

نقش ارتباطات در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی

محمد نوری^۱ و هوشنگ خزایی^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۱/۲۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۳/۳۱

چکیده

زمینه و هدف: برقراری نظم و امنیت در کشور از وظایف ذاتی و مأموریتی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران است که مدیریت توانمند و کارآمد انتظامی در شرایط بروز بحران به‌ویژه بحران‌های اجتماعی می‌تواند علاوه بر کنترل بحران، خسارات بحران بر جامعه انسانی-اجتماعی را تا حد زیادی به حداقل برساند. هدف این پژوهش، بررسی نقش ارتباطات در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی است.

روش: این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش رؤسا، معاونان و افراد با تجربه و نخبگان صاحب نظر حوزه ستاد فرماندهی نیروی انتظامی بوده و حجم نمونه به‌صورت تمام شمار، کل جامعه آماری در نظر گرفته شد. ابزار مورد استفاده برای جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه محقق‌ساخته بود. روایی پژوهش را اساتید و صاحب‌نظران مدیریت بحران نیروی انتظامی تایید کرده و پایایی آن نیز با استفاده از آلفای کرونباخ (۰/۹۲۳) مورد تأیید قرار گرفت.

یافته‌ها: ارتباط با رهبران بحران و اغتشاشگران و انتقال صحیح پیام‌های تهیه شده متناسب با آن‌ها می‌تواند ضمن ایجاد شکاف و تفرقه در بین اغتشاشگران و رهبران بحران، آن‌ها را به تسلیم شدن یا تعدیل خواسته‌های خود وادار کند.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان داد که هر چهار بعد معرفی شده برای نقش ارتباطات در مدیریت بحران، که شامل برگزاری جلسات فرماندهی، توجیه عوامل صحنه و ارتباط با مردم و ارتباط با سازمان‌های غیررسمی بود، از نظر پاسخگویان به نتایج مثبت رسید و بر این اساس می‌توان گفت ارتباطات در تمام مراحل بحران عنصر جدایی‌ناپذیر مدیریت بحران و دارای نقش اساسی و کلیدی در کنترل بحران‌های سیاسی، امنیتی، اجتماعی، بلایای طبیعی، حوادث غیرمترقبه و... دارد.

کلیدواژه‌ها: ارتباطات، بحران‌های شهری، مدیریت بحران، نیروی انتظامی

□ **استناد:** نوری، محمد؛ خزایی، هوشنگ (زمستان، ۱۳۹۶). نقش ارتباطات در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی. *فصلنامه پژوهش‌های*

مدیریت انتظامی، ۱۲(۴)، ۶۸۳-۷۰۴.

۱. کارشناس ارشد پدافند غیرعامل گرایش امنیت ملی. (نویسنده مسئول). رایانامه: noori1359@gmail.com

۲. مربی پدافند غیرعامل دانشگاه علوم انتظامی امین. رایانامه: amuzesh1353@gmail.com

مقدمه

بشر همواره در معرض خطر و بلایا و حوادث غیرمترقبه و انسان‌ساخت بوده و خواهد بود؛ در این رهگذر نیز افراد زیادی جان و یا سلامتی خود را از دست داده‌اند و خسارات مادی زیادی به بار آمده است. در سوانح گروهی، به علت مشکلات وسیع و پیچیده‌ای که اتفاق می‌افتد، در بیشتر موارد، نیاز به مشارکت عظیم ضروری است. مدیریت بحران برای مواجهه با موقعیت‌های غافلگیرکننده و غیرمنتظره بیش از هر چیز نیازمند تجربه، مهارت، سرعت عمل، هوشمندی و خلاقیت است. مدیریت بحران فرایند برنامه‌ریزی و عملکرد است که با مشاهده نظام‌مند بحران‌ها و تجزیه و تحلیل آنها در جستجوی یافتن ابزاری برای کاهش اثرات بحران است (محرابی، ۱۳۹۳، ص ۲). روشندل اربطانی و همکاران (۱۳۸۳) معتقدند یکی از سازمان‌هایی که در بیشتر حوادث مشارکتی و بحران‌ها حضور فعال دارد، نیروی انتظامی است. نیروی انتظامی به علت ویژگی و آمادگی‌های خاصی که دارد، از قدرت مانور خوبی برخوردار بوده و می‌تواند در نقش‌های مختلفی ظاهر شده و خدمات ارائه دهد. یکی از مهم‌ترین عناصر مدیریت بحران‌های شهری که توسط نیروی انتظامی به کار گرفته می‌شود، ارتباطات است. این پژوهش درصدد است تا ضمن بهره‌گیری از ادبیات موجود و استفاده از پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه، به نقش ارتباطات در مدیریت بحران‌های شهری توسط نیروی انتظامی پرداخته و میزان اثرگذاری ارتباطات در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی را مورد بررسی قرار دهد. نیروهای انتظامی مسئولیت خطیری در بحران‌ها دارند، به‌ویژه از آن حیث که بحران‌ها آثار قابل توجهی بر نظم و امنیت جامعه دارند. اساساً مقصود از بحران، دگرگونی نظم اجتماعی است، از این رو، بسیاری از فنون مدیریت بحران برای مقابله با بحران‌ها توسعه یافته و سازوکارهای خاصی را بکار گرفته‌اند. گام اول در این راه، شناخت بحران، ابعاد، انواع و ویژگی‌های وضعیت بحرانی و مهم‌تر از همه، درک این نکته است که بحران‌ها مراحل متفاوتی دارند.

به‌طور کلی شاید بتوان ارتباطات را یکی از مهم‌ترین عوامل مدیریت بهینه بحران در تمامی کشورها دانست (بهمنی، بانسی و زارع، ۱۳۹۲، ص ۲۱). در زمان وقوع بحران‌ها، اطلاع‌رسانی و ارتباط با مخاطبان، نقش مؤثری در مدیریت و کنترل بحران‌های سیاسی، اجتماعی، امنیتی،

بحران‌های ناشی از حوادث غیرمترقبه و بلایای طبیعی ایفا می‌کند. ارتباط مستمر با مخاطبان در بحران‌ها، اعم از خودی، حریف و بی‌طرف و انتقال پیام تولید شده متناسب با ویژگی‌های آن‌ها، باید همیشه در دستور کار مدیریت بحران باشد و با تولید پیام‌های اثربخش و استفاده از ابزار مناسب اطلاع‌رسانی، به‌ویژه رسانه‌ها، برای اهداف و خواسته‌های خود بر رفتار مخاطب تاثیر گذارد. ارتباطات دقیق و ارائه اطلاعات درست درباره خطرات احتمالی، می‌تواند نقش مهمی در پیشگیری از بحران‌ها، کاهش عوارض ناشی از بحران‌ها و تصمیم‌گیری مناسب در این مواقع داشته باشد. مدیریت بحران باید با شناخت دقیق از ماهیت بحران، اهداف و خواسته‌های بحران‌سازان و ویژگی‌های مخاطبان خود، به‌طور مستمر با مسئولان، مقامات، مردم، رهبران بحران، حامیان بحران و نیروهای خودی در صحنه بحران ارتباط داشته باشد (تشکری، ۱۳۹۰، ص ۲۹۷). ارتباطات شامل ابعاد گسترده‌ای است که در این پژوهش تلاش می‌شود ارتباطات در دو بعد رسمی و غیر رسمی مورد بررسی قرار گیرد. ارتباطات رسمی اشاره به آن دسته از روابطی دارد که در غالب ساختار سازمانی نیروی انتظامی تعریف شده است و ارتباطات غیر رسمی به تمامی روابطی که بین اعضای سازمانی وجود دارد اما در ساختار سازمانی تعریف نشده اشاره دارد. در زمان بحران‌های شهری، ارتباطات رسمی از طریق ایجاد هماهنگی و فراهم آوردن اطلاعات از پیش تعریف شده می‌تواند به مدیریت این پدیده کمک کند؛ از طرفی ارتباطات غیر رسمی گاهی اوقات می‌تواند از طریق ارائه اطلاعات بی‌واسطه و دقیق از صحنه‌های وقوع بحران و همچنین شبکه‌ای از ارتباطات خودجوش کمک‌کننده باشد. نظر به این که مأموریت و وظیفه برقراری نظم و امنیت عمومی و کنترل و مدیریت بحران‌های شهری و اجتماعی در سطح عام بر عهده نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران است، نیروی انتظامی نیازمند برنامه‌ریزی منسجمی برای برقراری نظم و امنیت به‌ویژه در شرایط بحرانی‌های اجتماعی است.

