

## هماهنگی‌های برون‌سازمانی پایدار در مدیریت بحران و نقش آن در بهبود سطح عملکرد سازمان

محمد جواد کاملی\*، سید جلیل لاجوردی\*\*، رحمان نعمتی\*\*\*، علی

ملاجان\*\*\*\*

### چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر مطالعه نحوه تاثیرگذاری عنصر «تعامل و هماهنگی، بین سازمان پلیس و هر یک از سازمان‌های ذینفع» بر «مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری» است. این مطالعه بر اساس روش توصیفی-تحلیلی انجام شده است و پژوهشی کاربردی، محسوب می‌شود. جامعه آماری، عبارت است از فرماندهی انتظامی تهران بزرگ، سازمان شهرداری شهر تهران، سازمان آتش‌نشانی شهر تهران، خانه مطبوعات و اورژانس شهر تهران. اعضای نمونه با روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی دو مرحله‌ای به‌طور تصادفی نمونه‌ای انتخاب شده‌اند. ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها عبارتند از: مطالعات کتابخانه‌ای، مصاحبه‌های غیر حضوری، و استفاده از پرسشنامه‌های طراحی شده توسط پژوهش‌گر. تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که عنصر هماهنگی و تعامل دوجانبه میان سازمان پلیس و سازمان شهرداری شهر تهران، سازمان آتش‌نشانی شهر تهران، خانه مطبوعات، و اورژانس شهر تهران می‌تواند به‌طور معناداری سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری را بهبود دهد.

کلیدواژه‌ها: مهندسی سیستم‌ها؛ ذینفعان سیستم (STHs)؛ ناپایداری در سیستم، بحران؛ مدیریت بحران.

\* استادیار، دانشگاه علوم انتظامی.

\*\* استادیار، دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول)

E-mail: J\_lajavardi@sbu.ac.ir

\*\*\* کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی.

\*\*\*\* کارشناسی ارشد، دانشگاه صنعتی شریف.

## ۱. مقدمه

در جهان امروز عواملی چون تخصصی شدن فعالیت‌ها، وسعت و سرعت در تغییرات تکنولوژی، تنوع نیازهای انسان‌ها در جوامع مختلف، و گسترش روز افزون شیوه‌های رقابتی باعث پیچیده‌تر شدن نیازهای بشر شده است به گونه‌ای که مدیریت فرآیند برآورده‌سازی رضایت‌بخش نیازهای گوناگون آنان توسط سیستم‌های تعریف‌شده موجود به عنوان مسئله‌ای چالش‌برانگیز همراه با عدم قطعیت‌های فراوان مطرح می‌شود (Suh, 2003). در چنین شرایطی به منظور استفاده بهینه و موثر از منابع محدود موجود، آنچه که بیش از پیش مورد علاقه اندیشمندان و پژوهشگران عرصه علم و تکنولوژی واقع شده است، یافتن روش‌ها و رویکردهای نوین جایگزین است به طوری که بتوان احتمال دستیابی به هدف‌های تعریف‌شده در جهت حصول رضایت‌مندی انسان‌ها و نیز برآورده‌سازی نیازهای مطرح شده توسط آنان را حداکثر نمود. در این ارتباط، «نظریه سیستم‌ها» به عنوان یکی از مهم‌ترین یافته‌های علمی و کاربردی، جهت مطالعه و تحلیل چالش‌های بشر در قرن بیست و یکم معرفی شده است آنچه که در ارتباط با مطالعه مدل‌های بیان‌شده در نظریه سیستم‌ها اهمیت دارد توجه به این مهم است که تمامی یافته‌های ارائه‌شده در این زمینه مطالعاتی بر یک مفهوم پایه‌ای با عنوان «سیستم» استوار شده‌اند (Wasson, 2006). از جمله جنبه‌های بسیار مهم در تحلیل و طراحی سیستم‌ها، «ذینفعان سیستم»<sup>۱</sup> هستند که در مبانی نظری «مهندسی سیستم‌ها» از آن‌ها با عنوان STHs<sup>۲</sup> یاد می‌شود. کوتونیا و سامرویل (۱۹۹۸) STHs را چنین تعریف می‌کنند: ذینفعان سیستم یعنی افراد یا سازمان‌هایی که با سیستم درگیر خواهند بود و یا کسانی که بر روی سیستم تاثیر خواهند داشت. ذینفعان می‌توانند استفاده‌کنندگان نهایی، مدیران، و سایرینی باشند که از سیستم تاثیر خواهند پذیرفت. همچنین، آنان می‌توانند مهندسی‌بانی باشند که در مقابل توسعه و نگهداری سیستم مسئولند و یا حتی خود مشتریان سیستم و ... باشند (Buede, 2009). به‌طور مشخص ایجاد رضایت‌مندی در تمامی STHs به واسطه برآورده‌سازی تمامی نیازهای عملیاتی آنان به عنوان اصلی‌ترین تعریف برای مفهوم «موفقیت سیستم» در مبانی نظری مهندسی سیستم ارائه می‌شود (Blanchard & Fabrycky, 2010). در این ارتباط، تجربه هر گونه عدم توانایی سیستماتیک در انجام موفقیت‌آمیز هر یک از کارکردهای تعریف شده برای سیستم، به عنوان بروز پدیده «ناپایداری در آن سیستم» معرفی می‌شود (Kossiakoff et al., 2011).

---

1. System Stakeholders

۲. کلمه STHs مخففی است که توسط مولفین این مقاله بر اساس کلمه لاتین Stakeholders مطرح گردیده و در تمام مقاله نیز از آن استفاده می‌شود.

بروز پدیده «ناپایداری در سیستم» و یا هر گونه انحراف از وضعیت تعادل عمومی سیستم در تعامل با محیط عملیاتی پیرامون خود با عنوان «پدیده بحران» برای آن سیستم تعریف می‌شود (Booth, 1993).

در نگرش سنتی به مدیریت پدیده بحران، این پدیده به معنای مجموعه تلاش‌های مورد نیاز برای فرو نشاندن آتش تلقی می‌شود (Mitroff et al., 1978). به‌طور روشن‌تر، بر اساس دیدگاه سنتی به موضوع مدیریت بحران، مدیر، در واقع، به انتظار مختل شدن فرآیندها می‌نشیند و پس از بروز پدیده ناپایداری در سیستم تلاش می‌کند تا آسیب‌های وارد شده به سیستم را محدود کند در حالی که در نگرش مدرن به موضوع مدیریت بحران، در رفتاری سیستماتیک تلاش می‌شود تا با طراحی (توسعه) صحیح سیستم، احتمال بروز پدیده بحران حداقل شود و با تعریف و ایجاد مجموعه‌ای از طرح‌ها و برنامه‌های عملیاتی منظم همواره آمادگی سیستم برای رویارویی با اتفاقات ناخوشایند آتی نیز تضمین می‌شود (Mitroff et al., 1978).

