴ سؤال شناختی، ۱۲ سؤال مربوط به متغیرهای پژوهش تنظیم و پس از تکمیل از سوی جامعه نمونه، با آزمون SPSS به صورت توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شده است.

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها، با توجه به مبانی نظری و پژوهش‌های انجام شده پیرامون مؤلفه‌های پژوهش، از پرسش‌نامه پژوهشگر ساخته در مقیاس پنج درجه‌ای استفاده شد. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه از روش آلفای کرونباخ و برای بررسی روایی از نظر استادان راهنما و مشاوره و افراد صاحب نظر استفاده شد. ضریب اعتبار محاسبه شده با آلفای کرونباخ (۰/۸۴) گویای آن است که پرسش‌نامه از اعتبار بالا و قابل قبولی برخوردار است.

فرضیه پژوهش: تعیین استانداردهای مطلوب، طراحی سامانه بازخورد اطلاعات، مقایسه وضع موجود با استانداردهای از پیش تعیین شده، انجام اقدام‌های اصلاحی به موقع و تعیین انحراف و خطاها، نقش مؤثری در واپایش بحران‌های امنیتی ایفا می‌نمایند.

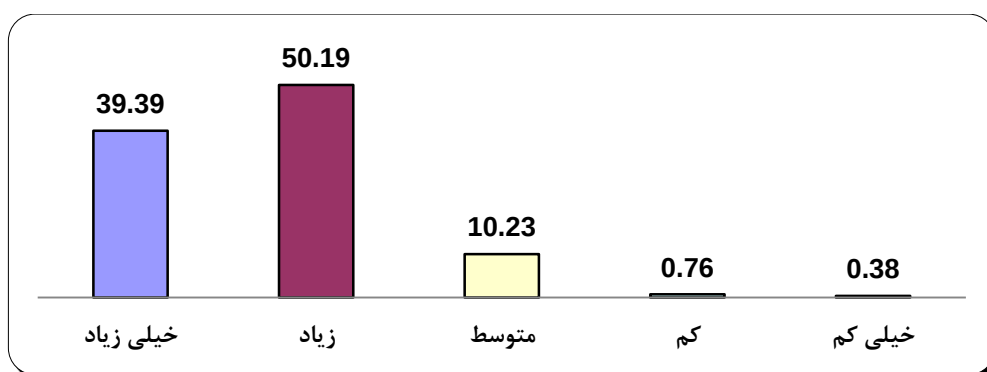
جدول شماره ۱- شاخص آماری فرضیه پژوهش

Valid	N	44
Missing		0
Mean		4/25
Std. Error of Mean		0/8333
Median		4/25
Mode		4
Std. Deviation		0/6666
Variance		0/4166
Range		2/0833
Minimum		1
Maximum		5
Sum		184/25

جدول شماره ۲- داده‌های فراوانی فرضیه پژوهش

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1/00	1	0/3	0/3	0/3
	2/00	4	0/7	0/7	1
	3/00	49	9/6	9/6	10/6
	4/00	255	50/1	50/1	60/7
	5/00	208	39/3	39/3	100
	جمع	528	100	100	

نموار شماره ۱- طیف لیکرت پاسخ دهندگان



میانگین، میانه و انحراف استاندارد به ترتیب ۴/۲۵، ۴ و ۰/۶۶ است. توزیع از چولگی منفی نسبتاً بالایی برخوردار بوده و در نقطه اوج خود نسبت به توزیع نرمال دارای برآمدگی است و کمینه و بیشینه نمرات بین ۱ تا ۵ در نوسان است. ۸۹/۵۸ درصد پاسخ‌دهندگان در حد زیاد و خیلی زیاد معتقدند که تعیین استانداردهای مطلوب، طراحی سامانه بازخورد اطلاعات، مقایسه اجزای واقعی با استانداردهای از پیش تعیین شده، انجام اقدامات اصلاحی به موقع و تعیین انحراف و خطاها، نقش مؤثری در واپایش بحران‌های امنیتی ایفا می‌نمایند.

جدول شماره ۳- آزمون خی - دو فرضیه پژوهش

	Observed N	Expected N	Residual
1/00	2	105/6	-103/6
2/00	4	105/6	-101/6
3/00	54	105/6	-91/6
4/00	265	105/6	159/4
5/00	208	105/6	102/4

FARZ	
16/707	خی‌دو
4	درجه آزادی
0/000	Asymp. Sig.

داده‌های جدول نشان می‌دهد که ارزش خی‌دو مشاهده‌شده (۱۶/۷۰۷) در درجه آزادی ۴

معنی‌دار است در نتیجه استنباط می‌شود که فرضیه پژوهش تأیید می‌شود.