پرداختن به برقراری و تداوم ارتباطات و اطلاع‌رسانی، نهاده‌سازی و فعالیت‌های در حوزه ارتباطات، صداوسیما و مخابرات، چند لایه‌سازی و موازی‌سازی ارتباطات و ایجاد ساختار مدیریتی و تشکیلاتی مناسب درحوزه ارتباطات، از مهم‌ترین کارکردهای بکارگیری ارتباطات در مدیریت بحران‌های شهری توسط نیروی انتظامی است (شریفی، ۳۱، ص ۱۳۸۸). برای این که

نیروی انتظامی بتواند در چارچوب وظایف محوله خود در تمامی بحران‌ها، بیش از پیش ایفای وظیفه کند، ضرورت بررسی ارتباطات در نیروی انتظامی در تمامی بحران‌ها به روش علمی مورد نیاز است تا از نتایج حاصله و بازخورد آن و بررسی چالش‌های اساسی حوزه مدیریت انتظامی بحران، در بهبود مدیریت بحران‌های مختلف گام‌های اساسی‌تر و موثرتری برای آینده در این نیرو برداشت. از این رو مدیریت توانمند و کارآمد تا حد زیادی می‌تواند پیامدها و خسارت‌ها و اثرات بحران بر جامعه انسانی- اجتماعی را به حداقل رسانده و شرایط بحرانی را در کوتاه‌ترین زمان ممکن به سوی شرایط عادی هدایت کند. بحران‌های اجتماعی و شهری همچون تجمعات، آشوب‌ها و ناآرامی‌های شهری، دسته‌ای از بحران‌های شهری هستند که جوامع شهری را تهدید کرده و در فوریت‌های تصمیم‌گیری واحدهای ملی قرار گرفته، ارتباط متقابل میان ناامنی و آسیب‌پذیری را برقرار می‌سازند، مرز بین واقعیت و غیر واقعیت را کدر می‌کنند، اطلاعات را به زیر پرده کشیده و چهره‌ای مشوش و مخدوش از آن به نمایش می‌گذارد. بنابراین ماهیت تهدیدزایی بحران، رویکرد اصلی مطالعه آن را امنیتی می‌کند، اگرچه در پژوهش‌های سراسر دنیا کمتر بدان پرداخته شده است. تجربه نشان داده است که مدیریت بحران بدون بهره‌مند شدن از سامانه‌های ارتباطی، هرگز قادر به خروج از بحران نخواهد بود. بنابراین بررسی نقش ارتباطات در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی هدف پژوهش حاضر و محقق به دنبال پاسخ به این پرسش اصلی است که ارتباطات در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی چه نقشی دارد؟

مبانی نظری

در زمینه مدیریت بحران و استفاده از فناوری‌های نوین به‌ویژه ارتباطات، پژوهش‌هی زیادی انجام شده است که به تعدادی از آنها اشاره می‌شود. ناصحی (۱۳۸۳) در پژوهش خود با عنوان «نقش اطلاعات در مدیریت بحران‌های شهری توسط پلیس با بررسی نقش اطلاعات در مدیریت بحران‌های شهری»، به رابطه بین تصمیم‌گیری در مدیریت بحران و اطلاعات و رابطه بین سازمان‌های مدیریت بحران و رابطه بین شناخت عوامل بحران و اطلاعات و رابطه بین طرح‌ریزی و وجود برنامه برای مقابله با بحران‌های شهری پرداخته است. محرابی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان نقش کاربردی ابزارهای

فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت بحران بیان کرده است که فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش‌های مختلف زندگی بشری، دسترسی سریع به اطلاعات و انجام امور بدون در نظر گرفتن فواصل جغرافیایی و فارغ از محدودیت‌های زمانی را امکان‌پذیر کرده به گونه‌ای که محوری‌ترین دستاورد این فناوری، ارتباطات است. سلمانی و صفوی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «نقش فناوری اطلاعات در مدیریت بحران» بیان کرده‌اند که بحران درحقیقت یک فشار روانی اجتماعی بزرگ و ویژه است که باعث درهم شکسته شدن انگاره‌های متعارف زندگی و واکنش‌های اجتماعی می‌شود و با آسیب‌های جانی و مالی، تهدیدها و خطرها و نیازهای تازه‌ای که به وجود می‌آورد همراه است؛ به گونه‌ای که برای برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اساسی و فوق‌العاده است. اثرات و خصوصیات بحران می‌تواند در سطح جهانی یا ملی باشد، طی دو دهه گذشته گسترش فناوری اطلاعات در تمامی زمینه‌ها و نیز مزایای بی‌شمار آن، موجب شده که این فناوری در کلیه مراحل مدیریت بحران شامل تبدیل و کاهش آماده‌سازی پاسخ‌دهی، بهبودی و توانبخشی، نقش مهمی ایفا کند.

بحران: بحران وضعیتی است ناپایدار که در آن تغییری ناگهانی در یک یا چند قسمت از عناصر متغیر نظم موجود ایجاد می‌شود (حسینی، ۱۳۹۰، ص ۱۷) گسترش فزاینده نیازهای مردمی مانند سرپناه و غذا و پوشاک، کمک‌های پزشکی و درمانی (ناطق‌الهی، ۱۳۷۹، ص ۱)، بحران به مجموعه شرایطی گویند که یک فعالیت یا یک برنامه عادی، از حالت معمولی خود خارج شده و در شرایط و موقعیت خاص خود قرار گیرد (قریشی‌تبار، ۱۳۸۴، ص ۱).

بحران‌های اجتماعی و شهری: بحران‌های انسانی هستند که می‌تواند در سطح خرد و در درون سازمان‌ها با اجرای اقداماتی همچون بی‌نظمی، اختلال در کار، اعتصاب و... در سطح جامعه همراه باشد؛ در سطح کلان می‌تواند با اجرای اقداماتی همچون اعتصاب عمومی، شورش، ترور، خرابکاری، شایعات، عملیات روانی، اعتصاب گسترده و... به منصف ظهور برسد. در تحركات اجتماعی و شهری که از منظر روان‌شناختی یک شورش اجتماعی نامیده می‌شود؛ افراد تحت تاثیر هیجانات، دست به اعتراضات خشونت‌آمیز با هدف تاثیرگذاری بر نهادهای سیاسی- اجتماعی می‌زنند و خواستار افزایش مطالبات خود می‌شوند. حوادث سال‌های ۱۳۸۲، ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹ در ایران از این قبیل بحران‌ها هستند (ساوه‌درودی، ۱۳۹۰، ص ۱۷۳).

مدیریت بحران: مدیریت بحران نخستین بار توسط «رابرت مک فامارا» (وزیر دفاع دولت کندی) به هنگام امکان وقوع درگیری موشکی میان آمریکا و کوبا عنوان شد. وی عقیده داشت دیگر چیزی به‌عنوان راهبرد معنا ندارد بلکه باید به مدیریت بحران پرداخت. در واقع مدیریت بحران، فرآیند برنامه‌ریزی، عملکرد و اقدامات اجرائی است که توسط دستگاه‌های دولتی، غیردولتی و عمومی پیرامون شناخت و کاهش سطح مخاطرات (مدیریت خطرپذیری) و مدیریت عملیات مقابله و بازسازی و بازتوانی منطقه آسیب‌دیده (مدیریت بحران) صورت می‌پذیرد. در این فرآیند با مشاهده پیش‌نشانگرها و تجزیه و تحلیل آن‌ها و منابع اطلاعاتی در دسترس تلاش می‌شود به‌صورت یکپارچه، جامع و هماهنگ با استفاده از ابزارهای موجود از بحران‌ها پیشگیری کرده و یا در صورت بروز آن‌ها، با آمادگی لازم برای کاهش خسارات جانی و مالی به مقابله سریع پرداخته تا شرایط به وضعیت عادی بازگردد.

