

بررسی سبک رهبری در مدیریت بحران واحدهای صنعتی

محمدحسین قربانبور¹، سعید زعیم²

1. سرپرست واحد ریفاپتری، صنایع غذایی کوروش، کرج، ایران Mohammadhossein016@yahoo.com

2. مدیرتولد صنایع غذایی کوروش، کرج، ایران Snzaem@yahoo.com

چکیده

بحرانها بصورت غیرمنتظره ایجاد می شوند و سبب بروز ایجاد مشکلات عدیده ای در سازمان ها می شوند. بحران ها اجتناب ناپذیر هستند بخصوص در صنایع، اما باید مدیریت گردند تا از صدمات آن کاسته گردد. در سازمان های ایده آل صدمات نزدیک به صفر می باشد. در مواقع بحرانی یک سازمان به رهبر بیشتر از یک مدیر نیاز دارد. هر چند مدیر بر تداوم وضع کنونی تاکید دارد ولی رهبر بر خلاقیت، هماهنگی و چابکی تمرکز می کند. مدیر به دنبال بدست آوردن سود خالص در پایان دوره است ولی رهبر به دنبال افق فکری است. درحالیکه مدیر بر سیستم ها، سرپرستی، فرایندها، سیاست ها، ساختار و تمرکز می کند رهبر بر قابلیت اطمینان و روابط انسانی تاکید دارد. در مدیریت بحران باید ابتدا در جهت پیشگیری از بحران برنامه ریزی نمود و سپس با انجام اقداماتی از جمله مانور سازمان را برای مواجهه با بحران آماده نمود. در هنگام وقوع بحران باید ابتدا نوع بحران تشخیص داده شود و سپس با استفاده از الگوهای مواجهه با بحران روشی مناسبی را در جهت برطرف، یا تقلیل صدمات بحران اتخاذ نمود و در مرحله پسابحران باید اقداماتی انجام شود تا بازگشت به شرایط عادی به سریع ترین حالت اتفاق افتد و صدمات سریعتر جبران گردد.

هدف پژوهش بررسی سبک رهبری در مدیریت بحران واحدهای صنعتی می باشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش دارای ماهیتی توصیفی - تحلیلی است. گردآوری داده ها به کمک مطالعات اسنادی - کتابخانه ای و برداشت های میدانی از طریق ابزارهای مشاهده، تکمیل پرسشنامه انجام گرفته است.

نتایج تحلیل رگرسیون نشان می دهد که سبک رهبری تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت مدیریت بحران واحدهای صنعتی دارد. همچنین مثبت بودن عدد رگرسیون به این معناست که رابطه مستقیمی میان سبک رهبری (متغیر وابسته) و مدیریت بحران واحدهای صنعتی (متغیر مستقل) وجود دارد.

واژه های کلیدی

بحران، مدیریت بحران، رهبری بحران، الگوهای مدیریت بحران، واحدهای صنعتی

1. مقدمه

بحرانها جزئی جدانشدنی در صنایع و شرکت های مختلف می باشند. [18]. برای جلوگیری از تهدیدات و جلوگیری از شدت گرفتن بحرانها و همچنین مصون ماندن از وقایع ناگوار وجود مدیریت بحران امری ضروری می باشد و عدم توجه به برنامه های مقابله با بحران عواقب جبران ناپذیری در پی خواهد داشت.

بحران به حادثی گفته می شود که در اثر رخدادها و عملکردهای طبیعی و انسانی به طور ناگهانی به وجود می آید و سختی و کشالتی را به یک مجموعه انسانی تحمیل می نماید، برطرف نمودن آن نیاز به اقدامات اضطراری، فوری و فوق العاده دارد. به طور کلی، بحران چیزی جز تجلی برخورد تمام عواملی که یک مرتبه از حالت نظم به حالت بی نظمی درآمده است، نیست. [2].

با توجه به اینکه موضوع بحران در صنایع و شرکتهای مختلف واقعیتی جداناپذیر است. از این رو شرکتهای مجبورند همراه با افزایش پیچیدگی و توان تولیدی خود، توان مقابله و مواجهه با بحرانهای مختلف را در خود افزایش دهند و این امر با تجزیه و تحلیل های دقیق ابعاد گوناگون بحران و مشاهده سیستماتیک آن و آرایه الگویی جامع قابل دست یافتنی است و کم توجهی به موضوع مدیریت بحران می تواند یک مجموعه را با خطرات و تبعات مختلف آن روبرو نماید.

