

تأثیر سازماندهی در مدیریت بحران‌های اجتماعی

محسن ناکینی^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۱/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۲/۳۱

چکیده

مدیریت بحران‌های اجتماعی در جوامع گوناگون یکسان نبوده و تحت تأثیر متغیرهای کلانی چون نظام سیاسی حاکم، فرهنگ امنیتی و آستانه تحمل دولت‌ها بوده و در اساس عملی پیچیده و تا حد زیادی زمینه محور و حاصل نظام ادراکی نخبگان سیاسی و امنیتی کشور می‌باشد. هدف پژوهش حاضر تبیین چگونگی سازماندهی در بحران‌های اجتماعی جهت جلوگیری از گسترش و امنیتی شدن آن می‌باشد و نوع پژوهش کاربردی و از روش تحلیلی - توصیفی استفاده شده و محقق درصدد پاسخ به این سؤال که سازماندهی در مدیریت بحران‌های اجتماعی چه تأثیری دارد، می‌باشد و حجم نمونه جامعه آماری پژوهش حاضر را تعداد ۴۰ نفر از صاحب‌نظران و متخصصین آگاه به مقوله‌های مدیریت و بحران تشکیل داده‌اند که با توجه به تعداد محدود، کلیه اعضای جامعه آماری به‌عنوان حجم نمونه استفاده شده‌اند. بعد از جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای متشکل از ۱۶ سؤال در رابطه با متغیرهای پژوهش تهیه و پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، پاسخ‌ها از طریق نرم‌افزار اسپاس و با استفاده از آزمون خی‌دو مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت و نتایج حاصل فرضیه این پژوهش را تأیید نمود. نتایج پژوهش بیانگر این است که سازماندهی در مراحل قبل (پیش‌بینی، پیشگیری، آمادگی) شروع (هشدار و مصونیت، ارزیابی مقدماتی و بسیج منابع، پاسخگویی سریع) حین (امداد و نجات، عملیات ویژه، مهارسازی) و پس از بحران (بازیابی، بازسازی، یادگیری) نقش مؤثری در جلوگیری از گسترش و امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی دارد.

واژگان کلیدی: سازماندهی، مدیریت بحران، بحران‌های اجتماعی، بحران، امنیتی شدن

مقدمه

مطالعات گوناگون نشان می‌دهند که ماهیت و نوع بحران الزاماً ثابت نمی‌ماند و ممکن است در طول زمان تغییر کند. ریموند آرون، به این پدیده به‌عنوان ((قانون تغییر)) اشاره می‌نماید (تاجیک ۱۳۸۴: ۹۴) در تغییر ماهیت بحران‌ها، عوامل بسیار زیادی دخیل هستند که با تغییر هرکدام از آن‌ها، ماهیت و شکل بحران دچار تحول شده و میزان آسیب‌رسانی و صدمات احتمالی را افزایش یا کاهش دهند. به عبارت ساده‌تر بحران‌ها ممکن است در طول زمان تغییر حالت داده و از شکلی به شکل دیگر درآیند که این تغییر شکل، روش‌های سازماندهی برای مدیریت بحران را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهند. بحران‌ها می‌توانند در زمینه‌های بسیار متفاوت اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی و غیره بروز نموده و در سه گروه عمده اجتماعی، سیاسی و امنیتی طبقه‌بندی شوند. به دلیل ماهیت پویایی که این سه گروه عمده دارند، امکان تغییر شکل، محتوی و کانون هر یک از آن‌ها به دیگری وجود داشته و با فعال شدن مجموعه‌ای از متغیرهای تأثیرگذار این روند به انجام می‌رسد. فرآیند گسترش بحران‌های اجتماعی بستگی به مجموعه‌ای از متغیرهای زمینه‌ای و تأثیرگذار خارجی دارد که به‌تنهایی و در ترکیب با یکدیگر مسیر این تغییر و تحولات را مشخص می‌نمایند. بحران‌های اجتماعی با توجه به فرهنگ مختلف جوامع و آستانه تحمل انسان‌ها و دولت‌ها از الگویی‌های متفاوت تبعیت می‌کنند. بر این اساس، برخی از پدیده‌ها در یک جامعه مشخص به‌سرعت باعث گسترش بحران‌های اجتماعی شده و در جامعه دیگر این تحول بسیار کند و در برخی موارد نامحتمل است.

نوع بحران، ظرفیت نظام سیاسی و امنیتی کشور، میزان جدی بودن تهدیدات ناشی از بحران در کنار بازیگران مؤثر در بحران، منطقه و بافت جغرافیایی محل وقوع بحران، میزان برخوردهای خشونت‌آمیز در بحران، روش‌های مدیریت بحران، تعدد و تنوع مسائل چالش‌برانگیز، متغیرهای ساختاری و بالاخره سطح تلاطم محیط از مهم‌ترین متغیرهای مؤثر بر فرایند مدیریت بحران‌های اجتماعی هستند که چنانچه سازماندهی متناسب با این مؤلفه‌ها در قبل و حین بحران‌های اجتماعی صورت گیرد اثرگذاری آن در مدیریت بحران‌های اجتماعی و جلوگیری از ارتقاء آن به سطح بحران‌های امنیتی ملموس خواهد بود و نتایج خوشایندی را برای دست‌اندرکاران در پی خواهد داشت در این مقاله پس از طرح مباحث مقدماتی به آن پرداخته خواهد شد.

بیان مسئله

بحران جزء جدایی‌ناپذیر و همیشگی جوامع نوین است (میترا و نگناس، ۱۳۸۱: ۶۰) در یک رابطه هم‌نشینی با مفاهیم دیگر همچون امنیت، قدرت، منافع، اهداف، مصالح، ارزش‌ها، تهدیدها و

فرصت‌ها که همگی از مفاهیم مبهم، توسعه نیافته و سیال هستند، مصادیق خود را پیدا می‌کند (بوزان، ۱۹۸۳: ۸) و از اقدامات اساسی برای مدیریت بحران، توصیف بحران‌ها و تشخیص اندازه و حجم آن‌ها همراه با پیش‌بینی و سازماندهی توانمندی موردنیاز برای حل بحران و جلوگیری از حاد شدن بحران‌ها و به تعبیری دیگر پیشگیری از تبدیل بحران‌های اجتماعی به سیاسی و از سیاسی به امنیتی است زیرا جهان امروز در اثر تحولات ناشی از افزایش جمعیت، وابستگی به فناوری، تحولات فرامرزی سیاسی، اقتصادی و فرهنگی، به یک محیط بحران‌زا و بحران‌زده تبدیل شده است. وابستگی جوامع به گونه‌ای است که بحران در بخشی از آن می‌تواند سایر بخش‌ها را نیز تحت تأثیر قرار دهد و با توجه به نوع بحران و اینکه در کدام یک از حوزه‌های سیاسی و یا اقتصادی و اجتماعی رخ داده است می‌تواند نهادهای اجتماعی را دچار تحول ساخته و حتی به ورطه نابودی بکشانند در چنین حالتی امنیت جوامع با چالش جدی مواجه شده و با توجه به روند گسترش رسانه‌های جمعی و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، مشارکت مردمی در شکل‌گیری بحران‌های نوین امنیتی را فراهم سازد و بر همین اساس با سازماندهی متناسب با بحران و با در نظر گرفتن مواردی همچون قومیت‌ها، نژاد، زبان، فرهنگ، جغرافیا، شرایط منطقه‌ای، نظام بین‌الملل، تهدیدات، آسیب‌ها و فرصت‌ها از شرایطی که بحران اجتماعی را رقم زده، استفاده نمود و با پیشگیری از ارتقاء سطح بحران به نوعی تهدید را تبدیل به فرصت نمود، به همین دلیل هیچ حکومتی از کنار این مسائل به راحتی عبور نکرده و تلاش دارد تا به هر نحو ممکن بحران‌ها را مدیریت نماید. نگاه سنتی سازماندهی در مقابله با بحران مبتنی بر استفاده بیشتر از قدرت سخت‌افزاری معطوف بوده و از این منظر دولت‌ها و یا هیئت حاکمه استفاده از زور را مدنظر قرار می‌دادند اما با گذشت زمان این نگاه تغییر یافت و در مواجهه با بحران به خصوص در حوزه اجتماعی نگاه‌ها بیشتر به سمت سازماندهی برای مدیریت بحران از طریق استفاده از قدرت نرم‌افزاری متمرکز شده است لیکن این سازماندهی برای حل بحران‌ها به خصوص بحران‌های اجتماعی همیشه جوابگو نبوده زیرا سازماندهی خوب بستگی به سمت و سوی بحران، شدت آن، حامیان و ایجادکنندگان و مواردی مانند آن دارد. با این وصف دغدغه محقق بررسی تأثیر سازماندهی در مدیریت بحران‌های اجتماعی با توجه به شرایط موجود و پیرامون شیوه‌های نرم افزار گرایانه در سازمان‌های کنونی خواهد بود.

