

Examining the personality characteristics of crisis managers

Hamidreza Hatami ¹  | Seyyed Mohammad Hamed Hoseini ²  | Ahmad Baseri ³ 

4

Vol. 14
Winter 2023

Research Paper

Received:
18 December 2022
Revised:
14 January 2023
Accepted:
13 February 2023
Published:
19 March 2023
P.P: 11-25

ISSN: 2008-3564
E-ISSN: 2645-5285



Abstract

Considering the characteristics of crisis scenes, such as time constraints, feeling of severe threat, surprise, uncertainty, lack of accurate information along with a lot of contradictory data, severe stress and chaos, it is necessary to examine the personality characteristics of managers to deal with the crisis. Our main question in this research is what are the personality traits needed by crisis managers? This research aims to investigate the personality characteristics of crisis managers. In terms of data collection, the current research is a descriptive research that has been conducted with a survey method. The statistical population of this study is the collection of crisis managers of security and police organizations working in Tehran province. A statistical sample of 150 crisis managers was selected. And researcher-made questionnaires and Milon's psychological tests, California personality test and Eysenck's preference test were used. The validity of the researcher-made questionnaire was confirmed through the carcass coefficient formula. And its reliability was confirmed through Cronbach's alpha. The results indicate that the level of creativity, resilience, planning and mental health of the crisis managers was high, as well as the level of risk-taking, influence and responsibility was average and it is necessary to further investigate the components of influence and responsibility in the crisis managers of Tehran province.

Keywords: Crisis management; personality traits; crisis; crisis managers.

1. Corresponding Author, Ph.D. in psychology and researcher at Imam Hossein University (A.S.), Tehran, Iran. hoseiny140@gmail.com.
2. Assistant Professor of Imam Hossein University (A.S.), Tehran, Iran
3. Professor of Imam Hossein University (A.S.), Tehran, Iran

Cite this Paper: Hatami, H.R & Baseri, A & Hoseini, M.H (2022). Examining the personality characteristics of crisis managers. *Crisis Management and Emergency Situations*, 15(4), 11–25.

بررسی ویژگی های شخصیتی مدیران بحران

حمیدرضا حاتمی^۱ | سیدمحمدحامد حسینی^۲ | احمد باصری^۳

۴

سال چهاردهم
زمستان ۱۴۰۱

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۲۷

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۱۰/۲۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۲۴

تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸

صص: ۲۵-۱۱

شابا چاپی: ۲۰۰۸-۳۵۶۴
الکترونیکی: ۲۶۴۵-۵۲۸۵

چکیده

با توجه به ویژگی صحنه های بحرانی، مانند تنگنای زمانی، احساس تهدید شدید، غافلگیری، عدم قطعیت، کمبود اطلاعات دقیق همراه با انبوه داده های متناقض، استرس شدید و آشفتگی اوضاع، بررسی ویژگی های شخصیتی مدیران جهت مقابله با بحران الزامی است. سوال اصلی ما در این تحقیق عبارت است از ویژگی های شخصیتی مورد نیاز مدیران بحران کدامند؟ این پژوهش به منظور بررسی ویژگی های شخصیتی مدیران بحران می باشد. تحقیق حاضر از نظر نحوه گردآوری داده ها یک تحقیق توصیفی که با روش پیمایشی صورت پذیرفته است. جامعه آماری این مطالعه، مجموعه مدیران بحران سازمان های امنیتی و انتظامی شاغل در استان تهران می باشد. نمونه آماری برابر ۱۵۰ نفر از مدیران بحران انتخاب گردید. و از پرسشنامه های محقق ساخته و آزمون های روانشناختی میلون، آزمون شخصیتی کالیفرنیا و آزمون ترجیحات آیزنک استفاده شد. روایی پرسشنامه محقق ساخته از طریق فرمول ضریب لاشه مورد تأیید قرار گرفت. و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ تأیید شد. نتایج حاکی از آن است که میزان خلاقیت، تاب آوری، برنامه ریزی و سلامت روانی مدیران بحران در حد بالایی بوده، همچنین میزان ریسک پذیری، قدرت نفوذ و مسئولیت پذیری در حد میانگین بود و لازم است مولفه های قدرت نفوذ و مسئولیت پذیری در مدیران بحران استان تهران مورد بررسی بیشتری قرار گیرد. کلیدواژه ها: مدیریت بحران؛ ویژگی های شخصیتی؛ بحران؛ مدیران بحران.

۱. استاد دانشگاه جامع امام حسین (علیه السلام)، تهران، ایران

۲. نویسنده مسئول: دکتری روانشناسی و پژوهشگر دانشگاه جامع امام حسین (علیه السلام)، تهران، ایران.

hoseiny140@gmail.com

۳. استادیار، دانشگاه جامع امام حسین (علیه السلام)، تهران، ایران.

استناد: حاتمی، حمیدرضا و حسینی، سیدمحمدحامد و باصری، احمد (۱۴۰۱). بررسی ویژگی های شخصیتی مدیران بحران. فصلنامه مدیریت بحران و وضعیت های اضطراری، ۱۴(۴)، ۱۱-۲۵.

