



2

Vol. 16
summer 2024

Research Paper

Received:
12 April 2024
Revised:
07 May 2024
Accepted:
14 June 2024
Published:
20 June 2024
P.P: 47-73ISSN: 2008-3564
E-ISSN: 2645-5285

Social crisis management

Sociological study of the challenges of corona crisis management at the local level (case study: Kashmar city)Maryam Baharloi¹ | Mehdi Naye Dar Wafa² **Abstract**

The Corona crisis has stunned the world with its widespread and unknown nature. The unknown nature of this virus has created challenges for managers to deal with it, and the management of the crisis has faced many problems. The purpose of this study is to discover and identify the challenges of managing the Corona crisis at the local level. The research approach of this article is qualitative and its implementation method is data base theory. The sample population is based on the purposeful and available snowball sampling. A semi-structured interview was conducted with the participation of twenty people as a sample community. In order to analyze and analyze the data, the theoretical identification method was used and finally eight main categories were discovered, which are: social dissatisfaction, contingency decisions, weakness in organization, ineffectiveness of crisis management, liberation of popular campaigns, The gap in allocated credits, the dispossession of local administrators, the ineffectiveness of laws, and finally the core category of the system's insular performance, which covers eight other categories. It is drawn in the paradigmatic model of the relationships of the mentioned categories.

Keywords: Corona virus, crisis management, challenges of corona crisis and neighborhood.

1. Corresponding author: PhD student in sociology of economy and development.
baharlueimaryam@yahoo.com
2. Doctoral student of economics and development sociology.

Cite this Paper: Baharloi, M & Naye Dar Wafa, M. (2024) Sociological study of the challenges of corona crisis management at the local level (case study: Kashmar city). *Social crisis management*, 16(2), 47–73.

Publisher: Imam Hussein University

Authors



This article is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (CC BY 4.0) .



مطالعه جامعه‌شناختی چالش‌های مدیریت بحران کرونا در سطح محلی (مطالعه موردی: شهر کاشمر)

مریم بهارلویی^۱ | مهدی نایه در وفا^{۲*}

دوره شانزدهم
تابستان ۱۴۰۳

۲

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۱/۲۴
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۲/۱۸
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۳/۲۵
تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۳/۳۱
صص: ۷۳-۴۷

شابا چاپی: ۳۵۶۴-۲۰۰۸
الکترونیکی: ۵۲۸۵-۲۶۴۵



چکیده

بحران کرونا با شیوع گسترده و ناشناخته بودن خود جهان را به حیرت فرو برده است. ناشناخته بودن این ویروس چالش‌هایی را به‌منظور رویارویی با آن برای مدیران ایجاد کرده است و مدیریت بحران را با مشکلات فراوانی روبه‌رو کرده است. هدف این مطالعه کشف و شناسایی چالش‌های مدیریت بحران کرونا در سطح محلی است. رویکرد پژوهش این مقاله کیفی و روش اجرای آن نظریه داده‌بنیاد است. جامعه نمونه مبتنی بر نمونه‌گیری هدفمند از نوع گلوله‌برفی و در دسترس است. با مشارکت بیست نفر به‌عنوان جامعه نمونه و مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شده است. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش شناسه‌گذاری نظری استفاده شد و در نهایت هشت مقوله اصلی کشف شد که عبارت است از: نارضایتی اجتماعی، تصمیمات اقتصادی، ضعف در سازماندهی، ناکارآمدی ساماندهی بحران، رهایی پوشش‌های مردمی، خلأ اعتبارات تخصیصی، سلب اختیار مدیران محلی، ناکارآمدی قوانین و در آخر مقوله هسته عملکرد جزیره‌ای سامانه که هشت مقوله دیگر را تحت پوشش خود قرار می‌دهد. در الگوی پارادایمی روابط مقولات یاد شده ترسیم شده است.

کلیدواژه‌ها: ویروس کرونا، مدیریت بحران، چالش‌های بحران کرونا و محله.

۱. نویسنده مسئول: دانشجوی دکترای جامعه‌شناسی اقتصاد و توسعه.

۲. دانشجوی دکترای جامعه‌شناسی اقتصاد و توسعه.

استناد: بهارلویی، مریم. نایه در وفا، مهدی (۱۴۰۳)، مطالعه جامعه‌شناختی چالش‌های مدیریت بحران کرونا در سطح محلی

(مطالعه موردی: شهر کاشمر)، مدیریت بحران های اجتماعی، ۱۶(۲)، ۷۳-۴۷.

ناشر: دانشگاه جامع امام حسین (ع)

نویسندگان

این مقاله تحت لایسنس آفرینندگی مردمی (Creative Commons License- CC BY-NC) در دسترس شما قرار گرفته است.



مقدمه

جهان همواره مورد هجوم و دستخوش بحرانهای طبیعی و غیرطبیعی بوده است و مدیران نیز در تلاش برای مدیریت و مهار این بحرانها بودهاند. به بیانی دیگر بحرانها در طول حیات بشر، بخش جدایی ناپذیری از زیست بشر بوده است. پاندمی کرونا یکی از نمونههای متأخر بحرانهای جهانی است که بشر عصر حاضر آن تجربه می کند. ویروس کرونا که در دسامبر ۲۰۱۹ از شهر ووهان چین شروع شد بسرعت به دیگر کشورهای دنیا سرایت کرد. ۳۰ بهمن ماه با اعلام ۲ مورد فوتی در شهر قم رسماً شیوع این ویروس در کشور ما اعلام شد. بحران ویروس کرونا، که در ابتدا حوزه سلامت عمومی را تهدید می کرد بهمان سرعت سرایت به بحرانی اجتماعی و اقتصادی نیز تبدیل شد. شاید بتوان ادعا کرد کرونا به دلیل همه گیری و جهانگیری اولین بحرانی است که همه جامعه و ساختارهای سیاسی کشور را درگیر کرد و به این دلیل می توان آن را بحرانی تمام عیار دانست؛ زیرا در مقایسه با بحرانهای طبیعی مانند زلزله و سیل، که به لحاظ مکانی محدود است، پاندمی ویروس کرونا هیچ گونه محدود و مرزی ندارد و بحرانی در سطح جهانی است و مصداق بارز و برجسته ای برای نظریه جامعه مخاطره آمیز^۱ اندیشمند آلمانی اولریش بک^۲ و تأکید او بر یکسان بودگی^۳ مخاطره جهانی در جوامع مختلف است (بک، ۱۳۸۸: ۱۷). ویروس کرونا به ما نشان داد که بحرانها اعم از بحرانهای طبیعی، زیستی و... واقعیت اجتناب ناپذیر زندگی بشر در عصر کنونی است. این بیماری همه گیر برای دولتهای سراسر جهان چالشهای بزرگی را ایجاد کرد. این چالش برای کشورهای خاورمیانه و آفریقای شمالی هم صادق است؛ جایی که شهروندان عملکرد دولت را تأیید نمی کنند و به نهادهای کلیدی دولتی اعتماد ندارند (مصباح و ژاکوبز، ۲۰۲۰: ۳).

کشورهای مختلف با توجه به تنوع بحرانها و اهمیت رو افزون مدیریت بحران، برای رویارویی با بحرانها و مدیریت آنها ساختارها و سازمانهای گوناگونی دارند. در کشور ما به موجب قانون تشکیل سازمان مدیریت بحران کشور مصوب ۱۳۸۷/۲/۳۱ این سازمان زیر نظر وزارت کشور تشکیل شد و به استناد قانون مدیریت بحران کشور مصوب ۱۳۹۸/۵/۷ مسئولیت یکپارچی در اعمال مدیریت بحران و ارتقای اثربخشی آن بر عهده این سازمان قرار گرفت؛ اما در فرایند مدیریت بحران کرونا در ایران عملاً این سازمان به طور کلی از مدار مدیریت بحران کنار گذاشته

1. World risk society
2. Ulrich Beck
3. Sameness

شد و ستادی تحت عنوان "ستاد ملی مقابله با کرونا" به ریاست رئیس جمهور به عنوان بالاترین مقام اجرایی کشور شکل گرفت و به موازات آن در نیروهای مسلح نیز برای کمک به دولت، قرارگاه بهداشتی و درمانی امام رضا(ع) تشکیل شد و در پی آن در سطح منطقه ای و محلی نیز ستادهای متناظر با ستاد ملی شکل گرفت.

بحران ها به همان میزان که تهدید جوامع و دولت ها به شمار می روند در دل خود فرصت هایی نیز برای نظام حکمرانی برای رویارویی با وضع پر مخاطره و سخت نیز به وجود می آورد؛ به بیانی دیگر می توان گفت بحران کرونا با همه دشواری ها و پیامدهایی که در حوزه سلامت عمومی، اجتماعی و اقتصادی دارد، آزمونی نیز برای ارزیابی مدیریت بحران کشور و نیز شناخت آسیب-شناسی مدیریت بحران در سطوح مختلف ملی، منطقه ای و محلی نیز فراهم کرد. بی تردید به همان اندازه که مطالعه و بررسی درباره درمان کرونا اهمیت دارد، مطالعه و مستندسازی تجربه مقابله و نیز آثار و پیامدهای این اپیدمی بر حوزه های مختلف از جمله چگونگی مدیریت پیشگیری و مقابله با آن نیز اهمیت دارد و می تواند تجربه هایی را برای بحران های مشابه احتمالی آینده ارائه کند. همین مسئله، مطالعاتی از این دست را به ضرورتی مبدل می کند. پس از پایان همه گیری این ویروس، جامعه بین المللی باید برای مقابله با شیوع و ویروسی و مسئولیت هایی که ملت ها نسبت به آن دارند، نیاز به چارچوب قانونی جدید و واضحی را در نظر بگیرد (مصباح و ژاکوبز، ۲۰۲۰: ۱). اهمیت مطالعات در حوزه مدیریت بحران زمانی ضرورت دوچندان می یابد که بدانیم «ایران جزء ۱۰۰ کشور بلاخیز دنیا است و از نظر تنوع حادثه نیز در زمره پنج کشور دنیا قرار دارد و از مجموع ۴۱ سانحه شناخته شده در جهان ۳۱ تا ۳۳ نوع آن در ایران سابقه وقوع دارد» (جمالی نژاد، ۱۳۹۷: ۴). به دلیل نوظهور بودن بحران کرونا تحقیقات اندکی درباره این بحران انجام شده است. اغلب تحقیقات درباره بحران هایی نظیر سیل، زلزله و... بوده است (کلوت^۱، ۲۰۲۰؛ جینکینز^۲، ۲۰۲۰؛ مصباح و ژاکوبز^۳، ۲۰۲۰؛ کمال الدینی، ۱۳۹۷؛ گنجی و حیدری، ۱۳۹۷؛ کمالی و میرزایی، ۱۳۹۶)؛ لذا این مطالعه باهدف درک و شناسایی چالش های مدیریت بحران کرونا در سطح محلی انجام شده است. با درک این ضرورت، هدف اصلی مقاله، مطالعه فرایند، چالش ها و ابعاد مختلف مدیریت پیشگیری و مقابله با ویروس کرونا در شهرستان کاشمر در استان خراسان رضوی است؛ بدین منظور شبکه های بهداشتی و درمانی زیرمجموعه دانشگاه علوم پزشکی مشهد از دید متولیان

1. Kluth
2. Jenkins
3. Masbah & Jacobs

و دست‌اندرکاران مدیریت بحران کرونا در سطح محلی مورد توجه قرار گرفته است. سؤالات مقاله عبارت است از: تجربه مدیران از مدیریت بحران کرونا چگونه بوده است؟ آنان چه چالش‌هایی را تجربه کرده، و چه راهبردهایی را در پیش گرفته‌اند؟ پیامدهای چالش‌ها در مدیریت بحران چیست؟ باید خاطرنشان کرد شهرستان کاشمر به این دلیل برای مطالعه انتخاب شد که به دلیل عضویت یکی از محققان در ستاد پیشگیری، هماهنگی و فرماندهی عملیات پاسخ به بحران شهرستان دسترسی به آگاهان را راحت‌تر می‌کرد. همچنین این شهرستان به دلایلی چون تراکم زیاد جمعیتی نسبت به دیگر مناطق استان، گردشگرپذیر بودن به دلیل وجود جاذبه‌های طبیعی و نیز وجود چندین بقعه متبر که با چالش‌های احتمالی بیشتری روبه‌رو بوده است.

