

مدل‌سازی ساختاری تفسیری مدیریت بحران‌سازمانی با رویکرد

نظام مدیریت منابع انسانی در جمعیت هلال‌احمر

جاوید رخشانی*: دکتری تخصصی مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران.

بهرام غیبی: دکتری تخصصی مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی پردیس قشم، قشم، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۴/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۹/۱

چکیده

هدف این پژوهش ارائه مدل مفهومی با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری در راستای دستیابی به مدل مدیریت بحران‌سازمانی با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی در جمعیت هلال‌احمر ایران است. پژوهش حاضر پیمایشی و روش مورد استفاده برای ارائه مدل و تحلیل داده‌ها مدل‌سازی ساختاری تفسیری است. بدین منظور از مطالعه کتابخانه‌ای و نظرات خبرگان حوزه مدیریت بحران و مدیریت منابع انسانی استفاده شده است. مدل‌سازی در مرحله انجام شده است. مرحله اول در مطالعات کتابخانه‌ای ۳۰ شاخص شناسایی و در ۳ مرحله با استفاده از روش دلفی با نظرات ۱۵ نفر خبرگان متشکل از مدیران جمعیت و صاحب‌نظران حوزه منابع انسانی ۳ شاخص حذف و ۲۷ شاخص نهایی گردید و در مرحله دوم شاخص‌های نهایی شده با استفاده از پرسش‌نامه با نظرات ۱۳ نفر اساتید دانشگاهی حوزه مدیریت سازمان؛ ماتریس خود تعاملی ساختاری، ماتریس‌های دستیابی اولیه و دستیابی نهایی استخراج گردید. نتایج نشان می‌دهد در مرحله تعیین سطح ۲۷ شاخص در پنج سطح قرار گرفته اند و با دسته بندی معیارها با استفاده از قدرت محرک و وابستگی؛ متغیرهای کلیدی، وابسته و پیوندی با استفاده از روش MICMAC نشان داده شده است.

کلمات کلیدی: مدیریت بحران‌سازمانی، مدیریت منابع انسانی، مدل‌سازی ساختاری تفسیری، جمعیت هلال‌احمر

Interpretive structural modeling of organizational crisis management with the approach of human resource management system in the Red Crescent population

Javid Rakhshani^{1*} - Bahram gheybi²

Abstract

The purpose of this study is to present a conceptual model using interpretive structural modeling in order to achieve an organizational crisis management model with a human resource management system approach in the Iranian Red Crescent population. The present study is a survey and the method used to present the model and analyze the data is interpretive structural modeling. For this purpose, library study and opinions of experts in the field of crisis management and human resource management have been used. Modeling is done in two stages. In the first stage, 30 indicators were identified in library studies and in 3 stages, using Delphi method with the opinions of 15 experts consisting of population managers and experts in the field of human resources, 3 indicators were removed and 27 indicators were finalized. From a questionnaire with the opinions of 13 university professors in the field of management of the organization; Structural self-interaction matrices, initial achievement and final achievement matrices were extracted. The results show that in the stage of determining the level, 3 indicators are located in five levels and by classifying the criteria using motivational power and dependence; Key, dependent and link variables are represented using the MICMAC method.

Keywords: Organizational Crisis Management, Human Resource Management, Interpretive Structural Modeling, Red Crescent Society

Ph.D Public administration, Department of Public administration, Ardabil Branch, Islamic Azad University, Ardabil, Iran.

Ph.D Public administration, Islamic Azad University, Qeshm Branch, Qeshm, Iran

در بر می‌گیرد. البته باید بخاطر داشت که این لایه‌ها با هم در ارتباط تعاملی بوده و بر یکدیگر اثر متقابل دارند و مجموعه آن‌هاست که بحران‌پذیری یا بحران‌ستیزی سازمان را موجب می‌شود [۴]. بحران‌سازمانی، موقعیتی است با احتمال وقوع کم و قدرت اثرگذاری زیاد که از نظر ذی‌نفعان اصلی تهدیدکننده موجودیت سازمان است و از نظر ذهنیت شخصی تهدیدی مستقیم را متوجه ایشان می‌سازد. ابهام در روابط علت و معلولی و نحوه حل مشکل موجب به‌وجود آمدن اختلال در ظرفیت روانی و درک مشترک و باورهای یگانه افراد می‌شود. در طی بحران نیز تصمیم‌گیری تحت فشار کوتاه‌بودن فرصت‌های زمانی و محدودیت‌های شناختی قرار می‌گیرد [۵] برای جلوگیری از شدت بحران‌ها، از بین رفتن روابط و مصون ماندن سازمان‌ها در مقابل تهدیدات و وقایع ناگوار، وجود مدیریت بحران ضروری است. ممکن است با وقوع بحران در بخش خصوصی، شرکت‌ها مشتریان خود را و سازمان‌های غیرانتفاعی، اعتبار و اعضای خود را از دست بدهند. همچنین دولت‌ها متحمل دردهای فراوان می‌شوند [۶]. یکی از مشکلات اساسی در حوزه مدیریت بحران‌های سازمانی این است که نظریه‌پردازان و طراحان مدل، به اهمیت و نقش منابع انسانی در طراحی مدل برای مدیریت بحران نمی‌پردازند و همواره نظامات و حوزه‌های کلیدی مدیریت منابع انسانی سازمان‌ها در این طراحی‌ها نادیده گرفته می‌شود. بگتون معتقد است که یکی از نیازهای اصلی مدل‌های مدیریت بحران همکاری‌های دانشمندان علوم طبیعی و علوم اجتماعی در مدل‌سازی است چرا که نیاز است تا مدل‌های پویا و احتمالی در خصوص آسیب‌پذیری، مواجهه و سوانح با درک بیشتری مدل‌سازی شوند تا برای تصمیم‌گیرندگان حوزه مدیریت بحران کاربردی شوند [۷] بررسی مدل‌های مدیریت بحران نشان می‌دهد که حتی کامل‌ترین الگوها به‌صورت دقیق و عملی از مدیریت منابع انسانی استفاده نکرده‌اند و این حوزه کماکان جای رشد و تکامل بیشتری دارد و این تحقیق می‌تواند تلاش‌های پژوهشی پراکنده و غیرمنسجم تمرکز بر مدیریت منابع انسانی در مدیریت بحران را به یک چهارچوب نظام‌مند تبدیل کرده و شروع یک‌روند تکاملی را در این زمینه ایجاد نماید.

امروزه جوامع با محیطی غیرقابل‌پیش‌بینی و متغیر سروکار دارند و به طور مداوم با چالش‌های محیطی روبه‌رو هستند. خردمدیریت بحران به مدیران چنین حکم می‌کند که جوامع و سازمان‌ها با نظارت صحیح بر محیط و پیرامون و تهیه برنامه‌هایی در جهت رویارویی با بحران‌ها و حوادث آنی، می‌توانند از اشتباهات احتمالی در مدیریت بحران بکاهند. در حقیقت؛ آمادگی دقیق‌تر و کارآمدتر جوامع و سازمان‌ها جهت رویارویی با بحران‌ها، نه تنها آسیب‌پذیری آنها را کاهش می‌دهد، بلکه باعث یادگیری سازمان‌ها در فرایند مدیریت بحران و توسعه توانمندی جهت برخوردهای آتی نیز می‌شود [۱] در گذشته بر منابع انسانی یا کنترل‌های ایمنی و طرح‌های امنیتی سرمایه‌گذاری نمی‌شد؛ با این حال امروزه صرف‌نظر از اندازه سازمان، رهبران منابع انسانی نقش و مسئولیتی راهبردی در سازمان دارند تا مطمئن شوند سازمان‌هایشان از جنبه‌های انسانی بحران و طرح‌های آینده آگاه‌اند تا به کاهش تأثیرات آن کمک کنند. برای داشتن بهترین اثر، رهبران منابع انسانی با استفاده از افراد متعهد از پایین‌ترین تا بالاترین رده همکاری می‌کنند تا راه‌حل‌های سازمانی را به طور وسیع‌گسترش دهند [۲] بحران‌ها به همان میزان که تهدید جوامع و دولت‌ها به شمار می‌روند در دل خود فرصت‌هایی نیز برای نظام حکمرانی برای رویارویی با وضع پرمخاطره و سخت نیز به وجود می‌آورد [۳]. بنابراین نمی‌توان بحران را به‌صورت مطلق مورد مطالعه قرارداد. بحران امری نسبی است و موجب بروز ادراکات و تعریف چند بعدی از یک پدیده می‌شود. بحران به دلیل ساختار اجتماعی و سیاسی‌اش باید به مثابه یک حقیقت چندوجهی مورد بررسی قرار گیرد. در مدیریت بحران، چهار عامل نقش‌تعیین‌کننده‌ایی را ایفا می‌کنند: لایه‌ی اول انسان، رفتارها و شخصیت اوست؛ لایه‌ی دوم نشان از فرهنگ‌سازمان دارد. لایه‌ی اول و دوم یعنی منش و شخصیت اعضای سازمان و فرهنگ‌سازمانی نهفته و ناآشکارند و شناخت آن‌ها نسبت به لایه‌ی بعدی دشواری‌های آشکاری دارد. در لایه سوم، ساختار سازمانی مدنظر قرار دارد؛ لایه چهارم، استراتژی و خط‌مشی‌های سازمان در مدیریت بحران را

