

شناسایی مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدیریت بحران‌های اجتماعی و ارائه الگوی کاربردی انتظامی

اکبر سلیمی^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۱/۱۱

تاریخ اصلاح: ۱۳۹۳/۰۴/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۴/۲۹

چکیده

زمینه و هدف: ناآرامی اجتماعی عملی غیرقانونی و خشونت‌آمیز است که توسط گروهی از مردم به وقوع پیوسته و ضمن ایجاد تخریب و صدمات مالی و جانی برای جامعه، موجب ایجاد ناامنی و هرج و مرج در منطقه می‌شود. هدف از این تحقیق، ارائه الگویی مناسب و کارآمد به منظور مدیریت و مهار ناآرامی‌های اجتماعی است.

روش: این تحقیق از نظر هدف، کاربردی، از نظر روش، تلفیقی با دو شیوه کیفی و کمی و از نظر نوع، توصیفی-تحلیلی و همچنین پس‌رویدادی است. داده‌ها و اطلاعات تحقیق به صورت کتابخانه‌ای و میدانی به دست آمده و به این منظور، ضمن مطالعه و انجام مصاحبه با ۱۰ نفر از فرماندهان و مسئولین فرماندهی انتظامی خراسان رضوی که در مدیریت جریان ۸۸ مشهد حضور فعال داشته‌اند، اسناد و مدارک موجود یگان نیز مورد بررسی دقیق قرار گرفت. سپس از تعداد ۶۰ نفر از مسئولین انتظامی استان و مشهد مقدس که در جریان عملیات مذکور شرکت فعال داشته‌اند، به وسیله پرسشنامه ۳۸ سوالی (پایایی ۰/۸۹) محقق ساخته از نوع طیف لیکرت نظر خواهی شد.

یافته‌ها: از بین چهار سطح اصلی مدیریت بحران، دو حوزه پیش‌بینی و پیش‌گیری به عنوان مهمترین مؤلفه‌ها و در این دو مؤلفه، شاخص‌هایی از قبیل: کانون‌های جرم خیز، میزان خسارات احتمالی وارده به سیستم و سازمان، عوامل تهدیدکننده نظام و نظم و امنیت و مخل آسایش فردی نیز به عنوان عوامل حایز اهمیت تشخیص داده شدند.

نتیجه‌گیری: با انجام آزمون رتبه‌بندی بین مؤلفه‌ها و شاخص‌های مذکور؛ پیش‌بینی به عنوان اولین مؤلفه‌ی کانون‌های شکل‌گیری بحران در سطح شهر و میزان تهدید احتمالی علیه نظام نیز به عنوان مهم‌ترین شاخص در هر حوزه معین شدند.

واژه‌های کلیدی: ناآرامی شهری، بحران، مدیریت ناآرامی، پیش‌بینی، پیشگیری، مقابله، بازسازی

□ استناد: سلیمی، اکبر (پاییز، ۱۳۹۳). شناسایی مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدیریت بحران‌های اجتماعی و ارائه الگوی کاربردی انتظامی. *فصلنامه*

مطالعات مدیریت انتظامی، ۶(۳)، ۳۹۴-۴۱۳.

مقدمه

از ابتدای تشکیل جوامع بشری، ناآرامی‌های اجتماعی یکی از واقعیت‌های اجتناب‌ناپذیر زندگی بشر بوده‌اند. یک زمینه پژوهی درباره تاریخ دولت‌ها و امپراطوری‌های اروپایی در طول تاریخ ۲۴ قرن، نشان می‌دهد که آنها پس از هر سال ناآرامی خشونت‌آمیز تنها به‌طور متوسط چهار سال مسالمت آمیز را پشت سر گذاشته‌اند. ده مورد از سیزده مورد مهلک‌ترین درگیری‌های جهان در ۱۶۰ سال گذشته، جنگ‌های داخلی و شورش‌ها بوده‌اند (گر، ۱۳۷۹: ۱۹-۲۴). ناآرامی‌های شهری و مشکلات مربوط به آن مانند طوفان‌های زودگذر هستند که با سرعت و قدرت زیاد خویش در چند ساعت، چند دقیقه و یا حتی چند ثانیه، منجر به بروز تغییرات گسترده‌ای می‌شوند. ناآرامی یعنی رفتارهای جمعی که محل نظم عمومی هستند، خواه این رفتارها با سازماندهی و بدون سازماندهی و رهبری باشد، به‌طور معمول با خشونت نیز در آمیخته هستند (جدی، ۱۳۸۵: ۱۴). با توجه به پیشرفت جوامع شهری و بالا رفتن آگاهی‌های اجتماعی، مطالبات و خواسته‌های مردم و گروه‌های اجتماعی افزایش یافته و با توجه به بروز تنش‌ها و اختلاف منافع و دیدگاه‌های مدیران و کارفرمایان و تصمیم‌گیران با مدعیان، پدیده نارضایتی در جمعیت‌های شهری به‌صورت اعتراض آمیز و ناآرامی بروز می‌کند.

کشور ایران از گذشته‌ی دور همیشه به‌عنوان مختلف شاهد وقوع مسایل اجتماعی گوناگون با نظام‌ها و حاکمان خود بوده است. بعد از انقلاب به اقتضای طبیعت و هویت سیاسی، ایدئولوژی و به سبب تجربه دموکراسی جدید، تعدد گفتمانی، مشی و منش‌های گوناگون سیاسی، قرائت‌های متفاوت و گاه متضاد از واقعیت‌های جامعه، برداشت‌ها و تعاریف مختلف از تهدیدات و آسیب‌پذیری نظام، چارچوب‌های تنگ و باریک جناحی-سیاسی و یا حرف‌های، تعیین و تعریف نشدن دقیق عناصر شکل‌دهنده گفتمان امنیتی، ضعف نگرش و پردازش علمی و ناتوانی در ارائه تحلیل مشخص از اوضاع، فقدان راهبرد مدون و مصوب امنیت ملی و منافع ملی در متصلب کردن فضای نظری (ناآرامی) بی‌تأثیر نبوده است (تاجیک، ۱۳۸۴: ۱۶).

اینگونه ناآرامی‌ها با هویت و ماهیت‌های متفاوت، همواره در کشور به‌خصوص در کلان‌شهرها مدیران را غافلگیر و هزینه‌های زیادی را به بخش‌های مختلف کشوری، امنیتی و انتظامی تحمیل

کردن است. البته در این میان سازمان ناجا (پلیس) به سبب ماهیت وجودی خود و نوع مأموریت و مدیریت این وقایع، می‌تواند متحمل هزینه‌های مادی، جانی، اجتماعی و... شود و تاکنون تجربه نیروی انتظامی کشور ما در سال‌های بعد از انقلاب، گواه بر این مدعا است که در بسیاری موارد، چنین پیشامدی برای این سازمان رُخ داده است که نمونه‌های آن برای تمامی مخاطبین سازمانی و عمومی واضح است. براساس قانون، نیروی انتظامی وظیفه مقابله و مبارزه با هرگونه ناآرامی، اغتشاش، شورش و خرابکاری و حرکت‌هایی که مخل امنیت کشور باشند را عهده دار بوده و وظیفه دارد تا امنیت برگزاری اجتماعات و راهپیمایی‌های مجاز را تأمین و از هرگونه تشکل و راهپیمایی و اجتماع غیرمجاز جلوگیری کند (ماده چهار قانون تشکیل ناجا). یکی از راهبردهای پیشگیری از پیامدهای ذکر شده در ناآرامی‌های احتمالی آتی برای پلیس، وجود یک سبک و الگوی مدیریتی خاص برای اداره بحران‌ها در موضوعات مختلف می‌باشد و تأمین این مدل مدیریتی کارآمد به روش‌های مختلفی ممکن است که استفاده از تجارب موفقیت‌آمیز گذشته، می‌تواند یکی از آنها باشد.

