مهارت‌های مدیریت در بحران‌های اداری و مالی

مدیریت منابع انسانی و مشاوره سازمانی

مدیر مسئول: مهندس پرویز کاوه‌نیا

سردبیر: دکتر فرهاد نیک‌سرشت

نشانی: خیابان بهارستان، کوچه ناهید، پلاک ۱۲

تلفن: ۰۲۱-۶۶۴۰۱۲۰۸

پست الکترونیکی: farhad.nik@modir-mag.ir

بهای تک شماره: ۱۸۰ هزار تومان

مهارت‌های کلیدی مدیریت بحران در محیط کار

نوشته مهندس پرویز کاوه‌نیا

مدیریت بحران در محیط کار، مجموعه تصمیم‌ها و اقدام‌هایی است که پیش از وقوع حادثه، در لحظه وقوع و پس از آن برای کاهش خسارت انسانی و مالی به کار می‌رود. در سازمان‌های ایران، بحران‌ها اغلب ترکیبی از خطاهای انسانی، نقص فنی و فشارهای بیرونی‌اند و مدیر باید هر سه را با هم ببیند. این یادداشت چارچوبی ساده برای تحلیل بحران و تقسیم نقش‌ها ارائه می‌کند تا مدیران میانی بدون سردرگمی وارد عمل شوند.

۱. شناسایی زودهنگام و ثبت رویدادها

بسیاری از بحران‌ها از قبل علامت می‌دهند: افزایش خطا، غیبت‌های پیاپی، شایعه‌پراکنی، یا خرابی تجهیزات. مدیر باید فهرستی از این علامت‌ها تهیه کند و هر رویداد را با زمان، محل و شاهد ثبت کند. ثبت دقیق زمان برای بیمه و مراجع قانونی حیاتی است و نبود آن خسارت را چند برابر می‌کند.

۲. تشکیل اتاق بحران

اتاق بحران باید کوچک، در دسترس و مجهز به تلفن، نقشه و تابلو باشد. ریاست اتاق با مدیر ارشد است و دبیر اتاق مسئول ثبت همه تصمیم‌ها و زمان‌هاست. جلسه‌ها کوتاه و روزانه برگزار می‌شود و صورت‌جلسه‌ها بلافاصله امضا می‌شود تا بعداً قابل انکار نباشد.

۳. تخلیه و شمارش نیروها

تخلیه باید با تابلو اعلام شود و هر واحد موظف است تعداد نیروهای خود را گزارش کند. شمارش نیروها در دقایق اول مهم‌ترین کار است زیرا مفقودی انسانی قابل جبران نیست. لیست نیروهای حاضر و غایب باید ساعتی یک بار به اتاق بحران برسد.

۴. ارتباط با خانواده‌ها

مدیر باید پیش از رسانه‌ها با خانواده‌ها حرف بزند. پیامک کوتاه، تماس مستقیم و دیدار حضوری سه کانال‌اند که باید همزمان باز بمانند. پاسخ‌گو باید آرام، صادق و دقیق باشد و از حدس زدن درباره علت خودداری کند تا شایعه پخش نشود.

۵. ارزیابی خسارت و گزارش رسمی

ارزیابی خسارت باید شامل انسان، تجهیزات، موجودی و اعتبار باشد و به صورت جداگانه ثبت شود. گزارش رسمی باید ظرف ۲۴ ساعت به مراجع ذی‌ربط داده شود و کپی آن در پرونده سازمان بماند. این گزارش پایه بیمه، شکایت و درس‌های آینده است.

۶. بازسازی روحیه و درس‌های بحران

پس از پایان بحران، جلسه ارزیابی برگزار می‌شود و خطاها بدون تنبیه فردی بررسی می‌شوند. هدف این جلسه یادگیری است نه تنبیه. نتایج باید در دستورالعمل‌ها ثبت شود و آموزش کارکنان بر اساس آن تکرار شود. بدون این گام، بحران بعدی با همان خطاها تکرار می‌شود.

مدیریت بحران در محیط کار: از هشدار تا بازسازی

نوشته مهندس پرویز کاوه‌نیا

مدیریت بحران در محیط کار مجموعه تصمیم‌ها و اقدام‌هایی است که پیش از وقوع حادثه، در لحظه وقوع و پس از آن برای کاهش خسارت انسانی و مالی به کار می‌رود. در سازمان‌های ایران، بحران‌ها اغلب ترکیبی از خط