می‌توان به مدیریت بحران توسط؛ دارلینگ و کاش (۱۹۹۸)، آلاس (۲۰۰۸)، بوین و لاگادک (۲۰۰۰)، دیویداوینسینس (۲۰۰۸)، فینک (۲۰۰۲)، کاروشا (۲۰۰۲)، لانونده (۲۰۰۴)، پونیکوار (۲۰۰۹)، پاراسکو (۲۰۰۶)، اولمار و همکاران (۲۰۰۷)، والاسکین و میکویسن (۲۰۰۸)، والاسکین (۲۰۰۹ و ۲۰۱۰)، ویرباسکیت (۲۰۰۹)، داگیلین (۲۰۱۰)، گینویکیوس، کریوکا و همکاران (۲۰۱۰) مورد بحث و پژوهش قرار گرفته است. بنابراین طراحی مدل مدیریت بحران با رویکرد مدیریت منابع انسانی می‌تواند به آمادگی منابع انسانی در ورود به بحران‌های مختلف کمک نماید و نیازمندی‌های مختلف علمی و اجرایی معاونت توسعه منابع انسانی و پشتیبانی را پاسخ دهد. یکی از حوزه‌های مدیریت منابع انسانی، حوزه جذب و تأمین منابع انسانی است که ابهامات و سؤال‌های فراوانی در خصوص بهره‌مندی مجریان مدیریت بحران از فرایندها و سازوکارها و روش‌های این حوزه وجود دارد. از جمله اینکه نظام جذب و تأمین منابع انسانی در کدام مرحله از مراحل سه‌گانه مدیریت بحران نقش دارد؟ چه نوع افرادی و با چه کمیت و کیفیتی باید در مراحل مختلف مدیریت بحران برای سازمان جذب و استخدام شوند؟ این سؤالات برای حوزه‌های مهم آموزش و بهسازی منابع انسانی و حفظ و نگهداری منابع انسانی نیز مطرح هستند. اهمیت این مشکل به حدی است که اگر این ابهامات رفع نشود و به سؤالات مذکور پاسخ داده نشود، برای مدیریت بحران‌های سازمانی، نیازهای کارکنان در قبل، حین و بعد از بحران و در هنگام توسعه برنامه‌های مدیریت بحران مورد توجه قرار نگرفته و سازمان‌ها در موقعیت نامناسبی برای مقابله با بحران قرار می‌گیرند. از لحاظ سابقه بحث در خصوص طراحی مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی هرچند پایان‌نامه‌ها و مقالات متعددی به رشته تحریر درآمده است لکن تمرکز اکثر آنها بر طراحی مدل مدیریت بحران بدون در نظر گرفتن مدیریت منابع انسانی بوده و نگاه صرف به برنامه‌ها و فرایند و چگونگی مدیریت بحران است. از سویی وجود این ابهامات و سؤالات موجود در جایگاه، وظیفه و نقش نظامات مدیریت منابع انسانی در مدیریت بحران سبب می‌شود مدیران ارشد در پاسخ به بحران‌های سازمانی گاهی منابع انسانی را در زمره سایر منابع سازمان و گهگاه کمتر از آن تلقی می‌کنند و پاسخ‌گویی به چالش‌های خود و الزامات شرایط محیط کاری نوین ناتوان باشند. جمعیت هلال‌احمر ایران هم از این قاعده مستثنی نیست. علی‌رغم به‌کارگیری نیروهای دانشی و مهارتی

در سطوح مختلف جمعیت هلال‌احمر به نظر می‌رسد در رویایی با پدیده‌های جدید بحران‌زا از حیث نحوه به‌خدمت‌گرفتن نیروی انسانی هنوز انتظارات واقعی مدیران سازمانی برآورده نگردیده و تجربه‌اندوزی در مواجهه با حوادث جدید تا رسیدن به وضعیت پایدار هزینه‌های زیادی را بر سازمان متحمل می‌نماید. بنابراین سؤال این است چرا تاکنون سازمان هلال‌احمر جمهوری اسلامی ایران به مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی دست نیافته است؟ بررسی اسناد، مدارک، مستندات و برنامه‌ها نشان می‌دهد هلال‌احمر کشور فاقد مدل مذکور است. بنابراین علی‌رغم پیشرفت‌هایی که در زمینه مدیریت بحران صورت پذیرفته، هنوز مدیریت بحران مبتنی بر نظام مدیریت منابع انسانی به‌عنوان یک مفهوم، مدل، رویکرد یا مجموعه‌ای از اقدامات در جمعیت هلال‌احمر مشخص نیست. از سوی دیگر، رویکردی در دو دهه اخیر در حوزه مدیریت منابع انسانی شکل گرفته که هدف آن سنجش تأثیر مدیریت اثربخش منابع انسانی بر پیامدهای سازمانی است [۸]. با این وجود، تنها تعداد اندکی از این پژوهش‌ها به رابطه نظام مدیریت منابع انسانی و مدیریت بحران پرداخته‌اند. برای تحقیقات علمی بهتر است محقق در پایان کار نتایج تحقیقات خود را در قالب یک مدل تبیینی ارائه دهد و روابط متغیرها و چگونگی وضعیت موضوع مورد مطالعه را به نمایش بگذارد. برای رسیدن به هدف اصلی پژوهش و ارائه الگوی مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی، باید دانست ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی کدام‌اند؟ بین ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی چه رابطه‌ای وجود دارد؟ اولویت‌بندی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی کدام‌اند؟ بنابراین تلاش شده است با مرور بر ادبیات موضوع و سپس در بخش کیفی پژوهش نوعی چارچوب تئوریک منسجم و غیر پیچیده جهت شناخت ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مناسب مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی در قالب مدل در سازمان جمعیت هلال‌احمر کشور طراحی و تبیین گردد.

ریشه واژه Crisis از کلمه یونانی Krinei به معنی نقطه عطف بخصوص در مورد بیماری است، همچنین به معنی بروز زمان خطر در مورد مسائل سیاسی - اقتصادی است. در عین حال، بحران به عنوان نقطه حساس تلقی می شود، که در نهایت ممکن است ناشی از یک تحول مناسب یا نامناسب باشد. مانند مرگ و زندگی، تعادل یا ناپایداری [۹]. بحران‌ها از لحاظ ماهیت، بزرگی و شدت متفاوت‌اند، اما تمامی آنها عواقبی به بار می‌آورند که می‌تواند توانایی کارکردی سازمان یا نظام را مختل سازد. روبرتز تصریح می‌کند که: "به‌راستی تعریف بحران، امر ساده‌ای نیست. زیرا این مفهوم از یک خلأ معنایی، تکنیکی، عملیاتی و مورد اجماع به سبب ماهیت بهره‌وری فراگیر آن، رنج می‌برد [۱۰]. سه عامل مهم که در تعریف و تشخیص بحران نقش عمده دارند عبارت‌اند از: "تهدید"، "زمان" و "غافلگیری". بحران‌های مختلف برحسب این که میزان هر یک از عوامل سه‌گانه فوق در آنها شدید، متوسط یا ضعیف باشد درجه‌بندی می‌شوند که شدت تهدید، کوتاهی زمان و غافلگیری از ویژگی‌های بحران‌های حاد هستند. بحران‌ها معمولاً خبر نمی‌کنند و یکی از ویژگی‌های عمده آنها همین غیرمترقبه بودن آنها است که تصمیم‌گیرندگان را مواجه با هیجان و اضطراب و سردرگمی می‌کند. لیکن در شرایط عادی امکانات بسیار زیادی در اختیار مسئولان امور است که به‌طور سیستماتیک آماده برخورد با وضعیت‌های احتمالی بحرانی گردند [۱۱]. در پژوهشی به بررسی ویژگی‌های کلی بحران‌ها پرداخته شده است که نتایج آن به این شرح است [۱۲]

۱. بحران زمانی است که روح مردم را محک می‌زند (توماسپین)
۲. بحران را نباید با برنامه آن، بلکه به میزان انرژی انفجاری‌اش ارزیابی کرد (یاکوب بورکهارت)
۳. بحران‌ها عمدتاً از جنس نبود و کمبود است؛ برنامه‌ریزی نشده، زمان‌بندی نشده، غیرمترقبه و تقریباً غیرقابل کنترل (روزنتال و همکاران)
۴. بحران به زمانی مربوط است که نوع دیگری از انطباق را می‌طلبد (شیبوتانی)
۵. بحران نقطه عطف است؛ دوره‌های خطیر از آسیب‌پذیری فزاینده و توان رشد یابنده است (اریک اریکسون)
۶. بحران نقطه عطفی در سیر هر چیزی، زمان، مرحله یا

رویدادی تعیین‌کننده یا حساس است (فرهنگ وبستر)

۷. بحران تهدیدی واقعی نسبت به اهداف و مقاصد عوامل

درگیر است (واینر)

۸. حران نقطه عطف خطیری برای هر ارگانیزم، اعم از فرد،

جامعه یا سامانه، با توجه به توانایی و آمادگی آنها برای انطباق با

وضعیت جدید است (استویان نیکولوف)

۹. بحران موقعیتی حساس است؛ موقعیتی که نتیجه آن تعیین

می‌کند که آیا پیامدهای محتملاً بد، روی خواهد داد یا نه؛ مانند

بحران اقتصادی (فرهنگ وبستر)

۱۰. بحران موجب تنش در ارگانیزم بدن است و تنش فیزیکی،

خستگی و تشویش ایجاد می‌کند (میلر و ایسکو).

بحران سازمانی

بحران سازمانی موقعیتی است که افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها با آن مواجه شده و با استفاده از رویه‌های مورد عمل معمول قادر به مقابله آن نیستند. بروز استرس فراوان ناشی از تغییرات ناگهانی، در ذرات چنین موقعیت‌هایی نهفته است [۱۳]. برخی ویژگی‌های مشترک در اغلب بحران‌های سازمانی وجود دارد که در ذیل به آنها اشاره می‌شود: وضعیت غیرقابل‌انتظار: اکثر بحران‌های سازمانی قابل‌انتظار، حدس، گمان و یا پیش‌بینی نیستند بنابراین لازم است مدیران سازمان‌ها علامت‌ها و نشانه‌های بحرانی را پیش‌بینی نمایند؛ ۲. ضرورت پاسخ سریع: مهم‌ترین ویژگی متمایزکننده وضعیت بحرانی از وضعیت راهوار، لزوم پاسخ سریع و اقدام و عاجل است؛ ۳. ناتوانی در تشخیص اولویت‌ها و فعالیت‌ها و به‌خطر افتادن ارزش‌ها و اهداف اساسی سازمان: از دیگر ویژگی‌های بحران سازمانی، عدم کفایت مدیریت سازمان در تشخیص اولویت‌ها و فعالیت‌هایی است که باید انجام شود؛ ۴. ناکافی بودن روش‌های پیشگیری و تثبیت: بحران، روش‌های پیشگیری را در یک سازمان ناکارآمد می‌سازد زیرا با بروز تغییرات گسترده و عمده در یک سازمان، چه در جهت مثبت و چه در جهت منفی، به‌واسطه ضروری ساختن تغییر در اهداف اساسی و ارزش‌های سازمان، روش‌های پیشگیری به‌صورت ناکافی در می‌آید. می‌توان به برخی ویژگی‌های مشترک دیگر بحران‌های سازمانی که ناشی از عوامل ذکر شده فوق است اشاره کرد: ۵. اکتفا به راه‌حل‌های موجود، ۶. افزایش احتمال اخذ تصمیم‌های غلط، ۷. برخورد با گروه‌هایی که دارای اهداف متضاد هستند، ۸. درگیر شدن بالاترین مقام سازمانی، ۹. افزایش خسارت، ۱۰. بروز وقایع یکی پس از دیگری، ۱۱. حمله رسانه‌های خبری،

رسانه‌های خبری، ۱۲. گذر زمان علیه سازمان، ۱۳. افزایش شایعات، ۱۴. قبول شکست، ۱۵. وحشت‌زدگی، ۱۶. جریحه‌دار شدن احساسات، ۱۷. مقصر قلمداد کردن دیگران [۱۴].

سازمان‌های بحران‌پذیر و بحران‌ستیز

سازمان‌های دولتی را از جهت بحران‌پذیر و بحران‌ستیز بودن می‌توان در یک پیوستار قرارداد. در یک‌سوی این طیف، سازمان‌های بحران‌پذیر که آسیب‌پذیری بالایی دارند و در سوی دیگر، سازمان‌های بحران‌ستیز که آماده‌مقابله با بحران‌ها هستند، واقع می‌شوند. سازمان‌های بحران‌پذیر آن‌هایی هستند که در برابر بحران حالت انفعال و تسلیم داشته و هیچ‌گونه سازو کاری برای مقابله با بحران و رویارویی فعال با آن را ندارند. درحالی‌که سازمان‌های بحران‌ستیز از تمامی توان و ظرفیت‌های خود برای پیش‌بینی بروز بحران و مقابله مؤثر با آن بهره می‌گیرند، به عبارتی آن‌ها می‌کوشند در حد امکان از بروز بحران‌ها جلوگیری کنند و در صورت رخ‌دادن بحران، آن را به‌خوبی کنترل کنند [۴].

مدیریت بحران

مروری بر مبانی نظری مربوط به دانش مدیریت بحران، روش‌کننده این مطلب است که تعریف‌های اولیه از مدیریت بحران به دلیل تسلط دیدگاه سنتی به این موضوع مدیریت بحران را صرفاً مدیریتی واکنشی معرفی می‌کنند. به‌عبارت‌دیگر، بر اساس نگاه سنتی به موضوع مدیریت بحران، ابتدا بایستی بحرانی به وقوع پیوسته باشد و سپس بر آن شرایط بحرانی، مدیریت نمود. چنین تعریفی از مدیریت بحران نه‌تنها برنامه‌ریزی و پیشگیری را در فرایند مدیریت بحران دخیل و مربوط نمی‌داند بلکه می‌توان گفت که به نحوی، نقش کم‌کننده مفهوم مدیریت نیز است، چرا که مدیریت فاقد برنامه‌ریزی، نمی‌تواند به‌عنوان مدیریتی کامل تلقی شود. بنابراین، با توجه به نقایص موجود در تعریف سنتی از مدیریت بحران، به‌منظور ارائه تعریفی کامل از آن، لازم است تا علاوه بر مفهوم واکنشی دو مفهوم برنامه‌ریزی و پیشگیری نیز در تعریف وارد شود. مدیریت بحران در واقع به مجموعه‌ای از مهارت‌ها یا فرایندهای تحقیقی گفته می‌شود که هنگام وقوع مخاطرات غیرمترعارف یا وضعیت مشکل به کار گرفته می‌شود [۳]. در مدیریت بحران سه رویکرد وجود دارد رویکرد سنتی: بحران را فقط زبان‌بار می‌داند. اساساً الگوهای سنتی مدیریت بحران یک نقطه اشتراک دارد و آن هم صرف توجه به حل آن بعد از وقوع

است [۱۵] دیدگاه قانون طبیعی: طرفداران دیدگاه قانون طبیعی، بحران را جزئی از طبیعت زندگی بشری می‌دانند که چه بخواهیم و چه نخواهیم، رخ می‌دهد؛ اما نگرش این دسته نیز همچنان، منفی به شمار می‌رود با این تفاوت که برخلاف دیدگاه اول، سعی ندارند به انکار و پرهیز از بحران پردازند بلکه نسبت به آن موضعی کاملاً منطقی می‌گیرند [۱۶]. دیدگاه تعاملی: دیدگاه تعاملی به مقوله بحران نگاهی کاملاً متفاوت دارد و برخلاف دیدگاه‌های قبل، بحران را با دید مثبت می‌نگرد؛ چنان‌که معتقد است نه‌تنها نباید آن را نفی یا انکار کرد بلکه گاه باید به استقبالش نیز رفت. از این رو این دیدگاه را «بحران طلبی» نیز می‌توان نام نهاد [۱۲].

نظام مدیریت منابع انسانی

یکی از مهم‌ترین نظام‌های یک سازمان، نظام مدیریت منابع انسانی آن است [۱۷]. نظام مدیریت منابع انسانی بر مقاصد خاص سازمان، درباره آنچه باید انجام شود و تغییری که باید اعمال شود، تمرکز دارد [۱۸]. نظام در صورتی که به‌وسیله اقدامات خود مورد بازسازی و بازنگری قرار نگیرد، به تدریج دچار آسیب شده و برنامه‌های تحول برای بهبود شرایط را سخت‌تر و طولانی‌تر می‌نماید [۱۹]. هدف نظام‌های مدیریت منابع انسانی، فراهم‌ساختن رهنمودهایی برای تدوین و اجرای برنامه‌هاست و افزون بر آن، وسیله‌ای را برای انتقال مقاصد سازمان در مورد چگونگی مدیریت منابع انسانی ارائه می‌کند. فعالیت‌های مدیران منابع انسانی متأثر از درک آنها از نظام‌ها و فرایندهای موجود منابع انسانی است [۲۰]. نظام مدیریت منابع انسانی منبع قابلیت‌ها و توانایی‌های سازمانی هستند که به سازمان‌ها امکان رصد و شناسایی فرصت‌های جدید را می‌دهند. این همان خواسته و محور هر برنامه راهبردی سازمانی است، آن‌ها را پیشینه می‌سازد چرا که نیروی انسانی اهرم تولید دانش و کسب درآمد در سازمان‌های دانش‌محور است [۲۱]. همچنین در این نظام فقط بر روی شیوه‌های منابع انسانی تأکید نمی‌ورزد بلکه بر اهمیت تمرکز بر اینکه آیا و چگونه سیستم یا بسته‌های عملکردهای منابع انسانی به طور مشترک به سازمان‌ها در دستیابی به اهداف استراتژیک کمک می‌کنند، نیز تأکید می‌نماید. در نظام مدیریت منابع انسانی بر ترکیبی از شیوه‌های منابع انسانی اشاره دارد این شیوه‌ها طوری طراحی می‌شوند که از نظر داخلی سازگار و تقویت‌کننده منابع انسانی برای دستیابی به نتایج کلی سازمان هستند [۲۲]. مهم‌ترین نظام‌های مدیریت منابع انسانی از منظر

محققان شامل: نظام آموزش و توسعه منابع انسانی، نظام نگهداری منابع انسانی و نظام جبران خدمت منابع انسانی و نظام مدیریت عملکرد است. نظام‌های اصلی مدیریت منابع انسانی شامل آموزش و توسعه، نگهداری، جبران خدمت و مدیریت عملکرد است [۲۲].

سوابق پژوهش

تحقیقات و مطالعات مرتبط زیادی در مورد مدیریت بحران و مدیریت منابع انسانی، نقش منابع انسانی در مدیریت بحران و غیره در داخل کشور انجام شده است. در عمده این پژوهش‌ها تمرکز بر بحث مدیریت بحران بوده و به عامل منابع انسانی پرداخته نشده است. نجومی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش ارائه مدلی راهبردی برای مدیریت بحران‌های تکنولوژیک مطالعه موردی: مجتمع گاز پارس جنوبی، عسلویه، استان بوشهر؛ هشت عامل اصلی مؤثر بر مدیریت بحران شامل رهبری و مدیریت، عوامل انسانی، فرهنگ سازمانی، چابکی سازمان، سیستم‌های سازمانی، زیرساخت‌های منطقه‌ای، تداوم تولید و نظارت مستمر را شناسایی کردند و مشخص گردید عوامل انسانی بیشترین تأثیر را در ساختار عوامل پیش‌بین مدیریت بحران دارد [۲۴]. احمدی فصیح و همکاران (۱۳۹۶) در طراحی مدل پارادایمی مدیریت بحران و ارائه راهکارهای پیشگیری: بررسی سازمان‌های اسنادی (آرشیوی) کشور؛ عدم آموزش تخصصی کارکنان، عدم وجود مکانیسم‌های مدیریتی (ایجاد انگیزه در کارکنان) به‌عنوان موانع و آموزش نوین تاب آوری، تصمیم‌گیری در شرایط بحرانی به‌عنوان راهبردهای مدیریت بحران از جمله نتایج تحقیق ارائه دادند [۲۵]. احمدی و همکاران (۱۳۹۱) در ارائه مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی برای بیمارستان‌های شهر تهران نتیجه گرفت نیروی انسانی، نقشی حیاتی در مراحل پیشگیری، ایجاد شوک، وخامت، مزمن شدن، مهار و یادگیری ناشی از بحران دارد. عوامل فرهنگی مانند روحیه کار تیمی، غلبه بر ترس،

تخصص محوری، ایثارگری، اجتناب از شایعه، گرایش به فن آوری‌های نوین و فرهنگ غالب و پیشرو در فرایند مدیریت منابع انسانی تأثیر زیادی بر فرایند مدیریت بحران دارد [۱۱]. دانایی‌فرد و نصیری (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 آزمایشی و بهداشت روانی کارکنان باعث افزایش آمادگی راهبردی در بحران‌ها می‌شود [۲۶]. آتامنه (۲۰۱۸) در برنامه ریزی منابع انسانی برای مدیریت بحران با روش توصیفی آگاهی منابع انسانی از بحران‌های بالقوه سازمان و فراهم ساختن دانش و ایجاد مهارت در آنها برای اطمینان از کارکرد آنها در بحران در برنامه ریزی‌های منابع انسانی بسیار مهم دانست [۲۷]. هولتسکوگ و رینجن (۲۰۱۳) در تعیین و شناسایی قابلیت‌های لازم برای مقابله با بحران؛ نشان داد توسعه پایدار، هویت و قدرت، ترک کار پایین کارکنان کلیدی، توسعه محصول، کیفیت و سازگاری پذیری سازمانی از قابلیت‌های لازم برای مقابله با بحران سازمانی به شمار می‌آیند [۲۸].

روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر پیمایشی و روش مورد استفاده برای ارائه مدل و تحلیل داده‌ها مدل‌سازی ساختاری تفسیری است. بدین منظور از مطالعه کتابخانه‌ای و نظرات خبرگان حوزه مدیریت بحران و مدیریت منابع انسانی استفاده شده است. مدل‌سازی در دو مرحله انجام شده است. مرحله اول در مطالعات کتابخانه‌ای ۳۰ شاخص شناسایی و در ۳ مرحله با استفاده از روش دلفی با نظرات ۱۵ نفر خبرگان متشکل از مدیران جمعیت و صاحب‌نظران حوزه منابع انسانی ۳ شاخص حذف و ۲۷ شاخص نهایی گردید. ۲۷ شاخص شناسایی شده در جدول ۱ با نظرسنجی از جامعه آماری مرحله اول مدل‌سازی ساختاری تفسیری انجام شده است.

۱- کارکنان خلاق و نوآور	۱۰- آموزش مهارت‌های خاص	۱۹- تیم‌سازی در قالب ساختار معین
۲- کارکنان چند مهارتی	۱۱- شفافیت در ارائه اطلاعات	۲۰- حفظ کرامت
۳- کارکنان منعطف	۱۲- آموزش تاب‌آوری	۲۱- تشکیل تیم‌های اندیشه‌ورز
۴- کارکنان تحلیل‌گر	۱۳- مدیریت مبتنی بر هدف	۲۲- پاداش انگیزشی
۵- یادگیری غیررسمی	۱۴- توسعه تفکر انتقادی	۲۳- کارگروهی
۶- کوچینگ و منتورینگ	۱۵- یادگیری رسمی	۲۴- امنیت شغلی
۷- آموزش‌های مستمر جهت حفظ روحیه	۱۶- مدیریت دانش	۲۵- ایجاد انگیزه
۸- استفاده از فناوری	۱۷- آموزش در قالب پیش‌فرض‌های گوناگون	۲۶- ارتباط مستقیم با مدیران
۹- توسعه روان‌شناختی	۱۸- فرهنگ اقدام و عمل	۲۷- ایجاد وفاداری

جدول شماره ۱ - شاخص‌های شناسایی شده مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی

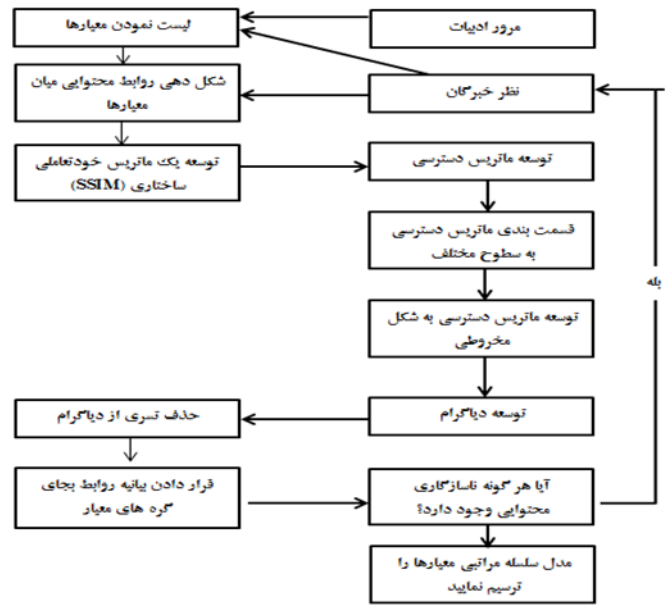
ISM یک روش ساختاری تفسیری است که به وسیله وارفیلد مطرح گردید. در این روش با تجزیه معیارها در چند سطح مختلف، به تحلیل ارتباط بین شاخصها پرداخته می‌شود [۲۹]. مدل سازی ساختاری-تفسیری، مدلی مناسب برای تحلیل تأثیر یک عنصر بر دیگر عناصر است. به وسیله این متدولوژی، گروه می‌تواند بر پیچیدگی بین عناصر غلبه کند. این روش افراد و گروه‌ها را قادر می‌سازد که روابط پیچیده بین تعداد زیادی از عناصر را در یک موقعیت پیچیده تصمیم، ترسیم کنند و به عنوان ابزاری برای نظم بخشیدن و جهت‌دادن به پیچیدگی روابط بین متغیرها عمل می‌کند. به طور کلی، مدل سازی ساختاری-تفسیری تکنیکی است که بررسی پیچیدگی سیستم را امکان پذیر می‌کند و سیستم را به ای گونه ساختاردهی می‌کند که به سادگی قابل درک باشد [۳۰]. در این پژوهش، به علت پیچیدگی ارتباط معیارهای استخراج شده و به منظور نظم بخشیدن به این معیارها و درک روابط این معیارها از این روش بهره برده شد. در نتیجه، در این تحقیق برای تعیین روابط محتوایی میان متغیرهای مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی در جمعیت هلال احمر از نظر ۱۳ نفر اساتید دانشگاهی حوزه مدیریت سازمانی استفاده شده است. برای تشکیل ماتریس خود تعاملی؛ در خصوص هر زوج معیار از خبرگان سؤال شد تا در خصوص وجود رابطه میان هر دو معیار اظهار نظر نمایند. از ۴ نشانه به منظور نشان دادن چگونگی روابط میان دو معیار i و j استفاده شده است:

اگر معیار i فقط بر معیار j تأثیر می‌گذارد (V)؛ اگر هم معیار i بر j و هم معیار j بر i تأثیر می‌گذارد (X)؛ اگر فقط معیار j بر معیار i تأثیر می‌گذارد (A)؛ اگر هیچ رابطه تأثیرگذاری میان دو معیار i و j وجود ندارد (O). مطابق با دستورالعمل وارفیلد (۱۹۷۴) به منظور تعیین نوع رابطه میان متغیرها از مد (mode) نظرات خبرگان استفاده شده است. در تشکیل ماتریس دستیابی اولیه؛ چنانچه رابطه به صورت V باشد، $1 = (j, i)$ و $0 = (i, j)$ ؛ چنانچه رابطه به صورت X باشد، $1 = (j, i) = (i, j)$ و اگر رابطه به صورت O باشد، $0 = (j, i) = (i, j)$ و در تشکیل ماتریس دستیابی نهایی؛ با در نظر گرفتن رابطه تعدی بین عناصر لازم است ماتریس دستیابی اولیه سازگار شود. بدین منظور می‌بایست ماتریس اولیه را به توان $K+1$ رساند؛ به طوری که حالت پایدار برقرار شود ($M_{k+1} = M_k$). بدین ترتیب برخی عناصر

صفر تبدیل به ۱ خواهد شد که به صورت (۱) نشان داده می‌شود. برای تعیین سطح شاخصها؛ پس از تعیین مجموعه قابل دستیابی و مجموعه مقدم برای هر عنصر و تعیین مجموعه مشترک، سطح بندی متغیرها انجام شده است و با ترسیم مدل ساختاری تفسیری؛ تجزیه و تحلیل قدرت نفوذ-وابستگی شاخصها تعیین گردیده است. به طور کلی فرایند انجام روش تحقیق در ۸ مرحله به شرح ذیل است:

مرحله اول: معیارها و یا عناصر مدنظر که در این تحقیق در ارتباط با مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی در جمعیت هلال احمر است، لیست شده است؛ مرحله دوم: با استفاده از معیارها و یا متغیرهای شناسایی شده در مرحله اول یک رابطه محتوایی میان آنها با توجه به هر جفت از معیارها تعریف شده است. رابطه محتوایی یعنی ارتباط مفهومی بین اجرای متشکل سیستم، به گونه ای که از نظر معنی و محتوا متناسب با اهداف سیستم باشد؛ مرحله سوم: یک ماتریس خود تعاملی (SSIM) توسعه داده شده است. که روابط زوجی میان متغیرهای مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی در جمعیت هلال احمر را نمایان می‌سازد؛ مرحله چهارم: ماتریس دسترسی با استفاده از ماتریس ساختاری خود تعاملی توسعه داده شده است. و این ماتریس به منظور تسری بودن بررسی می‌شود. تسری رابطه محتوایی یک فرضیه اساسی در مدل سازی ساختاری تفسیری است. تسری یعنی اگر متغیر (الف) با متغیر (ب) در ارتباط باشد و متغیر (ب) با متغیر (ج) نیز مرتبط باشد، در نتیجه متغیر (الف) با متغیر (ج) نیز در ارتباط است؛ مرحله پنجم: ماتریس دسترسی در مرحله چهارم، به سطوح مختلفی بخش بندی شده است؛ مرحله ششم: بر اساس روابطی که در ماتریس دسترسی تعیین شده اند، یک گراف جهت دار رسم و روابط تسری حذف شده است؛ مرحله هفتم: دیاگرام نهایی با جایگزین کردن نام متغیرها یا معیارها بجای گره‌ها به یک مدل سازی ساختاری تفسیری تبدیل شده است؛ مرحله هشتم: مدل سازی ساختاری تفسیری که در مرحله هفت توسعه داده شده مورد بازنگری قرار گرفته تا از لحاظ محتوایی ناسازگاری نداشته باشد، در صورت وجود ناسازگاری اصلاحات مورد نیاز انجام شده است.

جدول ۳ ماتریس اولیه را نشان می‌دهد. ماتریس دسترسی اولیه از تبدیل ماتریس خود - تعاملی ساختاری به یک ماتریس دو ارزشی (صفر - یک) حاصل شده است. همانطور که ذکر شد برای استخراج ماتریس دسترسی باید در هر سطر، عدد یک جایگزین علامتهای V و X و عدد صفر را جایگزین علامتهای A و O شود. مثلاً متغیر A (خلاقیت و نوآوری) و متغیر H (کاربرد فناوری) رابطه دو سویه دارند و نماد (X) به آنها تعلق گرفت که در ماتریس دسترسی اولیه، به خانه مربوطه و خانه قرینه آن عدد یک تعلق گرفت. یا بعنوان مثال متغیر Z (ارتباط مستقیم با مدیران) و متغیر AA (ایجاد وفاداری) دارای رابطه یکسویه با نماد V تعلق می‌باشند و به همین دلیل به خانه مربوطه عدد یک و به خانه قرینه عدد صفر تعلق گرفته است. بعنوان مثالی دیگر متغیر L (آموزش مهارت های خاص) و متغیر B (کارکنان چند مهارته) دارای رابطه یکسویه با نماد A هستند و بهمین دلیل خانه مربوطه عدد صفر و به خانه قرینه عدد یک اختصاص یافته است.



شکل ۱. فرایند ISM

یافته‌های تحقیق

پس از تشکیل ماتریس دسترسی اولیه با دخیل کردن انتقال پذیری در روابط متغیرها، ماتریس دسترسی نهایی تشکیل می‌شود تا ماتریس دسترسی اولیه سازگار شود. بدین صورت که اگر (i, j) با هم رابطه داشته باشند و (j, k) نیز با یکدیگر رابطه داشته باشند آنگاه (i, k) نیز با یکدیگر رابطه دارند. انتقال پذیری روابط مفهومی بین متغیرها در مدلسازی ساختاری تفسیری یک فرض مبنایی بوده و بیانگر این است که در صورتی که متغیر A بر B تاثیر داشته باشد و متغیر B بر متغیر C تاثیر گذارد، A بر C تاثیر می‌گذارد. بعنوان مثال متغیر F (کوچینگ و منتورینگ) زمینه ساز متغیر K (شفافیت در ارائه اطلاعات) است و متغیر K نیز زمینه ساز متغیر U (تشکیل تیم های اندیشه ورز) است لذا متغیر F نیز زمینه ساز متغیر U خواهد بود. بنابراین با اینکه متغیر F مستقیماً زمینه ساز متغیر U نبوده است اما در ماتریس دسترسی نهایی تاثیر آن لحاظ شده است.

جدول ۲ نشان‌دهنده ماتریس خودتأملی در ارتباط با مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود عوامل شناسایی شده در این ماتریس وارد شده است. در سطر و ستون اول جدول از پاسخ‌دهندگان خواسته شد که نوع ارتباطات دو به دویی عوامل را تعیین کنند. نوع ارتباط با استفاده نمادهای معرفی شده در قسمت‌های قبل مشخص شده است. مثلاً متغیر A (خلاقیت و نوآوری) زمینه‌ساز متغیر H (کاربرد فناوری) است و متقابلاً به‌کارگیری فناوری‌های روز نیز زمینه‌ساز شکوفایی و پرورش خلاقیت در سازمان است؛ بنابراین رابطه دوسویه است و نماد (X) به آن تعلق می‌گیرد. یا به‌عنوان مثال متغیر Z (ارتباط مستقیم با مدیران) زمینه‌ساز متغیر AA (ایجاد وفاداری) است و عکس آن صادق نیست لذا طبق توافق قبلی به این رابطه یکسویه نماد V تعلق می‌گیرد. به‌عنوان مثالی دیگر متغیر L (آموزش مهارت‌های خاص) زمینه‌ساز متغیر B (کارکنان چند مهارتی) است ولی عکس آن صادق نیست لذا به رابطه متغیر B در ارتباط با متغیر L نماد A تعلق می‌گیرد.

نتیجه‌گیری

تاب‌آوری معیاری از توانایی سیستم اجتماعی برای جذب تغییرات است، یعنی افراد جامعه در مقابل مخاطرات و حوادث ناگوار بتوانند باتکیه بر تفکر، آگاهی و انعطاف پذیری، دوام بیاورند و بعد از شرایط بحران نیز با روحیه بهتری آسیب‌ها را ترمیم کرده و به حالت تعادل برسند [۹]. در حقیقت سیستم تاب‌آور قادر به مقاومت در برابر فشارهای محیطی است تا بتواند در مواقع بحرانی از خود عملکرد مطلوبی را ارائه دهد [۱۳]. تکیه بر جامعه‌شناسی مردم‌مدار در مهار آسیب ویروس کرونا اهمیت زیادی دارد و شیوع این ویروس نشان داد که ضعف‌ها و سیستم‌های ناکارآمد و غفلت‌ها کجاست و چطور باید با تکیه بر سرمایه اجتماعی و ظرفیت‌های مردمی در حوادث سخت تاب‌آور و با فهم خطاها و مشارکت جمعی کوشش کرد تا مشکلات سپری شود. در بحران کرونا مهم این است که عوامل روانشناختی و جامعه‌شناختی به صورت سیستماتیک دیده شوند به عبارت دیگر همان میزان که ابعاد روانشناختی در رسانه‌ها تقویت می‌شود باید عملکرد و ایجاد ادراک (تصویر) مثبت از عملکرد هم افزایش یابد و به ابعاد جامعه‌شناختی توجه شود چرا که هم اصالت فرد و هم اصالت جامعه وجود دارد و هر دو به یکدیگر اثرگذار هستند و باید حاکمیت مراقب این امر باشد که سرمایه‌های روان‌شناختی (جنبش‌های مردمی، فعالیت‌های داوطلبانه، سرمایه‌های انسانی، ...) را غنیمت بشمارد و بر روی آنها سرمایه‌گذاری کند و از سوی دیگر به صورت سیستماتیک برای توسعه اجتماعی، عدالت اجتماعی، شکاف طبقاتی، ثبات اقتصاد کلان، اقتصاد خرد، یک حکمرانی خوب در سطح جامعه و... برنامه ریزی کند. دستاورد بزرگ تاب‌آوری جمعی روزی است که اعلام شود ویروس کرونا را شکست داده‌ایم و این با همراهی همه بخش‌های جامعه و مردم و مسئولان امکان پذیر است.

نشاط در جامعه از طریق نصب المان‌ها، نقاشی‌های دیواری، نصب بنرهای آموزشی و امیدبخش، یاری‌جستن از فرهنگ و هنر به‌منظور ارتقای سواد فرهنگی افراد جامعه و همچنین تغییر سبک گردشگری از طریق ایجاد گردشگری مجازی می‌تواند به تاب‌آوری جمعی در برابر پاندمی کرونا کمک کند. بنابراین، این گویه‌ها تحت عنوان «مؤلفه زیرساختی و فرهنگی» تجمیع شده‌اند.

سپس، مولفه‌های حاصل از کدگذاری محوری بر اساس زمینه مشترک با هم ادغام شده و ابعاد تاب‌آوری جمعی در برابر پاندمی کرونا را شکل داده‌اند. براین‌اساس، مهارت‌های روان‌شناختی، ویژگی‌های فردی و اقتصاد خرد که همگی به مهارت‌های فردی افراد جامعه اشاره دارند با یکدیگر ادغام و «مؤلفه مهارت‌های فردی» را شکل داده‌اند. به‌نحوی که، مهارت‌های روان‌شناختی افراد جامعه که شامل کنترل استرس، کنترل آثار مخرب روان‌شناختی، کنترل هراس جمعی و سلامت روان است، ویژگی‌های فردی که شامل مهارت فردی، عزت‌نفس و برنامه ریزی فردی بوده و اقتصاد خرد که شامل افزایش درآمد و مهارت شغلی است، همگی در زمره مهارت‌های فردی بوده که می‌تواند در تاب‌آوری جمعی در برابر پاندمی کرونا مؤثر باشد. کنترل خانواده و تطبیق سبک زندگی که به مهارت‌های جمعی در مقابله با پاندمی اشاره دارند نیز تشکیل بعد مهارت‌های جمعی را داده‌اند. بنابراین، بعد مهارت‌های جمعی از کدهای سبک زندگی، معنویت، توجه به خانواده و تعارضات خانوادگی تشکیل شده است.

افزایش روحیه جمعی، سلامت اجتماعی و مؤلفه زیرساختی و فرهنگی در رابطه با بهبود بهداشت در جامعه اشتراکات روشنی دارند. از این‌رو، این مؤلفه‌ها با یکدیگر ادغام و بعد راهبردهای بهداشتی در تاب‌آوری جمعی در برابر کرونا را شکل داده‌اند. مولفه‌های اعتماد سیاسی، اقتصاد کلان و مؤلفه اجتماعی، همگی در زمینه مدیریت کلان کشور مشترک هستند و با ادغام با یکدیگر بعد راهبردهای مدیریتی در افزایش تاب‌آوری جمعی در برابر پاندمی کرونا را شکل می‌دهند.

A	Z	Y	X	W	V	U	T	S	R	Q	P	O	N	M	L	K	J	I	H	G	F	E	D	C	B	A		
A	O	A	A	A	O	A	A	A	X	O	X	O	X	X	A	A	O	X	X	A	A	X	X	X	X		A	۱-کارکنان خلاق و نوآور
A	O	A	A	A	O	O	A	A	X	A	X	A	O	A	O	O	A	V	X	A	A	X	V	V		B	۲-کارکنان چند مهارتی	
A	A	A	A	A	O	A	A	X	X	O	X	O	A	A	A	A	A	X	A	A	A	A	X			C	۳-کارکنان منطقی	
O	O	A	A	O	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	A	O	X	A	A	A	A				D	۴-کارکنان تحلیل گر	
X	O	A	A	A	O	A	O	A	O	A	X	X	O	A	O	O	A	O	X	A	A					E	۵-یادگیری غیر رسمی	
V	O	V	V	O	V	O	V	V	O	X	X	X	X	X	O	V	X	X	X	X						F	۶-کوچینگ و منتورینگ	
V	O	O	V	O	V	V	O	V	O	X	X	X	O	O	V	V	X	V	X							G	۷-آموزش های مستمر جهت حفظ روحیه	
X	O	O	V	A	V	V	O	V	O	X	X	V	O	V	O	V	V	O								H	۸-استفاده از فناوری	
O	O	O	X	O	V	A	X	A	X	O	X	A	X	A	A	X	O									I	۹-توسعه روانشناختی	
V	O	A	V	O	A	O	O	A	O	X	X	X	V	V	O	O										J	۱۰-آموزش مهارت های خاص	
V	O	O	V	O	V	V	O	A	O	O	X	O	V	V	O											K	۱۱-شفافیت در ارائه اطلاعات	
X	O	V	V	O	V	V	V	X	O	A	O	V	V													L	۱۲-آموزش تاب آوری	
V	V	X	X	A	O	V	V	V	X	A	A	X	O	V												M	۱۳-مدیریت مبتنی بر هدف	
V	O	O	X	O	O	X	X	X	O	O	X	A														N	۱۴-توسعه تفکر انتقادی	
V	O	A	X	A	V	X	V	X	V	X	X															O	۱۵-یادگیری رسمی	
X	O	A	X	A	V	X	V	X	V	X																P	۱۶-مدیریت دانش	
V	O	V	V	A	V	V	V	V	V																	Q	۱۷-آموزش در قالب پیش فرض های گوناگون	
X	O	O	V	A	V	V	V	V																		R	۱۸-فرهنگ اقدام و عمل	
V	V	V	X	A	O	X	V																			S	۱۹-تیم سازی در قالب ساختار معین	
V	A	O	A	A	V	O																				T	۲۰-حفظ کرامت	
V	O	O	V	A	O																					U	۲۱-تشکیل تیم های اندیشه ورز	
O	O	O	O	A																						V	۲۲-پاداش انگیزشی	
V	O	O	V																							W	۲۳-کارگروهی	
V	O	V																								X	۲۴-امنیت شغلی	
V	O																									Y	۲۵-ایجاد انگیزه	
V																										Z	۲۶-ارتباط مستقیم با مدیران	
																										A	۲۷-ایجاد وفاداری	
																										A		

جدول ۲. تشکیل ماتریس خودتعاملی در ارتباط با مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع

A	Z	Y	X	W	V	U	T	S	R	Q	P	O	N	M	L	K	J	I	H	G	F	E	D	C	B	A	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	A
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	B
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1		0	0	C
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		1	0	0	D
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0		1	1	0	0	E
1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	F
1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	G
1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	H
0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0		0	0	1	0	1	1	0	0	I
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	J
1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	K
1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1		0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	L
1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1		0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	M
1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	N
1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1		1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	O
1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	P
1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	Q
1	0	0	1	0	1	1	1	1		0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	R
1	1	1	1	0	0	1	1		0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	S
1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	T
1	0	0	1	0	0		0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0		1	1	0	1	U
0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	V
1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0		0	0	1	1	1	1	1	W
1	0	1		0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	X
1	0		0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	Y
1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	Z
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	A
1																											A

جدول ۳. ماتریس دسترسی اولیه در ارتباط با مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع

۲۷	۲۶	۲۵	۲۴	۲۳	۲۲	۲۱	۲۰	۱۹	۱۸	۱۷	۱۶	۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	۱
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	۲
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۳
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	۴
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۵
0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	۶
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۷
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۸
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	۰	۹
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	۱۰
0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	۱۱
0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۱۲
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	۱۳
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۱۴
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۱۵
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۱۶
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	۱۷
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۱۸
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۱۹
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	۲۰
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	۲۱
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۲۲
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	۲۳
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۲۴
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۲۵
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۲۶
0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	۲۷

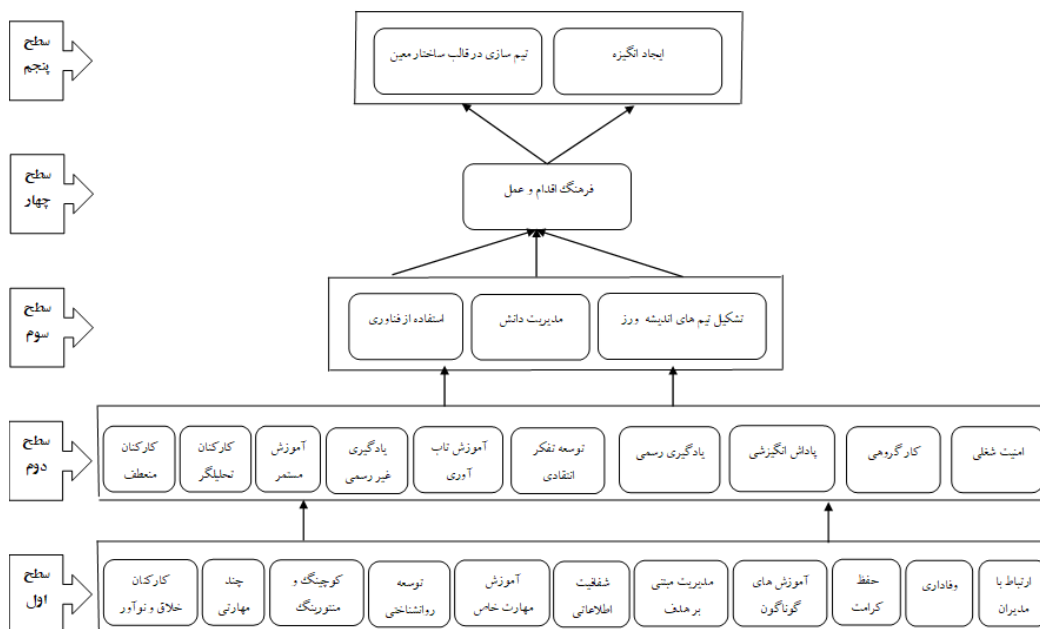
جدول ۴. ماتریس دسترسی نهایی در ارتباط با مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی

متغیر	مجموعه ورودی	مجموعه خروجی	مجموعه مشترک	سطح
۱- کارکنان خلاق و نوآور	۳۰	۳۰	۳۰	۱
۲- کارکنان چند مهارته	۲۹	۲۹	۲۹	۱
۳- کارکنان منعطف	-۲۱-۱۹-۱۸-۱۶-۱۲-۸-۷-۵-۳ ۲۸-۲۷-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲	-۱۷-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲	-۲۳-۲۲-۱۲-۷-۵-۳ ۲۸-۲۶-۲۵-۲۴	۲
۴- کارکنان تحلیل گر	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	۲۷-۲۲-۱۱	۲۷-۲۲	۲
۵- یادگیری غیر رسمی	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	-۱۷-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲	-۱۵-۱۴-۱۲-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲ ۲۸	۲
۶- کوچینگ و منتورینگ	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	۲۵	۲۵	۱
۷- آموزش های مستمر جهت حفظ روحیه	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	-۱۷-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲	-۱۵-۱۴-۱۲-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲ ۲۸	۲
۸- استفاده از فناوری	۲۳	-۱۷-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲	۲۳	۳
۹- توسعه روانشناختی	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	۲۲	۲۲	۱
۱۰- آموزش مهارت های خاص	۲۱	۲۱	۲۱	۱
۱۱- شفافیت در ارائه اطلاعات	-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۴-۳ -۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۲۰-۱۹-۱۸ ۲۸-۲۷-۲۶-۲۵	۲۰	۲۰	۱
۱۲- آموزش تاب آوری	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	-۱۷-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۹	-۱۵-۱۴-۱۲-۷-۵-۳ -۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۹ ۲۸-۲۶	۲
۱۳- مدیریت مبتنی بر هدف	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	۱۸	۱۸	۱
۱۴- توسعه تفکر انتقادی	-۱۷-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹-۱۸ ۲۸-۲۷-۲۶	-۱۷-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲	-۱۵-۱۴-۱۲-۷-۵-۳ -۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۷ ۲۸-۲۶	۲
۱۵- یادگیری رسمی	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	-۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۷	-۱۵-۱۴-۱۲-۷-۵-۳ -۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۶ ۲۸-۲۶	۲
۱۶- مدیریت دانش	۱۵	-۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۷	۱۵	۳

جدول ۵. سطح بندی عوامل در ارتباط با مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی

سطح	مجموعه مشترک	مجموعه خروجی	مجموعه ورودی	متغیر
۱	۱۴	۱۴	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	۱۷-آموزش در قالب پیش فرض های گوناگون
۴	۱۳	-۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۷	۱۳	۱۸-فرهنگ اقدام و عمل
۵	۱۲	-۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۷	۱۲	۱۹-تیم سازی در قالب ساختار معین
۱	۱۱	۱۱	۱۱	۲۰-حفظ کرامت
۳	۱۰	-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۱۰-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۷-۱۶	۱۰	۲۱-تشکیل تیم های اندیشه ورز
۲	-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۳-۲۲-۱۶-۱۵ ۲۸-۲۶-۲۵-۲۴	-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۸-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۷-۱۶	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	۲۲-پاداش انگیزشی
۲	-۱۴-۱۲-۷-۵-۳ -۲۳-۲۲-۱۶-۱۵ ۲۸-۲۶-۲۵-۲۴	-۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۷	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	۲۳-کارگروهی
۲	-۱۴-۱۲-۷-۵-۳ -۲۳-۲۲-۱۶-۱۵ ۲۸-۲۶-۲۵-۲۴	-۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۷	-۱۸-۱۶-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۵-۳ -۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹ ۲۸-۲۷	۲۴-امنیت شغلی
۵	۴	-۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۹-۷-۶-۵-۴-۳ ۲۹-۲۸-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۱۷	۴	۲۵-ایجاد انگیزه
۱	۲	۲	-۱۵-۱۴-۱۲-۸-۷-۶-۵-۳-۲ -۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۹-۱۸-۱۶ ۲۸-۲۷-۲۶-۲۵	۲۶-ارتباط مستقیم با مدیران
۱		۱	۱	۲۷-ایجاد وفاداری

جدول ۵. سطح بندی عوامل در ارتباط با مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی



نمودار ۲. مدل ساختاری تفسیری مدیریت بحران با رویکرد نظام مدیریت منابع انسانی در جمعیت هلال احمر

نتیجه گیری و پیشنهادهای تحقیق

با توجه نمودارهای ۲ و ۳، از پژوهش مدلسازی ساختاری مدیریت بحران سازمانی مبتنی بر نظام مدیریت منابع انسانی جمعیت هلال احمر کشور؛ نتایج ذیل حاصل گردید به طوریکه متغیرها در چهارگروه طبقه بندی می شوند:

اولین گروه شامل متغیرهای خودمختارمی باشد که قدرت نفوذ و وابستگی ضعیفی دارند. این متغیرها تا حدودی از سایر متغیرها مجزا هستند و ارتباطات کمی دارند. نتایج پژوهش نشان می دهد هیچ عواملی در ناحیه خودمختار قرار نگرفته اند. به عبارتی عواملی نیست که بر مدیریت بحران سازمانی مبتنی بر نظام مدیریت منابع انسانی بی تاثیر باشد و همه معیار در مدل عملکردی هستند.

گروه دوم متغیرهای مستقل یا نفوذ (ناحیه) را دربر می گیرند. این متغیرها قدرت نفوذ بالا و وابستگی پایین دارند. متغیرهایی که از قدرت نفوذ بالایی برخوردارند، اصطلاحاً متغیرهای کلیدی نامیده می شوند. به عبارتی این عوامل بعنوان معیارهای پیشران مدل می باشند که نتایج پژوهش طبق نمودار ۲ در سطح ۱ نشان می دهد، شاخص های کارکنان خلاق (۱)، کارکنان چند مهارتی (۲)، کوچینگ و منتورینگ (۶)، توسعه روانشناختی (۹)، آموزش های مهارت های خاص (۱۰)، شفافیت اطلاعاتی (۱۱)، مدیریت مبتنی بر هدف (۱۳)، آموزش های در قالب پیش فرض های گوناگون (۱۷)، حفظ کرامت (۲۰)، وفاداری (۲۷) و ارتباط با مدیران (۲۶) در مدل مستقل (کلیدی) هستند.

گروه سوم متغیرهای پیوندی هستند که از قدرت نفوذ و وابستگی بالایی برخوردارند و هرگونه عمل روی این متغیرها باعث تغییر سایر متغیرها می شود. نتایج پژوهش طبق نمودار ۲ در سطح ۲ نشان می دهد در مدل ساختاری شاخص های کارکنان منعطف (۳)، کارکنان تحلیل گر (۴)، آموزش مستمر (۷)، یادگیری غیر رسمی (۵)، آموزش تاب آوری (۱۲)، توسعه تفکر انتقادی (۱۴)، یادگیری رسمی (۱۵)، پاداش انگیزشی (۲۲)، کارگروهی (۲۳) و امنیت شغلی (۲۴) جزو متغیرهای پیوندی هستند.

دسته چهارم متغیرهای وابسته هستند که از قدرت نفوذ ضعیف و وابستگی بالایی برخوردارند. نتایج پژوهش طبق نمودار ۲ در سطح ۳ و ۴ و ۵ نشان می دهد. این شاخص ها

عبارتند از تشکیل تیم های اندیشه ورز (۲۱)، مدیریت دانش (۱۶)، استفاده از فناوری (۸)، فرهنگ اقدام و عمل (۱۸)، ایجاد انگیزه (۲۵) و تیم سازی در قالب ساختار معین (۱۹) می باشند. در پایان موارد ذیل مورد پیشنهاد می باشد:

- مدیریت بحران سازمانی با رویکرد نظام منابع انسانی در سایر سازمان ها مورد پژوهش قرار گیرد تا زمینه تطبیق نتایج و تفکیک اشتراکات مولفه ها در استاندارد سازی مدل برای سازمان ها حاصل گردد؛

- اولویت بندی معیارهای مستقل (کلیدی)، پیوندی و وابسته با استفاده از تکنیک دیمتل؛

- پیشنهاد می شود برای مدیریت بحران های سازمانی، مدیران منابع انسانی بر معیارهای سطح یک پژوهش تمرکز بیشتری داشته باشند.

۱۱. احمدی، سید علی اکبر؛ رسولی، رضا؛ رجب زاده قطری، علی و پیویای قلی زاده، پریسا (۱۳۹۱). ارائه ی مدل مدیریت بحران با تمرکز بر نظام مدیریت منابع انسانی برای بیمارستان های شهر تهران. فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۴ شماره ۱۰، صص ۲۴-۱

۱۲. رستگار، عباسعلی و رسولی، سید نوید (۱۳۹۹). مسئولان و افزایش رضایت افکار عمومی در بحرانها. فصلنامه مدیریت بحران، سال دوازدهم، دوره جدید، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۹، صص ۱۵۱-۱۲۵

13. Booth, S., A., (1993). Crises Management Strategy. Lindin, Reouledge.

۱۴. موسی خانی، مرتضی و منشی زاده، مسعود (۱۳۹۲). سازمان و مدیریت (نگرش نوین بر اصول و مفاهیم). انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، چاپ ششم، ۱۳۹۲

15. Kahn, W. A., Barton, M. A., & Fellows, S. (2013). "Organizational crises and the disturbance of relational systems". Academy of Management Review, 38: 377-396

16. Jaques, T. (2010). "Embedding issue management as strategic element of crisis prevention". Disaster prevention and Management. 19(4). 649-482

17. Sanchez, A.M. & Soriano, D.R. (2011). Human Resource Management and Corporate Entrepreneurship, International Journal of Manpower, Vol. 32, No.1, pp.6-13

18. Michael, A., (2011), Strategic human resource management: a guide to action, 4ed. London, Kogan Page.

۱۹. لیراوی، طیبه؛ آرمان، مانی و حسینی، سید یعقوب (۱۳۹۹). الگویی برای ارزیابی نظام مدیریت منابع انسانی با رویکرد استراتژیک (مطالعه موردی: شرکتهای فعال در صنعت پتروشیمی ایران). دو فصلنامه علمی مدیریت منابع انسانی پایدار، سال دوم، شماره ۲، بهار و تابستان ۱۳۹۹، صص ۱۷۷-۱۵۹

20. Koch, M.J., and McGrath, R.G., (1996), Improving labor productivity: Human resource management policies do matter, Strategic Management Journal, 17(2), 335-354

۲۱. کاظمی، حمید و نصری نصرآبادی، شهره (۱۳۹۶). آسیب شناسی راهبردی نظام مدیریت منابع انسانی در مراکز پژوهشی (مطالعه موردی: مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور). فصلنامه هیافت، شماره ۶۶، تابستان ۱۳۹۶، صص ۴۶-۲۹

22. Lepak, D. P.; Bartol, K. M. and Erhardt, N. L. (2005). A contingency framework for the delivery of HR practices. Human Resource Management Review, 15, 139-159.

۱. صمدی میارکلانی، حمزه و صمدی میارکلانی، حسین (۱۳۹۴). ارائه الگوی جامع رهبری بحران برای رهبران و مدیران بسیج. فصلنامه مطالعات راهبردی بسیج، سال هجدهم، شماره ۶۸، پاییز ۱۳۹۴، صص ۶۴-۳۱

۲. جعفری، داود (۱۳۹۸). مدیریت بحران در محیط کسب و کار امروز، نقش راهبردی منابع انسانی. فصلنامه مدیریت بحران و وضعیت های اضطراری، آبان ماه

۳. بهارلوئی، مریم و نایهدر، مهدی (۱۳۹۹). مطالعه جامعه شناختی چالش های مدیریت بحران کرونا در سطح محلی مطالعه موردی: شهر کاشمر. فصلنامه مدیریت بحران، سال دوازدهم، دوره جدید، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۹، صص ۱۲۳-۹۳

۴. الوانی، سیدمهدی (۱۳۷۶). سازمانهای بحران پذیر و بحران ستیز. دانش مدیریت، شماره ۳۵ و ۳۶، زمستان ۱۳۷۵ و بهار ۱۳۷۶، صص ۶۳-۵۶

5. Pearson, C. M., and Clair, J.A., (1998). Reframing Crises Management. Academy of Management Review, 23: 59-76.

۶. شفیعی، محمد (۱۳۹۴). بحران و راهکارهای مدیریتی آن. مقالات منتشر دومین کنفرانس پژوهش در علوم و تکنولوژی، استان بول اسفند ماه ۱۳۹۴

7. Beddington, J., & McLean, A. (2012). Reducing Risks of Future Disasters Priorities for Decision Makers (Vol. Final Project Report). Government Office for Science, London.

۸. مقدم، ابوالفضل؛ کمالیان، امین رضا؛ اورعی یزدانی، بدرالدین؛ کرد، باقر و روشن، علیقلی. (۱۳۹۵). تبیین و طراحی الگوی مدیریت منابع انسانی کارآفرینانه. نشریه علمی - پژوهشی بهبود مدیریت، سال دهم، شماره ۴، زمستان، صص ۱۵۷-۱۲۳.

۹. عنبری، موسی (۱۳۸۳). ارزیابی رویکردهای نظری در مدیریت امداد فاجعه در ایران، مجموعه مقالات اولین همایش علمی - تحقیقی مدیریت امداد و نجات، اسفند ۱۳۸۱، مؤسسه آموزش عالی علمی - کاربردی هلال ایران وابسته به جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران.

۱۰. عزیزپور، ملکه؛ زنگ آبادی، علی و اسماعیلیان، زهرا (۱۳۹۰). الویت بندی عوامل موثر در مدیریت بحران شهری در برابر بلایای طبیعی (مطالعه موردی سازمان های مرتبط با بحران شهر اصفهان). مجله جغرافیا و برنامه ریزی محیطی، سال بیست و دوم، شماره ۳، پیاپی ۴۳، پاییز

۲۳. توکلی، عبدالله؛ هاشمی، علیرضا؛ ثابت، عباس و رازقی، سعید (۱۳۹۷). ارائه مدل ساختاری مدیریت منابع انسانی سبزه‌های نظام مبنای بر مدیریت منابع انسانی فصلنامه های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال دهم، شماره ۱، پیاپی ۳۱، بهار ۱۳۹۷، صص ۱۰۳-۷۷

۲۴. نجومی، علیرضا؛ گیوه چی، سعید و امام قلی بآبادی، منوچهر (۱۳۹۷). ارائه مدلی راهبردی برای مدیریت بحرانهای تکنولوژیک مطالعه موردی: مجتمع گاز پارس جنوبی، عسلویه، استان بوشهر. نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال بیستم، شماره ۵۶، بهار ۱۳۹۹، صص ۲۲۱-۲۰۵

۲۵. احمدی، فصیح؛ صدیقه، مریم ناخدا؛ محمد رضا، اسماعیل گیوی و فهیمه، باب الحوائجی (۱۳۹۶). طراحی مدل پارادایمی مدیریت حین بحران و ارائه راهکارهای پیشگیری: بررسی سازمانهای اسنادی (آرشیوی) کشور، دوفصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت اطلاعات، دوره ۲، شماره ۱، شماره پیاپی ۴. بهار و تابستان.

۲۶. دانایی فرد، حسن و نصیری، معصومه (۱۳۹۰). ارتقای آمادگی راهبردی برای مدیریت بحران در بیمارستانهای دولتی و خصوصی، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۸، صص ۱۴۰-۱۲۳

27. Athamneh, Seif (2018), HR Planning for Crisis Management Additional information is available at the end of the chapter <http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.75233>.

28..Holtskog, H., & Ringen, G. (2013). Opportunities in the wake of crisis. *Procedia CIRP*, 7, 73-78.

29. Kannan G. Pokharel, S. and Sasi Kumar, P. (2009). A hybrid approach using ISM and fuzzy Comment [t6]: Author: Please TOPSIS for the selection of reverse logistics provider', *Resources, Conservation and confirm the year of publication* (whether Recycling, Vol. 54, No. 1, pp.28-36

۳۰. آذر، عادل (۱۳۹۲). تحقیق در عملیات نرم. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی ۱۳۹۸