

مدیریت بحران چیست؟ چگونه می‌توان بحران‌ها را مدیریت کرد؟

مدیریت بحران مجموعه‌ای از اقدامات پیشگیرانه، برنامه‌ریزی، واکنش و بازسازی است که برای کاهش اثرات مخرب یک بحران انجام می‌شود. این فرآیند شامل شناسایی و ارزیابی مخاطرات، تدوین برنامه‌های عملیاتی، آموزش و تجهیز افراد، هماهنگی با سایر سازمان‌ها و پاسخگویی به موقع و مؤثر به بحران است. اهداف کلیدی این مدیریت معمولاً کاهش تلفات جانی و مالی، حفظ نظم و امنیت عمومی، تسریع در بازسازی و بازگشت به شرایط عادی است. در این مقاله به بررسی نکات مختلف در رابطه با مدیریت بحران خواهیم پرداخت.



برای دریافت دمو نرم افزار منابع انسانی

مدیریت بحران از ابتدا تاکنون

بحران، یک واقعیت اجتناب‌ناپذیر در زندگی اجتماعی است که خود میزبان تهدیدها و فرصت‌هایی با شدت، نوع و گستره‌ای متنوع است. این وضعیت می‌تواند نظام سیاسی و مدیران حاکم را در شرایط دشوار و پرمخاطره‌ای قرار دهد. شناخت بحران و شرایط آن

در مدیریت بحران بسیار بااهمیت است. در مواجهه با بحران، فعالیت‌های خبری و اطلاع‌رسانی به حدی حساس و مهم می‌شوند که تمام جوانب از جمله زمان، تصویر، لحن، ادبیات و واژه را تحت تأثیر قرار می‌دهند. این اهمیت و حساسیت، مدیریت شرایط بحرانی و استراتژیک را در این شرایط الزامی می‌کند.

بحران یک حادثه است که ناگهان در اثر وقایع و عملکردهای طبیعی و انسانی به وجود می‌آید و خسارت و سختی را به یک جامعه یا مجموعه انسانی وارد می‌کند. حل این بحران نیاز به اقدامات و عملیات اضطراری و فوق‌العاده دارد.



اصلی‌ترین مشخصات بحران چیست؟

خصوصیات دوازده گانه‌ای که توسط واینرو کان مطرح شده‌اند، به منظور شناخت بهتر

بحران، یک دیدگاه جامع و سازمان‌یافته را ارائه می‌دهند. شناخت بحران و شرایط آن در مدیریت بحران بسیار با اهمیت است. بحران، نه تنها یک نقطه چرخش در سلسله‌ای از رویدادها و عملیات است، بلکه یک وضعیت است که نیاز به تصمیم‌گیری و عمل را بالا می‌برد. بحران حاصل از وقایعی است که از ترکیب آن‌ها شرایط جدیدی به وجود می‌آید. این وضعیت اضطراری باعث افزایش نگرانی و تشویش عوامل تصمیم‌گیرنده می‌شود.

در یک بحران، آگاهی و اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیرندگان ناقص و ناکافی است و تمام عوامل علیه عوامل درگیر عمل می‌کنند. این موضوع باعث می‌شود تا مدیریت حوادث نیز با چالش مواجه شود. روابط بین عوامل دگرگون می‌شود و تنش بین آنها افزایش می‌یابد.

وضعیت بحرانی، اگرچه ممکن است کوتاه‌مدت باشد، اما می‌تواند به یک برهه طولانی تبدیل شود. شرایط بحرانی، اهداف طرف‌ها و سازمان‌های درگیر در آن را با تهدید مواجه می‌سازد و تنش‌های فیزیکی و روانی را همراه با اضطراب و نگرانی ایجاد می‌کند.

بهترین تعریف برای مدیریت بحران چیست؟

مدیریت بحران عبارت است از هماهنگ‌سازی آگاهانه و هوشمندانه تمامی بخش‌ها، با بهره‌گیری از ظرفیت‌های انسانی، فنی، مالی، و غیرمالی در قالب برنامه‌ها و فعالیت‌های مختلف، به منظور افزایش کارایی و اثربخشی در مقابله با بحران‌ها. این فرایند نظام‌یافته تلاش می‌کند تا بحران‌های آینده را شناسایی و پیش‌بینی کند، اقدامات پیشگیرانه را در نظر بگیرد و از آسیب‌های احتمالی پیشگیری کند. به این ترتیب، این مدیریت فرایندی است که در دوره‌های قبل، حین و بعد از وقوع بحران، تدابیر اساسی را به کار می‌گیرد.



