

## عوامل بروز بحران‌های ورزشی و روش پیشگیری از آن‌ها در زمینه‌های نرم افزار و سخت افزار، جان افزار و رسانه‌ها

عزت‌اله شاه‌منصوری<sup>۱</sup>، دکتر سید امیر احمد مظفری<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، آذربایجان، تبریز، معلم

### چکیده

هدف این پژوهش شناخت عوامل بحرانی راهکارهای پیشگیری از بحران در حوزه‌های سخت افزار، نرم افزار، جان افزار و رسانه‌ها از دیدگاه تماشاگران، ورزشکاران، مربیان، داوران و خبرنگاران ورزشی بود.

در این پژوهش ۴۰۰ نفر تماشاگر، ۷۷ نفر ورزشکار از بین ۲۵۱۲ نفر، ۷۰ نفری از بین ۲۲۲ نفر، ۱۳۲ داور از بین ۱۵۰ نفر، ۲۱۷ خبرنگار ورزشی از بین ۵۰۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده بودند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بود که به صورت دو بُعدی تنظیم گردید و در یک سمت آن عوامل بحرانی از و در سمت دیگر راهکارهای پیشگیری از بحران ثبت شده بود. در این پژوهش از روش توصیفی استفاده شد و از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی (تحلیل واریانس یک طرفه ANOVA و آزمون تعقیبی شفه) استفاده شد.

نتایج به دست آمده از پژوهش حاکی از این موارد بود: بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحرانی از راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه‌های سخت افزار، نرم افزار، جان افزار و رسانه‌ها تفاوت معنی‌دار بود. اختلاف بین دیدگاه آزمودنی‌ها در حوزه‌های فوق باعث شده بود تا عوامل بحرانی از راهکارهای پیشگیری از بحران با توجه به میانگین پاسخ آزمودنی‌ها اولویت‌بندی گردد. نتایج حاکی از آن بود که از دیدگاه آزمودنی‌ها مهم‌ترین عامل در ایجاد بحران سوء مدیریت (نرم افزار) است (اولویت اول)، پس از آن سخت افزار و جان افزار به صورت مشترک در اولویت دوم قرار گرفتند. عامل رسانه نیز در رتبه سوم قرار گرفت. در خصوص راهکارهای پیشگیری از بحران نیز نرم افزار، سخت

افزار، جان افزار و رسانه‌ها به ترتیب در اولویت‌های اول تا چهارم قرار گرفتند. الگوی راهبردی مدیریت بحران نیز بر اساس نتایج به دست آمده از پژوهش طراحی گردد.

**واژه‌های کلیدی:** بحران، مدیریت بحران، سخت افزار، نرم افزار، جان افزار، رسانه

## مقدمه

منخصصان جامعه‌شناسی و روان‌شناسی، ورزش را پدیده‌ای اجتماعی و فرهنگی می‌دانند که پیوندی ناگسستی با مجموعه نهادها و ساختارهای اجتماعی دارد (۱). با توجه به اینکه ورزش پدیده‌ای اجتماعی است و هر پدیده اجتماعی می‌تواند به دلایل گوناگون تحت تأثیر عوامل خطرزا قرار گیرد و مشکلاتی را برای جامعه و کشور فراهم نماید، لذا جامعه ورزش نیز از مشکلات و خطراتی که آن را تهدید می‌کند و ممکن است در نهایت برای این جامعه فعال و پویا بحران ایجاد کند به دور نیست.

ایجاد آشوب و بحران در اماکن ورزشی برابندی از کارکرد عناصر و عوامل مؤثر در حوزه‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه است. عملکرد مناسب و مطلوب این حوزه‌ها رمز ثبات و امنیت در محیط‌های ورزشی است و عملکرد نامناسب و اختلال در کار هر یک از این حوزه‌ها سبب ظهور و بروز وضعیتی نامطلوب خواهد شد. پاجانت و دوپل عقیده دارند که بحران را نمی‌توان از یک منظر مورد بررسی قرار داد، بلکه در ایجاد بحران، عوامل روانی، سیاسی، اجتماعی، ساختاری و مدیریتی نقشی مهمی را ایفا کنند (۲).

بحران به معنای عام آن عبارت از نقطه چرخش در رویدادها و کنش‌هاست که پیامدهای غیر منتظره‌ای به دنبال می‌آورد (۳). همچنین در تعریف دیگر آمده است، بحران رویداد یا مجموعه‌ای از رویدادهاست که تأثیر منفی و فاجعه‌آمیزی بر کارکرد طبیعی سیستم، دسترسی به اهداف حیاتی سیستم، روند رشد طبیعی و در نتیجه تداوم حیات آن بر جای می‌گذارد (۴). در این پژوهش منظور از بحران بروز هر گونه حادثه غیر مترقبه و پیش‌بینی نشده‌ای است که امکان دارد بر اثر به وجود آمدن عواملی همچون فرو ریختن سقف یا دیواره مجموعه ورزشی، آتش‌سوزی، زد و خورد بین تماشاگران یا ورزشکاران، هجوم تماشاگران برای خروج، حمله تماشاگران به داخل زمین، پرتاب مواد منفجره به داخل زمین ایجاد شود. مدیریت بحران نیز همچون مفهوم بحران از منظرهای گوناگون تعریف شده است، گستره

مفهومی این واژه بسیار قراخ و ذریع گرفته هر آمهیدی برای پرهیز از بحران، جستجوی اندیشمندانه عمل بحران، خاتمه و مهار بحران در خصوص تأمین منافع سازمان است (۵). در تعریف دیگر از مدیریت بحران چنین آمده است: مدیریت بحران مجموعه عملیات متسجم و سازمان‌یافته‌ای است که توسط تیم مدیریت بحران برای شناسایی، پیشگیری و کنترل حادثه و خطر قبل از بحران، هنگام بحران و پس از بحران صورت می‌گیرد. مدیریت بحران برای پیشگیری از بحران، مهار و کنترل بحران باید جواب‌های متغی و مستدلی برای این پرسش‌ها بدهد: بحران چیست؟ در چه شرایطی به وجود می‌آید؟ چرا پیش می‌آید؟ چه کسی یا کسانی در وقوع بحران مؤثر هستند؟ کج و در چه وضعیتی ممکن است بحران به وجود آید (۶).

