

تحلیل مدل‌های (روش‌های) تصمیم‌گیری در شرایط بحرانی در موسسات آموزش عالی (مطالعه موردی دانشگاه‌های پیام نور، آزاد و دولتی استان کرمانشاه)

علی اکبر احمدی^۱، فرشید خزاعی^۲

^۱دانشیار دانشگاه پیام نور صندوق پستی ۳۶۹۷-۱۹۳۹۵ تهران، ایران

^۲مدرس مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور صندوق پستی ۳۶۹۷-۱۹۳۹۵ تهران، ایران

نویسنده مسئول:

فرشید خزاعی

مجله علمی پژوهش در مدیریت و مطالعات اجتماعی (سال سوم)
شماره ۹ / پاییز ۱۳۹۶ / ص ۱۱-۱

چکیده:

بدون شک عصر حاضر عصر انفجار اطلاعات و ارتباطات است. عصری که سازمانها و جوامع به دلیل سرعت انتقال و مبادله اطلاعات به همراه تکنولوژی پیچیده همواره در حال تغییرند و این تغییرات در بعضی از مواقع سبب بروز بحران می شود. اداره بحران و خروج از آن یکی از موارد بسیار مهم و حساس است، چرا که ممکن است یک اشتباه کوچک تشدید بحران و سرانجام خسارات جبران ناپذیر را به دنبال داشته باشد. این پژوهش به دنبال این است که عوامل موثر بر تصمیم‌گیری صحیح مدیران در شرایط بحران را بشناسد. در این مطالعه، از روش تحقیق توصیفی-تحلیلی استفاده گردید و تکنیک جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه می باشد. جامعه آماری این تحقیق کارمندان و اساتید دانشگاه‌های آزاد، پیام نور و دولتی استان کرمانشاه در سال ۱۳۹۲ بوده که تعداد نمونه ۱۵۰ نفر انتخاب گردید. نتایج نشان دهنده این است که: عوامل آموزشی، مشارکت کارکنان و شناسایی بحران بر تصمیم‌گیری مدیران در شرایط بحران تاثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی: تصمیم‌گیری - شرایط بحرانی - موسسات آموزش عالی

۱- مقدمه:

«بحران» مقوله‌ای است که همه سازمان‌ها و جوامع کم و بیش و با توجه به ماهیت و فعالیتشان به گونه‌ای با آن روبرو هستند. بروز خطرات، سوانح و بحران‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و نظامی به همراه حوادث غیر قابل پیش‌بینی واقعی است که بشر در طول تاریخ همواره با آن آشنا بوده است. صنعتی شدن جوامع و گسترش ارتباطات ماهواره‌ای و نقل و انتقالات اطلاعات به طور وسیع و همچنین بزرگتر شدن سازمان‌های اجتماعی که همراه با موفقیت‌های فراوان تکنولوژیکی و اجتماعی بوده است. نه تنها میزان بروز خطرات غیر منتظره را کاهش نداده است بلکه در بسیاری موارد افزایش نیز داده است. یازدهم سپتامبر سال ۲۰۰۱ تأثیر عمیقی بر جهان، سازمان‌ها و رشته مدیریت گذاشت. صاحب نظران مدیریت مجبور شدند به سرعت وظایف خود را در پس‌اند حملات یازدهم به انجام برسانند. انواع وظایف ضروری که نیاز به انجام بود شامل: مستقر ساختن نیروی کار خود، فراهم ساختن فضای کار برای کارمندان جایگزین شده، برقرار ساختن شبکه‌های ارتباطی کوتاه مدت و بلند مدت بین شرکت‌ها و کارگران خود می‌شد (Hanson, 2013:6). به بیان دیگر امروزه بحران‌ها در سازمان نهادینه گردیده‌اند و واقعیتی جداناپذیر از ماهیت درونی سازمان‌ها شده‌اند. از این رو سازمان‌ها مجبورند همراه با افزایش پیچیدگی و توان تولیدی خود، توان رویارویی و مواجهه با بحران‌های مختلف را در خود افزایش دهند. امری که تنها با برنامه‌ریزی‌های میان مدت و بلند مدت ممکن می‌گردد. مدیریت پیشین و سنتی الگوهای ویژه‌ای را برای تصمیم‌گیری و حل مشکل سازمان‌ها پیشنهاد کرده و به کار برده‌اند و اولویت‌های مشخصی را برای آن‌ها در نظر می‌گرفتند. طبیعی است در سازمان‌هایی که از ثبات زمانی و مکانی و منطقه‌ای نسبی برخوردار بودند چنین الگوها و شیوه‌هایی کاربرد و اثربخشی داشت ولی در مدیریت متحول و متغیر امروزی که هیچ امری تحت تأثیر زمان و مکان نیست و تصمیم‌گیری‌ها و الگوها متأثر از عوامل بیرون سازمانی و درون سازمانی پیچیده، متغیر، متحول و حتی ناشناخته قرار دارند. تنها عصر بی‌خردی می‌تواند پاسخگوی نیازهای مدیریت باشد. عصر بی‌خردی به گونه‌ای پویا الگوهای متعارف و سنتی تصمیم‌گیری را متزلزل ساخته و عواملی چون تدابیر امور و ساختارهای سازمان‌ها و انتخاب راهکارهای مناسب نیاز به بازنگری مجدد دارند. در واقع امروز نمی‌توان برای حل مشکلات سازمانی راهکارهای نسخه‌پیچی شده در نظر گرفت و آن‌ها را به عنوان الگوهای مفید و موثر بکار برد. از طرف دیگر حضور و وجود بحران‌ها نیز در سازمان‌های کنونی امری اجتناب‌ناپذیر است که مانند مهمان‌های ناخوانده هر از گاهی از راه می‌رسند و مشکلات تصمیم‌گیری‌ها را با مخاطره تازه مواجه می‌کنند. عدم آگاهی و یا کم‌آگاهی از اثرات، ضایعات و تبعات آن‌ها برای مدیران و سازمان‌هایشان مشکل‌آفرین خواهد بود. از طرفی شرایط متغیر و متحول سازمانی بحران‌های معمولی را نیز دستخوش تغییرات ناگهانی و اساسی می‌سازد که عدم شناخت آن می‌تواند حتی سازمان‌های بزرگ و موفق را به طور کلی محو و نابود سازد. این پژوهش درصدد است تا مدل‌های (روش‌های) تصمیم‌گیری در شرایط بحرانی در دانشگاه‌های پیام‌نور، آزاد و دولتی استان کرمانشاه را مورد تحلیل و بررسی قرار دهد. و اینکه عوامل موثر در تصمیم‌گیری در شرایط بحران چیست؟