ناشر: دانشگاه جامع امام حسین (ع) © نویسندگان

مقدمه و بیان مسئله

سلیقه‌ها و نظام ارزشی افراد و نیز معتقدات آنها چه در «تصمیم‌گیری» و چه در «تصمیم‌سازی» می‌تواند عامل تعیین‌کننده باشد (حکیمی پور، ۱۳۷۶: ۴۵). میان انسانها تفاوت‌های زیادی وجود دارند از جمله: تجربیات آنها یکی نیست، درجه ریسک‌پذیری (تمایل به ریسک یا گریز از ریسک) 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 براساس آن تصمیم می‌گیرد _ برحسب این تفاوتها تعبیر و تفسیر و فهمیده می‌شوند. با توجه به ویژگی‌های بحرانی، مانند تنگنای زمانی، احساس تهدید شدید، غافلگیری، عدم قطعیت، کمبود اطلاعات دقیق همراه با انبوه داده‌های متناقض، استرس شدید و آشفتگی اوضاع، همگی دست به دست هم داده و مانع از اولویت‌بندی، درک و پردازش اطلاعات، تشخیص گزینه‌های مختلف و سنجش هزینه فایده آنها و یافتن گزینه بهینه می‌شود (حسینی، ۱۳۸۷: ۷).

ویژگی‌های عمومی بحران‌ها

احتمالاً مهمترین و مشترک‌ترین ویژگی را باید در این واقعیت جست که بحران، وضعیتی مابین تباهی و سلامت است (حسینی، ۱۳۸۵: ۱۱)؛ این نکته را هم در قدیمی‌ترین برداشت‌ها از بحران (آنجا که بحران را حالتی از بیماری دانسته‌اند که بیمار در مرز بین مرگ و زندگی قرار می‌گیرد) می‌توان دید و هم در متأخرترین آنها (برای مثال، تلقی اسنایدر و دیزینگ از بحران، به عنوان رشته‌ای از تعاملات میان حکومت‌های دو یا چند دولت حاکم در قالب منازعه‌ای حاد ولی نازل‌تر از جنگ عملی، که در عین حال، متضمن احتمال بسیار بالا و خطرناک بروز جنگ نیز هست). اگرچه همین حد از وجه اشتراک بین پدیده‌های بحرانی قانع‌باشیم، آنگاه می‌توانیم تعریف استیون فینک را از بحران بپذیریم که «دوره‌ای پرتلاطم است که انجام تغییرات خطیر را گریزناپذیر می‌سازد و با دو احتمال همراه است: اول، احتمالی ناخواسته با نتیجه‌ای منفی، و دوم، با نتیجه‌ای کاملاً مثبت. معمولاً شانس وقوع هر دو برابر است، اما می‌توان این شانس را تغییر داد.» با این حال، این تعریف کلی‌تر از آن است که بتوان به مدد آن، پدیده‌های بحرانی را شناسایی

کرد. برای ارائه تعریفی دقیق، باید ترکیبی از ویژگی‌های یاد شده را کنار هم گرد آورد. حسینی (۱۳۸۵) در تعریف نهایی خود از بحران با توجه به صورت اصلاح شده تعریف روزنتال از بحران، چنین تعریف می‌کند: "بحران یعنی تهدیدی جدی نسبت به ساخت‌های زیر بنایی و یا ارزش‌ها و هنجارهای اساسی یک سیستم، که مورد ادراک ذینفعان بوده و تحت فشار زمانی و محدودیت گزینه‌ها؛ در شرایط عدم قطعیت شدید، واحساس کاهش کنترل، اتخاذ تصمیمات حیاتی، دقیق و پرهزینه‌ای را الزامی می‌سازد." (ص ۴۷)

تعریف مدیریت بحران

در بحران به لحاظ شرایط خاص حادث شده، تمام امور جامعه‌ی بحران‌زده نظیر؛ جریان امور روزمره، امرار معاش افراد، خدمات شهری، ارتباطات، تامین نیازهای عمومی، سلامت افراد یکباره دستخوش تغییر و تحول می‌شود (مک‌کارتی، ۱۳۸۲). در چنین حالتی آنچه مهم به نظر می‌رسد میزان آمادگی مسئولان و تمهیداتی است که می‌بایست قبل از بروز بحران چاره‌اندیشی شده باشد. به عبارت دیگر، مدیریت بر بحران و مدیریت در بحران دو مقوله جدا و مرتبط با یکدیگر هستند به طوری که اولی مقدم بر دومی است زیرا این تنها بحران نیست که تعیین‌کننده خسارت است، بلکه میزان آمادگی در پاسخ مناسب به بحران، توسط دست‌اندرکاران است که با هرگونه سهل‌انگاری موجب وسعت‌شدن دامنه‌ی بحران و خسارتهای بیشتر خواهد شد (رستگاری، ۱۳۸۴: ۷۳). بر این اساس ظرافت برخورد مدیران در کنترل نمودن شرایط بحران، هنری است که جوهر اصلی آن، دانش، تجربه و مهارت است. در صورتی که بتوان بحران را صحیح مدیریت نمود نتایج بسیار موفقیت‌آمیزی به دنبال خواهد داشت و بدین منظور می‌توان جریان پیشرفت امور را به روال معمول هدفمند نمود. همچنین می‌توان کنترل امور را در کوتاهترین زمان ممکن به منظور کاهش خسارتهای ناشی از بحران انتظار داشت.