دانشگاه مکا مستر در سال ۱۹۹۷ در طرحی با عنوان «برنامه مدیریت بحران» به شرح اهداف سیاست‌ها، انواع بحران، تیم مدیریت بحران و مسئولیت‌ها پرداخته، با توجه به دستاوردهای مهمی که در این طرح وجود داشت به‌طور خلاصه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود (۶).

### مسئولیت‌های تیم مدیریت بحران قبل از بحران

۱. تشکیل تیم مدیریت بحران و ارائه طرح و برنامه بر اساس وضعیت‌های پیش‌بینی شده و آمادگی برای روبه‌رو شدن با بدترین وضعیت ممکن؛
۲. تصمیم‌گیری بر اساس هماهنگی‌های به‌عمل آمده و اجرای آن‌ها؛
۳. پیش‌بینی نحوه انتخاب افراد در صورت ضرورت.

### مسئولیت‌های تیم مدیریت بحران هنگام بحران

۱. به کارگیری نیروی انسانی؛
۲. انجام عملیات، تخلیه، پناهگاه و توصیه‌ها بر اساس طرح قبلی؛
۳. کنترل ترافیک؛
۴. هماهنگی کامل با سایر قسمت‌ها و بازنگه داشتن خطوط ارتباطی.

### مسئولیت‌های تیم مدیریت بحران پس از بحران

۱. گرفتن گزارش و ادامه ارتباط با مجامع عمومی و رسانه‌ها؛
۲. ثبت حوادث و حفظ دائمی گزارش‌ها؛
۳. مدیریت رسانه‌ها.

بروز بحران در میدین ورزشی دلایل خاص خود را دارد و مدیریت آن نیز مدیریت ویژه‌ای را می‌طلبد. بحران‌هایی که در زمینه ورزش به وجود می‌آید اغلب دلایل گوناگونی دارد و نمی‌توان آن‌ها را از یک جنبه بررسی کرد. در این خصوص فروسدیک (۱۹۹۷) در پژوهش‌های خود علل به وجود آمدن بحران‌های ورزشی ناشی از عوامل زیر می‌داند.

الف) ضعف در تجهیزات و وسایل، رعایت نکردن شاخص‌های ایمنی و استانداردها در سازه از جمله درب‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها، حصارها، اطاق کنترل، سیستم ارتباطی و زنگ خطر، سقف و دیوارها.

ب) ضعف در برنامه‌ریزی، ناهماهنگی نیروی انسانی با مدیریت مجموعه، نداشتن دستورالعمل مواجهه با بحران (نرم‌افزار).

ج) بی‌توجهی و نادیده گرفتن ارزش‌ها، نگرش‌ها، نمادها، طرز فکرهای شخصی و گروهی ورزشکاران، و تماشاگران و همچنین حضور در توجه به فرهنگ و تعصبات مردم شهر یا منطقه (۷).

برخی از پژوهشگران ضعف مدیریت در مسابقات ورزشی را شامل موارد زیر می‌دانند:

۱. عدم توجه به طراحی زمین بازی و تأثیر راهروها در افزایش هجوم و سرعت حرکت تماشاچیان به داخل مجموعه؛
۲. عدم هماهنگی مناسب در واگذاری بلیط‌های بازی به باشگاه‌های مربوط یا تماشاچیان.
۳. عدم کارایی طرح پلیس برای کنترل و مقابله با حادثه؛
۴. در دست نبودن اطلاعات صحیح؛
۵. عدم نظارت بر اجرای دستورالعمل‌ها و رویه‌های ایمنی و ایمنی؛
۶. عدم توجه به اطلاعات دریافت شده از کارکنان؛
۷. نداشتن دستورالعمل برای امنیت؛
۸. ضعف تجهیزات نیروی انسانی؛

۹. عدم موفقیت در برقراری ارتباط با سایر عوامل تأثیرگذار در مجموعه ورزشی؛
۱۰. عدم آموزش لازم به کادر انضامی در هنگام برخورد با حوادث ورزشی؛
۱۱. عدم آموزش لازم به کارکنان مجموعه در خصوص عملکرد مناسب در هنگام شرایط بحران (۱۱-۷).

### مدیریت بحران در زمینه ترم اقرار دو وظیفه مهم بر عهده دارد:

الف) شناسایی عوامل بحران‌زا و پیشگیری از وقوع بحران؛

ب) کنترل و مدیریت بحران.

برخی از وظایف تیم مدیریت بحران در خصوص شناسایی عوامل بحران‌زا و پیشگیری از وقوع بحران عبارت‌اند از:

۱. اطمینان از فروش بلیط در شرایط امن و نبود امکان جعل و دزدیده استفاده کردن از آن؛
۲. اطمینان از ارتباط موثر و منظم با نیروی انضامی؛
۳. قبل از انجام مسابقه اطمینان مدیریت ایجاز کرد و آمادگی برق اضطراری، آتش‌نشانی، تلویزیون مدار بسته، آمادگی اورژانس و کنترل درب‌های ورودی و خروجی؛
۴. در مسابقاتی که جمعیت به اندازه گنجایش ورزشگاه است، کنترل و نظارت لازم بر فروش بلیط؛

### رتال جامع علوم انسانی

۵. رفع موانع موجود در گذرگاه‌ها؛
۶. اعمال مراقبت در نگهداری تأسیسات و تجهیزات؛
۷. اجرای برنامه‌های آموزشی منظم؛
۸. اعلام شرح وظایف کارکنان و مسئولان اجرایی؛
۹. برنامه ریزی برای تربیت کادر آموزش دیده جهت درمان آسیب دیندها و برخورد با عاملان حادثه؛
۱۰. برنامه ریزی و اجرای آن‌ها در خصوص نحوه تحلیله افتراء در مواقع اضطراری (۱۲، ۶۱).