نظریات: از میانه دهه ۱۹۵۰ حجم قابل ملاحظه‌ای از نوشته‌ها در مورد تصمیمات مشخص سیاست خارجی منتشر شده است. در نسل قبل از دهه ۱۹۷۰ نوشته‌های ناظر بر بحران‌ها، حول ایجاد چارچوب‌های مفهومی و فرضیه‌های متمرکز بود که در بررسی یک و در برخی موارد چند مطالعه موردی قابل کاربست باشند. به علاوه از دهه ۱۹۶۰، تلاشی هم برای ارائه مدل‌هایی جایگزین و هم برای طرح گزاره‌هایی جهت تحلیل رفتار در بحران‌های بین‌المللی آغاز شده است. آثار این دوره نخستین، در برگیرنده تصمیماتی است که به شروع جنگ جهانی اول، مداخله ایالات متحده در کره، مداخله انگلیس در بحران سوئز، و پاسخ‌های ایالات متحده به بحران‌های داخل یا بر سر برلن، کومو، خلیج خوک‌ها، و استقرار موشک‌های شوروی در کوبا منجر شدند. مطالعه بحران‌های بین‌المللی شامل بررسی نقش طرف‌های ثالثی همچون سازمان ملل و دیگر سازمان‌ها یا گروه‌های میانجی نیز می‌باشد. در مورد تصمیماتی که وجه مشخصه‌شان چارچوب زمانی فراخ‌تر و گروه‌های بازیگر پیچیده‌تر - از جمله نهادهای قانونگذاری، احزاب سیاسی، و حکومت‌ها -

است نیز بررسی هائی وجود دارد. این نوع بررسی را غالباً دشوارتر از بررسی «بحران» می توان در قالب تحلیل دقیق تصمیم گیری جای داد زیرا حاوی فرآیندی انباشتی است که در هزار توی درهم برهم دیوانسالاری و صحنه فراگیرتر سیاسی در طول یک دوره طولانی تر صورت می گیرد و تحقیق در مورد آن دشوارتر است. اینگونه بررسی ها ممکن است مشتمل بر تصمیم گیری در اوضاع و احوال کما بیش عادی باشد. بررسی های موردی تصمیم گیری در بحران، برای مثال شامل مداخله ایالات متحده در کره در سال ۱۹۵۰، درگیری جنگ جهانی اول در سال ۱۹۱۴ و بحران موشکی کوبا در سال ۱۹۶۲ می باشد.

تصمیم گیری چیست؟

آیا تصمیم گیری، پدیده عجیب و ناشناخته ایست یا آنکه کار راحت و ساده ایست؟ هنوز معلوم نیست که چگونه، چه موقع و کجا تصمیم ساخته و پرداخته می شود. بقول مدیر عامل شرکت جنرال موتورز "اغلب سخت است که بگویم که چه کسی و چه موقعی تصمیم گرفته است و حتی چه کسی مبداء تصمیم بوده است. غالباً من نمی دانم در جنرال موتورز چه موقع تصمیم گرفته می شود؟ من بخاطر نمی آورم که در یک جلسه کمیته ای بوده باشم و مسائل به رای گیری گذارده شود. معمولاً یک نفر مسائل را خلاصه می نماید. دیگران با تکان دادن سر یا ابراز نظر خود به تدریج به اجماع می رسند" (Quinn.1980: 134)

اگرچه افلاطون روح انسانی را به اربابه ای تشبیه کرده است که توسط دو اسب خرد و احساس به حرکت می آید، اما در قرون اخیر دانشمندان به خرد بیشتر بها داده و از احساسات به عنوان بخشی که مانع خردورزی است یاد نموده اند. در تصمیم گیری تا کنون این عقیده بیشتر مطرح بوده است که انسان در تصمیمات خود -آنجا که سخن از نفع و ضرر است- کاملاً عقلایی و بدور از احساسات عمل می نماید. اما برخی از شواهد مطرح در روانشناسی در سالهای اخیر نشان داده است که انسان در تصمیم گیری و رفتار خود از هر دو اسب استفاده می نماید (Maleki.2004: 5)

تحقیقاتی که گزارش آن در انجمن اقتصاد آمریکا در ژانویه ۲۰۰۵ مطرح گردیده است، حاکی از آن است که تکنولوژی جدید به انسان این امکان را داده است تا تصویر برداری تشدید شده بوسیله مغناطیس برای مشخص نمودن وظایف هر بخش از مغز نماید. این کار امکان ثبت لحظه ای فعالیت های مغز را می دهد. دانشمندان مدیریت و اقتصاد از دانشمندان پزشکی و روانشناسی خواسته اند که امکان اینکه بشود متوجه شد که کدام بخش از مغز کار تصمیم گیری را انجام می دهد را مد نظر قرار دهند.

به عنوان مثال، ذهن بشری موضوع ارزش مورد انتظار در حوادث آینده در اقتصاد را مورد محاسبه قرار می دهد. اینکه یک فرد در بازار بورس سرمایه گذاری می کند و یا هزینه بیمه عمر را پرداخت می نماید، بستگی به آن دارد که آن فرد چگونه آینده را در نزد خود تصویر نموده و به حوادثی که ممکن است اتفاق بیفتد چه مقدار وزن بدهد. ممکن است که شما ارزش مورد انتظار بیمه عمر را با اینکه کم است بیشتر مورد توجه قرار دهید، زمانی که فکر می کنید با احتمال زیاد قبل از بازنشستگی شما، قیمت سهام کاهش پیدا خواهد نمود.

تصمیم گیری تحت تاثیر تعدادی از عوامل است، از جمله:

- ❖ عوامل عقلایی: منظور، عوامل قابل اندازه گیری از قبیل هزینه، زمان، پیش بینی ها و غیره می باشد. یک تمایل عمومی وجود دارد که بیشتر بدین عوامل پرداخته و عوامل غیر کمی را از یاد ببریم (Bhargava.1993:65)
- ❖ عوامل روانشناختی: مشارکت انسان در پدیده تصمیمگیری روشن است. عواملی از قبیل شخصیت تصمیمگیر، توانایی های او، تجربیات، درک، ارزشها، آمال و نقش او از جمله عوامل مهم در تصمیمگیری می باشند.
- ❖ عوامل اجتماعی: موافقت دیگران بخصوص کسانی که تصمیم به نوعی بر آنان تاثیر می گذارد، از مسائل مهم تصمیمگیری است. توجه به این عوامل از مقاومت دیگران در برابر تصمیم می کاهد.
- ❖ عوامل فرهنگی: محیط دارای لایه های فرهنگی متعددی است که به نام فرهنگ منطقه، فرهنگ کشور و فرهنگ جهانی خوانده می شود. همچنین فرهنگ خود سازمان نیز باید مطمح نظر قرار گیرد. این فرهنگها بر تصمیم فردی و یا سازمانی ما در قالب هنجارهای مورد قبول جامعه، رویه ها و ارزشها تاثیر می گذارند (Murdock.1993:164).

اهمیت تصمیم گیری

فرایند تصمیم گیری که می توان آن را به زبان ساده بدین گونه تعریف نمود (Rezayian, 2009: 182) - انتخاب یک راه از میان راه های مختلف برای حل مشکل - کار اصلی مدیران است. به گونه ای که در هر موقعیتی برای اقدام جدید یا حل مشکل و در خصوص این که چه کاری، با چه وسیله ای، بتوسط چه کسی، در چه موقعی، در کجا و چگونه باید انجام شود تصمیم بگیرند و اجرا نمایند. تصمیم گیری در واقع وسیله اصلی برای اجراء برنامه ها و راه نیل به اهداف می باشد. زیرا هر مدیری برای اجرای هر یک از وظایف خود اعم از برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل همواره نیاز به اخذ تصمیم دارد. آشنائی با شیوه ها و روش های تصمیم گیری برای مدیران دارای اهمیت بسیار است که با بهره گیری از این روشها توانائی مدیران در اخذ تصمیم کار آمد افزایش می یابد؛ لذا تصمیم گیری نقش و فعالیتی حساس و پر اهمیت است تا جائی که برخی از دانشمندان مانند هربرت سایمون تصمیم گیری را مترادف با مدیریت قرار داده است. : Irannezhad, 2008 (56)

بحران چیست؟

تعریف اضطرار Crisis عبارتست از اتفاقی که بطور معمولی روی می دهد و در محدوده کوچکی برای عده خاصی روی میدهد و باز گرداندن این شرایط به شرایط عادی کار دشواری نیست مانند آتش سوزی یک واحد مسکونی - دزدی و تعریف disaster حادثه یا فاجعه یا بلاء حادثی که بروز آنها موجب به بار آمدن خسارات تلفات زیادی خواهد شد. (مقیاس وسیع تر) حادثه گویند. بحران نیز عبارت از شرایطی است که در آن با غافلگیری، کمبود اطلاعات، و محدودیت زمان برای تصمیم گیری مواجه می شویم. سپس با بهره گیری از فناوری نوین جهت کاهش تلفات جانی و مالی باشیم (رمضان زاده، ۲۰۱۰).

بحران: یعنی بهم خوردن روند عادی و طبیعی زندگی انسان.

بحران: یعنی ایجاد بی نظمی و اختلال در زندگی و باعث بهم خوردن توازن و تناسب بین نیازها و منابع است. در شرایط بحران توازن موجود از بین می رود.

بحران: در نتیجه یک سری عوامل طبیعی و غیر طبیعی شامل زلزله، سیل، طوفان، آتش سوزی، خشکسالی، سونامی، هجوم بیماریهای واگیر، جنگ و ... (Ramadan zadeh, 2010: 4).

تاریخچه مدیریت بحران:

واژه بحران یا Crisis بیش از ۵ قرن پیش مطرح شد. عبارت امروزی مدیریت بحران برای اولین بار توسط مک فامارو- با توجه به امکان درگیری موشکی آمریکا و کوبا- عنوان گردید. و با موضوع مدیریت بحران در بلایای طبیعی اولین بار در سال ۱۹۸۹ در هشتمین کنفرانس جهانی زلزله در آمریکا توسط دکتر فرانس پریس مطرح شد.

در ایران در تاریخ ۱۳۴۸/۳/۱۷ قانون پیشگیری و مبارزه با خطرات سیل به تصویب مجلس رسید و بعد در سال ۱۳۸۶ قانون مدیریت بحران کشور به تصویب مجلس رسید که به صورت سازمان شکل گرفت.

تعریف مدیریت بحران:

مدیریت بحران علمی است کاربردی که با شناخت مشاهدت و تجزیه و تحلیل داده ها بصورت سیستمی جهت یافتن ابزار و راه حلهایی که بوسیله آن از یک سو بتوان از وقوع فاجعه پیشگیری کرد و یا مقابله نمود و از سوی دیگر در صورت وقوع آن نسبت به امداد رسانی و بهبود اوضاع اقدام نمود. (Maleki, 2004: 6)

اهداف مدیریت بحران:

۱- در درجه اول رفع شرایط بحران و اضطرار است.

۲- بازگرداندن سریع جامعه به حالت عادی.

۳- کاهش آسیب های ناشی از بحران چه جانی و چه مالی.

۴- کاهش اثرات بحران در جامعه و مقابله با آن با کمترین هزینه ها.

۵- ایجاد آمادگی در جامعه برای مقابله با بحران.

۶- بازسازی مناطق بحرانی از لحاظ فیزیکی و روانی و فرهنگی.

۷- ایجاد تمرین و آموزش و مانورها در مناطق جهت آمادگی برای مقابله با بحران برای مدیران و مردم.

فرایند یا مراحل مدیریت بحران:

-شامل یک سری مراحل هماهنگ یکپارچه است که شامل چهار مرحله می گردد:

۱-مرحله پیشگیری

۲-مرحله آمادگی

۳-مرحله مقابله

۴-مرحله بازسازی

که با اجرای این فرایند در موقع بروز بحران می توان آسیب ها و خسارات و هزینه های جانی و مالی را به حداقل رساند. , Hanson (2013:3)

الگوی جامع مدیریت بحران (الگوی سلسله مراتبی)

در سال ۲۰۰۶ تعدادی از متخصصان مدیریت بحران در دانشگاه تورنتو کانادا گرد آمدند تا یک الگوی جامع و یکپارچه مدیریت بحران را تعیین کنند که الگوی سطح بندی با سلسله مراتبی توسط آقای ایان دیویس ارایه گردید که شامل ۴ سطح بوده:

۱-اصل الگوی اخلاقی.

۲-اصل الگوی استراتژیک.

۳-اصل الگوی تاکتیکی.

۴-اصل الگوی اجرایی.

۱-اصول اخلاقی: عبارت است از دستیابی به بازتوانی کامل پس از بحران ها و فرهنگ سازی و پایبند سازی همه گروه های ذینفع.

۲- اصول استراتژیک: تاکید بر برنامه ریزی قبل از بحران برای پایه ریزی اساسی جوامع در مقابل بحران.

۳-اصول تاکتیکی: ظرفیت سازی و توانمند سازی مدیران و مقامات دولتی از طریق آموزش و تربیت کارکنان.

۴-اصول اجرایی: نظارت و استفاده از فناوری جهت ایجاد جامعه توانمند در برابر بحران از طریق ارزیابی برنامه ها و اجرای اصول مقاوم سازی و بازتوانی جامعه. (Hanson , 2013:5)

تصمیم گیری در بحران

تصمیم گیری های مهم و عمده ،همواره یکی از ضروریات بحران در لحظات اولیه است؛ تصمیماتی که نه تنها در ابعادی وسیع تاثیر می گذارند و در واقع آینده و گسترده بحران را می سازند بلکه مورد قضاوت همگان قرار می گیرند . بنابراین ، طبیعی است که در مواجهه با بحران ،انتخاب تصمیم های صحیح منوط به دسته بندی حقایق و واقعیت ها باشد . حیاتی ترین اقدام در آغاز بحران این است که باید به سرعت فهمید چه چیزی رخ داده است ودربرابر آن می بایستی چه اقدامی انجام داد وپس از آن شرایط چگونه خواهد بود . افزون بر ۹۰ درصد از تصمیمات حساس ،در ساعات اولیه بحران اتخاذ می شوند . در آن واحد ،عوامل بسیار متعددی باید در مورد افراد و مسائل مرتبط با هر تصمیم ،مدنظر گرفته شود . بگرنجی مسئله دقیقاً در اینجا نهفته است . زیرا بخش عظیمی از این ملاحظات ضروری و همزمان را می توان در پیش بینی ها و برنامه مدیریت بحران قبل از وقوع بحران ، انجام داد (Maleki,2004: 10).

مفهوم کلی بحران اشاره به وضعیتی است که در اثر بروز یک حادثه غیر مترقبه دگرگون می شود. این حادثه ممکن است یک رویداد بالقوه یا بالفعل باشد (Kazemi , 2012: 24). توجه به بحران به عنوان یک متغیر وضعی که احتمال یک تصمیم معین را افزایش می دهد، بی شباهت به مدل آشنای روانشناسی تحریک-واکنش نیست. بحران به عنوان یک عامل محرک عمل می کند و تصمیمات متخذه واکنش یا پاسخ در مقابل تحریک هستند. تعریف بحران در مدل تحریک-واکنش به کیفیت رفتار و سلوک تصمیم گیرندگان، یعنی درک و احساساتشان از علائم محرکه و واکنش آنان در مقابل تحریک انجام شده مربوط می شود. در این چارچوب، بحران عبارت است از وضعیتی که:

۱-هدفهای عالی و حیاتی واحد تصمیم گیرنده را تهدید می کند.

۲-زمان واکنش را برای اتخاذ تصمیم محدود می کند.

۳-عناصر و عوامل تصمیم گیرنده را با بروز ناگهانی خود غافلگیر می کند.

پس سه عامل مهم در تعریف و تشخیص بحران از دیدگاه روش تصمیم گیری نقش عمده دارند که عبارتند از تهدید، زمان و غافلگیری. (Kazemi , 2012: 25)

کارولین اسمارت برای تصمیم گیری در شرایط بحرانی مدلی را ارائه نموده است. بنظر وی ماهیت تصمیم گیری در شرایط بحرانی با مسائل زیر در ارتباط است:

۱-در شرایط بحرانی، از قوه درک و توان ذهنی و شعوری تصمیم گیرنده کاسته می شود.

۲- در شرایط بحرانی اطلاعات تحریف می شود.

۳- شرایط بحرانی موجب آشفتگی و اختلال در تصمیمگیری گروهی می شود.

اجبار به اطاعت از دستورات و مقررات موجود، موجب تشدید بحران می شود.

۵- عدم آمادگی در تصمیم گیری بروز می کند. (Smart1977: 638)

از طرف دیگر از آنجائیکه در شرایط بحرانی مشکلات اجرا بیشتر خود را نشان می دهد بنابر این شناخت وضعیت بحرانی و مشکلات آن ضروری است. در این جهت اولاً در شرایط بحرانی، اجرای دقیق و سریع تصمیمات ضروری است. ثانیاً، اجراء تصمیمات نیاز به مساعدت و پشتیبانی تمامی واحدهای سازمانی و یا دولتی دارد، ثالثاً، ممکن است بهترین تصمیم با اجرای نادرست مواجه گردد. و نهایتاً، معمولاً در سازمانهای بزرگ و دولت، تعداد واحد های اجرایی زیاد و بعضاً موازی هستند و در هر واحد اجرایی، امکان، موقعیت، قدرت و توان برای اینکه آن واحد بر حسب نظر و اختیار خود عمل کند نیز وجود دارد (Smart1977: 648).

بدین دلایل، توصیه ها و دستوراتی برای رویارویی و دفع بحران و همچنین افزایش کیفیت تصمیم گیری و اجرای بهتر در زیر آورده می شود:

۱- باید از رسیدن به یک توافق زودرس و بی موقع در تصمیمگیری جلوگیری کرد.

۲- باید از تحریف اطلاعات جلوگیری نمود.

۳- باید از تصمیم گیری غلط در گروه جلوگیری کرد.

۴- انعطاف پذیری بیشتر ی در دستورات و دستورالعمل ها بوجود آورد.

۵- برای تصمیم گیری آمادگی داشت.

۶- مانع از شکست در اجرای تصمیمات شد. (Smart1977:670)

تصمیم گیری در بحران از دید روانشناختی معرفتی خود رشته ای جدید و جالب توجه است. بصورت کلی دو گروه از رهیافت های نظری در ارتباط با بحران با توجه به متغیرهای توضیحی پیشنهاد شده است. گروه اول و کسانی مانند مارگارت هرمان به دو موضوع علاقه نشان می دهند:

۱- تاثیرات بحران به عوامل متعددی از قبیل متغیرهای متعدد فردی مانند تصویر از خود، حافظه تاریخی از عملکرد در بحران قبلی.

۲- تاثیرات بحران بخاطر عوامل موقعیتی مانند برگشت پذیری و شدت تهدیدات فعلی

هرمان عقیده دارد که یک مدل تصمیم گیری در شرایط بحرانی میتواند شامل خصوصیات ملی، عوامل مربوط به حکومت، ساختار و پروسه تصمیم گیری، متغیرهای موقعیت و روابط خارجی کشور باشد. اما او اضافه می نماید که ویژگیهای شخصی و تمرکز رهبران به مسائل خارجی دو موضوع ارزشمند در تلاش ما برای تلفیق عوامل و ساختن مدل روانشناختی تصمیم گیری در بحران است. (Hermann,1980: 7)

گروه دوم، افرادی مانند دانیل دراکن بیشتر به ویژگی های موقعیت بحرانی توجه نموده و نتایج بحران را مایل به برون داد چنین متغیر هایی می دانند. این دسته به محیط مذاکره در مورد بحران توجه جدی نشان می دهند.

چارچوب نظری:

عصر حاضر عصر انفجار اطلاعات و ارتباطات است. عصری که سازمانها و جوامع به دلیل سرعت انتقال و مبادله اطلاعات به همراه تکنولوژی پیچیده همواره در حال تغییرند و این تغییرات در بعضی از مواقع سبب بروز مشکلات حاد و حتی بحران می شود. اداره بحران و خروج از آن یکی از موارد بسیار مهم و حساس است، چرا که ممکن است یک اشتباه کوچک منجر به پیامدهای ناگوار و یا تشدید بحران و سرانجام خسارات جبران ناپذیر شود. ممکن است هر سازمانی با فشارهای درونی و بیرونی روبرو گردد این فشارها مدیران را وادار می کند تا با عجله به تصمیم گیری بپردازند و کنترل صحیح اوضاع، برخورد درست با بحران، تفکر و تامل منطقی متضمن بکارگیری بهترین روش جهت برخورد با وقایع پرمخاطره و بحران خواهد شد. در این میان سازمان های آموزشی نیز با توجه به تغییرات شگرف تکنولوژی آموزشی نمی توانند از گزند بروز بحران ها در امان باشند. مدیران همواره باید بتوانند بحران ها را شناسایی کرده و از بروز آنها پیشگیری نمایند و در صورت بروز

بحران آن را کنترل نمایند. در دنیای پر تلاطم امروزی سازمان های آموزشی همچون سایر سازمان ها مدیران و کارکنانی را می طلبد که با بحران و مدیریت آن ها به خوبی آشنا باشند. انواع بحران های مختلف ممکن است موسسات آموزش عالی را مورد تهدید قرار دهد و سلامت آن را به خطر بیاندازد. اهمیت و ضرورت پژوهش حاضر در آن است که بررسی کنیم :

آیا شناسایی بحران می تواند در تصمیم گیری مدیران نقش موثر داشته باشد؟ آیا بین تصمیم گیری صحیح مدیران و پیشگیری از وقوع بحران رابطه وجود دارد؟ آیا بین اتخاذ تصمیم مناسب مدیران و کنترل بحران و تلاش برای رفع آن رابطه وجود دارد؟ آیا مشارکت کارکنان در تصمیم گیری در شرایط بحرانی می تواند موثر باشد؟ که در این سوالات و فرضیات تصمیم گیری مدیران متغیر مستقل و بحران متغیر وابسته می باشد.

فرضیه ها

- ۱- به نظر می رسد بین شناسایی بحران و تصمیم گیری مدیران در شرایط بحران رابطه معناداری وجود دارد
- ۲- به نظر می رسد بین تصمیم گیری صحیح مدیران و پیشگیری از وقوع بحران رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- به نظر می رسد بین عوامل آموزشی و توانمندی مدیران در تصمیم گیری در شرایط بحران رابطه معناداری وجود دارد
- ۴- به نظر می رسد بین مشارکت کارکنان و تصمیم گیری در شرایط بحران رابطه معناداری وجود دارد

۲- روش پژوهش:

جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان و اساتید دانشگاه های پیام نور، آزاد و دولتی استان کرمانشاه می باشد که نمونه گیری به صورت تصادفی طبقه ای صورت گرفته است. تعداد نمونه آماری با استفاده از جدول مورگان محاسبه گردیده است. که در این تحقیق ۱۵۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند که از هر کدام از دانشگاه های آزاد، پیام نور و دولتی به نسبت مساوی یعنی ۵۰ نفر انتخاب گردید.

روش انجام تحقیق روش توصیفی - تحلیلی می باشد و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه طراحی شده توسط پژوهشگر می باشد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزارهای SPSS و EViews صورت و از قواعد رگرسیونی بهره گرفته خواهد شد. قلمرو مکانی و موضوعی تحقیق دانشگاه های پیام نور، آزاد و دولتی استان کرمانشاه و موضوعی جزء تحقیقات کاربردی می باشد که در سال ۱۳۹۲ انجام شده است.

۳- تجزیه و تحلیل داده های تحقیق:

جهت فهم و بررسی وضعیت نمونه ها و افراد پاسخگو به پرسشنامه ابتدا آمار توصیفی شرکت کنندگان جامعه تحقیق آورده می شود تا یک آمار کلی نسبت به افراد پاسخگو به ما بدهد برای این کار اطلاعات را وارد نرم افزار EViews کرده و داده های تحقیق را مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهیم.

از میان ۱۵۰ پاسخگو که تاثیر شناسایی بحران بر تصمیم مدیران را سنجیدیم ۶ درصد آن را خیلی کم ۳۶/۷ کم، ۴۷/۳ متوسط، ۹/۳ زیاد، ۷ درصد آن خیلی زیاد در تصمیم گیری مدیران مؤثر می دانند. بیشترین میزان فراوانی مربوط به شناسایی بحران مربوط به متوسط است که ۴۷/۳ درصد پاسخگویان را شامل می شود.

از سوالاتی که شناسایی بحران را سنجیده است سؤال (ایفای وظایف مدیریتی) از نظر پاسخگویان از اهمیت بیشتری برای شناسایی بحران مهم تر است به طوری که ۸۵/۴ درصد پاسخگویان آن را زیاد و خیلی زیاد مهم می دانند در حالی که تنها یک نفر (۷ درصد آن را دارای اهمیت خیلی کم در شناسایی بحران می دانند).

از میان پاسخگویان به تأثیر کنترل بحران و تلاش برای رفع آن را با تصمیم گیری صحیح سنجیده ایم ۲/۶ درصد (۴) تأثیر آن را خیلی کم می دانند ۱۴/۱ (۲۱ نفر) کم، ۳۴ درصد (۵۱ نفر متوسط)، ۳۶ درصد (۵۴ نفر زیاد) و ۱۳/۳ درصد (۲ نفر) تأثیر آن را در تصمیم گیری در شرایط بحران خیلی زیاد می دانند.

واژ میان سوالاتی که عوامل محرک و ایجاد کننده بحران را می سنجند، سؤال "انجام کارهای مختلف از سوی کارمندان و عدم انجام وظایف منسجم" بیشترین تأثیر را در ایجاد بحران از دید پاسخگویان دارد به طوری که ۷۷/۶ درصد پاسخگویان آن را زیاد یا خیلی زیاد مؤثر در ایجاد بحران می دانند این در جایی که تنها یک نفر (۷ درصد) تأثیر این متغیر را خیلی کم می داند.

از میان پاسخگویانی که عوامل آموزشی را در تصمیم گیری در بحران مهم می دانند، ۴ درصد (۶ نفر) تأثیر آن را در تصمیم گیری در شرایط بحران خیلی کم می دانند، ۲۰ درصد (۲۴ نفر) کم، ۲۶/۷ درصد (۴۰ نفر) متوسط، ۴۱/۳ درصد (۶۲ نفر) زیاد و ۱۱/۹ درصد (۱۸ نفر)، عوامل آموزشی را خیلی زیاد در تصمیم گیری در شرایط بحرانی را مهم می دانند

از میان پاسخگویان ۴ درصد (۶ نفر) تصمیم گیری در شرایط بحران را خیلی کم مهم می دانند، ۱۲/۶ درصد (۱۹ نفر) کم، ۱۵/۹ درصد (۲۴ نفر) متوسط، ۳۱/۱ درصد (۴۷ نفر) زیاد، ۳۵/۸ درصد (۵۴ نفر) خیلی زیاد می دانند.

از میان پاسخگویان که تأیید مشارکت کارکنان در تصمیم گیری در شرایط بحران سنجیده ایم، ۱۵/۳ درصد (۲۳ نفر) تأثیر مشارکت کارکنان را خیلی کم، ۲۹/۳ درصد (۴۴ نفر) کم، ۴۰ درصد (۶۰ نفر) متوسط، ۱۴/۷ درصد (۲۲ نفر) زیاد، و ۷/۷ درصد (۱ نفر) مشارکت کارکنان در تصمیم گیری در شرایط بحران خیلی زیاد می دانستند

هر چند مشارکت در تصمیم گیری در شرایط بحران تأثیر معناداری دارد. ولی اهمیت این متغیر در بین ۳ نوع دانشگاه یکسان نیست در واقع پاسخگویان دانشگاههای ملی مشارکت را مهمتر از پاسخگویان دانشگاههای پیام نور و آزاد در تصمیم گیری در شرایط بحران می دانند.

تحلیل رگرسیون چند متغیر تصمیم گیری مدیران در شرایط بحران و سایر متغیرها

آزمون رگرسیون چند متغیر تصمیم گیری مدیران در شرایط بحران نشان می دهد که شناسایی بحران مشارکت کارکنان در تصمیم گیری در سطح ۹۹ درصد ($\text{sig}=0/000$) و متغیرهای عوامل آموزشی و پیش گیری از بحران در سطح ۹۵ درصد ($\text{sig}=0/05$) بر روی تصمیم گیری مدیران در شرایط بحران معنادار گردیده است. تاثیر متغیر نوع دانشگاه بر روی تصمیم گیری مدیران معنادار گردیده است. در واقع می توان گفت تفاوت معناداری بین پاسخ گویان از دانشگاههای مختلف و تصمیم گیری مدیران وجود دارد.

اما قضاوت در مورد سهم و نقش هر یک از چهار متغیر شناسایی بحران، مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، عوامل آموزشی و پیشگیری از بحران در تبیین متغیر وابسته را باید به مقادیر بتا و گذار کرد زیرا این مقادیر استاندارد شده و امکان مقایسه و تعیین سهم نسبی هر یک از متغیرها را فراهم می سازد.

بر اساس ضریب Beta سهم و نقش شناسایی بحران در تبیین متغیر وابسته بسیار بیشتر از ۳ سه متغیر دیگر است زیرا براساس ضریب بتا (Beta) بدست آمده برای شناسایی بحران به ازاء یک واحد تغییر در انحراف معیار شناسایی بحران ۶۴ درصد در متغیر وابسته تغییر ایجاد می شود. در حالی که به ازای یک واحد تغییر در انحراف معیار مشارکت کارکنان ۳۱ درصد و به ازای یک واحد تغییر در انحراف معیار عوامل آموزش ۱۴ درصد در معیار متغیر وابسته تغییر ایجاد می شود. همچنین به ازای یک واحد تغییر در انحراف معیار پیشگیری از بحران ۱۱ درصد در انحراف معیار متغیر وابسته تصمیم گیری در شرایط بحران تغییر ایجاد می شود همچنین مقدار R^2 نشان می دهد ۶۰ درصد تغییرات متغیر وابسته ناشی از این متغیرها می باشد و ۴۰ درصد تغییرات متغیر وابسته ناشی از عواملی است که برای ما ناشناخته است.

۴- بحث و نتیجه گیری:

باتوجه به بررسی و پژوهش و تجزیه و تحلیل های انجام شده به این نتایج کلی می رسیم که:

- هر چقدر شناسایی بحران بیشتر انجام بگیرد تصمیم گیری در شرایط بحران درست تر انجام می گیرد و بالعکس بنابراین میتوان گفت که شناسایی بحران می تواند در تصمیم گیری مدیران نقش مؤثر داشته باشد.
- می توان گفت رابطه معنا داری بین عوامل آموزشی و تصمیم گیری در شرایط بحران وجود دارد پس می توان گفت که عوامل آموزشی در توانمندی مدیران در تصمیم گیری در شرایط بحران تأثیر دارد.
- به احتمال ۹۹٪ مشارکت کارکنان در تصمیم گیری در شرایط بحران تأثیر معنا داری دارد به نحوی که مشارکت بیشتر کارکنان منجر به تصمیم گیری در شرایط بحران می شود و بالعکس پس می توان گفت که مشارکت کارکنان در تصمیم گیری در شرایط بحرانی می تواند مؤثر باشد.
- بین نوع دانشگاه و شناسایی بحران در تصمیم گیری در موقع بحران رابطه معنا داری وجود دارد.
- هر چند بین شناسایی بحران و تصمیم گیری در موقع بحران رابطه معناداری وجود دارد. ولی اهمیت این متغیر مستقل در بین ۳ سه نوع دانشگاه (آزاد، ملی، پیام نور) یکسان نیست در واقع پاسخگویان دانشگاه های ملی و آزاد شناسایی بحران در تصمیم گیری را مهمتر از پاسخگویان دانشگاه های پیام نور در تصمیم گیری در شرایط بحران می دانند.
- بین نوع دانشگاه و آموزش در تصمیم گیری در موقع بحران تأثیر معناداری دارد.
- با توجه به اینکه آموزش بر تصمیم گیری در موقع بحران تأثیر معناداری دارد ولی بین دانشگاه های مختلف (با توجه به مقدار معناداری که بسیار کمتر از ۵ درصد می باشد) در مورد اهمیت آموزش در تصمیم گیری تفاوت معناداری وجود دارد. پاسخگویان دانشگاه آزاد نسبت به دانشگاه های پیام نور و ملی، آموزش را در تصمیم گیری در شرایط بحران مهمتر می دانند بطوریکه ۶۸٪ پاسخگویان دانشگاه آزاد آموزش را در تصمیم گیری در حد زیاد و خیلی زیاد با اهمیت می دانند.
- به نظر می رسد بین نوع دانشگاه و پیشگیری در تصمیم گیری در شرایط بحران رابطه معناداری وجود دارد.
- هر چند بین پیشگیری از بحران و تصمیم گیری در موقع بحران رابطه معناداری وجود دارد. ولی اهمیت این متغیر در بین ۳ نوع دانشگاه یکسان نیست مقدار معناداری کمتر از ۵ درصد می باشد موید این قضیه می باشد. در واقع پاسخگویان دانشگاه پیام نور پیشگیری از بحران را مهمتر از پاسخگویان دانشگاه های ملی و آزاد در تصمیم گیری در شرایط بحران می دانند ۶۶ درصد پاسخگویان دانشگاه پیام نور در حد زیاد و خیلی زیاد پیشگیری را مهم در تصمیم گیری در شرایط بحران می دانند.
- بین نوع دانشگاه و مشارکت در تصمیم گیری در موقع بحران تأثیر معناداری دارد.
- هر چند مشارکت در تصمیم گیری در شرایط بحران تأثیر معناداری دارد. ولی اهمیت این متغیر در بین ۳ نوع دانشگاه یکسان نیست. معناداری (sig) بسیار کمتر از ۵ درصد می باشد موید این قضیه می باشد در واقع پاسخگویان دانشگاه های ملی مشارکت را مهمتر از پاسخگویان دانشگاه های پیام نور و آزاد در تصمیم گیری در شرایط بحران می دانند.

۵- محدودیتهای پژوهش:

در تعیین میزان تأثیر گذاری هر کدام از عوامل مطرح شده در فرضیه، از ابزار پرسشنامه برای جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. لذا پاسخ دهندگان باتوجه به ارزیابی های ذهنی خود میزان اثر گذاری را اعلام می داشتند که ممکن است با واقعیت امر کمی تفاوت داشته باشد و این موضوع به عنوان یکی از محدودیتهای ذاتی پرسشنامه قابل ذکر است.

باتوجه به موارد گفته شده محدودیت های تحقیق را میتوان به ۴ دسته تقسیم کرد:

- ❖ ابزار اندازه گیری این تحقیق دارای محدودیت ذاتی است.
- ❖ عدم امکان بررسی کامل میزان دقت پاسخ دهندگان به پرسش نامه ها.
- ❖ عدم تمایل برخی از پرسش شوندگان به تکمیل و عودت پرسش نامه.
- ❖ محدودیت دیگر تحقیق مربوط به مقیاس اندازه گیری و طیف لیکرت است.

۶- پیشنهادات :

- ۱- انجام تحقیق در دانشگاههای دیگر استانها
- ۲- همکاری مقامات مسئول دانشگاهها با دانشجویان و پژوهشگران هم از جهت اداری و هم از جهت مالی
- ۳- برگزاری دوره های مدیریت بحران برای کارکنان و اساتید
- ۴- بکارگیری و استفاده از نتایج تحقیق در سطح دانشگاهها

References

- ۱- Alex Mints', (2002). Integrating Cognitive and Rational Theories of Foreign Policy Decision Making.
- ۲- Aridly, Dan & Dan Zakay. (2001). A timely account of the role of duration in decision making, *Acta Psychologica*. pp 187-207.
- 3- Azar, A., Momeni, M., (2009), the management of the painting Books Social Sciences, the, fifteenth edition
- 4 - Bhargava, J. N. (1993). *Economics of Information Management*. Pp.62-5.
- 5- Etzioni, Amitai. (2001). Humble Decision Making. *Harvard Business Review on Decision Making*. Pp.45-58.
- 6- Hammond, J., R. Keeney, & H. Raffa. (2001). the Hidden Traps in Decision Making. *Harvard Business Review on Decision Making*. Pp. 143-167.
- 7- Hanson, Harvly, (2013), the decision to respond to the article, translated by Ali M, scientific database management pp.3-10
- 8- Hermann, Margaret. (1980). Explaining Foreign Policy Behavior Using the Personal Characteristics of Political Leaders. *International Studies Quarterly*. pp 7-46.
- 9- Irannezhad underflow, M., (2008), *Organization and Management Theory to Practice*, Banking Institute of Iran, Tehran, Tenth Edition
- 10- Kazemi, S, (2012), *Crisis Management International*, Tehran, the State Department's Bureau of Political and International Studies, Pp25-24.
- 11- Maleki, A., (2004), articles on the entry decision sciences, petrochemicals ITL
- 12- Murdock, Robert G., Joel E. Ross & James R. Clogg. (1993). *Information Systems for Modern Management*. New Delhi: Prentice-Hall Of India, Pp. 164-210
- 13- Quinn, J. B. (1980), *Strategies for Change: Logical Instrumentalism*; New York: Irwin, p. 134.
- 14- Ramadan zadeh, H, (2010), article management, database management literature.p4
- 15- Rezayian, Ali, (2009), *Principles of organization and management*, towards Tehran, Eleventh Edition
- 16- Richmond, S. M., B. L. Bissel, & L. R. Beach. (1998). Image Theory's Compatibility Test and Evaluations of the Status Que. *Organizational Behavior and Human Decision Process*. Pp. 39-53.
- 17- Robbins, Stephen, P. (2000). *Managing Today*. New Jersey: Prentice Hall. P. 69.
- 18- Roberto, Michael (2002). The Principles of Decision Making: Walking the fine edge between efficiency and consensus. *MIT Sloan Management Review*. 43(3): P. 15.
- 19- Sharifyzadeh, Fattah. (1998). Decision and policy making in environmental decision support systems. *Administrative reform*. PP: 26-41
- 20- Smart, Caroline, & Ilan Vertisky. (1977). Design for Crisis Decision Units. *Administrative Science Quarterly*. Vol.22, Pp.638-670.
- 21- Tajik, MR, (2011), *Crisis Management*, Tehran, cultural discourse.
- 22- Woodman, R. W.; J. e. Sawyer, & R. W. Griffin. (1993). Toward a Theory of Organizational Creativity. *Academy of Management Review*. Pp. 293-321.