



راهبردهای مدیریت بحران فرماندهی کل قوا در جنگ دوازده روزه

اردشیر رئیسی دهکردی^۱

مصطفی کاظمی^۲

چکیده

ازجمله مؤلفه‌های اساسی و از عناصر بنیادین قدرت جمهوری اسلامی ایران، مدیریت راهبردی فرماندهی کل قوا، رهبر معظم انقلاب اسلامی ایران است که در شرایط ناپایدار، سرشار از عدم قطعیت، پیچیده و مبهم و آشوب‌ناک جهان امروز، به‌ویژه در جنگ تحمیلی دوازده روزه نظام سلطه علیه انقلاب اسلامی بیش از پیش بر همگان آشکار و عیان شد. ایشان جلوه‌ای بی‌بدیل از مدیریت بحران در سطح عالی را به نمایش گذاشت و با ابتنا بر راهبردهای هوشمندانه ضمن تشخیص بهنگام وضعیت پرمخاطره ثبات و تعادل کشور را حفظ و در جهت کنترل، مهار، دفع و رفع بحران با راهبری، مقتدرانه و اقدام نیروهای مسلح و اتحاد مقدس و حیرت‌آور مردم موجب پیروزی ملت ایران در برابر دشمن متجاوز شد؛ ازاین‌رو در این مقاله با مبنا قرار دادن این سؤال اساسی که راهبردهای مدیریت بحران فرماندهی کل قوا در جنگ دوازده روزه کدام است؟ با بهره‌گیری از روش تحقیق تحلیل مضمون با جست‌وجوی نظام‌مند بیانات و دستورهای ایشان، داده‌ها و مفاهیم کلیدی استخراج و پس از انجام فرایند کدگذاری یافته‌ها و تحلیل و ترکیب تفسیری، مضامین عالی استخراج و سپس، راهبردها استحصال گردید که عبارتند از: ۱- راهبرد هم‌افزایی هویت ملی عزم و حمیت دینی مبتنی بر برتاب آوری تاریخی ۲- راهبرد مقاومت کنش محور و سازش ناپذیر ۳- راهبرد کنشگری تهاجمی، هزینه‌ساز و پشیمان‌کننده ۴- راهبرد کنترل برانگیختگی عاطفی در سپهر افکار عمومی ۵- راهبرد پایداری نظم اجتماعی و جریان طبیعی زندگی ۶- راهبرد تداوم عملکرد

۱. استادیار دانشگاه امام محمدباقر (ع) Haniye.1282@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد علوم سیاسی mustafakazemei@gmail.com

خدمت محور ۷- راهبرد تقویت روحیه جمعی مبتنی بر نصرت الهی ۸- راهبرد ارتقای امید اجتماعی در برابر عملیات ادراکی دشمن ۹- راهبرد کنترل دامنه و سطح تنش (تصاعد کنترل شده) ۱۰- راهبرد بازآرایی ضربتی زنجیره فرماندهی
واژگان کلیدی: بحران، جنگ، راهبرد، مدیریت بحران

مقدمه

در تاریخ پرفراز و فرود جمهوری اسلامی ایران حوادث و اتفاقات متعددی در کشور به وجود آمده است؛ بعضی از این حوادث، رخدادهای مهم، پیروزمندانه، قدرت نمایانه برای ملت ایران محسوب شده و بعضی از این حوادث هم اتفاقات تلخ و خسارت باری بوده است. بدون تردید در زنجیره پر شمار اقدامات خصومت ورزانه دشمنان قسم خورده کشور، جنگ تحمیلی دوازده روزه را می توان در زمره اتفاقات و حوادثی در نظر گرفت که علی رغم تلخی خسارت های وارده، به واسطه تحمیل شکست تاریخی به نظام سلطه و صهیونیست جهانی، باعث احساس قدرت و اعتماد به نفس ملی شد و به عنوان نقطه عطفی در مقابله با دشمن در حافظه ملی و ضمیر خود آگاه ایرانیان محفوظ شد. جنگ ۱۲ روزه یک شرایط فوق بحرانی را به کشور تحمیل کرد؛ زیرا ضمن بروز ناگهانی و غیر مترقبه، تهدید بسیار شدیدی نسبت به اهداف عالی و حیاتی کشور فعلیت یافت و مدیریت عالی کشور را در شرایطی ویژه با فشار زمانی و محدودیت گزینه ها و عدم قطعیت های مواجه کرد، شرایط پرمخاطره ای که فقط در میدان نظامی جریان نداشت، بلکه هم زمان در جبهه های روانی، رسانه ای، شناختی و دیپلماتیک نیز امتداد داشت جان بورنت^۱ (۱۹۸۸) شرایط فوق بحران را انتهای طیفی می داند که با حادثه شروع می شود، با تعارض ادامه می یابد و به بحران که شدیدترین حالت به هم ریختگی است، ختم می شود و بحران را شرایطی خارج از وضعیت عادی توصیف می کند که الگوهای مدیریتی متداول به هنگام اوج، کارایی خود را از دست می دهند، مدیریت این وضعیت به دلیل محدودیت ناشی از فشار زمانی، کنترل محدود و نبود اطمینان، بسیار مشکل است (ساوه درودی، ۱۳۹۵: ۲۵). شرایطی که در جنگ دوازده روزه تجربه شد، این شرایط نیازمند فرماندهی ای بود

1. John Burnet

که بتواند در لحظه تصمیم بگیرد، در میدان روحیه تزریق کند و در عرصه افکار عمومی، روایت شکست ناپذیری را تثبیت کند. که بر همین مبنا رهبر فرزانه انقلاب اسلامی از ابتدا بحران با اتخاذ راهبردهای دقیق و هوشمندانه و گام به گام زمینه غلبه بر شرایط بحرانی و دستیابی به راه حلی رضایت بخش برای برطرف کردن شرایط غیرعادی به طریقی که منافع و ارزش های اساسی نظام تأمین شود را فراهم نمود.

بیان مسئله و ضرورت پژوهش

در زنجیره اتفاقات کشور جنگ دوازده روزه در زمره حوادث و رخدادهایی محسوب می گردد که شدیدترین به هم ریختگی را در ساعات اولیه در کشور ایجاد کرد. شرایطی که الگوهای مدیریتی متداول، قادر به کنترل و مهار آن نبود بر همین اساس فرماندهی کل قوا با ابتنا بر راهبردهای هوشمندانه ضمن تشخیص بهنگام وضعیت پرمخاطره ثبات و تعادل کشور را حفظ و در جهت کنترل، مهار، دفع و رفع بحران اقدام نمود. از این حیث شناسایی راهبردها اتخاذ شده با توجه به روند روزافزون بروز و ظهور بحران های فرهنگی، سیاسی، اجتماعی و اقتصادی در کشور، ضروری است و مدیران را جهت مدیریت بهتر شرایط پرمخاطره پیش رو کمک می کند از سوی دیگر، عدم توجه به این مهم باعث تشتت در اقدام ها و فعالیت ها در قبال شرایط بحرانی و افزایش سطح خسارت به منافع و مصالح ملی می گردد بر همین اساس در این تحقیق با مبنا قرار دادن این سؤال اساسی که راهبردهای فرماندهی کل قوا در مدیریت بحران جنگ ۱۲ روزه کدام است؟ هدف اصلی مشخص نمودن راهبردهای اعلانی و اعمالی فرماندهی کل قوا در مدیریت بحران جنگ ۱۲ روزه قرار گرفته است. این پژوهش به دلیل ماهیتی از نوع کاربردی - توسعه ای با بهره گیری از روش تحقیق تحلیل مضمون با جست و جوی نظام مند بیانات و دستورهای فرماندهی کل قوا، داده ها و مفاهیم کلیدی استخراج و پس از انجام فرایند کدگذاری یافته ها و تحلیل و ترکیب تفسیری، مضامین عالی استخراج و سپس، راهبردها استحصال گردید.