وقوع حوادث ناگوار ورزشی قدمت دیرینه‌ای دارد، نسبت و ضبط رسمی حوادث

بحران زای ورزش به سال ۱۸۸۸ در برادفورد<sup>۱</sup> (والی پارک) انگلستان در یک مسابقه فوتبال بود که طی آن یک نفر کشته و سه نفر مصدوم شدند. از سال ۱۸۸۸ تا ۱۹۹۶ فقط در مسابقات فوتبال نزدیک به هشت هزار تماشاگر مصدوم و دو هزار نفر کشته شدند (۱۳). در ارتباط با علل حوادث ورزشی، تیلور در خصوص حادثه هیلسبورگ که در سال ۱۹۸۹ اتفاق افتاد و در طی آن ۹۶ تماشاگر کشته و بیش از ۴۰۰ نفر زخمی شد پژوهشی انجام داد. تیلور علل به وجود آمدن حادثه را چنین گزارش نمود:

۱. بی توجهی به فاجعه‌های گذشته و توصیه‌های مکرر؛
۲. وصله و پینه کردن سازه‌های ورزشی، راهروهای بازی، بخش‌های درهم و برهم و ناپایمان مجموعه؛
۳. عدم توجه به استانداردهای ساخت و ساز و روش‌های جدید؛
۴. ناراحتی و نارضایتی عمومی استفاده‌کنندگان از تأسیسات قدیمی و امکانات کم؛
۵. مدیریت ضعیف در برخورد با حادثه (۱۴).

در پژوهشی که پوجانت و میتروف در سال ۱۹۹۲ انجام دادند، برای بررسی علل و عوامل ایجاد بحران با استفاده از روش مصاحبه از سه گروه پلیس، ظرفداران و مسئولان اجرایی، داده‌هایی را جمع‌آوری نمودند. این پژوهشگران به نتایج زیر دست یافتند:

۱. هیچ‌کس یا هیچ گروهی مسئولیت ایجاد واقعه را به عهده نگرفت و هر گروهی سعی می‌کرد مسئولیت آن را به گروه دیگر تسیت دهد.
۲. بعضی از افراد به وظایف و حدود عملکرد خود آشنایی کامل نداشتند (۲).

برایان (۱۹۸۹) در مقاله‌ای با عنوان «خشونت در ورزش» مواردی را به شرح زیر بیان می‌کند: یکی از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند در خشونت و پرخاشگری تماشاگران تأثیرگذار باشد، عدم وجود تسهیلات مناسب و عدم طراحی صحیح تأسیسات می‌باشد، او عنوان می‌کند که دسترسی به فروشگاه مواد غذایی، ارائه خدمات مناسب، وجود صندلی برای نشستن، به کارگماری سیستم صدور کارت شناسایی برای تماشاگران، عدم مصرف مشروبات الکلی توسط تماشاگران می‌تواند در کاهش بروز عوامل بحران مؤثر باشد (۱۵). مشکل و مسئله‌ای که در حال حاضر در ورزش کشور وجود دارد و آن را تهدید می‌کند

کم‌توجهی به عوامل بحران‌زا و عملکردهای مقطعی و سطحی در این خصوص است و مشاهده می‌شود که ورزش کشور طرحی علمی، مدون و همه‌جانبه برای مدیریت بحران رویدادهای ورزش ندارد و گواه این ادعا رویدادهای تأسفباری است که در مجموعه‌های ورزشی کشور به‌وجود آمده است. از جمله حادثه ورزشگاه ساری سال ۱۳۸۰، حادثه ورزشگاه آزادی سال ۱۳۸۴ (کشته شدن هفت نفر و زخمی شدن تعداد زیادی از تماشاگران) درگیری بازیکنان تیم ملی فوتبال در مقدماتی جام جهانی ۲۰۰۶ و موارد زیادی که به تخریب اموال عمومی و اختصاصی وارد شده و در جایی ثبت و ضبط نمی‌شود.

هدف این پژوهش شناخت عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران از دیدگاه تماشاگران، ورزشکاران، مربیان، داوران و خبرنگاران ورزشی و اولویت‌سنجی آن‌ها از دیدگاه آزمون‌ی‌ها بود.

## روش‌شناسی پژوهش

روش مورد استفاده در این پژوهش توصیفی است.

### پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

## جامعه و نمونه آماری

۱. جامعه آماری این پژوهش شامل تماشاگران رشته‌های فوتبال، کشتی و هندبال می‌باشد (با توجه به اینکه جامعه آماری تماشاگران مشخص نیست لذا فقط به ذکر تعداد نمونه که ۴۰۰ نفر می‌باشد اکتفا شده بود.

۲. ورزشکاران این پژوهش شامل رشته‌های فوتبال، هندبال و کشتی بودند، در رشته فوتبال ۱۶ تیم در لیگ برتر و ۲۴ تیم در لیگ دسته اول حضور داشتند، هر تیم شامل ۲۵ بازیکن بود، در مجموع جامعه آماری ورزشکاران فوتبال ۱۰۰۰ نفر بودند که تعداد ۲۷۵ نفر به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند.

- در رشته کشتی ۱۱ تیم در لیگ برتر و ۱۲ تیم در لیگ دسته اول حضور داشتند که هر تیم شامل ۲۴ بازیکن بود و در مجموع جامعه آماری ورزشکاران کشتی ۵۵۲ نفر بودند، تعداد ۲۲۵ نفر از آن‌ها به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند.

- در رشته هندبال ۱۲ تیم در لیگ برتر و ۳۶ تیم در لیگ دسته اول حضور داشتند که هر تیم شامل ۲۰ بازیکن بود، در مجموع جامعه آماری ورزشکاران هندبال ۹۶۰ نفر

- بودند، ۲۷۰ نفر از آن‌ها به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند.
۳. جامعه آماری مریبان ۲۲۲ نفر بودند که ۷۰ نفر از آن‌ها به عنوان نمونه انتخاب شدند.
  ۴. جامعه آماری داوران ۱۵۰ نفر بودند که ۱۳۲ نفر از آن‌ها به عنوان نمونه انتخاب شدند.
  ۵. جامعه آماری خبرنگاران ورزشی ۵۰۰ نفر بودند که ۲۷۸ نفر از آن‌ها به عنوان نمونه انتخاب شدند.
- در کلیه موارد روش نمونه‌گیری بر حسب جدول مورگان و کرجسای انجام پذیرفت (۱۶).

