

بررسی نقش ابعاد سرمایه روان‌شناختی در مدیریت بحران امام حسین علیه السلام در واقعه عاشورا

ولی‌اله نقی پورفر* بهزاد محمدیان**

چکیده

پژوهش حاضر می‌کوشد به بررسی جایگاه ابعاد سرمایه روان‌شناختی در مدیریت بحران، با توجه به سیره امام حسین علیه السلام بپردازد. نوع پژوهش حاضر کیفی است که با تکنیک تحلیل محتوا صورت پذیرفته است. داده‌های پژوهش، از اسناد و مدارک گردآوری شده و به همین منظور از متون تاریخی با محوریت کتاب موسوعه‌الحسین علیه السلام بهره گرفته شده است. تحلیل‌های صورت گرفته با توجه به الگوی فرایندی مدیریت بحران انجام پذیرفت که دارای چهار بخش «پیش‌بینی بحران»، «تدوین برنامه مدیریت بحران»، «سازماندهی نیروها» و «اجرای برنامه مدیریت بحران» است. در نهایت این‌گونه نتیجه‌گیری شد که در مرحله پیش‌بینی بحران، امام معصوم علیه السلام با توجه به مسائل موجود در اجتماع، به این آگاهی رسید که بحران، جامعه را تهدید می‌کند و نیازمند اقدامات اصلاحی ضروری است؛

تاریخ دریافت: ۹۴/۳/۲۶ تاریخ تأیید: ۹۴/۶/۱۴

* عضو هیئت علمی دانشگاه قم.

** دانشجوی دکتری مدیریت رفتاری، پردیس فارابی دانشگاه تهران/ نویسنده مسئول

(b.mohammadian@ut.ac.ir)

بدین منظور، به برنامه‌ریزی دست زد و مقدمات پایش و کنترل بحران را فراهم آورد. امام علیه السلام پس از تفکر، تدبیر و سنجش ابعاد گوناگون، طرح خود را عملیاتی کرد و در این باره به جذب و تصفیه نیرو اقدام کرد و تیم مدیریت بحران خود را متشکل از یاران تشکیل داد که سرانجام در روز عاشورا، برنامه نهایی خود را اجرا کرد و جامعه را از خطر رها کرد. ابعاد سرمایه روان‌شناختی در همه بخش‌های این مدیریت، قابل استنتاج می‌باشد و مصداق‌هایی چون صبر، عزم راسخ، ایمان به خدا و شاکر بودن از مصداق‌های آن در سیره امام حسین علیه السلام است.

واژگان کلیدی: امام حسین علیه السلام، عاشورا، سرمایه روان‌شناختی، بحران، الگوی فرایندی مدیریت بحران.

مقدمه

بر اساس سخن مقام معظم رهبری، حضرت آیت‌الله خامنه‌ای: «فتنه (بحران) حادثه غبارآلودی است که در آن انسان نتواند دوست را از دشمن تشخیص دهد». البته باید خاطرنشان کرد که انسان‌های عادی در دامنه تعریف اخیر قرار می‌گیرند و انسان‌های متعالی، خود شاهد این آمیختگی دوست و آشنا هستند و می‌کوشند دیگران را نیز آگاه سازند. در دل هر مشکلی، فرصت‌های بزرگ‌تر و عالی‌تری نهفته است که انسان‌های بزرگ قادرند مشکلات را به فرصت‌های بزرگ تبدیل سازند.

برای خاندان رسول خدا صلی الله علیه و آله و سلم و شیعیان آنان، روزی مصیبت‌بارتر و پُراندوه‌تر از روز عاشورا و روز شهادت امام حسین علیه السلام و یارانش نبوده و در تاریخ اسلام ثبت نشده است. حرکت امام حسین علیه السلام و شهادت ایشان، این حيله شیطانی معاویه را شکست و به همه فهماند که معاویه، شیطانی مکار و بت بزرگی در لباس دین بود. نتیجه اول نهضت کربلا، دشمن‌شناسی و طاغوت‌شناسی بود و از این رو، شیعیان که از مکتب امام حسین علیه السلام الهام می‌گیرند، آموخته‌اند که باید با شیطان و مظاهر آن در هر لباسی مبارزه کرد و هیچ‌گاه نباید زیر بار ظلم و انحراف رفت.

محققان بسیاری به بررسی علل قیام امام حسین علیه السلام پرداخته‌اند؛ ولی پژوهش‌های

اندکی به بررسی نوع مدیریت بحران از سوی آن حضرت پرداخته‌اند و تاکنون هیچ پژوهشی نقش سرمایه‌های روان‌شناختی را در این مهم، آن هم با دیدگاهی دینی بررسی نکرده است. در این نوشتار با توجه به اینکه الگوی فرایندی از الگوهای کاربردی در مدیریت بحران است، کوشیده شده است به این پرسش پاسخ داده شود که نقش ابعاد سرمایه روان‌شناختی در مدیریت بحران امام حسین علیه السلام در واقعه عاشورا با توجه به الگوی فرایندی مدیریت بحران چه بوده است؟

پیشینه نظری

در این بخش ضمن توضیح کلیدواژه‌های مطرح در مقاله به ارائه چارچوب نظری موضوع از نگاه دانشمندان پرداخته می‌شود تا فهم عمیق تری نسبت به موضوع و متغیرهای مورد بحث ایجاد گردد و با این زمینه‌سازی بتوان تحلیل‌های آتی را بنا نهاد.

بحران

دانشمندان برای «بحران»، تعریف‌های گوناگونی ارائه کرده‌اند که در این بخش به برخی از آنها مروری اجمالی خواهیم داشت.

«بحران» موقعیتی غیرنرمال است که برخی وقایع فوق‌العاده و غیرمنتظره آن را ایجاد می‌کنند و نوعی ریسک بالای تجاری است که در صورت عدم مدیریت صحیح درون یک کسب و کار، توسعه خواهد یافت. معنای اصلی بحران، یک تصمیم‌گیری مهم است که باید در زمانی کوتاه ایجاد شود (شالوف و فاخارول، ۲۰۰۳).

میتروف^۱ و همکارانش (۱۳۸۱) معتقدند هیچ تعریف واحد آکادمیک و پذیرفته‌شده‌ای از بحران وجود ندارد. با وجود این، توافقاتی عمومی در این باره وجود دارند که بیان می‌کنند یک بحران، حادثه‌ای است که می‌تواند سازمانی را ویران کند یا تحت تأثیر قرار دهد؛ بنابراین اگر رخدادی بخشی از یک سازمان را تحت تأثیر قرار دهد، می‌تواند یک بحران باشد یا نباشد، یا به یک بحران منجر شود.

1. Ian I. Mitroff.

با وجود همه این تعریف‌ها، در تحقیقات سازمانی بحران بدین‌گونه تعریف می‌شود: بحران سازمانی یعنی حادثه‌ای کم‌احتمال؛ ولی دارای تأثیر شدید که قابلیت سودهی و حیات سازمان را تهدید می‌کند و از جمله ویژگی‌های آن ابهام و الزام به اتخاذ سریع تصمیم از جانب سازمان است (پاراس کراس، ۲۰۰۶).

