

## مدیریت بحران‌های اجتماعی ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها<sup>۱</sup>

علی احتشامی<sup>۲</sup>، بهرام بیات<sup>۳</sup>، کاظم سام‌دلیری<sup>۴</sup>، مرحوم ناصر شعبانی<sup>۵</sup>

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۰/۱۷ تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۱/۲۸

### چکیده

**زمینه و هدف:** برخی از مناطق شهری در کلان‌شهرها تحت تغییرات نرم و آرام در بسترهای موصوف به نقاط بحرانی تبدیل می‌شوند. این مناطق یا نقاط بحرانی مستعد ایجاد بحران‌های اجتماعی هستند یا بحران‌های اجتماعی حاصل از سایر موضوعات را گسترش می‌دهند. هدف از انجام این تحقیق، ارائه مدل مدیریت بحران‌های ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها بود.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر برحسب هدف از نوع تحقیقات کاربردی - توسعه‌ای، برحسب دستاورد یا نتیجه تحقیق از نوع کاربردی محسوب می‌شود که با رویکرد کیفی انجام شد. قلمرو زمانی این تحقیق دهه ۱۳۹۰ در کلان‌شهر تهران بود. جامعه آماری تحقیق خبرگان حوزه‌های مرتبط با موضوع بودند که پس از مصاحبه نیمه ساختاریافته با ده نفر از آنان، تحقیق به اشباع نظری رسید. پس از پیاده‌سازی متن مصاحبه‌های انجام‌شده به روش افقی سازی، مقوله‌های محوری به دست آمده و سپس با استفاده از نظرات خبرگان در روش دلفی دسته‌بندی منطقی انجام شد.

**یافته‌ها و نتایج:** مدل مدیریت بحران ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها، شامل مراحل پیش‌بینی، پیشگیری، مواجهه و مقابله و ترمیم و بازسازی است. پیش‌بینی بحران مبتنی بر رصد بسترهای شکل‌گیری این نقاط در ابعاد فرهنگی - اجتماعی، اقتصادی، کالبدی و کنترلی - نظارتی است. با اتکا به این یافته‌ها باید از شکل‌گیری بحران پیشگیری کرد. در مواجهه با این نوع بحران معمولاً نیازی به اقدامات سلبی نیست ولی در صورت پیشرفت بحران و نیاز به مقابله، از این نوع اقدامات نیز استفاده می‌شود. به‌هرحال پس از کنترل بحران، مراحل ترمیم و بازسازی در صدر برنامه‌های مدیران شهری قرار می‌گیرد.

**واژگان کلیدی:** نقاط بحرانی؛ کلان‌شهر؛ آسیب‌های اجتماعی؛ بحران اجتماعی؛ نقاط آلوده

۱. این مقاله برگرفته از رساله دکتری تخصصی رشته مطالعات امنیت ملی دانشگاه عالی دفاع ملی با عنوان «الگوی ارزیابی و پیش‌بینی بحران در کلان‌شهرها ناشی از نقاط بحرانی و آسیب‌های اجتماعی و تنظیم نظام مدیریت و کنترل آن» است.

۲. دانش‌آموخته مقطع دکترا رشته مطالعات امنیت ملی دانشگاه عالی دفاع ملی

۳. استاد گروه امنیت ملی دانشگاه عالی دفاع ملی

۴. دانشیار گروه امنیت ملی دانشگاه عالی دفاع ملی، (نویسنده مسئول)، رایانامه: kazemsd\_49@yahoo.com

۵. استادیار فقیه گروه علوم دفاعی دانشگاه جامع امام حسین (ع)

## مقدمه

موضوعات اجتماعی بسیاری جوامع بشری را درگیر خود می‌کند. بسیاری از این موضوعات اجتماعی در کلان‌شهرها نمود بیشتری دارد. در کلان‌شهرها این استعداد وجود دارد که تغییرات خزننده در زیرپوسته شهر توسعه یابد و پیشرفت کند. این تغییرات ممکن است آن‌قدر پیوسته و آرام پیشرفت کند که مدیران شهری آن را جزو تغییرات طبیعی اجتماعی قلمداد کنند و به آن ترتیب اثری ندهند. تشکیل نقاط بحرانی در کلان‌شهرها در بسترهای فرهنگی و اجتماعی، اقتصادی، کالبدی و کنترلی و نظارتی پیامد این نوع تغییرات خزننده است. این مناطق یا نقاط بحرانی مستعد ایجاد بحران‌های اجتماعی هستند یا بحران‌های اجتماعی حاصل از سایر موضوعات را گسترش می‌دهند (احتشامی، بیات، سام‌دلیری و شعبانی، ۱۳۹۸ ب).

منظور از بحران‌های اجتماعی، آسیب‌هایی است که در بطن جامعه وجود داشته و در مجموع، سبب‌ساز بحران در جامعه و ایجاد آثار بعدی می‌شوند. هر یک از این بحران‌ها، نتایج و آثار مختلفی دارند و در پایان ممکن است به یک بحران امنیتی تبدیل شوند. پس ایجاد بحران‌های امنیتی ممکن است برخاسته از مطالبات مختلف افراد جامعه باشد. مطالبات اجتماعی در پی درخواست عدالت اجتماعی افراد جامعه از دولت و کارگزاران ایجاد می‌شود. فقدان عدالت اجتماعی در توزیع منابع و رفاه اجتماعی ممکن است منجر به علنی شدن مطالبات و بروز آن در همه اجتماعات شود یا اجتماعاتی ویژه ابراز این مطالبات تشکیل شود و در پی آن اعتراضات، خشونت‌ها و نااملایمات اجتماعی به وجود آید (سوری، ۱۳۹۴). یک بحران اجتماعی عمومی که بر مجموع ساخت‌ها و نهادهای جامعه اثر می‌گذارد، ناشی از آن است که جامعه توانایی سازمان‌یابی و حفظ نظم اجتماعی را ندارد و فاقد نیرویی درونی برای حل مسائل است،

یعنی خود ساختار جامعه بحران‌زده است و مسائل اجتماعی مطرح، چنان گسترده‌اند که نظم اجتماعی موجود را به مخاطره می‌افکنند (دانشنامه پژوه، ۱۳۹۳: ۲۸۰۲۳).

مسائل اجتماعی، سیاسی یا اقتصادی با قرار گرفتن در یک سلسله‌مراتب، ممکن است باعث ایجاد نارضایتی و خشم در بخشی از جامعه گردد. جامعه خشمگین با هدایت یا تحریک فرد یا افرادی که به دنبال سوءاستفاده از این نوع موقعیت‌ها هستند، ممکن است دست به حرکاتی بزنند و ایجاد بی‌نظمی اجتماعی کنند یا نافرمانی مدنی در پیش گیرند. بر اساس تعریف سیستمی بحران (حسینی، ۱۳۸۵)، قدم نهادن در راه برهم زدن تعادل سیستم و نظام جامعه از این طریق می‌تواند منجر به ایجاد بحران شود.

آسیب‌های اجتماعی با پویایی و تنوع زیاد از ریشه‌های مطالبات اجتماعی خواهند بود؛ بنابراین، آسیب‌های اجتماعی ممکن است منجر به بروز مسائل اجتماعی شوند. آسیب‌های اجتماعی باریشه‌ای که در واقعیت زندگی افراد دارند، بی‌عدالتی اجتماعی را چندین برابر می‌کنند. جنبه آسیب‌زایی برخی از مصادیق آسیب‌های اجتماعی غالب است؛ مانند بیکاری، طلاق، حاشیه‌نشینی، فرار مغزها یا خروج نخبگان، مهاجرت‌های بی‌رویه از روستا به شهر و افزایش جمعیت، آلودگی زیست‌محیطی و تخریب جنگل‌ها و منابع طبیعی، بروکراسی ناکارآمد و فساد اداری، کودکان خیابانی و کار، بالا رفتن سن ازدواج؛ اما برخی از مصادیق دیگر آسیب‌ها جنبه نا هم‌نوایی رفتاری و کجروی اجتماعی آن غالب است؛ مانند اعتیاد و قاچاق مواد مخدر، انحرافات جنسی، تکدی‌گری، خودکشی، فرار از منزل، پرخاشگری و نزاع، خشونت خانگی، کودک‌آزاری، خراب‌کاری، قاچاق انسان، مفساد اقتصادی، گرایش به خرده‌فرهنگ‌های منحرف غربی و بدحجابی (محبوبی منش، ۱۳۸۵).

