

نقش اطلاعات در مدیریت بحران های امنیتی

محمد رضا اخی^۱

^۱ کارشناسی ارشد علوم سیاسی، دانشکده علوم و فنون فارابی، تهران، ایران

چکیده

این پژوهش در نظر دارد رابطه بین اطلاعات و مدیریت بحران با هدف رسیدن به شرایط مطلوب بررسی نماید. پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی بوده و برای جمع آوری اطلاعات از هر دو رویکرد کمی و کیفی استفاده شده است و از نظر گردآوری داده‌ها و اطلاعات و روش تجزیه و تحلیل، یک پژوهش تحلیلی و توصیفی به حساب می‌آید. روش گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای است و کتاب‌ها و منابع در دسترس موجود با کلید واژه‌های مرتبط با سوال‌های پژوهش حاضر در بازه زمانی ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۶ انتخاب و مورد بهره‌برداری قرار گرفتند. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که شناخت و درک ریشه‌ها و علل بروز بحران‌ها و پیامدهای آن از یک سو و همچنین شناسایی راه‌های مدیریتی و تصمیم‌سازی در مواجهه با بحران‌ها از سوی دیگر، ضمن آنکه فهم جامع‌تری از محیط را فراهم می‌سازد می‌تواند در جلوگیری از بروز بحران‌ها و به حداقل رساندن آثار منفی آنها یاری‌رساند و اطلاعات در پیش‌بینی، پیشگیری، مهار، کنترل، ترمیم و بهره‌برداری بحران‌های امنیتی نقش مهمی دارد و مولفه‌هایی چون توجه به غافلگیری، آینده‌پژوهی، هشداردهی، مدیریت اطلاعات، برنامه‌ریزی، سازماندهی و نظارت کنترل از مولفه‌های تاثیرگذار بر مدیریت بحران می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: بحران، هشدار، اطلاعات، بحران امنیتی، مدیریت بحران.

۱- مقدمه

اطلاعات اساساً مفهومی، مبهم نارسا و دقیق است و از منظرهای گوناگون و به اعتبارهای متفاوت تعریف می شود گادسون بر این نظر است که اطلاعات را می توان اطلاعات را در قالب دو مفهوم کلی و گسترده تعریف کرد. نخست قالب مفهومی از این قرار است که اطلاعات، داده‌هایی است مرتبط با امنیت ملی که شامل تمامیت ارضی و امنیت ساکنان می شود. قالب جایگزینی اطلاعات، داده‌هایی است که دولت برای شناسایی اسرار، قابلیت و نیت دشمنان خود در جست جوی آنها است. به اعتقاد مکاریتی، اطلاعات داده‌های جمع‌آوری شده برای سیاستگذاران است که در محدود گزینه‌های موجود برای آنها را شناسانده و آنها را در کار قضاوت و داوری یاری می دهد. در جای دیگر می گوید: اطلاعات داده‌هایی است که تناسب اثبات شده و مورد جمع‌آوری سیاست گذاران قرار می گیرد که آنها هم به نوبه خود در راستای قوام و اعتدالی دولت از آن بهره برداری می کنند (اسدپور، ۱۳۹۰)

در عصر حاضر دنیایی خالی از تشنج وجود خارجی ندارد. جهان برای رسیدن به پیشرفت و دانش‌های فزاینده و تسخیر مرزهای دانش همچنان تلاش خود را شدت می بخشد این شدت به طور طبیعی در مسیر خود با چالش‌های و رویدادهای طبیعی و سیاسی امنیتی روبرو شد که پیامدهای آن همان طور که طی سال‌های قبل مشاهده شده، زندگی بشر را تحت تاثیر قرار داده است. از این رو پیش بینی محیطی امن و توأم با آرامش مطلق غیر ممکن خواهد بود با این حال تلاش انسان بر این است که این محیط امن را ایجاد نماید. (ساوه درودی، ۱۳۹۵)

بر طبق منابع و مستندات و نظر متخصصان بحران یکی از کلید واژه‌های محوری در موضوعات سیاسی، اجتماعی است که در اواخر قرن بیستم وارد ادبیات علوم انسانی شده و به عنوان یکی از مباحث درسی در بیشتر دانشگاه‌های جهان تدریس می شود. بحران را تهدید جدی نسبت به زیر ساخت‌های زیر بنایی و یا ارزش‌ها و هنجارهای اساسی یک سیستم می دانند که مورد ادراک ذینفعان بوده و تحت فشار زمانی و محدودیت گزینه‌ها در شرایط عدم قطعیت شدید و احساس کاهش کنترل، اتخاذ تصمیمات حیاتی، دقیق و پر هزینه را الزامی می سازد در این صورت مدیریت بحران به یکی از مهمترین و اساسی ترین الویت‌های هر نظام سیاسی تبدیل خواهد شد. (صالحی، ۱۳۹۵)

