

مقاله پژوهشی: مدیریت بحران در کلانتری‌ها

امیر حسین یآوری بافقی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۳/۰۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۹/۱۳

چکیده

چهارمرحله‌ای کردن مدیریت بحران، امکان توصیف و تفسیر اقدامات پیش‌رویدادی و پس‌رویدادی را فراهم می‌سازد. مقاله حاضر با هدف تعیین میزان موفقیت و اقداماتی که کلانتری‌ها در مدیریت بحران (با تاکید بر بحران ۱۳۹۸) باید انجام دهند تدوین شده است. این پژوهش از حیث زمانی، مقطعی؛ از نظر هدف، کاربردی و توسعه‌ای و از حیث روش، توصیفی بوده و از جهت نحوه جمع‌آوری داده‌ها از روش‌های ترکیبی^۲ (کمی و کیفی) استفاده شده است. حجم نمونه، شامل ۳۶۱ نفر از ماموران کلانتری‌های البرز (که در اغتشاشات ۱۳۹۸ حضور داشتند) و سرکلانتری‌های تهران، فرماندهان انتظامی استان‌ها، مسئولان و فرماندهان دارای تجربه و روسای سابق تعدادی کلانتری بوده‌اند. آلفای کرونباخ معادل عدد ۸,۱ و روایی سازه نیز با آزمون کومو بارتلت تایید شد. یافته‌های تحقیق نشان داد؛ شرایط فعلی کلانتری‌ها با ایده‌آل‌های مطلوب برای مدیریت بحران نیازمند آسیب‌شناسی است. همچنین ضرورت دارد؛ هدف‌گذاری، برنامه‌ریزی، تامین امکانات لازم، آموزش و تمرین مستمر و بازخوردگیری شرایط مدیریت بحران در کلانتری بازمهندسی شوند.

کلیدواژه‌ها: مدیریت بحران، کلانتری، پیش‌بینی، مراحل چهارگانه مدیریت بحران.

^۱دانشیار دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران، رایانامه: yadyar@chmail.ir

^۲-Mix Method

مقدمه و بیان مسئله

کلانتری‌ها نقش حیاتی در مدیریت بحران‌های اجتماعی و طبیعی و در نتیجه دفاع از ارزش‌های ملی دارند. زیرا نهاد رسمی و اصلی تامین کننده نظم و امنیت داخلی کشور و سرپنجه نیروی انتظامی محسوب می‌گردند. شاید به همین دلیل است که هنگام بروز بحران مانند: بلایای طبیعی، اعتراض مردمی در اعتراض به یک خواسته اجتماعی، یا یک حمله تروریستی، معمولاً، کلانتری یکی از اولین سازمان‌های فراخوانده شده برای واکنش است. زیرا انتظار می‌رود همواره محیط را رصد نموده و پس از بررسی شرایط با هماهنگی درون و بیرون از کلانتری، واکنش لازم را با حفظ امنیت مردم و ماموران انجام دهند. اما مشکل اینجا است که زمان دقیق شروع یک بحران اجتماعی قابل تبیین نیست. حتی مشخص نیست چقدر رشد کرده و کدامیک از ارزش‌ها را تحت تاثیر خود قرار خواهد داد. مهم‌تر آنکه زمان خاتمه آن نامعلوم می‌باشد (تیلش^۱ و همکاران، ۲۰۲۱: ۹۶).

اجرای این تحقیق منجر به جلب توجه مسئولان پلیس به ضرورت رعایت مراحل چهارگانه مدیریت بحران، کاهش هزینه‌های مادی و معنوی پلیس در آینده و آگاهی از نظرات و خواسته‌های ماموران برای مدیریت هوشمند بحران‌های اجتماعی شده و بدیهی است که عدم این تحقیق و تحقیقات مشابه باعث نامعلومی وظایف افراد به هنگام بروز بحران‌های مشابه می‌شود و در مدیریت بحران نتوان مرحله به مرحله نسبت به تغییر تاکتیک‌ها اقدام نمود. بالتبع روش‌های سنتی تداوم یافته و کمتر در پی افزایش بهره‌وری از طرق مختلف خواهد شد.

به‌همین منظور از اغتشاشات آبان ۱۳۹۸ که از زوایای متنوعی قابل بررسی است بعنوان دستمایه در تشریح وضعیت فعلی استفاده شد تا معلوم شود، آیا کلانتری‌ها در مراحل چهارگانه مدیریت بحران (۱۳۹۸) موفق بوده‌اند؟ و در هر مرحله از مدیریت بحران چه کار باید انجام دهند؟

^۱- Thielsch, Röseler, Kirsch, Lamers, & Hertel, 2021

۱. مبانی نظری

بزهکاری، خشونت، ناامنی و ترس از جرم، از موضوعاتی است که بیش از پیش دل-نگرانی همه شهروندان را تشکیل می‌دهد (نجفی ابرندآبادی، ۱۳۷۷: ۱۳). یکی از مهم‌ترین مصادیق پدیده منتهی به ناامنی، خیزش‌های اجتماعی خشونت‌آمیز است. خیزش اجتماعی یا اعتراض‌های خیابانی، یعنی برانگیختگی خودجوش مردم و اقشاری می‌باشد که از وضعیت سیاسی، اقتصادی و اجتماعی خود رنج می‌برند و در تنگنای روزانه قرار دارند (ابراهیمی‌نژاد، ۱۳۹۸: ۱۰)

قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، آزادی بیان، قلم، تجمع، تشکیلات را برای عموم شهروندان پذیرفته و تنها دو نهی را برای فعالیت گروه‌ها اعلام کرده که عبارت‌اند از: ۱- این فعالیت‌ها منحل مبانی اسلام و حقوق عمومی نباشد، ۲- مسلحانه نباشد. (قربانی، ۱۳۷۳: ۴۱)

حق آزادی اجتماعات

«آزادی اجتماعات و تظاهرات»^۱ اعم از تجمع، اعتراض، اعتصاب، تحسن و راهپیمای به‌مثابه یکی از مصادیق آزادی بیان، نماد پویایی جامعه و شهروندان یک کشور است. بر اساس آرای دیوان اروپایی حقوق بشر، گردهمایی حداقل دو نفر را می‌توان تجمع نامید؛ در حقوق انگلستان بر اساس قانون نظم عمومی (۱۹۸۶)، تعداد افراد حاضر در اجتماعات باید ۱۲ نفر یا بیشتر باشند (دادگاه حقوق بشر اروپا؛ ۲۰۱۲). آزادی اجتماعات زمینه‌ساز

^۱ - میان اجتماعات و تظاهرات تفاوت وجود دارد؛ اجتماعات (اعم از ساکن و متحرک) حالت عام دارد و ممکن است با هدف ایجابی (حمایت) یا سلبی (اعتراض) صورت پذیرد، اما تظاهرات غالباً متحرک بوده و با هدف اطلاع‌رسانی و جلب حمایت‌های هر چه بیشتر صورت می‌پذیرد. این تفکیک در حقوق انگلستان نیز وجود دارد. برای مطالعه بیشتر ر.ک: گابریل گانز، ۱۹۸۹.