ارتباط: برای این که یک اندیشه به واقعیت بپیوندد باید برنامه‌ای وجود داشته باشد و هنگامی که یک برنامه توسعه می‌یابد باید با افرادی که درگیر اجرای آن هستند ارتباط برقرار شود. در این زمینه ارتباطات وسیله به دست آوردن حاصل کار از دیگران به شمار می‌رود و به‌عنوان فرآیند انتقال و دریافت اطلاعات تعریف می‌شود. ارتباطات عبارت است از فرآیند ارسال اطلاعات از طریق یک شخص به شخص دیگر و درک آن توسط شخص گیرنده یعنی انتقال و سهیم شدن در اندیشه‌ها و عقاید و واقعیت‌ها به‌گونه‌ای که گیرنده، آن‌ها را دریافت و درک کند. به عبارت دیگر ارتباطات فرآیندی است که به وسیله آن افراد درصد برمی‌آیند تا در سایه مبادله پیام‌های نمادین به مفاهیم مشترک دست یابند. ارتباطات نقطه آغاز کلیه وظایف مدیریتی است. بدون ارتباطات، برنامه‌ریزی، سازماندهی و کنترل مقدور نیست زیرا درک اطلاعات و انتقال آن‌ها ممکن نیست (حجازی، ۱۳۸۸، ص ۴۲).

مدیریت بحران‌های شهری: امروزه مدیریت شهری تحول یافته و شهرها برای رفاه و آسایش بیش‌تر شهروندان مدیریت می‌شوند. مدیریت شهری، نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه شهری، به عهده دارد. این موضوع، به‌ویژه در ارتباط با توسعه پایدار بیش‌تر اهمیت می‌یابد. در حوادث غیر مترقبه، روال طبیعی امور مربوط به زندگی روزمره جامعه به یکباره دگرگون و غیرعادی می‌شود، در چنین شرایطی مدیریت بحران علم توأم با هنری است که تلاش می‌کند تا شرایط

بحرانی را به حالت عادی و نه لزوماً قبل از بحران برگرداند. عمده‌ترین عامل موفقیت مدیریت شهری در زمان بحران به میزان آمادگی قبل از وقوع بحران بستگی دارد، در غیر این صورت شاهد بروز بحران در بحران خواهیم بود (حجازی، ۱۳۸۸، ص ۱۰۵). دانش مدیریت بحران شهری به مجموعه فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که قبل، بعد و هنگام وقوع بحران، برای کاهش اثرات این حوادث و کاهش آسیب‌پذیری انجام گیرد. این موضوع، ارتباط خاصی با مباحث برنامه‌ریزی شهری، مدیریت شهری و بنابراین، جغرافیا دارد. بنابراین، مدیریت بحران شهری ترکیبی از مسایل مدیریتی و برنامه‌ریزی شهری است، که هدف آن ایجاد هماهنگی بین برنامه‌ریزی و کنترل طرح‌ها و برنامه‌های شهری است، به گونه‌ای که تدوین و اجرای این برنامه‌ها به شیوه‌ای مطلوب صورت گیرد. دانش برنامه‌ریزی شهری با تکیه بر داده‌های جغرافیایی می‌تواند با تبیین اصول و مفاهیم خود و با استفاده از این داده‌ها، اصول مدیریتی لازم برای کاهش آسیب‌پذیری شهرها را در برابر این حوادث به اجرا درآورد. وقتی بحث مدیریت بحران شهری به میان می‌آید، منظور این است که تمام نهادها و سازمان‌هایی که در ساماندهی و زیست شهری مؤثر هستند، باید تحت نظر یک مدیریت واحد باشند تا بتوانند به گونه‌ای متوازن و به دور از ناهماهنگی و دوباره‌کاری‌ها، شهر را اداره کنند و محیطی آرام و قابل زیست برای شهروندان ایجاد کنند. بنابراین، وجود مراکز متعدد قدرت و تصمیم‌گیری در یک سیستم، از عوامل ضعف یک کشور در برخورد با وضعیت‌های بحرانی به شمار می‌آید. آثار ناشی از اغتشاش و بحران در جامعه شهروندی، در اغلب موارد با آسیب‌رسانی به مراکز دولتی و خصوصی و زیربنای شهری همراه است؛ همکاری و مشارکت سازمان‌های مختلف دولتی و خصوصی در مقیاس‌های مختلف از سطح ملی تا بین‌المللی، یکی از بهترین راهکارها برای مدیریت و پیشگیری از بحران است. استفاده از دیدگاه‌ها و راهبردهای اجتماعی و راهبردهایی که محوریت آن افراد جامعه است و بهره‌گیری از تجربیات جهانی در زمینه مقابله با اغتشاشات، نقش بسیار مهمی در کاهش جرم و جنایت شهری و مسائل بحرانی ایفا می‌کند، بنابراین، ناهماهنگی سازمان‌های مرتبط با بحران در شهر در کنار مشکلاتی نظیر شرایط وضعیت کمی و کیفی فضای کالبدی شهر، میزان آسیب‌پذیری شهر را در برابر بلایای طبیعی زیاد کرده است (ناطق‌الهی، ۱۳۷۹، ص ۱۳۷).

یکی از وظایف مدیران شهری، مدیریت بحران است. بحران‌ها در جوامع انسانی صدمات جانی، مالی، و روانی-اجتماعی بسیاری به جای می‌گذارند. برای کاهش یا از بین بردن اثرات بحران‌ها از فرآیند مدیریت بحران بهره می‌برند. مدیریت بحران یکی از علوم بین رشته‌ای است که در دانشگاه‌های بزرگ دنیا تدریس می‌شود. در ایران نیز، طی سال‌های اخیر توجهات خاصی به این موضوع شده است. اما در ایران هنوز مدیریت بحران، جایگاه خود را نیافته است و نیاز به تحقیقات علمی و عملی بومی بیشتری دارد. بیشتر مطالعات حوزه مدیریت بحران حول سه محور اساسی «دلایل پیدایش بحران»، «اقدامات پیشگیری» و «پیامدها و اقدامات پس از بحران» قرار می‌گیرند (تانر^۱، ۲۰۰۴، ص ۱۴۱).

ارتباط مدیریت شهری و مدیریت بحران را می‌توان از دو دیدگاه کلان و خرد بررسی کرد. در دیدگاه کلان باید دید که حاکمیت - یعنی وزارت کشور و دولت - چه نقشی را برای حکومت‌های محلی یا شهرداری‌ها در مدیریت بحران قائل شده‌اند ولی به تازگی تجربه‌ای جدید در این زمینه در شهرداری تهران شکل گرفته که حاکمیت نقش خود را در مدیریت بحران به شهرداری واگذار کرده است. یعنی شهرداری تهران خود راسا رئیس ستاد مدیریت بحران شهر تهران است و شهرداران مناطق هر کدام در منطقه خود همین نقش را ایفا می‌کنند. این امر می‌تواند تحولات مهمی در مدیریت بحران شهری ایجاد کند. دیدگاه دوم مدیریت بحران شهری، نگاه به آن در سطح محلی است که بستگی به توجه شهرداری‌ها در این زمینه دارد؛ هر چند حاکمیت نیز می‌تواند در این زمینه با آنها کمک کند. در سطح محلی مهم‌ترین سیاستی که شهرداری‌ها برای مقابله با بحران‌ها در پیش می‌گیرند، تجهیز آتش‌نشانی‌ها و سازمان‌ها و اورژانس است می‌توان گفت که مدیریت شهری از دو طریق می‌تواند در مقوله مدیریت بحران دخالت کند. طریقه اول اختیاری است که بر طبق قانون به شهرداری داده شده است که به خدمات‌رسانی به شهروندان برای مقابله با سوانح در شهرها بپردازد؛ و طریقه دوم نظارت و کنترل قانونی است که شهرداری‌ها می‌توانند بر ساخت و سازهای شهری داشته باشند (ناطق الهی، ۱۳۷۹، ص ۱۴۲).