منظور از بحران سازمانی و مدیریت آن چیست؟

مدیریت بحران سازمانی یکی از جنبه‌های حیاتی در دامنه مدیریت استراتژیک سازمان‌ها است که به ارتقاء توانایی‌ها و آمادگی برای مواجهه با شرایط ناگوار و بحران‌های مختلف می‌پردازد. بحران سازمانی می‌تواند ناشی از انحراف از تعادل عمومی رابطه سازمان با محیط یا وقوع وقایع ناگوار و غیرمنتظره باشد. مفهوم بحران سازمانی با دو نگرش اصلی قابل تشخیص است. از یک سو، بحران ممکن است به عنوان انحراف از تعادل عمومی رابطه سازمان با محیط تعریف شود. این نگرش نشان می‌دهد که هر تغییر یا مشکلی که توازن میان سازمان و محیط را تحت‌تأثیر قرار دهد، می‌تواند به عنوان بحران مطرح شود. از سوی دیگر، بحران می‌تواند به عنوان خصوصیتی از محیط تعریف شود

که سازمان مجبور است به صورت مداوم از آن آگاهی داشته باشد. این دیدگاه نشان‌دهنده اهمیت پیش‌بینی و مدیریت فعال در مواجهه با ریسک‌ها و تهدیدهای محیطی است.

بحران سازمانی اغلب با تعریف‌های جامع و گسترده‌ای همراه است. به عنوان مثال، «لاری اسمیت» بحران سازمانی را به عنوان یک اغتشاش عمده در سازمان تعریف می‌کند که بر فعالیت‌های عادی سازمان اثر می‌گذارد و می‌تواند اثرات گسترده‌ای در زمینه‌های سیاسی، قانونی، مالی و دولتی داشته باشد. این نگرش نشان می‌دهد که بحران سازمانی می‌تواند از ابعاد گوناگونی برخوردار و تاثیرات آن بسیار گسترده و چند جانبه باشد.

اهداف مدیریت بحران چیست؟

مدیریت ریسک و بحران یک فرایند سیستماتیک و هوشمندانه است که هدف اصلی آن، افزایش مقاومت در برابر وقوع حوادث ناخواسته و بحران‌ها در هر ناحیه اقتصادی، اجتماعی یا سازمانی است. این فرایند نقش کلیدی در حفظ عملکرد نرمال و پایدار دارد و از طریق اعمال استراتژی‌ها و تدابیر مؤثر، سعی در کاهش خسارات و حداقل کردن اثرات بحران‌ها دارد.

یکی از اهداف اصلی این مدیریت، تسهیل و حفظ ایمنی افراد و اموال در مواجهه با وقوع حوادث ناگوار است. با بهره‌گیری از طرح‌ها و تدابیر ایمنی، مدیریت حوادث سعی در جلوگیری از ایجاد صدمات جسمی و مالی و در نتیجه حفظ سلامت و امنیت افراد دارد.

هدف دیگر آن، حفظ استمرار عملکرد سازمانی و جوامع است. این مدیریت با ایجاد زیرساخت‌ها و نظام‌های مقاوم به اجتناب از ایجاد مشکل و تأخیر در فعالیت‌های روزمره، حفظ تأمین منابع و مواد اساسی و ادامه خدمات و فعالیت‌های اقتصادی کمک می‌کند. علاوه بر این، دامنه تأثیر بحران را کاهش می‌دهد و اثرات آن را به حداقل می‌رساند.



انواع بحران‌های سازمانی

سازمان‌ها ممکن است در طول عمر خود با انواع مختلف بحران مواجه شوند که هر کدام منشأ، پیامدها و راهکارهای خاص خود را دارند. یکی از مهم‌ترین بحران‌ها، **بحران‌های مالی** هستند که شامل ورشکستگی، از دست دادن سرمایه‌گذار یا اختلال شدید در جریان نقدینگی است. این نوع بحران اغلب به دلیل مدیریت مالی ضعیف،

کاهش ناگهانی درآمد یا تغییرات شدید بازار رخ می‌دهد.

بحران‌های فناوری نیز به دلیل نقص در سیستم‌های نرم‌افزاری یا سخت‌افزاری، حملات سایبری یا از کار افتادن زیرساخت‌های دیجیتال رخ می‌دهند. با توجه به وابستگی روزافزون سازمان‌ها به فناوری، این نوع بحران می‌تواند فعالیت‌ها را به‌طور کامل متوقف کرده و خسارات جبران‌ناپذیری وارد کند. در مقابل، **بحران‌های انسانی** ناشی از اشتباهات کارمندان، سوء مدیریت، فساد یا اختلافات داخلی در نیروی انسانی هستند.