بحران‌های اجتماعی به‌خصوص در کلان‌شهرها، حاکمیت را دچار مشکل خواهد کرد. کلان‌شهر تهران از شهرهای بزرگ دنیا است که به دلایل مختلف آمادگی بروز

آسیب‌های اجتماعی در آن دیده می‌شود. این کلان‌شهر به‌عنوان پایتخت کشور، مورد هدف مهاجرت‌های بی‌رویه افراد جویای کار قرار گرفته است. بی‌کاری و هزینه بالای زندگی در تهران، ریشه بسیاری از آسیب‌های بعدی اجتماعی شده است. محلاتی در تهران شکل گرفته یا در حال شکل‌گیری است که می‌توان جمع این آسیب‌ها را در آن دید. این نوع تجمع منجر به تشکیل مناطق آلوده یا نقاط بحرانی می‌شود که شناسایی آن تکلیفی است که بر عهده دولت و همه مسئولین و مدیران کشوری و شهری است تا در سلسله‌مراتب تشکیل آسیب‌های اجتماعی تا بروز بحران‌های اجتماعی و امنیتی قرار نگیرد و بتوانند با اقدام به‌هنگام، این رشته‌تبدیلات را قطع نمایند. برای این کار بحران باید مدیریت شود. مدیریت بحران، پیامدهای ناشی از آن را کنترل می‌کند و از وخامت اوضاع پس از وقوع بحران می‌کاهد. آمادگی برای بروز بحران می‌تواند به مدیریت آن کمک کند. این آمادگی با پیش‌بینی بحران امکان‌پذیر است. پیش‌بینی با روش‌های مختلف می‌تواند انجام شود. تجربه در برخورد با بحران‌ها، یکی از ریشه‌های پیش‌بینی بحران است اما داشتن برنامه، روش و الگو برای پیش‌بینی کم‌اهمیت‌تر از داشتن تجربه نیست. چراکه برنامه‌ریزی برای پیش‌بینی بحران بر اساس یک الگو و مدل مشخص می‌تواند تکلیف رده‌های دخیل در کنترل و مدیریت بحران را مشخص کند و برای بحران‌های بدون سابقه رخداد در یک جامعه نیز استفاده شود. شناسایی عوامل زمینه‌ساز بحران و پیش‌بینی بحران‌های ناشی از آن از یک‌طرف و برنامه‌ریزی برای مقابله با بحران‌های احتمالی در قالب مدیریت بحران باید از دغدغه‌های مسئولین شهری و کشور باشد. وظیفه مدیریت بحران، پیش‌بینی بحران و انجام اقدامات تأمینی برای پیشگیری از آن و در ادامه در صورت وقوع و بروز بحران، کنترل آن است. در این خصوص مدیریت بحران نیازمند برنامه از پیش تدوین شده است. چراکه فقدان برنامه‌های لازم برای پیش‌بینی، پیشگیری، مواجهه و مقابله با بحران

مخصوصاً در زمان‌های آغازین وقوع بحران، منجر به اتلاف وقت با ارزش مدیران بحران می‌شود و امکانات کافی برای رویارویی و مقابله با بحران در اختیار آن‌ها نخواهد بود.

با این اوصاف دغدغه اصلی محققین در این مقاله به نحوه مدیریت بحران‌های ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها برمی‌گردد و این سؤال را برای آنان برانگیخته است که «چگونه می‌توان بحران‌های ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها را مدیریت کرد؟»

### مبانی نظری

**نقاط بحرانی:** نقاط بحرانی در کلان‌شهرها نامی است که برای مناطق مختلفی از شهر در نظر گرفته می‌شود؛ اما به‌طور کلی دو مفهوم اصلی و اساسی مرتبط با این مناطق وجود دارد:

یکی از این مفاهیم به فضاهایی از شهر برمی‌گردد که بنام فضاهای بی‌دفاع شناخته می‌شوند. فضاهای بدون دفاع یا غیرقابل‌دفاع شهری فضاهایی است که زمینه را برای کجروی در شهر فراهم می‌کند. (راپوپورت<sup>۱</sup>، ۱۳۸۴: ۵۸)

بعد دوم مناطق بحرانی، به فضاهای پرتردد و شلوغ شهری اشاره دارد. برخی از این فضاها به دلیل بافت ساختاری و فیزیکی به نحوی هستند که در معرض آسیب قرار دارند. آسیب ناشی از این دلیل، می‌تواند زمینه‌ساز بحران باشد. ساختمان تجاری پلاسکو در تهران یکی از این فضاها بود که پس از آتش‌سوزی آن در صورتی که کنترل‌های لازم به عمل نمی‌آمد، می‌توانست از مصادیق ایجاد بحران قرار گیرد. فضاهای مشابه پلاسکو و اتفاقات مشابه، شرایط کنترلی بعدی را دشوارتر می‌سازد. مکان‌های پرتردد شهری که در کلان‌شهرها به دلیل بافت ویژه آن‌ها کم‌تعداد هم

---

1. Ropoport

نیستند، ممکن است طمع افراد و گروه‌های بحران‌ساز را برانگیزد (احتشامی، بیات، سام‌دلیری و شعبانی، ۱۳۹۸ الف).

**بحران‌های اجتماعی:** منظور از بحران‌های اجتماعی آن دسته از بحران‌هایی است که به گروه‌های اجتماعی گسترش یافته و موجب به خطر افتادن و به هم خوردن تعادل عمومی و زندگی اجتماعی می‌گردند. زمانی یک بحران اجتماعی از نظر کمی و کیفی آشکار می‌شود که نظام اجتماعی، توانایی حل مسائلی که پیش از این توان حل آن‌ها را داشته، از دست می‌دهد و دیگر توان مهار و واپایش حوادث غیر دلخواه را ندارد. در این وضعیت، نابسامانی عمومی و نبود تعادل فراگیر در جامعه بروز می‌کند، که گسست نظم موجود و پیدایش دگرگونی‌های اجتماعی بنیادی را قابل پیش‌بینی می‌سازد (سوری، ۱۳۹۴). بحران‌های اجتماعی می‌توانند در زمینه‌های بسیار متفاوت اقتصادی، فرهنگی، طبیعی، سیاسی و غیره بروز کنند. هر یک از آن بحران‌ها الگوی خاصی دارند که از دیگری متمایز می‌شوند. (امیری، ۱۳۹۱).

**زمینه‌های بحران اجتماعی در ایران:** ایران بعد از انقلاب اسلامی با غائله‌ها و فتنه‌های مختلفی مواجه شد که عمدتاً بعد سیاسی داشت و هدف آن‌ها براندازی نظام بود. ریشه‌های این نوع اعتراضات را می‌توان در مسائل اقتصادی (اعتصاب‌ها و تظاهرات پراکنده شهری دهه شصت و هفتاد شمسی)، اجتماعی (بحران‌هایی که با نارضایتی‌های برون‌ریز و ناآرامی‌های گسترش‌یابنده و پرشور گروه‌های اجتماعی مانند زنان یا جوانان)، انگیزه‌های قومی، فرهنگی و دینی (ناآرامی‌ها و تظاهرات ناگهانی پس از مسابقه فوتبال در دهه ۸۰ و شرکت گسترده جوانان در مراسم فوت یک خواننده سبک جدید در تهران) و سیاسی (فتنه بزرگ ۸۸) دانست. ناآرامی‌ها یا تنش‌های آرام، همان واکنش به نابهنجاری و تعارض‌های درونی جامعه است که به دلیل شرایط فرهنگی، سیاسی و امنیتی و گاه‌به‌گاه در موارد مقتضی و به دنبال بروز

وقایع یا تصمیم‌های سیاسی، شکل می‌گیرد (نمونه آن حوادث کوی دانشگاه در ۱۸ تیرماه ۱۳۷۸ و جریان متعاقب آن در خرداد ۸۲ است). پایین بودن آستانه تحمل مردم در کنار ناامنی‌ها و پراکندگی گروه‌های اجتماعی، معمولاً این‌گونه ناآرامی‌ها و بحران‌ها را پدیدار می‌سازند.

**تبدیل پدیده‌های اجتماعی به بحران:** آنچه در جوامع بشری در حال شکل‌گیری و زایش، توسعه و تکامل و رخداد است، پدیده‌های اجتماعی را می‌سازد. پدیده اجتماعی در صورت قرار گرفتن در بسترهای خاص و با مواجهه با شرایط ویژه می‌تواند تا سطح بحران ارتقا یابد. یک «پدیده اجتماعی» در مقام ظهور، حداقل هشت نمود متفاوت دارد که تمامی آن‌ها را نمی‌توان با لفظ واحدی معرفی کرد؛ بلکه با عنایت به نوع دگرذیسی این رخدادها می‌توان چند واژه متفاوت را پیشنهاد داد که عبارت‌اند از: پدیده، موضوع، مسئله، مشکل، معضل، تهدید (خطر)، بحث (مناظره) و بحران<sup>۱</sup> (افتخاری، ۱۳۸۵: ۷۴). همان‌گونه که در نمودار شماره (۱) آمده است، اگر فضاهای جامعه را از فضای عادی تا فضای بحرانی به سه فضای اجتماعی، فضای سیاسی و فضای امنیتی تقسیم کنیم، هر کدام از مراحل فوق از پدیده تا بحران در فضای خاص خود قرار می‌گیرد. شاخص‌های اندازه‌گیری برای آن که هر مرحله در چه فضایی قرار گیرد عبارت است از: فراگیری، حساسیت، توانمندی حل و فصل مسألت‌آمیز، توانمندی تغییر، خشونت‌ورزی و کنترل آن (شعبانی اصل، ۱۳۸۸).

---

1 Phenomen, Subject, Essou, Problem, Problematic, Danger, Debate, Crisis

بحران	فضای اقدام	فضای امنیتی (مقطع تأثیر)
بحث و مناظره		
تهدید و خطر		دوره گذار
معطل	فضای مدیریت	فضای سیاسی (مقطع ظهور)
مشکل		
مسئله		دوره گذار
موضوع	فضای شناخت	فضای اجتماعی (مقطع تکوین)

نمودار شماره (۱) سلسله‌مراتب تبدیل پدیده اجتماعی به بحران (شعبانی اصل، ۱۳۸۸)

مدیریت بحران: پیدایش شرایط بحرانی در تقابل جامعه و دولت نیازمند سازوکار خاصی از اعمال مدیریت می‌باشد که از آن به مدیریت بحران یاد می‌شود. تعاریف متعددی از اندیشمندان این حوزه در ادبیات نظری بحران وجود دارد؛ اما به استناد بند ب ماده ۱ قانون تشکیل سازمان مدیریت بحران کشور مصوب ۱۳۸۶/۱۰/۲۵، مدیریت بحران را می‌توان «فرآیند برنامه‌ریزی، عملکرد و اقدامات اجرائی دانست که توسط دستگاه‌های دولتی، غیردولتی و عمومی پیرامون شناخت و کاهش سطح مخاطرات (مدیریت خطرپذیری) و مدیریت عملیات مقابله و بازسازی و باز توانی منطقه آسیب‌دیده (مدیریت بحران) صورت می‌پذیرد. در این فرآیند با مشاهده پیش‌نشانگرها و تجزیه و تحلیل آن‌ها و منابع اطلاعاتی در دسترس تلاش می‌شود به صورت یکپارچه، جامع و هماهنگ با استفاده از ابزارهای موجود از بحران‌ها پیشگیری نموده یا در صورتی که بروز آن‌ها با آمادگی لازم در جهت کاهش خسارات جانی و مالی به مقابله سریع پرداخته تا شرایط به وضعیت عادی بازگردد» (قانون تشکیل ستاد مدیریت بحران، مصوب ۱۳۸۶/۱۰/۲۵).



برای مدیریت بحران مدل‌های مختلفی ارائه شده است که مدل چهار مرحله‌ای فینک<sup>۱</sup> (۱۹۸۶)، مدل پنج مرحله‌ای پیرسون و میتروف<sup>۲</sup> (۱۹۹۳)، مدل شش مرحله‌ای اصلاحی میتروف (۲۰۰۵) که ربیعی (۱۳۹۴) آن را مدل چرخه زندگی می‌نامد، مدل سه مرحله‌ای مدیریت راهبردی بحران بارنت<sup>۳</sup>، مدل رابطه‌ای جاکوئز<sup>۴</sup> (۲۰۰۷)، مدل مثلثی آلاس<sup>۵</sup> (۲۰۰۹) و مدل سه مرحله‌ای ربیعی و پور حسینی (۱۳۹۴) نمونه‌هایی از آن است (ربیعی و سرافرازی، ۱۳۹۴). در این مدل‌ها برای مدیریت بحران مراحل مختلفی گزارش شده است که پیش‌بینی، پیشگیری، کنترل، مواجهه، مقابله، ترمیم و بازسازی رئوس این مراحل هستند و در هر مرحله نیز بر اساس آن که قبل، حین یا بعد از بحران باشد، وظایفی برای مدیران بحران تعریف شده است.

بررسی پیشینه‌های مرتبط با موضوع پژوهش نشان می‌دهد:

کاساردا<sup>۶</sup> (۱۹۹۳) در تحقیقات خود که نتایج آن را با عنوان «تغییر شهری و پریشانی محله» منتشر کرده، عنوان داشته است: «عمومی‌ترین شاخص نابسامانی اجتماعی اندازه‌گیری درصد رسمی فقر در محدوده داده شده یک شهر می‌باشد. وی تأکید دارد که علاوه بر فقر، نابسامانی اجتماعی با آسیب‌شناسی شرایط اجتماعی نیز ارتباط دارد. این پژوهشگر در تحقیق روی صد شهر بزرگ آمریکایی ترکیبی از آمارهای رسمی فقر، نواحی محروم و طبقه پایین را برای ایجاد دو نشانگر پایه نواحی نابسامان و شدیداً نابسامان استفاده کرده است». امیری (۱۳۹۱) در مقاله‌ای با عنوان «مطالعه فرایند و متغیرهای مؤثر بر امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی در ایران» در فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، به این نتیجه دست یافت که «به‌طور کلی بحران‌ها به دلیل ماهیت

---

1. Fink

2. Pearson & Mitroff

3. Burnett

4. Jaques

5. Alas

6. Kasarda

پویایی که دارند می‌توانند در اشکال مختلف ظاهر شده و مدیران جامعه را با طیفی از گزینه‌های چالش‌برانگیز در حوزه تصمیم‌گیری روبرو سازند. این بحران‌ها اغلب در سلسله مراتبی پلکانی از بحران‌های اجتماعی آغاز و پس از بحران‌های سیاسی به بحران‌های امنیتی ختم می‌شوند. به باور تعدادی از محققان، برای آن‌که مسائلی امنیتی تلقی شوند باید به‌عنوان تهدیدی وجودی تعریف شوند و این باور را ایجاد نمایند که به‌وسیله راه‌کارها، ابزارها و رویه‌های رایج و متداول سیاسی نمی‌توان آن را مرتفع ساخت. نتایج مطالعات گوناگون نشان می‌دهند امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی در جوامع گوناگون یکسان نبوده و تحت تأثیر متغیرهای کلانی چون نظام سیاسی حاکم، فرهنگ امنیتی و آستانه تحمل دولت‌ها می‌باشند. در این مقاله تلاش شده است تا با نگاهی به بحران‌های دو دهه گذشته در ایران، مشخصه‌ها و متغیرهای مؤثر بر امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی شناسایی و معرفی گردند. یآوری بافقی (۱۳۹۰) در رساله دکتری با عنوان «طراحی الگوی پیش‌نگری بحران‌های اجتماعی به‌منظور پیشگیری از آن‌ها توسط ناجا» در دانشگاه علامه طباطبایی مدل پیش‌نگری بحران‌های اجتماعی به‌منظور پیش‌گیری از آن‌ها توسط ناجا را با تأکید بر مؤلفه‌های موضوعات، افراد، زمان و جغرافیا ارائه داده است. رشادت جو، رضایی، میر حق‌جو و میرنوید (۱۳۹۰) در مقاله‌ای با عنوان «نقش سرمایه اجتماعی در مدیریت بحران‌های اجتماعی کلان‌شهرهای ایران مطالعه موردی شهر رشت» در فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، دریافتند «در کلان‌شهرهای ایران شاخص‌های سرمایه اجتماعی (اعتماد، مشارکت، حمایت، انسجام، احساس زندگی، ارزش زندگی) که از وضعیت مناسب‌تری برخوردارند آن‌هایی هستند که بیشتر با وجوه سنتی جامعه در ارتباطند و شاخص‌هایی که با زندگی مدرن رابطه بیشتری دارند در وضعیت نامطلوب‌تری قرار می‌گیرند. هرچه بر میزان سرمایه اجتماعی شهروندان افزوده شود، بر مدیریت بحران‌های اجتماعی با مؤلفه‌های (پیشگیری،

آمادگی، مقابله، بازسازی) نیز مؤثرتر خواهد شد». رفیعی و مدنی قهفرخی (۱۳۸۴) در مقاله‌ای با عنوان «واکنش‌های غیرسیاسی نسبت به بحران‌های اجتماعی: (بنیادهای یک فرضیه)» در فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، به این یافته رسیدند که «واکنش به بحران اجتماعی صورت‌های گوناگونی از سیاسی (شورش، انقلاب و اصلاح‌طلبی) و غیرسیاسی (فعالیت مدنی، انحراف اجتماعی و اختلال روانی) دارد. این واکنش‌ها از جهتی دیگر قابل تقسیم به دو نوع خشونت‌بار و مسالمت‌آمیزند و واکنش‌های غیرسیاسی را نیز به دودسته معطوف به بیرون و درون می‌توان تقسیم کرد. اگر همه این پدیده‌ها را بتوان واکنش به بحران اجتماعی دانست، شاید اولاً رابطه‌ای تعادلی نیز میان انواع واکنش‌های مزبور برقرار باشد و ثانیاً با وقوع واکنش‌های کم‌هزینه‌تر بتوان انتظار پدید آمدن واکنش‌های پرهزینه‌تر در صورت تداوم بحران را هم داشت».

### روش پژوهش

پژوهش حاضر برحسب هدف از نوع تحقیقات کاربردی - توسعه‌ای، برحسب دستاورد یا نتیجه تحقیق از نوع کاربردی و از لحاظ روش گردآوری اطلاعات توصیفی - پیمایشی محسوب می‌شود. این تحقیق در دهه ۱۳۹۰ در کلان‌شهر تهران با رویکرد کیفی انجام شده است.

برای دستیابی به مدل مدیریت بحران با خبرگان و اعضای هیئت علمی حوزه‌های بحران‌های اجتماعی، آسیب‌شناسی اجتماعی و مدیریت شهری مصاحبه نیمه ساختاریافته انجام شد. محققین در این مصاحبه به دنبال یافتن روش‌های پیشگیری، مواجهه و مقابله و درنهایت ترمیم و بازسازی بحران‌های ناشی از نقاط بحرانی بودند و با انجام مصاحبه با ده نفر از جامعه آماری، به اشباع نظری رسیدند. پس از پیاده‌سازی متن مصاحبه‌های انجام‌شده، به روش افقی سازی مقوله‌های محوری به دست آمده آمد. بدین ترتیب که ابتدا گزاره‌های معنادار از متن مصاحبه‌ها استخراج و پس از آن این گزاره‌ها بازنویسی معنایی شد و مضمون‌های ابتدایی از آن احصا گردید. این مضمون‌ها در قالب

مدل مفهومی برگرفته از مبانی نظری قرار گرفت و سپس با استفاده از نظرات خبرگان اصلاح گردید.

### یافته‌های پژوهش

### یافته‌های توصیفی

مصاحبه‌شوندگان در این پژوهش ۱۰ نفر هستند که ویژگی‌های آن‌ها به شرح جدول شماره (۱) می‌باشد.

جدول شماره (۱) متغیرهای جمعیت شناختی پژوهش

شاخص	سنجه	فراوانی	شاخص	سنجه	فراوانی
جنسیت	مجموع	۱۰	سن	بیشتر از ۴۰ سال	۴
	مرد	۹		بین ۴۰ تا ۵۰ سال	۴
	زن	۱		بیشتر از ۵۰ سال	۲
تحصیلات	دکتری تخصصی	۴	شغل	شاغل یا بازنشسته کشوری	۲
	کارشناسی ارشد	۶		شاغل یا بازنشسته لشگری	۶
				عضو هیئت علمی دانشگاه	۲
تخصص	آسیب‌های اجتماعی	۳	نوع شغل	مدیریت میانی یا عالی کشوری	۲
	مدیریت بحران	۵		مدیریت میانی یا عالی لشگری	۶
	مدیریت شهری	۲		کارشناس خبره	۲

### یافته‌های استنباطی

بر اساس یافته‌های این تحقیق مدل مدیریت بحران شامل ۱. پیش‌بینی ۲. پیشگیری ۳. مواجهه و مقابله ۴. ترمیم و بازسازی است.

**اول) پیش‌بینی:** محققین پس از ارائه مدل پیش‌بینی بحران‌های ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها (احتشامی، بیات، سام‌دلیری و شعبانی، ۱۳۹۸ الف)، آن را به‌عنوان بخشی از مدل مدیریت بحران قراردادند.

**دوم) پیشگیری:** برای تحقق مرحله دوم مدیریت بحران نیز باید بر الگوی پیش‌بینی بحران تکیه کنیم و با کنترل موارد پیش‌بینی شده و پیامدهای ناشی از آن (احتشامی، بیات، سام‌دلیری و شعبانی، ۱۳۹۸ ب)، از وقوع بحران پیشگیری نماییم. برای این کار به ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگوی موصوف بازمی‌گردیم:

**الف) بعد کالبدی (فضای شهری):** برای پیشگیری از بسترسازی برای ایجاد مناطق بحرانی، از **منظر کالبدی** می‌توان موارد زیر را در نظر داشت:

۱. اصلاح فرسودگی‌های ظاهری از طریق ترمیم فیزیکی منطقه و تبدیل مناطق فرسوده به مناطق با کاربری معین.

۲. اصلاح ترکیب جمعیتی مناطق برای کم کردن فضاهای خالی از سکنه برای ممانعت از اختصاصی سازی و ایمن‌سازی این مناطق توسط گروه‌های خاص مسئله‌دار از طریق: تعریف کاربری برای اماکن بلا صاحب جهت جلوگیری از تبدیل آن‌ها به پاتوق، جلوگیری از ایجاد و توسعه اماکن و فضاهای خالی از سکنه، تبدیل اماکن خالی به اماکن قابل تردد و استفاده عموم.

۳. اصلاح ساختار اماکن با ساماندهی معابر و گذرگاه‌های نامناسب، ساماندهی اماکن شلوغ و پرتردد و تسهیل در رفت‌وآمد و نیز ایجاد امکان مشاهده مستقیم اماکن باهدف ایمن‌سازی آن.

۴. ساماندهی خدمات شهری با ایجاد و توزیع عادلانه خدمات فراغتی و تفریحی درخور و مناسب و افزایش جاذبه‌های شهری و زیباسازی محیط.

۵. افزایش زحمت و خطرات ارتکاب جرم با نظارت بر مبادی ورودی و خروجی اماکن عمومی.

۶. کاهش دستاوردها و منافع حاصل از جرم.

**ب) بعد فرهنگی - اجتماعی:** برای پیشگیری از بسترسازی ایجاد مناطق بحرانی، از **منظر فرهنگی - اجتماعی** می‌توان موارد زیر را در نظر داشت:

۱. ارتقای سطح آگاهی‌های عمومی افراد جامعه به منظور آمادگی برای رویارویی با برنامه‌ریزی‌های آگاهانه مجرمان.

۲. ارتقای «حضور اجتماعی در شهر» با ایجاد زمینه حضور شهروندان در فضاهای فرهنگی و اجتماعی برای خروج این فضاها از قرق مجرمان و بزهکاران.

۳. ارتقای «اعتماد به مدیریت شهری» با افزایش مشارکت اجتماعی از طریق اعلام نیاز مدیریت شهری برای دریافت اقبال عمومی.

۴. ارائه تصور مطلوب و تصویر درست از فضاهای شهری کمتر دیده‌شده، مبتنی بر ارزش‌ها و هنجارهای سامان‌بخش از طریق تبلیغ رسانه‌ای و ارائه چشم‌انداز مطلوب از فضای موردنظر.

۵. ایجاد حساسیت عمومی به مسائل شهری و مسئول‌سازی عمومی در قبال آسیب‌ها و ناهنجاری‌ها برای ایجاد رویکرد جامعه‌محوری و محله‌محوری در مدیریت شهری.

۶. اصلاح ساختار محلات با اتکا به رویکرد اسلامی ساختار شهری با محوریت اماکن مذهبی همچون مسجد و ایجاد فضاهای کسب‌وکار، فعالیت و ورزش و سرگرمی و آموزش در هر محله در مقابل رویکرد دواير متحدالمرکز برای تفکیک‌گرایی فضای شهری بر اساس مکتب شیکاگو.

**ج) بعد کنترل و نظارت:** برای پیشگیری از بسترسازی ایجاد مناطق بحرانی، از **منظر کنترل و نظارت** می‌توان موارد زیر را در نظر داشت:

۱. استقرار واحدهای سیار پلیس و افزایش گشت‌های سواره و پیاده در مناطق به‌منظور ناامن‌سازی منطقه برای فعالیت مجرمان و ایجاد احساس امنیت برای شهروندان.

۲. استفاده از فناوری‌های نوین کنترلی در مناطق برای رؤیت پذیری آن و القای احساس کنترل به مجرمان.

۳. افزایش تردد از مناطق خلوت و کم تردد با ایجاد مراکز عمومی پرکاربرد مثل مراکز خرید، سینما، پارک و ... در پیرامون مناطق مذکور برای رؤیت پذیر نمودن و افزایش کنترل عینی.

۴. استفاده از ظرفیت مالکان و مدیران مجتمع‌های مسکونی برای به کارگیری نگهبانان محله و خدمات امنیتی خصوصی به صورت سازمان یافته و کنترل شده.

۵. آموزش نیروهای پلیس برای دریافت مشارکت مؤثر و مناسب مردمی و تقویت همکاری شهروندان.

**د) بعد اقتصادی:** این بعد نیز با دو مؤلفه معرفی شده است: بعد اقتصاد شهری ناظر بر ضعف‌های اقتصادی است که بر ساکنین یک محله یا منطقه استیلا می‌یابد. این نوع ضعف‌ها که منجر به افزایش بی‌کاری و روی آوردن به مشاغل کاذب برای گذران زندگی افراد جامعه می‌شود، باعث شکنندگی منطقه خواهد شد. ایجاد فرصت‌های شغلی برای جذب شهروندان اولین اقدام لازم برای رفع این مشکل است؛ اما به هر حال امنیت ذهنی، اقتصادی و روحی و روانی افراد بدهکار بانکی و ورشکسته اقتصادی بر رفتارهای آنان در جامعه تأثیرگذار است و آنان را به گلوله‌های آتش‌زای منتظر شعله تبدیل می‌کند. هر نوع ایجاد بحران در منطقه می‌تواند زمینه‌ای برای پیاده‌سازی عقده‌های افرادی باشد که ارکان اصلی مدیریت را در بروز وضعیت فعلی خود دخیل می‌دانند. پس برنامه‌ریزی برای رفع یا کاهش مشکلات این گروه از شهروندان باید در دستور کار مدیریت شهری قرار گیرد. برای این امر روش‌های مختلفی وجود دارد: بخشش جرایم بانکی، کاهش یا حذف سودهای بانکی، جبران خسارات اقتصادی توسط شرکت‌های بیمه و دولت بخشی از این راه کارهاست.

**سوم) مواجهه و مقابله:** در برخورد با بحران‌های ناشی از نقاط بحرانی، در صورتی که اقدام عملی به موقع انجام شود و تا زمانی که پدیده اجتماعی، موضوع یا مسئله هنوز در فضای اجتماعی است، مدیران شهری به فکر اقدام بیافتند، اقدام از جنس مواجهه است اما اگر با طی سلسله مراتب تبدیل پدیده به بحران، به مرحله‌ای برسد که از فضای اجتماعی خارج شود و به فضای امنیتی برسد، دیگر با سایر بحران‌ها تفاوتی نخواهد داشت و اقدام، از جنس مقابله خواهد بود.

مواجهه و مقابله شامل مراحل مختلفی است که به اختصار به آن می‌پردازیم:

**الف) برآورد اطلاعات:** در صورتی که به شاخص‌های پیش‌بینی بحران ناشی از نقاط بحرانی توجه و اقدامات لازم برای پیشگیری از آن انجام شده باشد، علی‌القاعده اطلاعات خوبی از بسترها و عوامل ایجاد بحران جمع‌آوری شده است. این اطلاعات برای مواجهه با بحران ایجاد شده مورد استفاده قرار می‌گیرد. این اطلاعات زیربنای تصمیمات اتخاذ شده برای مدیران بحران خواهد بود. برای جمع‌آوری این اطلاعات باید دستورالعمل‌های از پیش طراحی شده تدوین شود. تا پس از بررسی و تجزیه و تحلیل در خدمت مدیریت بحران قرار می‌گیرد.

**ب) شناسایی کانون زمانی و مکانی بحران:** با توجه به این که نقاط بحرانی در کلان‌شهرها به آرامی شکل می‌گیرد، شناسایی کانون مکانی این بحران‌ها بر اساس شاخص‌های احصا شده، امکان‌پذیر می‌شود. اگر این نقاط زیر نظر گرفته شوند، در مراحل تبدیل پدیده‌های اجتماعی رخ داده در آن‌ها به مسائل و مشکلات، مدیریت شهری قادر به کنترل آن خواهد بود. کانون زمانی این بحران‌ها با تجزیه و تحلیل اطلاعات و تغییرات حاصل شده و بر مبنای میزان تغییرات می‌تواند مشخص شود.

**ج) تهیه برآورد در مدیریت بحران:** برای کنترل بحران و به حداقل رساندن عوارض و اثرات ناشی از آن، مدیریت بحران اقدام به تهیه برآورد می‌نماید. به نحوی که بر



اساس آن اهداف و انگیزه‌های ایجادکنندگان بحران شناسایی و برای خنثی‌سازی آن استفاده شود. از طرفی این برآورد مبتنی بر مقدورات و ظرفیت‌ها است و الزامات کنترل را هم بررسی می‌نماید. عموماً مدیریت بحران‌های ناشی از نقاطی بحرانی در کلان‌شهرها نیازمند برآوردی اجتماعی است که با توجه به پیامدهای شناسایی شده می‌توان به دست آورد.

**د) هماهنگی در مدیریت بحران:** هماهنگی بین منابع موجود در مدیریت بحران، برای به کارگیری و استفاده بهینه بسیار مهم است. گیلزپی (۱۳۸۳) این منابع را شامل: اطلاعات به دست آمده، توده‌های مردم، پول و اعتبارات، فضای فیزیکی و تجهیزات می‌داند و هماهنگی را رشته توافقات برای ایجاد ارتباط بین سازمان‌های مستقل برای استفاده مشترک از منابع و امکانات حیاتی موردنیاز تعریف می‌کند. ارتباط و هماهنگی بین سازمان‌های دخیل در مدیریت بحران، تنها راه حصول نتیجه مطمئن است. به‌هر حال مدیر بحران یک هماهنگ‌کننده فعالیت‌هاست که به نحوی تمایلی دارد نقش واسط را ایفا نماید و همواره هموارساز و آشتی‌دهنده فعالیت‌های مختلف باشد.

**ه) عملیات روانی در بحران:** عملیات روانی در ایجاد و کنترل بحران‌های اجتماعی نقش به‌سزایی دارد. البته بین عامل بحران و مدیر بحران، آن فردی پیش‌تاز است که تسلط بیشتری بر اوضاع روانی داشته باشد. بیات (۱۳۸۸) کنترل و تسلط روانی بر عوامل درگیر در بحران را مستلزم فعالیت‌های زیر می‌داند:

- ۱) کاهش کارایی راهبردی گسترش و تعمیق بحران
- ۲) اعتمادسازی و ایجاد حس مساعد برای جذب لایه‌های بی‌طرف
- ۳) کاهش مرحله‌ای و تدریجی سطح بحران
- ۴) بازسازی آثار روانی اجتماعی بحران

قطعاً این مراحل مربوط به زمانی است که پدیده‌های اجتماعی از فضای اجتماعی خارج شده و حداقل به فضای سیاسی وارد شده یا حداکثر در فضای امنیتی قرار گرفته باشند.

**(و) استفاده از قوه قهریه:** استفاده از قوه قهریه در کنترل بحران، مربوط به مراحل انتهایی تبدیلات در گذر از خطر به بحران و معمولاً آخرین توصیه به مدیر بحران است که در شرایط خاص مثل ایجاد اختلال در نظم عمومی و افزایش خشونت عوامل بحران استفاده می‌شود و به‌رحال استفاده‌کننده از قوه قهریه معمولاً حمایت طیف بی‌طرف را از دست می‌دهد.

**(ز) هدایت بحران:** ریشه بحران هرچه باشد، معمولاً مدیریت بحران قادر به سدسازی مقابل بحران نیست و البته این عمل هم هیچ‌گاه توصیه نشده است. اصولاً اندیشمندان این حوزه کانال‌سازی و هدایت بحران به سمت وسوی موردنظر را توصیه می‌کنند. تا پایان این مرحله علی‌القاعده باید بحران مدیریت و کنترل شده باشد و اگر جز این باشد از مرحله بحران می‌گذرد و وارد فضای جدیدی می‌شود که شعبانی (۱۳۸۸) آن را فضای نظامی تعریف می‌کند و فراتر از بحث این تحقیق است.

**چهارم) ترمیم و بازسازی:** ترمیم و بازسازی که برای بازگرداندن اوضاع به شرایط عادی انجام می‌شود، باید به نحوی باشد که آثار و پیامدهای بحران را تعدیل سازد. ترمیم و بازسازی مستلزم بینش سیاسی و اجتماعی عمیق و مهارت‌های اجرایی و عملیاتی مدیران بحران است. مدیران شهری در این مرحله نیز سلسله‌اعمالی را انجام می‌دهند تا فضای جامعه را به فضای عادی و روان برگردانند. این سلسله‌اعمال عبارت است از:

**الف) رفع آثار ناشی از بحران:** ارتقای مقبولیت مدیریت بحران و نیروهای امنیتی و انتظامی دخیل در کنترل بحران یکی از وظایف دستگاه‌ها و نهادهای کشور است تا از

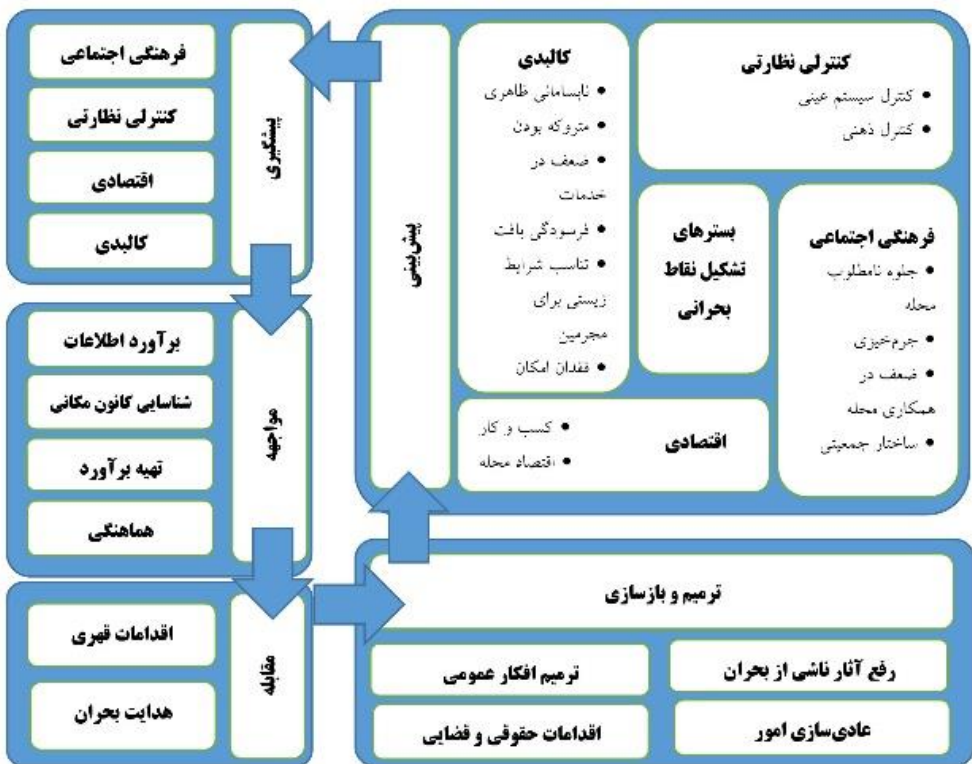
تزلزل موقعیت این نیروها بکاهد و اقتدار آن‌ها را در شرایط مشابه حفظ کند چراکه در مراحل استفاده از قوه قهریه، پیشانی مدیریت اجرایی بحران همین نیروهای امنیتی و انتظامی هستند. لذا در مرحله ترمیم و بازسازی لازم است مدیریت شهری با توجیه عملکرد این یگان‌ها و سازمان‌ها برای جامعه، چهره ازدست‌رفته احتمالی این یگان‌ها را بازسازی نمایند.

**ب) ترمیم افکار عمومی:** با توجه به این که بحران‌های ناشی از نقاط بحرانی معمولاً بحران‌های اجتماعی هستند و منجر به نگرانی‌های عمومی می‌شوند، رفع این نوع نگرانی‌ها و ساماندهی به اوضاع زندگی عادی مردم نیز باید در دستور کار قرار گیرد. برای این کار مدیریت بحران در اسرع وقت باید به ساخت مستندهای توجیهی پردازد و آن را در منابع مختلف خبری در فضاهای حقیقی و مجازی منتشر نماید.

**ج) عادی‌سازی امور:** خروج وضعیت منطقه از حساسیت و سمت‌وسوی و شکل و ظاهر بحرانی به حالتی برای تداوم زندگی عادی در جامعه. این کار قطعاً پس از کنترل بحران توسط مدیران شهری آغاز می‌شود به نحوی که جریان عادی زندگی را به منطقه بازگرداند. این امر با نوسازی منطقه از حیث تخریب‌ها و پاک‌سازی و نظیف از حیث آلودگی‌های ظاهری و تمیز کردن معابر و اماکن در اوج خود قرار خواهد گرفت.

**د) اقدامات حقوقی و قضایی:** انجام این اقدامات بعد از بحران برای جلوگیری از سوءاستفاده از وضعیت به وجود آمده و نیز تعیین تکلیف عوامل بحران‌زا الزامی است. در این مرحله مدیریت شهری با پیگیری ریشه‌های بحران به دنبال عوامل توسعه مسئله تا تبدیل آن به بحران خواهد بود. افرادی که بازداشت شده‌اند تعیین تکلیف می‌شوند و صف آشوبگران از صف افراد عادی جامعه جدا می‌شود.

مدیریت بحران ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها را می‌توان به‌صورت خلاصه در مدل شماره (۱) نشان داد، هرچند برای درک بهتر مدل باید به مباحث مشروح در این مقاله مراجعه نمود.



مدل شماره (۱) مدیریت بحران ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها

### بحث و نتیجه‌گیری

زمانی که نقاط بحرانی در کلان‌شهرها در حال شکل‌گیری هستند، مدیریت شهری با توجه به مدل پیش‌بینی می‌تواند فضای شکل‌گیری را تشخیص دهد. یکی از بسترهای شکل‌گیری نقاط بحرانی، جلوه نامطلوب محله است. کاساردا (۱۹۹۳) نیز به این بستر اشاره دارد و از آن به‌عنوان نابسامانی‌ها و آسیب‌های اجتماعی یاد می‌کند. بسترهای

اجتماعی، کنترلی و نظارتی موجود در این تحقیق با پژوهش امیری (۱۳۹۱) هم‌راستا است. به‌هرحال، در مرحله پیش‌بینی، لازم است مدیران بحران با روش‌ها و راهکارهای ارائه‌شده در بخش پیشگیری، از ظهور این نقاط و مناطق جلوگیری نمایند. یآوری بافقی (۱۳۹۰) نیز پس از پیش‌بینی، مهم‌ترین مرحله در مدیریت بحران را مرحله پیشگیری می‌داند که از این لحاظ با تحقیق حاضر هم‌راستا است. در صورتی که به هر دلیل من جمله عدم توجه مدیریت شهری به این موضوع، این نقاط شکل و در مرحله رشد و توسعه قرار گرفت، نیاز به مواجهه و رویارویی احساس می‌شود یعنی مدیریت شهری در این مرحله نیز با ورود و دخالت در موضوع با توجه به الگوی ارائه‌شده می‌تواند از تثبیت این نقاط جلوگیری نماید. پس در گام پیشگیری نیز به‌نوعی مواجهه و تلاش برای مهارسازی تشکیل این نقاط وجود دارد. با پیشرفت سلسله‌مراتبی تشکیل نقاط بحرانی اگر به هر دلیلی این نقاط شکل گرفت و بستری برای ایجاد بحران‌های اجتماعی شد، مدیریت خاص بحران وارد عمل می‌شود. بحران‌های اجتماعی نیاز به مهار دارد. برای مهار این نوع بحران‌ها در بسیاری از موارد نیاز به استفاده از قوه قهریه وجود ندارد. این موضوع با تحقیق رشادت جو و همکاران (۱۳۹۰) هم‌راستا است؛ اما در صورتی که مسائل اجتماعی بروز کرده از نقاط بحرانی، از فضای اجتماعی خارج شد و با کاتالیزورهایی که در فضاهای سیاسی وجود دارد، به مسئله‌ای امنیتی تبدیل شود، نقش مقابله‌ای مدیریت بحران خود را نشان می‌دهد. وجود کاتالیزورهای سیاسی و نقش آن برای تبدیل بحران‌های اجتماعی به بحران‌های سیاسی در تحقیق امیری (۱۳۹۱) نیز نمود عینی دارد. در صورت ورود به این مرحله، همان‌گونه که تحقیق امیری نیز نشان می‌دهد، مدیریت بحران بازیگر نقش بعدی است که در آن ملزم به استفاده از قوه قهریه می‌شود. پس از کنترل و مهار بحران در هر کدام از مراحل مواجهه یا مقابله، نیاز است اقدامات بازسازی، نوسازی و ترمیم انجام شود؛ یعنی مدیریت بحران

و مدیریت شهری وارد مرحله ترمیم و نوسازی می‌شود و گام‌های موجود در این مرحله را باید موبه‌مو اجرا کند. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد، در این مرحله نیز مانند گام پیش‌بینی، یکی از جنبه‌های مهم و نقش‌آفرین، مشارکت‌های مردمی است که زمینه در سرمایه اجتماعی دولت و مدیریت شهری دارد. رشادت جو و همکاران (۱۳۹۰) دریافته‌اند که با افزایش سرمایه اجتماعی، مدیریت بحران مطلوبیت بهتری دارد. اگرچه مرحله سوم مدیریت بحران برابر تعاریف ارائه‌شده، مواجهه یا مقابله و مرحله چهارم ترمیم و بازسازی است اما با نگرشی بر نوع بحران‌های احتمالی ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها، می‌توان به این نکته پی برد که با این نوع بحران نمی‌توان مقابله سلبی نمود و در بسیاری از موارد به‌ویژه با توجه به ملموس بودن زمینه‌های رشد تبدیل پدیده‌ها به بحران، برای مواجهه با این نوع بحران باید راهبرد ترمیم و بازسازی اتخاذ کرد. این موضوع منوط به اقدام مدیران شهری در مراحل شناخت اولیه و قبل از آن است که سلسله تغییرات به فضای امنیتی وارد نشده باشد. در این موارد مراحل سوم و چهارم مدیریت بحران، در این نوع بحران‌ها باهم ادغام می‌شود و تحت نام مواجهه، ترمیم و بازسازی از آن نام می‌بریم.

### پیشنهادها

تشکیل مناطقی که محل گرد هم آمدن مجرمین حرفه‌ای و سابقه‌دار است، با ایجاد فرصت‌های مناسب جرم و استفاده از پتانسیل و امکانات منطقه و نیز به کارگیری مجرمین کم سابقه به عنوان نیروهای اجرایی و پایه کار می‌تواند کانون‌های جرم را مستحکم‌تر و غیرقابل نفوذتر نماید. کم توجهی به این مناطق، منجر به گسترش آن‌ها می‌شود و هرچه این مناطق گسترش یابد مقابله با آسیب‌های ناشی از آن را مشکل‌تر خواهد کرد. لذا با توجه به نتایج به‌دست آمده از این تحقیق پیشنهاد می‌شود:

۱. وضعیت مناطق مختلف در کلان‌شهرها توسط مدیران شهری بر اساس مدل پیش‌بینی ایجاد مناطق بحرانی بررسی شود و در صورت تطبیق شرایط با مدل ارائه شده و

احساس تغییر شرایط به سمت تشکیل نقاط بحرانی در کلان‌شهر، قدم‌های لازم برای پیشگیری از این وضعیت را بردارند.

۲. همان‌گونه که در بسترهای فرهنگی اجتماعی در این تحقیق دیده شد، جرم‌خیزی و ایجاد جلوه نامطلوب محله از مؤلفه‌های مهم احساس غربت در محله و شهروند درجه دو برای ساکنین محله می‌شود لذا مدیریت شهری در کلان‌شهرها از طریق توزیع عادلانه امکانات شهری و نیز معرفی محله با تبلیغات گسترده در خصوص اماکن موجود قابل استفاده برای همه شهروندان کلان‌شهر، زمینه‌های اولیه برای اختلاف طبقاتی در مناطق مختلف شهر از بین برود و بستر حاشیه‌نشینی‌های فرهنگی و اجتماعی در بطن و متن شهرها ایجاد نشود. به عبارتی شهروندان در برخی از مناطق شهری احساس شهروند درجه دو را نداشته باشند.

۳. مدل مدیریت بحران ارائه‌شده برای بحران‌های اجتماعی نشان از تفاوت مدیریت این نوع بحران‌ها با سایر بحران‌های طبیعی یا انسان‌ساخت دارد یعنی مدیریت این بحران‌ها مستلزم سازوکار متفاوتی با ساختار موجود ستاد مدیریت بحران است. مدیریت این نوع بحران‌ها با همکاری مدیران شهری و نهادهای انتظامی و امنیتی کشور امکان‌پذیر است. همکاری این نهادها مستلزم ایجاد سازوکار مناسب و برنامه‌ریزی برای تعامل بیشتر و تعریف ساختارهای تعاملی است. تعریف و تشکیل این ساختارها و سازوکارها باید در دستور کار مدیریت شهری قرار داشته باشد.

۴. همان‌گونه که در بررسی ریشه‌های اقتصادی تشکیل نقاط بحرانی مشاهده شد، نیاز مالی یا تلاش برای درآمدهای بالا برخی از ساکنین را به سمت مشاغل کاذب سوق داده است. لذا یکی از گام‌های اساسی در اصلاح نقاط بحرانی و پیشگیری از پیامدهای ناشی از آن در کلان‌شهرها، اصلاح طرز تفکر و سیاست‌گذاری در برخورد با این محلات است. با این توصیف، مدیریت شهری نباید به نقاط بحرانی در کلان‌شهرها

به‌عنوان تهدید نگاه کند بلکه با توجه به این که افراد ساکن در این نقاط معمولاً افرادی با انگیزه برای کسب درآمد هستند، به فرصت‌انگاری به این نقاط پرداخته و از پتانسیل این نقاط استفاده کنند تا اقتصاد محلی و ملی را رشد دهند.

۵. در بسترهای کنترل و نظارت در این تحقیق دیده شد که اتکا به روش‌های سنتی نظارت و کنترل مشکلاتی مانند «فقدان پوشش گشت‌های سواره و پیاده پلیس»، «ضعف در کنترل الکترونیکی و اپتیکی» و «ضعف کنترل رسمی و غیررسمی» را به همراه داشته است لذا لازم است نیروی انتظامی برای افزایش نظارت‌های خود بر مناطق شهری از اتکا به ساختارهای قدیمی کلانتری گذر نماید و برای کنترل درهم‌تنیدگی ارتباطات مجرمان، با جلب مشارکت مردم نسبت به انجام کنترل‌های الکترونیکی گام بردارد. افزایش امکان مشاهده در شب با نورپردازی‌های صحیح نیز برای اصلاح کنترل‌های اپتیکی لازم است.

۶. فقدان مشارکت‌های نهادینه شهروندان در کنترل شهر که در بعد فرهنگی اجتماعی به آن اشاره شد، حاصل بسترهای «احساس بیگانگی و غریبگی در محله»، «عدم ارتباط سالم بین همسایگان»، «شکاف ارتباطی بین اهالی محله و انزوای محلی»، «ضعف در احساس تعلق به محله»، «ضعف یا فقدان مسئولیت‌پذیری در محله» و «فقدان گروه‌های مرجع یا معیار در محله» است. مدیران شهری با اهتمام برای آگاه‌سازی مردم و افزایش حساسیت آن‌ها باید مشارکت‌های آن‌ها برای اداره شهر را جلب نمایند.

۷. یکی از ریشه‌های ایجاد نقاط بحرانی، ریشه‌های کنترل و نظارت آن است. تغییرات مهندسی فضا برای مدیریت شهری امری هزینه‌بر و طولانی‌مدت است؛ اما کنترل‌های الکترونیکی با اتکا بر دوربین‌های چندمنظوره می‌تواند تسلط پلیس بر فضاهای خیلی شلوغ و خیلی خلوت که دارای پتانسیل تبدیل شدن به نقاط بحرانی هستند را بیشتر سازد و پیامدهای مترتب بر آن را کنترل نماید.



۸. یکی از پیامدهای تشکیل نقاط بحرانی، تبدیل آن‌ها به خلوتگاه‌های مجرمین است. از بین بردن این خلوتگاه‌ها با ایجاد امکان استفاده عمومی امکان‌پذیر است. مثلاً در محل‌های خلوت و پارک‌های کم تردد می‌توان با تغییر کاربری یا تغییر مبلمان شهری، ساختار خصوصی شده یا خصوصی پنداشت را به ساختار عمومی تبدیل می‌کند.

۹. برای از بین بردن نابسامانی فضای شهری و جبران یا اصلاح مشکلات ناشی از محل‌های خلوت یا خالی از سکنه که در بستر کالبدی به آن اشاره شده است، می‌توان از ایجاد ترددهای خودساخته از محل‌های کم تردد و خلوت استفاده کرد که برای جلوگیری از تبدیل آن فضاها به فضای آلوده و نقطه بحرانی مؤثر است. برای این کار مدیران شهری می‌توانند در اطراف محل‌های دارای ویژگی‌های بحرانی، اماکن عام‌المنفعه مثل پارک یا اماکن تجاری مخصوصاً فروشگاه‌های بزرگ تأسیس و در خصوص آن تبلیغات گسترده نمایند تا منجر به افزایش تردد از محل شده و آن‌ها را از محل امن برای بزه، پاک‌سازی کنند.

### تشکر و قدردانی

این پژوهش مرهون همکاری مدیران شهرداری تهران، اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین در گروه‌های علوم اجتماعی، پیشگیری انتظامی، عملیات ویژه، خدمات انتظامی و عملیات انتظامی، دانش‌آموختگان مقطع دکتری رشته مدیریت پیشگیری انتظامی دانشگاه علوم انتظامی امین و سرکلانتری‌های تهران می‌باشد که پژوهشگران از این همکاری صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایند.

منابع

- احتشامی، علی؛ بیات، بهرام؛ سام‌دلیری، سید کاظم؛ شعبانی، ناصر. (۱۳۹۸ الف). الگوی پیش‌بینی بحران ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها. فصلنامه پژوهش‌های دانش انتظامی، ۲۱(۸۱): ۵۷-۲۹. قابل‌بازیابی در:  
[http://pok.jrl.police.ir/article\\_20132.html](http://pok.jrl.police.ir/article_20132.html)
- احتشامی، علی؛ بیات، بهرام؛ سام‌دلیری، سید کاظم؛ شعبانی، ناصر. (۱۳۹۸ ب). شکل‌گیری نقاط بحرانی در کلان‌شهرها و پیامدهای ناشی از آن (مورد مطالعه: کلان‌شهر تهران). فصلنامه پژوهش‌های انتظام اجتماعی، ۱۱(۴۲): ۸۷-۶۷. قابل‌بازیابی در  
[http://sopra.jrl.police.ir/article\\_91900.html](http://sopra.jrl.police.ir/article_91900.html)
- امیری، عبدالرضا. (۱۳۹۱). مطالعه فرآیند و متغیرهای مؤثر بر امنیتی شدن بحران‌های اجتماعی در ایران، مطالعات مدیریت انتظامی، ۷(۲): ۲۳۷-۲۱۹. قابل‌بازیابی در  
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=182009>
- بیات، بهرام (۱۳۹۶). جامعه‌شناسی شهر و فضای بی‌دفاع شهری. تهران: دانشگاه عالی دفاع ملی.
- بیات، بهرام (۱۳۹۸). جامعه‌شناسی امنیت شهر و فضای بی‌دفاع شهری. تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
- بیات، بهرام. (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت شهروندان تهرانی (با تأکید بر رسانه‌های جمعی، عملکرد پلیس و بروز جرایم). فصلنامه انتظام اجتماعی، ۱(۱): ۵۵-۳۱. قابل‌بازیابی در  
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=144032>
- جعفری، محمدعلی. (۱۳۹۴). بررسی و تحلیل فضاهاى بی‌دفاع شهری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران، دانشکده جغرافیا.
- حسینی، حسین. (۱۳۸۵). بحران چیست و چگونه تعریف می‌شود. فصلنامه امنیت، ۵(۲۱): ۵۱-۷. قابل‌بازیابی در  
<http://ensani.ir/fa/article/76957>

- دانشنامه پژوه (۱۳۹۳). بحران اجتماعی. قم: پژوهشکده باقرالعلوم. قابل‌بازرسی در [http://pajoohe.ir/Social-Crisis\\_\\_a-28023.aspx](http://pajoohe.ir/Social-Crisis__a-28023.aspx)
- راپوپورت، آموس. (۱۳۸۴). مفهوم محیط ساخته‌شده. مترجم: فرح حبیب. تهران: پردازش و برنامه‌ریزی شهری.
- ربیعی، علی و سرافرازی، راحله. (۱۳۹۴). مدیریت بحران‌های سازمانی. تهران: نگارستان اندیشه.
- رشادت جو، حمیده؛ رضایی، علی اکبر و میر حق جو، مینوید. (۱۳۹۰). نقش سرمایه اجتماعی در مدیریت بحران‌های اجتماعی کلان‌شهرهای ایران مطالعه موردی شهر رشت. مطالعات مدیریت شهری، ۳(۶): ۲۳-۱. قابل‌بازرسی در <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=160358>
- رفیعی، حسن و مدنی قهفرخی، سعید. (۱۳۸۴). واکنش‌های غیرسیاسی نسبت به بحران‌های اجتماعی: (بنیادهای یک فرضیه). رفاه اجتماعی، ۴(۱۶): ۱۳۶-۱۰۵. قابل‌بازرسی در <https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=29794>
- سوری، علیرضا. (۱۳۹۴). اصول، مبانی و رویکردهای مدیریت بحران (با تأکید بر بحران‌های اجتماعی). مدیریت بحران، ۲۴(۷): ۱۳۹-۹۸. قابل‌بازرسی در <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1221932>
- شعبانی اصل، محمدرضا. (۱۳۸۸). بررسی ساختارهای سیاسی اثرگذار بر امنیت سیستم و بلوچستان. مدیریت و پژوهش‌های دفاعی، ۸(۶۱): ۱۲۸-۱۰۱.
- گیدنز، آنتونی. (۱۳۹۶). جامعه‌شناسی. مترجم: منوچهر صبوری. تهران: نشر نی.
- گیلزی، دیوید. (۱۳۸۳). هماهنگی منابع اجتماعی در بحران. ترجمه مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهری تهران، تهران: نشر پردازش.
- محبوبی منش، حسین. (۱۳۸۵). تأملی کوتاه درباره آسیب‌های اجتماعی به‌عنوان مسئله امنیت عمومی. فصلنامه دانش انتظامی، ۸(۳۰): ۳۱-۹. قابل‌بازرسی در

<https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?id=75094>

- مرتضوی، صبوحا. (۱۳۹۰). بازشناسی پیاده به‌عنوان بستری برای گذراندن اوقات فراغت در شهر. ماهنامه شهر و منظر، - (۱۲): ۱۷.
- نیومن، اسکار. (۱۳۸۷). خلق فضاهای قابل دفاع. مترجم: فائزه رواقی و کاوه صابر. تهران: نشر طحان.
- یاوری بافقی، امیرحسین. (۱۳۹۰). طراحی الگوی پیش‌نگری بحران‌های اجتماعی به‌منظور پیشگیری از آن‌ها توسط ناجا. رساله دکتری تخصصی. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- Fink, S. (1986). Crisis Management. New York: American management, Association.
- Kasarda, J. D. (1993). Inner-City Concentrated Poverty and Neighborhood Distress: 1970 to 1990. Housing Policy Debate, 4 (3): 253–302. At Retrieved :  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10511482.1993.9521135>
- Mitroff, I. I. (2005). Why Some Companies Emerge Strdnger and Better From a Crisis. 7 essential lessons for surviving disaster. New York: AMACOM.