

بررسی تأثیر ابعاد تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهری (مطالعه موردی: شهر تهران)

ناصر امینی ۱

۱ کارشناسی ارشد، گروه مطالعات منطقه‌ای، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
۱ کارشناس امور مالی (عامل ذیحساب)، وزارت خارجه، مرکز مطالعات سیاسی و بین‌المللی، تهران، ایران
آدرس ایمیل: Naseramini1345@yahoo.com

چکیده

تفکر سیستمی، چارچوب، روش، قانون و منطقی برای شناخت یک مساله است که جنبه‌های تجزیه تحلیلی آن مسئله را در بر می‌گیرد. نقش تفکر سیستمی در تصمیم‌گیری مدیران و بهبود عملکرد آنها در زمان وقوع بحران مسأله‌ای است که امروزه مورد توجه کلیه سازمان‌ها قرار گرفته است. لذا شناخت تفکر سیستمی، یک امر ضروری در مدیریت بحران محسوب می‌شود که به منظور بهبود عملکرد نهادها، افزایش بهره‌وری و پیشبرد اهداف سازمانی به کار می‌رود. پژوهش انجام شده با هدف بررسی تأثیر ابعاد تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی در شهر تهران صورت گرفته است. این پژوهش از نوع کاربردی است که جامعه آماری آن شامل مدیران کل سازمانها، مدیران کل ادارات، مدیران ارشد و میانی اعم از کارشناسان و مشاوران سازمان‌های مرتبط با بحران هستند که تعداد آن‌ها ۱۵۶۰ نفر (۱۵۴ مدیر و ۱۴۰۶ کارشناس ارشد) است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۰۸ نفر (۱۵۴ مدیر و ۱۵۴ کارشناس) محاسبه شد. پرسشنامه این پژوهش، محقق ساخته است که روایی آن با تأیید سه نفر از اساتید مدیریت و پایایی آن با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. در این پژوهش، ابعاد تفکر سیستمی بر اساس مدل گلدمن (سلسله مراتب سازمانی، ارتباط محیطی، چندپایانی، وابستگی اجزای مبهم و کل‌نگری)، و مراحل مدیریت بحران (پیش از بحران، حین بحران، و پس از بحران) مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که ابعاد تفکر سیستمی دارای اثری معنادار و مستقیم بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: تفکر سیستمی، مدیریت بحران، مدیریت اجتماعی، بحران اجتماعی، بحران اقتصادی

۱- مقدمه

ادبیات مدیریت بحران به عنوان یک حوزه مطالعه و تحقیق در عرصه مدیریت و کنترل راهبردی، سرشار از نظریه ها، الگوها، ساز و کارها و روش هایی است که به مدیران بحران می آموزد چگونه بحران ها را پیش بینی کنند، از آن پیشگیری به عمل آورند یا برای مقابله با آن آمادگی به وجود آورند و در صورت وقوع، به گونه ای مؤثر با آن مقابله کنند. یکی از موضوعات مهمی که امروزه بیشتر شهرهای بزرگ جهان با آن روبرو هستند موضوع بحران های اجتماعی و اقتصادی است. با توجه به ماهیت غیر مترقبه بودن این حوادث و لزوم اتخاذ سریع و صحیح تصمیمها و اجرای عملیات، مبانی نظری و بنیادی، دانشی را تحت عنوان مدیریت بحران به وجود آورده است این دانش به مجموعه اقداماتی گفته می شود که قبل، حین و بعد بحران جهت کاهش اثرات این حوادث و کاهش آسیب پذیری انجام میشود (قهرودی، ۱۳۹۸).

