

## نقش مدیریت بحران و سوانح شهری در احساس امنیت شهروندان

۳۶۷

**مقدمه:** امنیت یکی از بارزترین وجوه بالندگی یک جامعه و زمینه ساز رشد، توسعه و ثبات آن محسوب می شود. شکوفایی اقتصادی یک جامعه، سرمایه گذاری، برنامه ریزی برای توسعه، پیشرفت و هرگونه فعالیتی که می تواند عاملی مؤثر برای بهبود اوضاع اقتصادی و رفاه اجتماعی و سایر ابعاد جامعه باشد، همه در سایه استقرار امنیت هستند؛ بنابراین هدف این مطالعه بررسی نقش مدیریت بحران و سوانح شهری در احساس امنیت و رفاه شهروندان شهر تهران است.

**روش:** روش تحقیق توصیفی-پیمایشی بوده و از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری شامل شهروندان شهر تهران و مدیران، معاونان و کارشناسان ستاد مدیریت بحران در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران بود. نمونه گیری خوشه ای و حجم نمونه برای شهروندان ۳۷۶ نفر و برای کارشناسان ۴۰ نفر است.

**یافته ها:** بیشترین تأثیر مدیریت بحران در افزایش احساس امنیت از دیدگاه کارشناسان به ترتیب شامل حمایت و رفاه اجتماعی، کاهش ریسک و مخاطره، کاهش جرایم و بزهکاری و نظم اجتماعی است. بر اساس دیدگاه شهروندان به ترتیب بیشترین تأثیر مدیریت بحران در افزایش احساس امنیت شامل کاهش ریسک و مخاطره، حمایت اجتماعی، نظم اجتماعی و کاهش جرایم و بزهکاری است.

**بحث:** احساس امنیت برای سالم بودن وضعیت جسمی و روانی افراد جامعه لازم و ضروری است. عدم امنیت شخص را در وضعیت به هم ریختگی ساختار روحی و روانی قرار می دهد. مدیریت و کنترل بحران می تواند یک جامعه باثبات و آرام را پدید آورد و موجب امنیت خاطر شهروندان در مقابل حوادث غیرمترقبه و تغییرات شدید شود.

۱. فریبا بهرامی پور  
دانشجوی دکترای مدیریت فرهنگی، گروه مدیریت امور فرهنگی و مدیریت رسانه ای، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲. علی اکبر رضایی  
دکتر جغرافیا و برنامه ریزی شهری، گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)  
<mah\_2015@yahoo.com>

۳. مهرداد نوابخش  
دکتر جامعه شناس، گروه جامعه شناسی علوم اجتماعی، دانشکده ادبیات، علوم انسانی و اجتماعی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

واژه های کلیدی:




امنیت، رفاه، بحران، سوانح شهری

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۲/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۷/۰۸



## Role of Management of Urban Disasters and Accidents In the Sense of Security and Welfare of Citizens

- ▶ **1- Fariba Bahramipour**   
Ph.D. student in cultural management, Department of Cultural Affairs and Media Management, Faculty of Management and Economics, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.
- ▶ **2- Ali Akbar Rezaei**   
Ph.D. in Urban Management, Department of Urban Management, Crisis Management, Faculty of Management and Economics, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (Corresponding author), <mah\_2015@yahoo.com>
- ▶ **3- Mehrdad Navabakhsh**   
Ph.D. in Sociology, Department of Sociology of Social Sciences, Faculty of Literature, Humanities and Social Sciences, Science and Research Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

### Keywords:

security, welfare, crisis, urban accidents

**Received:** 2018/05/07

**Accepted:** 2018/09/30

**Introduction:** Security one of the most obvious aspects of the growth of a society and the foundation of its growth, development and stability. The economic prosperity of a society, investment, planning for development, progress and any activity that can be an effective factor for improving the economic situation, and social welfare and other aspects of the society, are all under the shadow of security establishment. Therefore, the purpose of this study is to investigate the role of crisis management and urban accidents in the sense of security and well-being of the citizens of Tehran.

**Method:** The research method is descriptive-survey and a questionnaire used. The statistical population included the citizens of Tehran and managers, deputies and experts of crisis management headquarters in 22 districts of Tehran. Cluster sampling and sample size is 376 people for citizens and 40 people for experts.

**Findings:** The greatest impact of crisis management in increasing the sense of security from the experts' point of view includes social support and welfare, reducing risk and danger, reducing crimes and delinquency, and social order. According to citizens' point of view, the greatest effect of crisis management in increasing the sense of security includes reducing risk and danger, social support, social order, and reducing crimes and delinquency.

**Discussion:** The feeling of security is necessary and essential for the healthy physical and mental condition of the people of the society. security puts the person in a state of mental and psychological structure disorder. Crisis management and control can provide a stable and peaceful society and the security of its citizens against unexpected events and drastic changes.

**Citation:** Bahramipour F, Rezaei A A, Navabakhsh M., (2024). Role of Management of Urban Disasters and Accidents In the Sense of Security and Welfare of Citizens. refahj. 0(91), : 10 359-388.

URL: <http://refahj.uswr.ac.ir/article-۱-۳۰۸۷-fa.html>



## **Extended Abstract**

### **Introduction:**

Crises and accidents are an inevitable reality in social Life, crises in various types and in all sorts of ways have always had important implications for security. They have long been an integral part of social life and diversity, and diversity have been increasing day by day, and there have been special crises in every age.

Many crisis management techniques developed to deal with crises, have adopted certain mechanisms (Pearson, 2014). According to the global incident, Iran is globally vulnerable in terms of vulnerability and geographically and geologically, and is in a special position and is among the top 10 in the world. Of the 40 well-known natural disasters in the world, there are 32 of them, such as earthquakes, floods, fires, droughts, and many other cases in Iran.

There are three basic steps in crisis, which are management, prediction, prevention, and preparedness. Retrieval, rebuilding and learning are the most important steps in the post-crisis phase. Meanwhile, rescue operations, special operations and crisis management considered as the most important management measures during the crisis (Mitroto, 2016). The type of crisis measures and the patterns adopted by managers to deal with the anomaly status are the type of attitude of people and authorities towards the crisis, because according to the type of attitude, the crisis management approach will be Different (Bass, 2015)

For this purpose, in this research, the pattern of increasing the sense of security in disaster management in Tehran was taken into consideration. The impact of disaster management can be seen on reducing the feeling of irregularity, reducing the incidence of crime and delinquency among citizens, social protection of citizens, and reducing risk and prosperity among citizens.

### **Method:**

Regarding the nature and type of research, this research is a descriptive-survey research and is an applied research. The statistical population of the directors, deputies and experts of the crisis management headquarters in Tehran and citizens aged 18 to 60 years old in 22 municipality districts of Tehran. Sampling was conducted in a random-class manner. The sample size on the Cochran formula for

executives, deputies, and experts from the crisis management headquarters in Tehran and citizens totaling 416 people. The Data gathering tool was a library study and a researcher-made questionnaire based on the Likert scale, and the Cronbach's alpha coefficient test used to determine the reliability of the questionnaire, and it was 0.839. In this research, descriptive statistical methods and inference section was used. The results were shown by tables and graphs and analyzed by SPSS software 23.

### **Findings:**

The difference between the theoretical mean and the mean of respondents is less than 0.01, therefore the research hypotheses that "management of the disaster crisis in reducing the feeling of irregularity, reducing the incidence of crime and delinquency, protection and well-being Social and risk reduction among citizens" was found to be acceptable.

According to the results, the greatest impact of crisis management on increasing sense of security from the experts' was social support and social welfare (0.99), risk reduction (0.666), reduction of crimes and delinquency (0.263), and social order (0.154), and according to citizens' view, the greatest impact of crisis management on increasing the sense of security including risk and risk reduction (0.495), social support (0.355), social order (111.1) and reducing crimes and delinquency (0.16)

### **Discussion:**

The results of this study are consistent with those of Ahmadi and Rev's (1393) study in in which it was found that there is a significant relationship between social participation variables, police performance as independent and social security variables. Which is consistent with the results of the research. Najibi Rabieh (1393), in a research entitled "The Factors Affecting the Level of Social Security Sensitivity with Emphasis on Capital," states that the various forms of capital and social class are directly related to the degree of security feeling. In addition, it was found that the combination of variables economic, social, educational and occupational support can explain some of the changes in the sense of security.

Sarokhani and Navidnia's (1395) studies show that the security of life, work, and

finances is effective in reducing risk and increasing the sense of security. The results of Samadhi and Baja Hosseini's (1393) study show that there is a significant relationship between socioeconomic status, social trust and the tendency toward participation with social security feeling. In the study of regression relations, a value was obtained which indicates that the variables introduced in the model only explain 25, 8 percent of the variables of the dependent variable and have the greatest effect on the variable of emotion.

### **Ethical considerations**

Ethical considerations are an important factor in research. Since this research involves the participation of individuals, ethical principles such as honesty and respect for others generally understood and accepted. In this research, legal and ethical responsibilities considered during data collection, which: 1- People participated voluntarily in the statistical sample. 2- The respondents have given informed consent. 3- Answers are completely confidential. 4- The anonymity of the respondents is preserved. 5- People's privacy is preserved.

## مقدمه

بحران و سوانح، واقعیتی اجتناب‌ناپذیر در زندگی اجتماعی است. بحرانها در انواع و اقسام گوناگون، همواره تأثیرات مهمی بر امنیت داشته و دارند. آنها از دیرباز جزء جدایی‌ناپذیر زندگی اجتماعی بوده‌اند و روزبه‌روز بر تعدد و تنوعشان افزوده شده است. در هر عصری بحرانهای ویژه‌ای شکل گرفته‌اند.

بر اساس تعریف سازمان بهداشت جهانی، بحرانها پدیده‌های زیست‌محیطی ناگهانی هستند که از چنان شدتی برخوردارند که کمک‌رسانی خارجی را طلب می‌کنند. بر اساس تعریفی دیگر، هر حادثه‌ای که با آسیب و تخریب وارده، باعث ایجاد نیاز مازاد بر ظرفیت پاسخ‌گویی یک جامعه شود، بحران خوانده می‌شود (برنامه توسعه سازمان ملل، ۲۰۱۷).

بنا بر گزارش جهانی حوادث، ایران در میان کشورهای دنیا از حیث آسیب‌پذیری و از نظر جغرافیایی و زمین‌شناختی، در موقعیت ویژه‌ای قرار دارد و جزء ده کشور سانحه‌خیز اول جهان به شمار می‌آید. از میان ۴۰ سانحه طبیعی شناخته‌شده در جهان ۳۲ نوع آن مانند زلزله، سیل، آتش‌سوزی، خشک‌سالی و موارد متعدد دیگر در ایران وجود دارد؛ بنابراین تأثیرات حوادث و سوانح، فعال‌سازی بخشهای مؤثر و مرتبط را در سطوح مختلف مدیریتی، ضروری می‌کند (عبداللهی، ۲۰۱۷).

از سوی دیگر، مطالعات نشان می‌دهند که فعال‌کردن تمام توان و ظرفیت درون‌سازمانی و برون‌سازمانی در سطح ملی، در حوادث و سوانح کوچک نه‌تنها منجر به تحمیل هزینه‌های سربار و بی‌مورد شده است، بلکه سردرگمی و تداخلات کاری را در سلسله‌مراتب کشوری، استانی و شهرستانی به بار می‌آورد؛ بنابراین ضرورت دارد که پیش از برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی، بحرانها مورد سطح‌بندی قرار گیرند (ربیعی و قاسمی، ۲۰۱۵).

از سوی دیگر، بسیاری از فنون مدیریت بحران برای مقابله با بحرانها توسعه‌یافته،

سازوکارهای خاصی را به کار گرفته‌اند (پیرسون<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴).

در مدیریت بحران، پیش‌بینی، پیشگیری و آمادگی، سه گام اساسی به حساب می‌آیند. همچنین، بازیابی، بازسازی و یادگیری، مهم‌ترین گامهای مرحله پس از بحران هستند. در این میان، عملیات امداد و نجات، عملیات ویژه و مهارکردن بحران، مهم‌ترین اقدامات مدیریت در حین بحران به حساب می‌آیند (میتروف<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶).

همچنین نوع اقدامات در بحران و الگوهای اتخاذشده از سوی مدیران به منظور مقابله با وضعیت آنومی به نوع نگرش مردم و مسئولان به بحران برمی‌گردد، زیرا بر اساس نوع نگرش است که رویکرد مدیریت بحران فرق خواهد کرد (باس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵).

بنابراین در مواقع بحرانیها و سوانح، امنیت اولین عاملی است که موجب می‌شود انسانها کنار هم آیند؛ از نیروی هم کمک گرفته و در مسئولیتهای اجتماعی مشارکت جویند تا آسوده‌تر و متعهدتر زندگی کنند. امنیت یکی از بارزترین وجوه بالندگی یک جامعه و زمینه‌ساز رشد، توسعه و ثبات آن محسوب می‌شود. شکوفایی اقتصادی یک جامعه، سرمایه‌گذاری، برنامه‌ریزی برای توسعه، پیشرفت و هرگونه فعالیتی که می‌تواند عاملی مؤثر برای بهبود اوضاع اقتصادی، اجتماعی و سایر ابعاد جامعه باشد، همه در سایه استقرار امنیت هستند (بوران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷).

درواقع امنیت از مهم‌ترین اهداف، منابع و ارزشهای اصولی پایدار جامعه است و مهم‌تر از امنیت، موضوع احساس امنیت است. همان‌گونه که وجود امنیت امری لازم است، احساس امنیت هم به‌اندازه وجود آن لازم، حتمی و ضروری است و از گذشته‌های دور تا به امروز از مقولات بسیار مهم و رایج حیات بشری بوده که ضمن پشت سر نهادن تحولات عمده در گذر زمان، نه تنها اهمیت آن کاهش نیافته، بلکه هرروز نیز بر اهمیت آن افزوده شده و ابعاد وسیع‌تری یافته است (روشندل، ۲۰۱۷).

1. Pearson  
3. Booth

2. Mitroff  
4. Boran

در این راستا، اگرچه امنیت مسئله مهمی است، اما بسیاری از صاحب‌نظران احساس امنیت را مهم‌تر و ضروری‌تر از وجود امنیت توصیف می‌کنند و معتقدند عوامل بسیاری در فقدان یا کمبود این احساس در جوامع مختلف دخیلند؛ زیرا امنیت نیز مانند هر کالای عمومی دیگری نیازمند اهتمام جمعی برای تحقق و دستیابی است و از این رو به اتکای فرد سامان نمی‌گیرد و استقرار نمی‌یابد (نویدینیا، ۲۰۱۵).

به همین منظور، هدف از این مطالعه تدوین الگوی افزایش احساس امنیت در مدیریت بحران سوانح در شهر تهران و تعیین میزان تأثیر مدیریت بحران سوانح در کاهش احساس بی‌نظمی، کاهش بروز جرایم و بزهکاری در بین شهروندان، حمایت اجتماعی از شهروندان و کاهش ریسک و مخاطره و افزایش رفاه در بین شهروندان بررسی شده است.

### چارچوب نظری

امنیت به‌عنوان یکی از نیازهای فطری بشر، با جوهره هستی انسان، پیوندی ناگسستنی دارد. احساس امنیت و بهره‌وری از آرامش، ضروری‌ترین بستر پدیدآیی خلاقیتها، شکوفایی استعدادها، تعالی وجود و توسعه و تحول پایدار در عرصه‌های مختلف حیات فردی و اجتماعی است (احمدی، ۲۰۲۰).

به بیانی دیگر امنیت عبارت است از احساس آرامش و اطمینان از عدم تعارض به جان و مال، کار و دیگر حقوق انسان. به‌طورکلی امنیت را می‌توان از نقطه‌نظر اجتماعی و فرهنگی، وضعیتی آرام تلقی کرد که انسان در نهایت ایمنی نسبت به جان، مال، ناموس، حیثیت، هویت، ارتباطات، تفکرات، ارزشها و... خود چه در زمان حال و چه در آینده اطمینان داشته و شبانه‌روز را با تحمل حداقل ریسک ممکن سپری کند (مجته‌زاده، ۲۰۲۰).

بخصوص در مواقع بحرانها و سوانح، امنیت اولین عاملی است که موجب می‌شود انسانها کنار هم آیند؛ از نیروی هم‌کمک گرفته و در مسئولیتهای اجتماعی مشارکت جویند



تا آسوده‌تر و متعهدتر زندگی کنند. در حقیقت امنیت از مقولات بسیار مهم و رایج حیات بشری است که از گذشته‌های دور تا به امروز بوده که ضمن پشت سر نهادن تحولات عمده در گذر زمان، نه تنها اهمیت آن کاهش نیافته، بلکه هر روز نیز بر اهمیت آن افزوده شده و ابعاد وسیع‌تری یافته است.

نکته این است که اگرچه امنیت مسئله مهمی است، اما بسیاری از صاحب‌نظران احساس امنیت را مهم‌تر و ضروری‌تر از وجود امنیت توصیف می‌کنند و معتقدند عوامل بسیاری در فقدان یا کمبود این احساس در جوامع مختلف دخیلند؛ زیرا امنیت نیز مانند هر کالای عمومی دیگری نیازمند اهتمام جمعی برای تحقق و دستیابی است و از این رو به اتکای فرد سامان نمی‌گیرد و استقرار نمی‌یابد (نوید نیا، ۲۰۱۵).

از سوی دیگر، احساس امنیت در سوانح به واسطه اثر مستقیم آن بر اختلال در نظم و کارکرد سیستم‌های اجتماعی و سازمانی، در مدیریت بحران همواره مورد توجه قرار می‌گیرد. در زندگی عادی و عمومی شهروندان در اجتماع تحت تأثیر الگوها و استانداردهایی هستند که تعیین‌کننده اعمال و عکس‌العمل‌های آنها در مواجهه با محیط است. این الگوها همان معیارهایی هستند که می‌توان آن را خلق و خو یا منش اجتماعی نامید. این معیارها هرگز به صورت رسمی و ظاهری بیان و تعیین نشده‌اند معیارها مهم‌ترین و مؤثرترین بخش فرهنگ عمومی یک جامعه هستند (رضایی، ۲۰۲۰).

در راستای مطالب فوق، بحران، واقعیتی اجتناب‌ناپذیر در زندگی اجتماعی است. بحرانها در انواع و اقسام گوناگون، همواره تأثیرات مهمی بر امنیت داشته و دارند. آنها از دیرباز جزء جدایی‌ناپذیر زندگی اجتماعی بوده‌اند و روزبه‌روز حتی با توسعه تکنولوژی باز هم بر تعداد و تنوعشان افزوده شده است و در هر عصری بحرانهای ویژه‌ای شکل گرفته‌اند. به طوری که بسیاری از فنون مدیریت بحران برای مقابله با بحرانها توسعه یافته، سازوکارهای خاصی را

به کار گرفته‌اند (پیرسون<sup>۱</sup>، ۲۰۲۱). برای فرایند مدیریت بحران مراحل مختلفی در نظر گرفته شده است که به برخی از الگوها به شرح ذیل اشاره می‌شود:

### مدل انقباضی انبساطی

ویژگی مهم مدل انقباضی و انبساطی<sup>۲</sup> این است که می‌توان به صورت یک فرایند مستمر مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. در این مدل، مراحل مختلف مدیریت بحران به جای اینکه پی‌درپی روی دهند به صورت موازی با هم به وقوع می‌پیوندند. گرچه برحسب نوع بحران روی مراحل متفاوتی از آن تأکید می‌شود. در این رویکرد مدیریت بحران روندی است که فعالیتها و اقدامات مختلف را شامل می‌شود که به‌طور خود به خودی روی می‌دهند (جهانگیری و فلاحی، ۲۰۱۴).

### مدل کیمبرلی

کیمبرلی<sup>۳</sup> چهار مرحله برای مدیریت بحران تعریف کرد که شامل مراحل کاهش اثرات مخرب، آمادگی، پاسخ‌گویی و بازیابی بود. مدل کیمبرلی بیشتر پاسخگویی سیستم را به‌عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین مرحله قابل مشاهده در مدیریت بحران به تصویر می‌کشد. از دیدگاه وی مراحل کاهش اثرات مخرب و آمادگی، پایه و اساس مدیریت بحران محسوب می‌شود و هردو از ملزومات مهم در پاسخ‌گویی موفق به شمار می‌آیند.

فاز بازیابی در مراحل بعدی قرار دارد، چون مجموعه اقداماتی است که پس از مرحله پاسخ‌گویی باید به انجام رسد. مرحله اخیر به این دلیل اهمیت دارد که بیشترین هزینه و زمان به این فاز تعلق دارد. محدودیت این مدل در تمرکز و تأکید بیش‌ازحد آن روی مدیریت فوریتها در بیمارستانها است و نمی‌توان از آن به‌طور معنی‌دار در دیگر فضاها استفاده کرد.

1. Pearson
2. contract mode
3. kimberly mode

دیدگاه این مدل به دلیل این موضوع بسیار محدود است (ربیعی و قاسمی، ۲۰۱۵).

### **مدل گنزالس هررو و پرات**

در این مدل، چهار مرحله برای بحران در نظر گرفته شده است که عبارت‌اند از: تولد، رشد، بلوغ و افول، در واقع این مدل مقایسه‌ای بین بحران و چرخه زندگی است. بر اساس این قیاس، بحران در زمانی متولد شده و در نهایت از بین می‌رود. گرچه این مدل یک مدل ابتدایی است اما تا حدودی قادر به توصیف بحران است. ارائه‌دهندگان این مدل اعتقاد دارند با مجموعه اقدامات مدیریت قبل از بروز بحران می‌توان تأثیرات و نتایج بحران را تغییر داد (علمداری ۲۰۱۴).

### **مدل مانتوبا**

مدل مانتوبا از شش جز مستقل تشکیل شده است که عبارتند از: برنامه‌ریزی استراتژیک، ارزیابی مخاطرات، مدیریت خطرپذیری، کاهش اثرات مخرب بلایا، آمادگی، پایش و ارزیابی، هر جز دارای حدودی است و از فعالیتها و فرایندهایی تشکیل شده است. ویژگی این مدل آن است که بین آمادگی و قابلیت‌های موجود در پاسخ‌گویی به نیازهای خاص در بحران تعادل برقرار می‌کنند (پیرسون و همکاران، ۲۰۱۳).

### **مدل میتراف و پیرسون**

این مدل، مراحل تکوین بحران را به پنج دوره تحت عناوین تشخیص علائم اولیه بحران، کسب آمادگی (پیشگیری)، فرونشاندن و محدودسازی، بازسازی و یادگیری تقسیم می‌کنند. مدیریت بحران کارا و مؤثر باید برای هر یک از مراحل فوق تمهیدات خاصی را در نظر بگیرد. وانگذاشتن تشخیص علائم به شانس، ترویج فرهنگ سازمانی مناسب و تشکیل تیم مدیریت بحران، برنامه‌ریزی برای تدارک منابع موردنیاز سازمان، تدوین برنامه‌های بازیافت

سازمان و سرانجام ایجاد ظرفیت یادگیری سازمانی از آنچه واقع شده است، کلیاتی از این تلاشها به شمار می‌آیند (پیرسون و همکاران، ۲۰۱۳).

بر اساس مطالعات انجام‌شده نظری و مطالعات میدانی صورت گرفته، مراحل مشخص شده در فرایند مدیریت بحران و اقدامات کلی در هر مرحله از مدیریت بحران در مدل ربیعی و پورحسینی (۲۰۱۸) به شرح زیر شناسایی و ارائه شده است.

جدول (۱) مراحل و اقدامات کلی و عملیاتی در وضعیت بحرانی (ربیعی و قاسمی، ۲۰۱۵)

مراحل	اقدامات کلی	اقدامات عملیاتی
مدیریت پیش بحران	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ایجاد استانداردها و شاخصهای سنجش بحران</li> <li>- شناسایی آستانه تحریک سیستم</li> <li>- تشخیص بحران و تشخیص عامل اصلی</li> <li>- برنامه‌ریزی برای پیشگیری از وقوع بحران</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>جمع‌آوری اطلاعات، مطالعه آینده، آموزش، مانورهای هماهنگی، تأمین و تدارک، تعیین تیمهای پشتیبان، تعیین استانهای معین، اقدامات پیشگیرانه</li> </ul>
مدیریت حین بحران	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تشکیل تیم مدیریت بحران (تیم بیمارستانی)</li> <li>- ایجاد گروه تجزیه و تحلیل اطلاعات ویژه بحران</li> <li>- پیش‌بینی تهیه منابع و تجدیدنظر در توزیع منابع موجود برای حل بحران</li> <li>- استفاده از منابع مادی، اقناعی، تبلیغی و انضباطی (پلیس)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>امداد و نجات، مدیریت رسانه، روابط عمومی، سخنگویی، فرماندهی، تقسیم کار، سازمان‌دهی اقتضایی، سازمان‌دادن مشارکت مردمی، به‌کارگیری مناسب منابع انسانی و مادی</li> </ul>
مدیریت پس بحران	<ul style="list-style-type: none"> <li>- پیشگیری از گسترش بحران به دیگر مناطق</li> <li>- تمرکز بر کانون بحران تا حل بحران</li> <li>- عادی‌سازی وضعیت و بازگشت به حالت تعادل</li> <li>- ثبت تجارب و یادگیری از بحران</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بازسازی روانی، بازسازی فیزیکی، ترمیم، التیام، مشاوره.</li> </ul>

## پیشینه تجربی

### الف- مطالعات داخلی

امیر کافی (۲۰۱۶) در تحقیقی با عنوان بررسی احساس امنیت و عوامل مؤثر بر آن در شهر تهران به این نتیجه دست یافت که حمایت اجتماعی آثار مؤثر و معناداری بر احساس امنیت دارد، ضمن اینکه بی‌نظمی اجتماعی و ریسک و مخاطره تأثیر مؤثر و کاهنده‌ای بر احساس امنیت نشان دادند.

افشار (۲۰۱۶) در پژوهش خود با عنوان امنیت اجتماعی زنان در شهر تهران به این نتیجه دست یافت که امنیت اجتماعی زنان با عملکرد قانون و پلیس رابطه دارد. از طرف دیگر امنیت اجتماعی مناطق و شغل‌های مختلف تفاوت معناداری با یکدیگر دارند و به عبارتی نابرابری اجتماعی بر میزان احساس امنیت انسان تأثیر دارد که این دو متغیر تأثیر ساختار اجتماعی را بر میزان امنیت اجتماعی تأیید می‌کند. در یک تحلیل کلی می‌توان نتیجه گرفت که امنیت اجتماعی زنان در شهر تهران از حد متوسط کمتر است و در عواملی نظیر عملکرد پلیس، عملکرد قانون، مقاومت اجتماعی و هنجارهای اجتماعی بر آن تأثیر دارند. همچنین مشخص شد که عواملی نظیر حمایت اجتماعی، هنجارهای اجتماعی و میزان درآمد خانواده تأثیر معناداری بر میزان امنیت اجتماعی دارد.

ساروخانی و نویدنیا (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان امنیت اجتماعی خانواده و محل سکونت در تهران، ابعاد امنیت جانی، مالی، شغلی، عاطفی و اخلاقی را در ۴۲۰ خانواده تهرانی موردسنجش قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد میانگین امنیت جانی و شغلی در منطقه شمال شهر بالاتر است، اما امنیت مالی در مناطق جنوب تهران بیشتر است؛ چون به علت کمی مال و ثروت، کمتر در معرض سرقت قرار می‌گیرند. به‌علاوه خانواده‌های ساکن شمال تهران از امنیت مالی و عاطفی کمتری برخوردارند و ساکنان جنوب از امنیت شغلی کمتری برخوردارند.

صمدی و بگه‌جان (۲۰۱۴) در تحقیق خود با عنوان امنیت اجتماعی در سندج دریافتند افراد و خانواده‌ها، هرکدام تهدیدات و ناامنی خاص خود را دارند، اما مرکز ثقل تهدیدات، تهدیدهای اقتصادی است. درواقع، امنیت اجتماعی افراد و خانواده‌ها از سوی عوامل موجود در حوزه اقتصادی سلب و تهدید می‌شود.

نبوی، حسین‌زاده و حسینی (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان بررسی پایگاه اجتماعی اقتصادی و هویت قومی بر احساس امنیت اجتماعی در شهر اهواز به بررسی احساس امنیت اجتماعی با سه بعد امنیت جانی، مالی و سیاسی پرداخته‌اند. نتایج این مطالعه نشان داد که متغیرهای پایگاه اقتصادی-اجتماعی و هویت ملی تأثیر مستقیم و متغیرهای احساس محرومیت نسبی و احساس بی‌قدرتی اثر معکوسی بر احساس امنیت اجتماعی افراد دارد. به‌علاوه متغیرهای هویت قومی و جنسیت، به ترتیب بر احساس امنیت جانی و احساس امنیت مالی افراد اثرگذارند.

نادری و دیگران (۲۰۱۵) در تحقیق خود با عنوان بررسی رابطه احساس امنیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی در شهر اردبیل به این نتیجه دست یافتند که رابطه معناداری بین احساس امنیت اجتماعی و جنسیت وجود دارد، بنابراین زنان بیشتر از مردان احساس ناامنی می‌کنند. درحالی‌که ارتباط احساس امنیت با مؤلفه‌های سن، تحصیلات، وضعیت تأهل و درآمد ماهیانه خانواده معنادار نیست ولی رابطه معناداری بین هزینه‌های خانواده و نوع شغل افراد و محل سکونت با میزان احساس امنیت وجود دارد. همچنین بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با احساس امنیت اجتماعی رابطه معنادار و مستقیمی موجود است و از این میان اعتماد اجتماعی ۱۳٪ تغییرات متغیر احساس امنیت اجتماعی را تبیین می‌نماید.

ذاکری‌هامانه و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهش‌های خود با عنوان بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و میزان احساس امنیت اجتماعی در شهر یزد دریافتند بین سرمایه اجتماعی و ابعاد سه‌گانه آن (هنجار اجتماعی، شبکه اجتماعی و اعتقاد) با احساس امنیت اجتماعی رابطه

مستقیم و معنادار وجود دارد. کرامتی (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان بررسی میزان احساس امنیت در بین حاشیه‌نشینان شهرستانهای استان تهران نشان داد که سطح سواد و تحصیلات در میزان ناامنی نقش بسزایی دارد، به طوری که بیشترین میزان احساس ناامنی مربوط به افراد تحصیل کرده فوق‌لیسانس و بالاتر بوده و کمترین میزان احساس ناامنی مربوط به افراد کمتر از دیپلم است. در گروه‌های سنی نیز احساس امنیت متفاوت بوده و بیشترین میزان احساس ناامنی مربوط به گروه سنی ۲۵-۲۹ سال است و کمترین میزان احساس ناامنی مربوط به گروه سنی ۶۰ سال به بالا است.

احمدی و احیایی (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان بررسی میزان احساس امنیت اجتماعی زنان شهر تبریز و عوامل مؤثر بر آن نشان می‌دهد رابطه معناداری بین متغیرهای دینداری، مشارکت اجتماعی، عملکرد پلیس، پایگاه اجتماعی-اقتصادی، سن و درآمد زنان به عنوان متغیرهای مستقل و احساس امنیت اجتماعی زنان وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون چندمتغیره تحقیق نشان داد حدود ۲۵٪ از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل پژوهش تبیین شده است.

حسینی (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی سنجش میزان احساس امنیت اجتماعی عوامل مؤثر بر آن در بین شهروندان تهرانی پرداخته و نتایج رابطه معنادار بین متغیرهای پایگاه اجتماعی-اقتصادی، اعتماد اجتماعی با احساس امنیت اجتماعی تأیید می‌کند و بیشترین میزان تأثیر بر متغیر احساس امنیت اجتماعی را نیز پایگاه اجتماعی-اقتصادی و اعتماد اجتماعی دارند.

## ب- مطالعات خارجی

شون جی و جیالی<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «امنیت بخشی یا امنیت زدایی، سرحد امنیت در چین فراسوی بحث مثبت یا منفی» به پاسخ این سؤال می‌پردازند که آیا «امنیت» یا

1 shunji cui & jiali

«امنیت بخشی» یا ارزش منفی و مثبت هماهنگی دارد؟ دانشگاه کپنهاگ امنیت‌زدایی (ارزش مثبت) را به امنیت بخشی (ارزش منفی) ترجیح می‌دهد. وسیله بررسی فرآیند امنیت بخشی و امنیت غذایی در رویکرد چین نسبت به سرحد و مرز امنیت، دانشگاه کپنهاگ استدلال می‌کند که روی هم رفته استراتژی امنیت‌زدایی اثرات قابل اجرا و مؤثری دارد. برای ساختن شرایطی که ایجاد حداکثر امنیت بادوام کند این ضروری است که فرانسه مباحثه فعلی ملی-مرکزی امنیت برویم و توجه بیشتری به امنیت اجتماعی مردم و هویت و فرهنگ آنها داشته باشیم. پانزانیس<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «نقش فقر بر میزان احساس امنیت در مواقع بحرانی» نشان می‌دهد که مردمان فقیر بیشتر نگرانی قربانی شدن در برابر انواع جرمها هستند. این امر تنها در مورد ناامنیهای ناشی از حمله‌های گوناگون، بلکه در مورد ناامنیهای غیر جرایمی مثل بیماری، ورشکستگی، تصادفات و از دست دادن شغل در مواقع بحرانی است. البرز و رنکاتی<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی به «بررسی عوامل مؤثر بر میزان احساس امنیت در شرایط بحرانی در دو شهر آمستردام هلند و میلان ایتالیا» پرداختند. آنها امنیت را در سه بعد ایمنی اطمینان و امنیت مطرح می‌کنند و استدلال می‌کنند که عوامل زیادی موجب احساس ناامنی می‌شود. از جمله دگرگونی شهری و ترس از دیگران، نقش رسانه‌ها در ایجاد و انتشار ترس و حساسیت مدیران.

اولسن و هودن<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان «ایمنی اجتماعی در شرایط بحرانی و بلاای طبیعی»، ایمنی اجتماعی را در رابطه با ایمنیهای مرتبط با زمینه‌هایی از قبیل امنیت ملی، سازگاری با توسعه محیط‌زیست، امنیت انسانی و مدیریت حادثه و اعمال جنایی مرتبط دانستند. ادن مورفیلد همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که مسائل و مشکلات اقتصادی مهم‌ترین عاملی است که امنیت در شرایط بحرانی را متأثر می‌کند.

1. panzanis

2. albers and rancati

3. olsen and hovden



### جمع‌بندی

بی‌تردید هیچ عنصری برای پیشرفت، توسعه و تکامل یک‌جانبه و همچنین شکوفایی استعدادها، مهم‌تر از عنصر امنیت و تأمین آرامش در جامعه نیست و توسعه اجتماعی، خلاقیت و فعالیت ارزشمند نیز بدون امنیت امکان‌پذیر نخواهد بود.

با وجود اهمیت فراوان مسئله امنیت، بسیاری از دانشمندان معتقدند که امنیت، یک پدیده احساسی و ادراکی است و بیشتر به احساس روانی شهروندان از عوامل تهدیدکننده امنیت بر می‌گردد. پس ممکن است میزان احساس ناامنی فرد با واقعیت خارجی میزان عوامل تهدیدکننده مطابقت نداشته باشد. یا برعکس، متناسب با میزان و اثر عوامل تهدیدکننده، میزان احساس ناامنی فرد نیز در نوسان باشد؛ بنابراین نمی‌توان گفت که در جامعه‌ای که امنیت وجود دارد، حتماً احساس امنیت نیز وجود دارد، چراکه احساس امنیت از موارد دیگری همانند ذهنیت مردم جامعه مورد مطالعه نشئت می‌گیرد.

همچنین در تطابق بروز حس امنیت و وجود امنیت واقعی در جامعه دو بعد متمایز از یکدیگر وجود دارد، یعنی از سویی ممکن است افراد در حالی در یک جامعه احساس امنیت کنند که عوامل تهدیدکننده، ضریب امنیت اجتماعی را پایین آورده است و از سوی دیگر در برخی از جوامع با وجود بالابودن ضریب امنیت اجتماعی و پایین‌بودن عوامل تهدیدکننده و برهم زنده نظم، مردم با احساس ناامنی مواجه باشند. احساس امنیت در یک جامعه به احساس روانی شهروندان از میزان وجود یا عدم وجود جرم در آن جامعه برمی‌گردد. هر چه میزان فراوانی جرم در جامعه بیشتر باشد، احساس امنیت نیز پایین‌تر است.

### فرضیه‌های پژوهش

- مدیریت بحران و سوانح در نظم اجتماعی بین شهروندان تأثیر دارد.
- مدیریت بحران و سوانح در کاهش جرایم و بزهکاری بین شهروندان تأثیر دارد.

- مدیریت بحران و سوانح در حمایت و رفاه اجتماعی شهروندان تأثیر دارد.
- مدیریت بحران و سوانح در کاهش ریسک و مخاطره شهروندان تأثیر دارد.

## روش

با توجه به ماهیت و نوع پژوهش، تحقیق حاضر یک تحقیق توصیفی-پیمایشی است؛ اما از آنجایی که هدف از اجرای طرح به کارگیری آن در بهبود احساس امنیت و رفاه و مدیریت بحران در سوانح است، می توان آن را نوعی تحقیق کاربردی دانست. جامعه آماری عبارت است از کلیه مدیران، معاونان و کارشناسان ستاد مدیریت بحران و شهروندان در شهر تهران در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران. نمونه گیری به شیوه خوشه ای چند مرحله ای انجام گرفته است. به طوری که ابتدا شهر تهران به پنج ناحیه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکزی تقسیم بندی شده و نمونه گیری در مناطق ۱، ۱۹، ۴، ۲ و ۷ در بین مدیران، معاونان و کارشناسان ستاد مدیریت بحران به روش نمونه گیری به طور تصادفی ساده انجام گرفته است. حجم نمونه برای مدیران، معاونان و کارشناسان ستاد مدیریت بحران در شهر تهران شامل ۴۰ نفر و برای شهروندان ۳۷۶ نفر در نظر گرفته شده است. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته شامل ۳۰ سؤال بسته پاسخ با طیف لیکرت بود که به بررسی نقش مدیریت بحران سوانح در کاهش احساس بی نظمی، کاهش بروز جرایم و بزهکاری، حمایت اجتماعی از شهروندان و کاهش ریسک و مخاطره در بین شهروندان می پرداخت.

برای بررسی روایی پرسشنامه از روش تحلیل عاملی مؤلفه های اصلی و چرخش متعامد استفاده شد. در تحلیل عاملی یک عامل کلی با ارزش ویژه ۱۶/۵۲۳ و با تبیین بیش از ۶۵٪ از واریانس کل و ۲ عامل با ارزش ویژه بالاتر از یک که در مجموع ۷۴٪ واریانس را توجیه می کنند استخراج شد. همه گویه های پرسشنامه دارای بارهای عاملی بالاتر از ۰/۳۰ بود و هیچ یک از آنها حذف نشد. برای برآورد اعتبار پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد و

به ترتیب نقش مدیریت بحران سوانح در کاهش احساس بی‌نظمی (۰/۸۷۴)، کاهش بروز جرایم و بزهکاری (۰/۶۹۲)، حمایت اجتماعی از شهروندان (۰/۸۸۳) و کاهش ریسک و مخاطره در بین شهروندان (۰/۷۵۹) و اعتبار کل پرسشنامه (۰/۸۰۲) برآورد شد. همه شاخصهای اعتبار گزارش شده در فوق نشانگر اعتبار بالای پرسشنامه و دقت بالای آن به‌عنوان یک ابزار پژوهشی است. در این تحقیق از روشهای آمار توصیفی شامل (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف استاندارد) استفاده شده و برای مقایسه میانگین مشاهده شده مقیاسها با میانگین مورد انتظار در بین مدیران، معاونان، کارشناسان و شهروندان از آزمون t تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج حاصل توسط جداول و نمودارهای مربوطه ارائه شده و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS.ver23 استفاده شده است.

#### یافته‌ها

بر اساس محاسبات انجام شده، تعداد کل شرکت‌کنندگان ۴۱۶ نفر بوده‌اند که از این میان، حدود ۵۰٪ مرد و حدود ۵۰٪ زن بودند. ۲۴٪ در رده سنی ۱۸ تا ۲۵ سال، ۱۸٪ در رده سنی ۲۶ تا ۳۰ سال، ۲۲/۶٪ در رده سنی ۳۱ تا ۳۵ سال، ۲۰/۷٪ در رده سنی ۳۶ تا ۴۰ سال و ۱۴/۷٪ در رده سنی ۴۱ تا ۶۰ ساله بودند. ۳/۱٪ پاسخگویان دارای تحصیلات ابتدایی، ۷/۵٪ متوسطه، ۲۴/۳٪ دیپلم، ۲۷/۶٪ فوق‌دیپلم، ۲۴/۵٪ کارشناسی، ۸/۹٪ کارشناسی ارشد و ۵٪ دکتری بودند. ۴۱/۸٪ پاسخگویان مجرد و ۵۸/۲٪ متأهل بودند. از نظر وضعیت اشتغال، ۲۳/۳٪ دارای شغل آزاد، ۴۰/۱٪ دولتی (کارمند)، ۱۷/۵٪ خانه‌دار و ۱۳/۷٪ بیکار بودند.

جدول (۱) آزمون t تک نمونه مبنی بر تأثیر مدیریت بحران و سوانح در نظم اجتماعی و کاهش جرایم و بزهکاری، حمایت و رفاه اجتماعی و کاهش ریسک و مخاطره در بین شهروندان

$p$	$t$	اختلاف میانگین	درجه آزادی	انحراف استاندارد	میانگین	گروهها	
۰/۰۰۱	۲۶/۰۷۴	۳/۶۴۱۰۳	۳۸	۰/۸۷۲۰	۳/۶۴۱۰	کارشناسان	نظم اجتماعی
۰/۰۰۱	۵۸/۵۸۷	۳/۳۵۵۲۶	۳۷۶	۱/۱۱۱۹	۳/۳۵۵۳	شهروندان	
۰/۰۰۱	۲۴/۶۱۲	۳/۵۳۲۰۵	۳۸	۰/۸۹۶۲	۳/۵۳۲۱	کارشناسان	کاهش جرایم و بزهکاری
۰/۰۰۱	۵۳/۹۸۰	۳/۲۲۷۹۰	۳۷۶	۱/۱۶۱۰	۳/۲۲۷۹	شهروندان	
۰/۰۰۱	۲۰/۳۹۹	۳/۲۴۲۷۴	۳۸	۰/۹۹۲۷	۳/۲۴۲۷	کارشناسان	حمایت و رفاه اجتماعی
۰/۰۰۱	۵۰/۷۸۴	۳/۰۴۵۶۲	۳۷۶	۱/۱۶۴۴	۳/۰۴۵۶	شهروندان	
۰/۰۰۱	۱۸/۸۱۲	۳/۲۳۷۶۱	۳۸	۱/۰۷۴۸	۳/۲۳۷۶	کارشناسان	کاهش ریسک و مخاطره
۰/۰۰۱	۵۰/۳۵۷	۳/۱۸۹۵۲	۳۷۶	۱/۲۲۹۸	۳/۱۸۹۵	شهروندان	

مقدار t محاسبه شده برای تفاوت میانگین نظری و میانگین پاسخ دهندگان در سطح کمتر از ۰/۰۱ معنی دار است، بنابراین فرضیه های پژوهش مبنی بر این که مدیریت بحران سوانح در نظم اجتماعی، کاهش جرایم و بزهکاری، حمایت و رفاه اجتماعی و کاهش ریسک و مخاطره در بین شهروندان مؤثر است از دیدگاه کارشناسان و شهروندان تأیید می شود.

جدول (۲) آزمون رگرسیون میزان تأثیر مدیریت بحران و سوانح در افزایش احساس امنیت در

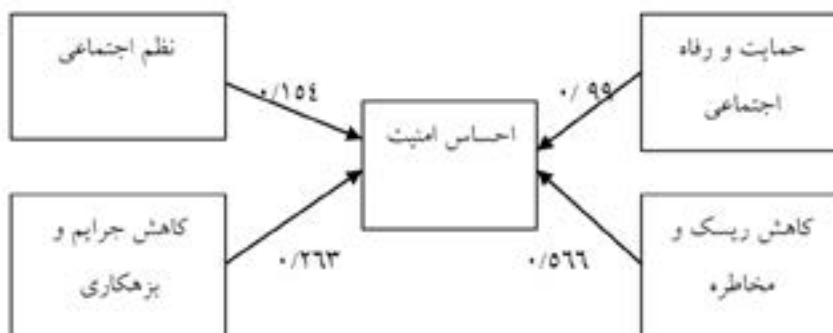
بین شهروندان

متغیرها	گروهها	میانگین	اختلاف میانگین	$\beta$	$p$
نظم اجتماعی	کارشناسان	۰/۸۷۲۰	۳/۶۴۱۰	۰/۱۵۴	۰/۰۰۱
	شهروندان	۱/۱۱۱۹	۳/۳۵۵۳	۰/۱۱۱	۰/۰۰۱
کاهش جرایم و بزهکاری	کارشناسان	۰/۸۹۶۲	۳/۵۳۲۱	۰/۲۶۳	۰/۰۰۱
	شهروندان	۱/۱۶۱۰	۳/۲۲۷۹	۰/۱۰۶	۰/۰۰۱
حمایت و رفاه اجتماعی	کارشناسان	۰/۹۹۲۷	۳/۲۴۲۷	۰/۹۹	۰/۰۰۱
	شهروندان	۱/۱۶۴۴	۳/۰۴۵۶	۰/۳۵۵	۰/۰۰۱
کاهش ریسک و مخاطره	کارشناسان	۱/۰۷۴۸	۳/۲۳۷۶	۰/۵۶۶	۰/۰۰۱
	شهروندان	۱/۲۲۹۸	۳/۱۸۹۵	۰/۴۹۵	۰/۰۰۱

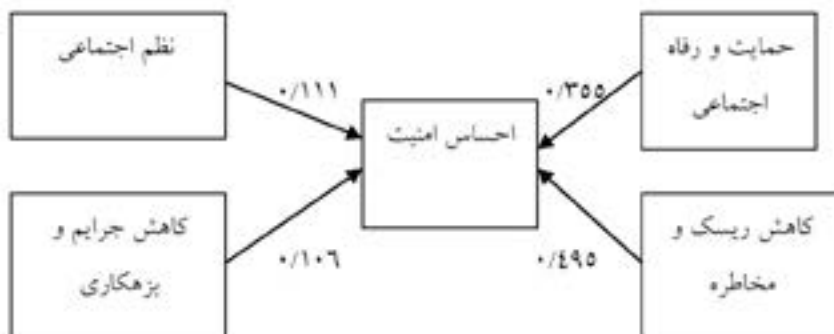
$$R=۰/۸۵۲ \quad R^2=۰/۷۲۶ \quad F=۴۸۳,۳$$

بر اساس نتایج جدول (۲)، به ترتیب بیشترین تأثیر مدیریت بحران در افزایش احساس امنیت از دیدگاه کارشناسان شامل حمایت و رفاه اجتماعی (۰/۹۹)، کاهش ریسک و مخاطره (۰/۵۶۶)، کاهش جرایم و بزهکاری (۰/۲۶۳) و نظم اجتماعی (۰/۱۵۴) است و بر اساس دیدگاه شهروندان به ترتیب بیشترین تأثیر مدیریت بحران در افزایش احساس امنیت شامل کاهش ریسک و مخاطره (۰/۴۹۵)، حمایت اجتماعی (۰/۳۵۵)، نظم اجتماعی (۰/۱۱۱) و کاهش جرایم و بزهکاری (۰/۱۰۶) است.

شکل (۱) میزان تأثیر مدیریت بحران و سوانح بر احساس امنیت از دیدگاه کارشناسان



شکل (۲) میزان تأثیر مدیریت بحران بر احساس امنیت از دیدگاه شهروندان



## بحث

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش در دو گروه کارشناسان و شهروندان به شرح ذیل است:

۱. مدیریت بحران سوانح در کاهش احساس بی‌نظمی در بین شهروندان مؤثر است. برای آزمون این فرضیه از آزمون t استفاده شد که طبق نتیجه آن، t محاسبه شده برای تفاوت میانگین نظری و میانگین مشاهده شده در سطح کمتر از ۰/۰۱ معنی دار است. بنابراین فرضیه اول پژوهش یعنی «مدیریت بحران سوانح در کاهش احساس بی‌نظمی در بین شهروندان مؤثر است»، تأیید می‌شود. در راستای این نتیجه، نبوی، حسین‌زاده و حسینی (۲۰۱۵) نشان دادند که نظم اجتماعی و اقتصادی، تأثیر مستقیم بر کاهش احساس محرومیت نسبی و احساس بی‌قدرتی و افزایش احساس امنیت و رفاه اجتماعی افراد دارد.

بر اساس دیدگاه نظری می‌تراف و پیرسون (۲۰۱۳) مدیریت بحران به منظور کاهش بی‌نظمی عمومی شامل تشخیص علائم اولیه بحران، کسب آمادگی (پیشگیری)، فرونشاندن و محدودسازی، بازسازی و یادگیری است. مدیریت بحران کارا و مؤثر برای ایجاد نظم اجتماعی در شرایط بحرانی باید برای هریک از مراحل فوق تمهیدات خاصی را در نظر بگیرد. وانگذاشتن تشخیص علائم به شانس، ترویج فرهنگ سازمانی مناسب و تشکیل تیم مدیریت بحران، برنامه‌ریزی برای تدارک منابع موردنیاز سازمان، تدوین برنامه‌های بازیافت سازمان و سرانجام ایجاد ظرفیت یادگیری سازمانی از آنچه واقع شده است، کلیاتی از این تلاشها در کاهش بی‌نظمی به شمار می‌آیند.

۲. مدیریت بحران سوانح در کاهش بروز جرایم و بزهکاری در بین شهروندان مؤثر است. در t محاسبه شده تفاوت میانگین نظری و میانگین مشاهده شده در سطح کمتر از ۰/۰۱ معنی دار است، بنابراین فرضیه دوم پژوهش یعنی «مدیریت بحران سوانح

در کاهش بروز جرایم و بزهکاری در بین شهروندان مؤثر است»، تأیید می‌شود. همچنین مطالعات افشار (۲۰۱۶) نشان داد که امنیت اجتماعی با عملکرد قانون و کاهش جرایم اجتماعی رابطه معناداری دارد که این نتایج در راستای پژوهش حاضر است و نقش کنترل جرایم اجتماعی در مواقع بحرانی را در احساس امنیت تأیید می‌کند.

جان (۲۰۱۳) در تحقیق خود با عنوان امنیت اجتماعی دریافت افراد و خانواده‌ها معتقدند که مرکز ثقل تهدیدات، جرایم و بزهکارهای مالی و اقتصادی و اجتماعی است. در واقع، امنیت اجتماعی افراد و خانواده‌ها در مواقع بحرانی، در حوزه اجتماعی، مالی و اقتصادی سلب و تهدید می‌شود. بر اساس دیدگاه نظری کیمبرلی مدیریت بحران شامل مراحل کاهش اثرات مخرب، آمادگی، پاسخ‌گویی و بازیابی است. از دیدگاه وی مراحل کاهش اثرات مخرب و آمادگی، پایه و اساس مدیریت بحران محسوب می‌شود و هردو از ملزومات مهم در پاسخ‌گویی موفق به شمار می‌آیند.

۳. مدیریت بحران سوانح در حمایت اجتماعی از شهروندان مؤثر است. در t محاسبه شده تفاوت میانگین نظری و میانگین مشاهده شده در سطح کمتر از ۰/۰۱ معنی دار است، بنابراین فرضیه سوم پژوهش یعنی «مدیریت بحران سوانح در حمایت اجتماعی از شهروندان مؤثر است»، تأیید می‌شود. در راستای مطالب فوق، امیر کافی (۲۰۱۶) در تحقیقی به این نتیجه دست یافت که حمایت اجتماعی بر احساس امنیت اثر دارد. ضمن اینکه بی‌نظمی اجتماعی و ریسک و مخاطره تأثیر کاهنده‌ای بر احساس امنیت نشان دادند. نتایج پژوهش فوق با پژوهش حاضر هم‌راستا است. همچنین احمدی و احیایی (۲۰۱۴) در پژوهشی نشان دادند رابطه معناداری بین متغیرهای مشارکت اجتماعی، عملکرد پلیس به‌عنوان متغیرهای مستقل و احساس امنیت اجتماعی وجود دارد که با نتایج تحقیق حاضر هم‌راستا است.



ربیعی و قاسمی (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر میزان احساس امنیت اجتماعی با تأکید بر سرمایه، بیان کرد که اشکال مختلف سرمایه و طبقه اجتماعی با میزان احساس امنیت در رابطه مستقیم است. علاوه بر این مشخص شد که ترکیب متغیرهای حمایتی اقتصادی، اجتماعی، تحصیلات و شغل می‌تواند تبیین‌کننده بخشی از تغییرات میزان احساس امنیت باشد. از طرف دیگر نابرابری اجتماعی بر میزان احساس امنیت تأثیر منفی دارد که در راستای نتایج فرضیه تحقیق حاضر است و آن را تأیید می‌کند.

بر اساس این دیدگاه نظری در مواقع بحرانها و سوانح، امنیت اولین عاملی است که موجب می‌شود انسانها کنار هم آیند، از نیروی هم کمک گرفته و در مسئولیتهای اجتماعی مشارکت جویند تا آسوده‌تر و متعهدتر زندگی کنند. نکته این است که اگرچه امنیت مسئله مهمی است، اما بسیاری از صاحب‌نظران احساس امنیت را مهم‌تر و ضروری‌تر از وجود امنیت توصیف می‌کنند و معتقدند عوامل بسیاری در فقدان یا کمبود این احساس در جوامع مختلف دخیلند؛ زیرا امنیت نیز مانند هر کالای عمومی دیگری نیازمند اهتمام جمعی برای تحقق و دستیابی است و از این رو به اتکای فرد سامان نمی‌گیرد و استقرار نمی‌یابد و نیازمند حمایت اجتماعی است.

۴. مدیریت بحران سوانح در کاهش ریسک و مخاطره در بین شهروندان مؤثر است. در  $t$  محاسبه شده تفاوت میانگین نظری و میانگین مشاهده شده در سطح کمتر از ۰/۰۱ معنی‌دار است، بنابراین فرضیه چهارم پژوهش یعنی «مدیریت بحران سوانح در کاهش ریسک و مخاطره در بین شهروندان مؤثر است»، تأیید می‌شود. مطالعات ساروخانی و نویدنیا (۲۰۱۵) نشان دادند که امنیت جانی، شغلی و مالی در کاهش ریسک و مخاطره و افزایش احساس امنیت مؤثر است.

صمدی و بگه‌حسینی (۲۰۱۴) در پژوهشی نشان دادند که رابطه معنادار بین متغیرهای پایگاه اجتماعی-اقتصادی، اعتماد اجتماعی و گرایش به مشارکت با احساس امنیت اجتماعی

تأیید شد. بررسی روابط رگرسیونی نیز نشان‌دهنده این است که متغیرهای واردشده در مدل فقط ۸/۲۵٪ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌کنند و بیشترین میزان تأثیر بر متغیر احساس امنیت اجتماعی را نیز پایگاه اجتماعی-اقتصادی و اعتماد اجتماعی دارند. همچنین نادری و دیگران (۲۰۱۵) در تحقیق خود به این نتیجه دست یافتند که رابطه معناداری بین احساس امنیت اجتماعی و جنسیت وجود دارد که طبق آن، زنان بیشتر از مردان در مواقع بحرانی احساس ناامنی و مخاطره می‌کنند. از سوی دیگر، پژوهش حسینی‌نثار و قاسمی (۲۰۱۳) بیانگر آن است که سه متغیر اعتماد، ارزیابی از وقوع جرایم در جامعه، با احساس امنیت در سطح معناداری ۹۹٪ رابطه دارند که در راستای نتایج پژوهش حاضر است. بر اساس دیدگاه نظری امنیت، احساس آرامش و اطمینان از عدم تعارض به جان و مال، کار و دیگر حقوق انسان است؛ و از نقطه نظر اجتماعی و فرهنگی، وضعیتی آرام را می‌توان تلقی کرد که انسان در نهایت ایمنی نسبت به جان، مال، ناموس، حیثیت، هویت، ارتباطات، تفکرات، ارزشها چه در زمان حال و چه در آینده اطمینان داشته و شبانه‌روز را با تحمل حداقل ریسک ممکن سپری کند.

### پیشنهادها

- پیشنهاد می‌شود مدیریت بحران برنامه‌ریزی لازم در خصوص برگزاری کلاسهای آموزشی به منظور شکل‌گیری رفتار اخلاقی (تعهد، احترام به فرهنگ ملی و مذهبی، صبر و شکیبایی، مشارکت، احترام و رعایت حقوق دیگران. ایثار و از خودگذشتگی، نوع‌دوستی، بخشش، امنیت و اعتماد) بهنگام سوانح برای شهروندان برگزار کند.
- مدیریت بحران از کارشناسان روانشناس برای مهارپذیری رفتاری در سوانح (شوک ناشی از حادثه، اضطراب و استرس و هراس فردی و جمعی، ترس از غریبه‌ها، قومیت‌گرایی، رفتارهای جنسی، احساس گناه و تقصیر) در شهروندان استفاده کند.

- مدیریت بحران برنامه‌ریزی لازم در خصوص کاهش رویدادهای تنش‌زا ناشی از سوانح (عملیات امداد و نجات آسیب دیدگان از حادثه، اسکان، نحوه ارائه خدمات درمانی - بهداشتی، نحوه پخش غذا و اقلام موردنیاز آسیب دیدگان، جابجایی مکانی، مرگ اعضای خانواده، اخبار و شایعات، رفتار رسانه‌ها، تبعیض جنسی و اجتماعی، برخورد با متخلفین در حادثه) تدوین کند.
- مدیریت بحران آموزشهای لازم در زمینه کاهش رفتارهای رقابت‌جویی (جذب منابع سرمایه‌ای و حمایتی و معیشتی، نجات قربانیان، عملیات تدفین و مراسمها) شهروندان برگزار کند.
- مدیریت بحران برنامه‌ریزی لازم برای پیشگیری از جرایم و بزهکاری در بین شهروندان را تدوین کند.
- مدیریت بحران در حد امکان در شناسایی مجرمان برای کاهش بروز جرایم و بزهکاری در بین شهروندان از نیروهای انتظامی کافی برخوردار باشد.
- مدیریت بحران اطلاع‌رسانی به‌موقع برای کاهش بروز جرایم و بزهکاری در بین شهروندان داشته باشد.
- پیش‌بینی و پیشگیری به منظور کاهش ریسک و مخاطره در دستور کار مسئولان قرار گیرد.
- تحلیل و علت‌یابی پدیده‌ها در مدیریت بحران به منظور کاهش ریسک و مخاطره در دستور کار مسئولان قرار گیرد.
- مدیریت بحران با ارائه اطلاعات بهنگام و پردازش صحیح اطلاعات در کاهش ریسک و مخاطره در بین شهروندان مؤثر باشد.

## ملاحظات اخلاقی

ملاحظات اخلاقی عامل مهمی در پژوهش است. از آنجاکه این پژوهش شامل مشارکت افراد است، اصول اخلاقی مانند صداقت و احترام به دیگران، به طور کلی درک و پذیرفته شده است. در این پژوهش مسئولیتهای قانونی و اخلاقی در هنگام جمع‌آوری داده‌ها در نظر گرفته شده که عبارت‌اند از:

۱. افراد در نمونه آماری مشارکت داوطلبانه داشته‌اند.
۲. پاسخ‌دهندگان رضایت آگاهانه داشته‌اند.
۳. پاسخها کاملاً محرمانه است.
۴. ناشناس بودن پاسخ‌دهندگان حفظ شده است.
۵. حریم خصوصی افراد حفظ شده است.

- Abdullahi, M. (2016). *Crisis management in urban areas (earthquakes and floods)*. Tehran: Organization of Municipalities of the country. Alam-dari, Sh. (2013). Patterns and perspectives in crisis management, Tehran: Boštan Hamid Publications. (Persian)
- Afshar, Z. A. A. (2015). The feeling of social security and the factors affecting it with an emphasis on the role of the police. *Social Order Quarterly*, 7(4), 10-34. (Persian)
- Ahmadi, H. and Ahyaei, A. (2020). *The effect of family ties, family economic status and social participation*. Unpublished master's thesis, Islamic Azad University, Tabriz. (Persian)
- Boran, Bari (2021). *People, Governments and Panic, translated by Strategic Studies Research Institute*, Tehran: Strategic Studies Research Institute.
- Eeden-Moorefield, B. & others (2017) "From Divorce to Remarriage: Financial Management and Security Remarried Women", *Journal of Divorce and Remarriage*, Vol. 47(3/4), p.p. 21-42
- Hosseini Nisar, M. and Ghasemi, A. (2011). *Investigating the sense of security and factors affecting it in the country*. The fourth urban planning and management conference, Ferdowsi University of Mashhad, 7/6/1391. (Persian)
- Jahangiri, K. (2013). Strategic planning approach in reducing the destructive economic consequences caused by natural disasters. *Paish Quarterly*, 4, pp. 17-25. (Persian)
- Kafi, A. (2015). Investigating the level of feeling of social security and factors affecting it in Tehran. *Welfare and Social Development Planning Quarterly*, 5(20), 1-42. (Persian)
- Karamati, M. (2014). Investigating the level of feeling of security among the marginal residents of the cities of Tehran province. *Social Security Studies Quarterly*, 1(1), 7-19. (Persian)
- Mitroff, Thomas E. (2016). *Emergency Management: Strategies For-maintaining Organizational Integrity*. New York: Springer-Verlag.
- Mojtahedzadeh, Pirouz (2020). *Political geography and geographic politics, first edition*, Tehran: Anshtarat Samit. (Persian)
- Nabawi, S. A. H. et al. (2015). Investigating the impact of social and economic base on the feeling of social security. *Police Science Quarterly*, 7(5), 14-32. (Persian)

- Navidnia, M. (2015). Income on social security. Tehran, *Strategic Studies Quarterly*, 6(1), 11-18. (Persian)
- Pierson, J. & Schmidt, S. (2014). Toward a Methodology for Measuring the Security of Publicly Accessible Spaces. *Journal of the American Planning Association*, 73(3), 283-297.
- Pourhosseini, S. s. (2018). *Pathology of the function of coordination between responsible organizations in crisis management*. Published master's thesis, Payam Noor University, Varamin. (Persian)
- Rabiei, A. and Shah Ghasemi, A. (2014). The role of communication in crisis management. *Quarterly Journal of the Iranian Association for Cultural and Communication Studies*, Volume 2, Number 7, pp. 61-86. (Persian)
- Rezaei, Ali Akbar and Mohsen Fredaro (2020). *Getting to know the principles of planning and cultural planning of Abbasi Publications*. Tehran. pp. 27-28. (Persian)
- Richard, R., Loftus, E. & Zajonce, R. B. & Braun, J. B. (2017). *Psychology today: an introduction*. New York: Random House.
- Roshandel Arbatani, T. et al. (2012). Developing a comprehensive model of the crisis management process with an order and security approach. *Police Science Quarterly*, 9(3), 11-21. (Persian)
- Roshandel, J. (2016). National security and the international system. Tehran: Samit Publications. Shams, M. (2016). Investigation of earthquake crisis management in worn-out tissues of Kermanshah city. *Amish Mohit Quarterly*, 4(13), 41-66. (Persian)