مدیریت بحران برای مواجهه با موقعیت های غافلگیر کننده و غیر منتظره پیش از هر چیزی نیازمند تجربه، آمادگی، مهارت، سرعت عمل، هوشمندی و خلاقیت است. [19]. مدیریت بحران، فرآیند برنامه ریزی و عملکرد می باشد. که با مشاهده سیستماتیک بحرانها و تجزیه و تحلیل آنها در جستجوی یافتن ابزاری برای کاهش اثرات بحران است. دانشمندان بر این موضوع اتفاق نظر دارند که در هنگام بحران بیشترین فشار بر مدیران سازمان وارد می گردد. [20]. از این رو مدیران برای مواجهه مناسب با بحران نیازمند ایجاد آمادگی و پرورش قابلیت های خود می باشند. بحرانها اکثراً همراه با خسارت مالی، جانی و آسیب و صدمه به افراد و اموال هستند. [21]. از سوی دیگر در بحرانهای صنعتی افزون بر موارد اشاره شده، توقف تولید، بیکار شدن پرسنل بهره بردار واحد آسیب دیده، تخریب محیط زیست پیرامون و کاهش اعتبار آن واحد صنعتی نیز از پیامدهای محتمل است.

کشور ما ایران به دلیل موقعیت ژئوپولیتیک و اقلیمی ویژه همواره در معرض رخداد حوادث طبیعی و صنعتی فراوانی بوده است که برخی از آنها به دلیل گستردگی دامنه تاثیر، بحران تلقی می شوند. از 40 بحران شناخته شده در جهان، 31 مورد آن سابقه رخداد در ایران را داشته اند. [3].

ایجاد تعهد و هویت سازمانی یکی از چالش های مهم در ارتباط داخلی در سازمانهای عمومی و خصوصی است. اما زمانی که این سازمان در یک بحران قرار دارد این چالش بزرگتر میشود. مطالعات نشان میدهد که کارمندان که قبلاً به سازمان خود افتخار میکردند، نظر خود را از سازمان به خاطر وجود نوعی بحران (سو مدیریت، فراخوانی کالاها، شایعه ها،) و مدیرانی که مدیریت بحران را در دست دارند، تغییر دهند. [11].

2. هدف پژوهش

بررسی سبک رهبری در مدیریت بحران واحد های صنعتی.

3. فرضیه پژوهش

سبک رهبری در مدیریت بحران واحد های صنعتی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

4. مبانی نظری

4.1. مدیریت بحران

بحران در صنعت، شرایط غیر منتظره ای است که سبب ایجاد اختلال در امور تولید شده و منجر به آثار سو گسترده مالی، انسانی و یا زیست محیطی در محل و محیط پیرامون گرد با پیشرفت روز افزون تکنولوژی و عظیم تر شدن صنایع به ویژه از دهه 1960 میلادی، مخاطرات واحد های صنعتی نیز رشد کرده اند. تا پیش از این پیامدهای حوادث صنعتی محدود به مرزهای کارخانه می ماند اما حوادث امروزی واحدهای صنعتی به دلیل حجم بسیار بالای مواد درگیر پیامدهای بسیار شدیدتری داشته باشند [8].

مدیریت بحران مجموعه اقدامات مدیران با استفاده از قدرت در زمان ایجاد مشکل مثلا کمبود مواد خام، تولید معیوب، فقدان کیفیت، بازاریابی و غیره انجام می شود. به عبارت دیگر، مدیریت بحران نیازمند تصمیم گیری سیستماتیک و استقرار یک تیم برای اعمال این تصمیمات و توانایی اتخاذ تصمیم جدید برای دستیابی به نتایج عملی در اسرع وقت است. [17].

از سوی دیگر میتروف مدیریت بحران را به صورت مجموعه ای از پیوند های داخلی و نظارت بر بحران ها تعریف کرد که ممکن است برای فرآیند اصلی، کارگران، مدیران و محیط خارجی سازمان ها خطر داشته باشند. [6]. سنر در سال 2007 مدیریت بحران را به صورت مجموعه فرآیند های خاص مورد نیاز تعریف کرد که تلاش می کند وقایعی را پیش بینی کند که ممکن است به صورت قابل توجه روابط آینده را منقطع کند و همچنین فرایندی که در آن مدیران سعی می کنند با توجه به خطرات موجود با یک هزینه معقول به اهداف شان دست یابند تعریف کرد. [7]. مدیریت بحران می تواند به صورت فرآیندی تعریف شود که در آن شاخص ها بحران تعیین می شوند و به منظور شناسایی ریسک یک بحران بالقوه مورد ارزیابی قرار می گیرند و اقدامات لازم در این راستا انجام می شود و به منظور به حداقل رساندن ضرر های وضعیت بحرانی در موقعیت اعمال می شود. به این ترتیب، مدیریت بحران نیازمند تصمیم گیری سریع و اثربخش و اصلاح فوری انحرافات است. در فرایند مدیریت بحران بسیار ضروری است که سازمان در مقابل تهدیدات موجود که منجر به آسیب رساندن به فعالیت های سازمانی می شود بسیار سریع و اثربخش اقدام کند. [9].