تعاریف و ادبیات نظری

تعریف و مفهوم بحران

دو مفهوم بحران (Crisis) و مصیبت (Disaster) یا فاجعه پرداخت. در دایره‌المعارف علوم اجتماعی، مفهوم مصیبت برای اشاره به وقایع ناگهانی، غیرمنتظره و عظیمی به کار می‌رود که می‌تواند بر فردی معین، خانوارهای مشخص، گروه‌های کوچک یک محله یا اجتماع یا جوامعی چند و در محدود مواردی برای کل جهان روی دهد (پیران، ۱۳۸۲: ۲۰). به عقیده بارکان (۱۹۷۴) مصیبت وقفه‌ای جدی، نسبتاً ناگهانی و غالباً غیرمنتظره در ترتیبات طبیعی یا نظام اجتماعی و یا اجزای آن است که در نتیجه نیروی طبیعی یا اجتماعی، درون سیستمی یا برون سیستمی به وقوع می‌پیوندد و نظام اجتماعی، کنترلی بر آن ندارد (پیران: ۲۱). برنت^۱ (۲۰۰۳) از قائلان به تفاوت بین بحران و مصیبت، مصیبت را رویارویی با تغییرات پیش‌بینی نشده و ناگهانی تعریف می‌کند که کنترل کمی بر آن قرار دارد، (برنت، ۲۰۰۳: ۲). به نظر او بحران، توصیف‌کننده وضعیتی است که در آن ریشه‌های پدیده می‌تواند مسائل و مشکلاتی مانند ساختارها و عملیات نامناسب یا شکست در تطابق یا تغییر باشد (برنت، ۲۰۰۳: ۲). بحران بنا به تعریف دفتر عمران و توسعه ملل متحد، هم گسیختگی شدید در فعالیت‌های جامعه است که در این فرایند، انسان‌ها اقلام و دارایی‌ها و محیط آنها در سطح وسیع دچار آسیب و صدمات شدید می‌شود، به‌طوری که جامعه فقط می‌تواند از منابع خود کمک بگیرد (UNPD, 1992: 14). پیران بحران را تهدید تشدید شده و به مرحله انفجار رسیده تعریف می‌کند. مک‌کارتی (۱۳۸۱) معتقد است بحران‌ها موقعیت‌هایی است مستلزم پاسخ آنی و اختصاص منابع فوق‌العاده. به نظر او ویژگی‌های برجسته هر بحران را آمیزه‌ای

1. Brent

از سه عنصر تهدید، کوتاهی زمان و میزان فشار روحی وارد شده تعیین می کند. موقعیت های بحرانی اهداف تصمیم گیری را به خطر می اندازد؛ مدت زمان پاسخ دهی پیش از تغییر دادن تصمیم را محدود، و تصمیم سازان را غافلگیر می کند (مک کارتی، ۱۳۸۱).

به نظر می رسد به رغم تفاوت دو مفهوم، همپوشانی زیادی در تعریف آنها هست به گونه ای که می توان هر دو را به دو گروه طبیعی و انسان ساخت تقسیم کرد با این تفاوت که مصیبت می تواند حالت ناگوار پیش آمده برای فرد معین یا خانواده های مشخص را در برگیرد درحالی که ویژگی بحران، جمعی بودن و گستردگی آن است. شاید بتوان گفت آنچه می تواند مرز مفهومی بین این دو اصطلاح را مشخص کند، این است که مصیبت، نوعی سازه ذهنی^۱ به شمار می رود که به تجربه تحمیل می شود. دانستن اینکه چند نفر مرده اند و ارزش اموال نابود شده به چه میزان، و یا مقدار کاهش درآمد سرانه چقدر است، اهمیتی ندارد. بخش و لازمه نمادین مصیبت، آگاهی از احساس آسیب پذیری، تجزیه و تحلیل است (بارکانت^۲، ۱۹۷۷: ۲۲۱ به نقل از پیران ۱۳۸۲).

مدیریت بحران در مقابل مدیریت کلاسیک قرار دارد و تعریف های مختلفی از آن ارائه شده است. بر اساس تعریف برنامه عمرانی سازمان ملل متحد، مدیریت بحران، از سیاست گذاری، تصمیم گیری های مدیریتی و اقدامات اجرایی به منظور آمادگی، کاهش تأثیرات زیان بار، پاسخگویی، بازسازی و ترمیم تأثیرات ناشی از بلایای طبیعی یا انسان ساخت است. مدیریت بحران در واقع به مجموعه ای از مهارت ها یا فرایندها تحقیقی گفته می شود که هنگام وقوع مخاطرات غیرمتعارف یا وضعیت مشکل به کار گرفته می شود (لانگمن^۳، ۲۰۰۳: ۲۰۰). مدیریت بحران را می توان راهنمایی، هماهنگی و کاربرد تمامی منابع سازمانها و ارگانها در راستای کاهش خسارات مالی و جانی ناشی از سوانح طبیعی و غیرطبیعی تعریف کرد (ستایش برحق و همکاران، ۱۳۸۶: ۴۷). مدیریت بحران، فرایندی است برای پیشگیری از بحران و به حداقل رساندن تأثیرات آن هنگام وقوع، و استفاده از فرصتهای ناشی از پیامد بحران. برای اجرای این فرایند باید بدترین وضعیت ها را برنامه ریزی، و سپس روشهایی را برای اداره و حل آن جست و جو کرد (گنجی و حیدری، ۱۳۹۷: ۱۰۴).

ادبیات پایه

1. mental construct
2. Barkaun
3. Langman

توجه به تعاریف مختلف مدیریت بحران از دو رویکرد متفاوت به مدیریت بحران خبر می‌دهد: یکی رویکرد سنتی است که بر اساس آن مدیریت بحران پس از وقوع آغاز می‌شود و منفعلانه است که وقوع بلایای غیرمنتظره را انتظار می‌کشد. در این رویکرد بر امداد و نجات تأکید است و تشکیل سازمان‌هایی مانند صلیب سرخ جهانی، هلال احمر، سازمان امداد و نجات و کمک‌های داوطلبانه از این رویکرد برخاسته است. دیگری رویکرد نوین یا جامع مدیریت بحران است که مسئله کمک‌رسانی و امداد و نجات را تنها مرحله‌ای از مراحل چرخه مدیریت بحران و مصائب جمعی می‌داند. این رویکرد، مرحله انتظار یا پیش‌بینی را مهم‌ترین مرحله در مدیریت بحران می‌داند و چرخه مدیریت بحران از دوران قبل از وقوع شروع می‌شود و به عادی‌سازی محیط بلازده و بازسازی آن پایان می‌پذیرد (پیران، ۲۶ - ۲۹). سازمان بهداشت جهانی، رویکرد جامع مدیریت بحران را شامل چهار مرحله پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازسازی می‌داند (WHO, 1999: 8).

باتوجه به این موضوع که این مطالعه با نگاه جامعه‌شناسانه به تبیین چالش‌های مدیریت بحران می‌پردازد از دو نظریه جامعه‌شناسانه استفاده شده که با موضوع مورد مطالعه ارتباط نزدیکی دارد و تبیین‌کننده است. اولین نظریه، انگاره اجماع فرهنگی پارسونز است. پارسونز به شدت بر انگاره اجماع فرهنگی متکی است. او معتقد است برای اینکه میان نیازهای فردی و نهادی و نقش‌های فردی و اجتماعی توافقی به وجود آید، باید حداقلی از فهم و ارزش‌های مشترک وجود داشته باشد. چنانچه انسان‌ها ساکن جهان‌های معنایی و ارزشی کاملاً متفاوتی باشند، تعارضات دائمی، تعامل اجتماعی و عملکرد نهادها را مختل خواهد کرد. وی معتقد است اگر همان الگوهای فرهنگی که نیازها و انتظارات فرد را تعیین می‌کند، محیط و فضای نهادی را نیز تعریف کند، انتظار داریم انطباقی میان افراد و نهادها باشد و انسجام اجتماعی محقق شود (سیدمن، ۱۳۹۳: ۱۰۳). تحلیلگران شبکه با این مفهوم ساده ولی کارآمد آغاز می‌کنند که کار اصلی جامعه‌شناسی بررسی ساختار اجتماعی است. سراسرترین شیوه بررسی ساختار اجتماعی، تحلیل الگوی پیوندهایی است که اعضای جامعه را به هم پیوند می‌دهد. تحلیلگران شبکه می‌خواهند قواعد رفتاری آدم‌ها و جمع‌ها را مورد بررسی قرار دهند (ریترز، ۱۳۸۶: ۵۷۶).

باتوجه به مفاهیم بحران در عرصه طبیعی و انسان‌ساخت و نظریات دیگر، این مطالعه با رویکرد کیفی انجام شده است. تفاوت‌های فلسفی - پارادیمیک میان روش‌های کمی و کیفی، استفاده از نظریه در روش‌شناسی کیفی به منظور نظریه‌آزمایی نیست؛ بلکه نظریه‌ها نقشی الهام‌بخش و مکمل گونه در فرایند پژوهش و تحلیل داده‌ها و برای ایجاد حساسیت نظری - مفهومی به منظور کمک به

باز بودن ذهن محقق نسبت به مسائل و مقوله های مورد پژوهش دارد. نظریه ها به مثابه لنزی نظری، تحقیق یا راهنمای عمومی پژوهشگر برای یافتن مسیر تحقیق و جستجوی مقوله های عمده و کمک به گسترش معرفت در حوزه نظری و یا برای کمک به تدوین سؤالات عمومی تحقیق و همچنین چارچوب مفهومی تحقیق کیفی است؛ اما روش های کیفی از نظریه ها یا چارچوب مفهومی، یکسان استفاده نمی کند (محمدپور: ۱۳۹۰: ۲۳۴ - ۲۳۳).