اهمیت و ضرورت پژوهش

نظر به اینکه اغلب بحران‌های اجتماعی دارای منشأ بی‌عدالتی، نارضایتی از وضع موجود، اعتقادی، فرهنگی، قومی، تبعیض نژادی، اختلاف طبقاتی و موارد بسیاری دیگری بوده که در مجموع با سازماندهی انسان‌ها در اجتماع مرتبط می‌باشد و دارای طیف‌های مختلف با

خاستگاهها و طرز تفکرات متفاوت همراه می‌باشد با توجه به ویژگی‌های ذکر شده نحوه سازماندهی در مدیریت بحران‌های اجتماعی از ظرافت خاص و پیچیدگی بی‌نظیری برخوردار است در نتیجه اهمیت سازماندهی امکانات و منابع در راستای مهار بحران‌ها یکی از مهم‌ترین مراحل مدیریت بحران در سه مرحله قبل، حین و بعد از بحران بوده است در نتیجه اجرای این سازماندهی با کمتر شدن آسیب بحران‌های اجتماعی از گسترش بحران‌های اجتماعی جلوگیری و از درگیر نمودن ساختارهای حکومتی پیشگیری بعمل می‌آید و از تهدیدات عرصه بین‌المللی برعلیه کشور کاسته خواهد شد از این رو چنانچه سازماندهی مبتنی بر شناخت و آگاهی از عوامل مؤثر بر گسترش بحران‌های اجتماعی صورت نگیرد نه تنها به مدیریت بحران کمک نکرده بلکه زمینه ساز گسترش بحران‌های اجتماعی و ارتقاء سطح آن به بحران‌های امنیتی خواهد شد و کشور را درگیر بحرانی با نتایج مبهم و ویران‌کننده خواهد نمود.

هدف، سؤال و فرضیه پژوهش

هدف: بررسی نقش سازماندهی در مدیریت بحران‌های اجتماعی برای جلوگیری از گسترش و امنیتی شدن آن.

سؤال: سازماندهی برای جلوگیری از گسترش و امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی چه نقشی دارد؟

فرضیه: سازماندهی در مراحل قبل (پیش‌بینی، پیشگیری، آمادگی) شروع (هشدار و مصونیت، ارزیابی مقدماتی و بسیج منابع، پاسخگویی سریع) حین (امداد و نجات، عملیات ویژه، مهارسازی) و پس از بحران (بازیابی، بازسازی، یادگیری) نقش مؤثری در جلوگیری از گسترش و امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی دارد.

مفاهیم و مبانی نظری پژوهش

بحران: اصطلاح بحران، برگردان واژه یونانی crisis است که خود آن برگرفته از یک واژه طبی یونانی است. این واژه عموماً در ذهن یک وضعیت غیرعادی، اضطرابی، وحشت‌انگیز، مصیبت‌بار، خشونت‌آمیز و سرنوشت‌ساز را متبادر می‌نماید. به بیان دیگر، بحران عبارت است از: «یک دسته حوادث و وقایع که به سرعت حادث گردیده و تعادل نیروها را در سیستم کلی بین‌المللی یا سیستم‌های فرعی بیشتر از حد متعارف (متوسط) برهم زده و شانس و امکان تشدید تخاصم در سیستم را افزایش می‌دهد (کاظمی، ۱۳: ۱۳۷۶)».

بحران یعنی تهدید جدی نسبت به ساخت‌های زیربنایی و یا ارزش‌ها و هنجارهای اساسی یک سیستم که موارد ادراک ذی‌نفعان بوده و تحت فشار زمانی و محدودیت گزینه‌ها، در شرایط عدم

قطعیت شدید و احساس کاهش کنترل، اتخاذ تصمیمات حیاتی، دقیق و پرهزینه‌ای را الزامی می‌سازد (حسینی، ۱۳۸۵: ۴۷).

بحران‌های اجتماعی: منظور از بحران‌های اجتماعی آن دسته از بحران‌هایی است که به گروه‌های اجتماعی گسترش یافته و موجب به مخاطره افتادن و به هم خوردن تعادل عمومی و زندگی اجتماعی می‌گردند. زمانی نشانگان یک بحران اجتماعی از نظر کمی و کیفی آشکار می‌شود که نظام اجتماعی، توانایی حل مسائلی که پیش از این قادر به حل آن‌ها بوده از دست داده و قادر به مهار و کنترل حوادث غیر دلخواه نمی‌باشد. در این وضعیت نابسامانی عمومی و عدم تعادل فراگیر، در جامعه بروز می‌کند که گسست نظم موجود و پیدایی دگرگونی‌های اجتماعی بنیادی را قابل پیش‌بینی می‌سازد.

امنیت: واژه security از ریشه لاتین secures 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، ضامن است» (ماندل، ۱۳۷۷: ۴۴). در گفتمان‌های سنتی - سلبی، امنیت شامل وضعیت مبتنی بر نبود تهدید است. به عبارتی وضعیتی ایمن، وضعیتی است که در آن تهدیدی برای منافع بازیگر مقابل 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).

فرایند تغییر ماهیت بحران‌های اجتماعی: در معنای وسیع، بحران یک مرحله حساس یا نقطه عطف در تاریخ زندگی یک نظام اجتماعی است که در آن سرنوشت نظام رقم می‌خورد؛ به عبارت دیگر، بحران یک نقطه گسست در حیات نظام اجتماعی می‌باشد که در آن روند عملکرد روزانه یک نظام از حالت عادی و باثبات خارج شده و رفتاری ناآشنا و غریب از آن نمایان می‌گردد. مشخصه اصلی این وضعیت ((غافلگیری، تهدید بالای ارزش‌های اساسی و زمان کم برای تصمیم‌گیری است)) (هولستی، ۱۹۷۸: ۴۱). در این شرایط تعادل نظام اجتماعی به هم خورده، رابطه سه عامل زمان، وظیفه و منابع مخدوش می‌شود و دو یا سه عامل فوق دارای کسری مهمی می‌گردند.

در این شرایط، راه‌حل‌های اداری و بوروکراتیک جای خود را به راه‌حل‌های سیاسی داده و بازیگرانی از جنس سیاست‌مداران وارد عرصه مدیریت بحران می‌گردند. بحران‌های سیاسی برخلاف بحران‌های اجتماعی از ویژگی آشکار بودن بیشتری برخوردار بوده و به همین دلیل مورد توجه بخش وسیعی از جامعه قرار می‌گیرد. ورود بازیگران تأثیرگذاری چون رسانه‌های

جمعی و گروه‌های مختلف اجتماعی دامنه و شدت این گونه بحران‌ها را تحت تأثیر قرار داده، فشارهای روحی و روانی زیادی را تولید می‌کند. بحران‌های سیاسی زمانی امنیتی می‌شوند که گروه‌های مختلف سیاسی اطمینان و اعتماد خود را نسبت به یکدیگر از دست داده و در خصوص مقاصد یکدیگر بدترین فرض‌ها را در نظر می‌گیرند.

متغیرهای مؤثر در فرآیند گسترش بحران‌های اجتماعی: اهمیت متغیرهای مؤثر در گسترش بحران‌های اجتماعی، پژوهشگران بسیاری را بر آن داشت تا با مطالعه موردی بحران‌های مختلف، میزان تأثیرگذاری این تعیین‌کننده‌ها را بیشتر مشخص نمایند. مطالعات گوناگون نشان می‌دهند که بحران‌های اجتماعی و سیاسی در صورت تداوم می‌توانند باعث شکل‌گیری تهدیدات وجودی در بخش‌ها و ابعاد مختلف یک جامعه مشخص شوند. وجود چنین تهدیداتی اگر با تأیید بازیگران امنیتی ساز همراه گردد زمینه برای تبدیل یک بحران اجتماعی به امنیتی فراهم می‌گردد. به‌طور کلی برای آن که یک بحران اجتماعی یا سیاسی به یک بحران امنیتی تبدیل شود نیاز است تا ویژگی‌های عمومی زیر را کسب نماید:

۱. سازمان‌ها و نهادهای امنیتی بحران را احساس کرده و بر آن برجسب امنیتی بزنند.
۲. تخاصم و بروز رفتارهای خشونت‌آمیز تشدید می‌گردد.
۳. روابط بازیگران مؤثر در بحران تغییر کیفی پیدا می‌کند.
۴. گروه‌های مشخصی از جامعه و رسانه‌ها آن را بحران امنیتی بدانند.
۵. سازمان‌ها و نهادهای امنیتی انتظامی به‌عنوان یک بازیگر مؤثر در آن ظاهر شوند.
۶. موجب افزایش ترس و ناامنی در بین بازیگران و جامعه گردند.
۷. آینده به‌شدت غیرقابل‌پیش‌بینی شده و نظام کنترلی رو به ضعف گذارد.
۸. انسجام اجتماعی تضعیف و جامعه به سمت قطبی شدن پیش برود.
۹. اعتماد در بین بازیگران به‌شدت کاهش یافته و در تعاملات خود بدترین فرض‌ها را در نظر می‌گیرند.