پاراس کراس^۱ (۲۰۰۶) یادآور می‌شود که کلمه Crisis از واژه یونانی Krisis مشتق شده است و معنای آن در انگلیسی، معادل انتخاب و تصمیم می‌باشد و نشان‌دهنده این است که فقط یک راه حل برای مسئله متصور نبوده است و به همین دلیل، از واژه‌های انتخاب و تصمیم استفاده شده است. این گفته، بیانگر رابطه جایگزینی میان گزینه‌ها و اقدامات حساس است و اینکه طرح‌های استراتژیک واقعاً کجا مفید واقع می‌شوند (خدارحمی، ۲۰۰۹).

در رویکرد سیستمی، کانون توجه بیشتر بر چگونگی وقوع بحران متمرکز است. از این نظر، بحران وضعیتی است که در آن یک سیستم یا بخش‌هایی از آن مختل - تهدید به اخلال - شده است و تغییرات ناگهانی یا مخرب در یک یا چند متغیر سیستمی اساسی، باعث بی‌ثباتی همه سیستم می‌شود (هرمن، ۱۹۷۲ به نقل از حسینی و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۴).

با این تعریف‌ها باید به بررسی چیستی بحران در دوران امام حسین^ع پردازیم. جامعه اسلامی در سال ۶۱ هجری یعنی سال قیام کربلا، نسبت به آخرین سال زندگی پیامبر خدا^ص تغییرات فراوانی کرده بود. در زمان معاویه و یزید، از اسلام چیزی به جز نام باقی نمانده بود. شهادت امام حسن^ع، تلاش معاویه برای معرفی پسرش به عنوان فردی شایسته برای اداره امور مسلمانان و نیز تلاش جهت جلب آرای عمومی برای بیعت با وی به هر قیمتی، همگی نشان می‌داد که «بحران» جامعه اسلامی را تهدید می‌کند. در نگاه امام، یزید «تبهکار»، «شرابخوار» و «قاتل انسان‌های محترم» بود که آشکارا گناه می‌کرد. امام حسین^ع در واکنش به خلافت یزید، آیه

1. Paraskeras.

استرجاع را بر زبان راند:

إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ، وَ عَلَى الْإِسْلَامِ السَّلَامُ إِذْ قَدْ بُلِّغَتِ الْأُمَّةُ بِرَاعٍ
مِثْلَ يَزِيدٍ: بَايَدُ بَا إِسْلَامِ خَدَا حَافِظِي كَرَدَ كِهْ اَمْتِ اِسْلَامِي بَهْ
فَرْمَانِرَوَائِي چُونِ يَزِيدِ گَرَفْتَارِ آمَدَهْ اَسْتِ (بِحَارِ الْاَنْوَارِ، ج ٤٤: ٤٤؛ ٣٢٦؛
بِهْ نَقْلِ اَز رَحْمَانِي، ١٣٨١).

امام حسین^{علیه السلام} برای اصلاح این وضعیت اسفبار، فقط به مبارزه برای دگرگونی
می‌اندیشید و «خود را سزاوارترین فرد برای تغییر این روند واژگونه می‌دانست»
(بحارالانوار، ج ٤٤: ٣٨١؛ به نقل از رحمانی، ١٣٨١) و می‌فرمود: «من برای هدایت و
رهبری جامعه مسلمانان و قیام بر ضد این همه فساد و مفسدان، که دین جدم را تغییر
داده‌اند، از دیگران شایسته‌ترم» (بلاذری، ١٤١٧: ١٧١).

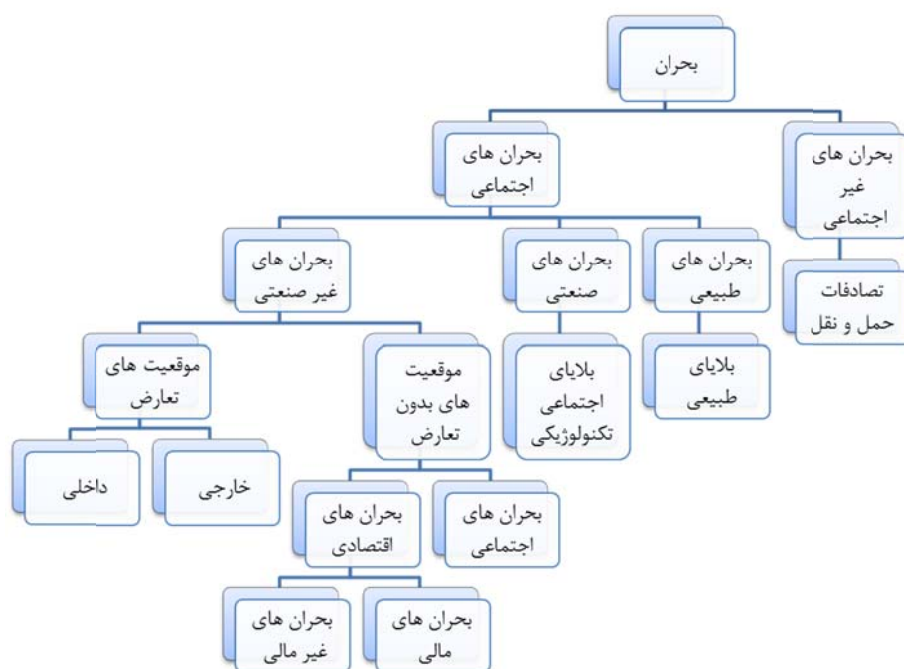
امام معصوم با عنایات الهی، بر اوضاع زمان خود آگاه بود و بحران موجود را با
روح و جان حس می‌کرد و در همین جهت برای اقامه دین خدا و رسولش به پا
خاست.

انواع بحران

همان‌گونه که تعریف‌های گوناگونی از بحران ارائه شده است، نویسندگان و دانشمندان
این حوزه در تقسیم‌بندی انواع بحران نیز مدل‌های بسیاری ارائه کرده‌اند که به بررسی
برخی از آنها می‌پردازیم.

شالوف و همکاران (٢٠٠٣) بحران را به انواع اجتماعی و غیراجتماعی تقسیم
کرده‌اند که هریک از آنها نیز به زیرمجموعه‌های خاص خود تقسیم می‌شوند.
بحران‌های اجتماعی در سه دسته طبیعی، صنعتی و غیرصنعتی جای می‌گیرند و
بحران‌های طبیعی از مشکلات پدید می‌آیند. بحران‌های صنعتی، نتیجه مشکلات جامعه
تکنولوژیکی‌اند. بحران‌های غیرصنعتی، نتیجه انواع تعارض‌ها و انواع سیاست‌ها هستند.
انواع بحران‌های ناشی از تعارض‌ها، بحران خارجی مثل جنگ‌ها، تهدیدها، ورشکستگی
روابط، تحریم و تروریسم‌اند و نوع دوم بحران‌های ناشی از تعارض‌ها، بحران داخلی‌اند
که شامل: سیستم سیاسی، تعارض‌های درونی (اخلاقی، مذهبی)، حمله‌های تروریستی،

توزیع شهری، خرابکاری، آشوب، دزدی مدیران، عملیات خصمانه می‌شوند. بحران‌هایی که ناشی از تعارض‌ها نیستند نیز به دو گروه اجتماعی و اقتصادی تفکیک می‌شوند (شالوف و فاخارول، ۲۰۰۳). این مدل تقسیم انواع بحران، در شکل شماره ۱ ارائه شده است:



شکل ۱: انواع بحران

بر اساس شکل شماره ۱، نوع بحران موجود در جامعه اسلامی در زمان قیام امام حسین^{علیه السلام} از نوع بحران‌های اجتماعی یعنی بحرانی غیرصنعتی و غیرطبیعی بوده است که در موقعیتی دارای تعارض - آن هم تعارض در هدف و به صورت داخلی - ایجاد شده بود.

