

مدیریت و مقابله با بحران

علی رضا علوی تبار

کاربردهای اصطلاح «بحران»

▶ در متون و منابع موجود، اصطلاح «بحران» در سه زمینه مختلف به کار گرفته می‌شود

▶ (۱) بحران‌های طبیعی

▶ (۲) بحران‌های سازمانی

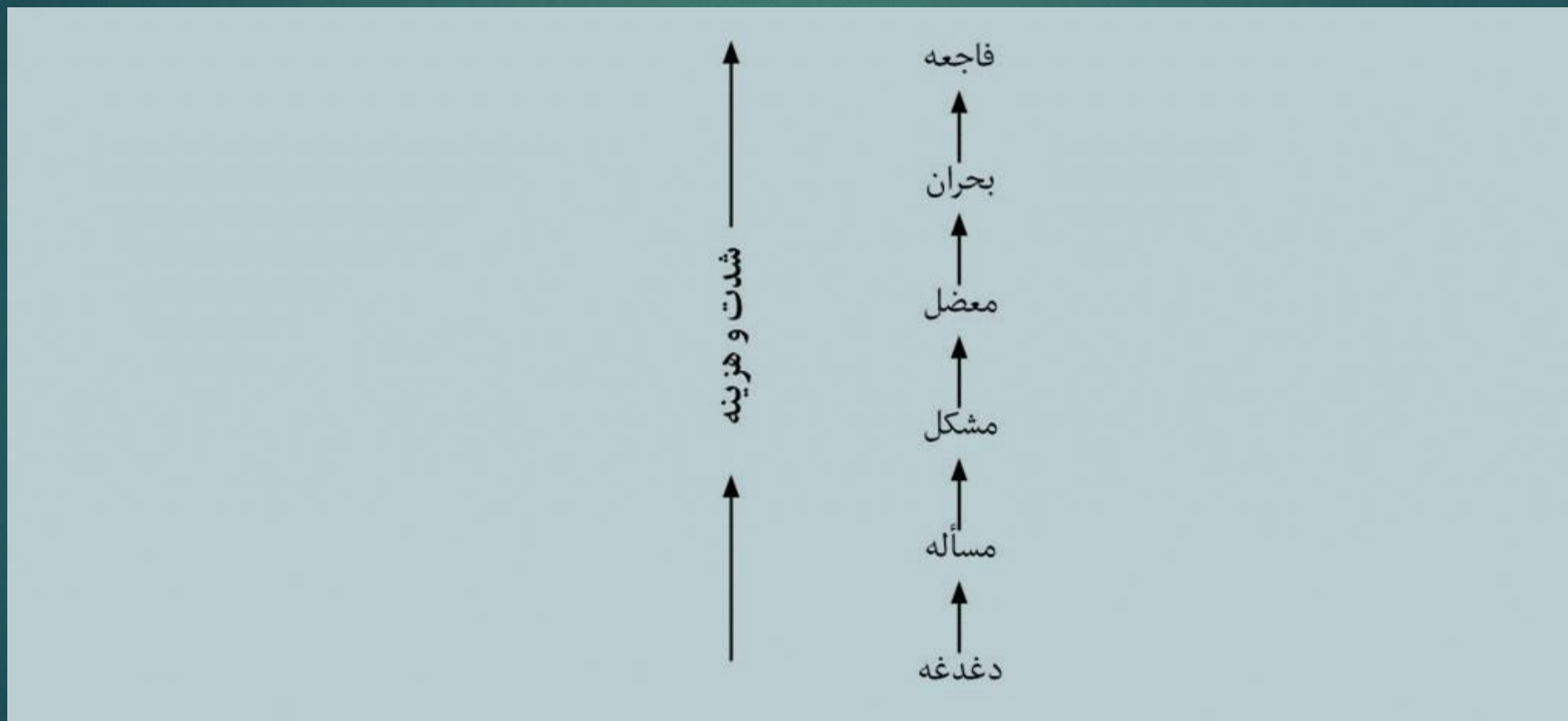
▶ (۳) بحران‌های اجتماعی

کاربردهای اصطلاح «بحران» در مباحث اجتماعی

▶ اصطلاح بحران (crisis) از پزشکی به علوم اجتماعی وارد شده است. این اصطلاح در مباحث اجتماعی به شرایطی اطلاق می‌شود که «غیرعادی بوده و در آن مشکلات ناگهانی پیش‌بینی‌ناپذیر پدید می‌آیند، به‌گونه‌ای که ضوابط و هنجارهای متعارف در آن‌ها کارساز نیست».