پیشینه پژوهش

طی بررسی صورت گرفته و مراجعه به بانک های معتبر ثبت مقاله ها و پایان نامه ها، تحقیقی با این عنوان انجام نشده است و این موضوع از هر نظر جدید و نوآورانه محسوب می شود اما در سال های گذشته پژوهش هایی متعددی با موضوع

بحران و مدیریت بحران انجام گرفته شده است که به نمونه از آن‌ها اشاره می‌شود واعطی، ۱۳۸۹ در مقاله با عنوان: نظام نوین بین الملل و مدیریت بحران‌های بین المللی با مبنا قراردادن این پرسش که تحولات نوین نظام بین الملل چه تأثیری بر ساختار تصمیم‌گیری قدرت‌های بزرگ در مدیریت بحران‌های بین المللی داشته است. دو ویژگی خاص این بحران‌ها یعنی تنوع دامنه آن‌ها و افزایش تعدادشان در دوران پس از جنگ سرد را مورد بررسی قرار داده و به پیچیدگی‌های خاص مدیریت قدرت‌های بزرگ از حیث شرایط خاص رقابت و همکاری آن‌ها در حل و فصل این بحران‌ها اشاره نموده است و درنهایت، به اشتراکات و تفاوت‌های مدیریت بحران هر یک از قدرت‌ها در دوران پس از جنگ سرد، با توجه به منافع و اهداف آن‌ها پرداخته است.

مبانی نظری و مفاهیم

۱-۱- مفهوم بحران

«بحران یعنی تهدیدی جدی نسبت به ساخت‌های زیربنایی و یا ارزش‌ها و هنجارهای اساسی یک نظام که مورد 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). بحران‌ها را از منظر فرایند زمان بروز و ظهور به سه دسته می‌توان تقسیم نمود: بحران‌های خزنده و تدریجی، بحران‌های دوره‌ای و بحران‌های ناگهانی و غافلگیرانه.

۱-۱-۱ بحران‌های خزنده و تدریجی^۱

این شکل از بحران از نابسامانی‌های موجود در یک نظام آغاز می‌شود و به دلیل بی‌توجهی و نادیده‌گرفتن به تدریج دامنه، گستره و سطح آن افزایش می‌یابد. اغلب این بحران‌ها، از نقاط نامشخص و مبهم آغاز می‌شوند و در یک فرایند زمانی علائمی از خود آشکار می‌کنند. قابلیت انتقال از یک حوزه تعریف شده مثل حوزه اقتصادی به حوزه‌های دیگر همچون فرهنگی، سیاسی، اجتماعی و غیره را دارند که این ویژگی قدری مدیریت آن را با پیچیدگی و مشکل مواجه می‌سازد. در این نوع بحران، مدتی طول می‌کشد تا تغییرات کوچک پله به پله به نتایج اساسی منتهی شود. غیرعادی نیست که بحرانی که

1. Creeping crises

ناگهانی به نظر می‌رسد، درواقع ابتدا یک بحران خزنده بوده که تشخیص داده نشده است (برنشتاین، ۱۳۹۵: ۲۹). این بحران‌ها به صورت تدریجی و تجمیعی به وجود می‌آیند، قابلیت پیش‌بینی زیادی دارند، واضح و روشن نیستند، نقطه شروع آن‌ها از یک سطح آستانه است، با گذشت زمان احتمال وقوع آن‌ها بیشتر می‌شود و از عدم انطباق با چندین جنبه از محیط به وجود می‌آیند این بحران‌ها را می‌توان متوقف کرد و یا از طریق اقدام‌های مشخص، آن‌ها را محدود ساخت (تن برگ، ۱۳۷۳: ۵۳). بحران‌های تدریجی از یکسری مسائل بحران خیز شروع می‌شوند و در طول زمان تقویت شده و تا یک سطح آستانه ادامه و سپس بروز پیدا می‌کنند.

۱-۲- بحران‌های دوره‌ای

مطالعه بحران‌های به وقوع پیوسته نشان می‌دهد برخی از بحران خصلت تکرارشونده بر اساس متغیر زمان، رویداد و یا حادثه به وقوع پیوسته دارند و به صورت دوره‌ای در سررسید زمانی خاص (سالروز حادثه و یا رخ داد ...) بروز و ظهور می‌نمایند، این بحران‌ها آشنا هستند و از دید بسیاری از مدیران، می‌توان مشابهت‌های خاصی بین آن‌ها و دیگر بحران‌های حادث شده یافت. این بحران‌ها ماهیتی غافلگیرانه ندارند. پیش‌بینی این‌گونه بحران‌ها به نسبت ساده‌تر و تجربه تاریخی برای مدیران آن ارزشمند است، بحران‌های دوره‌ای تابع شرایط زمانی و تقویم امنیتی می‌باشند و در زمان‌های خاص و نقاط عطف تاریخی، سیاسی، اجتماعی بازتولید و تکرار می‌شوند.

۱-۳- بحران‌های ناگهانی و غافلگیرانه

این بحران‌ها به سرعت به وجود می‌آیند، قابلیت پیش‌بینی کمی دارند، صراحت و روشنی آن‌ها متمرکز است، مشخص و آشکارند، از یک رویداد مشخص شروع می‌شوند و از عدم انطباق با یک یا تعدادی کمی از جنبه‌های محیطی حاصل می‌شوند و هیچ‌گونه علامت هشداردهنده قبلی ندارند (بهمن، ۱۳۹۶: ۲۲). این شکل از بحران دارای چهار ویژگی عمومی هستند: ناگهانی و بدون انتظار ظاهر می‌شوند. تجربه اندکی در مورد آن‌ها وجود دارد. ناتوانی در ارائه عکس‌العمل مناسب، سبب یک شایعه عمده یا ازدست‌دادن

فرصت مهمی می‌شود. عکس‌العمل لازم از آن چنان فوریتی برخوردار است که با نظام‌ها و روش‌های جاری به اقدام عاجل درباره آن نمی‌توان دست زد.

۲-۱- مدیریت بحران^۱

مدیریت بحران به مجموعه‌ای از مهارت‌ها یا فرایندهای تحقیقی گفته می‌شود که در، هنگام وقوع مخاطرات غیرمترعارف یا وضعیت مشکل به کار گرفته می‌شوند (لانگمن، ۲۰۰۶: ۳۲۲). علم مدیریت بحران، در تلاش است تا با افزایش دانش و مهارت بازیگران مؤثر در بحران، آنان را قادر سازد که چگونه در راستای پیش‌بینی و پیشگیری از وقوع بحران‌ها گام برداشته و در صورت وقوع بحران چگونه آن شرایط ویژه و خاص (بحرانی) را تدبیر نمایند که بیش‌ترین بازده و کمترین خسارت را دربرداشته باشد و چگونه پس از بحران نیز با استمرار اقدام‌ها، فرایند ترمیم و بازسازی را تا بازگشت به شرایط عادی دنبال نمایند. مدیریت بحران، هنر پیشگیری از بروز دردسر است، هنگامی که می‌توان از آن جلوگیری کرد، بروز عکس‌العملی مناسب است (برنشتاین، ۱۳۹۵: ۲۷). هدف اولیه و اساسی مدیریت بحران پیشگیری از وقوع و بروز بحران است و هدف ثانویه مدیریت بحران دستیابی به راه‌حلی رضایت‌بخش برای برطرف کردن شرایط غیرعادی به طریقی که منافع و ارزش‌های اساسی حفظ و تأمین شود (مک‌کارتی، ۱۳۸۱: ۶).

۳-۱ مدیریت بحران با نگرش راهبردی

مدیریت بحران به نوعی بر تدبیر راهبردی دلالت می‌ورزد که در فرایندهای محیط‌های داخلی و خارجی یک بحران مورد تحلیل قرار می‌گیرد، شناخت لازم کسب می‌شود و مسیر راهبردی پایه‌گذاری و راهبردهایی خلق می‌شوند که بتوانند نخبگان را برای رسیدن به اهداف تعیین شده و تدبیر شایسته و بایسته بحران یاری رسانند. به عبارتی در این دیدگاه مدیریت بحران شامل فرایند شش مرحله است که هر مرحله مقدمه مرحله بعد است تا مرحله نهایی که پاسخ به بحران است. این مراحل عبارتند از شناخت و تعریف مسئله، درک آسیب‌پذیری و تهدید، تحلیل خطر، ترسیم و تدوین گزینه‌های راهبردی ممکن در مهار و مدیریت بحران، سنجش و احصاء بازخوردهای مثبت و منفی احتمالی هر راهبرد، تقلیل گزینه‌های مختلف به یک گزینه و انتخاب راهبرد برتر، پاسخ به بحران. مدیریت

1. Crisis management

بحران، پیش‌بینی منظم و آمادگی برای آن دسته از مسائل داخلی و خارجی که به‌طور جدی شهرت، سودآوری یا حیات سازمان را تهدید می‌کند (رضاییان، ۱۳۸۰: ۵۴۵).