4.2. رهبری مدیریت بحران

گروه ها رهبران را بوجود می آورند. رهبری شخصیت را بازتاب نمی دهد اما ارتباط میان اعضای گروه را منعکس می کند. در این راستا، رهبر کارکردی مانند یک پستیچی و پلیس دارد و حل مسئله و هدایت کارکردهای سازمانی را بر عهده دارد. ویژگی های شخصی است که یک نفر را رهبر می کند. هوش، شخصیت قوی و بصیرت برای رهبر شدن بسیار مهم است. واگذاری قدرت به یک شخص برای تبدیل کردن وی به رهبر کافی نیست رهبر نباید فقط قدرت داشته باشد بلکه باید توانایی استفاده از آن قدرت را نیز داشته باشد. [5]. رهبر بودن به معنای مدیر بودن نیست، در مواقع بحرانی یک سازمان به رهبر بیشتر از یک مدیر نیاز دارد. هر چند مدیر بر تداوم وضع کنونی تاکید دارد ولی رهبر بر خلاقیت، هماهنگی و چابکی تمرکز می کند. مدیر به دنبال بدست آوردن سود خالص در پایان دوره است ولی رهبر به دنبال افق فکری است. در حالیکه مدیر بر سیستم ها، سرپرستی، فرایند ها، سیاست ها، ساختار و تمرکز می کند رهبر بر قابلیت اطمینان و روابط انسانی تاکید دارد. [15].

رهبر یکی از معیار های موفقیت در مدیریت بحران است. یک فرد به عنوان رهبر، باید بتواند مردم را با یکدیگر متحد کند باید بتواند نقشه راه ترسیم کند و تفاوت ها را ایجاد کند. داشتن رفتار خوب و تحویل پیام دو پیشینیز رهبری هستند. رهبری تصویر آینده را با شناخت و تجربیات فکری ترسیم می کند. این دیدگاه رهبران است. رهبران پیام ها را دنبال می کنند و افراد اطراف آنها نیز از آنها پیروی می کنند. [16].

رهبران واقعی خودشان را در موقعیت های بحرانی نشان می دهند. شرایط و قوانین جدید در حالت بحرانی نیز معتبر هستند. عدم اطمینان و بدبینی نیز حکمفرماست. به عبارت دیگر، رهبران واقعی راه حل های خودشان را در ذهن دارند به همین دلیل است که آنها خوشبین هستند. انرژی بر دیگران نیز تاثیر می گذارد چرا که حالت های بحرانی زمانی بوجود می آیند که افراد تمایل به ایجاد تغییر و ایجاد تفاوت دارند. راه حل های معمولی در حالت های بحرانی معتبر نیست. رهبران واقعی وضعیت موجود را تغییر می دهند و مطمئنا تفاوت ایجاد می کنند. هر چند رهبری یک وظیفه نیست اما یک مسئولیت اجتناب ناپذیر است. نکته مهم دیگر در مورد مدیریت بحران، عوامل موفقیت هستند. انجام وظیفه ضرورتی ندارد اما منعکس کننده ویژگی های رهبری است. [12].

رهبران بین تصمیم گیرندگان و انجام دهندگان فعالیت های سازمانی تمایز قائل می شوند. آنها فکر می کنند که تهدید اصلی در سازمان ظرفیت های فکری افراد نیست بلکه حبس کردن این ظرفیت هاست. رهبرانی که واجد شرایط رهبری کردن وضعیت های بحرانی هستند ارزش خود مراقبتی، تفکر مستقل و ابتکار عمل را می دانند آنها بوروکراسی را دوست ندارند و بین زندگی کاری و زندگی شخصی تعادل ایجاد می کنند. رهبران اعتقاد دارند که وقتیکه اپراتور ها به اهداف شان می رسند سازمان ها نیز می توانند به هدف شان برسند. [12]. مدیران در صورتی به رهبر تبدیل می شوند که شجاع و قادر به مدیریت ریسک در شرایط فوق العاده باشند. رهبر می تواند افراد را قادر سازد تا در مقابل خطرات پیشروی کنند و هنگامیکه افراد عادی هیچ جایگزینی نمی یابند یک پیشنهاد فوق العاده ارائه دهند. [16].

یک رهبر زمانی متولد می شود که نیاز به مدیریت بحران وجود داشته باشد. رهبر در این لحظات بوجود می آید و راه روشن را نشان می دهد منابع را بوجود می آورد و هدایت گری می کند، تصمیم می گیرد، شروع به اقدام کردن می کند.[10]. در طول مدت شرایط بحرانی، افراد نیاز به قدرت، اعتماد به نفس و رهبران در دسترس دارند. [13].

4.3 انواع بحرانها

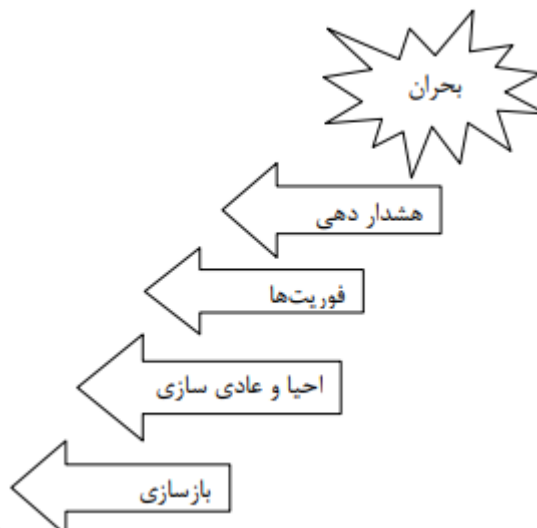
به طور کلی می توان بحران ها را به دو دسته کلی طبیعی و مصنوع بشر دسته بندی کرد. بحرانهای طبیعی: اینگونه بحرانها فرایندهای طبیعی زمین است. [22]. این فرآیندها می توانند شامل فعالیت های زمین چون آتشفشان، زلزله، رانش و فرسایش باشند. تغییرات ناگهانی جوی نیز می توانند با نموده های چون انواع طوفان، خشکسالی و سیل منجر به ایجاد بحران های طبیعی شوند. در جهان مصادیق بحران های طبیعی بسیارند. سونامی جنوب شرق آسیا و یا طوفان های چارلی و کاترینا مثال هایی از این دست هستند. [1].