از سوی دیگر باید به این نکته توجه داشت که از جمله عناصری که بایستی در مطالعه رفتار عملیاتی یک سازمان (به‌عنوان یک سیستم) و نحوه عملکرد آن در برآورده‌سازی هر یک از نیازهای درخواست شده توسط STHs مرتبط در نظر گرفته شود، محیط عملیاتی آن سازمان (سیستم) است (Mele et al., 2010). در این ارتباط، از جمله ویژگی‌های مهم و مشترک محیط عملیاتی تمامی سازمان‌ها پویایی عناصر دربرگرفته شده در آن است بدین معنی که رفتار، موقعیت، و شرایط هر یک از عناصر در برگرفته شده در محیط عملیاتی سازمان می‌تواند به صورت تابعی از عنصر زمان باشد و بنابراین، یافتن ایستایی و سکون بلند مدت در آن‌ها عموماً دور از انتظار است (Wasson, 2006). در چنین شرایطی، عدم وجود جریان‌های منظم تبادل‌کننده اطلاعات<sup>۱</sup> بین سازمان و محیط عملیاتی متناظر با آن به‌عنوان عاملی اساسی در ایجاد شکاف بین سازمان و هر یک از عناصر در برگرفته شده در محیط عملیاتی آن محسوب می‌شود. در این ارتباط، با توجه به آنچه که در تاکید بر نقش قابل ملاحظه STHs در بقای سازمان بیان شد، بایستی چنین شکاف ایجاد شده بین سازمان و هر یک از STHs مرتبط مورد توجه و مطالعه ویژه قرار گیرد.

شکاف بین سازمان و هر یک از STHs مرتبط، در واقع، به معنای فراهم نبودن اطلاعات کافی و به‌روز درباره رفتار دینامیکی STHs و نیز نیازها و انتظارات اخیر آن‌ها از سازمان است. در چنین شرایطی، به‌عنوان یک نتیجه مستقیم و طبیعی، حصول موفقیت سازمان در درک و برآورده‌سازی رضایت‌بخش نیازهای STHs نیز قابل انتظار نخواهد بود. بنابراین، بر اساس

تعریف، شکست سیستماتیک سازمان در برآورده‌سازی رضایت‌بخش مجموعه نیازهای STHs، در واقع، به معنای فاصله گرفتن سیستماتیک سازمان از «نقطه تعادل»<sup>۱</sup> خود است. همچنین، بر اساس آنچه که در ارتباط با تعریف پدیده بحران بیان شد، می‌توان شدت بحران بوقوع پیوسته را نیز بر اساس اندازه فاصله سازمان با نقطه تعادل خود تفسیر نمود. بنابراین، عنصر «تعامل پایدار» بین سازمان و هر یک از STHs متناظرش به‌عنوان عاملی اساسی در جلوگیری از بروز پدیده بحران، مدیریت بحران به وقوع پیوسته، و همچنین کاهش آسیب‌ها و خسارت‌های ناشی از پدیده بحران محسوب می‌شود.

بر اساس مبانی نظری ارائه شده در ارتباط با گروه بندی بحران‌ها بر اساس نوع، بحران‌های ناشی از عدم وجود تعادل پایدار در «نظم و آرامش شهری» از جمله مواردی است که می‌توان مورد اشاره قرار داد. بر اساس زبان دانش مهندسی سیستم‌ها، عنصر نظم و آرامش شهری، در واقع، یک الزام برای یک شهر (به‌عنوان یک سیستم بزرگ و پیچیده) معرفی می‌شود. بر اساس «سلسله مراتب نیازهای مازلو»، برقراری نظم و آرامش شهری از مهم‌ترین و پایه‌ای‌ترین نیازهای افراد یک جامعه محسوب می‌شود. بر این اساس و با تکیه بر تعریف نظری ارائه شده از واژه بحران، هر گونه عدم موفقیت در برآورده‌سازی این الزام (نظم و آرامش شهری) به‌عنوان عاملی موثر در بروز پدیده «ناپایداری در امنیت شهری»، به‌عنوان یک بحران، تفسیر می‌شود.

از این رو برقراری و تضمین نظم و آرامش همگانی (شهری) «الزام کارکردی» برای سیستم یک شهر تلقی می‌شود که امروزه، در تمامی جوامع، به‌عنوان یک مأموریت به سازمان پلیس واگذار شده است. به عبارت دیگر، پلیس سازمانی است که به‌طور مستقیم با پدیده ناپایداری در امنیت همگانی روبرو خواهد بود و مدیریت این طبقه از بحران‌ها را نیز بر عهده دارد. در این ارتباط، با تکیه بر آنچه که در تعریف مدیریت بحران مدرن ارائه شد، فرآیند مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری (همگانی)، در واقع، بایستی به‌عنوان یک تلاش سیستماتیک توسط پلیس به همراه تمامی دیگر سازمان‌های ذینفع (STHS) مربوط به سازمان پلیس (تلقی شود به‌طوری که پیشگیری از وقوع بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری و یا حداقل سازی آسیب‌های ناشی از وقوع آن مورد توجه ویژه قرار گیرد. در این ارتباط، هر چه میزان تعامل و هماهنگی‌های پلیس با سازمان‌های ذینفع (STHS) خود عمیق‌تر و گسترده‌تر باشد انتظار می‌رود احتمال دستیابی به موفقیت در مدیریت پدیده بحران نیز بیشتر شود.

با تکیه بر این دیدگاه، مطالعه تاثیر عنصر «تعامل و هماهنگی بین سازمان پلیس و هر یک از سازمان‌های ذینفع» بر مدیریت «بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری»، مسئله اصلی

است که پژوهش حاضر علاقمند به بررسی و مطالعه آن است. برای این منظور، تاثیر عنصر «تعامل و هماهنگی بین سازمان پلیس و هر یک از سازمان های ذینفع» بر سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت «بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری»، به عنوان متغیر وابسته در این مطالعه، با تمرکز بر روی میزان «منابع انسانی»/«منابع مالی مورد نیاز»/«تجهیزات» مورد نیاز، «دقت»، «صحت»، و «سرعت» در عملیات های میدانی سازمان، به عنوان شاخص های عملیاتی تعریف شده برای اندازه گیری سطح عملکرد این سازمان، ارزیابی می شود. با توجه به این امر هدف اصلی این پژوهش «تبیین ایجاد هماهنگی های برون سازمانی پایدار بر اساس تعامل دوطرفه سازمان با دیگر سازمان های ذینفع به عنوان رویکردی سیستماتیک در مدیریت بحران و مطالعه نقش آن بر بهبود سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری» است.

## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

**تعریف مدیریت بحران.** مروری بر مبانی نظری مربوط به دانش مدیریت بحران، روشن کننده این مطلب است که تعریف های اولیه از مدیریت بحران به دلیل تسلط دیدگاه سنتی به این موضوع آن را صرفاً مدیریتی واکنشی معرفی می کنند. به عبارت دیگر، بر اساس نگاه سنتی به موضوع مدیریت بحران، ابتدا بایستی بحرانی به وقوع پیوسته باشد و سپس بر آن شرایط بحرانی، مدیریت نمود. چنین تعریفی از مدیریت بحران نه تنها برنامه ریزی و «پیشگیری»<sup>۱</sup> را در فرآیند مدیریت بحران دخیل و مربوط نمی داند بلکه می توان گفت که به نحوی، نقض کننده مفهوم مدیریت نیز هست، چرا که مدیریت فاقد برنامه ریزی، نمی تواند به عنوان مدیریتی کامل تلقی شود. بنابراین، با توجه نقائص موجود در تعریف سنتی از مدیریت بحران، به منظور ارائه تعریفی کامل از مدیریت بحران لازم است تا علاوه بر مفهوم «واکنشی» دو مفهوم کلیدی «برنامه ریزی» و «پیشگیری» نیز در تعریف وارد شود. بر اساس نظرات پیرسون و کلایر، مدیریت بحران عبارت است از تلاش نظام یافته اعضای سازمان همراه با ذی نفعان خارج از سازمان در جهت پیشگیری از وقوع بحران ها و یا مدیریت اثربخش آن در زمان وقوع (Mc Conkey, 1987).

بنابراین، به طور خلاصه، به عنوان یک تعریف، مدیریت بحران علاوه بر اینکه یک مدیریت واکنشی (مدیریت بحران، پس از وقوع حادثه) است به عنوان مدیریت برنامه ریزی و پیشگیری (آغاز مدیریت بحران قبل از وقوع حادثه بر اساس نتایج حاصل از مشاهده منظم اتفاق ها و تجزیه و تحلیل آن ها به منظور ایجاد آمادگی در برابر خطرهای بالقوه) نیز محسوب

می‌شود (پارسائیان و اعرابی، ۱۳۸۴). بر این اساس، مطالعه حاضر، به‌طور خلاصه، مدیریت بحران را اینگونه تعریف می‌کند: مدیریت بحران به مجموعه اقدام‌هایی اطلاق می‌شود که قبل از وقوع، درحین وقوع و پس از وقوع حادثه، به‌منظور کاهش هر چه بیشتر آثار و عوارض آن صورت می‌گیرد.

**مراحل مدیریت بحران.** بر اساس تعریف مطالعه حاضر از مدیریت بحران و با تکیه بر آنچه که در مبانی نظری موضوع مدیریت بحران ارائه شده است، فرآیند مدیریت بحران را می‌توان به سه مرحله پی‌درپی تقسیم‌بندی کرد: «مدیریت قبل از وقوع بحران»، «مدیریت حین وقوع بحران» و «مدیریت پس از وقوع بحران». در ارتباط با «مدیریت قبل از وقوع بحران»، تشکیل تیم مدیریت بحران در سازمان، طراحی سناریوهایی که بدترین حالت‌های ممکن را هدف‌گیری نموده‌اند، و تعریف رویه‌های اجرایی استاندارد برای انجام فعالیت‌هایی قبل از وقوع بحران، مهم‌ترین اقداماتی است که بایستی توسط مدیریت مورد توجه قرار گیرند. در ارتباط با «مدیریت حین وقوع بحران»، تمرکز بر اشاعه اخبار و اطلاعاتی که مورد تمایل عموم است، تعیین فردی به‌عنوان سخنگوی سازمان و ارسال پیام‌ها و گزارش‌ها به‌صورت حرفه‌ای در رسانه‌ها، اصلی‌ترین اقداماتی است که بایستی توسط مدیریت صورت گیرند. همچنین، در ارتباط با «مدیریت پس از وقوع بحران»، شناسایی عوامل ایجادکننده بحران برای برنامه‌ریزی‌های آینده و نیز برقراری ارتباط با STHs سازمان برای آگاه‌سازی آنان از نتایج و اثرات بحران به‌عنوان مهم‌ترین اقدامات مدیریت در نظر گرفته می‌شود (Rudolph, 1986).

چنانچه مدیریت بحران را «برنامه‌ریزی جهت کنترل پدیده بحران» تعریف کنیم، در آن صورت می‌توان چهار مرحله را در برنامه‌ریزی برای کنترل پدیده بحران معرفی نمود. بر این اساس، نخست بایستی پدیده‌های نامطلوب پیش‌بینی شوند، سپس برنامه‌های اقتضایی تنظیم شوند، پس از آن بایستی تیم‌های مدیریت بحران تشکیل، آموزش، و سازماندهی شوند و سرانجام به‌منظور تکمیل برنامه‌ها، بایستی هر یک از آن‌ها را به صورت آزمایشی و با تمرین عملی به اجرا در آورد (Kreitner, 1998). در اینجا به‌منظور روشن‌تر ساختن فرآیند یادشده از مدیریت بحران تلاش می‌شود تا هر یک از این چهار مرحله به‌طور خلاصه توضیح داده شود.

- مرحله نخست، پیش‌بینی بحران و بررسی نقاط بحران‌خیز و آسیب‌پذیر:

در بررسی پدیده بحران، از جمله روش‌های منظمی که مدیریت به‌منظور یافتن نقاط بحران‌خیز و آسیب‌پذیر مورد استفاده قرار می‌دهد طراحی پرسش‌هایی نظیر «چه خواهد شد، اگر چنان شود؟» و «اگر چنین شود، چه پیش خواهد آمد؟» است. هدف اصلی از بیان چنین

پرسش‌هایی، در واقع، طراحی و مطالعه مجموعه‌ای از سناریوهایی است که «بدترین حالت‌های ممکن» را مورد هدف قرار می‌دهند (Kreitner, 1998).