۱-۴ راهبردهای مدیریت بحران

در مدیریت بحران راهبردهای مختلفی پیش‌روی مدیران و مسئولین کنترل بحران قرار دارد که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

۱-۴-۱- راهبرد بازدارنده و فراکنشی

هرگاه مدیریت بحران بر این باور باشد که با پیش‌بینی و پیشگیری می‌توان از وقوع بحران جلوگیری یا حجم آن را کنترل کرد و کاهش داد، از نوع راهبرد بازدارنده و فراکنشی بهره‌گرفته است. در چرخه مدیریت بحران این راهبرد انتظار یا پیش‌بینی را مهم‌ترین مرحله می‌داند، بر چهار مفهوم شناخت، برنامه‌ریزی، پیشگیری و آمادگی تأکید دارد. در راهبرد بازدارنده و فراکنشی یا پیش‌فعال، تصمیم‌گیرندگان شکل‌های مختلف بحران و نیز برنامه‌های مواجهه با آن‌ها را پیش‌بینی می‌کنند. اولین مرحله در راهبرد پیش‌فعال، تجزیه و تحلیل آسیب‌شناسی بحران است که سعی می‌کند نقاط آسیب‌پذیر در سازمان و نیز عوامل مؤثر در وقوع بحران شناسایی شود.

۱-۴-۲- راهبرد واکنشی

هرگاه مدیریت بحران بر این باور باشد که بحران به‌واسطه خصلت غیرمترقبه بودن و غافلگیرانه بودن یا اساساً قابل پیشگیری نیست و یا اینکه تدابیر پیشگیرانه مقرون به‌صرفه و کافی برای رسیدن به مقصود نیست، معتقد به راهبرد واکنشی است. در راهبرد واکنشی بیش از هر چیز بر عملیات امداد و نجات پافشاری می‌شود. این راهبرد، تنها پس از وقوع بحران وارد عمل می‌شود و به مقابله با بحران و محدودکردن دامنه خسارت‌های ناشی از آن و مرمت و بازسازی تخریب‌های حاصل از آن بحران می‌پردازد. راهبرد واکنشی توجه چندانی به دیگر مراحل چرخه مدیریت ندارد. در راهبرد واکنشی، تصمیمات مربوط به بحران در حین یا بعد از وقایع اتخاذ می‌شود.

۱-۴-۳- راهبرد تعاملی

در راهبرد تعاملی مدیریت بحران، با تکیه بر تجربه‌اندوزی از بحران‌های قبلی و بهره‌گیری از برنامه‌های مقابله با بحران آزموده شده و با یادگیری مستمر و ارزیابی آنچه در گذشته رخ داده خود را برای پیش‌بینی و مقابله با بحران‌های آتی آماده می‌کند.

۱-۴-۴- راهبرد گزینشی

راهبرد گزینشی مبتنی بر این نکته است که مدیران بحران به جای آنکه به طور کلی خود را آماده مقابله با انواع بحران در یک سامانه نمایند، بهتر است ابتدا بحران‌هایی را که ضریب وقوع آن‌ها بالاتر است را گزینش نمود و سپس روش‌های مقابله با آن را طراحی و تنظیم می‌کند.

۱-۴-۵- راهبرد مستقیم (کاربرد قوه قهریه): در اختیار داشتن قوای قهر توسط دولت معمولاً این تصور را به وجود می‌آورد که در کنترل ناآرامی‌ها توسط دولت، فوری‌ترین و سهل‌الوصول‌ترین ابزار مورد استفاده، نیروی قهریه است و در عمل نیز موارد بسیاری را می‌توان یافت که تأییدکننده گستره این تصور باشد، اما استفاده از این ابزار، درعین حال که اقدامی پرهزینه بوده و به‌کارگیری آن، دقت، سرعت و وسواس زیادی را می‌طلبد، از طرف دیگر ورود قوه قهر به بحران، کاربرد نیروهای نظامی، پیام‌آور سطح گسترش یافته بحران و عدم توانایی سامانه مدیریت خصوصاً در کنترل بحران با کاربرد روش‌های نرم‌افزاری است که خود مبین نوعی ضعف در نظام دولتی و یا توانایی مخالفان در گسترش دامنه بحران است. در کاربرد نیروی قهر باید به تأثیرات آن از چند منظر توجه نمود؛ تأثیر اول آن، در کنترل بحران است و اینکه آیا این کاربرد در کاهش بحران و کنترل آن تأثیر داشته یا سبب افزایش آن می‌گردد. در این بحث، مهم‌ترین مسئله توجه داشتن به ماهیت بحران است. به عنوان مثال بحران‌های فرهنگی را نمی‌توان با نیروی قهر کنترل کرد؛ مگر آنکه در جریان حرکت خود، تغییر ماهیت داده و این تغییر ماهیت خود را آشکار سازد. در نگاه دیگر باید به بازتاب کاربرد نیروی قهر در جامعه توجه داشت و اینکه جامعه تا چه میزان آن را قبول داشته و دولت را در انجام آن صاحب حق می‌داند، یعنی نحوه شکل‌گیری افکار عمومی در زمان کاربرد قوه قهر بسیار حائز اهمیت است و دیگر اینکه باید به بازتاب‌های بین‌المللی این اقدام نیز توجه نمود؛ در نتیجه، باید گفت کاربرد موفقیت‌آمیز

نیروی قهر به میزان زیادی به فضا سازی های قبلی در محیط و اینکه دستگاه های امنیتی و دیپلماسی شرایط به کارگیری آن را فراهم نموده باشند بستگی دارد. چگونگی کاربرد قوای قهر نیز خود نیازمند تدبیر صحیح در بحران است. به عنوان مثال اگر از نیروی قهر به طور ناشیانه و حساب نشده استفاده شود، این امکان وجود دارد که به ناآرامی بیشتر منجر گردد. نمونه آن زمانی است که نیروی کمتر از حد لازم یا بیشتر از حد لازم یا با انقطاع و نوسان به کارگیری می شود. در صورتی که مدیریت بحران، نیروی قهر را به طور منقطع و ناپیوسته به کار گیرد، این نوع برخورد از سوی مخالفان به عنوان بی ارادگی و عدم ثبات قدم دولت تلقی خواهد شد. البته در مواردی نیز ممکن است چنین انقطاعی لازم باشد و اصرار و استمرار در به کارگیری قهر ممکن است از سوی مخالفان و یا از سوی افکار عمومی جهانی و سازمان های بین المللی به عنوان خشونت طلبی دولت تبلیغ شود؛ بنابراین یکی از تعارضاتی که مدیریت بحران با آن روبه رو خواهد شد، میزان استمرار یا نوسان در اعمال قهر و یا اعمال آن بدون انعکاس تصویر خشونت طلبی از خود است؛ همچنین به طور منطقی، اگر میزان و شدت نیروی قهر مورد استفاده در مقابله با ناآرامی، کم باشد، این به کارگیری باعث دامن زدن به حرکت اعتراضی خشونت آمیز خواهد شد و اگر زیاد باشد به کنترل بحران با هزینه ای عملاً غیرعقلایی خواهد انجامید که به نوبه خود، حرکت اعتراضی را به آتش زیر خاکستر تبدیل می کند (جمعی از نویسندگان، ۱۳۸۶: ۵۶).

۱-۴-۶- راهبرد غیرمستقیم (کاربرد روش اقناع): تأکید این راهبرد بر عدم بهره گیری مستقیم از قوه قهریه در کنترل بحران ها بوده و هدف اصلی آن اقناع معترضان به حفظ آرامش و پیگیری خواسته های خود از طریق قانون است؛ در نتیجه، عملیات روانی، محور اصلی تحقق این راهبرد را تشکیل می دهد. عملیات روانی نیز عبارت است از عملیات طراحی شده برای انتقال اطلاعات گزینشی به مخاطبان به منظور تأثیرگذاری بر احساسات، انگیزه ها، سازوکار استدلال و در نهایت رفتار سازمان ها، گروه ها و افراد. حوزه راهبرد غیرمستقیم، حوزه اندیشه بوده و عملیات روانی با تکیه بر صوت و تصویر و بهره گیری از ارتباطات چهره به چهره، دیداری شنیداری (تلویزیون)، شنیداری (رادیو، بلندگو) یا مکتوب (روزنامه، کتب، مجلات، پوسترها و اوراق تبلیغاتی) محور اصلی اقدامات آن را تشکیل می دهد. روان شناسان اجتماعی مانند «میرز» نشان داده اند که پلیس و نیروهای

امنیتی یک حکومت می‌توانند با بهره‌گیری از سازوکارهای روان‌شناختی و ارتباطی از شیوع و فراگیر شدن یک کنش جمعی اعتراض‌آمیز جلوگیری کنند (جمعی از نویسندگان، ۱۳۸۶: ۵۸). استفاده از روش‌های اقناعی ایجاب می‌کند تا مدیریت بحران برآورد دقیق و صحیحی از محیط بحران، خواسته معترضان، ویژگی‌های مخاطبان (شخصیت، سواد، سن، فرهنگ و غیره) داشته باشد و همچنین از دانش و توان استفاده از فنون ارتباط و روش‌های اقناع‌سازی به نحو مطلوب بهره‌مند باشد.

