

نشریه ادبیات پایداری

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

دانشگاه شهید باهنر کرمان

سال سوم، شماره پنجم، پاییز ۱۳۹۰

سال سوم، شماره ششم، بهار ۱۳۹۱

بررسی مدل‌های مدیریت بحران در رمان ۱۵* (علمی- پژوهشی)

دکتر حمید تابلی

استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور

سمانه کریمی افشار

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی

الهام اشرف زاده

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی

چکیده

بحران، واقعیتی اجتناب ناپذیر در زندگی اجتماعی است. موضوع مدیریت بحران در حوزه‌های مختلف مطرح است. مقاله حاضر با ورود به مطالعات بین رشته‌ای "ژس"، از بررسی و معرفی انواع بحران و تکنیک‌های مدیریت و یا مقابله با آن، به ارائه تطبیق مدل‌های مدیریت بحران با بحران‌های موجود در رمان‌ها می‌پردازد. مطالعه مدل‌های مختلف مدیریت بحران و تطبیق آنها با بحران‌هایی که در رمان‌ها اتفاق افتاده و با تدبیر مدیریت شده است، نکات زیبایی را نمایان و افق‌های جدیدی را از پایداری مردم ایران در طول دفاع مقدس هویدا می‌سازد. این نوشتار، تلاشی در پاسخ به این سؤال است که آیا بحران‌های موجود در رمان‌ها، از لحاظ علمی با مدل‌ها و الگوهای مدیریت بحران مطابقت دارند؟ نتایج نشان می‌دهد که نویسندگان و قهرمان داستان، بدون داشتن هیچ‌گونه تحصیلات دانشگاهی، بحران‌های موجود در رمان‌ها را مطابق با مدل‌های مدیریت بحران، مدیریت می‌کنند که این یکی از نکات برجسته رمان مذکور است.

واژگان کلیدی: بحران، مدیریت بحران، ادبیات مقاومت، دفاع مقدس، رمان‌ها.

* تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۶/۲۲ تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۰/۹/۶

نشانی پست الکترونیک نویسنده: _____

مقدمه

انقلاب اسلامی شکوهمند ایران، یکی از حوادث ماندگار و تاثیرگذار در تاریخ معاصر، نه تنها در خاور میانه بلکه در جهان به حساب می‌آید که حدود سه دهه پیش، به رهبری بنیان‌گذار کبیرانقلاب اسلامی و همت و تلاش مردم مسلمان ایران به بار نشست و چشم‌انداز نوینی را در معادلات سیاسی دنیا و طبقه‌بندی‌های اجتماعی و فرهنگی گشود. حوادث و پی‌آمدهای طوفانی پس از آن، همگی آتش کوره‌ای را برافروختند که ملت ایران در آن آبدیده شد و با ایمان و اعتقاد، سیاوش وار به درون کوهی از آتش وارد شد و سربلند و سرفراز از آن آزمون‌های دشوار بیرون آمد.

یکی از این مقاطع سخت و دشوار، دوران هشت ساله جنگ تحمیلی عراق علیه ایران بود که مستقیماً حکومت نوپای انقلابی ما را هدف قرار داد. صدام سودای اشغال و تجزیه کشور ایران و تکرار نبرد قادسیه را داشت اما دل‌آوری‌ها و رشادت‌های بی‌نظیر ملت قهرمانی که هنوز حلاوت شیرین پیروزی را به درستی نچشیده بودند، این آرزو را در اندیشه‌های فاسد رهبران خائن جهان به گور سیاه تاریخ فرستاد.

زنان و مردان، کودکان و کهن‌سالانی که روزهای سخت و تلخ ابتدای جنگ با دست‌خالی در برابر دشمن خارجی تا دندان مسلح و قدرتمندانی خیانتکار و منافق در داخل، با مقاومتی جانانه و نفس‌گیر مبارزه کردند و جان دادند اما آبرو و شرافت خود را به تاراج هوس‌های بیگانگان نسپردند و زیباترین و پرشکوه‌ترین تابلوهای حماسه و ایشار را در برابر دیدگان جهانیان به تصویر کشیدند و آفرینندگان حماسه‌ای شدند که تاریخ بشر کمتر به خاطر دارد و به جایی رسیدند که دست‌ها و بازوهایشان، بوسه‌گاه خمینی کبیر شد. داستان‌ها و خاطرات نقل‌شده از این بزرگ‌مردان و شیرزنان، به‌عنوان میراث مکتوب بازمانده از روزگار فراموش‌نشده، بخش مهمی از ادبیات پایداری کشور ما را در دوران معاصر به خود اختصاص داده است.

رمان مشهور و دلنشین «دا»، بدون تردید شاهکاری در این حوزه ادبی به شمار می آید که پر تیراژترین رمان در حوزه دفاع مقدس نیز هست. این کتاب شرح خاطرات خانم سیده زهرا حسینی است به قلم و نگارش خانم سیده اعظم حسینی، یکی از هزاران فرزندان پاک و پاکدامن این مرز و بوم که شرف و آزادگی و غیرت خود را با هیچ چیز معامله نکردند و لحظه ای از بذل جان نهراسیدند و با تمام وجود رشادت و دلاوری و مجاهدتی را به منصفه ظهور گذاشتند که بیشتر به افسانه مانند است نه واقعیت.

نگارندگان پس از مطالعه این رمان، به این نکته توجه نموده اند که این دختر جوان هفده ساله که به دلیل شرایط بد اقتصادی خانواده از، چند سال قبل از شروع جنگ مجبور به ترک تحصیل شد، چگونه موفق گردید که در آن روزهای پر آشوب و پر تب و تاب که همه جا صفیر گلوله و بوی خون و باروت پیچیده بود، به خوبی بحران های موجود را مدیریت نماید. در این مقاله کوشیده ایم تا با نگاهی تازه و در شاخه مطالعات بین رشته ای میان ادبیات و مدیریت، به بررسی و مطالعه مدل های مختلف مدیریت بحران و تطبیق آنها با بحران هایی که در رمان دا اتفاق افتاده و با تدبیر مدیریت شده است، پردازیم تا افق های جدیدی از پایداری مردم ایران در طول دفاع مقدس راه پیدا نماید.

بررسی مدل های مدیریت بحران در رمان "دا"

بحران ها در انواع گوناگون، از عوامل مهم اثرگذار بر امنیت فرد و اجتماع هستند و همواره جزئی جدایی ناپذیر از زندگی بشر به شمار می روند و به همین دلیل، در شاخه های گوناگونی در علم مدیریت، تلاش فراوانی جهت شناخت ابعاد، انواع و ویژگی های آنها و درک مراحل متفاوت آنها شده است. (Mitroff, ۲۰۰۱ ; Pearson, ۱۹۹۸).