^۲ - European Court of Human Rights

مشارکت عملی و حضور مستقیم و گروهی مردم در عرصه اجتماع است (قاری‌سیدفاطمی، ۱۳۸۸: ۳۱).

تعریف مفاهیم

تعریف لغوی امنیت

واژه امنیت در لغت‌نامه‌های فارسی به معنی در امان بودن، ایمنی، آرامش و آسودگی است (عمید، ۱۳۷۵: ۱۹۸). بوث^۱ نیز امنیت را به معنای فقدان تهدید می‌داند (عبدا... خانی، ۱۳۸۳: ۲۵۲) اگرچه مکتب کپنهاک تعریف موسعی از امنیت ارائه می‌دهد به‌ویژه اینکه امنیت اقتصادی و امنیت زیست محیطی را نیز بررسی می‌کند (بابویی و همکاران، ۱۴۰۱: ۸۴)، اما همه این موارد بر این پایه استوارند که طرف مقابلی وجود دارد و می‌خواهد بر علیه ما اقدام کند، اما باید توجه داشت که در بسیاری از مواقع نقاط ضعف درونی ما شرایط را برای تهدیدسازان فراهم می‌کند. در این خصوص می‌توان به؛ پائین بودن سطح اثربخشی، پایین بودن سطح کارایی، انتخاب مدیران کم‌توان، ضعف در تدوین برنامه‌های راهبردی تا عملیاتی اشاره نمود (یاوری بافقی، ۱۳۹۶: ۱۳۷).

تعریف بحران

از نظر لغوی واژه بحران، به عنوان فشار، اضطراب، فاجعه، بلا، خشونت یا خشونت اجتماعی به کار می‌رود. فرهنگ لغات وبستر^۲ بحران را نقطه عطف بهتر بودن یا بدتر بودن معنا کرده است (۲۰۲۳).

^۱-BOOS

^۲-Webster

تعریف مدیریت بحران

مدیریت بحران، نظام و سیستمی است منسجم با بهره‌گیری از علوم، تکنولوژی، برنامه‌ریزی و مدیریت برای مقابله با حوادثی که منجر به کشته‌شدن تعداد زیادی از انسان‌ها، تخریب و آسیب‌دیدگی کلی به اموال مردم، مختل‌شدن و برهم خوردن زندگی اجتماعی می‌شود (هواتمر، ۱۳۸۳: ۱۶).

مراحل مدیریت بحران

در ایران به‌ویژه در دستگاه‌های نظامی و انتظامی مدل چهار مرحله‌ای مدیریت بحران شامل: پیش‌بینی، پیشگیری، مقابله و ترمیم و بازسازی مبنای برنامه‌ریزی است (معاونت آموزش ناجا، ۱۳۸۶: ۵۹).

وظایف مدیریت بحران

الف - مرحله پیش‌بینی وقوع بحران

پیش‌بینی فعالیتی روش‌مند بوده و عبارت است از ارزشیابی یک روند با درجه‌ای از اطمینان (احتمال) در طول یک دوره خاص (یاوری، ۱۳۹۵: ۳۹).

هرچند پیش‌بینی در مدیریت بحران را از بنیادی‌ترین مراحل در تدبیر بحران‌های سیاسی - اجتماعی دانسته‌اند؛ ولی معمایی به‌نام پیش‌بینی‌پذیری امور به‌خصوص در حوزه مسائل اجتماعی برخلاف پدیده‌های علوم تجربی این‌گونه نشان می‌دهد که نمی‌توان همواره درخصوص وقوع بحران‌ها انتظار داشت که بتوان آنان را از قبل پیش‌بینی نمود.

ب - مرحله پیشگیری از وقوع بحران

پژوهش‌ها نشان داده‌اند که آمادگی دقیق‌تر و کارآمدتر سازمان‌ها جهت رویارویی با بحران‌ها، نه‌تنها آسیب‌پذیری آنها را کاهش می‌دهد بلکه باعث یادگیری سازمان‌ها در

فرآیند بحران و توسعه توانمندی، جهت برخورد با بحران‌های آتی نیز می‌شود (بارتون، نیول و ویلسون،^۱ ۲۰۰۲: ۹۷).

ج - مرحله سوم: مقابله

به‌کارگیری مجموعه‌ای از توانایی‌ها و روش‌ها (نرم‌افزاری و سخت‌افزاری) برای خاتمه‌دادن به ناآرامی‌های مخل نظم و امنیت عمومی را مقابله می‌نامند (حمیدی، ۱۳۹۴: ۹۳)

د - مرحله چهارم: ترمیم و بازسازی

در اصطلاح ترمیم و بازسازی را می‌توان کلیه اقداماتی که منجر به حل مسئله بحران و از بین بردن زمینه‌های آن و عادی‌سازی اوضاع و احیای مجدد آنچه که در مرحله حین بحران از بین رفته تعریف کرد (حسینی و جدی، ۱۳۸۷: ۱۷۶).

۲. روش تحقیق

این پژوهش از حیث زمانی؛ مقطعی، از حیث هدف؛ کاربردی و توسعه‌ای و از حیث روش؛ توصیفی بوده و از جهت نحوه جمع‌آوری داده‌ها از روش‌های ترکیبی^۲ (اسنادی، کمی و کیفی) استفاده نموده است. به‌منظور انتخاب نمونه مناسب، از راهبرد نمونه‌گیری هدفمند^۳ که در طرح‌ریزی تحقیقات کیفی^۴ به‌کار می‌رود استفاده شد. حجم نمونه، شامل ۳۶۱ نفر از ماموران کلانتری‌های البرز (که در اغتشاشات ۱۳۹۸ حضور داشتند)، تعداد ۱۰ سرکلانتر تهران (پرسشنامه)، ۳۰ نفر فرماندهان انتظامی استان‌ها (پرسشنامه)، ۹ نفر از مسئولان و فرماندهان

^۱-Barton, Newell&Wilsom

^۲-Mix Method

^۳ Purposeful sampling

^۴-Qualitative research

دارای تجربه (مصاحبه فردی نیمه باز) و ۱۰ نفر از روسای سابق کلاتری (هیات اندیشه‌ورز) بوده‌اند.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از روش توصیفی برای تجزیه و تحلیل یافته‌های کمی و برای تبیین یافته‌های کیفی از روش مقایسه متنی استفاده و در نهایت یافته‌های ناشی از روش تحقیق کمی و روش تحقیق کیفی (آمیخته) ترکیب شدند. به منظور بررسی ادبیات تحقیق و جمع‌آوری اطلاعات موجود و تحقیقات، از روش اسنادی یا کتابخانه‌ای و به کمک ابزار فیش برداری، انجام شده است. به طوری که از ۳۵۸ منبع استفاده شده، شامل: ۲۶۵ جلد کتاب، ۷۸ مقاله و پایان نامه، ۱۶ سایت و ۱۳۹ منبع خارجی بود. در این مقاله صرفاً از ۲۸ منبع فارسی و ۱۶ منبع خارجی استفاده شده است.