۵-۱- رهیافت مطلوب مدیریتی در شرایط بحران

در میان رهیافت‌ها و نظریه‌های مدیریتی که توسط نظریه‌پردازان ارائه شده است، رهیافت اقتضایی، به واسطه توجه بیشتر به عنصر موقعیت و شرایط در اتخاذ تدابیر مدیریتی از کارایی بیشتری در شرایط آشوب‌زده بحران برخوردار است. رهیافت اقتضایی که گاهی رهیافت وضعیتی نیز نامیده می‌شود، بر اجتناب از اصول‌گرایی مطلق تأکید دارد. در واقع ضرورت مدیریت بر مبنای اقتضا از این واقعیت نشئت می‌گیرد که عملکرد مدیر در هر زمان باید با توجه به موقعیت و مجموعه شرایط فعالیت وی ارزیابی شود.

وظیفه نظریه و علم، تجویز یک عمل برای یک وضعیت خاص نیست، بلکه یافتن روابطی بنیادی، فنون اساسی و سازمان‌دهی دانش موجود بر مبنای مفاهیمی روشن است؛ زیرا نحوه کاربرد فنون مذکور در عمل، به وضعیت بستگی دارد؛ از این رو تأکید می‌شود که مدیریت مؤثر همواره بر مبنای شناخت مقتضیات تحقق می‌پذیرد (رضاییان، ۱۳۸۷: ۶۸)؛ بنابراین بر اساس رویکرد اقتضایی، تلاش می‌شود تا واکنش‌های مدیریتی با مسائل منحصربه‌فرد وضعیت‌های گوناگون هماهنگ گردد، لذا با توجه به اینکه بحران‌ها هرگز در یک قالب و یا یک شکل خاص ظهور نمی‌کنند. و موقعیت‌های بحرانی منحصربه‌فرد و یگانه است، مؤثرترین رهیافت مدیریتی در جهت غلبه بر این شرایط، بهره‌گیری از رهیافت مدیریت اقتضای است در شرایط و موقعیت‌های بحرانی آنچه مدیران و تصمیم‌گیران را دچار مشکل می‌سازد، یک‌دست دیدن بحران‌هاست، از جمله ویژگی شرایط بحرانی افزایش ضریب وقوع حوادث غیرمترقبه و غافلگیرانه است که کمتر تجربه شده‌اند. به همین دلیل مدیریت اثربخش و کارساز در این شرایط، مدیریت وضعی یا اقتضای است. معنی این سخن آن است که به هنگام دگرگون شدن عامل‌های موجود

در محیط، مدیران باید شیوه کار خود را تغییر دهند (کونترو و دیگران، ۱۳۸۱: ۲۲)؛ زیرا دیدگاه وضعیتی مبتنی بر این باور است که هر وضعیت در زندگی واقعی، رهیافتی کاملاً ویژه و متفاوت با وضعیت‌های دیگر را طلب می‌کند.

۱-۶- سبک مؤثر مدیریت بحران

در مواقع بحرانی یک سازمان یا یک نظام به رهبر بیشتر از یک مدیر نیاز دارد. رهبری بحران سبک مؤثر در مدیریت بحران است، مدیریت بحران به طور اساسی واکنش‌پذیر است و بحران‌ها را پس از وقوع کنترل می‌کند؛ درحالی‌که رهبری بحران، پوشش‌گراست و سعی می‌کند بحران‌ها را قبل از وقوع شناسایی کرده و سازمان‌ها را به طور منظم آماده سازد (میتروف، ۱۳۹۰: ۳۲). هرچند مدیر بر تداوم وضع کنونی تأکید دارد؛ ولی رهبر بر خلاقیت، هماهنگی و چابکی تمرکز می‌کند. درحالی‌که مدیر بر سامانه‌ها، سرپرستی، فرایندها، سیاست‌ها و ساختار تمرکز می‌کند. رهبر بر قابلیت اطمینان و روابط انسانی تأکید دارد (شلتون، ۱۹۹۷). رهبر یکی از معیارهای موفقیت در مدیریت بحران است. یک فرد به عنوان رهبر، باید بتواند ذی‌نفعان را با یکدیگر متحد کند باید بتواند نقشه راه ترسیم کند و تفاوت‌ها را ایجاد کند. داشتن رفتار خوب و تحویل پیام دو پیش‌نیاز رهبری هستند. رهبری تصویر آینده را با شناخت و تجربیات فکری ترسیم می‌کند. این دیدگاه رهبران است. رهبران پیام‌ها را دنبال می‌کنند و افراد اطراف آن‌ها نیز از آن‌ها پیروی می‌کنند (توتار، ۲۰۰۴). رهبران بین تصمیم‌گیرندگان و انجام‌دهندگان فعالیت‌های سازمانی تمایز قائل می‌شوند. آن‌ها فکر می‌کنند که تهدید اصلی در سازمان ظرفیت‌های فکری افراد نیست بلکه حبس کردن این ظرفیت‌هاست. رهبرانی که واجد شرایط رهبری کردن وضعیت‌های بحرانی هستند، ارزش خودمراقبتی، تفکر مستقل و ابتکار عمل را می‌دانند. آن‌ها بوروکراسی را دوست ندارند و بین زندگی کاری و زندگی شخصی تعادل ایجاد می‌کنند. رهبران اعتقاد دارند که وقتی که کاربران به اهدافشان می‌رسند، سازمان‌ها نیز می‌توانند به هدفشان برسند. رهبری یک وظیفه نیست، بلکه یک مسئولیت اجتناب‌ناپذیر است. نکته مهم دیگر در مورد مدیریت بحران، عوامل موفقیت هستند. انجام وظیفه ضرورتی ندارد؛ اما منعکس‌کننده ویژگی‌های رهبری است (کادی بسگیل، ۲۰۰۸). مدیران در صورتی به رهبر تبدیل می‌شوند که شجاع و قادر به مدیریت خطر در شرایط فوق‌العاده باشند. رهبر

می‌تواند افراد را قادر سازد تا در مقابل خطرات پیشروی کنند و هنگامی که افراد عادی هیچ جایگزینی نمی‌یابند یک پیشنهاد فوق‌العاده ارائه دهند (توتار، ۲۰۰۴). رهبران باید بر حالت‌های بحرانی غلبه کنند خصوصاً زمانی که هرج و مرج در سازمان وجود داشته باشد، آن‌ها باید سازمان را بازسازی کنند و شرایط محیطی در حال تغییر را مدیریت کنند؛ بنابراین، ما می‌توانیم نتیجه‌گیری کنیم که یک رهبر نقش مهمی در مدیریت بحران دارد (Tugba Fener، ۲۰۱۵). رهبری علاوه بر تضمین همکاری شبکه واکنش اضطراری دارای نقشی اساسی در ارتباطات بحران نیز است. عواطف مردم در طی یک بحران معمولاً به سرعت تحریک می‌شود و رهبری باید پیام‌هایی را حاوی پاسخ به انتظارات آن‌ها بیان دارد. همچنین لازم است پیام‌های مهمی به جمعیت در معرض خطر برای ایمنی آن‌ها ارسال شود که این نیازمند وجود ابزارها و فناوری‌های ارتباط بحران مناسب است

