

بررسی تأثیرات اجتماعی مدیریت بحران بر تصمیم گیری مدیران منطقه 8 دانشگاه آزاد اسلامی

غلامرضا آزادیان¹، دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق
دکتر محمد رحیم رسولی آزاد، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی
طاہره حسومی، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی

تاریخ وصول: 1391/9/29 تاریخ پذیرش: 1391/10/3

چکیده:

هدف از انجام این پژوهش، بررسی تأثیرات اجتماعی مدیریت بحران بر تصمیم گیری مدیران منطقه 8 دانشگاه آزاد اسلامی است تا از این طریق بتوان راه کارهایی مناسب در اختیار مدیران قرار داد که منجر به بهبود کار آنان و در نهایت، بهبود تصمیم ها در شرایط دشوار اجتماعی گردد. روش این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی می باشد. جامعه آماری این پژوهش تمامی 146 نفر مدیران منطقه 8 دانشگاه آزاد اسلامی بوده اند که از این تعداد 110 نفر به صورت تصادفی ساده با استفاده از جدول کرجسی مورگان به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش حاضر، پرسش نامه ای محقق ساخته شامل دو قسمت است: قسمت اول اطلاعات عمومی مدیران، شامل: جنسیت، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی، سابقه خدمت و سابقه مدیریت و قسمت دوم شامل: 33 سؤال اختصاصی است. یافته ها حاکی از آن است که بین شناسایی و کنترل بحران در جنبه های اجتماعی و تصمیم گیری موثر مدیران، رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین بین پیشگیری از وقوع بحران و تصمیم گیری موثر مدیران رابطه معنی داری وجود داشته است. مطابق یافته ها، پیشنهاد شده که مدیران را از راه های مختلفی مانند: افزایش سطح اطلاعات اجتماعی آنها، افزایش سطح آگاهی های مدیریتی، شرکت در همایش های علمی مدیریت بحران، استفاده صحیح از تکنولوژی پیشرفته آموزشی بایستی توسعه داد. هم چنین می توان با به کارگیری مدیران با تجربه و دارای مدرک تحصیلی مرتبط با مدیریت، برای شناسایی بحران های مختلف و استفاده از تجربه های اجتماعی مدیران در بهبود شرایط اجتماعی و تصمیم گیری نهایی می توان نهایت بهره را برد.

کلید واژه ها: مدیریت بحران

مقدمه

رویدادهای مهم و مختلف دهه های اخیر جهان نشان می دهد که جوامع بشری پیوسته دستخوش حوادث گوناگونی قرار می گیرند. بروز بحران های مختلف، دولت ها را به طور جدی و مستقیم با خسارات و مشکلات گسترده ای روبه رو می کند. بحران ها ممکن است تا آنجا پیش بروند که منافع داخلی و خارجی جوامع، شرایط اجتماعی و یا اعتبار یک سازمان بزرگ را مورد تهدید قرار دهند. بدین ترتیب می توان گفت که امروزه بحران، به بخش جدایی ناپذیر و طبیعی حیات سازمان ها و جوامع کنونی تبدیل شده است. تأثیرات مخرب بحران ها در جنبه ها و شئون مختلف اجتماعی در شرایط مختلفی و در مکان های گوناگون به لحاظ جغرافیایی به اثبات رسیده است. بحران ها، دیگر ویژگی غیرعادی، کمیاب و اتفاقی برای جامعه جهانی تلقی نمی شوند، بلکه در تار و پود جوامع مدرن رخنه کرده اند. بنابر این مدیران سازمان ها باید پیوسته، آمادگی رویارویی با بحران ها را داشته باشند و برای پیشگیری و کاستن تأثیر مخرب آنها بر سازمان های خود از یک سو و اجتماع از سویی دیگر چاره اندیشی کنند. (یقین لو و همکاران، 1378، ص. 1).

موضوع مدیریت بحران در حوزه های مختلف مطرح است. سازمان ها نیز به عنوان یکی از اجزای اصلی جامعه امروزی، از این امر مستثنی نیستند. مدیران پیشرو تلاش می کنند تا با استفاده از یافته های مدیریت بحران سازمانی و تلفیق آن با دستاوردهای مدیریت استراتژیک و مدیریت سیستم های کنترل، از امواج خطرناک پیش بینی نشده در اجتماع، جلوگیری کنند. در طول تاریخ، بحران ها و حوادث، آثار غیرقابل جبرانی بر پیکر جوامع انسانی وارد آورده اند. بنابراین بشر متفکر امروزی، با دستیابی به تکنولوژی و پیشرفت های علمی، در پیش بینی و پیشگیری از حوادث غیر مترقبه طبیعی و غیر طبیعی موفقیت های بسیار چشم گیری را به دست آورده است و با کسب آگاهی مقطعی یا احتمالی از زمان، مکان و زمینه های وقوع بحران، باتمهید مناسب نیروی انسانی و تجهیزات، توانسته است از وقوع بسیاری از حوادث تلخ و وحشت آور، جلوگیری کند و یا اثرات مخرب آنها را بر شالوده اجتماع، بهداشت، اقتصاد، امنیت ملی و ... به حداقل برساند. فناوری پیشرفته امروزی تنها کمپانی های بزرگ صنعتی و تولید مواد غذایی و دارویی را تحت تأثیر قرار نداده، بلکه گستره عظیم آموزش عالی را نیز متأثر ساخته است؛ بنابر این برخورد نادرست با فناوری و ابزارهای آن در جامعه، وسیله ای برای مقاومت نوجوانان و جوانان در برابر ارزش ها و باورهای انسانی را فراهم می سازد، که نتایج حاصل از آن بحران فرهنگی خواهد بود که مرتفع کردن این بحران کاری بس مشکل و شاید غیر ممکن باشد. در این میان با توجه به اهمیت و نقش آموزش عالی و تأثیر جبران ناپذیر بحران های احتمالی بر آن، پایان نامه حاضر به بررسی انواع بحران در حوزه سازمانی می پردازد. در این پژوهش به بیان چالش ها، بحران های موجود و پیش روی آموزش عالی از دریچه نگاه مدیران منطقه 8 دانشگاه آزاد اسلامی در ابعاد گوناگون پژوهشی، آموزشی، مدیریتی، فرهنگی و اجتماعی و ... پرداخته خواهد شد.

