

پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی و اداره امور پلیسی جامعه‌گرا

اثر: دن فلیسنر و اف هنزل من^(۱)
مجری طرح: جرمی تراویس^(۲)
مترجمان: حسین بختیاری
مدرس دانشگاه
لیلا اصل علیزاده

چکیده

پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی^(۳) و اداره امور پلیسی جامعه‌گرا^(۴) را می‌توان به عنوان بخشی از راهکار جامعه در جهت اجتناب از جرم بررسی کرد. پیشگیری از جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) و اداره امور پلیسی جامعه‌گرا بر راهکارهای حل مشکل به منظور پیشگیری از جرم و همچنین همکاری تنگاتنگ بین پلیس و ساکنان یک منطقه در کاهش جرم و ترس از جرم تأکید دارد. چرا که پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) بر تجزیه و تحلیل نظام‌مند جرم در یک موقعیت خاص تأکید دارد و از طریق ارائه راهکارهایی که متناسب با مشکلات خاص باشد، به پیشگیری از جرم می‌پردازد و به طور مستقیم از اداره امور پلیسی جامعه‌گرا حمایت می‌کند. پلیس، شهروندان و دولت در جلوگیری از وقوع جرم تحت همین راهکارهای ارائه شده نقش عمده‌ای را بازی می‌کنند. مشارکت پلیس با اهالی محله‌ها می‌تواند شامل گماردن مأموران گشتی و همکاری با گروه‌های اجتماعی در جهت تقویت احساس امنیت در شهروندان، حل مشکلات آنها، پیشگیری از وقوع جرم و ترس از آن کمک نمایند. ساکنان می‌توانند با کمک یکدیگر به بهبود وضعیت محیط و ممانعت از تبهکاری کمک کنند. دولت می‌تواند برای افزایش امنیت جامعه و منصرف کردن افراد از استفاده از مواد مخدر و سایر فعالیت‌های مجرمانه، از کدهای ساختمانی و نیروی بازرسی خود استفاده کند.

کلیدواژه

پیشگیری از جرم (Crime prevention) // طراحی محیطی (Environmental Design) // اداره امور پلیسی جامعه‌گرا (Community policing) // امنیت محیطی (Environmental security) // امنیت عمومی (Public security) // احساس امنیت (Sense of security) // امنیت شهروندی (Security citizens) // مشارکت (Consortiam) // محله، همسایگی (Neighborhood)

◀ امروزه دولت برای پیشگیری از ارتکاب جرم، حمایت از شهروندان در برابر جرم و ترس از وقوع جرم از دو شیوه بهره می‌گیرد:

۱- پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED):

۲- اداره امور پلیسی جامعه گرا.

برنامه‌های پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) از راه طراحی و مدیریت محیط فیزیکی ساختمان‌ها، اماکن مسکونی و محیط‌های تجاری، امنیت عمومی را افزایش و ترس از وقوع جرم را کاهش می‌دهد. برنامه‌های اداره امور پلیسی جامعه گرا از طریق آگاه سازی مردم از وجود پلیس و محیط‌های گشت آنها کوشش‌های مذکور را تقویت می‌کند و همکاری میان پلیس و شهروند را برای جلوگیری از ارتکاب جرم و ایجاد بی‌نظمی ارتقا می‌بخشد. تحقیقات فوق در عمل روش‌های متعددی را ارائه داده است که در آنها شیوه پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی و نوآوری‌ها در زمینه امور پلیسی جامعه گرا می‌تواند با هم هماهنگ شده و به شکل راهکار جامعی در جهت ایجاد امنیت اجتماعی درآید.

اصول اساسی پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) کوشش‌های هدف‌مندی را (راه‌های کنترل محیط‌ها، ساختمان‌ها و نظارت محیط‌های ویژه به منظور کاهش فرصت برای وقوع جرم) در برمی‌گیرد و همچنین تقویت محیطی (افزایش احساس امنیت در محیط‌های زندگی و کار مردم از طریق انجام فعالیت‌هایی که کنترل غیررسمی محیط را تأکید می‌کنند) را شامل می‌گردد.