۷-۱- تصمیم‌گیری راهبردی مدیران بحران

مدیریت بحران نیازمند تصمیم‌گیری سریع و اثربخش و اصلاح فوری انحرافات است. در فرایند مدیریت بحران بسیار ضروری است که سازمان در مقابل تهدیدات موجود که منجر به آسیب‌رساندن به فعالیت‌های سازمانی می‌شود بسیار سریع و اثربخش اقدام کند (Tugba Fener، ۲۰۱۵). بین سرعت تصمیم‌گیری و سرعت کنترل بحران ارتباط مستقیم وجود دارد؛ به بیان دیگر هراندازه سرعت تصمیم‌گیری از سوی مدیریت بحران بیشتر باشد، سرعت کنترل بحران نیز بیشتر خواهد بود. باید توجه کرد تصمیم‌گیری‌های مهم و عمده همواره از ضروریات بحران در لحظات اول است. تصمیماتی که نه‌تنها در ابعاد وسیعی تأثیر می‌گذارد و در حقیقت آینده و گستره بحران را می‌سازد، بلکه همه در مورد آن قضاوت می‌کنند. بنابراین، طبیعی است، در مواجهه با بحران اتخاذ تصمیم‌های صحیح منوط به دسته‌بندی حقایق و واقعیت‌ها باشد. حیاتی‌ترین اقدام در آغاز این است که باید به سرعت فهمید چه چیزی رخ داده است و چه اقدامی در مقابل آن باید انجام داد و پس از آن شرایط چگونه خواهد بود. بیش از ۹۰٪ تصمیمات حساس در ساعات اولیه بحران صورت می‌گیرد و عوامل بسیار متعددی باید در مورد افراد و مسائل مرتبط در آن واحد در نظر گرفته شود. دقیقاً بغرنجی مسئله در اینجا نهفته است، زیرا بخش عظیمی از این ملاحظات ضروری و هم‌زمان را می‌توان در پیش‌بینی‌ها و برنامه مدیریت

بحران قبل از وقوع بحران انجام داد. باید توجه داشت بحران به طور اجتناب ناپذیر در سه بعد تصمیم‌گیری را تحت تأثیر قرار می‌دهد: (۱) هدف‌های عالی و حیاتی واحد تصمیم‌گیرنده را تهدید می‌کند. (۲) زمان واکنش را برای اتخاذ تصمیم محدود می‌سازد. (۳) عناصر و عوامل، تصمیم‌گیرنده را با بروز ناگهانی خود غافلگیر می‌کند (برچر، ۱۳۸۲: ۴۲).

بحران‌ها معمولاً خبر نمی‌کنند و یکی از ویژگی‌های عمده آن‌ها همین غیرمترقبه بودن آن‌هاست که تصمیم‌گیرندگان را مواجه با هیجان و اضطراب و سردرگمی می‌کند؛ لیکن در شرایط عادی امکانات بسیار زیادی در اختیار مسئولان امور است که به طور سامانمند آماده برخورد با وضعیت‌های احتمالی بحرانی گردند. به این ترتیب شانس موفقیت در مهار کردن یا بهره‌برداری از وضعیت پیش‌آمده بیشتر می‌گردد. هرچند تصمیم‌گیری‌های مهم و سریع از جمله اقدامات اولیه و اساسی مدیریت بحران است، اما کیفیت تصمیم، اهمیتی بسیار تعیین‌کننده دارد. شکی نیست که مسئولان خوب با واقع‌بینی بیشتری به داوری عملکردهای گذشته می‌پردازند. آن‌ها مانند ناخدایی ماهر، با اتکا به تخصص و تجربه و مشاهده ابرهای تیره در افق و پایین آمدن فشار جو و تغییرات مستمر یا دقت در سایر عوامل و شرایط طبیعی، خود را برای برخورد با وضعیت فوق‌العاده طوفانی آماده می‌کنند. بحران، چیزی جز تجلی برخورد تمام عواملی که یک باره از حالت سکون یا نظم به حالت متحرک یا بی‌نظم درآمده و آرامش را برهم زده، نیست. نداشتن تجربه و تخصص باعث می‌شود که تصمیمات بر اساس قضاوت‌ها و برداشت‌های ناصحیح و بی‌پایه گرفته شود. تصمیم را می‌توان بازده یک نظام تلقی کرد که معرف ارزش‌های آن نظام است. تصمیم متضمن انتخاب است و اتخاذ آن در شرایطی میسر است که راهبردهای معین و راهکارهای چندگانه وجود داشته باشد.

روش‌شناسی

به طور کلی راهبرد این پژوهش از نوع پژوهش کیفی است و از حیث روش تحقیق تحلیل مضمون و از نظر هدف، کاربردی - توسعه‌ای است. در این پژوهش به منظور تدوین ادبیات و مباحث نظری تحقیق، از روش جمع‌آوری اطلاعات به صورت کتابخانه‌ای و بررسی اسنادی استفاده شد بدین صورت که با مطالعه متون، کتب، مقالات، منابع اینترنتی، تحقیقات پیشین مرتبط با عنوان تحقیق، اطلاعات لازم با استفاده از

فیش برداری جمع‌آوری گردید سپس با جست‌وجوی نظام‌مند بیانات و فرمان‌های رهبر فرزانه انقلاب، داده‌ها و مفاهیم کلیدی استخراج و پس‌از آن انجام فرایند کدگذاری یافته‌ها و تحلیل و ترکیب تفسیری، مضامین عالی استخراج و سپس، راهبردها استحصال گردید در روش تحلیل مضمون روایی به این معنا است که نتایج واقعاً بازتاب‌دهنده داده‌ها و مطالعات اولیه هستند یا نه که بر همین اساس از بازبینی توسط خبرگان (ارائه نتایج و کدگذاری به متخصصان) جهت تأیید استفاده شده است و پایایی در این پژوهش از طریق ثبت و مستندسازی کامل مراحل تحلیل استفاده شده است.

یافته‌ها/تحلیل داده‌ها

توجه به اینکه یکی از ویژگی اصلی روش تحلیل مضمون، ترکیب خلاقانه و تفسیری از یافته‌ها، جهت طرح برداشتی جدید است، گام‌های زیر برداشته شد.

گام اول:

در این مرحله با مطالعه دقیق و سطر به سطر بیانات و پیام‌های ارائه شده توسط رهبر فرزانه انقلاب اسلامی در طی جنگ ۱۲ روزه داده خام استحصال سپس گزاره‌های استخراج شد. پس از دست‌یافتن به گزاره‌ها فرایند کدگذاری باز انجام گردید (داده‌ها به تکه‌های معنادار کوچک‌تری شکسته شده و جملات اصلی استخراج و به صورت کدهایی ثبت شدند).

گزاره‌ها	کدهای باز استخراج شده
ملت ایران نشان داد که هم متین است، هم شجاع است، هم وقت‌شناس است. همه این‌ها نشان‌دهنده رشد ملت ایران و قوام عقلانیت و معنویت، همراه با شجاعت و وقت‌شناسی در ملت عزیزمان است... (پیام تلویزیونی دوم ۱۴۰۴/۳/۲۸). بحمدالله یک ملت در حدود نود میلیون، ملت ایران بزرگواری خودش را، شخصیت برجسته و ممتاز خودش را نشان داد در این قضیه و نشان داد که در هنگام لازم، یک صدا از این ملت شنیده خواهد شد (پیام تلویزیونی سوم ۱۴۰۴/۴/۵).	۱- متانت، قوام عقلانیت، وقت‌شناسی، درک شرایط، شجاعت، معنویت، یکپارچه، شانه به شانه، شخصیت برجسته و ممتاز، یک صدا
ملت ایران در مقابل جنگ تحمیلی محکم می‌ایستد. همچنان که تا حالا ایستاده در مقابل صلح تحمیلی (هم) محکم می‌ایستد (پیام تلویزیونی دوم ۱۴۰۴/۳/۲۸). ملت ایران در مقابل تحمیل، تسلیم هیچ‌کس نمی‌شود (پیام تلویزیونی سوم ۱۴۰۴/۴/۵). اینکه کسی توقع کند که ایران تسلیم کشور دیگری بشود، این یکی از آن مهمل‌گویی‌های غلطی است که یقیناً مایه استهزاء افراد خردمند و افراد دانا واقع خواهد شد (پیام تلویزیونی دوم ۱۴۰۴/۳/۲۸).	۲- ایستادگی محکم، جنگ تحمیلی، صلح تحمیلی، عدم تسلیم، ایران باید تسلیم بشود، ایران با عظمت، عزم پولادین، مهمل‌گویی‌های غلط