۱۰. در زندگی عادی و روزمره اخلاص چشمگیری مشاهده شود.
 ۱۱. در مدیریت بحران، توسل به شیوه‌های خارج از عرف معمول سیاسی مطرح شود.
- نوع بحران‌های اجتماعی و ویژگی‌های آن:** بحران‌های اجتماعی می‌توانند در زمینه‌های بسیار متفاوت اقتصادی، فرهنگی، طبیعی، سیاسی و غیره بروز کنند. هر یک از این بحران‌ها الگوی خاصی در فرایند گسترش و به بیان روشن‌تر امنیتی شدن دارند که از دیگری متمایز می‌شوند.

به طور مثال فرایند گسترش یک بحران اجتماعي ناشی از مشکلات اقتصادی از حیث سرعت و مراحل، با آنچه که در یک بحران طبیعی نظیر زلزله رخ می دهد کاملاً متفاوت می باشد. در مثال دیگر می توان گفت، برخی از بحران های سياسي نظیر بحران قومي، بحران هویت و بحران مشروعیت به دلیل داشتن ماهیتی سیال گونه، رابطه همجواری و سابقه تاریخی به سرعت از سوی بازیگران مختلف گسترش یافته و برچسب امنیتی می خورد و تغییر ماهیت می دهند. در حقیقت نوع بحران می تواند سرعت و مسیر گسترش آن ها را رقم زده و فضا را برای تهدید علیه ارزش های پایه فراهم نمایند.

بازیگران مؤثر در بحران های اجتماعي: هر نظام یا نظام اجتماعي از مجموعه بازیگرانی تشکیل شده است که به طور منظم و از روی قاعده مطابق با ساختارهایی که توسط مجموعه ای از هنجارها، قواعد، قوانین یا توزیع توانمندی ها و ظرفیت ها حفظ و حمایت می شوند، به تعامل با یکدیگر می پردازند. بازیگران مؤثر در بحران های مختلف یکسان نیستند و بر اساس نوع حادثه، ماهیت بحران، عامل جغرافیا، نوع و شدت تهدیدات تعیین می گردند. به طور مثال بحران اجتماعي که جنبه اقتصادی آن از برجستگی بیشتری برخوردار است بازیگرانی متفاوت از بحران هایی با ماهیت سياسي خواهد داشت.

بازیگران مؤثر در بحران ها را می توان در گروه های چندگانه دولت، معترضان، قربانیان، میانجی گران و حامیان هر یک از آن ها در چهار سطح محلی، ملی، منطقه ای و بین المللی طبقه بندی نمود.

میزان جدی بودن تهدیدات ناشی از بحران های اجتماعي: زمانی امری به یک موضوع امنیتی مبدل می شود که همچون تهدیدی اساسی برای یک موجود جلوه کند و توسل به تدابیر فوق العاده را برای مهار آن ها موجه سازد (بوزان و دیگران، ۱۳۸۶: ۴۶) بنابراین برای آن که بتوان مسئله ای را امنیتی کرد باید آن مسئله تهدید برجسته ای باشد که بتوان گفت با خطر از بین رفتن یا لطمه دیدن اصلی یا نتیجه جبران ناپذیر دیگری همراه است تا بدین ترتیب بتوان اتخاذ اقدامات فوق العاده را مشروع جلوه داد (بوزان و دیگران، ۱۳۸۶: ۲۲۵)

بافت جغرافیایی محل وقوع بحران های اجتماعي: یکی از عوامل مؤثر بر گسترش انواع بحران های اجتماعي منطقه و بافت جغرافیایی است که بحران در آن شکل گرفته و ظاهر می شود. جنبه جغرافیایی یا فضایی یک بحران عبارت از منطقه ای است که بحران در آن روی داده و یا می دهد. این جنبه ممکن است بر شیوه اولیه مدیریت بحران، وسعت و اندازه مداخله بازیگران و پیامدهای بحران تأثیر گذار باشد. پژوهش های نشان می دهند، بحران ها با

شاخص جغرافیایی پیوند انکارناپذیر دارند و در ارزیابی شدت، دوام و دامنه بحران ها نقش به سزایی ایفا می کنند.

عامل جغرافیا می تواند الگوی گسترش بحران های اجتماعی را با یکدیگر متفاوت کند. فرصت ها و محدودیت هایی که از این بابت تولید می شود بازیگران را در وضعیت خاص قرار داده، موجب کانالیزه شدن رفتار بحران می گردد. به زبان ساده عامل جغرافیا می تواند در بسیاری از مواقع نقش زمین بازی در میادین ورزشی و یا صفحه شطرنج را بازی کند. در حقیقت قواعد بازی متأثر از منطقه ای خواهد بود که در آن بازیگران در تعاملی دوستانه یا خصمانه قرار می گیرند.

میزان برخوردهایی خشونت آمیز در بحران های اجتماعی: برخوردهای خشونت آمیز از جمله متغیرهای مهمی هستند که تا حد زیادی بیان کننده علت، نحوه تغییر شکل و گسترش انواع بحران های اجتماعی تبدیل آن به امنیتی می باشند. اگر بحرانی با جرقه های خشونت آمیز آغاز گردد برخوردهای خشن در شیوه های مدیریت، بحران را از سوی بازیگران تقویت و آن را گسترش و به سمت امنیتی شدن سوق می دهد. برخوردهای خشونت آمیز ممکن است موجب درهم شکسته شدن روابط و بافت های اجتماعی و حمایتی شده و در انگاره های مورد انتظار بهنجاری که بازیگران مختلف (دولت، قربانیان، میانجی گران، معترضان و حامیان آن ها) رفتار لحظه به لحظه خود را بر اساس آن ها انجام می دهند انحراف به وجود آورد (برچر و ویلکنفلد، ۱۳۸۲: ۲۵).

هراندازه شدت خشونت که از سوی دولت ها و دیگر بازیگران مهم در اداره بحران به کار می رود، زیاد باشد احتمال گسترش بحران (امنیتی شدن بحران) نیز افزایش می گردد. وجود رفتارهای خشونت آمیز دستاویز بسیار مهمی برای بازیگران امنیتی ساز است تا با استفاده از آن ادله لازم برای امنیتی بودن اوضاع ارائه و دیگران را قانع سازند.

تعدد و تنوع مسائل چالش برانگیز در بحران های اجتماعی: هر بحران اجتماعی مولود مسائل و مشکلات گوناگونی است که شناخت ابعاد و ویژگی های آن ها از قدم های اولیه در مدیریت بحران خواهد بود. به همین دلیل شناخت تعدد و تنوع مسائل چالش برانگیز نقش تعیین کننده ای در تمامی مراحل گوناگون حیات بحران ها بر جا می گذارد. این مسائل را می توان به صورت ایجاد اختلاف بین آنچه باید اتفاق می افتاد و آنچه رخ داده است، به گونه ای که نیاز به اصلاح احساس گردد، بیان نمود.

بنابراین، زمانی می توان موضوعی را مشکل قلمداد کرد که نیاز به حل آن احساس شود و در مورد آن خط مشی قبلی وجود نداشته باشد و یا اگر وجود دارد، با وضعیت جدید قابل انطباق نباشد (الوانی، ۱۳۷۱: ۴۱-۴۲). مشکلات زمانی چالش برانگیز می شوند و به صورت مسئله ای در

جامعه عنوان می‌گردند که از حیث موضوع، وسعت، شدت، حاد بودن و دلایل آن، مدیران و رهبران جامعه را به چاره‌اندیشی وادار کنند.

وجود مسئله در مناطق و یا بخش‌های مختلف در تعیین میزان اهمیت آن‌ها دخالت دارد. وجود مسئله در اهداف، شرایطی متفاوت از وجود مسئله در روش‌ها و ابزارها به وجود می‌آورد. همچنین وجود مسئله در حوزه‌های مختلف در تعریف و رفتار مسئله دخالت خواهد داشت. حوزه مسئله به گروه‌ها یا دسته‌هایی از مسائل با یک وجه مشترک اشاره دارد که شامل، مسائل امنیتی، مسائل سیاسی - دیپلماتیک، مسائل توسعه‌ای - اقتصادی و مسائل فرهنگی می‌گردند (برچر و ویلکنفلد، ۱۳۸۲: ۲۳۰).

میشل براون، در مقدمه کتاب علل درگیری‌های داخلی، «ابعاد بین‌المللی ستیزش داخلی» که منجر به بحران‌های گوناگون شده‌اند را به شرح زیر ارائه می‌دهد: علل ساختاری (دولت‌های ضعیف، علایق امنیتی دولتی، جغرافیای قومی)، علل سیاسی (نهادهای سیاسی تبعیض‌آمیز، ایدئولوژی‌های ملی حذفی، سیاست بینا گروهی، سیاست نخبه‌گرا)، علل اقتصادی اجتماعی (مشکلات اقتصادی، نظام‌های تبعیض‌آمیز اقتصادی، مدرنیزاسیون)، علل فرهنگی / ادراکی. (الگوهای تبعیض فرهنگی، تاریخ‌های گروهی مشکل‌زا) (براون، ۱۹۹۶: ۲۳-۱۳).

نقش متغیرهای ساختاری در بحران‌های اجتماعی: شناخت رفتار پدیده‌های اجتماعی چون بحران نیاز به آگاهی از زمینه‌ها و روابط ساختاری دارد که موجب شکل‌گیری و حیات آن پدیده‌ها می‌گردد. به همین دلیل، یکی از مهم‌ترین بحث‌های عمده برای مدیریت بحران، به پیوند میان ساختار و بحران مربوط است. ساختار به صورت انکارناپذیری بر دو مفهوم کلیدی در بحران یعنی ((ثبات و تعادل)) تأثیرگذار است.

در یک تعریف کلی، ساختار نظام، بافت یا زمینه‌ای را تعریف می‌کند که یک بحران در آن آغاز، گسترش، تغییر و یا فروکش پیدا می‌کند. به همین دلیل گفته می‌شود که ساختار نظام بر بسیاری از ابعاد بحران از نوع آغازگر بحران یا نقطه ورود در بحران گرفته تا ماهیت و شکل پیامد بحران اثر خواهد گذاشت. نوع آرایش قدرت، تعداد بازیگران و قواعد بازی ابعاد سه‌گانه ساختار نظام را تعیین و به رفتار آن شکل می‌بخشد.

بحران در یک نظام اجتماعی را نتیجه تناقضات ذاتی و ساختاری می‌داند و بین بحران و تغییرات تصادفی در محیط ارتباطی نمی‌بیند (هابرماس، ۱۹۹۶: ۳-۲).

مدیریت: مدیریت، فرایند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و بر اساس نظام ارزشی موردقبول، صورت می گیرد (رضائیان، ۱۳۹۱:۷).

دیدگاه‌های موجود برای مدیریت بحران: نوع اقدامات از سوی مدیران بحران به منظور مقابله با وضعیت بحرانی به نوع نگرش آنان به بحران برمی گردد، زیرا بر اساس نوع نگرش است که رویکرد مدیریت بحران فرق خواهد کرد (Booth, 1993:226). سیری در ادبیات مدیران بحران نشانگر این است که در زمینه مقوله بحران، سه دیدگاه متمایز وجود دارد:

الف) دیدگاه سنتی: این دیدگاه بحران را اساساً یک پدیده و وضعیت منفی و نامطلوب می داند که به هر نحوی باید از آن پرهیز کرد. بر اساس این نگرش، بحران‌ها دارای ماهیت کاملاً مخرب و بازدارنده‌اند (روشندل اربطانی، ۱۳۸۷) پژوهش‌های میرز و هولوشا نشان داد که اکثر مدیران ارشد علاقه‌ای به فکر کردن درباره بحران ندارند (Meyers & Holusha, 1988).

ب) دیدگاه قانون طبیعی: طرفداران این دیدگاه، بحران را جزئی از طبیعت زندگی بشری می دانند که چه بخواهیم و چه نخواهیم رخ می دهد، اما نگرش این دسته نیز همچنان یک نگرش منفی نسبت به بحران است با این تفاوت که برخلاف دیدگاه اول، سعی در انکار و اجتناب از بحران ندارند، بلکه نسبت به آن موضعی کاملاً منطقی برمی گزینند (روشندل اربطانی، ۱۳۸۷).

ج) دیدگاه تعاملی: این دیدگاه، نگاهی کاملاً متفاوت نسبت به مقوله بحران دارد و برخلاف دیدگاه‌های قبل، به بحران به دید مثبت می نگرد و معتقد است نه تنها نباید آن را نفی یا انکار کرد، بلکه در مواقعی نیز باید به استقبال آن رفت برخلاف دیدگاه اول که دیدگاه سکون و ثبات و دیدگاه دوم 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 می داند که برای رشد و توسعه جامعه لازم و ضروری هستند (Geary, 2001) بهر حال دیدگاه تعاملی، دیدگاهی کاملاً مثبت به بحران است و بحران را صحنه تعامل میان عناصر و عوامل مختلفی می داند که نتیجه کلی در جهت نوعی نظم و تعادل و پویایی حرکت می کند (روشندل اربطانی، ۱۳۸۷) حال، بر اساس سه نوع دیدگاه موجود در زمین بحران، می توان سه نوع رویکرد را در سازماندهی مدیریت بحران شناسایی کرد.

سازماندهی: سازمان مجموعه‌ای سلسه‌وار از روابط منظم، پیچیده و منطقی بین اعضای به منظور انجام دادن وظایف مشخص و هماهنگ در راه رسیدن به هدف یا اهداف معین است و کثرت آنان به قدری است که نمی توانند با هم در تماس نزدیک باشند و این روابط منظم و

عقلائی به‌منظور تأمین هدف‌های مشترک خاصی برقرار می‌گردد و این مجموعه روابط بین عده‌ای از افراد خاص منجر به یک تعاون و همکاری می‌گردد که فرآیند کار بدون در نظر گرفتن بخشی از نفرات دخیل در سازمان متصور نمی‌باشد و رایج‌ترین تعریف‌های صورت گرفته از سازمان به شرح زیر می‌باشد:

- سازمان یا ساخت هدف‌دار نقش‌ها به مجموعه روابطی که بین عده‌ای افراد خاص که برای اجرای وظیفه خاصی با یکدیگر تعاون و همکاری می‌کنند، گفته می‌شود.

- عبارت است از گروهی متشکل از دو یا چند تن که در محیطی با ساختار منظم و از پیش تعیین‌شده برای نیل به اهداف گروهی با یکدیگر همکاری می‌کنند.

- عبارت از کوشش جمعی و عمدی عده‌ای از افراد است که برای رسیدن به هدف مشترکی که هر یک از افراد به‌تنهایی از رسیدن به آن عاجزند با یکدیگر همکاری و معاونت می‌نمایند.

با توجه به‌مراتب پیش‌گفته می‌توان برای سازماندهی تعریف زیر را ارائه نمود:

سازماندهی، فرآیندی است که طی آن تقسیم‌کار میان افراد و گروه‌های کاری و هماهنگی میان آنان، به‌منظور کسب اهداف صورت می‌گیرد (رضائیان، ۱۳۸۳: ۱۳۸).

اصول سازماندهی: صاحب‌نظران علم سازمان و مدیریت معتقدند، برای هدایت امور سازمان‌ها و بالا بردن کارایی سازمان، رعایت و توجه به اصولی چند ضروری است.

الف- وحدت هدف: منظور آن است که تمام فعالیت‌های سازمان در طریق و جهت یک هدف خاص مشترک هدایت گردد و از پراکندگی فعالیت‌ها و تلاش‌های مغایر باهم خودداری شود.

ب- اصل تقسیم‌کار: تقسیم‌کار و تعیین وظایف و طبقه‌بندی آن مستلزم رعایت اصول شایستگی و تخصص است. رعایت این اصل که موجد واحدهای «ستاد» و «صف» در سازمان شده است، به میزانی که سازمان «گسترده‌تر» می‌گردد، اهمیت توجه به «اصل تقسیم‌کار» آشکارتر می‌شود. معمولاً پس از تعیین اهداف سازمان و تبدیل آن‌ها به هدف‌های جزئی‌تر و برنامه‌های عملیاتی، هر برنامه را نیز به فعالیت‌های مختلف تقسیم کرده و اجرای آن‌ها را به افراد مختلف واگذار می‌کنند. آنچه باید موردتوجه قرار گیرد در این است که واگذاری مسئولیت‌ها به افراد باید بر اساس «حجم کار»، «لیاقت»، «ذوق» و «علاقه» فرد و رعایت تجانس وظایف باشد.

پ- اصل وحدت مدیریت: این اصل به وحدت فرماندهی، وحدت قدرت اجرایی، وحدت دستور نیز تعبیر شده است. منظور این است که برای اجرای برنامه‌های سازمان یا بخشی از آن، اتخاذ

تصمیم نهایی به عهده یک نفر یا افراد خاص باشد و سایر اعضا در اجرای برنامه‌ها و تحقق اهداف مشترک از یک نفر به نام مدیر یا مسئول دستور گرفته و در قبال او مسئول باشند.

ت- اصل حیطه نظارت: منظور این است که در هر سازمان هر وظیفه و محدوده آن از نظر وسعت با توانمندی مقام نظارت‌کننده، تعداد «کارکنان» و میزان «امکانات» موجود تناسب داشته باشد. این اصل در انواع سازمان که افراد انسانی در آن‌ها تشکیل یافته‌اند، صادق است. پس توجه به این نکته ضرورت دارد که به نسبت پیچیدگی و نوع مسئولیت‌ها از تعداد افرادی که باید زیر نظر و هدایت یک فرد قرار گیرند، کاسته می‌شود.