بحران تجمعات، آشوب‌ها و ناآرامی‌های شهری و مدیریت آن: بحران تجمعات، آشوب‌ها و

ناآرامی‌های شهری شامل هر رویدادی است که روند عادی و طبیعی زندگی شهروندان را مختل نموده، ایجاد بی‌نظمی کرده و باعث بهم خوردن توازن و تناسب بین نیازها و منابع شهری است. کلیه اقدامات، برنامه‌ها و تلاش‌ها برای حفظ شرایط عادی قبل از بحران، برگرداندن آرامش و تعادل به شهر در حین بحران، و عادی سازی و بازسازی مناطق آسیب‌دیده بعد از بحران را مدیریت بحران تجمعات، آشوب‌ها و ناآرامی‌های شهری نامیده می‌شود. در مدیریت بحران تجمعات شهری هماهنگی بین سازمان‌ها یکی از الزامات اساسی است. از این رو دانش مدیریت بحران بکار گرفته می‌شود تا ضمن در نظر گرفتن تمهیدات ویژه پیشگیرانه، با بکارگیری مدیریتی کارآمد، قبل-حین- و بعد از رخداد بحران، پیامدها و آسیب‌های بعد از بحران را به حداقل برساند. تجمعات شهری به دو دسته قانونی و غیر قانونی تقسیم می‌گردند. تجمعات قانونی که با مجوز یکی از دستگاه‌های دولتی ذیصلاح برگزار می‌شود، صلح آمیز بوده و انواع رفتارهای خشونت آمیز در آن جایی ندارد و غیر قانونی به شمار می‌آید. اما حتی این گونه تجمعات نیز ممکن است به خشونت کشیده شود، از این رو حتی تجمعات شهری قانون را هم بحران به حساب می‌آورند. به دلیل اطلاع دولت و نیروی انتظامی از برگزاری چنین تجمعاتی، ماهیت غافلگیرکننده بحران، در این گونه تجمعات منتفی است. در حالی که تجمعات شهری غیر قانونی، با ماهیت غیر قابل پیش‌بینی و غافلگیرکننده خود، عملاً بحران به حساب می‌آیند. این گونه تجمعات نیز ممکن است صلح آمیز یا خشونت آمیز باشد. در هر صورت به علت ماهیت غیر قانونی آن، نیروی انتظامی موظف است برخوردهای قانونی لازم را با این گونه بحران اعمال نماید. تجمعات شهری خشونت آمیز موجب مضرات جانی، مالی و امنیتی برای شهروندان و دولت است. (حسینی، ۱۳۹۳، ص ۵۸)

ضرورت و اهداف مدیریت بحران تجمعات، آشوب‌ها و ناآرامی‌های شهری: تصمیم‌گیری‌های مهم و عمده همواره از ضروریات بحران در لحظات اول است. تصمیماتی که نه تنها در ابعاد وسیعی تاثیر می‌گذارد و در حقیقت آینده و گستره بحران را می‌سازد، بلکه همه در مورد آن قضاوت می‌کنند. از این رو پیش‌بینی و برنامه‌ریزی جهت مدیریت بحران، امر تصمیم‌گیری در شرایط اضطرار را تسهیل می‌کند. باید توجه داشت بحران به‌طور اجتناب‌ناپذیر در سه بعد تصمیم‌گیری را تحت تاثیر قرار می‌دهد: هدف‌های عالی و حیاتی واحد تصمیم‌گیرنده را تهدید می‌کند؛ زمان

واکنش را برای اتخاذ تصمیم محدود می‌سازد و عناصر و عوامل تصمیم‌گیرنده را با بروز ناگهانی خود غافلگیر می‌کند (حجازی، ۱۳۸۸، ص ۱۱۵). در حقیقت می‌توان چنین بیان کرد که بحران تجمعات شهری مانند هر بحرانی با سه ویژگی «تهدیدکنندگی، محدودیت زمانی، و غیر قابل پیش‌بینی بودن» خود بر لزوم مدیریت بحران و برنامه‌ریزی قبل از وقوع بحران تأکید می‌کند. بیشتر بحران‌های شهری دارای آثار و پیامدهای طولانی مدت‌اند. در وضعیت‌های بحرانی معمولاً تصمیم‌گیری به‌علت وجود اطلاعات ناقص، مشکل‌تر است. از این رو مدیریت بحران تجمعات شهری نه‌نیاز، بلکه الزامی حیاتی است. مدیران بحران‌های شهری با برنامه‌ریزی‌های قبل از بحران و هماهنگی‌های تعیین شده حین بحران، در تلاش‌اند تا سه ویژگی مسئله‌ساز هر بحران را تحت کنترل درآورد و مدیریت کند (روشندل اربطانی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۲۰).

اقدامات نیروی انتظامی در مدیریت بحران‌ها

برگزاری جلسات فرماندهی؛ افزایش دامنه پاسخگویی به مطالبات مردم در حوزه‌های مختلف امنیت اجتماعی موجب شده نیروی انتظامی از تکنیک‌ها و روش‌هایی نظیر همایش، کارگروه علمی، میزگرد، اتاق فکر، نشست علمی-تخصصی و به کمک اساتید دانشگاهی، نخبگان و مطلعان اجتماعی برای برون‌رفت از مسائل اجتماعی برای پیش‌برد ماموریت‌ها و وظایف خود بهره‌مند شود. آنچه جلسات تخصصی را نسبت به موارد گفته شده برجسته می‌کند، پشتوانه و رعایت پیش‌نیازهایی نظیر گزارش اجتماعی و بررسی اجتماعی در مطالعه موضوعات مورد نظر است. این مسئله بدین مفهوم است که جلسات علمی-تخصصی فقط متکی به تعیین موضوع نیست و ناگهانی صورت نمی‌گیرد؛ این جلسات بر اساس ابهامات باقیمانده در نتایج مطالعه اجتماعی در حوزه‌های مختلف اجتماعی، فرهنگی، انتظامی-امنیتی متناسب با ماموریت‌های اجتماعی نیروی انتظامی صورت می‌گیرد (مجیدی، ۱۳۸۴، ص ۲۰).

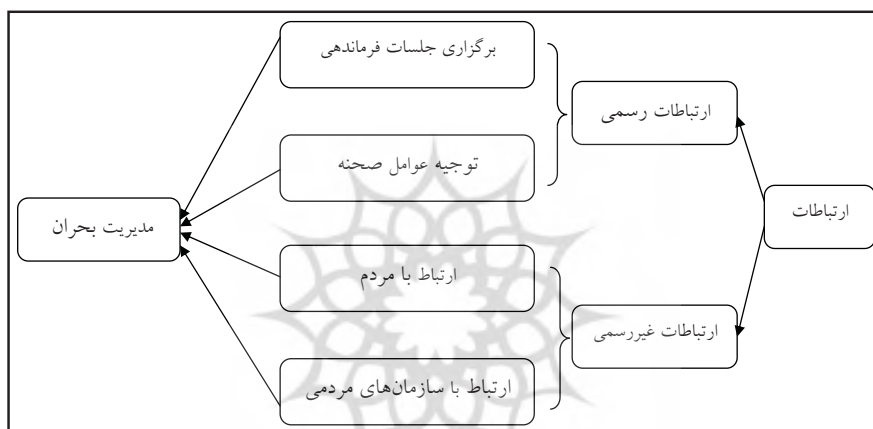
توجیه عوامل صحنه: سازمان نیروی انتظامی با توجه به اهداف و وظایف خود با سازمان‌های مختلفی مانند وزارت اطلاعات (درخصوص مقابله و مبارزه قاطع و مستمر با هرگونه خرابکاری، تروریسم، شورش و عوامل و حرکت‌هایی که مخل امنیت کشور و نیز حفاظت از مسئولان و شخصیت‌های داخلی و خارجی)، شورای عالی امنیت ملی و سپاه پاسداران انقلاب اسلامی (حراست

از اماکن، تاسیسات، تجهیزات و تسهیلات طبقه‌بندی شده غیرنظامی و حفظ حریم آن‌ها)، قوه قضائیه (به‌عنوان ضابط قوه قضائیه) و ... در ارتباط است و همواره با دادن آمادگی و ارتباط منسجم به این نهادها در راستای حفظ امنیت ملی تلاش دارد (مجیدی، ۱۳۸۴، ص ۲۶).

برقراری ارتباط با مردم: حجم تهدیدات و آسیب‌ها به‌گونه‌ای است که هیچ سازمانی به تنهایی توان و امکانات لازم برای مقابله با آن‌ها را ندارد، مقابله جدی و موثر با تهدیدات و ناهنجاری‌های اجتماعی مستلزم جلب مشارکت عمومی و بهره‌برداری از ظرفیت‌های تمام نهادهایی است که مسئولیت فرهنگ‌سازی و مقابله با آسیب‌ها، جرائم و تهاجم فرهنگی را بر عهده دارند. بنابراین لازم است ضمن برنامه‌ریزی و جلب مشارکت مراکز برون سازمانی زمینه و بستر مناسب برای توسعه و تعمیق ارتباطات و تسهیل در اجرای ماموریت‌های محوله با تاکید بر محوریت خانواده فراهم شود (حجازی، ۱۳۸۸، ص ۱۱۲).

برقراری ارتباط با سازمان‌های غیررسمی (مردم نهاد): ضرورت مطالعه نقش پلیس در تعامل با تشکل‌های مردمی یا سازمان‌های مردم نهاد، در آن است که با شناسایی از ماهیت فعالیت و ترکیب اعضای این قبیل سازمان‌ها و تاثیر آن‌ها در توسعه جامعه، نیروی پلیس می‌تواند در حوزه عمل خود تسهیلات مناسبی را برای فعالیت‌های این تشکل‌ها فراهم نموده و عملاً در توسعه امور کشور، کمک و همراهی موثری را ایفاء نماید. اهمیت شناسایی و اعمال نظارت بر فعالیت تشکل‌های مردمی، می‌تواند سلامت فعالیت‌های این قبیل سازمان‌ها را تضمین و از تبدیل شدن آن‌ها به سازمان‌های ضد مردمی و ضد امنیتی، جلوگیری کند. تشکل‌های غیردولتی برای ادامه فعالیت خود، نیازمند ویژگی‌هایی هستند که ضامن بقا و موفقیت آن‌هاست که می‌توان به رئوس آن‌ها اشاره کرد: خودجوشی و نیاز طبیعی، اهداف مشترک اعضا، قانونمندی، برنامه و فعالیت مدون، مشارکت و جلب مشارکت (عضوپذیری) و استقلال. قوانین مربوط به تشکل‌های مردمی، شامل آیین‌نامه تاسیس و فعالیت سازمان‌های غیردولتی مصوب ۸۴/۳/۲۹، که بنا به پیشنهاد تاریخ ۸/۵/۸۳ وزارت اطلاعات و به استناد اصل ۱۳۸ قانون اساسی تصویب و اجرایی شد. عناوینی چون جمعیت، انجمن، مرکز، گروه، مجمع، خانه و مؤسسه می‌توانند به جای واژه «سازمان» و تشکل‌های غیردولتی بکار گرفته شوند. این تشکل‌ها، می‌توانند با موضوع فعالیت و اهداف

مشترک و با رعایت آیین‌نامه یادشده به صورت شبکه و یا به عضویت سازمان‌های بین‌المللی درآیند. شبکه‌ها یا حتی تشکل‌های فعال در راستای تحقق خواسته‌های مشروع اعضای خود، بسته به اعتبار و صلاحیت خود و گسترش فعالیت و تعامل آن‌ها با دیگر تشکل‌ها (کار جمعی تشکل‌های مردمی)، قابلیت‌های قانونی بسیار دارند؛ از انتشار نشریه و برگزاری تجمع و گردهمایی تا تصمیم‌سازی و مشارکت در تصمیم‌گیری‌های دولتی و حتی اعطای طرح و لوایح به دولت یا مجلس و حتی تقاضای اصلاح در قوانین موضوعه کشور (جعفری، ۱۳۹۳، ص ۳۴).

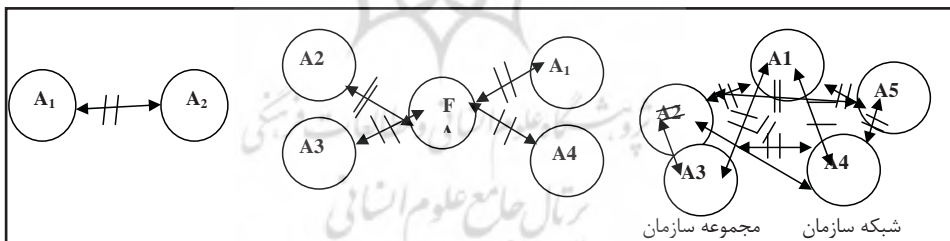


نمودار ۱. مدل مفهومی تحقیق

نقش ارتباطات در مدیریت بحران: در زمان وقوع بحران‌ها اطلاع‌رسانی و ارتباط با مخاطبان نقش مؤثری در مدیریت و کنترل بحران‌های سیاسی، اجتماعی، امنیتی، بحران‌های ناشی از حوادث غیرمترقبه و بلایای طبیعی ایفا می‌کند. ارتباط مستمر با مخاطبان در بحران‌ها اعم از خودی، حریف و بی طرف و انتقال پیام تولی شده متناسب با ویژگی‌های آن‌ها باید همیشه در دستور کار مدیریت بحران باشد و با تولید پیام‌های اثربخش و استفاده از ابزار مناسب اطلاع‌رسانی، به‌ویژه رسانه‌ها، برای اهداف و خواسته‌های خود بر رفتار مخاطب تاثیر گذارد. ارتباطات دقیق و ارائه اطلاعات درست در مورد خطرات احتمالی می‌تواند نقش مهمی در پیشگیری از بحران‌ها، کاهش عوارض ناشی از بحران‌ها و تصمیم‌گیری مناسب در این مواقع داشته باشد. مدیریت بحران باید با شناخت دقیق از ماهیت بحران، اهداف و خواسته‌های بحران‌سازان و ویژگی‌های مخاطبان خود

به‌طور مستمر با مسئولان، مقامات، مردم، رهبران بحران، حامیان بحران و نیروهای خودی در صحنه بحران ارتباط داشته باشد. مدیریت بحران نقشه‌ای برای به حداقل رساندن آسیب بحران است و حتی در برخی موارد می‌تواند به کلی موجب از بین رفتن یک بحران احتمالی (بالقوه) شود (اسماعیل‌پور و شادمان‌منفرد، ۱۳۸۷، ص ۶۹).

روابط بین سازمان‌ها در مدیریت بحران: بیشتر صاحب‌نظران بر این امر اتفاق نظر دارند که سه نوع یا سه شکل رابطه بین سازمان‌ها وجود دارد. این روابط در نمودار ۲ نشان داده شده است. ساده‌ترین شکل رابطه بین دو سازمان (رابطه جفتی) است که در پژوهش‌ها و اقدامات عملی مورد توجه زیاد قرار گرفته است. با توجه به بررسی و تحقیقی که درباره «مجموعه نقش‌ها» انجام گرفته است، موضوع «مجموعه روابط بین سازمانی» مطرح شد (مرتان، ۱۹۵۷). پژوهشگرانی چون اوان^۱ (۱۹۶۶) و کیپلر^۲ (۱۹۶۴) در این باره مطالب مفیدی نوشتند و به اصطلاح این موضوع را وارد ادبیات سازمانی کردند. در اینجا بیشتر به سازمان مرکزی توجه می‌کنیم و «رابطه جفتی یا دوگانه» آن را با سایر سازمان‌ها مورد توجه قرار می‌دهیم. به راحتی می‌توان اثرات تغییر در یک رابطه جفتی (بین دو سازمان) را بر رابطه بین مجموعه سازمان‌ها مشاهده کرد.



نمودار ۲. روابط بین سازمانی

در مواردی، به‌صورت موقت، گروه‌هایی از سازمان‌ها تشکیل می‌شوند تا هدف خاصی را تأمین کنند. از دیدگاه «آلدریچ» این گروه‌ها دارای نظام خاص خود هستند که کارها را به‌شیوه خاص رسمی می‌کنند، تقسیم کار می‌کنند و هنجارهای رفتاری برای خود و هم‌گروه‌ها تعیین می‌کنند.

سازمان‌ها، شبکه‌های کاری به وجود می‌آورند که از گروه‌های سازمانی وسیع‌تر و گسترده‌تر است. شبکه کاری که از سازمان‌ها تشکیل می‌شود به گونه‌ای است که رابطه خاصی بین سازمان‌ها به وجود می‌آورد و همه سازمان‌هایی که در یک جامعه قرار دارند به هم مرتبط می‌شوند. شبکه کاری نشان دهنده رابطه بین مجموعه‌ای از سازمان‌ها است، که در سیستم اجتماعی فعالیت می‌کنند. این مجموعه در صدد تأمین هدف‌های فردی و گروهی است و نیز حل مسائل خاصی است که گروه یا جامعه سازمان‌های مربوطه با آن روبه‌رو می‌شود (حسینی، ۱۳۹۰، ص ۱۶۵). با توجه به موارد اشاره شده، می‌توان موضوع دیگری را از یک مجموعه سازمان استنباط کرد، و آن رابطه اصلی است که بین نیروهای انتظامی با سایر سازمان‌های مجری قانون مشاهده می‌شود. اگرچه این رابطه بر اساس مسائل مربوط به اعمال و اجرای قانون گذارده شده است، ولی آن‌ها می‌توانند به صورت مبنا یا پایه‌ای قرار گیرند که تعیین کننده نوع فعالیت یا کار سازمان مرکزی (نیروی انتظامی) باشد. برای مقایسه و به هنگام تعیین منشأ عقاید و نظرات جدید، هر سازمان خود را با سازمان‌هایی که در همان زمینه فعالیت می‌کنند، مقایسه می‌کند. مسئله تجزیه و تحلیل روابط بین سازمان‌ها بسیار مشکل و پیچیده است. این رابطه نه تنها در بر گیرنده یک سازمان، مانند نیروی انتظامی می‌شود (که مجموعه‌ای از سازمان‌های ارائه شده در نمودارها را در بر می‌گیرد) بلکه مجموعه گسترده‌ای از ارتباطات را با سایر سازمان‌ها مسائلی غیر از مسائل جوانان دارند. برای مثال، سازمان رفاه اجتماعی در رابطه با برنامه‌های کمک مالی با نهادها و سازمان‌های دولت مرکزی، ایالتی، محلی و گروه‌های شهروندی در ارتباط است (حسینی، ۱۳۹۰، ص ۱۷۲). هنگامی که به مجموعه یا شبکه‌ای از سازمان‌ها توجه شود (این دسته از سازمان‌ها در قانون توجه پژوهشگر قرار می‌گیرند)، مسئله پیچیده‌تر می‌شود، زیرا سازمانی در مرکز قرار می‌گیرد که خود در قانون یک منظومه قرار گرفته و سایر سازمان‌ها حالت قمر پیدا می‌کنند. ولی می‌توان به نوع رابطه و یا محیط توجه کرد (یعنی یکی از این دو پدیده، رابطه یا محیط، را در قانون قرار می‌دهد). یک تحقیق که عوامل محیطی را در قانون توجه خود قرار داد، توانست رابطه قدرت را در مجموعه سازمان‌ها تعیین کند. در این پژوهش به روشی توجه شده است که ویژگی‌های سازمانی، تعیین کننده نوع رابطه بین سازمان‌ها هستند.

روش‌شناسی

این پژوهش به‌منظور بررسی نقش ارتباطات در مدیریت بحران‌های شهری توسط نیروی انتظامی انجام گرفت. نوع پژوهش کاربردی و روش پژوهش توصیفی پیمایشی است که در آن با تنظیم پرسشنامه محقق ساخته و با طرح پرسشنامه‌ای با ۲۴ سؤال که دارای طیف ۵ گزینه‌ای از خیلی کم تا خیلی زیاد بوده و از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری شده، از جامعه آماری پرسش شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه روسا، معاونان و افراد با تجربه و نخبگان صاحب نظر حوزه ستاد فرماندهی نیروی انتظامی است. حجم نمونه در بخش کیفی به‌صورت هدفمند و رسیدن به حد اشباع است. در بخش کمی روش نمونه‌گیری به‌صورت سرشماری، و حجم نمونه ۸۰ نفر در نظر گرفته شد. داده‌های جمع‌آوری شده به دو روش توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای آزمون پایایی ابزار بکار گرفته شده در فرایند پژوهش، ترجیح داده شده تا از «ضریب آلفای کرونباخ» استفاده شود و بر این اساس مقدار آلفای خروجی، ۰/۹۲۳ محاسبه شد. همچنین به‌منظور آزمون روایی محتوایی، نظر کارشناسان و متخصصان مربوطه مبنا قرار گرفت.

یافته‌ها

ویژگی‌های جامعه آماری شامل سن، سطح تحصیل و سوابق خدمتی و همچنین توزیع این ویژگی‌های به شرح جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. بررسی ویژگی نمونه از لحاظ سن

فراوانی	درصد	
۵	۶	نزده
۳	۴	۲۰ - ۳۰
۲۸	۳۵	۳۱ - ۴۰
۴۴	۵۵	بیشتر از ۴۰
۸۰	۱۰۰	کل

جدول ۲. بررسی ویژگی نمونه از لحاظ سطح تحصیل

فراوانی	درصد	
۵	۶	نزده
۲۵	۳۱	کاردانی و کارشناسی
۴۶	۵۸	کارشناسی ارشد
۴	۵	دکترا و بالاتر
۸۰	۱۰۰	کل

جدول ۳. بررسی ویژگی نمونه از لحاظ سابقه سازمانی

فراوانی	درصد	
۲	۳	نزده
۱	۲	کمتر از ۵ سال
۵	۶	۵ - ۱۰ سال
۱۵	۱۹	۱۱ - ۱۵ سال
۵۷	۷۱	بیشتر از ۱۵ سال
۸۰	۱۰۰	کل

آزمون فرضیه شماره یک:

فرضیه فرعی H₀: ارتباطات رسمی شامل برپایی جلسات فرماندهی در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش ندارد.

فرضیه فرعی H₁: ارتباطات رسمی شامل برپایی جلسات فرماندهی در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش دارد.

برای آزمون این فرضیه، از آزمون تی زوجی برای بررسی برابری میانگین تاثیر عوامل برپایی جلسات فرماندهی در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نسبت به سطح استاندارد در نظر گرفته شده، انجام شد.

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه اول

شماره فرضیه	انحراف از میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد
فرضیه شماره یک	۰/۰۵۰۸۵	۰/۴۵۴۸۶	۴/۴۲۳۲	۸۰

مقدار تی	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪		فرضیه شماره یک
				پایین	بالا	
۲۷/۹۸۶	۷۹	۰/۰۰۰	۱/۴۲۳۲۱	۱/۳۲۲۰	۱/۵۲۴۴	

با توجه به جدول ۵ و نتایج آزمون مشاهده می‌شود که با توجه به این که $pvalue = ۰/۰۰۵$ است، بنابراین فرض برابری میانگین‌ها رد می‌شود، یعنی داده‌های جمع‌آوری شده دارای میانگین‌های متفاوتی هستند و مقدار اختلاف میانگین با سطح استاندارد برابر با $۱/۴۲$ می‌شود. همچنین این مقدار اختلاف عدد مثبت است که نشان می‌دهد میانگین نظر پاسخگویان بیشتر از سطح استاندارد در نظر گرفته شده است، یعنی ارتباطات رسمی شامل برپایی جلسات فرماندهی در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش دارد و فرض H_1 تایید می‌شود.

آزمون فرضیه شماره دو:

فرضیه فرعی H_0 : ارتباطات رسمی شامل توجیه عوامل صحنه در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش ندارد.

فرضیه فرعی H_1 : ارتباطات رسمی شامل توجیه عوامل صحنه در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش دارد.

در این آزمون اگر $pvalue \leq ۰/۰۰۵$ را در نظر بگیریم، فرض برابری میانگین‌ها رد شده و فرض رد شده و فرض وجود تفاوت پذیرفته می‌شود.

جدول ۵. نتایج آزمون فرضیه دوم

شماره فرضیه	انحراف از میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد
فرضیه شماره دو	۰/۰۴۸۳۴	۰/۴۳۲۳۷	۴/۳۸۷۵	۸۰

مقدار تی	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪		فرضیه شماره دو
				پایین	بالا	
۲۸/۷۰۲	۷۹	۰/۰۰۰	۱/۳۸۷۵۰	۱/۲۹۱۳	۱/۴۸۳۷	

با توجه به جدول شماره ۵ و نتایج آزمون مشاهده می‌شود که با توجه به این که $pvalue = ۰/۰۳$ است، بنابراین فرض برابری میانگین‌ها رد می‌شود یعنی داده‌های جمع‌آوری شده دارای میانگین‌های

متفاوتی هستند و مقدار اختلاف میانگین با سطح استاندارد برابر با $1/38$ می‌شود و همان طور که از جدول ۵ نیز مشخص است این مقدار اختلاف عدد مثبت است که نشان می‌دهد میانگین نظر پاسخگویان بیشتر از سطح استاندارد در نظر گرفته شده است یعنی ارتباطات رسمی شامل توجیه عوامل صحنه در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش دارد و فرض H_1 تایید می‌شود.

آزمون فرضیه شماره سه:

فرضیه فرعی H_0 : ارتباطات غیر رسمی شامل ارتباط با مردم در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش ندارد.

فرضیه فرعی H_1 : ارتباطات غیر رسمی شامل ارتباط با مردم در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش دارد.

جدول ۶. آزمون فرضیه سوم

شماره فرضیه	انحراف از میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد
فرضیه شماره سه	$0/04735$	$0/42349$	$4/1700$	۸۰

مقدار تی	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪		فرضیه شماره سه
				پایین	بالا	
$24/711$	۷۹	$0/000$	$1/17000$	$1/0758$	$1/2642$	فرضیه شماره سه

با توجه به جدول شماره ۶ و نتایج آزمون مشاهده می‌شود که با توجه به این که $pvalue = 0/00$ بنابراین فرض برابری میانگین‌ها رد می‌شود یعنی داده‌های جمع‌آوری شده دارای میانگین‌های متفاوتی هستند و مقدار اختلاف میانگین با سطح استاندارد برابر با $1/170$ می‌شود؛ همچنین این مقدار اختلاف عدد مثبت است که نشان می‌دهد میانگین نظر پاسخگویان بیشتر از سطح استاندارد در نظر گرفته شده است یعنی ارتباطات غیر رسمی شامل ارتباط با مردم در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش دارد و فرض H_1 تایید می‌شود.

فرضیه شماره چهار:

فرضیه فرعی H_0 : ارتباطات غیر رسمی شامل ارتباط با سازمان‌های غیر رسمی در مدیریت

بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش ندارد.

فرضیه فرعی H۱: ارتباطات غیر رسمی شامل ارتباط با سازمان‌های غیر رسمی در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش دارد.

جدول ۷. نتایج آزمون فرضیه چهارم

شماره فرضیه	انحراف از میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد
فرضیه شماره چهار	۰/۰۵۳۳۲	۰/۴۷۶۹۱	۴/۲۱۵۶	۸۰

مقدار تی	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪		فرضیه شماره چهار
				پایین	بالا	
۲۲/۷۹۹	۷۹	۰/۰۰۰	۱/۲۱۵۶۳	۱/۱۰۹۵	۱/۳۲۱۸	

با توجه به جدول شماره ۷ و نتایج آزمون مشاهده می‌شود که با توجه به این که $pvalue=۰/۰۰$ است، بنابراین فرض برابری میانگین‌ها رد می‌شود یعنی داده‌های جمع‌آوری شده دارای میانگین‌های متفاوتی هستند و مقدار اختلاف میانگین با سطح استاندارد برابر با $۱/۲۱۵$ می‌شود و این مقدار اختلاف عدد مثبت است که نشان می‌دهد میانگین نظر پاسخگویان بیشتر از سطح استاندارد در نظر گرفته شده است، یعنی ارتباطات غیر رسمی شامل ارتباط با مردم و ارتباط با سازمان‌های غیر رسمی در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی نقش دارد و فرض H۱ تایید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که ارتباطات در تمام مراحل بحران عنصر جدایی‌ناپذیر مدیریت بحران و دارای نقش اساسی و کلیدی در کنترل بحران‌های سیاسی، امنیتی، اجتماعی، بلایای طبیعی، حوادث غیرمترقبه و... می‌باشد. مدیریت بحران باید با شناخت دقیق از ماهیت بحران، اهداف و خواسته‌های بحران‌سازان و ویژگی‌های مخاطبان خود به‌طور مستمر با مسئولان، مقامات، مردم، رهبران بحران، حامیان بحران و نیروهای خودی در صحنه بحران ارتباط داشته باشد. با اطلاع‌رسانی مناسب به مردم ضمن آرامش‌بخشی به آن‌ها و ممانعت از واکنش‌های مبتنی بر ترس و وحشت، اعتماد و همکاری آن‌ها را برای کنترل بحران به همراه دارد. ارتباط با رهبران بحران و

اغتشاشگران و انتقال صحیح پیام‌های تهیه شده متناسب با آن‌ها می‌تواند ضمن ایجاد شکاف و تفرقه در بین اغتشاشگران و رهبران بحران آن‌ها را به تسلیم شدن یا تعدیل خواسته‌های خود وادار کند. همچنین ارتباط مستمر مدیران و فرماندهان با نیروها و عناصر کنترل‌کننده بحران در صحنه عملیات باعث ایجاد روحیه، افزایش انگیزش و اعتمادبخشی به آن‌ها در مقابله با بحران‌سازان می‌شود. نتایج بدست آمده پژوهش حاضر با پژوهش‌های ناصحی (۱۳۸۳)، محرابی (۱۳۹۳) و سلمانی و صفوی (۱۳۹۱) همسو بوده و ضمن تایید نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت بحران‌های شهری در واقع شاخه‌ای دیگر از مباحث مدیریت بحران‌های امنیتی و شهری با رویکرد انتظامی را بیان کرد. پژوهش حاضر هم‌سو با پژوهش‌های یادشده است که حول موضوعاتی همچون؛ نقش اطلاعات در مدیریت بحران‌های شهری، نقش کاربردی ابزارهای فناوری ارتباطات و اطلاعات در مدیریت بحران، نقش فناوری اطلاعات در مدیریت بحران و نقش ارتباطات در مدیریت بحران‌های شهری با رویکرد انتظامی تهیه شده‌اند در راستای بیان شیوه‌های مدیریتی مدیریت بحران و به‌ویژه بحران‌های اجتماعی، امنیتی و شهری انجام شده‌اند. در جمهوری اسلامی ایران نیز ضرورت مدیریت بحران بر همگان آشکار شده و سازمان‌های بسیاری در تکاپو برای تدوین و اجرای بهترین روش‌ها و دستورالعمل‌های مدیریت بحران‌اند.

پیشنهادها

- توجه به رسانه‌ها در فضا سازی، آگاهی‌بخشی، اطلاع‌رسانی، آموزش، توانمندسازی و ارتقاء و رشد جامعه و حتی فرد در زمان بحران‌های شهری، به‌ویژه رسانه‌های دیداری، شنیداری و مجازی که به‌دلیل بهره‌گیری از عنصر فیلم، خبر، عکس و پیام‌رسانی سریع‌تر، تأثیر مضاعفی بر اذهان افراد خواهند داشت.
- استفاده از ظرفیت‌ها و امکانات سایر سازمان‌های نیروهای مسلح و سازمان‌های غیر دولتی در زمینه بکارگیری ارتباطات در مدیریت بحران‌های اجتماعی و شهری.
- لحاظ نمودن درس فن بیان و استانداردهای عالی رفتار برای دانشجویان دانشگاه پلیس و فراگیران دوره‌های درجه‌داری مراکز آموزش توسط معاونت تربیت و آموزش نیروی انتظامی.
- استفاده از خدمات فناوری‌های نوین ارتباطی برای داشتن سیستم یکپارچه ارتباطات در شرایط بحرانی.

- به‌منظور آگاهی ماموران نیروی انتظامی با فناوری‌های نوین ارتباطات در شرایط بحران، برگزاری دوره‌های آموزشی و ترویج فرهنگ استفاده از فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات، باید از سوی مسئولان مورد حمایت قرار گیرد.
- استفاده از خدمات رسانه‌های اجتماعی و توجه به عوامل موثر رسانه‌ها در ایجاد ارتباط در بحران‌ها مانند: نقش دو گانه رسانه‌ها در بحران‌زایی و بحران‌زدایی، میزان حرفه‌ای‌گرایی، نوع نظام رسانه‌ای، پایگاه ایدئولوژیک، سابقه بحران، نوع عملکرد حریفان و میزان ارتباط با حاکمیت.
- مشارکت مردم در ارائه محتوا (مخاطب به‌عنوان تولیدکننده برنامه) و گسترش همکاری نیروی انتظامی با سازمان‌های مردم‌نهاد، غیر دولتی و تشکل‌های دانشجویی در حوزه‌های ارتباطات و اطلاع‌رسانی برای آگاهی‌افزایی به مردم در زمینه خطر بحران‌های شهری و اجتماعی و پیامدهای بروز بحران‌ها برای کشور با استفاده از ابزار ارتباطات رسمی و غیر رسمی برای همکاری بیشتر با نیروی انتظامی.
- تولید پیام‌های اثربخش و استفاده از ابزار مناسب اطلاع‌رسانی به‌ویژه رسانه‌ها (رادیو و تلویزیون و مطبوعات) برای اثربخشی بر رفتار مخاطبان برای اهداف و خواسته‌های خود توسط معاونت اجتماعی نیروی انتظامی.

فهرست منابع

- اسماعیل پور، شادمان منفرد. (۱۳۸۷). ارتباطات در بحران. تهران: دفتر پژوهش‌های رادیو.
- بهمنی، حجت؛ بانسی، علی‌حسن و زارع، مریم. (۱۳۹۲). تجربیات کشورهای توسعه‌یافته در حوزه پدافند غیر عامل (با تاکید بر شورش‌ها و آشوب‌های شهری). ششمین کنگره انجمن ژئوپلیتیک ایران. مشهد: انجمن ژئوپلیتیک ایران، دانشگاه فردوسی مشهد.
- تشکری، محمود (تابستان ۱۳۹۰). مدیریت بحران: ارتباطات در بحران. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی. ۶(۲)، صص ۲۹۶-۲۳۲. بازیابی از: <http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=174752>
- جعفری، عبدالله. (۱۳۹۳). پلیس در تعامل با سازمان‌های مردم‌نهاد. تهران: مرکز تحقیقات کاربردی پلیس اطلاعات و امنیت عمومی ناجا.
- حجازی، سید شهاب‌الدین (تیر ۱۳۸۸). مدیریت ارتباطات گذرگاه عبور از بحران. ماهنامه تدبیر. ۲۰۶(۲)، صص ۴۵-۴۹. بازیابی از: [http://www.ensani.ir/storage/Files/20110215151324-d%20\(12\).pdf](http://www.ensani.ir/storage/Files/20110215151324-d%20(12).pdf)

- حسینی، حسین. (۱۳۹۰). مدیریت بحران. جلد اول. تهران: معاونت تربیت و آموزش نیروی انتظامی.
- روشندل اربطانی، طاهر؛ تسلیمی، محمدسعید؛ عمادی اندانی، مهران و برقی، میکائیل (تابستان ۱۳۸۴). بررسی میدانی بحران اولویت در مدیریت بحران. فصلنامه دانش مدیریت. ۱۸(۲)، صص ۳-۲۳. بازیابی از:
https://journals.ut.ac.ir/article_11579.html
- روشندل اربطانی، طاهر؛ پورعزت، علی اصغر و قلی‌پور، آرین (تابستان ۱۳۸۷). تدوین الگوی جامع فراگرد مدیریت بحران با رویکرد نظم و امنیت. فصلنامه دانش انتظامی. ۱۰(۲)، صص ۶۰-۸۴. بازیابی از:
<http://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=105407>
- ساوهدرودی، مصطفی. (۱۳۹۱). راهبردهای سازمانی و مدیریت بحران. تهران: دانشکده علوم و فنون فارابی.
- سلمانی، ناصر و صفوی، سیداحمد. (۱۳۹۱). نقش فناوری اطلاعات در مدیریت بحران. اولین همایش ملی مدیریت بحران شهری با چشم‌انداز افق ۱۴۰۴. ابهر: دانشگاه جامع علمی کاربردی واحد ابهر.
- شریفی، رضا. (زمستان ۱۳۸۸). بررسی ابعاد روان‌شناختی خشونت‌گرایی جمعیت اغتشاشگر و روش‌های تأثیرگذاری بر آن. فصلنامه مطالعات بسیج. ۱۲(۴۵)، صص ۵-۴۰. بازیابی از:
<http://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/552847>
- قریشی‌تبار، سیداحمد. (۱۳۸۴). بررسی عوامل مؤثر زلزله شهرستان بم بر اثربخشی مدیریت بحران (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان.
- مجیدی، عبدالله. (۱۳۸۴). آشنایی با ساختار و مقررات استخدامی نیروی انتظامی. تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین.
- محرابی، ناهید. (بهار و تابستان ۱۳۹۳). نقش کاربردی ابزارهای فناوری ارتباطات و اطلاعات در مدیریت بحران. مجله دانشکده پیراپزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران. ۹(۱)، صص ۴۸-۵۳. بازیابی از:
<http://jps.ajaums.ac.ir/article-37-1-fa.html>
- ناصحی، داود. (۱۳۸۳). نقش اطلاعات در مدیریت بحران‌های شهری توسط پلیس (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه علوم انتظامی امین.
- ناطق‌الهی، فریبرز. (۱۳۷۹). مدیریت بحران زمین‌لرزه‌ها در ابرشهرها. تهران: پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله.

-Tanner, Murray Scot. (2004). China Rethinks Unrest. The Washington Quarterly. 27(3), Pp 137-156. Retrieved from: <https://doi.org/10.1162/016366004323090304>



پروژه نگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

بخش

انگلیسی

مترجم: مهدی جاوید