بحران ها مصنوع بشر: این دسته از بحران ها و حوادثی اطلاق می شود که در پیامد ایجاد تغییر در نظام رایج طبیعت توسط انسان رخ می دهند. [23]. با پیشرفت روز افزون صنعت و وابسته شدن بیش از پیش انسان به فناوری، پیامد حوادث مربوط به آنها نیز به شدت رشد یافته است. یکی از دلایل توجه روز افزون به مدیریت بحران در صنایع همین امر است. [3].

4.4 الگوهای رایج مدیریت بحران در جهان

سازمان ها و ارگانهای و موسسات پژوهشی در زمینه مدیریت بحران، هر یک الگویی خاص در این زمینه ارائه داده اند. این الگوها دارای ساختار کلی مشابه به هم هستند.

گوپتا (Gupta) یکی از محققینی است که الگوی پلکانی را به صورت زیر پیشنهاد کرده است (شکل 1):



شکل 1: نمودار پلکانی گوپتا برای واکنش در برابر بحران

این الگو توجه زیادی به مراحل پیش از حادثه معطوف نکرده است در حالی که مراحل پیشگیری از حوادث یا ایجاد آمادگی در سازمان برای مقابله با شرایط اضطراری هم جزئی از مدیریت بحران شناخته می شوند. [14].

الگوی دیگر، الگویی است که مورد استفاده شرکت نفتی Statoil، نروژ است. این الگو در دسته مدل های واکنشی قرار دارد چرا که فعالیت های پس از رخداد حادثه شروع شده و آن قدر ادامه می باند تا وضعیت به حات عادی درآید و بحران مدیریت شده باشد. [8].

یکی دیگر از الگوهای پیشنهادی مربوط به طرح جامع امداد و نجات کشور بوده و با توجه به در نظر گرفتن بخش هایی چون آمادگی و پیشگیری، یک مدل پیش فعال شناخته می شود. [1].

مدل بعدی توسط میتروف (Mitroff) ارائه شده است، ویژگی این مدل که یک مدل پیش فعال است، دادن اهمیت بسیار به عنصر پندآموزی و یادگیری سازمانی از بحران است. به شکلی که یک فاز هم وزن را در فازهای مدل ارائه داده خود به یادگیری اختصاص داده است. [4].

یکی از قدیمی ترین مدل های موجود در زمینه مدیریت بحران که پایه ی بسیاری از مدل های دیگری بوده است مدل کوه یخ (Iceberg) می باشد. [24]. این مدل با وجود سادگی، مبنای طراحی چارچوب مدیریت بحران در بسیاری از سازمان ها از جمله واحدهای صنعتی بوده است. ویژگی کوه یخ این است که بخش عمده آن زیر آب و دور از چشم است و بحش قابل رویت آن بر روی آب، با وجود عظمت، تنها قسمتی کوچک از کل کوه یخ است. یکی از مدل های محبوب و پر کاربرد در زمینه مدیریت بحران مدل کوه یخ نامیده میشود. این مدل مانند بسیاری از مدل های مرسوم دیگر چهار بخش کلی، پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازسازی دارد. فلسفه این جانمایی و اسم کوه یخ که به این مدل مدیریت بحران اطلاق می شود این است که در این مدل چهار مرحله از وزن یکسانی برخوردار نیستند. دو مرحله ی پیشگیری و آمادگی که در قاعده ی هرم قرار دارند، سهم بسیار بزرگتری در کل مجموعه ی مدیریت بحران دارند. دو بخش مقابله و بازسازی که در صورت رخداد حادثه در سازمان یا جامعه موضعیت میابند، سهم کوچکتری دارند. [8].

