



تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۱/۱۵

صفحه ۱۳۰ تا ۱۶۴

نقش تاب‌آوری اجتماعی در مدیریت بحران‌های اجتماعی

روح الله عابدی^۱، محمد شاه محمدی^۲

چکیده

پژوهش حاضر تبیین نقش تاب‌آوری اجتماعی در مدیریت بحران‌های اجتماعی و پاسخ به این سوال که تاب‌آوری اجتماعی چه نقشی در مدیریت بحران‌های اجتماعی دارد؟ می‌باشد. این پژوهش براساس رویکرد کیفی و کمی (آمیخته) انجام پذیرفته است. در بخش کیفی با ۹ نفر از کارشناسان و اساتید متخصص در حوزه مدیریت بحران مصاحبه انجام پذیرفت و در بخش کمی از بین ۱۳۵ نفر (جامعه آماری) از کارشناسان و اساتید متخصص در حوزه جامعه‌شناسی، سازمان مدیریت بحران، بازرسی ستاد ارتش، نیروهای چهارگانه و مراکز دانشگاهی آجا به روش تصادفی طبقه‌ای ۱۰۰ نفر انتخاب گردیدند و پرسش‌نامه بین نمونه توزیع، جمع‌آوری و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

نتایج کیفی به‌دست‌آمده از اهداف تحقیق مبین این مطلب است که آگاهی موقعیتی به دلایل: ۱- اصلاح انحراف‌ها و تطابق عملکردها با اهداف مدیریت بحران ۲- جلوگیری از تداخل وظایف و موازی‌کاری ۳- درک درست وقایع، تحلیل اطلاعات و تعیین راهبردهای لازم پیش از وقوع بحران اشراف بیشتر مدیران بحران در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. آسیب‌پذیری‌های کلیدی به دلایل: ۱- مشخص شدن مسیر مشخصی برای دستیابی به اهداف ۲- مشخص شدن ضعف‌ها، آسیب‌پذیری‌ها و نیازهای آموزشی ۳- جلوگیری از گسترش بحران با استفاده از منابع درون و برون‌سازمانی در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. ظرفیت تطابق‌پذیری به دلایل: ۱- شناسایی زودهنگام فرصت‌ها در شرایط مختلف ۲- پویایی جامعه و مدیریت بهتر بحران‌ها ۳- افزایش مشارکت جمعی ۴- شناسایی زمینه‌های بروز بحران در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش تعیین‌کننده‌ای دارد.

نتایج کمی اهداف تحقیق مبین این مطلب است که: ۱- آگاهی موقعیتی نقش تعیین‌کننده‌ای بر مدیریت بحران‌های اجتماعی دارد و میزان این نقش ۷۸ درصد است. ۲- آسیب‌پذیری‌های کلیدی آگاهی موقعیتی نقش تعیین‌کننده‌ای بر مدیریت بحران‌های اجتماعی دارد و میزان این نقش ۷۵ درصد است. ۳- ظرفیت تطابق‌پذیری نقش تعیین‌کننده‌ای بر مدیریت بحران‌های اجتماعی دارد و میزان این نقش ۷۶ درصد است.

واژگان کلیدی: تاب‌آوری، بحران، بحران اجتماعی، مدیریت بحران

۱. کارشناسی ارشد دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا (نویسنده مسئول)

abedi.rohollah2014@gmail.com

۲. دانشیار عضو هیات علمی دانشگاه عالی دفاع ملی تهران ایران m.shahmohammadi@sndu.ac.ir



The role of social resilience in managing social crises

Rohollah Abedi¹, Mohammad Shah Mohammadi²

Abstract

The aim of the current research is to explain the role of social resilience in managing social crises and to answer the question of what role social resilience plays in managing social crises?. This research is based on qualitative and quantitative (mixed) approach. In the qualitative section, interviews were conducted with 9 experts and professors specializing in the field of crisis management, and in the quantitative section, among 135 people (statistical population) of experts and professors specializing in the field of sociology, crisis management organization, army headquarters inspection, four services and 100 university centers of AJA were selected by stratified random method and the questionnaire was collected and analyzed using descriptive and inferential statistics. The qualitative results obtained from the research objectives show that situational awareness is important for the following reasons: 1- Correcting deviations and matching operations with crisis management goals 2- Preventing overlap of tasks and parallel work 3- Correct understanding of events, analyzing information and determining strategies It is necessary before the occurrence of a crisis that most elites of crisis managers play a decisive role in the management of social crises. Key vulnerabilities due to: 1- Determining a specific path to achieve goals 2- Determining weaknesses, vulnerabilities and training needs 3- Preventing the spread of crisis by using internal and external resources in social crisis management, it has a decisive role. Adaptability capacity for reasons: 1- Early identification of opportunities in different conditions 2- Community dynamics and better management of crises 3- Increasing collective participation 4- Identifying the areas of crisis occurrence has a decisive role in managing social crises.

The quantitative results of the research objectives show that:

- 1- Situational awareness has a decisive role in the management of social crises and the amount of this role is 78%.
- 2- The key vulnerabilities of situational awareness have a decisive role in the management of social crises and the amount of this role is 75%.
- 3- The adaptability capacity has a decisive role in the management of social crises and the amount of this role is 76%.

Keywords: resilience, crisis, social crisis, crisis management

1. MS holder in the Faculty of Social AJA Command & Staff College (Witer-in-charge),
abedi.rohollah2014@gmail.com

2. Associate Profesor, National Defense UNiversity m.shahmohammadi@sndu.ac.ir



مقدمه

جهان انسانی و حیات اجتماعی همواره در حال تغییر و تحول است و زندگی اجتماعی ما در گرو همین تغییرات است. احتمالاً از خود پرسیده‌اید: چرا برخی جوامع با این تغییرات رشد می‌کنند و به تعالی می‌رسند، اما برخی جوامع دیگر خرد می‌شوند. تفاوت این دو جامع در یک ویژگی خاص، یعنی «تاب‌آوری» نهفته است. در جهانی زندگی می‌کنیم که با مخاطرات و تنش‌های بسیاری همراه است و هرروز بر شدت تنش‌ها افزوده می‌گردد.

«تاب‌آوری» برای توصیف گروه‌هایی که رفتار خود را در قبال سختی‌ها و مشکلات عوض نمی‌کنند استفاده شد. تاب‌آوری اجتماعی را می‌توان ظرفیت تبدیل و تحول، تطبیق و سازگاری و توان مقابله با تنش و بحران‌های اجتماعی نامید این به ساده‌ترین معنا بر خورداری از آغازی همیشگی است. احیای مهربانی، توسعه سازگاری، قدرت مبتنی بر انعطاف، سرمایه و سازندگی اجتماعی را تقویت می‌کند و هم‌زمان موجب و دستاورد تاب‌آوری است (فخرقازی و همکاران، ۱۴۰۱).

بحران اجتماعی همان مخاطره افتادن و به هم خوردن تبادل عمومی و زندگی اجتماعی، بر اثر اختلالات یا مقتضیات پدید آمده در جزء یا اجزایی از جامعه است؛ که یا بر اثر عدم سازگاری سازمان‌های اجتماعی با یکدیگر و یا به خاطر ناتوانی مؤسسات اجتماعی در تحقق اهداف ساخت‌ها و نهادهای اجتماعی به وجود می‌آید. همچنین در صورتی که سازگاری سازمان‌های جامعه کاهش یابد جامعه دستخوش بحران و آشفتگی اجتماعی می‌شود. اثرات این بحران‌های اجتماعی می‌تواند تاب‌آوری جامعه را تحت تأثیر قرار دهد.

تاب‌آوری اجتماعی را می‌توان ظرفیت تبدیل و تحول، تطبیق و سازگاری و توان مقابله با تنش و بحران‌های اجتماعی نامید. تاب‌آوری اجتماعی از ظرفیت و توانایی خاصی در افراد و گروه‌ها، خانواده و جوامع صحبت می‌کند که عمدتاً یادگیری و سازگاری در تغییرات تحمیل‌شده و همچنین قدرت تطبیق با شرایط و مقتضیات را در بر خواهد داشت. زمانی که جامعه‌ای با نیازهای تازه، خطرات و یا تهدیدات مواجه می‌شود دچار درهم‌شکستگی و بحران خواهد شد. توسعه تاب‌آوری باعث می‌شود که امداد و حمایت‌های اجتماعی به هنگام و هماهنگ، فراگیر و جامع در حد بهینه اعمال گردد (منوربان، ۱۳۹۷: ۲۴).

منظور از بحران‌های اجتماعی، آسیب‌هایی است که در بطن جامعه وجود داشته و در مجموع، سبب‌ساز بحران در جامعه و ایجاد آثار بعدی می‌شوند. هریک از این بحران‌ها، نتایج و آثار مختلفی



دارند و در پایان ممکن است به یک بحران امنیتی تبدیل شوند. مطالبات اجتماعی در پی درخواست عدالت اجتماعی افراد جامعه از دولت و کارگزاران ایجاد می‌گردد. فقدان عدالت اجتماعی در توزیع منابع و رفاه اجتماعی ممکن است منجر به علنی شدن مطالبات و بروز آن در همه اجتماعات شود یا اجتماعی ویژه ابراز این مطالبات تشکیل شود و در پی آن اعتراضات، خشونت‌ها و نااملائیات اجتماعی به وجود آید (پورمنافی، ۱۴۰۱: ۱۰۷-۸۳).

فرایند پیش‌بینی و پیش‌گیری از وقوع این بحران‌ها، برخورد و مداخله در آن و سالم‌سازی بعد از وقوع بحران را مدیریت بحران گویند. مدیریت بحران را می‌توان علم و هنر متشکل و هماهنگ کردن، رهبری و کنترل فعالیت‌های دسته‌جمعی، برای نیل به هدف‌های مطلوب با حداکثر کارایی در شرایط بحرانی تعریف کرد. تاب‌آوری اجتماعی می‌تواند در مدیریت صحیح بحران، افزایش قدرت مقابله، تسهیل در بازیابی ساختار و رفتارهای اجتماعی آسیب‌دیده و تسهیل در بهبودپذیری مأموریت ذاتی تأثیر داشته باشد (منوریان، ۱۳۹۷: ۲۶).

با توجه به موارد مطروحه و شرایط ویژه کشور و سابقه وجود بحران‌های اجتماعی در گذشته و احتمال وجود آن‌ها در آینده، محقق در این تحقیق به دنبال آن بود که بداند تاب‌آوری اجتماعی با توجه به شاخص‌های موقعیت‌شناسی، آسیب‌پذیری‌های کلیدی و ظرفیت تطابق‌پذیری چه نقشی در مدیریت بحران‌های اجتماعی دارد. از این رو هدف اصلی این پژوهش، تبیین نقش تاب‌آوری اجتماعی در مدیریت بحران‌های اجتماعی است. بر این اساس با توجه به هدف مزبور محقق در پی پاسخگویی به سوالات زیر و آزمودن فرضیه‌های تحقیق خود بوده است:

۱- موقعیت‌شناسی یا آگاهی موقعیتی چه نقشی در مدیریت بحران‌های اجتماعی دارد؟

۲- آسیب‌پذیری‌های کلیدی چه نقشی در مدیریت بحران‌های اجتماعی دارد؟

۳- ظرفیت تطابق‌پذیری چه نقشی در مدیریت بحران‌های اجتماعی دارد؟

۲. مبانی نظری مدل مفهومی پژوهش

۲-۱- تاب‌آوری اجتماعی:

تاب‌آوری اجتماعی به‌عنوان توانمندی جامعه برای تاب آوردن در مقابل حوادث ناگهانی خارجی یا دگرگونی‌های موجود در زیرساخت‌های آن مانند تغییرات اجتماعی، یا دگرگونی‌های محیطی، تغییرات اقتصادی، تغییرات سیاسی و همچنین توانایی برگشت به حالت عادی از چنین اختلالاتی تعریف می‌شود. به عبارت دیگر تاب‌آوری اجتماعی توانمندی جامعه برای منطبق شدن با اختلالات



یا تغییرات و همچنین حفظ رفتار در این شرایط است و شالوده و اساس تاب‌آوری در ابعاد مختلف شامل ابعاد اقتصادی و ... است (زیاری و کانونی، ۱۴۰۰: ۴۵).

۳-۲- بحران اجتماعی:

بحران‌های اجتماعی به معنی معطلاتی است که در درون جامعه وجود دارد و موجب بروز آشفتگی و بحران در جامعه و ایجاد عواقب بعدی خواهد شد. هریک از این بحران‌ها، نتایج و آثار مختلفی دارند و در پایان ممکن است به یک بحران امنیتی تبدیل شوند. مسائل اجتماعی، سیاسی یا اقتصادی با قرار گرفتن در یک سلسله‌مراتب، ممکن است باعث ایجاد نارضایتی و خشم در بخشی از جامعه گردد. جامعه خشمگین با هدایت یا تحریک فرد یا افرادی که به دنبال سوءاستفاده از این نوع موقعیت‌ها هستند، ممکن است دست به حرکاتی بزنند و ایجاد بی‌نظمی اجتماعی کنند یا نافرمانی مدنی در پیش گیرند. بحران‌های اجتماعی به‌خصوص در کلان‌شهرها، حاکمیت را دچار مشکل خواهد کرد (احتشامی و همکاران، ۱۳۹۸، ۲۱).

۴-۲- نقش تاب‌آوری اجتماعی در مدیریت بحران‌های اجتماعی:

پس از بحران‌های به‌وقوع پیوسته در سال‌های ابتدایی سال ۲۰۰۰ آشفتگی‌های ایجاد شده بخش‌های مختلف جهان را متأثر از خود نموده است و موجب ایجاد فقر، تورم افسارگسیخته و بیکاری شده و جوامع را به سوی بحران‌های اجتماعی پیش برده است (Torres, et al, ۲۰۱۹, ۴۶).

پس ایجاد بحران‌های امنیتی ممکن است برخاسته از مطالبات مختلف افراد جامعه باشد. مطالبات اجتماعی در پی درخواست عدالت اجتماعی افراد جامعه از دولت و کارگزاران ایجاد می‌شود. فقدان عدالت اجتماعی در توزیع منابع و رفاه اجتماعی ممکن است منجر به علنی شدن مطالبات و بروز آن در همه اجتماعات شود یا اجتماعاتی ویژه ابراز این مطالبات، تشکیل شود و در پی آن اعتراضات، خشونت‌ها و نااملایمات اجتماعی به وجود آید (باغبانی و دیگران، ۱۳۹۹، ۸۸).

۵-۲- نقش موقعیت‌شناسی یا آگاهی موقعیتی در مدیریت بحران‌های اجتماعی:

علی‌رغم اینکه اصطلاح آگاهی موقعیتی نسبتاً جدید است، اصل مفهوم آن بسیار قدیمی است. اولین اشارات مکتوب به آگاهی موقعیتی را می‌توان در علوم نظامی و کتاب مادر هنر جنگ سان



تزو یافت. در این کتاب اشارات و توصیه‌های فراوانی درباره ضرورت و اهمیت شناخت محیط برای فرماندهان نظامی آورده شده است. مفهوم آگاهی موقعیتی به‌عنوان عاملی علی در رویدادها و حوادث شغلی به‌خصوص در حوزه ایمنی مطرح شده است. از دست دادن آگاهی موقعیتی، فقدان آگاهی موقعیتی و یا داشتن آگاهی موقعیتی ضعیف اصطلاح پرکاربردی در بررسی مسائل موجود در محیط کار است.

آگاهی موقعیتی عبارت است از توانایی شناسایی و پردازش موقعیت‌ها و چشم‌اندازهای خطرناک در محیط و به عبارت ساده‌تر آگاهی موقعیتی یعنی درک آنچه در اطراف می‌گذرد. افزایش آگاهی موقعیتی می‌تواند این فرصت را بدهد که به خود را از صحنه‌ها و موقعیت‌های خطرناک و آسیب‌زایی که در اطراف اتفاق می‌افتد و ممکن است به ما صدمه بزند، نجات داد. مجهز شدن به آگاهی موقعیتی بدین معنا نیست که همیشه ذهن شما به دنبال مشکلات و خطرات احتمالی بگردد؛ بلکه دقیقاً عکس این مطلب است. کارآمدترین راه برای غلبه و پیروزی در جنگ، وارد نشدن در درگیری است (Modeling Human and Organizational Behavior, 2015).

مراحل آگاهی موقعیتی:

- الف- درک شاخصه‌ها، عناصر محیط و رابطه میان آن‌ها: این مرحله پایه‌ای‌ترین مرحله است و شامل فرآیندهای پایش محیط، یافتن نشانه‌ها و شناخت ساده است که منتج به چندین عنصر از محیط و موقعیت هر کدام می‌شود. (مردم، سامانه‌ها، رویدادها و ...)
- ب- فهم: در این مرحله باید به دنبال ترکیب و تلفیق عناصر مجزای شناخته‌شده در محیط بود تا از این طریق بتوان الگوها را شناسایی، تفسیر و ارزیابی کرد. در این مرحله نیاز به یکپارچه‌سازی اطلاعات دریافتی از محیط وجود دارد و سعی می‌شود تصویر جامع و کاملی از محیط ترسیم شود.
- پ- تجسم و طرح: آخرین مرحله است که در آن سعی می‌شود رفتارهای عناصر موجود در محیط پیش‌بینی و ترسیم شود (خادم الرضا، ۱۳۹۹، ۱۸).

تأثیر آگاهی موقعیتی در بهبودی مدیریت بحران:

منظور از موقعیت‌شناسی یا آگاهی موقعیتی، فهم و درک از محیط عملیاتی و عملکردی است که می‌توان آن را از طریق‌های زیر بهبود بخشید:

الف - توانمندی در پیش‌بینی آینده و استفاده از لحظات مهم

ب - توانمندی کشف بحران‌ها و نتایج پیش‌آمده احتمالی

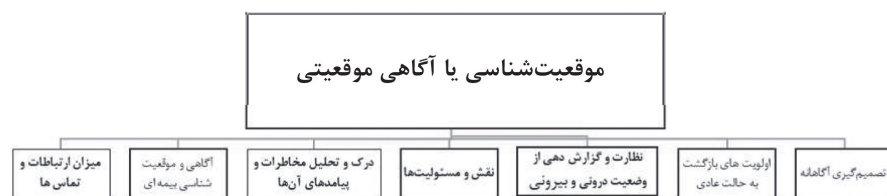
پ - درک کامل شاخص‌های که موجب بروز بحران‌ند.

ت - داشتن اطلاع کافی از وضعیت امکانات درون و برون سازمانی

ج - درک صحیح از نیازمندی‌های حداقل برای ساکن نماندن فعالیت‌ها

ج - درک صحیح محدودیت‌ها و انتظارات موجود. مدیرانی که از آگاهی موقعیتی برخوردارند کارکنان خود را از هر آنچه در حال اتفاق است آگاه می‌کنند و مبنای تصمیمات خود را برای آن‌ها روشن می‌سازند و با افزایش آگاهی آنان از موقعیت، امکان پیش‌بینی آینده و تصمیم‌گیری آگاهانه را برای دیگر مدیران فراهم می‌کند (محمد داوودی، ۱۳۹۷، ۱۶).

در این پژوهش برای تبیین نقش موقعیت‌شناسی یا آگاهی موقعیتی از چارچوب زیر استفاده شده است.



۱. تصمیم‌گیری آگاهانه:

در این سبک از تصمیم‌گیری فرد تلاش می‌کند بر اساس تفکر منطقی با جمع‌آوری اطلاعات لازم درباره گزینه‌های موجود، آن‌ها را بررسی و سبک و سنگین کند و با در نظر گرفتن همه جوانب و پیش‌بینی پیامدهای احتمالی انتخاب هر گزینه، دست به انتخاب بهترین گزینه بزند و در نهایت یک تصمیم آگاهانه بگیرد. این نوع تصمیم‌گیری بهترین و سالم‌ترین نوع تصمیم‌گیری است.

۲. اولویت‌های بازگشت به حالت عادی:

درک مواردی که باید در ابتدا برای خروج از شرایط بحرانی بحثی بسیار مهم است. این موارد مشخص شده، برای راهنمایی بهتر کارکنان کافی است و با این روش میزان حداقل منابع موردنیاز برای فعالیت‌ها به خوبی شناخته شده و مدیریت بحران راحت‌تر می‌شود (پیرکی و دیگران، ۱۳۹۷، ۴۲).



این قسمت از فرآیند معمولاً با بهینه‌سازی نیز همراه است و برای بازگشت همه سامانه‌ها به حالت طبیعی یا بهتر انجام شوند که به دو گروه کوتاه‌مدت و بلندمدت تقسیم می‌شوند. هدف از این گونه فعالیت‌ها، بازگرداندن زندگی به حالت طبیعی یا بهبود سطح آن است و در برگیرنده تعمیر و بازسازی خ‌ زیربنایی و همچنین بناهایی که در اثر وقوع بحران از بین رفته، انجام می‌شود. علاوه بر این، کارهایی جهت کمک کردن به افراد آسیب‌دیده انجام می‌شود (ریاحی، ۱۳۹۶، ۱۴).

۳. نظارت و گزارش از وضعیت درون و بیرون سازمان:

این مورد شامل پیگیری و خودارزیابی بعد از وقوع حوادثی است که مهار شده‌اند به جای احساس موفقیت کردن است. بررسی حوادث پیشین و مطمئن شدن از به کار گرفتن این تجربه‌ها در حوادث پیش رو و همچنین نظارت و تحت‌نظر داشتن پیوسته سازمان از آنچه می‌گذرد، برای داشتن آگاهی‌های لازم پیش از اتفاق افتادن حوادث می‌شود (علاقه بند، ۱۴۰۰، ۶۴).

کنترل و مدنظر داشتن یعنی مراقبت و تحت‌نظر داشتن کار است. کنترل و نظارت به‌عنوان یکی از اعمال مدیر، از اصول اساسی و ارکان مدیریت است. مدیران با برنامه‌ریزی اهداف سازمان و راه‌های رسیدن به این هدف‌ها را مشخص می‌کنند. (رضایان، ۱۴۰۰، ۱۴۹).