مدیریت انتظامی بحران ۱۳۸۸ مشهد مقدس به روایت تاریخ و در مقایسه با بحران مذکور در سایر کلانشهرهای کشور و همچنین ارزیابی مسئولین سازمانی و ملی یکی از موفق‌ترین نوع مدیریت بحران‌های اخیر برای پلیس کشورمان بوده است. این تحقیق از این منظر اهمیت دارد که اولاً با ثبت و تجزیه و تحلیل مصداقه‌ای عینی انجام شده، مبانی نظری لازم را در حوزه مدیریت بحران تولید می‌کند و دوم اینکه از نظر کاربردی، می‌توان راهنمای عمل سایر مدیران انتظامی در بحران‌های مشابه در نقاط مختلف کشور قرار گیرد. ضرورت تحقیق از این منظر قابل ذکر است که در صورت بی‌توجهی به آن در دو حوزه سازمانی و عمومی باید منتظر پیامدهای منفی احتمالی آن باشیم. از نظر سازمانی اینکه در بحران‌ها ضمن استفاده حداکثری از منابع و امکانات سازمانی در حین بحران، خسارات مالی، جانی و معنوی و بعد از بحران، خسارت‌های اجتماعی احتمالی را با متهم شدن و پاسخگویی به شخصیت‌های حقیقی و حقوقی بپردازیم. از حیث عمومی نیز چه بسا نوع مدیریت سلیقه‌ای پلیس، ناامنی و یا حداقل احساس ناامنی جامعه را افزایش دهد. بنابراین مسئله تحقیق این است که؛ چگونه با استفاده از تجارب موفق قبلی می‌توان به یک الگوی کارآمد

برای مدیریت انتظامی در امر مهار ناآرامی‌های اجتماعی دست یافت؟

پیشینه تحقیق

در رابطه با موضوع این تحقیق پیش از این نیز مطالعاتی انجام شده که جدول زیر به برخی از آنها اشاره شده است.

ردیف	محقق	تاریخ	محل تحقیق	نوع تحقیق	موضوع
۱	مجید پورفیض	۱۳۸۲	دانشگاه تربیت مدرس	پایان نامه ارشد	بررسی شیوه‌های برخورد ناجا با ناآرامیهای کارگری و ارائه یک مدل تصمیمگیری
۲	جعفر نامور	۱۳۸۵	دانشگاه علوم انتظامی	پایان نامه ارشد	نقش عملیات انتظامی در کنترل ناآرامی‌های اجتماعی
۳	علی افشار	۱۳۸۲	دانشگاه امام حسین (ع)	پایان نامه ارشد	بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد ناجا در مقابله با ناآرامی‌های شهر تهران
۴	شهرام عباسی	۱۳۸۴	دانشگاه علوم انتظامی	پایان نامه ارشد	ارزیابی اقدامات ناجا در کنترل ناآرامی‌های اجتماعی (مطالعه موردی مهاباد)

تحقیق حاضر تفاوت‌هایی با تحقیقات ذکر شده دارد، جدید بودن ناآرامی‌های شهری مورد بررسی در این تحقیق از نظر زمانی و همچنین داشتن دیدگاه مدیریت پلیسی در اجرای این تحقیق از جمله این تفاوت‌ها است.

الف - مفاهیم

-آسیب‌شناسی: آسیب‌شناسی یا پاتولوژی از علوم پزشکی به علوم اجتماعی وارد شده و در اصل، به معنای «مبحث مطالعه علل بیماری و عوارض و علایم غیرعادی است.» (ستوده، ۱۳۸۴: ۲۰). در مباحث جامعه‌شناسی انحرافات، آسیب‌شناسی را علم مطالعه و بررسی کارکردهای مختل و گسل نظام‌ها، بخش‌ها و اجزا در سطوح مختلف اعم از: ارگانیکی، فیزیولوژیکی، بیولوژیکی و اجتماعی تعریف کرده‌اند (محسنی تبریزی، ۱۳۸۳: ۲۵).

-ناآرامی شهری: ناآرامی اجتماعی عملی غیرقانونی و خشونت‌آمیز است که توسط گروهی از مردم به وقوع پیوسته و ضمن تخریب و ایجاد صدمه‌های مالی و جانی برای جامعه، موجبات ایجاد ناامنی و هرج و مرج در منطقه از کشور شود (عمید، ۱۳۸۵: ۳۰۷). از نظر اصطلاحی، منظور از ناآرامی شهری؛ ابراز نارضایتی گروه‌هایی از مردم که باعث برهم خوردن نظم جامعه و وقوع جرایم

و تخلف می‌شود، است. مختل کردن رفت و آمد مردم، بستن خیابان‌ها، حمله پراکنده و کم شدت به عوامل انتظامی و شهروندان، وارد کردن آسیب و خسارت به اموال عمومی و خصوصی، دادن شعارهای خلاف اصول و مبانی جامعه و اموری از این قبیل که به صورت آگاهانه و یا ناآگاهانه صورت می‌گیرد و با قواعد و قوانین جاری کشور در تعارض است، از مصادیق ناآرامی به شمار می‌آید (الیاسی، ۱۳۸۲: ۹۲).

- مدیریت: به کار بردن روش‌های مختلف در راستای اداره امور یک گروه انسانی و هماهنگ کردن کلیه فعالیتهای اعضاء برای نیل به هدف‌های معین و مشخص است (مهدی‌زاده و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۵).
- مدیریت عملیات انتظامی: عبارت از؛ حداکثر استفاده از منابع و امکانات بر اساس طرح‌ریزی‌های صورت گرفته به منظور دستیابی به اهداف پیشگیری از وقوع جرم، مقابله و دستگیری متهمان و مجرمان و جلوگیری از فرار و اختفای آنها و ضبط آلات و ادوات جرم است. (جزینی و علیزاده، ۱۳۹۰: ۲۲۶).

- مدیریت بحران: مدیریت بحران، پیش‌بینی، تدارک و آمادگی قبلی برای رویارویی و دفع رویدادهایی است که بقاء و حیات سازمان و یا بخشی از مردم را مورد تهدید جدی قرار می‌دهند (امیری، ۱۳۸۷: ۱۹۸). مدیریت بحران فرآیند تصمیم و اقدام به منظور پیش‌بینی بحران و پیشگیری از وقوع آن، کسب آمادگی و مقابله با بحران و ترمیم اثرات بحرانی دانست (معاونت آموزش ناجا، ۱۳۸۸: ۱۳).
- پیش‌بینی: پیش‌بینی، محاسبه و بیان روشن برخی از رویدادها در شرایط آتی است (معاونت آموزش ناجا، ۱۳۸۸: ۶۷).

- پیشگیری: اقداماتی است که مدیریت واپایش ناآرامی برحسب مورد برای از بین بردن یا کاهش تهدیدات به عمل می‌آورد (معاونت آموزش ناجا، ۱۳۸۸: ۱۳۸).