بحران‌ها از منظر حیطه تأثیرگذاری، تفاوت دارند. برخی بحران‌ها سراسر جامعه را تحت تأثیر قرار می‌دهند، در حالی که برخی دیگر فقط بر قشر خاصی اثر می‌گذارند (بوین و همکاران، ۲۰۰۸).

همچنین بحران‌ها از نظر خصیصه با یکدیگر تفاوت دارند. هوانگ و لیچنتشال^۱ (۲۰۰۰) میان بحران درشت و متراکم تمایز قائل شده‌اند. یک بحران درشت ناگهانی رخ می‌دهد و بعدها با انباشته شدن منابع استرس‌دهنده و حوادث، بحران متراکم جوانه می‌زند. بحران از راه‌های متفاوتی رخ می‌دهد؛ به وسیله نیروهای طبیعی و نیز فعالیت‌های درون و بیرون سیستم (بوین و همکاران، ۲۰۰۸).

لویز^۲ (۲۰۰۶) میان بحران ایجادشده از سوی یک فرد و بحران ایجادشده به وسیله یک گروه تفاوت می‌گذارد. اولمر و همکارانش (۲۰۰۷) نیز میان بحران‌های ارادی و غیرارادی، تمایز قائل می‌شوند. اقدامات ارادی برای آسیب‌زدن به یک سازمان طراحی شده‌اند و عبارت‌اند از: تروریسم، خرابکاری، خشونت محیط کار، ارتباطات ضعیف با کارکنان، مدیریت ریسک ضعیف، کنترل خصمانه و رهبری غیراخلاقی. بحران غیرارادی شامل بلایای طبیعی، بیماری‌ها، تعاملات فنی پیش‌بینی نشده، شکست یک محصول و بحران‌های اقتصادی می‌شود؛ بنابراین بحران‌ها را می‌توان براساس منابع آنها تقسیم‌بندی کرد. کومبز (۲۰۰۶) نخست خطرهایی که شهرت سازمان و نتایج مالی آن را به خطر می‌اندازند، یادآور می‌شود که ناشی از رشوه‌دادن، خشونت‌های محیط کاری، تروریسم، هک شدن کامپیوترها و شایعه‌پراکنی‌هاست. نوع دوم، بحران‌های تصادفی شامل آسیب محصولات، اتفاقات صنعتی، سوانح حمل و نقلی، حادثه از دست‌دادن کارکنان تأثیرگذار است. نوع سوم، سوء مدیریت شامل بحران‌هایی است که به وسیله مدیریت ایجاد می‌شوند و مواردی همچون ریسک‌های شناخته‌شده، عملکرد نامناسب شغلی و خشونت‌های عمدی را دربرمی‌گیرد. نخستین و سومین گروه بحران‌ها، شبیه بحران ارادی اولمرت‌اند و دومین گروه نیز شبیه بحران‌های غیرارادی است. معمولاً میان علل وقوع بحران‌های عمومی، تفاوت وجود دارد. بحران‌های

1. Hwang and Lichtenthal.

2. Lewis.

سوء مدیریت به وسیله شکست در مکانیسم‌های دولتی فهرست‌بندی می‌شوند و بحران تنظیم صورتجلسه در معرض آسیب‌ها و ترس‌های اجتماعی‌اند (بوین، ۲۰۰۵). سومین نوع این بحران‌ها، بحران‌های ناجامع‌اند که خصیصه‌ای بدون چهارچوب دارند. برای خلاصه‌کردن انواع بحران‌ها بهتر است آنها را در سه حیطة «محدوده»، «تأثیر» و «خصایص» بررسی کنیم (راس و وان هالا، ۲۰۱۰).

برخی نویسندگان نیز بحران را در چهار گروه قرار داده‌اند و بیان کرده‌اند که ممکن است بحران کوتاه‌مدت یا بلندمدت باشد، یا تأثیر شدید یا ضعیف داشته باشد؛ بنابراین نوعی تقسیم‌بندی انجام داده‌اند که در بیشتر سازمان‌ها تقریباً همگون است. این تقسیم‌بندی از انواع بحران بدین صورت است (هلر و دارلینگ، ۲۰۱۱):

- بحران نوظهور؛^۱

- بحران حاد؛^۲

- بحران مزمن؛^۳

- بحران آشکار.^۴

بحران جامعه اسلامی بحرانی بود که ریشه در اجتماع داشت و نه تنها خیر دنیوی، بلکه دین و آخرت جامعه را تهدید می‌کرد. بحران مزمن و آشکاری که هدفی جز نابودی اسلام نداشت. اگر به تحلیل ظاهری قضیه بنگریم، قیام امام حسین علیه السلام، قیام علیه حکومت فاسد و ضد مردمی یزید است؛ ولی در باطن، قیامی برای ارزش‌های اسلامی، برای معرفت، برای ایمان و برای عزت است؛ بدین منظور است که مردم از فساد، زبونی، پستی و جهالت نجات یابند؛ از این رو، امام حسین علیه السلام در آغاز خروج از مدینه، در پیامی به برادرش محمدبن حنفیه - و در واقع در پیام به تاریخ - این‌گونه فرمود:

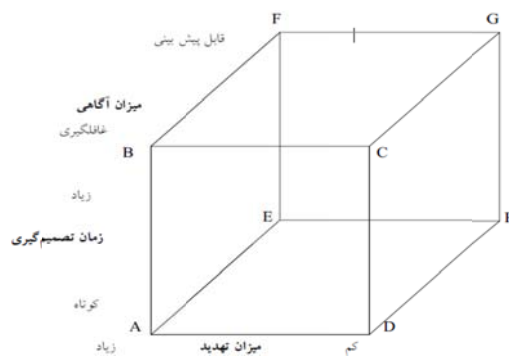
إِنِّي لَمْ أَخْرُجْ أَشْرًا وَلَا بَطْرًا وَلَا مُفْسِدًا وَلَا ظَالِمًا؛ مَنْ بَا تَكْبَرٍ، بَا
غُرُورٍ، مِنْ رُؤْيِ فِخْرٍ فُرُوشِي، مِنْ رُؤْيِ مَيْلٍ بِي قُدْرَتِي وَتَشْنَعِي
قُدْرَتِي بِي قِيَامِي نَكْرَدَم.

-
1. pre-(Preliminary) Crisis.
 2. Acute Crisis.
 - 3 Chronic Crisis.
 4. Crisis Resolution.

إِنَّمَا خَرَجْتُ لِطَلْبِ الْإِصْلَاحِ فِي أُمَّةٍ جَدَى: می بینم که اوضاع در میان امت پیامبر ﷺ دگرگون شده است. حرکت و سیر جامعه، حرکت غلطی است؛ حرکت به سوی انحطاط و در ضد جهتی است که اسلام می خواهد و پیامبر خدا آورده است؛ پس قیام کردم برای اینکه با این انحرافها مبارزه کنم.