بر این اساس، در مقاله حاضر سعی شده است با بررسی انواع رویکردها و مدل های مطرح در ادبیات مدیریت بحران، به تطبیق این مدل ها با بحران های

موجود در رمان "دا" پردازیم و استراتژی‌های قهرمان رمان را در بحران‌های مختلف باز شناسی نماییم.

تعریف بحران

بحران، یعنی ایجاد بی‌نظمی و اختلال در زندگی که باعث بهم خوردن توازن و تناسب بین نیازها و منابع می‌گردد. بحران، عبارت از شرایطی است که در آن با غافلگیری، کمبود اطلاعات و محدودیت زمان برای تصمیم‌گیری مواجه می‌شویم. و سپس، با بهره‌گیری از فناوری نوین، درصدد کاهش تلفات جانی و مالی برمی‌آییم. در این داستان، حمله ناگهانی و بدون مقدمه دشمن، نقطه آغاز بحران عظیمی را در منطقه رقم می‌زند.

انواع بحران

برای اینکه بتوان بحران‌ها را شناسایی کرد، بهتر است که آنها را دسته‌بندی کرد و مبنایی را برای تفکیک آنها در نظر گرفت.

الف - طبقه‌بندی بحران‌ها از لحاظ ناگهانی بودن یا تدریجی بودن آنها:

بعضی از بحران‌ها، دفعتاً به وجود می‌آیند و اثرات ناگهانی بر محیط درونی و بیرونی سازمان می‌گذارند. به این بحران‌ها، بحران‌های ناگهانی (Abruptcrisis) می‌گویند. مانند جنگ، زلزله، سیل و... در مقابل این بحران‌ها، بحران‌های تدریجی (Cumulative crisis) وجود دارند که از یکسری مسائل بحران‌خیز شروع و در طول زمان تقویت می‌شوند و تا یک سطح آستانه ادامه و سپس، بروز پیدا می‌کنند؛ (Hwang, ۱۹۹۹) مانند بحران‌های اقتصادی و سیاسی.

ب - طبقه‌بندی بحران از دیدگاه «پارسونز»: پارسونز بحران‌ها را به سه دسته تقسیم می‌کند که عبارتند از:

۱- بحران‌های فوری: این بحران‌ها دارای هیچ‌گونه علامت هشداردهنده قبلی نیستند و سازمان‌ها نیز قادر نیستند که در مورد آنها تحقیق و برای دفع آنها برنامه‌ریزی کنند.

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

۳- بحران‌های ادامه‌دار: این بحران‌ها، هفته‌ها، ماه‌ها و یا حتی سال‌ها به طول می‌انجامند. استراتژی‌های مواجه شدن با این بحران‌ها در موقعیت‌های متفاوت، بستگی دارد به فشارهای زمانی، گستردگی کنترل و میزان عظیم بودن این وقایع. (Parsonse, ۲۰۰۰)

الگوهای مدیریت بحران

فراگرد مدیریت بحران، به سبب ماهیت متنوع، پیچیده، مبهم و چند بعدی بحران‌ها بسیار دشوار است. از این رو، صاحب نظران مختلف، الگوهای مختلفی را طرح و بسط داده‌اند. این الگوها، به ساده شدن فراگردهای پیچیده کمک می‌کنند. در اینجا به بررسی تعدادی از الگوهای مطرح شده در زمینه مدیریت بحران می‌پردازیم.

۱- الگوی مدیریت جامع بحران

در این الگو، اصول مدیریت بحران به تفکیک فازهای چهارگانه (پیشگیری و کاهش اثرات، آمادگی، مقابله، بازسازی) که هم شامل برنامه ریزی و هم مدیریت می‌گردند، می‌شوند. (عسکری، ۱۳۸۶: ۱۸)

۲- الگوی سلسله مراتبی و یا هرمی

اصول اخلاقی و پایه، اصول استراتژیک، اصول تاکتیکی، اصول اجرایی. در این الگو، اصول ارزشی و اخلاقی احتمالاً ثابت هستند ولی اصول سطوح دیگر، ممکن است در طول زمان تغییر کنند. (عسکری، ۱۳۸۶)

۳- الگوی سازمان ملل

اصول نهادی: (Institutional Principles) و اصول رویه‌ای: (Procedural Principles). اصول نهادی، بیشتر متوجه نهادهای مدیریت بحران در کشورها است در حالی که در اصول رویه‌ای، برخی روش‌های انجام فعالیت‌های مدیریت بحران به شیوه‌ای فنی مورد نظر است. (عسکری، ۱۳۸۶)

۴- الگوی سازمان‌های امدادی و بشر دوستانه

سازمان‌های صلیب سرخ و هلال احمر، در چارچوب فدارسیون بین‌المللی، تلاش‌های خوبی در مدیریت بحران، به خصوص واکنش و مقابله، انجام داده‌اند. (عسکری، ۱۳۸۶)

۵- مدل تشدید بحران

این مدل شامل ویژگی‌های سیستم است که عبارتند از: سیستم (محیط)، بحران (نشانه و هدف-حوزه‌های درگیری)، بازیگر (ارزش‌ها-توانایی-بیثباتی-سرزمین). (تاجیک، ۱۳۸۴: ۲۹۶)

۶- مدل فروکش بحران

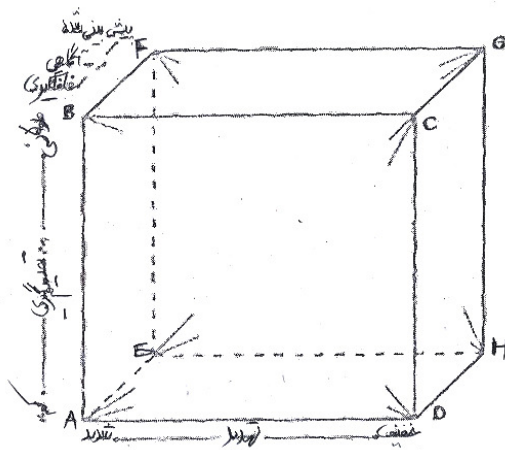
این مدل شامل ویژگی‌های سیستم است که عبارتند از: سیستم (محیط)، بحران (بازیگر-درگیری قدرت‌های مهم-مدیریت بحران)، بازیگر (توانایی-رژیم). (تاجیک، ۱۳۸۴: ۲۹۶)

۷- مدل اریکسون

این مدل شامل مراحل شناسایی و ارزیابی (آمار-ارزیابی)، ارتباطات (مخابرات-راه‌ها)، عملیات (تخلیه-تامین آب-امنیت-متوفیات-نجات و درمان-اسکان موقت-تغذیه و بهداشت-حمل و نقل-کاهش خسارات) و مشاورین است. (Erickson , ۱۹۷۵: ۱۸)

۸- مدل مکعب بحران

A: بحران‌های شدید، B: بحران‌های نو ظهور و بدعتی، C: بحران‌های کند، D: بحران‌های ویژه‌ای، E: بحران‌های انعکاسی، F: بحران‌های برنامه‌ای، G: بحران‌های عادی، H: بحران‌های اداری. این مدل به شکل مکعب است. (کازمی، ۱۳۶۶: ۴۶)



۹- مدل چهار لایه‌ای مدیریت بحران

مرحله ۱: دریافت و ضبط علانم، مرحله ۲: آمادگی برای جلوگیری از بحران، مرحله ۳: مقابله با بحران و محدود کردن دامنه خسارات، مرحله ۴: بازسازی و مرمت آثار ناشی از بحران. (تاجیک، ۱۳۸۴: ۱۲۹)

۱۰- سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) در مدیریت بحران

مدیریت شناور و نقش آن در مدیریت بحران با بروز حادثه و تأثیر آن بر توانمندی های جامعه که از ساختمان های دولتی و ابزارها و تجهیزات مربوطه تا نیروی انسانی مرتبط با آنها، دارای گستردگی است.