با توجه به سوابق تحقیق سایر الگوهای مدیریت بحران در جدول زیر آورده شده است:

جدول 1: الگوهای رایج مدیریت بحران

الگوهای مدیریت بحران	مراحل مدیریت بحران
مدل مدیریتی بحران تیبری و میتراف (1978) [25]	1- شناسایی یا ردگیری علائم 2- آمادگی و پیشگیری 3- مهار و برانی 4- بهبود 5- یادگیری
مدل میریتی جامع بحران [26]	پیشگیری و کاهش اثرات، آمادگی، مقابله و بازسازی
مدل اریکسون (1975)	این مدل شامل مراحل شناسایی و ارزیابی (آمار-ارزیابی)، ارتباطات (مخابرات-راه ها)، عملیات تخلیه تامین آب، امنیت، متوفیان، نجات و درمان -اسکان موقع، تغذیه و بهداشت - حمل و نقل - کاهش خسارات) و مشاورین است.
مدل پیازی (لایه ای) میتراف و شبواستاوا (1987)	لایه اول: پیش فرضها و باورهای فردی؛ لایه دوم: پیش فرضهای سازمانی؛ لایه سوم: ساختار سازمانی؛ و لایه چهارم: فناوری و رفتار سازمانی
مدل پنجم مرحله ای میتراف و پیرسون	تشخیص، آمادگی، فرونشاندن، بازیابی، یادگیری
مدل مک کانکی (1987)	پیش بینی، تدوی، تامین نیروی انسانی و تمی سازی اجرای برنامه
مدل شش مرحله ای لیتل جان (2002)	طراحی ساختار سازمانی بحران، انتخاب تیم، سپس سازمان دهی تیم و ارائه آموزش های لازم طراحی سناریوی پاسخ به موقعیت بحران، تهیه و تنظیم برنامه ناسب و به کارگیری محتوای برنامه مناسب
مدل جامل مدیریت بحران (الگو چرخشی شکل) روشندل اربطانی	شامل چهار مرحله قبل از بحران (پیشگیری-آمادگی)، مرحله شروع بحران (هشدار و مصونیت-ارزیابی مقادمتی و تبسیخ منابع- پاسخگویی سریع)، مرحله حین بحران (امداد نجات - عملیات ویژه مهارسازی) و مرحله پساز بحران (بازیابی-بازسازی - یادگیری) است

(1387)	
مدلی مثلثی مدیریت بحران(2009)	مثلث اصلی مدیریت بحران مرکب از چهار عامل اصلی است که مشخصه هر بحران هستند: نوع بحران، فرآیند، مشارکت و جامعه

از بررسی کلی مدل ها این نتیجه بدست می آید که در تمامی مدل ها مرحله هایی چون مقابله و بازسازی وجود دارد. در صوتی که مدل پیش فعال باشد این تشابه شامل مراحل پیشگیری و آمادگی نیز می شود. بنابراین در یک نگاه کلی نگر، تفاوت عمده ی مدل ها در وزنی است که هر یک به مراحل گوناگون مدیریت بحران اختصاص داده اند.

4.5. اجزا و شاخص های مدیریت بحران

جهت کاهش اثرات ناشی از بحران در صنایع نیاز به تدوین برنامه مدیریت بحران می باشد برنامه جامع یکپارچه مدیریت بحران دارای اجزا و مراحل است که هر یک از مراحل آن باید در زمان خاص خود (قبل از بحران، در حین بحران و یا بعد از بحران) انجام شود. با مرور ادبیات پژوهش و تحلیل محتوای آنها، ابعاد و شاخص های مدیریت بحران جمع آوری گردیده و در جدول 2 ارائه شده است.

جدول 2: اجزا و شاخص های مدیریت بحران

ردیف	ابعاد	شاخص ها
1	پیشگیری	1-شناخت خطرات فرآیند 2- فرآیندهای ذاتا ایمن 3- مکانیابی سایت 4-جانمایی واحدها در سایت 5- سیستم های تخفیف بعد از نشتی 6-خذف علت بروز حریق 7-کنترل منابع جرقه 8- استفاده از شیوه های مهندسی در کاهش آلاینده های خطرناک
2	آمادگی	1-تهیه برنامه بحران 2- دستورالعمل های اجرای مقابله با بحران 3-تعیین حوادث محلی (حوادثی که دارای اثرات محلی و زودگذر هستند) 4- تعیین حوادث معتبر (حوادثی که دارای اثرات متوسط و بزرگ هستند و محدود به داخل و خارج سایت می باشند) 5- تعیین بدترین حوادث ممکن (حوادثی را شامل می شوند که شدت بسیار زیادی دارند بدون اینکه قابل پیش بینی باشند) 6- مدیریت منابع مالی 7- مدیریت منابع انسانی 8- تامین تجهیزات مورد لزوم 9- برگزاری مانورهای بحث محور و عملیات محور 10- طراحی سیستم های ارتباطی 11- آرای آموزش های عمومی و تخصصی، 12- شناسایی مخاطرات و موقعیت های مخاطره آمیز (آنالیز پرسشی) 13- به کارگیری روشهای مختلف شناسایی مخاطرات 14- طراحی و اجرای برنامه آنالیز و کنترل نقاط بحرانی 15- آنالیز مخاطرات اولیه 16-تحقیقات و مستند سازی و تحلیل اطلاعات 17-تجزیه و تحلیل عیوب و اثرات بحرانی 18-بازنگری سیستم های ایمنی 19- سیستم های ردیابی و هشدار 20- سیستم های اطلاع رسانی داخل و خارج سایت 21- نقشه های سایت و دیاگرامهای مدیریت شرایط بحرانی 22- سیستم های برق اضطراری 23-ایستگاه های هواشناسی 24-آموزش و شبیه سازی 25- تشکیل تیمهای بحران 26-تجهیزات واکنشی و منابع 27- شناساندن بحران و وضعیت آن 28-آموزش شیوه های مقابله با بحران 29-انجام مطالعات و پژوهش های مرتبط با بحران
3	واکنش	1-اعلام وضعیت بحرانی 2- تعیین سطح بحران 3- فعال سازی سیستم ها 4- هماهنگی بین تیم های مدیریت بحران 5- کنترل و هدایت بحران 6- مدیریت ایمنی 7-مدیریت ارتباطات 5- هماهنگی با آژانسها و مراکز دولتی و غیر دولتی که امکان کمک رسانی و پشتیبانی را دارند. 9-به اجرا در آوردن طرح ها و برنامه های مدیریت بحران 10-کنترل حریق و ارتباط با واحد های آتش نشانی 11-ارزیابی موقعیت 12- بسیج امکانات و منابع برای محار و کنترل حادثه 13- عملیات پشتیبانی در طول عملیات واکنشی 14-جمع آوری مستندات و گزارشات از تمام مراحل واکنش 15- تهیه تاسیسات ، سرویسها و موارد نیاز برای پشتیبانی عملیات واکنش 16-اقدامات پزشکی 17- فعالیت های حفاظتی 18- تاکتیک های تخفیف حادثه