فرض صفر: تعیین استانداردهای مطلوب، طراحی سامانه بازخورد اطلاعات، مقایسه اجزای واقعی با استانداردهای از پیش تعیین شده، انجام اقدامات اصلاحی به موقع و تعیین انحراف و خطاها، نقش مؤثری در واپایش بحران‌های امنیتی ایفا نمی‌نماید.

فرض خلاف: تعیین استانداردهای مطلوب، طراحی سامانه بازخورد اطلاعات، مقایسه اجزای واقعی با استانداردهای از پیش تعیین شده، انجام اقدامات اصلاحی به موقع و تعیین انحراف و خطاها، نقش مؤثری در واپایش بحران‌های امنیتی ایفا می‌نماید.

با توجه به اینکه ارزش خی‌دو مشاهده‌شده (۱۶/۷۰۷) در درجه آزادی ۴ از ارزش خی‌دو بحرانی جدول (۱۳/۲۷) در سطح ($p < .01$) بزرگ‌تر است، در نتیجه استنباط می‌شود که با مقدار آلفای ۰.۱، فرض صفر رد و فرض خلاف تأیید می‌شود.

نتیجه‌گیری

مدیریت بحران‌های سیاسی و امنیتی و چگونگی رویارویی با آن از موضوع‌های نوین عرصه مدیریت امنیتی بوده که جامعه اطلاعاتی برای حرکت در مسیر توسعه مدیریت و واپایش بحران‌های امنیتی و سیاسی به آن‌ها نیازمند است. با توجه به چگونگی عمل نظارت و واپایش در واپایش مدیریت‌های امنیتی، در این پژوهش، شیوه عمل نظارت و واپایش در مدیریت بحران‌های امنیتی، بررسی گردید؛ که پس از پرداختن به ادبیات پژوهش و شاخص‌گذاری متغیرها، پرسش‌نامه پژوهش تدوین و در اختیار ۴۴ نفر از متخصصان و کارشناسان مدیریت بحران‌های امنیتی قرار گرفت؛ که نتایج به‌دست آمده از تجزیه و تحلیل سؤال‌های پرسش‌نامه،

فرضیه پژوهش مبنی بر « تعیین استانداردهای مطلوب، طراحی سامانه بازخورد اطلاعات، مقایسه اجزای واقعی با استانداردهای از پیش تعیین شده، انجام اقدامات اصلاحی به موقع و تعیین انحراف و خطاها، نقش مؤثری در واپایش بحران‌های امنیتی ایفا می‌نماید» را تأیید نمود. بحران‌های سیاسی و امنیتی به لحاظ ماهیت، دارای تأثیرهای متفاوتی در ناهنجاری‌های امنیتی جامعه می‌باشند و نمی‌توان با تکیه بر یک الگوی سیاسی و امنیتی، به فرصت‌سازی همه بحران‌های سیاسی و امنیتی اقدام نمود. هر بحران سیاسی و امنیتی براساس ماهیت خود (شرایط اقلیمی، قومی قبیله‌ای، صنفی، دانشجویی، انتخاباتی و...) و پیوندی که با نیازهای واقعی جامعه در همه ابعاد سیاسی، دفاعی، امنیتی، اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، زیست‌محیطی و... برقرار می‌نماید و با توجه به سازمان‌دهی و انسجام درونی اعضای شرکت‌کننده ابعاد مختلف در آن، نوع خاصی از تهدید سیاسی و امنیتی را در جامعه اطلاعاتی مجسم ساخته و در نتیجه فرصت‌های سیاسی و امنیتی به دست آمده از آن نیز از ویژگی‌های متناسب با آن برخوردار هست که بدون شناخت و داشتن تصویری واقع‌بینانه از مدیریت امنیتی بر بحران‌های سیاسی و امنیتی، امکان دستیابی به فرصت‌های امنیتی آن برای جامعه اطلاعاتی وجود ندارد. استفاده مدیران جامعه اطلاعاتی از فرصت‌های سیاسی و امنیتی با نگاهی به وقایع، رویدادها و روندهای بحران‌آفرین باید نگاهی امنیتی به روند حوادث و تحول‌های سیاسی و امنیتی در جامعه داشت و بدون توجه به زیرساخت‌های امنیتی شکل‌گیری یک بحران سیاسی و امنیتی در جامعه، مدیران جامعه امنیتی نمی‌توانند از فرصت‌های امنیتی موجود در بحران‌های یادشده استفاده نمایند.