بر این اساس یکی از مهمترین وجوه عملکرد مدیریت بحران، بررسی تأثیرات مثبت یا منفی آن بر توسعه شهرها می باشد. به همین سبب نقش مدیریت بحران در زمان وقوع بحران های اجتماعی و اقتصادی شهری بایستی مورد توجه برنامه ریزان و طراحان شهری قرار بگیرد. تفکر سیستمی راه و روشی برای کل نگری است. جوهره اصلی تفکر، سازمان است. به بیان دیگر تفکر سیستمی، چارچوب مفهومی برای ایجاد الگوهای روشن تر ارائه نموده و تعیین می کند که چگونه آنها به گونه اثربخش تغییر می کنند. تفکر راهبردی بر مبنای نگرش نظام مند شکل می گیرد. یک متفکر راهبردی همیشه باید مدل کاملی از عوامل ایجاد ارزش را در ذهن خود داشته و تعامل این زنجیره از عوامل را به درستی درک کند. تنها چیزی که امروزه در دنیای کسب و کار روشن و مشخص است این است که مدیران باید برای عدم اطمینان به ویژه در دنیای امروز که عدم قطعیتها، جزئی جدایی ناپذیر فعالیت ها شده اند، آماده باشند. بحرانها، رویدادهای ناگواری هستند که می توانند باعث افول سازمانها شوند. در مواقع بحرانی خودشیفتگی و رضایتمندی از خود، نمی تواند مدیران را در تصمیم گیری اثربخش یاری کند، بلکه تنها آنها را آشفته خواهد ساخت. مدیرانی که در شناسایی بحران کوتاهی می کنند و هیچ برنامه ریزی برای آن ندارند، در هنگام بحران دچار گرفتاری های شدیدی خواهند شد. مدیریت بحران موثر، نیازمند یک رویکرد منظم و نظام مند و سیستماتیک است. که مبتنی بر هوشیاری و حساسیت مدیریتی و یک درک خوب از اهمیت تفکر سیستمی و آمادگی سازمانی است. مدیریت بحران یکی از موضوعات مهمی است که در طول سال های اخیر با تأکید بیشتری مورد توجه کارورزان حوزه عمل و اندیشه قرار گرفته است. بحران ها بخشی از فضای کسب و کار هستند و حذف تمامی بحران هایی که سازمان را تهدید می کند ناممکن است. (Jagues, 2018, 4-472) گسترش شهر و شهر نشینی و افزایش تدریجی تعداد شهرهای بزرگ در جهان به خصوص در کشورهای در حال توسعه و از جمله ایران، از یک طرف و رشد شهرها، تمرکز و تجمع جمعیت و افزایش بارگذاری های محیطی و اقتصادی بر بستر آنها از طرف دیگر، ضمن توجه بیشتر به شهرها، منجر به پذیرش نقش ها و عملکردهای متعدد شده است. (قهرودی، ۱۳۹۸).

تفکر سیستمی چارچوب مفهومی برای حل مسائل می باشد که از طریق تمرکز بر مشکلات در حین اجرا اتفاق خواهد افتاد. حل مسائل در این روش از طریق یافتن الگویی جهت افزایش در سازمانی و توجه به مسئله حاصل می شود. نتایج بدست آمده از تفکر سیستمی به نحوه ایجاد سیستم بستگی دارد، زیرا تفکر سیستمی از روابط موجود بین قسمت های مختلف سیستم ایجاد می شود. تفکر سیستمی شامل ویژگی های متعددی است که از آن جمله می توان به وابستگی متقابل بین اجزای سیستم، کل نگری، جستجوی هدف، تبدیل داده ها به ستاده ها، آنتروپی منفی، بازخورد، همپایانی، چندپایانی و هم افزایی اشاره کرد (امینی و همکاران، ۱۳۹۷).

بر این اساس و با توجه به آن چه در تعریف مدیریت بحران و انواع آن سخن گفتیم باید عنوان داشت آینده نگری و استفاده از روش های سیستماتیک می تواند یکی از بهترین تکنیک ها در مدیریت بهینه آینده ای باشد که ممکن است در آن هر لحظه بحرانی اتفاق افتد، بنابراین نباید از این مهم غافل بود و بایستی در راستای استفاده صحیح از آن اهتمام ورزید.