ث- اصل نظم و انضباط: رعایت اصل انضباط را به معنی احترام و ارزش دادن به قوانین، مقررات، دستورالعمل‌ها، توافق‌هایی که به منظور سرعت و صحت گردش کار سازمان و پیشرفت آن تعیین شده است، مورد تأکید قرار داده‌اند و نظم را در سازمان به قرار دادن هر چیز در جای مناسب خود گفته‌اند. نتیجه آن که رعایت نظم و انضباط در سازمان موجب می‌شود که هر برنامه طبق پیش‌بینی‌های قبلی به خوبی انجام شود.

ج- اصل سلسله‌مراتب: به نظر فای‌ول، سلسله‌مراتب به معنی خط فرمان یا جریان قدرت و اختیار از بالاترین سطح به پایین‌ترین سطح موسسه است و تبعیت از این سلسله‌مراتب ضروری است. طبقات افقی یکی پس از دیگری قرار دارند که هر طبقه نسبت به طبقه بالا واسطه مافوق خود مسئول هستند و لذا سلسله‌مراتب، مسئولیت‌مادون‌ها را به مافوق‌ها در یک سازمان نشان می‌دهد.

چ- اصل ثبات: این اصل را ضمانتی بر دوام و بقای اجتماع و سازمان‌های مختلف می‌دانند و رعایت آن موجب بازدهی بیش‌تر سازمان می‌دانند. منظور از توجه به این اصل در سازمان، عدم نوآوری، تغییرات لازم و حفظ مداوم همه خصایص و شرایط سازمان نیست، بلکه منظور آن است که در هر سازمان:

۱. برنامه‌ها و امور جاری سازمان از «ثبات» و «تداوم» لازم برخوردار گردند.
۲. برنامه‌ها قبل از اجرا به دقت بررسی شوند و پس از مطالعه همه‌جانبه به عنوان برنامه قطعی اجرا گردند.
۳. قبل از سنجش و ارزشیابی، برنامه‌ها و دیگر فعالیت‌های سازمان مورد تغییر قرار نگیرند.
۴. از تمام فعالیت‌ها و برنامه‌های سازمان، ارزشیابی مستمر در جهت تغییرات لازم صورت پذیرد.

ح- اصل انعطاف‌پذیری (قابلیت انعطاف): منظور از این اصل، تغییرات مطلوبی است که پس از «ارزشیابی» مستمر در برنامه‌ها، روش‌ها و جریان فعالیت‌های سازمان صورت گرفته و برنامه‌ها و کوشش‌های انجام‌گرفته و در حال انجام سازمان را با توجه به «نیازها» و «شرایط زمانی» و ... مناسب‌تر و سازگارتر نماید.

خ- اصل تصمیم‌گیری: در هر سازمان ناگزیر باید در برابر نیازهای سازمان به‌طور مداوم تصمیم‌گیری شود. قدرت تصمیم‌گیری معمولاً در وجود مدیر مجموعه یا گروهی از محققان است که به‌منظور پیشبرد مقاصد سازمان اعمال می‌گردد.

د- اصل هماهنگی: هماهنگی را علاوه بر آن‌که از وظایف اساسی مدیریت شمرده‌اند، توجه بدان را در سازمان، تفکیک فعالیت‌ها و تقسیم‌کار نیز تأکید کرده‌اند. لذا اعمال هماهنگی در سازمان عملی است مداوم که در تمام مراحل سازمان باید موردتوجه مدیریت باشد.

ذ- اصل نظارت (کنترل) و ارزشیابی: نظارت را به مفهوم «انجام اعمالی که برای انطباق کار با نقشه‌های کار و یا اندازه‌گیری گام‌هایی که به‌سوی هدف برداشته‌شده»، تعریف کرده‌اند. گاه ارزشیابی را جلوه‌ای عالی از نظارت گفته‌اند؛ بنابراین، آنچه باید موردتوجه قرار گیرد، این است که برای ارزیابی و آگاهی از پیشرفت «کار» هر سازمان و رفع نقایص و کمک به پیشبرد آن باید از اصل نظارت و ارزشیابی بهره گرفت. ارزشیابی نه‌تنها در مورد اهداف سازمان، برنامه‌ها و طرق اجرایی فعالیت‌ها ضروری است، بلکه ارزشیابی از تشکیلات و نحوه سازماندهی ضرورت دارد.

ر- اصل اختیار و مسئولیت: اختیار و مسئولیت را به گونه‌های مختلف تعریف کرده‌اند:

۱. اختیار قدرتی است که به فرد سازمانی داده می‌شود تا اجرای وظایف خاصی را عهده‌دار شود.
۲. مسئولیت عبارت است از تعهد فرد سازمانی در استفاده از اختیارات برای انجام دادن آن وظایف.

۳. اختیار را حق انجام دادن کار و مسئولیت را تعهد و الزام در انجام آن کار گفته‌اند. مفهوم اختیار در سازمان، یعنی انتقال قسمتی از اختیارات مدیر به بعضی از همکاران اداری خود و معمولاً مدیران وظایف اساسی خود را نمی‌توانند به زیردستان تفویض نمایند و تفویض اختیار، درباره عملیات اجرایی است.

ز- اصل مسئولیت مشترک جمعی: منظور این است که هر فرد در سازمان، علاوه بر احساس مسئولیت نسبت به ایفای وظایف خویش باید در برابر افراد جامعه احساس مسئولیت مشترک نماید و در جهت حل مسائل و جلوگیری از «انحراف» آن کوشیده و «طرح‌ها» و پیشنهادهای

«مناسب» ارائه دهد. توجه به این اصل موجب می‌شود که هر فرد خود را در مجموعه مسائل سازمان و تحقق اهداف آن شریک بداند و احساس مسئولیت مشترک کند.

ژ- اصل اولویت منافع عمومی: طبق این اصل هر یک از افراد در سازمان منافع جامعه را بر تمایلات و خواسته‌های خویش ترجیح می‌دهد و به لحاظ سازمان در وهله اول به مصالح عمومی می‌اندیشد.

رویکردهای سازماندهی در مدیریت بحران

۱- رویکرد بحران‌گریزی: مدیرانی که چنین رویکردی را در سازماندهی خود برمی‌گزینند، از راهبرد انفعالی و واکنشی در قبال بحران‌ها استفاده می‌کنند. آن‌ها هیچ‌گونه آمادگی قبلی و برنامه مشخصی برای مقابله با بحران ندارند و در مواجهه با آن، منفعلانه و حداکثر واکنشی عمل می‌کنند. مدیرانی که از راهبرد انفعالی یا واکنشی استفاده می‌کنند، دیدگاه‌های سازماندهی بلندمدت ندارند و تا فشار افکار عمومی را در شرایط بحرانی احساس نکنند، به واکنش نمی‌پردازند یا هنگامی که تهدیدی در ارتباط با خود و سازمان خود در موقعیت بحرانی ببینند، اقدام می‌کنند.

۲- رویکرد بحران‌ستیزی: در این رویکرد از بحران نمی‌گزینند، بلکه با پذیرش آن به‌عنوان قانون طبیعی، با نوعی راهبرد فعال به‌مواجهه و مقابله با بحران می‌پردازند. مدیرانی که نسبت به بحران چنین رویکردی دارند، از تمامی توان و ظرفیت‌های خود برای پیش‌بینی بحران و انجام سازماندهی لازم قبل از وقوع و مقابله مؤثر با آن در صورت وقوع بهره می‌گیرند. چنین مدیرانی به‌محض وقوع بحران، وارد صحنه عمل می‌شوند و فعالانه در جهت کنترل و مهار آن برمی‌آیند.

۳- رویکرد بحران‌پذیری: در این رویکرد سازماندهی علاوه بر پذیرش بحران به‌عنوان یک امر محتوم به پیش‌بینی و استقبال از آن نیز می‌پردازند؛ به عبارتی، با اتخاذ یک راهبرد فوق‌فعال، بر کشف فرصت‌های جدید و چشم‌اندازهای نو برای رشد و پویایی تأکید می‌شود. در چنین سازماندهی ویژگی‌های ساختاری خاصی نظیر خلاقیت، انعطاف، حرفه‌ای‌گرایی، تمرکز و رسمیت پایین و ... به خود می‌گیرند. بر اساس راهبرد فوق، هر بحرانی ممکن است فرصت‌هایی را با خود به همراه داشته باشد. لذا باید مترصد بحران‌ها بود و از قبل پیش‌بینی‌ها و آمادگی‌های لازم را برای مواجهه با آن‌ها پیدا کرد تا در صورت بروز بتوان در راستای فرصت‌آفرینی از آن‌ها بهره‌برداری کرد. مدیران مجهز به راهبرد فوق‌فعال نه‌تنها تابع شرایط بحرانی نیستند و درصدد انطباق با آن بر نمی‌آیند، بلکه با سازماندهی متناسب به تطبیق شرایط با اهداف و مقاصد خود می‌پردازند و پیشرو عمل می‌کنند. چنین مدیرانی توانایی تبدیل بحران‌ها به فرصت‌ها را دارند. درواقع این رویکرد سازماندهی در مدیریت بحران است که تمامی مراحل آن را اعم از قبل، حین

و بعد مورد توجه قرار می‌دهد. بر همین اساس، رویکرد مزبور یکی از پایه‌های فکری سازماندهی مدیریت بحران در مقاله حاضر نیز هست.

سازماندهی در مدیریت بحران: با توجه به اینکه اکثر کارشناسان مدیریت بحران معتقدند سازماندهی برای مدیریت بحران در سه مرحله قبل، حین و پس از بحران صورت می‌گیرد (طرح درس مدیریت بحران: دکتر ساوه‌درودی)، اما باید در نظر داشت ۲۴ ساعت اول بحران ویژگی‌ها و اقتضائات خاص خود را دارد که ضرورت پرداختن به این مقطع زمانی را به صورت مجزا و به عنوان مرحله شروع بحران مطرح می‌سازد. این مرحله خود شامل سه گام اساسی است که تمامی آن‌ها باید به ترتیب در دوره زمانی یادشده عملی شوند. هر یک از این مراحل سازماندهی خاص خود را می‌طلبد و بر اداره و نحوه سازماندهی مرحله بعد از خود اثر می‌گذارد. در اینجا به توضیح اجزای آن می‌پردازیم.

الف) مرحله قبل از بحران:

۱- الف) **مرحله پیش‌بینی:** این مرحله، اولین گام سازماندهی در مدیریت بحران به حساب می‌آید در این مرحله از مسئولین سازماندهی مدیریت بحران‌های اجتماعی انتظار می‌رود با اتخاذ رویکرد بحران‌پذیری و تجهیز به راهبرد پیش‌فعال، به پیش‌بینی بحران‌های اجتماعی مختلف بپردازد و به عبارتی قبل از وقوع غافلگیرانه آن‌ها خود به استقبال رود. برای این منظور، برای سازماندهی مناسب مدیریت بحران نیازمند سامانه‌های اطلاعاتی و پایش محیطی قوی است. در این میان، نقش مراکز و مؤسسات پژوهشی و پژوهش‌هایی مرتبط با سازماندهی برای مدیریت بحران‌های اجتماعی حائز اهمیت بسیار است. در این مرحله نیاز است تعدد و تنوع مسائل چالش‌برانگیز، نوع بحران‌های اجتماعی که ممکن است در کشور روی داده و از ظرفیت لازم برای گسترش برخوردار بوده و متغیرهای ساختاری که سبب ایجاد بحران‌های اجتماعی می‌گردد را شناسایی نمود. همچنین تعامل با نهادها و دستگاه‌های موازی مسئول در امر بحران‌های اجتماعی و نیز کمک به تهیه قوانین و مقررات تنظیمی و بازدارنده از دیگر اقدامات مهم این مرحله سازماندهی برای مدیریت بحران‌های اجتماعی به شمار می‌رود.

۲- الف) **مرحله پیشگیری:** پیشگیری نیز گامی بسیار مهم در سازماندهی برای مدیریت بحران است که پس از مرحله پیش‌بینی مطرح می‌شود، چه اینکه با پیشگیری می‌توان از بروز بسیاری از بحران‌های اجتماعی جلوگیری کرد یا از شدت وقوع آن‌ها کاست و در این مرحله می‌بایست اقدامات پیشگیری مورد نظر در خصوص شناسایی صورت گرفته، مشخص و قابلیت اجرا داشته باشد برای مثال، اگر با رویکرد نظم و امنیت به این موضوع بنگریم بحرانی نظیر حادثه کوی دانشگاه در سال ۱۳۷۸ در صورت به کارگیری تمهیدات پیشگیرانه می‌توانست به راحتی مدیریت

و در نطفه خفه شود، نه اینکه دامنه آن از اعتراض دانشجویی، به معابر و خیابان‌ها نیز گسترش یابد.

۳- الف) مرحله آمادگی: بحران‌های اجتماعی چه بخواهیم و چه نخواهیم اتفاق خواهند افتاد؛ بنابراین، منطقی این است که باوجود اقدامات پیش‌بینانه و پیشگیرانه، باید همواره آمادگی مواجهه و مدیریت بحران‌های مختلف اجتماعی را داشته باشیم و به عبارتی، همواره در نوعی حالت آماده‌باش به سر برد. برای این منظور، ضروری است در سازماندهی برای مدیریت بحران‌های اجتماعی نظام ارتباطی ویژه‌ای برای شرایط بحرانی طراحی شود (Bernstein, 2004). ایجاد یک مرکز اطلاع‌رسانی واحد و درعین‌حال مجهز و پیشرفته و حتی تعیین سخنگویی برای شرایط بحرانی نیز از اقدامات بایسته‌ای است که در همین مرحله باید به عمل آید. نکته دیگر درباره مرحله آمادگی اینکه در سازماندهی برای مدیریت بحران‌های اجتماعی نه‌تنها باید آمادگی درون‌سازمانی برای مواجهه با شرایط یادشده را داشته باشد، بلکه باید با به‌کارگیری آموزش‌های همگانی، این آمادگی را در افراد جامعه نیز به وجود آورد.

ب) مرحله شروع بحران:

۱- ب) مرحله هشدار و مصونیت: همان‌گونه که از عنوان این مرحله پیداست، در سازماندهی برای مدیریت بحران‌های اجتماعی انتظار می‌رود با به‌کارگیری سامانه‌های هشداردهنده و بهره‌گیری از پایگاه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی خود و مهم‌تر از همه، صدور اطلاعیه‌هایی از طریق رسانه‌های جمعی، به‌ویژه رادیو و تلویزیون، جامعه را از خطرات احتمالی آگاه سازد و تا حد امکان اقدامات لازم را در راستای مصون‌سازی جمعیتی که بحران‌های اجتماعی متوجه آن‌هاست به عمل آورد. برای مثال، در جریان بحران سال ۸۸ (فتنه انتخابات ریاست جمهوری) مشاهده شد که متأسفانه عده‌ای افراد بی‌وجدان با سوءاستفاده از فضای غبارآلود ایجادشده اقدام به غارت اموال مردم کردند. در چنین شرایطی و در صورت وجود آمادگی‌های قبلی، با آگاه‌سازی مردم به شیوه‌های مختلف تا حدود زیادی از این مسئله جلوگیری کند. اینجاست که گفته می‌شود مدیریت هر مرحله از بحران‌های اجتماعی تا حدود زیادی به نحوه مدیریت مرحله قبل از آن بستگی دارد.

۲- ب) مرحله ارزیابی مقدماتی و بسیج منابع: باز در همین مرحله و در همان ۲۴ ساعت اول بحران‌های اجتماعی باید به برآوردی اولیه از سطح و شدت بحران پیش‌آمده پرداخت و بر اساس ارزیابی مقدماتی یادشده، به سازماندهی تمام منابع اعم از انسانی و غیرانسانی اهتمام ورزید. در این مرحله شناسایی بازیگران مؤثر، میزان جدی بودن تهدیدات، بافت جغرافیای و

عدم برخوردیهایی خشونت‌آمیز در بحران‌های اجتماعی بسیار حائز اهمیت بوده و در مدیریت بحران نقش بسزایی دارد.

۳-ب) **مرحله پاسخگویی سریع:** عده‌ای، این مرحله را یکی از گام‌های مرحله حین بحران می‌دانند درحالی‌که یک سری اقدامات عاجل و اضطراری با عنوان ((پاسخ‌گویی سریع)) باید در همین مرحله صورت گیرد. برای نمونه، همگان اذعان دارند بحران‌های اجتماعی آبستن شایعات‌اند و در همان مراحل شکل‌گیری و شروع بحران اگر این شایعات کنترل و مدیریت نشوند کار را دوجندان بدتر می‌کنند و بر وخامت اوضاع خواهند افزود و چه‌بسا بحران‌های دیگری از دل بحران سر برآورد؛ بنابراین کنترل شایعات با بهره‌گیری از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی باید یکی از مهم‌ترین اقدامات در همین مرحله از فراگرد سازماندهی مدیریت بحران باشد.

ج) مرحله حین بحران:

۱-ج) **مرحله امداد و نجات:** این مرحله یکی از مراحل مهم فراگرد سازماندهی برای مدیریت بحران است که به لحاظ ماهیت آشکارش نیاز به توضیح بیشتری ندارند. درواقع در این مرحله از سازماندهی انتظار می‌رود که به یاری آسیب دیدگاه و بحران‌زده‌گان بشتابد. در بسیاری از بحران‌های اجتماعی مشاهده می‌شود که عده‌ای بی‌گناه چه از ناحیه عوامل بحران‌ساز و چه از ناحیه خود مدیریت بحران دچار آسیب می‌شوند که در سازماندهی برای مدیریت بحران‌های اجتماعی باید برای کمک‌رسانی به چنین افرادی برنامه‌ها و امکانات لازم را پیش‌بینی کرده باشد.

۲-ج) **مرحله عملیات ویژه:** معمولاً هنگامی‌که بحران‌های اجتماعی به حدی می‌رسد که مدیریت آن از توان مدیران محلی و یگان امداد خارج می‌شود و در آستانه گسترش و حتی امنیتی شدن قرار دارد عوامل ویژه کنترل اوضاع را در دست می‌گیرد و در این راستا اقدام به یک سری عملیات ویژه می‌کند.

۳-ج) **مرحله مهارسازی:** اساساً هدف سازماندهی برای مدیریت بحران، مهار و فرونشاندن بحران است. به عبارتی، نتیجه مرحله عملیات ویژه باید به مهار شدن بحران و عوامل بحران‌زا بیانجامد. در این مرحله از سازماندهی باید از تمام روش‌ها و اقدامات ترغیبی و اقناعی و... برای مدیریت و مهار بحران استفاده کند.

د) مرحله پس از بحران:

۱-د) **مرحله بازیابی:** این مرحله که پس از مهار بحران و کنترل اوضاع شروع می‌شود، دلالت بر مجموعه اقداماتی دارد که به عادی‌سازی شرایط می‌انجامد. همان‌گونه که ارگانیزم بدنی را که

پس از یک عمل جراحی چندین ساعته در شرایط بازیابی قرار می‌دهند تا تمامی علائم حیاتی، مانند تعداد ضربان قلب و تنفس، به وضعیت عادی و طبیعی خود برگردد، در مرحله بازیابی بحران‌های اجتماعی نیز ضروری است پس از مهار و فرونشاندن بحران، مجموعه اقداماتی در راستای آرام‌سازی و برگرداندن اوضاع به حالت طبیعی صورت گیرد. برای مثال، اگر در جریان یک غائله یا بحران قومی یا آشوب خیابانی، عده‌ای دستگیر و بازداشت شده‌اند، به‌منظور کاستن از التهاب موجود در جامعه بحران دیده، کار محاکمه آنان به بعد موکول شود و حتی‌الامکان با اخذ وثیقه‌های معتبر و متناسب با میزان جرم افراد برای مدتی آزاد شوند.

۲-د) **مرحله بازسازی:** اولین گام و اقدام در بازسازی، پاک‌سازی محیط بحران از هرگونه علائم و شواهد دال بر بحران است. از این مرحله همچنین با عنوان مرحله ترمیم، بهبود، توان‌بخشی و توسعه مجدد نیز یاد می‌شود. باید در این مرحله از فراگرد سازماندهی برای مدیریت پس از بحران در جهت التیام بخشیدن به آسیب‌دیدگان روحی و ذهنی از بحران، اقدامات مشاوره درمانی و توان‌بخشی انجام دهد و نیز در جهت بهبود مجدد اوضاع و ترمیم نقاط آسیب‌دیده، تمامی امکانات خود را بسیج کند.

۳-د) **مرحله یادگیری:** مرحله یادگیری آخرین گام از مراحل فراگرد سازماندهی برای مدیریت بحران به حساب می‌آید که باوجود اهمیت بسیار بالای آن، اغلب در بحران‌های اجتماعی مورد غفلت قرار می‌گیرد و به همین علت مشاهده می‌شود بحران‌های اجتماعی در یک‌شکل و قالب دیگر پس از مدتی دوباره بروز پیدا می‌کند. لازم این مهم آن است که دست‌اندرکاران سازماندهی از ویژگی‌های یک سازمان یادگیرنده برخوردار باشد و با ایجاد سامانه مدیریت دانش به ضبط و ثبت تجارب سازماندهی برای مدیریت بحران برای استفاده‌های احتمالی آتی بپردازد. همچنین در این مرحله لازم است که مسئولین امر با شکل‌دهی کارگروه‌ها و کمیته‌هایی به ریشه‌یابی بحران به وقوع پیوسته بپردازد و نظام مدیریتی بحران‌های اجتماعی خود را آسیب‌شناسی کند.

روش پژوهش

نوع پژوهش کاربردی و استفاده از کلیه منابع، اسناد و نظرات موجود و قابل‌دسترس در این زمینه و توصیف عینی، واقعی حوادث، رویدادها و موضوع‌های 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 این پژوهش، جامعه آماری از مجموع ۱۰۸ نفر از کارشناسان و صاحب‌نظران در حوزه بحران‌های اجتماعی در دانشگاه‌ها و مراکز مطالعات و

مدیریت بحران استانداری تهران تشکیل داده‌اند. از این تعداد ۴۰ نفر با استفاده از فرمول کوکران و به شکل تصادفی به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شده‌اند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

تجزیه و تحلیل توصیفی و تحلیلی: پرسش‌نامه این پژوهش متشکل از ۱۶ سؤال است که درباره سؤال شناختی ۴ سؤال، متغیرهای پژوهش ۱۲ سؤال تنظیم و پس از تکمیل توسط جامعه نمونه از طریق آزمون اسپیراس به صورت توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها، با توجه به مبانی نظری و پژوهش‌های انجام شده پیرامون مؤلفه‌های پژوهش، از پرسشنامه محقق ساخته در مقیاس پنج‌درجه‌ای استفاده شد. برای بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ و برای بررسی روایی از نظرات استادان راهنما و مشاور و افراد صاحب‌نظر استفاده شد. ضریب اعتبار محاسبه شده از طریق آلفای کرونباخ (۰/۷۳۵) گویای آن است که پرسشنامه از اعتبار قابل قبولی برخوردار است.

فرضیه پژوهش: سازماندهی در مراحل قبل (پیش‌بینی، پیشگیری، آمادگی) شروع (هشدار و مصونیت، ارزیابی مقدماتی و بسیج منابع، پاسخگویی سریع) حین (امداد و نجات، عملیات ویژه، مهارسازی) و پس از بحران (بازیابی، بازسازی، یادگیری) نقش مؤثری در جلوگیری از گسترش و امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی دارد.

جدول شاخصه‌های آماری پژوهش

Valid	FARZ
N	40
Missing	0
Mean	3.97
Std. Error of Mean	0.1231
Median	3.95
Mode	4
Std. Deviation	0.7787
Variance	0.614
Skewness	-0.379
Std. Error of Skewness	0.374
Kurtosis	-0.1775
Std. Error of Kurtosis	0.733
Range	2.75
Minimum	2
Maximum	5
Sum	158

جدول توزیع فراوانی پژوهش					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	19	4	4	2.5
	3.00	107	22.2	22.2	26.7
	4.00	232	48.3	48.3	74.5
	5.00	122	25.5	25.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

برابر داده‌های جدول شاخصه‌های آماری، میانگین، میانه و انحراف استاندارد به ترتیب $۳/۹۵$ و ۰.۷۷ است. توزیع از چولگی منفی برخوردار بوده و در نقطه اوج خود نسبت به توزیع نرمال دارای خوابیدگی استوکمینه و بیشینه نمرات بین ۲ تا ۵ در نوسان است. $۷۳/۸$ درصد پاسخ‌دهندگان در حد زیاد و خیلی زیاد معتقدند که سازماندهی در مراحل قبل (پیش‌بینی، پیشگیری، آمادگی) شروع (هشدار و مصونیت، ارزیابی مقدماتی و بسیج منابع، پاسخگویی سریع) حین (امداد و نجات، عملیات ویژه، مهارسازی) و پس از بحران (بازیابی، بازسازی، یادگیری) نقش مؤثری در جلوگیری از گسترش و امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی دارد.

داده‌های جدول آزمون خی دو فرضیه پژوهش			
	Observed N	Expected N	Residual
2.00	19	120	-101
3.00	107	120	13
4.00	232	120	112
5.00	122	120	2
Total	108		
			VAR0000FARZ
Chi-Square			17.57
df			3
Asymp. Sig.			.000

0cells (0.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 11.6.

داده‌های جدول نشان می‌دهد که ارزش خی دو مشاهده‌شده (۱۷.۵۷) در درجه آزادی ۳ معنی‌دار است در نتیجه استنباط می‌شود که فرضیه تأیید می‌شود.

سازماندهی در مراحل قبل (پیش‌بینی، پیشگیری، آمادگی) شروع (هشدار و مصونیت، ارزیابی مقدماتی و بسیج منابع، پاسخگویی سریع) حین (امداد و نجات، عملیات ویژه، مهارسازی) و

پس از بحران (بازیابی، بازسازی، یادگیری) نقش مؤثری در جلوگیری از گسترش و امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی دارد $H1=$.

سازماندهی در مراحل قبل (پیش‌بینی، پیشگیری، آمادگی) شروع (هشدار و مصونیت، ارزیابی مقدماتی و بسیج منابع، پاسخگویی سریع) حین (امداد و نجات، عملیات ویژه، مهارسازی) و پس از بحران (بازیابی، بازسازی، یادگیری) نقش مؤثری در جلوگیری از گسترش و امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی آن ندارد $H0=$.