- مقابله: طیفی از اقدامات است که به منظور تأثیرگذاری بر حریف صورت می‌گیرد که از وضعیتی رقیق، شروع و به اشکال جدی‌تر تبدیل می‌شود (معاونت آموزش ناجا، ۱۳۸۸: ۱۳۸).

- واپایش (کنترل): واپایش عبارت است از؛ توان اعمال نفوذ بر بازیگر مقابل، به گونه‌ای که کار خاصی را به شیوه معینی به انجام برسانند یا اصولاً از ارتکاب آن منصرف شوند (لقائی، ۱۳۸۷: ۳۰۶).

- ترمیم و بازسازی: کلیه اقداماتی که منجر به حل معضلات بحران، از بین بردن زمینه‌های آن، عادی‌سازی اوضاع و احیای مجدد آنچه که در مرحله حین بحران از بین رفته است، تعریف می‌شود

(لقائی، ۱۳۸۷: ۲۱۷).

ب- مبانی نظری ناآرامی‌های اجتماعی

۱- نظریه تد رابرت گر (محرومیت نسبی - مدل اجتماعی و فرهنگی)

گر (۱۹۷۰) معتقد است که پیش شرط لازم برای ستیز خشونت‌آمیز، محرومیت نسبی است که به صورت احساس کنش‌گران مبنی بر وجود اختلاف میان توقعات ارزشی آن دسته از خواسته و شرایط زندگی است که مردم خود را مستحق آن می‌دانند (گر، ۱۹۷۰: ۵۴).

۲- نظریه هانتینگتن (توسعه ناقص - مدل اقتصادی)

هانتینگتن با مطالعه‌ی عوامل بی‌ثباتی سیاسی بیش از ۷۰ کشور به این نتیجه رسید که توسعه اقتصادی ناقص باعث افزایش میزان توقعات انسان‌هایی می‌شود که سطح رفاه زندگی آنها سیر نزولی دارد؛ چرا که رشد شهرنشینی موجب مهاجرت مردم از روستاها و شهرهای کوچک به شهرهای بزرگ می‌شود، در نتیجه آروزهای دست نیافتنی بین آحاد جامعه افزایش می‌یابد (شعبانی، ۱۳۸۵: ۳۱-۳۰).

۳- نظریه کارل مارکس (تضاد طبقاتی - مدل اقتصادی)

مارکس معتقد است که منشأ تحولات اجتماعی، وجود تضاد طبقاتی در جامعه است که باعث قشربندی افراد جامعه شده و طبقه حاکم و محکوم به وجود می‌آوردند (شعبانی، ۱۳۸۵: ۲۹).

۴- نظریه رستو (مدل سیاسی و تاریخی)

رستو معتقد است که بسیاری از بحران‌های اجتماعی، منشأ سیاسی و تاریخی دارند و برای اثبات نظریه خود، سه مدل از حکومت را مطرح می‌کند: جامعه سنتی (مدل سنتی)، جامعه در حال‌گذار (در حال توسعه) و جامعه مدرن (توسعه یافته). از نظر او جوامع سنتی و مدرن دچار بحران نمی‌شوند ولی جوامع در حال توسعه دچار بحران‌های سیاسی، اجتماعی و... می‌شوند (شعبانی، ۱۳۸۵: ۲۹-۲۸).

مدیریت ناآرامی‌های اجتماعی

مدیریت ناآرامی اجتماعی، موضوعی پدیده‌محور و دارای ابعاد مختلف است و نیازمند طیف متنوعی از تخصص‌ها است. مدیریت ناآرامی اجتماعی، رشته‌ای است که ماهیتاً به ترکیبی از دانش‌ها و

تخصص‌های مختلف نیاز خواهد داشت. بنابراین، مدیرانی که در حوزه مدیریت انتظامی فعالیت دارند، علاوه بر دانش و مهارت‌های فنی و عملی مدیریت، آن گونه که در ادبیات این حوزه مطرح شده و آنچه اقتضات و واقعیت‌های عینی ایجاب می‌کند، باید از توانایی‌های «رهبری» نیز برخوردار باشند. مدیر واپایش ناآرامی باید تفکر راهبردی را بیاموزد، یعنی بتواند به آشفته‌گی ذهنی خویش در کوتاهترین مدت نظم بخشد. این امر امکان ندارد مگر با حضور در مهار ناآرامی‌ها و کسب تجربه. به علاوه ایجاد آرامش و ثبات در یک سازمان، نهایت پایداری مدیریت آن سازمان را می‌طلبد. در ناآرامی‌ها و بحران‌های شهری، هنگام برآورد و ارزیابی باید این نکته مورد توجه دقیق قرار گیرد که از حیث رهبری، وضعیت عوامل ناآرامی در چه حوزه‌ای قرار دارد. این ارزیابی، برای اقدامات بعدی بسیار مهم است.

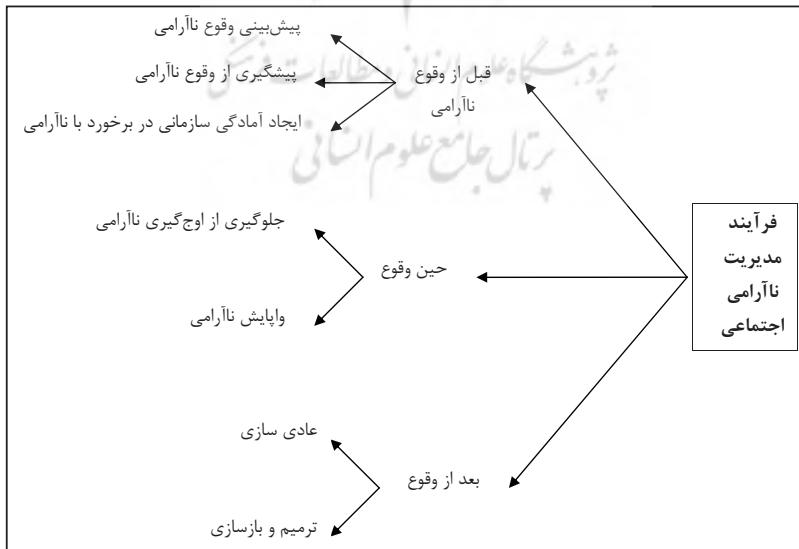
فرایند مدیریت ناآرامی‌های اجتماعی

الف- جلوگیری از وقوع ناآرامی؛

ب- کسب آمادگی برای حفاظت بهتر در مقابل تأثیر عامل ناآرامی؛

ج- پاسخ مؤثر به ناآرامی؛

د- تهیه طرح‌ها و منابع برای ترمیم و بازسازی پس از ناآرامی.



نمودار (۱) وظایف مدیریت ناآرامی در فرآیند آن (معاونت آموزش ناجا، ۱۳۸۸: ۳۴)

در فرآیند چهارگانه مدیریت ناآرامی‌ها شامل؛ پیش‌بینی، پیشگیری، مقابله، ترمیم و بازسازی، مرحله‌ی پیش‌بینی، بنیادی‌ترین و مهمترین بخش در مدیریت ناآرامی‌های سیاسی- اجتماعی است، زیرا اگر این مرحله به درستی انجام شود، می‌توان با به‌کار بستن سیاست‌هایی از بروز ناآرامی‌ها جلوگیری کرد و در صورت بروز ناآرامی، می‌توان به راحتی آن را واپایش کرد و از تبعات زیان‌بار بحران کاست. فرآیند پیش‌بینی، مستلزم اقدامات خاص در چهار بخش؛ آگاهی و شناخت، برآورد تحلیل، تدوین انتظام جغرافیایی و شناسایی آسیب‌ها و تهدیدها است.