مدیریت بحران مختص یک موضوع و یا یک پدیده خاص نیست، مدیریت بحران علمی از مدیریت است که با هدف کنترل عوامل اثر گذار در روند اداره عادی مدیریت به کمک سامانه مدیریتی آمده و تلاش دارد تا شرایط را به وضعیت عادی برگرداند. مدیریت بحران شامل قبل، حین و بعد از بحران است و در هر کدام از مراحل مستلزم اتخاذ روش مناسبی است. در مدیریت بحران مولفه‌هایی نیز وجود دارد که هر کدام به تنهایی یا به صورت ترکیبی در روند اداره بحران تاثیر تاثیر دارد که یکی از مهمترین آنها اطلاعات است. (ساوه درودی، ۱۳۹۵)

۲- بیان مسئله:

بحران را تهدید جدی نسبت به ساخت‌های زیر بنایی و یا ارزش‌ها و هنجارهای اساسی یک سیستم می دانند که مورد ادراک ذینفعان بوده و تحت فشار زمانی و محدودیت گزینه‌ها در شرایط عدم قطعیت شدید و احساس کاهش کنترل، اتخاذ تصمیمات حیاتی، دقیق و پر هزینه را الزامی می سازد در این صورت مدیریت بحران به یکی از مهم ترین و اساسی ترین الویت‌های هر سازمان سیاسی تبدیل خواهد شد. (صالحی، ۱۳۹۵)

بحران‌ها اغلب پدیده‌هایی غیر منتظره اند، اطلاعات کافی در این خصوص یافت نمی شود و دلیلش هم این است که در اغلب موارد، اطلاعات مناسب، حاضر و آماده در مجموعه ای مرتب و طبقه بندی شده و مطابق با ویژگی‌های وضعیت بحرانی در دسترس نیست.

اطلاعات همواره به عنوان یکی از اصول کلی مدیریت بحران شناخته شده اما نمی توان آن را به طور مجرد و جدا از مجموعه شرایط بررسی کرد. فرآیند اطلاعات، اصلی قابل اجرا در کلیه اقدامات مدیریت بحران است که به هنگام بررسی با سایر اصول مدیریت پنهان پدیدار می گردد.

در تعریف جامعی از مدیریت بحران می توان گفت مدیریت بحران اقدامی اطلاعات محور است که بر اساس نوع، میزان، و شدت بحران و یا در نظر گرفتن شرایط حاکم بر محیط توسط مدیران و مسئولین عالی سازمانی و کشوری با هدف بازگرداندن شرایط غیر عادی به شرایط عادی، مبتنی بر اصول مدیریت به مورد اجرا در آید. (ساوه درودی، ۱۳۹۵)

بی توجهی به نقش اطلاعات در مدیریت بحران های امنیتی، باعث می گردد تصمیم گیرندگان و تصمیم سازان قادر نباشند فرآیند شکل گیری بحران از طیف مساله، نگرانی، مشکل، چالش، تنش، تعارض، تضاد، تخاصم و تهدید را به درستی درک کنند که این امر باعث می گردد، درک صحیح پدیده ها از مراحل تکوین، ظهور و در نهایت بحران را درک نکنند. از این رو مسئله پژوهش حاضر رابطه بین اطلاعات و مدیریت بحران با هدف رسیدن به شرایط مطلوب که به نظر می رسد آن طور که بایسته به آن پرداخته نشده است و از این نظر محقق تلاش دارد تا این مهم را در مقاله حاضر مورد بررسی قرار دهد.