۲- ادبیات تحقیق

۲-۱- تفکر سیستمی

تفکر سیستمی چارچوبی مفهومی برای حل مشکلات به صورت سیستمی و نگاه جزئی و کلی به مسائل است. حل مشکل در این راستا شامل یافتن الگو و طرحی به منظور ارتقای فهم و پاسخگویی نسبت به مسائل است (صلواتی و همکاران، ۱۳۹۳، ۵ و ۲).

۲-۲- بحران

اختلال یا در هم ریختگی جدی در عملکرد یک جامعه یا اجتماع که منجر به لطمات گسترده انسانی، منابع اقتصاد و یا محیط زیست که توانایی جامعه یا اجتماع موردنظر را در سازگاری و انطباق با استفاده از منابع خودش را به خطر انداخته و از آن تخطی نماید، میگردد. یک بحران، تابعی از فرایند احتمال خطر پذیری می باشد. بحرانها منتج از ترکیب خطرها، وضعیت های آسیب پذیری و ظرفیت ناکافی و یا فقدان و کمبود تدابیر کاهش بالقوه نتایج منفی ناشی از احتمال خطرپذیری می باشند (یاس، ۱۳۹۸، ۸).

۳-۲- بحران های اجتماعی

خطرهایی هستند که تعادل، امنیت و سلامت اجتماعی را به طور جدی تهدید کنند، اما هم ماهیت و هم منشأ اجتماعی دارند و به صورت تعارض های اجتماعی، ناآرامی، فشارهای بر هم زننده سیاسی، شورشها و اعتصاب های بی مهار برای درخواست های اقتصادی و همانند آنها ظاهر می شوند (رئیس دانا، ۱۳۹۴، ۲). هرگاه در دل جامعه، اختلالاتی پدید آید که عملکرد بهنجار و معمولی حیات اجتماعی را به مخاطره افکند، سخن از این نوع بحران است. اگر بحران اجتماعی فقط جزئی از جامعه را فراگیرد و یا با مسائل خاصی مرتبط شود، جزئی خوانده میشوند و زمانی بحران اجتماعی عمومی خواهد بود که مجموع ساختها و نهادهای یک جامعه، به جهت عدم انطباق آن با انتظارات موجود در جهت پیشروی جامعه جدید و متریقی، موجب نابسامانی عمومی و فراگیر در جامعه گشته و پیدایی دگرگونی های اجتماعی بسیاری را قابل پیش بینی سازد (زینالی، ۱۳۹۴، ۱۹۲).

۲-۴- مدیریت بحران:

مدیریت بحران عبارت است از نظام و حرفه کاربرد دانش فناوری، برنامه ریزی و مدیریت جهت مقابله با حوادث غیرمترقبه. بدیهی است چنانچه مدیریت علمی و عملی مناسب در برخورد با حوادث غیرمترقبه موجود نباشد، خسارت های انسانی ناشی از بلاها چندین برابر خواهد بود (عنبری، ۱۳۹۳، ۳۱۶).

۲-۵- عملیات مدیریت بحران:

عملیات مدیریت بحران، سازمان را قادر می سازد تا پاره ای از بحران ها را از میان بردارد، برخی دیگر را به نحوی مؤثر اداره کند و ابزار لازم برای یادگیری کامل و سریع از بحرانهای واقع شده را در اختیار بگیرد. جانسون و شولز معتقدند شیوه ای که مدیریت عالی سازمان برای مقابله با آشفتگی ها و بحرانها برمی گزیند، بخشی مهم از راهبردهای سازمان است مظلومی معتقد است مدیران نیازمند مهارت ها و قابلیت هایی هستند تا بتوانند در بستر بحرانهای پیش رو، ناکامی ها را به موفقیت و بی نظمی ها را به نظم وا دارند (حسینی و دمنابی اصل، ۱۳۹۱، ۲).

۲-۶- پیش نگری

پیشنگری فعالیتی روشمند و عبارت است از: «ارزشیابی یک روند با درجه ای از اطمینان احتمال در طول یک دوره خاص» یک مبنای مهم در پیش نگری بسط دادن تحولات گذشته بر آینده با استفاده از برخی فرض های خاص برای تداوم یا تغییر روندها است. به بیان دیگر هدف از پیش نگری، محاسبه و بیان روشن برخی 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. (ناطق الهی، ۱۳۹۸).

