

عوامل بروز بحران‌های ورزشی و روش پیشگیری از آن‌ها در زمینه‌های نرم‌افزار و سخت‌افزار، جان‌افزار و رسانه‌ها

عزت‌اله شاه‌منصوری^۱، دکتر سیدامیراحمد مظفری^۲

۱. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، ۲. دانشگاه تربیت معلم

چکیده

هدف این پژوهش شناخت عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در حوزه‌های سخت‌افزار، نرم‌افزار، جان‌افزار و رسانه‌ها از دیدگاه تماشاگران، ورزشکاران، مربیان، داوران و خبرنگاران ورزشی بود.

در این پژوهش ۴۰۰ نفر تماشاگر، ۷۷۰ نفر ورزشکار از بین ۲۵۱۲ نفر، ۷۰ مربی از بین ۲۲۲ نفر، ۱۳۲ داور از بین ۱۵۰ نفر، ۲۱۷ خبرنگار ورزشی از بین ۵۰۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شده بودند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بود که به‌صورت دو بُعدی تنظیم گردید و در یک سمت آن عوامل بحران‌زا و در سمت دیگر راهکارهای پیشگیری از بحران ثبت شده بود. در این پژوهش از روش توصیفی استفاده شد و از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی (تحلیل واریانس یک طرفه ANOVA و آزمون تعقیبی شفه) استفاده شد.

نتایج به‌دست آمده از پژوهش حاکی از این موارد بود: بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه‌های سخت‌افزار، نرم‌افزار، جان‌افزار و رسانه‌ها تفاوت معنی‌دار بود. اختلاف بین دیدگاه آزمودنی‌ها در حوزه‌های فوق باعث شده بود تا عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران با توجه به میانگین پاسخ آزمودنی‌ها اولویت‌بندی گردد. نتایج حاکی از آن بود که از دیدگاه آزمودنی‌ها مهم‌ترین عامل در ایجاد بحران سوء مدیریت (نرم‌افزار) است (اولویت اول)، پس از آن سخت‌افزار و جان‌افزار به‌صورت مشترک در اولویت دوم قرار گرفتند، عامل رسانه‌ها نیز در رتبه سوم قرار گرفت. در خصوص راهکارهای پیشگیری از بحران نیز نرم‌افزار، سخت

افزار، جان افزار و رسانه‌ها به ترتیب در اولویت‌های اول تا چهارم قرار گرفتند. الگوی راهبردی مدیریت بحران نیز بر اساس نتایج به دست آمده از پژوهش طراحی گردد.

واژه‌های کلیدی: بحران، مدیریت بحران، سخت افزار، نرم افزار، جان افزار، رسانه

مقدمه

متخصصان جامعه‌شناسی و روان‌شناسی، ورزش را پدیده‌ای اجتماعی و فرهنگی می‌دانند که پیوندی ناگسستنی با مجموعه نهادها و ساختارهای اجتماعی دارد (۱). با توجه به اینکه ورزش پدیده‌ای اجتماعی است و هر پدیده اجتماعی می‌تواند به دلایل گوناگون تحت تأثیر عوامل خطرزا قرار گیرد و مشکلاتی را برای جامعه و کشور فراهم نماید، لذا جامعه ورزش نیز از مشکلات و خطراتی که آن را تهدید می‌کند و ممکن است در نهایت برای این جامعه فعال و پویا بحران ایجاد کند به دور نیست.

ایجاد آشوب و بحران در اماکن ورزشی برآیندی از کارکرد عناصر و عوامل مؤثر در حوزه‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه است. عملکرد مناسب و مطلوب این حوزه‌ها رمز ثبات و امنیت در محیط‌های ورزشی است و عملکرد نامناسب و اختلال در کار هر یک از این حوزه‌ها سبب ظهور و بروز وضعیتی نامطلوب خواهد شد. پاجانت و دوئل عقیده دارند که بحران را نمی‌توان از یک منظر مورد بررسی قرار داد، بلکه در ایجاد بحران، عوامل روانی، سیاسی، اجتماعی، ساختاری و مدیریتی نقشی مهمی را ایفا کنند (۲).

بحران به معنای عام آن عبارت از نقطه چرخش در رویدادها و کنش‌هاست که پیامدهای غیر منتظره‌ای به دنبال می‌آورد (۳). همچنین در تعریف دیگر آمده است، بحران رویداد یا مجموعه‌ای از رویدادهاست که تأثیر منفی و فاجعه‌آمیزی بر کارکرد طبیعی سیستم، دسترسی به اهداف حیاتی سیستم، روند رشد طبیعی و در نتیجه تداوم حیات آن بر جای می‌گذارد (۴). در این پژوهش منظور از بحران بروز هر گونه حادثه غیر مترقبه و پیش‌بینی نشده‌ای است که امکان دارد بر اثر به وجود آمدن عواملی همچون فرو ریختن سقف یا دیواره مجموعه ورزشی، آتش‌سوزی، زد و خورد بین تماشاگران یا ورزشکاران، هجوم تماشاگران برای خروج، حمله تماشاگران به داخل زمین، پرتاب مواد منفجره به داخل زمین ایجاد شود. مدیریت بحران نیز همچون مفهوم بحران از منظرهای گوناگون تعریف شده است، گستره

مفهومی این واژه بسیار فراخ و دربرگیرنده هر تمهیدی برای پرهیز از بحران، جستجوی اندیشمندانه علل بحران، خاتمه و مهار بحران در خصوص تأمین منافع سازمان است (۵). در تعریف دیگر از مدیریت بحران چنین آمده است: مدیریت بحران مجموعه عملیات منسجم و سازمان‌یافته‌ای است که توسط تیم مدیریت بحران برای شناسایی، پیشگیری و کنترل حادثه و خطر «قبل از بحران»، «هنگام بحران» و «پس از بحران» صورت می‌گیرد، مدیریت بحران برای پیشگیری از بحران، مهار و کنترل بحران باید جواب‌های منطقی و مستدلی برای این پرسش‌ها بیابد: بحران چیست؟ در چه شرایطی به وجود می‌آید؟ چرا پیش می‌آید؟ چه کسی یا کسانی در وقوع بحران مؤثر هستند؟ کجا و در چه وضعیتی ممکن است بحران به وجود آید (۶).