<p>1-بازرسی محل حادثه 2- هماهنگی لازم جهت بازسازی واحدهای عملیاتی 3- تخمین زمان مورد نیاز بازسازی 4-ارتباط با جمعیت افراد سایت 5- ارتباط با سهامداران، تامین کنندگان و مصرف کنندگان 6- بررسی مواد نشت یافته به محیط 7- شرایط عملیاتی قبل از حادثه مانند دما، فشار 8- مشاهدات غیر معمول اپراتورها (مانند سرو صدای غیر عادی، نشتی و ...) 9-ارتباط با ذینفعان جهت آگاهی از پیشرفت مرحله پساوانش 10- آگاهی از نتایج بحران به ذینفعان 11-حصول اطمینان از کمک های فیزیکی و پزشکی به حد کافی برای شخص یا اشخاص آسیب دیده. 12- حمایت و پشتیبانی شرکت از خانواده مجروحین و فوت شدگان 13- اعزام بیم های مشاوره و کنم به بهبود وضعیت روحی بازماندگان 14-بررسی تعدا کشته ها و مجروحین 15- بررسی خسارات مالی انسانی 15-بررسی خسارت مالی وارد شده به عموم افراد دیگری در حادثه 16-بررسی تجهیزات آسیب دیده 17- برآورد خسارات مالی 18- برآورد خسارات انسانی 19-برآورد خسارات فیزیکی 20- بررسی امکان خطرات فیزیکی برای افراد 21-انکن حضور کارشناسان پزشک قانونی در صورت مرگ و میر یا جراحات شدید 22-آگاهی افراد از خطرات فیزیکی و آلودگی های موجود 23- مهیا ساختن تمهیدات ایمنی 24- کنترل ورود و خروج افراد متفرقه 25- شناسایی و ارزیابی تجهیزات قابل استفاده 26- ارزیابی دلیل حادثه 27- ارزیابی و آنالیز اطلاعات مربوط به حادثه 28-برقراری ارتباط با قسمت های مختلف سازمان 29- پوشش بیمه ای 30-پرداخت وام و کمک مالی 31- پرداخت خسارت 32- یادگیری از راه مشاهده عمل 33- یادگیری از طریق بررسی حقایق 34- یادگیری از طریق ارتباط با خبرگان 35- گردآوری شواهد 36- مذاکره با شاهدان 37-مرور عکسها و فیلمها 38- تحلیل علت بروز حادثه با توجه به دستورالعمل ها و استانداردها 39- ارائه پیشنهادها برای اقدامات اصلاحی 40- ارائه گزارش یافته ها و پیشنهادات با جزئیات کامل 41- راه اندازی مجدد سیستم های ایمنی و سیستم های شرایط اضطراری.</p>	<p>پساواکنش</p>	<p>4</p>
---	-----------------	----------

5. روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش دارای ماهیتی توصیفی - تحلیلی است. گردآوری داده ها به کمک مطالعات اسنادی- کتابخانه‌ای و برداشت های میدانی از طریق ابزارهای مشاهده، تکمیل پرسشنامه انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش، پرسنل لول کارشناسی شهرک صنعتی اشتهارد بوده اند که تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران 384 نفر محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه از نرم افزار SPSS استفاده شده است. آزمون کولموگروف اسمیرنوف نرمال بودن داده ها را نشان داد که در نهایت برای بررسی فرضیات پژوهش از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شده است.

جدول(1) آزمون آلفای کرونباخ

مقدار آلفای	ابعاد
0/76	سبک رهبری در مدیریت
0/76	مدیریت بحران واحد های صنعتی

6. یافته های پژوهش

با توجه به جدول(2) آزمون کولموگروف اسمیرنوف نرمال بودن داده های پژوهش را نشان داد بنابراین از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شده است.

جدول (2) آزمون کولموگروف اسمیرنوف، به منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیر	تعداد	کولموگروف-اسمیرنوف	معنی داری (P)
سبک رهبری در مدیریت	۳۸۴	۳/۲۵۸	۰.۴۱
مدیریت بحران واحد های صنعتی	۳۸۴	۳/۲۱۰	۰.۲۲

بررسی فرضیه پژوهش

فرضیه اول: بررسی سبک رهبری در مدیریت بحران واحد های صنعتی تأثیر مثبت و معناداری دارد. جدول شماره (3) میزان ضریب همبستگی را نشان می دهد همانطور که مشاهده می شود میزان ضرایب همبستگی مثبت می باشد که این بدین معناست که متغیر مستقل و متغیر وابسته تأثیر مستقیمی بر روی هم می گذارند. یعنی با بهبود سبک رهبری (متغیر وابسته) مدیریت بحران واحدهای صنعتی (متغیر مستقل) نیز افزایش می یابد و در مقابل با کاهش آن نیز کاهش می یابد.

جدول (3) میزان ضرایب همبستگی

آزمون رگرسیون ساده				
خطای اندازه گیری	آر اسکوئر تعدیل شده	R Square (ضریب تعیین)	(R) ضرایب همبستگی	متغیرها
0.320	0.410	0.411	0/600	بررسی سبک رهبری در مدیریت بحران واحد های صنعتی

نتایج تحلیل رگرسیون سطح معناداری متغیر مورد مطالعه را نشان می دهد که همان طور که در جدول شماره (4) آورده شده است سبک رهبری با $\text{sig}=0.000$ و درجه آزادی 2 و سطح اطمینان 95 درصد تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت بحران واحد های صنعتی سازمان دارد.

جدول (4) سطح معناداری متغیر مورد مطالعه

Sig	F	میانگین مربع	درجه آزادی	مجموع مربعات	آزمون
0.000	120.314	13.214	2	13.214	Regression
-	-	0.00	2	0.117	Residual
-	-	-	2	24.47	Total

جدول شماره (5) ضرایب رگرسیون غیر استاندارد (B) و استاندارد (Beta) را به ازای هر رگرسیون بر کیفیت مدیریت بحران واحد های صنعتی نشان می دهد. نتایج تحلیل رگرسیون (جدول 5) نشان می دهد که سبک رهبری با ضریب $\text{Beta}=0.600$ تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت مدیریت بحران واحد های صنعتی دارد. همچنین مثبت بودن عدد رگرسیون ($R=0.600$) به این معناست که رابطه مستقیمی میان سبک رهبری (متغیر وابسته) مدیریت بحران واحدهای صنعتی (متغیر مستقل) وجود دارد.

جدول شماره (5) ضرایب استاندارد و غیر استاندارد آزمون رگرسیون ساده

متغیرها	ضرایب غیر استاندارد		T	سطح معناداری (Sig)
	خطای استاندارد	ضرایب (B) رگرسیونی		
بررسی سبک رهبری در مدیریت بحران واحد های صنعتی	0.74	0.500	12.021	0.000

7. نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی بررسی سبک رهبری در مدیریت بحران واحد های صنعتی انجام شده است. آزمون کولموگروف اسمیرنوف نرمال بودن داده های پژوهش را نشان داد بنابراین از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شده است. نتایج تحلیل رگرسیون نشان می دهد که شده سبک رهبری با ضریب $Beta=0.600$ تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت مدیریت بحران واحد های صنعتی دارد. همچنین مثبت بودن عدد رگرسیون ($R=0.600$) به این معناست که رابطه مستقیمی میان سبک رهبری (متغیر وابسته) مدیریت بحران واحدهای صنعتی (متغیر مستقل) وجود دارد.

8. بحث:

رهبری شخصیت را بازتاب نمی دهد اما ارتباط میان اعضای گروه را منعکس می کند. در این راستا، رهبر کارکردی مانند یک پستیچی و پلیس دارد و حل مسئله و هدایت کارکردهای سازمانی را بر عهده دارد. [5]. از این رو رهبری بحران از اهمیت بالایی برخوردار است. مطالعات گذشته درباره مدیریت بحران بر این واقعیت است که اعمال و ماموریت ها، تجارب و آموزه های گذشته یک سازمان همانند ارتباط داخلی و خارجی، دوره های برگزاری شده جهت آموزش پرسنل و مدیران و مانورهای قبل از بحران، تعیین کننده پتانسیل آن سازمان برای مواجهه موفقیت آمیز با بحران می باشد. از این رو آگاهی از مفهوم واقعی مدیریت بحران و همچنین شناخت کامل انواع مدل های مدیریت بحران و اجزا و شاخص های مدیریت بحران برای مدیران و پرسنل در واحدهای صنعتی جز آمادگی پیش از بحران محسوب می شود. بحران ها یا حاصل حوادث طبیعی هستند یا مصنوع بشر می باشند. سازمان ها و ارگانهای و موسسات پژوهشی در زمینه مدیریت بحران، هر یک الگویی خاص در این زمینه ارائه داده اند. این الگوها دارای ساختار کلی مشابه به هم هستند. از این الگوها می توان به الگو گوپتا، الگو مورد استفاده در شرکت Statoil نروژ و کوه یخ شاره کرد. اجزا و شاخص های مدیریت بحران در چهار زمینه پیشگیری، آمادگی، واکنش و پسواکنش از منابع مطالعاتی استخراج گردیده که باید در پروتکل های مدیریت بحران تدوینی توسط مدیران مورد استفاده قرار گیرد.