۲-۷- پیش نگری بحران

نگرش سنتی به مدیریت بحران، بر این باور بود که مدیریت بحران یعنی فرونشاندن آتش؛ به این معنی که مدیران بحران در انتظار خراب شدن امور می نشینند و پس از بروز ویرانی، سعی می کنند تا ضرر ناشی از خرابی ها را محدود سازند (ابطحی و همکاران، ۱۳۹۸، ۱۳).

۸-۲- مفاهیم بحران های اجتماعی و اقتصادی

بحران از هر نوعی می تواند موجبات بی نظمی و ناامنی را فراهم آورد، بخصوص بحران های اجتماعی که می توانند زمینه ساز سایر بحران ها نیز باشند، لذا همین امر لزوم اتخاذ رویکردی فعالانه، مبتنی بر پیشگیری در این خصوص را بیش از پیش میکند. شاید کمتر واژه ای همچون بحران، ادبیات معاصر علوم اجتماعی را به خود مشغول داشته و از سوی دیگر، رشته های علمی مختلف را درگیر ساخته است. دانشمندان روابط بین الملل دل مشغول جلوگیری از بروز جنگ بین کشورها، سیاست شناسان نگران بروز ناآرامی ها و بی ثباتی های سیاسی، صاحب نظران علم مدیریت با ورشکستگی و فروپاشی شرکتها و کسب و کارها مواجه هستند، مهندسان و متخصصان فنی، روش های کاهش خسارت ها و خرابی های ناشی از بلایای طبیعی یا سوانح صنعتی را جست و جو می کنند، اقتصاددانان، تلاطم ها و نوسانات شدید بازارهای پولی و مالی را تجزیه و تحلیل می نمایند، روان شناسان، با نابسامانی های روحی بیماران سر و کار دارند و سایر صاحب نظران و محققان رشته های مختلف علمی، هر یک به گونه ای واژه بحران را به کار گرفته و از آن برای توصیف پدیده مورد نظر خود استفاده کرده اند (ابطحی و همکاران، ۱۳۹۸، ۲).

۹-۲- ابعاد بحران های اجتماعی

بحران های اجتماعی خطرهایی هستند که تعادل، امنیت، و سلامت اجتماعی را به طور جدی تهدید می کنند، اما هم ماهیت و هم منشأ اجتماعی دارند و به صورت تعارض های اجتماعی، ناآرامی، فشارهای برهم زننده سیاسی، شورشها، اعتصاب های بی مهار برای درخواست های اقتصادی و همانند آنها ظاهر می شوند. مکن است شورش ها حاد یا مزمن، تناوبی یا پیوسته، ژرف یا گسترده محلی و منطقه ای یا ملی باشند. بحران ها ممکن است به ظاهر شکل سیاسی یا خواسته های اجتماعی خاص داشته باشند، اما ریشه یابی آنها نشان می دهد که زمینه های مستقیم و بلافصل یا نامستقیم و کمک کننده اقتصادی در میان بخش قابل توجهی از آنها مطرح بوده است (رئیس دانا، ۱۳۹۴، ۲). رویدادهای مهم دهه های اخیر جهان از نظر سیاسی، اقتصادی، جغرافیایی و انسانی نشان میدهد که جوامع بشری پیوسته دستخوش حوادث طبیعی یا تمایلات و اقدامات مخرب انسان ها که باعث بحران های گوناگون می شود، بوده اند. بحران ها دیگر پدیده هایی با ویژگی غیر عادی، کمیاب، اتفاقی و حتی منفی برای جامعه جهانی تلقی نمی شوند. همه سازمان ها هر روز و هر لحظه تحت تأثیر بحران های کوچک و بزرگ قرار دارند، بنابراین بی خبری از آنها و بی اعتنائی به آنها، خوش خبری، قدرت، حسن مدیریت و رهبری محسوب نمی شود، بنابراین مدیران و رهبران سازمان ها باید پیوسته، آماده رویارویی با بحران ها باشند و برای پیشگیری و یا کاستن از تأثیر آنها بر سازمان های خود، تفکر، طرح ریزی و چاره اندیشی نمایند. بحران ها ابعاد و جوانب زندگی اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی را تحت تأثیر قرار میدهند و عوامل ایجاد کننده آنها نیز متفاوتند؛ اگر کمی به اطراف خود توجه کنیم تعداد زیادی خبر از بهم ریختگی زیرساختها یا ساختارهای موجود در اجتماعات بشری دریافت میکنیم. در این شرایط کمتر سیستم اجتماعی را می توان شناسایی نمود که در اثر نوسانات تحول، دائماً از درون در ارتعاش نباشد. انواع متفاوتی از بحران ها قابل شناسایی هستند که به لحاظ موضوعی، بحران ها در زمینه های اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و نظامی تقسیم بندی شده اند. بحران اجتماعی از این نگاه زمانی به وجود م یآید که اختلالاتی در جامعه پدید آید که تعادل عمومی، عملکرد بهنجار و معمول حیات اجتماعی را به مخاطره اندازد؛ این بحران نشان از فقدان توانایی سامان یابی و تأمین و حفظ نظم اجتماعی است (تاجیک، ۱۳۹۹، ۱۹۹).

