



Imam Reza's (as) Model of Crisis Management (Case Study: Issue of Imam Reza's (as) Guardianship)

Abbas Shafiei ¹ Abotaleb Khedmati ² Majid Zare Shahneh ³

1. Associate Professor, Research Institute and University, Qom, Iran (Corresponding Author):
ashafiee844@gmail.com

2. Assistant Professor, Department of Management, Hawza and University Research Institute,
Qom, Iran: Akhedmaty@rihu.ac.ir

3. PhD in Islamic Management, Imam Khomeini Educational and Research Institute, Qom, Iran:
majidzashe2@gmail.com

Article Info	Abstract
Article Type: Research Article	If we consider the crisis as a combination of opportunity and threat, there is no doubt that the issue of Imam Reza (as) 's guardianship has been one of the crises he faced. And the management of this crisis by Imam Reza PBUH demanded a comprehensive model and program in which the best insights and methods of crisis management and control were considered, which this article seeks to explain in response to what is crisis management in the issue of guardianship in a descriptive way - Has done an analysis. In this article, first, issues about crisis and crisis management are stated, and in the second part, a search is conducted on crisis management in the issue of guardianship in the life of Imam Reza. The results show that crisis management in Imam Reza's biography can be designed in three dimensions: pre-crisis management, crisis management and post-crisis management. In the first stage, measures such as: public warning in the event of a crisis, planning, security and transparency have been taken. In the second stage, measures such as: turning the crisis into an opportunity, timely decision-making, enlightenment and information have been done, and in the last stage, the optimal use of the situation arising from the crisis has been taken. In Imam Reza's biography, in all these three stages, two main approaches to this crisis can be deduced and extracted: Explanatory jihad approach with the aim of disgracing Mamun and the injustice of Bani Abbas and proving the legitimacy and legitimacy of the Imamate and the province Approach of punitive jihad with the aim of awakening and informing the people.
Article History:	
Received: January 29, 2024	
In Revised Form: April 08, 2024	
Accepted: April 09, 2024	
Published Online: June 22, 2025	
Keywords	Management, Crisis Management, , Succession, Imam Reza.

Cite this The Author (s): Shafiei , A; Khedmati, A; Zare Shahneh, M (2024). Imam Reza's (as) Model of Crisis Management (Case Study: Issue of Imam Reza's (as) Guardianship) : Quarterly Scientific Journal of Farhang Razavi. Year 13, Issue 2, Summer 2025, Serial Number 50 – (41- 68)-

DOI:10.22034/farz.2024.440578.1974



Published by: University of Tehran Press

Introduction

The word "crisis" in the dictionary is a translation of the word "crisis", which itself is derived from a Greek medical word; But this word in Chinese language is composed of two symbols meaning danger and opportunity. As crisis is also used to mean pressure, anxiety, calamity and violence; In decision-making analysis, crisis is a kind of situation and kind of event.

Crisis in the term is a combination of opportunity and threat. Therefore, a crisis is like a decision-making moment in the conditions of lack of decision (conditions of impossibility of decision-making). This definition helps us to look at the crisis from the perspective of management (decision-making) and consider each crisis as an area of decision and planning (combination of opportunities and threats) away from conceptual and typological disputes. do. (Hosseinzadeh 1387:153)

Types of crisis

To separate and identify crises, it is better to categorize them and consider bases for their separation. For this purpose, various classifications have been made, which include:

A- Classification of crises in terms of their suddenness or gradualness: some crises arise suddenly and all at once and have sudden effects on the internal and external environment of the organization; These crises are called sudden crises.

In contrast to these crises, there are gradual crises that start from a series of critical issues and are strengthened over time and continue up to a threshold level and then emerge.

b- Crisis classification from Parsons' point of view: Parsons describes three types of crisis, which are:

1- Urgent crises: These crises do not have any previous warning signs and organizations are not able to research them and plan for their disposal.

2- Crises that appear gradually: these crises arise slowly and can be stopped or limited through organizational measures.

3- Continuous crises: these crises last for weeks, months or even years; The strategies for facing these crises in different situations depend on time pressures, extent of control and the magnitude of these events. (Tabelli et al. 2011: 82)

C- Classification of crises from the point of view of "Mitraf":

He uses two spectrums to classify crises; It is a range of being internal or external; that the crisis occurs inside the organization or outside the organization; The other spectrum shows the technical-economic or socio-organizational nature of crises.

Crisis process

Perhaps it is possible to draw a process for the crisis that works as follows.

1. The crisis begins with a chaos, bewilderment, disturbance, confusion or anxiety; That is, chaos creates a kind of internal and external chaos in structures, programs and behaviors.

2. The created chaos brings the existing situation into a difficult situation, and the difficult situation brings the existing situation close to the point of danger, and the possibility of making a decision is lost. (Taili et al. 1391: 5 1)

Dimensions of the crisis management model

According to the discussed topics, it can be seen that the common denominator of all crisis management models will be the provision and employment of various elements to control the crisis before, during and after the crisis; As a result, crisis management can have the following three dimensions:

A - pre-crisis management,

Before a crisis occurs, three key activities must take place:

1. Forming a crisis management team in the organization,
2. Creating a scenario that shows the worst possible situation,

3. Defining a standard operating procedure to carry out activities before a crisis occurs.

b- crisis management,

At the time of crisis, three main activities must be done:

1. Focusing on the dissemination of news and information that is desired by the public.

2. Specifying a person as the spokesperson of the organization,

3. Send messages and reports professionally in the media.

C- Post-crisis management.

After the crisis, two main activities must be done:

1. Identifying factors causing crisis for future use

2. Communicating with stakeholders to inform them of the results and effects of the crisis. (Mamarzadeh, Sarfarazi 1389: 30)

Crisis management conveys this implicit message that nowadays the principle is crisis and no system is stable in equilibrium; Therefore, although organizations are not able to accurately predict and plan for the future, they must be prepared to overcome many known and unknown threats

If we consider the crisis as a combination of opportunity and threat, there is no doubt that the issue of Imam Reza (as) 's guardianship has been one of the crises he faced. And the management of this crisis by Imam Reza PBUH demanded a comprehensive model and program in which the best insights and methods of crisis management and control were considered, which this article seeks to explain in response to what is crisis management in the issue of guardianship in a descriptive way - Has done an analysis. In this article, first, issues about crisis and crisis management are stated, and in the second part, a search is conducted on crisis management in the issue of guardianship in the life of Imam Reza. The results show that crisis management in Imam Reza's biography can be designed in three dimensions: pre-crisis management, crisis management and post-crisis management. In the first stage, measures such as: public warning in the event of a crisis, planning, security and transparency have been taken. In the second stage, measures such as: turning the crisis into an opportunity, timely decision-making, enlightenment and information have been done, and in the last stage, the optimal use of the situation arising from the crisis has been taken.

In Imam Reza's biography, in all these three stages, two main approaches to this crisis can be deduced and extracted:

Explanatory jihad approach with the aim of disgracing Mamun and the injustice of Bani Abbas and proving the legitimacy and legitimacy of the Imamate and the province

Approach of punitive jihad with the aim of awakening and informing the people. Crisis management in the life of Imam Reza (as) can be classified into three dimensions of pre-crisis management, crisis management and post-crisis management. crisis", "planning and targeting", "security" and "transparency". In the second stage, the managerial actions of Imam (as) such as "turning a crisis into an opportunity", "taking a timely decision" and "enlightening and informing" were carried out, and in the last stage, Imam (as)'s managerial actions included such things as "laying the foundation for consolidation" The epistemological foundations of Shiism are "providing the proof of the Ahl al-Bayt's (pbuh)" and "providing the victory and scientific superiority of the Imam and the regret and failure of Mammon". The model of crisis management from the perspective of Imam Reza (peace be upon him) in the issue of velayat

A- Pre-crisis management

One of the dimensions of the crisis management model is pre-crisis management, which the examination of Imam Reza's management measures and actions at this stage can help to explain this model; With this aim, before the crisis, it is said that Raja Ibn Dahhak and Yaser Khadim submitted a letter from Ma'mun to Hazrat Reza (peace be upon him). In his letter, Ma'mun had called the Prophet to Marv to accept the government or the oath of governorship and asked him not to leave the letter on the ground and leave for Ma'mun's seat in Marv (Irfan Manesh 231:2389 1389).



پرویشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

الگوی مدیریت بحران امام رضا (علیه السلام) (مطالعه موردی: مسئله ولایت عهدی)

عباس شفیعی^۱، ابوطالب خدمتی^۲، مجید زارع شحنة^۳

ashafiee844@gmail.com

Akhedmaty@rihu.ac.ir

majidzashe2@gmail.com

۱. دانشیار گروه مدیریت پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، قم، ایران (نویسنده مسئول):

۲. استادیار گروه مدیریت پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، قم، ایران:

۳. دکترای مدیریت اسلامی، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، قم، ایران:

اطلاعات مقاله	چکیده
تاریخ دریافت:	اگر بحران را ترکیبی از فرصت و تهدید بدانیم، بدون شک مسئله ولایت عهدی امام رضا (علیه السلام) یکی از بحران‌هایی بوده است که ایشان با آن مواجه شدند. مدیریت این بحران توسط امام رضا (علیه السلام) مدل و برنامه جامعی می‌طلبد که در آن بهترین روش‌های اداره و کنترل بحران لحاظ می‌شود و بالطبع این نوشته درصدد تبیین آن در پاسخ به چستی مدیریت بحران در مسئله ولایت عهدی با روشی توصیفی تحلیلی به آن پرداخته است. از این رو، در این مقاله ابتدا مطالبی درباره بحران و مدیریت بحران بیان شده و سپس جست‌وجویی در موضوع مدیریت بحران در مسئله ولایت عهدی در سیره امام رضا (علیه السلام) صورت گرفته است؛ نتایج نشان می‌دهد که مدیریت بحران در سیره امام رضا را با توجه به دورویکرد تبیینی و تئوریک در سه بُعد مدیریت قبل از بحران، مدیریت حین بحران و مدیریت بعد از بحران می‌توان طراحی کرد که در مرحله اول تدابیر و اقدامات مدیریتی از قبیل هشدار عمومی در جهت وقوع بحران، برنامه‌ریزی، ایمن‌سازی و شفاف‌سازی صورت گرفته است. در مرحله دوم تدابیر و اقدامات مدیریتی همچون تبدیل بحران به فرصت، اتخاذ تصمیم به موقع و روشن‌گری و اطلاع‌رسانی انجام شده و در مرحله سوم تدابیر و اقدامات مدیریتی مانند بسترسازی در تحکیم میانی معرفتی تشیع، بسترسازی اثبات حقانیت اهل بیت (علیهم السلام) و بسترسازی پیروزی امام و پشیمانی و شکست مامون انجام شده است.
تاریخ بازنگری:	
تاریخ پذیرش:	
تاریخ انتشار:	

بحران، مدیریت بحران، ولایت عهدی، امام رضا (علیه السلام).

کلیدواژه‌ها

استناد: شفیعی، عباس؛ خدمتی، ابوطالب؛ زارع شحنة، مجید؛ (۱۴۰۳). الگوی مدیریت بحران امام رضا (علیه السلام) (مطالعه موردی: مسئله ولایت عهدی): فصلنامه علمی پژوهشی فرهنگ رضوی، سال ۱۳، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۴، شماره پیاپی ۵۰ - (۴۱-۶۸).

[DOI:10.22034/farz.2024.440578.1974](https://doi.org/10.22034/farz.2024.440578.1974)

ناشر: بنیاد بین المللی فرهنگی هنری امام رضا (علیه السلام)



۱. مقدمه

مدیریت بحران یکی از موضوعات مهمی است که در طول سال‌های اخیر با تأکید بیشتری مورد توجه کارورزان حوزه عمل و اندیشه قرار گرفته است. بحران‌ها بخشی از فضای کسب و کار هستند و حذف تمامی بحران‌هایی که سازمان را تهدید می‌کنند ناممکن است (Jaques, 2010 : 469).

مدیریت بحران، سازمان را قادر می‌سازد تا پاره‌ای از بحران‌ها را از میان بردارد، برخی دیگر را به نحوی مؤثر اداره کند و ابزار لازم برای یادگیری کامل و سریع از بحران‌های واقع شده را در اختیار بگیرد (مظلومی، ۱۳۷۹: ۶۵-۸۲).

جانسون و شولز معتقدند شیوه‌هایی که مدیریت عالی سازمان برای مقابله با آشفتگی‌ها و بحران‌ها برمی‌گزیند، بخشی مهم از راهبردهای سازمان است (Johnson, G., & Scholes, K. 1999: 82).

برخی بر این باورند که مدیران نیازمند مهارت‌ها و قابلیت‌هایی هستند تا بتوانند در بستر بحران‌های پیش رو، ناکامی‌ها را به موفقیت و بی‌نظمی‌ها را به نظم وادارند (مظلومی، ۱۳۷۹: ۶۵).

۱-۱. بیان مسئله

مدیریت بحران این پیام ضمنی را منتقل می‌کند که امروزه اصل بر بحران است و هیچ سیستمی در حالت تعادل پایدار نیست؛ بنابراین، هر چند سازمان‌ها قادر به پیش‌بینی و برنامه‌ریزی دقیق برای آینده نیستند، اما باید برای غلبه بر بسیاری از تهدیدات شناخته شده و ناشناخته، آمادگی لازم را کسب کنند. اگر بحران را ترکیبی از فرصت و تهدید بدانیم بدون شک مسئله ولایت‌عهدی امام رضا (علیه السلام) یکی از بحران‌هایی بوده است که حضرت با آن مواجه شدند. مدیریت این بحران توسط امام رضا (علیه السلام) الگو و برنامه جامعی لازم دارد که در آن روش‌های اداره و کنترل بحران لحاظ می‌شود. این پژوهش درصدد تبیین و پاسخ به چستی مدیریت بحران در مسئله ولایت‌عهدی به روش توصیفی تحلیلی است. اصولاً تبیین در اینجا تبیین دینی با بهره‌گیری از فرمایش‌های امام رضا (علیه السلام) خواهد بود. مدیریت بحران در سیره امام رضا (علیه السلام) را با توجه به دورویکرد تبیینی و تنذیری در سه بُعد مدیریت قبل از بحران، مدیریت حین بحران و مدیریت بعد از بحران می‌توان طراحی کرد؛ بالطبع برای هر یک از ابعاد مجهول مسئله نیازمند تبیین علمی هستیم و لازم است که تدابیر مدیریتی امام رئوف به‌عنوان اقدامات ایشان بازکاوی شود؛ از این رو، مسئله اصلی در این پژوهش بازکاوی مدیریت امام رضا (علیه السلام) در بحران ولایت‌عهدی است تا بدین طریق الگوی مدیریت

بحران از منظر ایشان مشخص شود.

۱-۲. پیشینه پژوهش

در زمینه الگوی مدیریت بحران امام رضا (علیه السلام) در مسئله ولایت عهدی نوشته مستقلی یافت نشد؛ البته نوشته‌های زیادی در زمینه زندگانی و ولایت عهدی امام رضا (علیه السلام) وجود دارد که می‌توان مطالب مرتبط با ولایت عهدی را در آن‌ها به صورت بخشی یا جزئی مشاهده کرد که به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود:

عرفان منش (۱۳۸۹)، در نوشته همگام با امام رضا (علیه السلام) از مدینه تا مرو؛ وقایع مربوط به سفر از مدینه تا مرو را به تصویر می‌کشد. فرخپور لنگرودی (۱۳۷۷) در ولایت عهدی امام رضا (علیه السلام) موضوع ولایت عهدی را واکاوی می‌کند. فضل‌الله (۱۳۷۸) در تحلیلی از زندگانی امام رضا، تحلیلی از زندگانی امام رضا (علیه السلام) را ارائه می‌دهد که بالطبع بخشی از آن مربوط به ولایت عهدی است.

ابن بابویه (۱۳۶۶) در عیون اخبار الرضا (علیه السلام) اخبار و احادیث امام هشتم (علیه السلام) را ذکر کرده است.

حسینی (۱۳۹۵) در پیشوایی در کلام امام رئوف: شرحی بر امامت حضرت امام رضا (علیه السلام) تلاش نویسنده بر انجام پژوهشی مفصل بر حدیث امامت امام رئوف بوده است. همچنان که مشاهده می‌شود در نوشته‌های مرتبط با موضوع ولایت عهدی امام (علیه السلام) به صورت ویژه در خصوص الگوی مدیریت بحران امام رضا (علیه السلام) بررسی انجام نشده است؛ از این رو، خلأ پژوهشی در این زمینه وجود دارد.

۲. مبانی نظری تحقیق

واژه بحران در لغت برگردان واژه «crisis» و خود برگرفته از یک واژه طبی یونانی است؛ ولی این واژه در زبان چینی مرکب از دو علامت به معنای خطر و فرصت است؛ چنان که بحران به معنی فشار، اضطراب، بلا و خشونت نیز به کار می‌رود؛ در تجزیه و تحلیل تصمیم‌گیری، بحران، نوعی وضعیت و گونه‌ای رخداد است.

بحران در اصطلاح عبارت از ترکیبی از فرصت و تهدید است. لذا بحران به مثابه لحظه تصمیم‌گیری در شرایط فقدان تصمیم (شرایط عدم امکان تصمیم‌گیری) است. این تعریف به ما کمک می‌کند که از منظر مدیریتی (تصمیم‌سازی) به بحران بنگریم و به دور از مناقشات مفهومی

و گونه‌شناختی، هر بحران را به‌عنوان یک عرصه تصمیم و تدبیر (ترکیبی از فرصت‌ها و تهدیدها) قلمداد کنیم (حسین‌زاده، ۱۳۸۷: ۱۵۳).

در فرهنگ آکسفورد، به جای استفاده از واژه بحران مفهومی‌های متفاوتی از قبیل «نگرانی»، «فشار عصبی»، «فلاکت» و «هراس» متداول است. در واقع، بحران خطر آنی و رخدادی است که در جهت رفتن به سوی خرابی ناگهان پیش می‌آید یا در وضعیتی که خارج شدن از آن مشکل است (محمد شریفی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۳).

برای واژه بحران مفاهیم زیادی در علوم مختلف به‌خصوص در علوم اجتماعی ذکر کرده‌اند و به گفته یکی از نویسندگان تنوع در پدیده‌هایی که بحران خوانده می‌شوند، هنوز کمتر از تعریف‌هایی است که از این واژه ارائه شده است (حسینی، ۱۳۸۵: ۸). برخی از ویژگی‌هایی که برای بحران برشمرده‌اند به این قرار است:

بحران یک نقطه عطف است، دوره‌ای خطیر از آسیب‌پذیری فزاینده و قابلیت رشد یابنده (اریک اریکسون).

