ارزيابي مؤلفه‌هاي شخصیتی مورد نياز مدیران بحران[[1]](#footnote-1)

سیدمحمدحامد حسینی[[2]](#footnote-2)

دکتر حمیدرضا حاتمی[[3]](#footnote-3)

دکتر احمد باصری[[4]](#footnote-4)

**چکیده**

با توجه به ويژگي صحنه‌هاي بحراني، مانند تنگناي زماني، احساس تهديد شديد، غافلگيري، عدم قطعيت، كمبود اطلاعات دقيق همراه با انبوه داده‌هاي متناقض، استرس شديد و آشفتگي اوضاع، بررسی مؤلفه‌هاي شخصیتی مدیران برای مقابله با بحران الزامی است. هدف این پژوهش ارزيابي مؤلفه‌هاي ‌شخصیتی و ویژگی شخصی مدیران بحران است. تحقیق حاضر از نظر نحوه گردآوری داده‌ها یک تحقیق توصیفی به شمار می‌رود که با روش پیمایشی صورت پذیرفته است. جامعه‌ آماري‌ اين‌ مطالعه،‌ مجموعه‌ مديران بحران شاغل در استان تهران است. نمونه‌ آماري برابر‌ 150 نفر از مديران بحران انتخاب و از پرسشنامه‌هاي محقق‌ساخته‌ و آزمون‌هاي‌ روان‌شناختيِ‌ ميلون‌، آزمون شخصيتي‌ كاليفرنيا(C.P.I) و آزمون‌ ترجيحات‌ آيزنك‌ بهره‌گیری‌ شد. رواییِ پرسشنامه محقق‌ساخته از طریق فرمول ضریب لاشه مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ تأیید شد. پس از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ که مقدار آن 82/0 می‌باشد، مشخص شد که پرسشنامه مورد استفاده از اعتبار بالایی برخوردار است. همچنین آلفای کرونباخ براي خرده‌مقياس‌ها از 71/0 تا 93/0 به دست آمد. نتايج تحقيق نشان داد كه اعتبار مقياس‌هاي اندازه‏گیری براي ارزيابي مؤلفه‌هاي شخصیتی مديران بحران مناسب است. همچنين نتايج حاكي از آن است كه ميزان خلاقیت، تاب‌آوری، برنامه‌ریزی و سلامت روانی مديران بحران در حد بالايي بوده، میزان خطرپذیری (ریسک)، قدرت نفوذ و مسئولیت‌پذیری در حد میانگین قرار دارد و ضروری است مؤلفه‌های قدرت نفوذ و مسئولیت‌پذیری در مديران بحران استان تهران بیشتر بررسی شود. بررسی ابعاد شخصیتی مدیران بحران مي‌تواند در انتخاب افراد مورد نياز و شایسته براي تصدي مشاغل مديريتي كه به طور معمول با بحران‌هاي مختلف طبيعي، اجتماعي و فرهنگي مواجه‌اند به کار گرفته شود. همچنين مي‌توان با بهره‌گیری از این روش، نقاط قوت و ضعف مديران فعلي بحران را شناسايي و در راستاي ارتقاي توانمندي‌ها یا جایگزینی آنان با مدیران شایسته‌تر به آن توجه کرد.