ویژگی های اصلی تعریف بحران

به طور معمول سه ویژگی اصلی از شرایط تعریف بحران ذکر شده است: تهدید، غافل گیری، فشار زمانی. به بیان دیگر، برای آنکه فرد یا گروه درگیر صحنه، اوضاع را بحرانی بدانند، باید اولاً، احساس کنند هدف های دارای اولویت آنها تهدید می شوند؛ ثانیاً، در برخورد با تهدید، غافل گیر شوند؛ ثالثاً، احساس کنند زمان موجود برای پاسخ گویی به تهدید، محدود است. چارلز هرمن^۱ - از نخستین مبدعان این رویکرد - با اذعان به اینکه اندازه و درجه تهدید، زمان موجود و میزان غافل گیری، از وضعیتی به وضعیت دیگر متفاوت است، فرض کرد که ترکیب های متعددی از اندازه های متفاوت این سه ویژگی قابل تصورند. او این ترکیبها را در مکعبی ترسیم کرد که افزون بر وضعیت بحرانی، دست کم هفت حالت دیگر را نیز از یکدیگر متمایز می کند و به مکعب بحران^۲ معروف شده است (حسینی، ۱۳۸۵).



شکل ۲: مکعب بحران

1. Hermann.
2. Crisis Cube.

درباره بُعد آگاهی باید عنوان کرد که امام حسین علیه السلام نسبت به بحران اخیر، کاملاً آگاهی داشت و این مسئله از دوران رحلت پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله و پایمال کردن حقوق حضرت علی علیه السلام تا تعرض به بیت آن حضرت و در نهایت شهادت امیر مؤمنان علیه السلام و شهادت امام حسن علیه السلام کاملاً مشهود بود.

در رابطه با متغیر زمان، هنگامی که پس از شهادت امام حسن مجتبی علیه السلام مردم کوفه از امام حسین علیه السلام دعوت کردند به کوفه بیایند، امام پاسخ داد تا معاویه در قید حیات است، او موافق با حرکت انقلابی نیست. امام حسین علیه السلام با مرگ معاویه و روی کار آمدن یزید، با محدودیت شدید زمانی روبه‌رو بود. مروان بن حکم وقتی استاندار معاویه در مدینه بود، به معاویه نوشت:

به من گزارش داده‌اند که مردانی از اهل عراق و سرشناسان حجاز نزد حسین بن علی علیه السلام رفت و آمد می‌کنند و بیم آن می‌رود که در صدد قیام باشد؛ ولی من تحقیق کرده‌ام و به من گفته‌اند او فعلاً قصد انجام کاری را ندارد؛ اما برای آینده اطمینانی به او نیست. اکنون نظر خود را در این باره برای من مکتوب دار.

معاویه در پاسخ مروان نوشت:

نامه‌ات رسید و از مضمون آن اطلاع حاصل شد. درباره حسین بن علی علیه السلام سخت برحذر باش از اینکه متعرض او شوی و تا وقتی که او متعرض تو نشده، تو هم کاری به او نداشته باش؛ زیرا ما تا وقتی او به بیعت خود پای‌بند است و در حکومت ما به منازعه برنخاسته، نمی‌خواهیم متعرض او شویم. تا چیزی از او ظاهر نگشته، تو نیز هرچه دیدی پنهان دار.

میزان تهدید در این بحران، به شدت بالا بود؛ چراکه حیات اسلام و جامعه اسلامی مسئله‌ای نیست که همانند دیگر مسائل و بحران‌ها بتوان با آن روبه‌رو شد و رفتار کرد. یزید پس از به حکومت رسیدن، به سرعت خواستار بیعت امام حسین علیه السلام با خود شد. امام علیه السلام فرمود: اگر تعجیل نکنم، مرا دستگیر خواهند کرد (کامل، ۱۳۸۰: ۲۹۰) و بار دیگر فرمود: «بنی‌امیه مالم را گرفتند، صبر کردم. به آبرویم تعرض کردند، صبر کردم. خواستند خونم را بریزند، گریختم» (الفتوح: ۱۲۴؛ به نقل از رحمانی، ۱۳۸۱).

موارد اشاره شده بیانگر این مهم است که در هر صورت، دشمنان بر قتل امام علیه السلام تصمیم داشتند و امیدی به زنده بودن - در صورتی که بیعتی صورت نگیرد - نمی‌توانسته وجود داشته باشد. از سوی دیگر، قضیه رفتن به سمت عراق است. تا اینجا با قسمت یا روی منفی بحران (درد، رنج، تشنگی، قطعه قطعه شدن، آوارگی و...) مواجه‌ایم. روی دیگر بحران، قسمت مثبت و هنر تبدیل مشکل به فرصت طلایی است که سالار شهیدان به گونه شگفت‌انگیزی بحران را با موفقیت در جهت اهداف خود به حرکت درآورد و زمینه‌ای برای دگرگونی در همه نسل‌ها و منش همه انقلاب‌های مردمی شد. به همین دلیل است هنگامی که *ابن‌زیاد* به حضرت زینب علیها السلام گفت: دیدی که خدا با برادرت چه کرد! فرمود: من جز نیکویی چیزی ندیدم (آذرسا، ۱۳۷۵: ۸۰).

این حادثه می‌توانست با ماندن امام حسین علیه السلام در مکه و شهادت او در آن نقطه مقدس به پایان برسد که اگر چنین می‌شد، اثرات آن نمی‌توانست وسیع و ماندگار باشد و سرمشق رهبران آینده قرار گیرد. خط مشی و استراتژی برخورد امام حسین علیه السلام و حضرت زینب علیها السلام با این بحران می‌تواند راهنمای رهبران در جهت‌گیری‌های آینده شود. عالمان وظیفه‌شناس، در طول تاریخ دین و به مقتضای عصر خویش، برای انجام این مهم قیام کرده‌اند. اکنون این بار مسئولیت بر دوش عالمان و دانشمندان زمان ما قرار دارد (رحمانی، ۱۳۸۱).

مدیریت بحران

مدیریت بحران، شامل دسته‌ای از عوامل است که برای مقابله با بحران برای کاهش خسارت‌های واقعی بحران از آنها استفاده می‌شود (کومبز، ۲۰۰۶). کومبز مدیریت بحران را یک تغییر می‌داند. بحران، فاکتوری انگیزاننده در تغییر است که ذهن‌ها را روشن می‌کند و برای ایجاد یک حس اضطراری جدی مفید است. وی این موضوع را با ترس و دلواپسی ارتباط می‌دهد. این بینش منفی، توجه را به بُعد منفی بحران متمرکز می‌کند؛ بحران شاید اغلب دلیل شکست همه تلاش‌ها برای تغییر در یک سازمان است. سروکار داشتن با بحران‌های عملیاتی و کوتاه‌مدت ممکن است بیشتر وقت مدیریت را