پیشینه مطالعه

جوامع، همواره مورد هجوم بحران های متعددی (سیل، زلزله و...) قرار گرفته اند. حال بحران ویروس کرونا به دلیل ناشناخته و نوظهور بودن، موضوعی در دست مطالعه است و عمده مطالبی که در چند ماه اخیر درباره آن منتشر شده، دستورالعمل هایی است که عمدتاً توسط سازمان بهداشت جهانی و بر اساس تجربیات چین و برخی از کشورهای درگیر تهیه شده است؛ لذا مطالعات و تحقیقات اندکی درباره ابعاد و زوایای گوناگون آن انجام شده است. در زمینه کرونا تحقیقات خارجی انجام شده، ولی تحقیقات داخلی، اندک و ناچیز است. در داخل، بیشتر، تحلیل و تفسیرهای علمی صورت گرفته است. در مجموع، تحقیقات اغلب به بررسی بحران کرونا، چگونگی برخورد جوامع، رویارویی، شیوع و انتقال آن و جنگ با کرونا پرداخته اند و کمتر از زوایای چالش های مدیریت بحران به بررسی این موضوع پرداخته شده است: جانسون^۱ و همکاران، ۲۰۲۰؛ مک گی^۲، ۲۰۲۰؛ دیوید سون^۳، ۲۰۲۰؛ وارن^۴، ۲۰۲۰؛ کلوت، ۲۰۲۰؛ (آیا اتحادیه اروپا می تواند از Coronavirus زنده بماند؟) گلد هیل^۵، ۲۰۲۰؛ ویلدون^۶، ۲۰۲۰؛ جینکینز، ۲۰۲۰؛ ویلدون، ۲۰۲۰؛ مصباح و ژاکوبز، ۲۰۲۰؛ (آیا مراکش می تواند بحران COVID-19 را به طور مؤثر اداره کند؟) کوهن^۷، ۲۰۲۰؛ (رهبران واقعی در بحران ساخته می شوند). جستجو در پایگاه اینترنتی civilprotection.ir، که رصد پژوهشهای مخاطرات و مدیریت بحران را در ایران را انجام می دهد، بیانگر این است که بین مقالات منتشر شده در موضوع مدیریت بحران، به رغم اهمیت مطالعه اپیدمی ها به عنوان بحران، تاکنون محققان و پژوهشگران این حوزه به این موضوع

1. Johnson & at el
2. McGee
3. Davidson
4. Wareen
5. Goldhill
6. Wheeldon
7. Koehn

و مسئله کمتر، و شاید بتوان گفت اصلاً توجه نکرده‌اند و به ترتیب بر موضوعات مربوط به زلزله، سیلاب، آلودگی هوا، آتش‌سوزی، زمین‌لغزش، حملات تروریستی و توفان متمرکز بوده‌اند. در ادامه به برخی از مطالعاتی اشاره می‌شود که می‌تواند به این مطالعه کمک کند. نتایج تحقیق کمال‌الدینی، معصومه (۱۳۹۷) با عنوان "تحلیل محتوای مقالات اجتماعی به لحاظ جامعه‌شناسی فاجعه با نگاه ویژه به زلزله بم" بیانگر این است که بیشترین روش تحقیق، پیمایشی، و بیشترین پوشش موضوعی درباره فاجعه زلزله بم را موضوع مشارکت اجتماعی تشکیل داده است در حالی که درباره مسائل اجتماعی فاجعه، بهترین روش پژوهشی، کیفی و میدانی است و موضوعات اجتماعی گروه‌های اجتماعی آسیب‌پذیر در مطالعه مقالات چاپ شده مورد غفلت واقع شده است. گنجی، عباس؛ حیدری، زهرا (۱۳۹۷) در مطالعه خود به بررسی نقاط قوت و ضعف مدیریت بحران در شهرهای ایران با رویکرد تحلیل راهبردی PESTEL پرداخته‌اند. نتایج این تحقیق حاکی است که متأسفانه در کشور ما، رویکرد پیشگیری برنامه‌ریزی و اقدامات مؤثر قبل از وقوع بحران هنوز در مباحث عملیاتی مدیریت بحران جایگاهی ندارد. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد تمرکزگرایی نظام مدیریت بحران، عدم پیش‌بینی‌های لازم برای تأمین مالی به‌منظور اقدامات و تجهیزات مدیریت بحران، نبود تجهیزات مدرن رویارویی با بحران از نقاط ضعف مدیریت بحران در ایران است، هم‌چنین واگرایی نظام مدیریت بحران یکی از تهدیدات مهم در بعد سیاسی مدیریت بحران است. کمالی، یحیی؛ میرزایی، جلال (۱۳۹۶) در مقاله خود به مقایسه ساختار مدیریت بحران در ایران، ژاپن، هند و ترکیه پرداخته‌اند. یافته‌های این پژوهش بیانگر تفاوت‌های بحرانهای طبیعی رایج، تفاوت سطح و تمرکز مدیریت بحرانهای طبیعی در کشورهای مورد مطالعه است. سازمانهای مدیریت بحران در این کشورها در گذر زمان، قدرت بیشتری به‌دست آورده‌اند و در ترکیه، ژاپن و هند زیرنظر عالیت‌ترین مقام اجرایی قرار دارند؛ اما در ایران زیرنظر وزارت کشور است. قوانین مرتبط با مدیریت بحران در گذر زمان از قوانین بخشی به قوانین جامع تبدیل شده است که وظایف و اهداف سازمانهای مرتبط را تعیین می‌کند. قانون جامع مدیریت بحران در ایران از دیگر کشورها دیرتر تصویب شده است. دانایی‌فرد، حسن؛ نصیری، معصومه (۱۳۹۰) ارتقای آمادگی راهبردی برای مدیریت بحران در بیمارستانهای دولتی و خصوصی را مورد مطالعه قرار داده‌اند. این پژوهش این ادعا را آزمون می‌کند که افزایش چابکی آزمائی و بهداشت روانی کارکنان باعث افزایش آمادگی راهبردی در بحرانهای می‌شود.

در مجموع باتوجه به مطالعات پیشین و مبانی نظری، چنین برداشتی به دست می‌آید که اغلب تحقیقات بر جنبه‌های چگونگی بحران، رویارویی، شرایط حاکم، تعداد مبتلایان و جنگ توجه

کرده و روش پژوهش در اغلب تحقیقات، کمی، و در بررسی بحران ها کمتر نگاه و زاویه جامعه-شناسانه وجود داشته است. روش این پژوهش کیفی است و باتوجه به ناشناختگی و نوظهور بودن اپیدمی کرونا در این پژوهش تلاش شده است چالش های مدیریت بحران با نگاهی جامعه شناسانه درک و کشف، و در جهت تبیین نتایج با اتکا بر دو نظریه شبکه و اجماع فرهنگی پارسونز، محوریت و ماهیت چالش ها را تبیین و تفسیر شود؛ زیرا باتوجه به این دو نظریه و اتصالات و پیوستگی میان آنها، جوامع به منظور کاهش چالش ها به تفکر شبکه ای و رسیدن به حداقلی از ارزش ها و معانی مشترک تحت انگاره "اجماع فرهنگی" توجه می کنند.

روش تحقیق

این مطالعه بر رویکرد کیفی مبتنی است. بر اساس تعریف کیرک و میلر، پژوهش کیفی، رویکردی در علوم اجتماعی است که اساساً به مطالعه افراد در محیط خود آنها متکی است و تعامل با افراد را به زبان خود آنها و در همان وضعیتی مدنظر قرار می دهد که در آن قرار دارند. روش اجرای پژوهش با استفاده از روش تحقیق نظریه زمینه ای یا گراند نظری است. منظور از نظریه زمینه ای، نظریه برگرفته از داده هایی است که طی فرایند پژوهش به صورت نظام مند، گردآوری و تحلیل شده است. در واقع روشی است که برای نظریه پردازی و توضیح فرایندهای اجتماعی نهفته در پس تعاملات انسانی به کار می رود. جامعه آماری، مدیران شهرستان کاشمر در استان خراسان رضوی انتخاب شدند و نمونه مبتنی بر نمونه گیری هدفمند و نظری از نوع گلوله برفی و در دسترس انتخاب شد؛ یعنی موردهایی به صورت هدفمند انتخاب شد که درگیر موضوع باشند. نمونه تا جایی ادامه یافت که دیگر داده جدیدی به دست نیامد و داده ها در تأیید داده های پیشین بود و نمونه با ۲۰ مشارکت کننده به اشباع رسید. منظور از اشباع این است که ۱. به نظر نمی رسد هیچ نوع داده اضافی یا جدیدی در ارتباط با مقوله پدید آید. ۲. گسترش مقوله تا آنجا که به عناصر پارادایم مربوط است همراه فرایند و تنوع، منظور شده و به غلظت کافی رسیده است. ۳. روابط مقولات برقرار و تأیید شده است.

برای گردآوری داده ها از مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شد. به دلیل اوضاع حاکم بر جامعه بر اثر شیوع ویروس کرونا امکان مصاحبه حضوری وجود نداشت و مصاحبه ها به صورت مجازی انجام گرفت به این معنا که سؤالات تحقیق عمدتاً قبل از شروع مصاحبه مشخص بود و تلاش شد در قالب گفتگویی با مشارکت کنندگان مطرح شود؛ از جمله سؤالاتی که در طول مصاحبه پرسیده شد عبارت است از: چالش هایی که در مقابله با بحران با آنها مواجه هستید، چیست؟ پیامدهای

چالش‌های مدیریت بحران چگونه است؟ هر مصاحبه با توجه به شرایط و حوصله و علاقه مشارکت‌کننده بین یک تا دو ساعت به طول انجامید.

پس از گردآوری داده‌ها به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از شناسه‌گذاری نظری در سه سطح (باز، محوری و گزینشی) استفاده شد. به این منظور شناسه‌گذاری باز و محوری برای شناسایی مفاهیم و مقوله‌های اصلی اجرا شد؛ بدین صورت که ابتدا هر مصاحبه، جمله به جمله و سطر به سطر، چندین مرتبه و با دقت کافی مطالعه، و داده‌ها به بخش‌های جداگانه‌ای تقسیم شد. در واقع عبارت‌ها بر اساس واحدهای معنایی طبقه‌بندی، و گزاره‌ها استخراج گردید؛ سپس برای هر گزاره یک مفهوم انتخاب شد که معنای کلی گزاره را در برگیرد. در اصل طبقه‌بندی عبارات برای اختصاص دادن مفاهیم انجام شد. در مرحله بعد، مفاهیمی که با یکدیگر همخوانی داشت در قالب یک مقوله تلفیق شد؛ بنابراین به ترتیب ابتدا مطالعه جمله به جمله هر مصاحبه، سپس استخراج گزاره، سپس انتخاب مفاهیم در مرحله بعد انتخاب مقوله صورت گرفت. در انتها مقوله اصلی هر مصاحبه در جدولی زیر هم قرار گرفت و یک هسته مرکزی (پدیده) انتخاب شد که تمامی مقوله‌های اصلی مصاحبه‌ها را پوشش دهد. این هسته مرکزی با دیگر مقوله‌های فرعی در ارتباط و پیوند است.

به منظور دستیابی به اعتباریابی از دو روش کنترل توسط اعضا و همتایان علمی استفاده شد؛ به این معنا که بعد از تحلیل یافته‌ها از مشارکت‌کنندگان خواسته شد یافته‌ها را ارزیابی کنند و در مورد صحت آن نظر دهند و سپس از کنترل توسط همتایان علمی و خبره در مورد موضوع مورد بررسی استفاده شد. همچنین به داده‌های خام رجوع شد تا ساخت‌بندی نظریه با داده‌های خام مقایسه و ارزیابی شود.

ملاحظات اخلاقی: به منظور حفظ حریم خصوصی و گمنامی افراد در ابتدا، هدف و موضوع به روشنی برای مشارکت‌کنندگان توضیح داده، و سپس با جلب رضایت مشارکت‌کنندگان، مصاحبه انجام شد؛ ضمن اینکه به دلیل حساسیت موضوع، مصاحبه‌ها و نام‌ها کاملاً محرمانه و تنها نزد نویسندگان مقاله قرار گرفت و هنگام مصاحبه و گفتگو، کاملاً شأن و منزلت مشارکت‌کنندگان رعایت شد.

یافته‌ها

داده‌ها با استفاده از شناسه‌گذاری نظری در سه سطح (باز، محوری و گزینشی) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در نهایت هشت مقوله اصلی از تجزیه و تحلیل داده‌ها کشف شد که عبارت

مدیریت بحران های اجتماعی

است از: خلأ اعتبارات تخصیصی، ضعف در سازماندهی، ناکارآمدی ساماندهی بحران، ناکارآمدی قوانین، تصمیمات اقتضایی، سلب اختیار مدیران محلی، نارضایتی اجتماعی، رهاشدگی پویش های مردمی و در آخر مقوله هسته "عملکرد جزیره ای سامانه" کشف شد که هشت مقوله دیگر را تحت پوشش خود قرار می دهد.

جدول ۱. مفاهیم و مقولات مستخرج از مصاحبه ها

مقوله هسته	مقولات	مفاهیم
عملکرد جزیره ای سامانه	خلأ اعتبارات تخصیصی	متوسل شدن به خیرین، اعلام شماره حساب به منظور کمک، درخواست کمک های مردمی، عدم تخصیص اعتبار مختص بحران، تمایز در اختصاص بودجه، اولویت بندی نادرست، نادیده گرفتن هزینه های بحران
	ضعف در سازماندهی	مستقر کردن گروه ورودی و خروجی، مشکلات تأمین شرایط اسکان، مشکل تأمین برق، دشواری تأمین نیروی انسانی، بی توجهی در همکاری، منافع طلبی سازمانی، ناهماهنگی ارگان های مرتبط برای اسکان، ضعف در مسئولیت پذیری، ضعف تجهیزاتی، عدم هماهنگی دستگاه های اجرایی، نقص در پشتیبانی
	ناکارآمدی ساماندهی بحران	عدم رصد دقیق اتفاقات، توجه نکردن به دیده بانی جامع، بی توجهی به تجربه دیگر کشورها، تکیه بر تجربیات داخلی، شکاف بین نخبگان و حاکمیت، عدم شرح دقیق وظایف، نداشتن متخصص در حوزه اپیدمی ها، ضعف در پیش بینی، تأخیر در اطلاع رسانی، ارائه دیر هنگام آمار مبتلایان، چندتکه شدن تصمیمات، سردرگمی جامعه، نظردهی تمامی دستگاه های اجرایی، ضعف در آینده نگری، آماده نبودن مقابله با بحران های ناشناخته، دخالت های نا به جا، عدم پیش بینی های دقیق، نادیده گرفتن فرصت ها
	ناکارآمدی قوانین	نبود دستورالعمل در حوزه های مختلف، ضعف در تعیین دستورالعمل بحرانی، بی دقتی در توجه کافی به تجهیزات، اقدامات دیر هنگام، بی توجهی به اهمیت زمان، سردرگمی شهروندان، اطلاعات متناقض، پراکندگی اطلاعات، ناهماهنگی بخش های مختلف، سردرگمی سازمان ها، جابه جایی ساختارها، برداشته ای متضاد، توجه نکردن به هدفمندی اقدامات، شک و تردید، بی اعتمادی
	تصمیمات اقتضایی	تصمیمات لحظه ای، تصمیمات بدون پیش بینی، ممنوعیت های روز ۱۳ فروردین، ممنوعیت خروجی شهرها، تغییر ممنوعیت به سمت ورودی شهرها، دستور

مقوله هسته	مقولات	مفاهیم
		فاصله گذاری اجتماعی، فاصله گذاری هوشمند، غربالگری حضوری، غربالگری الکترونیکی، نقاهتگاه، اقامتگاه ها، دریافت شناسه بهداشت بازاریان
	سلب اختیارات مدیران محلی	لغو تصمیمات محلی، واگذار نکردن اختیار ستادهای شهرستانی، مشورت نکردن با مدیران محلی، تبعیض امکاناتی، تبعیض در توجه و رسیدگی، نبود تصمیم واحد، توجه نکردن به بستر محلی، بی توجهی به امکانات و تجهیزات شهرستان ها، نادیده انگاری تجربه محلی
	نارضایتی اجتماعی	بدنامی اجتماعی، طرد اجتماعی، ترس از نزدیک شدن، انگ اجتماعی، طرد مغازه داران مبتلا شده، قطع درآمد مداحان، کاهش درآمد، مشکل در پرداخت اجاره، قطع درآمد مشاغل خاص، کاهش درآمد رانندگان تاکسی، ورشکستگی، زیان مالی، ازدست رفتن سرمایه، آسیب شغلی، قطع درآمد مشاغل مهاجرتی، اخراج شدن، چک های برگشتی، قطع درآمد نیروهای کار فصلی
	رهاشدگی پویش های مردمی	بی توجهی به دستورالعمل گندزدایی، توجه نکردن به داشتن حفاظت شخصی، زیان های مالی، توزیع مواد ضد عفونی، تعریف نشدن دستورالعمل مشخص، اتلاف منابع، نبود آگاهی لازم، نداشتن تخصص، وارد کردن خسارت، حجم زیاد رفت و آمد در پویش ها

مقوله های چالشی در مدیریت بحران کرونا

۱. خلا اعتبارات تخصصی

یکی از چالش های فرا روی مدیریت بحران در سطح محلی، نبود اعتبار لازم برای رویارویی با موقعیت های غیر منتظره و ناگهانی است. یکی از گله هایی که مشارکت کنندگان ابراز می کردند، تخصیص ندادن اعتبار لازم برای مقابله با بحران ها است. مشارکت کننده شماره ۴ می گوید: "یکی از اقدامات ضروری در مدیریت بحران کرونا محافظت از نیروهای درمانی و نیاز به اقلام حفاظت شخصی مانند ماسکهای مخصوص حضور در بخش عفونی، گان، شیلد و مواد ضد عفونی کننده است؛ علاوه بر این دستگاه تب سنج برای بیماران از نیازهای فوری بود که تأمین آنها به اعتبار نیاز داشت که مدیریت محلی برای تأمین فوری آن در میدان مورد مطالعه به کمکهای خیرین متوسل شدند و خود ستاد مدیریت بحران، اعتبار لازم برای تأمین نیازهای فوری و اورژانسی را نداشت". مشارکت کنندگان بیان کردند در شرایط روبه رو شدن با بحران و خسارات ناشی از آن و پیامدهایی که در پی دارد، اغلب به کمکهای خیرین متوسل می شوند و خود ستاد بحران، صندوقی به منظور

اعتبار لازم مقابله با بحران ندارد و همین نبود اعتبار کافی برای رسیدگی به شرایط اضطراری پیش آمده به دلیل بحران، مدیران محلی را با چالشهای بسیار فراگیر و زیاد روبه‌رو می‌سازد. مشارکت-کننده شماره ۱۸ می‌گوید:

«یکی از مشکلات ما توی حل پیامدهای بحران و مدیریت و رسیدگی به مسائلی که به‌خاطر بحران ایجاد میشه اینه که ما بودجه مخصوص برای موارد بحرانی نداریم؛ یعنی هیچ اعتبار خاص و مشخصی برای مقابله با روزهای بحرانی در نظر گرفته نشده».

تخصیص ندادن اعتبار و بودجه کافی برای مقابله با وضعیت بحرانی، روبه‌رو شدن با بحران را به طور گسترده‌تری دچار مشکل می‌سازد. مشارکت‌کننده شماره ۲۰ می‌گوید:

«هر وقت بحرانی پیش میاد ما ناچاریم به خیرین متوسل بشیم؛ روی کمک‌های مردمی و پولهایی که خیرین واریز می‌کنن و حمایت‌های اونا حساب کنیم و اونم اعتبار لازم و کافی و معمولاً تأمین نمی‌کنه؛ یعنی با توسل به خیرین اون اعتباری که نیاز به مقابله با بحران تأمین نمیشه و این خودش چالش جدی ایه».

خلاً اعتبارات تخصیصی یکی از شرایط زمینه‌ای است که مقابله با بحران و حل پیامدهای آن را با چالش روبه‌رو می‌سازد. برای مقابله و رویارویی با بحران کرونا هزینه‌ها و اعتبارهای زیادی نیاز است تا مدیران با اطمینان خاطر بیشتر و دلهره کمتری تصمیماتی را بگیرند که صدمات ناشی از بحران را مدیریت کنند و کاهش دهند و هزینه‌های درمانی نیز تأمین شود.

۲. ضعف سازماندهی

سازماندهی در هر نهاد و سازمانی یکی از مهم‌ترین اهداف مدیریتی است که این فرایند در حیات سازمان‌ها پیوسته جریان دارد و اطمینان‌بخش بقای سازمان است. سازماندهی به هماهنگی و تقسیم وظایف نیاز دارد. یکی از مقولاتی که از مصاحبه با مشارکت‌کنندگان کشف شد، ضعف سازماندهی است. اغلب مشارکت‌کنندگان از همکاری و هماهنگی دستگاه‌های اجرایی و سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف گله و شکایت می‌کردند. اغلب اشاره می‌کردند زمانی که تصمیم به اسکان نیرویی به‌منظور کنترل ورودی و خروجی شهرها گرفته شد، تأمین شرایط اسکان نیرو با مشکلات گوناگونی روبه‌رو شد؛ از جمله تأمین چادر، تجهیزات، کابل کشی و غیره که برخی از سازمان‌ها مسئولیت نمی‌پذیرفتند و یا اعلام می‌کردند در حیطه وظایف آنان نیست. مشارکت و هم‌افزایی نکردن دستگاه‌ها کار را به تأخیر می‌انداخت و چالش‌ها دوچندان می‌شد. مشارکت-کننده شماره ۵ (مسئول هلال‌احمر) می‌گوید:

«یکی از مشکلات در اسکان نیرو این بود که اولاً بعد از تصویب حالا کی و چه ارگانی قراره چادر رو بزنه؛ مثلاً اداره برق پاس میده به راهداری، اون پاس میده جای دیگه یا اینکه کی قراره غذای این اکیپ و گروه مستقر رو تأمین کنه. در تموم موارد اختلاف پیش میاد و هماهنگی نیست».