بحران نقطه عطفی در سیر هر چیزی، زمان، مرحله یا رویدادی تعیین‌کننده یا حساس است (فرهنگ وبستر).

بحران تهدیدی واقعی نسبت به هدف‌ها و مقاصد عوامل درگیر است (واینر).

بحران تغییر بسیار سریع در محدوده اندکی از زمان است (گرهارت مازور).

بحران بیشترین وضعیت اضطراری و آنی است تا یک حالت مزمن (میلر و ایسکو).

بحران نتایج مهمی در پی دارد که عواقب آن، آینده روابط طرف‌های درگیر را تعیین می‌کند (واینر).

بحران شامل فقدان اطمینان فزاینده درباره جریان آینده امور است (گادسون) (حسینی، ۱۳۸۵: ۱۰).

عوامل مهم و مشترک مفاهیم بحران را می‌توان در سه نکته خلاصه کرد: یکم، تهدید؛ دوم، زمان کوتاه و سوم، غافلگیری (صلواتیان، ۱۳۸۹: ۲۸).

۲-۱. ویژگی‌های بحران

برای تشخیص اینکه پدیده‌ای خاص، پدیده‌ای بحرانی یا غیر بحرانی است باید ویژگی‌های

بحران مشخص شود تا بتوان بحران را از غیر بحران به دقت باز شناساند؛ برخی از این ویژگی‌ها عبارتند از:

۱. بحران عموماً غیر قابل پیش بینی است؛ یعنی نمی توان پیش بینی کرد که کی و در کجا اتفاق می افتد.

۲. بحران‌ها آثار مخربی دارند و مردمی که تا قبل از بحران نیازمند کمک نبودند، به محض وقوع بحران نیازمند کمک می شوند.

۳. ماهیت و آثاری طولانی و استهلاکی دارند.

۴. در وضعیت بحرانی معمولاً تصمیم‌گیری تحت شرایط وخیم و در زمان محدود و نقصان اطلاعات مورد نیاز صورت می گیرد.

۵. زمان موجود برای پاسخ‌دهی پیش از انتقال تصمیم را محدود می کند و اعضای واحد تصمیم‌گیری را به تعجب و حیرت و می دارد.

۶. محدودیت و فشرده‌گی زمان، غافلگیری، استرس و مخدوش شدن اطلاعات در بحران وجود دارد (معمارزاده، ۱۳۸۹: ۲۸).

۲-۲. انواع بحران

برای تفکیک و شناسایی بحران‌ها بهتر است که ضمن دسته‌بندی، مبناهایی را برای تفکیک آن‌ها در نظر گرفت. به این منظور طبقه‌بندی‌های مختلفی صورت گرفته که عبارتند از:

الف. طبقه‌بندی بحران‌ها از لحاظ ناگهانی بودن یا تدریجی بودن آن‌ها: بعضی از بحران‌ها به صورت ناگهانی و یک‌دفعه به وجود می آیند و آثار ناگهانی بر محیط درونی و بیرونی سازمان می گذارند؛ به این بحران‌ها، بحران‌های ناگهانی می گویند. در مقابل این بحران‌ها، بحران‌های تدریجی وجود دارند که از برخی مسائل بحران خیز شروع می شوند و در طول زمان تقویت می شوند و تا یک سطح آستانه ادامه می یابند و سپس بروز پیدا می کنند.

ب. طبقه‌بندی بحران از دیدگاه «پارسونز»: پارسونز سه نوع بحران را بیان می کند که عبارتند از:

۱. بحران‌های فوری: این بحران‌ها هیچ گونه علامت هشداردهنده قبلی ندارند و سازمان‌ها نیز قادر به تحقیق درباره آن‌ها و نیز برنامه‌ریزی برای دفع آن‌ها نیستند.

۲. بحران‌هایی که به صورت تدریجی ظاهر می‌شوند: این بحران‌ها به آهستگی ایجاد می‌شوند و می‌توان آن‌ها را متوقف یا از طریق اقدامات سازمانی محدودشان کرد.

۳. بحران‌های ادامه‌دار: این بحران‌ها هفته‌ها، ماه‌ها یا حتی سال‌ها به طول می‌انجامند؛ استراتژی‌های مواجهه با این بحران‌ها در موقعیت‌های متفاوت به فشارهای زمانی، گستردگی کنترل و میزان عظیم بودن این وقایع بستگی دارد (تابلی و همکاران، ۱۳۹۱: ۸۲).

ج- طبقه‌بندی بحران‌ها از دیدگاه «میتراف»:

وی برای طبقه‌بندی بحران‌ها از دو طیف استفاده می‌کند: یک طیف داخلی یا خارجی بودن است؛ اینکه بحران در داخل سازمان به‌وقوع می‌پیوندد یا در خارج از سازمان؛ طیف دیگری- اقتصادی یا اجتماعی- سازمانی بودن بحران‌ها را نشان می‌دهد.

۲-۳. فرایند بحران

شاید بتوان برای بحران فرایندی را ترسیم کرد که به گونه زیر عمل می‌کند.

۱. بحران از یک آشوب، سرگشتگی، آشفتگی، سردرگمی یا اضطراب آغاز می‌شود؛ یعنی آشوب نوعی از آشفتگی درونی و بیرونی را در ساختارها، برنامه‌ها و رفتارها ایجاد می‌کند.

۲. آشوب ایجاد شده، وضعیت موجود را وارد موقعیت سخت می‌کند و موقعیت سخت، وضعیت موجود را به نقطه خطر نزدیک می‌سازد و امکان تصمیم‌گیری از دست می‌رود (تابلی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۵).

۲-۴. مدیریت بحران

مدیریت بحران بر پیش‌بینی منظم رخداد‌های مخاطره‌آمیز و مهیا ساختن سازمان برای مهار آن دسته از عوامل داخلی و خارجی که به طور جدی شهرت، سودآوری یا حیات سازمان را تهدید می‌کند دلالت دارد.

مدیریت بحران به‌عنوان یک رشته جدید در حوزه مدیریت راهبردی قرار می‌گیرد و به طور خاص به مباحث کنترل استراتژیک مرتبط است. مدیریت بحران عبارت است از:

«فراگرد برنامه‌ریزی و اقدام دستگاه‌های اجرایی دولتی و عمومی که با مشاهده و تجزیه و تحلیل

بحران‌ها، به صورت یکپارچه، جامع، هماهنگ و با استفاده از ابزارهای موجود انجام می‌گیرد؛ در این فراگرد، ابتدا تلاش می‌شود تا از بحران‌ها پیشگیری شود؛ ولی در صورت بروز آن‌ها برنامه‌ریزی می‌شود با کسب آمادگی لازم و امدادرسانی سریع و به‌موقع، اوضاع کنترل شود تا وضعیت عادی حاصل گردد» (پورعزت و همکاران، ۱۳۸۲: ۸۲).

مدیریت بحران، مجموعه‌ای از چاره‌جویی‌ها و تصمیماتی است که در مقابله با بحران انجام می‌گیرد و هدف آن کاهش روند بحران، کنترل بحران و کاهش و رفع بحران است. مدیریت بحران شامل، برنامه‌ها، ایجاد ساختارها و تدوین مقرراتی است که منجر به کمک و یاری‌رسانی به دولت و سازمان‌های غیردولتی در برخورد با حوادث می‌شود؛ در واقع مدیریت بحران عبارت است از برنامه‌ریزی صحیح برای آمادگی بحران (دانایی‌فرد و نصیری، ۱۳۹۰: ۱۲۸).

مدیریت بحران به‌عنوان یک حوزه مطالعه و تحقیق در عرصه مدیریت و کنترل راهبردی، سرشار از نظریه‌ها، الگوها، سازوکارها و روش‌هایی است که به مدیران بحران می‌آموزد چگونه بحران‌ها را پیش‌بینی کنند، از آن پیشگیری به عمل آورند یا برای مقابله با آن آمادگی به وجود آورند و در صورت وقوع، به گونه‌ای مؤثر با آن مقابله کنند. نوع اقدامات و الگوهای اتخاذ شده از سوی مدیران بحران به منظور مقابله با وضعیت بحرانی به نوع نگرش آنان به بحران برمی‌گردد؛ زیرا بر اساس نوع نگرش است که رویکرد مدیریت بحران فرق خواهد کرد (روشندل و همکاران، ۱۳۸۷: ۶۳). اندیشمندان در اینکه هدف اصلی در مدیریت بحران، بهره‌گیری از مهارت‌ها و از این طریق پاسداری از منافع خودی است، اجماع نسبی دارند، اما پاسداری از منافع به دو شکل ممکن است، نخست طراحی و معماری یک جامعه امن که در برابر انواع بحران‌ها مقاوم است و از استعداد، صیانت ذات و تداوم بخشی مطلوب برخوردار است؛ دوم ایجاد ظرفیت لازم برای تدبیر و مهار بحران‌هایی که هر از گاهی به هر دلیلی بروز می‌یابند. بدون شک این دونه در مقابل هم بلکه در کنار یکدیگر معنا می‌یابند، اما مباحثی که تاکنون دربارهٔ تقدم و تأخر و یا مرکز و حاشیه بودن هر یک صورت گرفته، موجب شکل‌گیری رویکردهای متفاوتی در عرصه مدیریت بحران شده است. مدیریت بحران ناظر بر پنج مؤلفه سازمان‌دهی، ارتباطات، تصمیم‌گیری، شناخت عوامل بحران و طراحی است (احمدوند و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۱۵).

۲-۵. اهمیت و ضرورت مدیریت بحران

اصولاً بحران می‌تواند آثار جبران‌ناپذیری در سطح خرد بر زندگی افراد، سازمان‌ها و در سطح کل بر جامعه داشته باشد. از این رو به منظور کاستن آثار مخرب یک بحران لزوم توجه

به مدیریت آن ضروری است تا با مدیریت درست، به موقع و سریع بحران از زیان‌های مادی و معنوی افراد، سازمان‌ها و اجتماع جلوگیری شود یا در صورت بروز به کمترین حد برسد (ادوارد اس، ۱۳۸۹: ۱۷۸). ممکن است با وقوع بحران در بخش خصوصی، شرکت‌ها و سازمان‌های غیرانتفاعی مشتریان و اعضای خود را از دست بدهند. همچنین دولت‌ها متحمل دردهای فراوان شوند (معمارزاده و سرفرازی، ۱۳۸۹: ۲۰).

۲-۶. الگوهای مدیریت بحران

در ادبیات مدیریت، الگوهای متعددی در خصوص مدیریت بحران مطرح شده که بیشتر الگوهای موجود بر پایه گسترش آمادگی در جامعه تدوین شده است؛ با این حال در اکثر الگوهای مطرح شده در مدیریت بحران به سه مرحله قبل، حین و بعد از بحران پرداخته می‌شود؛ مهم‌ترین الگوهای مدیریت بحران عبارتند از:

الف. الگوی تقدیرگرا که معطوف به مدیریت پس از بحران است و در آن برنامه‌ریزی، روش‌های عقلانی، نظام اطلاعاتی، فعالیت‌های اساسی و دایمی و پیشگیرانه و ... جایگاهی ندارند و یک نوع الگوی انفعالی و واکنشی است.

ب. الگوی خوداتکا که معتقد به ضرورت برنامه‌ریزی، انجام اقدامات پیشگیرانه و مداخله قبل از وقوع حادثه، اتخاذ روش‌های عقلانی و ایجاد آمادگی لازم برای مقابله با بحران‌های احتمالی است.

ج. الگوی سیستمی له‌چات^۱ معطوف به رویکرد سیستمی و دارای عناصری است که با یکدیگر در تعامل هستند.

د. الگوی لیتل جان^۲ که معطوف به رهیافتی اقتضایی است و به تنظیم و به کارگیری برنامه‌های اقتضایی برای مدیریت بحران می‌پردازد.

ه. الگوی عملیاتی که مبتنی بر اجرای استراتژی‌های گوناگون در تعامل با جنبه‌های مختلف یک بحران است به طوری که برنامه‌ریزی و اجرای عملیات مدیریت بحران طی فرایندی منظم صورت می‌گیرد (حسین‌زاده، ۱۳۸۷: ۱۵۴).

1. lechat

2. little johns six-step crisis model

۷-۲. ابعاد الگوی مدیریت بحران

با توجه به مباحث مطرح شده می‌توان دریافت که وجه مشترک تمامی الگوهای مدیریت بحران، ارائه و استخدام عناصر متعددی برای کنترل بحران قبل، حین و بعد از بحران خواهد بود؛ در نتیجه مدیریت بحران می‌تواند دارای ابعاد سه‌گانه باشد:

الف. مدیریت قبل از بحران

قبل از وقوع بحران باید سه فعالیت کلیدی صورت گیرد:

۱. تشکیل تیم مدیریت بحران در سازمان،
۲. ایجاد یک سناریویی که بدترین حالت ممکن را نشان دهد،
۳. تعریف رویه‌ای اجرایی استاندارد برای انجام فعالیت‌هایی قبل از وقوع بحران.

ب. مدیریت حین بحران

در زمان وقوع بحران سه فعالیت اصلی باید انجام شود:

۱. تمرکز بر اشاعه اخبار و اطلاعاتی که مورد تمایل عموم باشد،
۲. مشخص کردن یک نفر به عنوان سخنگوی سازمان،
۳. ارسال پیام‌ها و گزارش‌ها به صورت حرفه‌ای در رسانه‌ها.

ج. مدیریت بعد از بحران

بعد از وقوع بحران دو فعالیت اصلی باید صورت گیرد:

۱. شناسایی عوامل ایجاد کننده بحران برای استفاده‌های آینده
۲. برقراری ارتباط با ذی‌نفعان برای آگاه‌سازی آن‌ها از نتایج و آثار بحران (معمارزاده و سرفرازی، ۱۳۸۹: ۳۰).

۲-۸. الگوی مفهومی تحقیق

از مطالب پیش گفته استفاده می‌شود که الگوی مدیریت بحران مشتمل بر ابعاد سه‌گانه قبل از بحران، حین بحران و بعد از بحران است؛ با این تصویر، طبق آنچه ذکر شد، الگوی مفهومی پژوهش به شکل ۱ ترسیم می‌شود.



شکل ۱: الگوی مفهومی پژوهش

۲-۹. تحلیل داده‌های تحقیق

در بخش تحلیل داده‌ها به کشف و تبیین تدابیر و اقدامات مدیریت بحران در مسئله ولایت‌عهدی توسط امام رضا (علیه السلام) با عنایت به ابعاد الگوی مدیریت بحران مشتمل بر مدیریت قبل از بحران، مدیریت حین بحران و مدیریت بعد از بحران پرداخته می‌شود. از این رو، به چالش‌های فراروی امام رضا (علیه السلام) در مسئله ولایت‌عهدی اشاره می‌شود تا از این رهگذر چگونگی تحلیل با روش تبیین دینی مشخص شود و نوآوری پدیده آمده به داوری گذاشته شود:

۲-۹-۱. چالش عقیدتی و معرفتی

یکی از خطرات بزرگی که اسلام را تهدید می‌کرد، انحراف فکری و معرفتی در جامعه بود. بنی‌عباس با سوءاستفاده از عوام‌زدگی مردم، خود را بر حق معرفتی می‌کردند و جنایات و ظلم خود را به مثابه تدبیر خلیفه مسلمین جلوه می‌دادند. آنان ائمه معصومین (علیهم السلام) را به عنوان هواپرست و دنیاپرست نمایش می‌دادند و در صدد بودند مشروعیت را از ولایت بگیرند. ائمه اطهار (علیهم السلام) با توجه

به مبانی معرفتی عمل می کردند و در عرصه نظر و عمل به تبیین نظری می پرداختند و در میدان، رفتارهای اخلاقی داشتند؛ امام هشتم (علیه السلام) نیز این گونه بودند. در دوران امامت امام رضا (علیه السلام) چالش های متعددی صورت گرفت که برخی از آن ها به مسئله ولایت عهدی ارتباط دارد.

چالش عقیدتی و معرفتی از جمله آن ها است که خلفای عباسی در صدد ضربه زدن به جایگاه معرفتی ولایت آل الله داشتند؛ امام هشتم پنج سال آخر دوران امامت خود را در حکومت مامون سپری کرد. مامون از زیرک ترین و داناترین خلفای عباسی بود. شهید مطهری می نویسد: مامون عالم ترین خلفا و بلکه شاید عالم ترین سلاطین جهان است. در میان سلاطین جهان شاید عالم تر، دانشمندتر و دانش دوست تر از مامون نتوان پیدا کرد. حتی در اینکه او تمایل شیعی داشت بحثی نیست، اما یک شیعه امام کش دقیقاً مثل مردم کوفه که تمایل شیعی هم داشتند و امام حسین (علیه السلام) را هم کشتند (مطهری: ۱۴).

۲-۹-۲. چالش مواجهه با شخصیت مامون و رفتار سیاسی وی با امام (علیه السلام)

شخصیت مامون و رفتار سیاسی وی با امام رضا (علیه السلام) از جمله چالش های فراروی امام (علیه السلام) در مسئله ولایت عهدی بود؛ چه اینکه مامون در مقایسه با دو برادر خود یعنی امین و قاسم از زیرکی خاصی برخوردار بود؛ مامون مدبر و دانش دوست بود، ولی امین برعکس او بود؛ با این حال، مادر مامون کنیزی بیش نبود، ولی مادر امین دختر جعفر بن منصور از بنی عباس بود.

با توجه به ام ولد بودن مادر مامون، وی از حیث طبقاتی و اشرافی نیز پایین تر از امین بود (فضل الله، ۱۳۷۸: ۹۹).

مع الوصف هارون الرشید از ترس بنی عباس امین را ولی عهد خود منصوب کرد و حکومت خراسان به مامون رسید.

در نهایت با درگیری امین و مامون، امین شکست خورد و مامون بغداد را تصرف کرد؛ پس از پیروزی مأمون و دستیابی او به حکومت و قدرت، او همواره این مشکل اساسی را احساس می کرد که نه فرزندان پدرش، نه علویان، نه اعراب و نه عامه مردم هیچ یک از او دل خوشی ندارند (حسینی، ۱۳۵۹: ۱۲۹). مأمون سعی می کرد از ناسزاگویی به غیر صحابه هم دوری گزیند و از سویی نیز با ارج نهادن به علی (علیه السلام) و بیزاری جستن از معاویه و فرزندان او، مردم را به سوی خود بکشاند. او از همان ابتدا علی (علیه السلام) را بر همه خلائق برتری می داد و به اولاد پاکش تقریب جست (حسینی، ۱۳۵۹: ۱۳۰).

مأمون برای آنکه بتواند در مقابل رویدادهای زمان خودش دوام بیاورد و اوضاع نابسامان مملکت را آرام کند، ولایت عهدی را به امام رضا (علیه السلام) پیشنهاد کرد تا به اهداف سیاسی خود جامعه عمل بپوشاند؛ این اهداف مشتمل بر مواردی همچون «خاموش ساختن شورش های علویان»، «قانونی جلوه دادن حکومت خود»، «انفصال امام رضا (علیه السلام) از امت اسلامی»، «ایجاد دلگرمی در اعراب»، «کسب اعتماد از اهالی خراسان و تمامی ایرانیان» و «ایجاد مصونیت برای خود و حکومت» بود. مامون برای تحکیم حکومت خویش نیاز به مستمسکی محکم داشت که با مشورت وزیر خود فضل بن سهل به راه حل تازه ای دست زد؛ چه اینکه تصمیم گرفت پیشوای شیعیان را از مدینه به مرو آورد و او را به ولی عهدی خویش برگزیند.

۲-۳. آیا ولایت عهدی امام رضا (علیه السلام) بحران است؟

بررسی ابعاد و زوایای مختلف مسئله ولایت عهدی امام رضا (علیه السلام) نشان می دهد که این مسئله یکی از بحران های زمان امام رضا (علیه السلام) بوده است. مطالعات نشان می دهد که یکی از دلایل پیشنهاد ولایت عهدی به امام رضا (علیه السلام) از سوی مامون مشروعیت بخشی به حکومت عباسی از سوی علویان است. از سوی دیگر مرکز خلافت مامون از محل زندگی امام فاصله داشت و فراخوانی آن حضرت از سوی مامون نظارت بر فعالیت های ایشان را تضمین می کرد و به تبع آن فعالیت ها کنترل و اساساً با طرح مسئله ولایت عهدی امام موضوع امامت استقلالی ائمه اطهار (علیهم السلام) ملغی می شد. با پذیرش ولایت عهدی توسط امام رضا (علیه السلام) چهره منزه و مقدس امامت در منظر عامه مردم خدشه دار شده و مقام و منزلت امام رضا (علیه السلام) با پذیرفتن ولایت عهدی مأمون کاهش می یافت (جعفریان، ۱۳۹۱: ۴۵).

با توجه به اینکه اساساً پیشنهاد ولایت عهدی امام رضا (علیه السلام) توسط مأمون، طرحی هوشمندانه برای ضایع کردن نظام ولایی همه ائمه اطهار (علیهم السلام) از جمله امام رضا (علیه السلام)، تخطئه شیعیان و کنترل قانون مبارزات و تبدیل امام به عنصری درباری و توجیه گر و مشروعیت بخشی به حکومت عباسی بود، آن را می توان به عنوان بحران تلقی کرد که آن حضرت به مدیریت آن پرداخت؛ مقام معظم رهبری حضرت آیت الله خامنه ای (مدظله العالی) ضمن برشمردن و توضیح اهداف فوق فرموده اند:

«در این حادثه، امام هشتم علی بن موسی الرضا (علیه السلام) در برابر یک تجربه تاریخی عظیم قرار گرفت و در معرض یک نبرد پنهان سیاسی که پیروزی یا ناکامی آن می توانست سرنوشت تشیع را رقم بزند، واقع شد. در این نبرد، رقیب که ابتکار عمل را به دست داشت و با همه امکانات به میدان آمده بود مامون بود» (خامنه ای، ۱۳۷۸).

با توجه به مطالب پیش گفته، مسئله ولایت عهدی بحرانی مهم بوده که شکست امام در آن می توانست به شکست شیعه در طول تاریخ مبدل شود؛ ولی امام هشتم شیعیان در این هم‌آورد با مدیریت بحران به پیروزی دست یافت.

۲-۹-۴. الگوی مدیریت بحران از منظر امام رضا (علیه السلام) در مسئله ولایت عهدی

همچنان که اشاره شد، ابعاد مدیریت بحران دربرگیرنده مدیریت قبل از بحران، مدیریت حین بحران و مدیریت بعد از بحران است؛ طبق این الگو بررسی مدیریت امام در مسئله ولایت عهدی حائز اهمیت بوده و دارای نوآوری است.

الف. مدیریت قبل از بحران

یکی از ابعاد الگوی مدیریت بحران، مدیریت قبل از بحران است که بررسی تدابیر و اقدامات مدیریتی امام رضا (علیه السلام) در این مرحله می تواند به تبیین این الگو کمک کند؛ با این هدف، قبل از وقوع بحران گفته شده است که رجاء بن ضحاک و یاسر خادم، نامه ای را از سوی مأمون به حضرت رضا (علیه السلام) تسلیم کردند. مأمون در نامه خود، حضرت را به مرو فراخوانده بود تا به پذیرش حکومت یا ولایت عهدی تمکین کند و از حضرت خواسته بود نامه را بر زمین نگذاشته رهسپار مقرر مأمون در مرو شود (عرفان منش، ۱۳۸۹: ۲۳۱).

تدابیر و اقدامات قبل از قبول ولایت عهدی از سوی امام در سفر اجباری از مدینه تا مرو را می توان اقدامات پیش از وقوع بحران تلقی کرد که به واکاوی مهم ترین آن ها پرداخته می شود.

۱. هشدار عمومی وقوع بحران

هنگامی که امام رضا (علیه السلام) مجبور به سفر از مدینه به خراسان شد، فضای مدینه از کراهت این سفر و ناراضیاتی توسط امام و یارانش پر شد؛ به گونه ای که همه مرتبیین امام متوجه نقشه پلید مأمون شدند؛ این تدبیر، با نوع وداع امام با حرم پیغمبر (صلی الله علیه و آله)، وداع با خانواده اش هنگام خروج از مدینه و نوع طواف کعبه که انجام داد، با گفتار و رفتار، با زبان دعا و اشک، بر همه ثابت کرد که این سفر، سفر شهادت اوست. امام تا وقتی که در مدینه بود، از پذیرفتن پیشنهاد مأمون خودداری کرد و آن قدر سرسختی نشان داد تا بر همگان معلوم شود مأمون به هیچ قیمتی از او دست بردار نیست. اتخاذ چنین موضع سرسختانه ای برای آن بود که دیگران بدانند که امام دستخوش نیرنگ مأمون قرار نمی گیرد و به خوبی به توطئه ها و هدف های پنهانی اش آگاهی دارد. با این شیوه، امام توانسته بود مردم را به آن رویداد برانگیزد (حسینی، ۱۳۵۹: ۱۶۹).

۲. برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری

یکی از مهم‌ترین تدابیر امام قبل از بحران هدف‌گذاری و آماده‌سازی و برنامه‌ریزی برای سفر است؛ به‌رغم آنکه مأمون از امام خواسته بود از خانواده‌اش هر که را که می‌خواهد همراه خویش به مرو بیاورد، ولی امام با خود هیچ کس حتی فرزندش جواد (علیه السلام) را هم نیاورد؛ در حالی که آن یک سفر کوتاه نبود. سفر مأموریتی بس بزرگ و طولانی بود که باید امام طبق گفته مأمون رهبری امت اسلامی را به دست گیرد. امام حتی می‌دانست که از آن سفر برایش بازگشتی وجود ندارد (حسینی، ۱۳۵۹: ۱۶۹). امام رضا (علیه السلام) نه تنها با خانواده نیامد، بلکه با اهل خویش به گونه‌ای وداع کرد که همگی دانستند، این سفر امام، سفر شهادت خواهد بود؛ پس بر فقدان امام گریستند (همان).

۳. ایمن‌سازی

یکی دیگر از تدابیر امام قبل از بحران، ایمن‌سازی است؛ در نیشابور، امام با نمایاندن چهره محبوبش برای ده‌ها و بلکه صدها هزار تن از مردم استقبال کننده، روایت زیر را خواند: «خداوند متعال می‌فرماید: «کلمه توحید (لا اله الا الله) دژ من است، هر کس به دژ من داخل شود، از کيفرم مصون می‌ماند.»

آن روز این حدیث را حدود ۲۰ هزار نفر به محض شنیدن از زبان امام نوشتند. جالب آنکه امام در آن شرایط هرگز مسائل فرعی دین و زندگی مردم را مطرح نکرد و توجه همگان را به مسئله‌ای معطوف کرد که مهم‌ترین مسائل در زندگی حال و آینده‌شان به شمار می‌رفت.

پس از خواندن حدیث توحید، نایب امام به راه افتاد؛ ولی هنوز دیدگان هزاران انسان شیفته به سوی او بود. همچنان که مردم غرق در افکار خویش بودند یا به حدیث توحید می‌اندیشیدند، ناگهان نایب ایستاد و امام کلمات جاویدان دیگری به زبان آورد و با صدای رسا گفت: «کلمه توحید شروطی هم دارد، من از جمله آن شروط هستم.» در اینجا امام مسئله بنیادین ولایت را در کنار اصل توحید قرار داد و ولایت ائمه (علیهم السلام) را مطرح ساخت؛ بنابراین، بزرگ‌ترین هدف مأمون را با این آگاهی بخشیدن به توده‌ها در هم کوبید، چه او می‌خواست با کشاندن امام به مرو از وی اعتراف بگیرد که حکومت او و بنی عباس، مشروع و اسلامی است (حسینی، ۱۳۵۹: ۱۷۰).

امام با اتخاذ چنین موضعی مردم را در برابر شبهاتی که در آینده به وجود می‌آمد و ممکن بود ریشه اسلام و تشیع را بخشکاند ایمن نمود. امام با نقل این حدیث، تفکر شیعی را درباره امامت بیان می‌کند و در واقع خط‌مشی ولایت و رهبری نظام اسلامی را آشکار می‌سازد (فرخپور لنگرودی، ۱۳۷۷: ۴۸).