براساس دیدگاه مارتسل لرک، نیروی پلیس خوب، پلیسی است که پیوسته و باتوجه به تحولات جامعه، خود را سازگار کرده و آمادگی خود را براساس وضعیت موجود تغییر داده یا تقویت می‌کند (شاه‌بهرامی، ۱۳۸۸: ۳۴). عواملی مانند انضباط سرزمینی یعنی مشخص کردن؛ مسائل اجتماعی، ساختار سیاسی و فرهنگی، چارچوب جغرافیای حوزه مأموریت؛ رأس سرزمین، قلب سرزمینی، شبکه سرزمینی، درون سرزمین، بیرون سرزمین و اینکه آسیب‌ها و تهدیدات در این حوزه چه هستند را باید مشخص و تعریف کنیم تا قادر به پیش‌بینی تهدیدات باشیم. مدیریت نیروی انتظامی باید آسیب‌های اجتماعی را کنار هم بگذارد و براساس آن، حوادث و پدیده‌های آینده را پیش‌بینی کند (شاه‌بهرامی، ۱۳۸۸: ۱۶). معمولاً دستگاه مجری قانون (پلیس)، به‌طور سنتی سعی در حفظ وضع موجود دارد (کارن و میلر، ۱۳۸۲: ۲۶۶). اقدامات مقابله‌ای را می‌توان بخشی از فرایند مدیریت و واپایش ناآرامی‌ها دانست که معطوف به مقطع خاصی است که در آن، اقدامات پیشگیرانه بی‌نتیجه مانده و غیرمؤثر واقع شده‌اند. آخرین مرحله از فرآیند مدیریت ناآرامی، ترمیم و بازسازی است که اگر درست انجام نشود، سرآغاز بحران جدید و تشدید بحران است. بحران‌های اجتماعی مثل موج دریا هستند و لازمه جلوگیری از تخریب و خسارت آنها، ترمیم و بازسازی است (محمدی‌فرد، ۱۳۸۹: ۳۵).

ناآرامی سال ۱۳۸۸ مشهد مقدس

در سال ۱۳۸۸ بعد از انتخابات دهمین دوره ریاست جمهوری، ناآرامی اجتماعی معروف به فتنه ۸۸ در تهران و کلان‌شهرها از جمله مشهد مقدس صورت گرفت که با توجه به اینکه به این اتفاقات

زیاد پرداخته شده از توضیح مجدد خودداری می‌شود. نکته قابل توجه این است که مدیریت انتظامی استان خراسان رضوی به گونه‌ای این رخداد را مدیریت و مهار کرد که کمترین تبعات اجتماعی و سازمانی را به دنبال داشت و مورد تأیید سلسله مراتب سازمانی قرار گرفت. بنابراین استخراج مدلی ماندگار و کارآمد از آن می‌تواند در مقاطع زمانی و مکانی دیگر قابل استفاده باشد.

سوال‌های تحقیق

- ۱- مؤلفه‌های به‌وجود آورنده ناآرامی‌های اجتماعی کدام است؟
- ۲- شاخص‌های هر یک از مؤلفه‌های به‌وجود آورنده ناآرامی‌های اجتماعی کدامند؟
- ۳- اولویت‌بندی شاخص‌ها و مؤلفه‌های به‌وجود آورنده ناآرامی‌های اجتماعی چگونه است؟
- ۴- مناسب‌ترین الگوی مدیریت ناآرامی‌های اجتماعی کدام است؟

روش

روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی، از حیث روش، ترکیبی و از نظر نوع، توصیفی-تحلیلی و پس‌رویدادی است که با تمرکز بر فتنه سال ۱۳۸۸ شهر مشهد صورت گرفته است. داده‌ها از طریق مطالعه اسناد، مصاحبه با مدیران و کارکنان انتظامی خراسان رضوی و شهرستان مشهد، بررسی اسناد سازمانی موجود و توزیع پرسشنامه به‌دست آمده که به این منظور پرسشنامه محقق ساخته از نوع طیف لیکرت، شامل ۳۸ سوال طراحی شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل دو دسته از افراد می‌باشد. دسته اول؛ شامل فرماندهان و مسئولین انتظامی استان خراسان رضوی که در واپایش ناآرامی‌های سال ۱۳۸۸ مسئولیت مستقیم مدیریتی داشته‌اند که تعداد ۱۰ نفر بود. دوم؛ اعضای جامعه اول و هیئت رییس استان، هیئت رییس فرماندهی انتظامی شهرستان مشهد و رؤسای کلانتری‌های مشهد مقدس که بر حسب تدابیر در صحنه واپایش ناآرامی‌های سال ۱۳۸۸ مشهد شرکت داشتند که به صورت تمام شمار به تعداد (۶۰ نفر) انتخاب شده‌اند. تجزیه و تحلیل و پردازش داده‌ها با استفاده از دو روش؛ کیفی با استفاده از تحلیل محتوا و توصیفی تحلیلی با استفاده از آمار توصیفی و نرم‌افزار SPSS انجام شده است. برای آزمون پایایی پرسشنامه از روش محاسبه آلفای کرونباخ استفاده شده است که این ابزار با آلفای ۰/۸۹، مورد تأیید قرار گرفت.

یافته‌ها

نتایج مصاحبه با مدیران و مسئولین انتظامی استان

جدول ۱: گویه‌های شناسایی شده در مطالعه کیفی

<p>وجود پیش زمینه در مسئولین انتظامی استان مبنی بر تحركات اجتماعی در نقاطی که خود کاندیدا یا نمایندگان آن‌ها سخنرانی خواهند داشت؛ وجود پیش‌زمینه در رده‌های تصمیم‌گیر مبنی بر احتمال خروج تجمعات انتخاباتی از حیطه قانون؛ تشکیل ستاد (کمیته اطلاعاتی) به‌منظور رصد تحركات احتمالی؛ شناسایی کانون‌های ناآرام‌ساز در مشهد که برابر سوابق موجود، یازده نقطه بوده است؛ از ماهیت عوامل ناآرام‌ساز و محرک اطلاع حاصل شده بود؛ آگاهی از تحركات عوامل ضد انقلاب در جریان تبلیغات انتخابات؛ آگاهی از حرکات ایذایی گروهک ضد انقلاب از جمله گروهک ریگی در مشهد؛ برآورد اجتماعی، سیاسی و توانمندی عوامل ناآرام‌ساز.</p>	<p>پیش‌بینی</p>
<p>برگزاری جلسات هماهنگی اطلاعاتی و امنیتی به‌منظور اتخاذ شیوه مناسب برخورد با تجمعات قانونی و غیرقانونی؛ برگزاری جلسات با نمایندگان نامزدان و توجیه آنها؛ شناسایی کانون‌های اعتراضی حساس شده؛ جداسازی مکانی و زمانی کانون‌های تجمع عوامل ناآرام‌ساز؛ گفت‌وگو با عناصر اصلی کانون‌های حساس شده و توجیه آنها.</p>	<p>پیش‌گیری</p>
<p>پیش‌بینی و طرح‌ریزی وظایف در رابطه با واپایش جمعیت ناآرام؛ بلوک‌بندی کانون‌های ناآرام‌ساز؛ تقسیم کار و تعیین فرمانده بلوک از افسران مجرب و توانمند و مدیران استان؛ پیش‌بینی به‌کارگیری نیروی یک‌شکل در واپایش ناآرامی؛ پیش‌بینی و توجیه مأمورین، قبل از ناآرامی در راستای جلوگیری از برخورد فیزیکی با تجمع‌کنندگان بدون کسب دستور از سلسله مراتب فرماندهی؛ توجیه مأمورین مبنی بر اینکه از هرگونه حرکات تنش‌زا خودداری کرده و با مردم با سعه صدر و اخلاق حسنه برخورد کنند؛ در صورت بروز تنش مراتب را بدون فوت وقت به شورای تأمین برای اتخاذ تصمیم گزارش کنند؛ تشکیل قرارگاه فرماندهی برای هدایت عملیات در نزدیک کانون‌های ناآرامی.</p>	<p>ایجاد آمادگی در سازمان</p>
<p>استقرار نیرو، قبل از حضور و تجمع عوامل ناآرام‌ساز در کانون‌های احتمالی ناآرامی؛ عملیات مبتنی بر مدارا و مماسات و تخلیه هیجانات در دستور کار قرار گرفته بود؛ جداسازی بین رهبران عوامل ناآرام‌ساز با بدنه شورشگران؛ استفاده از عملیات روانی صورت گرفته است؛ دستگیری هدفمند در بعضی از کانون‌های ناآرامی؛ همراه کردن طیف عظیمی از نخبگان برای برخورد با عوامل ناآرامی.</p>	<p>واپایش و مقابله</p>
<p>تأمین منطقه عملیات؛ هماهنگی با ادارات در خصوص عادی سازی کانون‌های ناآرامی از جمله شهرداری و...؛ توجیه برخورد پلیس برای افکار عمومی؛ بازسازی اعتبار خدشه‌دار شده پلیس؛ جلوگیری از زیر خاکستر شدن زمینه‌های ناآرامی؛ تحت نظر قرار دادن مناطق هدف به صورت غیرمحسوس؛ کاستن از تعداد نیروهای عملیاتی ویژه و افزایش نیروی پوششی به‌منظور حفظ آرامش روانی جامعه؛ تشویق رده‌های فرماندهی و کارکنان کارآمد در صحنه.</p>	<p>ترمیم و بازسازی</p>

جدول ۲: نتایج نظر مصاحبه شوندگان (N=۱۰)

شاخص	پاسخ	فراوانی
شناخت شرایط و زمینه‌های وقوع ناآرامی	صورت گرفته	۸
	صورت نگرفته	۱
	بی اطلاع	۰
شناخت توانایی‌های عاملین ناآرامی	صورت گرفته	۷
	صورت نگرفته	۱
	بی اطلاع	۲
شناخت مدل رفتاری عاملین ناآرامی	صورت گرفته	۸
	صورت نگرفته	۱
	بی اطلاع	۱
شناخت کانون‌های ناآرامی	صورت گرفته	۹
	صورت نگرفته	۱
	بی اطلاع	۰
شناخت برآورد، اهداف و انگیزه‌های عاملین ناآرامی	صورت گرفته	۸
	صورت نگرفته	۰
	بی اطلاع	۲
تهیه پروژه واپایش ناآرامی‌های شهری	انجام شده	۹
	انجام نشده	۱

نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد که اکثریت قریب به اتفاق مدیران انتظامی خراسان نسبت به کانون ناآرامی‌ها، عوامل و رهبران آن، توانایی‌ها و نحوه رفتار آنان، اشرافیت لازم را داشته و برآوردهای لازم را تهیه کرده بودند.

جدول ۳: نظر پاسخ‌دهندگان نسبت به شیوه مدیریت در واپایش و مقابله (N=۱۰)

شاخص	پاسخ	فراوانی
عملیات مبتنی بر مدارا و ممانعت و تخلیه هیجانات	به کارگیری شده	۹
	به کارگیری نشده	۰
	بی اطلاع	۱
جداسازی بین رهبران و بدنه شورشگران	صورت گرفته	۷
	صورت نگرفته	۲
	بی اطلاع	۰

۶	به‌کارگیری شده	عملیات روانی
۱	به‌کارگیری نشده	
۳	بی اطلاع	
۹	به‌کارگیری شده	برخورد فیزیکی و سخت‌افزاری
۰	به‌کارگیری نشده	
۱	بی اطلاع	
۶	صورت گرفته	تخریب روحیه و انسجام درونی عوامل ناآرام‌ساز
۴	صورت نگرفته	
۰	بی اطلاع	
۷	اقدام شده	شناسایی و دستگیری هدفمند عوامل شورشگر
۳	اقدام نشده	
۰	بی اطلاع	
۸	صورت گرفته	همراه‌سازی جامعه با برخورد نهایی
۲	صورت نگرفته	
۰	بی اطلاع	

نتایج جدول (۳) گویای این مطلب است که مدیران انتظامی خراسان نحوه اقدامات مدیریتی را از پیش‌تر مرور و هماهنگ کرده‌اند.

۳- آسیب‌شناسی شیوه مدیریت پلیسی بر اساس اسناد و مدارک موجود

الف: نقاط قوت: تشکیل ستاد (کمیته اطلاعاتی)، وجود پیش‌زمینه و پیش‌بینی رده‌های مسئول و تصمیم‌گیر در مدیریت استان، شناسایی نسبی کانون‌های ایجاد ناآرامی، اطلاع نسبی از ماهیت عوامل محرک و ناآرام‌ساز، برگزاری جلسات هماهنگی اطلاعاتی و امنیتی به‌منظور اتخاذ شیوه برخورد با تجمعات قانونی و غیرقانونی، برگزاری جلسات با نمایندگان کاندیدها و توجیه آنها، پیش‌بینی و طرح‌ریزی وظایف در رابطه با واپایش جمعیت و بلوک‌بندی کانون‌های ناآرام‌ساز و تقسیم کار و تعیین فرمانده بلوک از افسران مجرب و توانمند و مدیران استان، ایجاد آمادگی در نیروها برای واپایش و مقابله با ناآرامی و انجام مانورهای مستمر، هماهنگی بین نیروهای اقدام‌کننده، تشکیل قرارگاه فرماندهی برای هدایت عملیات در نزدیک کانون‌های ناآرامی با مسئولیت فرمانده استان، پیش‌بینی به‌کارگیری نیروی یک شکل در واپایش ناآرامی، استقرار نیرو قبل از

حضور و تجمع عوامل ناآرام‌ساز در کانون‌های احتمالی ناآرامی، پیش‌بینی و توجیه مأمورین قبل از ناآرامی در راستای جلوگیری از برخورد فیزیکی با تجمع‌کنندگان بدون کسب دستور از سلسله مراتب فرماندهی، توجیه مأمورین مبنی بر اینکه از هرگونه برخورد تنش‌زا خودداری کرده و با مردم با سعه صدر و اخلاق حسنه برخورد کنند و در صورت بروز تنش، مراتب را بدون فوت وقت به شورای تأمین به‌منظور اتخاذ تصمیم گزارش کنند، حفظ آمادگی مدیریت انتظامی استان برای مقابله با ناآرامی، بالابودن آستانه تحمل مأمورین در انجام مأموریت.

ب: نقاط ضعف: فقدان اطلاعات کافی از وضعیت احتمالی و ابلاغ نکردن به‌موقع کانون‌های عوامل ناآرامی به رده‌های اجرایی، کافی نبودن تجهیزات و لوازم ویژه واپایش اجتماعات، عدم تصمیم‌گیری به‌موقع مسئولین سیاسی، حضور نیروهای غیرمسئول و لباس شخصی و سلیقه‌ای عمل کردن آنها در بعضی از مکان‌ها، شناسایی نکردن به‌موقع هدایت‌کنندگان ناآرامی.

ج: فرصتها: استفاده از ابزارهای قانونی و به‌هنگام توسط نیروی انتظامی (از جمله تعطیل کردن بعضی از صنوف که تهدیدزا بوده‌اند)، هماهنگی و همکاری اطلاعاتی و امنیتی مطلوب در استان، مشخص بودن کانون‌های مهم و خطرناک بحران (محدوده‌های ملک آباد، احمدآباد، سناباد، سجاد).

د: تهدیدات: طولانی بودن زمان بحران و خستگی و فرسوده شدن نیروها، متهم شدن نیروها به جانبداری از جریان خاص، احتمال حضور جریان نفاق در تجمعات و حرکات ایذایی و تروریستی، فقدان برنامه‌ریزی درست توسط مدیران ستادهای انتخاباتی در نحوه استقرار ستادهای تبلیغاتی در شهر، تأخیر تصمیم‌گیری از سوی شورای تأمین در برخی از مواقع، پراکندگی کانون‌ها و محل‌های ناآرامی در سطح کلان‌شهر مشهد و وقوع هم‌زمان چند بحران در چند نقطه شهر، کمک‌های تبلیغاتی و رهبری‌های پشت‌صحنه عوامل بحران توسط رسانه‌های بیگانه، احتمال هرگونه برداشت و تفسیر امنیتی منفی از مدیریت و عملکرد مأمورین توسط رسانه‌های مذکور.

الف - آمار توصیفی

جدول (۴): مشخصات تحصیلی مدیران مصاحبه شونده

درصد (۲)	فراوانی (۲)	تحصیلات
۱/۷	۱	دکتری
۸/۳	۵	کارشناسی ارشد
۶۰	۳۶	کارشناسی
۳۰	۱۸	کاردانی
۱۰۰	۶۰	جمع کل

جدول ۵: مشخصات مدیران شرکت کننده در پرسشنامه

درصد	فراوانی	مؤلفه	متغیر
۱۰	۶	ارشد	تحصیلات
۶۰	۳۶	کارشناسی	
۳۰	۱۸	کاردانی	
۳/۳	۲	سرتیپ	درجه سازمانی
۶۶/۷	۴۰	سرهنگ	
۳۰	۱۸	سرگرد	
۳۱/۷	۱۹	۳۰-۲۵	سن خدمتی به سال
۳۵	۲۱	۲۵-۲۰	
۲۶/۷	۱۶	۱۵-۲۰	
۶/۷	۴	۱۵-۱۰	

ب) آمار تحلیلی

جدول ۶: نتیجه آزمون KMO و بارتلت

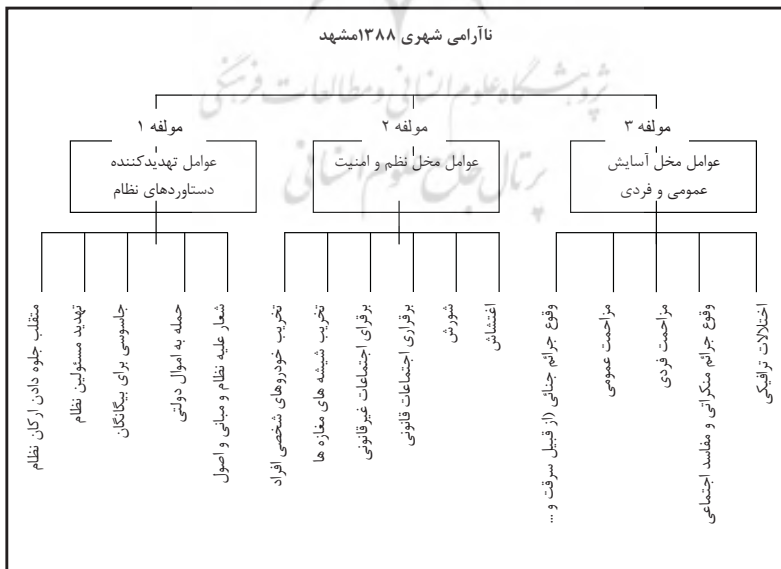
آزمون KMO	۰/۶۸۱
آزمون بارتلت	۱۵۲/۴
سطح معناداری	۰/۰۰

بر اساس نتایج جدول (۶) و آزمون KMO به میزان (۰/۶۸۱) نشان داده شده است که داده‌های تحقیق قابل تقلیل به تعدادی عوامل زیربنایی و بنیادی هستند. همچنین نتیجه آزمون بارتلت که در سطح خطای ۰/۰۱ معنی دار است، نشان می‌دهد که بین گویه‌های هر مؤلفه با گویه‌های مؤلفه دیگر همبستگی بالایی وجود دارد.

جدول ۷: شناخت ماتریس همبستگی بین گویه‌ها در حالت عدم چرخش

مؤلفه	متغیرها
۰/۹۰۹	قبل از وقوع ناآرامی
۰/۷۹۶	پیش‌بینی قبل از ناآرامی
۰/۷۵۸	پیشگیری قبل از وقوع ناآرامی
۰/۸۴۷	ایجاد آمادگی در سازمان، قبل از وقوع ناآرامی
۰/۸۸۹	در حین وقوع
۰/۷۲۷	قبل از اوج‌گیری ناآرامی
۰/۷۱۲	واپایش و متقابل
۰/۸۷۲	بعد از وقوع ناآرامی
۰/۴۶۴	عادی‌سازی
۰/۷۳۵	ترمیم و بازرسی

نتایج جدول (۷) تاثیر مؤلفه‌ها نشان داده شده است، ولی تاثیر اصلی آنها در جدول چرخش یافته ماتریس نمایان می‌شود که در زیر به آن اشاره شده است. همان‌طور که مشاهده می‌کنید، بیشترین مؤلفه‌های تاثیرگذار عبارت بودند از: مؤلفه‌های قبل از ناآرامی، پیش‌بینی قبل از ناآرامی، در حین وقوع و پیشگیری قبل. آمادگی در سازمان، قبل از اوج‌گیری ناآرامی و واپایش متقابل، مؤلفه‌های بعدی تاثیرگذار در این حوزه هستند. بنابراین در یک جمع‌بندی کلی می‌توان مؤلفه‌ها و شاخص‌های به‌وجود آورنده ناآرامی مذکور را به‌شرح نمودار زیر دسته‌بندی کرد.



نمودار ۲: مؤلفه‌ها و شاخص‌های به‌وجود آورنده ناآرامی اجتماعی ۱۳۸۸ مشهد و ترتیب اولویت آنها

جدول ۸: میانگین اهمیت شاخص‌های موجود در مؤلفه‌های آن در الگوی طراحی شده

ردیف	گام های تشکیل دهنده الگوی	میانگین xi/n
۱	پیش‌بینی	۴/۲۳۸
۲	پیشگیری	۳/۹۸
۳	ایجاد آمادگی در سازمان	۳/۹۰۸
۴	وابایش و مهار (جلوگیری از اوج‌گیری)	۳/۹۴۷
۵	مقابله	۳/۶۹۴
۶	عادی سازی	۳/۸۴۳
۷	ترمیم و بازسازی	۳/۸۰۶

نتایج جدول (۹) نشان می‌دهد که از نظر پاسخ‌دهندگان (متخصصین و کارشناسان و مدیران فرماندهی انتظامی استان خراسان رضوی و کلان شهر مقدس مشهد)، تمامی شاخص‌های موجود در الگوی طراحی شده برای مدیریت ناآرامی‌ها اهمیت دارد و چون شاخص‌های به‌کارگیری شده در فرآیند مدیریت ناآرامی به‌صورت میدانی و مصاحبه از کارشناسان احصاء شده و از طرفی مورد آزمون نیز قرار گرفته و مورد تأیید طیف دیگری از کارشناسان قرار گرفته، از پایایی بالایی برخوردار می‌باشد که آزمون پایایی شاخص‌ها مؤید این موضوع است که در آزمون شاخص‌ها با $\alpha=92\%$ مورد تأیید واقع شده و الگوی طراحی شده مورد تأیید است، علت این امر را هم می‌توان در دو بُعد زیر عنوان کرد.

الف- میانگین ضرورت وجود شاخص با ملاک تعیین شده‌ی $3/5$ ($3/5$) یعنی ضرورت بین متوسط و زیاد)، تفاوت معناداری ندارد ($P > 0/05$) و نشان دهنده این است که میزان اهمیت ابراز شده توسط پاسخ‌دهندگان بیش از متوسط در طیف لیکرت و به سمت زیاد است.

ب- اگر تفاوت معناداری مشاهده می‌شود، نشان دهنده این موضوع است که میانگین به‌دست آمده برای آن عوامل بزرگتر از ملاک و معیار انتخاب شده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که الگوی طراحی شده‌ی زیر برای مدیریت ناآرامی‌های شهری مشابه، مناسب بوده و مورد تأیید خبرگان است.

مراحل مدیریت بحران	کانونهای عوامل ایجاد کننده بحران متناسب با هر مؤلفه	خسارات وارده به جامعه و حکومت از هر مؤلفه	مؤلفه‌ها
پیش‌بینی	نحوه اقدام، نقطه شروع و مسیر ادامه فعالیت‌های مدیر بحران		مؤلفه ۱- عوامل تهدید کننده نظام
پیشگیری			مؤلفه ۲- عوامل تهدید کننده نظم و امنیت
آمادگی برای مقابله			مؤلفه ۳- عوامل مخل
ترمیم و عادی‌سازی			آسایش فردی و عمومی

الگوی پیشنهادی مدیریت ناآرامی‌های برگرفته از بحران شهری ۱۳۸۸ مشهد مقدس

بحث و نتیجه‌گیری

بحران‌های اجتماعی از پدیده‌های همیشگی و پیش‌روی حکومت‌ها بوده و خواهند بود. افزایش دامنه ناکامی‌ها، بالارفتن توقعات، فزونی فاصله طبقاتی، فقر مالی، گسل‌های اجتماعی، اختلافات قومی و مذهبی، و... در بعضی از کشورها موجب بروز ناآرامی‌های متعددی از سوی شهروندان کشورهای مختلف شده است. پیچیده‌تر شدن ابعاد و ویژگی‌های ناآرامی، نقش‌آفرینی نخبگان فرهنگی-سیاسی در کنار نخبگان سنتی و دخالت‌های بیگانگان در تحولات جامعه، امروزه از مسائل بسیار مهم و تأثیرگذار در مقوله مدیریت ناآرامی‌های اجتماعی هستند که خود به دانش سیاست و الگوی مدیریتی جدید با مهارت‌ها، تخصص‌ها و توانایی‌های بسیار پیچیده‌تر و گسترده‌تری از گذشته نیازمند است. در جمهوری اسلامی ایران متناسب با تحولات ساختاری در مناسبات اجتماعی به دلیل اینکه در شرایط گذار از سنتی به مدرن قرار گرفته است، وقوع این حوادث طبیعی است. به تبع آن شهر مقدس مشهد گاهی در مقیاس محدود و یا گسترده، شاهد وقوع یک یا چند ناآرامی اجتماعی اعم از؛ تظاهرات، راهپیمایی، تحصن، آشوب و... بوده است. از آنجا که براساس قانون، حفظ و برقراری امنیت اجتماعی و انتظام بخشیدن به جامعه بر دوش نیروی انتظامی گذاشته شده

است، سیاست آزمون و خطا، ناآگاهی مدیران انتظامی کشور از پیچیدگی‌های موضوع، بی‌تفاوتی به تجربیات پلیس‌های موفق در سطح جهانی، منطقه‌ای و ملی و فقدان نگرش علمی به موضوع، باعث شده است که در مدیریت ناآرامی‌های اجتماعی و بحران‌های شهری شاهد الگوهای منسجم و جامع در این حوزه نباشیم، بنابراین تدوین تجربه‌های گذشته در مراکز اجرایی و دانشگاهی، بازبینی و تحلیل شیوه‌های مدیریتی موفق گذشته در واپایش ناآرامی‌های اجتماعی با مداقه در این حوزه و افزایش مهارت‌های ادراکی و شناختی مدیران سطوح عالی و همچنین سطوح پایین‌تر درخصوص شیوه‌های مدیریت ناآرامی‌های اجتماعی و مسائل مربوط به آن برای رفع مشکل مذکور، می‌تواند چاره‌ساز باشد.

بنابراین پیچیدگی مؤلفه‌های محیط اجتماعی و تهدیدات موجود به‌ویژه در برقراری و بسط امنیت در جامعه‌ی رو به پیشرفت و در حال تحول بر تمامی مدیران انتظامی تکلیف می‌کند تا به‌صورتی هوشمند و برنامه‌ریزی شده به مطالعه‌ی وقایع، به‌ویژه ناآرامی‌های اجتماعی که نوع مدیریت موفق و یا ناموفق هر یک از آنها ویژگی‌های خاص خود را داشته است، پردازند. بحران ۱۳۸۸ کشور در بسیاری از شهرها از جمله، مشهد اتفاق افتاد و پس از اتمام جریان مذکور بر حسب ارزیابی‌های ملی و سازمانی انجام شده، نوع مدیریت پلیسی آن در مشهد بسیار خوب برآورد شد. به همین دلیل این تحقیق با هدف شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های آن به منظور بهره‌برداری در تدوین یک الگوی کاربردی انجام گرفت و طی آن به‌صورت میدانی و اسنادی و مصاحبه با مدیران و نخبگان انتظامی استان خراسان رضوی و مشهد مقدس و هم‌چنین استفاده از پرسشنامه با روش ترکیبی (کمی + کیفی) یافته‌های خوبی به‌دست آمد. در نهایت پس از دسته‌بندی آنها، سه مؤلفه کلی تحت عناوین؛ عوامل تهدید کننده نظام، عوامل تهدید کننده نظم و امنیت، عوامل مخل آسایش فردی و عمومی، شناسایی و شاخص‌های هر یک نیز احصاء و اولویت‌بندی هر سطح مشخص شد (پاسخ سوال اصلی و سوالات فرعی ۱ و ۲). از آنجایی که در مدیریت بحران چهار مرحله؛ پیش‌بینی، پیشگیری، مقابله و ترمیم مدنظر است، با انجام مصاحبه و عملیات آماری، نحوه و میزان فعالیت مدیریت واقعه مذکور در هر مرحله برآورد شد و مشخص شد که؛ الف: با توجه به اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها و میزان خسارتی که در صورت ادامه بحران از آن مؤلفه متوجه

حکومت و جامعه می‌شود، مدیر بحران باید آن مؤلفه را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهد که در بحران مورد اشاره به ترتیب ذکر شده در سطور بالا است. ب: از سویی نتایج حاصل از عملیات آماری نشان داد که بیشترین میزان فعالیت مدیریت بحران مذکور به ترتیب در سطوح، پیش‌بینی، پیشگیری، آمادگی برای مقابله و در نهایت ترمیم و پاکسازی مصرف شده است که این موضوع با اصول علمی مطابقت دارد. این بدان معنا است که یک مدیریت موفق بحران باید ضمن در نظر گرفتن اصول علمی، هدف‌های خود را براساس دیدگاه‌های کلان به خرد و منافع بین‌المللی به ملی و سپس منطقه‌ای و محلی برنامه‌ریزی کرده و منابع و امکانات را مطابق با آنها سازماندهی کند. به عبارتی تحمل برخی خسارات محلی برای پیشگیری از خسارات ملی، منطقی است و به همین نسبت قبول حدی از ناملایمات ملی به منظور پیشگیری از پیامدهای منفی منطقه‌ای و بین‌المللی برای نظام و حکومت قابل تحمل است و باید ملاک عمل مدیر بحران باشد.

پیشنهادها:

- شناسایی نوع بحران و خاستگاه‌های آن، قبل از هرگونه اقدام عملی توسط مدیر بحران و توجیه مأموران زیر مجموعه؛
- داشتن دیدگاه علمی و نوین و پرهیز از هرگونه اقدام سنتی، تعصبی و عجولانه؛
- ریشه‌یابی اهداف و مأموریت رهبران و جمعیت بحران‌آفرین و تقسیم‌بندی اهداف آنان در سطوح کلان، متوسط و خرد؛
- در نظر گرفتن میزان خسارات و پیامدهای وقوع و ادامه بحران برای نظام، کشور، استان و محله در حوزه‌های مختلف سیاسی، امنیتی، اقتصادی و اجتماعی؛
- سازماندهی منابع و امکانات متناسب برای خنثی کردن اهداف ذکر شده معاندین؛
- ساماندهی و اجرای طرح مهار بحران هماهنگ با کانون‌هایی که احتمال بیشترین خسارات مهمه و اولویت‌دار را به نظام وارد خواهند کرد.

منابع

امیری، عبدالرضا (۱۳۸۷). بحران‌های طبیعی و نظم و امنیت اجتماعی. تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا. الیاسی، محمد حسین (۱۳۸۱). نظریه‌های تحلیل روانشناختی رفتارهای جمعی اعتراض آمیز. فصلنامه دانش انتظامی، سال

چهارم، شماره دوم و سوم.

الیاسی، محمد حسین (۱۳۸۲). عملیات روانی. فصلنامه عملیات روانی، شماره ۴، انتشارات ۱۱۳ آبان.
الیاسی، محمد حسین (۱۳۸۳). متقاعدسازی در تئوری و عمل. فصلنامه علمی عملیات روانی، شماره ۲، انتشارات ۱۱۳ آبان.
الیاسی، محمدحسین (۱۳۸۷). مدیریت عملیات روانی. تهران: معاونت آموزش دانشگاه علوم انتظامی.
تاجیک، محمدرضا (۱۳۷۹). مدیریت بحران، نقدی بر شیوه‌های تحلیل و تدبیر بحران در ایران. تهران: فرهنگ گفتمان.
جمعی از نویسندگان (۱۳۸۸). مدیریت بحران با رویکرد امنیت عمومی (۱). چاپ سوم، تهران: معاونت آموزش ناجا.
جمعی از نویسندگان (۱۳۸۷). مدیریت بحران با رویکرد امنیت عمومی (۲). تهران: معاونت آموزش ناجا.
جزینی، علیرضا؛ علیزاده، عظیم (۱۳۹۰). مدیریت عملیات پلیس در جنگ نرم. تهران: معاونت آموزش ناجا.
چالوک، غلامرضا (۱۳۸۸). جزوه آموزشی پدافند غیرعامل. تهران، دانشکده فرماندهی و ستاد ناجا.
حاجی بیگی، محمدرضا (۱۳۸۵). خشونت و پرخاشگری در فوتبال و راهکارهای آن. فصلنامه امنیت، دفتر مطالعات و تحقیقات امنیتی وزارت کشور.

حاجیان، ابراهیم (۱۳۷۳). مطالعات جامعه شناختی اعتصابات کارگری. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
حسینی، حسین (۱۳۶۵). رفتار جمعی. تهران: دانشگاه امام حسین (ع)، دانشکده و پژوهشکده علوم دفاعی.
حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۴). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: انتشارات سمت.
رفیع پور، فرامرز (۱۳۷۷). آنا تومی جامعه. تهران: انتشارات شرکت انتشار.
ستوده، هدایت... (۱۳۸۰). آسیب‌شناسی اجتماعی (جامعه‌شناسی انحرافی). تهران: انتشارات آوای نور.
شاه بهرامی، فرج... (۱۳۸۸). تجمعات و ناآرامی‌های سیاسی. تهران: معاونت آموزش ناجا.
شعبانی، ناصر (۱۳۸۵). توسعه و پدافند با رویکرد انتظامی. تهران: معاونت آموزش دانشگاه علوم انتظامی.
صالحی امیری، سید رضا (۱۳۸۸). مدیریت منازعات قومی در ایران. تهران: انتشارات کمیل.
عمید، حسن (۱۳۸۵). فرهنگ فارسی. چاپ سیزدهم، تهران.
قانون نیروی انتظامی (۱۳۶۷). تهران: سازمان عقیدتی سیاسی ناجا.
کاظمی، علی اصغر (۱۳۶۶). مدیریت بحران‌های بین‌المللی «تئوری و عمل». تهران.
گر، تدرابرت (۱۳۷۹). چرا انسان‌ها شورش می‌کنند. ترجمه علی مرشدی زاده، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
گیدنز، آنتونی (۱۳۷۳). جامعه‌شناسی. ترجمه منوچهر صبری، تهران: نشرنی.
گروهی از فرماندهان و مربیان یگان ویژه (۱۳۸۸). کنترل اجتماعات. تهران: معاونت آموزش ناجا.
مهدی‌زاده، محمد (۱۳۸۸). مدیریت بحران. مشهد: انتشارات سجادتوس.
مقیمی، محمد (۱۳۸۰). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران: انتشارات ترمه.
محمدی فرد، احمد (۱۳۸۹). جزوه آموزشی طرح‌ریزی عملیات مشترک انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد.
معین، محمد (۱۳۸۲). فرهنگ فارسی. چاپ هشتم، تهران: نشر امیرکبیر.
وحید، مجید (۱۳۸۸). بررسی نقش اطلاعات ناجا در کنترل ناآرامی دانشجویی سال ۱۳۸۲ تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دافوس ناجا.

محمدی‌فر، احمد (۱۳۸۸). بررسی نقش اطلاعات انتظامی در کنترل ناآرامی‌های شهری. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مرزی دانشگاه علوم انتظامی.

لقایی، علی (۱۳۸۷). کنترل چهارشنبه سوری. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم، شماره سوم.
دشتی، محمد (۱۳۸۰). مقاله مدیریت بحران در حکومت علی (ع). فصلنامه دانش انتظامی، شماره یک.
آئینه فرماندهی و راهبرد انتظامی (۱۳۸۱). تهران: دفتر فرماندهی ناجا (بهردهی).