عدم هماهنگی در میان ارگانها و سازمانها و نبود دستورالعمل مشخص به منظور همکاری در مواقع بحرانی با دستور مشخص مشکلات مضاعفی را برای مدیران ایجاد می کند. مشارکت کننده شماره ۱ می گوید:

«در مستقر کردن یک گروه برای کنترل ورودی شهرها یکی از نیازها بحث گرمایشی اونجا، بحث برق و اینا هست. تأمین کردن همین خرده موارد، خودش مشکل ایجاد می کنه؛ چون هر ارگانی می فرسته به ارگان بعدی و مثلاً اگر هم نیاز به تجهیز برای اون ارگان بوده، اونو تأمین کردی؛ ولی بدون توجه به مسئولیت انجامش نرفته، اون کار و انجام بده».

تا زمانی که دستگاههای اجرایی، ارگانهای مرتبط و سازمانها عملکرد شبکه ای را یاد نگرفته اند، مشکلات همچنان در هر بحرانی نمود پیدا می کند. تفکر شبکه ای و باور به وجود منافع مشترک، سبب ایجاد همکاری صمیمانه و افزایش حس مسئولیت پذیری در میان سازمانها می شود. ضعف در سازماندهی یکی از زمینه هایی است که مانع اقدامات زود هنگام و اجرای مدیریت اصولی بحران می شود؛ زیرا سازماندهی نیازمند تقابل مشترک، تقسیم وظایف و تعادل و هماهنگی و همکاری است. چون در کشور ما تقسیم وظایف به صورت عینی و علمی پشتیبانی نمی شود و اغلب بر اساس ویژگی های انتسابی انجام می گیرد و ضمانت های اجرایی دقیقی برای تخطی از هنجارهای سازمانی تعریف نشده است، سازماندهی را با اختلالات و ضعف هایی روبه رو می کند.

۳. ناکارآمدی ساماندهی بحران

بحرانها عموماً غیرمنتظره و پیش بینی نشده اتفاق می افتد و جامعه و تمامی یا بخشی از نهادها را درگیر می سازد. برای موفقیت در جهت رویارویی با بحران، ساماندهی دقیق، شرط ضروری است. مفاهیمی چون عدم رصد دقیق اتفاقات، توجه نکردن به دیده بانی جامع، بی توجهی به تجربه دیگر کشورها، تکیه بر تجربیات داخلی، شکاف بین نخبگان و حاکمیت، عدم شرح دقیق وظایف، نداشتن متخصص در حوزه اپیدمی ها، ضعف در پیش بینی، تأخیر در اطلاع رسانی، ارائه دیر هنگام آمار مبتلایان و... مفاهیمی است که مشارکت کنندگان بارها به آنها اشاره کرده اند و از همین منظور یکی از مهم ترین چالش های مدیریت بحران را ناکارآمدی ساماندهی بحران می دانستند. مشارکت کننده شماره ۶ (عضو ناظر ستاد ملی کرونا) می گوید:

«یکی از مهم ترین نکاتی که وجود دارد و بهش توجهی نمیشه، همون رصد دقیق اتفاقات و بررسی همه جانبه و موشکافانه جزئیات یه بحران هست که متأسفانه چندان بهش توجه نمیشه. ما هیچ دیده بانی دقیقی از اتفاقاتی که میفته نداریم و همیشه اقدامات ما دیر هنگام هست.»

نبرد مهارت و تخصص لازم و کافی برای بررسی شرایط بحرانی پیش آمده و توجه و دقت کافی نکردن در مطالعه و بررسی جزئیات و اتفاقات جاری و در حال رخدادن از بحران، اسباب ناکارآمدی ساماندهی بحران را فراهم می کند. مشارکت کننده شماره ۷ می گوید:

«ما اغلب عادت کردیم متکی به خودمون باشیم. خودمون یه اقدامی یا راه حلی ابداع کنیم. هیچ وقت به کشورهای دیگه و تجربه شون توجه نمی کنیم و سعی نمی کنیم از موفقیت اونا الگوبرداری کنیم.»

از مشکلات جوامع در حال توسعه از جمله جامعه ایران، انتخاب های افراد و سپردن مسئولیت بر پایه ویژگی های انتسابی است. واگذاری سمت و مسئولیت مشخص با توجه به تخصص و مهارت فرد و به عبارتی نقش واگذار شده بر پایه ویژگی های اکتسابی از عواملی است که آسیب ها را به حداقل می رساند و مدیریت موفق تری را در پی دارد. واگذاری نقش بر اساس شایستگی به افراد سبب توجه و رصد دقیق اتفاقات و اطلاعات می شود و تصمیمات با احتمال زیان کمتری گرفته می شود؛ اما تأکید بر تجربه داخلی و بررسی جامع نکردن وضعیت بحرانی و وجود گسل های نامنتظره و اتفاقی، سبب ناکارآمدی ساماندهی بحران می شود.

۴. ناکارآمدی قوانین

قوانین هر جامعه ای بر پایه فرهنگ، ضوابط، شرایط، دین و اصول خاص خودش تعریف و وضع می شود. یکی از ویژگی های جامعه های توسعه یافته، کارآمدی قوانین است. حال در جوامع در حال توسعه و توسعه نیافته به دلیل مشکلات ساختاری و ابهام و جابه جایی ساختارها، قوانین شکل ناکارآمدی به خود می گیرد. ناکارآمدی قوانین که از مصاحبه ها کشف شد، ذیل مفاهیمی چون بی دقتی در توجه کافی به تجهیزات، اقدامات دیر هنگام، بی توجهی به اهمیت زمان، سردرگمی شهروندان، اطلاعات متناقض، پراکندگی اطلاعات، ناهماهنگی بخش های مختلف، سردرگمی سازمان ها و... قرار می گیرد. ناکارآمدی قوانین یکی از شرایط زمینه ای است که چالش ها را برجسته تر و نمایان تر و حل بحران ها را دشوارتر می سازد. مشارکت کننده شماره ۱۱ می گوید:

«یکی از درس‌هایی که ما از بحران کرونا گرفتیم، این بود که در حوزه‌های مختلف پروتکل داشته باشیم؛ ولی متأسفانه در حوزه مدیریت بحران ما قانون و آیین‌نامه داریم و پروتکل نداریم. متأسفانه اینکه در سطوح مختلف چه جوری باید رفتار کنیم، دستورالعمل مشخصی تعریف نشده». نبود دستورالعمل مشخص و تعریف شده در رویارویی با مواقع بحرانی و وضع نکردن قوانین رفتاری مشخص در زمان‌های بحرانی از چالش‌های حائز اهمیت برای مدیران است. مشارکت-کننده شماره ۷ می‌گوید:

«به‌خاطر اطلاع‌رسانی دیر هنگام و اقدامات با تأخیر و اخبار ضد و نقیض، مردم اعتمادی که باید داشته باشن رو ندارن و همین امر موجب میشه قوانینی که وضع میشن در سطح اجرا و پیروی با چالش‌هایی روبه‌رو بشن؛ مثلاً وقتی‌ام قانون وضع میشه، سیزده به در هر ماشینی بره بیرون مبلغ ۵۰۰ هزار تومن جریمه میشه، باز می‌بینیم عده‌ای میرن و جریمه میشن؛ چون بی‌اعتمادی و سردرگمی که شکل می‌گیره بین مردم باعث بی‌اعتباری قوانین میشه».

ناکارآمدی قوانین، شرایط زمینه‌ای است که مدیریت بحران و رویارویی با آن را با چالش روبه‌رو می‌سازد؛ زیرا هر جامعه‌ای به اعتماد و حمایت مردم خود به‌منظور پیروی از قوانین و پشتیبانی از آن با اجرای قوانین نیاز دارد. حال مردم جامعه زمانی که دچار سردرگمی و بی‌تکلیفی می‌شوند، شرایط سرپیچی از قوانین و نافرمانی در اجرای آن برای آنها فراهم می‌شود؛ زیرا ضعف در مدیریت و تصمیم واحد بی‌اعتمادی را در مردم ایجاد می‌کند؛ به دیگر سخن ناکارآمدی قوانین نه تنها مدیران و دست‌اندرکاران مدیریت بحران را با چالش روبه‌رو می‌کند، بلکه موجبات سرپیچی و نافرمانی شهروندان را نیز فراهم می‌کند و بی‌اعتمادی نهادی را در جامعه نیز افزایش می‌دهد.

۵. تصمیمات اقتضایی

یکی از چالش‌هایی که گسترده، مدیران محلی را درگیر می‌کند، گرفتن تصمیمات اقتضایی است. در کشور ما به دلیل عدم آمادگی و پیش‌بینی و آینده‌نگری، همواره کشور در شرایط بحرانی با تصمیمات اقتضایی روبه‌رو می‌شود. در بحران کرونا نیز با توجه به نبود آمادگی‌های لازم و اقدامات دیر هنگام، تصمیمات مدام بر اساس اقتضائات جدید گرفته و جابه‌جا و جایگزین می‌شد. در بحران کرونا متناسب با هر اطلاع و اخبار جدید، تصمیمات جدیدی گرفته می‌شد؛ از جمله تصمیماتی که مشارکت کنندگان به آنها اشاره کردند، ابتدا تصمیم به بستن خروجی شهرها و سپس به سمت ورودی شهرها تصمیم عوض شد. تصمیمات ایجاد نقاط نگاه‌ها و اقامتگاه‌ها، تصمیمات در مورد ابتدا غربالگری حضوری و سپس جابه‌جایی به سمت غربالگری هوشمند. اغلب

مشارکت کنندگان اعتقاد داشتند تصمیمات اقتضایی، مدیریت را برای آنان با دشواری و درگیری گسترده‌ای روبه‌رو ساخته است. مشارکت کننده شماره ۱۰ (جانشین فرماندهی انتظامی) می‌گوید: «تو وضعیت بحران کرونا مدام تصمیمات عوض میشن و تصمیمات جدید اعلام میشن یه بار تصمیم بر بستن خروجی شهرها گرفته میشه و بعداً میگن نه خروجی‌ها باز باشه ولی ورودی‌ها بسته بشه و کنترل بشه، مدام تصمیمات تغییر می‌کنه و این ما چالش ایجاد می‌کنه».

غافلگیری جوامع با ویروس کرونا در کنار ناشناخته و غیرقابل پیش‌بینی بودن آن سبب گرفتن تصمیمات اقتضایی شده است که همین موضوع در سطح محلی درگیری‌هایی را برای مدیران محلی ایجاد کرده است. مشارکت کننده شماره ۳ می‌گوید:

«چون هیچ آمادگی وجود نداره، تصمیمات هی لغو میشه؛ کنسل میشه؛ دوباره اجرا میشه؛ تغییر می‌کنه؛ مثلاً اول گفتن غربالگری حضوری انجام بگیره، بعد دوباره تصمیم عوض شد، گفتن نه غربالگری الکترونیکی انجام بگیره یا تصمیمات درباره نگاهتگاه‌ها و بقیه موارد».

آماده نبودن ستادهای مقابله با بحران و پیشگویی و آینده‌نگری نکردن در مورد وضعیت‌های بحرانی در دیگر کشورها و در نظر گرفتن احتمالات برای ایجاد همان بحران در کشور ما، سبب شده است تا تصمیمات با هر اطلاعات و آمار و شرایط جدید از نو گرفته، و تصمیمات به‌صورت اقتضایی گرفته شود و همین موضوع، مدیران را با چالش‌های گوناگونی روبه‌رو ساخته است. بهت و ناباوری‌ای که شیوع ویروس کرونا در جهان و در ایران در پی داشت، دلیلی بر لغو تصمیمات و گرفتن تصمیمات جدید و به عبارتی تصمیمات در لحظه شده است؛ زیرا شرایط به گونه‌ای پیش-بینی‌ناپذیر و ناشناخته در حال تغییر و حرکت است و متناسب با تغییر وضعیت، تصمیمات جدیدی گرفته می‌شود. با هر کشف جدید توسط نهادهای درمانی و جامعه پزشکان و همچنین با روبه‌رو شدن با هر پیامد پیش‌بینی نشده‌ای، تصمیمات قبلی لغو، جایگزین و یا جابه‌جا، و تصمیمات جدید گرفته می‌شود و مدیریت بحران را با چالش جدیدی روبه‌رو می‌سازد.

۶. سلب اختیار مدیران محلی

مدیران و متخصصان در هر استان و شهرستانی بر اساس بررسی شرایط و وضعیت موجود در آنجا، تصمیمات لازم را می‌گیرند و پیش‌بینی‌هایی را به عمل می‌آورند. سلب اختیار مدیران محلی یکی از مقولاتی است که کشف شد. مشارکت کنندگان از محدود کردن اختیارات آنها در حل بحران و مشورت نکردن با مدیران محلی ناراضی بودند. آنها بارها از مفاهیمی چون تبعیض امکاناتی، تبعیض در توجه و رسیدگی، نبود تصمیم واحد، توجه نکردن به بستر محلی، بی‌توجهی

به امکانات و تجهیزات شهرستان‌ها اشاره می‌کردند. سلب اختیار مدیران محلی از شرایط مداخله - گر در رویارویی با بحران و ایجاد چالش است. مشارکت‌کننده شماره ۱۷ می‌گوید:

«یکی از بزرگ‌ترین مشکلاتی که ما باهاش مواجه میشیم، ایجاد محدودیت در تصمیم‌گیری مدیران محلی است».

نبود هماهنگی، اعتماد و اطمینان در میان تمامی سازمان‌ها، نهادها و بخش‌های جامعه و در میان مسئولان شهرستان‌ها با مسئولان در سطح ملی، همواره تصمیمات بدون مشورت با مدیران محلی گرفته می‌شود و در واقع آنها کنار گذاشته می‌شوند. مشارکت‌کننده شماره ۱۳ می‌گوید:

«برخی از تصمیماتی که ما بر اساس شرایط شهرستانمون می‌گرفتیم، لغو می‌شد در صورتی که واقعاً نیاز بود با در نظر گرفتن وضعیت و بستر هر شهرستانی تصمیمات محلی و بومی گرفته بشه».

تصمیمات اقتضایی و لغو تصمیمات در لحظه و دوباره گرفتن تصمیمات جدید در سطح ملی، مدیریت و کنترل پیامدها و مقابله با بحران در سطح محلی و بومی را با مشکلاتی روبه‌رو ساخته است. تصمیمات در سطح ملی گرفته و دستور اجرای آن صادر می‌شد؛ حال برخی شرایط و تجهیزات اجرای دستور ملی در سطح محلی موجود نبود و چالش‌های جدیدی را پیشروی مدیران محلی قرار می‌داد و در عمل سبب سلب اختیارات مدیران محلی شد.

۷. نارضایتی اجتماعی

هر بحرانی با ورود خود تأثیرات نامساعدی بر جامعه در سطح ساختار و عاملیت بر جای می‌گذارد. بحران کرونا نیز همانند دیگر بحران‌ها و به‌نوعی در سطح گسترده‌تر، پیامدهای فراگیری را برای جامعه و کنشگران اجتماعی به بار آورده است. در واقع یکی از چالش‌هایی که بحران کرونا برای مدیران در پی داشت، ایجاد نارضایتی اجتماعی است. اغلب مشارکت‌کنندگان اعلام گله و شکایت می‌کردند که با اعلام قرنطینه، تعطیلی‌های گسترده و ممنوعیت‌های ورود و خروج، سبب کاهش درآمدهای آنان، قطع منبع درآمدی معیشتی خانوار، زیان‌های مالی، ورشکستگی و... شده است. همچنین برخی از مشارکت‌کنندگان در پی مبتلا شدن به ویروس و طرد شدن از جانب اطرافیان و افت شدید درآمد اقتصادی خود ناراضی بودند. بنا بر نظر اغلب مشارکت‌کنندگان بحران کرونا، فشارهای اقتصادی و قرار گرفتن در مضيقه مالی و معیشتی را برای کنشگران اجتماعی ایجاد کرده است. مشارکت‌کننده شماره ۲ (معاون برنامه‌ریزی و هماهنگی عمرانی) می‌گوید:

«یکی از دغدغه‌های ما مراجعات افرادی بود که شخص، سوپرمارکت داشت و متأسفانه کرونا گرفته بود، خیلی سریع تو اطراف پیچیده بود و همه باخبر شده بودن، هیچ‌کس دیگه پاشو تو مغازه

این بنده خدا نداشته بود و تمام جنساش مونده بودن رو دستش و طرف می گفت من دارم ورشکست میشم؛ هیچ کس وارد مغازه من نمیشه یا حتی از نزدیکشم رد نمیشه».

پیامدهای خرد و کلانی که بحران کرونا بر عاملان و ساختارها وارد کرده بسیار گسترده‌اند و سبب تهدید زندگی برخی از کنشگران با ورشکسته شدن آنها شده است. به دلیل آماده نبودن و اقدامات دیر هنگام تدابیری نیز برای چگونگی حل پیامدهای آن از قبل اندیشیده نشده است. مشارکت کننده شماره ۹ می گوید:

«یکی دیگر از مراجعه کنندگان ما یه مداح بود و برای مراسم‌ها مداحی می کرد. بعد از شیوع کرونا کلاً درآمد این مداح هم قطع شده بود؛ چون هیچ مراسمی برگزار نمیشه و کلاً برگزاری مراسم ممنوع شده می گفت هیچ درآمدی ندارم و واقعاً تو مضیقه مالی قرار گرفتم».

مشارکت کننده شماره ۵ می گوید:

«بعضی از مراجعه کننده‌ها زنبوردار بودن و مشکلهشون بسته شدن راه‌ها بود و می گفتن شغل ما جوریه که باید از شهر خارج بشیم و گرنه کل درآمد یه سالمون از بین میره. الان تو این وضعیت ممنوعیت ورود به شهرها تکلیف ما چی میشه. فصل زنبورداری آلانه و اگر نریم تو کل سال درآمدی نداریم».

چالش مراجعات مکرر توسط مراجعانی که هیچ تدبیر و تصمیمی به منظور رسیدگی به شرح حال و وضعیت متفاوت آنان گرفته، و پیش‌بینی نشده است، تصمیمات را در سطح محلی با محدودیت‌ها و معذورات متفاوتی روبه‌رو ساخته است. این امر سبب برانگیختگی مراجعه کنندگان و ایجاد نارضایتی و ابراز گله و شکایت از سوی آنان شده است. بسیاری از تصمیماتی که در سطح کلان و ملی گرفته می‌شد، مشکلاتی را برای کنشگران ایجاد می‌کرد و سبب شکل‌گیری نارضایتی درون کنشگران می‌شد. نارضایتی اجتماعی یکی از پیامدهایی است که بحران کرونا در سطح خرد و نزد عاملان انسانی در پی داشته است.

۸. رهایی پوشهای مردمی

در جامعه ما همواره همکاری صمیمانه و داوطلبانه مردم در مواقع بحرانی خود را نشان داده است. این کمک‌ها در رویارویی با بحران‌های طبیعی مانند سیل و زلزله، بسیار قابل تشکر و قدردانی است. حال نکته اینجاست که در بحران کرونا به دلیل ناشناخته بودن آن و نیاز به تخصص داشتن، اولاً خود به دلیل تجمعات انسانی در معرض خطر بودند. از سوی دیگر به دلیل نداشتن دستورالعمل‌گندزدایی در هفته‌های اولیه، موجب ورود خساراتی به دستگاه‌های عابربانک و آیفون در منازل شد. اغلب به نداشتن لباس‌های حفاظت شخصی، عدم آگاهی لازم، اتلاف منابع و

آسیب‌های مالی اشاره کردند و معتقد بودند در چنین وضعیتی پوشش‌های مردمی داوطلبانه نسبت به دستورالعمل خاص و تحت پوشش قرار گرفتن از جانب ارگان‌های مربوط به منظور محافظت و جلوگیری از اتلاف منابع نیاز دارد. مشارکت‌کننده شماره ۲ می‌گوید:

«مردم ما همیشه داوطلبانه همکاری می‌کنن؛ خوبم هست؛ ولی این بحران شرایط خاص داره که نیازمند آگاهی و تخصصه. الان ضد عفونی کردن توسط مردم به دلیل عدم آگاهی باعث شده دستگاه‌های عابربانک خراب بشن یا آیفون‌های برخی منازل بسوزن، باعث شده کلی از منابع، اتلاف و هدر بره و صدمه ببینن».

وجود نهاد یا ارگان مشخصی که پوشش‌ها و همکاری‌های داوطلبانه مردم را تحت پشتیبانی و مراقبت خود قرار دهد از موارد بسیار مهمی است که در پوشش‌های مردمی کرونا به آن توجه نشد و اتلاف منابع را در پی داشت. مشارکت‌کننده شماره ۱۵ (رئیس مرکز بهداشت) می‌گوید:

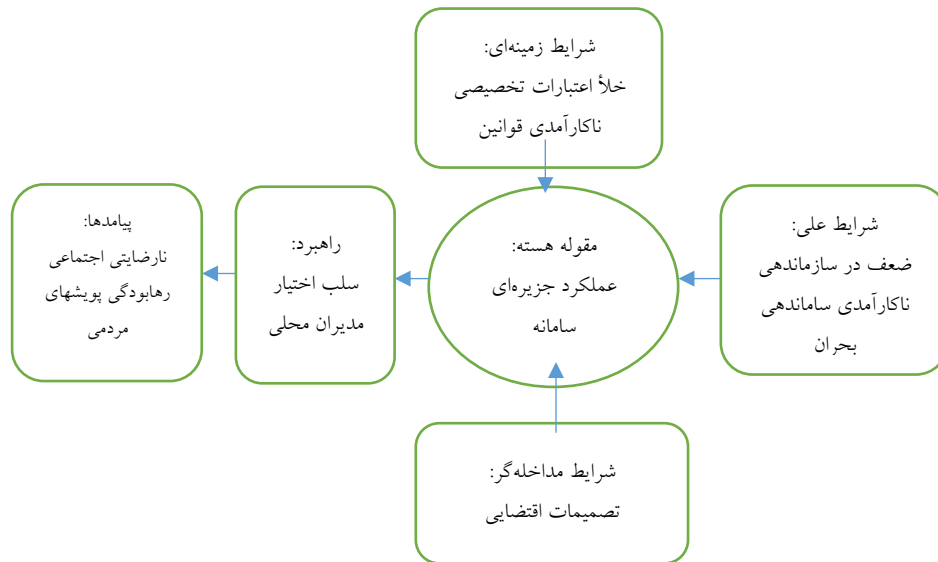
«کمک‌های مردمی خیلی خوبه. واقعاً خوبه که مردم احساس مسئولیت می‌کنند و اغلب در شرایطی مثل سیل خیلی کمک‌حال هست؛ ولی در بحران کرونا به دلیل اینکه بحران با سلامتی افراد درگیر و سلامتی رو تهدید می‌کنه، خود کمک‌های مردمی به دلیل اینکه لباس‌ها و تجهیزات کافی برای محافظت شخصی در برابر بیماری ندارند و مصون نیستن ممکنه تعداد مبتلایان رو افزایش بدن و خود این موضوع خطر ساز و جدی است».

رهاشدگی پوشش‌های مردمی در کنار وضع ناکارآمدی ساماندهی بحران و ضعف در سازماندهی، روبه‌رو شدن مدیران با چالش‌ها و مقابله با آن را در تنگنای گسترده‌تری قرار داده است. به منظور به حداقل رسیدن صدمات و هدر رفت منابع ضروری است ارگانی به منظور آموزش و افزایش آگاهی و شناخت در مورد بحران کرونا به مردم تشکیل شود و در زمان پوشش‌ها و کمک‌های مردمی حضور داشته باشد و موارد الزامی را به آنها گوشزد کند. به دلیل نبود ارگانی و سازمان مشخص که پوشش‌های مردمی را بر عهده گیرد، کار خیرخواهانه و داوطلبانه پوشش‌ها به -رغم اینکه در جهت مثبت و کارآمد پیش رود، جامعه را با اتلاف منابع بیشتر روبه‌رو می‌سازد. در واقع پوشش‌های مردمی به گونه‌ای رها و خودکفا و جدا از سازمان عمل می‌کند.

۹. مقوله هسته: عملکرد جزیره‌ای سامانه

مقوله هسته در فرایند شناسه‌گذاری انتخابی به وجود می‌آید. مقوله هسته دربردارنده مضمون اصلی پژوهش است و از تمامی مقولات تحقیق جدا می‌شود و می‌تواند در چند کلمه خلاصه شود به‌طوری که تمامی مفاهیم و مقولات را در برگیرد (اشتروس و کورین، ۱۹۹۸). بعد از پالایش و یکپارچه کردن داده‌ها و مقولات آنها، مقوله هسته "عملکرد جزیره‌ای سامانه" کشف شد که

تمامی مقولات را تحت پوشش قرار می دهد؛ بدین معنی که دستگاه های اجرایی اغلب بر اساس منافع و سازمان خود عمل می کنند و تنها به فکر سود و منافع خود هستند. هر سازمانی به گونه ای جدا در جهت تحقق اهداف و کسب سود و تأمین منافع خود عمل می کند. نکته ای که در این نوع عملکرد وجود دارد، جزیره ای عمل کردن و یا به عبارتی جدا عمل کردن است. ضعف در همکاری، هماهنگی و مسئولیت پذیری نسبت به دیگر سازمان ها و همچنین نبود تفکر و رفتار شبکه ای در سازمان ها سبب وجود چالش های گوناگونی در رویارویی با بحران برای مدیران می شود. خلأهای برنامه ریزی دقیق، مشخص و تابع قوانین تعریف شده از عواملی است که عملکردها را به سمت جزیره ای هدایت می کند. در عملکرد جزیره ای سامانه ها شاهد تداخل نقش ها، تناقضات در خروجی ها، عدم روابط مناسب بین اعضای سامانه و عدم رعایت استانداردها هستیم. عملکرد جزیره ای مانع ایجاد هم افزایی و هم نوایی میان سازمان ها و مدیران آنها می شود و اجازه نمی دهد بین سازمان ها، مدیران آنها و کارکنان و اجزای آنها احساس همکاری و مشارکت و پیوند شکل بگیرد. در صورتی که کارگروهی و مشارکت میان سازمان ها به افزایش و ارتقای کیفیت و کارکردهای آنها می انجامد. هنگامی که سازمان ها در کنار یکدیگر قرار بگیرند و به یکدیگر توجه، و نیازهای یکدیگر را تأمین کنند، رشد و تعالی می یابند و می توانند به گونه مؤثرتری بر مشکلات و بحران ها فائق آیند و خسارات و صدمات را به حداقل برسانند. حال تفکر جزیره ای مانع داشتن حس همدردی، هم نوایی، هم افزایی و مشارکت می شود. انواع شرایط (علی، زمینه ای و مداخله ای) سامانه ها را به سمت تفکر جزیره ای سوق می دهد. شرایط علی ضعف در سازماندهی و ناکارآمدی ساماندهی بحران در کنار شرایط زمینه ای ناکارآمدی قوانین و خلأ اعتبارات تخصیصی و شرایط مداخله گر تصمیمات اقتضایی سبب شکل گیری عملکرد جزیره ای سامانه ها شده است. در الگوی پارادایمی روابط مقولات با مقوله هسته در قالب انواع شرایط (علی، زمینه ای و مداخله - گر)، راهبردها و پیامدها ترسیم شده است.



شکل ۱. الگوی پارادایمی مستخرج از مصاحبه‌ها

نتیجه‌گیری

این مقاله باهدف درک و شناسایی چالش‌های مدیریت بحران در سطح محلی (شهرستان کاشمر) انجام شده است. داده‌ها با استفاده از شناسه‌گذاری نظری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و در نهایت هشت مقوله اصلی کشف شد که عبارت است از: نارضایتی اجتماعی، تصمیمات اقتضایی، ضعف در سازماندهی، ناکارآمدی ساماندهی بحران، رهاشدگی پوشش‌های مردمی، خلأ اعتبارات تخصیصی، سلب اختیار مدیران محلی، ناکارآمدی قوانین و در آخر مقوله هسته "عملکرد جزیره‌ای سامانه" که تمامی هشت مقوله را تحت پوشش خود قرار می‌دهد. باتکیه بر دانش نظری و اجتماعی آنچه از نتایج تحقیق در ذهن تداعی می‌شود، مفهوم "اجماع فرهنگی" است که در پایان به توضیح و تفسیر آن پرداخته می‌شود.

با توجه با یافته‌ها و مقولات کشف شده در زمینه چالش‌های مدیریت بحران، چنین برداشت می‌شود که چالش‌هایی که مدیران در رویارویی و مدیریت با بحران با آنها روبه‌رو هستند، برآمده از مجموعه‌ای از عوامل و شرایط است. مجموعه‌ای از عوامل به شکل زنجیره‌وار و متصل به

یکدیگر، مدیریت بحران را با چالش های عمده ای روبه رو می سازد. به طور کلی بر اساس یافته های پژوهش، چالش هایی که مدیران محلی در مدیریت بحران با آن روبه رو شدند در سه دسته سیاست گذاری، اجرایی و پویای مردمی جای می گیرد. ضعف در سازماندهی و ناکارآمدی ساماندهی بحران و خلأ اعتبارات تخصیصی در دسته چالش های سیاست گذاری ها قرار می گیرد. تصمیمات اقتضایی و ناکارآمدی قوانین در دسته چالش های اجرایی و رهاشدگی پویای مردمی در دسته سوم جای می گیرد؛ بدین ترتیب چالش هایی که در راستای مدیریت بحران برای مدیران محلی وجود دارد در سه دسته تقسیم بندی می شود که به منظور کاهش چالش ها نیاز به سرمایه گذاری در سه دسته شناسایی شده، و ضروری است خلأها و کاستی ها و مشکلات در سه دسته سیاست گذاری ها، اجرایی و پویای مردمی رفع و حل شود.

اقدامات و برنامه های سازمان ها به گونه جدا، در رأس قراردادن منافع سازمان، نبود نقشه های واگذار شده بر مبنای ویژگی های اکتسابی باعث ایجاد عملکرد جزیره ای در سازمان ها، و مانعی به منظور هم افزایی، مشارکت، مشورت، روابط متقابل برای یاری به یکدیگر و نبود عملکرد شبکه ای در سازمان ها شده است. ضعف در سازماندهی بحران به دلیل عدم هماهنگی سازمان های مربوط تعریف نکردن دقیق وظایف و ضعف در مسئولیت پذیری و همکاری و پیوستگی سازمان ها و ارگان ها در جهت کمک به یکدیگر و همچنین ناکارآمدی ساماندهی بحران، ذیل مفاهیمی چون عدم رصد دقیق اتفاقات، نبود دیده بانی جامع، اقدامات دیرنگام و اطلاع رسانی با تأخیر، سبب ایجاد شرایط قرار گرفتن مدیران با چالش در مدیریت بحران کرونا شده است. تعریف دقیق و مشخص نکردن دستورالعمل موارد بحرانی و عدم دقت و توجه جامع و کافی در ارزیابی و پیش بینی شرایط و آینده نگری آن، تصمیمات اقتضایی گرفته شده خود یکی از مهم ترین چالش هایی است که مدیران محلی را دچار سردرگمی و ضعف در موفقیت و مدیریت صحیح بحران می کند. مطالعه گنجی و حیدری (۱۳۹۷) نیز مقوله کشف شده و نتایج را تأیید می کند. تحت تأثیر شرایط عدم پیش بینی و آینده نگری، برآورد و محاسبه و رصد دقیق نکردن اتفاقات برای وضع بحرانی اعتبار تخصیصی وجود ندارد و لذا در رویارویی با بحران کرونا راهبرد متوسل شدن به خیرین و کمک های مردمی است و همین امر ابهامات و تردیدهایی را در تصمیم گیری ها و مدیریت و کاهش آسیب ها توسط مدیران ایجاد می کند. در همان روند بی توجهی ها، سستی ها، خلأها و بی دقتی ها در رصد دقیق اتفاقات و اطلاعات و پیش بینی های لازم به منظور مهار و کنترل در آینده، پویای مردمی ذیل یک سازمان و یا ارگان مشخص برای همکاری و همیاری قرار نمی گیرند و رهاشدگی پویای مردمی خود سبب اتلاف منابع و آسیب های پیش بینی نشده دیگری می شود

که چالش‌های جدیدی را برای مدیران ایجاد می‌کند. در مدیریت بحران چالش‌ها در شرایط کاملاً متصل به یکدیگر شکل می‌گیرد و مدیریت موفقیت‌آمیز را با مشکلات و مسائلی درگیر می‌سازد. در وضعیت پیشین، یکی از چالش‌های جدی مدیران محلی، لغو تصمیمات آنها و عدم مشورت و توجه به بستر و شرایطی است که مدیران در شهرستان‌ها با آنها درگیر هستند. تصمیمات اقتضایی سبب سلب اختیار از مدیران محلی می‌شود و چالش‌ها را برای آنها دوچندان می‌سازد. در کنار تمامی شرایط و عوامل ذکر شده، بی‌اعتمادی شهروندان، ارائه اطلاعات متناقض، ناهمگونی در اطلاعات، برداشت‌های متضاد، همه‌وهمه سبب ایجاد شک و تردید در شهروندان و در نهایت کاهش اعتماد آنها و ناکارآمد شدن قوانین می‌شود و چالش‌ها را برای مدیریت بحران دوچندان دشوار و با تنگنا روبه‌رو می‌سازد.

باتوجه به عملکرد جزیره‌ای سامانه که بر اساس یافته‌های پژوهش کشف شده است، باید گفت نبود "اجماع فرهنگی" دلیلی بر پیدایش و شکل‌گیری "عملکرد جزیره‌ای سامانه‌ها" شده است. در جریان فرایند اجتماعی شدن و جامعه‌پذیری خرده‌فرهنگ‌ها، انتظارات و طرح‌واره‌هایی درون کنشگران درونی و نهادینه، و جزئی از شخصیت کنشگر و ملکه ذهن وی می‌شود. کنشگران در زمانی که وارد نقش‌های سازمان‌ها و ارگان‌ها می‌شوند بر اساس همان فرهنگ و آداب درونی شده رفتار و عمل می‌کنند؛ لذا به نظر می‌رسد یکی از مهم‌ترین مشکلات سازمان‌ها در مدیریت‌ها بر اساس یافته‌های پژوهش برخاسته از نگرش و فرهنگ عاملان اجتماعی است که سمت‌ها را بر عهده دارند. کنشگران در جریان جامعه‌پذیری در اولویت قراردادن خود، توجه به نیازهای خود، پیگیری منافع شخصی و نگرشی فردگرا را آموخته‌اند و تضادی بین نگرش فردگرا و جمع‌گرا در آنها ایجاد شده است. این ابعاد و طرح‌واره‌ها به عنوان عادت‌واره فرد به‌منظور برخورد با جهان اجتماعی شکل می‌گیرد و در زمان تصدی نقش‌ها نیز آنچه آموخته و درونی شده است، همانا منفعت سازمان و منفعت شخصی است. در زمان جامعه‌پذیری، توجه به نیازهای جمعی و شکل‌گیری جهان‌های معنایی متفاوتی درون آنها نهادینه شده است. نبود فهم و ارزش‌های مشترک، مانع شکل‌گیری اجماع فرهنگی می‌شود. عملکرد جزیره‌ای حاصل نبود توافق میان نیازهای فردی و نهادی و تعارضات دائمی میان آنها است و همین امر سبب مختل شدن و ناکارآمدی مدیریت مطلوب در بحران‌ها می‌شود؛ لذا باتوجه به مقولاتی چون ضعف در سازماندهی، ناکارایی ساماندهی بحران و خلأ اعتبارت تخصیصی و بقیه مقولات می‌توان تفسیر کرد درونی نشدن هنجارهای جمعی و گروهی و انتظارات مشترک در کنار جامعه‌پذیری اشتباه باعث شده است تا حداقل فهم و ارزش‌ها و انتظارات مشترک در میان نهادها و سازمان‌ها ایجاد نشود و هر سازمانی بر

مبنای منافع و ارزش های خود حرکت کند و گام بردارد. سرانجام باید گفت چالش هایی که مدیران در مدیریت بحران با آنها روبه رو هستند به عاملان و ساختار هر دو باز می گردد و نیاز ضروری به بازاندیشی ریشه ای در هر دوی عاملان و ساختارها است. برای پیشبرد موفقیت آمیز مدیریت بحران کرونا آنچه بیشتر از همیشه به آن نیازمندیم، "اجماع فرهنگی" است تا در جهت شکل گیری تفکر و رفتار شبکه ای پیش رود و سبب هم افزایی، هم رنگی، همکاری و مشارکت مطلوب دستگاه های اجرایی و متصدیان نقش ها شود و اسباب مدیریت بحران با حداقل آسیب ها و اتلاف منابع رخ دهد. با در نظر گرفتن این نکته که مخاطره جزئی از زندگی در جامعه مدرن است و بشر همچنان احتمال روبه روشدن با مخاطرات ناشناخته دیگر را دارد، نیاز به اجماع فرهنگی و تفکر شبکه ای در راستای بهبودی شرایط و کاهش پیامدهای بحران ها و مخاطرات ناشناخته است. در جامعه مدرن، مخاطره بدیهی تلقی می شود که انسان ها به منظور ادامه حیات و حفظ بقای خود به افزایش مهارت ها و هم افزایی و پیوند با یکدیگر بیش از پیش نیازمند هستند.

پیشنهادهای

بر اساس یافته های پژوهش و نتایج و تفسیر و تحلیل ها پیشنهاد های ذیل به منظور کمک به کاهش چالش ها ارائه می شود: ابتدا تخصیص بودجه کافی برای مقابله با بحران های ناشناخته مورد توجه و رسیدگی قرار گیرد. توجه دقیق به بسترها و شرایط و موقعیت حاکم بر هر استانی، آموزش به متصدیان سمت ها و سازمان ها به منظور افزایش مشارکت و همکاری با یکدیگر، تعریف کردن و مشخص ساختن دستورالعمل های خاص برای مقابله با بحران ها، تعریف دقیق وظایف هر ارگان و سازمانی، الگوبرداری از کشورهای باتجربه موفقیت آمیز، توجه به نخبگان و درخواست از نخبگان به منظور همکاری، تشکیل ارگان مشخصی برای برآورد و پیش بینی و آینده نگری بحران ها و توجه بیشتر به تصمیمات نهادها و خبرگان متعهد به منظور مدیریت هماهنگ و متمرکز این نوع بحران ها.

فهرست منابع

- پیران، پرویز (۱۳۸۲)، جامعه‌شناسی مصائب جمعی و نقش آن در مدیریت بحران ناشی از حوادث، فصلنامه رفاه اجتماعی، دوره ۳، ش ۱۱: ۱۳ - ۴۶.
- جمالی نژاد، مهدی (۱۳۹۷)، یادداشت مدیر مسئول، سازمان شهرداری و دهیاریهای کشور، فرهنگ ایمنی، س دوازدهم، ش ۲۶: ۴.
- دانایی فرد، حسن و نصیری، معصومه (۱۳۹۰)، ارتقای آمادگی راهبردی برای مدیریت بحران در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی، مطالعات مدیریت راهبردی، ش ۸: ۱۲۳ - ۱۴۰.
- ریتزر، جرج (۱۳۸۶)، نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: علمی.
- ستایش برحق، مهدی؛ کامکار حقیقی، مهران و علیزاده، محمد (۱۳۸۶)، طراحی سامانه اطلاعات مدیریتی بحران‌های طبیعی، مدیریت سلامت، دوره ۱۰، ش ۲۹: ۴۵ - ۵۴.
- سیدمن، استیون (۱۳۹۳)، کشاکش آرا در جامعه‌شناسی، ترجمه هادی جلیلی، نشر نی.
- کمال‌الدینی، معصومه (۱۳۹۷)، تحلیل محتوای مقالات اجتماعی به لحاظ جامعه‌شناسی فاجعه، فرهنگ ایمنی، س دوازدهم، ش ۲۶: ۴۱ - ۵۵.
- کمالی، یحیی و میرزایی، جلال (۱۳۹۷)، مقایسه ساختار مدیریت بحران در ایران، ژاپن، هند و ترکیه، فصلنامه مطالعات راهبردی سیاستگذاری عمومی، دوره ۷، ش ۲۵: ۲۴۵ - ۲۶۹.
- گنجی، عباس و حیدری، زهرا (۱۳۹۷)، بررسی نقاط قوت و ضعف مدیریت بحران در شهرهای ایران، فرهنگ ایمنی، س دوازدهم، ش ۲۶: ۱۰۱ - ۱۱۱.
- محمدپور، احمد (۱۳۹۰)، ضد روش: منطق و طرح در روش‌شناسی کیفی، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
- مک‌کارتی، شاون‌پی (۱۳۸۱)، نقش اطلاعات در مدیریت بحران، ترجمه محمدرضا تاجیک، تهران: مرکز بررسی‌های استراتژیک.
- یک، اولریش (۱۳۸۸)، جامعه جهانی مخاطره، ترجمه محمدرضا مهدی‌زاده، تهران: انتشارات کویر.
- Brent, W. Ritchie 2003) "Chaos, Crises and Disasters: a strategic Approach to crisis Management in the Tourism Industry". Tourism Management Journal. Vol 25. No 6. pp 669-683.
- Davidson, H. (2020). "Critic who called Xi a 'clown' over Covid-19 crisis investigated for 'serious violations'", The Guardian. <https://www.theguardian.com/us-news/2020/apr/08/trump-stokes-fresh-coronavirus-row-as-wuhan-reopens#maincontent>
- Goldhill, O. (2020). "Ethicists agree on who gets treated first when hospitals are overwhelmed by coronavirus". <https://qz.com/1821843/ethicists-agree-on-who-should-get-treated-first-for-coronavirus/>
- Jenkins, B. (2020). "Now is the time to revisit the Global Health Security Agenda", Brookings,
- Johnson, M. Fleming, S. & Chazan, G. (2020), "Coronavirus: Is Europe losing Italy? Financial Times. <https://www.ft.com/content/f21cf708-759e-11ea-ad98-044200cb277f>
- Kluth, A. (2020), "Can the European Union Survive the Coronavirus?", Bloomberg, <https://www.bloomberg.com/opinion/articles/2020-03-18/can-the-european-union-survive-the-coronavirus>

- Koehn, N. (2020). "Real Leaders Are Forged in Crisis", Harvard Business Review. <https://hbr.org/2020/04/real-leaders-are-forged-in-crisis>
- Masbah, M. Jacobs, A. (2020). "Can Morocco Effectively Handle the COVID-19 Crisis?" <https://www.chathamhouse.org/expert/comment/can-morocco-effectively-handle-covid-19-crisis-1>
- McGee, L. (2020). "Power-hungry leaders are itching to exploit the coronavirus crisis", CNN. <https://edition.cnn.com/2020/04/01/europe/coronavirus-and-the-threat-to-democracy-intl/index.html>
- Warren, E. (2020). "How to handle coronavirus politically". Senator Elizabeth Warren, <https://gulfnews.com/opinion/op-eds/how-tohandle-coronavirus-politically-1.70884845>
- Wheeldon, T. (2020). Coronavirus crisis throws a lifeline to Macron's troubled presidency. World Health organization. (1999). community emergency preparedness, WHO Geneva.