دانشگاه مک مستر در سال ۱۹۹۷ در طرحی با عنوان «برنامه مدیریت بحران» به تشریح اهداف سیاست‌ها، انواع بحران، تیم مدیریت بحران و مسئولیت‌ها پرداخت، با توجه به دستاوردهای مهمی که در این طرح وجود داشت به‌طور خلاصه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود (۶).

مسئولیت‌های تیم مدیریت بحران قبل از بحران

۱. تشکیل تیم مدیریت بحران و ارائه طرح و برنامه براساس وضعیت‌های پیش‌بینی شده و آمادگی برای روبه‌رو شدن با بدترین وضعیت ممکن؛
۲. تصمیم‌گیری براساس هماهنگی‌های به‌عمل آمده و اجرای آن‌ها؛
۳. پیش‌بینی نحوه تخلیه افراد در صورت ضرورت.

مسئولیت‌های تیم مدیریت بحران هنگام بحران

۱. به کارگیری نیروی انتظامی؛
۲. انجام عملیات، تخلیه، پناهگاه و توصیه‌ها براساس طرح قبلی؛
۳. کنترل ترافیک؛
۴. هماهنگی کامل با سایر قسمت‌ها و بازنگه داشتن خطوط ارتباطی.

مسئولیت‌های تیم مدیریت بحران پس از بحران

۱. گرفتن گزارش و ادامه ارتباط با مجامع عمومی و رسانه‌ها؛
۲. ثبت حوادث و حفظ دائمی گزارش‌ها؛
۳. مدیریت رسانه‌ها.

بروز بحران در میادین ورزشی دلایل خاص خود را دارد و مدیریت آن نیز مدیریت ویژه‌ای را می‌طلبد. بحران‌هایی که در زمینه ورزش به وجود می‌آید اغلب دلایل گوناگونی دارد و نمی‌توان آن‌ها را از یک جنبه بررسی کرد. در این خصوص فرسودگی (۱۹۹۷) در پژوهش‌های خود علل به وجود آمدن بحران‌های ورزشی را ناشی از عوامل زیر می‌داند.

الف) ضعف در تجهیزات و وسایل، رعایت نکردن شاخص‌های ایمنی و استانداردها در سازه از جمله درب‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها، حصارها، اتاق کنترل، سیستم ارتباطی و زنگ خطر، سقف و دیوارها.

ب) ضعف در برنامه‌ریزی، ناهماهنگی نیروی انتظامی با مدیریت مجموعه، نداشتن دستورالعمل مواجهه با بحران (نرم‌افزار).

ج) بی‌توجهی و نادیده گرفتن ارزش‌ها، نگرش‌ها، نمادها، طرز فکرهای شخصی و گروهی ورزشکاران، و تماشاگران و همچنین قصور در توجه به فرهنگ و تعصبات مردم شهر یا منطقه (۷).

برخی از پژوهشگران ضعف مدیریت در مسابقات ورزشی را شامل موارد زیر می‌دانند:

۱. عدم توجه به طراحی زمین بازی و تأثیر راهروها در افزایش هجوم و سرعت حرکت تماشاچیان به داخل مجموعه؛
۲. عدم هماهنگی مناسب در واگذاری بلیط‌های بازی به باشگاه‌های مربوط یا تماشاچیان.
۳. عدم کارایی طرح پلیس برای کنترل و مقابله با حادثه؛
۴. در دست نبودن اطلاعات صحیح؛
۵. عدم نظارت بر اجرای دستورالعمل‌ها و رویه‌های امنیتی و ایمنی؛
۶. عدم توجه به اطلاعات دریافت شده از کارکنان؛
۷. نداشتن دستورالعمل برای امنیت؛
۸. ضعف تجهیزات نیروی انتظامی؛

۹. عدم موفقیت در برقراری ارتباط با سایر عوامل تأثیرگذار در مجموعه ورزشی؛
۱۰. عدم آموزش لازم به کادر انتظامی در هنگام برخورد با حوادث ورزشی؛
۱۱. عدم آموزش لازم به کارکنان مجموعه در خصوص عملکرد مناسب در هنگام شرایط بحران (۷-۱۱).

مدیریت بحران در زمینه نرم افزار دو وظیفه مهم بر عهده دارد:

- الف) شناسایی عوامل بحران‌زا و پیشگیری از وقوع بحران؛
 - ب) کنترل و مدیریت بحران.
- برخی از وظایف تیم مدیریت بحران در خصوص شناسایی عوامل بحران‌زا و پیشگیری از وقوع بحران عبارت‌اند از:
۱. اطمینان از فروش بلیط در شرایط امن و نبود امکان جعل و دوباره استفاده کردن از آن؛
 ۲. اطمینان از ارتباط مؤثر و منظم با نیروی انتظامی؛
 ۳. قبل از انجام مسابقه اطمینان مدیریت از کارکرد و آمادگی برق اضطراری، آتش‌نشانی، تلویزیون مدار بسته، آمادگی اورژانس و کنترل درب‌های ورودی و خروجی؛
 ۴. در مسابقاتی که جمعیت به اندازه گنجایش ورزشگاه است، کنترل و نظارت لازم بر فروش بلیط؛
 ۵. رفع موانع موجود در گذرگاه‌ها؛
 ۶. اعمال مراقبت در نگهداری تأسیسات و تجهیزات؛
 ۷. اجرای برنامه‌های آموزشی منظم؛
 ۸. اعلام شرح وظایف کارکنان و مسئولان اجرایی؛
 ۹. برنامه ریزی برای تربیت کادر آموزش دیده جهت درمان آسیب دیده‌ها و برخورد با عاملان حادثه؛
 ۱۰. برنامه ریزی و اجرای آن‌ها در خصوص نحوه تخلیه افراد در مواقع اضطراری (۶، ۱۰، ۱۲).
- وقوع حوادث ناگوار ورزشی قدمت دیرینه‌ای دارد، ثبت و ضبط رسمی حوادث