- مرحله دوم، تهیه برنامه اقتضایی برای مواجهه با بحران:

برنامه‌های اقتضایی برای رویارویی با بحران‌های احتمالی، به‌عنوان مجموعه‌ای از برنامه‌های پشتیبانی‌کننده هستند که هنگام وقوع حادثه مورد استفاده قرار می‌گیرند. این برنامه‌ها بایستی به گونه‌ای تنظیم شوند که با صدور تمامی علایم هشداردهنده از وقوع حوادث بتوانند مدیریت را به‌نحو مطلوبی یاری دهند. همچنین، در این مرحله، بایستی اقداماتی نیز برای خنثی‌سازی و یا حداقل تعدیل وضعیت بحرانی طراحی و نتایج مورد انتظار از هر اقدام پیش‌بینی شود. در تنظیم برنامه‌های اقتضایی بایستی به تمامی جزئیات امور با دقت توجه شود. به‌عنوان مثال، باید به‌طور روشن مشخص شود که در هنگام مواجهه با بحران، چه افرادی بایستی از رسانه‌های جمعی برای آگاه ساختن افراد جامعه از وقوع یک سانحه مصیبت‌بار استفاده کنند. همچنین، می‌بایست به‌طور روشن مشخص نمود که دقیقاً در چه شرایطی چه اقداماتی بایستی صورت پذیرند و در صورت عملی نشدن اقدامات اولیه، چه اقدامات دیگری بایستی جایگزین آن‌ها شوند. در برخی از سازمان‌ها، برای پاسخگویی به پرسش‌های مطبوعات و رسانه‌های جمعی و یا برقراری ارتباط با افراد جامعه به هنگام بروز حوادث بحرانی، معمولاً یک نفر را به‌عنوان «سخنگوی سازمان» معرفی می‌کنند (Kreitner, 1998).

مرحله سوم، تشکیل تیم مدیریت بحران و آموزش نیروی انسانی:

به‌منظور تشکیل تیم‌های مدیریت بحران در سازمان‌ها، بایستی تلاش شود تا از تخصص‌ها و مهارت‌های متعدد و متنوع استفاده شود. در این ارتباط، قابلیت ارائه واکنش‌های صحیح و سریع و نیز آگاه ساختن به‌موقع و اثربخش افراد جامعه، به‌عنوان اصلی و ضروری‌ترین ویژگی تیم‌های مدیریت بحران محسوب می‌شود (Kreitner, 1998).

- مرحله چهارم، تکمیل برنامه‌ها از طریق اجرای آزمایشی:

به‌منظور افزایش «تجربه کار گروهی»، «اثربخشی» و «سرعت در واکنش» لازم است تا گروه‌های کنترل‌کننده پدیده بحران تحت تمرین و آزمایش قرار گیرند. در این مرحله، استفاده از «فنون شبیه‌سازی»، «تمرین عملی»، و «تقلید کردن» می‌تواند بسیار سودمند باشد (Kreitner, 1998).

**مدل‌های مدیریت بحران.** مدل‌های مدیریت بحران به‌منظور معرفی و نمایش مجموعه پارامترهای تاثیرگذار بر فرآیند مدیریت پدیده بحران مورد استفاده قرار می‌گیرند. در این ارتباط،

بر اساس مبانی نظری، مدل‌های برجسته زیر که در هر یک به جنبه‌ای خاص از موضوع مدیریت بحران پرداخته شده است قابل معرفی هستند:

- مدل بارنت<sup>۱</sup> :

بارنت در این مدل، وظایف و عواملی را که سازمان را قادر به استفاده مناسب از مدیریت بحران می‌سازند، معرفی و تشریح می‌کند. او در این مدل، چهار عامل «مسائل مربوط به کنترل»، «فشار زمانی»، «سطح تهدید»، و «محدودیت‌های مرتبط با انتخاب نوع مقابله با پدیده بحران» را به‌عنوان عوامل مقابل مدیریت بحران معرفی می‌کند (Boudreaux, 2006). بارنت، همچنین، ادعا می‌کند که هر یک از این چهار عامل، توانایی سازمان را برای تمرکز و مدیریت استراتژیک یک موقعیت بحرانی کاهش می‌دهد. بر اساس این مدل، تا زمانی که هر یک از این چهار عامل در کنترل مدیریت سازمان قرار نگیرد، مدیریت استراتژیک پدیده بحران نمی‌تواند آغاز شود.

- مدل گنزارس هررو و پرات<sup>۲</sup> (۱۹۹۶):

برخی مدل‌های مدیریت بحران مقایسه بین پدیده بحران و چرخه حیات است. بر اساس این قیاس، بحران در زمانی متولد شده و در نهایت نیز از بین خواهد رفت یعنی بحران دارای نقطه آغاز و نقطه پایان است. مدل چهار مرحله‌ای گنزالس - هررو و پرات در واقع مدلی بر اساس «نظریه چرخه حیات»<sup>۳</sup> است. مراحل چهارگانه مدل گنزالس - هررو و پرات عبارتند از: تولد، رشد، بلوغ و افول. بر اساس این مدل، می‌توان پدیده بحران را در چهار مرحله جدا و قابل تعریف تقسیم‌بندی کرد و چگونگی تغییر پدیده بحران را در طول زمان نشان داد. مدل چهار مرحله‌ای گنزالس - هررو و پرات، در واقع، تشریحی ساده، اما مؤثر از چرخه حیات یک بحران است. بر اساس این مدل، پدیده بحران حتی ممکن است قبل از رسیدن به مرحله بلوغ با اقدام‌ها و تصمیم‌های مناسب مدیریت سازمان از بین رود (Coombs, 1999).

- مدل پیرسون و میتراف<sup>۴</sup> (۱۹۹۳):

پیرسون و میتراف مدل پنج مرحله‌ای را در ارتباط با مدیریت پدیده بحران پیشنهاد می‌کنند. مدل پنج مرحله‌ای پیرسون و میتراف، تقریباً می‌تواند برای مطالعه بسیاری از پدیده‌های بحرانی مورد استفاده قرار گیرد. این مدل با شناسایی «نشانه‌های اولیه بحران»<sup>۵</sup> آغاز و با «پیشگیری»، «محدودسازی»، «بازسازی»، و «یادگیری سازمانی» ادامه می‌یابد. در این مدل شناسایی نشانه‌های اولیه، نخستین مرحله مدیریت بحران محسوب می‌شود. واقعیت