با استفاده از نظرات ۱۰ نفر از متخصصان، در خصوص مطلوب بودن وضعیت روایی محتوایی پرسش‌نامه‌ها، اطمینان حاصل شد.

ضریب هم‌هنگی درونی (آلفای کرونباخ) کل پرسش‌نامه، حدود ۰٫۸۱ دهم است که با توجه به معیار متسامورن (متسامورن، ۱۳۸۵) در وضعیت مطلوبی قرار دارد و لذا می‌توان از میزان اعتبار پرسش‌نامه پژوهش اطمینان حاصل کرد.

در اعتبارسنجی اولیه در بخش روایی از روایی سازه (آزمون کومو و بارتلت) استفاده شده است.

جدول شماره ۱: محاسبه روایی سازه برخی از سؤالات پرسش‌نامه

سؤالات پرسش‌نامه	مقدار آزمون kmo	مقدار آزمون بارتلت	سطح معناداری	درجه آزادی
روایی کل	.۵۳۹	۶۶/۹۲	۰/۰۰۰	۳۰
سوال سوم از سؤالات اصلی	.۶۸۳	۱۱۹/۹۰	۰/۰۰۰	۳۰
سوال ششم از سؤالات اصلی	.۷۱۲	۹۳/۳۹	۰/۰۰۰	۳۰
سوال نهم از سؤالات اصلی	.۴۴۵	۱۰۹/۹۹	۰/۰۰۰	۳۰
سوال سیزدهم از سؤالات اصلی	.۳۹۹	۱۶۳/۹۲	۰/۰۰۰	۳۰
سوال بیست و سوم از سؤالات اصلی	.۷۱۸	۸۲/۹۵	۰/۰۰۰	۳۰
سوال سی و هفتم از سؤالات اصلی	.۶۹۶	۱۳۶/۵۰	۰/۰۰۰	۳۰

در روایی کل مقدار آزمون kmo که ۰/۵۳۹ و بارتلت که ۶۶/۹۲ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ این بدان معناست که سؤالات پرسش‌نامه مورد نظر به‌درستی کارکرد کلانتری‌ها در مراحل چهارگانه مدیریت بحران (با تأکید بر تجربه وقایع آبان ۱۳۹۸ در استان البرز) را می‌سنجند کل پرسش‌نامه مورد نظر ۶۹/۳۹ درصد از تغییرات را می‌سنجند.

۳. تجزیه و تحلیل یافته‌ها

الف) ماحصل مختصر شده، یافته‌های اسنادی: اگرچه ظاهراً و از حیث مدل، مراحل بحران مشخص بوده و بین اندیشمندان حوزه امنیت تفاهم نسبی برقرار است؛ اما حوزه رفتارها و کنش‌های اجتماعی بسیار متنوع بوده و مانند روابط بین اشیا در دنیای فیزیک نیست. عملاً به ازای هر انسانی احتمال رفتار مستقلی داده می‌شود. یافته‌های اسنادی نشان داد:

- (۱) هدف دشمن ایجاد آشوب و فتنه در کشور است (مقام معظم رهبری).
- (۲) کنش‌های اجتماعی معمولاً هزینه‌ساز هستند.

- ۳) رکن موفقیت مدیران، پیش‌بینی است.
- ۴) هر کنش اجتماعی به تناسب نتایج آن هزینه‌هایی را بر بخشی از سازمان تا کل فراجا و حتی مسئولان رده یک نظام تحمیل می‌کند.
- ۵) هر کنش اجتماعی تا مدتی ثبات و آرامش را خدشه‌دار نموده و تنش را به درون خانواده‌ها منتقل می‌کند.
- ۶) هر کنش اجتماعی تا مدتی فرصت‌های سرمایه‌گذاری داخلی یا خارجی را در کشور کاهش می‌دهد.
- ۷) هر کنش اجتماعی روند صحیح رسیدگی به نیازهای اجتماعی را با مشکل مواجه می‌کند.
- ۸) هر کنش اجتماعی، علامتی از ناتوانی سیستم پیش‌بینی و سیستم پیشگیری از وقوع جرم در کشور است.
- ب) یافته‌های جمعیت‌شناختی پرسش‌نامه ویژه مأموران کلانتری استان البرز (به شرط حضور در بحران ۹۸)

بررسی توصیفی رده‌ها به شرح جدول ذیل است.

جدول شماره ۲: توزیع جغرافیایی پاسخگویان در استان البرز

ردیف	رده	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
۱	اشتهارد	۱۵	۵	۵
۲	بازرسی	۷	۲/۳	۷/۳
۳	پلیس سافا	۱۳	۴/۳	۱۱/۷
۴	پلیس پیشگیری	۵	۱/۷	۱۳/۳
۵	چهار باغ	۱۲	۴	۱۷/۳
۶	ساوجبلاغ	۳۹	۱۳	۳۰/۳
۷	طالقان	۴	۱/۳	۳۱/۷
۸	معاونت عملیات	۴	۱/۳	۳۳
۹	فردیس	۵۹	۱۹/۷	۵۲/۷
۱۰	کرج	۱۱۹	۳۹/۷	۹۲/۳
۱۱	نظر آباد	۲۳	۷/۷	۱۰۰

۱۲	جمع کل	۳۰۰	۱۰۰	-
----	--------	-----	-----	---

توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی ماموران کلانتری نشان می‌دهد در متغیر میزان تحصیلات ۳۰/۶ درصد دارای تحصیلات تا دیپلم، ۱۴ درصد کاردانی، ۳۴ درصد کارشناسی، ۲۰/۳ درصد کارشناسی ارشد و ۱/۱ درصد نیز دارای مدرک دکتری هستند. در متغیر سنوات خدمتی ۶/۷ درصد دارای سنوات یک تا پنج سال، ۱۴ درصد پنج تا ده سال، ۶۵/۷ درصد ده تا بیست سال و ۱۳/۷ درصد نیز دارای سنوات بیست سال و بالاتر می‌باشند. در متغیر سابقه خدمت در کلانتری ۴۳/۳ درصد دارای سابقه یک تا پنج سال، ۳۳/۳ درصد پنج تا ده سال، ۱۷/۶ درصد ده تا بیست سال و ۵/۸ درصد نیز بیست سال به بالا هستند. درخصوص متغیر درجه ۲۷/۳ درصد درجه دار، ۴۲/۳ درصد افسر جزء و ۳۰/۳ درصد نیز افسر ارشد می‌باشند. در متغیر تعداد تجربه برخورد ۶۳/۳ درصد یک تا سه بار، ۱۶/۳ درصد سه تا پنج بار، ۱۳/۷ درصد پنج تا ده بار و ۶/۷ درصد نیز ده بار و بیشتر هستند. درخصوص متغیر آموزش ۸۶ درصد اظهار داشته‌اند آموزش دیده‌اند. در تعداد ساعت آموزش ۳۱ درصد تا پنج ساعت، ۲۷/۷ درصد ده ساعت، ۲۷/۳ درصد ده تا بیست ساعت و ۱۴ درصد نیز بیست ساعت به بالا آموزش دیده‌اند. درخصوص محتوای آموزش ۵۲ درصد آموزش تاکتیکی، ۲۳/۴ درصد قوانین و مقررات، ۱۳/۶ درصد فنون مذاکره و ۱۱ درصد نیز عملیات روانی را طی نموده‌اند.

توصیف گویه‌های مربوط به پرسش‌نامه

۱. چه مدتی قبل از شروع ناآرامی‌های سال ۱۳۹۸، فراجا (اطلاع سلسه‌مراتبی مانند رئیس مستقیم یا نماینده سافا و...) شما را مطلع نمود؟ تعداد ۱۳۶ نفر از ۳۰۰ اعلام نمودند

که یک تا سه روز قبل از بروز تجمع اطلاع داشته و تعداد ۱۱۹ نفر هم به کمتر از ۲۴ ساعت اشاره نمودند (غالباً از بروز ناآرامی مطلع بودند).

۲. با تجمعات کوچک و پراکنده اولیه در ناآرامی‌های ۱۳۹۸ چگونه برخورد کردید؟
 قریب به ۳۹ درصد اعلام داشتند که به مقامات بالاتر گزارش داده‌اند. قریب به ۲۶ درصد اظهار داشتند که برای تکمیل اطلاعات، گشتی‌های کلانتری اعزام شده و حدود ۲۰ درصد هم با معتمدین محلی تماس و به تکمیل اطلاعات پرداخته‌اند.

۳. آیا پیش‌بینی بحران اجتماعی وظیفه کلانتری است؟

حدود ۹۳ درصد ماموران معتقدند که پیش‌بینی از وظایف کلانتری نیست.

۴. آیا کلانتری برای پیش‌بینی احتمال شکل‌گیری تجمعات کوچک و پراکنده مردم، توانمندی لازم را دارد؟

حدود ۲۰ درصد ماموران اعتقاد داشتند که کلانتری در شرایط فعلی توانمندی پیش‌بینی بحران را دارد.

۵. آیا کلانتری برای پیشگیری از بحران اجتماعی وظیفه‌ای دارد؟

تعداد ۱۳۲ نفر از ۳۰۰ نفر اظهار داشتند که کلانتری برای پیشگیری از بحران وظیفه دارد.

۶. آیا برای پیشگیری از وقوع بحران می‌دانید چه کاری باید انجام دهید؟

جدول شماره ۳: آیا ماموران برای پیشگیری از وقوع بحران می‌دانند چه کاری باید انجام دهند؟

ردیف	پاسخ	فراوانی	درصد	مقدار آزمون تی یک نمونه‌ای	سطح معناداری
۱	نمی‌دانم	۱۳۷	۴۵/۷		
۲	می‌دانم	۱۶۳	۵۴/۳		
۳	جمع کل	۳۰۰	۱۰۰		

۷. به منظور مقابله با گسترش حضور مردم در سطح خیابان‌ها و یورش به فروشگاه و

حتی مقرهای انتظامی در اعتراضات ۱۳۹۸ شما چه اقدامی انجام دادید؟

تعداد ۷۵/۷ درصد اعلام داشتند به کلانتری فراخوان شده تا از کلانتری محافظت نمایند.

تعداد ۵۱/۷ درصد اعلام داشتند با بلندگو از مردم درخواست آرامش شد.

۸. از نظر شما با شروع اغتشاش و درگیری خیابانی کدام یک از موارد ذیل وظیفه مأموران کلانتری است؟

حدود ۵۹/۴ درصد گزینه به یگان امداد در امور از جمله بازگشایی معابر کمک کرده را انتخاب نمودند.

۹. با شروع اغتشاش و درگیری خیابانی کدام یک از موارد ذیل مطابق شرح وظایف سازمانی، وظیفه مأموران کلانتری است؟

حدود ۴۴/۶ درصد (رتبه اول پاسخ) گزینه: بر اساس شرح وظایف، کمک به یگان امداد در امور از جمله بازگشایی معابر را انتخاب نموده‌اند.

۱۰. کلانتری‌ها برای مدیریت تجمعات کوچک و پراکنده در بحران‌های احتمالی به چه چیزهایی نیاز دارند؟

جدول شماره ۴: نیازهای کلانتری برای مدیریت تجمعات کوچک

ردیف	پاسخ	فراوانی	درصد	مقدار آزمون خی دو	سطح معناداری
۱	اطلاعات	۸۸	۱۴/۳	۳/۱۹	.۷۴۴
۲	دسترسی به دوربین‌های سطح شهر	۹۲	۱۵		
۳	نیروی انسانی بیشتر	۹۶	۱۵/۶		
۴	موتور سیکلت سوار	۵۹	۹/۶		
۵	تجهیزات ضد تجمع مانند: اسپری و باطوم	۱۰۸	۹/۶		
۶	افسران عملیات روانی	۶۶	۱۷/۶		
۷	آموزش حقوق شهروندی	۳۲	۱۰/۷		
۸	دسترسی به رسانه‌های محلی	۷۴	۵/۲		
۹	جمع کل	۶۱۵	۱۰۰		

۱۱. با اتمام غائله و آرامش جامعه، کدامیک از اقدامات ذیل انجام شد؟
پاکسازی معابر توسط شهرداری و اداره راه با ۴۲/۳۳ در رتبه اول، گزینه عادی شدن روند خدمات کلانتری به مردم با ۱۷/۷۱ در رتبه دوم و گزینه پاکسازی محیط توسط یگان امداد ۱۷/۰۶ در رتبه سوم قرار دارد.

۱۲. به عملکرد کلانتری در بحران ۱۳۹۸ چه نمره‌ای از صفر تا صد می‌دهید؟

جدول شماره ۵: نمره کلانتری در مراحل چهارگانه مدیریت اغتشاش ۱۳۹۸

۱۰۰ درصد		۷۵ درصد		۵۰ درصد		۲۵ درصد		۰ درصد		عملکرد	ردیف
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۰	۰	۰	۰	۳۹/۷	۱۱۹	۴۵/۷	۱۳۷	۱۴/۷	۴۴	پیش‌بینی بموقع بحران	۱
۰	۰	۲۶	۷۸	۱۷/۷	۵۳	۴۱	۱۲۳	۱۵/۳	۴۶	پیشگیری از بروز بحران	۲
۱۲	۳۶	۲۴/۳	۷۳	۱۵/۳	۴۶	۲۴/۳	۷۳	۲۴	۷۲	مقابله با عوامل آشوب‌گر	۳
۵/۷	۱۷	۱۹/۷	۵۹	۲۳	۷۱	۲۷	۸۱	۲۴	۷۲	ترمیم و بازسازی	۴

۱۳. آیا می‌دانید کلانتری در مراحل چهارگانه؛ پیش‌بینی، پیشگیری، مقابله و ترمیم و بازسازی چه وظایفی دارد؟

جدول شماره ۹: آیا ماموران کلانتری می‌دانند در مراحل چهارگانه؛ پیش‌بینی، پیشگیری،

مقابله و ترمیم و بازسازی چه وظایفی دارند؟

جدول شماره ۶: اطلاع ماموران از وظایف خود در مراحل چهارگانه مدیریت بحران

ردیف	پاسخ	فراوانی	درصد	مقدار آزمون خی دو	سطح معناداری
۱	بلی	۴۶	۱۵/۳	۶/۰۳	/۰۶۹
۲	خیر	۷۲	۲۴		
۳	برخی موارد را می‌دانم	۱۱۳	۳۷/۷		
۴	من تابع دستور برحسب شرایط هستم	۶۹	۲۳		
۵	جمع کل	۳۰۰	۱۰۰		

۱۴. در مرحله پیش‌بینی، کلانتری به چه چیزهایی نیاز دارد؟ (انتخاب چند گزینه بلامانع است)

درخصوص مرحله پیش‌بینی گزینه شبکه منابع و مخبرین با ۲۲/۶۸ در رتبه اول، اطلاع از روندهای اعتراضات شهر با ۱۷/۳۶ در رتبه دوم و دریافت بولتن و اخبار اطلاعاتی با ۱۶/۷۷ در رتبه سوم قرار دارد.

۱۵. در مرحله پیشگیری، کلانتری چه کارهایی لازم است انجام دهد؟ (انتخاب چند گزینه بلامانع است)

جدول شماره ۷: کارهای لازم کلانتری برای پیشگیری

ردیف	پاسخ	فراوانی	درصد	مقدار آزمون خی دو	سطح معناداری
۱	افزایش امنیت اماکن مورد تهدید	۸۶	۱۴/۸	۵/۰۳	/۱۱۵
۲	افزایش حضور در میادین و نقاط مهم	۹۱	۱۵/۹		
۳	دستگیری عوامل بحران	۸۵	۱۴/۶		
۴	تماس با معتمدان محلی برای کسب خبر	۷۱	۱۱/۵		
۵	احضار ارذل و اوپاش	۴۱	۵/۴		
۶	کاهش اجرای احکام	۳۳	۴		
۷	فراخوان نیروهای در حال مرخصی	۷۵	۱۰/۴		
۸	هشدار به کسبه جهت بستن فروشگاه	۶۶	۱۰/۶		

		۱۲/۷	۷۶	اطلاع‌رسانی به افراد ذی‌صلاح	۹
		۱۰۰	۴۷۹	جمع کل	۱۰

۱۶. در مرحله مقابله، کلانتری چه کارهایی لازم است انجام دهد؟ (انتخاب چند گزینه بلامانع است)

در پاسخ به سؤال درخصوص اقدامات کلانتری در مرحله مقابله، دستگیری عوامل بحران با ۲۱/۱۲ درصد در رتبه اول، حفاظت از مقر با ۱۷/۳۳ درصد در رتبه دوم و مذاکره با عوامل اصلی و مرتبط با اغتشاش‌گران با ۱۴/۲۶ درصد در رتبه سوم قرار دارد.

۱۷. در مرحله ترمیم و بازسازی، کلانتری چه کارهایی باید انجام دهد؟ (انتخاب چندگزینه بلامانع است)

جدول شماره ۸: اقدامات لازم کلانتری برای ترمیم و بازسازی

ردیف	پاسخ	فراوانی	درصد	مقدار آزمون خی دو	سطح معتاداری
۱	بازسازی روحی مأموران کلانتری	۸۶	۲۰/۶۲	۳/۷۴	/۰۶۹
۲	کمک به شهرداری جهت پاک‌سازی خیابان و معابر	۵۱	۱۲/۲۳		
۳	حضور در معابر و مراکز حساس	۹۱	۲۱/۸۲		
۴	عملیات روانی در فضای مجازی	۵۶	۱۳/۴۳		
۵	استعلام خودروهای بیجا مانده	۵۹	۱۴/۱۵		
۶	معرفی دستگیر شدگان به مقام قضایی	۷۴	۱۷/۷۵		
۷	جمع کل	۴۱۷	۱۰۰		

ج- یافته‌های ناشی از توزیع پرسش‌نامه بین سرکلانترهای تهران بزرگ

یافته‌های مربوط به مخاطبان به شرح ذیل است:

الف- درجه همه ده سرکلانترهای پاسخ‌گو به سؤالات پرسش‌نامه سرهنگ بود.

ب- تعداد ۱۰ سرکلانتر: شامل سرکلانتری‌های یکم/ دوم/ سوم/ چهارم/ پنجم/ ششم/ هفتم/ هشتم/ دهم و یازدهم در این تحقیق شرکت نمودند.

۱. سابقه خدمت مرتبط با کلانتری: همه سرکلانترها بالاتر از بیست سال خدمت داشتند. به عبارت بهتر می‌توان ادعان نمود که مخاطبان افراد دارای تجربه کافی بوده و پاسخ‌های آنها قابل اتکا است.

۲. هفت نفر از ده سرکلانتر معتقدند کلانتری برای پیش‌بینی احتمال شکل‌گیری تجمعات کوچک و پراکنده مردم، توانمندی لازم را دارد.

۳. سرکلانترها کارکردهای ذیل را در مرحله مقابله به ترتیب ذیل مورد تأکید قرار داده‌اند.

- تعداد ۹ سرکلانتر به حفظ مفرگشت‌زنی و مراقبت اولیه از اموال مردم و بهبود ترافیک و ضرورت اطلاع‌رسانی به سلسه مراتب اعتقاد داشتند.
 - تعداد ۸ سرکلانتر به: مذاکره با تجمع‌کنندگان و درخواست ترک محل/ افزایش امنیت اماکن مورد تهدید/ استعمال خودروهای بجا مانده/ تماس با معتمدان محلی برای کسب خبر اعتقاد داشتند.
 - تعداد ۷ سرکلانتر به ضرورت هشدار به کسبه جهت بستن فروشگاه اشاره نمودند.
 - تعداد ۶ سرکلانتر: احضار اراذل و اوباش/ لزوم شناسایی محرکان/ لزوم شناسایی محرکان/ فراخوان نیروهای در حال مرخصی را مهم می‌دانستند.
 - تعداد ۵ سرکلانتر به معرفی دستگیرشدگان به مقام قضایی اشاره نمودند.
 - تعداد ۴ سرکلانتر به کاهش اجرای احکام اشاره داشتند.
 - تعداد ۳ سرکلانتر به کمک به شهرداری جهت پاک‌سازی معابر تأکید نمودند.
۱. سؤال؛ با حضور یگان ویژه ماموران کلانتری چکار کنند؟

• تعداد ۶ نفر اعتقاد داشتند با حضور نیروهای مقابله‌کننده با اغتشاش‌گران، مأموران به داخل کلانتری رفته و از کلانتری محافظت کنند.

۲. به عملکرد کلانتری‌ها در بحران ۱۳۹۸ چه نمره‌ای از صفر تا صد می‌دهید؟

پیش‌بینی بحران: متوسط، پیشگیری از بروز بحران: خوب، مقابله با عوامل آشوبگر: خیلی خوب، ترمیم و بازسازی: عالی

ملاحظه: فرق این سؤال با سؤال بعد در این است که سؤال قبل می‌خواست بداند که کلانتری‌ها چگونه بودند، ولی سؤال بعد می‌خواهد اعتقاد و نظر مخاطب را جویا شود. بدیهی است که هرچه این دو با هم فاصله بیشتری داشته باشند نبود آموزش مناسب را بیشتر نشان می‌دهد.

۳. جایگاه کلانتری‌ها در پیوستار زمانی بحران (مراحل پیش‌بینی، پیشگیری، مقابله و ترمیم و بازسازی) کجا است؟

پیش‌بینی بحران: متوسط، پیشگیری از بحران: زیاد، مقابله: متوسط، ترمیم و بازسازی: زیاد تعیین نموده‌اند.

د- یافته‌های ناشی از توزیع پرسش‌نامه بین فرماندهان انتظامی کشور

در این تحقیق از حیث درجه ۴ نفر سرتیپ و ۲۳ نفر سرتیپ دوم و تعداد ۳ نفر سرهنگ همکاری نمودند. سابقه خدمت مرتبط با کلانتری این افراد نشان می‌دهد: بیشترین تعداد مخاطبان دارای سابقه بالای خدمت (حداقل ده سال) مرتبط با کلانتری (۲۴ نفر) هستند.

۱. آیا کلانتری برای پیش‌بینی احتمال شکل‌گیری تجمعات کوچک و پراکنده مردم، توانمندی لازم را دارد؟

(مردم، شبکه منابع و مخبرین، دسترسی به دوربین‌های موجود در حوزه استحفاظی، دسترسی به فضای مجازی، دریافت آمار وقایع و اخبار مرتبط از ستاد استان). تعداد ۱۶ نفر گزینه بلی را انتخاب نموده‌اند.

۲. کارکردهای کلانتری در مرحله مقابله با بحران چیست؟ (انتخاب چند گزینه آزاد است)

جدول شماره ۹: کارکرد کلانتری در مرحله مقابله با بحران از نظر فرماندهان

ردیف	عنوان	امتیاز کیفی
۱	حفظ مقر ۲۹/گشت زنی و مراقبت اولیه از اموال مردم و بهبود ترافیک ۲۷(بهبود ترافیک جهت کمک به مأموران راهور)/ تماس با معتمدان محلی برای کسب خبر ۲۷/اطلاع‌رسانی به سلسله مراتب ۲۶/ فراخوان نیروهای در حال مرخصی ۲۵	خیلی مورد تأکید
۲	کاهش اجرای احکام ۲۰/ هشدار به کسبه جهت بستن فروشگاه ۲۰/ استعلام خودروهای بجا مانده ۲۰/ مذاکره با تجمع‌کنندگان و درخواست ترک محل ۱۹/ افزایش امنیت اماکن مورد تهدید ۱۸	مورد تأکید
۳	معرفی دستگیرشدگان به مقام قضایی ۱۷/ شناسایی محرکان ۱۶/ احضار ارذل و اوپاش ۱۴/ کمک به شهرداری جهت پاک‌سازی معابر ۱۳	تأکید متوسط
۴	دستگیری محرکان ۷	تأکید کم

۳. به عملکرد (میزان موفقیت) کلانتری‌ها در بحران ۱۳۹۸ چه نمره‌ای از صفر تا صد می‌دهید؟

پیش‌بینی بحران: کم، پیشگیری از بحران: کم، مقابله: کم، ترمیم و بازسازی: زیاد تعیین کردند.

۴. جایگاه کلانتری‌ها در پیوستار زمانی بحران (مراحل پیش‌بینی، پیشگیری، مقابله و ترمیم و بازسازی) کجا است؟

پیش‌بینی بحران: زیاد، پیشگیری: زیاد، مقابله: کم، ترمیم و بازسازی: متوسط ارزیابی کردند.

و- تحلیل در سطح ویژگی‌های جمعیت‌شناسی پاسخ دهندگان در مسئولان با تجربه

فراجا

در این مرحله با تعداد ۹ نفر از مسئولان فراجا که مسئولیت‌های مهمی در فراجا داشته یا دارند مصاحبه حضوری انجام شده است. این افراد غالباً چندین مرحله فرمانده استان بوده و معمولاً اهل تحقیق و مطالعه و مدرس یا نویسنده حوزه مدیریت بحران می‌باشند.

۱. کلانتری در مراحل اولیه بحران، باید به اقناع‌سازی (تجمعات محلی و تجمعات غیر محلی) و مراقبت از جمعیت پردازد.

۲. نقطه شروع اکثر اعتراضات در فضای مجازی شکل می‌گیرد

۳. صرف اطلاع‌رسانی مسئولان و مبادی، وظیفه مهمی برای کلانتری است

۴. مهم‌ترین وظیفه کلانتری، حفظ مقر خود است.

۵. ارتباط با معتمدان محلی یک رکن اصلی است

۶. بهترین حالت، مدیریت بحران در سطح کلانتری است

ز- تشریح یافته‌های ناشی از جلسه اتاق فکر (فیشباول) با حضور افراد باتجربه مدیریت

بحران

دو جلسه با حضور ۱۱ نفر شامل روسای کلانتری سابق و خبرگان و اساتید تشکیل شد که نتیجه به شرح ذیل است:

۱. کلانتری در زمان بحران هم باید به کاهش جرایم فکر کند؛ لذا نمی‌تواند در مواجهه با اغتشاش‌گران مستقیماً وارد شود.

۲. حفظ مقر مهم‌ترین وظیفه مأموران کلانتری است.

۳. با آموزش و تمرین باید قدرالسهم یا وظیفه هر دستگاه داخل فراجا و خارج از فراجا در حوزه استحفاظی کلانتری تعیین شود.

۴. ساختار جدید فراجا توجه کمی به پیش‌بینی و پیشگیری در کلانتری شده است.
 ۵. کلانتری به‌خوبی توان پیش‌بینی بحران را دارد؛ زیرا فرهنگ، جنس و خواسته‌های تمام افراد اعم از مشاغل، اصناف، مردم را می‌داند.
 ۶. هر روز صبحگاه باید با آموزش ناشی از اتفاقات دیروز و اهداف امروز تشکیل شود.
 ۷. سازمان اطلاعات فراجا، فاصله زیادی با کلانتری پیدا کرده است.
- سیستم گشت‌زنی باید مجدداً احیا شود.

۴. نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش، تعیین وضعیت مراحل چهارگانه مدیریت بحران در کلانتری‌ها (مستند به یک نمونه قابل اتکا) و دریافت نظرات خبرگان با تجربه به‌منظور بهبود اوضاع بود. نتایج نشان داد که عوامل زمینه‌ای و متغیرهای مزاحمی در فرآیند اجرای مراحل چهارگانه مورد نظر وجود داشته و راهکارهای عملی مناسبی هم برای بهبود فرآیند مورد نظر فراهم است. متأسفانه تحقیقات مشابهی در جهان و کشور که مستقیماً با موضوع این پژوهش منطبق باشد در جستجوهای اینترنتی به‌دست نیامد، اما نتایج تحقیقات ذیل که تا حدودی با بخشی از این تحقیق هم‌راستا و نتایج مشابهی از حیث مفهومی داشته‌اند ارایه می‌شود.