مکاتب مدیریت سنتی، الگوهای ویژه ای را برای تصمیم گیری و حل مشکل سازمان ها پیشنهاد کرده و به کار می بردند و اولویت های مشخصی را نیز برای آنها در نظر می گرفتند. در سازمان هایی که از ثبات زمانی و مکانی و منطقه ای نسبی برخوردار بودند، طبیعی بود که چنین الگوها و شیوه هایی کاربرد و اثربخشی داشته باشند؛ ولی در مدیریت های متحول و متغیر امروزی که هیچ امری تحت تأثیر زمان و مکان ثابتی نیست، تصمیم گیری ها و الگوها، متأثر از عوامل برون سازمانی و درون سازمانی پیچیده، متغیر، متحول و حتی ناشناخته قرار دارند. بنابراین تنها عصر بی خردی می تواند پاسخگوی نیازهای مدیریتی باشد.

دانشگاه آزاد اسلامی، تا اوایل دهه 80 روند رو به رشد خوبی داشته، لیکن از اواسط دهه 80 که موج کاهش دانش آموزانی که از مدارس وارد دانشگاه ها می شدند آغاز گردید و دانشگاه آزاد اسلامی را که صرفاً اعتبارات خود را از محل شهریه دانشجویان تأمین می نمود، با کاهش درآمد مواجه نمود. این امر نه تنها در پایه و اساس این دانشگاه، بلکه به لحاظ اجتماعی بر بدنه جامعه نیز اثرگذار است. از جانب دیگر، در این سال ها، جابه جایی مدیران، در سطوح عالی و میانی، در کنار افزایش ظرفیت پذیرش دانشجو از جانب دانشگاه های غیرانتفاعی، شبانه، پیام نور و ...، دانشگاه آزاد را وارد بحران هایی نمود، که اینجانب با توجه به شرایط مذکور و با عنایت به این که به واسطه وظیفه اداری خود، اکثر واحدهای دانشگاهی را برای حسابرسی از نزدیک مشاهده نموده و شاهد بحران های

موجود بوده‌ام، پایان‌نامه خود را به این موضوع مهم و تأثیرگذار اختصاص داده‌ام، تا ضمن بیان مشکلات، با ارائه راهکارهای مناسب و کارساز، گره‌ای از مشکلات مدیریت بحران را در این دانشگاه معظم باز نمایم. انشاءالله

رویدادهای مهم و مختلف دهه‌های اخیر جهان نشان می‌دهد که جوامع بشری پیوسته دست‌خوش حوادث گوناگونی قرار می‌گیرند. بروز بحران‌های مختلف، دولت‌ها را به طور جدی و مستقیم با خسارت‌ها و مشکلات گسترده‌ای رو به رو می‌کند. بحران‌ها ممکن است تا آنجا پیش بروند که منافع داخلی و خارجی جوامع و یا اعتبار یک سازمان بزرگ را مورد تهدید قرار دهند، در نهایت این تهدیدها به طور مستقیم و غیرمستقیم می‌تواند بر بدنه اصلی اجتماع نیز تأثیرگذار باشند. با این توجیه می‌توان گفت که بحران، به صورت بخش جدایی‌ناپذیر و طبیعی حیات سازمان‌ها و یا حتی جوامع کنونی در آمده است. امروزه بحران‌ها، دیگر ویژگی غیرعادی، کمیاب و اتفاقی برای جامعه جهانی تلقی نمی‌شوند، بلکه در تار و پود جوامع مدرن رخنه کرده‌اند. بنابر این مدیران سازمان‌ها باید پیوسته، آمادگی رویارویی با بحران‌ها را داشته باشند و برای پیشگیری و کاستن تأثیر مخرب آنها بر سازمان‌های خود و در نهایت، اجتماع، چاره‌اندیشی کنند. (یقین لو و همکاران، 1378، ص. 1).

در دنیای امروز، بسیاری از سازمان‌ها به دلیل کم‌توجهی به محیط و نداشتن برنامه‌شناسایی و مدیریت بر آن، دچار شوک و بحران می‌شوند؛ بنابراین سازمان‌ها در شرایط حاضر پیش از مواجهه با بحران، باید زمان و منابعی را برای شناخت محیط و برنامه‌شناسایی محیط، صرف نمایند تا بالاخره میزان آسیب‌ها را به حداقل برسانند.