بحران‌زای ورزش به سال ۱۸۸۸ در برادفورد^۱ (والی پارده^۲) انگلستان در یک مسابقه فوتبال بود که طی آن یک نفر کشته و سه نفر مصدوم شدند، از سال ۱۸۸۸ تا ۱۹۹۶ فقط در مسابقات فوتبال نزدیک به هشت هزار تماشاگر مصدوم و دو هزار نفر کشته شدند (۱۳). در ارتباط با علل حوادث ورزشی، تیلور در خصوص حادثه هیلسیورگ که در سال ۱۹۸۹ اتفاق افتاد و در طی آن ۹۶ تماشاگر کشته و بیش از ۴۰۰ نفر زخمی شد پژوهشی انجام داد. تیلور علل به وجود آمدن حادثه را چنین گزارش نمود:

۱. بی توجهی به فاجعه‌های گذشته و توصیه‌های مکرر؛
 ۲. وصله و پینه کردن سازه‌های ورزشی، راهروهای باریک، بخش‌های درهم و برهم و نابسامان مجموعه؛
 ۳. عدم توجه به استانداردهای ساخت و ساز و روش‌های جدید؛
 ۴. ناراحتی و نارضایتی عمومی استفاده‌کنندگان از تأسیسات قدیمی و امکانات کم؛
 ۵. مدیریت ضعیف در برخورد با حادثه (۱۴).
- در پژوهشی که پوجانت و میتروف در سال ۱۹۹۲ انجام دادند، برای بررسی علل و عوامل ایجاد بحران با استفاده از روش مصاحبه از سه گروه پلیس، طرفداران و مسئولان اجرایی، داده‌هایی را جمع‌آوری نمودند، این پژوهشگران به نتایج زیر دست یافتند:
۱. هیچ‌کس یا هیچ گروهی مسئولیت ایجاد واقعه را به عهده نگرفت و هر گروهی سعی می‌کرد مسئولیت آن را به گروه دیگر نسبت دهد.
 ۲. بعضی از افراد به وظایف و حدود عملکرد خود آشنایی کامل نداشتند (۲).
- برایان (۱۹۸۹) در مقاله‌ای با عنوان «خشونت در ورزش» مواردی را به شرح زیر بیان می‌کند؛ یکی از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند در خشونت و پرخاشگری تماشاگران تأثیرگذار باشد، عدم وجود تسهیلات مناسب و عدم طراحی صحیح تأسیسات می‌باشد، او عنوان می‌کند که دسترسی به فروشگاه مواد غذایی، ارائه خدمات مناسب، وجود صندلی برای نشستن، به کارگماری سیستم صدور کارت شناسایی برای تماشاگران، عدم مصرف مشروبات الکلی توسط تماشاگران می‌تواند در کاهش بروز عوامل بحران‌زا مؤثر باشد (۱۵). مشکل و مسئله‌ای که در حال حاضر در ورزش کشور وجود دارد و آن را تهدید می‌کند

1. Bradford

2. Valley Parade

کم‌توجهی به عوامل بحران‌زا و عملکردهای مقطعی و سطحی در این خصوص است و مشاهده می‌شود که ورزش کشور طرحی علمی، مدون و همه‌جانبه برای مدیریت بحران رویدادهای ورزش ندارد و گواه این ادعا رویدادهای تأسفباری است که در مجموعه‌های ورزشی کشور به وجود آمده است. از جمله حادثه ورزشگاه ساری سال ۱۳۸۰، حادثه ورزشگاه آزادی سال ۱۳۸۴ (کشته شدن هفت نفر و زخمی شدن تعداد زیادی از تماشاگران) درگیری بازیکنان تیم ملی فوتبال در مقدماتی جام جهانی ۲۰۰۶ و موارد زیادی که به تخریب اموال عمومی و اختصاصی وارد شده و در جایی ثبت و ضبط نمی‌شود. هدف این پژوهش شناخت عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران از دیدگاه تماشاگران، ورزشکاران، مربیان، داوران و خبرنگاران ورزشی و اولویت‌بندی آن‌ها از دیدگاه آزمودنی‌ها بود.

روش‌شناسی پژوهش

روش مورد استفاده در این پژوهش توصیفی است.

جامعه و نمونه آماری

۱. جامعه آماری این پژوهش شامل تماشاگران رشته‌های فوتبال، کشتی و هندبال می‌باشد (با توجه به اینکه جامعه آماری تماشاگران مشخص نیست لذا فقط به ذکر تعداد نمونه که ۴۰۰ نفر می‌باشد اکتفا شده بود).
۲. ورزشکاران این پژوهش شامل رشته‌های فوتبال، هندبال و کشتی بودند، در رشته فوتبال ۱۶ تیم در لیگ برتر و ۲۴ تیم در لیگ دسته اول حضور داشتند، هر تیم شامل ۲۵ بازیکن بود، در مجموع جامعه آماری ورزشکاران فوتبال ۱۰۰۰ نفر بودند که تعداد ۲۷۵ نفر به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند.
- در رشته کشتی ۱۱ تیم در لیگ برتر و ۱۲ تیم در لیگ دسته اول حضور داشتند که هر تیم شامل ۲۴ بازیکن بود و در مجموع جامعه آماری ورزشکاران کشتی ۵۵۲ نفر بودند، تعداد ۲۲۵ نفر از آن‌ها به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند.
- در رشته هندبال ۱۲ تیم در لیگ برتر و ۳۶ تیم در لیگ دسته اول حضور داشتند که هر تیم شامل ۲۰ بازیکن بود، در مجموع جامعه آماری ورزشکاران هندبال ۹۶۰ نفر

۱. بودند، ۲۷۰ نفر از آن‌ها به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند.
 ۲. جامعه آماری مربیان ۲۲۲ نفر بودند که ۷۰ نفر از آن‌ها به عنوان نمونه انتخاب شدند.
 ۳. جامعه آماری داوران ۱۵۰ نفر بودند که ۱۳۲ نفر از آن‌ها به عنوان نمونه انتخاب شدند.
 ۴. جامعه آماری خبرنگاران ورزشی ۵۰۰ نفر بودند که ۲۷۸ نفر از آن‌ها به عنوان نمونه انتخاب شدند.
- در کلیه موارد روش نمونه‌گیری بر حسب جدول مورگان و کرجسای انجام پذیرفت (۱۶).