کدهای باز استخراج شده	گزاره‌ها
۳- عمل مقتدرانه، قدرت عمل، هویت خبیث	باید در مقابل هویت خبیث رذل تروریست صهیونیستی با قدرت عمل کرد؛ باید با قدرت عمل کرد و ان شاء الله با قدرت عمل خواهد شد و با آن‌ها مماشانی نخواهیم کرد. زندگی برای آن‌ها تلخ خواهد شد، بدون تردید. (پیام تلویزیونی اول ۱۴۰۴/۳/۲۳). مجازاتی که ملت ایران و نیروهای مسلح ما برای این دشمن خبیث انجام دادند و دارند انجام می‌دهند و برای آینده برنامه دارند، مجازات سختی است و او را دچار ضعف کرده (پیام تلویزیونی دوم ۱۴۰۴/۳/۲۸).
۴- خاطر جمعی ملت، عدم کوتاهی و سستی، نیروهای مسلح آماده‌اند، مردم پشت سر نیروهای مسلح‌اند، شور و هیجان عمومی، بی‌صبری مضر	رژیم صهیونیستی اشتباه بزرگی کرد، خطای بزرگی کرد، غلطی کرد. (پیام تلویزیونی اول ۱۴۰۴/۳/۲۳). ملت عزیز این را بدانند و مطمئن باشند و خاطر جمع باشند که در این زمینه هیچ کوتاهی‌ای صورت نخواهد گرفت. (پیام تلویزیونی اول ۱۴۰۴/۳/۲۳). نیروهای مسلح ما آماده هستند و مسئولین کشور و همه‌آحاد مردم پشت سر نیروهای مسلح‌اند (پیام تلویزیونی دوم ۱۴۰۴/۳/۲۸).
۵- زندگی ادامه دارد، حفظ ثبات، نشان ندادن ضعف، پایداری روحی و روانی، حفظ آرامش	زندگی بحمد الله به‌طور عادی در جریان است. نگذارید دشمن احساس کند که شما در مقابل او می‌ترسید، احساس ضعف می‌کنید. اگر دشمن احساس کند که شما از او می‌ترسید، دیگر گریبان شما را رها نخواهد کرد. همین رفتاری که تا امروز داشتید، این رفتار را با قوت ادامه بدهید (پیام تلویزیونی دوم ۱۴۰۴/۳/۲۸).
۶- کارهای مردم، امور خدماتی، پابندی به وظیفه، عدم اخلاص در خدمت‌رسانی به مردم، انجام باقوت کار	کسانی که امور خدماتی به عهده‌شان است، کسانی که با مردم سروکار دارند، کسانی که امور تبلیغاتی و تبیینی بر عهده‌شان است، کار خودشان را با قوت انجام بدهند و ادامه بدهند. (پیام تلویزیونی دوم ۱۴۰۴/۳/۲۸). آخرین توصیه‌ای که من دستگاه‌های مسئول که امروز بحمد الله مشغول کار هستند، ایستی با قوت کار خودشان را انجام بدهند (بیانات ۱۴۰۴/۴/۲۵).
۷- پیروزی حق، حمایت الهی، امید به آینده، ایمان جمعی، قطعیت در تحقق عدالت	خدای متعال ملت ایران را و حقیقت را و حق را، به‌طور قطع و یقین، پیروز خواهد کرد ان شاء الله (پیام تلویزیونی دوم ۱۴۰۴/۳/۲۸). ملت ایران عزیز است و عزیز خواهد بود، پیروز است و پیروز خواهد بود به توفیق الهی و امیدواریم خدای متعال این ملت را در زیر سایه الطاف خودش همیشه با عزت و شرف محفوظ بدارد، (پیام تلویزیونی سوم ۱۴۰۴/۴/۵) تسلیم تعرض هیچ‌کس نمی‌شویم؛ این منطق ملت ایران است، این روحیه ملت ایران است (پیام تلویزیونی دوم ۱۴۰۴/۳/۲۸).
۸- امید، عزت و ارزش، نگاه مثبت به آینده، تعلق به سرزمین	ایران عزیز ما مظهر امید است؛ مظهر امید است. این وسوسه‌هایی که بعضی‌ها در مورد ناامیدی جوان‌ها، نسل جوان یا امثال این‌ها می‌کنند، حرف‌های مطالعه نشده است. ایران مظهر امید است. مطلب دوم است؛ مسئله اول همان روحیه است، همان ایستادگی است. این اراده ملی، این همت ملی، همان چیزی است که این کشور را سربلند خواهد کرد؛ این همان چیزی است که ایران را ایران بزرگی خواهد کرد (بیانات ۱۴۰۴/۴/۲۵).

کدهای باز استخراج شده	گزاره‌ها
۹- آمریکا وارد مستقیم جنگ شد، سیلی سخت، حادثه بزرگ، هزینه متعزز، عدم کسب دستاورد، نابودی رژیم صهیونیستی، به مخیله آن‌ها خطور نمی‌کرد، دسترسی به مراکز مهم، حادثه قابل تکرار	۹- رژیم آمریکا وارد جنگ مستقیم شد، چون احساس کرد که اگر وارد نشود، رژیم صهیونیستی به کلی نابود خواهد شد. وارد جنگ شد برای اینکه او را نجات بدهد، لکن هیچ دستاوردی از این جنگ نداشت. متقابلاً جمهوری اسلامی سیلی سختی به گونه آمریکا نواخت؛ این حادثه کوچکی نیست، حادثه بزرگی است، در آینده هم این حادثه قابل تکرار است؛ در صورتی که تعززی صورت بگیرد، هزینه دشمن و هزینه متعزز قطعاً هزینه بالایی خواهد بود (بیانات ۱۴۰۴/۴/۲۵). فکر اینکه چنین ضرباتی از سوی جمهوری اسلامی ممکن است بر رژیم وارد بشود، در ذهن آن‌ها و مخیله آن‌ها خطور نمی‌کرد و اتفاق افتاد. رژیم صهیونیستی به آمریکا متوئل شد؛ یعنی دید از عهده جمهوری اسلامی بر نمی‌آید. البته این مربوط به رژیم صهیونیستی است، در مورد آمریکا هم همین جور؛ آمریکا هم که حمله کرد، ضربه متقابل ما به آمریکا ضربه خیلی حساسی بود (بیانات ۱۴۰۴/۴/۵).
۱۰- قدم‌های اول، شکست خوردند، جایگزینی فرماندهان، وضع و نظام و ترتیب، استحکام و روحیه بالا	خب این هدف در همان قدم‌های اول شکست خورد. سرداران که تقریباً بلافاصله جایگزین شدند، کسانی جایگزین آن‌ها معین شدند وضع و نظام و ترتیب و قاعده نیروهای مسلح با همان استحکام و با روحیه بالاتر باقی ماند (بیانات ۱۴۰۴/۷/۱). دشمن با خودش فکر کرده بود که فرماندهان نظامی را بزند، بعضی شخصیت‌های مؤثر نظام را بزند، در کشور اغتشاش به وجود بیاید و به خصوص در تهران، آن کسانی که حمله کردند، با خودشان این جور محاسبه کرده بودند. واقعاً این جور محاسبه کرده بودند، این جزو کارهایی بود که نشسته بودند، نقشه کشیده بودند - که وقتی به ایران حمله کردیم، به مراکز حساس ایران حمله کردیم، یک تعدادی شخصیت‌ها را از دست حکومت ایران، نظام اسلامی گرفتیم، طبعاً نظام ضعیف خواهد شد (بیانات ۱۴۰۴/۴/۲۵).

گام دوم: ایجاد مضامین: سپس با استفاده از دورویه طرح پرسش و مقایسه کردن و مراجعه مکرر به داده‌ها، داده‌های خام به مفاهیم تبدیل شدند کدهای مشابه در دسته‌های بزرگ‌تر قرار گرفت و مضامین ذیل به دست آمد

مضامین	کدهای باز استخراج شده
۱- متانت و عقلانیت جمعی، وقت شناسی، درک شرایط، شجاعت، درک شرایط و اقدام به موقع، شجاعت و جسارت در تصمیم‌گیری و عمل	متانت، عقلانیت، وقت شناسی، درک شرایط، شجاعت، یکپارچه، شانه به شانه، شخصیت برجسته و ممتاز، یک صدا
۲- استقلال طلبی و نفی تحمیل، ایستادگی، مقاومت و پایداری ملی، تسلیم ناپذیری و سازش	ایستادگی محکم، جنگ تحمیلی، صلح تحمیلی، عدم تسلیم، ایران باید تسلیم بشود، ایران با عظمت، عزم پولادین، مهم‌گویی‌های غلط
۳- اقتدار در رفتار و تصمیم‌گیری، اقدام فعال نه منفعلانه، اعتماد به توان مقابله کشور، پرهیز از مصالحه آسیب‌زا	عمل مقتدرانه، قدرت عمل، هویت خبیث، توان مقابله کشور، تعرض هزینه‌زا، دفاع چند لایه، ضربه سنگین، تهاجم قوی

مضامین	کدهای باز استخراج شده
۴- اطمینان بخشی به جامعه، تعهد به اقدام جدی و بی‌کم‌وکاست، پاسخگویی و پیگیری کامل، شور و هیجان کنترل شده	شور و هیجان عمومی، بی‌صبری مضر، خاطر جمعی ملت، عدم کوتاهی و سستی، نیروهای مسلح آماده‌اند، مردم پشت سر نیروهای مسلح‌اند.
۵- ثبات و استمرار حیات جامعه روند جاری و ساری زندگی، نشان ندادن ضعف، پایداری روحی و روانی	زندگی ادامه دارد، حفظ ثبات، نشان ندادن ضعف، پایداری روحی و روانی، حفظ آرامش
۶- مسئولیت‌پذیری، خدمت‌رسانی مؤثر، پاسخگویی و تعهد به ادای وظیفه، ادامه خدمت‌گزاری	کارهای مردم، امور خدماتی، پایبندی به وظیفه، عدم اخلاص در خدمت‌رسانی به مردم
۷- امید و قطعیت نسبت به عدالت الهی، تقویت روحیه جمعی، اتکای معنوی و ارزش محور	پیروزی حق، حمایت الهی، امید به آینده، ایمان جمعی، قطعیت در تحقق عدالت
۸- نگاه مثبت و سازنده، هویت امیدبخش، ارتباط عاطفی و ارزشی	امید، عزت و ارزش، نگاه مثبت به آینده تعلق به سرزمین
۹- سیلی سخت و پشیمان‌کننده، مهار متعرض با ضربه سنگین، کنترل سطح تنش با مشت محکم آخر	آمریکا وارد مستقیم جنگ شد، سیلی سخت، حادثه بزرگ، هزینه متعرض، عدم کسب دستاورد، نابودی رژیم صهیونیستی، به مخیله آن‌ها خطور نمی‌کرد، دسترسی به مراکز مهم، حادثه قابل تکرار
۱۰- تعیین بی‌درنگ فرماندهان، امتداد مستحکم زنجیره فرماندهی، عدم اخلاص و سستی در نظام و ترتیب مجموعه‌های نظامی	قدم‌های اول، شکست خوردند، جایگزینی فرماندهان، وضع و نظام و ترتیب، استحکام و روحیه بالا، معین

گام سوم: در این مرحله با تکیه بر مضامین استخراج شده و ترکیب خلاقانه و تفسیری، اصول راهبردی زیر شکل می‌گیرد

- ۱- راهبرد کنش شجاعانه ملی، راهبرد تصمیم عقلایی جمعی، راهبرد اقدام زمانمند
- راهبرد نهایی مبتنی بر تحلیل مضمون: **راهبرد هم‌افزایی هویت ملی عزم و حمیت دینی مبتنی بر برتاب آوری تاریخی**
- ۲- راهبرد مقاومت فعال فراکنشی تسلیم‌ناپذیر، راهبرد استقلال تصمیم‌گیری، راهبرد مشارکت محور
- راهبرد نهایی مبتنی بر تحلیل مضمون: **راهبرد مقاومت کنش محور، سازش‌ناپذیر**
- ۳- راهبرد کنش فعال، راهبرد اقتدارساز، راهبرد اتکای به قدرت درونی

راهبرد نهایی مبتنی بر تحلیل مضمون: راهبرد کنش‌گری تهاجمی، هزینه‌ساز و پشیمان‌کننده

۴- راهبرد شفافیت و اعتمادسازی، راهبرد پاسخگویی مناسب، راهبرد کنترل احساسات و هیجانات

راهبرد نهایی مبتنی بر تحلیل مضمون: راهبرد کنترل برانگیختگی عاطفی در سپهر افکار عمومی

۵- راهبرد ثبات قدرتمند، راهبرد تداوم آرام و معمول زندگی، راهبرد اجتناب از هرگونه نشانه ضعف

راهبرد نهایی مبتنی بر تحلیل مضمون: راهبرد پایداری نظم اجتماعی و جریان طبیعی زندگی

۶- راهبرد مسئولیت محور در خدمت‌رسانی، راهبرد مستمر خدمت تحت هر شرایط - راهبرد تداوم انجام وظیفه

راهبرد نهایی مبتنی بر تحلیل مضمون: راهبرد تداوم عملکرد خدمت‌محور
۷- راهبرد تقویت امید و انسجام معنوی، راهبرد اتکال و اعتماد به خداوند، راهبرد باور به پیروزی جبهه حق

راهبرد نهایی مبتنی بر تحلیل مضمون: راهبرد تقویت روحیه جمعی مبتنی بر نصرت الهی

۸- راهبرد تقویت هویت امیدبخش، راهبرد امیدآفرینی، راهبرد مهار عملیات ادراک سازی راهبرد نهایی مبتنی بر تحلیل مضمون: راهبرد ارتقای امید اجتماعی در برابر

عملیات ادراکی دشمن

۹- راهبرد کنترل سطح تنش با ضربه غیرقابل‌باور، راهبرد مشت‌گیج‌کننده، راهبرد بازدارندگی کنترل شده

راهبرد نهایی مبتنی بر تحلیل مضمون: راهبرد کنترل دامنه و سطح تنش (تصاعد کنترل شده)

۱۰- راهبرد مهار و کنترل ضربه سنگین و شوک‌آور، راهبرد بازآرایی چرخه فرماندهی، راهبرد حفظ نظام و ترتیب و شیرازه نیروهای مسلح

راهبرد نهایی مبتنی بر تحلیل مضمون: راهبرد بازآرایی ضربتی زنجیره فرماندهی

نتیجه تحقیق و پیشنهادها

الف- نتیجه تحقیق

در پاسخ به سؤال اساسی پژوهش که راهبردهای فرماندهی کل قوا در جنگ دوازده روزه کدام است؟ راهبردهای ذیل مشخص گردید ۱- راهبرد هم افزایی هویت ملی عزم و حمیت دینی مبتنی بر برتاب آوری تاریخی ۲- راهبرد مقاومت کنش محور، سازش ناپذیر ۳- راهبرد کنش گری تهاجمی، هزینه ساز و پشیمان کننده ۴- راهبرد کنترل برانگیختگی عاطفی در سپهر افکار عمومی ۵- راهبرد پایداری نظم اجتماعی و جریان طبیعی زندگی ۶- راهبرد تداوم عملکرد خدمت محور ۷- راهبرد تقویت روحیه جمعی مبتنی بر نصرت الهی ۸- راهبرد ارتقای امید اجتماعی در برابر عملیات ادراکی دشمن ۹- راهبرد کنترل دامنه و سطح تنش (تصاعد کنترل شده) ۱۰- راهبرد بازآرایی ضربتی زنجیره فرماندهی، راهبردهای هوشمندانه و بهنگام اتخاذ شده رهبر فرزانه انقلاب در جهت کنترل، مهار و دفع و رفع شرایط پرمخاطره در کنار نقش آفرینی مقتدرانه نیروهای مسلح و اتحاد مقدس و حیرت آور مردم موجب پیروزی ملت ایران در برابر دشمن متجاوز شد. بدون تردید در زنجیره خصومت ورزی های پی در پی نظام سلطه علیه جمهوری اسلامی ایران، جنگ تحمیلی دوازده روزه ترجمان عینی و واقعی جنگ همه جانبه جبهه به هم پیوسته و هم داستان خصم با تمام توان و امکانات و داشته ها علیه جمهوری اسلامی ایران بود. ایران در جنگ دوازده روزه، هم آمریکا را شکست داد، هم صهیونیست ها را شکست داد، بدون تردید. آمدند شرارت کردند، کنک خوردند و دست خالی برگشتند؛ شکست به معنای واقعی کلمه این است. بله، شرارت کردند؛ اما دست خالی برگشتند؛ یعنی به هیچ کدام از هدف های خودشان نرسیدند. بنا به قولی، رژیم صهیونیستی بیست سال برای این جنگ برنامه ریزی و آماده سازی کرده بود؛ بعضی این جور نقل کردند. بیست سال برنامه ریزی برای اینکه یک جنگی در ایران رخ بدهد و مردم تحریک بشوند و با آن ها همراهی کنند و با نظام بجنگند؛ برای این برنامه ریزی شده بود. [اما] دست خالی برگشتند؛ قضیه به عکس شد و ناکام شدند و حتی کسانی هم که با نظام زاویه داشتند، در کنار نظام قرار گرفتند؛ یک اتحاد عمومی در کشور به وجود آمد که باید این را قدر