**واژگان کلیدی:** مدیریت بحران، مؤلفه‌هاي شخصیتی، بحران، مدیران بحران.

نوع شخصيت افراد يا منافعي كه در هر تصميم‏گيري براي تصميم‏گيرندگان وجود دارد به طور يقين بر تصميم‌ها اثر مي‏گذارد. سليقه‏ها و نظام ارزشي افراد نيز اعتقادات آنان چه در "تصميم‏گيري" و چه در "تصميم‏سازي" مي‏تواند عاملی تعيين‏كننده باشد (حکیمی‌پور، 1376، ص45). میان انسان‌ها تفاوت‌های زیادی وجود دارند از جمله: تجربه‌های آنها یکی نیست، درجه خطر‌پذیری (تمایل به خطرپذیری یا گریز از خطرپذیری) در همه یکسان نیست، ایمنی (آسایش فکری و جسمانی) همان ارزش را برای همه ندارد و همه افراد به یک اندازه معاشرتی و اجتماعی نیستند. اهمیت وجود تفاوت‌های فردی میان انسان‌ها در این است که اطلاعات - یعنی آنچه فرد بر اساس آن تصمیم می‌گیرد – بر حسب این تفاوت‌ها تعبیر و تفسیر و فهمیده می‌شوند. با توجه به ويژگي صحنه‌هاي بحراني، مانند تنگناي زماني، احساس تهديد شديد، غافلگيري، عدم قطعيت، كمبود اطلاعات دقيق همراه با انبوه داده‌هاي متناقض، استرس شديد و آشفتگي اوضاع، همگي دست به دست هم داده و مانع از اولويت‌بندي، درك و پردازش اطلاعات، تشخيص گزينه‌هاي مختلف و سنجش هزينه فايده آنها و يافتن گزينه بهينه مي‌شود (حسینی، 1387، ص7). همۀ مدیران به حکم آنکه مدیرند، به یک شیوه عمل نمی‌کنند، مانند سایر افراد جامعه تفاوت‌های فردی، استعدادها، انگیزه‌ها، رغبت‌ها و تمایلات مخصوص به خود دارند و از نگرش، دانش و نظام ارزشیِ متفاوتی برخوردارند (فریدسون، ای1999، صص27-19). این تفاوت‌ها اگر چه به ظاهر ممکن است جزئی باشند، هنگامی که از فرایندهای واسطۀ شناختی افراد عبور می‌کنند به تفاوت‌های بسیار بزرگ و نتایج رفتاری کاملاً متفاوت می‌انجامند. چنین تفاوت‌هایی عمدتاً از تفاوت‌های ناشی از شخصیت هر یک از افراد سرچشمه می‌گیرد (ابوالقاسمی، 1370). شخصیت یکی از عوامل مهمی است که بر عمل و رفتار مدیران تأثیر می‌گذارد و این تأثیرپذیری از شخصیت سرانجام در تصمیمات مدیریتی و رفتار سازمانی آنان مؤثر خواهد بود. آنچه از نتایج مطالعات و تحقیقات استنباط می‌شود این است که تنها حقوق و دستمزد نیست که بین فرد، شغل و سازمان پیوند برقرار می‌کند، بلکه خصوصیات روانی و رفتاری، فرهنگ اجتماعی و در بعضی مواقع عوامل جسمانی و فیزیولوژیک در تقویت یا گسستن این پیوند تأثیر دارد. پیچیدگی خصایص رفتاری و شخصیتی باعث پیچیده شدن این روابط می‌گردد (فلیشمن، 1999، ص21). مديران در وضعيت‌هاي بحراني از عوامل خارجي همچون فرهنگ سازماني و رويه‌هاي استاندارد و پويش‌هاي گروهي نيز متأثر مي‌شوند. برخي عوامل فردي نظير آموزش و تجربه نيز افراد را در مديريت وضعيت‌هاي بحراني راهنمايي مي‌كنند (مرادی،1387، ص49). از آنجا كه مديران در مقايسه با افراد معمولي و ساير كاركنان از قدرت و حق تصميم‌گيري بيشتري برخوردارند، شخصيت آنها مي‌تواند در تصميمات و روش‌هاي آنها تأثيرگذار باشد. مدیری که توان ادراکی قوی دارد و در سطح ادراکی بالاتری عمل می‌کند، مدیری است که در تصمیم‌گیری‌های خود از اطلاعات بیشتری استفاده می‌نماید و توان پردازش اطلاعات بیشتری را دارد تا مدیری که در سطح ادراکی پایین‌تر عمل می‌کند. همچنین، مدیری که از سطح ادراکی بالاتر و تواناتری برخوردار است به احتمال با دیدی بازتر به مسئله یا موقعیت می‌نگرد و می‌تواند راه‌حل‌های ابتکاری و جدیدتری را پیشنهاد کند. از این‌رو، با بررسی ابعاد شخصیتی مدیران بحران، که در مواقع حساس تصمیماتی سرنوشت‌ساز را باید اتخاذ کنند، می‌توان برای رفع تصمیمات نابجا و بحران‌ساز، و گماردن مدیرانی که از لحاظ شخصیتی ویژگی‌های مناسب‌تری دارند اقدام کرد.

**روش‌**

تحقیق حاضر از نظر نحوه گردآوری داده‌ها یک تحقیق توصیفی به شمار می‌رود که با روش پیمایشی صورت پذیرفته است. برخی از داده‌ها از طریق کتابخانه‌ای جمع‌آوری و برخی دیگر نیز به شیوه میدانی از طریق پرسشنامه یا انجام مصاحبه گردآوری شد. در این تحقیق، اطلاعات با بهره‌گیری از پرسشنامه و براساس نظرسنجی از خبرگان و صاحب‌نظران دانشگاهی و مدیران و متولیان امر مدیریت بحران جمع‌آوری شد.

1- مطالعات کتابخانه‌ای: برای اطلاع از آخرین نتایج و یافته‌های تحقیق مرتبط با موضوع، پژوهشگر با بهره‌گیری از امکانات کتابخانه‌های مراکز دانشگاهی و علمی پژوهشی به مطالعه و بررسی کتب، مقالات، رساله دکتری و اسناد و مدارک رسانه‌ای و بیانی و نوشتاریِ شخصیت‌ها و بازیگران اصلی می‌پردازد.

2- مصاحبه اکتشافی: مصاحبه اکتشافی فن فوق‌العاده با ارزشی است که در بسیاری از زمینه‌های تحقیق اجتماعی کاربرد دارد (ریمون کیوی، 1386، ص61) که با بهره‌گیری از روش دلفی و مصاحبه با اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها، کارشناسان خبره، و عناصر مطلع و مؤثر انجام می‌پذیرد. وظیفه مطالعات اکتشافی این است که چشم‌اندازهای تحلیلی را وسعت دهد، محقق را با افکار متخصصان دیگر که تحقیقات و اندیشه‌هایشان ممکن است الهام‌بخش او در کارهای تحقیقی باشند آشنا سازد (ریمون کیوی، 1386، ص107).

وظیفه ی مطالعات اکتشافی این است که چشم انداز های تحلیلی را وسعت دهد، محقق را با ا فکار متخصصان دیگر که تحقیقات و اندیشه هایشان ممکن است الهام بخش او در کارهای تحقیقی باشند آشنا کند. (ریمون کیوی ص 107). این تحلیل ترکیبی از روش تحقیق تحلیل محتوا، تحلیل عوامل با تکیه بر اسناد و مدارک و اطلاعات جمع آوری شده است. تحلیل محتوا پیش از هر چیز در مورد متن های نوشته به کار می رود . ازاین لحاظ تمام گذشته های سند ها را می توان تابع این روش کرد ؛

محقق

(2/4) – روش هاي گردآوري اطلاعات :

..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

3- پرسشنامه محقق‌ساخته به منظور گردآوری دیدگاه‌های خبرگان و صاحب‌نظران در مورد سنجش و تأیید الگوی تحقیق و اولویت‌بندی آنها به روش دلفی، در یک رفت و برگشت چندمرحله‌ای برای دستیابی به اجماع و اشباع نظری خبرگان و متخصصان در خصوص ابعاد مختلف الگو طراحی شده، جمع‌آوری و انجام پذیرفت.