۲-۲ اهمیت و ضرورت پژوهش:

اطلاعات مهمترین نقش را در تصمیم گیری و سیاستگذاران را دارد و محدوده گزینه های موجود را برای آنها مشخص ساخته و در زمان بحران شناخت تصمیم گیرنده را نسبت به محیط، هدف و ارزش های آن تبیین می نماید هر تصمیم و اقدامی از سوی مدیران بحران با تهدیدات و فرصت هایی قرین است و شکل و معادله ای که بین این دو برقرار می شود بستر و مجال نقش آفرینی نامند. اما بحران امری پیچیده و چند چهره بوده و نمی توان برای آن هویتی شفاف و قابل پیش بینی ترسیم کرد. بنابراین اطلاعات ناکافی و عدم تامین داده های به هنگام و موثق در مورد شروع و گسترش بحران و ناکامی سیاستگذاران در استفاده از اطلاعات موجود، از مهمترین مشکلات و مسائلی است که بحران گریزی را فراهم و مدیریت بحران را با شکست مواجه می سازد. در خاتمه در صورت عدم مدیریت بحران فرصت های خطرناک به تهدید تبدیل گشته و سازمان، کشور و نظام حاکمه با چالش مهم و خطرناکی مواجه خواهد شد.

۳- هدف، سؤال و فرضیه پژوهش

هدف اصلی: بررسی نقش اطلاعات در مدیریت بحران های امنیتی

هدف فرعی:

- بررسی نقش اطلاعات در قبل از بحران های امنیتی
- بررسی نقش اطلاعات در حین بحران های امنیتی
- بررسی نقش اطلاعات در بعد از بحران های امنیتی

سؤال اصلی: نقش اطلاعات در مدیریت بحران های امنیتی چگونه است؟

سؤال فرعی:

- نقش اطلاعات در قبل از بحران های امنیتی چگونه است؟
- نقش اطلاعات در حین بحران های امنیتی چگونه است؟
- نقش اطلاعات در بعد از بحران های امنیتی چگونه است؟

فرضیه اصلی: بین اطلاعات و وضعیت های سه گانه بحران های امنیتی (قبل، حین و بعد از بحران)، رابطه معناداری وجود دارد.

۴- روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی بوده و برای جمع آوری اطلاعات از هر دو رویکرد کمی و کیفی استفاده شده است و از نظر گردآوری داده ها و اطلاعات و روش تجزیه و تحلیل، یک پژوهش تحلیلی و توصیفی به حساب می آید. همچنین از امکانات کتابخانه ای به عنوان روش گردآوری اطلاعات استفاده شده است و کتاب ها و منابع در دسترس موجود با کلید واژه های مرتبط با سوال های پژوهش حاضر در بازه زمانی ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۶ انتخاب و مورد بهره برداری قرار گرفتند. همچنین ۵۰ نفر از صاحب نظران حوزه حفاظت اطلاعات و مدیریت بحران به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند و به سوال های

محقق پاسخ دادند. پس از بررسی منابع موجود موارد زیر به عنوان مولفه های اساسی در مدیریت بحران می باشند که باید در زمینه نقش اطلاعات در بحران های امنیتی لحاظ مدیریتی و اطلاعاتی مورد توجه قرار بگیرند.

۴-۱- ارتباط و تناسب

اطلاعات بیانگر این شاخصه است که اطلاعات تا چه حد مورد نیاز مصرف کننده است. اطلاعات بایستی متناسب با حیطه عملکرد کاربر و مرتبط با وظایف مختلف مدیر باشد، خواه وظیفه وی برنامه ریزی با تصمیم گیری و یا کنترل باشد ضمناً ویژگی های متناسب بودن، موقعیت کاربر را نیز در بر می گیرد.

۴-۲- کامل بودن:

اطلاعات ممکن است مربوط باشد، اما در عین حال ناقص باشد. بنابراین علاوه بر تناسب و ارتباط آن به موضوع، کامل بودن نیز شرط دیگر است. بنابراین اطلاعات مربوط، متناسب و قابل عرضه در دو حالت کامل یا ناقص است. اطلاعات بایستی دارای بهینه ترین جزئیات در ارتباط با موضوع باشد. اطلاعات بایستی بهینه ترین جزئیات در ارتباط با موضوع باشد.

۴-۳- به موقع بودن:

اطلاعات علاوه بر مربوط و کامل بودن، نیازمند بهنگام بودن است. چنانچه اطلاعات مربوط و کامل دیر هنگام به دست تصمیم گیرنده برسد بی ارزش خواهد بود. اطلاعات بایستی به موقع تهیه شود و برای استفاده در زمان مناسب در اختیار مصرف کننده آن قرار گیرد. تاخیر در ارائه اطلاعات، آن را بی ارزش می سازد.

۴-۴- دقیق بودن:

اطلاعات می باید به حد کافی دقیق باشد تا مصرف کننده با اطمینان به صحت آنها بتواند نسبت به هدفی که در پیش دارد از اطلاعات ارائه شده استفاده نماید. دقت اطلاعات امری نسبی است و موجب گران تر شدن اطلاعات می شود. از سوی دیگر میزان دقت اطلاعات را کاربرد و سطح استفاده مصرف کننده تعیین می کند.

۴-۵- تکرار:

اطلاعات بایستی به نحوی تولید شود که تعداد دفعات یا تکرار آن متناسب با نوع نیاز مصرف کننده یا فعالیتی که اطلاعات برای آن به کار می رود باشد. در پاره ای موارد نیز مستمر بودن گزارش ها و موارد موجب می شود که اطلاعاتی خاص برای کاربران مختلف در اسلوب های گوناگون به کار می رود.

۵- یافته های تحقیق

۱- نقش اطلاعات قبل از بحران

قبل از بحران زمانی است که هنوز هیچ رویدادی رخ نداده و به اصطلاح دوران تکوین و یا شکل گیری است. که اقدامات بایستی در قالب پیش بینی و پیشگیری پیگیری گردند.

الف: پیش بینی:

مقام معظم رهبری (مد ظله العالی) در فرازی در خصوص اهمیت پیش بینی می فرمایند؛ پیش بینی اطلاعاتی و بعد علاج اطلاعاتی و احیاناً امنیتی است. پیش بینی چه موقع حاصل خواهد شد؟ وقتی تسلط اطلاعاتی باشد.

پیش بینی، فعالیت هدفمند و عبارت از ارزش یابی یک روند با درجه بی از اطمینان (احتمال) در طول یک دوره خاص است یک مبنای مهم در پیش بینی، بسط دادن تحولات گذشته بر آینده با استفاده از برخی از برخی فرض های خاص برای تداوم یا تغییر روندهاست. به بیان دیگر هدف از پیش بینی، محاسبه و بیان روشن از رویدادها در شرایط آتی است. تا نظام مدیریت سیستم بتواند شرایط آینده را به خوبی درک نموده و برای مشکلات آینده برنامه ریزی کند. آنچه در میان علوم تدبیر بحران مشترک است اطلاعات و پیش بینی است پیش بینی ها به نحوی با اطلاعات مرتبط و پیوسته اند به تعبیر ری کلاین ارزیابی و تخمین اطلاعاتی، نیزتوصیفی دقیق از این احتمال است. که چیز مشخصی در آینده وجود خواهد داشت. (تاجیک، ۱۳۸۴)

اولین گام برای مرحله قبل از بحران پیش بینی است پیش بینی متفاوت از پیشگیری است در پیش بینی فضای ذهنی بر اساس تجربه و اطلاعات موجود شرایط را مورد سنجش قرار می دهند. پیش بینی همان فضای ذهنی است که طراحی در آن شکل می گیرد.. (ساوه درودی، ۱۳۹۵)

طرح های پیش بینی باید در زمانی تهیه شوند که نحوه عملکرد رضایت بخش است هر چه پیش بینی جامع تر باشد هنگام بروز بحران فرصت هایی برای حل موفقیت آمیز آنها وجود خواهد داشت.

به سخن دیگر پیش بینی علم یا هنری است که با استفاده از اطلاعات تاریخی و شیوه های کمی و کیفی آینده را شناسایی و مورد تحلیل قرار می دهد. پیش بینی متکی بر توصیف دقیق و جامع علمی و تفسیر و تجزیه و تحلیل صحیح است. (عبدالله زاده-نیک خواه، ۱۳۹۴)

ب: پیشگیری:

دومین گام برای مقابله با بحران در مرحله قبل از وقوع، توجه به اصل پیشگیری است ضرورت و اهمیت اصل پیشگیری باوری است که همگان به آن اعتقاد دارند و در تلاش به منظور حفظ سلامت خود، مجموعه، سازمان، نظام و یا کشور بکار می گیرند. پیشگیری یکی از مهمترین اقداماتی است که در صورت اجرای صحیح و موثر، سلامت و امنیت نظام در همه ابعاد سیاسی، اعتقادی، نظامی، و اجتماعی فراهم می سازد شاید یکی از دلایل شکست حکومتها در عدم باور تصمیم گیران و مسئولین دستگاه های اجرایی به اهمیت موضوع پیشگیری است لازمه کنترل بحران های امنیتی نیز اجرای اقدامات پیشگیرانه قبل از وقوع بحران است (ساوه درودی، ۱۳۹۵).