«بحران» به عنوان نوعی از مشکل

- ▶ بحران نوعی خاص از مشکل است. مسائل و مشکلات را می توان با معیار شدت و هزینه آن ها به صورت زیر نشان داد



مشخصات «بحران»

- ▶ بحران به مشکلی اطلاق می‌شود که:
 - ▶ (۱) تداوم یک سامانه را به خطر بیندازد
 - ▶ (۲) ناگهانی باشد
 - ▶ (۳) ابعاد و وجوه گوناگون داشته باشد
 - ▶ (۴) چالش و یا ستیز و تعارض شدید ایجاد کند
 - ▶ (۵) تقاضای گسترده‌ای برای مقابله با آن در جامعه شکل بگیرد و ابراز شود
 - ▶ (۶) حل آن نیازمند تغییرات اساسی باشد

موقعیت افراد و تصمیم‌گیرندگان در «بحران»

▶ اگر از زاویه یک فرد درگیر با بحران و یا تصمیم‌گیرنده در مقابله با آن به بحران نگاه کنیم، ممکن است در یکی از وضعیت‌های زیر باشیم:

▶ (۱) تجهیز

▶ (۲) اخطار

▶ (۳) وقوع

▶ (۴) اضطرار

▶ (۵) بازتوانی و احیاء

▶ (۶) تجدید آبادانی و بازسازی

راهبردهای مقابله با «بحران»

► برای مقابله با بحران راهبردهای مختلفی وجود دارد. هر کدام از آنها مبتنی بر پیش‌فرض‌ها و در نتیجه رهنمودهای مختلف‌اند. مهم‌ترین آنها عبارتند از:

► (۱) راهبرد بازدارنده

► (۲) راهبرد واکنشی

► (۳) راهبرد تعاملی

► (۴) راهبرد گزینشی

مدیریت «بحران»

► مدیریت بحران دانشی کاربردی است که هدف آن پیشگیری از بحران‌ها و در صورت وقوع کاهش آثار آن‌هاست.

الگوی فرآیند مدیریت «بحران»

▶ (۱) فعالیتهای پیش از بحران

▶ (۱-۱) شناسایی و ردگیری علائم

▶ (۲-۱) آمادگی و پیشگیری

▶ (۲) فعالیتهای پس از وقوع بحران

▶ (۱-۲) مهار ویرانی

▶ (۲-۲) بهبود

▶ (۳-۲) یادگیری

اقدام برای مدیریت «بحران» – پیش از «بحران»

▶ الف) پیش‌بینی بحران و بررسی نقاط بحران‌خیز و آسیب‌پذیر

▶ ب) تهیه برنامه‌های اقتضایی برای مواجهه با بحران

▶ پ) تشکیل تیم مدیریت بحران و آموزش نیروی انسانی

▶ ت) تکمیل برنامه‌ها از طریق اجرای آزمایشی آن‌ها

اقدام برای مدیریت «بحران» – هنگام وقوع «بحران»

▶ (ث) ارائه اطلاعات ضروری و مورد نیاز به مردم و پرهیز از حواشی

▶ (ج) مشخص کردن یک مجرای اطلاعاتی مشخص و سخنگوی معین

▶ (چ) دقت در پیام‌رسانی و دادن پیام‌های حرفه‌ای و باورپذیر

اقدام برای مدیریت «بحران» – پس از «بحران»

▶ (ح) شناسایی دقیق چرایی و چگونگی وقوع بحران و درس‌گیری از آن

▶ (خ) برقراری ارتباط با ذی‌نفعان و گفت‌وگو و تبادل اطلاعات و خواسته‌ها با آنها

پایان

علی رضا علوی تبار