۱۱- الگوی لچات

لچات چرخه مدیریت بحران را متشکل از پنج مرحله انتظار، اعلام خطر، نجات، عادی سازی و توان بخشی می داند. بر اساس الگوی لچات، فراگرد مدیریت بحران، با انتظار یا پیش بینی آن شروع می شود و با توان بخشی (Rehabilitation) سیستم آسیب دیده خاتمه می یابد. (لچات، ۱۹۹۰)

۱۲- الگوی پنج مرحله‌ای میتراف و پیرون (Pearson)

شامل پنج مرحله تشخیص (Identification)، آمادگی، فرونشاندن، بازیابی و یادگیری (Learning) است. این الگو از آن جهت اهمیت دارد که به هر دو مرحله تشخیص و یادگیری توجه کرده است. (میتراف و پیرون، ۱۹۹۷)

۱۳- الگوی دو بخشی مدیریت بحران

در یک الگوی تقریباً جامع و کاربردی فراگرد کلی، مدیریت بحران شامل یک سری مراحل مأموریتی: (پیش بینی، پیشگیری، مقابله عادی، مقابله ویژه، ترمیم و بازسازی) و اقدامات پشتیبانی (عملیات روانی در بحران، اطلاعات در بحران، برآورد اجتماعی در بحران، حفاظت اطلاعات) است. (حسینی و همکاران، ۱۳۸۵)

۱۴- الگوی جامع مدیریت بحران (الگوی چرخشی شکل)

شامل چهار مرحله قبل از بحران (پیش بینی‌شکلی-آمادگی)، مرحله شروع بحران (هشدار و مصونیت-اریابی مقدماتی و بسیج منابع-پاسخگویی سریع)، مرحله حین بحران (امداد و نجات-عملیات ویژه-مهارسازی) و مرحله پس از بحران (بازیابی-بازسازی-یادگیری) است. (روشندل اربطانی، ۱۳۸۷)

۱۵- مدل مدیریت بحران تیری و میتروف

تیری و میتروف اظهار می‌کنند که مدیریت اثربخش بحران سازمانی، جدا از نوع بحران، شامل اداره کردن پنج مرحله مشخص است که بحران‌ها طی می‌کنند: (۱) شناسایی یا ردگیری علائم، (۲) آمادگی و پیشگیری، (۳) مهار ویرانی، (۴) بهبود، (۵) یادگیری. این مدل، با شناسایی یا ردگیری علائم بحران شروع می‌شود و سپس، با فرایند یادگیری از مرحله بهبود به پایان می‌رسد و سپس، نتایج یادگیری، به مرحله اول برمی‌گردد و این چرخه همین‌طور ادامه می‌یابد. (Mitroff, ۲۰۰۱).

۱۶- الگوی مک کانکی

مک کانکی در الگویی ساده از مدیریت بحران، آن را شامل چهار مرحله پیش بینی (Anticipating)، تدوین برنامه، تأمین نیروی انسانی (تیم سازی) و بالآخره اجرای برنامه می‌داند. (McConkey, ۱۹۸۷)

۱۷- الگوی شش مرحله‌ای لیتل جان

شامل شش مرحله طراحی ساختار سازمان مدیریت، انتخاب تیم، سازماندهی تیم و ارائه آموزش‌های لازم، طراحی سناریوی پاسخ به موقعیت

بحرانی، تهیه و تنظیم برنامه مناسب و به کارگیری محتوای برنامه مناسب است. (بابایی اهری، ۱۳۸۳)

در ادامه، تطبیق الگوهای مذکور را بر رمان دا بررسی و نمونه‌هایی از آن را ارائه می‌کنیم. جهت سهولت دسترسی، شماره داخل پرانتز در هر مورد، نماینده عدد الگوی ذکر شده در بخش الگوهای مدیریت بحران مقاله حاضر است.

بررسی انواع بحران و نحوه مدیریت آن در رمان «دا»

اعداد درون پرانتز برابر هر مدل، شماره توضیح آن در سطور قبل است.

۱- بمباران شهر توسط نیروهای عراقی

«...احلام گریه می‌کرد. تمام صورتش قرمز شده بود. رفتم جلو و با اینکه مدت‌ها بود او را ندیده بودم، بدون هیچ حرف دیگری پرسیدم: احلام چی شده؟ چرا گریه میکنی؟ گفت: دایی ام شهید شده. گفتم چرا؟... مگه نمی‌دونی شهر را بمباران کردن...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۷۴)

۱-۱: مدل لچات (۱۱): مرحله اعلام خطر؛

۱-۲: مدل مکعب بحران (۸): نوع A؛

۱-۳: مدل پنج مرحله ای میتراف و پیرسون (۱۲): مرحله تشخیص؛

۱-۴: مدل چهار لایه ای مدیریت بحران (۹): مرحله دریافت و ضبط علایم

بحران؛

۱-۵: مدل مدیریت بحران تیری و میتراف (۱۵): مرحله شناسایی یا ردگیری

علائم؛

۲- اوضاع بیمارستان پس از بمباران شهر

«توی بیمارستان، قیامتی بر پا بود. شهدا را کف حیاط خوابانده بودند. من رفتم سمت اورژانس که دست راست بیمارستان، بعد از اتاق اطلاعات بود... هیچ وقت اورژانس را این قدر بی نظم و پر هیاهو ندیده بودم...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۷۵)

۲-۱: مدل مکعب بحران (۸): نوع A؛

۲-۵: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۳-۵: مدل سازمان های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۴-۵: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۵-۵: مدل چهار لایه ای مدیریت بحران (۹): مرحله دریافت و ضبط علایم

بحران.

۶- ثبت اسامی شهدای گمنام

«آقای پرویز پور از من خواست در ثبت آمار و مشخصات شهدای گمنام زن به او کمک کنم. شهدایی که کس و کاری داشتند، اسامی شان در دفتر نوشته می شد ولی مشخصات شهدای گمنام را باید جلوی در به کسی که بیرون ایستاده بود، می گفتیم.» (حسینی، ۱۳۸۹: ۱۰۹)

۱-۶: مدل اریکسون (۷): مرحله شناسایی و ارزیابی: آمار؛

۲-۶: مدل چهار لایه ای مدیریت بحران (۹): مرحله دریافت و ضبط علایم

بحران؛

۳-۶: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۴-۶: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۵-۶: مدل مدیریت بحران تیری و میتراف (۱۵): مرحله شناسایی یا ردگیری

علائم؛

۶-۶: مدل چرخه شکل (۱۴): مرحله شروع بحران: ارزیابی مقدماتی.

۷- آتش زدن و دفن کردن لباس شهیدان

«.....وقتی آن ها را توی گودال ریختم با بیل رویشان کوبیدم و بعد از کیسه آهک کنار غسلخانه آهک آوردم و رویشان پاشیدم.....» (حسینی، ۱۳۸۹: ۱۱۳)

۱-۷: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: بهداشت؛

۲-۷: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۳-۷: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۴-۷: مدل سازمان های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۷-۵: مدل مدیریت جامع بحران (۱): کاهش اثرات؛

۷-۶: مدل سازمان ملل (۳): کاهش عوامل ایجاد کننده خطرات؛

۸-اوضاع شهر(خاموش کردن چراغ‌ها-...)

«توی محله خودمان که وارد شدم، خاموشی مطلق بود. مردم به هشدارهای رادیو که مرتب اعلام می‌کرد، چراغ‌ها را روشن نکنید، گوش می‌دادند...»
(حسینی، ۱۳۸۹:۱۱۴)

۸-۱: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: کاهش خسارات؛

۸-۲: مدل سازمان ملل (۳): اصول رویه‌ای (کاهش اثرات و آمادگی)؛

۸-۳: مدل مدیریت جامع بحران (۱): کاهش اثرات؛

۸-۴: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول تاکتیکی؛

۸-۵: مدل چهار لایه ای مدیریت بحران (۹): مرحله محدود کردن دامنه

خسارات؛

۸-۶: سیستم مدیریت شناور(جزیره ای)(۱۰)؛

۸-۷: مدل لچات (۱۱): مرحله نجات؛

۸-۸: مدل پنج مرحله‌ای میتراف و پیرسون (۱۲): مرحله آمادگی؛

۸-۹: مدل مدیریت بحران تیری و میتراف (۱۲): مرحله آمادگی و پیشگیری؛

۸-۱۰: مدل دو بخشی مدیریت بحران (۱۳): مرحله پیشگیری؛

۸-۱۱: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: امداد و نجات.

۹-وضعیت شهر و خیابان‌ها

«به طرف خیابان حافظ نگاه کردم. محدوده سینما حافظ و بازار روز، مورد اصابت قرار گرفته بود و شاخه‌های سوخته درخت‌ها و سنگ و کلوخ‌ها وسط خیابان ریخته بود مغازه‌ها تماماً بسته بودند و فواره‌ها کار نمی‌کردند...» (حسینی،

۱۳۸۹:۱۲۵)

۹-۱: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: کاهش خسارات؛

۹-۲: مدل سازمان ملل (۳): اصول رویه‌ای (کاهش اثرات و آمادگی)؛

۹-۳: مدل مدیریت جامع بحران (۱): کاهش اثرات؛

۴-۹: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول تاکتیکی؛

۵-۹: مدل چهار لایه ای مدیریت بحران (۹): مرحله محدود کردن دامنه خسارات؛

۶-۹: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۷-۹: مدل لچات (۱۱): مرحله نجات؛

۸-۹: مدل پنج مرحله ای میتراف و پیرسون (۱۲): مرحله آمادگی؛

۹-۹: مدل مدیریت بحران تیری و میتراف (۱۵): مرحله آمادگی و پیشگیری؛

۱۰-۹: مدل دو بخشی مدیریت بحران (۱۳): مرحله پیشگیری؛

۱۱-۹: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: امداد و نجات.

۱۰- دفن شهدا در شهر دیگر

«گفتم، هیچی! زیر بمباران، با بی آبی و نبود نیرو، می خوام چی کارشون

کنیم؟ می بریم به جای دیگه دفنشون کنیم...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۱۸۰)

۱-۱۰: مدل تشدید بحران (۵)؛

۲-۱۰: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: متوفیات؛

۳-۱۰: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۴-۱۰: مدل سازمان های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۵-۱۰: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۱۱- بمباران شهر توسط هواپیماهای عراقی

«..... هواپیماها به سمت بیمارستان طالقانی رفتند و بمب هایشان را در منطقه ای

بین بیمارستان و محرزی ریختند و چنان انفجاری صورت گرفت که زمین

لرزید.....» (حسینی، ۱۳۸۹: ۱۸۳)

۱-۱۱: مدل تشدید بحران (۵)؛

۲-۱۱: مدل مکعب بحران (۸): نوع A؛

۱۲- سخنرانی زهرا در ماهشهر

«حالا که می توانم چیزی از جریانات خرمشهر بگویم. اگر ساکت بمانم و

حرف نزنم من هم خیانت کرده ام...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۱۸۸)

۱-۱۲: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۲-۱۲: مدل سازمان‌های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۳-۱۲: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۱۳- اسکان مردم در مسجد

«...توی حیاط پنج، شش دیگ مسی بزرگ بود اگر درست یادم باشد اولین

غذای گرم، پلو خورشت قیمه بود...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۲۲۶)

۱-۱۳: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۲-۱۳: مدل سازمان‌های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۳-۱۳: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۴-۱۳: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: اسکان موقت- تغذیه و بهداشت؛

۵-۱۳: مدل لچات (۱۱): مرحله نجات؛

۶-۱۳: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: امداد و نجات؛

۱۴- امداد رسانی به مجروحین در مسجد جامع

«من به آقای نجار گفتم: من دوست دارم با شما همکاری کنم ولی هیچ

کاری بلد نیستم اما می‌تونم زود یاد بگیرم. پرسید: دوره امداد گری دیدی؟

گفتم: نه، چه دوره ای به؟ گفت: منظورم کمک‌های اولیه است. یعنی بدونی با یک

مجروح یا مصدوم چه برخوردی باید کرد.» (حسینی، ۱۳۸۹: ۲۲۸)

۱-۱۴: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: نجات و درمان- بهداشت؛

۲-۱۴: مدل لچات (۱۱): مرحله نجات؛

۳-۱۴: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۴-۱۴: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۵-۱۴: مدل سازمان‌های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۶-۱۴: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: امداد و نجات؛

۱۵- توزیع غذا در خطوط مقدم

«...وقتی ظروف غذا را توی وانت گذاشتند تا به خطوط ببرند، یک دفعه

تصمیم گرفتیم برم خط...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۲۲۹)

۱-۱۵: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۲-۱۵: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۳-۱۵: مدل سازمان های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۴-۱۵: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: تغذیه.

۱۶- دفاع مردم عادی از شهر

«...اکثراً روی پشت بام ها موضع گرفته بودند...از آنجا به سمت عراقی ها

شلیک می کردند...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۲۳۱)

۱-۱۶: مدل مدیریت جامع بحران (۱): مقابله؛

۲-۱۶: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه- اصول استراتژیک؛

۳-۱۶: مدل سازمان ملل (۳): مقابله و آمادگی؛

۴-۱۶: مدل سازمان های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۵-۱۶: مدل تشدید بحران (۵)؛

۶-۱۶: مدل چهار لایه ای مدیریت بحران (۹): مرحله مقابله با بحران؛

۷-۱۶: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۸-۱۶: مدل دو بخشی مدیریت بحران (۱۳): مقابله عادی؛

۹-۱۶: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: مهارسازی و عملیات

ویژه.

۱۷- امیدواری و دلداری دادن به مردم شهر

«به مردم گفتم: خطوط نیرو های ما عراقی ها را عقب راندند. تنها چیزی که

می توانست مردم را به حرکت درآورد و نور امیدی در دلشان ایجاد کند، خبر

موفقیت نیروهایمان بود ...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۲۴۵)

۱-۱۷: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۲-۱۷: مدل تشدید بحران (۵): ارزش ها.

۱۸- ورود بنی صدر به خرمشهر

«...آروم باشید رئیس جمهور با فرمانده ها جلسه دارن. بین هیاهوی مردم

گفتم: چه جلسه ای؟...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۲۸۸)

۱-۱۸: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول تاکتیکی؛

۲-۱۸: مدل سازمان ملل (۳): حکومت و اداره؛

۳-۱۸: مدل اریکسون (۷): مشاورین؛

۴-۱۸: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: مهارسازی و عملیات

ویژه؛

۵-۱۸: مدل دو بخشی مدیریت بحران (۱۳): اقدامات پشتیبانی؛

۶-۱۸: مدل خطی مک کانکی (۱۶).

۱۹- جمع آوری جنازه‌ها از شهر

«...نزدیک جنازه، روی زمین ولو شد. دستش را روی پیکر بی جان پسرش

می کشید و تکانش می داد. ما جنازه را پشت وانت گذاشتیم...» (حسینی،

۱۳۸۹:۳۰۴)

۱-۱۹: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۲-۱۹: مدل سازمان ملل (۳)؛

۳-۱۹: مدل سازمان های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۴-۱۹: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: متوفیات؛

۵-۱۹: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰).

۲۰- تخلیه شهر از ساکنین

«قرار شد تا افراد و گروه‌ها مردم را متقاعد کنند که توی محله هایی که به

خطوط درگیری نزدیک ترند... مردم را سوار کنند و به پل برسانند و از شهر بیرون

روند.» (حسینی، ۱۳۸۹:۳۱۱)

۱-۲۰: مدل مدیریت جامع بحران (۱): پیشگیری و کاهش اثرات؛

۲-۲۰: مدل سازمان ملل (۳)؛

۳-۲۰: مدل سازمان های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۴-۲۰: مدل تشدید بحران (۵)؛

۵-۲۰: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: تخلیه؛

۶-۲۰: مدل چهار لایه ای مدیریت بحران (۹): مرحله محدود کردن دامنه خسارات؛

۷-۲۰: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۸-۲۰: مدل مدیریت بحران تیری و میتراف (۱۵): مرحله آمادگی و پیشگیری؛

۲۱-تحویل جنازه‌ها به زهرا

«...یه عده به اسم کس و کار شهیدان اومدن، جنازه‌ها رو تحویل گرفتن؛ در واقع دزدیدن. بعداً معلوم شده عضو سازمان مجاهدین اند...» (حسینی، ۱۳۸۹:۳۲۱)

۱-۲۱: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۲-۲۱: مدل دو بخشی (۱۳): اصول تاکتیکی اطلاعات در بحران؛

۲۲- خالی کردن شهر از زنان

«... مردها به فکر افتادند در خلال تخلیه خانواده‌ها، دخترها از شهر خارج شوند...» (حسینی، ۱۳۸۹:۳۹۶)

۱-۲۲: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۲-۲۲: مدل تشدید بحران (۵): ارزش‌ها؛

۲۳-تعمیر اسلحه‌ها توسط دختران

«...گونی های پر از اسلحه را به مطب می آوردند و توی حیاط خلوت، خالی می کردند و ما دخترها، آنها را تعمیر می کردیم...» (حسینی، ۱۳۸۹:۴۰۱)

۱-۲۳: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه-اصول تاکتیکی؛

۲-۲۳: مدل تشدید بحران (۵): ارزش‌ها؛

۳-۲۳: مدل سازمان ملل (۳)؛

۴-۲۳: مدل سازمان های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۵-۲۳: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰).

۲۴- خالی کردن پادگان از مهمات

«شخصی روی سقف وانتی ایستاده و نیروها و سربازهایی را که دور و بر مسجد بودند، مورد خطاب قرار می داد. از آنها می خواست اسلحه و مهمات پادگان را خالی کنند می گفت: نباید بذاریم تجهیزاتمون دست دشمن بیفته...».
(حسینی، ۱۳۸۹:۴۰۲)

۱-۲۴: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول تاکتیکی؛

۲-۲۴: مدل سازمان ملل (۳)؛

۳-۲۴: مدل تشدید بحران (۵)؛

۴-۲۳: مدل دو بخشی مدیریت بحران (۱۳): اقدامات پشتیبانی: حفاظت

اطلاعات؛

۵-۲۴: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: مهارسازی و عملیات

ویژه؛

۲۵- آمدن پزشک و تجهیزات به مناطق جنگی

«...یک ایکپ چهار، پنج نفره پزشک از بهبهان آمدند...» (حسینی،

۱۳۸۹:۴۰۷)

۱-۲۵: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه-اصول تاکتیکی؛

۲-۲۵: مدل سازمان های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۳-۲۵: مدل تشدید بحران (۵): ارزش‌ها؛

۴-۲۵: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: نجات و درمان؛

۵-۲۵: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۶-۲۵: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: امداد و نجات؛

۷-۲۵: مدل لجات (۱۱): نجات.

۲۶- امداد رسانی در مطب و پخت و پز در مسجد جامع

«...از وقتی که به مطب شیانی منتقل شدیم...، برای پخت و پز به مسجد

جامع می رفتیم. ... فضای کار آنجا خیلی قشنگ و صمیمی بود. همه با عشق

خاصی کار می کردند...» (حسینی، ۱۳۸۹:۴۱۵)

۲۶-۱: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۲۶-۲: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: نجات و درمان-تغذیه و بهداشت؛

۲۶-۳: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: امداد و نجات؛

۲۶-۴: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۲۶-۵: مدل لچات (۱۱): نجات؛

۲۶-۶: مدل تشدید بحران (۵): ارزش‌ها؛

۲۶-۷: مدل سازمان‌های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴).

۲۷- کمک کردن به کارگران مرغداری

«با بچه‌ها، دوری توی کارخانه زدیم. توی یکی از سالن‌ها، در قفس‌های طبقه‌بندی شده تخم مرغ‌ها وجود داشت. ما باید تخم مرغ‌ها را توی شانه‌ها می‌گذاشتیم، بعدشانه‌ها را توی جعبه می‌چیدیم و درش را هم با چسب می‌چسبانیم و کنار می‌گذاشتیم.» (حسینی، ۱۳۸۹: ۴۲۰)

۲۷-۱: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۲۷-۲: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: نجات و درمان-تغذیه و بهداشت؛

۲۷-۳: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: امداد و نجات؛

۲۷-۴: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۲۷-۵: مدل لچات (۱۱): نجات؛

۲۷-۶: مدل تشدید بحران (۵): ارزش‌ها؛

۲۷-۷: مدل سازمان‌های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴).

۲۸- رفتن به اتاق جنگ و انتقاد از اوضاع بد تجهیزات

«... نتوانستم ادامه بدهم. چند لحظه مکث کردم، بتوانم بغضم را فرو ببرم. این صدای بغض آلود و سکوت بعد از آن، توجه آنها را بیشتر جلب کرد. دوباره شروع کردم: راستش من آمدم اینجا، درباره‌ی وضع خرمشهر صحبت کنم...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۴۳۶)

۲۸-۱: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۲۸-۲: مدیریت جامع بحران (۱)؛

۲۸-۳: مدل تشدید بحران (۵): ارزش‌ها؛

۲۸-۴: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۲۹- آمدن جوان ناشناس و مشکوک

«... از این طرف، این حرف‌ها را زد؛ از طرف دیگر، سعی می‌کرد با تمام سرسختی‌های من کنار بیاید و به هر زبانی شده، مرا توی کارهایش بکشاند، می‌گفت: او را از دادستانی مأمور کرده‌اند...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۴۵۸)

۲۹-۱: مدل اریکسون (۷): شناسایی و ارزیابی بحران؛

۲۹-۲: مدل چهار لایه ای مدیریت بحران (۹): دریافت و ضبط بحران؛

۲۹-۳: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه.

۳۰- کمک کردن به مجروحان پالایشگاه آبادان

«... رفتم طرف آمبولانس. شنیده بودم روز اولی که پالایشگاه آبادان را بمباران کرده‌اند، ۴۰ نفر شهید و حدود ۱۲۰ تا ۱۴۰ نفر، مجروح شده بودند.» (حسینی، ۱۳۸۹: ۴۶۲)

۳۰-۱: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۳۰-۲: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: نجات و درمان-تغذیه و بهداشت؛

۳۰-۳: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: امداد و نجات؛

۳۰-۴: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۳۰-۵: مدل لچات (۱۱): نجات؛

۳۰-۶: مدل تشدید بحران (۵): ارزش‌ها؛

۳۰-۷: مدل سازمان‌های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴).

۳۱- نوع رفتار با اسرا

«... من که منتظر بودم اسرا را بیاورند تا عقده‌هایم را سر آنها خالی کنم...»

خشمم فرو کش کرد. دلم به حالش سوخت. جلو رفتم...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۴۶۵)

۳۱-۱: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۳۱-۲: مدل تشدید بحران (۵): ارزش‌ها؛

۳۱-۳: مدل سازمان ملل (نهادی) (۳).

۳۲- مورد اصابت قرار گرفتن خانه‌ها

«... هنوز از محله مولوی بیرون نیامده بودیم که خانه هامورد اصابت قرار گرفته بودند...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۴۷۵)

۳۲-۱: مدل مکعب بحران (۸): نوع A؛

۳۲-۲: مدل تشدید بحران (۵)؛

۳۲-۳: مدیریت جامع بحران (۱): مقابله.

۳۳- رفتن به شهر عرب‌نشین و متقاعد کردن آنها برای تخلیه کردن

شهر

«... حسین عیدی که پشت سرم آمده بود، حرف مرا ادامه داد و کلی از پیرمرد دلجویی کرد. بالأخره موفق شدیم او را مجاب به رفتن کنیم.» (حسینی، ۱۳۸۹: ۴۸۱)

۳۳-۱: مدل مدیریت جامع بحران (۱): پیشگیری و کاهش اثرات؛

۳۳-۲: مدل سازمان ملل (۳)؛

۳۳-۳: مدل سازمان های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۳۳-۴: مدل تشدید بحران (۵)؛

۳۳-۵: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: تخلیه؛

۳۳-۶: مدل چهار لایه ای مدیریت بحران (۹): مرحله محدود کردن دامنه

خسارات؛

۳۳-۷: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۳۳-۸: مدل مدیریت بحران تیری و میتراف (۱۵): مرحله آمادگی و

پیشگیری.

۳۴- پیشروی عراقی ها و تجهیزات کم نیروهای خودی و افزایش

زخمی و شهدا

«... اوایل همه امیدوار بودند، جنگ چند روزه تمام شود ولی حالا صحبت از تجهیزات و نیروی زیاد عراق... . حالا این همه سرمایه و جنس زیر آتش. چند تا

از کشتی‌های پر از سفارش، فرصت تخلیه پیدا نکردند بودند...»
(حسینی، ۱۳۸۹: ۴۹۳)

۳۴-۱. مدل تشدید بحران (۵)؛

۳۴-۲. مدل مکعب بحران (۸): نوع A.

۳۵- روبرو شدن با دشمن در گمرک

«... تازه نشسته بودیم. می‌خواستیم دور برمان را برانداز کنیم که صدای یکی از پسرها را از بالا شنیدم: فریاد می‌کشید. مرگ بر صدام... با تیراندازی جوان، موج شلیک‌های پراکنده روی ما متمرکز شد...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۵۰۴)

۳۵-۱. مدل تشدید بحران؛

۳۵-۲. مدل مکعب بحران: نوع A؛

۳۵-۳. مدیریت جامع بحران: مقابله؛

۳۵-۴. مدل سلسله مراتبی: اصول اخلاقی و پایه.

۳۶- رفتن به ستتاب و مجروح شدن زهرا حسینی

«... بلند شدم و ژسه را گرفتم. به دیوار تکیه دادم...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۵۱۳)
«... صدای انفجاری شنیدم و همزمان به طرف جلو پرت شدم...»
(حسینی، ۱۳۸۹: ۵۱۳)

۳۶-۱. مدل تشدید بحران (۵)؛

۳۶-۲. مدل مدیریت جامع بحران (۱)؛

۳۶-۳. مدل چهار لایه ای بحران (۹).

۳۷- برگشتن به سر بندر و اوضاع بد غذا، آلودگی و بیماری‌های

عفونی افراد

«... یک روز، لنگان لنگان، کمی توی کمپ قدم زدم. توی این شهرک با ظرفیت محدودش حالا شاید حدود دویست، سیصد خانوار زندگی می‌کردند...»
(حسینی، ۱۳۸۹: ۵۶۱)

۳۷-۱. مدل تشدید بحران (۵)؛

۳۷-۲. مدل مکعب بحران (۸): نوع A؛

۳۷-۳: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه.

۳۸- درگیری با تکاور ها و دستگیر شدن توسط آنها

«... تکاور های مخالف که حساسیت ما را توی حرف های دیروز فهمیده

بودند، باز حرف را به امام کشاندند.» (حسینی، ۱۳۸۹: ۵۹۱)

۳۸-۱: مدل تشدید بحران (۵)؛

۳۸-۲: مدل مکعب بحران (۸): نوع A؛

۳۸-۳: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه.

۳۹- کمک کردن در درمانگاه کمپ و کمک کردن به جنگ زده‌ها

«... بارندگی شروع شده بود. تردد مراجعین که اکثراً دمپایی به پا داشتند،

کف درمانگاه را پر از گل ولای می کرد. در ساعت‌های خلوت، درمانگاه را

جارو میزدیم...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۶۰۷)

«... ما علاوه بر کارهای درمانگاه، فعالیت‌های فرهنگی هم انجام می‌دادیم.»

(حسینی، ۱۳۸۹: ۶۲۴)

۳۹-۱: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۳۹-۲: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: نجات و درمان-تغذیه و بهداشت؛

۳۹-۳: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: امداد و نجات؛

۳۹-۴: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰)؛

۳۹-۵: مدل لچات (۱۱): نجات؛

۳۹-۶: مدل تشدید بحران (۵): ارزش ها؛

۳۹-۷: مدل سازمان های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴).

۴۰- شکایت کردن از وضع بد کمپ

«... شبی خانم طالقانی که آن زمان نماینده مجلس بود، به کمپ آمد. او

مقداری... من گفتم: مردم جنگ‌زده احتیاج به کتاب ندارند...»

(حسینی، ۱۳۸۹: ۶۲۴)

۴۰-۱: : مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۴۰-۲: مدل تشدید بحران (۵): ارزش ها؛

۳-۴۰: مدل سازمان‌های امدادی و غیر دولتی و بشر دوستانه (۴)؛

۴-۴۰: مدل اریکسون (۷): مرحله عملیات: اسکان موقت- تغذیه و بهداشت؛

۵-۴۰: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله حین بحران: امداد و نجات.

۴۱- رفتن روزهای دوشنبه و چهارشنبه به جماران و یک دیدار

نزدیک با امام

«دا هم دست امام را بوسید. امام هم نگاه می‌کردند. امام با صدای آرامی

دعایش کرد...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۶۴۷)

۱-۴۱: مدیریت جامع (۱): مرحله بازگشت به شرایط عادی؛

۲-۴۱: مدل چهار لایه ای (۹): مرحله بازسازی؛

۳-۴۱: مدل فروکش بحران (۶)؛

۴-۴۱: مدل لچات (۱۱): عادی سازی؛

۵-۴۱: مدل دو بخشی مدیریت بحران (۱۳): ترمیم و بازسازی؛

۶-۴۱: مدل چرخشی شکل (۱۴): بازسازی و بازیابی.

۴۲- کمک کردن در انتظامات نماز جمعه

«... یک مدت در انتظامات نماز جمعه فعالیت کردم.» (حسینی، ۱۳۸۹: ۶۵۳)

۱-۴۲: مدل سلسله مراتبی (۲): اصول اخلاقی و پایه؛

۲-۴۲: سیستم مدیریت شناور (جزیره ای) (۱۰).

۴۳- توطئه منافقین

«... با اخباری که منافقین به عراق می‌دادند، مناطقی از شهر که هنوز مردم در

آن زندگی می‌کردند، بیشتر مورد حمله هوایی و...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۶۶۳)

۱-۴۳: مدل تشدید بحران (۵): ارزش‌ها؛

۲-۴۳: مدل دو بخشی مدیریت بحران (۱۳): اقدامات پشتیبانی: حفاظت

اطلاعات؛

۳-۴۳: الگوی سازمان ملل (۳).

۴۴- آزاد شدن خرمشهر

«... بالأخره ساعت دو، روز سوم خرداد سال شصت و یک اعلام کردند:

خرمشهر آزاد شد...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۶۷۳)

۴۴-۱: مدیریت جامع (۱): مرحله بازگشت به شرایط عادی؛

۴۴-۲: مدل فروکش بحران (۶)؛

۴۴-۳: مدل لچات (۱۱): عادی سازی؛

۴۴-۴: مدل چرخشی شکل (۱۴): بازیابی؛

۴۴-۵: مدل مدیریت بحران تیری و میتراف (۱۵): بهبود.

۴۵- رفتن به خرمشهر و دیدن خرابی ها

«... وقتی وارد شهر شدیم، همان اول جا خوردم. پلی که روی شط بود و شهر

را به قسمت جنوبی اش وصل می کرد، تخریب شده بود...» (حسینی، ۱۳۸۹: ۶۷۵)

۴۵-۱: مدل چهار لایه ای (۹): مرحله بازسازی؛

۴۵-۲: مدل دو بخشی مدیریت بحران (۱۳): ترمیم و بازسازی؛

۴۵-۳: مدل چرخشی شکل (۱۴): بازسازی؛

۴۵-۴: مدل لچات (۱۱): توان بخشی؛

۴۵-۵: مدل مدیریت بحران تیری و میتراف (۱۵): مهار ویرانی؛

۴۶- وضع زندگی در تهران

«وقتی نامه را به مسئول ساختمان دادم، دو اتاق در طبقه ششم کوشک برایم

در نظر گرفت. حالا ما مانده بودیم با دو اتاق خالی. زندگی در یک اتاق ساختمان

کوشک، با وجود تعداد بچه ها و مهمان ها، سخت بود.» (حسینی، ۱۳۸۹: ۷۰۶)

۴۶-۱: مدیریت جامع (۱): مرحله بازگشت به شرایط عادی؛

۴۶-۲: مدل فروکش بحران (۶)؛

۴۶-۳: مدل لچات (۱۱): مرحله عادی سازی؛

۴۶-۴: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله بازیابی.