1. Barnett

2. Gonzalez-herrero & Pratt

3. Life Cycle Theory

4. Pearson & Mitroff

5. Symptoms of Crisis



آن است که بسیاری از بحران‌ها پیش از وقوع، نشانه‌هایی هشداردهنده را از خود بروز می‌دهند (Pearson & Mitroff, 1993). با توجه به اینکه معمولاً بحران‌ها به سرعت گسترش می‌یابند، بنابراین شناخت اولیه نشانه‌ها اهمیت به‌سزایی دارد (ئی ین میتروف. گاس انگاس، ۱۳۸۱). مرحله «آمادگی و پیشگیری» به‌عنوان دومین مرحله از مدل مدیریت بحران پیرسون و میتروف معرفی می‌شود. این مرحله از این مدل بر این نکته تأکید می‌کند که سازمان‌ها از ضرب‌المثل معروف «اگر نشکسته درستش نکن» پیروی نمی‌کنند. به‌طور روشن‌تر، سازمان‌هایی که به صورت نظام‌مند و پیوسته خود را برای روبرویی با بحران‌های احتمالی آماده می‌کنند، همواره به دنبال نقاط آسیب‌پذیر خود هستند و در جهت اصلاح آن‌ها تلاش می‌کنند (Pearson & Mitroff, 1993). همچنین، در این مرحله تشکیل تیم‌های بحران، علاوه بر آموزش و تمرین‌های شبیه‌سازی باید مورد توجه قرار گیرد. واقعیت آن است که حتی با یافتن علائم و اجرای برنامه‌های آمادگی - پیشگیری، اجتناب از وقوع برخی از بحران‌ها امکان‌پذیر نیست. به همین دلیل یکی از مهم‌ترین جنبه‌های مدیریت بحران، مهار کردن میزان خسارت‌ها است. به‌طور مشخص، هدف از مهار کردن میزان خسارت‌ها جلوگیری از گسترش اثرات ناخواسته پدیده بحران است تا بدین ترتیب از تأثیرگذاری پدیده بحران، به بخش‌های آسیب‌نندیده سازمان پیشگیری به‌عمل آید. مرحله سوم از مدل پنج مرحله‌ای پیرسون و میتروف مرحله «بازسازی» است. هدف اصلی این مرحله، در واقع، بهبود نقاط آسیب‌دیده از پدیده بحران است. همچنین، «یادگیری» به‌عنوان پنجمین و آخرین مرحله از این مدل معرفی می‌شود. این مرحله به واکنش مؤثر به بحران‌ها و بررسی تجربه‌های به‌دست‌آمده از بحران‌های گذشته مربوط می‌شود (Pearson & Mitroff, 1993).

- مدل فینک<sup>۱</sup> (۱۹۸۶):

مدل مدیریت بحران فینک از چهار مرحله «شناسایی علائم اولیه»، «مرحله حاد»، «مرحله مزمن»، و «مرحله تجزیه و تحلیل» تشکیل شده است (Darling, 1994). «شناسایی علائم اولیه» به‌عنوان اولین مرحله از مدل مدیریت بحران فینک معرفی می‌شود. در این مرحله تلاش می‌شود تا بر اساس علائم هشداردهنده اولیه از وقوع پدیده بحران جلوگیری به‌عمل آید. به‌طور مشخص، نقش مدیریت در این مرحله به‌عنوان یک نقش پیش‌فعالانه معرفی می‌شود نه واکنشی. «مرحله حاد» به‌عنوان دومین مرحله از این مدل در ارتباط با موقعیتی است که پدیده بحران به‌وقوع پیوسته و تأثیرات و زیان‌های آن نیز آشکار شده است. میزان خسارت‌ها و آسیب‌های ناشی از پدیده بحران در این مرحله به‌میزان موفقیت مدیریت در مرحله شناسایی علائم اولیه وابسته است. به‌طور روشن‌تر، شکست در مرحله اولیه به معنی

1. Fink

اجبار مدیریت به انجام اقدام‌های واکنشی به‌جای اقدام‌های پیش‌فعالانه است. مرحله سوم از مدل مدیریت بحران فینک با عنوان «مرحله مزمن» یاد می‌شود. این مرحله از این مدل مربوط به تأثیرات و نتایج نهایی پدیده بحران بر سازمان می‌شود. برخی از بحران‌ها مانند فجایع طبیعی بسیار سریع رخ می‌دهند و تمامی تأثیرها و نتایج خود را در چند دقیقه بروز می‌دهند اما بروز تأثیرها در اغلب بحران‌های سازمانی در چند هفته و یا حتی چند ماه به طول می‌انجامد. واقعیت آن است که مرحله مزمن نشان‌دهنده عدم موفقیت مدیریت در مهار پدیده بحران در مرحله حاد است. در واقع، در این مرحله، بحران توسعه‌یافته و تمامی سازمان را در بر می‌گیرد. در این مرحله، از مدیریت انتظار می‌رود تا زبان‌های ناشی از پدیده بحران را به حداقل برساند. مرحله «تجزیه و تحلیل»، به‌عنوان مرحله چهارم از مدل فینک مربوط به موقعیتی است که پدیده بحران کاملاً رفع شده و بنابراین ضروری است تا در ارتباط با بررسی و تحلیل عمومی بحران، عوامل تأثیرگذار بر آن، میزان خسارت‌های واردشده و دیگر موارد مشابه مطالعه و بررسی صورت گیرد (Kash and Darling, 1998).

- مدل سه مرحله‌ای مدیریت بحران:

این مدل از لحاظ اینکه متعلق به هیچ یک از نویسندگان به‌تنهایی نیست، منحصر به فرد است. کومیز اعتقاد دارد مدل سه مرحله‌ای بر بسیاری از مدل‌های مدیریت بحران انطباق دارد. این مدل از سه مرحله قبل از بحران، حین بحران و پس از بحران تشکیل شده است. در مدل سه مرحله‌ای مدیریت بحران، مرحله قبل از بحران شامل تمامی اقدامات برای جلوگیری از بحران است و در برگیرنده برنامه‌ریزی، سازماندهی، ایجاد تیم بحران، تدوین برنامه بحران و تمامی اقداماتی که برای جلوگیری از مدیریت بحران مورد نیاز است، می‌باشد. مرحله حین بحران مربوط به گام‌هایی برای پاسخ و مقابله با بحران است؛ این مرحله شامل شناسایی و تشخیص بحران، گردآوری اطلاعات و ... است. مرحله پس از بحران نیز از زمان رفع بحران، و حل مسئله شروع می‌شود و شامل اطمینان از رفع بحران، اطمینان از امنیت سازمان و یادگیری از رویداد به‌منظور جلوگیری از رخ دادن مجدد آن است (Coombs, 1999).

**پیشینه پژوهش.** به‌طور مشخص، در ارتباط با مطالعه «مدیریت بحران ناپایداری نظم و آرامش شهری» فقدان پیشینه‌ای منسجم برای این مطالعه موضوع قابل توجهی است که انگیزه انجام پژوهش‌های مضاعف در این زمینه مطالعاتی را نیز فراهم می‌کند. با این وجود، با توجه به اینکه مطالعه حاضر مسئله برقراری نظم و آرامش شهری را بر اساس تئوری سیستم‌ها تفسیر و تحلیل می‌کند، بنابراین می‌توان به دو مطالعه مستقلی که در ادامه به‌طور خلاصه معرفی می‌گردند به‌عنوان گام‌های پیشینی برای مطالعه حاضر اشاره داشت.