متغیرهای پژوهش

۱. متغیرهای مربوط به ویژگی‌های شخصی آزمودنی‌ها شامل: سن، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، شغل، میزان درآمد ماهانه بود.
۲. سخت‌افزار، منظور از سخت‌افزار رعایت ضوابط و استانداردهای ساخت و ساز، رعایت ضوابط ایمنی، زیبایی سازه، طراحی مناسب تأسیسات، رعایت ضوابط و مقررات در ساخت ورودی‌ها، خروجی‌ها، سقف، دیوارها....
۳. نرم‌افزار، منظور از نرم‌افزار، مدیریت و برنامه‌ریزی، هماهنگی، شناسایی عوامل بحران‌زا و داشتن طرح و برنامه در مقابله با بحران می‌باشد.
۴. جان‌افزار، منظور از جان‌افزار، عوامل روانی و اجتماعی می‌باشد که می‌تواند بر رفتار تماشاگران، ورزشکاران، مربیان و داوران تأثیرگذار باشد.
۵. رسانه‌ها، منظور از رسانه‌ها، عملکرد صدا و سیما، مجلات و روزنامه‌ها می‌باشد که می‌تواند در ایجاد جو هیجانی و تحریک آمیز تأثیرگذار باشد.

ابزار اندازه‌گیری

در این پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد، در بخش سخت‌افزار ۱۲ پرسش، در بخش نرم‌افزار ۹ پرسش، در بخش جان‌افزار ۱۴ پرسش، در بخش رسانه‌ها ۷ پرسش، نگرش آزمودنی‌ها را به صورت دو بُعدی در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران بر اساس مقیاس ۵ ارزشی لیکرت (۵ = خیلی زیاد تا ۱ = بی تأثیر) برای عوامل بحران‌زا و (۵ = کاملاً موافقم تا ۱ = کاملاً مخالفم) برای راهکارهای پیشگیری از بحران مورد

ارزیابی قرار داد.

اعتبار (روائی) پرسشنامه از طریق نظرخواهی از متخصصان تربیت بدنی و مدیریت صورت گرفت. پایایی پرسشنامه نیز از طریق آزمون آلفا کرونباخ صورت گرفت، در این خصوص میزان پایایی کل پرسشنامه ۰/۹۵ و میزان پایایی هر یک از متغیرها نیز جداگانه محاسبه شد، میزان پایایی متغیر سخت‌افزار ۰/۸۵، نرم‌افزار ۰/۸۵، جان‌افزار ۰/۸۸ و رسانه‌ها ۰/۷۹ محاسبه شد.

روش آماری

در این پژوهش از آمار توصیفی برای توصیف داده‌ها و از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه (ANOVA) برای آزمون فرضیه‌ها و از آزمون تعقیبی شفه برای تعیین تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها استفاده شد. سطح معنی‌داری در کلیه آزمون‌ها $P < 0/05$ در نظر گرفته شد.

یافته‌های پژوهش

بخش اول: یافته‌های توصیفی

با توجه به جدول ۱ مشاهده می‌شود که تماشاگران، عامل نرم‌افزار، ورزشکاران عامل جان‌افزار؛ مربیان عامل نرم‌افزار؛ داوران عامل نرم‌افزار و خبرنگاران، عامل جان‌افزار را

جدول ۱. میانگین نظرات آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه‌های سخت‌افزار، نرم‌افزار، جان‌افزار و رسانه‌ها

آزمودنی‌ها	شاخص آماری	متغیر		
		سخت‌افزار	نرم‌افزار	جان‌افزار
تماشاگران	میانگین	۳/۹۳	۴/۰۱	۳/۸۹
ورزشکاران	میانگین	۳/۹۹	۴	۴/۰۳
مربیان	میانگین	۴/۲۳	۴/۲۴	۴/۱۸
داوران	میانگین	۴/۱۰	۴/۱۳	۴/۰۹
خبرنگاران ورزشی	میانگین	۳/۹۹	۴/۰۳	۴/۰۵
میانگین کل		۴/۰۴۸	۴/۰۷۸	۴/۰۴۸

بیشتر از سایر عوامل، بحران‌زا تلقی کرده‌اند، و با توجه به میانگین کل دیدگاه آزمودنی‌ها، عامل نرم‌افزار (با میانگین ۴/۰۷۸ از حداکثر نمره ۵) سخت‌افزار و جان‌افزار (با میانگین ۴/۰۴۸ از حداکثر نمره ۵) و رسانه‌ها (با میانگین ۴ از حداکثر نمره ۵) (در صورت بی‌توجهی به آن‌ها) به ترتیب در اولویت‌های اول تا سوم از نظر میزان بحران‌زایی قرار گرفته‌اند.

با توجه به جدول ۲ مشاهده می‌شود که تماشاگران عامل نرم‌افزار، ورزشکاران عامل سخت‌افزار و جان‌افزار، مربیان عامل نرم‌افزار، داوران عامل نرم‌افزار و خبرنگاران عامل نرم‌افزار را بیشتر از سایر عوامل به‌عنوان راهکار پیشگیری از بحران ارزیابی کرده‌اند، و با توجه به میانگین کل دیدگاه آزمودنی‌ها، عامل نرم‌افزار (با میانگین ۴/۳۱) عامل سخت‌افزار با میانگین ۴/۲۸، عامل جان‌افزار با میانگین ۴/۱۹ و عامل رسانه‌ها با میانگین ۴/۱۴ (از حداکثر نمره ۵) به ترتیب در اولویت‌های اول تا چهارم راهکارهای پیشگیری از بحران شناخته شده‌اند.

جدول ۲. میانگین نظرات آزمودنی‌ها در خصوص راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه‌های سخت‌افزار، نرم‌افزار، جان‌افزار و رسانه‌ها

متغیر				شاخص آماری	آزمودنی‌ها
رسانه	جان‌افزار	نرم‌افزار	سخت‌افزار		
۳/۸۹	۳/۹۵	۴/۱۶	۴/۰۷	میانگین	تماشاگران
۴/۰۹	۴/۲۱	۴/۲۰	۴/۲۱	میانگین	ورزشکاران
۴/۳۰	۴/۲۸	۴/۴۳	۴/۴۲	میانگین	مربیان
۷/۱۱	۴/۲۵	۴/۳۹	۴/۳۷	میانگین	داوران
۴/۲۰	۴/۲۵	۴/۳۷	۴/۳۴	میانگین	خبرنگاران ورزشی
۴/۱۴	۴/۱۹	۴/۳۱	۴/۲۸	میانگین کل	

با توجه به جدول ۳ مشاهده می‌شود عامل نرم‌افزار و جان‌افزار در اولویت اول آزمودنی‌ها از نظر میزان بحران‌زایی قرار دارند. عامل نرم‌افزار نیز فقط در اولویت اول و دوم قرار گرفته درحالی‌که سایر عوامل بین اولویت‌های دوم تا چهارم متغیر هستند.