این نتایج با نتیجه به‌دست آمده از تحقیق نظری و همکاران (۱۴۰۱، ۴۷۱)، با عنوان: اعتبار سنجی عوامل موثر بر مدیریت بیماری‌های واگیردار نوپدید با تمرکز بر پاندومی کووید ۱۹ که دریافته: رویکردهای جامعه‌محور و تحلیل‌های سیستمی مبتنی بر مدل در ثبت درس‌آموخته‌های مدیریت شهری در پاندومی کرونا کمتر مورد توجه است. اصائلو و همکاران (۱۳۹۸، ۵۵) در مقاله با عنوان: تاثیر تعامل برون‌سازمانی روسای کلانتری‌ها بر

ارتقا، امنیت عمومی تفرجگاه‌های شهری کرمانشاه، نشان دادند که تعامل کلانتری با شهرداری کرمانشاه باعث ارتقاء ۳۸ درصدی امنیت تفرجگاه‌های شهر کرمانشاه خواهد شد. عبدالرحمانی و کشتکار (۱۳۹۳، ۴۱۴) در مقاله: بررسی تاثیر تعامل برون‌سازمانی روسای کلانتری در پیشگیری از جرائم در شهر کرمانشاه، نشان دادند که سازمان‌های غیررسمی تمایل بیشتری به برقراری ارتباط با پلیس برای پیشگیری جرم از خود نشان می‌دهند. همچنین یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که ضرورت دارد ساختار فکری سامان‌یافته‌ای برای حذف مستمر اشتباهات گذشته وجود داشته باشد. در واقع آموزش‌ها و فن‌آوری‌ها به روز نیستند و جامعه هدف را به‌خوبی پوشش نمی‌دهند. همان‌گونه که عامری و همکاران (۱۳۹۸، ۷۲۱) در مقاله پژوهشی با عنوان: الگوی بهبود ساختارهای فرآیندهای کاری کلانتری‌ها با رویکرد پلیس ناب که به بررسی ماهیت اساسی رویکرد ناب تکرار شونده‌گی و استمرار در کلانتری‌ها پرداخته و دریافته که بر اساس رویکرد ناب، با شناسایی و کاهش یا حذف مستمر هدر رفت‌ها از یک سو و شناسایی و ارتقاء یا ایجاد ارزش آفرینی‌ها از سوی دیگر، می‌توان به سطح مناسبی از بهینگی و مطلوبیت در ساختارها و فرایندهای کاری دست یافت. موضوع اهمیت سیستمی و به‌ویژه هوشمندی سازمانی که نشان می‌داد کلانتری‌ها باید با هم در ارتباط باشند و همچنین اطلاعات مورد نیاز خود را از مقام‌های بالاتر و معتمدان و حراست‌های منطقه خود دریافت کنند نیز با پژوهش محمدنسل و مرادی (۱۳۹۰، ۶۷) با عنوان بررسی راهکارهای پیشگیری از اخلال در انجام ماموریت‌ها (مطالعه موردی کلانتری‌های تهران بزرگ) که دریافتند مواردی از جمله ایجاد سامانه ثبت فرآیند کامل ماموریت‌ها و هوشمند نمودن آن به افزایش اثربخشی پیشگیری از اخلال در انجام ماموریت خواهد شد؛ منطبق است. همچنین دیوید سی گومپرت، آروینگ لاکو، جاستین پریکینز، در کتاب جنگ هوشمند، مرکز آینده‌پژوهی علوم و فناوری دفاعی، ۱۳۹۶

با توجه خاص به تغییر پارادایم‌های قدرت، قدرت اطلاعات، قدرت تفکر، قدرت شبکه و قدرت شناختی (جنگ هوشمند) نتیجه می‌گیرند؛ یکی از گزینه‌هایی که وزارت دفاع آمریکا باید برای بهبود توانایی‌های خود برای استخدام افراد جنگ هوشمند در نظر بگیرد این است که بایستی برخی از عناصر شناختی جنگ هوشمند (پیش‌بینی، فرصت طلبی، استدلال تحت فشار، تمایل به مسئولیت‌پذیری و تصمیم‌گیری، توانایی یادگیری در عمل، انعطاف‌پذیری و خودآگاهی) را توسعه داده و به‌کار بگیرد.

تحقیق حاضر نشان داد در رویکرد سیستمی و بر اساس معمولی‌ترین مدل‌های آموزشی برای مدیریت بحران‌های فردا به سناریونویسی و کارگاه‌های آموزشی نیاز هست. این موضوع با کتاب اهریسمان (۲۰۱۲) که به ارائه مدلی که در آن مهم‌ترین عوامل موثر بر سناریو نویسی برای آینده پدیده‌ها را میزان انعطاف، امکان تجزیه‌پذیری و میزان نوسانات ذاتی پدیده قلمداد می‌نماید مشابه است. همچنین توجه خاص این تحقیق به پیش‌بینی و قابلیت استفاده تئوری‌های مختلف سیستم برای توصیف تغییر سازمانی با کتاب سولیوان (۲۰۰۴) تغییر در سازمان، که تاکید می‌نماید: پیش‌بینی رفتارهای انسانی به‌دلیل عامل پیچیدگی عوامل بروز بسیار دشوار است. برخی رفتارها را نمی‌توان با دلائل منطقی مورد تحلیل قرار داد. وی پیش‌بینی رفتار را از حیث پیچیدگی عوامل بروز به پیش‌بینی آب و هوا تشبیه کرده است. به باور وی، تلاش آینده‌پژوهان آن است تا در حد فاصل نظم و آشفتگی به کندوکاو علل تغییرات بپردازند تشابه دارد.

پیشنهادها

با توجه به اهمیت موضوع پیش‌بینی، اکثر پیشنهادها، از جنس پیش‌بینی هستند.

۱. اشراف اطلاعاتی بر دامنه وسیعی از جغرافیا و موضوعات و تامین تجهیزات برای تعداد زیادی شهر سخت است پس ضرورت دارد تامین افسران پیش‌بین در اولویت قرار گیرد.

۲. تهیه برنامه راهبردی مدیریت منابع انسانی به منظور تامین شرایط زیست‌بوم مأموران ضروری است.

۳. برای کنترل زنان، واحدهای آموزش دیده زن لازم است.

۴. شبکه گشت‌زنی مستند به محیط‌شناسی اطلاعاتی حوزه استحفاظی و آمار جرائم مورد توجه قرار گیرد.

۵. به تعداد کلانتری‌ها و اقتضانات محیطی، روش برخورد با بحران در عمل تفاوت دارد؛ بنابراین بهتر است وضعیت میدانی به تفکیک مراحل چهارگانه بحران تعیین تا کلانتری متناسب با هر مرحله اقدام کند.

۶. نحوه اشراف کلانتری به فضای مجازی و دریافت اطلاعات در سلسله مراتب اداری شفاف شود.

۷. نیاز به تهیه دستورالعمل‌های شفاف (بویژه تصویری) از حیث تقسیم وظایف کلانتری و همچنین دستگاه‌های فعال در حوزه استحفاظی کلانتری (شهرداری، آتش‌نشانی، حراست دستگاه‌ها و...) ضرورت دارد. این دستورالعمل‌ها مصوب و دستگاه‌ها با هم اقدامات را تمرین کنند.

۸. سافا مکلف به آموزش و خبررسانی به کوپ شود.

فهرست منابع و مآخذ الف. منابع فارسی

- ابراهیمی نژاد، مهدی (۱۳۹۸)، *مبانی مدیریت بحران (بحران‌های طبیعی و سازمانی)*، انتشارات: سمت، چاپ اول، تهران.
- اصائلو، علی؛ پورغلامی، محمدرضا؛ زمانی، علی اکبر و محمدی، رضا (بهار ۱۳۹۸)، *تاثیر تعامل برون سازمانی روسای کلانتری‌ها بر ارتقا، امنیت عمومی تفرجگاه‌های شهری کرمانشاه*، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، دوره ۱۴، شماره ۱، ۵۵-۷۶. قابل بازیابی از:
http://pmsq.jrl.police.ir/article_20355_3456e42427811ce5f567083d4cff8fd8.pdf
- بابویی، محمودرضا، ذوالفقاری، حسین، رادان، احمدرضا و بیات، بهرام (زمستان ۱۴۰۱)، *نقش مولفه‌های اطلاعات و امنیت در تعامل مدیریت بحران‌های امنیتی*، فصلنامه علمی امنیت ملی، سال ۱۲، شماره ۴۶، ۷-۳۲، قابل بازیابی از: https://ns.sndu.ac.ir/article_2363.html
- حسینی، حسین و جدی، مجید (۱۳۸۷)، *مدیریت بحران جلد ۱ و ۲*، تهران: انتشارات معاونت آموزش فراجا.
- حمیدی، ملیحه (۱۳۹۴)، *نقش برنامه‌ریزی و طراحی شهری در کاهش آسیب پذیری‌ها*، کنفرانس بین‌المللی علوم مهندسی، هنر و حقوق، مشهد مقدس قابل بازیابی از:
<https://www.symposia.ir/ICESAL01>
- گومپرت، دیوید سی؛ لاکو، آروینگ و پرکینز، جاستین (۱۳۹۶)، *جنگ هوشمند*، ترجمه: کریم صارمی و مسعود منزوی، تهران، انتشارات: مرکز آینده‌پژوهی علوم و فناوری دفاعی.
- عامری، محمدعلی؛ بیکی‌پور، مهدی و فرجی راد، خدر (زمستان ۱۳۹۸)، *الگوی بهبود ساختارها و فرآیندهای کاری کلانتری‌ها با رویکرد پلیس ناب*، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، سال ۱۴، شماره ۴، ۷۲۱-۷۴۰. قابل بازیابی از:
http://pmsq.jrl.police.ir/article_92446_1137616c2d1bd4c649179511fc56e30e.pdf
- عبد...خانی، علی (۱۳۸۳)، *نظریه‌های امنیت*، تهران، مؤسسه فرهنگی مطالعات و تحقیقات بین‌المللی ابرار معاصر.

- عبدالرحمانی، رضا و کشتکار، رسول (مهر ۱۳۹۳)، *بررسی تاثیر تعامل برون سازمانی روسای کلانتری در پیشگیری از جرائم در شهر کرمانشاه*، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، دوره ۹، شماره ۳، ۴۱۴-۴۴۱. قابل بازیابی از :
http://pmsq.jrl.police.ir/article_18264_d4b5f24d21a15b3d7c80af3b962e2ed6.pdf
- عمید، حسن (۱۳۷۵)، *فرهنگ عمید*، تهران، ناشر: امیرکبیر، چاپ ششم.
- قاری سیدفاطمی، سیدمحمد (۱۳۸۸)، *حقوق بشر در جهان معاصر*، تهران، موسسه مطالعات و پژوهش‌های حقوقی شهر دانش.
- قربانی، فرج اله (۱۳۷۳)، *مجموعه کامل قوانین و مقررات اساسی و مدنی*، تهران، نشر قومس.
- متسامورنن، جری (۱۳۸۵)، *مبانی نظری آزمون و آزمون‌سازی*، مترجم: شیده کامکار، تهران، نشر بهینه فراگیر.
- محمدنسل، غلامرضا و مرادی، بهمن (بهار ۱۳۹۰)، *بررسی راهکارهای پیشگیری از اخلال در انجام ماموریت‌ها (مطالعه موردی کلانتری‌های تهران بزرگ)*، فصلنامه دانش انتظامی، دوره ۱۳، شماره ۱، ۶۸-۱۰۳. قابل بازیابی از :
http://pok.jrl.police.ir/article_97056_e12fecabb216da4dccc0536faa0d15b8.pdf
- معاونت آموزش ناجا (۱۳۸۶)، *مدیریت بحران با رویکرد امنیتی - اطلاعاتی در بحران*، تهران، معاونت تربیت و آموزش فراجا.
- نجفی ابرنآبادی، علی حسین (۱۳۷۷)، *بزهکاری، احساس ناامنی و کنترل*، مجله حقوقی دادگستری، شماره ۲۲، ۴۳.
- نظری، لیلا؛ پورشهابی، وحید؛ آرامش، حامد و یعقوبی، نورمحمد (زمستان ۱۴۰۱)، *اعتبار سنجی عوامل موثر بر مدیریت بیماری‌های واگیردار نوپدید با تمرکز بر پاندومی کووید ۱۹*، فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران، دوره ۱۲، شماره ۴، ۴۷۱-۴۸۰. قابل بازیابی از :
[http://dpmk-v12n4p471-fa%20\(4\).pdf](http://dpmk-v12n4p471-fa%20(4).pdf)
- هواتمر، جرالده جی (۱۳۸۳)، *مدیریت بحران*، ترجمه: مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران، تهران، نشر پردازش.

- یاوری بافقی، امیرحسین (۱۳۹۵)، *الگوی ساختاری پیش‌نگری بحران‌های اجتماعی*، تهران، نشر دانشگاه علوم انتظامی.
- یاوری بافقی، امیرحسین (۱۳۹۶)، *جزوه درسی: سمینار بررسی مشکلات مدیران انتظامی - اطلاعاتی*، تهران، دانشکده علوم و فنون جنایی.

ب. منابع انگلیسی

- Barton ،D Newell،R. ،Wilson ،G. (2002)،*Preparing for financial crisis. The Mckinsey Quarterly* number 2، 79-87.
- Ehresman,c.(2012)، *A theoretical frame for future studies*. On the Horizon. 21(1),46-53.
- European Court of Human Rights (2012)، *Case of Tatár and Fáber v. Hungary*:para.29
- Gabriele Ganz, (1989)، *understanding public law*, London, Fontana perss, 107
- Sullivan, T. (2004). *The viability of using various system theories to describe organizational change*. Journal of Educational Administration, 42(1), 43-54.
- Thielsch, M. T., Röseler, S., Kirsch, J., Lamers, C., & Hertel, G. (2021). *Managing pandemics—demands, resources, and effective behaviors within crisis management teams*. Applied Psychology, 70(1), 150-187.
- Webster's Dictionary, (2023). *Website*[http:// www.britannica.com](http://www.britannica.com)
- www.khamenei.ir