**روش ساخت پرسشنامه**

در این پژوهش برای ساخت پرسشنامة محقق‌ساخته از ادبیات تولید شده چارچوب نظری الگوی تحقیق بهره‌گیری شد. برای این منظور اجزاء الگوی ابعاد شخصیتی مدیران بحران مشخص شد. سپس بر اساس مصاحبه‌های انجام شده با خبرگان و صاحب‌نظران و ادبیات پژوهشی و آزمون‌های روان‌شناختی برای تعیین ارتباطات هر یک از اجزاء تعریف شده، اقدام به طراحی گزاره‌هایی شد که بتواند هریک از اجزاء الگو را بسنجد و به لحاظ مفهومی به تعریف هر یک از اجزاء نزديك باشد. همچنین برخی از ابعاد پرسشنامه‌های موجود استفاده شد.

**روش تجزیه و تحلیل داده‌ها**

پردازش داده‌ها بین دو مرحله‌ای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها جای می‌گیرد و هدف آن آماده‌سازی داده‌ها برای تحلیل است. در پردازش داده‌ها، پیش از هر چیز باید به کار ویرایش داده‌ها پرداخته شود (نادری، 1375).

تجزیه‌وتحلیل داده‌ها عبارت است از: فرآیند تدوین، تنظیم، شالوده‌ریزی و بیان یا مفهوم یا معنی انبوهی از داده‌های جمع‌آوری شده، این کار فرآیندی در هم و بر هم، مبهم، وقت‌گیر، مبتکرانه و فریبنده است.

کار مزبور به صورت مستقیم یا به روش خطی انجام نمی‌گیرد و طریقه آن چندان آشکار نیست. تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق کیفی تلاشی است در راه ابراز نظر کلی در مورد روابط بین طبقه‌هایی از داده‌ها که بنای یک تئوری را شالوده‌ریزی می‌کند (مارشال، 1377).

هر چند در پژوهش کمی، میان گردآوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل اطلاعات تفاوتی آشکار وجود دارد، تشخیص چنین تمایزی در پژوهش‌های کیفی دشوار است (اعرابی، 1378).

در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده و پاسخگویی به سؤالات پژوهش از روش‌های آماری متعدد استفاده شد که عبارتند از:

\* جدول توزیع فراوانی برای سازماندهی داده‌ها و توصیف نمره‌های خام

\* نمودار دایره‌ای برای توصیف تصویری داده‌ها

\* شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، میانه، نما، واریانس و انحراف معیار) برای تعیین ویژگی‌های آماری نمونه و نمرات آزمودنی‌ها در هر یک از این شاخص‌ها

\* ضریب لاشه برای بررسی رواییِ مقیاس‌های پرسشنامه محقق‌ساخته

\* ضریب آلفای کرونباخ برای بررسی پایاییِ درونی مقیاس‌های پرسشنامه محقق‌ساخته

\* آزمون تی یک نمونه‌ای برای تعیین میزان اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها و شاخص‌ها استفاده شد.

**جامعه‌ و نمونه‌ آماري‌**

جامعه آماری این پژوهش عبارت است از همة خبرگان، صاحب‌نظران، مسئولین و سیاستگذاران و مدیران عالی در حوزه مدیریت بحران که در موضوع مورد مطالعه صاحب‌نظر می‌باشند. این مجموعه،‌ مديران بحران شاغل در استان تهران را شامل اعضاي شوراي تأمين استان‌، فرماندهان نيروهاي نظامي، انتظامي و امنیتی، اورژانس، آتش‌نشاني و... فرامی‌گیرد. پس این افراد کسانی هستند که مدیریت بحران را می‌شناسند و از نگرش راهبردی برخوردارند یا در سطوح راهبردی مسئولیت دارند. نمونه‌ آماري مورد مطالعه در اين تحقيق حدود یکصدوپنجاه نفر است.

**ابزارهاي اندازه‌گيري‌**

در اين‌ پژوهش، ضمن‌ بهره‌گیری‌ از آزمون‌هاي‌ روان‌شناختي‌ موجود،‌ متناسب‌ با نيازهاي‌ تحقيق‌ از پرسشنامه‌هاي محقق‌‌ساخته‌ در راستاي‌ ارزیابی شاخص‏های هفت‏گانة خصوصیات شخصیتی مورد نظر استفاده‌ شد. اين‌ پرسشنامه‏ها‌ بر مبناي‌ شاخص‌هاي‌ تعريف‌ شده براي‌ ارزيابي‌ ابعاد‌ شخصیتی مديران بحران تهيه‌ گردید. تنظيم‌ گزينه‌هاي‌ پرسشنامه‌ها در چارچوب‌ مقياس‌ ليكرت‌ و سؤالات‌ چندگزينه‌اي‌ صورت‌ گرفته‌ است‌.

در اين‌ پرسشنامه‌ها، با توجه‌ به‌ تنوع‌ شاخص‌هاي‌ تحقيق‌، ويژگي‌هاي مثبت‌ منش‌شناختي‌ (قدرت‌ نفوذ، مسئوليت‌پذیری، برنامه‌ریزی، تاب‌آوری، خلاقیت، خطرپذیری و سلامت روانی) بررسی شد همچنین برای بررسی سلامت روانی اختلالات شخصيتي (اختلال‌ شخصيت‌ پارانوئيد (داراي‌ سؤظن‌)، اختلال‌ شخصيت‌ وسواسي‌، اختلال‌شخصيت‌ اسكيزوئيد (منزوي‌‌) از آزمون‌هاي‌ روان‌شناختي‌ موجود مانند آزمون‌ ارزيابي‌ شخصيتي‌ ميلون‌، آزمون شخصيتي‌ كاليفرنيا(C.P.I) و آزمون‌ ترجيحات‌ آيزنك‌ كه‌ مورد تجديدنظر اساسي‌ قرار گرفته‌ و متناسب‌ با جامعه‌ ايراني‌ و جامعه‌ آماري‌ اين‌ تحقيق‌ بازنويسي‌ گرديده‌ بود، استفاده‌ شد.

**شاخص‌های روان‌سنجی ابزار تحقیق**

از آنجا كه شرط‌ به دست‌ آوردن‌ داده‌هاي‌ خوب‌ و مناسب‌ براي‌ تجزيه‌ و تحليل‌ و پاسخگويي‌ به‌ سؤالات‌ تحقيق‌ آن‌ است‌ كه شيوه‌ اندازه‌گيري‌ و آزمون‌هاي‌ مطرح‌ شده‌ داراي‌ روايي‌ و پایایی كافي‌ باشد، سنجش‌ روايي‌ و پایایی آزمون‌هاي‌ تهيه‌ شده‌ و ارزيابي‌ سؤالات‌ هر يك‌ از مقياس‌هاي‌ مورد نظر، پرسشنامه‌هاي‌ تهيه شده،‌‌ برای‌ نمونه‌اي‌ برابر‌ 150 نفر از مديران بحران به شرح ذیل است:

**روایی:** منظور از روایی این است که، مقیاس و محتوای ابزار یا سؤالات مندرج در آن، به طور دقیق متغیرها و موضوع مورد مطالعه را بسنجد (حافظ‌نیا، 1382، ص155).

به منظور محاسبه روایی پرسشنامه محقق‌ساخته که دارای 7 بُعد و 18 شاخص است. از فرمول ضریب لاشه بهره گرفته شد. ميانگين ضريب لاشه براي تبيين روايي محتواي کل آزمون 0.73 و براي خرده‌مقياس‌ها از 0.57 تا 0.88 به دست آمد.

**پایایی:** پایایی که از آن به اعتبار، دقت و اعتمادپذیری تعبیر می‌شود، عبارت است از اینکه، اگر یک ابزار اندازه‌گیری که برای سنجش متغیر و صفتی شناخته شده در شرایط مشابه در زمان و مکان دیگر مورد بهره‌برداری قرار گیرد، نتایجی مشابه از آن به دست آید (حافظ‌نیا، 1382، ص 155).

به منظور بررسی روابط حاکم بر شاخص‌های پرسشنامه محقق‌ساخته از ضریب آلفای کرونباخ به شرح ذیل بهره گرفته شد.

در تحقیق حاضر از آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ یک روش اعتباریابی است که همسانی درون آزمون را ارزشیابی می‌کند و نشان می‌دهد که سؤال‌های آزمون[[5]](#footnote-5) تا چه حد توانایی دارد، خصیصه واحد را اندازه‌گیری کند. در این نوع ابزار، پاسخ هر سؤال می‌تواند مقادیر عددی اختیار کند. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، ابتدا واریانس هر سؤال و سپس واریانس کل جامعه محاسبه می‌شود. ضریب آلفای کرونباخ، به کمک نرم‌افزار SPSS قابل محاسبه است. در تحقیق حاضر، پس از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ که مقدار آن 82 صدم می‌باشد، مشخص شد که پرسشنامه مورد استفاده از اعتبار بالایی برخوردار است. همچنین آلفای کرونباخ براي خرده‌مقياس‌ها از 71/0 تا 93/0 به دست آمد.

**نتایج**

**الف) نتایج توصیف داده‌ها**

در این تحقیق اکثریت افراد مورد مطالعه (مدیران بحران) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی‌ارشد (5/49 درصد) و کارشناسی (1/35 درصد) می‌باشند که سطح تحصیلی به نسبت بالای مدیران بحران را نشان می‌دهد. آنان از لحاظ سنی بین 41 تا 50 سال می‌باشند که به نوعی میان‌سال به شمار می‌روند و از نظر سابقه کار بین 11 تا 30 سال و میانگین سابقه کار مرتبط با مدیریت بحران در بین مدیران بحران 29/8 می‌باشد که می‌توان گفت این میانگین کمی برای مدیران بحران کلان‌شهری مانند تهران است که با انواع بحران‌ها روبه‌رو می‌باشد، که این نشان‌دهنده آن است که بسترسازی و آموزش‌های لازم برای کادرسازی مدیران بحران جهت انتصاب در مشاغل بحرانی از ابتدای خدمت صورت نگرفته است. همچنین از نظر آموزش‌هایی که بر حسب ساعت در خصوص مدیریت بحران دیده‌اند از 60 ساعت تا بیش از 120 ساعت می‌باشند.

**توزیع فراوانی نمونه بر حسب میزان سابقه کار مرتبط با مدیریت بحران**

جدول 1- توزیع فراوانی نمونه برحسب میزان سابقه کار مرتبط با مدیریت بحران

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| میزان سابقه کار مرتبط با مدیریت بحران | فراوانی | درصد فراوانی | درصد تجمعی فراوانی |
| از 1 تا 5 سال | 38 | 2/43 | 2/43 |
| از 6 تا 10 سال | 28 | 8/31 | 75 |
| از 11 تا 15 سال | 8 | 1/9 | 1/84 |
| از 16 تا 20 سال | 10 | 4/11 | 5/95 |
| بالای 21 سال | 4 | 5/4 | 100 |
| جمع پاسخ داده شده | 88 | 100 |  |
| بدون پاسخ | 62 |  |  |
| جمع | 150 |  |  |

نتایج جدول 1 نشان می‌دهد اکثریت افراد مورد مطالعه بر حسب میزان سابقه کار مرتبط با مدیریت بحران بین 1تا 5 سال (2/43 درصد) و 6 تا 10 سال (8/31 درصد) است. میانگین سابقه کار مرتبط با مدیریت بحران در بین مدیران بحران 29/8 می‌باشد.

توزیع فراوانی نمونه بر حسب تعداد ساعت تحت آموزش مرتبط با مدیریت بحران

جدول 2- توزیع فراوانی نمونه برحسب تعداد ساعت تحت آموزش مرتبط با مدیریت بحران

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| تعداد ساعت آموزش مدیریت بحران | فراوانی | درصد فراوانی | درصد تجمعی فراوانی |
| از 1 تا 30ساعت | 9 | 2/13 | 2/13 |
| از 31 تا 60 ساعت | 20 | 4/29 | 6/42 |
| از 61 تا 90ساعت | 8 | 8/11 | 4/54 |
| از 91 تا 120 ساعت | 7 | 3/10 | 7/64 |
| بیش از120ساعت | 24 | 3/35 | 100 |
| جمع پاسخ داده شده | 68 | 100 |  |
| بدون پاسخ | 82 |  |  |
| جمع | 150 |  |  |

نتایج جدول 2 نشان می‌دهد اکثریت افراد مورد مطالعه که تحت آموزش مرتبط با مدیریت بحران بوده‌اند، بیش از 120 ساعت (3/35 درصد) و 31 تا 60 ساعت (4/29 درصد) است.

**ب) نتایج** **تجزيه و تحليل استنباطي داده­ها**

1- در این قسمت میانگین مؤلفه خطر‌پذیری 996/1 می‌باشد، از آنجا که Sig بیشتر از 05/0 می‌باشد یعنی آماره T در بازه 96/1+ و 96/1- قرار گرفته است، اختلاف در سطح 95% معنادار نبوده و دلیلی برای رد فرض صفر نداریم. یعنی در مدیران بحران مؤلفه خطر‌پذیری در حد میانگین قرار دارد.

جدول 3- آزمون T یک نمونه‌ای برای مؤلفه خطر‌پذیری

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sig | آماره T | میانگین | مؤلفه |
|  |  |  |  |
| 762/0 | 303/0- | 9962/1 | خطر‌پذیری |
|  |  |  |  |

با توجه به نتایج جدول 3 میزان خطر‌پذیری در مدیران بحران در حد میانگین است و می‌توان نتیجه گرفت که مدیران بحران حد مطلوبی از خطرپذیری و خطر‌گریزی را برمی‌گزینند. شاید در نگاه اول این‌طور به نظر برسد که مدیر بحران فردی خطرپذیر است اما با کمی تأمل به این نتیجه می‌رسیم که اگر یک مدیر بحران فردی خطرپذیر باشد در مرحله پیش از بحران به اقدامات پیشگیرانه و مقابله با بحران احتمالی، کمتر بها داده و در زمان بحران بدون هیچ‌گونه ابتکار عملی از موضع ضعف به مقابله با بحران خواهد پرداخت. پس انتخاب حد مطلوبی از خطرپذیری و خطرگریزی توسط مدیر بحران معقول و منطقی به نظر می‌رسد.

2- در این قسمت میانگین مؤلفه قدرت نفوذ 9591/1 می‌باشد، از آنجا که Sig بیشتر از 05/0 می‌باشد یعنی آماره T درون بازه 96/1+ و 96/1- قرار گرفته است، اختلاف در سطح 95% معنادار نبوده و دلیلی برای رد فرض صفر نداریم. یعنی در مدیران بحران مؤلفه قدرت نفوذ در حد میانگین است.

جدول 4- آزمون T یک نمونه‌ای برای مؤلفه قدرت نفوذ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sig | آماره T | میانگین | مؤلفه |
|  |  |  |  |
| 076/0 | 786/1- | 9591/1 | قدرت نفوذ |
|  |  |  |  |

با توجه به نتایج جدول 4 میزان قدرت نفوذ در مدیران بحران در حد میانگین است. با توجه به اینکه قدرت نفوذ در مدیران بحران یکی از مؤلفه‌های مهم به شمار می‌رود ولی نتیجه‌ای که از بررسی قدرت نفوذ مدیران بحران استان تهران به عمل آمد این مؤلفه در حد میانگین است.

3- در این قسمت میانگین مؤلفه برنامه‌ریزی 1288/2 می‌باشد، از آنجا که Sig کمتر از 05/0 می‌باشد یعنی آماره T خارج از بازه 96/1+ و 96/1- قرار گرفته است، اختلاف در سطح 95% معنادار بوده و فرض صفر رد می‌شود. مثبت بودن علامت آماره T بدان معناست که میزان این مؤلفه از میانگین بیشتر است. یعنی در مدیران بحران مؤلفه برنامه‌ریزی از حد میانگین بیشتر است.

جدول 5- آزمون T یک نمونه‌ای برای مؤلفه توان برنامه‌ریزی

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sig | آماره T | میانگین | مؤلفه |
|  |  |  |  |
| 000/0 | 892/5 | 1288/2 | برنامه‌ریزی |
|  |  |  |  |

با توجه به نتایج جدول 5 میزان توان برنامه‌ریزی در مدیران بحران از حد میانگین بیشتر است و می‌توان نتیجه گرفت که مدیران بحران به لحاظ قدرت و توان برنامه‌ریزی از جایگاهی مناسب برخوردارند زیرا که برنامه‌ریزی یکی از ارکان مهم برای سازمان‌ها به شمار می‌رود، به خصوص سازمان‌هایی که وظیفه مقابله با بحران‌ها را بر عهده دارند و این وظیفه بر عهده مدیر سازمان است. این میزان از توان برنامه‌ریزیِ بالا در مدیران بحران همان‌طور که در قسمت خطرپذیری نیز اشاره شد، نشان می‌دهد این مدیران از میزان خطرپذیری بالایی برخوردار نباشند (یعنی حد معقولی از خطر‌پذیری) و بر اساس یک برنامه‌ریزی منطقی و حساب شده برای پیشگیری یا مقابله با بحران، سازمان را اداره می‌کنند.