علاوه بر این، **بحران‌های شهرت** (مانند انتشار اخبار منفی، نارضایتی عمومی یا حملات رسانه‌ای) می‌توانند جایگاه برند را به شدت تضعیف کنند. همچنین، **بحران‌های طبیعی** مثل سیل، زلزله، آتش‌سوزی یا همه‌گیری (همچون کرونا)، خارج از کنترل سازمان هستند اما آماده‌سازی برای مدیریت آن‌ها ضروری است. برخی منابع نیز به **بحران‌های قانونی** (مانند شکایت‌ها، تحریم‌ها یا نقض مقررات) به‌عنوان طبقه‌ای مجزا اشاره می‌کنند. طبقه‌بندی دقیق بحران‌ها به سازمان کمک می‌کند تا طرح‌های واکنش و بازیابی مناسب‌تری طراحی کند.

نشانه‌های هشداردهنده و روش‌های شناسایی زودهنگام هر نوع بحران

یکی از مؤثرترین راه‌های مقابله با بحران، شناسایی زودهنگام نشانه‌های هشداردهنده آن است. برای مثال، در **بحران‌های مالی** نشانه‌هایی مانند افزایش بدهی، کاهش سودآوری، تأخیر در پرداخت‌ها و کاهش سرمایه‌گذاری‌های جدید می‌توانند زنگ خطر باشند. تحلیل مستمر گزارش‌های مالی، بودجه‌بندی دقیق و داشبوردهای مالی می‌توانند نقش مهمی در پیشگیری ایفا کنند.

در بحران‌های فناوری، نشانه‌هایی مثل کندی سیستم‌ها، پیام‌های خطای مکرر، تهدیدهای امنیتی شناسایی شده اما رفع نشده و نبود به‌روزرسانی‌های امنیتی می‌توانند هشدارهایی برای خطر قریب‌الوقوع باشند. پایش مستمر زیرساخت‌های IT، تست‌های نفوذ و تهیه نسخه‌های پشتیبان منظم از اقدامات پیشگیرانه محسوب می‌شوند. همچنین، در مورد بحران‌های انسانی یا منابع انسانی، بالا رفتن نرخ ترک شغل، کاهش رضایت شغلی، تعارض‌های داخلی و افت مشارکت می‌تواند هشداردهنده باشد.

در بحران‌های شهرت، رصد شبکه‌های اجتماعی، بررسی نظرات کاربران و توجه به تغییرات ناگهانی در شاخص‌های برندینگ مانند نرخ وفاداری مشتری یا NPS بسیار ضروری است. همچنین، بحران‌های طبیعی معمولاً از طریق گزارش‌های هواشناسی، هشدارهای دولتی یا پایش شرایط محیطی قابل پیش‌بینی هستند. ابزارهایی مثل تحلیل ریسک، نقشه‌برداری سناریوها، و ایجاد سامانه‌های گزارش‌دهی داخلی (whistleblower systems) به سازمان کمک می‌کند تا پیش از وقوع بحران، واکنش مؤثر داشته باشد.

در هر مرحله از مدیریت بحران چه اتفاقاتی می‌افتد؟

مدیریت بحران یک فرآیند چهارگانه است که شامل مراحل: پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازسازی می‌شود. در این مراحل، هرکدام از زیرساخت‌ها و اقدامات نقش خود را ایفا می‌کنند.

- در مرحله پیشگیری، تلاش می‌شود با اقداماتی مانند تدابیر قانونی، جلوی وقوع بحران گرفته شود. این اقدامات به‌طور مستقیم از وقوع مخاطرات جلوگیری کرده

- و اثرات منفی آنها را به حداقل می‌رسانند.
- مرحله آمادگی برای مواجهه با بحران شامل جمع‌آوری اطلاعات، برنامه‌ریزی، تمرینات و آموزش‌ها است. این اقدامات افراد و نهادها را برای واکنش سریع و مؤثر در مواقع بحرانی آماده می‌کنند. اهمیت این مرحله در افزایش توانایی مردم و نهادها به منظور مدیریت بهتر بحران‌ها و حفاظت از جوانب مختلف سازمان است.
 - مرحله مقابله به ارائه خدمات اضطراری و فوق‌العاده پس از وقوع بحران می‌پردازد. این مورد شامل شناسایی دامنه بحران، ریشه‌یابی عوامل مسئول بحران و استفاده از ابزارهای انسانی، اطلاعاتی و فیزیکی برای مقابله با بحران است. در صورت حضور در یک بحران با آسیب جانی، فعالیت‌های امداد رسانی و حفاظت از جان و دارایی‌ها در این مرحله مورد توجه قرار می‌گیرد.
 - در مرحله بازسازی، هدف بازگرداندن شرایط به حالت عادی پس از بحران با در نظر گرفتن ایمنی و ویژگی‌های سازمان است. این مرحله شامل اقداماتی مانند برقراری مجدد سرویس‌ها و خدمات ضروری و در صورت نیاز احیای ساختمان‌ها و تأسیسات، تهیه مسکن موقت و کمک‌رسانی به افراد مصیبت‌دیده می‌شود.