بحران می‌تواند رخدادی پیش‌بینی نشده و ناگهانی باشد که امکان پیش‌بینی آن وجود داشته است. در وضعیت معمول و عادی معمولاً بحران رخ نمی‌دهد. هدف‌ها و راه‌های رسیدن به آنها مشخص است و اشتباه‌های کوچک را نیز می‌توان با اجرای برنامه‌های اختصاصی که از پیش آماده شده‌اند برطرف نمود، ولی در کار و زندگی عادی و طبیعی این چنین نیست. بحران می‌تواند ناگاه آشکار شود، با وجود این می‌توان اغلب بحران‌ها را از نشانه‌های اعلام خطرهای اجتماعی پیش‌بینی کرد. (حیدری تفرشی، 1381، ص. 327 - 328)

دلایل بحران در سازمان‌ها متفاوت است. دلایل کوچک و بزرگ می‌تواند عامل ایجاد بحران در سازمان شود. حتی بی‌توجهی به مسائل بسیار ریز و کوچک می‌تواند سبب بحران‌های بزرگ در سازمان و ابواب جامعه شود. در دنیای امروز بسیاری از سازمان‌ها به دلیل کم‌توجهی به محیط اجتماعی، نداشتن برنامه‌شناسایی و مدیریت بر آن دچار شوک و بحران می‌شوند. (خاکی، بحران ممکن است ناشی از عوامل بیرون سازمان، عوامل داخل سازمان و یا مسائل فردی و اجتماعی باشد. بحران می‌تواند رخدادی پیش‌بینی نشده و ناگهانی باشد. وظیفه مدیریت بحران این است که با اولین اخطار و گزارش، دست به کار شود و گرنه تدریجاً بحران شکل گرفته و به ترتیب سدها را خواهد شکست و سیل وار، راهی اجتماع بزرگتر خواهد شد.

عصری را که در آن زندگی می‌کنیم، عصر مدیریت، ارتباطات سریع و دنیای امروز را دهکده جهانی¹ نامیده‌اند. عصری که در آن نقش اطلاعات و منابع اطلاع‌رسانی بسیار مهم‌تر از استعدادهای درخشان و مغزهای متفکر است.

بدیهی است که سرعت انتقال و مبادله اطلاعات، به همراه تکنولوژی پیچیده و در حال تغییر، باعث پویایی روزافزون محیط داخل و خارج سازمان می‌گردد. بدین ترتیب شمار فرصت‌ها و تهدیدهای محیط در واحد زمان، افزایش می‌یابد. به طوری که می‌توان شاهد بروز معضلات و بحران‌های بیشتری بود. بحران از هر نوع که باشد، آثار قابل ملاحظه‌ای بر سرنوشت سازمان خواهد داشت. بر این اساس نیاز به آشنایی با اصول و شیوه‌های صحیح مدیریت بحران هنگام بروز معضلات و مشکلات اساسی، بیش از پیش احساس می‌شود. (ذوالفقاری اصل، 1373، ص. 11).

بدیهی بودن بحران‌های آموزشی، با توجه به تغییرات سریع تکنولوژی آموزشی، ناشی از تغییرات همه‌جانبه و ضایعات آن و عدم هماهنگی تکنولوژی با برنامه‌های آموزشی، مدیران مؤسسات آموزش عالی را ملزم به مجهز بودن به دانش مدیریت بحران می‌کنند.

بدین معنی که تا حد امکان بتوانند انواع بحران هایی که سازمان را تهدید می کند، شناسایی و از بروز آنها پیشگیری و در صورت وقوع به بهترین شکل آن را کنترل کنند، تا کمترین آسیب متوجه سازمان و جامعه آنان شود.

واژه بحران با تعبیرهای گوناگونی به کار رفته است؛ از جمله یک لحظه تعیین کننده یا مقطع حیاتی یا نقطه برگشتی برای بهتر یا بدتر شدن وضعیت می باشد. (حیدری تفرشی، 1381، ص. 325)

عبارت بحران را نخستین بار "رابرت مک نامارا"¹ به هنگام پیشآمد امکان درگیری موشکی میان آمریکا و کوبا عنوان نمود: «دیگر چیزی به عنوان راهبرد² معنی ندارد و باید به "مدیریت بحران" پرداخت.» (احمدی، 1381، ص. 185)

بسیاری از پدیده ها که انسان و زندگی او را به صورت مثبت و یا منفی تحت تأثیر قرار می دهند، هم زاد پیدایش او هستند و به طور طبیعی انتظار می رود که با تجمع انسان ها در یک جمع تشکیل یافته تحت عنوان جامعه یا سازمان این پدیده ها معنی و مفهوم بیشتری پیدا کنند. بحران ها نیز از قاعده فوق مستثنی نیستند، زیرا مخرب ترین بحران ها هنگامی آثارش جلوه گر می شود، که پی آمدهای آن زندگی عادی افراد اجتماع را تحت تأثیر قرار دهند. هر قدر تعداد بیشتری از انسان های یک جامعه از یک بحران تأثیر پذیرند، توجه افکار عمومی برای حل آن بیشتر می شود. (ایران نژاد پاریزی، 1375)

چه، بسیار بحران ها شامل بحران های طبیعی و بحران های غیرطبیعی، که ممکن است در برخی مناطق جهان اتفاق بی افتد و شدت و آثار مخرب فوق العاده ای بر جامعه و یا حتی جهان پیرامونی داشته باشند، لیکن به دلیل عدم تعامل و برخورد مستقیم آن با بشر، حتی در افکار عمومی مطرح و بیان نشود. لذا چنین به نظر می رسد که ماهیت و جوهره بحران با اجتماع بشری ارتباط مستقیمی دارد. بنابراین در مدیریت بحران، انسان ها، معمولاً محور تمامی فعالیت ها در مراحل مختلف بحران، قبل، حین و بعد بحران قرار گیرند. از سوی دیگر، بررسی ها نشان می دهد که هم زمان با سیر توسعه جوامع و پیچیده شدن فرایندهای درونی جوامع، بر تعداد بحران ها و پیچیدگی آنها افزوده می شود؛ لکن طراحي و به کارگیری شیوه های مختلف و مناسب که معمولاً از آن تحت عنوان مدیریت بحران یاد می شود، باعث شده که تبعات و آثار منفی این بحران ها در سازمان و یا اجتماع در مقایسه با گذشته، نسبتاً کاهش یابد.

فریدون بیگی (1376)، پژوهشی در ارتباط با وقایع و حوادث در سازمان ها انجام داده است و به این نتیجه رسیده است که وقایع و حوادث وجه غالب مباحث سازمان ها هستند و این موضوع در جوامع کشورهای جهان سوم و در حال توسعه بیشتر رخ می نماید. سمیار و نیکولاس³ (1992)، پژوهشی در رابطه با سیاست مدیریت بحران و طرز عمل آن اجرا نمودند که در آن خصوصیات ارتباطات مؤثر در طول بحران و اجرای یک برنامه مدیریت در مراقبت اورژانس مخصوص اطفال شرح داده شده است و مشخص شده، که برنامه ریزان نیاز به شرح ترکیب یک بحران و هم چنین پذیرش یک رخداد را دارند.

با توجه به آن چه گفته شد چنین می توان نتیجه گرفت، که وقوع بحران در اشکال مختلف برای هر جامعه ای مورد انتظار است. لیکن تفاوت جوامع در تعامل آنها با بحران ها مشخص می شود. این نگرش، که وقوع بحران را اجتناب ناپذیر و حل آن را ممکن می داند و برخورد فعال را به جای برخورد با رویکرد مدیریت بحران در دستور کار خود قرار می دهد، می تواند به عنوان مؤثرترین رهیافت برای آمادگی، مقابله و پاسخگویی و کاهش آلام و دردهای ناشی از بحران، مورد توجه برنامه ریزان و سیاست گذاری کلان کشور، به ویژه فرایند مدیریت بحران قرار گیرد. (حمزه ای اصفهانی، 1383، ص. 12).

1. Robert Mc Namara
2. Strategy
3. Smiar & Nicolas

روش‌شناسی

روشی که در این پژوهش به کار می‌رود از نوع روش توصیفی - پیمایشی می‌باشد. هدف این پژوهش تجزیه و تحلیل نظرات مدیران منطقه 8 دانشگاه آزاد اسلامی در مورد تأثیرات اجتماعی مدیریت بحران بر تصمیم‌گیری مدیران می‌باشد، که متغیرها بدون هیچ‌گونه دستکاری مورد بررسی قرار می‌گیرند.

جامعه آماری مورد پژوهش، مدیران منطقه 8 دانشگاه آزاد اسلامی است که متشکل از 146 مدیر زن و مرد می‌باشند که تعداد 110 نفر به صورت تصادفی ساده با استفاده از جدول مورگان انتخاب شده‌اند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. ابزار پژوهش حاضر، پرسش‌نامه محقق ساخته‌ای است، که شامل دو قسمت می‌باشد:

قسمت اول: مربوط به اطلاعات عمومی مدیران، شامل جنسیت، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی، سابقه خدمت و سابقه مدیریت است. قسمت دوم: شامل 33 سؤال محقق ساخته است، که سؤالات این قسمت از نوع پنج‌گزینه‌ای لیکرت با گزینه‌های خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم می‌باشد.

برای تعیین روایی ابزار پژوهش، ابتدا سؤال‌های پرسش‌نامه با توجه به منابع علمی و با عبارات ساده و روان تهیه شده است. در مرحله بعدی، سؤال‌ها توسط اساتید راهنما، مشاور و متخصصین فن، مورد بررسی قرار گرفت و کیفیت و کمیت آنها به تأیید ایشان رسید. اکثریت قریب به اتفاق مدیران پاسخگو نیز سؤال‌های پرسش‌نامه را مناسب و گویا، ارزیابی کردند.

برای تعیین پایایی ابزار پژوهش، ابتدا یک مطالعه مقدماتی بر روی یک نمونه 30 نفری اجرا گردید؛ داده‌های مورد نیاز استخراج شد و با استفاده از فرمول «آلفای کرونباخ»، ضریب پایایی محاسبه گردید. ضریب پایایی سؤال‌های پرسش‌نامه، $0/7438$ به دست آمد، که بیانگر مطلوبیت سؤال‌ها می‌باشد. بنابراین، پرسش‌نامه‌ها به اجرای نهایی گذاشته شد و ضریب پایایی کل، عدد $0/8818$ به دست آمد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی، توسط نرم افزار SPSS ویرایش 16 انجام شده است. در بخش آمار توصیفی، از شاخص‌های آماری نظیر در صد فراوانی، توزیع فراوانی، میانگین، انحراف معیار، میانه، مد، ماکزیمم و مینیمم استفاده شده است؛ منظور از اعداد میانگین، میانه، انحراف معیار، مد، ماکزیمم و مینیمم، افرادی بودند که به سؤالات مربوطه پاسخ داده‌اند. در بخش آمار استنباطی، با توجه به عنوان پژوهش، از آزمون «خی دو» استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها به شکل جدول‌ها و نمودارهای آماری نمایش داده شده است.

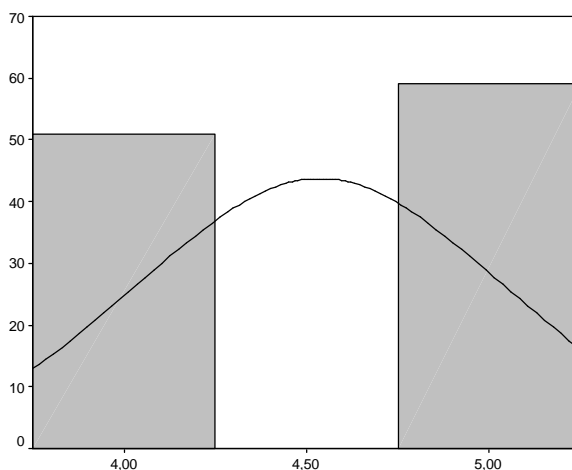
یافته‌ها

در این پژوهش با توجه به نمونه آماری، تعداد 86 نفر از مدیران، معادل $78/2$ درصد آنها، دارای جنسیت مرد و 24 نفر از مدیران، معادل $21/8$ درصد آنها را، مدیران زن تشکیل می‌دهند. تعداد 11 نفر از مدیران، معادل $10/0$ درصد آنها مجرد و تعداد 99 نفر از مدیران، معادل $90/0$ درصد آنها، متأهل می‌باشند. تعداد 36 نفر از مدیران، معادل $32/7$ درصد آنها، دارای مدرک تحصیلی مدیریت و تعداد 74 نفر از آنها، معادل $67/3$ درصد، دارای مدارکی در رشته‌های غیر مرتبط هستند.

تعداد 20 نفر از مدیران، دارای سابقه سنوات خدمت بین 1 تا 3 سال هستند که معادل $18/2$ درصد آنها را شامل می‌گردد و تعداد 12 نفر از مدیران، دارای سابقه سنوات خدمتی بین 4 تا 6 سال می‌باشند که معادل $10/9$ درصد، و تعداد 34 نفر از مدیران با سابقه سنوات خدمت 7 تا 9 سال معادل $30/9$ درصد مدیران و 13 نفر از مدیران، که سابقه سنوات خدمت آنها از 10 تا 12 سال می‌باشد معادل $11/8$ درصد مدیران، و 31 نفر از مدیران، با سابقه سنوات خدمت بیشتر از 12 سال معادل $28/2$ درصد آنها را تشکیل می‌دهند.

در بررسی سابقه مدیریتی جامعه آماری این پژوهش، یافته‌ها حاکی از آن است که 25 نفر از مدیران معادل $22/7$ درصد دارای سابقه مدیریت بین 1 تا 3 سال، 40 نفر از مدیران با 4 تا 6 سال سابقه در امر مدیریت، معادل $36/4$ درصد جامعه مدیران، 15 نفر با سابقه مدیریتی بین 7 تا 9 سال معادل $13/6$ درصد، 19 نفر دیگر از مدیران با 10 تا 12 سال سابقه در امر مدیریت، معادل $17/3$ درصد و تعداد 11 نفر از آنها که سابقه مدیریت ایشان بیشتر از 12 سال می‌باشد معادل 10 درصد مدیران را تشکیل می‌دهند.

بر اساس سؤال یک پژوهش حاضر، مبنی بر این که «تا چه حد داشتن مدرک تحصیلی رشته های مدیریتی یک مدیر می تواند در شناخت بحران و تصمیم گیری مدیر نقش داشته باشد؟»، تعداد 51 نفر از مدیران، معادل 46/4 درصد آنها، گزینه ی زیاد را انتخاب نموده اند و تعداد 59 نفر از مدیران، معادل 53/6 درصد آنها، گزینه ی خیلی زیاد را انتخاب نموده اند. در این رابطه چون میانگین، کوچکتر از میانه بود، منحنی دارای کجی منفی است.



نمودار 1- مربوط به توزیع فراوانی سؤال (1) پرسش نامه

بر اساس سؤال شماره 2 پرسش نامه مبنی بر آنکه «تجزیه و تحلیل نتایج آزمونها تا چه حد مدیر را برای پیش بینی و احتمال بحران های آموزشی یاری می دهد؟»، نتایج نشان داده که تعداد 60 نفر از مدیران، معادل 54/5 درصد آنها، گزینه ی زیاد را انتخاب کردند و تعداد 50 نفر از مدیران، معادل 45/5 درصد آنها، گزینه ی خیلی زیاد را انتخاب نموده اند.

جدول 1- مربوط به توزیع فراوانی سؤال 2 پرسش نامه

گزینه ها	فراوانی	درصد	درصد گزینه ها	درصد تراکمی
زیاد	60	54/5	54/5	54/5
خیلی زیاد	50	45/5	45/5	100/0
جمع کل	110	100/0	100/0	

بر اساس سؤال شماره (3) پرسش نامه مبنی بر این که «تا چه میزان مدیران مناطق می توانند با حمایت مالی سازمان بحران های مالی را کاهش دهند؟»، تعداد 63 نفر از مدیران، معادل 57/3 درصد آنها گزینه ی زیاد را انتخاب نموده و تعداد 47 نفر از مدیران، معادل 42/7 درصد آنها گزینه ی خیلی زیاد را انتخاب نموده اند.

در این پژوهش و بر اساس سؤال شماره (4) پرسش نامه مبنی بر این که «تا چه حد توجه مدیران به آموزش به روز استادان و کارکنان می تواند از بحران های آموزشی پیشگیری کند؟»، تعداد 48 نفر از مدیران، معادل 43/6 درصد آنها، گزینه ی زیاد را انتخاب نموده و تعداد 62 نفر از مدیران، معادل 56/4 درصد آنها، گزینه ی خیلی زیاد را انتخاب کردند. بر اساس سؤال شماره (5) پرسش نامه مبنی بر اینکه «تا چه حد تصمیم گیری مناسب در نحوه استفاده از اینترنت می تواند، از بروز بحران ناشی از استفاده نادرست اینترنت پیشگیری کند؟» نیز نتایج نشان داد که تعداد 42 نفر از مدیران، معادل 38/2 درصد، گزینه ی متوسط را انتخاب کردند و تعداد 37 نفر،

که 33/6 درصد مدیران را تشکیل می‌دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 31 نفر، که 28/2 درصد مدیران را تشکیل می‌دهند، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کردند.

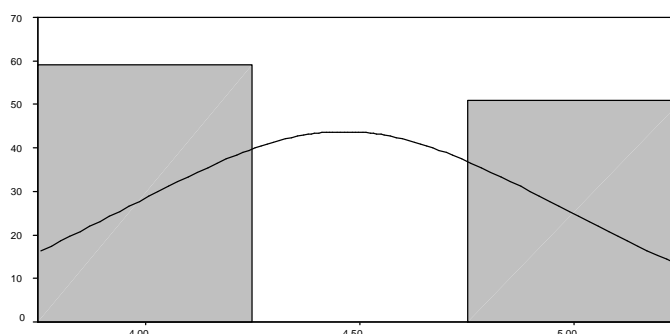
بر اساس سؤال شماره (6) پرسش‌نامه، مبنی بر این که تا چه حد شناخت به کارگیری اختیارات یک مدیر برای کنترل عملکرد کارکنان می‌تواند در بروز بحران موثرتر باشد، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 60 نفر از مدیران، معادل 54/5 درصد آنها، گزینه زیاد را انتخاب نموده و تعداد 50 نفر از مدیران، معادل 45/5 درصد آنها، گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند.

جدول 2- مربوط به توزیع فراوانی سؤال 6 پرسش‌نامه

گزینه‌ها	فراوانی	درصد	درصد گزینه‌ها	درصد تراکمی
زیاد	60	54/5	54/5	54/5
خیلی زیاد	50	45/5	45/5	100/0
جمع کل	110	100/0	100/0	

بر اساس سؤال شماره (7) پرسش‌نامه مبنی بر این که تا چه حد یک مدیر می‌تواند با تصمیم‌گیری‌های صحیح، هنگام بروز بحران از ضایعات آن بکاهد، نتایج زیر حاصل شد:

تعداد 59 نفر از مدیران، معادل 53/6 درصد آنها، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 51 نفر از مدیران، معادل 46/4 درصد آنها، گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند. چون میانگین، بزرگتر از میانه شد، منحنی دارای کجی مثبت است.



نمودار 2- مربوط به توزیع فراوانی سؤال (7) پرسش‌نامه

بر اساس سؤال شماره (9) پرسش‌نامه مبنی بر این که مشارکت دادن کارکنان در امور تصمیم‌گیری و اجرایی، تا چه میزان ابعاد بحران‌های احتمالی را کاهش می‌دهد، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 60 نفر از مدیران، معادل 54/5 درصد از آنها، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 50 نفر از مدیران، معادل 45/5 درصد از آنها، گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند. و بر اساس سؤال شماره (10) پرسش‌نامه مبنی بر این که تا چه حد استفاده از مهارت خاص هر فرد در انجام کار می‌تواند بحران‌های موجود را کنترل کند، نتایج زیر حاصل شد: که تعداد 60 نفر از مدیران، معادل 54/5 درصد آنها، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 50 نفر از مدیران، معادل 45/5 درصد آنها، گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند. بر اساس سؤال شماره (11) پرسش‌نامه مبنی بر اینکه تا چه حد رشته‌های مدیریتی می‌تواند، مدیر را برای پیش‌بینی و در نهایت پیشگیری از امور بحران‌زا در محیط آماده سازد، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 63 نفر از مدیران، معادل 57/3 درصد آنها، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 47 نفر از مدیران، معادل 42/7 درصد آنها، گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند.

بر اساس سؤال شماره (13) پرسش نامه مبنی بر این که تا چه میزان مدیر باید با شیوه گام به گام تجزیه و تحلیل، عوارض ناشی از بحران را کاهش دهد، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 59 نفر از مدیران، معادل 53/6 درصد از آنها، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 51 نفر از مدیران، معادل 46/4 درصد آنها، گزینه خیلی زیاد را انتخاب نمودند.