منابع

۱. قرآن کریم، سوره بقره، آیه ۳۳.
۲. احمدوند، علی محمد و حمیدرضا اشراق. (۱۳۸۶). «بررسی علل بحران‌های امنیتی و چگونگی کنترل آن». *دوماهنامه شماره ۱۴*، تهران، انتشارات جهان جام جم.
۳. اسپریگنز، توماس. (۱۳۷۰). *فهم نظریه سیاسی*، فرهنگ رجایی، تهران، انتشارات آگاه.
۴. بیات، بهرام. (۱۳۸۷). *مدیریت بحران ۲*، تهران، معاونت آموزش ناجا.
۵. پریشان، مجید و داوود مهدوی. (۱۳۸۶). سامانه اطلاعات جغرافیایی و کاربرد آن در مدیریت امنیتی و انتظامی بحران. *دوماهنامه توسعه انسانی نیروهای انتظامی، شماره ۱۴*، تهران، انتشارات جهان جام جم.
۶. جانسون، لارنا و گاسفیلد. (۱۳۸۷). مقاله، *هویت‌ها، اعتراضات و جنبش‌های نوین*، کتاب، *جنبش‌های نوین اجتماعی*، ویراسته انریک لارنا و دیگران، مترجم سید کمال سروریان و علی صبحدل، تهران، پژوهشکده مطالعات راهبردی، نوبت اول.
۷. حسینی، سید حسین. (۱۳۸۵). بحران و چگونگی تعریف می‌شود، *فصلنامه مدیریت بحران*، شماره ۳ و ۴، تهران، انتشارات دانشگاه امام حسین (ع).
۸. حسینی، حسین و سید مجید جدی. (۱۳۸۵). *مدیریت بحران*، جلد اول، نشر کوثر، تهران.
۹. *خطبه ۲۱۶ نهج البلاغه*، ترجمه محمد دشتی، چاپ چهارم، انتشار مشرقین قم ۱۳۷۶، ص ۴۴۲ و ۴۴۳.
۱۰. روشندل ارتباطی، علی‌اصغر و همکاران. (۱۳۷۸). «نقش مدیریت رسانه در تحول». *مجموعه مقالات اولیه همایش رسانه ملی و مدیریت بحران*، تهران، صداوسیما جمهوری اسلامی ایران.
۱۱. رضاییان، علی. (۱۳۹۵). *اصول مدیریت*، انتشارات سمت.
۱۲. علامه مجلسی، *بحارالانوار*، انتشارات دارالکتاب، جلد ۷.
۱۳. *فصلنامه جامعه اطلاعاتی*، شماره چهارم، شماره مسلسل ۱۶، بهار ۱۳۹۲-شورای هماهنگی اطلاعات.

۱۴. فکوهی، ناصر. (۱۳۷۷). *خشونت سیاسی*، انتشارات پیام امروز، تهران.
۱۵. میر کمالی، سید محمد. (۱۳۸۳). *رهبری و مدیریت آموزشی*، تهران: نشر یسپرون.
۱۶. مشبکی، اصغر. (۱۳۸۱). *فراگرد تصمیم‌گیری و مدیریت بحران*، ترجمه محمدرضا تاجیک، تهران، گفتمان.
۱۷. ماندل، رابرت. (۱۳۷۷). *چهره متغیر/امنیت ملی*، تهران، پژوهشکده مطالعات راهبردی.
18. Agrawal, R. D. (1982). **Organization and Management**, TATA, McGraw-Hill, Publishing company limited, new delhi.
19. Burnett, J.J. (1998). "**A strategic Approach to managing Crises**", Public Relations Review.
20. Crondall William Rick. (2002). **crisis planning in the Nonprofit sector**. Should occur ?, London, Ratligh.
21. Geary, W. sikich. (2001). "**All hazard crisis management Planning**" Logical management system vo12.
22. Huntington Samuel. (1968). **Political Order in Changing Societes**, New Haven, Yale University Press.
23. Meyers, G & Holusha, J. (1988). "**Managing Cris**", London, Unwin Publications.
24. Newman, W.H. & E. K. Warren. (1983). **The process of Management**, 4th ed, India: Prentice-Hall.
25. Rosenthal, U. and kouzmin, A. (1996). "**Crisis management and institutional resilience**". Journal of contingencies and crisis management.
26. Tilly Charles. (1978). **From Mobilization to Revolution**, New York, Random House
27. Stoner, James A. (1983). **Management, New Delhi: Prentice-Hall**.
28. Walt, Stephen. (1991). 'Renaissance of security studies', Mershon International Studies Review, Vol 41.
29. Waever, Ole. (2004). Aberystwyth, Paris, Copenhagen: New Schools in security Theory and the Origins between Core and Periphery, **Montreal: ISA Conference**.