

مقدمه

تنها چیزی که امروزه در دنیای کسب و کار روشن و مشخص است این است که مدیران باید برای عدم اطمینان آماده باشند . بحرانها، رویدادهای ناگواری هستند که می توانند باعث افول سازمانها شوند. در مواقع بحرانی خودشیفتگی و رضایت‌مندی از خود، نمی تواند مدیران را در تصمیم گیری اثربخش یاری کند ، بلکه تنها آنها را آشفته خواهد ساخت. مدیرانی که در شناسایی بحران کوتاهی می کنند و هیچ برنامه ریزی برای آن ندارند ، در هنگام بحران دچار گرفتاری های شدیدی خواهند شد.

تعریف مدیریت بحران

مدیریت بحران موثر، نیازمند یک رویکرد منظم و نظام مند است که مبتنی بر هوشیاری و حساسیت مدیریتی و یک درک خوب از اهمیت برنامه ریزی دقیق و آمادگی سازمانی است.

تقریباً به تعداد فرهنگ های لغت برای بحران تعریف وجود دارد، از جمله :

- وضعیتی که به یک مرحله فوق العاده رسیده است .
- یک لحظه تعیین کننده
- نقطه برگشتی برای بهتر تا بدتر شدن وضعیت
- مقطع حیاتی در سازمان و

انواع بحران

بحران ها دارای انواعی هستند نظیر؛

- بحران مزمن :
- وضعیتی که می تواند ماه ها و حتی گاهی سالها طول بکشد و هر کسی را که در این پروسه قرار دارد از میان بردارد. بحران هر چه بیشتر طول بکشد تغییر دادن توالی رویدادها نیز مشکل تر می شود .
- بحران حاد :
- وضعیت بحران حاد، چیزی است که بسیاری از مردم در هنگام فکر کردن به بحران در ذهن دارند ، خسارات وارد شده است و چاره ای وجود ندارد.

موقعیت هایی که اجرای برنامه بحران را ضرورت می بخشد؛

- فوت یکی از مدیران
- نا ارامی های شهری
- سوانح
- بلایای طبیعی

ویژگی های مشترک بحران ها

- نیاز به تصمیم گیری بدیع دارند.
- عدم واکنش سریع معمولاً پیامد نا مطلوب دارد.
- راه حل ها محدود هستند.
- زمان به نفع تصمیم گیران نیست.
- تصمیمات غلط ، عواقب وخیم دارند.
- شدت گرفتن غیر منتظره رویدادها وضعیت بحرانی را تشدید میکند.

به گفته چارلز هرمان در چنین وضعیتی سه عامل نقش زیادی دارند:

- اینکه وضعی که پیش آمده منافع خود، گروه و سازمان را تا چه حد مورد تهدید قرار داده است؟
- زمان لازم برای عکس العمل چقدر است(فرصت)؟
- برای سازمان تا چه حد غیر منتظره بوده است(غافلگیری)؟

وقتی که مدیران با یک وضعیت بحرانی روبه رو می شوند ، شناخت صحیح مسئله و ارائه راه حل مناسب در زمان معین می تواند فرصت هایی را برای سازمان به وجود آورد.

روانشناسی برخورد با بحران

در هنگام بروز بحران، حفظ روحیه و تعادل رفتار و عدم دستپاچگی از اهمیت بالایی برخوردار است و اینکه اقداماتی نظیر حرکت های زیر در دستور قرار گیرد:

- تصمیمات فوری
- شناسایی افراد
- تمرکز بر موضوع
- حداکثر کردن انرژی
- خود کنترلی و عدم بهم ریختگی
- برخورد با تضادها و قدرت اداره انها

حالت های مختلف بحران

بحران ها اشکال و حالت های گوناگونی دارند. مهم ترین حالت های بحرانی عبارتند از:

- وضعیت کاملاً بحرانی
- وضعیت نوظهور
- وضعیت کند و آرام
- وضعیت تصادفی
- وضعیت انعکاسی
- بحران تعمقی
- وضعیت عادی و روزمره
- وضعیت اداری و اجرایی

پارادایم در بحران

پارادایم، الگو، مدل، نمونه است، پارادایم یکسری از قوانین و مقررات مکتوب و نا مکتوب است که محدودیت ها را تعریف می کند و مشخص می نماید که در محدودیت ها و در مسیر آینده نگر، چگونه عمل کنیم تا موفق شویم. پیتر دراگر معتقد است که یکی از مهم ترین مهارت های مدیران در دوران آشوب و بی نظمی، آینده نگری است که دو صورت دارد:

- محتوایی (آینده چه چیزی است ؟)
- فرآیندی (چگونه استفاده از این چه چیزها) .

مدیریت بحران

در هنگام بحران به علت آشفتگی، ذهن درست کار نمی کند و تعقل صورت نمی پذیرد، بنابراین احتمال اشتباه بسیار زیاد است و رفتار های نامناسبی بروز می کند که ممکن است باعث تشدید بحران شود. حفظ خویشتن داری و آرامش در تسلط بر اوضاع به هنگام بحران، نقش مهمی دارد. به این علت مدیریت بحران کاری است مشکل که به شجاعت و سرعت عمل نیاز دارد.

نکاتی در مورد مدیریت بحران

ادبیات مدیریت بحران بسیار گسترده است و از مواردی چون جنگ و جنگ گریزی تا مدیریت فجایع طبیعی و بشری را در بر می گیرد. شرایط بحرانی می تواند به شکل های مختلف بروز کند و از تغییر و تحولات گوناگونی ناشی شود. هدف اصلی مدیریت بحران دستیابی به راه حلی رضایت بخش برای برطرف کردن شرایط غیر عادی، به طریقی است که منافع و ارزش های اساسی حفظ و تامین شود. تعجب و غافلگیری ، نخستین عامل مخرب در بسیاری از بحران ها است. به تجربه ثابت شده است که برای دست بکار شدن و پاسخ گفتن، فقط یک روز وقت است. این 24 ساعت ساعت تعیین کننده می باشند، در این مدت اذهان عمومی خیلی سریع شکل می گیرند و زمانی هم که شکل گرفت، تغییر آن بسیار مشکل است .

واکنش های روانی در بحران

چگونگی واکنش مردم زمانی که ناگهان با یک وضعیت بحرانی رو به رو می شوند نیز معمولاً بسیار مشابه است . معمول ترین واکنش ها عبارتند از :

- 1- ناباوری 4- کونه نظری
- 2- قبول شکست 5- مقصر دانستن این و آن
- 3- وحشت زدگی 6- جریحه دار شدن احساسات

گروه بررسی بحران

وضعیت بحران همانند یک میدان نبرد است . در این میدان به یک مرکز کنترل نیاز است که مرکب از افرادی است که قوه تمیز خوبی داشته و دارای ویژگی انجام تصمیم گیری و برقراری ارتباط اثربخش با دیگران می باشند.

یک گروه بررسی بحران می تواند ابزار بسیار خوبی برای این کار باشد. به ویژه زمانی که مشکلات، تمام مرزهای کارکردی و سازمانی را در بر گرفته باشد. معمولاً بهترین افراد این گروه مدیران بلند پایه هستند.

ویژگی های اعضای تیم بحران

ویژگی های اعضای تیم بحران مهم است :

- قدرت تفکر صحیح
- داشتن بنیه قوی
- انعطاف پذیری
- آمادگی برای پذیرش اطلاعات
- آگاهی از منابع جمع آوری اطلاعات

برنامه ریزی برای کنترل عواقب بحران

عواقب بحران باید همواره مد نظر باشد و برای کنترل عواقب بحران برنامه ریزی شود. در این مسیر مناسب است که با ارزیابی مداوم کوشش ها، استراتژی مدیریت پس از بحران مد نظر قرار گیرد و ضمن گسترش انعطاف و نگرش منطقی، برنامه ریزی بلندمدت مدنظر باشد. براین اساس بهتر است سالی یکبار برنامه هامرور شوند. چرا که موقعیت ها فرق می کند و مشکلات تغییر می یابد . بنابراین برنامه بحران را هر چند وقت یکبار باید مرور کرد و آن را مطابق با استاندارد های روز در آورد و به طور واقع بینانه اهداف مشترک بین مردم و سازمان را ارزیابی نمود.

پایان