

## ارزیابی نقش مدیران شهری در مدیریت بحران

مسعود غلامزاده فرد<sup>۱\*</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۴/۰۱

### چکیده

امروزه به دلیل افزایش بحران های مختلف اجتماعی و زیست محیطی، مدیریت بهینه بحران یکی از راهبردهای مهم و ضروری جهت مقابله با بحران هاست. همچنین مدیریت بحران مستلزم طراحی و کارآمدسازی ساختارهای ستادی و عملیاتی مقابله با بحران، ارتقای مهارت های اطلاعاتی و عملیاتی مقابله با بحران، استفاده از ابزار و تکنیک های نوین و اثربخش پیشگیری و مقابله با بحران میباشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی می باشد و از لحاظ شیوه گردآوری داده ها رویکرد توصیفی به شیوه تحلیل محتوا می باشد. برای گردآوری داده ها به دو شکل مطالعات کتابخانه ای و ارزیابی پیشینه و پژوهش های صورت گرفته در ارتباط با متغیرهای تحقیق با رویکرد تحلیل محتوا می باشد. از لحاظ زمانی نیز پژوهش یک رویکرد مقطعی داشت زیرا در یک برهه زمانی خاص داده ها گردآوری و محتوای مورد نظر تدوین و ارزیابی شدند. ملاک گزینش محتوا بررسی حداقل یکی از متغیرهای پژوهش بود. یافته ها نشان داد علی رغم نبود یک راهبرد مدیریتی واحد و متناسب با موقعیت های مختلف، مدیریت بحران نیازمند شناخت موقعیت و ابعاد مختلف بحران و اقتضائات محیطی و هدفمند با هدف مقابله با آن می باشد، در پایان پیشنهادات مناسب و کاربردی جهت مقابله با بحران و مدیریت بهینه آن ارائه شده است.

### واژگان کلیدی

نقش مدیران شهری، مدیریت بحران، راهبردهای مقابله با بحران

۱. کارشناس ارشد حقوق بین الملل. دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوشهر، بوشهر، ایران.

## مقدمه

بحران<sup>۱</sup> از نظر آسیب شناسی، شامل وقفه کامل و یا بخشی از فعالیت گروه یا جامعه همراه با ضایعات جانی، خسارات مادی و آسیب های محیطی گسترش یافته و جامعه مبتلا به با منابعی که در اختیار دارد قادر به جبران و مهار آن نمی باشد. بحران ها از نظر سرعت وقوع به دو دسته تقسیم می شوند: بحران های طبیعی ناشی از پدیده های آب و هوایی، زمین شناختی، در حالی که بحران های دست ساز بشر ناشی از اقدامات انسان در زمینه های صنعتی، بهره برداری از منابع طبیعی، مسایل اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، ایدئولوژیک و فرهنگی می باشد (بیرویدیان، ۱۳۸۵).

بحران ها در ذات خود بستر شکل گیری تهدیدها و فرصت هایی هستند که بر حسب نوع، شدت و گسترهی محیطی بحران، می تواند نظام یک کشور را در شرایط دشوار و پرمخاطره ای قرار دهند. افزایش ظرفیت های ساختاری و کارکردی نظام جهت پاسخگویی مناسب و عادلانه به نیازها و احتیاجات مردم، عامل مؤثری برای شکل دادن به سازه های مقاوم مردمی مقابل با بحران می باشد. کنترل و مهار بحران براساس یک تفکر نظام گرا و یکپارچه و در قالب مدیریت بحران، ضرورتی راهبردی است که مورد اتفاق نظر همه ی اندیشمندان و صاحب نظران مسائل راهبردی می باشد و بر اهتمام دولت ها در سرمایه گذاری کلان در استقرار و توسعه ی این سامانه ی مدیریت بحران تأکید می ورزند (سوری، ۱۳۹۵). در لایحه تشکیل سازمان مدیریت بحران کشور، مدیریت بحران «فرآیند عملکرد، برنامه ریزی و اقدامات اجرایی و دستگاه های اجرایی است که توسط دستگاه دولتی، غیردولتی و عمومی پیرامون شناخت و کاهش سطح مخبرات (مدیریت ریسک) و مدیریت عملیات مقابله و بازسازی و بازتوانی منطقه آسیب دیده (مدیریت بحران) صورت می پذیرد. در این فرآیند با مشاهده منابع اطلاعاتی در دسترس تالش می شود به صورت یکپارچه، جامع و هماهنگ با استفاده از ابزارهای موجود از بحرانها پیشگیری نموده یا در صورت بروز آنها با آمادگی لازم در جهت کاهش خسارات جانی و مالی به مقابله سریع پرداخته تا شرایط به وضعیت عادی بازگردد» تعریف شده است (لایحه تشکیل سازمان مدیریت بحران، ۱۳۸۵).

مدیریت بحران مختص یک موضوع و یا یک پدیده خاص نیست، مدیریت بحران علمی از مدیریت است که با هدف کنترل عوامل اثرگذار در روند اداره عادی مدیریت به کمک سامانه مدیریتی آمده و تلاش دارد تا شرایط را به وضعیت عادی برگرداند متخصصین بحران، اصولاً برای هر پدیده ای که به بحران تبدیل شود، سه مشخصه زمان، تهدید، اطلاعات در نظر گرفته اند. در زمان وقوع هر بحران، مدیران بحران به دلیل نبود اطلاعات لازم، نداشتن زمان کافی و تهدید روبرو با عدم قطعیت در امر تصمیم گیری روبرو می باشند، از این رو اگر در امر انتخاب مدیران بحران شاخص های لازم پیش بینی نشود، به دلیل انواع فشارهای روحی و روانی در آن مقطع زمانی به مدیران بحران، در صورت نداشتن ویژگی های لازم، نه تنها باعث کاهش آسیب ها، بلکه باعث به هدر رفتن و از بین رفتن سرمایه ها، نیروی انسانی، اماکن و تاسیسات و افزایش آسیب هایی که مترتب بر بحران می باشد می گردد (اخی و همکاران، ۱۳۹۹). با توجه به ماهیت متفاوت

<sup>1</sup> crisis

تصمیمات مربوط به بحران، طبیعی است که شیوه‌های تصمیم‌گیری در شرایط بحرانی با شیوه‌های تصمیم‌گیری در شرایط عادی بسیار متفاوت باشد؛ بنابراین بحران تنها وقتی وجود دارد که عنصر تصمیم‌گیرنده‌های چنین درد میکند و این درد تصمیم‌گیرنده عموماً دارای سه ویژگی تهدید، غافلگیری و فشار زمانی می‌باشد. بحران، واقعیتی اجتناب‌ناپذیر در زندگی اجتماعی است. بحرانها مدیران را غافلگیر کرده، هزینه‌های سنگینی را تحمیل نموده و قابلیت توسعه به وضعیت‌های خطرناک دیگر را دارند. بر این اساس مدیریت بهینه بحرانها و دست‌یابی به یک الگوی عمل متناسب با بحران و شرایط پیش آمده می‌تواند بسیاری از مشکلات و هزینه‌های اضافی حین بحران را کاهش و مدیریت بحران اثربخش را به همراه داشته باشد.