ویژگی‌های شخصیتی مدیران بحران

اصطلاح شخصیت از ریشه لاتین پرسنا گرفته شده است. این کلمه به نقاب یا ماسکی گرفته می‌شود که بازیگران تئاتر در یونان قدیم به صورت خود می‌زدند. به مرور معنای آن گسترش یافت و نقشی را که بازیگر ادا می‌کرد نیز در بر گرفت. بنا براین، مفهوم اصلی و اولیه «شخصیت» تصویری صوری و اجتماعی است و براساس نقشی که فرد در جامعه بازی می‌کند، ترسیم می‌شود.

شود. یعنی در واقع فرد به اجتماع خود شخصیتی ارائه می‌دهد که جامعه بر اساس آن، او را ارزیابی می‌نماید. در زمان ما و از دیدگاه عامه، این مفهوم از شخصیت هنوز هم معنای اصلی خود را در بر دارد و با شهرت، حیثیت اجتماعی، خصوصیات پسندیده جسمی و روانی، سنگینی و متانت، خوشرویی و بسیاری صفات مطلوب اجتماعی دیگر، برابر است (شاملو، ۱۳۷۴). هر یک از تعریف‌های شخصیت بر رفتارهای متفاوتی تکیه دارند و روش‌های مختلفی از مطالعه را پیشنهاد می‌کنند. این تعریف‌ها ممکن است عینی تر یا انتزاعی تر باشند. تعریف‌ها می‌توانند رویدادهایی را تشریح کنند که درون افراد می‌گذرد و یا چگونگی تعامل آنها با یکدیگر را مد نظر قرار دهند. همچنین می‌توانند عاملی را توصیف کنند که مستقیماً قابل مشاهده است و یا از آن استنباط می‌شود. این تعریف‌ها ممکن است خصوصياتی را تشریح کنند که از آعده خاصی باشد و یا به توصیف ویژگی‌هایی پردازد که به اکثریت یا همه افراد مربوط می‌شود. در مطالعه تعریف‌های شخصیت دو نکته قابل توجه است؛ اول اینکه، هر تعریف نشان‌دهنده رفتارهای مورد نظر روانشناس و روش‌هایی است که او را برای بررسی این رفتارها بکار می‌برد.

دوم اینکه، تعریف درست یا نادرستی از شخصیت وجود ندارد. تعاریف شخصیت ضرورتاً درست یا نادرست نیستند، بلکه در ارزیابی شخصیت، در تحقیقات و در انتقال یافته‌های روانشناسان به دیگران، کارای کمتر یا بیشتری از خود نشان می‌دهند.

تعریف‌های شخصیت وقتی برای روانشناسی مفیدند که توانای، درک، پیش‌بینی و تاثیر گذاری بر رفتار را افزایش می‌دهد (پروین، ۱۳۷۴).

همه 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 ارزشی متفاوتی برخوردارند (Friedson, E 1999, 19-27). این تفاوت‌ها اگرچه به ظاهر ممکن است جزئی باشند، هنگامی که از فرایند‌های واسطه‌شناختی افراد عبور می‌کنند به تفاوت‌های بسیار بزرگ و نتایج رفتاری کاملاً متفاوت می‌انجامند. چنین تفاوت‌هایی عمدتاً از تفاوت‌های ناشی از شخصیت هریک از افراد سرچشمه می‌گیرد (ابوالقاسمی، ۱۳۷۰).

روش تحقیق

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

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

۲- مصاحبه‌ی اکتشافی: مصاحبه اکتشافی فن فوق العاده با ارزشی است که در بسیاری از زمینه‌های تحقیق اجتماعی کاربرد دارد. (ریمون کیوی، ۱۳۸۶: ۶۱) که با استفاده از روش دلفی و مصاحبه با اعضای هیات علمی دانشگاه‌ها، کارشناسان خبره، و عناصر مطلع و موثر انجام می‌پذیرد. وظیفه‌ی مطالعات اکتشافی این است که چشم اندازهای تحلیلی را وسعت دهد، محقق را با افکار متخصصان دیگر که تحقیقات و اندیشه‌هایشان ممکن است الهام بخش او در کارهای تحقیقی باشند آشنا سازد (همان، ۱۰۷).

۳- پرسشنامه‌ی محقق ساخته به منظور گردآوری نظرات خبرگان و صاحب نظران در مورد آزمون و تایید مدل تحقیق و الویت‌بندی آن‌ها به روش دلفی، در یک رفت و برگشت چند مرحله‌ای برای دستیابی به اجماع و اشباع نظری خبرگان و متخصصان در خصوص ابعاد مختلف مدل طراحی شده جمع‌آوری و انجام پذیرفت.

روش ساخت پرسشنامه

در این پژوهش برای ساخت پرسشنامه محقق ساخته از ادبیات تولید شده چارچوب نظری مدل تحقیق استفاده شد. برای این منظور اجزاء مدل ویژگی‌های شخصیتی مدیران بحران مشخص شد. سپس براساس مصاحبه‌های انجام شده با خبرگان و صاحب نظران و ادبیات پژوهشی و آزمون‌های

روان‌شناختی برای تعیین ارتباطات هریک از اجزاء تعریف شده، اقدام به طراحی گزاره‌هایی شد که بتواند هریک از اجزاء مدل را بسنجد و به لحاظ مفهومی به تعریف هریک از اجزاء نزدیک باشد. همچنین برخی از ابعاد پرسشنامه‌های موجود استفاده شد.

روش تجزیه تحلیل داده‌ها

پردازش داده‌ها بین دو مرحله‌ای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها جای می‌گیرد و هدف آن آماده‌سازی داده‌ها برای تحلیل است. در پردازش داده‌ها، قبل از هر چیز باید به کار ویرایش داده‌ها پرداخته شود (نادری، ۱۳۷۵).

تجزیه تحلیل 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 یرقه‌ی آن چندان آشکار نیست. تجزیه تحلیل داده‌های تحقیق کیفی تلاشی است در راه ابزار نظر کلی در مورد روابط بین طبقه‌هایی از داده‌ها که بنای یک تئوری را شالوده‌ریز می‌کند. (مارشال، ۱۳۷۷)

هر چند در پژوهش کمی، میان گردآوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل اطلاعات تفاوتی آشکار وجود دارد، تشخیص چنین تمایزی در پژوهش‌های کیفی و دشواری است (اعرابی، ۱۳۷۸)

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

- * جدول توزیع فراوانی جهت سازماندهی داده‌ها و توصیف نمره‌های خام
- * نمودار دایره‌ای جهت توصیف تصویری داده‌ها
- * از شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، میانه، نما، واریانس و انحراف معیار) جهت تعیین ویژگی‌های آماری نمونه و نمرات آزمودنی‌ها در هریک از این شاخص‌ها
- * ضریب لاشه جهت بررسی روایی مقیاس‌های پرسشنامه محقق ساخته
- * ضریب آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی درونی مقیاس‌های پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته
- * آزمون تی یک نمونه‌ای تعیین میزان اهمیت هریک از مولفه‌ها و شاخص‌ها استفاده گردید.

ابزارهای اندازه‌گیری

در این پژوهش، ضمن استفاده از آزمون‌های روانشناختی موجود، متناسب با نیازهای تحقیق از پرسشنامه‌های محقق ساخته در راستای ارزیابی شاخص‌های پنج‌گانه خصوصیات شخصیتی مورد نظر استفاده گردید. این پرسشنامه‌ها بر مبنای شاخص‌های تعریف شده برای ارزیابی ویژگی‌های شخصیتی مدیران بحران تهیه گردید. تنظیم گزینه‌های پرسشنامه‌ها در قالب مقیاس لیکرت و سوالات چند گزینه‌ای صورت گرفته است.

در این پرسشنامه‌ها، با توجه به تنوع شاخص‌های تحقیق، ویژگی‌های مثبت منش شناختی (مسئولیت‌پذیری، برنامه‌ریزی، تاب‌آوری، خلاقیت، ریسک‌پذیری) بررسی گردید جهت بررسی از آزمون‌های روانشناختی موجود مانند آزمون ارزیابی شخصیتی میلون، آزمون شخصیتی کالیفرنیا و آزمون ترجیحات آیزنک که مورد تجدید نظر اساسی قرار گرفته و متناسب با جامعه ایرانی و جامعه آماری این تحقیق بازنویسی گردیده بود، استفاده شد.

شاخص‌های روان‌سنجی ابزار تحقیق

از آنجا که شرط بدست آوردن داده‌های خوب و مناسب برای تجزیه و تحلیل و پاسخگویی به سوالات تحقیق آن است که شیوه اندازه‌گیری و آزمون‌های مطرح شده دارای روایی و پایایی کافی باشد. سنجش روایی و پایایی آزمون‌های تهیه شده و ارزیابی سوالات هریک از مقیاس‌های مورد نظر، پرسشنامه‌های تهیه شده، برای نمونه‌ای برابر ۱۵۰ نفر از مدیران بحران به شرح ذیل می‌باشد:

روایی: منظور از روایی این است که، مقیاس و محتوای ابزار یا سوالات مندرج در آن، دقیقاً متغیرها و موضوع مورد مطالعه را بسنجد (حافظ‌نیا، ۱۳۸۲: ۱۵۵).

به منظور محاسبه روایی پرسشنامه محقق ساخته که دارای ۷ بعد و ۱۸ شاخص می‌باشد. و از فرمول ضریب لاشه استفاده شد. میانگین ضریب لاشه برای تبیین روایی محتوای کل آزمون ۰,۷۳ و برای خرده مقیاس‌ها از ۰,۵۷ تا ۰,۸۸ 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 استفاده قرار گیرد، نتایج مشابهی از آن حاصل شود (حافظ‌نیا- ۱۳۸۲: ۱۵۵).

به منظور بررسی روابط حاکم بر شاخص های پرسشنامه محقق ساخته از ضریب آلفای کرونباخ به شرح ذیل استفاده شد.

در تحقیق حاضر از آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ یک روش اعتبار یابی است که همسانی درون آزمون را ارزشیابی می کند و نشان می دهد که سوال های آزمون تا چه حد توانایی دارد، خصیصه واحد را اندازه گیری نماید. در این نوع ابزار، پاسخ هر سوال می تواند مقادیر عددی اختیار کند. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، ابتدا واریانس هر سوال و سپس واریانس کل جامعه محاسبه می گردد. ضریب آلفای کرونباخ، به کمک نرم افزار (SPSS) قابل محاسبه می باشد.

نتایج

نتایج تجزیه و تحلیل استنباطی داده ها

۱- در این قسمت میانگین مولفه ریسک پذیری ۱/۹۹۶ می باشد، از آنجایی که Sig بیشتر از ۰/۰۵ می باشد یعنی آماره T در بازه ۱/۹۶+ و ۱/۹۶- قرار گرفته است، اختلاف در سطح ۹۵٪ معنادار نبوده و دلیلی برای رد فرض صفر نداریم. یعنی در مدیران بحران مولفه ریسک پذیری در حد میانگین قرار دارد.

جدول (۱) آزمون T یک نمونه ای برای مولفه ریسک پذیری

مولفه	میانگین	آماره T	Sig
ریسک پذیری	۱/۹۹۶۲	-۰/۳۰۳	۰/۷۶۲

باتوجه به نتایج جدول ۱ میزان ریسک پذیری در مدیران بحران در حد میانگین است که می توان نتیجه گرفت که مدیران بحران حد مطلوبی از ریسک پذیری و ریسک گریزی را بر می گزینند. شاید در نگاه اول این طور به نظر برسد که مدیر بحران فردی ریسک پذیر است اما با کمی تأمل به این نتیجه می رسیم که اگر یک مدیر بحران فردی ریسک پذیر باشد در مرحله ی قبل از بحران به اقدامات پیشگیرانه و مقابله با بحران احتمالی، کمتر بها داده و در زمان بحران بدون

هیچ گونه ابتکار عملی از موضع ضعف به مقابله با بحران خواهد پرداخت. پس انتخاب حد مطلوبی از ریسک پذیری و ریسک گریزی توسط مدیر بحران معقول و منطقی به نظر می‌رسد.

۲- در این قسمت میانگین مولفه برنامه ریزی ۲/۱۲۸۸ می‌باشد، از آنجایی که Sig کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد یعنی آماره T خارج از بازه ۱/۹۶+ و ۱/۹۶- قرار گرفته است، اختلاف در سطح ۹۵٪ معنادار بوده و فرض صفر رد می‌شود. و مثبت بودن علامت آماره T بدان معناست که میزان این مولفه از میانگین بیشتر است. یعنی در مدیران بحران مولفه برنامه ریزی از حد میانگین بیشتر است.

جدول ۳. آزمون T یک نمونه ای برای مولفه توان برنامه ریزی

مولفه	میانگین	آماره T	Sig
برنامه ریزی	۲/۱۲۸۸	۵/۸۹۲	۰/۰۰۰

باتوجه به نتایج جدول ۳ میزان توان برنامه ریزی در مدیران بحران از حد میانگین بیشتر است و می‌توان نتیجه گرفت که مدیران بحران به لحاظ قدرت و توان برنامه ریزی از جایگاه مناسبی برخوردارند زیرا که برنامه ریزی یکی از ارکان مهم برای سازمان‌ها می‌باشد، مخصوصاً سازمانهایی که وظیفه مقابله با بحران‌ها را برعهده دارند و این وظیفه برعهده مدیر سازمان است. این میزان از توان برنامه ریزی بالا در مدیران بحران همانطور که در قسمت ریسک پذیری نیز اشاره شد خود نشان دهنده این است که این مدیران از میزان ریسک پذیری بالایی برخوردار نباشند (یعنی حد معقولی از ریسک پذیری) و بر اساس یک برنامه ریزی منطقی و حساب شده جهت پیش‌گیری و یا مقابله با بحران، سازمان را اداره می‌کنند.

۳- در این قسمت میانگین مولفه مسئولیت پذیری ۲/۵۱۴۴ می‌باشد، از آنجایی که Sig بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد یعنی آماره T در بازه ۱/۹۶+ و ۱/۹۶- قرار گرفته است، اختلاف در سطح ۹۵٪ معنادار نبوده و دلیلی برای رد فرض صفر نداریم. یعنی در مدیران بحران مولفه مسئولیت پذیری در حد میانگین قرار دارد.

جدول ۴. آزمون T یک نمونه ای برای مولفه مسئولیت پذیری

مولفه	میانگین	آماره T	Sig
مسئولیت پذیری	۲/۵۱۴۴	۰/۹۱۲	۰/۳۶۳

باتوجه به نتایج جدول ۴ میزان مسئولیت پذیری در مدیران بحران در حد میانگین است. با توجه به اینکه مسئولیت پذیری در مدیران بحران یکی از مولفه های مهم می باشد. ولی نتیجه ای که از بررسی مسئولیت پذیری مدیران بحران استان تهران به عمل آمد این مولفه در حد میانگین بود. که جای تحقیق و بررسی وجود دارد که با توجه به شرایط و اثرات بحران این مولفه بیشتر در مدیران بحران استان تهران تقویت شود.

۴- در این قسمت میانگین مولفه خلاقیت ۲/۶۸۷۸ می باشد، از آنجایی که Sig کمتر از ۰/۰۵ می باشد یعنی آماره T خارج از بازه ۱/۹۶+ و ۱/۹۶- قرار گرفته است، اختلاف در سطح ۹۵٪ معنادار بوده و فرض صفر رد می شود. مثبت بودن علامت آماره T بدان معناست که میزان این مولفه از میانگین بیشتر است. یعنی در مدیران بحران مولفه خلاقیت از حد میانگین بیشتر است.

جدول ۵. آزمون T یک نمونه ای برای مولفه خلاقیت

مولفه	میانگین	آماره T	Sig
خلاقیت	۲/۶۸۷۸	۹/۸۹۶	۰/۰۰۰

باتوجه به نتایج جدول ۵ میزان خلاقیت در مدیران بحران از حد میانگین بیشتر است. با توجه به ویژگی صحنه های بحرانی، مانند تنگنای زمانی، احساس تهدید شدید، غافلگیری، عدم قطعیت، کمبود اطلاعات دقیق همراه با انبوه داده های متناقض، استرس شدید و آشفتگی اوضاع، همگی دست به دست هم داده و مانع از اولویت بندی، درک و پردازش اطلاعات، تشخیص گزینه های مختلف و سنجش هزینه فایده آنها و یافتن گزینه بهینه می شود (حسینی، ۱۳۸۷: ۷). و همچنین ماهیت بحران ها یعنی تغییر و تحول سریع و دشواری در پیش بینی که باعث در هم شکسته شدن

انگاره های متعارف زندگی و واکنش های اجتماعی می شود و با آسیب های جانی و مالی، تهدیدها، خطر ها و نیاز های تازه ای که به وجود می آورد (همان)، خلاقیت یکی از مولفه های اساسی برای مدیران بحران می باشد، چه در مرحله قبل از بحران که توان پیش بینی و پیش گیری از بحران را داشته باشند و اگر هم بحران به وقوع بپیوندد دچار غافگیری و سردرگمی در تصمیمات جهت مدیریت بحران نشوند و از به اوج رسیدن بحران با توجه به قدرت خلاقیت خود جلوگیری کنند.

۵- در این قسمت میانگین مولفه تاب آوری $1/6309$ می باشد، از آنجایی که Sig کمتر از $0/05$ می باشد یعنی آماره T خارج از بازه $1/96$ و $-1/96$ قرار گرفته است، اختلاف در سطح 95% معنادار بوده و فرض صفر رد می شود. مثبت بودن علامت آماره T بدان معناست که میزان این مولفه از میانگین بیشتر است. یعنی تاب آوری مدیران بحران از حد میانگین بیشتر است.

جدول ۶. آزمون T یک نمونه ای برای مولفه تاب آوری

مولفه	میانگین	آماره T	Sig
تاب آوری	$1/6309$	$7/028$	$0/000$

باتوجه به نتایج جدول ۶ میزان تاب آوری در مدیران بحران از حد میانگین بیشتر است. زیرا باتوجه به ماهیت مشاغل بحرانی یعنی وجود تنش و اضطراب شدید، اگر مدیران بحران از این ویژگی شخصیتی برخوردار نباشند خیلی سریع دچار فرسودگی شغلی می شوند و یا در مواجهه با بحران ها زود تسلیم شده و منافع سازمان یا مجموعه دچار خطر و نابودی قرار می گیرد. پس یکی از مولفه های اساسی در ویژگی های شخصیتی مدیران بحران "تاب آوری" می باشد که مدیر را در وضعیت های بحرانی محافظت خواهد کرد.

بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی و عمده هر سازمان آن است که میزان اثربخشی عملکرد نیروهای خود را، به ویژه در زمان بحران، به حداکثر ممکن برساند. این هدف کلان و اساسی تنها زمانی محقق خواهد شد

که «هر کس در جایگاه واقعی و تخصصی خویش قرار گیرد» و افرادی که از توانایی مدیریت بحران برخوردار می‌باشند مورد شناسایی قرار گرفته و در زمان‌های بحرانی مورد استفاده قرار گیرند. تحقق این مقصود روحیه کارکنان را تعالی می‌بخشد، رضایت شغلی آنان را افزایش می‌دهد و روابط اجتماعی و شغلی کارکنان را بهبود می‌بخشد، این پیامدهای مطلوب به نوبه خود عملکرد کارکنان را به سطح بهینه و مطلوب افزایش می‌دهند (کروکر، ۱۹۸۹). اما، کارکنان زمانی در «جایگاه واقعی خویش» قرار می‌گیرند که انتخاب و گزینش، جابایی و انتصاب، و ترفیع و آموزش آنان براساس ارزشیابی‌های دقیق، عینی و روشمند (سیستماتیک) صورت گیرد (جاگر، ۱۹۸۸).

بعد از جنگ جهانی دوم (۴۵-۱۹۳۹) در کشورهای صنعتی (به‌ویژه در آمریکا، انگلستان، سوئیس، آلمان غربی سابق و...) این گونه ارزشیابی‌ها به روان‌شناسان سپرده شده است (استیج، فریشر، ۱۹۹۱). البته روان‌شناسان این نقش را، در مقیاس محدودتری در جنگ جهانی اول (۱۸-۱۹۱۴) نیز بر عهده داشتند. در سال ۱۹۱۷، یعنی سال ورود آمریکا به جنگ، رئیس انجمن روان‌شناسان آمریکا، دکتر رابرت یرکرز، پیشنهاد کرد که در جنگ از روان‌شناسی نیز بهره گرفته شود. پیشنهاد او بلافاصله پذیرفته شد و کمیته‌ای متشکل از روان‌شناسان را مأمور کرد تا مبادرت به تأسیس «یگان روان‌شناسی نظامی» نمایند. این یگان به زودی اقدامات فراگیری انجام داد و یکی از آن اقدامات تهیه آزمون‌های آلفا و بتای ارتش بود.

جاگر (۱۹۸۸) با بررسی تاریخ تحول روان‌سنجی کاربردی و روش‌های ارزشیابی سه منبع عمده این تحول را شناسایی کرده است. از نظر او نخستین منبع ارزشیابی روانپزشکی است. در این نوع ارزشیابی برای تشخیص سندرم‌های بالینی روانپزشکی در بین کارکنان از مدل پزشکی بیماری‌ها و مدل‌های علوم طبیعی استفاده شده است. در این زمینه کریپلین، روانپزشک، و یاسپرس، فیلسوف و روانپزشک، رویکرد روان‌شناختی نوینی را، تحت عنوان «رویکرد بالینی» معرفی کرده‌اند. در این رویکرد، نشانه‌های آسیب‌شناختی روانی از زاویه دید پدیدارشناختی مورد بررسی قرار می‌گیرند.

یکی از ابعاد ارزیابی منابع انسانی در مدیریت بحران ارزیابی ویژگی‌های روانشناختی و خصوصیات شخصیتی است. استوگدیل (۱۹۴۸)، من (۱۹۵۹)، لرد، دواور و ایلینگر (۱۹۸۶) مبادرت

به انتشار زمینه‌یابی‌هایی نموده‌اند که به ارزشیابی اعتبار ویژگی‌های روانشناختی و شخصیت، همانند پیش‌بینی صلاحیت رهبری، پرداخته‌اند. پیشینه مربوط به اعتبار آزمون‌های شخصیت نیز توسط ریموند کاتل، یکی از نظریه پردازان ویژگی‌های شخصیت، تعداد ویژگی‌های اصلی شخصیت را از بیش از ۴۰۰۰ مورد که در لیست 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 نمونه بزرگی از افراد را برای این ۱۷۱ ویژگی مختلف مورد ارزیابی قرار داد. وی آنگاه با استفاده از یک روش آماری به نام «تحلیل عوامل»، ویژگی‌های نزدیک به هم را معین کرد و سرانجام لیست خود را به تنها ۱۶ ویژگی شخصیت کاهش داد. به گفته کاتل، این ۱۶ ویژگی، منبع و منشاء شخصیت تمام انسان‌ها می‌باشند. او همچنین یکی از پرکاربردترین آزمون‌های ارزیابی شخصیت به نام پرسشنامه ۱۶ عامل شخصیت (PF۱۶) را طراحی کرد (کروجر، ۲۰۱۱). آزمون‌های ویژگی‌های روانشناختی و شخصیتی از حیث مشخصات روان‌سنجی همانند آزمون‌های استعداد و هوش هستند. تفاوت آنها در نوع ویژگی‌های مورد اندازه‌گیری و شیوه تولید داده‌ها است. در روش‌های سنجش عملکرد و آزمون‌های استعداد و هوش، تکالیف عینی انجام می‌شوند و برون‌داد عملکرد واقعی ثبت می‌گردد، در حالی که داده‌های آزمون‌های روانشناختی و شخصیتی، عمدتاً مبتنی بر خود ارزشیابی هستند. در این آزمون‌ها، فرد به ارزشیابی خود و ارزشیابی تجارت و فعالیت‌های شخصی خویش می‌پردازد و داده‌ها براساس انبوهی از شرایط تعمیم داده می‌شوند (باصری و همکاران، ۱۳۹۱).