دانست و نگه داشت. بلکه ما خسارت‌هایی دیدیم، جان‌های عزیزی از دست ما رفتند، در این تردیدی نیست؛ خب این طبیعت جنگ است؛ در آیه شریفه قرآن [می‌فرماید:] «فَيَقْتُلُونَ وَيُقْتَلُونَ»؛ (۲) در طبیعت جنگ همین هست لکن جمهوری اسلامی نشان داد که کانون «اراده» و «قدرت» است؛ می‌تواند تصمیم بگیرد، می‌تواند قدرتمندانه بایستد و از‌های وهوی این و آن واهمه نکند. خسارت‌های مادی‌ای که بر دشمن وارد شد، بسیار بیشتر بود از خسارت‌های مادی‌ای که بر کشور ما وارد شد؛ ما هم البته خسارت دیدیم اما او که حمله را شروع کرد، بیشتر از ما خسارت دید (بیانات، ۱۴۰۴/۹/۶)

ب- پیشنهادها

- ۱- طراحی و استقرار «سامانه بسیج ظرفیت‌های ملی در شرایط بحران‌های ترکیبی» با محوریت ستاد کل نیروهای مسلح و مشارکت نهادهای مردمی، فرهنگی، اقتصادی و رسانه‌ای.
- ۲- تأسیس «مرکز بین‌المللی مستندنگاری و افشاگری جنگ‌های نامتقارن و دفاع مشروع» با استفاده از تمامی ظرفیت‌های دیپلماتیک، رسانه‌ای، نخبگانی و نهادهای بین‌المللی حقوقی.
- ۳- ایجاد مرکزی متشکل از روان‌شناسان اجتماعی، جامعه‌شناسان، روحانیون و فرماندهان رسانه‌ای برای رصد لحظه‌ای فضای روانی جامعه و تولید محتوای هوشمند برای «کنترل برانگیختگی هیجانی».
- ۴- طراحی و اجرای شبکه‌ای یکپارچه و متکی بر فناوری‌های داخلی که بتواند «تداوم خدمت بی‌وقفه» و «استمرار چرخه معمول زندگی» را حتی شدیدترین فشارها و حملات سایبری یا زیرساختی تضمین کند.

منابع و مراجع

الف- منابع فارسی

- برچر، مایکل. (۱۳۸۲). بحران در سیاست جهان، ظهور و سقوط بحران‌ها، ترجمه میر فردین قریشی. تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- برنشتاین، جان‌تان. (۱۳۹۵). راهنمایی مدیر در مدیریت بحران، ترجمه امید تشت زر، تهران: انتشارات دل‌شاد.
- بهمن، شعیب. (۱۳۹۷). فرصت بحران، تهران: اندیشه‌سازان نور.
- تن برگ، دیودوینه. (۱۳۷۳). مدیریت بحران، ترجمه محمدعلی ذوالفقاری اصل، تهران: انتشارات حدیث.
- حسینی، حسین، جدی، سید مجید. (۱۳۸۸). مدیریت بحران، چاپ دوم، تهران: انتشارات معاونت آموزش ناجا.
- رضاییان، علی. (۱۳۸۷). مبانی سازمان و مدیریت، تهران: انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- رضاییان، علی. (۱۳۸۳). اصول مدیریت، تهران: انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- ساوه‌درویدی، مصطفی. (۱۳۹۵). بحران و موضوعات آن، تهران: پژوهشکده مطالعات کاربردی.
- کراندال و دیگران. (۱۳۹۶). مدیریت بحران، ترجمه، امید تشت زر، تهران: انتشارات پرسیکا.
- کونتز، هارولد و همکاران. (۱۳۸۰). اصول مدیریت، ترجمه محمدهادی چمران، تهران: مؤسسه انتشارات علمی.
- کونتز و دیگران. (۱۳۸۱). اصول مدیریت، ترجمه محمدعلی طوسی و دیگران، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- مک‌کارتی، شاون پی. (۱۳۸۱). نقش اطلاعات در مدیریت بحران، ترجمه تاجیک تهران: انتشارات فرهنگ‌گفتمان.
- میتروف، یان. (۱۳۹۰). رهبری بحران، ترجمه سعید خیام مقدم، علی دهقان، تهران: انتشارات سخن‌گستر.
- واعظی، محمود. (۱۳۸۹). نظام بین‌الملل و مدیریت بحران‌ها، فصلنامه راهبرد، سال نوزدهم، شماره ۵۶ پاییز ۱۳۸۹ ص ۷۱.

ب- منابع انگلیسی

- Coombs, W. T. (2007). Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Communication Barriers in Crisis Management: A Literature Review * June 2016
- Turkle, S. (1995). Life on screen, identity in the age of the internet, New York: Simon and Schuster

- NDMA. 2009. "National Policy on Disaster management" "online(availableat: www.ndma.gov.in/images/guidelines/national-dm-policy2009.pdf[2009/9/2].
- Crisis management and recovery: how restaurants in Hong Kong responded to SARS
- Managerial competency of crisis managerMarek Tomastika, Jan Strohmmandlb, Petr Cechc *
- Essential Steps for Crisis Management and Crisis Containment:
- Dr. Andreas Andrianopoulos(2015)
- The New World of Crises and Crisis Management: Implications for
- Policymaking and Research
- OECD Risk Management: Strategic Crisis Management. Charles Baubion
- Lerbinger, O. .(1997) The crisis manager: Facing risk and responsibility. Mahwah, NJ: Erlbaum.

ج- سایت‌ها

- امام خامنه‌ای (ره)، (۱۴۰۴/۳/۲۳) پیام اول (ره) به ملت ایران قابل دسترسی در سایت. www.Khamenei. Ir
- امام خامنه‌ای (ره)، (۱۴۰۴/۳/۲۸) پیام دوم (ره) به ملت ایران ؛ قابل دسترسی در سایت. www.Khamenei. Ir
- امام خامنه‌ای (ره)، (۱۴۰۴/۴/۵) پیام سوم تلویزیونی خطاب به ملت ایران ؛ قابل دسترسی در سایت. www. Khamenei. Ir
- امام خامنه‌ای (ره)، (۱۴۰۴/۴/۲۴) سخنرانی در دیدار رئیس و مسئولان قوه قضائیه، قابل دسترسی در سایت. www. Khamenei. Ir
- امام خامنه‌ای (ره)، (۱۴۰۴/۵/۷) سخنرانی در مراسم بزرگداشت شهدای جنگ تحمیلی، قابل دسترسی در سایت. www. Khamenei. Ir
- امام خامنه‌ای (ره)، (۱۴۰۴/۶/۲) بیانات معظم در مراسم عزاداری شهادت امام رضا (ع)، قابل دسترسی در سایت. www. Khamenei. Ir
- امام خامنه‌ای (ره)، (۱۴۰۴/۶/۸) در دیدار رئیس جمهور و اعضای هیئت دولت ؛ قابل دسترسی در سایت. www. Khamenei. Ir
- امام خامنه‌ای (ره)، (۱۴۰۴/۷/۱) سخنرانی تلویزیونی خطاب به ملت ایران؛ قابل دسترسی در سایت. www. Khamenei. Ir
- امام خامنه‌ای (ره)، (۱۴۰۴/۷/۲۸) بیانات (ره) در دیدار قهرمانان و مدال آوران ورزشی و المپیادهای علمی جهانی ؛ قابل دسترسی در سایت. www. Khamenei. Ir
- امام خامنه‌ای (ره)، (۱۴۰۴/۹/۶) سخنرانی تلویزیونی خطاب به ملت ایران؛ قابل دسترسی در سایت. www. Khamenei. Ir