### مبانی نظری تحقیق

بحران‌های طبیعی بخش جدایی‌ناپذیر زندگی بشری هستند؛ بحران‌های طبیعی ناخواسته به وقوع می‌پیوندند و شاید نتوان از وقوع آنها جلوگیری کرد؛ ولی می‌توان آنها را مدیریت کرد تا زمان کمتری را بر جوامع تحمیل کنند؛ چراکه حیات بشر، همواره با ضرورت رویارویی با بحران‌های متعدد همراه بوده است. به طور طبیعی، انسانها برای روبه‌رو شدن با حوادث طبیعی، اقدام به واکنش و تجربه‌اندوزی می‌کرده‌اند. شکل‌گیری اجتماعات و جوامع، زندگی‌های جمعی و پیدایش شهرها، اقدامات مقابله با بحران را از حالت فردی و خانوادگی جدا ساخته و در قالب سازمان‌های اولیه شکل داده است. پس از انقلاب صنعتی و شکل‌گیری دولت ملت‌های نوین، دولت‌ها متکفل برنامه‌ریزی و سازماندهی و ایجاد نهادهای مناسب برای مدیریت بحران شدند (رمضانی و صالحی، ۱۳۹۹). مدیریت بحران از اصطلاحات حوزه‌ی مدیریت است که به مجموعه‌ای از فعالیت‌ها، چاره‌جویی‌ها و دستورالعمل‌هایی اطلاق می‌گردد که مدیریت یک سازمان، در چالش با بحران انجام می‌دهد و هدف آن کاهش روند، کنترل و رفع بحران است. به طور کلی مدیریت بحران به معنای سوق دادن هدفمند جریان پیشرفت امور، به روالی قابل کنترل و انتظار بازگشت امور در اسرع وقت، به شرایط قبل از بحران است. به اختصار، مدیریت بحران، کلیه‌ی اقدامات مربوط به پیشگیری و مدیریت ریسک، سازماندهی و مدیریت منابع مورد نیاز در پاسخ به بحران می‌باشد. مدیریت بحران علمی کاربردی است که به وسیله‌ی مشاهده‌ی سیستماتیک بحران‌ها و تجزیه و تحلیل آنها، در جست‌وجوی یافتن ابزاری است که به وسیله‌ی آنها بتوان از بروز بحران‌ها، پیشگیری کرد یا در صورت بروز آن، در خصوص کاهش اثرات بحران، آمادگی امداد رسانی سریع و بهبودی اوضاع، اقدام نمود (خسروی حاجیوند، ۱۳۹۵).

از نگاهی دیگر (سیستمی) بحران را وضعیتی که نظم سیستم اصلی یا قسمت‌هایی از آن را که زیر سیستم نامیده می‌شود مختل کرده و پایداری آن را به هم می‌ریزد. هم این‌طور بحران وضعیتی است که تغییری ناگهانی در یک یا چند قسمت از عوامل متغیر سیستم به وجود می‌آورد (طوسی، ۱۳۸۴). در حقیقت فرآیند پیش‌بینی و پیشگیری از وقوع بحران، برخورد و مداخله در بحران و سالم‌سازی بعد از وقوع بحران را مدیریت بحران گویند. مدیریت بحران علمی کاربردی است که به وسیله مشاهده سیستماتیک بحران‌ها و تجزیه و تحلیل آنها در جست‌وجوی یافتن ابزاری است که بوسیله آنها

بتوان از بروز بحران‌ها، پیشگیری نمود و یا در صورت بروز آن در خصوص کاهش اثرات آن آمادگی لازم امداد رسانی سریع و بهبودی اوضاع اقدام نمود. امروزه عمده ترین نقاط ضعف مدیریت بحران عدم هماهنگی و همکاری سازمانها، کمبود ضوابط و مقررات جامع و مانع و پراکندگی و ناکافی بودن قوانین و مقررات موجود، محدودیت منابع مالی است، اما خوشبختانه نقاط قوت بسیاری نیز وجود دارد که خود شامل تجارب مفید در مدیریت بحران و روحیه تعاون و نועدوستی در جامعه و مشارکت خوب و ارزشمند مردم و سازمانهای NGO همچون جمعیت هلال احمر است که می توان با مرتفع نمودن نقاط ضعف و توجه بیشتر به نقاط قوت راه را برای عملکرد هر چه بهتر و قویتر در امر مدیریت بحران هموار نمود. باید تهدیدها و فرصت ها را به خوبی شناخت و خود را برای مقابله با تهدیدها و استفاده از فرصتها آماده ساخت (علی عسگری، ۱۳۹۹).

یک بحران فعالیتی معطوف به تصمیم گیری فوق العاده است که در آن الگوهای تصمیم گیری موجود به وسیله وضعیت اضطراری در هم می‌شکند، وضعیتی اضطراری که تهدید به تحمیل خسونت و خسارت به منافع ملی را هدف بسیار مهم واحد تصمیم گیرنده میکند (تاجیک، ۱۳۸۰) شرایط بحران از دید پاتریک جیمز و میشل برچر پیوند تنگاتنگی با در گیری پیوسته دارد که از تغییری در محیط داخلی یا خارجی یک دولت نشات گرفته و موجب تشدید درک تصمیم سازان از تهدید، نسبت به ارزشهای اساسی، زمان محدود برای واکنش و احتمال درگیری در خصومت های نظامی می‌شود (زنگنه، ۱۳۸۴)

با توجه به نگاه متفاوت دانشمندان و مدیران به بحران، رویکردهای متفاوتی به منظور رویارویی و مقابله با بحران شناسایی شده است. به فراخور تعریف‌ها و محدوده‌ای که متخصصین برای بحران قائل شده‌اند سه دیدگاه کلی مشخص شده است.

**دیدگاه سنتی:** این دیدگاه بحران را اساساً یک پدیده و وضعیت منفی و نامطلوب می‌داند که به هر نحوی باید از آن پرهیز کرد. بر اساس این نگرش، بحران‌ها دارای ماهیت کاملاً مخرب و بازدارنده اند.

**دیدگاه قانون طبیعی:** از طبیعت زندگی بشر می‌دانند که چه بخواهیم و چه نخواهیم، رخ می‌دهد. نگرش این دسته به بحران همانند دیدگاه سنتی منفی است با این تفاوت که برخالف دیدگاه اول سعی در انکار و اجتناب از بحران را نداشته و نسبت به آن موضعی منطقی اتخاذ می‌کنند.