چه استراتژی‌هایی برای مدیریت بحران وجود دارد؟

رسانه‌ها از بحران تأثیر می‌پذیرند و به نوبه خود بر بحران‌ها تأثیر گذارند. بدون تردید، زمانی که رسانه‌ها مرکز توجه قرار می‌گیرند، یک مسئله به بحران تبدیل می‌شود. مدیریت حوادث، که شامل برطرف کردن شرایط غیرعادی است، از طریق ابزارهای متعدد انجام می‌شود و رسانه یکی از این ابزارهاست.

نگرش و رویکردهای مختلفی وجود دارند که تأثیر به‌سزایی در اقدامات و عملکرد در مواجهه با بحران دارند. سه رویکرد اصلی در این زمینه شامل: بحران‌گزینی، بحران‌ستیزی و بحران‌پذیری است. بر این اساس، چهار استراتژی اصلی در مدیریت بحران معرفی می‌شود.

– استراتژی انفعالی

این استراتژی بر اساس سکوت و بی‌توجهی بر مواجهه با بحران استوار است. رسانه در این حالت به جای پرداختن به بحران یا اظهارنظر، سعی می‌کند موضوع را نادیده گرفته و به آن اهمیتی ندهد. این استراتژی معتقد است که پرداختن به موضوعات بحرانی به آن‌ها اعتبار می‌دهد؛ بنابراین، انکار بحران و سکوت به عنوان راهی برای جلوگیری از گسترش آن در نظر گرفته می‌شود.

– استراتژی واکنشی

این استراتژی تأکید دارد که رسانه باید به فوریت‌ها و تحرکات محیطی واکنش نشان دهد تا حیات خود را حفظ کند. در اینجا، رسانه فوری واکنش نشان می‌دهد و بدون برنامه‌ریزی بلندمدت، برخی از اطلاعات را (به صورت انتخابی) ارائه می‌دهد.

– استراتژی فعال

رسانه در این حالت به محض وقوع بحران، به فعالیت فوری برای کنترل آن می‌پردازد. این استراتژی اعتقاد دارد که بحران جزئی از طبیعت انسان است و باید به صورت فعالانه در مقابل آن عمل کرد. رسانه به تحلیل و بررسی گسترده و مواجهه با بحران می‌پردازد و تدابیر لازم را نیز در نظر می‌گیرد.

– استراتژی فوق فعال

این استراتژی به شدت به کشف فرصت‌های جدید و رشد و پویایی تأکید دارد. رسانه با

اعتقاد به این که بحران‌ها فرصت‌هایی برای تغییر و نوآوری فراهم می‌کنند، به صورت فعالانه به مدیریت بحران می‌پردازد و به نحوی که بتواند از بحران‌ها به عنوان فرصت استفاده کند، عمل می‌کند.

به طور کلی، انتخاب استراتژی مناسب در مدیریت حوادث بستگی به نگرش رسانه به حادثه و همچنین شرایط محیطی دارد. این استراتژی‌ها می‌توانند اثرگذاری مختلفی در مواجهه با بحران و حفظ اعتبار رسانه داشته باشند.



چگونه یک استراتژی برای مدیریت بحران انتخاب کنیم؟

انتخاب استراتژی مناسب برای مدیریت بحران نیاز به تحلیل دقیقی از شرایط بحران، نوع فعالیت شما، محیط کسب و کار و نیازهای جامعه دارد. در این راستا می‌توانید از

رویکردهای زیر برای انتخاب استراتژی مناسب استفاده کنید:

• تحلیل شرایط بحران

• تعیین اهداف

• شناخت نیازهای جامعه و مشتریان

• ارزیابی منابع و آمادگی

• انتخاب رویکرد نظامی

• تدوین و اجرای طرح اقدام

• ارتباطات فعال

• ارزیابی و بهبود مستمر

با اجرای این مراحل و توجه به نکات فوق، می‌توانید بهترین استراتژی را بر اساس نیازها و شرایط خود انتخاب کنید.

مراحل کلی مدیریت بحران چیست؟

مدیریت بحران یک فرآیند پیچیده است که رسانه نقش مهمی در آن دارد. مراحل مختلف آن از پیش‌بینی تا مرحله پس از بحران، هر کدام نقش و اهمیت خود را دارند. در ادامه به توضیح مختصری از هر یک از این مراحل می‌پردازیم. این فرآیند شامل چهار مرحله کلیدی: پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازسازی می‌شود.

– پیشگیری

- شناسایی و ارزیابی مخاطرات: تلاش برای شناسایی و ارزیابی دقیق مخاطرات احتمالی
- برنامه‌ریزی و تدوین طرح‌های پیشگیرانه: تدوین و اجرای طرح‌هایی مانند قوانین مربوط به کاربری زمین، آموزش عمومی، مقاوم‌سازی سازه‌ها و ایجاد سیستم‌های هشدار اولیه
- کاهش آسیب‌پذیری: شناسایی نقاط آسیب‌پذیر و مقاوم‌سازی آن‌ها برای کاهش احتمال بروز خسارات و تلفات

– آمادگی

- آموزش: آموزش افراد در سطوح مختلف جامعه برای افزایش آمادگی در راستای مقابله با بحران
- تأمین منابع: تأمین منابع مورد نیاز مانند تجهیزات، اقلام ضروری و نیروی انسانی
- برگزاری مانور و تمرین: ارتقای هماهنگی بین ارگان‌ها و افراد مختلف با برگزاری مانور و تمرین
- ایجاد ساختارهای لازم: ایجاد ساختارهای لازم مانند ستاد بحران

– مقابله

- فعال کردن سیستم‌های ضد بحران: فعال کردن سیستم‌های هشدار اولیه، اطفای حریق و امداد و نجات

- عملیات جستجو و نجات: نجات جان انسان‌ها در زمان بحران
- ارائه خدمات اضطراری: ارائه غذا، آب، سرپناه و کمک‌های پزشکی به افراد آسیب‌دیده
- کنترل و مهار بحران: جلوگیری از گسترش خسارات و تلفات

– بازسازی

- ارزیابی خسارات: ارزیابی دقیق خسارات وارده
- برآورد و تأمین منابع: تأمین منابع مالی، تجهیزات و نیروی انسانی برای بازسازی
- بازسازی زیرساخت‌ها: بازسازی زیرساخت‌های آسیب‌دیده مانند جاده‌ها، پل‌ها، خطوط برق و آب
- ارائه خدمات حمایتی: ارائه خدمات حمایتی روانی، اجتماعی و اقتصادی به افراد آسیب‌دیده



برای دریافت دمو نرم افزار منابع انسانی

سخن پایانی

مدیریت بحران فرایندی پیچیده و چندوجهی است که نیازمند برنامه‌ریزی دقیق، همکاری و هماهنگی بین ارگان‌ها و افراد مختلف در سطوح مختلف جامعه یا سازمان است. با

اتکا به چرخه آن می‌توان احتمال وقوع بحران را کاهش داد و در صورت وقوع بحران به طور مؤثر و کارآمد به آن پاسخ داد. اما پیش از آن بهتر است با استراتژی‌های مختلف برای مدیریت بحران آشنا شویم که در این مقاله به بررسی این موضوع پرداختیم.

سوالات متداول

1. مدیریت بحران چیست؟

مجموعه اقداماتی پیشگیرانه، برنامه‌ریزی‌شده، واکنشی و بازسازی به‌منظور کاهش تأثیرات مخرب بحران‌هاست.

2. چه ویژگی‌هایی بحران را از دیگر اتفاقات متمایز می‌کند؟

بحران دارای تهدید، عامل غافل‌گیری و نیاز به تصمیم‌گیری سریع است. همچنین معمولاً به تغییر در ساختار فعلی نیاز دارد.

3. مراحل اصلی مدیریت بحران کدام‌اند؟

پیش‌بحران (شناسایی سیگنال‌ها و پیشگیری)، بحران (شناسایی و کنترل)، و پساکرایس (بازسازی و یادگیری).

4. مدیریت بحران در مقایسه با مدیریت ریسک چه تفاوتی دارد؟

مدیریت ریسک به پیش‌بینی و جلوگیری از خطرهای می‌پردازد، اما مدیریت بحران واکنش

به تهدیدات واقعی، در حین و بعد از وقوع آنهاست.

5. نقش ارتباطات در مدیریت بحران چیست؟

بحران ارتباطات شامل جمع‌آوری، پردازش و انتشار اطلاعات برای دفاع از سازمان و ایجاد آگاهی درباره بحران است.

چارگون