۴. نقش و مسئولیت‌ها:

هر فردی که در یک جامعه و سازمان زندگی می‌کند در گروه‌های مختلف اجتماعی و سازمانی (خانواده، محل کار، گروه مطالعه، شرکت دوستانه و غیره) قرار می‌گیرد. در هر یک از این گروه‌ها، او موقعیت خاصی را اشغال می‌کند، موقعیت خاصی دارد و الزامات خاصی بر او تحمیل می‌شود؛ بنابراین، یک شخص باید در یک موقعیت مانند یک پدر، در موقعیت دیگر - مانند یک دوست، در موقعیت سوم - مانند یک رئیس رفتار کند، یعنی در نقش‌های مختلف بازی کند.

۵. تحلیل خطر‌ها و درک پیامدهای آن‌ها:

تحلیل خطر‌ها و درک پیامدهای آن در برگیرنده مقدار تماس روزانه افراد در یک سازمان و آگاهی از آنچه در سازمان می‌گذرد، می‌باشد. در هر یک از وضعیت‌های دارای ریسک و خطرناک، دارای منشأ طبیعی و یا انسانی، ارتباطات اهمیت و اولویت ویژه پیدا می‌کند و از طرف دیگر معمولاً رسانه‌های اجتماعی دچار ناکارآمدی می‌شوند. شکل‌گیری بخش‌های ویژه و اختصاصی در ارتباطات،



مانند ارتباطات خطر برگرفته از همین بخش است. در زمان‌هی بروز خطر و بحران، ارتباطات نیازمند رویکردها و شیوه‌های جدیدی است تا بتواند بر اختلالات فنی چیره شده و بتواند اطلاعات و اخبار را در جهت همبستگی اجتماعی و مشارکت عمومی به جامعه منتقل کند (خانیک، ۱۳۹۷، ۱۰۵).

۶. آگاهی و موقعیت‌شناسی بیمه‌ای و تأثیر آن بر مدیریت بحران:

صنعت بیمه و تاب‌آوری به نوعی نقش‌های مشابهی در بازگشت و ثبات از شرایط دشوار به حالت عادی در همه جوانب زندگی و مدیریت بحران را بر عهده دارند. در شرایط بحرانی برای مدیریت بحران، بیمه شرایط را برای جبران خسارات و آسودگی روانی اقشار آسیب‌دیده آماده می‌کند و همان‌طور که در تعریف تاب‌آوری مشخص است گذشتن از شرایط سخت و ادامه کار سازمان‌ها را ممکن می‌سازد. یکی از مهم‌ترین ابعادی که در بحران‌ها تحت تأثیر قرار می‌گیرد، شرایط اقتصادی است. تاب‌آوری سازمانی بیانگر اجرا و پیاده‌سازی برنامه‌های مناسب در موقعیت‌های اضطراری یک سازمان است. (خالوندی، ۱۳۹۸، ۳۴).

۷. مقدار تماس و ارتباط:

این بخش دربرگیرنده فهم افراد یک جامعه از ارتباط موفقیت یک بخش سازمان با موفقیت بخش‌های دیگر و توجه سازمان نسبت به اثرگذاری خطر و بحران در سازمان و تأثیر آن بر سایر سازمان‌ها می‌شود. هرگونه تماس و ارتباط در شرایط بحران با میزان اندازه‌گیری ریسک‌ها و خطرات آن مرتبط است که با برداشت دقیق از فواید اطلاع‌رسانی و عمق نفوذ و اثرگذاری اخبار مرتبط با بحران بر نیاز به بهره‌مندی از نظرات کارشناسان روابط عمومی می‌افزاید؛ نکته حائز اهمیت این است که تخصص و مهارت کارشناسان روابط عمومی آن‌ها را تبدیل به سکان‌داران کشتی سازمان جهت خروج از طوفان بحران می‌سازد (تاجیک، ۱۳۹۴، ۱۹).

۶-۲- نقش آسیب‌پذیری‌های کلیدی در مدیریت بحران‌های اجتماعی:

نقش آسیب‌پذیری کلیدی در زمان وقوع بحران‌ها بسیار برجسته‌تر است. در بخش نیروی انسانی شامل نیروهای منحصص، مجموعه تصمیم‌گیران و همچنین مدیران و در قسمت فیزیکی شامل ابنیه، تجهیزات و تأسیسات بیشترین آسیب را می‌بینند.

بخش‌های پراهمیت و کلیدی یک سازمان که در صورت وقوع بحران تأثیر می‌پذیرند و باید از



آن‌ها مراقبت صحیح به عمل بیاید تا یک سازمان در شرایط حساس تاب‌آور محسوب شود، نقاط کلیدی آسیب‌پذیر نامیده می‌شوند. دارایی‌های فیزیکی مانند محل کسب و کار، تجهیزات، ابزار، ماشین‌آلات، تأسیسات و منابع انسانی اعم از مدیران در سطوح مختلف، مشاوران، افراد متخصص و همچنین دارایی‌هایی که کم‌تر به آن‌ها توجه می‌شود مانند شبکه‌ها و ارتباطات اثرگذار بیرون سازمانی جزء نقاط کلیدی آسیب‌پذیر سازمان قرار دارند. شاخصهای آسیب‌پذیری در مدیریت بحرانهای اجتماعی در چارچوب ذیل مشخص شده‌اند:



۱. راهبردهای برنامه‌ریزی:

مشکلات، اغلب زمانی پدید می‌آیند که تصمیم‌گیرندگان مختلف سازمان چشم‌اندازهای متفاوتی از ساختار طرح و برنامه‌ریزی و نتیجه‌نهایی مورد انتظار دارند، لذا الزام است فهرست دقیقی از وظایف و اقدامات برای هر رویداد قابل‌تصور مشخص گردد.

۲. شرکت در تمرین‌ها و مانورها:

در نظر گرفتن امکانات و سرمایه‌گذاری مناسب برای آماده‌سازی سازمان برای مواجهه با انواع شرایط و همچنین مورد توجه قرار گرفتن کمبودها شامل تمرین و طرح و برنامه‌ها موجب می‌شود توانایی کارکنان و کارایی برنامه‌ها از راه برگزاریمانورها سنجیده شده و نقاط ضعف مشخص و برطرف شود. جهت افزایش کارایی باید این مانورها و تمرین‌ها به صورت مرتب برگزار شود (احتشامی و همکاران، ۱۳۹۸، ۴۵).

در کاربرد نظامی مانور به معنای انجام ماهرانه و هوشمندانه حرکات و جابجایی نفرات و تجهیزات است. مانور مدیریت بحران نیز تمرین به کارگیری نیروها و تجهیزات برای مقابله با بحران فرضی توسط افراد مسئول است.

با انجام مانور می‌توان بخش‌های متفاوت در مواجهه با بحران شامل چگونگی هدایت نیروها، جمع‌آوری و انتشار اطلاعات را تمرین نمود و جهت هماهنگی میان سازمان‌های مسئول در هدایت و مدیریت بحران اطلاعات لازم آماده نمود (میرسمیعی، ۱۳۹۴، ۳۲).



۳. توانمندی و ظرفیت‌های درون سازمان:

معمولا برای انجام کامل و موفقیت‌آمیز کارهای خود، امکانات لازم هستند و این منابع بایستی به‌گونه‌ای برنامه‌ریزی شوند تا در زمان وقوع بحران در حداقل زمان قابلیت دسترسی داشته باشند.. قابلیت‌های داخلی، هر کار یا رویه‌ای است که تیم‌های داخلی سازمان قادر به انجام مؤثر آن هستند. انجام ارزیابی قابلیت‌های داخلی به شما امکان می‌دهد نقاط قوت و ضعف را پیدا کنید. آن‌ها شامل دارایی‌های فیزیکی مانند ساختمان‌ها، تجهیزات، موجودی، مهارت‌ها و دانش کارکنان و ساختارها و فرآیندهای سازمانی هستند. (اکبرزاده و دیگران، ۱۴۰۱، ۱۵۷).

۴. توان‌ها و ظرفیت‌های خارجی سازمان:

جهت استفاده از منابع بیرون سازمان کارکنان باید با ارتباطات زیادی با بیرون از سازمان داشته باشند تا بتوانند در صورت نیاز منابع خارجی را در کوتاه‌ترین زمان بکار گیرند. هر سازمان با جامعه باید جهت تأمین نیازمندی خود در زمان بحران با جوامع یا سازمان‌های دیگر تفاهم‌نامه داشته باشد و در این مورد برنامه‌ریزی نماید (زارع، ۱۳۹۹، ۲۳).

۵. شناسایی و تحلیل آسیب‌پذیری‌ها از طریق فرایندهای مشخص:

امروزه انعطاف‌پذیری و تاب‌آوری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا محیط‌های کسب و کار در حال پویایی و غیرقابل پیش‌بینی شدن است. از تکامل سریع فناوری گرفته تا ارتباط متقابل بیشتر اقتصاد جهانی، مسائل گسترده‌تری مانند چالش‌های سیاسی، جنگ‌های اقتصادی و تغییرات آب و هوایی و ... همه و همه بر سامانه‌های تجاری فشار می‌آورند. ارزیابی آسیب‌پذیری یک روش تشخیص است که سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا سامانه‌های خود را از نظر ضعف‌های امنیتی احتمالی بررسی کنند. (رضایی و همکاران، ۱۳۹۵، ۱۱).

۶. ارتباطات سازمانی:

ارتباطات سازمانی به هر نوع ارتباطاتی گفته می‌شود که در محیط‌های کسب و کار و برای دستیابی به اهداف سازمانی انجام می‌شود، مانند به اشتراک گذاشتن برنامه‌های سازمان، آگاه کردن کارکنان از خط‌مشی‌ها و مقررات و هماهنگی برای انجام فعالیت‌های سازمان. این شیوه از ارتباط، بر ارتباط میان افراد جامعه یا سازمان تأکید دارد (اسماعیل پور، ۲۳، ۱۳۹۳). پیشرفت ارتباطات در سازمان همزمان



با پیشرفت در علوم اجتماعی همراه شد و متخصصان دو حوزه اصلی را برای آن مشخص نمودند که شامل: الف-سخنرانی عمومی ب-متقاعدسازی (تدبیری و شاه آبادی، ۱۳۹۶، ۲۸۵)

۷. حضور و مشارکت در سازمان:

افراد در سطوح مختلف سازماندر مورد رویدادهای آینده اندیشه کرده و راه‌های حل آن را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و برای کارایی سازمان احساس مسئولیت می‌کنند و معمولاً مشکلات را تا حل نشده انداز خودشان می‌دانند. این افراد نظریات خود را آزمون نموده و با به کارگیری مهارت‌های خود در راه دست یافتن به مقصد یکسان تلاش کرده تا اهداف سازمان تأمین شود. با درگیر شدن همه تیم‌ها، به اتمام رساندن کار سریع‌تر خواهد بود زیرا کارمندان می‌توانند نقاط قوت خود را با یکدیگر ترکیب کنند (قرلسقلو، ۱۳۹۶، ۲۶۱).

۷-۲- نقش ظرفیت تطابق‌پذیری در مدیریت بحران‌های اجتماعی:

ظرفیت انطباق‌پذیری سازمانی شامل توانایی اجتماع یا سازمان‌ها در کنترل و نظارت بر دگرگونی‌ها ایجاد شده در داخل و خارج از سازمان است. میزان انعطاف‌پذیری یک سازمان با ظرفیت انطباق‌پذیری تقریباً یکسان است. میزان تطابق‌پذیری یک جامعه یا سازمان به فرهنگ موجود در جامعه یا سازمان ارتباط دارد. هر چه توانایی و قابلیت انعطاف‌پذیری یک سازمان بیشتر باشد، موضوع انطباق و سازگاری سریع‌تر و آسان‌تر انجام می‌شود (باقری، و ظهراهی، ۱۳۹۷، ۵۹). براساس چارچوب ذیل شاخصهای ظرفیت تطابق‌پذیری در مدیریت بحرانهای اجتماعی به اختصار تبیین شده‌اند:



۱. ساختار رهبری، مدیریت و اداره:

بحران به معنی خارج شدن از هرگونه وضعیت عادی و درگیری با چالش‌های ناشناخته در بازه‌های زمانی کوتاه یا بلندمدت است که می‌تواند خفیف و یا با شدت زیاد اتفاق بیفتد و سازمان را از مسیر



اصلی خارج کند. نوع مدیریت و توان رهبری در بحران‌ها می‌تواند منجر به تطابق‌پذیری و بازگشت به شرایط عادی شده و از طریق آن می‌توان رهبر خوب را از میان رهبران ناکارآمد تشخیص داد. در زمان بحران، رهبری بحران و مدیریت بحران هر دو مهم هستند، اما این رویکردها تفاوت‌های کلیدی دارند. مدیریت بحران همچنین می‌تواند شامل تنظیم رویه‌هایی جهت حصول اطمینان از کارایی شرکت و امکان پرداخت حقوق کارکنان نیز باشد. این رویه تضمین‌کننده ثبات در طول زمان‌های چالش‌برانگیز هستند و به رهبران کمک می‌کنند که روحیه بالایی داشته باشند (دراکر و دیگران، ۱۳۹۸، ۲۲).

۲. خلاقیت و نوآوری:

خلاقیت از ارکان ابتکار و نوآوری است. نیروی انسانی با نیروی خلق‌کنندگی خود دست به ارائه‌ی طرح‌ها و الگوهای جدید بزند. مدیری که خلاق است می‌تواند نیروی خلاقیت را در بین نیروهای تحت امر خود نیز گسترش دهد.

در زمان وقوع بحران فرد خلاق با اندیشه خلاق می‌تواند خود را نجات داده و برای حوادث بعدی نیز آماده باشد. هر چه سطح خلاقیت بالاتر باشد به همان میزان مقدار تاب‌آوری نیز افزایش می‌یابد (بشارت و دیگران، ۱۳۹۹، ۱۱۱).

۳. تصمیم‌گیری پیشرفته و مسئولانه: تصمیم‌گیری عکس‌عملی است که یک نفر در مقابل

یک مشکل از خود بروز می‌دهد یا روندی است که بر اساس آن روشی ویژه برای فائق آمدن بر مشکل گزینش می‌شود. مک‌کامی^۱ چنین اظهار می‌دارد: توانایی گرفتن یک تصمیم صحیح پایه اصلی مدیریت است و دیگر شاخصه‌های مدیریت برگرفته از این رکن اساسی است. می‌توان تصمیم‌گیری را با مدیریت کردن برابر دانست. با این شیوه تصمیم‌گیری می‌تواند به‌طور کامل مدیریت را تحت تأثیر خود قرار دهد (دانایی، ۱۳۹۷، ۵۱).

در این شیوه مدیر به‌عنوان شخص تصمیم‌گیرنده بر اساس تجربه‌های پیشین اقدام به اخذ تصمیم می‌کند. شناسایی مشکلات و در زمان تصمیم‌گیری توسط مدیران موجب می‌شود تا فرآیند تصمیم‌گیری تسهیل شود. مدیران موفق می‌کوشند تا سایرین را در فرآیند تصمیم‌گیری و مسئولیت‌های آن شرکت دهند؛ ولی همواره باید متوجه این واقعیت باشند که مسئولیت نهایی تصمیمات و اجرای آن‌ها بر عهده مدیران است (دانایی، ۹۷۱۳، ۵۳).



۴. **ذهنیت سیلویی:** ذهنیت سیلویی یک سیستم مدیریت جزیره‌ای است که در آن یک سیستم یا زیرسیستم اطلاعاتی قادر به عملیات متقابل با سایرین که مرتبط هستند یا باید مرتبط باشند، نیست.

مواردی که نشان‌دهنده ذهنیت سیلویی در سازمان‌ها هستند شامل:

الف - فقدان مدیریت برای ترویج همکاری

ب - موانع ارتباطی داخلی

پ - عدم تمرکز بر روی اهداف شرکت

ت - رقابت در بخش‌ها معمولاً برای منابع

مزایای غلبه بر ذهنیت سیلویی:

الف - بهبود جریان اطلاعات و دانش

ب - افزایش بهره‌وری

پ - بهبود فرهنگ اجتماعی

ت - افزایش همسویی کارکنان برای دستیابی به اهداف

ث - به حداقل رساندن ذهنیت سیلویی در سازمان (وروایی، ۱۴۰۱، ۸۴).

۵. ارتباطات و روابط:

در برنامه‌های مدیریت بحران، مدیریت ارتباطات بحران نقشی بسیار حساس و کلیدی را بازی می‌کند. مدیریت ارتباطات بحران، شامل برنامه‌ریزی و اجرای فعالیت‌هایی می‌شود که سازمان را قادر می‌سازد از مجرای رسانه‌های خبری و به شیوه‌ای اثربخش مردم را در جریان رویدادهای واقعی قرار دهد. طبق این تعریف، مدیریت ارتباطات بحران، بخشی از روابط عمومی است و پیدایی آن، به صورت مستقیم با شیوه اطلاع‌رسانی رسانه‌های خبری ارتباط دارد؛ و ایجاب می‌کند که هر سازمان در مورد رویدادها و جزئیات آن مردم را در جریان قرار داده و به اطلاعات کاملی در اختیار آنان قرار دهد (کاویان نژاد و امینی، ۱۳۹۶، ۱۱۱).

۶. نگرش راهبردی و آینده‌نگری: نگرش راهبردی مقدم بر هدایت برنامه‌ریزی راهبردی

است، اما با برنامه‌ریزی راهبردی شکل می‌یابد. این تفکر در واقع، مهم دیدن چیزهایی است



که دیگران نمی‌بینند و به دنبال یافتن نوآوری و تصاویر ذهنی جدید و آینده‌ای بسیار متفاوت است تا سازمان و حتی صنعت مرتبط با آن را بر اساس راهبردهای اصلی‌اش دوباره تعریف کند.

نگرش راهبردی شامل اعمالی است که جهت‌دستیابی به اهداف سازمان با استفاده بهینه از امکانات موجود.

حل مسائل مربوط به تأمین هدف‌های سازمانی به نحو مطلوب از طریق استفاده مؤثر و کارآمد از منابع کمیاب در یک محیط در حال تغییر (کاظمی، ۱۳۹۹، ۱۸)

۷. اطلاعات و آگاهی: تاب‌آوری یک فرآیند یادگیری فرهنگی است؛ بنابراین، اگر سازمانی نحوه رویارویی با حوادث جزئی را که روزانه اتفاق می‌افتد، آموزش نبیند آمادگی پاسخگویی مناسب و به‌موقع در مواجهه با حوادث بزرگ‌تر را نیز نخواهد داشت. در دنیای امروزی که شرایط دائماً در حال تغییر است، پایداری و دوام سازمان‌ها به‌طور مستمر مورد آزمایش قرار می‌گیرد. بسیاری از سازمان‌ها به این نکته مهم دست‌یافته‌اند که دنبال کردن استراتژی‌های قدیمی از آن‌ها در برابر وقوع مشکلات ناگهانی که هیچ ایده و نظری از آن در برنامه‌های آتی خود نداشتند، محافظت نخواهد کرد و نیاز است تا راهکاری جدید را با توجه به دنیای مدرن امروزی برای مقابله با شرایط در پیش گرفت.^۱

۳. پیشینه پژوهش:

با بررسی به‌عمل‌آمده از مراکز دانشگاهی نیروهای مسلح و دافوس آجا و سامانه تحقیقات نظری آجا، پژوهشی به‌طور اخص با این عنوان در آجا صورت‌نپذیرفته است و تنها مواردی که تا حدودی به موضوع پژوهش حاضر ارتباط داشته است مورد توجه قرار گرفته‌اند. لذا در این قسمت به برخی از پژوهش‌های که در سال‌های اخیر در داخل و خارج از کشور مورد پژوهش قرار گرفتند پرداخته می‌شود.

ایزدی نجف‌آبادی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به نام «تحلیل عوامل مؤثر بر افزایش تاب‌آوری اجتماعی شهرها» پرداختند. هدف از انجام این پژوهش بررسی و تحلیل عوامل مؤثر

۱. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران. تاب‌آوری سازمان؛ یکی از دلایل اصلی استمرار و پایداری سازمان‌ها در شرایط



بر افزایش تاب‌آوری اجتماعی شهرها بوده است و نتایج حاصله نشان داد که سرمایه اجتماعی مؤثرترین عامل در افزایش میزان تاب‌آوری اجتماعی است و آنچه که می‌تواند موجب همکاری شهروندان و تاب‌آوری را افزایش می‌دهد ارتقاء سرمایه‌های اجتماعی است.

در پژوهش دیگری، آرام و منصوری (۱۳۹۶) به تبیین و بررسی مفهوم تاب‌آوری اجتماعی و ارزیابی تحلیلی شاخص‌های اندازه‌گیری آن پرداخته‌اند. نتایج این تحقیق نشان داد موقعی می‌توان یک سیستم را تاب‌آور دانست که بتواند با تغییرات ایجاد شده در کوتاه‌ترین زمان خود را تطبیق دهد. علاوه بر این آشنایی با اقدامات انجام شده توسط دیگر کشورها در زمینه تاب‌آوری اجتماعی می‌تواند در انجام اقدامات مدیریت بحران مفید باشد.

تحقیق دیگری توسط کارتیر و تایلور (۲۰۲۰) تحت عنوان زندگی در یک آتش‌سوزی: رابطه بین مدیریت بحران و تاب‌آوری جامعه در یک مقصد مبتنی بر گردشگری انجام شده است. نتایج پژوهش ایشان نشان داد که مدیریت بحران این امکان را می‌دهد تا اثر مدیریت بحران بر توریسم درک شود. برای هدایت چالش‌هایی که در طول بلایای طبیعی کنترل نشده روی پایداری جامعه رخ می‌دهد؛ مسیر یکپارچه‌سازی بین مدیریت بحران و واکنش جامعه یکی از بهترین راه‌ها است. لینل (۲۰۱۴) نیز در پژوهشی تحت عنوان واکنش شهروندان در بحران: تلاش‌های فردی و جمعی برای افزایش تاب‌آوری جامعه به این نتایج دست یافت که سه دسته از مشارکت داوطلبانه بالقوه ساختاریافته وجود دارد: داوطلبان سازمان‌یافته، افراد نیمه سازمان‌یافته و افراد «غیر سازمان‌یافته». داده‌های تجربی جمع‌آوری شده در پروژه تحقیقاتی ایشان با ادبیات تحقیقاتی بین‌المللی معاصر در مورد ابزارهای اجتماعی فنی برای افزایش تاب‌آوری جامعه در تضاد است.

مروری بر مقالات و پایان‌نامه‌های مرتبط با متغیرهای این پژوهش نشان می‌دهد که مسئله پژوهش حاضر در هیچ‌کدام از مقالات عیناً کار نشده است و این تفاوت پژوهش حاضر از حیث موضوع با پژوهش‌های یادشده است. در پژوهش‌های پیشین بیشتر نقش تاب‌آوری شهری در زلزله یا بافت فرسوده یا سکونت‌گاه‌ها بررسی شده است اما پژوهش حاضر تاب‌آوری افراد را در بحران‌های اجتماعی موردبررسی قرار داده است.

۴. روش‌شناسی تحقیق

با توجه به اینکه این تحقیق درصدد تبیین نقش تاب‌آوری اجتماعی در مدیریت بحران‌های



اجتماعی هست، این موضوع می‌تواند دانش موجود مدیران و فرماندهان مربوطه را نسبت به موضوع تحقیق افزایش دهد و از طرفی از آنجاکه هدف این تحقیق یافتن پاسخی برای سؤالات مطرح شده هست تا نتایج آن در تصمیم‌گیری‌های مدیران ستاد مدیریت بحران کشور به کار گرفته شود؛ بنابراین از نظر نوع تحقیق، کاربردی - توسعه‌ای و از نظر گردآوری داده‌ها پیمایشی و از نظر زمان مقطعی است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش برای مرحله کیفی (مصاحبه نیمه ساختاریافته) تعداد ۹ نفر از صاحب‌نظران مرتبط با موضوع و برای مرحله کمی (پرسش‌نامه با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت) تعداد ۱۳۵ نفر از کلیه کارشناسان و اساتید متخصص در حوزه جامعه‌شناسی، سازمان مدیریت بحران، بازرسی ستاد ارتش، نیروهای چهارگانه و مراکز دانشگاهی آجا هستند که دارای مشاغل مدیریتی، فرماندهی، ستادی و آموزشی در حوزه موضوع تحقیق می‌باشند از این رو، پژوهشگر به منظور افزایش روایی ابزار مصاحبه و پرسش‌نامه، جامعه آماری را بر اساس ویژگی‌های مشترک به شرح زیر در نظر گرفته است:

- ۱) دارا بودن سابقه تدریس دانشگاهی بیش از ۱۰ سال
 - ۲) دارا بودن حداقل ۱۵ سال سابقه خدمت
 - ۲) دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر
 - ۳) دارا بودن سابقه کار در زمینه مدیریت بحران
- حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۰۰ نفر برآورد گردید. فرایند نمونه‌گیری با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تا دستیابی به ۱۰۰ نفر ادامه یافت.
- در این روش برای انتخاب اعضای گروه نمونه، نخست جامعه آماری را به گروه‌های کوچک‌تر و هم‌جنس تقسیم کرده و سپس نمونه‌گیری را در داخل هر گروه یا طبقه انجام می‌گیرد. بدین ترتیب جامعه آماری این پژوهش به ۴ گروه کارشناسان، جامعه‌شناسان، مدیران مدیریت بحران، کارمندان ارشد مدیریت بحران طبقه‌بندی شده و پس از آن نسبت سهم هر طبقه از کل جامعه آماری تعداد ۱۰۰ نفر از افراد مذکور به عنوان جامعه نمونه در نظر گرفته شده که به شرح جدول زیر هست:



جدول شماره ۱: طبقات جامعه آماری

ردیف	گروه‌ها	جامعه آماری	نسبت سهم جامعه آماری	نمونه
۱	روانشناس	۲۵	۱۸	۱۸
۲	جامعه‌شناس	۲۵	۱۸	۱۸
۳	مدیر مدیریت بحران	۴۰	۳۰	۳۰
۴	کارشناس ارشد مدیریت	۴۵	۳۴	۳۴
	جمع کل	۱۳۵	۱۰۰	۱۰۰

روایی و پایایی ابزارهای اندازه‌گیری

در این پژوهش برای تعیین روایی مصاحبه، سؤالات مربوطه بر مبنای ساختار تحقیق به گونه‌ای طراحی شد که دقیقاً مفاهیم موردنظر و مهم تحقیق را هدف قرار داده و داده‌های سودمند و کاملاً مرتبط را دریافت نمایند تا پژوهشگر را به اهداف تحقیق نائل کند. به علاوه از دیدگاه صاحب‌نظران و اندیشمندان با سنوات خدمتی بالا که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم در رابطه با موضوع مورد تحقیق درگیر هستند استفاده شد تا ضمن داشتن توان علمی از تجربه لازم و کافی درباره متغیرهای تحقیق برخوردار باشند و بتوانند پژوهشگر را در یافتن پاسخ سؤالات تحقیق یاری نمایند. در نهایت از عباراتی استفاده شد که مصاحبه‌شونده به راحتی منظور پرسش را دریابد و قبل از مصاحبه، نظر اساتید راهنما، مشاور و خبرگان این حوزه را در مورد سؤالات دریافت و در آنها لحاظ گردید. برای تعیین پایایی مصاحبه، محقق سعی نمود برای بالا بردن قابلیت اعتماد یا پایایی پاسخ‌های مصاحبه، سؤال‌ها به صورت کتبی بوده و پاسخ‌های ارائه‌شده را با اسناد و مدارک معتبر موجود انطباق داد و سؤال‌های مصاحبه با بهره‌گیری از تجارب کارشناسان، بر مبنای ساختار تحقیق حاضر و شاخص‌های مطروحه انتخاب شده، شفاف بوده و دارای کم‌ترین ابهام بودند به گونه‌ای که محقق را در یافتن پاسخ سؤال‌های تحقیق یاری نمودند.

همچنین به منظور تعیین روایی پرسشنامه، ابتدا ۱۰ نسخه پرسشنامه تهیه و جهت تعیین اعتبار به کارشناسان داده شد، سپس اصلاحات لازم بر اساس راهنمایی‌ها انجام گرفته در پرسشنامه اعمال و مجدداً پرسشنامه تصحیح شده به تعداد دیگری از کارشناسان و متخصصین واگذار گردیده و سپس پس از تأیید اساتید راهنما و مشاور مورد بهره‌برداری قرار گرفت. برای تعیین پایایی



پرسشنامه از آزمون ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که به وسیله نرم افزار SPSS محاسبه گردید و نتیجه حاصله بالاتر از ۰/۷ بوده است از این رو پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش از پایایی لازم برخوردار بوده است.

۵- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌ها:

تجزیه و تحلیل کیفی داده‌ها:

تجزیه و تحلیل در این مرحله به روش توصیفی انجام شد و پژوهشگر سعی کرد تا حد امکان، به آشکار نمودن پیام‌های نهفته در متن نوشتاری مصاحبه‌ها بپردازد و برای دستیابی به این هدف، متن مصاحبه به طور کامل و با شرح جزئیات پیاده‌سازی و سؤال‌های اصلی پرسیده شد، یادآوری‌ها، کندوکاوهایی که مصاحبه‌گر انجام داد در آن ذکر شد تا محقق بتواند به درک کاملی از آنچه مصاحبه‌شونده گفته است، دست یابد. همچنین، محقق با استفاده از ابزار کدگذاری و دسته‌بندی متن و تحلیل روابط به مقایسه داده‌ها پرداخت تا بتواند تقاطع و تباین آن‌ها را بیابد. پس از تهیه متن نوشتاری پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان، فرآیند بررسی محتوای آشکار و پنهان داده‌های به دست آمده از گفته‌ها و نوشته‌ها آغاز شد. هدف این فرآیند کشف ارتباط درونی اجزا و عناصر تشکیل دهنده داده‌ها، دستیابی به قصد واقعی مصاحبه‌شونده، یافتن شرایط و محیطی که با داده‌ها مرتبط است و در نهایت، ارائه نتایجی واقع‌بینانه است. فرآیند تحلیل داده‌ها شامل شناسایی گفته‌های اساسی، کلیدی و دسته‌بندی آن‌ها بر حسب مقوله‌ها است. محقق با شناسایی و پاک‌سازی نوشته‌ها به نکات اساسی موجود در هر یک از متن‌های مصاحبه شناسایی شده رسید. سپس با انتخاب شاخص‌ها، گفته‌های اساسی مربوط به هر شاخص در تمام متن‌های مصاحبه‌ها را در کنار یکدیگر قرار داد و آن‌ها را دسته‌بندی نمود.

تجزیه و تحلیل کیفی در سه گام انجام شد:

(الف) گام اول: دسته‌بندی اطلاعات شامل پالایش، تلخیص و نمایش داده‌ها

(ب) گام دوم: پردازش داده‌ها شامل تعیین واگرایی و همگرایی آن‌ها

(پ) گام سوم: قضاوت و تصمیم‌گیری در مورد داده‌ها و استخراج شاخص‌های نهایی.

تجزیه و تحلیل کمی داده‌ها:

در این مرحله محقق تلاش نمود اطلاعات کمی لازم را از درون جامعه نمونه جمع‌آوری نماید



و در ابتدا این اطلاعات را با استفاده از روش‌های آمار توصیفی مورد تحلیل و تفسیر قرار داد. در تجزیه و تحلیل کمی سعی شد مفاهیم از طریق معرف‌های تجربی کمی اندازه‌گیری شود. ابزار تحلیل کمی، تکنیک‌های آماری بود و از روش‌های آمار توصیفی شامل شاخص‌های تمایل مرکزی نظیر انواع میانگین و همچنین شاخص‌های پراکندگی نظیر واریانس، انحراف معیار و ... برای تجزیه و تحلیل کمی استفاده شد. در سطح آمار استنباطی نیز برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون میانگین جامعه، آزمون t استیودنت و آزمون کای دو استفاده شد. تجزیه و تحلیل کمی نیز در سه گام انجام شد:

الف) گام اول: طبقه‌بندی و دسته‌بندی داده‌های عددی

ب) گام دوم: پردازش داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS

پ) گام سوم: تفسیر داده‌ها

تجزیه و تحلیل آمیخته داده‌ها:

در این تحقیق محقق از رویکرد آمیخته استفاده نمود. در این مرحله، تفسیر آمیخته به صورت حرکت از کیفی به سوی کمی بود و از هر دو رویکرد استفاده شد. ابتدا نتایج حاصل از اجرای مصاحبه مورد تحلیل قرار گرفت. پس از انجام مصاحبه، تمامی مصاحبه‌ها پیاده‌سازی شدند و متون در جداول مربوطه که هر ردیف آن به یک داده خام اختصاص داشت، یادداشت شد و داده‌های خام عناوین مفهومی احصا شد. آنچه در این تحقیق اهمیت داشت گفتارهایی بود که مصاحبه‌شوندگان بیان کردند و سپس داده‌های کمی با روش‌های آماری بررسی و تحلیل شدند؛ اما تحلیل کمی بی‌نیاز از تحلیل کیفی نیست. لذا محقق به منظور تکمیل تحلیل، تحلیل کمی را با تحلیل کیفی همراه ساخت تا بار معنایی یافته‌های کمی روشن‌تر شود. البته، به داده‌های کیفی اهمیت بیشتری داده شد. علاوه بر آن در توالی گردآوری داده‌ها ابتدا داده‌های کیفی و سپس داده‌های کمی گردآوری شدند. بالاخره، پژوهشگر بر مبنای یافته‌های حاصل از داده‌های کیفی، داده‌های کمی را گردآوری کرد تا تعمیم‌پذیری آن را میسر سازد. پس از آن که در مرحله کیفی یافته‌های لازم جمع‌آوری شد، تحلیل کمی نیز در فرآیند مربوطه صورت گرفت و در نهایت نتایج و تفاسیر کلی به دست آمد.

۶. یافته‌های پژوهش

تحلیل نهایی (آمیخته) هدف یکم:

تبیین نقش موقعیت‌شناسی یا آگاهی موقعیتی در مدیریت بحران‌های اجتماعی:



۱- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که تشخیص دقیق صورت مسئله، جمع‌آوری اطلاعات، پیدا کردن گزینه‌های مناسب و موجود و ارزیابی گزینه‌های مختلف تصمیم‌های آگاهانه و هوشمندانه‌تری در کنترل بحران‌های اجتماعی اتخاذ کنند که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۳- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که گرفتن تصمیم آگاهانه توسط مدیران در مدیریت بحران‌های اجتماعی موجب می‌شود که آنان جهت گرفتن تصمیم با افراد آگاه، متخصص مشورت نموده و تا حد ممکن دقت تصمیم‌گیری را افزایش دهند که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۴- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که برخورداری مدیران از آگاهی از موقعیتی و تحلیل درست مخاطرات و پیامدها موجب می‌شود تا آنان اولویت‌های بازگشت به حالت عادی را تعیین کرده و تلاش نمایند تا برنامه‌هایی طراحی و اقداماتی انجام دهند که شرایط برای بازگشت سریع و امن از نظر فیزیکی و روانی به حالت عادی فراهم نمایند

۵- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که نظارت و گزارش دهی مستمر از وضعیت درونی و بیرونی موجب می‌شود تا مدیران از وقایع روی داده در گذشته آگاه شده، از آن‌ها درس گرفته و این آموخته‌ها را در جهت دادن هشدارهای به موقع قبل از وقوع بحران‌های آینده به کار گیرند که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۶- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که مشخص بودن نقش‌ها، مسئولیت‌ها، شرح وظایف موجب می‌شود تا از تداخل وظایف و موازی کاری جلوگیری شود که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۷- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که آگاهی موقعیتی به مدیران کمک می‌کند نقش و مسئولیت‌ها را در مدیریت بحران‌ها به درستی تعیین کرده و به تمام افراد واجد شرایط وظایف مناسب را انتساب دهند که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.



۸- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که درک و تحلیل مخاطرات و پیامدهای آن‌ها به مدیریت بحران کمک می‌کند تا با درک درست وقایع و اطلاعات به دست آمده راهبردهای لازم را پیش از وقوع بحران تهیه کرده و بر اساس آن تصمیمات لازم را اتخاذ نمایند که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۹- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که درک و تحلیل مخاطرات و پیامدهای آن‌ها در مدیریت بحران موجب تحلیل صحیح از مخاطرات و پیامدهای موجود شده و سبب می‌شود یا انجام اقدامات متناسب از بروز بحران یا افزایش عمق بحران جلوگیری شود که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۱۰- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که صنعت بیمه می‌تواند نقش قابل توجهی را در زمان وقوع بحران‌ها و مخاطرات و نیز دوران گذار از شرایط نامساعد به عنوان احیاکننده و بهبوددهنده سیستم اقتصادی ایفا کند که ۷۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

تحلیل نهایی (آمیخته) هدف دوم:

تبیین نقش آسیب‌پذیری‌های کلیدی در مدیریت بحران‌های اجتماعی:

۱- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که برنامه‌ریزی دقیق و شفاف با تمرکز بر شناسایی و تحلیل آسیب‌پذیری‌ها، تعیین اهداف، تخصیص منابع موجب آمادگی بهبود قابلیت مقابله و افزایش توانمندی‌های مدیریت بحران را در پی دارد که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۲- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که با یک برنامه عملیاتی صحیح و مؤثر، تمرکز روی هدف تقویت‌شده و کارایی مدیریت بحران افزایش پیدا می‌کند که ۸۷ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۳- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که مدیریت بحران می‌تواند با استفاده از راهبرد اقتضایی تصمیم‌گیری‌های



جدید و متناسب اتخاذ کرده و با جلوگیری از آسیب به نقاط کلیدی موجب مدیریت بهتر بحران‌ها شود که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۴- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب‌نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که شرکت در تمرین و مانورها موجب شناسایی نیازهای آموزشی و برطرف کردن نیازهای آموزشی شده و در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش زیادی دارد که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۵- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب‌نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که شرکت در تمرین و مانورها موجب تمرین به کارگیری نیروها و تجهیزات و همچنین تمرین وحدت فرماندهی در مدیریت بحران است که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

تحلیل نهایی (آمیخته) هدف سوم:

تبیین نقش ظرفیت تطابق‌پذیری در مدیریت بحران‌های اجتماعی:

۱- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب‌نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که وجود ساختار رهبری و مدیریتی که در همه‌جا قادر باشند فرصت‌ها را تشخیص دهند موجب می‌شود که آنان بتوانند با تشخیص امکانات و فرصت‌های درون و برون‌سازمانی سریع‌تر بر بحران‌ها غلبه پیدا کنند که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۲- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب‌نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که مدیران بدون حب و بغض و مشارکت گروهی اقدام به گرفتن تصمیمات کارساز در جهت مدیریت بحران‌ها بکنند که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۳- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب‌نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که به حداقل رساندن ذهنیت سیلویی در سازمان موجب به حداقل رساندن موانع تفرقه‌آمیز اجتماعی، پویایی سازمان و مدیریت بهتر بحران‌ها می‌شود که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۴- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب‌نظران و مطالعه اسناد و مدارک



مبین این مطلب است که در صورت غلبه بر ذهنیت سیلویی فرایند گردش اطلاعات و اخبار گسترش یافته و میزان مشارکت تیمی و بهره‌وری افزایش می‌یابد که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۵- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب‌نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که ارتباطات دقیق و ارائه اطلاعات در مورد خطرات احتمالی می‌تواند نقش مهمی در پیشگیری از بحران‌ها، کاهش عوارض ناشی از بحران‌ها و مدیریت بحران‌ها داشته باشد که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۶- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب‌نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که نگرش راهبردی موجب می‌شود که مدیریت بحران زمینه‌های بروز بحران و عوامل شکل‌گیری آن را شناسایی کرده و ضمن هشدارهای لازم در پیشگیری و یا عادی‌سازی شرایط و بازسازی محیط نقش داشته باشند که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.

۷- نتایج تجزیه و تحلیل کیفی حاصل از مصاحبه با صاحب‌نظران و مطالعه اسناد و مدارک مبین این مطلب است که مطلع و آگاه بودن جامعه سبب می‌شود تا در بروز شرایط بحرانی مدیریت بحران با آسودگی بیشتر مشکلات را شناسایی و مدیریت کرده و فرایند تطابق‌پذیری سریع‌تر انجام شود که ۱۰۰ درصد پرسش‌شوندگان نیز آن را تأیید نمودند.



اولویت‌بندی شاخص‌های تاب‌آوری (آگاهی موقعیتی، آسیب‌پذیرهای کلیدی، ظرفیت تطابق‌پذیری) بر مدیریت بحران‌های اجتماعی

جدول شماره ۲: تاب‌آوری بر مدیریت بحران‌های اجتماعی

متغیر	مؤلفه‌ها	میانگین	اولویت مؤلفه	اولویت متغیر
آگاهی موقعیتی	تصمیم‌گیری آگاهانه	۴/۶	۷	۱
	اولویت‌های بازگشت به حالت عادی	۴/۴۷	۱۰	
	نظارت و گزارش دهی از وضعیت درونی و بیرونی	۴/۶۳	۷	
	نقش‌ها و مسئولیت‌ها	۴/۶۶	۵	
	درک و تحلیل مخاطرات و پیامدهای آن‌ها	۴/۷۲	۲	
	آگاهی و موقعیت‌شناسی بیمه‌ای	۴	۱۴	
آسیب‌پذیرهای کلیدی	میزان ارتباطات و تماس‌ها	۴/۷۶	۲	۴/۵۵
	راهنماهای برنامه‌ریزی	۴/۶۶	۴	۲
	شرکت در تمرین و مانورها	۴/۴۶	۱۱	
	توان‌ها و ظرفیت‌های داخلی سازمان	۴/۸۴	۱	
	توان‌ها و ظرفیت‌های خارجی سازمان	۳/۹	۱۵	
	ارتباطات سازمانی	۴/۶۴	۵	
ظرفیت تطابق‌پذیری	مشارکت و حضور در سازمان	۴/۶۳	۶	۴/۵۲
	ساختار رهبری، مدیریت و اداره	۴/۵۳	۸	۳
	خلاقیت و نوآوری	۴/۵۳	۸	
	تصمیم‌گیری پیشرفته و مسئولانه	۴/۲۶	۱۳	
	ذهنیت سیلویی	۴/۶۷	۳	
	ارتباطات و روابط	۴/۴۲	۱۲	
	نگرش راهبردی و آینده‌نگری	۴/۷۲	۲	
	اطلاعات و آگاهی	۴/۴۶	۱۲	۴/۵۱



۷. بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت مسئله پژوهش و همچنین مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق، اطلاعات گردآوری‌شده از طریق پرسش‌نامه، مصاحبه با صاحب‌نظران، بررسی اسناد و مدارک و مطالعه منابع در رابطه با موضوع تحقیق که به روش توصیفی و رویکرد کمی و کیفی انجام گرفت مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که نتایج زیر در راستای اهداف تحقیق به شرح زیر ارائه می‌گردد: نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل‌های کیفی، کمی (آمیخته) در دستیابی به اهداف تحقیق:

هدف یکم: تبیین نقش موقعیت‌شناسی یا آگاهی موقعیتی در مدیریت بحران‌های اجتماعی:

فرضیه یکم: به نظر می‌رسد موقعیت‌شناسی یا آگاهی موقعیتی نقش تعیین‌کننده‌ای در مدیریت بحران‌های اجتماعی دارد.

نتایج تجزیه و تحلیل کیفی:

۱. تصمیم‌گیری آگاهانه به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - پایین آمدن میزان خطا هنگام تصمیم‌گیری و اتخاذ تصمیم‌های کارآمد در زمان بحران
 - تشخیص دقیق صورت مسئله، جمع‌آوری اطلاعات، پیدا کردن گزینه‌های مناسب و ارزیابی گزینه‌های مختلف
 - مشورت با افراد آگاه و متخصص پیش از تصمیم‌گیری
۲. اولویت‌های بازگشت به حالت عادی به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - تحلیل درست مخاطرات و پیامدها و تعیین اولویت‌ها برای بازگشت به حالت عادی برای هدایت افراد جامعه
 - پیش‌بینی حداقل منابع موردنیاز برای ادامه فعالیت در زمان بحران
۳. نظارت و گزارش دهی از وضعیت درونی و بیرونی به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - اتخاذ تصمیمات صحیح بر اساس شرایط حاکم و ارزیابی انجام‌شده
 - آگاهی از وقایع گذشته و دادن هشدارهای به‌موقع قبل از وقوع بحران‌های آینده
 - اصلاح انحرافات و تطابق عملکردها با اهداف مدیریت بحران



۴. مشخص بودن نقش‌ها و مسئولیت‌ها به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:

- جلوگیری از تداخل وظایف و موازی کاری
- واگذاری مسئولیت‌ها متناسب با تخصص و توانایی افراد
- ۵. درک و تحلیل مخاطرات و پیامدهای آن‌ها به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:

- درک درست وقایع، تحلیل اطلاعات و تعیین راهبردهای لازم پیش از وقوع بحران
- تجزیه و تحلیل تحلیل صحیح از بحران‌ها و پیامدهای آن‌ها و انجام اقدامات متناسب جهت جلوگیری از بروز بحران یا افزایش عمق آن

- ۶. آگاهی و موقعیت‌شناسی بیمه‌ای به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
- احیاءکننده و بهبوددهنده سیستم اقتصادی افراد جامعه
- ایجاد آرامش روانی در جامعه

- ۷. میزان ارتباطات و تماس‌ها به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
- برجسته‌سازی اقدامات صورت گرفته و ایجاد آرمش در جامعه
- همراه نمودن جامعه با خواسته‌های مدیریت بحران
- جمع‌آوری اطلاعات و اشراف بیشتر مدیریت بحران

نتایج تجزیه و تحلیل کمی:

نتایج گویای این است که آگاهی موقعیتی بر مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش تعیین‌کننده‌ای دارد و مؤلفه میزان ارتباطات و تماس‌ها با میانگین $4/76$ در رتبه اول، مؤلفه درک و تحلیل مخاطرات و پیامدهای آن‌ها با میانگین $4/72$ در رتبه دوم، مؤلفه نقش‌ها و مسئولیت‌ها با میانگین $4/66$ در رتبه سوم و سایر مؤلفه‌ها در رتبه‌های بعدی قرار دارند. میزان نقش متغیر آگاهی موقعیتی بر مدیریت بحران بر اساس شدت ضریب توافقی محاسبه شده 78 درصد است.

هدف دوم: تبیین نقش آسیب‌پذیری‌های کلیدی در مدیریت بحران‌های اجتماعی:

فرضیه دوم: به نظر می‌رسد آسیب‌پذیری‌های کلیدی نقش تعیین‌کننده‌ای در مدیریت بحران‌های اجتماعی دارد.



نتایج تجزیه و تحلیل کیفی:

۱. راهبردهای برنامه‌ریزی به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - شناسایی و تحلیل آسیب‌پذیری‌ها، تعیین اهداف و تخصیص منابع مورد نیاز
 - مشخص شدن مسیر مشخصی برای دستیابی به اهداف
 - تعیین سطح اختیارات مدیران جهت تصمیم‌گیری
۲. شرکت در تمرین و مانورها به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - هماهنگ نمودن برنامه‌های هر یک از سازمان‌های مسئول در مدیریت بحران
 - ارزیابی کارایی طرح‌های پیش‌بینی شده
 - ارزیابی توانمندی نیروی انسانی در اجرای طرح‌ها
 - تمرین وحدت فرماندهی
 - مشخص شدن ضعف‌ها، آسیب‌پذیری‌ها و نیازهای آموزشی
۳. توان‌ها و ظرفیت‌های داخلی سازمان به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - شناخت توانمندی‌های داخلی و انجام اقدامات مؤثر در لحظات اولیه بحران
 - جلوگیری از گسترش بحران با استفاده از منابع داخلی
۴. توان‌ها و ظرفیت‌های خارجی سازمان به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - شناسایی منابع سایر سازمان‌ها برای دریافت کمک از آن‌ها در مواقع بحران
 - افزایش توانمندی مدیریت بحران در کنترل بحران و کاهش آسیب‌پذیری‌ها
۵. ارتباطات سازمانی به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - دور کردن تنش از جامعه و سامانه تصمیم‌گیرنده
 - کنترل شرایط جامعه و بحران با استفاده از ابزارهای شنیداری، دیداری و فضای مجازی
۶. فرآیندهای استوار برای تحلیل و شناسایی آسیب‌پذیری‌ها به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - شناسایی نقاط ضعف و پیشنهاد برای رفع آن‌ها
 - تشخیص زودهنگام نقاط ضعف و انجام اقدامات پیشگیرانه
۷. مشارکت و حضور در سازمان به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - ایجاد فرهنگ مشارکت جمعی در مدیریت بحران



- فعال شدن فرایند مدیریت دانش
- پرورش ایده و خلاقیت فردی

نتایج تجزیه و تحلیل کمی:

نتایج گویای این است که آسیب‌پذیری‌های کلیدی بر مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش تعیین‌کننده‌ای دارد و مؤلفه توان‌ها و ظرفیت‌های داخلی سازمان با میانگین ۴/۸۴ در رتبه اول، مؤلفه راهبردهای برنامه‌ریزی با میانگین ۴/۶۶ در رتبه دوم، مؤلفه ارتباطات سازمانی ۴/۶۴ در رتبه سوم و سایر مؤلفه‌ها در رتبه‌های بعدی قرار دارند. میزان نقش متغیر آگاهی موقعیتی بر مدیریت بحران بر اساس شدت ضریب توافقی محاسبه شده ۷۵ درصد است.

هدف سوم: تبیین نقش ظرفیت تطابق‌پذیری در مدیریت بحران‌های اجتماعی:

فرضیه سوم: به نظر می‌رسد ظرفیت تطابق‌پذیری نقش تعیین‌کننده‌ای در مدیریت بحران‌های اجتماعی دارد.

نتایج تجزیه و تحلیل کیفی:

۱. ساختار رهبری، مدیریت و اداره به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - شناسایی زود هنگام فرصت‌ها در شرایط مختلف
 - تصمیم‌گیری به موقع و پاسخگویی مسئولانه در جهت انسجام بخشی
 - تشخیص امکانات و فرصت‌های درون و برون سازمانی
 - هدایت و هماهنگی مؤثر تلاش‌های مردم و نهادها
۲. خلاقیت و نوآوری به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - پیدا کردن راه‌حل‌ها و مدیریت مناسب
 - جهت‌دهی و مدیریت مناسب در شرایط متغیر
۳. تصمیم‌گیری پیشرفته و مسئولانه به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - ارزیابی راه‌حل‌ها و انتخاب بهترین راه در جهت موفقیت‌آمیز بودن تطابق‌پذیری
 - تصمیم‌گیری بدون حب و بغض و منافع شخصی
۴. غلبه بر ذهنیت سیلویی به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:



- به حداقل رساندن موانع تفرقه‌آمیز اجتماعی
- پویایی جامعه و مدیریت بهتر بحران‌ها
- گسترش یافته فرایند گردش اطلاعات و اخبار
- افزایش مشارکت جمعی
- ۵. ارتباطات و روابط به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - ارائه اطلاعات در مورد بحران‌های احتمالی
 - پیشگیری و یا موجب به حداقل رساندن آسیب بحران
 - ایجاد اعتماد و اعتبار و ترویج هنجارهای اجتماعی در زمان بحران
- ۶. نگرش راهبردی به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - شناسایی زمینه‌های بروز بحران و عوامل شکل‌گیری آن
 - برنامه‌ریزی برای مقابله با بحران‌های احتمالی و جلوگیری از غافلگیری
 - تعیین نقش‌ها و مسئولیت‌ها
 - شناسایی منابع داخلی و خارجی جهت مقابله با بحران‌های پیش‌رو
- ۷. اطلاعات و آگاهی به دلایل زیر در مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش دارد:
 - صرف زمان کمتر جهت آگاه‌سازی جامعه
 - سرعت در فرایند تطابق‌پذیری
 - آگاهی جامعه در انجام وظایف و کمک به مدیریت بحران
 - شناسایی زمینه‌های بروز بحران

نتایج تجزیه و تحلیل کمی:

نتایج گویای این است که ظرفیت تطابق‌پذیری بر مدیریت بحران‌های اجتماعی نقش تعیین‌کننده‌ای دارد و مؤلفه نگرش راهبردی و آینده‌نگری با میانگین ۴/۷۲ در رتبه اول، مؤلفه ذهنیت سیلویی با میانگین ۴/۶۷ در رتبه دوم، مؤلفه‌های ساختار رهبری، مدیریت و اداره و خلاقیت و نوآوری با میانگین ۴/۵۳ در رتبه سوم و سایر مؤلفه‌ها در رتبه‌های بعدی قرار دارند. میزان نقش متغیر آگاهی موقعیتی بر مدیریت بحران بر اساس شدت ضریب توافقی محاسبه شده ۷۶ درصد است.



۸. پیشنهادها:

تاب‌آوری ملی موضوع پیچیده‌ای است که سنجش و اندازه‌گیری آن دشوار است. این امر بر اهمیت اقدام مشترک در میان دولت، سازمان‌ها و انجمن‌ها برای اطمینان از رویکردهای هماهنگی که به ایجاد تاب‌آوری کمک می‌کند، تأکید می‌کند. بر این اساس نوعی تعهد سیستمی به تاب‌آوری ضرورت دارد تا هماهنگی اجزا در بازه‌های زمانی مشخص سنجیده شود؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود:

۱- شوراهای عالی حاکمیتی، نهادها و وزارتخانه‌ها هر کدام نسبت به تهیه سند جامع سنجش و ارتقای تاب‌آوری در حوزه‌های مسئولیت خود مبادرت ورزند. برای مثال وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی الگوی سنجش تاب‌آوری سلامت و سازمان محیط زیست با همکاری دستگاه‌های مرتبط، الگوی سنجش تاب‌آوری زیست محیطی را تدوین نمایند، سپس این اسناد به صورت عمومی منتشر گردد و با فراخوان به عموم صاحب‌نظران، ذی‌نفعان و شهروندان نسبت به اصلاح و تکمیل آن اقدام شود.

این اسناد و الگوها در دوره‌های زمانی ۳ تا ۵ ساله مورد بازبینی به‌منظور ترمیم و به‌روزرسانی قرار گیرد.

۲- عوامل مخرب یا سازنده تاب‌آوری در بخش‌های مختلف شناسایی و تدابیر اجرایی برای کنترل و مدیریت آن‌ها در برنامه‌های پنج‌ساله توسعه و قوانین بودجه سالیانه جهت تخصیص منابع و اولویت‌گذاری منظور گردد.

۳- مرکز ملی تاب‌آوری زیر نظر وزارت کشور به‌منظور ایجاد هماهنگی و ایفای نقش دبیرخانه‌ای برای فعالیت‌های متنوع دستگاه‌ها در این حوزه تأسیس و راهاندازی گردد.

۴- ستاد کل نیروهای مسلح با همکاری دبیرخانه شورای عالی امنیت ملی، کمیته مشترک تاب‌آوری را ایجاد نماید تا این کمیته، چارچوب راهبردی و عملیاتی تاب‌آوری را از منظر امنیت ملی، امکان‌سنجی بروز اعتراضات فراگیر، الگوی مواجهه با معترضین، تمهیدات سخت و نرم برای کنترل ناآرامی و خشونت، سازوکارهای تعادل بین اقناع و اقتدار و غیره ترسیم نماید.



فهرست منابع

الف: منابع فارسی:

۱. احتشامی، علی، بیات، بهرام، سام دلیری، کاظم، شعباتی، ناصر، مدیریت بحران‌های اجتماعی ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها، دانش انتظامی، ۱۳۹۸
۲. اسماعیل‌پور، احمد، ارتباطات در بحران، دفتر پژوهش‌های رادیو، ۱۳۹۳
۳. باغبانی، غلامرضا؛ یعقوبی، نورمحمد، ابراهیم‌زاده، عیسی‌خاشعی، وحید، تبیین الگوی مدیریت بحران اجتماعی با رویکرد امنیتی مورد مطالعه؛ استان سیستان و بلوچستان. فصلنامه بین‌المللی ژئوپلیتیک، ۱۳۹۹
۴. بافنده، فرخ، تاب‌آوری، انتشارات پندار تابان، ۱۳۹۸
۵. باقری کراچی، امین، ظهراپی، اباذر، بررسی ظرفیت انطباق‌پذیری سازمانی دانشگاه‌های علوم پزشکی. مدیریت بهداشت و درمان (نظام سلامت)، ۱۳۹۷
۶. بشارت، محمدعلی، عباس پوردوپلانی، طاهره، رابطه راهبردهای فراشناختی و خلاقیت با تاب‌آوری در دانشجویان. یافته‌های نو در روان‌شناسی (روان‌شناسی اجتماعی)، ۱۳۹۹
۷. بشیری نسب، محمود، آسیب‌شناسی برنامه‌ریزی و اجرای مانورهای شرایط اضطراری، سومین همایش ملی مهندسی ایمنی و مدیریت، ۱۳۸۸
۸. پورمنافعی، قربانی. طراحی الگوی اشراف اطلاعاتی و محیطی در پیشگیری از بحران‌های اجتماعی با رویکرد مردم‌نهاد و محله‌محور. فصلنامه مدیریت بحران و وضعیت‌های اضطراری (۱۴)، ۱۴۰۱
۹. پیرکی، پیروش، ابراهیم، خسرو، کریمی، فروزان، انیسیان، آرش، تأثیر برگشت به حالت اولیه فعال و غیرفعال بر سلول‌های خونی سیستم ایمنی ورزشکاران، مجله دانشگاه علوم پزشکی قم، ۱۳۹۷
۱۰. تاجیک، محمدرضا، مدیریت بحران، نقدی بر شیوه‌های تحلیل و تدبیر بحران در ایران، ۱۳۹۴
۱۱. تدبیری، سیروس، شاه‌آبادی، مرتضی، فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات سازمانی، همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران (اولین همایش بین‌المللی و سومین همایش ملی)، ۱۳۹۶
۱۲. تقوایی، رضا، مدیریت منابع انسانی (نگرش راهبردی)، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی همدان، ۱۳۹۶



۱۳. حسینی، حسین، تاب‌آوری صنعت بیمه ایران در شرایط شوک‌های اقتصادی ناشی از ریسک‌های نوظهور، دهمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و توسعه، ۱۴۰۰
۱۴. حسینی، علی. یدالله‌نیا، هاجر، محمدی، منصوره، شکاری، سعید، تحلیل تاب‌آوری اجتماعی بر اساس شاخص‌های سرمایه اجتماعی در شهر تهران، ۱۳۹۹
۱۵. خالوندی، زینب، تاب‌آوری اجتماعی و اقتصادی و صنعت بیمه، ۱۳۹۸
۱۶. خانیک، هادی، ارتباطات مخاطره، ارتباطات بحران: زمینه‌ها، مفاهیم و نظریه‌ها، فصلنامه علمی رسانه، ۱۳۹۷
۱۷. دانایی، ابوالفضل، تصمیم‌گیری، انتشارات تیس، ۱۳۹۴
۱۸. دراکر، پیترو و دیگران، جستارهایی در رهبری، ترجمه، محبوب، محمدابراهیم، انتشارات نی، ۱۳۹۸، ص ۲۲
۱۹. دفتر واژه‌گزینی نظامی، ستاد کل نیروهای مسلح، فرهنگ جامع واژه‌ها و اصطلاحات نظامی، انتشارات راه فردا، چاپ اول، ۱۳۹۵
۲۰. ربیعی، علی، مدیریت بحران، انتشارات تیس، ۱۳۹۷
۲۱. رضاییان، علی، مبانی مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات سمت، ۱۴۰۰
۲۲. رضایی، محمدرضا، علیان، مهدی، عسگری، علیرضا، تحلیل معیارهای آسیب‌پذیری شهری در برابر بحران‌های احتمالی (مورد پژوهی: شهر بیجار). مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی (چشم‌انداز جغرافیایی)، ۱۳۹۵
۲۳. روستا، هادی، مدیریت زمان و راهنمای برنامه‌ریزی، انتشارات آویژه، ۱۳۹۶
۲۴. روش بلاو، آنماری و اسپنله، مفهوم نقش در روانشناسی اجتماعی، مطالعات تاریخی انتقادی، ترجمه ابوالحسن سروقد مقدم، چاپ پنجم، انتشارات آستان قدس رضوی، ۱۳۹۶
۲۵. ریاحی، وحید، مدیریت بحران، انتشارات آکادمیک، ۱۳۹۶
۲۶. زارع، اصلا، بررسی رابطه ظرفیت دانش داخلی و خارجی سازمان با هوشمندی استراتژیک، ششمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران، تهران، ۱۳۹۹
۲۷. سام آرام، عزت‌الله، منصوری، سمانه، تبیین و بررسی مفهوم تاب‌آوری اجتماعی و ارزیابی تحلیلی شاخص‌های اندازه‌گیری آن، برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، ۱۳۹۶
۲۸. شمسیا، علی، خلاقیت و نوآوری، انتشارات ذهن آویز، ۱۳۹۷



۲۹. صالحی، احمد، مقدمه‌ای بر خصوصی‌سازی نظام آموزش و پرورش در ایران به نقل از فصلنامه مشارکت شماره ۱۸، ۱۳۹۶
۳۰. صائمیان، صدیقه، ارتباطات انسانی، ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، شماره ۸۷، ۱۳۹۷
۳۱. عابدی، مریم تاب‌آوری اجتماعی، انتشارات فراگیران سینا، ۱۳۹۸
۳۲. عاشوری، غلامرضا، حسن‌آبادی، داوود، لطفی، حیدر؛ عزتی، عزت‌الله. نقش متغیرهای جغرافیایی در بحران‌های ژئوپلیتیکی ایران. فصلنامه جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)، ۱۳۹۸
۳۳. عاقبتی، اسماء، تاب‌آوری حیطه پژوهشی جدیدی در روانشناسی مثبت، دومین کنگره سراسری موج سوم درمان‌های رفتاری، کاشان، ۱۳۹۸
۳۴. عباس‌زاده، مجتبی، بررسی ارتباط توانایی‌های شناختی با آگاهی موقعیتی، فصلنامه ارگونومی، ۱۳۹۶
۳۵. عباس‌نژاد، نگار، مهارت تصمیم‌گیری، انتشارات آگاه، ۱۳۹۸
۳۶. علاقه‌بند، علی، مدیریت عمومی، انتشارات ارسباران، ۱۴۰۰
۳۷. عزیززاده، علی، یزدی، هادی، صادقی، حامد، مدیریت بحران سازمانی و گام‌های موفقیت آن در ایران، اولین کنفرانس ملی چالش‌های مدیریت فناوری اطلاعات در سازمان‌ها و صنایع، ۱۳۹۳
۳۸. قربانپور، علیرضا، شکاری‌پور، زینب سادات، سلیمی پرمهر، پگاه، بررسی مطالعات انجام‌شده در زمینه آگاهی موقعیتی و کاربردهای آن در حوزه‌های مختلف، سومین همایش دوسالانه ارگونومی ایران، تهران، ۱۳۹۷
۳۹. قربانی، مهدی، منصوری، اصول ایجاد تاب‌آوری، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۹۸
۴۰. قزل‌سفلو، علی، بررسی نقش مشارکت کارکنان سازمان‌ها بر بهره‌وری نیروی انسانی، کنفرانس بین‌المللی دستاوردهای نوین در علوم و تکنولوژی، ۱۳۹۶
۴۱. کاظمی، محمداقبر، نگرش راهبردی در مدیریت تحول اداری، انتشارات آدینه، ۱۳۹۹
۴۲. کیانی، محمدصادق، مدیریت سلامت روان در برنامه بازگشت به کار، فصلنامه مدیریت سلامت و روان، ۱۴۰۱
۴۳. محمدداوودی، محمدحسین، رابطه تصمیم‌گیری اخلاقی مدیران با تاب‌آوری سازمانی معلمان مدارس شهر قم، پنجمین کنفرانس بین‌المللی علوم مدیریت و حسابداری، ۱۳۹۷
۴۴. منوریان، عباس، شناسایی مؤلفه‌های تأثیرگذار بر تاب‌آوری اجتماعی، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، ۱۳۹۷



۴۵. منوریان، عباس، فرایند برنامه‌ریزی راهبردی، فصلنامه علمی کاربردی مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۹۶

۴۶. میرسمیعی، سیدمحمد، اصول و مبانی مدیریت بحران، انتشارات پشتیبان، ۱۳۹۴

۴۷. وروایی، مریم، شناسایی شاخص‌های تاب‌آوری سازمانی در دوره کوید ۱۹ در شبکه بهداشت و درمان شهرستان تویسرکان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان، ۱۴۰۱

ب: منابع انگلیسی:

48. Champlin, C. Sirenko, M. & Comes, T, Measuring social resilience in cities: An exploratory spatio-temporal analysis of activity routines in urban spaces during Covid-19. Cities, 2023
49. Lu, Y. & Qian, J. (2023). Rural creativity for community revitalization in Bishan Village, China: The nexus of creative practices, cultural revival, and social resilience. Journal of Rural Studies, 2023
50. Modeling Human and Organizational Behavior: Application to Military Simulations, 2015
51. Torres-Lima, P. Pinel, S. L. & Conway-Gómez, K, Adaptive governance for resilience of peri-urban socioecological systems. Urban Resilience for Risk and Adaptation Governance: Theory and Practice, 2019

پ - وبگاه‌ها:

<https://cmj.ihu.ac.ir/>

<https://fmut.ir>

<https://sid.ir>