

الگوی توصیفی بحران در نظم و امنیت^۱

حسین وفادار^۲

محمد قصری^۳

تاریخ وصول: ۹۰/۲/۳

تاریخ پذیرش: ۹۰/۴/۲۹

چکیده

توصیف بحران‌ها برای تشخیص اندازه و حجم آنها همراه با پیش‌بینی توانمندی مورد نیاز برای حل بحران، از اقدام‌های اساسی در مدیریت بحران است و هدف این پژوهش ارائه الگوی مناسب برای توصیف بحران در حوزه نظم و امنیت می‌باشد تا شناسایی و مدیریت کارآمد بحران‌های انتظامی میسر شود. برای این منظور با مرور ادبیات موضوع بر نظریه بورنت (۱۹۹۷) دایر بر اینکه معیارهای سطح تهدید، فشار زمانی، درجه کنترل‌پذیری و گزینه‌های واکنشی از عوامل مؤثر بر حجم بحران هستند به عنوان چارچوب نظری تحقیق تأکید شد.

تحقیق از نظر نوع و روش توصیفی - تحلیلی و از نظر هدف و ماهیت کاربردی است. بررسی‌های اکتشافی به روش کتابخانه‌ای انجام و پس از تدوین ادبیات موضوع، جامعه خبره به تعداد ۲۵ نفر از صاحب‌نظران انتظامی انتخاب و به روش دلفی نظر آنها جمع‌آوری و با بهره‌گیری از منطق فازی در تصمیم‌گیری گروهی که روش مناسبی برای تجزیه و تحلیل داده‌های نادقیق است شاخص‌های نهایی تعیین و زمینه برای طراحی الگو فراهم شد.

۱- مقاله یاد شده در اجرای انجام فعالیت‌های پژوهشکده انتظام تهیه شده است.

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی

۳- عضو هیئت علمی سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا

چهار مؤلفه: ویژگی‌های بحران، عوامل بحران، ویژگی‌های سیستم بحران زده و عوامل بحران ستیز به عنوان مؤلفه‌های اثرگذار بر حجم بحران شناسایی شدند و از ترکیب و تلفیق آنها شانزده سطح بحران توصیف گردید.

نتایج: با توجه به روابط بین ابعاد و مؤلفه‌های تشکیل دهنده حجم بحران، الگوی پیشنهادی تحقیق مربوط به شرایط زمانی و مکانی خاصی نمی‌باشد و به لحاظ داشتن قابلیت انقباض و انبساط قادر است هر پدیده اجتماعی مرتبط با نظم و امنیت را به درستی تحلیل و وقایع بحرانی را به نحو مطلوب توصیف نماید. همچنان‌که با استفاده از این مدل می‌توان سطوح شانزده گانه بحران را با ابعاد اقتصادی، سیاسی و امنیت مرتبط دانسته و وضعیت بحرانی را تعبیر و تفسیر نمود.

واژگان کلیدی: الگو، بحران، نظم، امنیت.

مقدمه

بحران جزء جدایی ناپذیر و همیشگی جوامع نوین است (میتراف و نگناس، ۱۳۸۱: ۶۰) و در یک رابطه همنشینی با مفاهیم دیگر همچون، امنیت، قدرت، منافع، اهداف، مصالح، ارزش‌ها، تهدیدها و فرصت‌ها که همگی از مفاهیم مبهم، توسعه نیافته و سیال هستند مصادیق خود را پیدا می‌کند (بوزان، ۱۹۸۳: ۸) و از اقدامات اساسی برای مدیریت بحران، توصیف بحران‌ها و تشخیص اندازه و حجم آنها همراه با پیش بینی توانمندی مورد نیاز برای حل بحران است و براساس این توانمندی می‌توان مواقع بحرانی را برای سازمان یا بخشی از آن تعریف نمود. در پاره‌ای از ادبیات موضوعی و تخصصی، اندیشمندان ترجیح داده‌اند در توصیف بحران از مفاهیم جایگزین مانند عدم ثبات، جنگ، شورش و غیره استفاده نمایند که این امر از یک سو، دامنه و گستره گونه شناسی بحران را افزایش داده و از سوی دیگر موجب پدید آمدن جغرافیای معرفتی و مطالعات بین حوزه‌ای گردیده و بر پیچیدگی مفهوم آن افزوده است (تاجیک، ۱۳۸۴: ۴۲).



بیان مسئله

در توصیف بحران باید به وجه تمایز بین عبارت بحران با وضعیت اضطراری و بروز فاجعه واقف بود؛ که به صورت همه روز وجود دارند اما بحران تلقی نمی‌شوند مگر اینکه وضعیت خاصی حادث شود که سازمان‌ها با امکانات خود پاسخگوی آن شرایط نباشند (هواتمر، ۱۳۸۳: ۳). بحران به وضعیتی اطلاق می‌گردد که با تهدید شدید، عدم قطعیت و احساس فوریت^۱ همراه است. طیف وسیعی از پدیده‌ها مانند فجایع طبیعی و تکنولوژیک، ستنزده‌ها، آشوب‌ها و اقدامات تروریستی می‌توانند در این تعریف جای گیرند (روزنتال، ۱۳۸۳: ۱۳۵). پرو (۱۹۸۶) معتقد است: بحران اختلال عمده‌ای است که کل سیستم را از کار باز داشته و سازمان را با اشکال‌های عمده روبرو می‌سازد و با ایجاد خطر برای بقا و حیات سازمان، باید مدیران برای رهایی از آن تلاش بیشتری داشته باشند (پروه، ۱۹۸۶: ۱۱).

بنابراین برای توصیف بحران، باید بین رویداد جزئی و خطیر تمایز قایل شد اقدامی که تاکنون به آن توجه چندانی نشده و هر واقعه‌ای با شدت و ضعف متفاوت، به عنوان یک موضوع بحرانی تلقی و چالش‌های جدی برای نیروی انتظامی ایجاد می‌کند این مسئله در بررسی سوابق و وقایع گذشته ملموس می‌باشد. بنابراین این تحقیق برای رفع این مشکل به آن تأکید داشته و به دنبال ارائه الگویی مناسب برای توصیف بحران در حوزه نظم و امنیت از طریق پاسخگویی به سؤال اساسی زیر است:

الگوی مطلوب برای توصیف بحران در حوزه نظم و امنیت چیست؟

مروری بر مباحث نظری

تعریف بحران

برای سهولت دستیابی به تعریفی از بحران می‌توان نظریات ارائه شده پیرامون آن را در دو رهیافت سیستمیک و تصمیم‌گیری خلاصه نمود. برای تعریف بحران در رهیافت

1. Sense of emergency

سیستمیک، «بولدینگ» جامعه بین الملل را همانند یک سیستم در نظر گرفته و می گوید هر عاملی که نظم سیستم اصلی یا قسمت هایی از آن را که سیستم فرعی می نامیم مختل کرده و پایداری آن را بر هم زند بحران نامیده می شود (کاظمی، ۱۳۶۶: ۲۵-۱۳). در رهیافت تصمیم گیری برای تعریف بحران سه عامل عمده، یعنی تهدید، غافلگیری و زمان، لازم شمرده شده و تلاش بر این است که رفتار کادر تصمیم گیری و واکنش آنها نسبت به رخدادها و حوادث تجزیه و تحلیل شود از این نظر با توجه به میزان و شدت تهدید، غافلگیری و زمان نشان دادن واکنش، می توان وضعیت های بحرانی گوناگونی را در نظر گرفت (رستم وندی، ۱۳۸۴: ۲۳). و در تعبیری دیگر یک بحران، فعالیتی معطوف به تصمیم گیری فوق العاده است که در آن الگوی تصمیم گیری موجود به وسیله وضعیت اضطراری در هم می شکند. میزان زمان موجود برای پاسخ دادن را قبل از اتخاذ تصمیم محدود می کند و اعضای واحد تصمیم گیری با وقوع آن غافلگیر می شوند.