جدول ۳. اولویت عوامل بحران‌زا از دیدگاه آزمودنی‌ها

آزمودنی‌ها	اولویت اول	اولویت دوم	اولویت سوم	اولویت چهارم
تماشاگران	نرم‌افزار	سخت‌افزار	جان‌افزار	رسانه‌ها
ورزشکاران	جان‌افزار	نرم‌افزار	سخت‌افزار	رسانه‌ها
مربیان	نرم‌افزار	سخت‌افزار	رسانه‌ها	جان‌افزار
داوران	نرم‌افزار	رسانه‌ها	سخت‌افزار	جان‌افزار
خبرنگاران ورزشی	جان‌افزار	نرم‌افزار	رسانه‌ها	سخت‌افزار

با توجه به جدول ۴ مشاهده می‌شود، تماشاگران، مربیان، داوران و خبرنگاران اولویت اول خود را در خصوص راهکارهای پیشگیری از بحران نرم‌افزار ذکر کرده‌اند، به غیر از ورزشکاران که اولویت اول خود را جان‌افزار و سخت‌افزار (به‌طور مشترک) ذکر کرده‌اند. همین موضوع در خصوص سخت‌افزار نیز صدق می‌کند، به‌طور کلی عامل نرم‌افزار و سخت‌افزار بین اولویت اول و دوم قرار گرفته و در هیچ موردی در اولویت سوم و چهارم به‌عنوان راهکار پیشگیری از بحران شناخته نشده است.

جدول ۴. اولویت راهکارهای پیش‌گیری از بحران از دیدگاه آزمودنی‌ها

آزمودنی‌ها	اولویت اول	اولویت دوم	اولویت سوم	اولویت چهارم
تماشاگران	نرم‌افزار	سخت‌افزار	جان‌افزار	رسانه‌ها
ورزشکاران	جان‌افزار و سخت‌افزار	نرم‌افزار	رسانه‌ها	—
مربیان	نرم‌افزار	سخت‌افزار	رسانه‌ها	جان‌افزار
داوران	نرم‌افزار	سخت‌افزار	جان‌افزار	رسانه‌ها
خبرنگاران ورزشی	نرم‌افزار	سخت‌افزار	جان‌افزار	رسانه‌ها

بخش دوم: نتایج آزمون فرضیه‌ها

۱. بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه سخت‌افزار تفاوت معنی‌دار بود.

جدول ۵. گزارش نتایج تحلیل واریانس در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه سخت‌افزار

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی (df)	میانگین مربعات	F	سطح معناداری sig
بین گروهی	۴۰/۹	۴	۱۰/۲۲	۳۱/۴۷	* / ۰/۰۰۱
درون گروهی	۵۶۸۲/۶	۱۷۵۰۳	۰/۳۲		
کل	۵۷۵۱/۲	۱۷۵۰۷			

*P ≤ ۰/۰۵

جدول ۶. نتایج آزمون شفه در خصوص تعیین تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها در زمینه عوامل بحران‌زا (سخت‌افزار)

آزمودنی‌ها	مربیان	خبرنگاران	ورزشکاران	تماشاگران	داوران
مربیان		۰/۱۶۴	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۱۶۴
خبرنگاران	۰/۱۶۴		۰/۲۴۹	۰/۵۲۲*	۱
ورزشکاران	۰/۰۰۱*	۰/۲۴۹		۰/۵۴۳	۰/۲۴۹
تماشاگران	۰/۰۰۱*	۰/۵۲۵*	۰/۵۴۳		۰/۰۲۲*
داوران	۰/۱۶۴	۱	۰/۲۴۹	۰/۰۲۲*	

*P ≤ ۰/۰۵

علامت * بدین مفهوم است که در سطح ۵ درصد تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها معنی دار است.

۲. بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه نرم‌افزار تفاوت معنی دار بود. گزارش نتایج تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی شفه در جدول‌های زیر نشان داده شده است.

جدول ۷. گزارش نتایج تحلیل واریانس در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه نرم‌افزار

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی (df)	میانگین مربعات	F	سطح معناداری sig
بین گروهی	۳۰/۴۸	۴	۷/۶۲	۱۹/۵	* / ۰/۰۰۱
درون گروهی	۵۲۰۳/۸	۱۳۱۹۸	۰/۳۹		
کل	۵۲۵۰/۹۵	۱۳۲۰۲			

*P ≤ ۰/۰۵

جدول ۸. نتایج آزمون شفه در خصوص تعیین تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها در زمینه عوامل بحران‌زا (نرم‌افزار)

آزمودنی‌ها	مربیان	خبرنگاران	ورزشکاران	تماشاگران	داوران
مربیان		۰/۳۹۳	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۴۱۱
خبرنگاران	۰/۳۹۳		۰/۱۵۸	۰/۲۷۳	۱
ورزشکاران	۰/۰۰۱*	۰/۱۵		۰/۹۹۹	۰/۱۵۳
تماشاگران	۰/۰۰۱*	۰/۲۷۳	۰/۹۹۹		۰/۲۶۴
داوران	۰/۴۱۱	۱	۰/۱۵۳	۰/۲۶۴	

* $P \leq 0/05$

علامت * بدین مفهوم است که در سطح ۵ درصد تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها معنی‌دار است.

۳. بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه جان‌افزار تفاوت معنی‌دار بود. گزارش نتایج تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی شفه در جدول‌های زیر نشان داده شده است.