اغلب الگوهای اداره امور پلیسی جامعه گرا، تمرکززدایی خدمات پلیسی، همکاری ادارات پلیس با مؤسسات شهری دیگر (همچون پارک‌ها یا شرکت‌های خدماتی) در جهت حل و فصل مشکلات و مباحثه و گفت و گوی مکرر میان شهروندان و پلیس را درباره مشکلات محسوس در بر می‌گیرد.

در طی ۲۰ سال گذشته، مؤسسه ملی قضایی (NIJ)^(۱) با استفاده از ارائه طرح محیطی، حل و فصل مشکلات میان اجتماع و پلیس، مراقبت‌های بسته و سایر روش‌های مبتنی بر محیط متداول در پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) و اداره امور پلیسی جامعه گرا و یا تمرکز بر روش‌هایی در جهت ایمن‌سازی محیط، تحقیقاتی را در جهت پیشگیری از ارتکاب به جرم انجام داده است. در طی دهه ۱۹۷۰، مؤسسه ملی قضایی (NIJ) مطالعاتی را انجام داده است مبنی بر اینکه ارائه طرحی مناسب و مدیریت مؤثر روی محیط فیزیکی می‌تواند ارتکاب جرم را کنترل و حتی از وقوع آن جلوگیری نماید. در طی این زمان مؤسسه ملی قضایی (NIJ) تحقیقاتی را در زمینه گشت‌های پیاده پلیس آغاز کرده است که اساساً کنار گذاشته شده بود؛ چرا که نسبت به گشت‌های سواره پرهزینه‌تر و کم‌تأثیرتر برآورد شده بود و احتمالاً افزایش آن نوع از فساد که شاخصه دوره سیاسی در امور پلیسی بود را در برداشت. (به سه دوره اداره امور پلیسی مراجعه نمایید). علی‌رغم این مسئله، تجارب پیرامون گشت‌های پیاده پلیس حاکی از این است که الگوهای مذکور، ترس اجتماع را در زمینه جرم کاهش داده و درک پلیس را در زمینه اجتماع بهبود بخشیده است.

همچنین محققان مؤسسه ملی قضایی (NIJ) اماکنی را بررسی کرده‌اند که در آنها جرم به وقوع پیوسته است. طبق نظریه «پنجره‌های شکسته» که توسط جرج کلینگ و جیمز کیو ویلسون^(۲) در سال ۱۹۸۲ مطرح گردیده، محیط‌های آسیب‌دیده و مخروبه در ایجاد بی‌نظمی در شهر و جرم مؤثر بوده و منجر به ترس کلی از وقوع جرم می‌شود. این ترس که غالباً غیرمرتبط با به سطح واقعی جرم و خطر قربانی شدن است، نوعی احساس در شهروندان به وجود می‌آورد که باعث می‌شود ساکنان به خانه‌های خود پناه برده، محله خود را رها کنند و به اشخاصی بی‌توجه نسبت به گرفتاری جامعه خود مبدل شوند.

اقدام به اجرای قانون در این گونه شرایط، کوشش‌های اجتماع و پلیس را به سمت بازسازی محله‌های مخروبه مانند نظم و ترتیب به نقاشی‌های روی دیوارها، از میان برداشتن وسایط نقلیه متروکه و نصب روشنایی‌های کافی در اطراف خانه‌ها و محیط‌های تجاری سوق داده است. مشکلات مذکور با هر نامی (پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی یا اداره امور پلیسی جامعه گرا) که باشد، به کاهش ترس از وقوع جرم و افزایش احساس کنترل اجتماعی کمک می‌کند. سایر اقدامات، برنامه‌هایی همچون مراقبت کلی را شامل می‌شود که در طی ۲۰ سال گذشته در «سیتل»^(۱) آغاز گردیده و اکنون مشابه کوشش‌های سراسری شهروندان در محیط‌های تجاری و مسکونی می‌باشد. تجربه به دست آمده از چنین برنامه‌هایی نشان دهنده آن است که چنین فعالیت‌های مشترکی - که اعتماد و همکاری میان ساکنان محله و پلیس را ایجاد می‌کند - اصولی را برای همکاری‌های بیشتر در جهت حل و فصل مشکلات و افزایش کنترل محیط و محله‌ها توسط ساکنان به وجود می‌آورد.