کاملی (۱۳۸۸) در مطالعه‌ای مستقل به بررسی تئوری‌ها و تأثیر ویژگی‌های شبکه‌های خطامشی در ابعاد محیط داخلی و ذینفع سازمان در تغییر عملکرد (تغییر در شیوه خطامشی‌گذاری سلسله مراتبی و گرایش بر به‌کارگیری مدل‌های شبکه‌ای) پرداخته است. این پژوهش بر اساس منطق موجود در تئوری شبکه‌ها به مطالعه عوامل محیط داخلی بر عملکرد سازمان پلیس پرداخته است.

ملاجان (۱۳۹۰) در پژوهشی دیگر با استفاده از اصول مهندسی سیستم‌ها تلاش می‌کند تا به واسطه طراحی یک سیستم پلیسی نوین، «تخصصی‌شدن پلیس و طراحی مجموعه تعامل‌های سازمان پلیس با هر یک از اقسام جامعه‌ای بر اساس ویژگی‌های منحصربه‌فرد آن قشر سازمان» را به‌عنوان راه‌حلی سیستماتیک برای ارتباط نزدیک و پایدار «پلیس» با «جامعه» معرفی نماید. او ادعا می‌کند، بر این اساس، سازمان پلیس قادر خواهد بود تا با کمک افراد جامعه نظم و آرامش را در جامعه برقرار و مدیریت نماید.

**مدل مفهومی مطالعه.** به‌منظور معرفی متغیرهای مستقل، واسطه و وابسته مطالعه و همچنین توصیف (نمایش) نحوه ارتباط آن‌ها نسبت به یکدیگر، ارائه مدل مفهومی مطالعه از جمله گام‌هایی است که به درک عمیق مختصات مسئله مطرح شده کمک خواهد نمود. شکل زیر مدل مفهومی این پژوهش را نشان می‌دهد:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

**سوال اصلی پژوهش.** به‌طور مشخص، سؤال اصلی این پژوهش، عبارت است از اینکه «آیا ایجاد هماهنگی‌های برون‌سازمانی پایدار بر اساس تعامل دوطرفه سازمان با دیگر سازمان‌های

ذینفع به‌عنوان رویکردی سیستماتیک در مدیریت بحران می‌تواند به‌طور معناداری سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری را بهبود دهد؟» با توجه به این امر فرضیه اصلی این پژوهش عبارت است از:

« ایجاد هماهنگی‌های برون سازمانی پایدار بر اساس تعامل دوطرفه سازمان با دیگر سازمان‌های ذینفع به‌عنوان رویکردی سیستماتیک در مدیریت بحران می‌تواند به‌طور معناداری سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری را بهبود دهد. »

به‌منظور آزمون فرضیه اصلی بیان شده، این مطالعه علاقمند است تا فرضیه‌های فرعی زیر را مورد آزمون آماری قرار دهد:

- ایجاد هماهنگی‌های برون سازمانی پایدار بر اساس تعامل دوطرفه «سازمان پلیس» با «سازمان شهرداری شهر تهران» می‌تواند، به‌عنوان رویکردی سیستماتیک در مدیریت بحران، سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری را به‌طور معناداری بهبود دهد.

- ایجاد هماهنگی‌های برون سازمانی پایدار بر اساس تعامل دوطرفه «سازمان پلیس» با «سازمان آتش نشانی شهر تهران» می‌تواند، به‌عنوان رویکردی سیستماتیک در مدیریت بحران، سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری را به‌طور معناداری بهبود دهد.

- ایجاد هماهنگی‌های برون سازمانی پایدار بر اساس تعامل دوطرفه «سازمان پلیس» با «خانه مطبوعات شهر تهران» می‌تواند، به‌عنوان رویکردی سیستماتیک در مدیریت بحران، سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری را به‌طور معناداری بهبود دهد.

- ایجاد هماهنگی‌های برون سازمانی پایدار بر اساس تعامل دوطرفه «سازمان پلیس» با «اورژانس شهر تهران» می‌تواند، به‌عنوان رویکردی سیستماتیک در مدیریت بحران، سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری را به‌طور معناداری بهبود دهد.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

مطالعه حاضر بر اساس «روش توصیفی-تحلیلی» به‌عنوان «پژوهشی کاربردی» در زمینه مطالعاتی «مدیریت بحران» معرفی می‌شود. سازمان‌های تشکیل‌دهنده «جامعه آماری» مورد هدف در این مطالعه عبارتند از: «فرماندهی انتظامی تهران بزرگ»، «سازمان شهرداری شهر

تهران»، «سازمان آتش‌نشانی شهر تهران»، «خانه مطبوعات» و «اورژانس شهر تهران». این مطالعه بر اساس «روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی دو مرحله‌ای»<sup>۱</sup> به‌طور تصادفی نمونه‌ای با حجم نهایی ۱۰۵ واحد از جامعه آماری یادشده را استخراج و مورد پرسش قرار داده است. انجام مطالعات کتابخانه‌ای، اجرای مصاحبه‌های (غیر) حضوری، استفاده از پرسشنامه‌های طراحی شده توسط پژوهشگر، سه روشی است که مطالعه حاضر برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز خود استفاده‌نموده است. به‌طور مشخص، به‌منظور مطالعه عنصر تعامل و هماهنگی «سازمان پلیس» با هر یک از سازمان‌های معرفی‌شده، به‌طور ویژه و متناظر با هر یک از سازمان‌ها، پرسشنامه‌ای مستقل طراحی و مورد استفاده قرار گرفته است. پرسشنامه‌های استفاده‌شده در این مطالعه، در واقع، اصلی‌ترین ابزارهای اندازه‌گیری این مطالعه بوده که براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت<sup>۲</sup> (خیلی مهم، مهم، نسبتاً مهم، کم‌اهمیت، و بی‌اهمیت) طراحی شده‌اند. جهت آزمون پایایی ابزار اندازه‌گیری استفاده شده (پرسشنامه‌ها) در فرآیند مطالعه، از آماره آلفای کرونباخ، استفاده شده است (جدول شماره ۱). همچنین، به‌منظور آزمون روایی محتوایی این ابزار، نظر نخبگان مرتبط با موضوع مطالعه، مینا قرار گرفته است.

جدول ۱. آزمون پایایی پرسشنامه های طراحی شده بر اساس مقدار آماره آلفای کرونباخ

سازمان ذینفع تعداد سوالات	سازمان شهرداری تهران	سازمان آتش‌نشانی شهر تهران	خانه مطبوعات	اورژانس شهر تهران
۱۱ (آلفای کرونباخ = ۰/۸۸۷)	۱۰ (آلفای کرونباخ = ۰/۹۰۱)	۱۰ (آلفای کرونباخ = ۰/۷۸۳)	۱۰ (آلفای کرونباخ = ۰/۸۱۴)	۱۰ (آلفای کرونباخ = ۰/۸۵۲)

#### ۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

در این بخش از مطالعه، تلاش می‌شود تا هر یک از فرضیه‌های آماری بیان‌شده بر اساس مطالعه واحدهای نمونه‌گیری شده ارزیابی شود. برای این منظور، هر یک از فرضیه‌های طراحی شده بر اساس آزمون آماری T-استیودنت و به کمک نرم‌افزار SPSS 16.0 مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. به‌طور مشخص، در ارتباط با هر یک از فرضیه‌های بیان شده، در ابتدا با اندازه‌گیری شاخص‌های تعریف‌شده در ارتباط با «سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری (متغیر وابسته مطالعه)» پارامترهای تمرکز مکانی، پراکندگی، و درجات آزادی مربوط بیان می‌شوند و سپس نتیجه ارزیابی فرضیه با گزارش سطح

1. Two-Stage Stratified Sampling Method

2. Likert

معناداری آزمون اعلام می‌گردد. بر این اساس، همان‌طور که جدول شماره ۲ نیز نشان می‌دهد، تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از پیمایش جامعه آماری معرفی شده بیان‌کننده وجود شواهدی کافی برای برقراری هر یک از فرضیه‌های آماری مطرح شده است. به عبارت دیگر، عنصر هماهنگی و تعامل دوطرفه بین «سازمان پلیس» و «سازمان شهرداری شهر تهران» / «سازمان آتش‌نشانی شهر تهران» / «خانه مطبوعات» / «اورژانس شهر تهران» می‌تواند به‌طور معناداری سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری را بهبود بخشد.

جدول ۲. تجزیه و تحلیل آماری هر یک از فرضیه‌های پژوهشی مطالعه

ویژگی‌های آماری	میانگین	انحراف استاندارد	آماره T- استیودنت	سطح معنی‌داری	متغیر تصادفی تعریف شده فرضیه آماری بیان شده
تعامل دوطرفه «سازمان پلیس» با «سازمان شهرداری شهر تهران»	۴/۸۲۸۶	۰/۳۸۲۳۹	۲۸/۳	۰/۰۰	
تعامل دوطرفه «سازمان پلیس» با «سازمان آتش‌نشانی شهر تهران»	۴/۷۷۱۴	۰/۴۲۶۰۴	۲۴/۶	۰/۰۰	
تعامل دوطرفه «سازمان پلیس» با «خانه مطبوعات»	۴/۷۷۱۴	۰/۴۹۰۲۴	۲۱/۳۹	۰/۰۰	
تعامل دوطرفه «سازمان پلیس» با «اورژانس شهر تهران»	۴/۳۷۱۴	۰/۶۴۵۶۱	۱۲/۷	۰/۰۰	

همچنین، در این ارتباط، در راستای شناسایی نقاط ضعف و قوت ساختارهای کنونی بین «سازمان پلیس» و هر یک از سازمان‌های چهارگانه «شهرداری شهر تهران»، «آتش‌نشانی شهر تهران»، «خانه مطبوعات»، و «اورژانس شهر تهران»، مطالعه‌ای ضروری برای بررسی سطح کنونی تعامل و هماهنگی بین «سازمان پلیس» و «هر یک از سازمان‌های چهارگانه مذکور» محسوب می‌شود. نتایج این مطالعه پایه‌ای برای برنامه‌ریزی به جهت ایجاد و یا بهبود ساختارهای مورد نیاز برای برقراری تعامل و هماهنگی بین «سازمان پلیس» و سازمان‌های ذینفع معرفی شده خواهد بود. برای این منظور، با اجرای آزمون تجزیه و تحلیل واریانس یک‌طرفه (ANOVA) می‌توان رتبه‌بندی از سطح کنونی هماهنگی برون‌سازمانی بین «سازمان پلیس» و هر یک از سازمان‌های چهارگانه «شهرداری شهر تهران»، «آتش‌نشانی شهر تهران»، «خانه مطبوعات»، و «اورژانس شهر تهران» ارائه نمود.

جدول ۳. تحلیل واریانس سطح کنونی هماهنگی برون‌سازمانی بین «سازمان پلیس» و سازمان‌های چهارگانه «شهرداری شهر تهران»، «آتش‌نشانی شهر تهران»، «خانه مطبوعات»، و «اورژانس شهر تهران»

منبع پراکندگی	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	مقدار آماره فیشر (F)	سطح معناداری
بین سازمان‌ها	۴۱/۸۸	۳	۱۳/۹۶	۳۳/۲۳	۰/۰۰
درون سازمان‌ها	۳۱/۹۲	۷۶	۰/۴۲		
کل	۷۳/۸	۷۹			

بر اساس جدول شماره ۳ می‌توان به روشنی دریافت که اختلاف معناداری بین «میانگین سطح کنونی هماهنگی برون‌سازمانی «سازمان پلیس» با هر یک از سازمان‌های چهارگانه «شهرداری شهر تهران»، «آتش‌نشانی شهر تهران»، «خانه مطبوعات»، و «اورژانس شهر تهران» وجود دارد. در این ارتباط، مقایسه میانگین‌های سطح کنونی تعامل و هماهنگی سازمان پلیس با هر یک از سازمان‌های ذینفع مذکور رتبه‌بندی زیر را ارائه می‌دهد:

۱. خانه مطبوعات؛
۲. سازمان آتش‌نشانی شهر تهران؛
۳. سازمان شهرداری شهر تهران؛
۴. اورژانس تهران.

### ۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

عنصر «تعامل پایدار» بین سازمان و هر یک از STHs متناظرش به‌عنوان عاملی اساسی در جلوگیری از بروز پدیده بحران، مدیریت بحران به وقوع پیوسته، و همچنین کاهش آسیب‌ها و خسارت‌های ناشی از پدیده بحران محسوب می‌شود. در ارتباط با گروه‌بندی بحران‌ها بر اساس نوع، بحران‌های ناشی از عدم وجود تعادل پایدار در «نظم و آرامش شهری» از جمله مواردی است که می‌توان مورد اشاره قرار داد. این مطالعه، فرآیند مدیریت بحران «ناپایداری در نظم و آرامش شهری (همگانی)» را یک تلاش سیستماتیک توسط پلیس به همراه تمامی دیگر سازمان‌های ذینفع (STHS) مربوط به سازمان پلیس) معرفی می‌کند به طوری که «پیشگیری از وقوع بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری و یا حداقل‌سازی آسیب‌های ناشی از وقوع آن» منظور شده است. در این ارتباط، هر چه میزان تعامل و هماهنگی‌های پلیس با سازمان‌های ذینفع (STHS) خود (سازمان پلیس، سازمان شهرداری شهر تهران،

سازمان آتش‌نشانی شهر تهران، خانه مطبوعات، و اورژانس شهر تهران) عمیق‌تر و گسترده‌تر باشد انتظار و احتمال دستیابی به موفقیت در مدیریت پدیده بحران نیز بیشتر خواهد بود. در این ارتباط، تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از پیمایش جامعه آماری معرفی شده بیان‌کننده وجود شواهدی کافی برای برقراری هر یک از فرضیه‌های آماری مطرح شده است. به عبارت دیگر، عنصر هماهنگی و تعامل دوطرفه بین «سازمان پلیس» و «سازمان شهرداری شهر تهران»/ «سازمان آتش‌نشانی شهر تهران»/ «خانه مطبوعات»/ «اورژانس شهر تهران» می‌تواند به‌طور معناداری سطح عملکرد سازمان پلیس در مدیریت بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری را بهبود بخشد. همچنین، میانگین‌های سطح کنونی تعامل و هماهنگی «سازمان پلیس» با «هر یک از سازمان‌های ذینفع مذکور» نسبت به یکدیگر یکسان نیستند به‌طوری‌که می‌توان با رتبه‌بندی ۱. خانه مطبوعات، ۲. سازمان آتش‌نشانی شهر تهران، ۳. سازمان شهرداری شهر تهران، و ۴. اورژانس تهران اختلاف بین آن‌ها را نمایش داد. بر این اساس، به عنوان یک نتیجه نهایی، می‌توان عنصر «تعامل پایدار» بین سازمان و هر یک از STHS متناظرش را به عنوان عاملی اساسی در جلوگیری از بروز پدیده بحران، مدیریت بحران به وقوع پیوسته، و همچنین کاهش و خسارت‌های ناشی از پدیده بحران محسوب می‌شود.

با توجه به این امر پیشنهادها برای سازمان‌های مورد مطالعه به شرح زیر است:

۱. تعریف و طراحی نحوه تعامل «سازمان پلیس» با «سازمان شهرداری تهران»، به‌عنوان یک استاندارد بین‌سازمانی به جهت ایجاد هماهنگی کامل و همه‌جانبه بین دو سازمان در مدیریت بحران‌های ممکن؛

۲. تعریف و طراحی نحوه تعامل «سازمان پلیس» با «سازمان آتش‌نشانی تهران»، به‌عنوان یک استاندارد بین‌سازمانی به جهت ایجاد هماهنگی کامل و همه‌جانبه بین دو سازمان در مدیریت بحران‌های ممکن؛

۳. تعریف و طراحی نحوه تعامل «سازمان پلیس» با «خانه مطبوعات شهر تهران»، به‌عنوان یک استاندارد بین‌سازمانی به جهت ایجاد هماهنگی کامل و همه‌جانبه بین دو سازمان در مدیریت بحران‌های ممکن؛

۴. تعریف و طراحی نحوه تعامل «سازمان پلیس» با «سازمان اورژانس شهر تهران»، به‌عنوان یک استاندارد بین‌سازمانی به جهت ایجاد هماهنگی کامل و همه‌جانبه بین دو سازمان در مدیریت بحران‌های ممکن.

در ادامه پیشنهادهای پژوهشی به شرح زیر ارائه می‌شود.



۱. طراحی و پیاده‌سازی یک سیستم یک‌پارچه به جهت برقراری ارتباط شبکه‌ای بین سازمان‌ها (ذینفعان) معرفی شده در این پژوهش به گونه‌ای که امکان برقراری ارتباط چندجانبه بین هر دو سازمان معرفی شده را میسر سازد.
۲. انجام مطالعه و پژوهشی مستقل در جهت شناسایی دیگر سازمان‌هایی که می‌توانند در فرآیند مدیریت کاراتر بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری، سازمان پلیس را یاری بخشند.
۳. انجام مطالعه و پژوهشی مستقل به منظور شناسایی و کنترل طبقه‌ای از ریسک‌های ناشی از بحران ناپایداری در نظم و آرامش شهری که می‌توانند تهدیدی برای پایداری ساختار سازمان پلیس باشند.

## منابع

- رابینز، استیفن (۱۳۷۸). *رفتار سازمانی*. ترجمه دکتر علی پارسائیان و دکتر محمد اعرابی (چاپ اول). تهران: مرکز نشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- کاملی، محمد جواد (۱۳۸۸). *الگویی برای خط‌مشی‌گذاری شبکه‌ای در پلیس*. رساله دکتری چاپ نشده دانشگاه علامه طباطبایی.
- ملاجان، علی (۱۳۹۰). *طراحی یک سیستم انتظامی مطلوب برای ایمن‌سازی افراد جامعه*، پروژه تحقیقاتی نخبگان نیروهای مسلح، دانشکده فرماندهی و ستاد (دافوس). دانشگاه علوم انتظامی، تهران، ایران.
- ئی‌ین میتراف، گاس انگناس (۱۳۸۱). *مدیریت بحران پیش از روی دادن*. مترجم، محمود توتونچیان، (چاپ اول). تهران: موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت برنامه ریزی.
- Blanchard, B. S. & Fabrycky, W.J. (2010). *Systems Engineering and Analysis*. 5th ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Booth, S. (1993). *Crisis Management Strategy*. Routledge.
- Boudreaux, B. (2006). *Exploring a multi-stage model of crisis management: utilitis, hurricanes, and contingency*, unpublished thesis, University of Florida.
- Buede, D. M. (2009). *The Engineering Design of Systems: Models and Methods*. John Wiley & Sons, New Jersey, USA.
- Coombs, W.T. (1999). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Darling, J.R., (1994). Crisis Management in International Business: Keys to Effective Decision Making. *Leadership & Organization Development Journal*, 15: 3 – 8.
- Kash, T. J. & Darling, J. R. (1998). Crisis management: prevention, diagnosis and intervention. *Leadership & Organization Development Journal*, 19, 179 – 186.
- Kossiakoff, A., Sweet, N., Seymour, S., and Biemer, M. (2011). *Systems Engineering Principles and Practice*. Wiley Press.
- Kreitner, R. (1998). *Management*, 7<sup>th</sup> Ed.; Boston: Houghton Mifflin Co., P. 618.
- Mc Conkey, D. (1987). Planning for Uncertainty. *Business Horizons Journal*, 30, 40-45.
- Mitroff, Ian I., Shrivastava, P., & Udwardia, F. E. (1978). Effective Crisis Management. *Academy of Management Executive Journal*, 1, 60.
- Pearson, C., & Mitroff, I. (1993). From crisis prone to crisis prepared: A framework for crisis management. *Academy of Management Executive*, 7(1), 48–59.
- Rudolph, B. (1986). Coping with catastrophe. *Time Journal*, 53.
- Suh, N.P. (2003). *A theory of complexity and applications*. Oxford University Press, New York, USA, PP. 258-259.
- Wasson, C.S. (2006). *System Analysis, Design, and Development Concepts, Principles, and Practices*. John Wiley & Sons, New Jersey, USA.