**دیدگاه تعاملی:** چنین دیدگاهی، نگاهی کاملاً متفاوت نسبت به مقوله بحران داشته و برخالف دیدگاه‌های قبل، به بحران به دیده مثبت می‌نگرد که نه تنها نباید آن را نفی یا انکار کرد بلکه در مواقعی باید از آن استقبال هم کرد. این دیدگاه، پویایی، تغییر و تحرک اجتماعی را در خود دارد که در توسعه جامعه لازم و ضروری‌اند (صلواتیان و مهربان، ۱۳۹۵).

وجود یک سیستم مدیریت بحران منسجم و علمی در سازمان های متولی امر امنیت، که بتواند با پیش بینی و شناسایی، از بروز و وقوع بحرانها جلوگیری نماید و در صورت بروز بحران بتواند با اولویتبندی، برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت،

رهبری و کنترل فعالیت های لازم برای مداخله، هدایت و مهار بحران و سالم سازی بعد از وقوع بحران را با موفقیت به انجام رساند، ضروری به نظر می رسد. با استقرار چنین سیستمی میتوان امیدوار بود که بسیاری از بحرانها قبل از وقوع، پیش بینی و مهار شده و یا در صورت وقوع بحران، عواقب ناشی از آنها به حداقل ممکن، کاهش خواهد یافت. به جرأت میتوان گفت، لجستیک بحران و شناخت ابعاد و مراحل مقابله با آن به عنوان یکی از ارکان اصلی در زنجیره مدیریت بحران، در توفیق یا عدم توفیق این فرآیند تأثیر به سزایی دارد (دارابی، ۱۳۹۰).

### مراحل اصلی مدیریت بحران

آمادگی در برابر خطر، واکنش به هنگام وقوع، بازسازی خسارتها و کاهش اثر حادثه. این فرآیند به هنگام بروز فاجعه به صورت یک مجموعه به اجرا درمی آید (شکل ۱). هرچند که هریک از این مراحل در مراحل دیگر ادغام می شوند، با این همه هریک به نوبه خود هدفی ویژه را دنبال می کند و استخوان بندی مرحله بعدی را تشکیل می دهد. «آمادگی»، پیش از وقوع فاجعه صورت می گیرد و مجموعه توانایی های مدیریت بحران را تشکیل می دهد. این مرحله از مدیریت بحران، بیشتر بر ایجاد شبکه ها و طرح های عملیاتی در مواقع اضطراری تأکید دارد. «واکنش»، «بیدرنگ» «پیش از وقوع»، «حین وقوع» یا «پس از وقوع فاجعه» انجام می گیرد. هدف از واکنش به حداقل رساندن میزان جراحت انسانها و تخریب اموال آنها با انجام یک رشته اقدامات فوری مانند اعلام خطر، تخلیه منطقه خطر، جستجو و انتقال قربانیان به مناطق امن و تأمین سرپناه و ارایه خدمات فوری پزشکی به مجروحان است.

«بازسازی» بیدرنگ پس از وقوع فاجعه آغاز می شود. در این فرآیند، تلاش بر آن است که حداقل خدمات مورد نیاز ناحیه فاجعه دیده محفوظ بماند و هدف بلندمدت آن بازسازی خسارت های وارده و بازگرداندن جامعه به وضعیت عادی است. اقدامات فوری بازسازی عبارتند از: ارزیابی خطر، پاکسازی نخاله و ضایعات ایجاد شده، حفظ روند تأمین مواد غذایی، سرپناه و تسهیلات مورد نیاز قربانیان. اقدامات بلندمدت بازسازی نیز شامل: تجدید بنای جامعه و از سرگیری روند توسعه و اجرای برنامه هایی برای کاهش اثر حوادث احتمالی است. کاهش «اثرات» هم میتواند در دروان بازسازی خسارتهای ناشی از فاجعه و هم در مرحله آمادگی در برابر فاجعه احتمالی انجام گیرد. اقدامات کاهش اثر فاجعه عبارتند از: تهیه طرح هایی برای کاربری درست زمین و مدیریت توسعه در نواحی حادثه خیر، کاهش حوادث از راه انتقال ساختمان های (مسکونی و تجاری) از نواحی آسیب پذیر، تقویت سازه ها با اعمال استانداردهای مربوطه و آگاه ساختن تصمیم گیرندگان و گروه های اجتماعی از خطر به یاری شبکه های آموزشی (میراضی، ۱۳۹۹).

جدول شماره ۱- مراحل اصلی مدیریت بحران و مقررات مربوط به آن

| مراحل چهارگانه مدیریت بحران          | مقررات همگانی                |
|--------------------------------------|------------------------------|
| کاهش اثر فاجعه: مجموعه اقداماتی برای | • مقررات ساختمانی            |
| کاهش یا از بین بردن میزان خطر حوادث  | • بیمه حوادث                 |
| طبیعی و تکنولوژیک بر جان و مال مردم  | • شبکه های اطلاع رسانی حادثه |

| مقررات همگانی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | مراحل چهارگانه مدیریت بحران                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدیریت کاربری اراضی</li> <li>• تجزیه و تحلیل حادثه</li> <li>• بهره برداری اراضی</li> <li>• نظارت و بازسازی سیستم</li> <li>• آموزش همگانی</li> <li>• تحقیق و پژوهش</li> <li>• تغییر محل جمعیت و سازه‌ها</li> <li>• تهیه نقشه از ابعاد خطر</li> <li>• مقررات ایمنی</li> <li>• جایزه خوش حساسی یا جریمه مالیاتی</li> </ul>                                                                                                   | <p>در بلند مدت: (در این فرایند فرض بر این است که جامعه در معرض خطر قرار دارد و مهم نیست که وضعیت بحرانی روی داده باشد).</p>                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• حفظ پایانی و تداوم خدمات دولت</li> <li>• شبکه انتشار خبر در مواقع اضطراری</li> <li>• ارتباطات اضطراری</li> <li>• مراکز عملیاتی</li> <li>• گرایش‌های خبری موضوعات</li> <li>• اطلاعاتی عمومی در مواقع اضطراری</li> <li>• اجرای درست طرح‌ها و نظام‌ها</li> <li>• توافق در مورد همکاری‌های دو جانبه</li> <li>• مدیریت استفاده درست از منابع</li> <li>• آموزش کارکنان نهادهای واکنش در برابر خطر شبکه های اعلام خطر</li> </ul> | <p>آمادگی: مجموعه اقدامات فوری برای افزایش توان عملیاتی و ایجاد تسهیلاتی برای واکنش موثر در برابر حادثه‌های که روی داده است.</p>                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• به اجرا درآوردن طرح‌ها</li> <li>• به جریان‌انداختن شبکه انتشار خبر</li> <li>• دستور اقدامات همگانی برای حفظ جان خود در برابر معرض خطر</li> <li>• تشکیل ستاد مرکزی برای هدایت عملیات اضطراری</li> <li>• آگاه سازی مردم از رویدادها</li> </ul>                                                                                                                                                                              | <p>واکنش: انجام اقداماتی بیش از وقوع حین یا درست پس از وقوع فاجعه برای نجات جان مردم به حداقل رساندن خسارتهایی که به اموال آنها وارد می‌آید و افزایش اثربخشی عملیات بازسازی</p> |