کلید اصلی همکاری‌های میان CPTED و اداره امور پلیسی جامعه گرا

طرح مشارکت در اداره امور پلیسی جامعه گرا - طرحی که توسط دفتر امور قضایی آغاز گردیده و توسط اداره خدمات پلیسی منطبق با جامعه ادامه یافته است - شامل انجمن بین المللی رؤسای پلیس، انجمن بخش‌داری ملی، مؤسسه تحقیقات اجرایی پلیس، سازمان ملی اجرای قانون سیاه و مؤسسات پلیس بوده و اخیراً همکاری‌های اجتماعی و روند حل مشکلات را به عنوان دو مؤلفه اساسی و مرکزی در زمینه اداره امور پلیسی جامعه گرا تحت شعاع قرار داده است.

سه دوره اداره امور پلیسی

در قرن‌های نوزدهم و بیستم سه دوره ویژه در مراقبت‌های پلیس مشاهده می‌شود: دوره سیاسی، دوره حرفه‌ای و دوره اداره امور پلیسی جامعه گرا. تا پیش از سال ۱۹۰۰، پلیس توسط سیاستمداران محلی کنترل می‌شد. این دوره از سیاستگذاری (مراقبت‌های پلیس) که به عنوان دوره سیاسی شناخته شده است، نقاط قوت خاص خود را دارد. در این دوره، پلیس با محیط و نظم حاکم بر آنها آشناست. این دوره به سوء استفاده از حقوق مدنی مهاجران و فساد متداول حاکم بر آن زمان شناخته شده است.

در دوره حرفه‌ای (۱۹۷۰ - ۱۹۰۰)، پلیس به شدت به فن‌آوری‌های نوینی همچون رادیوها، سیستم تلفن‌های اضطراری ۹۱۱^(۱) و گشت‌های سواره برای پاسخ به مکالمات شهروندان در مواقع درخواست کمک متکی می‌باشد. در این دوره پلیس تنها با جرم در ارتباط است و سایر مشکلات اجتماع جزء مسئولیت آژانس‌های شهری محسوب می‌شود.

ادارات پلیس، در دهه ۱۹۷۰، آغاز دوره اداره امور پلیسی جامعه گرا، برخی از مشکلاتی را مد نظر قرار داد که تحت تدابیر و سیاست‌های دوره حرفه‌ای ایجاد شده بود. پاسخ سریع و واکنشی به تمام تماس‌هایی که با ۹۱۱ انجام شده بود، (صرف نظر از ضرورتشان) به عنوان استفاده ضعیف از منابع بررسی شد؛ چرا که این نوع پاسخ‌ها فرصت کمی را برای بررسی‌های عمیق‌تر در اختیار قرار می‌داد. علاوه بر این نقش منفعل و کم رنگ شهروندان به فقدان ارتباطات میان پلیس و مردم منجر گردیده بود؛ مردمی که به نوعی اطلاعات مورد نیاز برای حل مشکلات را داشتند.

در اواخر دهه ۱۹۷۰، محققان نیاز به ایجاد راهکارهایی برای حل مشکلات و پیشگیری از ارتکاب جرم را احساس کردند. و طی فرآیندی حاصل از یک تحقیق نظامند و اصولی شیوه‌ای به منظور یافتن دلایل ریشه‌ای وقوع جرایم به وسیله شناسایی موقعیتهای که دخالت پلیس یا ادارات دولتی دیگر را الزامی می‌کرد، تدوین شد.

۱ - ۹۱۱ شماره تلفن فوریت‌های پلیسی در آمریکا (همانند پلیس ۱۱۰ در ایران) می‌باشد.

پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) اداره امور پلیسی جامعه گرا، هر دو متکی بر همکاری با اجتماع، دولت، مؤسسات محیطی و آموزشی برای اجرای روش ها در جهت پیشگیری از ارتکاب جرم هستند. همچنین هر دو در برنامه های خود از الگوی حل مشکلات SARA^(۱) به عنوان قسمت اساسی این راهکار استفاده می کنند. اداره پلیس نیوپورت نیوز^(۲) تحت حمایت مؤسسه ملی قضایی (NIJ) و اداره تحقیقات اجرایی پلیس این چهار مدل را ایجاد کرده است:

۱- تشخیص: شناسایی مشکل؛

۲- تجزیه و تحلیل: مطالعه مشکل و شناسایی راهکارهای ممکن؛

۳- پاسخ (اقدام): انجام اقدامات طراحی شده مرسوم؛

۴- سنجش: ارزیابی اقدامات اتخاذ شده.

الگوی مذکور حل مشکل، چهارچوب سهل و آسانی را برای توسعه همکاری گسترده و لازم برای پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) و ابداعات در زمینه اداره امور پلیسی جامعه گرا برای اکتساب موفقیت ارائه می دهد.

تصمیمات متخذه پیرامون استفاده و مدیریت محیط فیزیکی می تواند حتی تأثیر گسترده تری روی امنیت در سراسر منطقه داشته باشد. برای مثال راهبردهای محیطی که برای کاهش وقوع جرم و ترس از وقوع جرم طراحی شده است (همانند بستن اماکن فروش مواد مخدر و استفاده از تغییر مسیر ترافیک و افزایش انسجام ساکنان محله ها) می تواند کنترل اجتماعی را افزایش دهد و کیفیت زندگی محیطی را ارتقا بخشد. در هارتفورد^(۳) (کانتیکات^(۴))، کانکتیکات^(۵)، پلیس و ساکنان محله از یک شیوه جامع در زمینه اداره امور پلیسی جامعه گرا و پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) استفاده

1- Scanning-Analysis-Response-Assessment

2-The Newport News Police

3- Hartford

4- Connecticut

5-Connecticut

می‌کردند که ساکنان را به کنترل محیطشان راهنمایی می‌نمود. (به پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) و اداره امور پلیسی جامعه گرا در هارتفورد مراجعه نمایید.) نمونه دیگر به بالا بردن میزان امنیت در توسعه اسکان شهروندان از طریق کاهش تعداد خانواده هایی که از یک درب ورودی ویژه استفاده می‌کنند، مربوط می‌شود. این اقدام، احساس مسئولیت ساکنان را برای کنترل آن دسته افرادی که به ساختمان وارد می‌شوند، افزایش می‌دهد.

پلیس و ساکنان چه اقداماتی را باید انجام دهند؟

بنابراین اداره‌های پلیسی، ساکنان محلات و مقامات محلی، همگی، برای اجرای یک شیوه از اداره امور پلیسی جامعه گرای جامع در جهت ارتقای امنیت عمومی در محیط‌های خصوصی، تجاری و اماکن عمومی نقش هایی دارند. پلیس می‌تواند:

- ۱- بررسی‌های امنیتی را برای ساکنان انجام دهد و تجهیزات امنیتی همچون روشنایی و قفل‌های کافی را فراهم نماید.
- ۲- گشت‌های موجود در پارک‌ها و اماکن عمومی را برای از میان برداشتن جرم و استفاده از مواد مخدر، هدایت کند.
- ۳- از ایستگاه‌های فرعی برای اطلاع‌رسانی به ساکنان اماکن پرخطر در محله استفاده کند.
- ۴- با برنامه ریزان و طراحان شهری برای بررسی طرح‌ها و برنامه‌ها جهت بالا بردن امنیت اجتماعی همکاری کند.
- ۵- مطالب آموزشی را برای ساکنان و مدیران جهت حل مشکلات مستأجران و بالا بردن قابلیت و امنیت واحدهای استیجاری تهیه نماید. این موضوعات همگی مفیدند؛ چرا که نه تنها حالتی را که براساس آنها محیط طراحی می‌شود، مورد توجه قرار می‌دهند بلکه این مسئله را که محیط چگونه می‌تواند برای بالا بردن امنیت عمومی به طور مؤثرتری اداره شود، مورد ملاحظه قرار می‌دهند.