۳- روش تحقیق

گردآوری داده ها در این پژوهش به روش توصیفی، میدانی، پیمایشی می باشد.

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه های محقق ساخته بر اساس مدل و الگوی گلدمن می باشد. در تحقیق حاضر جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می شود. شاخص های آماری توصیفی مورد استفاده عبارتند از: جداول فراوانی، درصد، میانگین و ترسیم نمودارها جهت عینی تر شدن نتایج بدست آمده، از طرفی به منظور اثبات یا رد فرضیه های تحقیق از روش همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه و استفاده خواهد شد و در کلیه تجزیه و تحلیل های آماری این پژوهش از نرم افزار spss-20 استفاده می شود.

۴- یافته های تحقیق

مشخصات جمعیت شناختی پاسخگویان (آمار توصیفی) توزیع فراوانی سن پاسخگویان نشان داد که ۳۰/۵ درصد پاسخگویان در گروه سنی بین ۲۶ تا ۳۵ سال هستند، ۵۳/۲ درصد در گروه سنی بین ۳۶ تا ۴۵ سال هستند و ۱۶/۲ درصد در گروه سنی بین ۴۶ تا ۵۵ سال هستند. توزیع فراوانی سابقه کار پاسخگویان نشان داد که ۱۱/۴ درصد پاسخگویان بین ۱ تا ۵ سال سابقه کار دارند، ۴۵/۱ درصد از پاسخ گویان بین ۶ تا ۱۰ سال سابقه کار دارند، ۲۲/۷ درصد بالای ۱۶ سال سابقه کار دارند. توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ گویان نشان داد که ۵۹/۱ درصد از پاسخ گویان دارای تحصیلات لیسانس هستند و ۴۰/۹ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر هستند.

فرضیه اول: سلسله مراتب سازمانی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد. از نظر آماری فرضیه فوق را می توان به صورت زیر نمایش داد:
 H_0 بعد سلسله مراتب سازمانی تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر ندارد.
 H_1 بعد سلسله مراتب سازمانی تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.
متغیر مرتبط با این فرضیه به صورت همبستگی می باشد. برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱- ضریب همبستگی پیرسون سلسله مراتب سازمانی با مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی

متغیرها	
۰/۴۲۵	ضریب همبستگی
۰/۰۰۱	سطح معناداری
۳۰۸	تعداد نمونه

همان طور که در جدول ۱ ملاحظه می شود نتایج ضریب همبستگی پیرسون بیانگر این است که سلسله مراتب سازمانی با مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی همبستگی وجود دارد. چون که سطح معنی داری ۰/۰۰۱ است، این مقدار مطلوب است چرا که از ۰/۰۵ کمتر می باشد. پس بنابراین فرضیه تحقیق تایید می شود یعنی سلسله مراتب سازمانی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.