مدل هرمان در تعریف وضعیت بحرانی با این رویکرد بر مبنای سه عامل به شرح ذیل تنظیم شده است:

- ۱- اهداف مطلوب^۱: هدف های عالی و حیاتی واحد تصمیم گیرنده را تهدید می کند.
 - ۲- محدودیت و فشار زمانی برای تصمیم گیری^۲: زمان واکنش را برای اتخاذ تصمیم محدود می سازد.
 - ۳- غافلگیری^۳ و عدم آگاهی: عناصر و عوامل تصمیم گیرنده را با بروز ناگهانی خود غافلگیر می کند.
- بنابراین سه عامل تهدید، زمان و غافلگیری در تعریف بحران از دیدگاه روش تصمیم گیری حائز اهمیت است و نکته مفروض در این تعریف عبارت است از: شرط لازم و کافی برای بروز بحران وجود سه عامل ذکر شده می باشد و در صورتی که یکی از آنها نباشد، تصمیم های متخذه و نتایج و آثار جانبی آن متفاوت خواهد بود.

1. Threat to valued goal
2. Restricted decision time
3. Surprise



عوامل بحران زا

علت‌های وقوع بحران با توجه به نقش عملکردی آنها به سه گروه اصلی، زمینه ساز و بازدارنده تقسیم می‌شود. علل اصلی، علت‌هایی هستند که نقش مؤثری در بروز واقعه دارند که می‌توانند آشکار یا پنهان باشند. علت‌های زمینه‌ساز، عللی هستند که ضمن اثرگذاری بر علل اصلی از خاصیت تسهیل‌کنندگی برخوردار می‌باشند که معمولاً به صورت ظاهری نیز بروز می‌نمایند. علت‌های بازدارنده، عللی را شامل می‌شوند که در جلوگیری از توسعه بحران نقش آفرین هستند (قصری، ۱۳۸۷: ۲۹۷).

می‌توان علت بحران را در عوامل انسانی و خطاهای تصمیم‌گیری جست‌وجو کرد و مسئولیت بروز بحران را بر دوش انسان نهاد (جانیس، ۱۹۸۹، ۴). عده‌ای از محققان و اندیشمندان، بحران‌های مختلف را زائیده پیچیدگی‌های فناوری مدرن امروزی دانسته و با استفاده روز افزون انسان از فناوری، وقوع حوادث بحرانی را امری عادی تلقی کرده‌اند (جوشقانی، ۱۳۸۰). همچنان‌که پرو می‌گوید: بحران به دلیل اشتباه‌های انسانی در تصمیم‌گیری حاد نمی‌شود بلکه روابط پیچیده و متعدد اجزای فناوری جدید و گستردگی آن حوادث را اجتناب‌ناپذیر می‌سازد (پرو، ۱۹۸۴: ۱۰) اما شریو استاوا (۱۹۸۷) بحران را زائیده عوامل انسانی و فناوری توأم می‌داند این دیدگاه با جامعیت بیشتری در بررسی و تبیین بحران عمل می‌کند (شریواستاو، ۱۹۸۷: ۱۵).

ویژگی‌های بحران

بحران‌ها علی‌رغم تفاوت‌هایی که با هم دارند اشتراک‌هایی را نیز شامل می‌شوند: پیرسون و کلیر ویژگی‌های زیر را به عنوان ویژگی‌های مشترک تمامی بحران‌های سازمانی می‌دانند:

- ۱- آمادگی قبلی در کاهش ابعاد خسارت نقش تعیین‌کننده دارد؛
- ۲- مبهم بودن شدید وضعیت و غیر قابل تشخیص بودن روابط علت و معلولی؛
- ۳- قدرت گسترده موقعیت بحران آفرین در تهدید حیات و بقای سازمان؛

۴- کوتاه شدن فرصت زمانی سازمان برای نشان دادن واکنش پس از بروز بحران (پیرسون، ۱۹۹۸)؛

از دید روانی و اجتماعی برخی خصوصیات بحران به شرح ذیل عنوان شده است:

- بحران بیشتر یک وضعیت اضطراری و آنی است تا یک حالت مزمن، با وجود آنکه زمان غیرمشخص می‌باشد؛

- بحران موجب تغییر رفتار و سلوک می‌شود که اکثراً آثار پاتولوژیکی دارد مانند یأس، بهره‌وری کم و فرار از مسئولیت؛

- بحران هدف‌های اشخاص درگیر را تهدید می‌کند؛

- بحران یک وضعیت نسبی است یعنی رویدادی که ممکن است به وسیله یک طرف بحران تشخیص داده شود و برای طرف دیگر ممکن تشخیص‌ناپذیر باشد.

از نظر «ادگارد مورین» یک بحران از چهار خصیصه مشخص می‌گردد:

یک یا چند اختلال که موجب می‌شود نظام دیگر قادر به ارائه راه حل برای مسائلی که تا پیش از این به حل آنها قادر بوده است نباشد؛

افزایش بی‌نظمی‌ها، نوسان‌ها که نظام دیگر موفق به مهار آن نیست؛

سخت شدن نظام که دیگر موفق به انطباق خود با تحولات پیرامون خود نمی‌گردد.

از منظر و دیدگاه اجتماعی-سیاسی، تمامی بحران‌ها در سه زمینه مشترک هستند: در هم شکستن ساخت اجتماعی واقعیت‌ها؛ بحرانی شدن رهبری جامعه و هنجارهای فرهنگی؛ مورد چالش قرار گرفتن فرهنگ سازمانی.

بحران‌ها اعم از بحران‌های طبیعی، بحران‌های محصول انسان، آشوب‌های شهری و یا اقدامات تروریستی، قطعاً پدیده‌هایی هستند که یک جنبه فقدان یا عدمی دارند، آنها غیرمنتظره، فاقد طرحی آماده برای مقابله، بی‌سابقه، ناخوشایند و بدون جدول زمانی می‌باشند (رزنتال، ۱۹۹۱: ۱۰). شرایطی که موجب تشدید درک تصمیم‌سازان از تهدید نسبت به ارزش‌های اساسی، زمان محدود برای واکنش و احتمال درگیری می‌شود شرایط بحرانی نام دارد (دوگارتی، ۱۹۹۶: ۴).



چرخه بحران

برخی اندیشمندان معتقدند که اصولاً تکرار رویدادها به این معنی است که اتفاقها به گونه چرخه‌ای حرکت می‌کنند و چرخه‌های کوتاه مدت، میان مدت، بلند مدت و بسیار بلند مدت را تشکیل می‌دهند و تأکید می‌کنند با تشخیص این چرخه‌ها و تفسیر و تعبیر صحیح آنها می‌توان آینده تحولات را پیش بینی نمود (باترا، ۱۳۶۸: ۲). فینک (۱۹۸۶) چرخه بحران را در مراحل چهارگانه ظهور، وضع وخیم، مزمن و حل ذکر کرده و توضیح می‌دهد با رسیدن مرحله ظهور مشخص می‌شود که مواجهه با بحران اجتناب‌ناپذیر است، وقتی وضع وخیم حادث می‌شود باید توجه داشت که نمی‌توان از بحران با حالت عادی خارج شد بلکه باید سعی شود زیانها و ضررهای آن کاهش یابد؛ در مرحله مزمن تأکید بر این است که باید منطقه بحرانی پاک سازی شده و علل وقوع آن ریشه یابی گردد همچنین ارزیابی لازم برای بهبود بخشیدن صورت گیرد و در مرحله حل بهبود مستمر و احیای مجدد سازمانی باید مدنظر قرار گیرد (فینک ۱۹۸۶: ۳). روبرت (۱۹۹۴) این چهار مرحله را در قالب مراحل قبل از وقوع، وضعیت اضطراری، میان دوره و بلندمدت تشریح می‌نماید و نیز در این مراحل ویژگی‌های خاصی را برای بحران ذکر می‌کند.

قبل از وقوع: فعالیتهایی که از وقوع پدیده‌های ناگوار پیشگیری می‌نماید (مانند افزایش برنامه ریزی مدیریتی که کمک می‌کند تا اثر بحران‌های بالقوه کاهش یابد)؛

مرحله وضعیت اضطراری: زمانی که آثار بحران حس شود و اقدامات لازم برای محافظت از افراد و دارایی‌ها صورت می‌گیرد؛

مرحله میان دوره: زمانی که نیازهای میان مدت افراد باید از طریق احیای مجدد مزایا و خدمات اساسی برآورده شود؛ هدف اصلی در این دیدگاه حفظ اعتبار عمومی با سرعت هر چه بیشتر است؛

مرحله بلندمدت: ادامه مرحله قبلی است که انجام بهبود نمی‌تواند با سرعت قبلی باشد (بازسازی زیر ساخت‌های ویران شده، حل مشکلات محیطی، رسیدگی حقوق قربانیان،

استراتژی‌های سرمایه گذاری مجدد، تحقیق کردن در مورد نتایج استراتژی‌های تجدید نظر شده در مورد وقایع ناگوار (پنرز، ۲۰۰۰: ۱۷۱).

الگوهای توصیفی بحران

با شناخت سطوح و درجات بحران به آمادگی و اقدامات اولیه مقابله با آن کمک می‌شود و براساس این سطح بندی می‌توان فهمید که چه زمان باید به سازمان‌ها و مراکز مسئول در مورد بروز وضعیت اضطراری در جامعه هشدار داد در چه صورت برای مقابله با بحران، به امکانات و کمک‌های ویژه احتیاج خواهیم داشت چه زمانی شرایط فوق العاده اعلام شود و تحت چه شرایطی نیاز به بسیج ساکنان و تخلیه مناطق وجود دارد (دراپک و هواتمر، ۱۳۸۳: ۳).

مبناهای متفاوتی را می‌توان برای توصیف بحران‌ها توجه نمود:

«میتراف»، «شری» و «استاوا» برای وصف بحران‌ها از دو طیف استفاده می‌کنند یک طیف داخلی یا خارجی بودن بحران‌ها را مشخص ساخته و طیف دیگر فنی یا اجتماعی بودن بحران‌ها را معلوم می‌سازد و از تلاقی این‌ها در محورهای عمودی و افقی بحران‌ها تفکیک و تقسیم می‌شوند (میتراف، ۲۰۰۲: ۳).

پارسونز سه نوع بحران را بیان می‌کند:

- ۱- بحران‌های فوری: این بحران‌ها دارای هیچ گونه علامت هشدار دهنده قبلی نیستند و سازمان‌ها نیز قادر به تحقیق در مورد آنها و نیز برنامه ریزی برای دفع آنها نمی‌باشند؛
- ۲- بحران‌هایی که به صورت تدریجی ظاهر می‌شوند: این بحران‌ها به آهستگی ایجاد می‌شوند و می‌توان آنها را متوقف کرد و یا از طریق اقدام‌های سازمانی محدود ساخت؛
- ۳- بحران‌های ادامه دار: این بحران‌ها، هفته‌ها و ماه‌ها حتی سال‌ها به طول می‌انجامند و استراتژی مواجه شدن با این بحران‌ها در موقعیت‌های مختلف به فشارهای زمانی، گستردگی کنترل و میزان عظیم بودن وقایع بستگی دارد (رضوی، ۱۳۸۵: ۲۱).



در یک توصیف دیگر بحران‌ها به بحران‌های ناگهانی^۱ و تدریجی^۲ تقسیم می‌شوند. بحران‌های ناگهانی همراه با اثر ناگهانی هستند و بحران‌های تدریجی ناشی از مسائل بحران‌زایی می‌باشند که به تدریج ایجاد می‌شوند شش ویژگی کلیدی برای بحران‌های ناگهانی عبارت است از: ۱- به سرعت به وجود می‌آیند؛ ۲- قابلیت پیش بینی کمی دارند؛ ۳- آشکارند؛ ۴- از یک رویداد مشخص شروع می‌شوند؛ ۵- در یک زمان ثابت به وقوع می‌پیوندند؛ ۶- از عدم انطباق سازمان با یک جنبه یا تعداد کمی از جنبه‌های محیطی حاصل می‌شوند (هاونگ، ۱۹۹۹: ۱۳).

ولی بحران‌های تدریجی به ۱- صورت تجمعی حاصل می‌شوند؛ ۲- قابلیت پیش بینی زیادی دارند؛ ۳- واضح و روشن نیستند؛ ۴- نقطه شروع آنها از یک سطح آستانه است؛ ۵- با گذشت زمان احتمال وقوع آنها بیشتر می‌شود؛ ۶- از عدم انطباق سازمان با چندین جنبه از محیط بوجود می‌آیند (هاونگ، ۱۹۹۹: ۱۳).

با یک رویکرد و اعتباری متفاوت، بحران ناظر بر دو سطح خرد و کلان است. در سطح خرد بحران شامل هر گونه بی‌نظمی و شکنندگی در سطح خرده نظام‌ها و نظام‌های فرعی می‌شود و در سطح کلان یک بحران فراملی به تغییر وضعیتی اطلاق می‌شود که به وسیله افزایش شدت روابط دو سویه (تعاملی) مخرب میان دو متخاصم و یا بیشتر ایجاد شده و در آن احتمال تخاصم نظامی نیز وجود دارد.

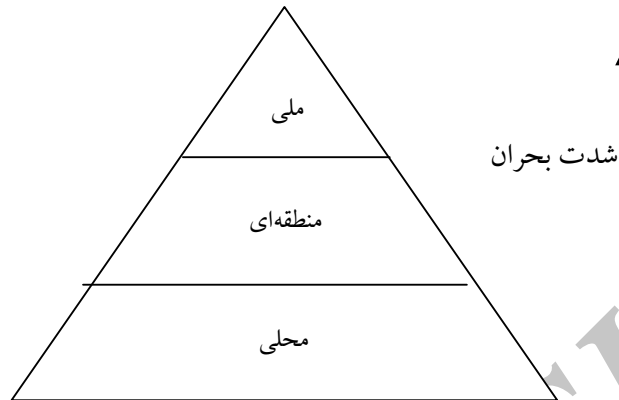
بحران‌ها را با توجه به وسعت، میزان تخریب، خسارت و همچنین محدوده جغرافیایی آنها می‌توان در سه دسته توصیف نمود: بحران‌های محلی: عبارت است از هر رویداد پیش بینی نشده و غیرمنتظره‌ای که یک واحد به تنهایی و با امکانات معمولی خود قادر به مقابله با آن باشد و به لحاظ وسعت، پراکندگی، میزان تخریب و خسارت و شرایط اقلیمی و زمان وقوع بعد محلی داشته و نیروهای محلی قادر به کنترل، مهار و بازسازی آن می‌باشند (امیری، ۱۳۸۷: ۴۷).

-
1. Abrupt Crisis
 2. Cumulative Crisis

بحران‌های منطقه‌ای، هر گونه رویداد غیرمنتظره‌ای که برای مقابله با آن بیش از دو نهاد با قابلیت فراتر از حد معمول لازم باشد و در صورت بروز آنها کمک و همیاری نهادهای خارج از محدوده محلی مورد نیاز می‌باشد. کنترل این رویداد نیاز به تلاش هماهنگ کارکنان، بسیج امکانات و تجهیزات این نهادهاست و به لحاظ وسعت، پراکندگی، میزان تخریب، خسارت، شرایط اقلیمی و زمان وقوع دارای بعد منطقه‌ای است و نیروهای استانی و در صورت لزوم استان‌های همجوار در کنترل، مهار و بازسازی آن ایفای نقش می‌نمایند (امیری، ۱۳۸۷: ۶۷).

بحران‌های ملی، هر گونه رویداد غیرمنتظره‌ای که ابعاد آن به حدی است که برای مقابله با آن نیاز به تجهیز کلیه امکانات و نهادهای مسئول در سطح استان و هماهنگ کردن و همکاری این نهادها و نهادهای دیگر خارج از این حوزه باشد (درابک و هواتهر، ۱۳۸۳: ۵-۶). در سطح تحلیل ملی، بحران ممکن است سطح و لایه‌ای خاص از نظام سیاسی، اجتماعی را مأمّن، محل تولد و رشد خود قرار داده و بر هیبت و هویت زمینه (سیاسی، اجتماعی و ...) ظاهر گردد. از این نگاه بحران‌ها را می‌توان به بحران سطح اول (درونی ترین لایه نظام) و بحران سطح دوم تقسیم نمود، بحران سطح دوم بحرانی است که به ریز بدنه‌های نظام هجوم می‌آورد. این بحران در ذهنیت عمومی جامعه نشست می‌یابد (پرچر، ۱۳۸۲: ۷۳). بنابراین طبق این تقسیم بندی هر چه از بحران محلی به سمت بحران ملی حرکت کنیم طبق شکل زیر شدت آن افزایش می‌یابد.

- ۱- سطح محلی: زمانی که منابع محلی کافی و برای پاسخگویی سریع فراهم باشد؛
- ۲- سطح منطقه‌ای: زمانی که منابع محلی کافی نبوده و برای پاسخگویی سریع به فوریت‌های چندگانه نیاز است؛
- ۳- سطح ملی: زمانی که پاسخگویی از توانایی محلی و منطقه‌ای خارج است.



«شالوف»، «احمدم» و «سعید»^۱ (۲۰۰۳) چارچوب‌های توصیف بحران را که توسط اندیشمندان مختلف مانند «کوآرنتلی» (۱۹۹۸)، «میتراف» (۱۹۹۶) «شریواستا» (۱۹۸۷) پیشنهاد شده بود خلاصه و جمع‌بندی نموده و یک طبقه‌بندی سلسله‌مراتبی از بحران‌ها را بر اساس بستر اجتماعی بحران‌ها توسعه دادند. بسترهای اجتماعی مذکور، در واقع متغیرهای محیط اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و صنعتی مرتبط با هر یک از بحران‌ها می‌باشند (شالوف و همکاران، ۲۰۰۳: ۲۴).

«بلاردو»، «چنگالو» و «پارز»^۲ (۱۹۹۹) چارچوبی از استراتژی‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات را که بر پایه انواع بحران قرار داشت، ارائه دادند. در مدل مذکور، نوع بحران کسب و کار را می‌توان از طریق ارزیابی میزان تشابه آن با یکی از پنج نوع عمده بحران طبیعی مثل: زمین لرزه، سیل، طوفان و مصنوعی مانند: تشعشعات و حوادث هسته‌ای و آلودگی‌های نفتی توصیف نمود. چنانچه ارزیابی‌ای از طریق تعیین هشت ویژگی بحران‌ها، که عبارت است از: ۱- قرار گرفتن در معرض عوامل طبیعی؛ ۲- قابلیت ویرانی؛ ۳- حوزه تأثیر؛ ۴- زمان ماندگاری؛ ۵- قابلیت پیش‌بینی؛ ۶- قابلیت کنترل؛ ۷- سرعت هجوم؛ ۸- طول زمان بر حذر داشتن از خطر می‌تواند انجام گردد (بلاردو، ۱۹۹۹: ۲۱۰).

1. Shaluf & ital
2. belardo & ital

تقسیم بندی شالوف و همکاران بر مبنای بستر و بافت اجتماعی بحران‌ها قرار دارد و با تمرکز بر این که «چرا بحران‌ها اتفاق افتاده‌اند» توسعه یافته است. این به آن معنی است که مدل مذکور بر یافتن علت‌های ریشه‌ای بحران‌ها تأکید دارد اما در تشریح و تبیین چگونگی پاسخ سازمان‌ها به بحران، چگونگی پیش بینی، چگونگی مدیریت و چگونگی تأثیرگذاری بحران بر سازمان‌ها با شکست مواجه گردیده و بهتر است این گونه عنوان کنیم که اصلاً از ابتدا هدف تشریح چگونگی مدیریت بحران را نداشته است. در نتیجه رهنمودهای اندکی را برای سازمان‌ها، در تشریح این که سازمان‌ها به هنگام مواجه شدن با بحران چه کارهایی باید انجام دهند ارائه می‌نماید؛ در عوض چارچوب طبقه‌بندی بحران پیشنهاد شده توسط بلاردو و دیگران، بحران‌ها براساس ویژگی‌های آنها، مثل حوزه تأثیر بحران‌ها، سرعت آغاز بحران و قابلیت کنترل تقسیم بندی می‌شوند. این چارچوب می‌تواند به سازمان در درک بهتر این که یک بحران چگونه در حال تأثیرگذاری بر کسب و کار است و سازمان جهت مدیریت آن چه کاری باید انجام دهد کمک می‌کند (بلاردو، ۱۳۸۷: ۱۰۱).

نظم، انتظام و امنیت

نظم و امنیت، لازم و ملزوم یکدیگرند جامعه بدون نظم اجتماعی فاقد امنیت است و فقدان امنیت نشانگر بی‌نظمی اجتماعی است براساس نظریه‌های «فروم»، «هابز»، «لاک» «نیچه» و «الستر»^۱ نظم و امنیت اجتماعی به مثابه دو روی یک سکه دارای مسائلی متناسب با یکدیگرند (امیری، ۱۳۸۷: ۸۹) بنابراین الزام تلویحی میان نظم عمومی و امنیت عمومی وجود دارد و هر کجا که نظم عمومی باشد به طریق اولی می‌توان مطمئن بود که امنیت عمومی نیز وجود خواهد داشت.

پارسونز هسته اصلی نظم را در کم و کیف انسجام هنجاری می‌بیند که مبتنی بر اصول مشترک ارزشی در جامعه است به بیان دقیق‌تر در مرحله اول، حل مسئله نظم منوط است به تنظیم هنجاری روابط بین واحدها بر مبنای اصول مشترک ارزشی که از طریق نهادینه شدن اجتماعی و فرهنگی میسر می‌شود؛ البته بسیاری بر این باورند که راه حل نظم را تنها

1. forum & ital

در نظام هنجاری آن طور که پارسونز می‌بیند نباید محدود کرد بلکه در نظام رابطه‌ای جامعه نیز باید آن را جست و جو نمود (چلبی، ۱۳۷۵: ۱۵-۱۴).

انتظام از واژه نظم گرفته می‌شود، به معنای فعل چیدن و قرار دادن اجزا در یک روش خاص (کلهر، ۱۳۸۸: ۸۶). در تعریف آن گفته شده است که قرار دادن مرواریدها و امثال آنها در یک ترتیب خاص و مرتب کردن آنها، به معنای انتظام است. بنابراین موضوع انتظام و نظم عمومی ارتباط ویژه‌ای با مفهوم امنیت دارد و این ارتباط را فقط باید نوعی محور بستر ساز تحلیل کرد. باید به نحوی نظم و انتظام را تعریف نمود که با مفهوم تولید و ایجاد امنیت ارتباط عمیق پیدا کند.

اما امنیت از جمله مفاهیم پیچیده‌ای است که ارائه تعریف واحدی از آن به سادگی میسر نمی‌باشد و بیش از آنکه مقوله‌ای قابل تعریف باشد پدیده‌ای ادراکی و احساسی است؛ در تعریف لغوی آن آمده است محافظت در مقابل خطر، احساس ایمنی و رهایی از تردید (بوزان، ۱۳۷۸: ۵۲) امنیت یک مفهوم چند وجهی است و به همین جهت درباره معنای آن اختلاف نظر زیادی وجود دارد. تعاریف مندرج در فرهنگ‌های لغت درباره مفهوم کلی امنیت، بر روی «احساس آزادی از ترس» یا «احساس ایمنی» که ناظر بر امنیت مادی و روانی است تأکید دارند (ماندل، ۱۳۷۷: ۴۳). نظریه‌های امنیتی را می‌توان در دو دسته خرد و کلان بررسی نمود. نظریه‌های امنیت خرد عمدتاً در حوزه داخلی و مباحث فرو ملی با توجه به جایگاه دولت بررسی می‌شوند. در مقابل، نظریه‌های امنیت کلان به مباحث امنیت ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی اشاره دارد. اما اگر موضوعی در حوزه امنیت خرد، گستره امنیت کلان را پیدا کند، می‌تواند در سطوح بالاتر مدیریت شود. جنبه داخلی امنیت با نظارت بر ایجاد نظم، درباره آرامش و تأمین منافع عمومی، توانایی دولت یا حکومت برای برآوردن توقعات روزافزون جامعه و توسعه فرهنگ و تمدن بحث می‌کند. یک فرض تلویحی در اکثر مباحث درباره امنیت نهفته است، که امنیت کامل یا حقیقی، قابل حصول نیست بلکه در عوض تلاش می‌شود تحت شرایط بالقوه معارض امنیت تا سر حد امکان، از طریق توسعه ابعاد آن افزایش داده شود (ماندل، ۱۳۷۷: ۴۵).

ابعاد نظامی، اقتصادی، منابع، محیطی و سیاسی، فرهنگی ابعاد چهارگانه اصلی امنیت را تشکیل می‌دهند. هر بعد دارای وجوه سنتی و غیرسنتی است و ابعاد مزبور از راه‌های گوناگون چنان به یکدیگر مربوط هستند که از لحاظ مفهومی به سختی می‌توان آنها را جدا کرد (ماندل، ۱۳۷۷: ۷۱).

بعد نظامی

امنیت نظامی قدیمی‌ترین بعد امنیت است. با نگاه به پیشینه تاریخی بررسی‌های امنیتی، می‌توان سیستم‌های متعددی همچون امپراطوری جهانی و فتودالیسم را که کارکرد زور در آنها به شکل سنتی است پیدا نمود. در معنای سنتی امنیت مفهومی دولت محور بوده و به وجوه خارجی تهدیدهای دولت و عمدتاً تهدیدهای نظامی اشاره دارد (بوزان^۱، ۱۳۸۷: ۶۹) و در بررسی بعد نظامی امنیت ملی بر مسئله حفاظت مستقیم و فیزیکی از قلمرو دولت تأکید شده است (ماندل، ۱۳۷۷: ۷۳). بنابراین محوریت دولت در مسئله امنیت بعد نظامی آنرا برجسته کرده است.

بعد سیاسی

امنیت سیاسی از جمله ابعاد پر اهمیت امنیت به شمار می‌آید. فقدان امنیت سیاسی، چالش جدی بر سر راه تداوم نظام سیاسی خواهد بود و سیستم را در باز تولید خود دچار معضلاتی اساسی می‌کند. تعریف بوزان از امنیت سیاسی به خوبی تبیین‌کننده چنین اهمیتی است. از نظر او، امنیت سیاسی «ناظر بر ثبات سازمانی دولت‌ها، سیستم‌های حکومتی و ایدئولوژی‌هایی است که به آنها مشروعیت می‌بخشد» (بوزان، ۲۰۰۰: ۴۴).

بعد اقتصادی

یکی از ابعاد پراهمیت امنیت، بعد اقتصادی آن است. و تأمین امنیت اقتصادی مردم از دغدغه‌های دیرینه دولت‌ها می‌باشد هر چند رابطه بین امنیت اقتصادی و دولت‌ها در بستر تحولات تاریخی دچار برخی تغییرها شده است (کلهر، ۱۳۸۸: ۱۷۸). ماندل می‌گوید: بعد

1. Buzan



اقتصادی امنیت ملی چنان تغییراتی یافته است که جای بعد نظامی را گرفته و به تدریج به عنوان نقطه مرکزی، از دیدگاه تحلیل گران راهبردی در آمده است (ماندل، ۱۳۷۷: ۷۳).

بعد اجتماعی

به عقیده بوزان، امنیت اجتماعی به قابلیت حفظ الگوهای سنتی زبان، فرهنگ، مذهب، هویت و عرف ملی با شرایطی قابل قبول از تحول مربوط است (بوزان، ۲۰۰۰: ۳۴).

بعد زیست محیطی

جدیدترین جنبه امنیت ملی که کمتر از سایر جنبه‌ها در این مفهوم ادغام شده، امنیت محیطی است. در دهه‌های اخیر ملاحظات مربوط به رشد سریع و بی رویه جمعیت، کاهش منابع طبیعی و گسترش کنترل ناپذیر آلودگی‌های صنعتی و معدنی نیز وارد مباحث امنیتی شده است. در بررسی بعد منابع/ محیطی امنیت ملی، هنوز هم با برخی مقاومت‌ها مواجه هستیم، چون ذهنیت‌های طرفداران محیط زیست و تحلیل گران امنیت ملی متفاوت است (ماندل، ۱۳۷۷: ۷۳).

چارچوب نظری

«بورت» با استفاده از معیارهای سطح تهدید، فشار زمان، شدت وقایع و تعداد گزینه‌های واکنشی و پاسخگویی به بحران، ماتریسی را برای توصیف بحران‌ها پیشنهاد داده است. سطح تهدید در دو سطح بالا و پایین، تعداد گزینه‌های واکنشی در دو طبقه کم و زیاد و فشار زمانی در دو حد کم و شدید و درجه کنترل در دو سطح بالا و پایین در نظر گرفته شده‌اند، پدیده‌ها در این ماتریس به چهار سطح دسته بندی شده‌اند؛ سطح یک زمانی است که سطح تهدید پایین، تعداد گزینه‌های واکنشی زیاد، فشار زمانی کم و درجه کنترل بالاست و سطح چهار زمانی است که سطح تهدیدها بالا، تعداد گزینه‌های واکنشی کم یا زیاد، فشار زمانی شدید و درجه کنترل پایین یا بالا باشد؛ بورت می‌گوید: هر چه پدیده یا مشکل از سطح یک به سطح چهار نزدیک شود احتمال تبدیل شدن آن به بحران بیشتر می‌شود (پارنل و همکاران، ۱۹۹۷). با مرور مباحث مرتبط بین این نظریه و اهداف پژوهش

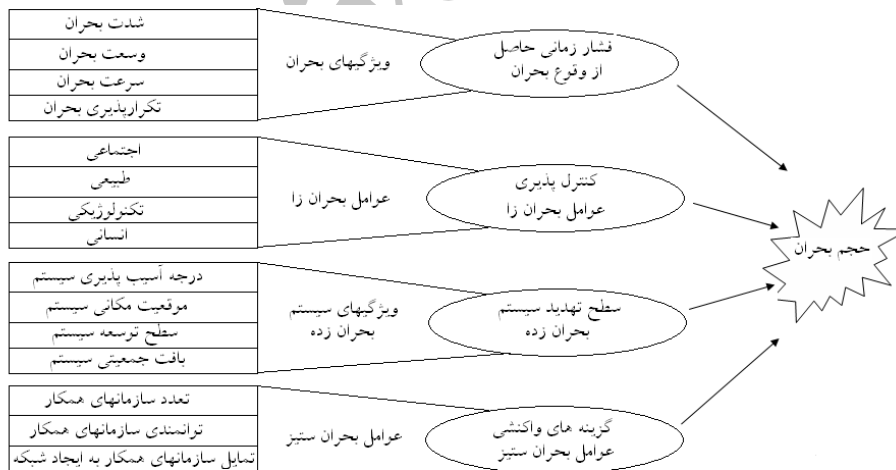


همسویی پیدا شد و به نظر می‌رسد چارچوب مناسبی برای توصیف بحران در حوزه نظم و امنیت باشد.

مواد و روش‌ها

این تحقیق از نظر نوع و روش توصیفی-تحلیلی و از نظر هدف و ماهیت کاربردی است. جامعه آماری به تعداد ۲۵ نفر از افسران ناجا که از نظر تحصیلات، سنوات خدمت، سوابق اجرایی و تجارب عملی دارای ویژگی‌های خبرگی در نظم و امنیت و مسائل بحران بودند انتخاب و با استفاده از روش دلفی نظر آنها جمع‌آوری و با منطق فازی تجزیه و تحلیل شده است با تلفیق و تعدیل نظریه خبرگان شاخص‌های نهایی تعیین و زمینه برای طراحی الگوی توصیفی فراهم گردید. منطق فازی روش مناسبی برای تصمیم‌گیری گروهی با اطلاعات نادقیق است و چون داده‌ها در مباحث بحران دقیق نمی‌باشند بنابراین با این روش نظریه خبرگان به صورت منطقی تحلیل گردید.

مدل مفهومی تحقیق



مدل مفهومی تحقیق



یافته‌های تحقیق

جدول ۱. ابعاد تشکیل دهنده ویژگی‌های بحران

رتبه	وزن	نام ابعاد	ویژگی‌های بحران
۲	٪۲۶	شدت بحران	ویژگی‌های بحران
۳	٪۲۳	وسعت بحران	
۱	٪۳	سرعت بحران	
۴	٪۲۱	تکرارپذیری بحران	

جدول ۲. ابعاد تشکیل دهنده عوامل بحران زا

رتبه	وزن	نام ابعاد	عوامل بحران زا
۲	٪۳	اجتماعی	عوامل بحران زا
۳	٪۲۱	طبیعی	
۴	٪۱۴	تکنولوژیکی	
۱	٪۳۵	انسانی	

جدول ۳. ابعاد تشکیل دهنده ویژگی‌های سیستم بحران زده

رتبه	وزن	نام ابعاد	ویژگی‌های سیستم بحران زده
۱	٪۳۸	درجه آسیب پذیری	ویژگی‌های سیستم بحران زده
۳	٪۲	موقعیت مکانی	
۴	٪۱۱	سطح توسعه	
۲	٪۳۱	بافت جمعیتی	

جدول ۴. ابعاد تشکیل دهنده عوامل بحران ستیز

رتبه	وزن	نام ابعاد	عوامل بحران ستیز
۳	٪۳۱	تعدد سازمان‌های همکار	عوامل بحران ستیز
۲	٪۳۴	توانمندی سازمان‌های همکار	
۱	٪۳۵	تمایل سازمان‌های همکار به ایجاد شبکه	

بحث و نتیجه گیری

وقوع بحران از هر نوعش، دو موضوع مهم تهدیدها و نیازهای امنیتی را که مرتبط با وظایف و مأموریت‌های ناجا است ایجاد می‌نماید. بنابراین این تحقیق الگوی توصیفی بحران در حوزه نظم و امنیت را از طریق تعیین مؤلفه‌های اثر گذار بر حجم بحران پیشنهاد داده و با جمع بندی نظر گروه خبره چهار مؤلفه: ۱- ویژگی‌های بحران، ۲- عوامل بحران‌زا، ۳- ویژگی‌های سیستم بحران زده و ۴- عوامل بحران ستیز را شناسایی و برای هر یک ابعادی به شرح ذیل مشخص ساخته است.

۱- ویژگی‌های بحران مؤلفه‌ای است که دارای ابعاد شدت بحران، وسعت بحران، سرعت بحران و تکرارپذیری بحران می‌باشد. که از برآیند آنها فشار زمانی حاصل از وقوع بحران در تفسیر الگو به کار گرفته می‌شود. این نتیجه منطبق بر نظریه روزنتال (۱۹۹۱) دوگارتی (۱۹۹۴) است و با نظریه گادسون (۱۹۸۶) نیز تا حدودی همسویی داشته ولی با تئوری هال (۲۰۰۰) دارای فاصله است؛

۲- عوامل بحران‌زا به ابعاد عوامل اجتماعی، طبیعی، انسانی و تکنولوژیک تقسیم می‌شود و برای اندازه گیری هر کدام می‌توان آنها را به شاخص‌های کوچک‌تر تبدیل نمود. میزان کنترل پذیری هر کدام از این عوامل نقش تعیین کننده‌ای در الگو دارد. عوامل موصوف از نظریات جانیس (۱۹۸۶) پرو (۱۹۸۴) و شریواستاو (۹۸۷) تحصیل شده است؛

۳- ویژگی‌های سیستم بحران زده به ابعاد آسیب پذیری سیستم، سطح توسعه، موقعیت مکانی سیستم و بافت جمعیتی آن قابل تقسیم است. سطح تهدید سیستم بحران زده حاصل ترکیب این ابعاد است؛

۴- عوامل بحران ستیز نیز دارای ابعاد تعدد سازمان‌های همکار، توانمندی سازمان‌ها و تمایل آنها به همکاری و ایجاد شبکه است که در افزایش گزینه‌های واکنشی در مقابل بحران اثر گذار هستند. مبنای علمی این عوامل نظریه اقدامات تنظیمی گابریل آلموند (۱۳۸۱) می‌باشد.

برای بهره گیری کاربردی از مدل پیشنهادی چهار موضوع: ۱- ویژگی‌های بحران، ۲- عوامل بحران‌زا، ۳- سیستم بحران زده و ۴- عوامل بحران ستیز با سطوح چهار گانه

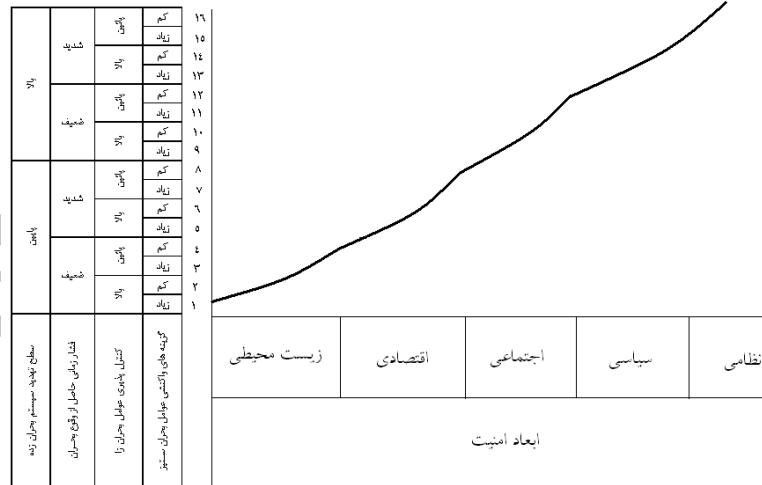


نظریه بورت تلفیق گردیده و چهار مؤلفه ۱- فشار زمانی حاصل از نحوه وقوع بحران؛ ۲- درجه کنترل پذیری عوامل بحران؛ ۳- سطح تهدید سیستم بحران زده؛ ۴- گزینه‌های واکنشی عوامل بحران ستیز به دست آمد. این مؤلفه‌ها قابلیت تکثیر و ترکیب دارند و می‌توان اوصاف و ویژگی‌های آنها را به صورت متقارن تجزیه نمود تا جزییات بیشتری از وضعیت بحرانی تبیین شود. از ترکیب آنها شانزده سطح بحران در مدل این تحقیق قابل توصیف شد و چون مدل پیشنهادی منحصر به یک موقعیت زمانی و مکانی خاصی نمی‌باشد بنابراین بر حسب شرایط و ضرورت می‌توان مؤلفه‌ای را خارج و یا مؤلفه دیگری را بر آن وارد نمود تا زمینه برای تعبیر و تفسیر بحران‌های مختلف ایجاد شود.

سطوح شانزده گانه بحران تهدیدهای امنیتی و نیازهای امنیتی متفاوتی را ایجاد می‌نمایند و هرچه از سطح یک به سمت سطح شانزده حرکت کنیم تهدیدها و نیازها افزایش می‌یابند از طرفی این سطوح با ابعاد امنیت مرتبط می‌باشند که در شکل زیر چگونگی این رابطه نشان داده شده است.

الگوی توصیفی بحران در حوزه نظم و امنیت

تهدیدها و نیازهای امنیتی



پیشنهادها

واحد‌های انتظامی می‌توانند با استفاده از این مدل اقدامات زیر را به عمل آورند:

- ۱- با توجه به سطوح تعیین شده و ترکیب مؤلفه‌ها در هر سطح بحران‌های احتمالی را شناسایی نموده و مصادیق متناظر آنها را پیدا کنند؛
- ۲- با در نظر گرفتن موقعیت زمانی و مکانی مربوط به حوزه استحفاظی اولویت‌های بحرانی را مشخص سازند؛
- ۳- با تعیین تهدیدها و نیازهای امنیتی پیش‌بینی‌های لازم معمول و اقدامات پیشگیرانه را به عمل آورند؛
- ۴- ابعاد امنیتی مرتبط با هر سطحی از بحران را معین و با توجه به گستره بحران احتمالی هماهنگی‌های لازم را با سازمان‌های همکار معمول دارند.

منابع فارسی

- امیری، عبدالرضا. (۱۳۸۷). *بحران‌های طبیعی و نظم و امنیت اجتماعی*، انتشارات سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا، چاپ اول.
- باترا، راوی. (۱۳۶۸). *بحران بزرگ ۱۹۹۰*، ترجمه خسرو اسدی، تهران: دفتر مطالعات سیاسی و بین‌المللی.
- بوزان، باری. (۱۳۷۸). *مردم، دولت‌ها و هراس*، تهران: ترجمه و نشر پژوهشکده مطالعات راهبردی، چاپ اول.
- برچر، میشل و پاتریک جیمز. (۱۳۸۲). *شیوه‌های مدیریت بحران‌های بین‌المللی*، ترجمه جمشید زنگنه، مجله اطلاعات اقتصادی، سیاسی، شماره ۲۹.
- بوث، سایمون. (۱۳۸۳). *شبیه‌سازی تعاملی و آموزش مدیریت بحران*، ترجمه حسین حسینی، نشریه سیاست دفاعی سال دوازدهم. شماره ۴۶.
- بلاردو، استالتر و وی وانگ. (۱۳۸۷). *انسجام استراتژیک، رویکرد مدیریت دانش به مدیریت بحران*، ترجمه مسعود مسعودی نیک، فصلنامه مدیریت بحران، سال اول، شماره ۱، دانشگاه امام حسین (ع).



- تاجیک، محمدرضا. (۱۳۸۴). مدیریت بحران، نشر فرهنگ گفتمان، چاپ دوم.
- چلبی، مسعود. (۱۳۷۵). جامعه شناسی نظم، تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی، چاپ اول، تهران: نشرنی.
- درابک، توماس. (۱۳۸۳). تکامل مدیریت بحران، ترجمه مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران: نشر پردازش.
- رضوی، حمیدرضا. (۱۳۸۵). مدیریت بحران سازمانی، نشریه تدبیر شماره ۱۷۰، تیرماه.
- رضوی، حمیدرضا. (۱۳۸۵). تلفیق مدیریت بحران در راهبردهای سازمان، نشریه تدبیر، شماره ۱۷۷.
- روزنتال، اوریل و برت پیچنبرگ. (۱۳۸۳). مدیریت بحران و تصمیم گیری، سناریوهای مبتنی بر تصمیم گیری، ترجمه حسین حسینی، نشریه سیاست دفاعی سال دوازده، شماره ۴۶.
- قصری، محمد. (۱۳۸۷). مجموعه مقالات مدیریت بحران، معاونت آموزش ناجا.
- کاظمی، علی اصغر. (۱۳۶۶). مدیریت بحران‌های بین‌المللی، دفتر مطالعات سیاسی و بین‌المللی، چاپ اول.
- کاظمی، علی اصغر. (۱۳۸۱). مدیریت سیاسی و خط مشی دولتی، دفتر نشر فرهنگ اسلامی، چاپ سوم.
- کلهر، رضا. (۱۳۸۸). درآمدی بر امنیت انتظامی، انتشارات سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- میتراف، تی یو و گاس نگناس. (۱۳۸۱). مدیریت بحران پیش از روی دادن، ترجمه محمود توتونچیان، نشر مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- ماندل، رابرت. (۱۳۷۷). چهره متغیر امنیت ملی، ترجمه و نشر پژوهشکده مطالعات راهبردی.

منابع لاتین

- Booth, D. (1993). *crisis Management strategy roatedg*, P64.
- Booth, S. (1993). *crisis management strategy London*, routledgy press.
- Buzan Barry. (1983). *people, states, and fear the national security problem in International relations* (UK. wheatsheaf books).
- Brecher, Micheal & wilkenfeld, Jonathan. (2000). *A study of crisis*, (USA the university of Michigan press) PP. 659, 735.
- Belardo, S., chengalur-smith, I., & Pazer, H. Adopting. (1999). *a disaster-management-Based Contingency Model to the problem of Ad Hoc Forecasting*:



- Toward information Technology-Based Strategies* ,IEEE Transaction on Engineering management, 46(2), pp.210-220.
- Dougherty james , E . & Robert L.(1996). *pfaltzgroff , Jr. Contending theories of International relations A comprehensive survey* (New york , Longman).
- Fink,S.(1986).*crisis management* (New.york.American management, Association).
- Hawang Peter , Lichtenthal , J David .(1991). *Anatomy of organizational crisis , Institute for the study of business Markets (ISBM) report 28 the pensylvania . P 13- 15*
- Junis . I , L . (1989). *cracial , Ducislons* , N.Y .free press.
- Mitroff, I. I., pearson, C. M., & Harrington, L. K. .(1996). *The essential Guide to managing Corporate Crisis: A Step-by-step Handbook of surviving major catastrophes* oxford Uk University press,
- Parnell, John ,A & William risk Crandall Michael , L Menefee .(1997). *management perception of organizational crisis . A crossclutural study of egyption managers , Academy of strategice, Volume 1. Number 1*
- Perrow C.(1984). *Normal Accidents Living with High risk technologes* New york , Basic Book.
- Pearson , C & clair , J (1998) *reframing crisis management. Academy of management reviewe vol. 18 , No46*
- Penrose. J. M. (2000). *The role of perception in crisis planning*. Public relations review , Vol. 26(2), p155-171
- Rosenthal uriel & Bert pijenbury .(1991). *crisis management and decision masking. Simulation orientel scenarios* Dordrecht,klower Academic publishers.
- Shirvastava , P.(1993). *crisis theory practice , towards a sustainable*. In dustry and Environmental crisis Quarterly 7.1
- Shaluf, I. M., Ahmadum, F., & said, A. M. (2003), *A review of disaster and crisis, Disaster prevention and ,management, 12(1), pp.5-11*
- Shrivastave P., & Mitroff, I. I. (1987). *Strategic management of corporate crisis , Columbia Journal of world business, 22(1), pp. 5-11.*
- Junis . I , L . (1989). *cracial , Ducislons* , N.Y .free press
- Shirvastava , P.(1993). *crisis theory practice , towards a sustainable*. In dustry and Environmental crisis Quarterly 7.1
- Shaluf, I. M., Ahmadum, F., & said, A. M. (2003), *"A review of disaster and crisis", Disaster prevention and ,management, 12(1), pp.5-11.*
- R. uriel & B. pijenbury .(1991). *crisis management and decision masking. Simulation orientel scenarios* Dordrecht,klower Academic publishers.
- Penrose. J. M. (2000). *The role of perception in crisis planning*. Public relations review , Vol. 26(2), p155-171.
- Fink,S.(1986). *crisis management* (New.york.American management, Association)
- Fink, S. (1996). *"Crisis management: planning for the Inevitable"* , New York, NY: American ,management Association.
- Parnell , John ,A & William risk Crandall Michael , L Menefee (1997).