| مقررات همگانی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | مراحل چهارگانه مدیریت بحران                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• جستجو برای یافتن قربانیان و انتقال آنان به مناطق امن</li> <li>• بسیج همه منابع و امکانات موجود</li> <li>• به جریان انداختن شبکه اعلام خطر</li> </ul>                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• مشاوره در امور مربوط به بحران</li> <li>• برآورد خرابی و خسارت</li> <li>• پاکسازی نخاله و ضایعات</li> <li>• پاکسازی آلودگی</li> <li>• راه اندازی مراکز یاری رسانی</li> <li>• پرداخت بیمه به فاجعه دیدگان</li> <li>• پرداخت وام و کمک‌های مالی به مناطق فاجعه دیده</li> <li>• اطلاع رسانی به مردم</li> </ul> | <p>بازسازی: مجموعه اقداماتی برای بازگرداندن حداقل امکانات و استانداردهای زیستی برای مردم و ناحیه فاجعه دیده و انجام اقدامات بلند مدت برای بازگرداندن جامعه به حالت بهتر از حالت عادی</p> |

منبع: اصول مدیریت بحران، راهنمای عملی برای دولت‌های محلی، ۱۳۸۳

بحران‌ها یا چالش‌ها یکی از مسائلی هستند که رابطه مستقیمی با افزایش یا کاهش قدرت دولت‌ها دارند. بحران، نقطه اوج یک کشمکش داخلی یا خارجی است، نقطه‌ای که عبور از آن، وضع موجود را تغییر می‌دهد، نقطه‌ای که لازم است در خصوص حل معضل و مشکل تصمیم قاطعی گرفته شود. لذا طبیعی است که هم در سطح داخلی و هم در سطح خارجی، سیاستگذاران و دیپلمات‌ها، قبل از اینکه وضعیتی به نقطه غیر قابل برگشت برسد، تدابیر لازم را اتخاذ نمایند. تجربه حامی است که مقابله با بحران‌های داخلی، همواره آسان‌تر و موفق‌تر بوده است تا مقابله با بحران‌های خارجی و هر کشمکش داخلی و مقایسه با بحران خارجی دارای ابعاد کوچک‌تر، قابل کنترل‌تر مشخص‌تر بوده و آن را آسان می‌توان تحلیل نمود و از دیگر پدیده‌های مرتبط با آن جدا ساخت. پژوهش‌های بسیاری در ارتباط با مدیریت بحران انجام شده است در ادامه به چند مورد اشاره می‌شود.

خطیری و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی نقش مدیریت منابع انسانی در زمینه مدیریت بحران پرداختند. نتایج نشان داد نیروی انسانی، نقشی حیاتی در مراحل پیشگیری، ایجاد شوک، وخامت، مزمن شدن، مهار و یادگیری ناشی از بحران دارد. همچنین عوامل فرهنگی در فرآیند مدیریت انسانی تأثیر زیادی بر فرآیند مدیریت بحران دارند.

توسلی و همکاران (۱۴۰۰) به بررسی نقش مدیریت منابع انسانی در کیفیت عملیات مدیریت بحران در شرایط پاندمی کووید-۱۹ پرداختند. یافته‌ها نشان داد مدیریت منابع انسانی بر مدیریت بحران تأثیر مثبت و معنادار دارد. در بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی بر پذیرش دور کاری، کنترل ریسک و کاهش ریسک نیز مشخص گردید که مدیریت منابع انسانی بر هریک از این عوامل تأثیر مثبت و معنادار دارد.

توسلی و همکاران (۱۴۰۰) به بررسی نقش مدیریت منابع انسانی در کیفیت عملیات مدیریت بحران در شرایط پاندمی کووید-۱۹ پرداختند. یافته ها نشان می دهد مدیریت منابع انسانی بر مدیریت بحران تاثیر مثبت و معنادار دارد. در بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی بر پذیرش دور کاری، کنترل ریسک و کاهش ریسک نیز مشخص گردید که مدیریت منابع انسانی بر هر یک از این عوامل تاثیر مثبت و معنادار دارد.

اخی و همکاران (۱۳۹۹) به بررسی شاخصه های انتخاب مدیران مدیریت بحران از دیدگاه امام علی (ع) پرداختند. در این تحقیق تلاش شده است، از دیدگاه های امام علی علیه السلام در مورد اهمیت گزینش کارگزاران حکومتی (مدیران بحران) به بیان یک سری از معیارهای اساسی در تعیین افراد برای تصدی مشاغل مدیریتی (مدیران بحران) از کتاب نهج البلاغه استفاده گردیده است. چرا که این شاخصه ها می تواند به عنوان یکی از اصولی ترین ویژگی های مدیران بحران در انتخاب و انتصاب آنان استفاده نمود.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی می باشد و از لحاظ شیوه گردآوری داده ها رویکرد توصیفی به شیوه تحلیل محتوا می باشد. برای گردآوری داده ها به دو شکل مطالعات کتابخانه ای و ارزیابی پیشینه و پژوهش های صورت گرفته در ارتباط با متغیرهای تحقیق با رویکرد تحلیل محتوا می باشد. از لحاظ زمانی نیز پژوهش یک رویکرد مقطعی داشت زیرا در یک برهه زمانی خاص داده ها گردآوری و محتوای مورد نظر تدوین و ارزیابی شدند. ملاک گزینش محتوا بررسی حداقل یکی از متغیرهای پژوهش بود.