با توجه به اینکه ارزش خی دو مشاهده شده (۱۷.۵۷) در درجه آزادی ۳ از ارزش خی دو بحرانی جدول (۱۱.۳۴) در سطح $(p1) > .$ بزرگ‌تر است، در نتیجه استنباط می‌شود که با مقدار آلفای ۰.۱، فرض صفر رد و فرض خلاف تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

گسترش بحران‌های اجتماعی در جوامع گوناگون یکسان نبوده و تحت تأثیر متغیرهای کلانی چون نظام سیاسی حاکم، فرهنگ امنیتی و آستانه تحمل دولت‌ها بوده و در اساس عملی پیچیده و تا حد زیادی زمینه محور و حاصل نظام ادراکی نخبگان سیاسی و امنیتی کشور می‌باشد. با توجه به تأثیر سازماندهی در مدیریت بحران‌های اجتماعی، در این پژوهش، شیوه سازماندهی در مدیریت بحران‌های اجتماعی، بررسی گردید؛ که پس از پرداختن به ادبیات پژوهش و شاخص‌گذاری متغیرها، پرسشنامه پژوهش ترسیم و در اختیار ۴۰ نفر از متخصصین و کارشناسان مدیریت‌های بحران‌های اجتماعی قرار گرفت؛ که نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل سوالات پرسشنامه، فرضیه پژوهش مبنی بر "سازماندهی در مراحل قبل (پیش‌بینی، پیشگیری، آمادگی) شروع (هشدار و مصونیت، ارزیابی مقدماتی و بسیج منابع، پاسخگویی سریع) حین (امداد و نجات، عملیات ویژه، مهارسازی) و پس از بحران (بازیابی، بازسازی، یادگیری) نقش مؤثری در جلوگیری از گسترش و امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی دارد" تأیید نمود.

پس با اذعان به این نکته که بحران‌های اجتماعی، چه بخواهیم و چه نخواهیم، در جامعه رخ می‌دهند و نهادهای مسئول باید در آن‌ها مداخله فعال داشته و در جستجوی الگویی فراگیر و جامع سازماندهی برای مدیریت بحران باشند که بر اساس آن بتوان بحران‌های اجتماعی جامعه را مدیریت کرد؛ اما همان گونه که مشاهده شد اتخاذ الگوی مشخص در قبال سازماندهی مدیریت بحران‌های اجتماعی به نحوه نگرش و دیدگاه مدیران بحران برمی‌گردد که در این راستا سه دیدگاه معمول مطرح و مورد نقد قرار گرفتند. با اتخاذ دیدگاه تعاملی در خصوص بحران که به نوعی رویکرد بحران‌پذیری است، الگوی جامع سازماندهی برای مدیریت بحران

ارائه شد، زیرا رویکرد مزبور است که بحران‌های اجتماعی را صرفاً در زمان وقوع آن‌ها در نظر نمی‌گیرد، بلکه به آن‌ها در گستره‌ای وسیع‌تر توجه می‌کند. به عبارتی، رویکرد یادشده ناظر بر تمامی مراحل قبل، حین و پس از بحران است. البته در الگوی ارائه شده تلاش شد تا مرحله شروع بحران با توجه به مختصات و ویژگی‌های خاص این مرحله به صورت جداگانه موردبررسی قرار گیرد.

چنانچه در این مراحل، سازماندهی علمی و مبتنی بر شناخت و با در نظر گرفتن متغیرهای چون نوع بحران و ویژگی‌های آن، بازیگران مؤثر، میزان جدی بودن تهدیدات، بافت جغرافیای محل وقوع، تعدد و تنوع چالش‌برانگیز، پرهیز از برخوردهای خشونت‌آمیز و متغیرهای ساختاری صورت گیرد، در نتیجه نه تنها آسیب بحران‌های اجتماعی به کمترین حد ممکن می‌رسد بلکه از گسترش بحران‌های اجتماعی جلوگیری نموده و از درگیر نمودن اغلب ساختارهای حکومتی در بحران جلوگیری نموده و از تهدیدات عرصه بین‌المللی بر علیه کشور می‌کاهد بنابراین با توجه به موارد ذکرشده اهمیت نقش سازماندهی مدیریت بحران‌های اجتماعی به وضوح و روشنی قابل درک می‌باشد لیکن چنانچه سازماندهی مبتنی بر شناخت و آگاهی از عوامل مؤثر بر بحران‌های اجتماعی صورت نگیرد نه تنها به مهار بحران کمک نکرده بلکه زمینه گسترش بحران‌های اجتماعی را فراهم نموده و کشور را درگیر بحرانی با نتایج مبهم و ویران کننده خواهد نمود.

منابع

۱. اپتر، دیوید آی و چارلز اف. اندر پین (۱۳۸۰)؛ *اعتراض سیاسی و تغییر اجتماعی*، (محمدرضا سعیدی، مترجم). تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی.
۲. افتخاری، اصغر (۱۳۸۶)؛ *شاخص‌های سنجش تهدید. فصلنامه راهبرد دفاعی (۱۸)*.
۳. الوانی، سید مهدی (۱۳۷۱)؛ *تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی*، تهران: انتشارات سمت.
۴. انسف، اچ ایگور وادوارد جی. مک داندل (۱۳۷۵)؛ *استقرار مدیریت استراتژیک* (عبدالله زندیه، مترجم). تهران: سمت.
۵. برچر، مایکل و جاناتان ویلکنفلد (۱۳۸۲)؛ *بحران، تعارض و بی‌ثباتی* (علی صبحدل، مترجم). تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی.
۶. بوزان، باری، الی ویور و پاپ دو ویلد (۱۳۸۶)؛ *چارچوبی تازه برای تحلیل امنیت* (علیرضا طیب، مترجم). تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
۷. تاجیک، محمدرضا (۱۳۸۴)؛ *مدیریت بحران تهران: فرهنگ گفتمان*.
۸. دوئتری، جیمز و فالتزگراف (۱۳۷۲)؛ *نظریه‌های متعارض در روابط بین‌الملل* (علیرضا طیب و وحید بزرگی، مترجم). تهران: نشر قومس.
۹. عبدالله خانی، علی (۱۳۸۶)؛ *رویکردها و طرح‌های امریکایی درباره ایران تهران: موسسه مطالعاتی و پژوهش‌هایی بین‌المللی ابرار معاصر*.
۱۰. اعرابی، سید محمد (۱۳۸۵)؛ *طراحی ساختار سازمانی*، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ویرایش دوم، چاپ پنجم.
۱۱. قلی‌پور، آرین؛ سبک رهبری عامل تعیین‌کننده ساختار سازمانی رسمی، *مجله دانش مدیریت*، سال چهاردهم، تابستان ۱۳۸۰، شماره ۵۳.
۱۲. ریچارد، اچ‌هال (۱۳۸۴)؛ *سازمان، ساختار، فرایند و ره‌آوردها*، علی پارسایان و سید محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ چهارم.
۱۳. دفت، ریچارد آل (۱۳۸۷)؛ *تئوری و طراحی سازمان*، علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ نهم.
۱۴. رابینز، استیفن پی (۱۳۸۵)؛ *تئوری سازمان* (ساختار، طراحی و کاربردها)، سید مهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد، تهران، صفار، چاپ پانزدهم.
۱۵. رضائیان، علی (۱۳۸۷)؛ *مبانی سازمان و مدیریت*، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها، چاپ یازدهم.
۱۶. پورعزت، علی‌اصغر و همکاران (۱۳۸۳)؛ *طراحی سامانه بسیج امکانات ملی برای مواجه مناسب با بحران‌های طبیعی و اجتماعی. نشریه کمال مدیریت*، شماره ۴ و ۵.

۱۷. حسینی، حسین و جدی، سید مجید (۱۳۸۵)؛ *مدیریت بحران با رویکرد امنیت عمومی*. جلد اول، تهران: معاونت آموزش ناجا.
۱۸. روشندل اربطانی، طاهر (۱۳۸۷)؛ نقش مدیریت رسانه در تحول بحران از پدیده‌های تهدید ساز به مقول‌های فرصت‌ساز، *مجموعه مقالات اولین همایش رسانه ملی و مدیریت بحران*، تهران: صداوسیما جمهوری اسلامی ایران

19. Brown Michael E. (ed.) (1996) *The International Dimensions of Internal Conflict*. Cambridge, Massachusetts & London: The MIT Press.
20. Habermas, Jurgan (1996) *Theory and Practice*.trans, by Jhon Viertel, Cambridge: Polity Press.
21. Holsti Ole R (1972) *Crisis, Escalation, War*. Montreal, Mc Gill, Queens University Press. Waever, ole, (1995) *Securitization and Desecuritization*, in R, Lipschutz (ed) *On Security*, New York
22. Bernstein, Jonathan (2004). *The ten step of crisis communication*, **Oliver Del**
23. Geary, W.Sikich (2001). *"All hazard crisis management Planning"* Logical management
24. Mitroff (2001). *"Strategic management of corporation crisis"*, **Columbia Journal of world Business, vol 6**.
25. 6- Panrose, J.M(2000).*"The role of perception in crisis planning"*, **Journal of Public**