

مدیریت بحران؛ مفاهیم، نظریه‌ها و الگوها

مؤلفان:

مصطفی دلاویه درودی

محمد دادی

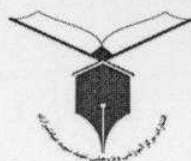
ارتش جمهوری اسلامی ایران

مرکز آموزشی و پژوهشی شهید سپهبد صیاد شیرازی

تهران - تابستان ۱۳۹۵



سرشناسه	: ساوه درودی، مصطفی، ۱۳۴۴ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت بحران؛ مفاهیم، نظریه ها و الگوها/ مصطفی ساوه درودی، محمد م. حدادی.
مشخصات نشر	: تهران: مرکز آموزشی و پژوهشی شهید سپهبد صیاد شیرازی، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۳۳۰ ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۶۸۶۹-۸۰-۳
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۳۲۵ - ۳۳۰.
موضوع	: مدیریت بحران
موضوع	: Crisis management
شناسه داده	: م حدادی، محمد، ۱۳۵۸ -
شماره ورود	: مرکز آموزشی و پژوهشی شهید سپهبد صیاد شیرازی
رده بنای کنگره	: ۱۳۹۵ م ۴ س ۲ HD۴۹/
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۰۵۶
شماره کتابشناسی	: ۴۲۸۴۳۱



نام کتاب: **مدیریت بحران؛ مفاهیم، نظریه ها و الگوها**

مؤلفان: دکتر مصطفی ساوه درودی، محمد م حدادی

ویراستار علمی: مجتبی درافشان

ویراستار ادبی: عبدالرضا باقری

نوبت چاپ: اول - تابستان ۱۳۹۵

طراح جلد: پوریا زارع

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۴۰۰۰ ریال

ناشر: انتشارات مرکز آموزشی و پژوهشی شهید سپهبد صیاد شیرازی

نشانی: تهران - صندوق پستی ۶۳۴-۱۶۷۶۵، لویزان - بلوار ارتش - جنب ستاد نیروی زمینی ارتش - روبروی سازمان جنگلها و مراتع - مرکز آموزشی و پژوهشی شهید سپهبد صیاد شیرازی. تلفن مرکز عرضه محصولات فرهنگی: ۲۲۴۵۰۷۲۸
حق چاپ برای مرکز آموزشی و پژوهشی شهید سپهبد صیاد شیرازی محفوظ می باشد./

پیش گفتار	۵
گفتار اول: مفاهیم، نظریه ها و کارکردها	۱۱
فصل اول: چهار چوب مفهومی و روش شناسی بحران	۱۳
مفهوم بحران	۱۵
انواع بحران	۲۸
تشخیص بحران	۴۷
گروه شناسی بحران	۵۲
بسترشناسی بحران	۵۷
علل شناسی بحران	۶۱
فصل دوم: کارکردهای بحران	۷۸
بحران های طبیعی	۷۹
بحران های غیرطبیعی	۹۴
گفتار دوم: مدیریت و راهبردها	۱۴۱
فصل اول: مدیریت و نظریه ها	۱۴۳
انواع مدیریت	۱۴۴
سیر تحول اندیشه مدیریت	۱۴۹
اصول مدیریت	۱۵۶
فصل دوم: مدیریت بحران	۱۷۸
مدیریت بحران در ایران	۱۷۸
تعریف مدیریت بحران	۱۹۱
فرآیند شکل گیری بحران	۱۹۴
مدل های کنترل بحران	۱۹۸
شناخت مسیر بحران	۲۰۸

۲۱۳		مراحل سه‌گانه مدیریت بحران
۲۲۴		فرماندهی حادثه در مدیریت بحران
۲۲۸		فصل سوم: مؤلفه‌های اثرگذار در مدیریت بحران
۲۲۹		نقش تبلیغات در کنترل بحران
۲۳۲		نقش شایعه در کنترل بحران
۲۴۳		نقش اطلاعات در کنترل بحران
۲۵۱		نقش شبکه‌های ارتباطی در کنترل بحران
۲۶۲		نقش ماهنگی در کنترل بحران
۲۶۴		نقش فرآیند اطلاع‌رسانی در کنترل بحران
۲۷۲		نقش نظام مدیریت اطلاعاتی در کنترل بحران
۲۸۶		فصل چهارم: راهبردهای مقابله با بحران
۲۹۲		راهبرد سازمانی
۳۰۷		راهبردهای ملی
۳۱۵		راهبردهای فراملی
۳۲۱		نتیجه‌گیری
۳۲۵		فهرست منابع
۳۲۵		الف- فارسی
۳۲۸		ب- منابع لاتین
۳۳۰		پ- سایت‌ها

پیش‌گفتار

بحران یکی از کلیدواژه‌های محوری در موضوعات سیاسی، اجتماعی است که در اواخر قرن بیستم وارد ادبیات علوم انسانی شده و به‌عنوان یکی از مباحث درسی در بیشتر دانشگاه‌های جهان تدریس می‌شود. گسترده‌ی مفاهیم بحران باعث شدن تا تنوع گفتاری در بررسی و ارائه این مفهوم در بین اندیشمندان به وجود آید که این مهم اکنون به عنوان یکی از مباحث کلامی در بین تنوع پردازان همچنان مطرح است. این‌که چرا و چگونه بحران ایجاد شده و چه مسیری را برای شعله‌ور شدن طی می‌نماید، بستگی به نوع بحران و حوزه وقوع دارد. به‌طور مثال از جمله مهم‌ترین تحولات اثرگذار در کشورهای مختلف، در پی تغییر شرایط سیاسی حاکم بر آن صورت می‌گیرد.

این مهم با توجه به تغییرات در سامانه حکومتی به طور طبیعی با تنش‌هایی همراه است که در قالب نظریه و تئوری توسط نخبگان کشور و از طریق رسانه‌ها و جریان‌های سیاسی - فکری نمود می‌یابد. این شرایط بیشتر اوقات نیز تحت تأثیر نظام بین‌الملل منجر به بروز چالش‌هایی در امنیت کشورها شده و آن‌ها را در شرایط بحرانی قرار می‌دهد. از مهم‌ترین متغیرها در بروز این وضعیت می‌توان به مواردی چون شرایط جغرافیایی، سابقه تمدنی، هویت دینی، سیاست و قوانین حاکم بر کشور، تنگناهای اقتصادی، دخالت‌های خارجی، فعالیت گروه‌ها و جناح‌های سیاسی و مواردی مانند آن یاد برد.

بخش دیگری از بحران‌ها بیشتر در قالب موضوعات طبیعی از جمله سیل، زلزله و برخی دیگر از بحران‌ها مربوط به سایر موضوعات جامعه بشری است. چگونگی کنترل این قبیل بحران‌ها نیز بستگی به محل وقوع، میزان و شدت رویداد، گستردگی و عمق آن دارد. در حال با توجه به گستردگی متغیرها امکان بررسی همه این موارد در یک تحقیق، دور از ذهن است و بر اساس منطق، شایسته است هر کدام در جای خود مورد واکاوی قرار گیرد.

بدترین، سخت‌ترین و پیچیده‌ترین بحران‌ها به واسطه تأثیرگذاری بر امنیت و رفاه عمومی به‌طور معمول در حوزه نظامی، اجتماعی، سیاسی و در ادامه اقتصادی روی می‌دهد. به همین دلیل هیچ حکومتی از کنار این مسائل به راحتی عبور نکرده و تلاش دارد تا به هر نحو ممکن آن را مدیریت کند. نگاه سنتی در مقابله با بحران بیشتر به استفاده از قدرت سخت‌افزاری معطوف

بوده و دولت‌ها و یا هیئت حاکمه استفاده از زور را مدنظر قرار می‌دادند؛ اما باگذشت زمان این نگاه تغییر یافت و در مواجهه با بحران به‌خصوص در حوزه اجتماعی نگاه‌ها بیشتر به سمت حل بحران از طریق استفاده از قدرت نرم‌افزاری متمرکز شده است. این‌که کدام مورد بهتر و زودتر به پاسخ موردنظر می‌رسد، بستگی به سمت‌وسوی بحران، شدت آن، حامیان و ایجادکنندگان بحران، مواردی مانند آن دارد. از این‌رو نسخه یکسان در مواجهه با بحران کارآمد نیست. این مهم به‌خصوص در مواجهه با بحران‌هایی که زیرساخت آن‌ها را موضوعات منیتی تشکیل می‌دهد بیشتر نمود داشته و تکیه یک‌جانبه بر یکی از دو قدرت سخت و یا نرم ممکن است پاسخ مطلوبی نداشته باشد. از این جهت بحران را باید شناخت و مدیریت کرد.

واقعیت امر آن است که در جهان امروز با پیشرفت حوزه‌های دانش بشری و گسترده‌گی اجتماعات و ظهور فناوری در پرخه حیات انسانی، موضوع مدیریت در مقام مقایسه با قبل از جایگاه بالاتر و ارزشمندتری برخوردار گردیده است. این جایگاه که بیشتر به دلیل نیاز برای ادامه حیات و دسترسی به زندگی بهتر صورت گرفت، روزبه‌روز اهمیت بیشتری یافت به‌گونه‌ای که علم مدیریت در همه نیازهای انسانی مطرح گردید که از جمله آن‌ها مدیریت اقتصادی، مدیریت بازرگانی، مدیریت صنعتی، مدیریت سیاسی، مدیریت اجتماعی و مدیریت زیستی بوده است. در زیرمجموعه هرکدام نیز مواردی مطرح شده که از آن به‌عنوان مدیریت تولید، مدیریت منابع انسانی،

مدیریت بازاریابی، مدیریت دانش، مدیریت ورزش و مواردی مانند آن یاد شده است. یکی از مدیریت‌هایی که طی چند دهه گذشته جایگاه مهمی در بین موضوعات مدیریتی پیدا کرده، مدیریت بحران است.

مدیریت بحران مختص یک موضوع و یا یک پدیده خاص نیست. مدیریت بحران، علمی از مدیریت است که باهدف کنترل عوامل اثرگذار در روند اداره عادی مدیریت به کمک سامانه مدیریتی آمده و تلاش دارد تا شرایط را به وضعیت عادی برگرداند. از این رو مدیریت بحران را می‌توان علمی دانست که در انواع مدیریت‌ها و در کنار آن وجود دارد. لازمه موفقیت در مدیریت بحران داشتن اطلاعات لازم و کافی در مورد موضوعات موردنظر است. نداشتن آگاهی پیرامون اهداف و مأموریت‌های سازمانی، مدیریت مسئله را با مشکل مواجه ساخته و درنهایت می‌تواند منجر به بروز بحران شود.

مدیریت بحران شامل قبل، حین و بعد از بحران است و در هرکدام از مراحل خود مستلزم اتخاذ روشی مناسب است. در مدیریت بحران مؤلفه‌هایی نیز وجود دارد که هرکدام به تنهایی یا به صورت ترکیبی در روند اداره بحران تأثیر دارد. بخشی از این موارد شامل تبلیغات، شایعه، اطلاعات، ارتباطات، هماهنگی و مواردی مانند آن است که به اختصار در این کتاب به آن پرداخته خواهد شد.

این کتاب در نظر دارد تا بخشی از مبانی مربوط به بحران و چگونگی مدیریت آن را ارائه دهد. با توجه به این که نگاه این کتاب بیشتر مربوط به

حوزه سیاسی و اجتماعی است، وزن مطالب بیشتر به سمت این دو موضوع و عوامل آن خواهد بود. با این وجود در چهارچوب روشی و تقسیم‌بندی بحران مطالب در یک سطح ارائه می‌شود تا علاقه‌مندان از آن بهره‌برداری نمایند. امید است این کتاب بتواند بخشی از نیازمندی علاقه‌مندان به خصوص قشر دانشجویی را در خصوص آشنایی با بحران فراهم ساخته و راهنمایی برای مدیران، مسئولین امر در سازمان‌ها و وزارتخانه‌های ج.ا.ا باشد.

ساوه درودی، حدادی - تابستان ۱۳۹۵