۶- برای کاهش استفاده از خیابان‌ها توسط مجرمان و بالا بردن انسجام میان محیط و فعل و انفعالات ساکنان، جریان ترافیک را کنترل کند. ممکن است خیابان‌ها بسته و یا مسیر ترافیک عوض شود تا محیط‌های بسته مسکونی ایجاد گردد و بدین طریق ساکنان کنترل بیشتری بر روی محیط زندگی‌شان داشته باشند.

ساکنان می‌توانند وضعیت محیط‌های زندگی خود را به طرق ذیل بهبود بخشند:

۱- ارائه برنامه‌های پاکیزه‌سازی برای از بین بردن زباله و آشغال؛

۲- ایجاد برنامه‌هایی برای بهبود ظواهر، امنیت و استفاده از فضاهای عمومی؛

۳- هدایت و راهنمایی گشت‌های پلیسی به سمت شناسایی مشکلات محیط؛

۴- اتخاذ برنامه‌ی مراقبت‌های کلی سازمان یافته.

CPTED و اداره‌ی امور پلیسی جامعه‌گرا در هارت فورد

تحقیقات مؤسسه ملی قضایی (NIJ) در هارت فورد (کانتیکات) شرح مفیدی را درباره‌ی راهکارهایی جامع در زمینه‌ی پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) اداره‌ی امور پلیسی جامعه‌گرا به منظور جلوگیری از ارتکاب جرم در محیط ارائه می‌دهد. این برنامه به طور موفقیت‌آمیزی با ابتکارات پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) (در شکل‌گیری تغییر مسیر ترافیک، توسعه و ایجاد فضاهای بسته محیطی) و اداره امور پلیسی جامعه‌گرا منطبق است. همچنین روش پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی در زمینه‌ی کمک به ساکنان در ایجاد کنترل، بیشتر روی محیط‌شان مورد استفاده قرار گرفته است. این انتقادات شامل تمرکز روی گشت‌های شهری، افزایش روشنایی‌ها، کنترل بیشتر روی فعالیت‌های نوجوانان و استفاده از رقابت در زمینه‌ی پاکیزه‌سازی برای بالا بردن سطح کیفیت زندگی در محیط می‌شود. کوشش‌های مزبور روی ساکنان در استفاده از محیط‌شان و سطح فعل و انفعالات و کنترل اجتماعی انجام شده توسط شهروندان در آن محیط، تأثیر می‌گذارد.

فعالیت‌هایی برای پیشگیری از ارتکاب جرایم خاص

امنیت در پارک‌ها: برای افزایش امنیت می‌توانیم با نصب روشنایی و برنامه ریزی برای ساعات شروع و پایان کار، پارک‌ها را ایمن‌سازیم. به منظور ترغیب ساکنان به پاکسازی آشغال و زباله‌ها و ارائه اطلاعات به پلیس دربارهٔ فعالیت‌های غیرقانونی انجام شده در محیط‌های تفریحی، می‌توانیم از برنامه‌هایی منطبق با پارک استفاده نماییم. برای افزایش کنترل کلی روی اماکن مذکور، مسائل تفریحی باید برنامه ریزی شود.

مقررات حاکم بر ساختمان‌ها: مقامات محلی باید به استفاده از کدهای ساختمانی و بررسی و اعمال قدرت در جهت افزایش امنیت محلی ترغیب شوند. از مالکان ساختمان‌های متروکه یا کلنگی باید درخواست شود تا به تعمیر، ایمن‌سازی و یا از بین بردن ساختمان‌های مذکور مبادرت ورزند و پیش‌بینی‌های امنیتی هماهنگ با کدهای ساختمانی باید در نظر گرفته شود. این پیش‌بینی‌ها و تمهیدات شامل روش‌های ایمن‌سازی هدف (همچون استفاده از قفل‌ها، محکم کردن درها و نصب روشنایی) و همچنین، استانداردهای امنیتی برای طراحی ساختاری و مکانی می‌باشد.