از سوی دیگر باید اذعان داشت که مدیریت صحیح بحران‌های اجتماعی، فرهنگی و طبیعی، نقش اساسی در بهبود و پیشرفت جامعه به‌عهده دارند. این بستر، زمانی فراهم می‌گردد که استعدادها، توانمندی‌ها و مهارت‌های مدیران بحران را شناخته و متناسب با ویژگی‌های ذاتی و مهارتی، وظایف را به آنها محول نموده و انتظار عملکرد مطلوب را از آنها داشت.

فهرست منابع

منابع فارسی:

- ابوالقاسمی، محمود، (۱۳۷۰). «بررسی رابطه شخصیت و شیوه مدیریت مدارس راهنمایی پسرانه تهران»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
- اعرابی، محمد، (۱۳۷۸). «درآمدی پژوهش کیفی: نگرش‌های فلسفی، روش‌ها و شیوه‌های گردآوری اطلاعات»، فصلنامه مدیریت، شماره ۲۲-۲۱.
- باصری، احمد؛ مرادی، حجت‌اله؛ نائینی، علی محمد؛ اشراق، حمید رضا؛ (۱۳۹۰)، «بررسی ویژگی‌های شخصیتی موثر در انتخاب و ارتقای مدیران بحران (با تاکید بر روان‌سنجی)»، فصلنامه روانشناسی نظامی، سال دوم/شماره هفتم، صفحات: ۱۱-۲۵.
- پروین، لارنس ای؛ (۱۳۷۴)؛ جواد و کدیور، «روان‌شناسی شخصیت»، تهران، چاپ اول، انتشارات موسسه خدمات فرهنگی رسا.
- حسینی، حسین، (۱۳۸۷). «تصمیم‌گیری در بحران: گذر از رویکردهای تحلیلی به رویکرد طبیعی»، فصلنامه مدیریت بحران، شماره ۲، صفحات ۴۷-۷.
- حسینی، حسین، (۱۳۸۵)، «بحران چیست و چگونه تعریف می‌شود؟»، فصلنامه امنیت، شماره ۱ و ۲ صفحات ۵۱-۷.
- حکیمی‌پور، ابوالقاسم (۱۳۷۶). «تصمیم‌گیری در مدیریت»، کاربرد فرضیه زنجیرهای مارکوف در تصمیم‌گیری مدیریت، مشهد: آستان قدس رضوی، مؤسسه چاپ و انتشارات.
- شاملو، سعید؛ (۱۳۷۴)، «مکتب‌ها و نظریه‌ها در روان‌شناسی شخصیت»، تهران، چاپ پنجم، انتشارات رشد.
- رستگاری، حسین علی؛ عجمی، سیما؛ (۱۳۸۴) «گذری بر مدیریت در بحران»، مجله مدیریت اطلاعات بهداشت و درمان، بهار و تابستان ۱۳۸۴، شماره ۳ (از صفحه ۷۳ تا ۸۲).
- ریمون کیوی، لوک وان کامپنهود؛ (۱۳۸۶)، ترجمه نیک گهر؛ «روش تحقیق در علوم اجتماعی»، عبدالحسین، انتشارات توتیا.
- مارشال، کترین، پارساییان، علی، و اعرابی، سید محمد؛ (۱۳۷۸). «روش تحقیق کیفی»، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- مک‌کارتی، ش، تاجیک، محمد رضا، (۱۳۸۲)، «نقش اطلاعات در مدیریت بحران»، تهران: انتشارات بی‌نا.
- ناظم، فاتح؛ حمودی، جمیله، (۱۳۸۵)، «رابطه بین خلاقیت مدیران با بهبود عملکرد کارکنان آنها در سازمان‌های نفتی»، مجله پژوهشگر، از صفحه ۸۰ تا ۸۹.
- نادری، عزت‌الله، (۱۳۷۵). «روش تحقیق و چگونگی ارزشیابی در علوم انسانی»، انتشارات بدر.
- حافظ‌نیا، محمد رضا، (۱۳۸۲). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران، انتشارات صفار.

منابع انگلیسی:

- Jager, R. (1988). Psychological diagnosis. New York: prager.
- . Kroeker, L.P. (1989). Kast and tosenweig, of cit, p. 464. Personal Classification/ assignment Models. New York: prager.
- Steege, F. (1991). Psychological assessment of Military Personnel. New York: John wiley and sons
- Wenck, K.W. (1986). Using personality tests for pilot selection. Journal of occupational psychology, 56, 130-142.
- Kroeger, Otoo, (2011), Type Talk: The 16 Personality Types That Determine How We Live, Love, and Work
- Friedson, E (1999). Professions and the occupational principle. IN E. Friedson (Ed), professions and their prospects (pp 19-27). Beverly Hills, (A:Sage)
- Fleishman, E. A. (1999). "Evaluating physical abilities required by jobs". Personnel Administrator, 21(6), 82-86.

