

کربلا؛ الگوی مدیریت بحران در جهان اسلام

<?xml encoding="UTF-8">

بحران به روایت خون

وقتی تاریخ بر صفحه‌ای از خون می‌ایستد، کربلا نه یک واقعه، که یک «مکتب» است. امام حسین(ع) در گرمای تفتیده‌ی عاشورا، درس‌هایی از مدیریت بحران را ترسیم کرد که امروز، پس از چهارده قرن، همچنان نسخه‌ای نجات‌بخش برای جوامع انسانی است. اینجا، بحران، تنها کم‌آبی و محاصره نیست؛ آزمونی است برای سنجش «رهبری» در سخت‌ترین شرایط. خطبه‌های امام(ع) در روزهای منتهی به عاشورا – از مکه تا کربلا – و رفتارهای ایشان با اصحاب، دشمن و حتی خانواده، نشان‌دهنده‌ی الگویی جامع از «مدیریت بحران» است که بر سه پایه استوار است: آگاهی، مسئولیت‌پذیری و خلاقیت در عمل.

مدیران امروز، در سازمان‌های پرچالش جهانی، بیش از هر زمان دیگری نیازمند بازخوانی این الگو هستند. آیا می‌توان از سخنرانی امام(ع) در منا – که هشدارهایش درباره‌ی حکومت یزید، پیش‌بینی بحران بود – درس «پیش‌گیری» آموخت؟ آیا تقسیم‌کارهای شب عاشورا میان اصحاب، نمونه‌ای از «تیم‌سازی هوشمند» در بحران نیست؟ این نوشتار، با واکاوی خطبه‌ها و موضع‌گیری‌های امام(ع)، الگویی کاربردی برای رهبران عصر حاضر ارائه می‌دهد.

پیش‌بینی بحران؛ هنر رهبری فرزانه و آگاه

امام حسین(ع) پیش از آنکه پای در مسیر کربلا بگذارد، در خطبه‌ی آتشین مکه، بحران حکومت یزید را پیش‌بینی کرد: «مردم، بنده‌ی دنیایند و دین لقلقه‌ی زبانشان...»(1). این یعنی وجود یک بینش استراتژیک دقیق در امام(ع) و رهبر که می‌تواند به خوبی طوفان پیش از آغاز باران را ببیند. مدیران امروز نیز باید بیاموزند که بحران‌ها، ناگهانی نیستند؛ نشانه‌هایی دارند که اگر رهبر، «توجه و تحلیلگر» باشد، می‌تواند پیش‌دستی کند.

در مدیریت نوین، از این مرحله به «رصد محیطی» تعبیر می‌شود. امام(ع) با شناخت دقیق از جامعه‌ی زمانه – که اسیر زر و زور شده بود – دریافت که مصالحه با یزید، بحران را حل نمی‌کند، بلکه به تعمیق فساد می‌انجامد. همین نگاه، امروز به مدیران یادآوری می‌کند که گاهی «سکوت در برابر بحران»، خود تشدیدکننده‌ی فاجعه است. آیا شرکت‌های بزرگ جهانی که با انحرافات اخلاقی مدیرانشان فروپاشیدند، به همین درس نیاز نداشتند؟

تیم‌سازی در طوفان؛ مدیریت منابع انسانی

شب عاشورا، امام(ع) به یارانش فرمود: «هر کس بخواهد، می‌تواند در تاریکی شب برود...»(2). اما هیچ کس نرفت. این وفاداری، تصادفی نبود؛ حاصل رهبری مبتنی بر اعتماد و شفافیت بود. امام(ع) پیش از بحران، با رفتارهایش – مانند تقسیم مساوی آب میان اصحاب در روزهای محاصره – حس «عدالت» را در تیم نهادینه کرده بود. مدیران امروز باید بدانند: تیم‌سازی در بحران، نتیجه‌ی رفتارهای پیشین است.

امام(ع) در شب عاشورا، نقش‌ها را به روشنی تعریف کرد: حضرت عباس(ع) مسئول آب، زهیر بن قین فرمانده جناح راست و.... این تقسیم کار بر اساس شایستگی، از اصول مدیریت بحران است. در سازمان‌های امروز، بسیاری از شکست‌ها ناشی از «ناهماهنگی» است؛ در حالی که امام(ع) حتی در سخت‌ترین لحظات، وحدت رویه را حفظ کرد.

ارتباطات در بحران؛ از خطبه‌های آتشین تا دیپلماسی رسانه‌ای

امام حسین(ع) در روز عاشورا، بارها با لشکر دشمن سخن گفت. حتی زمانی که نیزه‌ها به سویش نشانه رفت، فرمود: «آیا برای پاسخگویی به من فرصت نمی‌دهید؟» (3). این، هنر مدیریت ارتباطات در بحران است. امام(ع) می‌دانست که بحران‌ها، با گفت‌وگو و اقناع، بهتر از جنگ حل می‌شوند. امروز، مدیران باید بیاموزند که «سکوت» در بحران، گاهی به معنای پذیرش شکست است.

خطبه‌ی امام(ع) در روز عاشورا - با تأکید بر «آزادگی» و «عدم پذیرش ذلت» - یک پیام رسانه‌ای استراتژیک بود. ایشان می‌دانست که این کلمات، در تاریخ می‌ماند و الهام‌بخش نهضت‌ها می‌شود. در عصر حاضر، مدیران بحران باید از ابزارهای رسانه‌ای برای انتقال پیام‌های شفاف استفاده کنند؛ همان‌گونه که امام(ع) با زبان ایثار، پیامش را جاودانه کرد.

کربلا؛ چراغی برای رهبران فردا

مدیریت بحران در کربلا، تنها یک «تاکتیک» نبود؛ یک «فلسفه‌ی رهبری» بود. امام حسین(ع) به جهان آموخت که بحران‌ها، مردان بزرگ را نمی‌سازند، بلکه آن‌ها را آشکار می‌کنند. امروز، مدیران سازمان‌ها - از سیاسی تا اقتصادی - اگر می‌خواهند در طوفان‌ها سربلند بمانند، باید به مکتب کربلا بازگردند: پیش‌بینی، تیم‌سازی، ارتباطات شفاف و مسئولیت‌پذیری. این‌ها، همان درس‌هایی است که از خاک سرخ عاشورا تا همیشه‌ی تاریخ می‌درخشد.