

تاب‌آوری سازمانی

توانایی حفظ عملکرد در شرایط بحرانی

سازمان‌ها همواره با تغییرات و شرایط پیش‌بینی‌نشده مواجه هستند؛ از اختلال در زنجیره تأمین و تغییرات بازار گرفته تا محدودیت‌های عملیاتی، تغییر فناوری و نوسانات اقتصادی. سازمانی موفق‌تر است که علاوه بر برنامه‌ریزی برای شرایط عادی، توانایی مواجهه مؤثر با بحران‌ها و بازگشت به عملکرد مطلوب را نیز داشته باشد. این توانایی با عنوان **تاب‌آوری سازمانی** شناخته می‌شود.

تاب‌آوری سازمانی چه مفهومی دارد؟

تاب‌آوری سازمانی به توانایی سازمان برای پیش‌بینی تهدیدها، آمادگی در برابر اختلالات، پاسخ مؤثر به شرایط بحرانی و بازیابی عملکرد پس از وقوع بحران اشاره دارد. این مفهوم سه مرحله اصلی دارد:

۱. **پیش‌بینی و آمادگی:** شناسایی ریسک‌ها، بررسی سناریوهای احتمالی و تدوین برنامه‌های جایگزین
۲. **پاسخ و سازگاری:** تصمیم‌گیری سریع، استفاده بهینه از منابع و هماهنگی میان واحدهای سازمان در شرایط بحرانی
۳. **بازیابی و یادگیری:** بازگرداندن فعالیت‌ها به شرایط مطلوب و استفاده از تجربه بحران برای اصلاح فرآیندها

نقش سرمایه انسانی در تاب‌آوری سازمانی

کارکنان آموزش‌دیده، مدیران توانمند، انتقال مناسب دانش، انعطاف‌پذیری در انجام وظایف و ارتباطات مؤثر از عوامل مهم تقویت تاب‌آوری سازمان هستند. سازمانی که دانش و تجربه آن صرفاً در اختیار چند فرد محدود باشد، در زمان غیبت یا خروج آن افراد آسیب‌پذیرتر خواهد بود. در حوزه فعالیت شرکت، تاب‌آوری سازمانی می‌تواند در مواجهه با اختلالات تأمین قطعات، تغییرات مقررات واردات، نوسانات بازار خودرو، مشکلات شبکه نمایندگی‌ها و افزایش ناگهانی حجم مراجعات مشتریان اهمیت ویژه‌ای داشته باشد. برای مثال، مستندسازی دانش فنی، آموزش نیروهای جایگزین، تعریف تأمین‌کنندگان پشتیبان و تدوین برنامه تداوم فعالیت، می‌توانند آمادگی شرکت را در شرایط غیرعادی افزایش دهند.

یک نکته مدیریتی:

تاب‌آوری به معنای جلوگیری از وقوع تمام بحران‌ها نیست؛ بلکه به معنای آماده بودن برای مواجهه هوشمندانه با شرایطی است که امکان پیشگیری کامل از آن‌ها وجود ندارد.