### یافته ها

مدیریت بحران علم نوینی است که در سطح کشوری، استانی و شهری میتواند شکلهای گوناگونی داشته باشد. در مدیریت بحران، خطرات بالقوه و منابع موجود مورد ارزیابی قرار گرفته و کوشش میشود که با برنامه ریزیهای کارشناسانه بین منابع و تواناییهای موجود و همچنین خطرات احتمالی، موازنه برقرار شود تا با استفاده از منابع موجود بتوان بحران را کنترل نمود. بحران از هر نوع که باشد، آثار قابل ملاحظه های بر جامعه خواهد داشت. بحرانها از لحاظ ماهیت، بزرگی و شدت متفاوتند اما تمامی آنها عواقبی به بار میآورند که میتوانند تواناییهای عملکردی سازمانهای درگیر را مختل سازند. مدیریت یک بحران کار دشواری بوده و می تواند بسیار مایوس کننده باشد؛ اما بزرگترین اشتباه این است که تصور کنید جامعه ما از بحران مصون خواهد ماند و همواره باید به خاطر داشت که هیچ بحرانی دقیقاً مشابه بحرانهای دیگر نیست، ولی با این وجود، تشابهات قابل توجهی بین آنها وجود دارد که کشف و درک این تشابهات، کلیدی جهت برنامه ریزی برای مقابله با بحران و تخفیف اثرات سوء آن خواهد بود (محمدشفیعی، ۱۳۹۴). مفهوم مدیریت بحران را میتوان چنین دانست؛ هدایت، هماهنگ سازی و به کارگیری کلیه منابع سازمانی و مدیریتی برای هدفی مشترک که ممانعت از توسعه زیان و خسارت در طی بحران است. به اعتقاد پیرسون و کلیر، مدیریت بحران سازمانی عبارت است از

تالش نظاممند اعضای سازمان همراه با ذینفعان خارجی برای پیشگیری از وقوع بحرانها یا مدیریت اثربخش بحرانهایی که به وقوع پیوستند (صمدی و صمدی، ۱۳۹۴).

قسمتی از مدیریت بحران به پیشبینی و پیشگیری از وقوع بحران مرتبط بوده و قبل از وقوع رویداد مطرح است. قسمتی دیگر به بحرانهای جاری و حل و فصل آنها مربوط می‌شود. مدیریت بحران نظامی پویا است که با هدف کاهش احتمال وقوع بحران و کمیته سازی آثار و صدمات مربوط به آن و همچنین بازگرداندن سیستم به وضعیت عادی و معمولی طراحی شده است. در زمینه مدیریت بحران با توجه به تعاریف متفاوتی که از آن ارائه شده، آنچه که در میان بسیاری از اندیشمندان روی آن اجماع وجود دارد، وظیفه مدیریت بحران، کنترل بحران در زمان کوتاه با استفاده از بهترین اصول و روشها و ... است. در یک جمع بندی کلی، مدیریت بحران ناظر بر پنج مقوله؛ سازمان دهی، ارتباطات، تصمیم گیری، شناخت عوامل بحران و طراحی استوار است (حبیب زاده ملکی و جوادیان، ۱۳۸۹).

### جو حاکم در شرایط بحرانی

بررسی بحرانهای گذشته نشان می‌دهد، افراد در اینگونه موارد دچار سردرگمی می‌شوند، ساده‌ترین و در عین حال اساسی‌ترین اشتباهات در لحظات بحرانی رخ می‌دهد، معمولاً سخن و عملکرد مسئولان خلاف جهت منافع خود و سازمان آنهاست، دستپاچگی و عکس‌العملهای غیرمنطقی در چنین شرایطی بسیار دیده می‌شود، جلوگیری از ازدحام خبرنگاران کنجکاو، حفظ اعتبار، کاهش عوارض و بازتابهای منفی آن بر آینده و افکار عمومی مسائلی هستند که گاه از کنترل خود بحران برای مسئولان مشکل‌تر می‌شود. تضادی که بین کنترل بحران و تسلط بر شایعات و اعصاب ایجاد می‌گردد، دقیقاً نمایانگر عدم آمادگی است. تعجب و غافلگیری اولین عامل مخرب در بحرانهاست. در حقیقت دوباره به‌دست گرفتن اوضاع یا شکست در همان ساعات اول مشخص می‌شود. برای نمونه، در بحبوحه بحرانی که سال ۱۹۸۶ هنگام انفجار شاتل فضایی «چلنجر» برای ناسا پیش آمد، واکنش اولیه ناسا به‌خوبی نشان داد زمانی که افراد ناگهان با بحران مواجه می‌شوند چه اشتباهاتی ممکن است از آنها سرزنند. ناباوری مسئولان ناسا که ناشی از عدم پیش‌بینی این سانحه بسیار محتمل بود، مانع از آن شد که مقامات ناسا واکنش بهینه‌ای از خود نشان دهند و در پی آن سوء مدیریت در توضیح دلایل وقوع سانحه و مقصر دانستن افراد و بخشهای مختلف، اعتبار این سازمان را نزد مردم به‌شدت تحت تاثیر قرار داد (خوشوقت، ۱۳۸۵).

باید اذعان نمود، عواملی که باعث شدت و وخامت بحران می‌شوند خود حوادث یا سوانح نیستند، بلکه در درجه اول زمینه بحران در جامعه یا در بخش‌های آن است که پدیدآورنده بحران است. این مورد همان ضربه پذیری یا آسیب پذیری خوانده می‌شود که در برخی جوامع بسیار زیاد بوده و یک حادثه کوچک منجر به بحران عظیم می‌شود. (بیرویدیان، ۱۳۸۵). وقتی بحث مدیریت بحران شهری به میان می‌آید، منظور این است که تمام ارگانها و سازمان‌هایی که در ساماندهی و زیست شهری مؤثر هستند، باید تحت نظر یک مدیریت واحد باشند تا بتوانند به گونه ای متوازن و به

دور از ناهماهنگی و دوباره کاری ها، شهر را اداره کنند و محیطی آرام و قابل زیست برای شهروندان ایجاد کنند (احمدی، ۱۳۷۶).

نقش و وظایف مدیریت شهری به هنگام بحران از تازه ترین رویکردهایی که در نظریه مدیریت شهری میتوان اضافه نمود تا مدیران شهر بتوانند کارآیی بیشتری را در زمان بحرانها را داشته باشند عبارتند از:

الف- نقش دریافت کننده اطلاعات: یعنی مدیران شهر از منابع و مراکز سیستم های موجود اطلاعات مرتبط با بحرانها را جمع آوری نمایند تا برای تصمیم سازی و تصمیم گیری آتی کارساز باشد

ب- نقش پخش کننده اطلاعات و آگاه کننده: این بعد به نحوی اطلاع رسانی و آموزش شهروندان در خصوص بحرانها میباشد یعنی آگاهی های الزم در خصوص نحوه برخورد و چگونگی حرکت جمعیت را در بحرانها به شهروندان اطلاع رسانی نماید.

ج- نقش تشخیص بحرانها

د- نقش کارآفرین (گروههای اثربخش مواجهه با بحران و بلایا)

در دو نقش اخیر مدیران شهری از طریق دریافت نیازها و انتظارات مردم و جامعه باید بتوانند در خصوص بحرانهای ایجاد شده تصمیمات اثربخش و کارآمدتری در ارایه خدمات به آنان و فرهنگ سازی الزم دست یابند. تشکیل و سازماندهی گروههای اثربخش مواجهه با بحرانها و بالیا با ترکیبی از اعضای نظام مدیریت شهری و گروهها و شهروندان متخصص در امور و عرصههای فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی ایجاد کند (داوری نژاد و همکاران، ۱۳۸۹).

### قابلیت های مدیریت بحران

کاملاً واضح است که در مورد بحران راه حل ها تجویز نمی شود. هیچ چک لیست و راه حلی وجود ندارد و نباید هم وجود داشته باشد، زیرا عملکرد مناسب در آمادگی در برابر بحران چیزی است که هر سازمانی برای توسعه در یک بافت منحصر به فرد آن سازمان نیاز دارد. در یک زمینه کلی و به طور خاص "چهار نیاز اساسی و یا قابلیت" برای مقابله با بحران و مدیریت صحیح آن نیاز است که شامل:

- **یک نیاز فکری:** که شامل توانایی تجزیه و تحلیل موقعیت ها، تنظیم استراتژی، تعیین گزینه ها، تصمیم گیری و ارزیابی تأثیر آنها است. همچنین شامل مفاهیم مشترکی است که زیربنای نظم مدیریت بحران است.

- **یک نیاز سازمانی:** که شامل ساختارها و فرایندهای لازم برای تبدیل تصمیمات به عمل و بررسی تأثیر آنها است

- **یک نیاز فرهنگی:** که نشان دهنده تمایل کارکنان برای تقسیم و حمایت از اهداف و سیاست های مدیران عالی است.

- **یک نیاز لجستیکی:** که نشان دهنده توانایی پشتیبانی از راه حل ها با استفاده از منابع مناسب در مکان مناسب، در زمان مناسب است (هریس، ۲۰۱۴).

فلورس و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان طراحی راهبردهای مناسب برای مدل‌های کیفی مدیریت بحران مجموعه ای از راهبردها را پیشنهاد دادند. یکی از راهبردها با وقوع زلزله ای با شدت مشخص در یک منطقه تعیین شده و تعیین عواقب آن بر عوامل اجتماعی و انسانی است. در رویکرد موردنظر، پنج گام برای تعریف کردن راهبردهای مرتبط و کامل، نیاز است: گام اول: شناسایی محرک‌های قبلی حوادث؛ گام دوم: تعیین احتمال وقوع حوادث در آینده؛ گام سوم: محدود کردن مناطق تحت تأثیر؛ گام چهارم: ارزیابی تأثیر بر جمعیت؛ گام پنجم: ارزیابی تأثیر بر زیرساختها. استفاده از این راهبردها می‌تواند کیفیت تصمیم‌های اتخاذ شده را افزایش دهند.

### هفت اصول مدیریت بحران از نگاه مک کارتی

مدیریت بحران در راستای اهداف خود، باید از اصول و چارچوب‌هایی استفاده کند که دستیابی به اهداف اصلی با کمترین هزینه، میسر شود. مک کارتی ۷ اصول زیر را با مدیریت بحران مرتبط می‌داند:

**اصل نیاز به اطلاعات:** استفاده از اطلاعات با هدف افزایش ظرفیت و توانمندی مدیران و کارگزاران بحران، در در کی پیچیدگی و حساسیت‌های موقعیت بحرانی و اتخاذ تصمیم‌های نافذ و اثربخش، یک ضرورت و اصل انکارناپذیر است.

**کنترل ابزار در رسیدن به هدف:** به منظور جلوگیری از افزایش تنش‌های حاصل از بحران، طرفین درگیر باید از ابزار زور و فشار تنها در حد ضرورت و به صورت محدود استفاده کنند؛ زیرا اصرار بیش از حد در به کارگیری اهرم‌های فشار، طرف مقابل را وادار به مقاومت و واکنش بیشتری کرده و این روند، بحران را تشدید و غیر قابل کنترل می‌نماید.

**برنامه ریزی شرایط اضطراری و توانمندی‌ها:** این اصل بر ایجاد قدرت و توانمندی مدیریت بحران در برنامه ریزی استراتژیک برای شرایط اضطراری تأکید دارد. رمز واقعی مدیریت بحران، توانمندسازی مدیران بحران در ایجاد انعطاف و ظرفیت لازم در بخش‌های مختلف اداری جهت انتقال آسان، مطمئن و کم هزینه از شرایط عادی به وضعیت بحرانی است.

**اصل ارتباط:** این اصل بر اهمیت ارتباط در مدیریت بحران تأکید دارد. سبک و سیاق مدیریت بحران و رابطه ی تولید کننده - مصرف کننده، نقش مهمی در تعیین شیوه ی دستیابی به ارتباط ایفا می‌کند.

**اصل مشروعیت:** این اصل بر مشروعیت استفاده از ابزار و روش‌های مقابله با بحران تأکید دارد. شرط موفقیت در مواجهه با بحران، کسب حمایت‌های مردمی از اقدام‌های مدیریت بحران می‌باشد که در صورت مشروع بودن ابزار و روش‌های برخورد با بحران حاصل می‌شود.

**اصل محدودیت هدف:** به منظور جلوگیری از تشدید بحران، طرفین درگیر در بحران باید اهداف خود را محدود نمایند. اتخاذ اهداف نامحدود و اصرار بر تحقق این هدف‌ها در شرایط بحران منجر به گسترش دامنه ی بحران و فعال شدن اهداف حاشیه ای در محیط بحران می‌شود (سوری، ۱۳۹۵).

تازه‌ترین رویکردها و نقش‌هایی که در نظریه‌ی مدیریت شهری به منظور کارآیی بهتر مدیران شهری در زمان بحرانها می‌توان مورد اشاره قرار گیرد، عبارتند از: نقش‌های مدیریتی زیر:

الف- نقش دریافت‌کننده‌ی اطلاعات: یعنی مدیران شهر از منابع و مراکز، سیستم‌های موجود اطلاعات مرتبط با بحران-ها را جمع‌آوری کنند تا برای تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری آتی کارساز باشد.

ب- نقش پخش‌کننده‌ی اطلاعات و آگاه‌کننده: این بعد به نحوی اطلاع‌رسانی و آموزش شهروندان در خصوص بحران‌ها می‌باشد؛ یعنی آگاهی‌های الزم را در خصوص نحوه‌ی برخورد و چگونگی حرکت جمعیت در بحران‌ها به اطلاع شهروندان می‌رساند.

ج- نقش تشخیص بحران‌ها: به نحوی که در زمان بروز خطرات طبیعی، این خطرات مورد شناسایی قرار گرفته و راه‌های برون‌رفت از آنها مورد بررسی قرار گیرند. در این زمینه الزم است مدیران شهری از طریق دریافت نیازها و انتظارات مردم و جامعه بتوانند در خصوص بحران‌های ایجاد شده، تصمیمات اثربخش و کارآمدتری را در ارائه‌ی خدمات به آنان و فرهنگ‌سازی بگیرند

د- نقش کارآفرین گروه‌های اثربخش مواجه با بحران و بالیا: بحث اصلی در این بخش عبارت است از تشکیل و سازماندهی گروه‌های اثربخش مواجه با بحران‌ها و بلایا با ترکیبی از اعضای نظام مدیریت شهری و گروه‌ها و شهروندان متخصص در امور و عرصه‌های فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی (فرجی‌راد، ۱۳۹۵).

### عملیاتی کردن مدیریت بحران

نقش رهبری مدیران یک جامعه در زمان بروز یک بحران از جنگ تا زلزله بر هیچکس پوشیده نیست. بنابراین، آنچه در ابتدا برای بازیابی آرامش یک جامعه مورد نیاز است، حضور مدیران در جایگاه مدیریتی خود می‌باشد تا با مدیریت بر هر آنچه باقی مانده برای کنترل بحران اقدام کنند و این مستلزم آن است که کادر رهبری یک جامعه و مدیران ارشد آن زنده بمانند. سپس این مدیران بتوانند مدیریت جامعه را هرچه سریع‌تر در اختیار بگیرند که مستلزم وجود مدیران میانی و امکانات و تجهیزات مربوطه می‌باشد. آنگاه زمان استفاده از امکاناتی است که میباید از قبل برای وقوع زلزله پیش‌بینی و تهیه و نگهداری شده باشد تا با کمک آن بتوانیم توانایی مدیران را برای آغاز مدیریت بحران بالا ببریم. در پایان آشنایی کامل مدیریت ارشد بحران‌های پس از حادثه می‌باشد که با برنامه‌ای کاملاً اجرایی که از قبل تهیه و چندین بار شبیه‌سازی شده است، برای مهار بحران اقدام نمایند.

سوالاتی که در رابطه با عملکرد مدیران ارشد منطقه آسیب دیده پس از وقوع زلزله مطرح می‌باشد، عبارتند از:

مدیران ما در کجا زندگی میکنند؟

آیا منازل آنها در برابر حوادث غیرمترقبه ایمن هست؟

آیا پس از حادثه آنها زنده میمانند تا به مسئولیت خود بپردازند؟

آیا خانواده شان از امنیت لازم برای تنها گذاشتن پس از حادثه برخوردارند؟

آیا برای رسیدن به محل کار خود امکانات مورد نیاز برای آنها در نظر گرفته شده است؟  
 آیا پس از رسیدن به محل، نیروهای متخصص تحت امر نیز توانسته‌اند، خود را به محل کار خود برسانند؟  
 آیا محل کارشان برای ارائه خدمات قابلیت بهره برداری را دارد؟  
 آیا تجهیزات مورد نیاز بخش مورد بحث قابلیت کار خود را هنوز داراست؟  
 آیا برای چنین زمانی برنامه اجرایی از قبل پیش‌بینی کرده‌ایم؟  
 آیا بقیه سیستم‌های مدیریتی هم به چنین نقطه‌ای خواهند رسید؟

### نتیجه‌گیری

اصولاً مدیریت بحران به عنوان فرآیندی منسجم بحرانهای بالقوه را شناسایی و پیش‌بینی و سپس مهار نموده و تبعات ویرانگر بحران را به حداقل می‌رساند. جوحاگم بر شرایط بحران با همه ویژگی‌های خاص خود مستلزم تصمیماتی است که اتخاذ می‌شود. آنچه مسلم است «به لحاظ علمی نمی‌توان بطور مطلق، یک مدل مطلوب مدیریت که برای هر سیستم تصمیم‌گیری و اجتماعی مناسب باشد ارائه کرد. براساس نگرش سیستمی هر جامعه به صورت یک کل پیچیده دارای ویژگیها و روابط خاص بین منابع، اطلاعات، محیط و ساختار سیستم مسائل خود را حل کند.» به هر حال میزان موفقیت هر سیستم مدیریت بحران در مواجهه با بحران منوط به دسته‌بندی اطلاعات و واقعیتهای موجود بوده و باید وضعیت کامل بحران را از نظر عمق و پیشرفت و فاکتورهای مؤثر بر آن شناسایی کرده متناسب با آن تصمیم‌گیری صورت گیرد. تصمیماتی که در شرایط بحران گرفته می‌شوند می‌توانند در کنترل و حتی گسترش بحران مؤثر واقع شوند. در تجزیه و تحلیل مدل‌های معمول تصمیم‌گیری به نوع و شیوه اجرای هر کدام پرداخته شد. مطابق تعاریفی که از بحران ارائه شده است اساساً بحران‌ها پدیده‌هایی هستند که با یکنواختی و یک‌چهرگی بیگانه بوده و معمولاً با سرعت گسترش می‌نمایند و چنانچه از نوع اجتماعی باشند اصولاً مراکز تصمیم‌گیری را مورد هدف قرار می‌دهند. در شرایط بی‌اطمینانی، اطلاعات در حد ناچیزی وجود دارد و آینده معلوم نیست لذا به نظر میرسد تصمیمات تلفیقی و نیز تصمیمات قاطع مدیریتی اثربخش‌تر خواهند بود. در راستای نتایج به دست آمده و با هدف توسعه نقش مدیران در توسعه مدیریت بهینه شهری، پیشنهادات زیر مطرح می‌گردد.

- شناسایی زمینه‌ها و مؤسسات در معرض بحران.
- طراحی سیستم منظم سلسله مراتب در مجموعه مدیریت بحران و تعیین میزان ارتباطات مدیران.
- تحلیل و بررسی اطلاعات مأخوذه و تصمیم‌گیری مناسب و متناسب با وضعیت موجود.
- تعیین سخنگوی گروه و تنظیم دقیق پیامهای ضروری به مردم، کمک به آرامش آنان.
- پیش‌بینی صورتهای مختلف بحران برای تمامی نقاط درگیر و اعلام احتمالی اتفاقاتی که ممکن است بی‌افتد.
- اجرای آزمایشی وضعیت بحرانی و مقابله با آن (مانور) در حوزه‌های مستعد بحران.
- آموزش و تمرین و تدوین برنامه، مشخص نمودن حیطه اختیارات و نظر سنجی از شهروندان