۴. شفاف‌سازی

یکی از تدابیر مدیریتی امام قبل از بحران، شفاف‌سازی است؛ با توجه به این مهم مشاهده می‌شود که امام چون به مرور رسید، ماه‌ها گذشت و ایشان همچنان از موضع منفی با مأمون سخن می‌گفت، نه پیشنهاد خلافت و نه پیشنهاد ولی عهدی، هیچ کدام را نمی‌پذیرفت تا آنکه مأمون با تهدیدهای مکرر به قصد جان‌بردن برخواست (حسینی ۱۳۵۹: ۱۷۲) هنگامی که در مرو پیشنهاد ولایت عهدی آن حضرت مطرح شد، حضرت به شدت استنکاف ورزیدند و تا وقتی مأمون صریحاً آن حضرت را تهدید به قتل نکرد، آن را نپذیرفتند. این مطلب همه جا پیچید که علی بن موسی الرضا (علیه السلام) ولی عهدی و پیش از آن، خلافت را که مأمون به او با اصرار پیشنهاد کرده بود، نپذیرفته است. فضل بن سهل در جمعی از کارگزاران و مأموران حکومت گفت: من هرگز خلافت را چنین خوار ندیده‌ام. مأمون آن را به علی بن موسی الرضا (علیه السلام) تقدیم می‌کند و علی بن موسی دست رد به سینه او می‌زند (ابن بابویه، ۱۳۶۶، ج ۲: ۳۸۰).

مطالعات نشان می‌دهد که تمام اهداف مأمون با تدابیر امام (علیه السلام) نقش بر آب شد و در این نبرد میان امام و مأمون شیعه موفق شد. از مطالب پیش گفته استفاده می‌شود که مدیریت قبل از بحران امام رضا (علیه السلام) مشتمل بر اقدامات مهمی است که در شکل ۲ به تصویر کشیده شده است.



شکل ۲: مدیریت قبل از بحران

ب. مدیریت حین بحران

یکی از ابعاد مهم الگوی مدیریت بحران، مدیریت حین بحران است که واکاوی تدابیر و اقدامات مدیریتی امام رضا (علیه السلام) در این مرحله می‌تواند به تبیین دینی مسئله ولایت‌عهدی آن حضرت از منظر مدیریت بحران کمک کند. تدابیر و اقدامات حین بحران توسط حضرت مشتمل بر موارد متعددی است که مهم‌ترین آن‌ها واکاوی می‌شود.

۱. تبدیل بحران به فرصت

یکی از موفقیت‌های مهم مدیران در مواجهه با بحران، تبدیل تهدیدهای موجود به فرصت است. امام در مقابل پیشنهاد خلافت به وی از سوی مأمون اظهار می‌کند:

اگر این خلافت از آن توست و خدا آن را برای تو قرار داده در این صورت جایز نیست جامه‌ای را که خدا به تو پوشانده از تن بیرون آوری و بر قامت شخص دیگری بپوشانی و اگر خلافت از آن تو نیست، در این صورت جایز نیست چیزی را که مال تو نیست به دیگران ببخشی (ابن بابویه، ۱۳۶۶، ج ۲: ۱۳۹) با توجه به این فراز از فرمایش‌های امام رضا (علیه السلام) مشاهده می‌شود که آن حضرت بحران را تبدیل به فرصت کرد و در نتیجه با این تدبیر مشروعیت نظام عباسی زیر سوال رفت. اصرار مأمون بر این امر، امام را در موقعیت مدیریت حین بحران قرار داد؛ با وجود این، امام از پذیرفتن پیشنهاد مأمون به شدت امتناع کرد و پس از آن چون مأمون ناامید شد، پیشنهاد ولایت‌عهدی را مطرح کرد (عرفان‌منش، ۱۳۸۹: ۲۳۳).

مخالفت امام رضا (علیه السلام) در برابر این پیشنهاد به جایی نرسید و در نهایت آن حضرت به این شرط ولی‌عهدی را پذیرفت که در هیچ یک از شئون حکومت دخالت نکند و به جنگ و صلح و عزل و نصب و تدبیر امور نپردازد (ابن بابویه، ۱۳۶۶، ج ۲: ۳۹۰). امام با این تدبیر نقشه مأمون را خنثی و بحران را مدیریت کرد چرا که تهدیدات را به فرصت تبدیل کرد. از سوی دیگر ولایت‌عهدی ایشان به منزله فرصتی شد که از تربیون خلافت مسلمین ارزش‌های اسلامی و شیعی نشر یابد؛ دعوت از امام برای اقامه نماز عید و انجام مناظرات متعدد با علمای بلاد از جمله این فرصت‌هاست.

۲. اتخاذ تصمیم به موقع

اصولاً امام رضا (علیه السلام) در پذیرش ولایت‌عهدی در شرایط ویژه‌ای قرار داشت؛ چرا که آن حضرت بین سه گزینه مخیر شده بود:

۱. تهدید به قتل؛

۲. پذیرش بی قید و شرط ولایت عهدی؛

۳. پذیرش مشروط ولایت عهدی؛ امام رضا (علیه السلام) با پذیرش مشروط ولایت عهدی تصمیمی به موقع اتخاذ نمود که توانست از موقعیت ولایت عهدی استفاده بهینه ببرد. امام رضا (علیه السلام) با تصمیم به موقع، گزینه سوم را انتخاب کرد.

۳. روشنگری و اطلاع رسانی

امام بعد از پذیرش مشروط ولایت عهدی لازم بود که روشنگری کند و عامه مردم را با دسیسه های مامون آشنا سازد؛ حضرت در این باره می فرمایند:

«قد علم الله کراهتی لذلك فلما خیرت بین قبول ذلک و بین القتل، اخترت القبول علی القتل.» (ابن بابویه، ۱۳۶۶، ج ۲: ۳۷۹-۳۹۰)؛ «خدا می داند کراهت من را نسبت به قبول ولایت عهدی و زمانی که بین قبول و کشته شدن مخیر شدم، پس قبول را بر قتل اختیار کردم.» شهید مطهری درباره روشنگری امام بیان می کند:

یکی از ابعاد روشنگری امام طرز رفتار حضرت است؛ بعد از مسئله ولایت عهدی، مخصوصاً خطابه ای که حضرت در مجلس مأمون در همان جلسه ولایت عهدی می خواند عجیب جالب است. به نظر من حضرت با همین خطبه یک سطر و نیمی که همه آن را نقل کرده اند، وضع خودش را روشن کرد. خطبه ای می خواند، در آن خطبه نه اسمی از مأمون می برد و نه کوچک ترین تشکری از او می کند. قاعده اش این است که اسمی از او ببرد و لا اقل یک تشکری بکند (مطهری، ۱۳۶۶: ۵).

امام تنها به بیان احادیث نمی پرداخت، بلکه افزون بر سیره نظری با رفتار و سیره عملی اکراه خود را اعلان می کرد که این ها همه عکس آن نتیجه ای بود که مأمون از ولی عهدی وی انتظار می داشت (حسینی، ۱۳۵۹: ۱۷۴). امام بارها بیان می کرد که مامون با این کار نمی تواند ولایت را به ایشان مسترد کند؛ چراکه از ابتدا در اختیار مامون نبوده است؛ بنابراین، امام پیوسته مشروع نبودن خلافت مأمون را به مردم یادآور می شد (همان: ۱۷۵). امام شرط کرده بود که در امور مملکتی دخالت نکند و تنها به عنوان مشاور عمل کند (ابن بابویه، ۱۳۶۶، ج ۲: ۳۹۰). مأمون نیز تمام این شرط ها را پذیرفت؛ بنابراین، می بینیم که امام بر هدف های مأمون خط بطلان کشید.

از دیگر اقدامات امام در مسیر روشنگری و اطلاع رسانی، نحوه تنظیم سند ولایت عهدی است که در آن به احقاق حقوق علویان اهتمام ورزیده است (حسینی، ۱۳۵۹: ۱۷۴). امام در پشت این

سند، اولین سطر را با این عنوان آغاز می‌کند:

«ستایش برای خداوندی است که آنچه بخواهد انجام می‌دهد، هرگز چیزی بر فرمانش نتوان افزود و از تنفیذ مقدراتش نتوان سرباز زد. او از خیانت چشم‌ها و آنچه در سینه‌ها پنهان است آگاهی دارد» (ابن شهر آشوب، ج ۳: ۴۷۳). امام به افشای توطئه‌های دشمنان پرداخت و بر رسول خدا ﷺ و خاندانش که اهل بیت (علیهم‌السلام) باشند، درود فرستاد که این کار در واقع شهادت به حقانیت آل علی بود و این اقدام هیچ‌گاه در مجالس و اسناد رسمی آن زمان مرسوم نبود (عرفان‌منش، ۱۳۸۹: ۲۳۹) و بعد ادامه داد که «مأمون حقوقی از ما می‌شناخت که دیگران بدان آگاه نبودند.» و بعد از آن افزود که «او (یعنی مأمون) ولی‌عهدی خود و فرمانروایی این قلمرو بزرگ را به من واگذار کرد، البته اگر پس از وی زنده باشم...» (عرفان‌منش، ۱۳۸۹: ۲۳۹)

فراز مد نظر در عهدنامه یعنی جمله «اگر پس از وی زنده باشم» به حوادث آتی اشاره دارد که پرده از نقشه شوم مأمون برمی‌دارد و نیت پلید او را در همان روزهای اول گوشزد می‌کند (حسینی، ۱۳۵۹: ۱۷۹). در پایان سند ولایت‌عهدی مجدد نارضایتی خود را اعلان می‌کند (همان: ۱۸۰-۱۸۲). بیانات امام نشانگر کراهت وی از پذیرش ولایت‌عهدی و ترسیم آینده این بحران است که با توجه به ماهیت ولایت‌عهدی وجود دارد (عرفان‌منش، ۱۳۸۹: ۲۴۰).