راهکارهای مدنی: اقدامات مدنی باید علیه مالکان ساختمان‌ها یا مستأجران در جهت کنترل فعالیت‌های مجرمانه یا استفاده نادرست از دارایی‌ها به عمل آید. این اقدامات ممکن است موارد ذیل را در بر گیرد:

- ۱- اخذ سند مالکیت از دارایی‌های متروکه توسط انجمن‌های توسعه اجتماعی؛
- ۲- استفاده از طرح کاهش مزاحمت‌ها از طریق بازرسی توسط متصدیان خدمات عمومی، ساختمان‌سازی، آتش‌نشانی و کارشناسان مسکن یابی برای کنترل رفتار مجرمانه یا کنترل استعمال مواد مخدر در موقعیت‌ها و ساختمان‌های خاص؛
- ۳- تشویق افراد به اجاره دادن اماکن خالی برای کنترل فعالیت‌های غیرقانونی مستأجران؛
- ۴- استفاده از قوانین منع عبور و مرور برای کنترل تردهای ناخواسته.

یک روند کلی برای اینکه پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی و اداره امور پلیسی جامعه گرا راهبردهای یکدیگر را تقویت کنند، این است که هنگام تمرکز روی حل و فصل مشکلات جامعه، ارتقای روابط کاری میان اجتماع و توسعه برنامه‌های هدفمند و آموزشی یکدیگر مدنظر قرار دهند و هنگام مواجهه با مشکلات محیطی خاص، مخصوصاً مشکلات مربوط به جرم و محیط، به گروه‌های تجاری و مسکونی کمک کنند.

توسعه این ابتکارات روی معیارهای متعددی همچون: سطح مکاتبه و همکاری میان پلیس و کارمندان شهری و ساکنان، نوع و مقدار استفاده از برنامه‌های هدفمند آموزشی، و روش‌هایی که توسط آنها برنامه‌های پیشگیری از ارتکاب جرم طراحی، اندازه‌گیری و ارزیابی می‌شود، تأثیر می‌گذارد. اخیراً از معیارهای مذکور برای مؤسسات اجرای قانون نیز استفاده می‌شود، چرا که مدل‌هایی از اداره امور پلیسی جامعه گرا را توصیف می‌کند که ممکن است برای تغییر میزان اهمیت مسئله نیاز باشد. همزمان با تکامل شیوه پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی و گسترش آن نگاه صرف به محیط دست ساز انسان به چگونگی استفاده از محیط طبیعی و مدیریت آن تغییر کرد. که این نیز مستلزم تغییرات اساسی در مؤسسات عمومی است که مسئول ارتقاء جوامع به جوامعی ایمن و قابل سکونت هستند.

به نظر می‌رسد اداره امور پلیسی جامعه گرا می‌تواند با کنترل و ارزیابی شدید در طولانی مدت، که برای تعیین تأثیرپذیری و امتیازات اقتصادی آن نیاز است، نتایج مثبتی را به بار بیاورد و راهکارهای جدید نویدبخشی را ارائه دهد. در ضمن پرسش‌هایی که پیرامون شرایط بهینه برای تأثیرپذیری طرح و مدیریت محیط فیزیکی و موانع موجود در استفاده از شیوه پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) مطرح است، به قوت خود باقی می‌باشد. پرسش دیگری که به مطالعه بیشتری نیاز دارد، این است که چه راه بهتری برای ترویج شیوه پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) و تحول و توسعه اماکن عمومی و خصوصی وجود دارد. (مثل آنچه در قسمت کدهای

ساختمانی مشاهده کردیم.) شیوه پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) و اداره امور پلیسی جامعه گرا، راهکارهای جامعی را ارائه می‌دهند که حاکی از حل و فصل مؤثرتر مشکلات در زمینه جرم و جلوگیری از ارتکاب به آن می‌باشد. ►

منبع:

www.ojp.usdoj.gov/nij (july 1997):1-7



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی