



ProjeCenter

www.ProjeCenter.ir

📷 | @projehcenter

👉 | @projehcenter_ir



...

موضوع :

مدیریت بحران

فهرست مطالب

موضوع	صفحه
مقدمه	۱
فصل اول: بحرانهای عارضی	۳
بحران چیست ؟	۵
- منابع بحران	۱۴
چگونگی تشخیص بحران ها	۱۷
۱ - بحران هویت :	۱۹
ب- بحران مشروعیت :	۲۰
علل بحران های مشروعیت :	۲۱
ج- بحران رسوخ پذیری یا بحران نفوذ :	۲۲
د- بحران مشارکت :	۲۲
فصل دوم: شناخت بحرانهای هدایت شده	۲۳
رسانه های ارتباطی :	۲۴
شایعه :	۲۶
علل شایعه پراکنی :	۲۹
سانسور و شایعه	۳۰
شایعات بادوام :	۳۱
عوامل مؤثر در ترغیب موفقیت آمیز	۳۱
الف (عوامل مربوط به محتوا و عامل ارتباط	۳۲
تبلیغات چیست ؟	۴۲
نگرشهای چه کسانی قابل تغییر است ؟	۴۴
تأثیرگذاری	۵۲
تکنیکهای تبلیغات	۵۴
تبلیغات آمریکا	۶۰

۶۴	تبلیغات فرقه گرایانه اسرائیل در جنگ اکتبر ۱۹۷۳
۶۴	نیکلائوس وان دم
۶۴	مقدمه
۶۶	مورد رافق حلاوه
۷۲	نتیجه
۷۵	فصل سوم: مکانیزم تفکیک بحرانهای عارضی از بحرانهای هدایت شده
۷۷	دیپلماسی و مدیریت بحران:
۸۲	نتیجه :
۸۳	منابع:

مقدمه

مقوله بحران امروزه از پیچیده‌ترین موضوعاتی است که رهبران، مدیران جامعه با آن درگیر می‌باشند. گستردگی و تنوع موضوع به همراه حساسیت و اهمیت آن باعث شده که اندیشمندان زیادی در این وادی قلم‌فرسائی کرده و هر یک از دیدگاه خود راههای برای شناخت و هدایت آن ارائه دهند در کنار این اندیشمندان رهبران جامعه هستند که عملاً با موضوع دست و پنجه نرم کرده، به هنگام مواجهه با بحران سعی در هدایت، کنترل و مقابله با بحران دارند برای آنها معمولاً این سوالات مطرح است که ادبیات بحران چیست، منابع مورد حمایت در بحران کدامند عاملین و منابع مورد حمله در بحران احتمالاً چیست لیکن با گستردگی جوامع و موضوعات مرتبط با آن و سوء استفاده‌های بعمل آمده در این خصوص اندیشمندان را بر آن داشته تا ضمن تعیین چارچوبهای برای شناخت بحران زمینه‌های فراهم کنند تا بتوان بحرانها را از یکدیگر تفکیک کرد و در همین راستا سخت اقدام به دسته‌بندی کلی شامل بحرانهای عارضی، هدایت شده نموده‌اند، که هر یک از این بحرانها خود نیز از تقسیماتی برخوردارند. برای شناخت و یا تفکیک این دو بحران از یکدیگر در مرحله نخست لازمست بحران حادث شده شناخته شود. پس از شناخت بحران به هنگام وقوع بحران، بحران موجود را بر اساس فاکتورهای شناخته شده در هر بحران با آن مقایسه کرد چنانچه از فاکتورهای موجود برخوردار نبود می توان احتمال هدایت شده بودن آن را داد. امروزه تفکیک بحرانهای عارضی از هدایت شده کاری بس دشوار است و از آنجا که بحران سازی امری غیرقانونی است معمولاً متخصصین

فن کمتر اقدام به نگارش موضوعات نموده و چنانچه نیز در این خصوص مطالبی نگارش شود معمولاً سعی در جلوگیری از انتشار آن می دارند ، از طرف دیگر متخصصین فن نیز فنون این اقدامات را بعنوان سرمایه در نزد خود حفظ کرده و به منظور جلوگیری از بهره برداری رقبا یا دشمن از انتشار آن خودداری می نمایند ، اما با مقایسه بین بحران حادث شده با واقعیتهای که در بحرانهای طبیعی حاکم است، می توان به برخی از تفاوتهای آن پی برد، که خود زمینه ای برای کشف و شناسایی بحرانهای هدایت شده باشد از آنجا که روشهای مقابله با بحرانهای هدایت شده با روشهای مورد استفاده در بحرانهای عارضی متفاوت است لذا تنها پس از اطمینان از هدایت شده بودن بحران می توان از روشهای مربوطه استفاده کرد لازم بذکر است عدم تشخیص صحیح و هدایت شده قلمداد کردن بحران های عارضی می تواند تبعات نامطلوبی به همراه داشته و گاهاً خود منجر به شدت بحرانها و فراهم شدن زمینه برای بهره برداری دشمنان از این بحرانها شود تشخیص این وظیفه که چگونه فردی بحران های عارضی را شناسایی و تفکیک کند وقتی که او به چنین مواردی برخورد کرد هر دو از جمله مهمترین و مشکل ترین کارها در راستای طرح مزبور است حال چنانکه تفکیک بحرانها از یکدیگر مشکل است تفکیک بحران عارضی از هدایت شده به مراتب مشکل تر خواهد بود زیرا باید اول تفکیک بحرانها بدرستی صورت گرفته باشد تا بتوان فاکتور موجود در آن بحران با فاکتورهایی که معمولاً در آن بحران خاص وجود دارد مقایسه کرد . لذا در همین راستا در این مقاله نخست در فصل اول مطالبی در خصوص شناخت بحرانهای موجود در جوامع مخصوصاً جوامع در حال توسعه

ارائه شده و سپس به بحث عملیات روانی و ابزارهای مورد استفاده بحران سازان برای ایجاد، یا توسعه بحرانهای هدایت شده پرداخته و در فصل سوم با عنایت به شناخت کسب شده مکانیزم تفکیک این دو بحران از یکدیگر پرداخته و در پایان نتیجه گیری تقدیم خواهد شد .

فصل اول: بحرانهای عارضی

در تعریف بحرانهای عارضی آمده است که این بحرانها ریشه در ذات و درون ساختار نظام داشته و از ضعف رفتارها شکل می گیرد. به طور کلی جوامع را از نظر تاریخی می توان بر اساس بعضی تمایزات به سه گونه یا مرحله اساسی «سنتی» و «در حال گذار» و «مدرن» طبقه بندی کرد ، که دو گونه اول و آخر ، وضعیت تعادل را توصیف می نمایند ؛ از این رو وضعیت تعادل نسبتاً با ثبات تر است ، در حالیکه جوامع در حال گذار که قسمت اعظم جهان سوم را در بر می گیرد، بی ثبات تر و ذاتاً ناقص است . حاصل پژوهش راجع به روابط برابری ، ظرفیت و انفکاک ساختاری ، این بوده که، در حالی که نظم های اجتماعی سنتی قادر به گسترش تنش ها و تضادهای داخلی نمی باشند ، سرشت واقعی نوسازی حالتی پویا است که نیازمند مدیریت و بهبود تنش های غیرقابل اجتنابی است که ذاتی نشانگان توسعه است . تحت تأثیر بینشی که این رهیافت به ما داد ، دریافتیم که مشکلات کشورهای در حال توسعه امروزی آفریقا و آسیا به مشکلات همیشگی جوامع صنعتی پیشرفته نزدیکتر بوده و از اموری که به نظمهای سنتی تعلق دارند ، فاصله زیادی دارد . این رهیافت همچنین ما را به درکی عمیق تر از وجود تنش ،

تعارض و حتی خشونت در تمامی جوامعی که باید بر نشانگان توسعه فایق گردند ، رهنمون گردید . بطور مقایسه ای ، به هر اندازه که یک جامعه بیشتر توسعه یافته کمتر دچار بی ثباتی و تعارض باشد ، امکان بسیج منابع و تلاش برای تفوق بر تنش های ذاتی نشانگان توسعه بیشتر خواهد بود . در راستای شناسایی و تحلیل مشکلات کلیدی یا بحرانهایی که ظاهراً از نظر تاریخی در فرآیند توسعه سیاسی خود را نشان می دهند ، با توجه به ارتباط فرایندهای توسعه با تنش ها و تعامل آنها با شرایط بنیادین مورد نیاز برای ساختن کشور- ملت به پنج بحران شامل بحرانهای هویت، مشروعیت، نفوذ، مشارکت، توزیع برخورد می کنیم. لیکن در وهله اول ، درباره اینک بحران ها یا مشکلات دقیقاً چیستند ، قدری ابهام وجود دارد . بعضاً ، موضوع این است که آیا آن ها بحران اند (نوعی خاصی از رویداد که می آید و می رود ، به سختی در یک توالی جای می گیرند زیرا به ظاهر هر پنج بحران با هم بوجود می آیند . از آنجایی که پنج بحران یا مشکل های مذکور از انواع مختلفی هستند و اساساً از یک نوع نمی باشند ، باید توقع چنین امری را داشت ، بنابراین ، یک نوآوری حکومتی به برنامه مالیات مجدداً توزیعی در پاسخ به تقاضایی عمومی - کنشی است که مشکل توزیع را مخاطب خود قرار می دهد ، ممکن است موفقیت آن به توان حکومت برای « نفوذ » در جامعه (همراه کردن مردم با نظام جدید) وابسته باشد ، که آن هم به نوبه خود ممکن است بر مشروعیت نظام تأثیر بگذارد (منوط باشد ؛ و ممکن است معیار مربوطه بدون توجه به فراینده مشارکت رشد یافته باشد . بدین ترتیب ، تقریباً در هر نقطه ای که کسی از برخورد یک نظام سیاسی با یکی

از مشکلات پنجگانه سخن بگویند ، نشانه هایی از یک « بحران » همزیستی مشکل مشروعیت با یک یا چند مشکل دیگر است . در نگاه اول ، به نظر می رسد واقعیت این باشد که مواردی را که ما می خواهیم متوالی قرار گیرند اگر در یک توالی قرار نگیرند ، به شرط اینکه « رسیدگی » بیشتری اجرا شود ، مساله ای چندان حاد نخواهد بود . این رسیدگی و بررسی کردن دو جنبه دارد . ما باید درباره ماهیت مواردی که در تلاطم در یک توالی قرار دهیم تصمیم بگیریم و مساله ای جای دادن هر مورد خاصی در یکی از رده بندی ها را مد نظر قرار دهیم . اولین مساله این است که: آیا ما از بحران ها سخن می گوئیم یا مشکلات یا چیز دیگری ؟ با فرض اینکه ما راجع به پاسخ به سوال اول تصمیمی اتخاذ نموده باشیم دومین مساله این است که چگونه معین کنیم که رویدادی خاص ، بحران مشارکت است و بحران توزیع نمی باشد ؟ پاسخ به سؤال دوم مستلزم بررسی قواعدی است که اولاً به ما می گویند با چه نوعی از مشکلات یا بحران روبرو هستیم ، ثانیاً ، از دیدگاه چه کسی بحران یا مشکل در یک رده بندی قرار می گیرد .

بحران چیست ؟

اگر مجبور باشیم بحران های مختلف را در یک توالی قرار دهیم ، باید مشخص کنیم که آن بحرانها چیستند ؟ ممکن است تصور شود که پنج بحران با فرایندی که حکومت به وسیله آن تصمیم گیری و اجرا می کنند رابطه ای نزدیک دارد . ممکن است هویت ، مشروعیت ، مشارکت ، نفوذ و توزیع جنبه هایی از تصمیم گیری حکومت تصور شوند که می توانند به مشکل تبدیل شوند ، یا وقتی آنها به عرصه تعارض وارد شوند موجب بحران

گردند . می توان پنج حوزه مشکل اصطلاح «حوزه مشکل» را می توان به جای بحران به کار برد.

۱ - بحران نفوذ مشکل میزان کنترل مؤثری است که حکومت مرکزی داراست .

۲ - بحران مشارکت مشکل کسی است که در تصمیم گیریها حکومتی شرکت می کند (کسی که بر تصمیم گیریها تأثیر گذار است).

۳ - بحران مشروعیت اشاره دارد به مبنایی که بر اساس آن و نیز به میزانی که در آن تصمیمات حکومت توسط مردم یک جامعه (به دلیل اعتقاد هنجاری بخشی از مردم به «حقانیت » روش هایی که مطابق آنها تصمیم گیری می شود) ، پذیرفته می شود .

۴ - بحران توزیع به حیثه ای اشاره دارد که در آن تصمیمات حکومت برای توزیع یا توزیع مجدد انتفاعات مادی و غیرمادی در یک جامعه اعمال می گردد .

۵ - و بحران هویت به مجموعه ای از افراد اشاره دارد که فرض می شود بطور مناسب در درون قلمرو تصمیم گیری حکومت قرار دارند . به عبارت دیگر این مشکل سؤال از اعضای مناسب یک نظام است . اگر بعضی از اعضای توده اجتماعی احساس کنند که بطور مناسب در درون قلمرو حکومت قرار نگرفته اند یا بر عکس ، احساس کنند که بعضی از دیگر گروهها در درون این قلمرو قرار ندارند ، می توان از مشکل هویت سخن گفت ، (این تعریف نسبت به تعاریف دیگری که شکل روانشناختی بیشتری دارند از گستردگی کمتری برخوردار است . مزیت این تعریف داشتن منشأ دقیق سیاسی است.) بدین ترتیب به نظر می رسد در رابطه با ظرفیت تصمیم گیری حکومت ، پنج مشکل مورد بحث حائز

اهمیت اند. روشن است که پنج جنبه یا مشکلات بالقوه تصمیم سازی حکومت با سادگی یا بطور طبیعی یک الگوی توالی را شکل نمی دهند. این ها مشکلات یا پرسش هایی هستند که در هر برهه ای از زمان وجود دارند: ممکن است کلیه فعالیت های حکومت بطور مؤثر اجرا شود یا اجرا نشود (بحران نفوذ). کلیه این فعالیت ها به سؤالات مشروعیت اشاره دارند: آیا همه این اعمال به دلیل اعتقاد هنجاری به حقانیت شان پذیرفته می شوند؟ همه این اعمال سؤالاتی راجع به مشارکت را مطرح می سازند: چه کسی در تصمیم سازی شرکت می کند؟ و به همین ترتیب. از آنجا که همه حوزه های پنجگانه مشکل در هر نقطه ای از زمان با هم دیگر وجود دارند، اگر بخواهیم از توالیها سخن بگوئیم باید وجود تمایز بیشتری را برشماریم. بدین ترتیب ما باید بین پنج مورد مزبور به طریق ذیل تمایز قائل شویم: در بعضی نقاط، آن مشکل ها صرفاً جنبه های تصمیمات اند: در دیگر نقاط آنها به مشکلات تبدیل می شوند؛ و در نقاط دیگر آنها به بحران ها بدل می گردند. اگر جنبه های خاص از فرآیند تصمیم گیری در هیچ نقطه ای از زمان زیر سؤال نرفته باشد - به عنوان مثال برای کسانی که باید در تصمیمات مشارکت نمایند و برای چگونگی این مشارکت قواعدی که بطور عمومی پذیرفته شده، وجود داشته باشد - می توانیم بگوئیم که در آن «حوزه» مشکلی وجود ندارد. اما به محض اینکه یکی از جنبه های تصمیم گیری «مساله ساز» می شود، مشکلی در رابطه با آن جنبه از تصمیم گیری ایجاد خواهد گردید - یعنی بعضی از افراد روش انجام امور را در رابطه با آن جنبه از تصمیم گیری نمی پذیرند، آن جنبه به موضوع یا صحنه تعارض

تبدیل می گردد . پنج جنبه تصمیمات حکومتی در هر نقطه ای از زمان بطور بالقوه مشکل هستند . یعنی ضرورتاً هیچ نظم یا توالی برای این پنج مشکل وجود ندارد ؛ ممکن است آنها ایجاد شوند ، حل شوند ، و مجدداً به شکل متفاوت بروز نمایند . توالی که ممکن است با آن سروکار پیدا کنیم توالی است که حوزه های خاصی از مشکل به وسیله آن برجسته و چشمگیر می شوند . مهمتر از آن توالی است که همراه با آن نهادهایی برای غلبه بر مشکلات در هر حوزه مشکل دارای ایجاد می شوند . (منظور از نهادها چیزی بیش از نهادهای رسمی است ؛ یعنی رویه های قاعده مندی که برای فائق آمدن بر یک مشکل و الگوهای رفتاری مجاز هنجاری ، از طرف عموم پذیرفته شده باشد .) در درون هر حوزه مشکل تهیه فهرستی از نهادهایی که بیشتر به شکل مربوط اند ، ممکن خواهد بود . مثلاً در رابطه با مشکلات نفوذ می توان منتظر زمان توسعه خدمات دستگاه اداری ملی بود که بتواند تصمیمات صادره از مرکز را در حاشیه اجرا نماید یا می توان دیگر نوآوریهای اداری را دنبال نمود ؛ در رابطه با هویت می توان به جستجوی راه حل های نهادینه شده ای برای جدال های زبان شناختی ، جدال های مکتبی ، مرزهای سیاسی ، و مانند آن پرداخت ؛ در رابطه با مشارکت می توان توسعه حق رأی ، یا احزاب سیاسی دارای مبانی توده ای را فهرست کرد ؛ در رابطه با توزیع می توان توسعه دستگاههای رفاهی ، یا توسعه یک نظام مالیاتی مجدداً توزیعی ، و مانند آن را فهرست نمود . شاید چنین الگوهای نهادینه شده ای بهترین روش برای یافته موقعیت ملتی خاص در وضعیتهای توالی شان باشد . این امر به دلایل زیر می باشد:

الف - بوجود آمدن چنین نهادهایی موجب نوعی وقفه می شود که تمایز بین مراحل را عملاً ساده تر و از نظر منطقی با مفهوم تر می کند .

ب - نهادها تمایل دارند (همچنان) باقی بمانند . بنابراین ممکن است توسعه یکی شامل فرایندی غیر قابل بازگشت باشد . هنگامی که نهادی ایجاد می شود پویایی خود را توسعه می بخشد . در این حالت نیز ، توسعه چنین نهادهایی تغییر عمده ای در نظام پدیده می آورد .

ج - نهادها نوآوری های مهمی پدید می آورند . هنگامی که ایجاد می شوند ممکن است جهت فائق آمدن بر مشکلات جدیدی که در حوزه مشکلات عمومی به صورت کاملاً یکنواخت وجود دارد ؛ نرمشها و ملایماتی درونی از خود نشان دهند .

د - اگر تکیه بر نهادینه شدن به عنوان امری منتج شده از یک بحران باشد ، به سومین بعد مثلث توسعه یافته - یعنی انفکاک ساختاری بسیار نزدیک شده ایم . توسعه روشهای نهادینه ای جهت حل حوزه مشکلاتی خاص ، ضرورتاً شامل انفکاک ساختاری یا توسعه یک سازمان مخصوص به این کار ، نمی باشد ممکن است سازمانی قدیمی تر متضمن ایجاد فرصت برای روش های نهادینه شده ای است که این روشها مستلزم پذیرفتن وظایف جدیدی هستند ولی به طور کلی روشهای نهادینه شده جدیدی که با مشکلات مورد بحث سرو کار دارند ، مستلزم توسعه سازمان های انفکاک یافته ای جهت فائق آمدن بر این مشکلات می باشند . اگر بحرانها با این تعبیر در نظر گرفته شود . نتیجه لاقبل این است که انفکاک ساختاری یکی از ابعاد زیر بنایی توسعه خواهد بود .

الگوهایی که به وسیله آن نهادهای مختلفی ایجاد می شوند به عنوان مبنای مجموعه ای از توالی ها توصیه شده است . تصور الگویی که به وسیله آن مشکلات مختلف قابل توجه شوند قطعاً دشوار و شاید کم اهمیت باشد - چرا که نمی دانیم چگونه بفهمیم که یک مشکل چه زمانی مشکلی مهم است ؟ روش های نهادینه شده جدید فائق آمدن بر حوزه های خاصی از مشکل ، نشانه ای تاریخی از اهمیت مشکلی خاص در مقطعی از زمان را به دست می دهند ؛ این نشانه با مقطع بعدی که در آن همان نوع از مشکل بروز می کند تناسب دارد و شاید با حل دیگر مشکلات نیز متناسب باشد . به علاوه ، شکل بندی (قالب) خاص مشکل مزبور که نهادهای (آن را) تجربه می کند می تواند جنبه های مهم آن نهاد را شکل دهد . همانطور که لیپست و رکان نیز خاطرنشان می کنند ، نوعی از تعارض که یک حزب را ایجاد می کند می تواند شکاف های سیاسی را حتی مدت ها پس از نابودی خود تعارض پی ریزی نماید . همچنین تمرکز بر نهادینه سازی توجه انسان را به امری جلب می نماید که در یک نظام سیاسی به واقع می تواند « بحران » نامیده شود . تقریباً در تمامی موارد ، آن چیزهایی که به عنوان بحران ها مورد بحث قرار گرفته و می گیرند موقعیت هایی اند که در آنها الگوهای نهادی زیربنایی نظام سیاسی مورد چالش قرار می گیرند و پاسخ های معمول و رایج هم برای حل آن کافی نیست . ممکن است بحران را وضعیتی تعریف کنیم که در آن در یکی از حوزه های مذکور « مشکلی » بروز می نماید (یعنی اعضای جامعه با یکی از جنبه های پنجگانه فرایند تصمیم گیری در تعارض قرار می گیرند) ، و برای رفع این تعارض به بعضی از روشهای نهادینه شده جدید