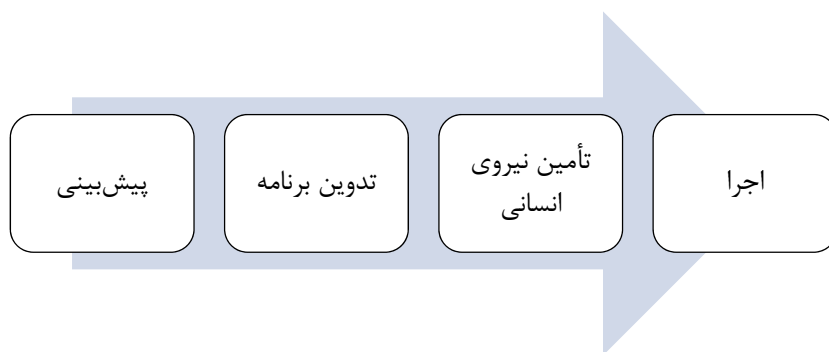
بگیرد (موری و ریچاردسون، ۲۰۰۲)؛ بنابراین مدیران نمی‌توانند زمان کافی برای انجام تغییرات اختصاص دهند. مدیریت بحران در مورد آماده‌بودن برای کنترل مصیبت، به کمترین میزان رساندن تأثیر بحران و آسان‌کردن فرایند مدیریت در یک محیط پُره‌رج و مرج است (اولمر و همکاران، ۲۰۰۷). مدیریت بحران همه جنبه‌های تجارت را همچون: عملیات، بازاریابی، ارتباط با رسانه، توزیع و مسائل محلی، در احاطه خود دارد که شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری و کنترل دارایی‌ها و فعالیت‌ها - پیش و پس از بحران - می‌شود (راس و همکاران، ۲۰۱۰).

برخلاف مدیریت موقعیت‌های اضطراری و مخاطره‌آمیز که فقط با سوانح طبیعی سروکار دارند، مدیریت بحران تماماً با بحران‌هایی که به دست انسان پدید آمده‌اند یا انسان مسبب رویداد آنها بوده است، سروکار دارد؛ مانند: دزدی رایانه‌ای، آلودگی محیط زیست، مدیربایی، کلاهبرداری، دست‌بردن در فراورده‌ها، آزار جنسی و خشونت در محیط کار. برخلاف سوانح طبیعی، بحران‌هایی که به دست انسان رخ می‌دهد، اجتناب‌پذیرند و اصولاً نباید اتفاق بیفتند؛ به همین دلیل مردم از سازمان‌هایی که مسئول بروز آنها هستند، انتقاد شدید می‌کنند (میتراف، ۱۳۸۱).

استفاده از اصطلاح مدیریت بحران شرکت‌ها بسیار متداول است؛ زیرا برای شرایط وسیعی که روند عادی فعالیت‌های سازمان را مختل می‌کنند، می‌تواند استفاده شود (هلر و دارلینگ، ۲۰۱۱).

رویکرد فرایندی در مدیریت بحران

بحث فرایندی برنامه‌ریزی برای پیش و کنترل بحران، از چهار مرحله تشکیل می‌شود: نخست باید حوادث ناگوار پیش‌بینی شوند. سپس باید برنامه‌های اقتضایی تنظیم شوند. پس از آن باید گروه‌های مدیریت بحران، آموزش داده شده، سازماندهی شوند و سرانجام باید برای تکمیل برنامه‌ها به صورت عملی تمرین شود.



شکل ۳: الگوی فرایندی مدیریت بحران

درباره این نمودار در پیش‌بینی و ممیزی بحران، از روش‌های منظمی برای یافتن نقاط بحران خیز و ضربه‌پذیر استفاده می‌شود. هنگامی که مدیران زنجیره‌ای از پرسش‌ها مانند «چه خواهد شد، اگر چنان شود؟» و «اگر چنین شود، چه پیش خواهد آمد؟» را مطرح می‌کنند، سناریوهای «حوادث ناگوار» موضوع بحث قرار می‌گیرند. در این مرحله ممکن است استفاده از الگوهایی مثل نمودار مذکور، مفید و مثمرتر باشد. وقوع برخی بحران‌ها مانند مرگ نابهنگام یکی از مدیران اصلی برای همه سازمان‌ها محتمل و به راحتی قابل تصور است؛ ولی باید توجه داشت که هر سازمان با توجه به ویژگی‌های خاص خود، ضربه‌پذیری‌های خود را دارد و باید برای مقابله با آنها برنامه‌ریزی کند؛ به عنوان مثال، «سقوط هواپیما» یک بحران مصیبت‌بار، کاملاً واقعی و قابل تصور برای شرکت‌های هواپیمایی است.

برنامه‌های اقتضایی برای مواجهه با بحران‌های محتمل، در قالب مجموعه برنامه‌های پشتیبانی تنظیم می‌گردند تا در صورت بروز مشکل، استفاده شوند. برنامه‌های پشتیبانی تنظیم می‌گردند تا در صورت بروز مشکل، استفاده شوند. برنامه‌های اقتضایی باید به گونه‌ای تنظیم شوند تا در حد امکان «همه‌علایم هشداردهنده حوادث و سوانح را مشخص کنند»، «اقداماتی برای خنثی کردن یا تعدیل وضعیت بحرانی طراحی کنند» و «نتایج مورد انتظار از هر اقدام را پیش‌بینی کنند». در تنظیم برنامه‌های اقتضایی باید

کاملاً به جزئیات امور توجه شود؛ به گونه‌ای که حتی گاه باید پیش‌بینی کرد هنگام مواجهه با بحران، چه کسانی باید از لوازم تکثیر «برای آگاه‌ساختن مردم از وقوع یک سانحه مصیبت‌بار» استفاده کنند. همچنین باید به طور دقیق مشخص شود که در چه شرایطی، چه اقداماتی باید صورت پذیرد و در صورت عملی‌نشدن اقدامات اولیه، چه اقداماتی باید جایگزین شوند. در برخی سازمان‌ها یک نفر را به عنوان «سخنگوی سازمان» معرفی می‌کنند تا پاسخ‌گوی پرسش‌های مطبوعات باشد و در مواقع بروز حوادث بحرانی، با مردم ارتباط برقرار کند. همچنین گاه فهرستی از نام افراد و مدیرانی که باید در جریان وضعیت‌های بحرانی و اضطراری قرار گیرند، تهیه می‌شود و در اختیار عوامل مربوطه قرار می‌گیرد. در مواردی نیز شماره تلفن‌های برنامه‌های شامگاهی و سحرگاهی رادیو و تلویزیون محلی، در دفتر کار مدیران بر روی رادیو نصب می‌شود. دست‌کم سالی یک‌بار باید برنامه‌های اقتضایی مواجهه با بحران را روزآمد ساخت؛ بنابراین ممیزی بحران نیز باید بهنگام شود. البته در صورت ضرورت، باید در فاصله‌های زمانی کوتاه‌تری برای روزآمدسازی «ممیزی بحران» و تنظیم «برنامه‌های اقتضایی مقابله با تهدیدات ناشی از بحران» اقدام کرد.

در بحث تأمین نیروی انسانی، گروه‌های مدیریت بحران در سازمان شکل می‌گیرند. این گروه‌ها با گروه‌های ضربتی که در نیروهای انتظامی برای برخورد با وضعیت‌های فوق‌العاده - همچون گروگان‌گیری - تشکیل می‌شوند، شباهت دارند. این گروه‌ها برحسب نوع بحران‌هایی که احتمال وقوع دارند، از تخصص‌های متعدد و متنوعی برخوردار می‌شوند؛ برای مثال، گروه بحران وزارت نیرو ممکن است از یک کارشناس مصاحبه با مطبوعات، یک مهندس برق، یک کارشناس امور مشترکین و یک مشاور حقوقی تشکیل شود. قابلیت ارائه واکنش سریع و آگاه‌کردن بهنگام و اثربخش مردم و قربانیان هر بحران، از ویژگی‌های برجسته و ضروری برای هر گروه مدیریت بحران است؛ به عنوان مثال، در سال ۱۹۷۹م شعبه کانادایی شرکت مواد شیمیایی و دارویی «داو»، با یک سانحه بحرانی مواجه شد. به این ترتیب که یکی از واکن‌های حامل مواد

شیمیایی شرکت، در جوار شهر تورنتو از خط خارج شد. مخاطرات ناشی از نشت مواد شیمیایی به تخلیه اجباری حدود ۲۵۰ هزار نفر از سکنه منجر شد. پس از خاتمه بحران، شرکت تصمیم گرفت توان خود را برای مواجهه با بحران و کنترل آن بهبود بخشد. از آن زمان تاکنون، شرکت دفترچه‌هایی را تهیه کرد که اطلاعاتی را درباره عواقب مصرف محصولاتش در اختیار متقاضیان بگذارد و نیز برنامه‌هایی را تدارک دید تا فنون مصاحبه را به مدیران عالی شرکت بیاموزد. به‌کارگیری این تدابیر در سال ۱۹۸۲م نتایج مفیدی داشت؛ زیرا حادثه دیگری رخ داد و ترکیبی از مواد شیمیایی سمی شرکت، به رودخانه‌ای ریخته شد که آب چند شهر را تأمین می‌کرد. تقریباً بلافاصله گروه واکنش سریع، به محل حادثه رسید و با ایجاد مرکز خبر، اطلاعات مورد نیاز مردم درباره مواد شیمیایی منتشر کرد. همچنین از یک کارشناس بی‌طرف درخواست شد تا برای مردم درباره خطرهای ناشی از انتشار مواد سمی و چگونگی برخورد با آن صحبت کند. در نتیجه این اقدام بهنگام، بحران برطرف شد و مسئولان شهر نیز از عملکرد شرکت در مدیریت بحران تقدیر کردند. بررسی وضعیت ۱۱۴ شرکت بزرگ نشان داد که در ۳۸ درصد آنها گروه‌های رسمی مدیریت بحران وجود دارد.

درباره اجرای آزمایشی برنامه مدیریت بحران نیز می‌توان گروه‌های کنترل‌کننده بحران را همانند گروه‌های ورزشی آموزش داد و برای افزایش تجربه کار گروهی، اثربخشی و سرعت پاسخ‌گویی با آنها تمرین و آزمایش کرد. در این مرحله، استفاده از فنون شبیه‌سازی، تمرین عملی و تقلیدکردن بسیار سودمندند. البته مدیریت عالی باید از این‌گونه تمرین‌ها حمایت کند تا انگیزه افراد برای ایفای نقش‌های خود افزایش یابد و تمرین‌کنندگان اهمیت کار خود را دریابند؛ بنابراین باید از سیستم‌های اثربخش و مناسب برای پاداش دادن به تلاش‌های کارکنان در این باره استفاده شود تا آنان به تمرین جدی برای مقابله با بحران برانگیخته شوند (رضائیان، ۱۳۸۷: ۵۱۹).

پیش‌بینی بحران توسط امام حسین

نماینده رسمی امام، آمادگی مردم کوفه را تأیید کرده بود و دیگر جای تأمل نبود؛

زیرا با اطمینان و با توجه به نامه‌های اهل کوفه و نامه مسلم، شرایط برای قیام علیه بنی‌امیه آماده شده بود. امام علیه السلام در حرکت شتاب کرد؛ به گونه‌ای که در هشتم ذی‌حجه - یعنی در زمان مراسم حج - با تبدیل عمره تمتع به عمره مفرده، عازم عراق شد. لحظه‌ای تأخیر می‌توانست وضع عراق را دگرگون سازد. افزون بر این، احتمال ترور امام حسین علیه السلام در مکه وجود داشت و ماندن آن حضرت در مکه به هیچ عنوان مصلحت نبود (رحمانی، ۱۳۸۱).

تدوین برنامه

امام علیه السلام از مدت‌ها پیش برای مدیریت بحران، برنامه داشت و به مرور اقدام به اجرای آن کرد. حرکت امام از مدینه به سوی مکه و سپس به عراق، بدون برنامه قبلی و به صورت اتفاقی رخ نداده است، بلکه امام علیه السلام آگاه بود که برای نجات جامعه اسلامی باید خود، خانواده و بهترین یارانش را فدا کند. از خانه و کاشانه خود جدا شود و سختی راه را به جان بخرد و در نهایت، مصیبت‌بارترین حادثه تاریخ بشر برای آنها اتفاق بیفتد تا جامعه اسلامی از خطر تحریف و دورشدن از آرمان‌های پیامبر صلی الله علیه و آله رها شود.

تأمین نیروی انسانی شایسته

امام حسین علیه السلام از هر فرصتی برای جذب نیرو برای جبهه حق بهره می‌گرفت؛ از جمله می‌توان به زهیر بن قین در منزلگاه زرود اشاره کرد. زهیر که نخست از روبه‌روشدن با امام گریزان بود، پس از این دیدار به امام پیوست و در عاشورا نیز حماسه آفرید. همچنین پیوستن حرّ به سپاهیان امام نیز از جمله وقایعی است که در تاریخ تشیع، ستودنی است. در این مهم، امام حسین علیه السلام بارها با پیشگویی از وضع آینده و خبردادن از شهادت خود و همراهان، افراد بی‌انگیزه، غیرمطیع و دنیاپرست را تصفیه کرد تا عاشقان واقعی و مخلصان برای حضور در میدان نبرد بمانند. حوادث منزلگاه «زباله» و شب عاشورا، نمونه‌هایی از این تصفیه‌ها برای رسیدن به شایستگان نهایی بود.

اجرا

در نهضت عاشورا به یک سلسله تاکتیک‌های نظامی و تبلیغی برمی‌خوریم که از سوی امام حسین علیه السلام انجام گرفته است؛ از جمله این تاکتیک‌های نظامی می‌توان حفاظت شخصی، گزارشگری اطلاعاتی، خنثی کردن توطئه ترور، جمع‌آوری اطلاعات، آرایش اردوگاه و ایجاد مانع را نام برد و در بُعد روانی و تبلیغی نیز نامشروع دانستن خلافت یزید، شهود صحنه، ارتباط تشکیلاتی، سنجش افکار، مشروعیت نهضت، بهره‌گیری عاطفی، اتمام حجت، آماده‌سازی، جبران کمیت با کیفیت، تقویت بُعد معنوی و رجز خواندن، مواردی‌اند که باید مورد توجه قرار گیرند.

سرمایه روان‌شناختی

سرمایه روان‌شناختی به عنوان یک حالت روان‌شناختی مثبت، بُعد جدیدی از توسعه را آشکار می‌سازد که با ویژگی‌های ذیل مشخص می‌شود (زارعی متین، ۱۳۹۳: ۴۸۶):

- داشتن اعتماد در انجام کوشش لازم برای موفقیت در وظایف چالش‌برانگیز؛

- ایجاد یک اسناد مثبت درباره موفقیت در حال و آینده؛

- ثابت‌قدم بودن در مسیر هدف و در صورت لزوم، تغییر مسیرها برای رسیدن به اهداف و دستیابی به موفقیت؛

- کوشش بیشتر در دستیابی به موفقیت، هنگام احاطه مشکلات و سختی‌ها یا حتی رویدادهای مثبت، پیشرفت‌ها و مسئولیت بیشتر.

سرمایه روان‌شناختی به حالت‌های مثبت روان‌شناختی قابل توسعه افراد یعنی خودکارآمدی، خوش‌بینی، امید و تاب‌آوری اشاره دارد. این‌گونه ظرفیت‌های روان‌شناختی، با ویژگی شرایط بحران یعنی عدم قطعیت، ارتباط تنگاتنگی دارند.

خودکارآمدی، معیاری برای سرمایه روان‌شناختی با داشتن پایه و اساس نظری قوی است و انسان را برای پذیرش چالش‌ها و تعقیب اهداف برمی‌انگیزاند تا از قوت‌ها و مهارت‌های خود برای رویارویی با آن چالش استفاده کند و با تمام انرژی و صرف زمان و کار بیشتر، هدف خود را دنبال نماید. خودکارآمدی به عنوان اعتقاد راسخ فرد

در مورد قابلیت‌های خود در بسیج منابع برای انجام موفقیت‌آمیز یک وظیفه خاص در یک حوزه معین تعریف می‌شود (زارعی متین، ۱۳۹۳: ۴۹۱).

امید به عنوان جزء دیگر، حالتی انگیزشی و مثبت است که بر احساس تعامل ناشی از موفقیت مبتنی است؛ حالتی که فرد را قادر می‌سازد اهداف واقع‌بینانه؛ ولی چالشی را تعیین کند و از راه ساماندهی نیروی اراده، انرژی و حس کنترل درونی به آن هدف دست یابند (همان: ۴۹۴).

خوش‌بینی یک سبک اسنادی است که فرد، حوادث مثبت را به علل شخصی، دائمی و فراگیر و نیز حوادث منفی را به عوامل خارجی، موقتی و شرایط خاص اسناد می‌کند و خوش‌بین کسی است که در انتظار رویداد مثبت و مطلوب در آینده است (همان: ۴۹۸).

تاب‌آوری عبارت است از ظرفیت رویارویی با مشکلات، تعارض‌ها، شکست‌ها و حتی پس از حوادث مثبت، پیشرفت‌ها و افزایش مسئولیت. به طور کلی، ارزش‌ها و اعتقادات در متعالی‌ساختن افراد در شرایط بسیار دشوار و غلبه بر رویدادهای پیش‌بینی نشده، نقش بسزایی دارند (همان: ۴۵۰).

مجموعه این ابعاد به وسیله سلسله ویژگی‌های مشخصی قابل تشخیص است که در جدول شماره ۱ بدان اشاره شده است:

جدول ۱: ویژگی‌های عملیاتی ابعاد گوناگون سرمایه روان‌شناختی

خودکارآمدی	گزینش اهداف متعالی، استقبال از چالش، خودانگیزگی، تلاش بی‌دریغ
خوش‌بینی	آسان‌گرفتن و پذیرش وقایع گذشته، شاکر بودن برای وضع موجود، جستجو برای فرصت‌های آینده
امیدواری	داشتن عزم راسخ
تاب‌آوری	پذیرش واقعیت‌ها، ایمان به پرمعنا بودن زندگی، توانایی وفق‌پذیری برای اوضاع متغیر

روش پژوهش

در بررسی نوع‌شناسی پژوهش باید بیان کرد که این پژوهش از نقطه‌نظر فلسفه پژوهش، پژوهشی تفسیری است و از نظر رویکرد، در زمره پژوهش‌های استنباطی قرار می‌گیرد. راهبرد پژوهش از نوع توصیفی - تاریخی است که به صورت کیفی و از راه تحلیل محتوا انجام پذیرفته است (ساندرز، ۲۰۱۲: ۱۰۸).

این پژوهش با تحلیل محتوای کتاب *موسوعة الحسين*، مفاهیم مرتبط با سرمایه روان‌شناختی را از متن مربوط استخراج می‌کند و الگوی خود را ارائه می‌نماید. البته با توجه به ماهیت کیفی پژوهش و پرسش مربوط که به دنبال شناخت نقش ابعاد سرمایه روان‌شناختی در مدیریت بحران امام حسین^ع در واقعه عاشورا با توجه به الگوی فرایندی مدیریت بحران می‌باشد، در نتیجه فرضیه‌ای طرح نشده است.

یافته‌ها

مهم‌ترین بخش در بحث‌های اخیر، توجه به مصادیق ابعاد سرمایه روان‌شناختی در جامعه اسلامی است. در این میان، واژه‌هایی چون تسلیم رضای الهی‌بودن، توکل، تشکر، صبر، تعهد، اعتماد و ایثار وجود دارند که از ابعاد مطرح‌شده بسیار وسیع‌ترند. از این رو، در تحلیل صورت‌گرفته در متون از جمله کتاب *موسوعة الحسين* که محوریت مقاله حاضر نیز می‌باشد، الگویی از عوامل به دست آمد که نگاهی جامع به سرمایه روان‌شناختی در سیره امام حسین^ع و تأثیر آن در مدیریت بحران را مکشوف می‌سازد. عناصر اکتشافی در فرایند تحلیل در جدول بعد نشان داده می‌شود.

جدول ۲: عناصر اکتشافی سرمایه روان‌شناختی در سیره امام حسین علیه السلام

و تأثیر آن در مدیریت بحران

اجرا	تأمین سرمایه انسانی	تدوین برنامه	پیش‌بینی	مصادیق در سیره امام حسین <small>علیه السلام</small>	ابعاد سرمایه روان‌شناختی
			✓	تبدیل حج عمره به حج مفرده	خودکارآمدی
	✓			دعوت به حق	
✓				روحیه شهادت‌طلبی زن، مرد، کودک و پیر	
	✓			دعوت به جهاد	
		✓	✓	رصد لحظه به لحظه اوضاع	
		✓	✓	خبرگیری دائم از اوضاع کوفه	
✓				تترسیدن در راه جانبازی برای خدا	
✓			✓	پرهیز از اقدام نسنجیده	
✓			✓	مهلت گرفتن	
✓			✓	تلاش برای جلوگیری از اتفاق پیش رو	
✓				قاطعیت در تصمیم	امید
		✓		تقیه	
✓		✓		توکل به خدا	
✓		✓		عزم راسخ و ایمان به هدف والا	
✓				یادآوری وعده پاداش الهی	
	✓			برخورد با عطوفت و مهربانی	
✓				پند و اندرز لشکر مقابل	خوش‌بینی
✓				تسلیم‌بودن در برابر خواست خدا	

اجرا	تأمین سرمایه انسانی	تدوین برنامه	پیش‌بینی	مصادیق در سیره امام حسین	ابعاد سرمایه روان‌شناختی
✓				یادآوری حق و حقیقت	
	✓	✓		آگاهی‌دادن به مردم	
✓				شاکر بودن	
✓		✓		خیرخواهی و مصلحت‌طلبی	
✓				نماز و دعا و نیایش و شب زنده‌داری	
	✓			برداشتن بیعت از یاران	
	✓			تلاش برای بیدار کردن وجدان‌های خفته لشکر دشمن	تاب‌آوری
✓				مدارا	
	✓			دعوت یاران به آرامش	
✓				شکیبایی و پرهیزگاری	
✓				صبر و بردباری	
	✓			ایجاد همدلی و اتحاد میان یاران خود	

بحث و نتیجه‌گیری

«بحران» موضوعی است که هر سیستمی در جریان حیات خود احتمال دارد با آن روبه‌رو شود. برای رویارویی و انجام اقدامات مؤثر در رابطه با این موضوع باید از آمادگی به عنوان عنصری اتکایی بهره برد و در این جهت، شناخت انواع آن مهم به نظر می‌آید. آشنایی با مفاهیم بحران، مدیریت بحران و انواع آن، به سیستم‌ها کمک خواهد کرد با دیدی بازتر، حیات خود را دیده‌بانی کنند تا در صورت مشاهده نخستین علائم بحران، آن را شناسایی کنند و با مدیریت صحیح، موضوع را در همان آغاز ختم به خیر

سازند تا کار به جاهای باریک‌تر کشیده نشود و فشارهای محیطی فراتر از توانایی‌های سیستم نشود. از جمله ویژگی‌های مدیریت بحران امام حسین علیه السلام می‌توان به تسلیم‌بودن در برابر خواست الهی، قاطعیت در تصمیم، تقیه، صبر، پرهیز از اقدام نسنجیده، ایجاد آگاهی در جامعه، توکل به خداوند، تشکیل تیم موثق، رصد لحظه به لحظه، ارتباطات، ایجاد روحیه همدلی و اتحاد، تاکتیک‌های نظامی، تبلیغات روانی و پند و اندرز اشاره کرد. امام حسین علیه السلام در جریان واقعه عاشورا با بهره‌گیری از سرمایه روان‌شناختی، توانسته است طی یک مدل فرایندی بر بحران غالب آید. در این باره، بُعد خودکارآمدی در قالب فعالیت‌هایی چون دعوت به حق، دعوت به جهاد، نترس‌بودن در راه مجاهدت برای خدا، داشتن روحیه شهادت‌طلبی و پرهیز از اقدام نسنجیده در مدیریت بحران تجلی می‌یابد. در باب امید، اقداماتی چون عزم راسخ و ایمان به هدف والا، یادآوری وعده و پاداش الهی، پند و اندرز لشکر دشمن در فازهای برنامه‌ریزی و اجرا در مدیریت بحران به منصفه ظهور رسیدند. در بُعد خوش‌بینی، تسلیم‌بودن در برابر خواست خدا، یادآوری حق و حقیقت، شاکر‌بودن، خیرخواهی و مصلحت‌طلبی، تلاش برای بیدارکردن وجدان‌های خفته در عمل به مدیریت مؤثر بحران پرداختند. در بخش تاب‌آوری نیز امام با مدارا، شکیبایی و پرهیزگاری خود، دعوت یاران به آرامش، صبر و بردباری، ایجاد همدلی و اتحاد میان یاران در مراحل جذب نیرو و نیز اجرای برنامه توانست موفقیت خود را تضمین کند و بحران را به شیوه‌ای مفید و مؤثر مدیریت کند؛ به گونه‌ای که آثار آن پس از ۱۴۰۰ سال هنوز در زندگی ما مشهود است و گویا امام حسین علیه السلام با این اقدامات، نه تنها بحران‌های موجود در عصر خود، بلکه بحران احتمالی موجود در نفس تک‌تک علاقمندان و شیعیان خود را مدیریت کرده است. در همین موضوع، به مدیران پیشنهاد می‌شود در عرصه بحران‌های اجتماعی و غیراجتماعی، با الگو قراردادن سیره معصومان و با توجه به میراث معنوی و سرمایه‌های اجتماعی حاصل از این میراث و با تکیه و توکل به خداوند و یاری‌گرفتن از امامان معصوم علیهم السلام در فرایند مدیریت بحران، موفقیت خود را تضمین کنند.

منابع

۱. آذرسا، الف. (۱۳۷۵). حماسه پیروز عاشورا. قم: جامعه مدرسین حوزه علمیه قم، دفتر انتشارات اسلامی.
۲. بلاذری، الف. (۱۴۱۷). انساب الاشراف. جلد ۳، بیروت: انتشارات دارالفکر.
۳. حسینی، ح. (۱۳۸۵). بحران چیست و چگونه تعریف می‌شود. فصلنامه امنیت. ۵ (۱-۲)، ص ۷-۵۱.
۴. حسینی، ح؛ الیاسی، م و هاشمی، ح. (۱۳۸۶). مدیریت بحران علل شکل‌گیری و گسترش ناآرامی‌های شهر فرانسه. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۳ (۱)، صص ۵-۲۶.
۵. رحمانی، ج. (۱۳۸۱). امام حسین علیه السلام و رهبری بحران از مکه تا کربلا، حکومت اسلامی، ۲۶.
۶. رضائیان، ع. (۱۳۸۷). مبانی سازمان و مدیریت، تهران: سمت.
۷. زارعی متین، ح. (۱۳۹۳). مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته. ویراست دوم. تهران: آگاه.
۸. کامل، الف. (۱۳۸۰). تاریخ طبری. تهران: اساطیر.
۹. میتراف، ع. و انگناس، گ. (۱۳۸۱). مدیریت بحران پیش از روی دادن، ترجمه محمود توتونچیان، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت برنامه‌ریزی.

10. Boin, A. (2005). "From crisis to disaster: toward the integrative perspective", pp. 153-72.

11. Boin, A., McConnell, A. and't Hart, P. (2008). "**Governing after crisis**", Cambridge University Press, Cambridge, MA, pp. 3-30.
12. Coombs, W.T. (2006). "**Code Red in The Boardroom: Crisis Management as Organizational DNA**", Greenwood Publishing Group, Abingdon.
13. Heller, V. I. & Darling, j. r. (2011). "Toyota in crisis: denial and mismanagement", *Journal of Business Strategy*. 32 (5), 4-13.
14. Hwang, P. and Lichtenthal, J.D. (2000), "**Anatomy of organisational crisis**", *Journal of Contingencies and Crisis Management*, Vol. 8 No. 3, pp. 129-39.
15. Khodarahmi, E. (2009). "Crisis management, **Disaster Prevention and Management**". *An International Journal*. 18 (5), 523-528.
16. Lewis, G. (2006), "**Organizational Crisis Management: The Human Factor**", Auerbach, Boca Raton, FL.
17. Murray, E.J. and Richardson, P.R. (2002). "**Fast forward: Organizational Change in 100 Days**", Oxford University Press, New York, NY.
18. Paraskeras, A. (2006). "Crisis management or crisis response system? A complexity science approach to organizational crises". *Management Decision*. 44 (7), 829-907.
19. Ruth, A., Junhong, G., & Sinikka, V. (2010) "The crisis management in Chinese and Estonian organizations", *Chinese Management Studies*, 4(1), pp.18 – 36.
20. Shaluf, I. m. & Fakharul, R. (2003). "A review of disaster and

crisis, **Disaster Prevention and Management**", **An International Journal**. 12 (1), 24-32.

21. Saunders, Mark, Lewis, & Thorhill, Adrian. (2012). "**Research Methods for Business Students**". Fifth edition, prentice hall, London.
22. Ulmer, R.R., Sellnow, T.L. and Seeger, M.W. (2007), "**Effective Crisis Communication: Moving from Crisis to Opportunity**", Sage, Thousand Oaks, CA.

۱۳۴