### متغیرهای پژوهش

۱. متغیرهای مربوط به ویژگی‌های شخصی آزمودنی‌ها شامل: سن، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، شغل، میزان درآمد ماهانه بود.
۲. سخت‌افزار، منظور از سخت‌افزار رعایت ضوابط و استانداردهای ساخت و ساز، رعایت ضوابط ایمنی، زیبایی‌ساز، طراحی مناسب تأسیسات، رعایت ضوابط و مقررات در ساخت ورودی‌ها، خروجی‌ها، سقف، دیوارها...
۳. نرم‌افزار، منظور از نرم‌افزار، مدیریت و برنامه‌ریزی، هماهنگی، شناسایی عوامل بحران‌زا و داشتن طرح و برنامه‌ریزی مقابله با بحران می‌باشد.
۴. جان‌افزار، منظور از جان‌افزار، عوامل روانی و اجتماعی می‌باشد که می‌تواند بر رفتار تماشاگران، ورزشکاران، مریبان و داوران تأثیرگذار باشد.
۵. رسانه‌ها، منظور از رسانه‌ها، عملکرد صدا و سیما، مجلات و روزنامه‌ها می‌باشد که می‌تواند در ایجاد جو هیجانی و تحریک‌آمیز تأثیرگذار باشد.

### ابزار اندازه‌گیری

در این پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. در بخش سخت‌افزار ۱۲ پرسش، در بخش نرم‌افزار ۹ پرسش، در بخش جان‌افزار ۱۴ پرسش، در بخش رسانه‌ها ۷ پرسش، نگرش آزمودنی‌ها را به صورت دو بُعدی در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران بر اساس مقیاس ۵ ارزشی لیکرت (۵ = خیلی زیاد تا ۱ = بی‌تأثیر) برای عوامل بحران‌زا و (۵ = کاملاً موافقم تا ۱ = کاملاً مخالفم) برای راهکارهای پیشگیری از بحران مورد



### ارزیابی قرار داد

اعتبار (رونی) پرسشنامه از طریق نظرخواهی از متخصصان تربیت بدنی و مدیریت صورت گرفت. پایایی پرسشنامه نیز از طریق آزمون آلفا کرونبرگ صورت گرفت. در این خصوص میزان پایایی کل پرسشنامه ۰/۹۵ و میزان پایایی هر یک از متغیرها نیز جداگانه محاسبه شد. میزان پایایی متغیر سخت‌افزار ۰/۸۵، نرم‌افزار ۰/۸۵، جان‌افزار ۰/۸۸ و رسانه‌ها ۰/۷۹ محاسبه شد.

### روش آماری

در این پژوهش از آمار توصیفی برای توصیف داده‌ها و از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه (ANOVA) برای آزمون فرضیه‌ها و از آزمون تعقیبی شفه برای تعیین تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها استفاده شد.

سطح معنی‌داری در کلیه آزمون‌ها  $P < 0.05$  در نظر گرفته شد.

### یافته‌های پژوهش

#### بخش اول: یافته‌های توصیفی و شاخص‌های انسانی و مطالعات فرهنگی

با توجه به جدول ۱ مشاهده می‌شود که نیمی از شرکت‌کنندگان، عامل نرم‌افزار، ورزشکاران، عوامل جان‌افزار، مربیان، عامل نرم‌افزار، داوران، عامل نرم‌افزار و خبرنگاران ورزشی را

جدول ۱. میانگین نظرات آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه‌های سخت‌افزار، نرم‌افزار، جان‌افزار و رسانه‌ها

متغیر				شاخص آماری	آزمودنی‌ها
رسانه	جان‌افزار	نرم‌افزار	سخت‌افزار		
۳/۷۹	۳/۸۹	۴/۰۱	۳/۸۳	میانگین	تمام‌الزمان
۳/۹۲	۴/۰۳	۴	۴/۹۹	میانگین	ورزشکاران
۴/۲۰	۴/۱۸	۴/۲۴	۴/۲۳	میانگین	مربیان
۴/۱۱	۴/۰۹	۴/۱۲	۴/۱۰	میانگین	داوران
۴/۰۱	۴/۰۵	۴/۰۲	۳/۹۹	میانگین	خبرنگاران ورزشی
۳	۴/۰۴۸	۴/۰۷۸	۴/۰۴۸	میانگین کل	

بیشتر از سایر عوامل، بحران ذاتی تلقی کرده‌اند، و با توجه به میانگین کل دیدگاه آزمودنی‌ها، عامل نرم‌افزار (با میانگین ۴/۰۷۸ از حداکثر نمره ۵) سخت‌افزار و جان‌افزار (با میانگین ۴/۰۴۸ از حداکثر نمره ۵) و رسانه‌ها (با میانگین ۴ از حداکثر نمره ۵) (در صورت بی‌توجهی به آن‌ها) به ترتیب در اولویت‌های اول تا سوم از نظر میزان بحران‌زایی قرار گرفته‌اند.

با توجه به جدول ۲ مشاهده می‌شود که تماشاگران عامل نرم‌افزار، ورزشکاران عامل سخت‌افزار و جان‌افزار، مربیان عامل نرم‌افزار، داوران عامل نرم‌افزار و خبرنگاران عامل نرم‌افزار را بیشتر از سایر عوامل به عنوان راهکار پیشگیری از بحران ارزیابی کرده‌اند، و با توجه به میانگین کل دیدگاه آزمودنی‌ها، عامل نرم‌افزار (با میانگین ۴/۳۱) عامل سخت‌افزار با میانگین ۴/۲۸، عامل جان‌افزار با میانگین ۴/۱۹ و عامل رسانه‌ها با میانگین ۴/۱۴ (از حداکثر نمره ۵) به ترتیب در اولویت‌های اول تا چهارم راهکارهای پیشگیری از بحران شناخته شده‌اند.

جدول ۲. میانگین نظرات آزمودنی‌ها در خصوص راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه‌های سخت‌افزار، نرم‌افزار، جان‌افزار و رسانه‌ها

آزمودنی‌ها	شاخص آماری			
	سخت‌افزار	نرم‌افزار	جان‌افزار	رسانه
تماشاگران	۴/۰۷	۴/۱۴	۳/۹۵	۳/۸۹
ورزشکاران	۴/۲۱	۴/۲۰	۴/۲۱	۴/۰۹
مربیان	۴/۲۲	۴/۴۳	۴/۲۸	۴/۳۰
داوران	۴/۳۷	۴/۳۹	۴/۲۵	۷/۱۱
خبرنگاران ورزشی	۴/۲۴	۴/۳۷	۴/۲۵	۴/۲۰
میانگین کل	۴/۲۸	۴/۳۱	۴/۱۹	۴/۱۴

با توجه به جدول ۳ مشاهده می‌شود عامل نرم‌افزار و جان‌افزار در اولویت اول آزمودنی‌ها از نظر میزان بحران‌زایی قرار دارند، عامل نرم‌افزار نیز فقط در اولویت اول و دوم قرار گرفته درحالی‌که سایر عوامل بین اولویت‌های دوم تا چهارم متغیر هستند.

جدول ۳. اولویت عوامل بحران‌زا از دیدگاه آزمودنی‌ها

اولویت چهارم	اولویت سوم	اولویت دوم	اولویت اول	آزمودنی‌ها
رسانه‌ها	خان افزار	سخت‌افزار	ترم‌افزار	تماشاگران
رسانه‌ها	سخت‌افزار	ترم‌افزار	خان افزار	ورزشکاران
خان افزار	رسانه‌ها	سخت‌افزار	ترم‌افزار	مربیان
خان افزار	سخت‌افزار	رسانه‌ها	ترم‌افزار	داوران
سخت‌افزار	رسانه‌ها	ترم‌افزار	خان افزار	خبرنگاران و ورزشی

با توجه به جدول ۴ مشاهده می‌شود، تماشاگران، مربیان، داوران و خبرنگاران اولویت اول خود را در خصوص راهکارهای پیشگیری از بحران ترم‌افزار ذکر کرده‌اند، به غیر از ورزشکاران که اولویت اول خود را خان افزار و سخت‌افزار (به‌طور مشترک) ذکر کرده‌اند. همین موضوع در خصوص سخت‌افزار نیز صادق می‌کند؛ به‌طور کلی عامل ترم‌افزار و سخت‌افزار بین اولویت اول و دوم قرار گرفته و در هیچ موردی در اولویت سوم و چهارم به‌عنوان راهکار پیشگیری از بحران شناخته نشده است.

جدول ۴. اولویت راهکارهای پیشگیری از بحران از دیدگاه آزمودنی‌ها

اولویت چهارم	اولویت سوم	اولویت دوم	اولویت اول	آزمودنی‌ها
رسانه‌ها	خان افزار	سخت‌افزار	ترم‌افزار	تماشاگران
—	رسانه‌ها	ترم‌افزار	خان افزار و سخت‌افزار	ورزشکاران
خان افزار	رسانه‌ها	سخت‌افزار	ترم‌افزار	مربیان
رسانه‌ها	خان افزار	سخت‌افزار	ترم‌افزار	داوران
رسانه‌ها	خان افزار	سخت‌افزار	ترم‌افزار	خبرنگاران و ورزشی

#### بخش دوم: نتایج آزمون فرضیه‌ها

۱. بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه سخت‌افزار تفاوت معنی‌دار بود.

جدول ۵. گزارش نتایج تحلیل واریانس در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه سخت‌افزار

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی (df)	میانگین مربعات	F	سطح معناداری sig
بین گروهی	۲۰/۹	۲	۱۰/۴۴		
درون گروهی	۵۴۸۲/۶	۱۷۵۰۳	۰/۳۲	۳۱/۴۷	*۰/۰۰۱
کل	۵۷۵۱/۲	۱۷۵۰۷			

\* $P \leq 0/05$

جدول ۶. نتایج آزمون شفه در خصوص تعیین تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها در زمینه عوامل بحران‌زا (سخت‌افزار)

آزمودنی‌ها	مهربان	خبرنگاران	ورزشکاران	نمایشگران	داوران
مهربان		۰/۱۶۲*	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۱۶۲*
خبرنگاران	۰/۱۶۲*		۰/۲۲۹	۰/۵۲۲*	۱
ورزشکاران	۰/۰۰۱*	۰/۲۲۹		۰/۵۲۲*	۰/۲۲۹
نمایشگران	۰/۰۰۱*	۰/۵۲۵*	۰/۵۲۳		۰/۰۲۲*
داوران	۰/۱۶۲*	۰/۲۲۹	۰/۲۲۹	۰/۰۲۲*	

\* $P \leq 0/05$

علامت \* بدین مفهوم است که در سطح ۵ درصد تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها معنی‌دار است.

۲. بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه نرم‌افزار تفاوت معنی‌دار بود. گزارش نتایج تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی شفه در جدول‌های زیر نشان داده شده است.

جدول ۷. گزارش نتایج تحلیل واریانس در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه نرم‌افزار

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی (df)	میانگین مربعات	F	سطح معناداری sig
بین گروهی	۳۰/۴۸	۲	۱۵/۲۴		
درون گروهی	۵۲۰۳/۸	۱۳۱۹۸	۰/۳۹	۱۹/۵	*۰/۰۰۱
کل	۵۲۵۰/۹۵	۱۳۲۰۰			

\* $P \leq 0/05$

جدول ۸. نتایج آزمون شفه در خصوص تعیین تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها در زمینه عوامل بحران‌زا (برم‌افزای)

آزمودنی‌ها	مربیان	خبرنگاران	ورزشکاران	تماشاگران	داوران
مربیان		۰/۲۹۳	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۴۱۱
خبرنگاران	۰/۲۹۳		۰/۱۵۸	۰/۲۷۳	۰/۲۶۴
ورزشکاران	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*		۰/۹۹۹	۰/۰۵۳
تماشاگران	۰/۰۰۱*	۰/۲۷۳	۰/۹۹۹		۰/۲۶۴
داوران	۰/۴۱۱	۰/۲۶۴	۰/۰۵۳	۰/۲۶۴	

\* $P \leq 0.05$

علامت \* بدین مفهوم است که در سطح ۵ درصد تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها معنی‌دار است.

۳. بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه بحران‌افزای تفاوت معنی‌دار بود. گزارش نتایج تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی شفه در جدول‌های زیر نشان داده شده است.

جدول ۹. گزارش نتایج تحلیل واریانس در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه بحران‌افزای

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی (df)	میانگین مربعات	F	سطح معناداری sig
بین گروهی	۵۰۱۱۷۶	۴	۱۲۵۲۹۴	۲۸	۰/۰۰۱*
درون گروهی	۶۷۵۰۲۸	۲۵۵۶۱	۲۶۳۹		
کل	۶۸۲۵۰۴	۲۵۵۶۵			

\* $P \leq 0.05$

جدول ۱۰. نتایج آزمون شفه در خصوص تعیین تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها در زمینه عوامل بحران‌زا (بحران‌افزای)

آزمودنی‌ها	مربیان	خبرنگاران	ورزشکاران	تماشاگران	داوران
مربیان		۰/۵۱۶	۰/۰۰۳*	۰/۰۰۱*	۰/۵۱۶
خبرنگاران	۰/۵۱۶		۰/۷۶۵	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*
ورزشکاران	۰/۰۰۳*	۰/۷۶۵		۰/۰۰۱*	۰/۷۶۵
تماشاگران	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*		۰/۰۰۱*
داوران	۰/۵۱۶	۰/۰۰۱*	۰/۷۶۵	۰/۰۰۱*	

\* $P \leq 0.05$

علامت \* بدین مفهوم است که در سطح ۵ درصد تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها معنی‌دار است.

۴. بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه رسانه‌ها تفاوت معنی‌دار بود. گزارش نتایج تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی شفه در جدول‌های ۱۱ و ۱۲ نشان داده شده است.

جدول ۱۱. گزارش نتایج تحلیل واریانس در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه رسانه‌ها

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معناداری sig
بین گروهی	۵۵/۵	۳	۱۳/۸	۴۴	* / ۰/۰۰۱
درون گروهی	۲۲۴۲/۷	۱۰۴۰۸	۰/۲۳		
کل	۲۲۳۳/۶	۱۰۴۱۲			

\* $P \leq 0/05$

جدول ۱۲. نتایج آزمون شفه در خصوص تعیین تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها در زمینه عوامل بحران‌زا (رسانه‌ها)

آزمودنی‌ها	مهربان	خبرنگاران	ورزشکاران	تماشاگران	داوران
مهربان		۰/۷۲۴	* / ۰/۰۰۱	* / ۰/۰۰۱	۰/۷۲۴
خبرنگاران	۰/۷۲۴		* / ۰/۰۰۱	* / ۰/۰۰۱	۱
ورزشکاران	* / ۰/۰۰۱	* / ۰/۰۰۱		* / ۰/۰۲۲	* / ۰/۰۳۹
تماشاگران	* / ۰/۰۰۱	* / ۰/۰۰۱	* / ۰/۰۳۲		* / ۰/۰۰۱
داوران	۰/۷۲۴	۱	* / ۰/۰۳۹	* / ۰/۰۰۱	

\* $P \leq 0/05$

علامت \* بدین مفهوم است که در سطح ۵ درصد تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها معنی‌دار است.

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که از دیدگاه آزمودنی‌ها بی‌توجهی به مدیریت (نرم‌افزار) تأسیسات و اماکن (سخت‌افزار) عوامل اجتماعی و روانی حاکم بر رفتار (جان‌افزار) و رسانه‌ها، نقش بسیار مهمی در ایجاد بحران دارند و توجه به موارد ذکر شده و برنامه‌ریزی برای هر کدام از آنها نیز می‌تواند در پیشگیری از بحران مهم باشند، به‌رغم اشتراک نظر کلی دربارهٔ موارد فوق، آزمودنی‌ها عقیده داشتند که برخی از این عوامل نقش مهم‌تری در ایجاد و پیشگیری از

بحران دارند، همین اختلاف نظر باعث شده بود تا بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در همه زمینه‌های فوق تفاوت معنی‌دار باشد. با توجه به میانگین کل دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا، آنها به ترتیب موارد زیر را به عنوان عوامل بحران‌زا قلمداد کرده بودند. اولویت اول نرم‌افزار، اولویت دوم سخت‌افزار و چنان‌افزار (به‌طور مشترک) اولویت سوم رسانه‌ها و در خصوص راهکارهای پیشگیری از بحران نیز عامل نرم‌افزار به‌عنوان اولویت اول، سخت‌افزار به‌عنوان اولویت دوم، چنان‌افزار به‌عنوان اولویت سوم و رسانه‌ها به‌عنوان اولویت چهارم انتخاب شده بودند. در خصوص عامل سخت‌افزار عوامل زیر جزو اولویت اول تا سوم آزمودنی‌ها بیان شده بود: عدم رعایت مواردی همچون ضوابط و مقررات ایمنی در ساخت و ساز و ورودی‌ها، خروجی‌ها، سقف، دیواره‌ها، جدسازها، عدم پیش‌بینی خروجی‌های اضطراری، عدم پیش‌بینی سیستم‌های هشدار و اطفای حریق در مجموعه و عدم مشاوره لازم با متخصصان ورزش در ساخت اماکن ورزشی و توجه به موارد فوق و برنامه‌ریزی‌های کوتاه‌مدت و میان‌مدت برای هر یک از آنها را به‌عنوان راهکار پیشگیری از بحران قلمداد کرده بودند. لورد ویتلی (۱۹۷۲) (۱۷)، جاستیک پایل و (۱۹۸۶) (۱۸)، فروسدیک (۱۹۹۷) (۱۹) در ارزیابی نتایج خود موارد زیر را جزو عوامل مهم بحران‌زا تلقی کرده بودند: عدم رعایت نکات ایمنی در ساخت و ورودی‌ها، خروجی‌ها، یکنواختی جلدسازی نامناسب و غیر استاندارد، درب‌ها و خروجی‌های غیر استاندارد، به‌طور (۱۹۹۴) نیز در پژوهش‌های خود در خصوص حادثه ورزشگاه هیلسبورگ، عوامل زیر را جزو عوامل بحران‌زا تلقی کرده بود: راهروهای تاریک، عدم توجه به معیارهای ساخت و ساز، در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه نرم‌افزار نیز عوامل زیر بین اولویت اول تا سوم آزمودنی‌ها ذکر شده بود. عدم نظارت و کنترل لازم نیروهای ایمنی در محدوده مجموعه ورزشی، سهل‌انگاری در بازرسی بدنی تماشاگران، عدم وجود طرح و نقشه راهنمای ورود و خروج تماشاگران، عدم پیش‌بینی لازم برای انتقال سریع کاربران ورزشی به محل امن، عدم کنترل‌های اساسی روی سیستم‌های آب، برق، فاضلاب و تأسیسات و در نهایت نداشتن طرح و برنامه مدیریت بحران، نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش برابان (۱۹۹۸)، فروسدیک (۱۹۷۲)، جان و کمیل (۱۹۹۳) (۱۹)، ماتیو و همکاران (۲۰۰۲) (۲۰)، رحیمی (۱۳۷۸) (۲۱) همخوانی دارد. این پژوهشگران بی‌توجهی

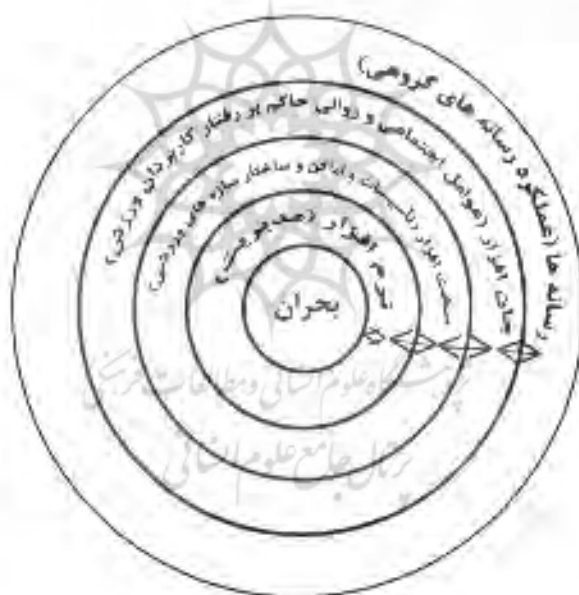
به مدیریت را جزو عوامل مهم بحران‌زا تلقی کرده بودند. در خصوص عوامل بحران در زمینه جان‌افزار موارد زیر به ترتیب اولویت جزو عوامل بحران‌زا تلقی شده بود؛ پنداشت بی‌عدالتی ناشی از قضاوت داور، پرخاشگری مربی، برخورد نامناسب نیروی انتظامی، عدم استفاده از روان‌شناسان ورزشی در کنترل رفتار ورزشکاران، مشکلات اقتصادی و بیکاری تماشاگران، عدم تنبیه انضباطی ورزشکار بد رفتار، تأکید بیش از اندازه بر برد و توجه به این عوامل که احتیاج به کار فرهنگی و آموزشی مستمر دارد و منحصر به روز برگزاری مسابقه نمی‌شود، بلکه تعامل و همکاری بین مؤسسات فرهنگی و آموزشی را ایجاد می‌کند را جزو راهکارهای پیشگیری از بحران در این زمینه قلمداد کرده بودند. نتایج این پژوهش در خصوص عامل جان‌افزار با پژوهش‌های کلاکمن (۱۹۹۴)، کاکلی (۱۹۸۷) (۲۲)، و گلداشتاین و آرمز (۱۹۷۱) (۲۳)، زیگلر (۱۹۸۲) (۲۴) همخوانی دارد.

این پژوهشگران نحوه رفتار مربی، تأکید بر قهرمانی، جنبه تجاری پیدا کردن ورزش، داور بی‌ضعف و تعصب شدید تماشاچیان نسبت به تیم محبوبشان را جزو عوامل بحران‌زا شناخته بودند؛ در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه رسانه‌ها موارد زیر به ترتیب اولویت جزو عوامل بحران‌زا شناخته شده بودند: ایجاد جو هیجانی توسط رسانه‌ها، بیش از حد به حواشی جنجالی مسابقات، انجام مصاحبه جنجالی و بدون ضابطه با بازیکنان، مربیان، داوران، انتشار شایعات بی‌اساس، توجه بیش از حد به موضوعات جنجالی برای جذب مخاطب بیشتر، ضابطه‌مند نبودن فعالیت رسانه‌ها، بخش‌های زد و خورد و درگیری. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش برکویتز (۱۹۶۹) (۲۵)، لئونارد (۱۹۹۵) (۲۶)، برایانت و زیلمن (۱۹۸۳) همخوانی دارد. این پژوهشگران در تجزیه و تحلیل داده‌های خود، پرداختن بیش از حد به حواشی مسابقات، بخش‌های زد و خورد و آشوب‌های خیابانی را بحران‌زا تلقی کرده بودند.

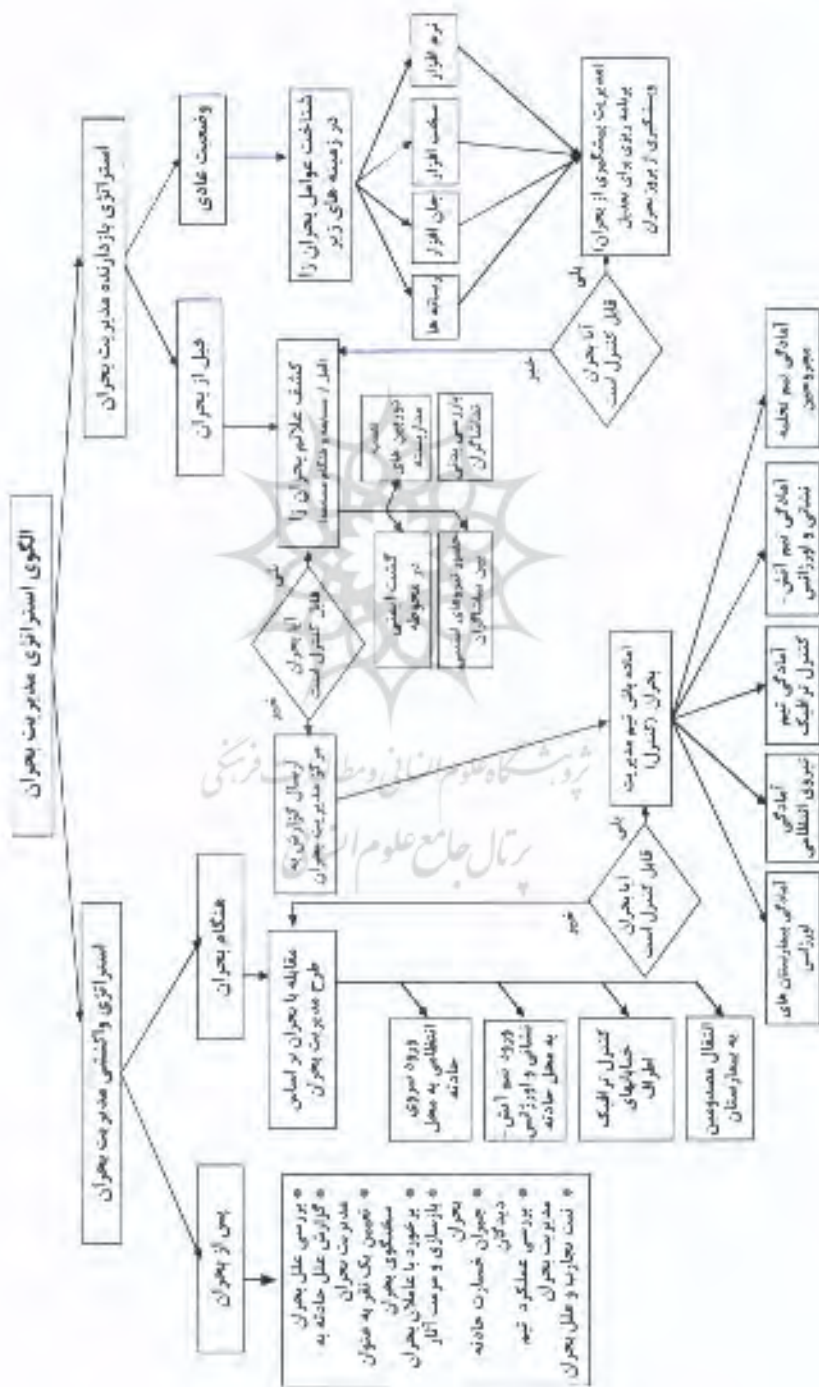
با توجه به نتایج پژوهش می‌توان میزان نزدیکی عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران و نحوه ارتباط آنها را با همدیگر در شکل (۱) نشان داد، همچنان که ملاحظه می‌شود، نحوه ارتباط هر کدام از عوامل هم در زمینه ایجاد بحران و هم پیشگیری از بحران دوسویه است و یک ارتباط کلی نیز بین همه آنها وجود دارد، این موضوع بیانگر آن است که مدیریت ورزش کشور در شناخت عوامل بحران‌زا و پیشگیری از بحران باید دیدگاهی



استراتژیک و همه‌جانبه داشته باشد همچنین با توجه به مبانی نظری و نتایج حاصل از این پژوهش می‌توان الگوی استراتژی مدیریت بحران را مطابق شکل (۲) طراحی نمود این الگو به دو شاخه کلی تقسیم می‌شود: الف: استراتژی بازدارنده مدیریت بحران، ب: استراتژی واکنشی مدیریت بحران. استراتژی بازدارنده مربوط به وضعیت حاد و قبل از بحران است و استراتژی واکنشی مربوط به هنگام بحران و پس از بحران است. (شکل ۲ جزئی این الگو و نحوه ارتباط آن را نشان می‌دهد)



شکل ۱. میزان نزدیکی عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران به کانون بحران



شکل ۲. الگوی استراتژی مدیریت بحران

## منابع

۱. نورالغولری، عین (۱۳۸۱)، ورزش و جامعه، ترجمه حمید، رضا تنجی، انتشارات ست.
2. Pauchant, T. Miruff, I. (1993) *Transforming the crisis organization preventing individual organization and environmental tragedy* Jossey bass.
3. Wheatly, A. (1972) *Report of the inquiry to crowd safety at sport ground HMSO, London.*
۴. حقیقی (۱۳۸۴)، بهری سازمان‌ها در شرایط بحران، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
۵. تاجیک، محمدرضا (۱۳۷۹)، مدیریت بحران، انتشارات فرهنگ گفتمان.
6. Priorities and planning committee (2001) *Crisis management plan*, MC Master University.
7. Frislie, Steve (1997) *Cultural complexity in the British stadia safety industry* Butterworth-Heinemann.
۸. شیکمی (۱۳۸۱)، بهری سازمان‌ها در شرایط بحران، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
۹. بان‌جی، ولت (۱۳۷۹)، سیستم‌های امنی، ترجمه همایون لاهیجانی، انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران.
۱۰. محرم‌زاده، مهرداد (۱۳۸۴)، تقریرات سازمان‌های ورزشی، اوومه انتشارات جهاد دانشگاهی.
۱۱. مظفری، امیراحمد (۱۳۷۹)، مدیریت، ناسبات و امکانات ورزشی، جزوه درسی دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه تربیت معلم.
12. Council of Europe (1985) *European convention on spectator violence and misbehaviour at sport event*.
13. Cluckman, M (1994) *Football, players and grow corporation, science of societ*.
14. Taylor, R. Plumely, E. (1998) *Question sesion where do we go from here in sport stadia Hillsborough-paper presented at the sport council*.
15. Hram, wend (1998) *Violence today*, No. 4., <http://www.aic.gov.au/publications/vi4-text.html>.
۱۶. حاجی، غلامرضا (۱۳۷۹)، روش تحقیق در مدیریت، تهران، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
17. Lord, W (1972) *Report of the inquiry in to crowd safety at sports*, Ground HMSO, London.
18. Justic, P (1986) *Final report of the committee of inquiry in to crowd safety and control at sport ground*, London.
19. John, G. Campbell, K (1993) *Handbook of sports and recreational building design*, Oxford Butterworth architecture.

20. Matlew, J (2003) Best Practices for game day security, *Sport Journal*, Vol. 6, Number 4.
۲۱. رحیمی، قاسم (۱۳۸۱) بررسی عوامل مؤثر در مدیریت ایمنی استادیوم‌های فوتبال کشور، رساله دکتری واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی.
22. Coakley, J (1994) Social dimension of intensive training and participation in children's sport champing, *Human Kinetics*.
23. Goldstein, J. Arns R (1971) *Observing athletic contents on hostility sociometry*.
24. Zeigler, E (1982) *Physical education and sport an introduction* lea & febiger, phila.
25. Berkowits, L (1972) Experimental, investigations catharsis, *journal of consulting and clinical-Psychology*.
26. Leonard, L (1995) Violence in sport. <http://www.adoption.com>



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی