

اعتبارسنجی الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان

علی کریمی خوزانی¹، نورمحمد رضایی²، سید امیررضا نجات³، نادر کوهی⁴

تاریخ دریافت: 98/10/27
تاریخ پذیرش: 98/12/24

از صفحه 71 تا 100

پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، سال سیزدهم،
شماره دوم (پیاپی پنجاهم)، تابستان 1399

چکیده

مقدمه: امروزه، یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های پلیس در سرتاسر جهان، اثربخشی و کارآمدی در مدیریت بحران‌های اجتماعی است. بنابراین در این پژوهش با استفاده از نظر خبرگان، الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل سه‌گانه مدیریت بحران تهیه و اعتبارسنجی شود.

روش: این پژوهش به شکل توصیفی-تحلیلی انجام شد. به همین منظور، 35 نفر از خبرگان علمی و عملیاتی نیروی انتظامی به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب و با آنان مصاحبه نیمه‌سازمان‌یافته انجام که منجر به شناسایی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگو شد و در پایان، پس از تهیه و نهایی‌سازی پرسشنامه به روش دلفی، از آنان درخواست شد که پرسشنامه پژوهش را تکمیل کنند.

یافته‌ها: الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل سه‌گانه پیش، حین و پس از وقوع بحران‌های اجتماعی از منظر خبرگان دارای شش مؤلفه و 29 شاخص می‌باشد. بیشترین میانگین، متعلق به مؤلفه‌های اقدامات پیشگیرانه و آمادگی مواجهه با بحران، و کمترین میانگین، متعلق به مؤلفه اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای است. همچنین، خروجی نرم‌افزار Smart-Pls نشان داد الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان مورد تأیید می‌باشند.

نتیجه‌گیری: پلیس در مراحل سه‌گانه مدیریت بحران، لازم است هنجارهای خاصی را مبتنی بر مسئولیت حرفه‌ای خود مورد توجه قرار دهد. برای مثال، در مرحله پیش از وقوع بحران نسبت به تهیه گزارش‌های هشدارگونه به مقامات و سازمان‌های مسئول و ... بپردازد. در مرحله وقوع بحران به استفاده از فنون مسالمت‌آمیز و بکارگیری اقدامات قهری با رعایت ملاحظات خاص پرداخته و در آخرین مرحله، نسبت به رفع نیازهای ترمیمی جامعه و سازمان خود بپردازد.

کلیدواژه‌ها: اعتبارسنجی، بحران، مدیریت بحران، اغتشاش، اخلاق حرفه‌ای، پلیس.

1- استادیار پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی، تهران، ایران (نویسنده مسئول): alikarimikhozani@gmail.com

2 - استادیار گروه علوم انسانی، دانشگاه فرهنگیان، ایلام، ایران

3 - استادیار پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی، تهران، ایران.

4 - دانش‌آموخته کارشناس‌ارشد رشته حقوق، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران.



مقدمه

دغدغه مدیریت کارآمد بحران‌های اجتماعی برای تمام پلیس‌های جهان وجود دارد. مدیریت و کنترل ازدحامات اعتراضی و اغتشاشاتی خیابانی، یکی از چالش‌برانگیزترین وظایف و مأموریت‌های پلیسی است؛ وظیفه‌ای که برای مدیریت و کنترل این موارد، باعث شده است علیرغم ورود به دوره جامعه‌محوری پلیس، کماکان پلیس شبه‌نظامی مربوط به دوره سنتی پلیس یا دوره تهدیدمحوری کماکان به‌عنوان نیروی پشتیبان و یا ابزار مدیریت و کنترل اغتشاشات حفظ شود. ازدحام‌ها و اغتشاشاتی خیابانی بیشترین نگرانی را برای مؤسسات مجری قانون بوجود می‌آورد (کاکس، 2007). یکی از مواردی که می‌تواند به مدیریت بهتر بحران‌های اجتماعی منجر شود، توجه به اخلاق حرفه‌ای است. البته، مفهومی از اخلاق حرفه‌ای که مسئولیت سازمان را مدنظر داشته باشد و نه اخلاق مأموران را به صورت فردی.

از نظر عده‌ای، مفهوم اخلاق حرفه‌ای با مفهوم اقتدار و یا استفاده از قوه قهریه متفاوت بوده و بعضاً دو امر متضاد هم هستند؛ چراکه معتقدند که اخلاق با اقتداری که لازمه حل و فصل بحران‌های اجتماعی، همچون اغتشاشات و ازدحامات اعتراضی است، در تضاد است. قابل ذکر است که نوع نگاه این منتقدان به اقتدار در بحران‌ها مبتنی بر قاطعیت پلیس در استفاده از روش‌های قهرآمیز است؛ به عبارت دیگر، اعتقاد بر این است که داشتن اقتدار برای پلیس در بحران‌های اجتماعی زمانی متصور است که این قطعیت وجود داشته باشد که پلیس بدون در نظر گرفتن ملاحظات خاصی، از روش‌های قهری برای کنترل و مدیریت بحران استفاده کند. در نتیجه، استفاده از روش‌های قهری به‌عنوان ابزار اقتدار پلیس در بحران‌ها، لازمه کار پلیس است و این نوع از اقتدار پلیس را نباید با ملاحظات جانبی مخصوصاً ملاحظات اخلاقی دچار ضعف کرد. در نقطه مقابل این دیدگاه، عده‌ای دیگر استفاده از روش‌های قهری را نوعی شکست در راهبرد جامعه‌محوری پلیس می‌دانند و بر این اعتقاد هستند که گرچه پلیس دارای اختیار اعمال قدرت است، اما اثربخشی آن هم با کاربرد آن کاهش می‌یابد (راتز، 1388)؛ مخصوصاً در این دوره که رویکرد جامعه‌محوری، فلسفه و راهبرد پلیس را تشکیل می‌دهد. دیگر اینکه، مفهوم اخلاق حرفه‌ای به نحوی است که ملاحظات کارایی و

اثربخشی شغلی را نیز در نظر می‌گیرد؛ در نتیجه، ملاحظه قرار دادن اقتدار و استفاده از قوه قهریه برای اخلاق حرفه‌ای پلیس دور از ذهن نیست.

در نتیجه، با توجه به مفهوم اخلاق حرفه‌ای که مسئولیت سازمان را مدنظر دارد و نه اخلاق مأموران را به صورت فردی، سعی شده است در پاسخ به این پرسش که الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مدیریت بحران‌های اجتماعی چه ابعاد و مؤلفه‌هایی دارد و در میان خبرگان از چه میزان اعتبار برخوردار است، با نظر خبرگان، الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس تهیه و اعتبارسنجی شود. در این راستا، با نگاه به فرایند مدیریت بحران، اخلاق حرفه‌ای پلیس در سه مرحله پیش از وقوع بحران‌های اجتماعی، در حین وقوع بحران‌های اجتماعی و پس از بحران‌های اجتماعی در نظر گرفته شده است.

پیشینه و مبانی نظری پژوهش

مبانی نظری پژوهش

اخلاق حرفه‌ای: در دیدگاه سنتی، اخلاق حرفه‌ای با نگاه فردگرایانه مدنظر قرار می‌گرفت و آن را با تأکید بر وظایف اخلاقی اعضای گروه تعریف می‌کرد؛ در نتیجه، مسئولیت گروه و سازمان را مدنظر قرار نمی‌داد. به همین منظور، قراملکی (1382) برای اولین بار اخلاق حرفه‌ای را به مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه و سازمان تعریف کرد. این تعریف فراگیرتر و جامع‌تر از تعریف سنتی است؛ زیرا مسئولیت‌های اخلاقی بنگاه شامل همه اضلاع و ابعاد سازمان می‌شود و اخلاقیات شغلی را نیز در برمی‌گیرد. تعاریف سنتی از اخلاق حرفه‌ای، آن را به مفهومی فروتر (اخلاق کار) سوق می‌داد. علاوه بر آن، این تعاریف بر نگرش اصالت فردی مبتنی هستند و از توجه به اهمیت مجموعه و حیات سازمان غافل بود؛ بنابراین تأکید بر مسئولیت‌های اخلاقی سازمان، نخست بر نگرش کل‌گرایانه و سیستمی استوار است؛ دوم، تعریف جامع و فراگیری از اخلاق حرفه‌ای ارائه می‌دهد (قراملکی، 1382: 107-104).