در پیشگیری قبل از بحران، اصول مدیریت شامل برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج امکانات و منابع، ارتباط، هدایت و رهبری و کنترل و نظارت به صورت تئوریک تدوین می گردند و در مرحله حین بحران و یا پس بحران اقدامات بصورت عملی و کاربردی به مرحله اجرا در می آید.

➤ برنامه ریزی:

تن برگ می گوید: برنامه مدیریت بحران باید از پیش آمده باشد. (تن برگ، ۱۳۷۲)

بخش عمده تفکر و برنامه ریزی را قبل از وقوع بحران انجام داد مشخص کردن طرح سازمان و ساختارهای تصمیم گیری، تعیین مهم ترین مخاطبان، مشخص نمودن خطوط ارتباطی و نظایر اینها، چارچوب برنامه ریزی بحران را شکل می دهند که از آن تعبیر به مدل طرح مکانیکی بحران نیز می گردد. (صالحی، ۱۳۹۵).

در زمان بحران روابط معمول اجتماعی و حتی سازمانی از هم گسیخته می شود، دستگاه های اصلی تلاش خود را برای بررسی علل و وقوع بحران و چگونگی کنترل و پایان دادن به بحران را به کار می گیرند. مسئولین و تصمیم گیران منتظر اخبار و اطلاعات واصله هستند در این شرایط لزوم اجرای برنامه های از قبل طراحی شده نقش بسزایی در اداره بحران دارد. سازمان ها و بخش هایی که برنامه های لازم را برای مقاله با بحران از قبل پیش بینی نکرده اند با مشکلات جدی روبرو شده و ناتوانی آنها در مقابله با بحران کاملاً مشخص خواهد بود به همین دلیل برای اداره بحران از قبل پیش بینی های لازم نکرده اند با مشکلات جدی روبرو شده و ناتوانی آنها در مقابله با بحران کاملاً مشخص خواهد بود. به همین دلیل پیش بینی های لازم برای اداره بحران از قبل مشخص و سازمان تدارک لازم و کافی را در نظر بگیرد. (ساوه درودی، ۱۳۹۵)

اصول برنامه ریزی بحران:

- ❖ اصل آگاهی: یعنی برنامه ریزی مبتنی بر ضروریات، مقدمات و معذورات (واقعیات تدوین شود)
- ❖ اصل سازگاری: سازگاری درونی با اجرای برنامه و سازگاری بیرونی با محیط برقرار باشد.
- ❖ اصل جامعیت: برنامه پاسخگوی اهداف مورد نظر باشد.
- ارتباط:

ارتباطات بحران را می توان توسعه، جمع آوری، پردازش و انتشار اطلاعات برای مقابله با موقعیت بحرانی تعریف کرد در ارتباطات بحران، پیشا بحرانی، اطلاعات درباره ریسک های بحران جمع آوری می کنیم درباره نحوه مدیریت بحران های محتمل تصمیم می گیریم و افرادی که درگیر فرآیند مدیریت بحران هستند آموزش می دهیم. در این امر آموزش اعضای تیم بحران، سخنگویان بحران و بسیاری از افرادی که در راه مقابله با بحران کمک می کند حضور دارند. (کومیز-هالیدی، ۱۳۹۲)

ارتباطات عصاره مدیریت بحران است. بحران یا تهدید بحران نیاز به اطلاعات را بوجود می آورد. از طریق ارتباطات، اطلاعات جمع آوری و تبدیل به دانش می شوند ارتباطات در کل فرآیند بحران امری حیاتی است. در ارتباطات بحران دو نوع اساسی از ارتباطات وجود دارد

- **مدیریت دانش بحران:** شامل شناخت منابع، جمع آوری اطلاعات، تحلیل اطلاعات (خلق دانش) به اشتراک گذاشتن دانش و تصمیم گیری است. مدیریت دانش بحران پشت صحنه است. و شامل کارهایی است که تیم بحران برای ایجاد واکنش مردمی به بحران می کند.
- **مدیریت واکنشی سهامداران:** شامل تلاش های ارتباطی (زبانی و عملی) برای تاثیر گذاری بر نحوه درک سهامداران از بحران، سازمان بحران زده و واکنش سازمان به بحران است.

➤ سازماندهی:

وظیفه اصلی و شناخته شده واحد مدیریت بحران، ایجاد هماهنگی بین فعالیتهای واحدهای مختلف در ارتباط با کاهش اثرات بحران، آمادگی پیش از وقوع آن، واکنش به موقع در شرایط اضطراری و جبران خسارت وارده است. سازمان دهی در کارکرد کلان اطلاعاتی در قالب جمع آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل اطلاعات و اقدام اطلاعاتی نمود پیدا می کند.

هدایت:

کار اصلی هدایت سازمان بر عهده مدیران سازمانی است سبک های مختلف رهبری در هدایت سازمان و رسیدن به هدف نقش مهمی دارد. در این نوع سبک ها می توان به سبک آمرانه، دلسوزانه و مشورتی به عنوان مهم ترین سبک مدیریتی اشاره داشت. در مدیریت بحران سبک دلسوزانه و مشورتی کمتر جواب داده و به لحاظ حساسیت موضوع بیشتر سبک آمرانه مورد توجه قرار می گیرد. دز واقع در زمان بحران به لحاظ اینکه مدیران وظیفه اصلی هدایت را از طریق اعمال دستور دنبال می کنند سبک بیشتر به سبک آمرانه است.

➤ نظارت و کنترل:

طراحی مدل کنترلی بحران براساس وضعیت سیاسی و اجتماعی نظام سیاسی، نوع محیط بحران (امنیتی، حساس، سفید) جمعیت معترض (طبقه اجتماعی اعتراض کنندگان)، سازمان های درگیر (تک سازمانی، سازمان های صنفی، و عمده سازمان های دخیل در مدیریت بحران) هواداران و حمایت گران احتمالی (داخلی و خارجی) نیت بحران آفرینان (تخلیه، هیجان، رسیدن به خواسته های قانونی، کسب خواسته های غیر قانونی، اعتراض به عملکرد نظام، اصلاح امور، تغییر ساختار سیاسی و دولتی و براندازی و تغییر حکومت) و نظایر اینها تنظیم و برای مراحل بحران ارایه کارکرد می نماید. (صالحی، ۱۳۹۵)

با توجه به مطالب پیشین در یک جمع بندی می توان گفت که مسئله پیشگیری به عنوان مهم ترین بخش ماموریتی همواره دغدغه قریب به اتفاق مسئولین بوده و پیش بینی، موضوعی مهم و اجتناب ناپذیر در برنامه ریزی و سیاستگذاری حفاظتی و امنیتی و نیز نقش اساسی در پیشگیری و جلوگیری از حوادث و اتفاقات ناخوشایند، غافلگیری و همچنین برآورد تهدیدها و آسیب پذیری ها ایفا می نماید

ب: نقش اطلاعات در حین بحران:

حین بحران وضعیتی است که بحران به دلایل منطقی یا غیر منطقی تشدید یافته و اهرم های هنجاری کارایی خود را برای کنترل اعتراض کنندگان از دست داده است چرا که معترضین به دلایل مختلف از جمله پاسخگویی صحیح از سوی مسئولین

به توده های انبوه تبدیل گردیده اند که خشونت بر آنان حاکم و گرفتن حق را با غارت، آتش سوزی و تخریب اماکن میسر می دانند. (صالحی، ۱۳۹۰)

گروه های مدیریت بحران بر حسب نوع بحران سازماندهی و وارد مرحله اجرای کنترل بحران می شوند اهداف و وظایف گروه ها با توجه به اهداف سازمانی و ماموریت ابلاغی خواهد بود. این مرحله، مرحله ای است که سازو کار اصلی مدیریت بحران در آن قرار دارد و هر گونه اشتباه یا کوتاهی در برخورد با مسئله منجر به شعله ور شدن بحران شود. مهمترین و اساسی ترین نیاز تصمیم گیرندگان در مقاطع زمانی بحران، تامین اطلاعاتی است تا بر اساس آن اقدامات مناسب در مقابله با بحران را انجام دهد و در این مقطع اطلاعات راهبردی به اطلاعات تاکتیکی تغییر ماهیت داده و به اطلاعات ابزاری در اختیار تصمیم گیرندگان قرار می گیرد.

وظیفه اطلاعات، آگاهی به مدیران بحران، نهادهای مسئول و تصمیم گیران در مورد آخرین وضعیت بحران و رسیدن به راه کار مطلوب برای مقابله با بحران و کنترل آن است.

آنچه در این بخش حائز اهمیت می باشد، فرآیند مدیریت اعم از برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج امکانات، هدایت، سرپرستی و کنترل در قالب تئوریات قبل از شکل گیری بحران (تکوین) تدوین گردیده است با انتخاب سبک مدیریت خاص و با بهره گیری از اطلاعات جمع آوری شده نسبت به مدیریت بحران اقدام نمود.

ج: نقش اطلاعات در بعد از بحران

در وضعیت بعد از بحران، اغتشاش و آشوب متوقف شده است اما هنوز آثار آن در کانون اغتشاش باقی مانده است بنابراین تدابیر لازم برای ممانعت از شروع مجدد بحران و همچنین جلوگیری از نمایان شدن ابعاد و آثار آن در دستور کار قرار گیرد. یکی از کارکرد های اطلاعات در بحران، بازخورد رویدادها، همزمان با ادامه بحران است که تاثیرات تعیین کننده ای در ادامه بحران و فرجام بحران دارد. کارکرد بازخورد گیری باید به دور از هر گونه پیش داوری و مبتنی بر ارزیابی هر رویداد از هر دو جنبه فرصت یا تهدید آمیز بودن صورت گیرد اگرچه در شرایط بحرانی تنها قار به دیدن خطرات هستی و نه فرصت ها، ولی در پس هر بحران فرصت یا فرصت هایی نهفته است. نقش اطلاعات در مرحله بعد از بحران را می توان به شرح زیر برشمرد:

- ✓ تلاش برای تثبیت اوضاع و کنترل غیر محسوس جغرافیای بحران.
- ✓ تلاش در جمع آوری اطلاعات از کانون های فعال باقیمانده در ایجاد بحران
- ✓ تهیه گزارش اطلاعاتی از وضعیت بحران رخ داده برای مسئولان ذی نفع

۶- بحث و نتیجه گیری

مطالعه بحران ها و شیوه های مدیریتی و تصمیم سازی در مورد آنها از جهات گوناگون حائز اهمیت است. شناخت و درک ریشه ها و علل بروز بحران ها و پیامدهای آن از یک سو و همچنین شناسایی راه های مدیریتی و تصمیم سازی در مواجهه با بحران ها از سوی دیگر، ضمن آنکه فهم جامع تری از محیط را فراهم می سازد می تواند در جلوگیری از بروز بحران ها و به حداقل رساندن آثار منفی آنها یاری رساند.

اطلاعات کیفی ترین و جامع ترین محصولی است که می تواند اطلاعاتی در اختیار مصرف کننده و سیاست مدار قرار دهد تا با بهره گیری از آن، تصمیم درست خود را در ارتباط با موضوع مورد نظر به کار گیرند از این رو اهمیت اطلاعات صحیح، به موقع و به دور از ابهامات و جهت گیری خاصی که صادقانه باشد می تواند یکی از بهترین تصاویر را در چگونگی بهره گیری از فرصت ها ترسیم کند و به عنوان یکی از ملاک های موثر ارزیابی در نزد تصمیم گیران در زمان بحران مورد توجه قرار گیرد. در مدیریت بحران برتری اطلاعاتی حرف اول را می زند بدین ترتیب می توان گفت مدیریت بحران اقدامی اطلاعات محور است. پیشگیری و مهار بحران قبل از هر چیز مستلزم اتخاذ تصمیمات مؤثر بر اساس اطلاعات صحیح و ساختاریافته می باشد که به سرعت و با سهولت در دسترس تصمیم گیرندگان قرار گیرد. در این رابطه بدیهی ترین اصلی که مطرح می شود این است که "هر چه اطلاعات مطلوب تر بوده و به موقع تهیه شود، تصمیمات مطلوب تری اتخاذ خواهد شد که در نتیجه خسارات و ضایعات

ناشی از بحران کاهش خواهد یافت. در حین بحران به دلیل نبود زمان و شدت تهدید هرچه اطلاعات در فرآیند اقدامات مدیریتی به طور صحیح به کار گرفته شوند تاثیر چشمگیری در روند کنترل و مهار بحران خواهد داشت و در نهایت نقش اطلاعات در خاتمه بحران به دلیل شناسایی کانون های جدید احتمالی شکل گیری بحران، ارزیابی از روند اقدامات انجام شده در قالب بازخوردگیری و بررسی نقاط ضعف و قوت و در نهایت تهیه گزارش نهایی بحران از اهمیت بسزایی برخوردار می باشد که در تحلیل داده های صورت گرفته نقش اطلاعات در مراحل بحران به وضوح تشریح گردیده است.

همچنین در خاتمه پیشنهادات این پژوهش مبتنی بر یافته تحقیق به شرح زیر ارائه می گردد:

- ایجاد سازوکار منطقی و عملی برای افزایش قدرت ریسک تحلیلگران جامعه اطلاعاتی در زمینه ارائه پیش بینی پیرامون پدیده های امنیتی
- استفاده از نخبگان جامعه اطلاعاتی ف اساتید دانشگاه های معتبر و... به منظور آشنایی با بهترین روش های کمی و کیفی پیش بینی و ارائه الگوهای مطلوب و کارآمد برای تحلیل گران اطلاعاتی.
- تدوین و اجرای طرح های مطالعاتی ویژه با رویکرد پیش بینی پدیده های امنیتی در سطح سازمان های جامعه اطلاعاتی.
- از هر گونه یک سونگری، افراطی گری و فرصت سوزی در شناخت علل و عوامل ایجاد بحران جداً خودداری شود.
- در خصوص مولفه های همچون غافلگیری اطلاعاتی و آیند نگری یا پیش بینی، پیشگیری بحران مطالعات بیشتری صورت گیرد.

- در خصوص بومی سازی مولفه های بحران با توجه به مدیریت دانش اقدام لازم صورت گیرد.
- نسبت به تشکیل بانک های اطلاعاتی مناسب برای ساماندهی و طبقه بندی داده ها و همچنین تعیین صحت و سقم اخبار در مدیریت بحرانهای امنیتی اقدام لازم صورت پذیرد.
- تلاش گردد در ارائه راهکارها برای مدیریت بحران، وضوح و صراحت لازم لحاظ شده و حداکثر استفاده بهینه از منابع و توانمندی موجود به عمل آید.

منابع

۱. اسدپور، غلامرضا، (۱۳۹۰)، مقدمه ای بر اصول و مبانی مدیریت بحران، تهران، مرکز مطالعات، تحقیقات و تدوین آیین نامه های رزمی ق پ ه خ (ص) آجا
۲. تاجیک محمدرضا (۱۳۸۴)، مدیریت بحران، نقدی بر شیوه های تحلیل و تدبیر بحران در ایران، نشر فرهنگ گفتمان، چاپ دوم، تن برگ، دیودونیه (۱۳۷۲)، ۲۴ ساعت اول مدیریت بحران، ترجمه: محمد علی ذالفقاری اصل، تهران: حدیث
۳. روشندل اربطانی؛ طاهر، سیاوش صلواتیان (۱۳۸۹) طراحی مدل نقش رسانه های جمعی در مدیریت مرحله پیش از بحران ۸۹ - فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال پنجم، شماره ۱۷.
۴. دلاور پوراقدم؛ مصطفی (۱۳۸۹)، بررسی الگوهای مدیریت بحران های سیاسی امنیتی در جمهوری اسلامی ایران - ماهنامه پگاه حوزه، شماره ۲۹۰.
۵. ساوه درودی، مصطفی (۱۳۹۰)، «راهبردهای سازمانی و مدیریت بحران»، تهران، چاپ اول، نشر دانشکده علوم و فنون فارابی
۶. ساوه درودی، مصطفی (۱۳۹۲)؛ مدیریت بحران و قدرت سازمانی، تهران: دانشکده علوم و فنون فارابی
۷. ساوه درودی، مصطفی (۱۳۹۵)؛ مدیریت بحران در فضای رسانه، تهران: دانشکده علوم و فنون فارابی
۸. شاون، پی مک کارتی، نقش اطلاعات در مدیریت بحران، ترجمه محمدرضا تاجیک، (تهران: انتشارات فرهنگ گفتمان، ۱۳۸۱)، صص ۷۴ - ۶۱
۹. صالحی، محمود (۱۳۹۵) مدیریت اطلاعاتی منازعات و بحران های سیاسی و اجتماعی، تهران، دانشگاه اطلاعاتو امنیت ملی
۱۰. عمید، حسن (۱۳۸۸)، فرهنگ عمید، تهران، نشر امیرکبیر.
۱۱. مکاریتی نقش اطلاعات در مدیریت بحران، ترجمه محمد رضا تاجیک، تهران، نشر گفتمان
۱۲. مهدیزاده - جوادی، مرتضی - جوادی (۱۳۸۷)؛ مبانی اطلاعات و ضد اطلاعات، تهران: دانشکده اطلاعات