بر اساس سؤال شماره (15) پرسش نامه مبنی بر این که تا چه حد برگزاری کلاس های ضمن خدمت برای مدیران می تواند در پیشگیری از بحران ها نقش داشته باشد، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 58 نفر، که 52/7 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 52 نفر، که 47/3 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کردند.

جدول 3- مربوط به توزیع فراوانی سؤال (15) پرسش نامه

گزینه ها	فراوانی	درصد	درصد گزینه ها	درصد تراکمی
زیاد	58	52/7	52/7	52/7
خیلی زیاد	52	47/3	47/3	100/0
جمع کل	110	100/0	100/0	

بر اساس سؤال شماره (16) پرسش نامه مبنی بر این که تا چه حد حمایت های اقتصادی، مدیر را در پیشگیری بحران مالی کمک می کند، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 63 نفر، که 57/3 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 47 نفر که 42/7 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کردند.

بر اساس سؤال شماره (17) پرسش نامه مبنی بر این که تا چه حد شرکت مدیر در همایش های علمی مدیریت بحران، می تواند دستیابی مدیر را به اطلاعات مورد نیاز در دوران بحران افزایش دهد، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 42 نفر، که 38/2 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه متوسط را انتخاب کردند و تعداد 37 نفر، که 33/6 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 31 نفر، که 28/2 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کردند.

بر اساس سؤال شماره (20) پرسش نامه مبنی بر این که تا چه حد یک مدیر می تواند با تشکیل جلسات، بحران اختلافی کارکنان را کنترل نماید، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 60 نفر، که 54/5 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 50 نفر، که 45/5 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کردند.

بر اساس سؤال شماره (22) پرسش نامه مبنی بر این که تا چه حد میزان تجربه و سابقه مدیریت می تواند در شناخت بحران ها نقش داشته باشد، نتایج زیر حاصل شد: که تعداد 54 نفر، که 49/1 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 56 نفر، که 50/9 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کردند.

بر اساس سؤال شماره (26) پرسش نامه مبنی بر این که تا چه حد پیگیری مدیر از کار کارکنان می تواند در پیشگیری از بحران عقب ماندگی کاری کارکنان نقش داشته باشد، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 61 نفر، که 55/5 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 49 نفر، که 44/5 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کردند.

بر اساس سؤال شماره (27) پرسش نامه مبنی بر این که تا چه حد آگاهی مدیر از روانشناسی می تواند، در شناسایی کارکنانی که دچار بحران شده اند نقش داشته باشد، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 60 نفر که 54/5 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 50 نفر، که 45/5 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کردند.

بر اساس سؤال شماره (28) پرسش نامه مبنی بر این که تا چه حد یک مدیر می تواند در جلسات عمومی کارکنان و همکاری آنان، افت کاری کارمندان را کاهش دهد، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 59 نفر، که 53/6 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 51 نفر، که 46/4 درصد مدیران را تشکیل می دهند، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کردند.

بر اساس سؤال شماره (29) پرسش‌نامه مبنی بر این که تا چه حد دانش استفاده از تکنولوژی‌های پیشرفته آموزشی می‌تواند، مدیر را در اتخاذ تصمیم مناسب در شرایط بحرانی یاری دهد، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 60 نفر، که 54/5 درصد مدیران را تشکیل می‌دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 50 نفر، که 45/5 درصد مدیران را تشکیل می‌دهند، گزینه خیلی‌زیاد را انتخاب کردند. چون میانگین، بزرگتر از میانه شد، منحنی دارای کجی مثبت است.

جدول 4- مربوط به توزیع فراوانی سؤال (29) پرسش‌نامه

گزینه‌ها	فراوانی	درصد	درصد گزینه‌ها	درصد تراکمی
زیاد	60	54/5	54/5	54/5
خیلی‌زیاد	50	45/5	45/5	100/0
جمع کل	110	100/0	100/0	

بر اساس سؤال شماره (31) پرسش‌نامه مبنی بر این که تا چه حد وجود مشاور می‌تواند در کنترل بحران‌های اخلاقی کارکنان نقش داشته باشد، نتایج زیر حاصل شد: 60 نفر که 54/5 درصد مدیران را تشکیل می‌دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 50 نفر، که 45/5 درصد مدیران را تشکیل می‌دهند، گزینه خیلی‌زیاد را انتخاب کردند.

بر اساس سؤال شماره (33) پرسش‌نامه مبنی بر این که تهیه و تدوین قوانین و مقررات آموزشی و اداری در محیط کار با کمک کارمندان تا چه حد مدیر و دیگر مسئولان اجرایی را برای اجرای صحیح آنها آماده می‌کند، نتایج زیر حاصل شد: تعداد 60 نفر، که 54/5 درصد مدیران را تشکیل می‌دهند، گزینه زیاد را انتخاب کردند و تعداد 50 نفر، که 45/5 درصد مدیران را تشکیل می‌دهند، گزینه خیلی‌زیاد را انتخاب کردند.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که، بین شناسایی بحران و تصمیم‌گیری مؤثر مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ محتوای این یافته با پژوهش حمزه ای اصفهانی (1382)، که در ارتباط با مدیریت بحران انجام گردیده بود، بدین صورت مطابقت دارد که: آموزش مدیران میانی و ارشد بیمارستان‌های مورد مطالعه، می‌تواند نقش مهمی در بالا بردن آگاهی و تغییر نگرش آنان جهت مدیریت بحران و آمادگی بیشتر آنان در رویارویی با بحران‌های آتی ایفا نماید؛ همان‌گونه که پژوهش حاضر نشان داد بالا بردن آگاهی مدیران مناطق، می‌تواند در شناسایی بحران‌ها نقش اساسی داشته باشد.