۴۷- اوضاع و احوال خانه در تهران و نبود شرایط مناسب خانه و

اوضاع بد اخلاقی در ساختمان کوشک

«... بعد از سال ۶۴، اوضاع ساختمان عوض شده بود. به مرور اخلاق‌ها و فرهنگ‌های مختلف خانواده‌ها مشکل ساز شد.» (حسینی، ۱۳۸۹: ۷۱۶)

«پسر سرایدار قبلی، با چند نفر از همین جوانان شرور ساختمان، یک بانده درست کرده بودند. حتی سرقت‌های مسلحانه انجام می‌دادند.» (حسینی، ۱۳۸۹: ۷۱۷)

۱-۴۷: مدل مکعب بحران (۸): نوع G؛

۲-۴۷: مدل لچات (۱۱): مرحله توان بخشی؛

۳-۴۷: مدل چرخشی شکل (۱۴): مرحله بازیابی .

نتیجه

آنچه در این مقاله به دنبال آن بودیم، بررسی فراگرد مدیریت بحران در رمان دا و تطبیق بحران‌های موجود در رمان، با مدل‌ها و الگوهای مدیریت بحران بود. مدیریت بحران فرایندی نظام یافته است که طی این فرایند، تلاش می‌شود بحران‌های بالقوه، شناسایی و پیش‌بینی شود. سپس، در مقابل آنها اقدامات پیشگیرانه انجام گیرد تا اثر آن را به حداقل برساند. برای اجرای این فرایند، باید مشخص شود که بحران در چه مرحله از عمر خود قرار دارد تا بتوان نسبت به اقدامات پیشگیرانه و یا هر اقدام مناسب، تصمیم درستی اتخاذ کرد و روش‌های صحیحی به اجرا درآورد.

در این مقاله سعی کرده‌ایم تا با بررسی انواع رویکردها و مدل‌های مطرح در ادبیات مدیریت بحران، به تطبیق این مدل‌ها با بحران‌های موجود در رمان دا پردازیم و استراتژی‌های قهرمان رمان دا را در بحران‌های مختلف باز شناسی نماییم و نشان دهیم قهرمان داستان که خود نویسنده رمان است و به ذکر خاطراتش می‌پردازد، بدون هیچ تحصیلات دانشگاهی و آگاهی از مدیریت بحران، بحران‌های زیادی را در مقطعی از دفاع مقدس مدیریت می‌نماید.

مدیریت بحران های موجود در رمان دا توسط قهرمان داستان، کاملاً با مدل ها و الگوهای مدیریت بحران، از لحاظ علمی تطبیق دارند و این یکی از نکات برجسته رمان مذکور است.

منابع

۱. بابایی اهری، مهدی، ۱۳۸۲، **مدیریت بحران های سازمانی**. نشریه کمال مدیریت، شماره ۵۴.
۲. تاجیک، محمدرضا، ۱۳۷۹، **مدیریت بحران (نقدی بر شیوه های تحلیل و تدبیر بحران در ایران)**، تهران: فرهنگ گفتمان.
۳. تاجیک، محمدرضا، ۱۳۸۴، **مدیریت بحران**، چاپ دوم، تهران: نشر فرهنگ گفتمان، چاپ دوم.
۴. جک گاتز، چاک، ۱۳۸۳، **مدیریت بحران (در بخش های خصوصی و دولتی)**، ترجمه علی پارسائیان، تهران: ترمه.
۵. حسینی، سیده زهرا، ۱۳۸۹، ۱۵، چاپ نود و هفتم، تهران: سوره مهر.
۶. حسینی، حسین و جدی، سید مجید، ۱۳۸۵، **مدیریت بحران با رویکرد امنیت عمومی**، جلد اول، تهران: معاونت آموزش ناجا.
۷. روشندل اربطانی و همکاران، ۱۳۸۷، **تدوین الگوی جامع فراگرد مدیریت بحران با رویکرد نظم و امنیت**، فصلنامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره دوم، تهران.
۸. سید جوادین، سید رضا، ۱۳۸۸، **نظریه های مدیریت و سازمان**، جلد اول، تهران: نگاه دانش.
۹. عسکری، علی، ۱۳۸۶، **در جستجوی اصول مدیریت و برنامه ریزی بحران**، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت جامع بحران در حوادث غیر مترقبه، تهران.
۱۰. کاظمی، سید علی اصغر، ۱۳۶۶، **مدیریت بحران های بین المللی**، تهران: نشر فرهنگ.
۱۱. Bernstein, Jonathan (۲۰۰۴). **The ten step of crisis communication**, Oliver DelSignore.
۱۲. Booth, Simon (۱۹۹۳). **“Crisis management strategy, Competition and Change in modern enterprises“**, Routledge Press, London.
۱۳. Erickson, N.J.(۱۹۷۵). **Scenario Methodology in Natural Hazards Research**. Institute of Behavioral Sciences, The

- University of Colorado, Program on Technology, Environment and Man, Monograph NSP.RA-۷۵-۰۱۰.
۱۴. Geary, W. Sikich (۲۰۰۱). "All hazard crisis management Planning" Logical managementsystems vol ۲.
 ۱۵. Hwang, Peter; Lichtenthal, J. David; "Anatomy of organizational Crises"; Institute for the Study of Business Markets (ISBM) Report ۲۸, the Pennsylvania; ۱۹۹۹; P. ۱۳-۱۵.
 ۱۶. Parnell, John. A & Crandall William Rick; Menefee Michael .L; "Management Perceptions of Organizational Crises: A cross-cultural study of egyption managers"; Academy of strategic and organizational leadership journal; Volume ۱; Number ۱; ۱۹۹۷; P. ۹-۱۰.
 ۱۷. Spillon John .E & Crandall William Rick; "Crisis Planning in the Nonprofit Sector: Should Occur?"; Southern Business Review; Spring ۲۰۰۲; P. ۱۸.
 ۱۸. Leechat, M (۱۹۹۰). "The international decade for natural disaster reduction Background and objectives", Disasters, vol ۱۴, No ۱.
 ۱۹. Mc Conkey, Dale; "Planning for Uncertainty"; Business Horizons Journal; Vol ۳۰; ۱۹۸۷. P. ۴۰-۴۵.
 ۲۰. Meyers, G & Holusha, J (۱۹۸۸). "Managing Crisis", London, Unwin Publications.
 ۲۱. Mitroff, Ian I.; Paul Shrivastava; and Ferdous E. Udwardia; "Effective Crisis Management"; Academy of Management Executive Journal; ۱۹۷۸; Vol. ۱; P. ۶۰.
 ۲۲. Mitroff (۲۰۰۱). "Strategic management of corporation crisis", Columbia Journal of world Business, vol ۶.
 ۲۳. Parsonse, J.M (۲۰۰۰). "The role of perception in crisis planning", Journal of Public Relations Review, vol. ۲۶, No ۲.
 ۲۴. Pauchant, T & Mitroff, I (۱۹۹۲) "Transforming the crisis prone. Organization", Sanfrancisco, Gossey – Bass Press.
 ۲۵. Pearson, C & Clair, J (۱۹۹۸). "Reframing crisis management", Academy of Management Review, vol ۱۸, No ۴۶.