بحران‌های اجتماعی: از منظر مفهومی می‌توان برای بحران‌های اجتماعی دسته‌بندی بدین شرح در نظر گرفت: در دسته اول، نظرات مرتبط با بحران‌هایی چون بحران هویت، مشروعیت، مشارکت، نفوذ، توزیع، یکپارچگی قرار دارند. نظریه‌پردازانی که این بحران‌ها را مطرح می‌کنند در حوزه توسعه سیاسی از این بحران‌ها نام برده و آنها را بر حسب



اجزای تشکیل دهنده سندرم توسعه مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهند (وفادار، 1389: 35). در دسته دوم، بحران‌هایی قرار دارند که از عمیق شدن مشکلات اجتماعی پدید آمده‌اند. مشکلات اجتماعی همانند جرم و جنایت، اعتیاد، فقر، بیکاری، ازدیاد جمعیت، طلاق و... در یک توالی از مشکل به آسیب و از آسیب به بحران تبدیل شده و در نهایت، به اختلالاتی در جامعه منجر می‌شوند که تعادل عمومی، عملکرد بهنجار و معمول حیات اجتماعی را به مخاطره می‌اندازند (النقی پور و بهرامی، 1395: 58). دسته سوم، مدیریت و کنترل شرایط اضطراری، به دلیل ازدحام اعتراضی و اغتشاش است. در این خصوص، در کشورمان، بر اساس سازمان تصمیم‌گیرنده صحنه بحران، این دسته از بحران‌ها به بحران‌هایی که توسط نیروی انتظامی مدیریت می‌شوند و بحران‌هایی که توسط نهادهای امنیتی همچون سپاه پاسداران انقلاب اسلامی کنترل می‌شوند، قابل تقسیم است (کریمی‌خوزانی و دیگران، 1393: 49). در این مقاله همان‌طور که در مقدمه ذکر شد، نوع سوم بحران‌های اجتماعی، یعنی اغتشاشات و ازدحامات اعتراضی مدنظر است.

فرایند مدیریت بحران: نظریه‌پردازان مدیریت بحران، محققانی چون جدی و حسینی (1385)، ریچاردسون¹ (1994) و یا لیچت² (1990) وظایف مدیر بحران را در مراحل سه‌گانه قبل، حین و بعد از بحران دسته‌بندی کرده‌اند. قبل از بحران این وظایف شامل مواردی چون پیش‌بینی وقوع بحران، پیشگیری از وقوع بحران، ایجاد آمادگی سازمانی در برخورد با بحران می‌شود. در حین بحران، جلوگیری از اوج‌گیری بحران و کنترل بحران جزء وظایف مدیریت بحران عنوان می‌شود. در نهایت، مرحله بعد از بحران است که شامل عادی‌سازی، ترمیم و بازسازی است (جدی و حسینی، 1385: 20). قابل ذکر است مبانی نظری این تحقیق بر اساس نظریه فرایندی مدیریت بحران است که نظریه غالب پلیسی در مدیریت ازدحامات و اغتشاشات خیابانی محسوب می‌شود. به همین جهت، بیشتر مفاهیمی که در ادامه توضیح داده شده است، برای روشن شدن مؤلفه‌های این نظریه است.

1- Richardson
2- Lechat

مرحله پیش از وقوع بحران: نگرش سنتی به مدیریت بحران، بر این باور بود که مدیریت بحران یعنی فرونشاندن آتش؛ به این معنی که مدیران بحران در انتظار خراب شدن امور می‌نشینند و پس از ویرانی سعی می‌کنند تا ضرر ناشی از خرابی‌ها را محدود سازند (ابطحی و دیگران، 1391: 12)؛ ولی مدتی است که نگرش به این واژه عوض شده است. بر اساس معنای اخیر، سازمان‌های مسئول باید درباره اتفاقات احتمالی آینده بیاندیشند و بر آمادگی رویارویی با وقایع و پیش‌نگری آن دسته از بحران‌هایی که می‌توان قبل از تحرکات و علائم بروز آن را مشاهده کرد، تأکید کنند (ابطحی و دیگران، 1391: 13). در این راستا، شناخت زمینه‌های شکل‌گیری اعتراضات و عوامل تسریع‌کننده ایجاد اغتشاشات از اهمیت بسیاری برخوردار است (یاوری‌باقفی، 1393: 108). در این مرحله، از نیروی انتظامی انتظار می‌رود با اتخاذ رویکرد بحران‌پذیری و تجهیز به راهبرد پیش‌فعال، به پیش‌بینی بحران‌های مختلف مرتبط با حوزه کاری خود بپردازد و به عبارتی، قبل از وقوع غافلگیرانه آنها خود به استقبال رود. برای این منظور، تعامل با نهادها و دستگاه‌های موازی مسئول در امر بحران‌های مرتبط با ناجا و نیز کمک به تهیه اقدامات تنظیمی و بازدارنده از دیگر اقدامات مهم این مرحله مهم فراگرد مدیریت بحران به شمار می‌رود. نکته دیگر اینکه، ناجا نه تنها باید آمادگی درون‌سازمانی برای مواجهه با شرایط یاد شده را داشته باشد، بلکه باید با به‌کارگیری آموزش‌های همگانی، این آمادگی را در جامعه نیز به وجود آورد (روشندل‌اربطانی و دیگران، 1387: 74).

مرحله وقوع بحران: مرحله وقوع بحران به معنای شکل‌گیری ازدحامات و اغتشاشات است که در این مرحله، اقدامات تاکتیکی پلیس را در مدیریت و کنترل بحران شاهد خواهیم بود. مهم‌ترین اصل در کنترل حین بحران، توجه به ساعت طلایی کنترل بحران، تعیین زمان لازم برای کنترل، تلاش جهت ممانعت از گسترش دامنه بحران، تحدید جغرافیایی منطقه بحران و شناسایی عناصر و عوامل اصلی بحران است. لازمه اجرایی این فعالیت‌ها، اتخاذ تصمیمات صحیح و فوری بر اساس اطلاعات موجود است (تاجیک، 1384: 125). در کشورمان، در کنترل و مقابله با اغتشاشات و همچنین بی‌نظمی‌ها و فعالیت‌های غیرمجاز، تدبیر عملیات بدین صورت است که: در وضعیت عادی و در اجتماعات قانونی موضوع از طریق کلانتری و با استقرار عوامل گشت انتظامی



کنترل می‌شود؛ در صورتی که وضعیت عادی قابل مهار نباشد، وضعیت به فوق‌العاده تبدیل شده و توسط یگان ویژه پاسداران ناجا مقابله صورت می‌گیرد. یکی از واحدهای تخصصی این یگان، واحد ضد اغتشاش است. از وظایف این واحد، برخورد با اجتماعات غیرقانونی و مقابله با اغتشاشات، شورش‌ها، ناآرامی‌ها و انجام مأموریت‌های ناجا است (جعفری، 1386: 18).

مرحله پس از پایان بحران: در اصطلاح، مفهوم پس از بحران را کلیه اقداماتی که منجر به عادی‌سازی اوضاع و احیای دوباره آنچه که در مرحله حین بحران از بین رفته است، ایجاد اعتماد بین طرفین درگیر در بحران، اصلاح امور و جبران خرابی‌های اساسی و حل مسئله به وجود آورنده بحران می‌شود، می‌توان تعریف کرد (محمدی‌فرد، 1385: 187-186). در این مرحله، مدیریت بحران بایستی به سرعت و با جایگزین نمودن نیروهای محلی به جای نیروهای واکنش سریع، جابه‌جایی را انجام داده و به جای این نیروها از عوامل اطلاعاتی به‌طور گسترده در منطقه بحرانی استفاده کند؛ همچنین با دادن آموزش کافی به نیروهای عادی در زمینه آرام‌سازی و جلوگیری از تنش‌های مجددی که می‌تواند در ادامه بحران و شروع مجدد آن نقش داشته باشد، هرچه سریعتر نیروهای ضربت را از محل بحران خارج کند (محمدی‌فرد، 1385: 196). مرحله پس از وقوع بحران با عنوان مرحله ترمیم و بازسازی نیز نامیده می‌شود؛ نیازهای ترمیمی که در این مرحله مطرح است به دو دسته تقسیم می‌شوند که عبارت‌اند از: ترمیم آثار ناشی از بحران بر پلیس به دلیل زیرسؤال رفتن مشروعیت اقدامات نیروهای عمل‌کننده در بحران و ترمیم آثار ناشی از بحران بر جامعه مانند نادیده گرفتن منزلت شهروندان غیرمقصر در حاشیه یا محدوده بحران‌زده و نگرانی و اعتراض و پیگیری خانواده‌هایی که بستگان آنها در بحران مشارکت داشته‌اند (محمدی‌فرد، 1385: 191).

کنترل مسالمت‌آمیز: مهارت اصلی در امور پلیسی شامل کنترل مؤثر موقعیت‌های مشکل‌ساز در عین اجتناب از توسل به زور است؛ پلیس حرفه‌ای اصولاً با به‌کارگیری روش‌های جایگزین، از توسل به زور اجتناب می‌کند. پلیس می‌داند که اجرای قانون و توسل به زور ابزاری برای رسیدن به هدف است، ولی ابزاری که به‌عنوان چاره آخر است. به‌طور کلی، پلیس در ابتدا به دنبال راه‌حل‌های دیگری می‌گردد (کوردنر و اسکاربورگ، 1390: 56). علاوه بر وجود تاکتیک مدارا و مماشات در کنترل برخی از دحام‌ها، مانند

معترضین مسائل صنفی در شهر تهران که (جز در موارد خاص با تشخیص ستاد فرماندهی تهران بزرگ) به صورت قاعده نانوشته‌ای درآمده است (وطن‌خواه، 1386: 91)؛ فن دیگری که در قالب تاکتیک‌های مسالمت‌آمیز قرار می‌گیرد، استفاده از فن مذاکره با معترضین است. این فن از آنجا موفق است که هدف برخی از معترضین، غالباً رساندن صدای خود به گوش مسئولین ذیربط است. این‌گونه معترضین نیز غالباً با درخواست مذاکره عناصر کنترل بحران موافقت کرده و خواسته خود را به صورت مسالمت‌آمیز مطرح می‌کنند (وطن‌خواه، 1386: 87). در ازدحامات و اغتشاشاتی که لزوم پراکنده کردن جمعیت مدنظر پلیس است، لازم است بر اساس الگوی مرحله‌ای شدت عمل، در ابتدا از تاکتیک‌های مسالمت‌آمیز استفاده کرد. در این بین، استفاده از روش‌های اطلاعاتی و عملیات روانی مورد توجه پلیس است. به عبارت دیگر، در این مرحله، نیروی انتظامی از تمام روش‌ها و اقدامات ترغیبی و اقناعی و ... برای مهار بحران استفاده می‌کند (روشندل اربطانی، 1387: 76).

کنترل قهرآمیز (استفاده از قوه قهریه): چگونگی کاربرد خشونت، نیازمند تدبیر صحیح در مدیریت ناآرامی‌های شهری است؛ زیرا اگر از قوه قهریه به هیچ‌وجه استفاده نشود، این امکان وجود دارد که به تشدید و گسترش ناآرامی‌ها منجر شود (اخباری، 1392: 226). به اعتقاد گرین و ماستروفسکی¹ (1988)، مسئولیت کاربرد زور و خشونت به پلیس داده شده است تا بتوانند صلح و آرامش را در جامعه به ارمغان آورد؛ زیرا دستیابی به صلح و آرامش بدون کاربرد زور و خشونت، همیشه ممکن نیست (رضایی، 1394: 29)؛ اما سؤال اصلی آن است که در چه زمانی از نیروی قهر در مقابله با اعتراضات شهری باید استفاده کرد؟ به عقیده کاسپار واینبرگ، استفاده از اهرم زور باید بهنگام، مناسب، برخوردار از حمایت مردمی، با احتمال بالای موفقیت بوده و تنها در مرحله آخر از آن استفاده شود (تاجیک، 1384: 119)؛ به عبارت دیگر، وقتی که اقدامات مسالمت‌آمیز پاسخ‌گو نباشد (جدی و حسینی، 1385: 34) و نیز شاهد افزایش میزان خشونت معترضان و کاهش حمایت جامعه از آنها باشیم و در نهایت اینکه، درخواست نخبگان برای خاتمه اعتراضات به وقوع بپیوندد (جدی و حسینی، 1385: 33)، در این صورت، می‌توان از اقدامات قهری با رعایت الگوی مرحله‌ای شدت عمل

1- Greene & Mastrofski



استفاده کرد. قابل ذکر اینکه، هدف اصلی کاربرد قوه قهریه در بحران‌ها، بازگرداندن نظم و امنیت به جامعه و کنترل بحران است؛ در نتیجه، در زمان استفاده قوای قهریه، معترضان و گروه‌های حمایت‌کننده آنان باید بالاجبار متوجه این امر شوند که توانایی رویارویی با قوای قهریه را نداشته و در نهایت، تن به خاتمه اعتراضات و بی‌نظمی‌های به وجود آمده، دهند (جدی و حسینی، 1385: 29). با توجه به این مطالب، می‌توان ملاحظات مربوط به بکارگیری اقدامات قهری را شامل این موارد دانست: خشونت عوامل بحران‌زا، رعایت تناسب با رعایت حداقل زور لازم، حمایت و پذیرش شهروندان و نخبگان از اقدام قهری پلیس و در نهایت، استفاده از الگوی مرحله‌ای شدت عمل.

پیشینه پژوهش

تحقیقاتی که می‌توان به‌عنوان سابقه این پژوهش محسوب کرد، نخست، تحقیقاتی است که به دنبال ارائه الگوی مدیریت بحران‌های اجتماعی است و دوم، تحقیقاتی است که به دنبال احصاء ارزش‌های اخلاقی پلیس می‌باشد. در اینجا، برخی از مهم‌ترین آنها معرفی شده است.

- از مهم‌ترین و جامع‌ترین کارهای تحقیقی در خصوص اخلاق پلیس، کتابی با عنوان «اخلاق پلیس» است که توسط جان.پی. کرانک و مایکل.ای. کادور به رشته تحریر درآمده و در سال 1392 توسط مرکز تحقیقات کاربردی پلیس پیشگیری با همکاری انتشارات علامت ترجمه و منتشر شده است. این کتاب از مهم‌ترین کارهای تحقیقاتی است که با نگاه فلسفی و واقع‌گرایانه آنچه به‌عنوان رویکرد اخلاقی در سازمان‌های پلیسی است را آسیب‌شناسی کرده و در نهایت، رویکرد مطلوب اخلاق‌مداری در سازمان‌های پلیس را ارائه داده است.
- از جمله قدیمی‌ترین کارهای تحقیقی در حوزه اخلاق، تحقیق علی محبی است که در سال 1383 با عنوان «اخلاق پلیسی» منتشر شده است. در این تحقیق، با استناد به آیات قرآن کریم و روایات، به‌خصوص نهج‌البلاغه و همچنین سخنان بزرگان، ارزش‌های اخلاقی پلیس احصاء شده است.

- تحقیق دیگر، کتاب «اخلاق حرفه‌ای و عمومی کارآگاهان» است که توسط عبدالحسین خلعتبری در سال 1387 انجام شده است. در این تحقیق، اصول اخلاق حرفه‌ای کارآگاهان در مواردی چون مصاحبه با متهمان، نحوه بازجویی، رسیدگی به جرایم صحنه قتل و... احصاء و ارائه شده است.
- کریمی خوزانی (1386)، در پژوهشی با عنوان «تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان پلیس» در دو قالب تجویزی و غیرتجویزی، الگویی برای تهیه و تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان پلیس به شیوه توصیفی - تحلیلی و با روش اسنادی و کتابخانه‌ای ارائه کرده است.
- کریمی خوزانی و صنعتگران (1385)، در پژوهش خود با عنوان «راهکارهای توسعه اخلاق در پلیس» در قالب مدیریت استراتژیک، الگوی سه مرحله‌ای برای ترویج اخلاق در سازمان پلیس ارائه کرده‌اند که عبارت است از: تدوین چشم‌انداز اخلاقی، عملیاتی کردن چشم‌انداز (با استانداردهای رفتاری اخلاقی، اصلاح نظام آموزشی پلیس و نیز با تدوین عهدنامه اخلاقی مدیران) و در نهایت، ارزیابی اقدامات و بازخوردگیری است.
- خان محمدی و همکارانش (1389)، در پژوهش خود با عنوان «تبیین ابعاد و مؤلفه‌های بحران انتظامی» به مفهوم‌شناسی بحران در حوزه دانش پلیسی از طریق ابعاد و مؤلفه‌های بحران انتظامی پرداختند. روش این تحقیق نیز توصیفی - تحلیلی با انجام پیمایش دلفی است. در نهایت، بر اساس روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی، داده‌ها و نظرات خبرگان مورد تجربه و تجلیل قرار گرفته است؛ همچنین در این تحقیق، تعاریف و مفاهیمی از بحران اجتماعی ارائه شده است.
- روشندل اربطانی و همکارانش (1387)، در پژوهشی با عنوان «الگوی جامع فراگرد مدیریت بحران با رویکرد نظم و امنیت» به بررسی فراگرد مدیریت بحران در سه مرحله قبل، حین و بعد از بحران پرداخته‌اند. در این مراحل، مهم‌ترین اقدامات عملی مهار و کنترل بحران‌ها شناسایی و بررسی شده است.
- ابطحی و همکارانش (1390)، در پژوهشی با عنوان «طراحی مدل پیش‌نگری بحران‌های اجتماعی به منظور پیشگیری از آنها توسط ناجا» با تمرکز بر



بحران‌های اجتماعی و به منظور پیش‌نگری آنها به ارائه الگوی پیش‌نگری بحران‌های اجتماعی پرداخته است. این تحقیق به شیوه توصیفی و از روش‌های ترکیبی جمع‌آوری داده‌ها بهره برده است. الگوی نهایی پیش‌نگری بر اساس مؤلفه‌های موضوعات، افراد، زمان و جغرافیا ارائه شده است.

— احمدوند و همکارانش (1391)، در پژوهشی با عنوان «مدیریت بحران‌های اجتماعی با رویکرد پلیس جامعه‌محور» با مطالعه توصیفی و با روش اسنادی، با این هدف که به انتقاداتی که به رویکرد جامعه‌محوری در مدیریت و کنترل اغتشاشات پاسخ دهد، ضمن مشخص کردن ابعاد و مؤلفه‌های پلیس جامعه‌محور در کنترل بحران‌ها، الگوی سه مرحله‌ای مدیریت و کنترل بحران‌های اجتماعی را ارائه کرده‌اند.

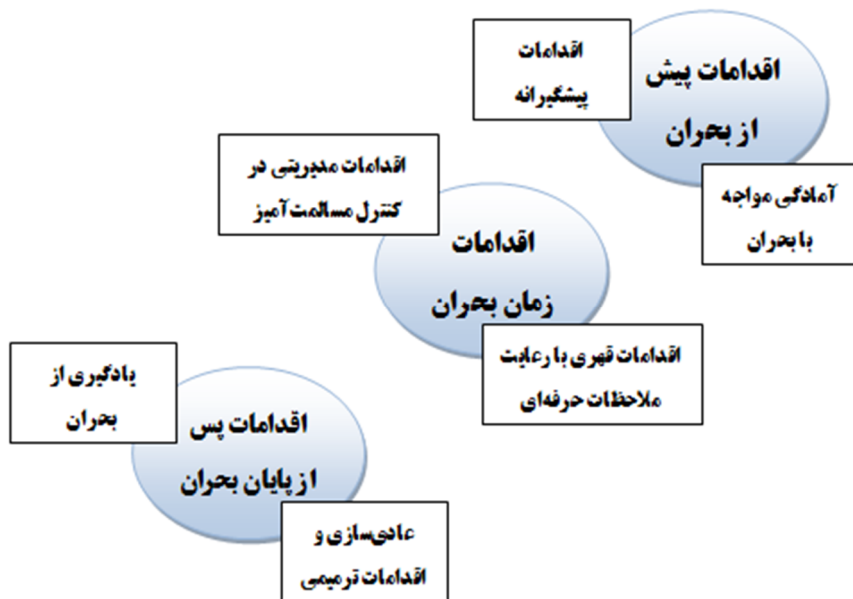
— در کتابی با عنوان «راهبرد بازدارنده در کنترل اغتشاشات» که توسط حسن کرمی در سال 1393 نوشته شده، با نگاه به یگان ویژه ناجا، راهبردهای کنترل اغتشاشات به رشته تحریر درآمده است.

— یکی از تحقیقات مهم در این خصوص، کتابی است با عنوان «اقدامات پلیس در اغتشاشات عمومی» است که توسط دیوید پی. وادینگتون به رشته تحریر درآمده و در سال 1394 توسط دانشگاه علوم انتظامی امین ترجمه و منتشر شده است. در این کتاب، با بیان نظریات و مطالعات تطبیقی، خط سیر کتاب به نحوی چیدمان شده که منجر به پردازش مفهومی ضرورت‌های تغییر در شیوه معمول و رایج پلیس در کنترل نظم عمومی شده و به صورت همزمان راهبردهای جایگزین که در رویکردهای جدید مورد استفاده می‌باشد، ارائه شده است.

الگوی مفهومی پژوهش

با توجه به مبانی نظری پژوهش و مصاحبه‌های صورت گرفته از خبرگان، چهارچوب و الگوی مفهومی تحقیق در قالب شکل شماره (1) ترسیم شده است. همان‌طور که در این شکل قابل مشاهده است، اخلاق حرفه‌ای با نگاه به مسئولیت حرفه‌ای سازمان در یک فرایند سه‌گانه قبل، حین و بعد از بحران مدنظر قرار گرفته است؛ چرا که اجماع نظری

در بین محققین و خبرگان در خصوص احصاء اقدامات و وظایف مدیریت بحران در مراحل سه‌گانه قبل، حین و بعد از بحران است و لازم است اخلاق حرفه‌ای نیز متناسب با هنجارهای اقداماتی که در این فرایند مدنظر است، مورد توجه قرار گیرد. به همین دلیل، شش مؤلفه برای اقدامات پلیس در مدیریت بحران‌های اجتماعی استخراج و برای هر مؤلفه شاخص‌هایی از ادبیات تحقیق و متناسب با نظر خبرگان تعیین شد (جدول شماره 1).



شکل 1: الگوی مفهومی اقدامات پلیس در مراحل مدیریت بحران



جدول 1: مؤلفه‌ها و شاخص‌های اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران

مؤلفه‌ها	شاخص‌ها
اقدامات پیشگیرانه	نظارت بر کانون‌های بالقوه بحران‌زا
	تهیه گزارش‌های هشدارگونه برای نهادهای مسئول
	آگاه‌سازی مردم از پیامدهای منفی اغتشاش (پیامدهای منفی برای خود معترضین و جامعه‌شان)
آمادگی مواجه با بحران	آگاه‌سازی مردم در خصوص راه‌های قانونی پیگیری اعتراضات (به‌عنوان جایگزین ازدحام و اغتشاش)
	آموزش‌های تخصصی
	آموزش‌های میدانی
	توانمندسازی استفاده از سلاح‌های غیرکشنده و کمترکشنده
	آمادگی جسمانی کارکنان
اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران	آمادگی روانی کارکنان
	انقصاد تفاهم‌نامه با سازمان‌ها و نهادهای مسئول
	استفاده از پلیس لباس شخصی در میان جمعیت معترض (به منظور کسب اطلاعات)
	استفاده از پلیس لباس شخصی در میان جمعیت معترض (به منظور هدایت و کنترل اغتشاش)
	مذاکره و گفتگو (در ابتدای ازدحام و اغتشاش)
	مدارا و مامشات (در ابتدای ازدحام و اغتشاش)
	رعایت خویشتن‌داری و صبر (در زمان اتخاذ رویکرد مدارا و مامشات)
	متناسب بودن تعداد و ترکیب نیروی پلیس با رویکرد مسالمت‌آمیز
	متناسب بودن تجهیزات پلیس با رویکرد مسالمت‌آمیز
	جداسازی مردم عادی از معترضین با هشدار و اخطار (در مواقع ضروری و قبل از برخورد قهری)
اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای	جداسازی مردم عادی از معترضین با موانع فیزیکی (در مواقع ضروری و قبل از برخورد قهری)
	فراهم‌سازی امکان فرار ازدحام‌کنندگان (در زمان برخورد قهری)
	برخورد قهری در صورت خشونت عوامل بحران‌زا
	برخورد قهری در صورت عدم موفقیت اقدامات مسالمت‌آمیز
	شدت عمل به صورت مرحله‌ای (در زمان برخورد قهری)
عادی‌سازی و اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران	استفاده از مأموران لباس شخصی برای آرام‌سازی منطقه پس از بحران
	فراهم‌سازی امکانی برای رسیدگی به شکایات مردم
	اطلاع‌رسانی به جامعه در خصوص رسیدگی به شکایات
	آگاه‌سازی جامعه در خصوص دلایل اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با بحران
یادگیری از بحران	فراهم‌سازی امکانی برای به اشتراک‌گذاری تجارب کارکنان و مدیران بحران الزام استفاده از تجارب گذشته در طرح‌ریزی‌های مراحل مدیریت بحران‌های اجتماعی

روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش توصیفی-تحلیلی است. در این بخش به صورت کیفی و با مصاحبه با خبرگان، مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگوی مفهومی تحقیق احصاء شد که در شکل و جدول شماره (1) آورده شده است. جامعه آماری این تحقیق خبرگان درون‌سازمانی ناجا بوده که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند تعداد 35 نفر از نخبگان علمی نیروی انتظامی شامل اساتید و اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین و پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا که در موضوع تحقیق صاحب‌نظر هستند، انتخاب شدند. نحوه انتخاب افراد به صورت هدفمند بر اساس مقالات و کتاب‌هایی که منتشر کرده‌اند و یا با مراجعه به رؤسای گروه‌های تخصصی بوده است.

روایی الگوی مفهومی تدوین شده به صورت محتوایی انجام شد؛ با این توضیح که از دیدگاه‌های صاحب‌نظران و محققان جامعه‌شناسی، علوم سیاسی، علوم انتظامی و مدیریت فرهنگی بهره لازم برده شد. در این تحقیق، به منظور محاسبه پایایی ابزار تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. همان‌طور که در جدول شماره (2) نشان داده شده است، از آنجا که مقدار آلفای تمامی متغیرهای مفهومی تحقیق در جدول زیر بیش از 0/70 است، بیانگر آن می‌باشد که پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار است.

جدول 2: مقدار آلفای کرونباخ برای متغیرهای مفهومی تحقیق

مقدار آلفای کرونباخ	تعداد سؤالات	متغیرهای مفهومی تحقیق
0/742	4	مؤلفه اقدامات پیشگیرانه
0/781	6	مؤلفه آمادگی مواجهه با بحران
0/705	7	مؤلفه اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران
0/805	6	مؤلفه اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای
0/720	4	مؤلفه اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران
0/760	2	مؤلفه یادگیری از بحران
0/890	29	کل



یافته‌های پژوهش

توصیف متغیرهای جمعیت شناختی

نتایج پژوهش نشان داد که از نظر نوع جنسیت، 33 نفر (94/3 درصد) از پاسخگویان مرد و 2 نفر (5/7 درصد) زن هستند. از نظر سطح تحصیلات، 26 نفر (74/3 درصد) پاسخگویان دارای مدرک دکتری و 9 نفر (25/7 درصد) دارای مدرک کارشناسی‌ارشد هستند.

از نظر سابقه خدمت، کارکنان با سابقه خدمت کمتر از ده سال، 9 نفر (25/7 درصد)، یازده تا بیست سال، 15 نفر (42/9 درصد) و بالای بیست و یک سال، 11 نفر (31/4) بوده است؛ بنابراین بیشترین فراوانی مربوط به کارکنان دارای سابقه خدمت بین 11 تا 20 سال و به میزان 42/9 درصد است.

نتایج مرتبط با سمت سازمانی کارکنان نشان می‌دهد که 11 نفر (31/4 درصد) کادر هیئت علمی، 5 نفر (14/3 درصد) کادر مدیریتی - اجرایی و 19 نفر (54/3 درصد) دارای هر دو سمت بوده‌اند؛ بنابراین بیشترین فراوانی مربوط به کارکنان دارای هر دو سمت و به میزان 54/3 درصد بوده است.

میانگین مؤلفه‌ها و شاخص‌های اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از

منظر خبرگان

جدول 3: فراوانی درصدی و میانگین پاسخ‌های مرتبط با ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان

ردیف	(1) به معنای کمترین اهمیت** (9) به معنای بیشترین اهمیت										مؤلفه‌های اخلاق‌مداری پلیس در مراحل مدیریت بحران
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	میانگین	
1	8/0857	60/	20/	5/7	0	11/4	2/9	0	0	0	اقدامات پیشگیرانه
2	8/0857	40/0	40/0	14/3	5/7	0	0	0	0	0	آمادگی مواجهه با بحران
3	7/8000	34/3	31/4	20/0	8/6	5/4	0	0	0	0	اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران
6	6/7429	11/4	20/0	37/1	20/0	2/9	0	2/9	2/9	2/9	اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای
5	7/5429	22/9	31/4	31/4	8/6	2/9	2/9	0	0	0	اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران
4	7/6571	40/0	14/3	22/9	17/1	5/7	0	0	0	0	یادگیری از بحران

همان‌طور که در جدول شماره (3) قابل مشاهده است، میانگین مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان عبارت‌اند از: میانگین مؤلفه اقدامات پیشگیرانه برابر 8/085، میانگین مؤلفه آمادگی مواجهه با بحران برابر 8/085، میانگین مؤلفه اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران برابر 7/800، میانگین مؤلفه اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای برابر 6/742، میانگین مؤلفه اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران برابر 7/542 و میانگین مؤلفه یادگیری از بحران برابر 7/657؛ بنابراین بیشترین میانگین متعلق به مؤلفه‌های اقدامات پیشگیرانه و آمادگی مواجهه با بحران به میزان 8/085 و کمترین میانگین متعلق به مؤلفه اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای به میزان 6/742 است. در ادامه، فراوانی درصدی و میانگین شاخص‌های هر مؤلفه به طور جداگانه ذکر شده است.



جدول 4: فراوانی درصدی و میانگین پاسخ‌های مرتبط با شاخص‌های مؤلفه اقدامات پیشگیرانه

ردیف	شاخص‌های مؤلفه «اقدامات پیشگیرانه»										
	(1) به معنای کمترین اهمیت** (9) به معنای بیشترین اهمیت										
	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
1	8/1429	42/9	31/4	22/9	2/9	0	0	0	0	0	نظارت بر کانون‌های بالقوه بحران‌زا
3	7/9143	37/1	34/3	17/1	5/7	5/7	0	0	0	0	تهیه گزارش‌های هشدارگونه برای نهادهای مسئول
4	7/6571	31/4	31/4	20/0	8/6	5/7	2/9	0	0	0	آگاه‌سازی مردم از پیامدهای منفی اغتشاش (پیامدهای منفی برای خود معترضین و جامعه‌شان)
2	7/9714	45/7	20/0	20/0	14/3	0	0	0	0	0	آگاه‌سازی مردم در خصوص راه‌های عنوان قانونی پیگیری اعتراضات (به جایگزین ازدحام و اغتشاش)

همان‌طور که در جدول شماره (4) قابل مشاهده است، میانگین شاخص‌های مؤلفه اقدامات پیشگیرانه عبارت‌اند از: میانگین شاخص نظارت بر کانون‌های بالقوه بحران‌زا برابر 8/142، میانگین شاخص تهیه گزارش‌های هشدارگونه برای نهادهای مسئول برابر 7/914، میانگین شاخص آگاه‌سازی مردم از پیامدهای منفی اغتشاش (پیامدهای منفی برای خود معترضین و جامعه‌شان) برابر 7/657 و میانگین شاخص آگاه‌سازی مردم در خصوص راه‌های قانونی پیگیری اعتراضات (به‌عنوان جایگزین ازدحام و اغتشاش) برابر 7/971؛ بنابراین بیشترین میانگین متعلق به شاخص نظارت بر کانون‌های بالقوه بحران‌زا به میزان 8/142 و کمترین میانگین متعلق به شاخص آگاه‌سازی مردم از پیامدهای منفی اغتشاش (پیامدهای منفی برای خود معترضین و جامعه‌شان) به میزان 7/657 است.

جدول 5. فراوانی درصدی و میانگین پاسخ‌های مرتبط با شاخص‌های مؤلفه آمادگی مواجهه با بحران‌های اجتماعی

ردیف	میانگین	(1) به معنای کمترین اهمیت** (9) به معنای بیشترین اهمیت									شاخص‌های مؤلفه «آمادگی مواجهه با بحران‌های اجتماعی»
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	8/4571	57/1	37/1	2/9	0	2/9	0	0	0	0	آموزش‌های تخصصی
2	8/4286	57/1	34/3	5/7	0	2/9	0	0	0	0	آموزش‌های میدانی
6	7/7143	31/4	20/0	37/1	11/4	0	0	0	0	0	توانمندسازی استفاده از سلاح‌های غیرکشنده و کمترکشنده
4	8/1714	54/3	22/9	14/3	5/7	0	2/9	0	0	0	آمادگی جسمانی کارکنان
3	8/4286	62/9	25/7	8/6	2/9	0	0	0	0	0	آمادگی روانی کارکنان
5	7/2571	28/6	14/3	22/9	25/7	5/7	2/9	0	0	0	انعقاد تفاهم‌نامه با سازمان‌ها و نهادهای مسئول

همان‌طور که در جدول شماره (5) قابل مشاهده است، میانگین شاخص‌های مؤلفه آمادگی مواجهه با بحران‌های اجتماعی عبارت‌اند از: میانگین شاخص آموزش‌های تخصصی برابر 8/457، میانگین شاخص آموزش‌های میدانی برابر 8/428، میانگین شاخص توانمندسازی استفاده از سلاح‌های غیرکشنده و کمترکشنده برابر 7/714، میانگین شاخص آمادگی جسمانی کارکنان برابر 8/171، میانگین شاخص آمادگی روانی کارکنان برابر 8/428 و انعقاد تفاهم‌نامه با سازمان‌ها و نهادهای مسئول برابر 7/257؛ بنابراین بیشترین میانگین متعلق به شاخص آموزش‌های تخصصی به میزان 8/457 و کمترین میانگین متعلق به شاخص انعقاد تفاهم‌نامه با سازمان‌ها و نهادهای مسئول به میزان 7/257 است.



جدول 6. فراوانی درصدی و میانگین پاسخ‌های مرتبط با شاخص‌های مؤلفه اقدامات مدیریتی در کنترل

مسالمت‌آمیز بحران

ردیف	(1) به معنای کمترین اهمیت** (9) به معنای بیشترین اهمیت									شاخص‌های مؤلفه «اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران»	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
6	7/4286	20/0	22/9	40/0	14/3	2/9	0	0	0	0	استفاده از پلیس لباس شخصی در میان جمعیت معترض (به منظور کسب اطلاعات به مدیر بحران)
7	7/4000	20/0	31/4	22/9	22/9	0	2/4	0	0	0	استفاده از پلیس لباس شخصی در میان جمعیت معترض (به منظور هدایت و کنترل اغتشاش)
4	7/7714	28/6	34/3	28/6	2/9	5/7	0	0	0	0	مذاکره و گفتگو (در ابتدای ازدحام و اغتشاش)
5	7/5429	28/6	31/4	14/3	17/1	8/6	0	0	0	0	مدارا و مماشات (در ابتدای ازدحام و اغتشاش)
1	7/9429	42/9	28/6	14/3	11/4	0	2/9	0	0	0	رعایت خویشتن‌داری و صبر (در زمان اتخاذ رویکرد مدارا و مماشات)
3	7/8286	34/3	28/6	25/7	8/6	2/9	0	0	0	0	متناسب بودن تعداد و ترکیب نیروی پلیس با رویکرد مسالمت‌آمیز
2	7/8571	34/3	31/4	22/9	8/6	2/9	0	0	0	0	متناسب بودن تجهیزات پلیس با رویکرد مسالمت‌آمیز

همان‌طور که در جدول شماره (6) قابل مشاهده است، میانگین شاخص‌های مؤلفه اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران عبارت‌اند از: میانگین شاخص استفاده از پلیس لباس شخصی در میان جمعیت معترض (به منظور کسب اطلاعات به مدیر بحران) برابر 7/428، میانگین شاخص استفاده از پلیس لباس شخصی در میان جمعیت معترض (به منظور هدایت و کنترل اغتشاش) برابر 7/400، میانگین شاخص مذاکره و گفتگو (در ابتدای ازدحام و اغتشاش) برابر 7/771، میانگین شاخص مدارا و مماشات (در ابتدای ازدحام و اغتشاش) برابر 7/542، میانگین شاخص رعایت خویشتن‌داری و صبر (در زمان اتخاذ رویکرد مدارا و مماشات) برابر 7/942، متناسب بودن تعداد و ترکیب نیروی پلیس با رویکرد مسالمت‌آمیز برابر 7/828 و متناسب بودن تجهیزات پلیس با رویکرد مسالمت‌آمیز برابر 7/857؛ بنابراین بیشترین میانگین متعلق به شاخص رعایت خویشتن‌داری و صبر (در زمان اتخاذ رویکرد مدارا و مماشات) به میزان 7/942 و

کمترین میانگین متعلق به شاخص استفاده از پلیس لباس شخصی در میان جمعیت معترض (به منظور هدایت و کنترل اغتشاش) به میزان 7/400 است.

جدول 7: فراوانی درصدی و میانگین پاسخ‌های مرتبط با شاخص‌های مؤلفه اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای

ردیف	(1) به معنای کمترین اهمیت** (9) به معنای بیشترین اهمیت										شاخص‌های مؤلفه «اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای»
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	میانگین	
1	7/6000	22/9	31/4	34/3	8/6	0	2/9	0	0	0	جداسازی مردم‌عادی از معترضین با هشدار و اخطار (در مواقع ضروری و قبل از برخورد قهری)
3	7/3143	17/1	25/7	40/0	11/4	2/9	0	2/9	0	0	جداسازی مردم‌عادی از معترضین با موانع فیزیکی (در مواقع ضروری و قبل از برخورد قهری)
2	7/4000	22/9	31/4	25/7	11/4	2/9	2/9	2/9	0	0	فراهم‌سازی امکان فرار از دحام‌کنندگان (در زمان برخورد قهری)
5	6/9143	20/0	20/0	25/7	8/6	22/9	0	0	2/9	0	برخورد قهری در صورت خشونت عوامل بحران‌زا
6	6/9143	22/9	17/1	14/3	31/4	8/6	2/9	0	2/9	0	برخورد قهری در صورت عدم موفقیت اقدامات مسالمت‌آمیز
4	7/2571	34/3	14/3	22/9	14/3	5/7	5/7	0	2/9	0	شدت عمل به صورت مرحله‌ای (در زمان برخورد قهری)

همان‌طور که در جدول شماره (7) قابل مشاهده است، میانگین شاخص‌های مؤلفه اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای عبارت‌اند از: شاخص جداسازی مردم‌عادی از معترضین با هشدار و اخطار (در مواقع ضروری و قبل از برخورد قهری) برابر 7/6000، میانگین شاخص جداسازی مردم‌عادی از معترضین با موانع فیزیکی (در مواقع ضروری و قبل از برخورد قهری) برابر 7/3143، میانگین شاخص فراهم‌سازی امکان فرار از دحام‌کنندگان (در زمان برخورد قهری) برابر 7/4000، میانگین شاخص برخورد قهری در صورت خشونت عوامل بحران‌زا برابر 6/9143، میانگین شاخص برخورد قهری در صورت عدم موفقیت اقدامات مسالمت‌آمیز برابر 6/9143 و میانگین شاخص شدت عمل به صورت مرحله‌ای (در زمان برخورد قهری) برابر 6/9143؛ بنابراین بیشترین میانگین متعلق به شاخص جداسازی مردم‌عادی از معترضین با هشدار و اخطار (در مواقع ضروری و قبل از برخورد قهری) به میزان (7/6000) و کمترین میانگین متعلق به شاخص‌های برخورد قهری در صورت عدم موفقیت اقدامات مسالمت‌آمیز و شدت عمل به صورت مرحله‌ای (در زمان برخورد قهری) به میزان (6/9143) است.



جدول 8 فراوانی درصدی و میانگین پاسخ‌های مرتبط با شاخص‌های مؤلفه عادی‌سازی و اقدامات ترمیمی پس از بحران

ردیف	(1) به معنای کمترین اهمیت** (9) به معنای بیشترین اهمیت									شاخص‌های مؤلفه «عادی‌سازی و اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران»	
	میانگین	9	8	7	6	5	4	3	2		1
4	6/9143	20/0	17/1	28/6	17/1	8/6	2/9	5/7	0	0	استفاده از مأموران لباس شخصی برای آرام‌سازی منطقه پس از بحران
3	7/6571	37/1	22/9	17/1	14/3	8/6	0	0	0	0	فراهم‌سازی امکانی برای رسیدگی به شکایات مردم
2	7/8571	40/0	20/8	25/7	14/3	0	0	0	0	0	اطلاع‌رسانی به جامعه در خصوص رسیدگی به شکایات
1	7/9714	48/6	8/6	34/3	8/6	0	0	0	0	0	آگاه‌سازی جامعه در خصوص دلایل اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با بحران

همان‌طور که در جدول شماره (8) قابل مشاهده است، میانگین شاخص‌های مؤلفه عادی‌سازی و اقدامات ترمیمی پس از بحران عبارت‌اند از: میانگین شاخص استفاده از مأموران لباس شخصی برای آرام‌سازی منطقه پس از بحران برابر 6/9143، میانگین شاخص فراهم‌سازی امکانی برای رسیدگی به شکایات مردم برابر 7/6571، میانگین شاخص اطلاع‌رسانی به جامعه در خصوص رسیدگی به شکایات برابر 7/8571 و میانگین شاخص آگاه‌سازی جامعه در خصوص دلایل اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با بحران برابر 7/9714؛ بنابراین بیشترین میانگین متعلق به شاخص آگاه‌سازی جامعه در خصوص دلایل اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با بحران به میزان 7/9714 و کمترین میانگین متعلق به شاخص استفاده از مأموران لباس شخصی برای آرام‌سازی منطقه پس از بحران به میزان 6/9143 است.

جدول 9: فراوانی درصدی و میانگین پاسخ‌های مرتبط با شاخص‌های مؤلفه یادگیری از بحران

رتبه	(1) به معنای کمترین اهمیت** (9) به معنای بیشترین اهمیت									شاخص‌های مؤلفه «یادگیری از بحران»	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
1	8/0857	40/0	31/4	25/7	2/9	0	0	0	0	0	فراهم‌سازی امکانی برای به اشتراک‌گذاری تجارب کارکنان و مدیران بحران
2	7/9714	40/0	28/6	20/0	11/4	0	0	0	0	0	الزام استفاده از تجارب گذشته در طرح‌ریزی‌های مراحل مدیریت بحران‌های اجتماعی

همان‌طور که در جدول شماره (9) قابل مشاهده است، در شاخص‌های مؤلفه یادگیری از بحران، بیشترین میانگین متعلق به شاخص فراهم‌سازی امکانی برای به اشتراک‌گذاری تجارب کارکنان و مدیران بحران به میزان (8/0857) و کمترین میانگین متعلق به شاخص الزام استفاده از تجارب گذشته در طرح‌ریزی‌های مراحل مدیریت بحران‌های اجتماعی به میزان (7/9714) است.

رتبه‌بندی مؤلفه‌ها و شاخص‌های اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان

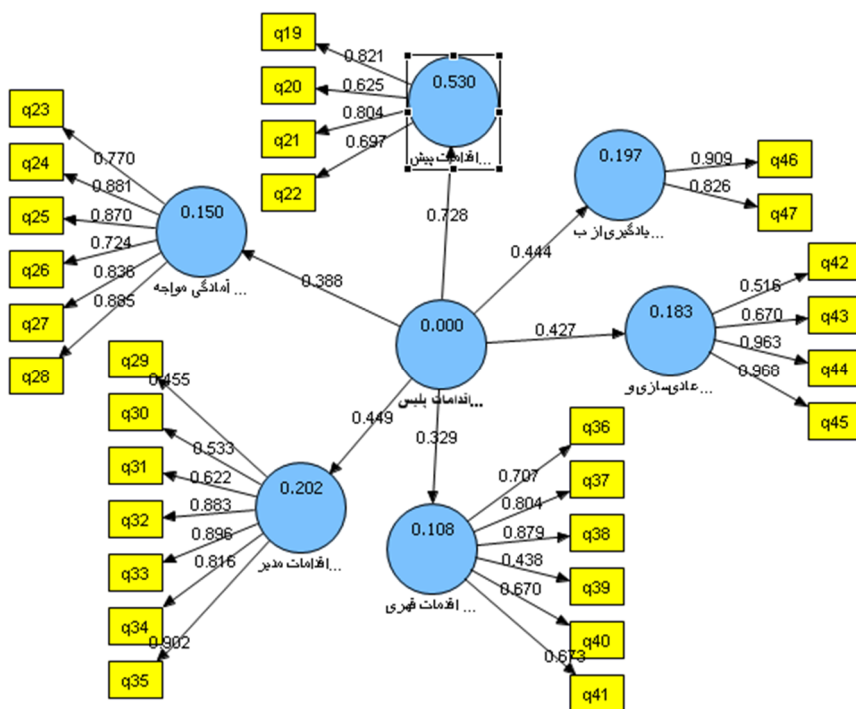
نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه‌بندی مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای پلیس از منظر خبرگان (اقدامات پلیس در مراحل مدیریت بحران) همان‌طور که در جدول شماره (9) قابل مشاهده است به ترتیب از بیشترین رتبه میانگین بدین شرح است؛ مؤلفه آمادگی مواجه با بحران (9/10)، یادگیری از بحران (9/00)، اقدامات پیشگیرانه (8/27)، اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران (7/03)، اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران (6/76) و کمترین رتبه میانگین متعلق به مؤلفه اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای به میزان (5/53) است.



جدول 10: نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه بندی مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان

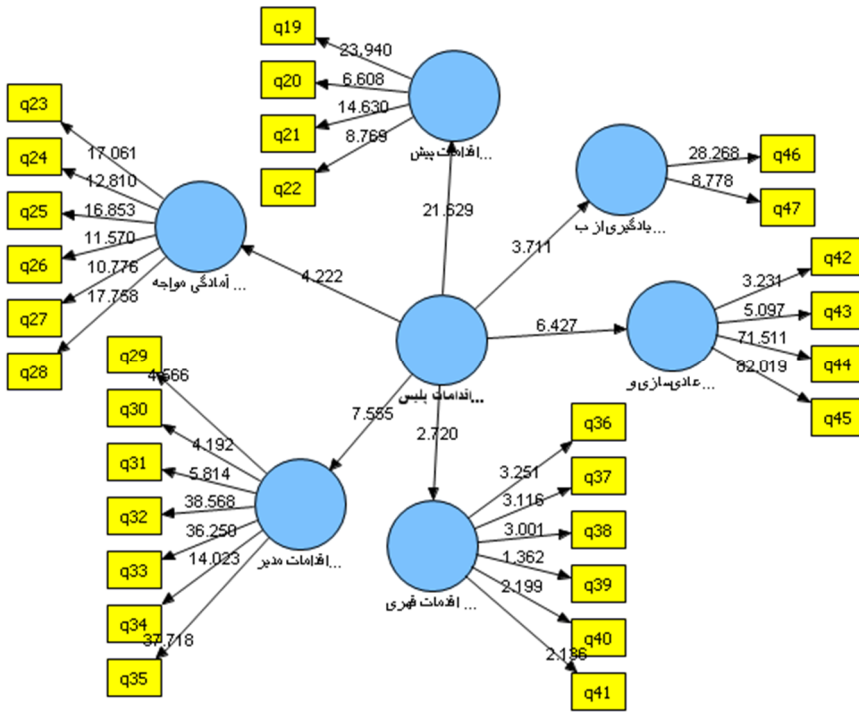
رتبه	میانگین	مؤلفه‌ها
1	9/1	آمدگی مواجه با بحران
2	9	یادگیری از بحران
3	7/27	اقدامات پیشگیرانه
4	7/03	اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران
5	6/76	اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران
6	5/53	اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای

در این بخش، جهت اعتبارسنجی الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان با توجه به حجم نمونه و همچنین تعداد مؤلفه‌ها (6 مؤلفه) و 29 شاخص و نیز غیرنرمال بودن داده‌ها از الگوسازی معادلات ساختاری به کمک روش Smart-Pls استفاده شده است.



شکل 2: الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان (ضریب مسیر)

همان‌طور که در شکل شماره (2) نشان داده شده است، بارهای عاملی الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان که شامل مؤلفه‌های اقدامات پیشگیرانه، آمادگی مواجهه با بحران‌های اجتماعی، اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران، رعایت ملاحظات حرفه‌ای در اقدامات قهری، عادی‌سازی و اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران و در نهایت، یادگیری از بحران است، بالاتر از 0/30 می‌باشند که در سطح 0/95 معنادار است؛ همچنین خروجی الگوریتم Smart-PLS نشان داد که اعتبار مرکب الگو اندازه‌گیری متغیرهای پنهان تحقیق، یعنی عامل اقدامات پیشگیرانه، آمادگی مواجهه با بحران‌های اجتماعی، اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران، رعایت ملاحظات حرفه‌ای در اقدامات قهری، عادی‌سازی و اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران و در نهایت، یادگیری از بحران به ترتیب، بالاتر از 0/80 می‌باشد که با توجه به مقدار قابل قبول برای این شاخص 0/70 مناسب و قابل قبول است. همچنین برای بررسی کیفیت مدل ساختاری از شاخص افزونگی با روایی متقاطع استفاده شد. در واقع، این شاخص توانایی مدل ساختاری را در پیش‌بینی متغیرهای مشاهده‌پذیر از طریق مقادیر متغیر پنهان متناظرش می‌سنجد. مقدار این شاخص برای عامل‌های اقدامات پیشگیرانه، آمادگی مواجهه با بحران‌های اجتماعی، اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران، رعایت ملاحظات حرفه‌ای در اقدامات قهری، عادی‌سازی و اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران و در نهایت، یادگیری از بحران، بالاتر از 0/75 است که مقادیر مثبت این شاخص نشان‌دهنده کیفیت مناسب مدل ساختاری است. دیگر اینکه، نیکویی برازش (Gof) الگو، در قالب سنجش عملکرد کلی الگو، برابر 0/38 است که با توجه به سطوح مقادیر ضعیف (0/01)، متوسط (0/025) و قوی (0/36) می‌توان گفت، نیکویی برازش الگو در سطح قوی قرار دارد.



شکل 3: الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان (ضریب معناداری)

شکل شماره (3) بارهای عاملی الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان، مؤلفه‌ها و شاخص‌های آن را با آماره t نشان می‌دهد. برای شاخص‌هایی که مقدار آزمون t بالاتر از $1/96$ باشد، مقدار آزمون t معنادار است. در الگوی بالا، همه ضرایب بالاتر از $1/96$ است که نشان می‌دهد همه شاخص‌ها در الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در فرایند مدیریت بحران‌های اجتماعی از منظر خبرگان ارتباط دارند و هر شش عامل (اقدامات پیشگیرانه، آمادگی مواجه با بحران‌های اجتماعی، اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران، رعایت ملاحظات حرفه‌ای در اقدامات قهری، عادی‌سازی و اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران و در نهایت، یادگیری از بحران) در الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان مورد تأیید می‌باشند.

بحث و نتیجه‌گیری

یکی از شاخص‌های که می‌تواند به مدیریت مناسب بحران‌های اجتماعی منجر شود، توجه به اخلاق حرفه‌ای، به خصوص، در مراحل مدیریت بحران است؛ البته، آن مفهوم از اخلاق حرفه‌ای که مسئولیت سازمان را مدنظر دارد و نه اخلاق مأموران را به صورت فردی. قابل ذکر است که رابطه مستقیمی بین اخلاق حرفه‌ای پلیس در شرایط بحرانی با میزان مشروعیت و مقبولیت پلیس در بین مردم وجود دارد. توضیح اینکه، جامعه و مردم در بحران‌های اجتماعی چه اینکه خود درگیر بحران باشند و یا در کنار بحران به‌عنوان نظاره‌گر شاهد ماجرا باشند، عملکرد پلیس را به دقت می‌سنجند (احمدوند و دیگران، 1391)؛ اگرچه این سنجش بیشتر عملکرد حین و پس از بحران را مدنظر دارد، ولی نمی‌توان از عملکرد قبل از بحران غفلت کرد؛ مخصوصاً در مواقعی که مربوط به مباحث پیشگیری و یا آمادگی در سازمان است؛ بنابراین، در این پژوهش سعی شده است با نظر خبرگان و با مصاحبه‌های سازمان‌دهی شده الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران (پیش، حین و پس از وقوع بحران‌های اجتماعی) تهیه و اعتبارسنجی شود. الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در فرایند مدیریت بحران (پیش، حین و پس از وقوع بحران‌های اجتماعی) از منظر خبرگان دارای شش مؤلفه و 29 شاخص می‌باشد. میانگین مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان نشان می‌دهد که بیشترین میانگین متعلق به مؤلفه‌های اقدامات پیشگیرانه و آمادگی مواجهه با بحران و کمترین میانگین متعلق به مؤلفه اقدامات قهری با رعایت ملاحظات حرفه‌ای است. در ضمن، میانگین سایر مؤلفه‌ها به ترتیب عبارت است از: اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران، یادگیری از بحران و اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران. همچنین خروجی نرم‌افزار Smart-Pls نشان داد بارهای عاملی الگوی اخلاق حرفه‌ای پلیس در مراحل مدیریت بحران از منظر خبرگان که شامل مؤلفه‌های اقدامات پیشگیرانه، آمادگی مواجهه با بحران‌های اجتماعی، اقدامات مدیریتی در کنترل مسالمت‌آمیز بحران، رعایت ملاحظات حرفه‌ای در اقدامات قهری، عادی‌سازی و اقدامات ترمیمی پس از پایان بحران و در نهایت، یادگیری از بحران است، بالاتر از 0/30 می‌باشند که در سطح 0/95 معنادار است؛ علاوه بر این، اعتبار مرکب الگو اندازه‌گیری متغیرهای پنهان تحقیق بالاتر از 0/80 می‌باشد که با توجه به مقدار قابل



قبول برای این شاخص 0/70، مناسب و قابل قبول است. همچنین، بررسی کیفیت مدل ساختاری از شاخص افزونگی با روایی متقاطع استفاده شد که مقادیر مثبت این شاخص برای الگوی ارائه شده نشان دهنده کیفیت مناسب مدل ساختاری است؛ بنابراین نتایج پژوهش حاکی از آن است که لازم است پلیس در مراحل مدیریت بحران، هنجارهای خاصی را مبتنی بر مسئولیت حرفه‌ای خود مورد توجه قرار دهد. در مرحله پیش از وقوع بحران، بر کانون‌های بالقوه بحران‌زا نظارت داشته باشد و در صورت دریافت نشانه‌های بحران، نسبت به تهیه گزارش‌های هشدارگونه به مقامات و سازمان‌های مسئول اقدام کنند. همچنین به آموزش و آگاه‌سازی جامعه بپردازد. اینکه پیامد اغتشاش برای معترضین چه خواهد بود، در کنار آن راه‌های قانونی پیگیری اعتراض را به آنها بشناسند تا از احتمال شکل‌گیری بحران‌های اجتماعی پیشگیری شود؛ دیگر اینکه، سازمان خود را برای مواجهه و مقابله با بحران‌های اجتماعی با آموزش‌های تخصصی و میدانی لازم و نیز با کسب آموزش‌های روانی و جسمانی برای کارکنان در آمادگی نگه دارد؛ در نهایت اینکه، به منظور کنترل و مدیریت مناسب و مسئولانه، ارتقاء در توانمندی سلاح‌های غیرکشنده و کمتر کشنده را مورد توجه قرار دهد و به منظور هماهنگی مدیریت میدانی، با سایر سازمان‌ها و ارگان‌های مسئول در کنترل و مقابله با بحران‌های اجتماعی، موافقت‌نامه‌های همکاری منعقد کند. در مرحله وقوع بحران، در وهله اول، در صورت مسالمت‌آمیز بودن اعتراض، از رویکردهای مدارا و مماشات، خویشتن‌داری و صبر استفاده کند و نیز از فن‌هایی چون گفتگو و مذاکره بهره ببرد و به این نکته توجه داشته باشد که اگر هدف، کنترل مسالمت‌آمیز است، باید ترکیب، تعداد نیرو و تجهیزات مأموران با رویکرد مسالمت‌آمیز متناسب باشد. همچنین برای جلوگیری از گسترش اعتراض، از روش‌های اطلاعاتی همچون استفاده از مأموران لباس‌شخصی در بین جمعیت معترض، به منظور هدایت معترضین در مسیر دلخواه پلیس بهره ببرد؛ در صورتی که روش‌های مسالمت‌آمیز موفقیتی در کنترل و آرام‌شدن اعتراض نداشتند و لازم بود قوه قهریه در دستور کار قرار گیرد، در وهله اول، باید با ایجاد موانع فیزیکی و یا با هشدار و اخطار، مردم عادی از معترضین جدا شوند. در وهله بعد، باید نوع قوه قهریه و ابزار به‌کارگیری، با خشونت معترضین تناسب داشته باشد و به صورت مرحله‌ای، شدت عمل افزایش یابد. دیگر اینکه، به منظور درگیری کمتر، لازم است امکان پراکنده

شدن معترضین با بازگذاشتن راه‌های فرار ایجاد شود. این موارد را می‌توان ملاحظات حرفه‌ای در استفاده از قوه قهریه تلقی کرد. در نهایت، در مرحله پس از وقوع بحران، نسبت به آرام‌سازی منطقه بحران با استفاده از مأموران لباس شخصی اقدام کند و ضمن اطلاع‌رسانی عملکرد خود و دلایل اقدامات از طریق کانال‌های مختلف اطلاع‌رسانی، با نگاه متعهدانه، خطاهای احتمالی خود را پذیرفته و در این راستا، امکانی را برای شکایت مردم آسیب‌دیده از عملکرد مأموران خود فراهم کند. همچنین به منظور یادگیری از بحران، امکانی برای اشتراک‌گذاری تجارب کارکنان و بهره‌گیری از آن را در طرح‌ریزی‌های جدید خود مورد توجه قرار دهد.



منابع

- ابطحی، سیدحسین؛ یآوری بافقی، امیرحسین؛ اسماعیلی، احمدرضا (1391). «طراحی مدل پیش‌نگری بحران‌های اجتماعی به منظور پیشگیری از آنها توسط ناجا». فصلنامه نظم و امنیت انتظامی، شماره چهارم، سال چهارم، صص 33-1.
- احمدوند، علی‌محمد؛ اشراق، حمیدرضا؛ کریمی‌خوزانی، علی (1391). «مدیریت بحران‌های اجتماعی (اعتصابات، تظاهرات اعتراض‌آمیز و ...) با رویکرد پلیس‌جامعه‌محور». فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، سال نهم، شماره چهل، صص 113-128.
- اخباری، محمد (1392). «مدیریت بحران‌های قومی با تأکید بر شمال غرب کشور». ارومیه: انتشارات ادیبان.
- النقی‌پور، رسول؛ بهرامی، تورج (1395). «مدیریت بحران با رویکرد طبیعی، فرهنگی، اجتماعی و امنیت اجتماعی». تهران: نشر آراد کتاب.
- تاجیک، محمدرضا (1384). «مدیریت بحران: نقدی بر شیوه‌های تحلیل و تدبیر بحران در ایران». تهران: نشر فرهنگ گفتمان.
- جدی، سیدمجید؛ حسینی، حسین (1385). «مدیریت بحران با رویکرد امنیت عمومی». (جلد اول)، تهران: معاونت آموزش ناجا.
- جعفری، روح‌اله (1386). «مدیریت بحران‌های شهری با تأکید بر نقش یگان ویژه نیروی انتظامی ج.ا.ایران»، تهران: معاونت سیاسی سازمان عقیدتی سیاسی ناجا.
- خان‌محمدی، سهراب؛ معمارزاده، غلامرضا؛ وفادار، حسین (1389). «تبیین ابعاد و مؤلفه‌های بحران انتظامی»، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال پنجم، شماره اول، صص 101-117.
- راتز، هوراد (1388). «پلیس و استفاده از قدرت». (ترجمه وحید میرزائیان)، تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- رضایی، علی‌محمد (1394). «استانداردسازی مطلوبیت‌های رفتاری پلیس بر اساس سند چشم‌انداز ناجا». (طرح تحقیقاتی)، مرکز تحقیقات کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا.
- روشندل‌اربطانی، طاهر؛ پورعزت، علی‌اصغر؛ قلی‌پور، آرین (1387). «تدوین الگوی جامع فراگرد مدیریت بحران با رویکرد نظم و امنیت». فصلنامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره دوم، صص 80-63.
- قراملکی، احد فرامرز (1382). «اخلاق حرفه‌ای». تهران: ناشر مولف.
- کرانک، جان‌پی؛ ای. کالدرو، مایکل (1392). «اخلاق پلیسی». (ترجمه رامین درگاهی)، تهران: نشر علامت.

- کرمی، حسن (1393). «راهبرد بازدارنده در کنترل اغتشاشات». قم: انتشارات تولی.
- کریمی‌خوزانی، علی (1386). «تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان پلیس»، فصلنامه دانش انتظامی، سال نهم، شماره سوم، (شماره مسلسل 35)، صص 96-111.
- کریمی‌خوزانی، علی؛ صنعتگران، عطیه (1385). «راهکارهای توسعه اخلاق در پلیس». فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال دوم، شماره 4 و 5، صص 119-134.
- کریمی‌خوزانی، علی؛ جباری، غلام؛ ملکی، مسعود؛ پازوکیان، اسداله (1393). «تبیین و بررسی نقش و جایگاه مدیریتی نیروی انتظامی در راهبرد تأمین امنیت ملی». فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، شماره 51، صص 39-66.
- کوردنر، گری؛ اسکاربورگ، کاترین (1390). «مدیریت پلیس، (ترجمه اکبر استرکی)، تهران: انتشارات زرد.
- محبی، علی (1383). «اخلاق پلیسی». فصلنامه دانش انتظامی، سال ششم، شماره سوم، صص 67-87.
- محمدی‌فرد، مهدی؛ حسینی، حسین، جدی، سیدمجید (1385). «ترمیم و بازسازی، در: مدیریت بحران با رویکرد امنیت عمومی». (جلد اول)، تهران: معاونت آموزش ناجا.
- وادینگتون، دیوید پی. (1394). «اقدامات پلیس در اغتشاشات عمومی». (ترجمه محمدرضا قمری و مهدی روحی اطهر)، تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین.
- وطن‌خواه، حمید (1386). «بررسی نقش کلانتری‌های تهران‌بزرگ در کنترل بحران‌های صنفی از سال 1380 تا 1384». (پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد)، دانشگاه علوم انتظامی.
- وفادار، حسین (1389). «طراحی مدل مدیریت بحران برای نیروی انتظامی». (رساله دکتری رشته مدیریت دولتی)، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات تهران.
- یاورى‌بافقی، امیرحسین (1393). «الگوی ساختاری پیش‌نگری بحران‌های اجتماعی». تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین.
- Cox, Stephen M. (2007). Crowd/ Riot Control. In: Jack R. Greene (eds), The encyclopedia of police science, New York: Routledge (Taylor & Francis Group).
- Lechat, M.F. (1990). The international decade for national disaster reduction background and objectives, Disaster (the journal of disaster studies, policy and management), 14(1): 1-6.
- Richardson, B. (1994). Socio-technical disasters: profile and prevalence, Disaster Prevention and Management, 3(4), pp. 41-69.

Archive of SID