9. منابع:

- 1-بیرویدیان، نادر، مدیریت بحران، جهاد دانشگاهی دانشگاه مشهد، 1385
- 2-حبیب زاده ملکی، اصحاب و جوادیان، رضا (1389). راهبردهای رسانه ای در مدیریت بحران، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال پنجم، شماره 18، 103-123.
- 3-عبدالحمید زاده، بهمن، مدیریت بحران در واحدهای صنعتی، تهران، انتشارات اندیشه سرا، 1390
- 4-AMACOM Managing Crises Before They Happen, Ian Mitroff and Gus Anagnos, New York, 2000
- 5-Asna A., (1994). Personal Relations Knowledge for Bank Staff, Istanbul: Law on Banking and Trading Research Institute's Issue. s. 107-108
- 6-Bozgeyik, A., (2008). Rising From Crises. Istanbul: Beta publishing. p.30
- 7-Cener, P., (2007). Crisis Management. <http://www.danismend.com/> 02.01.2015.p.4-5
- 8-FAQ Expert Meeting on Climate Change and DRM, Disaster Risk Management, New York, 2008

- 9- Fener T , Cevik T,(2015) Leadership in Crisis Management: Separation of Leadership and Executive Concepts, *Procedia Economics and Finance* 26 (2015) 695 – 701
- 10-Gultekin, M. K., (2002). Management in Crisis, Check-Up in Crisis, Ways out of Crisis. p.10-50
- 11-Johansen, W., & Frandsen, F. (2007). Crisis communication: When the corporate image and reputation is threatened [English Trans.]. Frederiksberg, Denmark: Samfundslitteratur
- 12-Kadibesegil, S., (2008). Crisis Announces It Is Coming, 3.b., Istanbul: Mediacat Publishing.p.116
- 13-Luecke, R., (2008). The Ability to Prevent Disasters, *Crisis Management*. Harvard Business Essentials, Trns. by. Onder Sarıkaya. Istanbul: Yaylacık Publishing. p.107
- 14-M.P.Gupta, Crisis Management,Maxford books,2006.
- 15-Shelton K., 1997. Beyond So-Called Leadership, Istanbul: Rota Publishing.p.12
- 16-Tutar, H., (2004). Crisis and Stress Management. Ankara: Seckin Publishing.p.105-148
- 17-Tuz, M. V., (1996). Business Management in State of Crisis, Bursa: Ekin Bootstore, 1st Edition p.85
- 18- Polorecka, M., Kubas, J., Danihelka, P., Petrova, K., Repkova Stofkova, K., & Bugarova, K. (2021). Use of software on modeling hazardous substance release as a support tool for crisis management. *Sustainability*, 13(1), 438.
- 19- Heino, O., Takala, A., & Huotari, V. (2021). Unthinkable is not un-educable: New mindset for training preparedness. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 63, 102470.
- 20- Gab Allah, A. R. (2021, July). Challenges facing nurse managers during and beyond COVID-19 pandemic in relation to perceived organizational support. In *Nursing Forum* (Vol. 56, No. 3, pp. 539-549).
- 21- Perry, K. K. (2021). The new 'bond-age', climate crisis and the case for climate reparations: unpicking old/new colonialities of finance for development within the SDGs. *Geoforum*, 126, 361-371.
- 22- Tripathi, C. M., & Singh, T. (2022). Sailing through the COVID-19 pandemic: managing expatriates' psychological well-being and performance during natural crises. *Journal of Global Mobility: The Home of Expatriate Management Research*, 10(2), 192-208.
- 23- Tokalić, R., Vidak, M., Kaknjo, M. M., & Marušić, A. (2021). Antifragility of healthcare systems in Croatia and Bosnia and Herzegovina: Learning from man-made and natural crises. *The Lancet Regional Health-Europe*, 9, 100216.
- 24- Gray, K., & Manuel-Navarrete, D. (2021). Leveraging inner sustainability through cross-cultural learning: Evidence from a Quichua field school in Ecuador. *Sustainability Science*, 16(5), 1459-1473.
- 25- Pauchant, T. C., & Mitroff, I. I. (1990). Crisis management: Managing paradox in a chaotic world. *Technological Forecasting and Social Change*, 38(2), 117-134.
- 26- Roberts, A. R., & Roberts, B. S. (2005). A comprehensive model for crisis intervention with battered women and their children. *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research*, 441-482.