- تجهیز و ارزیابی نیازها پیش از بروز سوانح و تاکید مدیران شهری بر پیشگیری از سوانح.
- بهره گیری از مشارکتهای مردمی و تاکید بر فرهنگ سازی در خصوص آگاهی شهروندان از حقوق خود.
- بهبود روش های مدیریتی و به کار گیری مدیران با سواد و فهمیم جهت کنترل و مدیریت نظام شهری.
- برنامه ریزی های منظم و به روز برای ارائه مناسب ترین پاسخ به بحران های شهری.
- تدوین و اجرای دستورالعمل های جامعه مدیریت شهری در زمینه ساخت و ساز و توسعه شهرها با تاکید بر ساختمانهای حیاتی همچون بیمارستانها و مدار

## منابع

- اخی، محمدرضا؛ کریمی، رضا و فریدی، حسام و شجاعی، مسعود و نجفی، جبرائیل و چولکی، عرفان، (۱۳۹۹)، شاخصه های انتخاب مدیران مدیریت بحران از دیدگاه امام علی (ع)، چهارمین کنفرانس ملی پژوهش در حسابداری و مدیریت، تهران
- بیروودیان، نادر، مدیریت بحران؛ اصول ایمنی در حوادث غیر مترقبه، انتشارات جهاد دانشگاهی مشهد-۱۳۸۵.
- پاتریک جیمز و میشل برجر، شیوه های مدیریت بحران های بین المللی، ترجمه جمشید زنگنه (۱۳۸۴)، اطلاعات سیاسی-اقتصادی- شماره ۲۹ ص ۲۸.
- تاجیک، محمد رضا (۱۳۸۰)، مدیریت بحران، (تهران، فرهنگ گفتمان، ۱۳۷۹) ص ۱۷
- توسلی، طیه و شیپورچیان، الهام و شعبانی، محبوبه و خلیلی ثمرین، بهزاد، (۱۴۰۰)، بررسی نقش مدیریت منابع انسانی در کیفیت عملیات مدیریت بحران در شرایط پاندمی کووید-۱۹، هشتمین کنفرانس بین المللی ترفندهای مدرن مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری با رویکرد رشد کسب و کارها
- توسلی، طیه و شیپورچیان، الهام و شعبانی، محبوبه و خلیلی ثمرین، بهزاد، ۱۴۰۰، بررسی نقش مدیریت منابع انسانی در کیفیت عملیات مدیریت بحران در شرایط پاندمی کووید-۱۹، هشتمین کنفرانس بین المللی ترفندهای مدرن مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری با رویکرد رشد کسب و کارها
- حبیب زاده ملکی، احمد. جوادیان، رضا (۱۳۸۹) راهبردهای رسانهای در مدیریت بحران"، فصلنامه توسعه، سال پنجم، شماره ۱۳۸۹، ۰۲
- خطیری، خدیجه و حسام، رسول و یخینانی، نورالله، (۱۳۹۴)، بررسی نقش مدیریت منابع انسانی در زمینه مدیریت بحران، کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی
- خوشوقت، محمد حسین، تجزیه و تحلیل تصمیم گیری در سیاست خارجی، چاپ سوم، انتشارات وزارت امور خارجه، ۱۳۸۵
- دارابی، رضا (۱۳۹۰) راهبردهای لجستیک بحران، فصلنامه توسعه، ۶(۲۱)؛ ۹-۴۰

داوری نژادمقدم، مسعود. مبهوت، محمد رضا، (۱۳۸۹)، پدافند غیر عامل و نقش آن در کاهش آسیب پذیری و افزایش ایمنی ساختمانها و تأسیسات شهری، دومین همایش ملی ایمنی ساختمان در مراحل طراحی، ساخت و بهره برداری. سوری، علیرضا (۱۳۹۵) اصول، مبانی و رویکردهای مدیریت بحران (با تأکید بر بحران های اجتماعی)، فصلنامه مدیریت بحران و وضعیت های اضطراری، ۷(۲۴)؛ ۳۹-۵۷

صلواتیان، سیاوش و مهربان، فاطمه (۱۳۹۵). کارکرد رسانه های اجتماعی در مدیریت بحران زلزله احتمالی شهر تهران، فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۶(۱)؛ ۱-۱۸

صمدی، حسین؛ صمدی، حمزه (۱۳۹۴) ارائه الگوی جامع رهبری بحران برای رهبران و مدیران بسیج، ۱۵(۶۸)، ۳۲-۶۵  
طوسی محمد رضا، مدیریت بحران وایمن سازی صنایع و معادن، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۴  
علی عسگری، زهرا، ۱۳۹۹، بررسی معیارهای توسعه فضاهای شهری از منظر شاخص های مدیریت بحران شهری (نمونه موردی شهر همدان)، سومین کنفرانس بین المللی عمران، معماری و مدیریت شهری

ماری جو هیچ، ترجمه حسن دانایی فرد، تهران افکار، ۱۳۸۵

ماهر دکتر علی، مالیر راضیه، طغیانی راهله، صفری محمد صالح. مدیریت بحران بیماری کووید ۱۹: باز مهندسی نظام ارائه خدمات سلامت در ایران (۱۳۹۹). مجله علمی سازمان نظام پزشکی جمهوری اسلامی ایران. ۱۳۹۹؛ ۳۸(۱): ۱۱-

۱۸

محمدشفیعی، محمدرضا (۱۳۹۴) بحران و راهکارهای مدیریتی آن ریال دومین کنفرانس پژوهش در مدیریت تکنولوژی، استانبول

Pricop, O. C. (2012) Critical Aspects in the Strategic Management Theory. Procedia Social and Behavioral Sciences, 3 (28), 98-107.

Lemos L, Flores S, Oliveira P, Almeida A. G (2014) trigeminal neuralgia crisis management. crisis management; 24:64-75.

Haris. H(2014) An Introduction to Crisis Management, jornal online. 20(14). 459-478

## Assess the role of city managers in crisis management

Masoud Gholamzadeh Fard<sup>\*1</sup>

Date of Receipt: 2021/05/22 Date of Issue: 2021/06/22

### Abstract

Today, due to the increase of various social and environmental crises, optimal crisis management is one of the important and necessary strategies to deal with crises. Crisis management also requires the design and efficiency of crisis and operational structures to deal with the crisis, the development of information and operational skills to deal with the crisis, the use of new and effective tools and techniques for crisis prevention and response. The present study is applied in terms of purpose and in terms of data collection method is a descriptive approach to content analysis. To collect data in two forms: library information and background evaluation and research in relation to research variables with a content analysis approach. In terms of time, the research had a cross-sectional approach because in a specific period of time, data were collected and the desired content was compiled and evaluated. The content selection criterion was the study of at least one of the research variables. At the end, appropriate and practical suggestions for dealing with the crisis and its optimal management are presented.

### Keywords

The role of urban managers, crisis management, crisis management strategies

1. Master of International Law. Islamic Azad University, Bushehr Branch, Bushehr, Iran.