فرضیه دوم: وابستگی اجزاء مبهم بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد. از نظر آماری فرضیه فوق را می توان به صورت زیر نمایش داد
 H_0 بعد وابستگی اجزاء مبهم تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر ندارد.
 H_1 بعد وابستگی اجزاء مبهم تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.
متغیر مرتبط با این فرضیه به صورت همبستگی می باشد. برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲- ضریب همبستگی پیرسون وابستگی اجزاء مبهم با مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی

متغیرها	
۰/۴۸۷	ضریب همبستگی
۰/۰۰۱	سطح معناداری
۳۰۸	تعداد نمونه

همان طور که در جدول ۲ ملاحظه می شود نتایج ضریب همبستگی پیرسون بیانگر این است که وابستگی اجزاء با هم با مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی همبستگی وجود دارد. چون که سطح معنی داری ۰/۰۰۱ است، این مقدار مطلوب است چرا که از ۰/۰۵ کمتر می باشد. پس بنابراین فرضیه تحقیق تایید می شود.

فرضیه سوم: چندپایانی، هم پایانی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.

از نظر آماری فرضیه فوق را می توان به صورت زیر نمایش داد:

H0 بعد چندپایانی، هم پایانی تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر ندارد.

H1 بعد چندپایانی، هم پایانی تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.

متغیر مرتبط با این فرضیه به صورت همبستگی می باشد. برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳- ضریب همبستگی پیرسون چندپایانی با مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی

متغیرها	
۰/۴۸۷	ضریب همبستگی
۰/۰۰۱	سطح معناداری
۳۰۸	تعداد نمونه

همان طور که در جدول ۳ ملاحظه می شود نتایج ضریب همبستگی پیرسون بیانگر این است که چندپایانی با مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی همبستگی وجود دارد. چون که سطح معنی داری ۰/۰۰۱ است، این مقدار مطلوب است چرا که از ۰/۰۵ کمتر می باشد. پس بنابراین فرضیه تحقیق تایید می شود. یعنی چندپایانی، هم پایانی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.

فرضیه چهارم: ارتباط محیطی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.

از نظر آماری فرضیه فوق را می توان به صورت زیر نمایش داد:

H0 بعد ارتباط محیطی تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر ندارد.

H1 بعد ارتباط محیطی تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.

متغیر مرتبط با این فرضیه به صورت همبستگی می باشد. برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴- ضریب همبستگی پیرسون ارتباط محیطی با مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی

متغیرها	
۰/۴۷۹	ضریب همبستگی
۰/۰۰۰	سطح معناداری
۳۰۸	تعداد نمونه

همان طور که در جدول ۴ ملاحظه می شود نتایج ضریب همبستگی پیرسون بیانگر این است که ارتباط محیطی با مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی همبستگی وجود دارد. چون که سطح معنی داری $0/001$ است، این مقدار مطلوب است چرا که از $0/05$ کمتر می باشد. پس بنابراین فرضیه تحقیق تایید می شود. یعنی ارتباط محیطی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.

فرضیه پنجم: کل نگری بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.

از نظر آماری فرضیه فوق را می توان به صورت زیر نمایش داد:

H_0 بعد کل نگری تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر ندارد.

H_1 بعد کل نگری تفکر سیستمی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.

متغیر مرتبط با این فرضیه به صورت همبستگی می باشد. برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۵ ارایه شده است.

جدول ۵- ضریب همبستگی پیرسون کل نگری با مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی

متغیرها	
۰/۵۴۱	ضریب همبستگی
۰/۰۰۱	سطح معناداری
۳۰۸	تعداد نمونه

همان طور که در جدول ۵ ملاحظه می شود نتایج ضریب همبستگی پیرسون بیانگر این است که کل نگری با مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی همبستگی وجود دارد. چون که سطح معنی داری $0/001$ است، این مقدار مطلوب است چرا که از $0/05$ کمتر می باشد. پس بنابراین فرضیه تحقیق تایید می شود. یعنی کل نگری بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران تاثیر دارد.

۵- بحث و نتیجه گیری

ضرایب آزمون تحلیل رگرسیون درباره عوامل موثر بر مدیریت بحران اجتماعی- اقتصادی نشان داد که متغیرهای وابستگی اجزاء مبهم، سلسله مراتب سازمانی، چند پایانی، ارتباط محیطی و کل نگری وارد معادله شده اند و همه آن ها بر مدیریت بحران اجتماعی- اقتصادی موثر واقع شده اند. با توجه به این که عملیات مدیریت بحران، سازمان را قادر می سازد تا پاره ای از بحرانها را از میان بردارد، برخی دیگر را به نحوی مؤثر اداره کند و ابزار لازم برای یادگیری کامل و سریع از بحرانهای واقع شده را در اختیار بگیرد. جانسون و شولز معتقدند شیوه ای که مدیریت عالی سازمان برای مقابله با آشفتگی ها و بحرانها برمی گزیند، بخشی مهم از راهبردهای سازمان است مظلومی معتقد است مدیران نیازمند مهارت ها و قابلیت هایی هستند تا بتوانند در بستر بحرانهای پیش رو، ناکامیها را به موفقیت و بی نظمی ها را به نظم وا دارند که یکی از این مهارت ها داشتن تفکر سیستمی است که نتایج این فرضیه و تحقیقات دیگر نیز تایید کننده این موضوع هستند.

تفکر سیستمی چارچوب مفهومی برای حل مسائل می باشد که از طریق تمرکز بر مشکلات در حین اجرا اتفاق خواهد افتاد. حل مسائل در این روش از طریق یافتن الگویی جهت افزایش درک سازمانی و توجه به مسئله حاصل می شود. نتایج بدست آمده از تفکر سیستمی به نحوه ایجاد سیستم بستگی دارد، زیرا تفکر سیستمی از روابط موجود بین قسمت های مختلف سیستم ایجاد می شود. تفکر سیستمی شامل ویژگی های متعددی است که از آن جمله می توان به وابستگی متقابل بین اجزاء سیستم، کل نگری، جستجوی هدف، همپایانی، ارتباط با محیط می باشد. فقدان تفکر سیستمی به عنوان یک کمبود اصلی در سازمان ها خود نمایی می کند در صورتی که برخورداری سازمان ها بخصوص سازمان های مدیریت بحران اقتصادی و

اجتماعی کمک شایانی را می تواند داشته باشد چرا که این تفکر به سازمان و روابط مرسوم و حاکم بر آن را ارائه می دهد و اثرات محیط و تغییرات آن را جدی می گیرد.

۶- پیشنهاد های کاربردی

با توجه به فرضیه اول: یعنی، تاثیر سلسله مراتب سازمانی بر مدیریت بحران اجتماعی و اقتصادی شهر تهران پیشنهاد می شود: جهت استفاده از سلسله مراتب سازمانی برای تبادل اطلاعات پیشنهاد می شود در این زمینه آئین نامه مکاتبات تدوین و تصویب شود که تمامی کارکنان را ملزم به رعایت دقیق سلسله مراتب سازمانی نماید. شناسایی نوع بحران و خاستگاه های آن، قبل از هرگونه اقدام عملی توسط مدیر بحران و توجیه نیروهای زیر مجموعه، ضمن بازنگری در آئین نامه مکاتبات فعلی، شرایطی ایجاد گردد تا تیم های تخصصی بحران با اختیارات کافی در سطح واحدها، بیشتر استفاده گردد و همچنین از ساختارهای سازمانی منعطف تری جهت پاسخگویی به چالش های بحرانی آینده استفاده گردد.

- حاکم کردن یک جریان فکری و اخلاقی در سازمان.

- تعریف و عمل نمودن شفاف و صریح به ارزش های سازمانی.

- الگو کردن و برجسته تر کردن برخی خصیصه های اخلاقی در سازمان در نزد مدیران.

- انجام فعالیت های گروهی خارج از محیط کار نظیر ورزش های گروهی، مسافرت ها و مراسم خانوادگی پرسنل و برنامه های آموزشی و تفریحی جانبی

- طراحی یک گردش کار مناسب برای نظام پیشنهادات و تشویق افراد به دادن پیشنهادات سازنده و موثر و قدردانی از پیشنهادات خوب

- برگزاری جلسات هماهنگی متعدد، تفویض مسؤولیت به افراد و در نظر گرفتن رای و نظر آنان در طراحی برنامه های کوتاه مدت و بلند مدت

- ایجاد فضای باز انتقاد در سازمان

- استقبال از نوآوری و تغییر، فراهم نمودن شرایطی از جمله تشویق افرادی که راه و روشهای نو و بدیع پیشنهاد می دهند

- فراهم کردن زمینه برای جستجوی فرصت ها و راه حل های نو و ایجاد زمینه مساعد برای بروز خلاقیت و نوآوری در بین کارکنان

منابع

۱. ابطیحی، حسین، یاوری بافقی امیر حسین، اسماعیلی، احمدرضا (۱۳۹۰)، طراحی مدل پیش نگری بحران های اجتماعی به منظور پیشگیری از آنها توسط ناجا، پژوهش نامه نظم و امنیت انتظامی: زمستان ۱۳۹۰.
۲. امینی، محمدتقی، بختیاری، لطفعلی، درگاهی، حسین، کریمی، اوژن، معمایی، هاجر، جانبرزگی، محمد، حق شناس، الهام (۱۳۹۷)، سنجش تفکر سیستمی در بین مدیران ارشد ستادی از طریق مدل گلدمن در دانشگاه علوم پزشکی تهران، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۷، شماره ۳، مرداد و شهریور ۱۳۹۷
۳. شریعتمداری (۱۳۹۶)، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)
۴. صلواتی، عادل، رستمی نوروژ اباد، مجتبی، کمتنگیر، فرزاد و رحمانی (۱۳۹۳)، تفکر سیستمی و استقرار مدیریت دانش، مجله مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۱۸، تابستان ۱۳۹۳.
۵. تاجیک، محمدرضا (۱۳۹۹)، مدیریت بحران (نقدی بر شیوه های تحلیل و تدبیر بحران در ایران)، تهران، فرهنگ گفتمان.

۶. رئیس دانا، فریبرز (۱۳۹۴)، علل؛ عوامل و انگیزه های اقتصادی- اجتماعی بروز بحران ها و تهدیدهای اجتماعی در ایران، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال چهارم، شماره ۱۶.
۷. ناظمی، شمس‌الدین، مرنضوی، سعید، جعفریانی حسن، (۱۳۹۹) ارتباط تفکر راهبردی و عملکرد، چشمانداز مدیریت بازرگانی، شماره ۲ پیاپی ۳۵
۸. سینی، حسین و سید مجید جدی.(۱۳۹۴). مدیریت بحرا. ن جلد ۱ و ۲، تهران: انتشارات معاونت آموزش ناجا.
۹. زینالی، امیر حمزه. (۱۳۹۴). جایگاه سازمان های دولتی مسوول بحران ها و تهدیدهای، اجتماعی در ایران فصلنامه رفاه اجتماعی، شماره ۱۶ ، بهار ۱۳۹۴
10. Jaques, T. (2010). "Embedding issue management as a strategic element of crisis prevention." *Disaster Prevention and Management*, 19 (4), 469-482.
11. Xi Liua, Zhuo Changb, Ping Zhaoc (2019) Is it simply a matter of managerial competence? Interpreting Chinese executives' perceptions of crisis management, *Public Relations Review* 35. pp232-239.