مدیریت حین بحران توسط امام رضا (علیه‌السلام) مشتمل بر موارد متعددی است که مهم‌ترین آن‌ها در شکل ۳ آمده است.



شکل ۳: مدیریت حین بحران

ج- مدیریت بعد از بحران

یکی از ابعاد مهم مدیریت بحران، مدیریت بعد از بحران است؛ امام رضا (علیه السلام) در این مقطع تدابیر و اقداماتی را تدارک دیدند که بررسی آن‌ها به تبیین دینی مدیریت بحران کمک می‌کند. مطالعات نشان می‌دهد که امام رضا (علیه السلام) بعد از وقوع بحران که مسئله ولایت عهدی آن حضرت بود، دست به تدابیر و اقداماتی مهم زد که بالطبع آن موارد می‌تواند بعد از شهادت ایشان نیز اثرگذار باشد؛ در اینجا برخی از مهم‌ترین آن‌ها واکاوی می‌شود.

۱. بسترسازی در تحکیم مبانی معرفتی تشیع

یکی از تدابیر و اقدامات امام رضا (علیه السلام) که آثار آن بعد از شهادت آن حضرت بروز یافت، بسترسازی در جهت تحکیم مبانی معرفتی تشیع بود؛ چراکه امام رضا (علیه السلام) از فرصت پیش آمده بهترین استفاده را کردند و از فرصت تبلیغ مذهب تشیع بیشترین بهره را بردند؛ امام از هر فرصتی استفاده می‌کردند تا در مسیر تقویت مبانی اعتقادی تشیع گام بردارند؛ یکی از این فرصت‌ها مناظراتی بود که مأمون با اهداف خاص، آن‌ها را دنبال می‌کرد، ولی امام رضا (علیه السلام) در راستای تبلیغ تشیع و امامت و تحکیم مبانی معرفتی تشیع از آن‌ها بهره جست.

۲. بسترسازی اثبات حقانیت اهل بیت (علیهم السلام)

یکی از تدابیر و اقداماتی که حضرت امام رضا (علیه السلام) در مسئله ولایت عهدی در پیش گرفت که آثار آن بعد از شهادت آن حضرت هویدا شد، بسترسازی برای اثبات حقانیت اهل بیت (علیهم السلام) بود؛ این موضوع در موارد متعدد مشاهده می‌شود. برای مثال، امام (علیه السلام) در مناظرات مختلف به بسترسازی حقانیت اهل بیت (علیهم السلام) کمک کرد؛ مأمون پس از تحمیل مقام ولایت عهدی بر امام رضا (علیه السلام)، جلسات گسترده بحث و مناظره تشکیل داد و از اکابر علمای زمان، اعم از مسلمان و غیرمسلمان به این جلسات دعوت کرد. بی‌شک پوشش ظاهری این دعوت، اثبات و تبیین مقام والای امام در رشته‌های مختلف علوم و مکتب اسلام بود؛ اما در اینکه در زیر این پوشش ظاهری چه صورتی پنهان بود، در میان محققان بحث‌های فراوانی است؛ گروهی بر این باورند که مأمون تنها هدفی که داشت این بود که امام را در مقابل علمای بلاد قرار دهد و با شکست مواجه و مقام آن حضرت را ضایع کند؛ از این رو، مأمون در زمان ولایت عهدی امام رضا (علیه السلام) مناظره‌های زیادی از جمله «مناظره علمی با جاثلیق، رئیس اسقف‌ها»، «مناظره علمی با رأس الجالوت، بزرگ یهودیان آن زمان»، «مناظره علمی با هربز اکبر، بزرگ زردشتیان آن زمان»، «مناظره علمی با عمران صابئی، رئیس مذهب صابئین»، «مناظره با سلیمان مروزی، مشهورترین عالم علم کلام خطه خراسان»،

«مناظره با علی بن محمد جهم، ناصبی و دشمن اهل البیت» و «مناظره با ارباب مذاهب مختلف در بصره» طراحی کرد؛ امام رضا (علیه السلام) با بدیل این مسئله به فرصت از مناظره‌ها در جهت بسترسازی اثبات حقانیت اهل بیت (علیهم السلام) استفاده کرد.

۳. بسترسازی پیروزی امام و پشیمانی و شکست مامون

یکی از تدابیر و اقدامات امام بعد از پذیرش ولایت عهدی، بسترسازی پیروزی امام و در نتیجه، پشیمانی و شکست مامون بود؛ چراکه با خنثی شدن توطئه و نقشه مامون، امام رضا (علیه السلام) پیروز شد؛ عظمت علمی آن حضرت در جواب به نوفلی مشخص می‌شود که فرمود: ای نوفلی! دوست داری بدانی که مأمون چه وقت (در تشکیل مناظره با ادیان مختلف) از کار خود پشیمان می‌شود؟ عرض کردم: آری، ای مولای من. آن حضرت فرمودند: «هنگامی که استدلال‌های مرا در برابر توراتشان به تورات بشنوند و در برابر اهل انجیل به انجیلشان و در مقابل اهل زبور به زبورشان و در مقابل صابئین به عبریشان و در مقابل موبدان به زبان خودشان و در برابر اهل روم به زبان رومی و در برابر پیروان مکتب‌ها و فرقه‌های مختلف، به همان زبان خودشان استدلال نمایم؛ آری، هنگامی که دلیل هر کس را جداگانه و با زبان خودشان ابطال کردم، به طوری که مذهب خود را رها کرده و قول مرا بپذیرند، و مأمون به هدف و مقامی که در صدد آن است نرسد، آن وقت پشیمان خواهد شد. هیچ حرکت و قوه‌ای جز اراده خداوند متعال عظیم نیست» (پیشوایی، ۱۳۸۰: ۵۱۹).

از مطالب پیش گفته استفاده می‌شود که در مدیریت بعد از بحران امام رضا (علیه السلام) می‌توان به تدابیر و اقدامات مهمی اشاره کرد که مهم‌ترین آن‌ها در شکل ۴ به تصویر کشیده شده است.



شکل ۴: مدیریت بعد از بحران

۳. نتیجه‌گیری و ترسیم الگوی نهایی

مدیریت بحران در سیره امام رضا (علیه السلام) را می‌توان در سه بُعد مدیریت قبل از بحران، مدیریت حین بحران و مدیریت بعد از بحران طبقه‌بندی کرد؛ در مرحله اول، اقدامات مدیریتی امام رضا (علیه السلام) دربرگیرنده مواردی همچون «هشدار عمومی در جهت وقوع بحران»، «برنامه ریزی و هدف‌گذاری»، «ایمن‌سازی» و «شفاف‌سازی» بوده است. در مرحله دوم، اقدامات مدیریتی امام (علیه السلام) نظیر «تبدیل بحران به فرصت»، «اتخاذ تصمیم به‌موقع» و «روشنگری و اطلاع‌رسانی» انجام شده و در مرحله آخر، اقدامات مدیریتی امام (علیه السلام) مشتمل بر مواردی همچون «بسترسازی در تحکیم مبانی معرفتی تشیع» و «بسترسازی اثبات حقانیت اهل بیت (علیهم السلام)» و «بسترسازی پیروزی و تفوق علمی امام و پشیمانی و شکست مامون» بوده است. گفتنی است که در سیره امام رضا (علیه السلام) در تمامی این سه مرحله دو رویکرد عمده در برابر این بحران قابل استنباط و استخراج است:

۱. رویکرد تبیینی با هدف رسوایی مامون و ناحق بودن بنی عباس و اثبات مشروعیت و حقانیت امامت و ولایت ائمه هدی (علیهم السلام).

۲. رویکرد تنذیری و تنبیهی با هدف بیداری و آگاهی دادن به مردم.

بر اساس آنچه ذکر شد، الگوی مدیریت بحران امام رضا (علیه السلام) در مسئله ولایت عهدی به شکل ۵ قابل ترسیم است.



شکل ۵: الگوی مدیریت بحران امام رضا (علیه السلام) در مسئله ولایت عهدی

منابع و مآخذ

- ابن بابویه، محمد بن علی. (۱۳۶۶). *عیون اخبار الرضا*. مشهد: بنیاد پژوهش‌های اسلامی آستان قدس رضوی.
- ابن شهر آشوب، محمد بن شهر آشوب السروی المازندرانی. (بی‌تا). *مناقب آل ابی طالب*. قم: دفتر انتشارات جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
- احمدوند، علی محمد؛ اشراق، حمیدرضا؛ کریمی خوزانی، علی. (۱۳۹۱). «مدیریت بحران‌های اجتماعی» اعتصاب، تظاهرات اعتراض‌آمیز و... (با رویکرد پلیس جامعه‌محور). *توسعه سازمانی پلیس*. سال نهم. شماره ۱ (پیاپی ۴۰). صص: ۱۱۳-۱۲۸.
- ادوارد، اس، دلویس. (۱۳۸۹). *طرح‌ریزی و هدایت مدیریت بحران*. ترجمه گروه مترجمان دانشکده و پژوهشکده پدافند غیر عامل. تهران: دانشگاه جامع امام حسین (علیه السلام).
- بشیر، حسن. (۱۳۸۷). «رسانه‌ها و معناشناسی بحران». *پژوهش‌های ارتباطی*. دوره ۱۵. شماره ۵۵. صص: ۳۱-۹.
- پورعزت، علی اصغر؛ دامادی، سید حسین؛ مصطفوی، شهرزاد؛ متحدین، مصطفی؛ صیادی زاده، علی. (۱۳۸۲). «طراحی سیستم بسیج امکانات ملی برای مواجهه مناسب با بحران‌های طبیعی و اجتماعی». *کمال مدیریت*. ش ۴۵. زمستان ۱۳۸۲ و بهار ۱۳۸۳. صص: ۷۵-۱۱۰.
- پیشوایی، مهدی. (۱۳۸۰). *سیره پیشوایان: نگرشی بر زندگانی اجتماعی، سیاسی و فرهنگی امامان معصوم (علیهم السلام)*. قم: موسسه امام صادق (علیه السلام).
- تابلی، حمید؛ کریمی افشار، سمانه؛ اشرف زاده، الهام. (۱۳۹۱). «بررسی مدل‌های مدیریت بحران در رمان ۱۸۰۰». *ادبیات پایداری*. سال سوم. شماره ۵ و ۶. صص: ۲۲-۴۴.
- جعفریان، رسول. (۱۳۹۱). *گزیده حیات سیاسی و فکری امامان شیعه*. قم: نشر معارف.
- حسین زاده، ابوالحسن. (۱۳۷۸). «الگوی مدیریت بحران سیاسی در سیره امام خمینی (ره)». *دین و سیاست*. شماره ۱۷ و ۱۸. صص: ۲۴-۴۵.
- حسینی، سید حسین. (۱۳۸۵). «بحران چیست و چگونه تعریف می‌شود؟». *امنیت*. شماره ۱ و ۲. صص: ۵-۲۵.
- خامنه‌ای، سید علی. (۱۳۷۸) سخنان و بیانات: پایگاه اطلاع‌رسانی مقام معظم رهبری (*Khamenei.ir*).
دانایی‌فرد، حسن؛ نصیری، معصومه. (۱۳۹۰). «ارتقای آمادگی استراتژیک برای مدیریت بحران در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی». *مطالعات مدیریت راهبردی*. دوره دوم. شماره ۸. صص: ۱۲۳-۱۴۰.
- روشندل اربطانی، طاهر؛ پورعزت، علی اصغر؛ قلی‌پور، آرین. (۱۳۸۷). «تدوین الگوی جامع فراگرد مدیریت بحران با رویکرد نظم و امنیت». *پژوهش‌های دانش انتظامی*. سال ۱۰. شماره ۲ (پیاپی ۳۸). صص: ۶۴-۸۰.
- صلواتیان، سیاوش. (۱۳۸۹). *رسانه‌ها و مدیریت بحران*. تهران: دانشگاه امام صادق (علیه السلام).
- عاملی، جعفر مرتضی. (۱۳۵۹). *زندگی سیاسی هشتمین امام*. ترجمه سیدخلیل خلیلیان. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- عرفان‌منش، جلیل. (۱۳۸۹). *همگام با امام رضا (علیه السلام) از مدینه تا مرو*. مشهد: بنیاد پژوهش‌های اسلامی آستان قدس رضوی.

فرخپور لنگرودی، ایراندخت. (۱۳۷۷). *ولایت عهدی امام رضا (علیه السلام)*. گیلان: انتشارات دانشگاه گیلان.

فضل الله، محمدجواد. (۱۳۷۸). *تحلیلی از زندگانی امام رضا (علیه السلام)*. ترجمه سید محمدصادق عارف. مشهد: بنیاد پژوهش‌های اسلامی آستان قدس رضوی.

کبیری، شهرز؛ رضایی، شمیم؛ آذر بار، سمانه؛ غلامیان، رویا؛ محمدشریفی، مرضیه. (۱۳۹۵). *فرهنگ واژگان و اصطلاحات مدیریت بحران*. تهران: متین، فراگیران دانش.

محمدی اشتهااردی، محمد. (۱۳۷۰). *نگاهی بر زندگی دوازده امام (علیهم السلام)*. قم: دفتر انتشارات جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.

مطهری، مرتضی. (بی تا). *مجموعه آثار*. قم: صدرا.

مظلومی، نادر. (۱۳۷۹). «مدیریت بحران: رهیافتی استراتژیک». *مطالعات بهبود و تحول*. دوره ۷. شماره ۲۵ و ۲۶. صص: ۶۵-۸۲.

معمارزاده، غلامرضا؛ سرفرازی، مهرزاد. (۱۳۸۹). «بررسی گام‌های فرایند مدیریت بحران در سازمان، علوم اجتماعی». *پژوهشنامه*. شماره ۵۱. صص: ۹-۷۶.

References

-Persian Sources

Ibn Shahr Ashub, Abu Jafar Rashid al-Din Muhammad ibn Shahr Ashob al-Saravi al-Mazandarani (Ibn Shahr Ashub), Bitā, Manāqib Al Abi Talib, Scholar of Qom. [in persian].

Ahmadvand, Ali Mohammad; Eshraq, Hamid Reza; Karimi Khozani, Ali, 2013, management of social crises (strike, protests, etc.) with an approach. Community-oriented police. Organizational development of the police, no [in persian].

Edvard S. Delvin, 1389, Crisis management planning and guidance, translated by the group of translators of the non-actionable defense faculty and research institute, Tehran: Imam Hossein University [in persian].

Arbatani Roshan Del, Tahir; Pourezat, Ali Asghar; Qolipour, Arin, 2017, compiling a comprehensive model of the crisis management process with the approach of order and security. Police knowledge, No. 10 [in persian].

Eshtherdi, Mohammad Mohammadi, 1370, A look at the life of the twelve Imams (peace be upon them) of Qom, Qom Seminary Teachers Society, Islamic Publications Office [in persian].

Bashir, Hassan, 1387, Media and Semantics of Crisis, Communication Research, p. 15, p. 55 [in persian].

Pour Ezzat, Ali Asghar and others, 1382, Designing the system of mobilizing national facilities to properly deal with natural and social crises, Kamal Management, Q2, Q4 and 5 [in persian].

Peshwae, Mahdi, 2013, The Life of the Peshwais: An Approach to the Social, Political and Cultural Life of the Infallible Imams, Qom: Imam Sadiq Institute (AS) [in persian].

Tabli, Hamid, Samaneh Karimi Afshar, Elham Ashrafzadeh, 2013, Review of crisis management models in the novel Da, Tadhbiyat Bayndari, Q3, Q5 and 6(p p22-44) [in persian].

Jafarian, Rasul, 2013, selection of the political and intellectual life of Shia imams, Ma'arif publication [in persian].

Hosseinzadeh, Abolhasan, 1378, the model of political crisis management in Imam Khomeini's biography, Religion and Politics Quarterly, No. 17 and 18.(pp24-45) [in persian].

Hosseini, Seyyed Hossein, 2016, What is a crisis and how is it defined?, Security Quarterly, No. 1 and 2(pp5-25) [in persian].

Hosseini, Jaafar Morteza, 1359, The Political Life of the Eighth Imam, translated by Seyyed Khalil Khalilian, Islamic Culture Publishing House, p. 129 [in persian].

Khamenei, Seyed Ali, Speeches and Statements: Supreme Leader's Information Base (Khamenei. ir) [in persian].

Danaei Fard, Hassan; Nasiri, Masoumeh, 2018, promotion of strategic preparedness for crisis management in public and private hospitals. Strategic Management Studies Quarterly, No. 8(pp51-75) [in persian].

. Salvation, Siavash, 2019, Media and Crisis Management, Tehran: Imam Sadiq University [in persian].

Irfan Menesh, Jalil, 2009, in sync with Imam Reza, peace be upon him, from Medina to Merv, Mashhad: Astan Quds Razavi, Islamic Research Foundation, [in persian].

Farakhpur Langroudi, Irandokht, 1377, Imam Reza's Ahed Province, Gilan University Publications.

Fazlullah, Mohammad Javad, 1378, An analysis of the life of Imam Reza, translated by Sayyed Mohammad Sadiq Aref, Mashhad: Astan Quds Razavi, Islamic Research Foundation [in persian].

20. Muhammad bin Ali bin Baboyeh (Sheikh Sadouq), 1366, Ayun Akhbar al-Reza against Islam, Mashhad: Astan Quds Razavi, Islamic Research Foundation [in persian].

Motahari, Morteza, (Bita) Qom Sadra's collection of works [in persian].

Mazlouni, N., 1379, Crisis Management: A Strategic Approach, Improvement and Transformation Studies Quarterly, No. 25 and 26(pp60-81) [in persian].

Memarzadeh, Gholamreza, Sarfrazi, Mehrzad, 2019, Review of the steps of the crisis management process in the organization, Social Sciences, Research Journal, No. 51 [in persian].

-English Sources

Jaques, T. (2010). "Embedding issue management as a strategic element of crisis prevention." Disaster Prevention and Management , 19 (4), 469-482.

Johnson, G., & Scholes, K. (1999). Exploring Corporate Strategy (5ed.). FT/Prentice Hall.

Swanson, D. (2010). "Seven tools for creating adaptive policies". Technological Forecasting and Social Change , 77,