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر بین پیشگیری از وقوع بحران و تصمیم‌گیری مؤثر مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد. هم‌چنین مطابق یافته‌ها، پژوهش حاضر نشان داد، که بین کنترل بحران و تصمیم‌گیری مؤثر مدیران، رابطه معنی‌داری وجود دارد. پژوهش حاضر نشان داد، که بین شناسایی بحران و تصمیم‌گیری مؤثر مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ لذا پیشنهاد می‌شود که مدیران را از راه‌های مختلف از جمله: افزایش آگاهی مدیران، شرکت در همایش‌های علمی مدیریت بحران، استفاده صحیح از تکنولوژی پیشرفته آموزشی، به کارگیری مدیران با تجربه و دارای مدرک تحصیلی رشته‌های مدیریتی برای شناسایی بحران‌های مختلف، آماده کرد.

بین پیشگیری از وقوع بحران و تصمیم‌گیری مؤثر مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ لذا پیشنهاد می‌شود که مدیران از راه‌های مختلف از جمله: تهیه و تدوین قوانین و مقررات مطابق با استانداردهای آموزش عالی، توجه به اثربخشی اعضای هیأت علمی، توجه به صلاحیت‌های تخصصی مدیران، برگزاری کلاس‌های آموزش ضمن خدمت برای مدیران، برگزاری دوره‌های بازآموزی اعضای هیأت علمی، جلب رضایتمندی جامعه دانشگاهی، توجه به مدیریت دانش و دانش‌آفرینی در دانشگاه‌ها، گسترش مدیریت مشارکتی در دانشگاه، اداره خدمات مشاوره‌ای و از بروز بحران‌های احتمالی پیشگیری کنند.

بین کنترل بحران و تصمیم گیری موثر مدیران رابطه معنی داری وجود دارد؛ لذا پیشنهاد می شود که مدیران از راه های مختلف از جمله: حضور مشاور در دانشگاه ها، تشکیل جلسات مدیران و معاونین و رؤسای واحدهای دانشگاهی در جهت کنترل دانشجویان، برای کنترل بحران های اخلاقی و تلاش برای رفع آنها، از ضایعات بحران های به وجود آمده بکاهند.

منابع فارسی

- احمدی، م. (1381). **مبانی سازمان و مدیریت**، تهران: مؤسسه نشر تهران.
- ایران نژاد پاریزی، م و همکاران. (1375). **سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل**، تهران: انتشارات مؤسسه بانکداری ایران.
- حمزه ای اصفهانی، ش. (1383). **میزان آگاهی و نگرش مدیران ارشد و میانی بیمارستان های آموزشی منتخب دانشگاه تهران در ارتباط با مدیریت بحران**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.
- حیدری تفرشی، غ و همکاران (1381). **نگرش نوین به نظریات سازمان و مدیریت در جهان امروز**، تهران: انتشارات فراشناختی اندیشه.
- خاکی، غ. (1375). **مدیریت بحران**، تهران: انتشارات ره آورد دانش.
- رضایی نژاد، ع. (1375). **دانش مدیریت امروز**، تهران: انتشارات خدمات فرهنگی.
- سعادت، ا. (1369). **تصمیم گیری در بحران**، فصلنامه دانش مدیریت، شماره 11، ص. 24-37.
- صلواتیان، م. (1388). **طراحی مدل مفهومی مدیریت بحران با تأکید بر نقش رسانه ها در مرحله آمادگی**، <http://database.irandoc.ac.ir/articles/523144>
- فرمنش، پ. (1378). **جایگاه مدیریت بحران در بیمارستان امام حسین (ع)**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.
- ناصری فر، و. (1380). **مفاهیم و نکاتی پیرامون مدیریت بحران**، نشریه توسعه مدیریت، شماره 34، ص. 77-81.
- ناطق الهی، ف. (1378). **مدیریت بحران زمین لرزه در ایران**، تهران: انتشارات وزارت امور خارجه.
- یقین لو، م و همکاران (1378). **بررسی آثار مثبت و منفی بحران ها**، مجله تدبیر، شماره 145، ص. 91-108.

منابع انگلیسی

- Geary, W. S., 2001, **All Hazards Crisis Management Planning**, Logical Management Systems. Corps, Vol. 11, No. 8, pp. 32- 43.
- Hodge. B. J., and William, P. A., 1998, **Organization Theory (3rd ed.)**, Massachusetts, Needham Heights.
- Holsti, O. R., 1971, **Crisis Stress & Decision Making**, International Social Science Journal, Vol. 14, No. 2, pp. 234-238.
- Paige, G. D., 1968, **The Korean Decision**, New York, Free Press.
- Smiar, N. P., 1992, **Crisis Management for Administer**, Journal-Article, Vol. 34, No. 5, pp. 12-23.
- [www. Camionline. Org/Administrative & Organizational Issues](http://www.Camionline.Org/Administrative & Organizational Issues).
- www. Daneshnameh. Roshd.ir/mavara/ crisis management.