جدول ۹. گزارش نتایج تحلیل واریانس در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه جان‌افزار

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی (df)	میانگین مربعات	F	سطح معناداری sig
بین گروهی	۵۰/۱۷۶	۴	۱۲/۵۴	۳۸	۰/۰۰۱*
درون گروهی	۶۷۵۰/۸	۲۰۵۶۱	۰/۳۳		
کل	۶۸۲۵/۴	۲۰۵۶۵			

* $P \leq 0/05$

جدول ۱۰. نتایج آزمون شفه در خصوص تعیین تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها در زمینه عوامل بحران‌زا (جان‌افزار)

آزمودنی‌ها	مربیان	خبرنگاران	ورزشکاران	تماشاگران	داوران
مربیان		۰/۵۱۶	۰/۰۰۳*	۰/۰۰۱*	۰/۵۱۶
خبرنگاران	۰/۵۱۶		۰/۷۶۵	۰/۰۰۱*	۱
ورزشکاران	۰/۰۰۳*	۰/۷۶۵		۰/۰۰۱*	۰/۷۶۵
تماشاگران	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*		۰/۰۰۱*
داوران	۰/۵۱۶	۱	۰/۷۶۵	۰/۰۰۱*	

* $P \leq 0/05$

علامت * بدین مفهوم است که در سطح ۵ درصد تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها معنی‌دار است.

۴. بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در زمینه رسانه‌ها تفاوت معنی‌دار بود. گزارش نتایج تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی شفه در جدول‌های ۱۱ و ۱۲ نشان داده شده است.

جدول ۱۱. گزارش نتایج تحلیل واریانس در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه رسانه‌ها

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی (df)	میانگین مربعات	F	سطح معناداری sig
بین گروهی	۵۵/۵	۴	۱۳/۸	۴۲	* / ۰/۰۰۱
درون گروهی	۳۳۴۳/۷	۱۰۲۰۸	۰/۳۳		
کل	۳۴۳۳/۶	۱۰۲۱۲			

* $P \leq 0/05$

جدول ۱۲. نتایج آزمون شفه در خصوص تعیین تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها در زمینه عوامل بحران‌زا (رسانه‌ها)

آزمودنی‌ها	مربیان	خبرنگاران	ورزشکاران	تماشاگران	داوران
مربیان		۰/۷۲۴	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۷۲۴
خبرنگاران	۰/۷۲۴		۰/۰۳۹*	۰/۰۰۱*	۱
ورزشکاران	۰/۰۰۱*	۰/۰۳۹*		۰/۰۳۲*	۰/۰۳۹*
تماشاگران	۰/۰۰۱*	۰/۰۰۱*	۰/۰۳۲*		۰/۰۰۱*
داوران	۰/۷۲۴	۱	۰/۰۳۹*	۰/۰۰۱*	

* $P \leq 0/05$

علامت * بدین مفهوم است که در سطح ۵ درصد تفاوت بین دیدگاه آزمودنی‌ها معنی‌دار است.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که از دیدگاه آزمودنی‌ها بی‌توجهی به مدیریت (نرم‌افزار) تأسیسات و اماکن (سخت‌افزار) عوامل اجتماعی و روانی حاکم بر رفتار (جان‌افزار) و رسانه‌ها، نقش بسیار مهمی در ایجاد بحران دارند و توجه به موارد ذکر شده و برنامه‌ریزی برای هر کدام از آنها نیز می‌تواند در پیشگیری از بحران مهم باشند، به‌رغم اشتراک نظر کلی درباره موارد فوق، آزمودنی‌ها عقیده داشتند که برخی از این عوامل نقش مهم‌تری در ایجاد و پیشگیری از

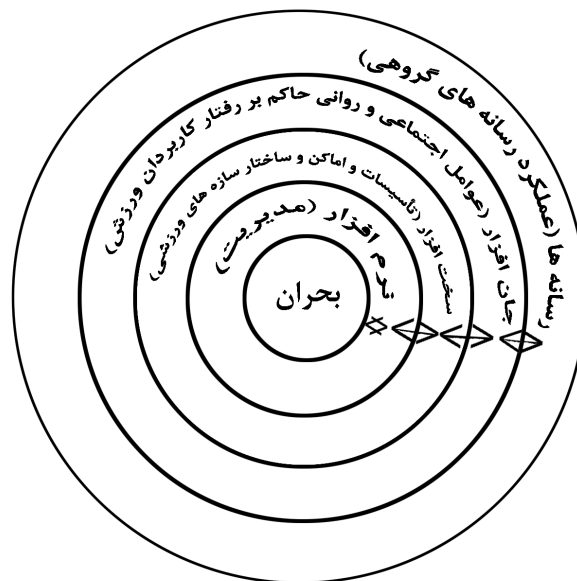
بحران دارند، همین اختلاف نظر باعث شده بود تا بین دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران در همه زمینه‌های فوق تفاوت معنی‌دار باشد، با توجه به میانگین کل دیدگاه آزمودنی‌ها در خصوص عوامل بحران‌زا، آنها به ترتیب موارد زیر را به عنوان عوامل بحران‌زا قلمداد کرده بودند اولویت اول نرم‌افزار، اولویت دوم سخت‌افزار و جان‌افزار (به‌طور مشترک) اولویت سوم رسانه‌ها و در خصوص راهکارهای پیشگیری از بحران نیز عامل نرم‌افزار به عنوان اولویت اول، سخت‌افزار به عنوان اولویت دوم، جان‌افزار به عنوان اولویت سوم و رسانه‌ها به عنوان اولویت چهارم انتخاب شده بودند. در خصوص عامل سخت‌افزار عوامل زیر جزو اولویت اول تا سوم آزمودنی‌ها بیان شده بود؛ عدم رعایت مواردی همچون صواب‌ و مقررات ایمنی در ساخت و ساز ورودی‌ها، خروجی‌ها، سقف، دیواره‌ها، جداسازها، عدم پیش‌بینی خروجی‌های اضطراری، عدم پیش‌بینی سیستم‌های هشدار و اطفای حریق در مجموعه و عدم مشاوره لازم با متخصصان ورزش در ساخت اماکن ورزشی و توجه به موارد فوق و برنامه‌ریزی‌های کوتاه‌مدت و میان‌مدت برای هر یک از آنها را به عنوان راهکار پیشگیری از بحران قلمداد کرده بودند. لورد ویتلی (۱۹۷۲) (۱۷)، جاستیک پاپیل ول (۱۹۸۶) (۱۸)، فروسدیک (۱۹۹۷) (۷) در ارزیابی نتایج خود موارد زیر را جزو عوامل مهم بحران‌زا تلقی کرده بودند: عدم رعایت نکات ایمنی در ساخت و ورودی‌ها، خروجی‌ها، پلکان‌ها، جداسازی نامناسب و غیر استاندارد، درب‌ها و خروجی‌های غیر استاندارد. تیلور (۱۹۹۴) نیز در پژوهش‌های خود در خصوص حادثه ورزشگاه هیلسبورگ، عوامل زیر را جزو عوامل بحران‌زا تلقی کرده بود: راهروهای باریک، عدم توجه به معیارهای ساخت و ساز. در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه نرم‌افزار نیز عوامل زیر بین اولویت اول تا سوم آزمودنی‌ها ذکر شده بود. عدم نظارت و کنترل لازم نیروهای امنیتی در محوطه مجموعه ورزشی، سهل‌انگاری در بازرسی بدنی تماشاگران، عدم وجود طرح و نقشه راهنمای ورود و خروج تماشاگران، عدم پیش‌بینی لازم برای انتقال سریع کاربران ورزش به محل امن، عدم کنترل‌های اساسی روی سیستم‌های آب، برق، فاضلاب و تأسیسات و در نهایت نداشتن طرح و برنامه مدیریت بحران، نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش برایان (۱۹۹۸)، فروسدیک (۱۹۷۲)، جان و کمپل (۱۹۹۳) (۱۹)، ماتيو و همکاران (۲۰۰۳) (۲۰)، رحیمی (۱۳۷۸) (۲۱) همخوانی دارد، این پژوهشگران بی‌توجهی

به مدیریت را جزو عوامل مهم بحران‌زا تلقی کرده بودند. در خصوص عوامل بحران در زمینه جان‌افزار موارد زیر به ترتیب اولویت جزو عوامل بحران‌زا تلقی شده بود؛ پنداشت بی‌عدالتی ناشی از قضاوت داور، پرخاشگری مربی، برخورد نامناسب نیروی انتظامی، عدم استفاده از روان‌شناسان ورزشی در کنترل رفتار ورزشکاران، مشکلات اقتصادی و بیکاری تماشاگران، عدم تنبیه انضباطی ورزشکار بدرفتار، تأکید بیش از اندازه بر برد و توجه به این عوامل که احتیاج به کار فرهنگی و آموزشی مستمر دارد و منحصر به روز برگزاری مسابقه نمی‌شود، بلکه تعامل و همکاری بین مؤسسات فرهنگی و آموزشی را ایجاد می‌کند را جزو راهکارهای پیشگیری از بحران در این زمینه قلمداد کرده بودند. نتایج این پژوهش در خصوص عامل جان‌افزار با پژوهش‌های کلاکمن (۱۹۹۴)، کاکلی (۱۹۸۷) (۲۲)، و گلداشترین و آرمز (۱۹۷۱) (۲۳)، زیگلر (۱۹۸۲) (۲۴) همخوانی دارد.

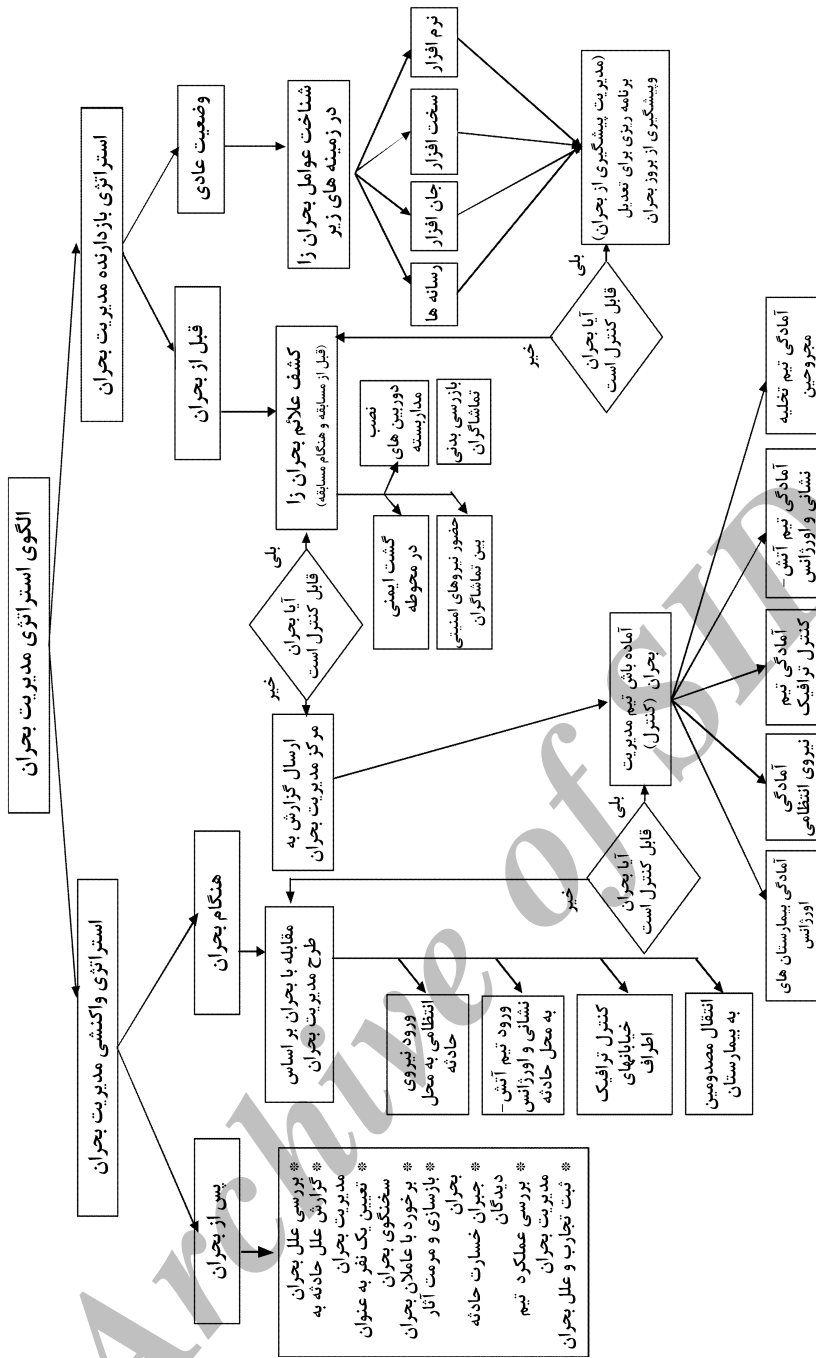
این پژوهشگران نحوه رفتار مربی، تأکید بر قهرمانی، جنبه تجاری پیدا کردن ورزش، داوری ضعیف و تعصب شدید تماشاچیان نسبت به تیم محبوبشان را جزو عوامل بحران‌زا شناخته بودند؛ در خصوص عوامل بحران‌زا در زمینه رسانه‌ها موارد زیر به ترتیب اولویت جزو عوامل بحران‌زا شناخته شده بودند: ایجاد جو هیجانی توسط رسانه‌ها، بیش از حد به حواشی جنجالی مسابقات، انجام مصاحبه جنجالی و بدون ضابطه با بازیکنان، مربیان، داوران، انتشار شایعات بی‌اساس، توجه بیش از حد به موضوعات جنجالی برای جذب مخاطب بیشتر، ضابطه‌مند نبودن فعالیت رسانه‌ها، پخش صحنه‌های زدو خورد و درگیری. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش برکویتز (۱۹۶۹) (۲۵)، لئونارد (۱۹۹۵) (۲۶)، برایانت و زیلمن (۱۹۸۳) همخوانی دارد. این پژوهشگران در تجزیه و تحلیل داده‌های خود، پرداختن بیش از حد به حواشی مسابقات، پخش صحنه‌های زدو خورد و آشوب‌های خیابانی را بحران‌زا تلقی کرده بودند.

با توجه به نتایج پژوهش می‌توان میزان نزدیکی عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران و نحوه ارتباط آنها را با همدیگر در شکل (۱) نشان داد، همچنان که ملاحظه می‌شود، نحوه ارتباط هر کدام از عوامل هم در زمینه ایجاد بحران و هم پیشگیری از بحران دوسویه است و یک ارتباط کلی نیز بین همه آنها وجود دارد، این موضوع بیانگر آن است که مدیریت ورزش کشور در شناخت عوامل بحران‌زا و پیشگیری از بحران باید دیدگاهی

استراتژیک و همه‌جانبه داشته باشد. همچنین با توجه به مبانی نظری و نتایج حاصل از این پژوهش می‌توان الگوی استراتژی مدیریت بحران را مطابق شکل (۲) طراحی نمود. این الگو به دو شاخه کلی تقسیم می‌شود؛ الف: استراتژی بازدارنده مدیریت بحران، ب: استراتژی واکنشی مدیریت بحران. استراتژی بازدارنده مربوط به وضعیت عادی و قبل از بحران است و استراتژی واکنشی مربوط به هنگام بحران و پس از بحران است، (شکل ۲ اجزای این الگو و نحوه ارتباط آن را نشان می‌دهد).



شکل ۱. میزان نزدیکی عوامل بحران‌زا و راهکارهای پیشگیری از بحران به کانون بحران



شکل ۲. الگوی استراتژیک مدیریت بحران

منابع

۱. انور الخولی، امین (۱۳۸۱) ورزش و جامعه، ترجمه حمیدرضا شیخی، انتشارات سمت.
2. Pauchant, T. Mitroff, L (1993) *Transforming the crisis organization preventing individual organization and environmental tragedy jossey bass.*
3. Wheatly, L (1972) *Report of the inquiry to crowd safety at sport ground HMSO, London.*
۴. حقیقی (۱۳۸۴) رهبری سازمان‌ها در شرایط بحرانی، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
۵. تاجیک، محمدرضا (۱۳۷۹) مدیریت بحران، انتشارات فرهنگ گفتمان.
6. Priorities and planning committee (2001) *Crisis management plan, MC Master University.*
7. Frostdic, steve (1997) *Cultural complexity in the British stadia safety industry Butteworth-Heinemum.*
۸. مشبکی (۱۳۸۱) رهبری سازمان‌ها در شرایط بحرانی، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
۹. یان‌جی، والث (۱۳۷۹) سیستم‌های ایمنی، ترجمه همایون لاهیجانیان، انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران.
۱۰. محرم‌زاده، مهرداد (۱۳۸۲) مدیریت سازمان‌های ورزشی، ارومیه، انتشارات جهاد دانشگاهی.
۱۱. مظفری، امیراحمد (۱۳۷۹) مدیریت تأسیسات و امکان ورزشی، جزوه درسی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تربیت معلم.
12. Council of Europe (1985) *European convention on spectator violence and misbehaviour at sport event.*
13. Cluckman, M (1994) *Football, players and grow corporation, science of soccer.*
14. Taylor, R. Plumely, E (1998) *Question sesion where do we go from here in sport stadia Hillsborough-paper presented at the sport council.*
15. Brain, wenn (1998) *Violence today, No, 4., <http://www.aic.gov.au/publication/vt4-text.html>.*
۱۶. خاکی، غلامرضا (۱۳۷۹) روش تحقیق در مدیریت، تهران، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
17. Lord, W (1972) *Report of the inquiry in to crowd safety at sports. Ground HMSO, London.*
18. Justic, P (1986) *Final report of the committee of inquiry in to crowd safety and control at sport ground. London.*
19. John, G. Campbell, K (1993) *Handbook of sports and recreational building design. Oxford Butterworth architecture.*

20. Matthew, J (2003) Best Practices for game day security, *Sport Journal*, Vol. 6, Number 4.
۲۱. رحیمی، قاسم (۱۳۸۱) بررسی عوامل مؤثر در مدیریت ایمنی استادیوم‌های فوتبال کشور، رساله دکترا، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی.
22. Coakley, J (1994) Social dimension of intensive training and participation in children's sport champing, *Human Kinetics*.
23. Goldstein, J. Arms R (1971) *Observing athletic contents on hostility sociometry*.
24. Zeigler, E (1982) *Physical education and sport an introduction* lea & febiger, phila.
25. Berkowits, L (1972) Experimental, investigations catharsis, *journal of consulting and clinical-Psychology*.
26. Leonard, L (1995) Violence in sport. <http://www.adoption.com>

Archive of SID