4- در این قسمت میانگین مؤلفه مسئولیت‌پذیری 5144/2 می‌باشد، از آنجا که Sig بیشتر از 05/0 می‌باشد یعنی آماره T در بازه 96/1+ و 96/1- قرار گرفته است، اختلاف در سطح 95% معنادار نبوده و دلیلی برای رد فرض صفر نداریم. یعنی در مدیران بحران مؤلفه مسئولیت‌پذیری در حد میانگین قرار دارد.

جدول 6- آزمون T یک نمونه‌ای برای مؤلفه مسئولیت‌پذیری

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sig | آماره T | میانگین | مؤلفه |
|  |  |  |  |
| 363/0 | 912/0 | 5144/2 | مسئولیت‌پذیری |
|  |  |  |  |

با توجه به نتایج جدول 6 میزان مسئولیت‌پذیری در مدیران بحران در حد میانگین است. با توجه به اینکه مسئولیت‌پذیری در مدیران بحران یکی از مؤلفه‌های مهم به شمار می‌رود. ولی نتیجه‌ای که از بررسی مسئولیت‌پذیری مدیران بحران استان تهران به عمل آمد این مؤلفه در حد میانگین بود که جای تحقیق و بررسی وجود دارد که با توجه به شرایط و تأثیرات بحران این مؤلفه بیشتر در مدیران بحران استان تهران تقویت شود.

5- در این قسمت میانگین مؤلفه خلاقیت 6878/2 می‌باشد، از آنجا که Sig کمتر از 05/0 می‌باشد یعنی آماره T خارج از بازه 96/1+ و 96/1- قرار گرفته است، اختلاف در سطح 95% معنادار بوده و فرض صفر رد می‌شود. مثبت بودن علامت آماره T بدان معناست که میزان این مؤلفه از میانگین بیشتر است. یعنی در مدیران بحران مؤلفه خلاقیت از حد میانگین بیشتر است.

جدول 7: آزمون T یک نمونه‌ای برای مؤلفه خلاقیت

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sig | آماره T | میانگین | مؤلفه |
| 000/0 | 896/9 | 6878/2 | خلاقیت |
|  |  |  |  |

با توجه به نتایج جدول 7 میزان خلاقیت در مدیران بحران از حد میانگین بیشتر است. با توجه به ويژگي صحنه‌هاي بحراني، مانند تنگناي زماني، احساس تهديد شديد، غافلگيري، عدم قطعيت، كمبود اطلاعات دقيق همراه با انبوه داده‌هاي متناقض، استرس شديد و آشفتگي اوضاع، همگي دست به دست هم داده و مانع از اولويت‌بندي، درك و پردازش اطلاعات، تشخيص گزينه‌هاي مختلف و سنجش هزينه فايده آنها و يافتن گزينه بهينه مي‌شود (حسینی، 1387، ص7). همچنین ماهیت بحران‌ها یعنی تغییر و تحول سریع و دشواری در پیش‌بینی كه باعث در هم شكسته شدن انگاره‌هاي متعارف زندگي و واكنش‌هاي اجتماعي مي‌شود و با آسيب‌هاي جاني و مالي، تهديدها، خطرها و نيازهاي تازه‌اي كه به وجود مي‌آورد (حسینی، 1387، ص7)، خلاقیت یکی از مؤلفه‌های اساسی برای مدیران بحران به شمار می‌رود، چه در مرحله پیش از بحران که توان پیش‌بینی و پیش‌گیری از بحران را داشته باشند و اگر هم بحران به وقوع بپیوندد دچار غافگیری و سردرگمی در تصمیمات نشوند و از به اوج رسیدن بحران با توجه به قدرت خلاقیت خود جلوگیری کنند.

6- در این قسمت میانگین مؤلفه تاب‌آوری 6309/1 می‌باشد، از آنجا که Sig کمتر از 05/0 می‌باشد یعنی آماره T خارج از بازه 96/1+ و 96/1- قرار گرفته است، اختلاف در سطح 95% معنادار بوده و فرض صفر رد می‌شود. مثبت بودن علامت آماره T بدان معناست که میزان این مؤلفه از میانگین بیشتر است. یعنی تاب‌آوری مدیران بحران از حد میانگین بیشتر است.

جدول 8: آزمون T یک نمونه‌ای برای مؤلفه تاب‌آوری

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sig | آماره T | میانگین | مؤلفه |
| 000/0 | 028/7 | 6309/1 | تاب‌آوری |
|  |  |  |  |

با توجه به نتایج جدول 8 میزان تاب‌آوری در مدیران بحران از حد میانگین بیشتر است. زیرا با توجه به ماهیت مشاغل بحرانی یعنی وجود تنش و اضطراب شدید، اگر مدیران بحران از این ویژگی شخصیتی برخوردار نباشند خیلی سریع دچار فرسودگی شغلی می‌شوند یا در مواجهه با بحران‌ها زود تسلیم شده و منافع سازمان یا مجموعه دچار خطر و نابودی قرار می‌گیرد. پس یکی از مؤلفه‌های اساسی در ابعاد شخصیتی مدیران بحران "تاب‌آوری" می‌باشد که مدیر را در وضعیت‌های بحرانی محافظت خواهد کرد. این اصطلاح را کوباسا[[6]](#footnote-6) در زمینة شخصیت به کار برده است و منظور او نوعی شخصیت است که دارای ویژگی‌هایی نظیر تعهد و هماوردجویی است و خود را مسلط بر زندگی خود می‌داند، به نظر کوباسا این ساخت شخصیت قادر است افراد تحت فشار را از بیمار شدن حفظ کند (1382، صص135-134).

7- در این قسمت میانگین مؤلفه سلامت روانی با توجه به سه شاخص وسواس، پارانوئید و اسکیزوئد 5250/1 می‌باشد، از آنجا که Sig کمتر از 05/0 می‌باشد یعنی آماره T خارج از بازه 96/1+ و 96/1- قرار گرفته است، اختلاف در سطح 95% معنادار بوده و فرض صفر رد می‌شود. مثبت بودن علامت آماره T بدان معناست که میزان این مؤلفه از میانگین بیشتر است. یعنی سلامت روانی مدیران بحران از حد میانگین بیشتر است.

جدول 9: آزمون T یک نمونه‌ای برای مؤلفه سلامت روانی

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sig | آماره T | میانگین | مؤلفه‌ها |
|  |  |  |  |
| 000/0 | 128/6 | 6002/1 | وسواس |
| 000/0 | 914/8 | 5857/1 | پارانوئید |
| 000/0 | 528/9- | 3891/1 | اسکیزوئید |
| 008/0 | 685/2 | 5250/1 | سلامت روان |

با توجه به نتایج جدول 9 میزان سلامت روانی در مدیران بحران از حد میانگین بیشتر است. مؤلفه سلامت روانی با توجه به سه شاخص وسواس، پارانوئید و اسکیزوئید - مبتلایان به این اختلال دو الگوی جدایی (گسستگی) از روابط اجتماعی و طیف محدود ابراز عواطف هیجانی را از خود نشان می‌دهند (انجمن روان‌پزشکی امریکا، 1994، ص436)- سنجیده شد. یکی از عوامل مهم در تصمیم‌گیری، به‌خصوص برای مدیران به منظور تصمیم‌گیری صحیح، دقیق و به‌موقع برخورداری از سلامت روانی بالا می‌باشد، زیرا اگر شاخص‌های سلامت روانی (وسواس، پارانوئید و اسکیزوئید) که مورد بررسی قرار گرفت، از حد طبیعی عبور کند و باعث اختلال شود، بیشتر تصمیم‌گیری‌های مدیران بحران را تحت تأثیر قرار خواهد داد.

**نتيجه‌گيري**

هدف‌ اصلي‌ و عمده‌ هر سازمان‌ آن‌ است‌ كه‌ ميزان‌ اثربخشي‌ عملكرد نيروهاي‌ خود را، به‌ويژه در زمان‌ بحران‌‌، به‌ حداكثر ممكن‌ برساند. اين‌ هدف‌ كلان‌ و اساسي‌ تنها زماني‌ محقق‌ خواهد شد كه‌ "هر كس‌ در جايگاه ‌واقعي‌ و تخصصي‌ خويش‌ قرار گيرد" و افرادي كه از توانايي مديريت بحران برخوردارند شناسايي شده، در زمان‌هاي بحراني به کار گرفته شوند. تحقق‌ اين‌ مقصود روحيه‌ كاركنان‌ را تعالي‌ مي‌بخشد، رضايت‌ شغلي‌ آنان‌ را افزايش‌ مي‌دهد و روابط‌ اجتماعي‌ و شغلي‌ كاركنان‌ را بهبود مي‌بخشد، اين‌ پيامدهاي‌ مطلوب‌ به‌ نوبه‌ خود عملكرد كاركنان‌ را به‌ سطح‌ بهينه‌ و مطلوب‌ افزايش‌ مي‌دهد (كروكر، 1989). اما، كاركنان‌ زماني‌ در "جايگاه‌ واقعي‌ خويش‌" قرار مي‌گيرند كه‌ انتخاب‌ و گزينش‌، جايابي‌ و انتصاب‌، و ترفيع‌ و آموزش‌ آنان‌ براساس‌ ارزشيابي‌هاي‌ دقيق‌، عيني‌ و روشمند (سيستماتيك‌) صورت‌ گيرد (جاگر، 1988).

پس از جنگ‌ دوم جهاني‌ (45-1939) در كشورهاي‌ صنعتي‌ (به‌ويژه‌ در امريكا، انگلیس‌، سوئيس‌، آلمان غربي ‌سابق‌ و...) اين‌گونه‌ ارزشيابي‌ها به‌ روان‌شناسان‌ سپرده‌ شده‌ است ‌(استيج‌، 1991). البته روان‌شناسان‌ اين‌ نقش‌ را، در مقياسی‌ محدودتر‌ در جنگ‌ اول جهاني‌ (18-1914) نيز بر عهده‌ داشتند. در سال ‌1917، يعني‌ سال‌ ورود امريكا به‌ جنگ‌، رئيس‌ انجمن‌ روان‌شناسان‌ امريكا، دكتر "رابرت‌ يركز"، پيشنهاد داد كه‌ در جنگ‌ از روان‌شناسي‌ نيز بهره‌ گرفته‌ شود. پيشنهاد او بلافاصله‌ پذيرفته‌ شد. وی كميته‌اي‌ متشكل‌ از روان‌شناسان‌ را مأمور کرد تا مبادرت‌ به‌ تأسيس‌ "يگان‌ روان‌شناسي‌ نظامي‌" کنند. اين‌ يگان‌ به‌ زودي‌ اقدامات‌ فراگيري‌ انجام‌ داد. يكي‌ از آن‌ اقدامات‌ تهيه‌ آزمون‌هاي‌ آلفا و بتاي‌ ارتش‌ بود (باصری و همکاران، 1391).

جاگر (1988) با بررسي‌ تاريخ‌ تحول‌ روان‌سنجيِ‌ كاربردي‌ و روش‌هاي‌ ارزشيابي‌ سه‌ منبع‌ عمده‌ اين‌ تحول‌ را شناسايي‌كرده‌ است‌. از نظر او نخستين‌ منبع‌ ارزشيابي‌ روان‌پزشكي‌ است‌. در اين‌ نوع‌ ارزشيابي‌ براي‌ تشخيص سندروم‌هاي ‌باليني‌ روان‌پزشكي‌ در بين‌ كاركنان‌ از الگوی‌ پزشكي‌ بيماري‌ها و الگو‌هاي‌ علوم‌ طبيعي‌ بهره گرفته‌ شده‌ است‌. در اين‌ زمينه ‌كريپلين‌، روان‌پزشك، و ياسپرس‌، فيلسوف‌ و روان‌پزشك‌، رويكرد روان‌شناختيِ‌ نويني‌ را به نام‌ "رويكرد باليني" معرفي‌ كرده‌اند. در اين‌ رويكرد، نشانه‌هاي‌ آسيب‌شناختيِ‌ رواني‌ از زاويه‌ ديد پديدارشناختي‌ بررسي‌ می‌شود.

يكي از ابعاد ارزيابي منابع انساني در مديريت بحران ارزيابي ويژگي‌هاي روان‌شناختي و خصوصيات شخصيتي است. استوگديل‌ (1974)، من‌ (1959)، لرد، دوادر و ايليگر (1986) مبادرت‌ به‌ انتشار زمينه‌يابي‌هايي‌ نموده‌اند كه‌ به‌ ارزشيابي‌ اعتبار ويژگي‌هاي روان‌شناختي و شخصيت‌، همانند پيش‌بيني‌ صلاحيت‌ رهبري‌، پرداخته‌اند. پيشينه‌ مربوط‌ به ‌اعتبار آزمون‌هاي‌ شخصيت‌ نيز توسط‌ ریموند کاتل، یکی از نظریه‌پردازان ویژگی‌های شخصیت، تعداد ویژگی‌های اصلی شخصیت را از بیش از ۴۰۰۰ مورد که در فهرست اولیه آلپورت وجود داشت به ۱۷۱ مورد تقلیل داد. او این کار را عمدتاً از طریق حذف ویژگی‌های غیرمتداول و ترکیب خصوصیات مشترک انجام داد. کاتل سپس نمونه‌ای بزرگ از افراد را برای این ۱۷۱ ویژگی مختلف ارزیابی کرد. وی آنگاه با بهره‌گیری از یک روش آماری به نام "تحلیل عوامل"، ویژگی‌های نزدیک به هم را معین کرد و سرانجام فهرست خود را به تنها ۱۶ ویژگی شخصیت کاهش داد. به گفته کاتل، این ۱۶ ویژگی، منبع و منشأ شخصیت تمام انسان‌ها می‌باشند. او همچنین یکی از پرکاربردترین آزمون‌های ارزیابی شخصیت به نام پرسشنامه ۱۶ عامل شخصیت (16PF) را طراحی کرد (کروگر، 2011).

آزمون‌هاي‌ ويژگي‌هاي روان‌شناختي و شخصيتي‌ از حيث‌ مشخصات‌ روان‌سنجي‌ همانند آزمون‌هاي‌ استعداد و هوش‌ هستند. تفاوت‌ آنها در نوع‌ ويژگي‌هاي‌ اندازه‌گيري‌ شده و شيوه‌ توليد داده‌هاست‌. در روش‌هاي‌ سنجش‌ عملكرد و آزمون‌هاي‌ استعداد و هوش‌، تكاليف‌ عيني‌ انجام‌ مي‌شوند و برون‌داد عملكرد واقعي‌ ثبت‌ مي‌گردد، در حالي‌ كه‌ داده‌هاي‌ آزمون‌هاي‌ روان‌شناختي و شخصيتي‌، ‌عمدتاً مبتني‌ بر خودارزشيابي‌ هستند. در اين‌ آزمون‌ها، فرد به‌ ارزشيابي‌ خود و ارزشيابي‌ تجارب‌ و فعاليت‌هاي شخصي‌ خويش‌ مي‌پردازد و داده‌ها براساس‌ انبوهي‌ از شرايط‌ تعميم‌ داده‌ مي‌شوند (باصری و همکاران، 1391).

از سوي ديگر، بايد اذعان‌ داشت‌ كه‌ مديريت صحيح بحران‌های اجتماعي، ‌فرهنگي و طبيعي‌،‌ نقش‌ اساسي‌ در بهبود و پيشرفت‌ جامعه‌ به‌عهده‌ دارد. اين‌ بستر‌، زماني‌ فراهم‌ مي‌شود كه‌ استعدادها، توانمندي‌ها و مهارت‌هاي‌ مديران بحران را شناخته‌ و متناسب‌ با ويژگي‌هاي ‌ذاتي‌ و مهارتي‌، وظايف را به‌ آنها محول‌ نموده‌، انتظار عملكرد مطلوب را‌ از آنها داشت‌.

**منابع**

* در نسخه چاپی موجود است.

1. - اين مقاله حاصل پايان‌نامه كارشناسي ارشد رشته مديريت بحران دانشكده علوم اجتماعي و فرهنگي دانشگاه جامع امام حسين(ع) است. [↑](#footnote-ref-1)
2. - دانش‌آموخته كارشناسي ارشد مديريت بحران، دانشگاه جامع امام حسین (ع) [↑](#footnote-ref-2)
3. 2- استاديار گروه روان شناسي، دانشگاه جامع امام حسین (ع) [↑](#footnote-ref-3)
4. - استاديار گروه روان شناسي، دانشگاه جامع امام حسین (ع) [↑](#footnote-ref-4)
5. TEST [↑](#footnote-ref-5)
6. Kobasa [↑](#footnote-ref-6)