



Received:
11 September 2024
Revised:
10 November 2024
Accepted:
01 November 2024
Published:
20 December 2024
P.P: 173-201

ISSN: 2008-3564
E-ISSN: 2645-5258



Principles governing the management of the Golestan flood crisis by the IRGC in 2019

Majid Shamani ^{*1}

Abstract

In late March 2019, parts of Golestan Province were hit by floods and suffered extensive damage. Given the extent of the damage and the urgent need of the flood-affected people of Golestan Province to receive assistance, the IRGC rushed to their aid with all its technical and logistical capabilities, relief equipment, engineering, and human resources. Given the high importance of applying crisis management principles at different stages, the question arises as to what principles the IRGC has applied in managing the Golestan flood crisis. The researcher's approach in this article is descriptive and analytical, and the data analysis method is qualitative, with the tools of record-taking and documentation in the form of interviews and the researcher's experience. First, the crisis management principles of theorists in this field were extracted, and after examining and applying these principles, fifteen principles governing the IRGC's crisis management were derived by the authors, under the title of a comprehensive model of crisis management principles. These principles should be viewed comprehensively, considering the type of crisis and the degree of impact of each principle. The results indicate a reactive approach to flood crisis management, while a proactive, forward-looking response and necessary predictions should be taken, while providing necessary training and empowering all resources to prevent surprises and minimize the effects of crises.

Keywords: Crisis, Comprehensive crisis management, Flood, Crisis management stages, Principle.

1. Registrar, Imam Hussein (AS) Officers' University, Tehran, Iran.

m.shamani99@sndu.ac.ir

Cite this Paper: Shamani, M (2025). Principles governing the management of the Golestan flood crisis by the IRGC in 2019. **Social Crisis Management** 1(17), 173–201.

Dor: 20.1001.1.20083564.1404.17.1.6.8

Publisher: Imam Hussein University

© Authors



This article is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (CC BY 4.0).



مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۰۵

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۲/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۲/۱۰

تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۳/۰۱

صص: ۱۷۳-۲۰۱

شابا چاپی: ۲۰۰۸-۳۵۶۴

الکترونیکی: ۲۶۴۵-۵۲۵۸



اصول حاکم بر مدیریت بحران سیل (مطالعه موردی نقش سپاه در مدیریت سیل استان گلستان در سال ۱۳۹۸)

مجید شامانی^۱

چکیده

یکی حوادث غیر مترقیه که با بروزش یک منطقه، شهر و یا کشوری را با بحران مواجه می سازد سیل است. اواخر اسفند سال ۱۳۹۸، بخش‌هایی از استان گلستان درگیر بحران سیل گردید و این حادثه خسارات فراوانی را به استان تحمیل نمود. با توجه به وسعت خسارات ایجاد شده و نیاز مبرم مردم سیل‌زده استان گلستان به دریافت کمک، سپاه با تمامی امکانات و توان فنیو لجستیکی، تجهیزات امدادی، مهندسی و نیروی انسانی خود به کمک آن‌ها شتافت. با توجه به اهمیت بالای به‌کارگیری قواعد مدیریت بحران در مراحل مختلف این رخداد بزرگ طبیعی، این پرسش مطرح می‌شود که سپاه در مدیریت بحران سیل گلستان چه اصولی را به کار گرفته است؟ رویکرد محقق در این مقاله توصیفی، تحلیلی و روش تحلیل داده‌ها به صورت کیفی، با ابزار فیش برداری و اسنادی به شکل مصاحبه و تجربه محقق می‌باشد. نخست اصول مدیریت بحران از دیدگاه نظریه پردازان این حوزه استخراج، و پس از بررسی و تطبیق این اصول، پانزده اصل حاکم بر مدیریت بحران از طریق سپاه، تحت عنوان مدل جامع اصول مدیریت بحران، بوسیله نویسنده منتج، که با توجه به نوع بحران و میزان تأثیر هر اصل بایستی به صورت جامع به این اصول نگریست. نتایج نشان‌دهنده رویکرد واکنشی در مدیریت بحران سیل است در حالی که می‌بایست بارویکرد کنشگرانه، آینده‌نگرانه و با انجام پیش‌بینی‌های لازم اقدام نمود که با ارائه آموزش‌های ضروری و توانمندسازی همه منابع برای جلوگیری از غافل‌گیری و به حداقل رساندن اثرات بحران‌ها گام برداشت.

کلیدواژه‌ها: بحران، مدیریت جامع بحران، سیل، مراحل مدیریت بحران، اصل.

m.shamani99@sndu.ac.ir

۱. نویسنده مسئول: اسنادیار، دانشگاه افسری امام حسین (ع) تهران، ایران.

استناد: شامانی، مجید (۱۴۰۴). اصول حاکم بر مدیریت بحران سیل (مطالعه موردی نقش سپاه در مدیریت سیل استان گلستان

در سال ۱۳۹۸)، مدیریت بحران‌های اجتماعی، ۴(۱۶)، ۲۰۱-۱۷۳.

Dor: 20.1001.1.20083564.1404.17.1.6.8

ناشر: دانشگاه جامع امام حسین (ع) © نویسندگان

این مقاله تحت لایسنس آفرینندگی مردمی (Creative Commons License- CC BY) در دسترس شما قرار گرفته است.



مقدمه و بیان مسئله

یکی از پیامدهای مداخله غیر اصولی انسان در حوزه محیط زیست، افزایش حوادث طبیعی است که امنیت جوامع را تهدید می نماید. گستردگی و وقوع یکباره این رخدادها از ویژگی هایی است که معمولاً مدیریت آن را دشوار می سازد و لذا شاهد تلاش کارشناسان در جوامع مختلف برای استفاده از ظرفیت های ملی برای مدیریت موثرتر این حوادث هستیم. در ایران نیز متأسفانه تعداد خسارات وارده از ناحیه حوادث طبیعی رو به افزایش بوده است در اوایل سال ۱۳۹۸ نیز، در بسیاری از شهرهای کشور، سیلاب های عظیم به وقوع پیوست. در این میان چهار استان مازندران، گلستان، لرستان و خوزستان بیشترین خسارت ها را متحمل گردیدند اما کنترل این حوادث و پیشگیری از آن ها بر عهده مدیران بحران با مشارکت مردم می باشد و به همین خاطر شناسایی و استفاده از ظرفیت های ملی و از جمله نهاد سپاه پاسداران انقلاب اسلامی، به عنوان یک سازمان پشتیبان و یاری دهنده مردم در عرصه های مختلف مطرح بوده است. یافته ها بیانگر این است که نقش مدیریتی و پشتیبان سپاه در کنترل سیل استان گلستان حائز اهمیت بوده است.

سوال اصلی پژوهش حاضر این طور مطرح است که اصول حکم بر مدیریت بحران سیل کدام است و مشکلات و کاستی های مدیریت بحران سیل گلستان ناشی از چه عواملی می باشد؟ تجربیات حاصل در مراحل مختلف مدیریت بحران سیل گلستان کدامند؟ به عنوان سوالات فرعی در نظر گرفته شده است.

۲. مبانی نظری پژوهش

۲-۱ اصل

اصول همان قواعد عامه ای هستند که می توان آن ها را به منزله دستورالعمل های کلی در نظر گرفت و از آن ها به عنوان راهنمای عمل در تدابیر استفاده کرد.

۲-۲ مدیریت بحران

تعاریف زیادی از مدیریت بحران وجود دارد این پژوهش با توجه به نوع بحران طبیعی که سیل است مدیریت بحران را فرایند بکارگیری جامع، بهینه و سریع منابع بالفعل و بالقوه برای شناخت و کاهش مخاطرات و کنترل بحران و بازسازی و بازتوانی منابع و مناطق آسیب دیده در جهت به حداقل رساندن آثار تخریبی آن تعریف می کند.

۲-۴. مدل های مدیریت بحران

۲-۴-۱. مدل فینک

فینک (۱۹۸۶) مدل چهار مرحله ای را برای مدیریت بحران ارائه کرده است. مراحل چهار گانه این مدل عبارت است از: علائم اولیه بحران، بحران حاد، بحران مزمن حل بحران. یکی از نقاط ضعف این مدل، این است که به بحران نگاه خطی دارد و از بحران برای پیش بینی بحران بعدی درس نمی گیرد (بیات، ۱۳۹۸، ص. ۲۶۰)

جدول شماره (۱) اصول مدیریت بحران فینک

مراحل بحران	اصول مدیریت بحران
علائم اولیه بحران	۱. شناسایی علائم اولیه (جلوگیری از وقوع بحران)
ظهور آثار بحران	۲. واکنش در مقابل خسارات و آسیب های بحران
اوج یابی بحران	۳. بازسازی
افول بحران	۴. بررسی بحران

(ترسیمی توسط محقق)

۲-۴-۲. مدل پیرسون و میتراف

جدول شماره (۲) اصول مدل پیرسون و میتراف

مراحل مدیریت بحران	اصول مدیریت بحران
شناسایی علائم اولیه	جلوگیری از وقوع بحران
آمادگی و پیشگیری (تحقیق)	۲. آموزش، شبیه سازی و تمرین، تشکیل تیم مدیریت بحران

۵. مهار کردن میزان خسارت ها ۶. جلوگیری از گسترش و تسری بحران		کنترل / محدودسازی
برنامه های بلند مدت	۷. بهبود نقاط آسیب دیده	بازسازی
برنامه های کوتاه مدت		
۸. واکنش موثر به بحران و بررسی تجارب گذشته		یادگیری

(ترسیمی توسط محقق)

این مدل دارای برتری خوبی در فرایند مدیریت بحران و آن کسب تجربه و طراحی مجدد آن می باشد تا بتواند در مدیریت مؤثر بحران در آینده کاربرد پیدا نماید یعنی یک گام جلوتر رفته و به اصلاح روش ها نیز توجه دارد. در واقع مدل قبلی را کامل می کند .

۲-۴-۳. مدل مثلی

مثلت اصلی مدیریت بحران مرکب از چهار عامل اصلی است که مشخصه هر بحران هستند : نوع بحران ،فرایند، مشارکت و جامعه . جامعه که متعلق به عوامل اصلی است ، سازمان هایی را احاطه کرده است که در آن ها مدیریت بحران روی می دهد . نوع بحران را می توان با در نظر گرفتن سه عنصر زیر شناسایی کرد : منشأ بحران ،دامنه تأثیر،و ویژگی بحران .

طراح مدل انتخاب مثلث متکی بر رأس را دارای مفهوم خاص می داند : مثلث ها معکوس شده اند تا ناپایداری بسیاری از شرایط بی ثبات بحرانی را برجسته نمایند . (آلاس، ۲۰۰۹). بنابراین با توجه به این مدل نویسنده اصول حاکم بر آن را بدین صورت می داند

مدل مثلی مدیریت بحران	مراحل مدیریت بحران	اصول مدیریت بحران
	شناخت نوع بحران	توجه به منشأ بحران توجه به دامنه تأثیر توجه به ویژگی بحران

طراحی فرایند مدیریت بحران	۴. توجه به راهبرد انتخابی ۵. توجه به نوع سبک رهبری ۶. اصل ارتباطات
ایجاد مشارکت برای حل بحران	۷. توجه به شرکای اصلی ۸. توجه به جامعه ۹. توجه به اصول و ارزش ها
مدیریت بحران	۱۰. تعامل با سازمان های متولی بحران

(ترسیمی توسط محقق)

۲-۴-۳. مدل رابطه ای مدیریت بحران

این مدل براساس دیدگاه کل نگر مدیریت بحران پیش بینی شده است. مدل ساختاری غیر خطی دارد و با این ساختار تأکید می کند که این عناصر باید به عنوان خوشه هایی از رشته های مرتبط و یکپارچه در نظر گرفته شوند نه به عنوان مراحل که به صورت متوالی انجام می شوند (جاکوتر، ۲۰۰۷). مدل رابطه ای مدیریت بحران را می توان با اندکی دخل و تصرف به صورت جدول ذیل در نظر گرفت.

مدیریت رویداد بحرانی و مدیریت پس از بحران	پیشگیری و آمادگی در برابر بحران	
	اصول مدیریت بحران	
۱. توجه به اطلاع رسانی (مدیریت رسانه ای فعال) ۲. بازنگری (آثار مسئله بعد از بحران) ۳. بازیابی و از سر گیری کسب و کار	اقدامات پیش بینانه و پیشگیرانه	اعلام هشدار اولیه، کنکاش پاسخ گویی در برابر رویداد اضطراری طراحی فرایندهای برنامه ریزی ایجاد هماهنگی (سیستم ها، دستور العمل ها) اقدام به آموزش، شبیه سازی و اجرای مانور

(ترسیمی توسط محقق)

۲-۵. مدیریت جامع بحران

در این مقاله، مدیریت جامع بحران به مدیریتی اطلاق می گردد که در آن مراحل مدیریت بحران بر اساس مدل جامع اصول مدیریت بحران انجام شود. در این مدل نویسندگان با بررسی اصول حاکم بر هر یک از رویکردهای فوق و تطبیق آنها با هم به اصول تجمیعی می رسند که بر مدیریت بحران حاکم می باشند البته مرز مشخصی برای هر یک از این اصول در مراحل مختلف بحران نمی توان قائل شد و آنان را تفکیک نمود بلکه باید به صورت جامع و بالگردی به این اصول در تمام مراحل بحران نگریست و با نگاه همه جانبه در تمام مراحل مدیریت بحران این اصول را حاکم دانست. لکن نوع بحران در میزان هر یک از این اصول تأثیر گذار است.

جدول شماره (۶) اصول تجمیعی حاکم بر مدیریت بحران ها پیشنهادی نویسندگان

اصول مدیریت بحران	مراحل مدیریت بحران
شناسایی علائم اولیه بحران، اعلام هشدار اولیه، اقدام به آموزش، تعیین دقیق اهداف طراحی فرایند برنامه ریزی، هماهنگی، محیط شناسی	قبل از بحران
برقراری ارتباطات، توجه به ارزش ها، واکنش مؤثر و کامل، ارزیابی مستمر، توجه به اطلاع رسانی، توجه به پاسخ گویی	حین بحران
بازسازی، بازنگری	بعد از بحران

(ترسیمی توسط محقق)

۳. پیشینه پژوهش

متون مختلفی که به مدیریت بحران پرداخته اند دارای دو رویکرد کلی هستند
الف - متونی که دارای رویکرد پیشگیرانه هستند یعنی مدیریت بحران در مرحله قبل از وقوع بحران (پیش بینی و پیشگیری).

در مقاله نویسندگان عزیزی ، رثوف مصطفی زاده و سایرین تحت عنوان معرفی شاخص آسیب پذیری سیل (fvi) به عنوان ابزاری در مدیریت بحران سیل (۱۴۰۰) به ارزیابی میزان آسیب های

سیل در مناطق مختلف پرداخته شده است در واقع مدیریت بحران در مرحله قبل از وقوع سیل یعنی پیش بینی و پیشگیری از طریق شناسایی مناطق آسیب پذیر و انجام اقدامات مدیریتی و برنامه ریزی اصولی مورد تأکید می باشد (عزیزی، ۱۴۰۰). گندمکار (۱۳۹۱) نیز به نقش پیش بینی وقوع بارش های سنگین، سیل آسا و سامانه های جوی مختلف از هفته ها قبل تأکید داشته که مدیران شهری و برنامه ریزان می توانند با برنامه ریزی مناسب در پیشگیری از بروز خسارت های سنگین به محیط زیست شهری، اماکن و تأسیسات جلوگیری نموده و هشدارهای لازم را برای مدیریت بحران به مسئولان امر دهند (گندمکار ۱۳۹۱). رحیمی (۱۳۸۸) در مقاله خود به فرایند مدیریت بحران در مرحله پیش بینی و پیشگیری سیل اکتفا کرده و پیشنهاداتی همچون توسعه و تقویت پوشش گیاهی حوضه به ویژه در ارتفاعات، احداث سد خاکی به منظور ذخیره سازی منابع آب و کنترل سیل، در نظر گرفتن حریم رودخانه با توجه به میزان بارندگی سیلاب دشت، جلوگیری از استقرار اماکن مسکونی در محدوده سیلاب دشت با توجه به خطر آبگرفتگی و ساماندهی مسیرهای ورودی به مناطق روستایی و شهری با توجه به خصوصیات ژئو مورفیک حوضه را ارائه نموده است (رحیمی ۱۳۸۱). حجازی زاده و خسروی (۱۳۹۰) در نوشتار خود به نامناسب بودن شبکه زهکشی شهری بهارستان اشاره نموده اند و احداث کانال های اصلی و فرعی با سطح مقطع مناسب نسبت به برآورد کل آب های جمع آوری شده و روان آب شهری را پیشنهاد می نمایند (۱۳۹۰). در مقاله افتخاری، پور طاهری و همکاران (۱۳۸۹) با عنوان تحلیل عوامل موثر در مدیریت مشارکتی سیل در مناطق روستایی با مطالعه موردی روستاهای سیل زده حوضه گرگانرود استان گلستان نتایج بدست آمده نشان دادند که از نگاه مسولان مشارکت اقتصادی و از سوی مردم مشارکت اجتماعی در زمینه مدیریت و کاهش سیل در روستاها دارای اولویت هستند و از طرفی هر دو گروه معتقدند که مشارکت در مدیریت سیل زمانی می تواند تأثیر گذار باشد که قبل از وقوع سیل انجام پذیرد یعنی هر دو گروه به اهمیت مسأله در پیشگیری بهتر از درمان است اعتقاد دارند (افتخاری، پور طاهری و همکاران ۱۳۸۹). پایان نامه اکبری (۱۳۹۶) به این نتیجه رسیده است که زیر مولفه متغیر برنامه ریزی نیروی انسانی اعم از کارمند یابی و جذب نیرو از اهمیت فوق العاده ای در برنامه ریزی نیروی انسانی در مدیریت بحران برخوردار است تشکیل تیم های کار آمد و تعریف پروژه

های مختلف برای تیم ها ، با توجه به توان و تخصص ان ها اصل کلیدی در مدیریت و کنترل فعالیت های کاری مرتبط با مدیریت بحران می باشد.

ب- متونی که دارای رویکرد جامع مدیریت بحران در مراحل قبل ، حین و بعد از بحران هستند . در پایان نامه طیه شریفی (۱۳۸۹) نقش رسانه های محلی در مدیریت بحران های طبیعی (مورد سیل) در استان گلستان از دیدگاه روزنامه نگاران استان مورد توجه قرار گرفته است یعنی نقشی که رسانه های محلی میتوانند در مرحله پیش، حین وقوع و پس از بحران در مدیریت آن ایفاء نمایند را مورد بررسی قرار داده است نتیجه حاصل نشان می دهد که بین مدیریت بحران سیل و عملکرد رسانه های محلی رابطه معنادار وجود دارد . (شریفی، ۱۳۸۹). در کتاب مدیریت بحران سیل پلدختر (۱۳۹۹) که در فروردین سال ۹۸ اتفاق افتاد هر سه مرحله مدیریت بحران یعنی قبل ، حین و بعد از بحران اجرا و پیاده سازی شد که همین امر باعث کاهش چشمگیر میزان تلفات انسانی ناشی از وقوع سیل را به همراه داشت . اما نکته قابل توجه این است که به هیچ عنوان شرایط مدیریت بحران در مکان های مختلف یکسان نیست در سیل لرستان هیچ گونه آبگرفتگی در سطح شهر و معابر وجود نداشت اما پس از خروج سیلاب از سطح شهر با پدیده نوظهوری در حوادث طبیعی به نام انباشت گل و لای مواجه بودیم اما در سیلاب گلستان آبگرفتگی و روان آب های نسبتاً شفاف و بدون انباشت گل و لای وجود داشت و مشکل اصلی ماندگاری طولانی مدت سیلاب در سطح شهر بود به طوری که در برخی مکان ها مانند شهرستان آق قلا این زمان تا حدود یک ماه ادامه یافت . که این موضوع وجه تمایز مدیریت بحران سیل گلستان با سیل پلدختر را مشهود می سازد . اما وجه تمایز پژوهش حاضر نسبت به تحقیقات فوق دستیابی به اصول حاکم بر مدیریت بحران در هر سه مرحله قبل، حین و بعد از بحران با نقش آفرینی سپاه تمرکز می نماید سپس مشکلات و تجربیات حاصل را در این مراحل برمی شمارد.

۵. اصول حاکم بر مدیریت بحران قبل از وقوع سیل :

۵-۱. شناسایی علائم اولیه بحران

اگرچه وقوع برخی حوادث طبیعی مانند زلزله غیرقابل پیش بینی است اما درخصوص برخی حوادث، غالباً نشانه های هشداردهنده ای وجود دارد که احتمال وقوع آن را خبر می دهد. پس از

وقوع سیل در استان مازندران، فرمانده سپاه این استان، از فروکش نمودن سیلاب و ایجاد شرایط پایدار در آن منطقه خبر دادند و اعلام نمودند که سیل از سمت مازندران به سمت گلستان در حرکت است؛ بنابراین برای مدیران، فرماندهان و مسئولان حاضر در گلستان، پیش‌بینی وقوع سیل در 24 ساعت آینده، امری بدیهی بود. آنچه در این میان حائز اهمیت است، نتایج حاصل از پیش‌بینی‌هایی صورت گرفته است. مادامی که پیش‌بینی‌ها به درستی انجام شود و پس از آن هم اقدامات پیشگیرانه به خوبی صورت پذیرد، حاصل آن کمک بسیاری به کنترل و مدیریت بحران خواهد نمود (حسن زاده و حسن پور، ۱۳۹۹، ص. ۱۴۸).

با وجود اعلام سپاه از مسیر بارندگی‌ها و سیل به سمت گلستان و عدم مسئولیت آن در حوزه وظایف سپاه متأسفانه بررسی اسناد و مکاتبات اداری از جلسات مرتبط با ستاد هماهنگی مدیریت بحران مؤید فقدان استراتژی مقابله‌ای در مدیریت سیلاب است. در واقع این مصوبات ابلاغ‌هایی محدود به رفتار واکنشی پس از حادثه است و شیوه مقابله با بحران را مشخص نکرده است.

۵-۲. اعلام هشدار اولیه

ستاد مدیریت بحران در شهرستان گمیشان با تشکیل اتاق فکر و بهره‌مندی از توان و اطلاعات سازمانی و مردمی نتیجه بهتری گرفت. فرماندار به همه ذینفعان اجازه داد وارد تعامل و گفتگو شوند و این امر موجب شد انگیزه کافی برای همکاری از سوی مردم در زمانیکه برای ایجاد دایک حفاظتی طلب همکاری شد پاسخ بهتری دهند. به عبارتی در اینجاست جمع آگاهی‌های جمعی به فرصتی برای مقابله با سیلاب تبدیل شد.

در واقع ستاد مدیریت بحران در شهرستان گمیشان برای بهبود وضع موجود. در کنار بهره‌مندی از نظرات کارشناسی تلاش کرد با بهره‌مندی از خاطره شفاهی و تجربه شهروندان همدلی و همکاری را ارتقا دهد. کمترین اثر آن شنیده شدن صدای شهروندان مختلف بود و خروجی آن افزایش همیاری جمعی، بهبود فرصت مشارکت مردم و تقویت احساس سهم‌بری در موفقیت و پشت سر گذاشتن خطر ویرانگر سیلاب بود. در شهرستان گنبد همراهی مردم با نیروهای امدادی خوب بود. آماده باش و بسیج امکانات موجود شهرستان، بکارگیری به هنگام امکانات لجستیک در مواجهه با بحران، دستور تخلیه به موقع مناطق تحت محاصره سیلاب، جمع‌آوری رسوبات

سیلاب و نظافت شهر گنبد در ایجاد اعتماد بین مسئولین شهری و شهروندان گنبد کاووس موثر واقع شد. فرایند اعتمادسازی در شهر گنبد کاووس با مشاهده آمادگی و اقدامات مقابله‌ای مسئولان قوت گرفت. هشدار به موقع در خصوص خطر آب گرفتگی و همزمان اقدامات موثری نظیر استقرار بیل‌های مکانیکی بر روی پل‌های واقع در شهر و نظافت رسوبات باعث شد مردم کاملاً مدیریت بحران را جدی بگیرند و با آنها همراهی کنند.

علیرغم اینکه حدود ۲۵ درصد از شهر دچار آب گرفتگی شده بود ولی بسیج کامل شهرستان و همکاری مردم باعث شد پس از سه روز تقریباً نشانه جدی از سیل گرفتگی در شهر مشهود نباشد. در شهرستان گنبد فرایند اعتمادسازی از طریق در میان گذاشتن اطلاعات به شهروندان انجام شد.

مهمتر آنکه شبکه‌سازی خوبی از همکاری بین سازمانی برای مقابله و کاهش خطر سیلاب شکل گرفت. مصائب سیل در شهر آق قلا به دلیل عدم آمادگی فرماندار شهرستان، دوچندان شد و به شکل چرخه‌ای از ضعف و اشکالات مدیریتی بروز کرد. شهروندان آسوده بودند که اگر خطر جدی است حتماً مدیریت شهری اقدام حفاظتی لازم را انجام خواهد داد. عدم آمادگی برای مقابله با سیلاب، سطح اثربخشی و کارآمدی کنترل بحران در زمان بحران را تقلیل داد و وحدت فرماندهی را از بین برد. طبق پیش بینی آب منطقه‌ای فاصله زمانی رسیدن سیل از سد وشمگیر به شهرستان آق قلا ۲۵ ساعت بود؛ این فاصله زمانی برای اطلاع رسانی به شهروندان کافی بود.

با توجه به اینکه سال ۹۸ دو مرحله سیل در گلستان اتفاق افتاد در سیلاب دوم الحمدلله همه‌ی دستگاه‌ها و همه‌ی نهادها و نیروهای مسلح و مردم کمک کردند و در شهرستان گمیشان و بندر ترکمن هیچ حادثه‌ای رخ نداد و آب از مسیرهای تعیین شده در کانال فرعی عبور کرد و مشکل خاصی برای مردم بوجود نیامد.

۵-۳. اقدام به آموزش

آموزش یکی از مهم‌ترین اصول در چرخه مدیریت بحران است. با توجه به این اصل که پیشگیری مقدم بر درمان است، هزینه برای آموزش به نوعی سرمایه‌گذاری است. از آنجا که آموزش، نقش اساسی در آمادگی مسئولین مدیریت بحران داشته و فرهنگ‌سازی، اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی مردم و تعامل و همکاری مردم با مسئولین مدیریت بحران در کاهش صدمات ناشی از

حوادث بسیار مؤثر است از این رو حساسیت و توجه ویژه مدیران به موضوع پیشگیری و آمادگی، موجب کاهش اثرات بلایای طبیعی خواهد شد.

این اصل نیز جزو وظایف و حوزه عملکردی سپاه نیست و مغفول مانده بود لیکن شهروندان گمیشان برای مقابله با سیل، نمایش باشکوهی از شهروندان مدنی خلق کردند. کیسه ها پر از شن و ماسه تبدیل به سد حفاظتی در برابر سیل شد. علقه مکانی همبستگی آفرید و تعامل برای نجات را افزایش داد. قطعاً خلق چنین نمایش باشکوهی ناشی از دخالت رهبران آگاه، توانمند و موثر در شبکه سازی محلی است.

با توجه به حادثه خیز بودن استان گلستان و تجربه سیل های گذشته. ماندگاری و تداوم عاملیت نیروهای مدنی در زمان حادثه. به آموزش، هدایت و انسجام فعالیت آن ها وابسته است. نقش آموزش دهی به شهروندان برای مقابله با سیل و افزایش آگاهی جهت کاهش آسیب های احتمالی با تأخیر انجام شد. ارتقای آگاهی نسبت به سانحه و اقدامات توانمندسازی که باعث تقویت مدیریت سانحه شود مورد غفلت بود.

۴-۵. تعیین دقیق اهداف

با توجه به سردرگمی مدیریت بحران استان ناشی از عدم حضور استاندار فرمانده سپاه استان دستور تشکیل ستاد فرماندهی مدیریت بحران را صادر نمودند. بلافاصله پس از اخذ اطلاعات مربوطه در خصوص علل بروز سیلاب و برآورد وضعیت شهرستان های درگیر سیل، ستاد فرماندهی مدیریت بحران سپاه نینوا تحت عنوان قرارگاه امداد و خدمات رسانی سلمان فارسی در مرکز استان تشکیل گردید و دو قرارگاه فرعی امداد و نجات و مردم یاری در شهرستان های آق قلا و گمیشان با مسئولیت جانشین و معاون هماهنگ کننده سپاه استان و قرارگاه مرکزی خدمات رسانی اقشار بسیج در ستاد سپاه استان با مسئولیت معاون اجرایی شروع به کار نمودند. طبق مصوبات جلسه ستاد کل نیروهای مسلح، سپاه به عنوان فرمانده میدانی بحران تعیین گردید.

همچنین وظایف رده های نزاجا و نرسا در جهت کنترل و هدایت آب (کانال کشی، لایروبی و ترمیم جاده) با ابلاغ معاون عملیات ستاد کل نیروهای مسلح تفکیک گردید. تفکیک مناطق آسیب دیده برای خدمات رسانی بین نیروهای مسلح (آجا-سپاه، بسیج-ودجا) توسط فرمانده

قرارگاه مقابله با بحران (فرمانده سپاه نینوا) بنا به ابلاغ ستاد کل نیروهای مسلح اقدام موثر دیگری در جهت تسریع در امدادرسانی و مدیریت حادثه بوده است.

همچنین بنا به درخواست فرمانده سپاه نینوا از فرمانده کل سپاه و پیرو فرمان فرمانده معظم کل قوا به رئیس ستاد کل نیروهای مسلح، هفت سپاه استانی معین ماموریت یافتند که با تمام امکانات به منظور امدادرسانی به حادثه‌دیدگان در استان گلستان حضور پیدا کنند. سپاه همدان، خراسان رضوی، البرز، قم، اصفهان، تهران بزرگ و قزوین توسط ستاد کل سپاه به عنوان استان‌های معین جهت پشتیبانی از مناطق هفت‌گانه آسیب‌دیده استان گلستان تعیین و مامور به حضور در مناطق آسیب‌دیده گردیدند.

مناطق آسیب‌دیده استان بر اساس وسعت آسیب ناشی از وقوع سیل به هفت بلوک منطقه‌ای تقسیم‌بندی شد و هر یک از سپاه‌های معین بنا به تشخیص فرمانده عملیاتی بحران مامور به امدادرسانی به یکی از این هفت منطقه گردیدند.

همچنین با برگزاری جلسات مختلف با نمایندگان سپاه‌های استانی معین اولویت‌های اقدام و خط‌حد برای هر استان نیز توسط فرمانده سپاه نینوا تعیین گردید تقسیم‌بندی شهرستان‌های درگیر سیل مانند آق‌قلا به ۹ منطقه و مشخص نمودن یک نفر به عنوان فرمانده میدانی برای هر منطقه جهت هماهنگی و اقدام و جلسه مشترک جهت ایجاد فرماندهی واحد برای خدمات رسانی با نهادهای حاکمیتی از قبیل بانک انصار، بانک مهر اقتصاد، جبهه مردمی انقلاب اسلامی، بنیاد برکت، آستان قدس رضوی، کمیته امداد امام خمینی (ره)، بنیاد مستضعفان، سازمان اوقاف، سازمان تبلیغات از جمله اهداف تعیین شده و اقدامات صورت گرفته بوده است.

۵-۵. طراحی فرایند برنامه ریزی

هدف از انجام فعالیت‌هایی که در مرحله آمادگی قبل از وقوع بحران انجام می‌شود، برنامه ریزی است. طراحی و تدوین برنامه موجب می‌شود تا افراد بر طبق توافق قبلی، با اجرای برنامه، تعهد نسبت به مفاد آن و اختصاص منابع، بتوانند در صورت وقوع بحران واکنش مناسبی از خود نشان دهند (حسن زاده و حسن پور، ۱۳۹۹، ص. ۱۵۱). در فرایند برنامه ریزی سیل استان گلستان می‌توان

۳ مرحله را مدنظر قرارداد؛ مرحله‌ی اول مرحله‌ی امدادرسانی و کمک‌رسانی و همچنین تخلیه مردم از مناطق سیل زده به مناطق امن بود.

در مرحله دوم سیل که یک مرحله بزرگ و در امتداد موضوع دفاع مقدس قرار می‌گیرد خدمت بی منت و کاری بزرگ اتفاق افتاده در این مرحله مردم‌داری مردم‌یاری و مردم‌نوازی به مرحله‌ی اجرا قرار گرفت. در مرحله‌ی دوم نکته‌ی حائز اهمیت بسیج عمومی و همچنین میدان‌داری گروه‌های جهادی در عرصه‌های مختلف در امر خدمات‌رسانی در سیل بود. شعاع این خدمات به دلیل وقوع سیلاب در شهرهای مختلف به کل استان گسترش پیدا کرده بود.

موضوع بعدی کمک به لایروبی، پاکسازی و بهسازی رودخانه‌های خروجی استان به سمت دریا بود که در این امر مجموعه بسیج سازندگی کمک‌های بسیار زیادی داشت و از دستگاه‌ها و بیل‌های مکانیکی متعددی در این امر استفاده شد. موضوع بعدی در مرحله‌ی دوم سیل که به عنوان مرحله‌ی حین بحران از آن یاد می‌کنند، بحث تجمع و تمرکز و همچنین نگهداری کمک‌های مردمی در محل‌های از پیش تعیین شده در استان گلستان با کمک مجموعه‌ی آماد و پشتیبانی بود که در این مرحله نیز گروه‌های جهادی فعالیت‌های بسیار موثر و ارزشمندی به صورت شبانه‌روزی از خود بر جای گذاشتند.

یکی از کارهای مهم و ستودنی در مرحله دوم حضور هفت سپاه استانی به عنوان استان‌های معین در مناطق سیل زده استان گلستان بود؛ استان‌های اصفهان، آذربایجان شرقی و تهران بزرگ در منطقه‌ی سیل زده آق‌قلا، استان‌های البرز همدان و قزوین در منطقه گمیشان و همچنین خراسان رضوی در منطقه‌ی گنبد بکارگیری و سازماندهی و استقرار این عزیزان و حجم عظیم گروه‌های جهادی کار بسیار مشکلی بود که این اتفاق بزرگ با ایجاد قرارگاه سازندگی سلمان و با مدیریت واحد و فرماندهی واحد طی ۴۳ روز رقم خورد.

یکی از مراحل دیگر در مرحله‌ی دوم سیل پاکسازی و بهسازی بیش از ۵۰۰۰ واحد مسکونی در شهرستان‌های گنبد، آق‌قلا، گمیشان و بندر ترکمن است و این امر با به‌کارگیری و حضور عظیم گروه‌های جهادی و همچنین گروه‌های مردمی و پاسداران و دیگر نیروهای نظامی و انتظامی این امر بزرگ انجام شد که نتیجه همه این اقدامات در میدان موثر بوده است.

۵-۶. هماهنگی

هماهنگی رکن رکن مدیریت بحران است . چراکه بدون آن علاوه بر اینکه تمام اقدامات در راستای مدیریت بحران به ثمر نمی نشیند ، بلکه با ناهماهنگی زمینه برای تشدید حوزه و گسترش بحران فراهم می گردد (بیات ، ۱۳۹۸، ص. ۳۳۵). به منظور هماهنگی، هم افزایی سازماندهی و ممانعت از موازی کاری و سردرگمی نیروهای مردمی، حاکمیتی، قرارگاه‌های عملیاتی در شهرستان‌های گنبد. آق قلا، گمیشان و بندر ترکمن راه اندازی شد. این قرارگاه‌ها با ساختار ذیل مشغول به فعالیت بودند.



با راه اندازی این قرارگاه‌های عملیاتی و با بازدیدهای متعدد میدانی از شهرستان‌ها و روستاهای تابعه آن‌ها و همچنین با ملزم کردن تعدادی از مسئولین و نیروهای متخصص جهت حضور و بازدیدهای میدانی از این مناطق، این قرارگاه‌ها به ایفای نقش‌ها و انجام ماموریت‌های ذیل مشغول بودند:

۱. هماهنگی نهادها و دستگاه‌های موازی با هم جهت ارائه بهینه خدمات رسانی
۲. هماهنگی مجموعه‌های مردمی با هم جهت ارائه بهینه خدمات رسانی
۳. هماهنگی مجموعه‌های مردمی با نهادها و دستگاه‌های حاکمیتی جهت ارائه بهینه خدمات رسانی و همچنین پیشگیری از بروز مسائل و مشکلات عدم هماهنگی
۴. رصد میدانی مناطق سیل زده و مطالبه‌گری رفع مشکلات شناسایی شد.
۵. جمع‌آوری آمار و اطلاعات به روز و دقیق از منطقه
۶. سازماندهی معتمدین محلی و هدایت و حمایت از ایشان
۷. ایفای نقش بازوی اجرایی ستاد مردمی خدمات رسانی

۸. برگزاری جلسات هدایت گری با دستگاه ها و نهادهای حاکمیتی و مردمی
 ۹. اسکان نیروی جهادی و مدیران مجموعه های مردمی و حاکمیتی که در منطقه حاضر بودند.
 ۱۰. ارائه گزارش به شخصیت های استانی و ملی و مدیریت بازدید میدانی ایشان
 ۱۱. رصد جریانات غیرهمسو و غیرانقلابی حاضر در مناطق سیل زده
 ۱۲. کمک به دستگاه های اجرایی در توزیع خدمات، کالا و غذا در موارد مورد نیاز
- همچنین با توجه به درخواست های مکرر گروه های جهادی و فعالین حوزه های اجتماعی جهت حضور در استان، واحد نیروی انسانی ستاد به منظور سازماندهی این نیروها تشکیل گردید. این واحد پشتیبانی گروه های جهادی را بر عهده داشت.
- پیش از ۲۰۰۰۰ نفر روز نیروی جهادی در مناطق سیل زده فراخوانی، پذیرش، اسکان، تغذیه اعزام و پشتیبانی شده اند.
- به همین منظور سوله ای ورزشی در شهرستان گرگان با هماهنگی های صورت گرفته در اختیار ستاد قرار گرفته و برای اسکان و پذیرش نیروهای جهادی تجهیز گردید. نیروهای جهادی حاضر در منطقه در این سوله مستقر شده و پس از جانمایی و همچنین تهیه و هماهنگی وسیله نقلیه به مناطق شناسایی شده و مورد نیاز اعزام می شدند. گروه های جهادی اعزامی به مناطق خدمات ذیل را ارائه می دادند:

طبخ و توزیع غذا	فعالیت های فرهنگی و خدماتی به همراه روحانیون جهادی
لایروبی منازل و معابر	هماهنگی تجهیزات مثل باب کت، کامیون و لجن کش جهت پاک سازی محلات آق قلا
-جایجایی سیل زدگان	همکاری با سایر دستگاه های خدمات رسان
توزیع کالا	ساخت جاده و پیاده رو به وسیله گراویل و سنگریزه محلات آق قلا
خدمات پزشکی و درمانی	اجرای طرح کریمانه و توزیع ۶۰۰۰ نان صلواتی در محلات آق قلا

۵-۷. محیط شناسی

در بحث محیط شناسی با تشکیل کمیته آب توسط اساتید رشته آب دانشگاه جامع امام حسین(ع) با محوریت قرارگاه پیشرفت و آبادانی سپاه و قرارگاه عاشوریان و هماهنگی آب منطقه‌ای، منجر به این شد که اکنون تمام آبریزهای استان شناسایی شده و همه چیز مشخص است که چه اشکالاتی را اگر دنبال نشود گریبانگیر مسئولین اجرایی ما در آینده خواهد بود و می‌تواند در سیل‌های احتمالی آینده مشکلات عدیده‌ای را ایجاد کند.

با توجه به حادثه خیز بودن استان گلستان و تجربه سیل‌های گذشته. ماندگاری و تداوم عاملیت نیروهای مدنی در زمان حادثه. به آموزش، هدایت و اتمام فعالیت آن‌ها وابسته است. شهروندان مدنی بدون هیچ گونه آموزشی خدمات امدادی ارائه کردند. شهروندان مدنی نظارت کنندگان قوی در زمان حادثه بودند. حضور و غیاب رصد و اعلام خطاها بخشی از دیده‌بانی انجام شده است. برای جلوگیری از بروز خطا ارتباطات مؤثر ایجاد کردند. قضاوت در خصوص میزان کارآمدی این نظارت می‌تواند مورد بحث باشد اما فرایند شکل گرفته به خوبی توانست کمبودها و ضعف مدیریت اطلاع‌رسانی را جبران کند و حتی بازدارنده خوبی برای افزایش تنش‌های ناشی از ناکارآمدی دستگاه‌های مسئول بود.

۶. اصول حاکم بر مدیریت بحران حین وقوع سیل :

۶-۱. برقراری ارتباطات

در موضوع ارتباطات مشکل بعدی ایجاد شکاف در مسیر ارتباطی جاده اصلی گرگان به آق قلا توسط خود مردم جهت انتقال آب به دشت بود که نیاز به احداث پل‌های فلزی در مسیر بود. به کمک تجهیزات گروه مهندسی ۴۵ اولین پل در جاده گرگان آق قلا در زمان ۲ ساعت و ۴۵ دقیقه نصب گردید و مسیر حمل و نقل جاده‌ای و تردد ماشین‌آلات برقرار شد. همچنین به جهت تسهیل در خروج آب از زمین‌های کشاورزی و عدم ورود به شهرگمیشان و هدایت به سمت دریا شکاف‌های متعددی توسط خود مردم در جاده خواجه نفس به گمیشان ایجاد و تردد تجهیزات مورد نیاز جهت امداد و کمک‌رسانی به گمیشان به شدت مختل شده بود. با تلاش شبانه‌روزی

گروه مهندسی ۴۵ جوادالائمه در کمتر از سه روز جاده ی خواجه نفس به گمیشان باز شد. به این ترتیب در کمتر از ۷۲ ساعت با همت رزمندگان ۱۹ پل در مسیر جاده گمیشان نصب شد.

۶-۲. توجه به ارزش ها

در آستانه ماه مبارک رمضان مومنینی که سال های قبل با شور و اشتیاق فراوان مہیای روزه داری و مهمانی درگاه الهی می شدند اکنون نیازمند توجه بیشتر و خدمات رسانی ویژه ماه مبارک رمضان بودند. بر همین اساس کمیته فرهنگی تبلیغی ستاد مردمی خدمات رسانی به سیل زدگان استان گلستان بر آن شد تا مبتنی بر توصیه های مقام معظم رهبری در بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی. در ماه ضیافت الهی طرح ضیافت الهی را که متشکل از چندین برنامه متنوع است با همکاری سایر نهادهای انقلابی و مردمی به اجرا رساند.

۱. تقویت مساجد فعال در ماه مبارک رمضان

۲. راه اندازی موبک خدمات رسانی و فرهنگی و تبلیغی

۳. طرح افطاری ساده خیابانی

۴. برپایی موبک

۵. همکاری در برگزاری افطاری ساده با همکاری قرارگاه عاشورائیان و دفتر نمایندگی استان

قدس رضوی در ۷ مرحله و اطعام حدود ۵۰۰۰ نفر

۶. شناسایی مستمندان و اهدای بسته های غذایی، لوازم خانگی

۶-۳. واکنش مؤثر و کامل

در مرحله دوم وقوع سیل که متأسفانه آب از مسیر یلمه خندان وارد آق قلا شد فرمانده کل سپاه دستور دادند که تمام امکانات سپاه را برای جلوگیری از ورود مجدد آب به شهر بسیج نمایید نواحی مقاومت بسیج تیپ مردم پایه و تیپ مهندسی جوادالائمه (ع) جهت انسداد مسیر سیل در محل حاضر شدند. در مدت سه شبانه روز حدود ۱۲۸۰ متر برای جلوگیری از ورود آب به شهر لوله گذاری گردید و با فنس کشی و انداختن پلیت روی آنها و با چیدن حدود پانزده هزار گونی خاک که پاسداران عزیز به دلیل بعد مسافت آنها را بر روی دوش خود حمل نمودند توانستیم راه های مسدود شده را به هم وصل نماییم و از ورود سیل مرحله دوم به داخل شهر جلوگیری شد

همچنین تیپ مردم پایه سپاه نینوا با برقراری و ایجاد قرارگاه خدمات‌رسانی پیامبر اعظم (ص) در شهر آق قلا و برابر دستور فرماندهی محترم سپاه نینوا؛ موضوعات مرتبط با خدمات‌رسانی به مردم از قبیل انتقال مردم به مناطق امن و محل‌های اسکان موقت، انتقال مردم از آب به خشکی و به بیمارستان، انتقال مردم به بیمارستان‌های صحرایی و منازلشان، توزیع مواد غذایی اعم از ناهار، شام و پک‌های غذایی، توزیع مایحتاج ضروری مردم اعم از پتو و چکمه و سایر مایحتاجی که مردم درخواست می‌کردند و مورد نیازشان بود را به صورت جدی اقدام و پیگیری نمود.

۴-۶. ارزیابی مستمر

واحد رصد و شناسایی به منظور رصد وضعیت آب‌گرفتگی، سیلاب، خدمات‌رسانی، نیازمندی‌های فوری و اساسی، اتاق رصد و وضعیت در ستاد تشکیل گردید. در این واحد کلیه آمار و اطلاعات مرتبط با موضوع سیلاب با کمک شبکه اطلاع‌رسانی از معتمدین داده‌های مربوطه جمع و در دبیرخانه رصد، دسته‌بندی، تحلیل و اطلاع‌رسانی می‌شود.

همچنین شبکه معتمدین محلی متشکل از چهره‌های حاضر در میدان خدمات‌رسانی از مناطق شهری تا روستاهای متأثر از سیل شناسایی شده و پس از توجیه این نیروها به صورت مستمر و روزانه اطلاعات مربوط به متغیرهای شناسایی و رصد وضعیت طراحی شده در ستاد، جمع‌آوری و اخذ می‌گردد.

کمیته آب جلسات هماهنگی را به صورت ماهانه تشکیل و هماهنگی خوبی را با آب منطقه‌ای استان، قسمت حمل و نقل اداره راه و هواشناسی برقرار و روزانه این موضوعات را رصد می‌نمود. حین همین عملیات ارزیابی و شناسایی میدانی از تمام کانال‌های زهکشی منطقه و ظرفیت و تهدیدات و فرصت‌های به وجود آمده کانال‌ها به صورت کامل و عینی انجام گرفت. منبع اطلاعات دیگر کمیته فنی آب، دانش بومی مردم منطقه بود. اعضای کمیته فنی آب با حضور در مناطق سیل زده و گلوگاه‌های بحران‌ساز سیل و همچنین سرشاخه‌های سدها و رودهای استان به استماع و تفحص تجارب بومی محلی پرداختند و از آمار و اطلاعات به دست آمده در طراحی نقشه عملیاتی هدایت آب بهره‌جستند. کمیته فنی آب پس از جمع‌آوری اطلاعات اقدام به طراحی نقشه عملیاتی تسریع خروج هدایت آب به سمت دریا نمود.

نقشه طراحی شده پس از ارائه در جلسه ای با حضور فرمانده کل سپاه مصوب و عملیاتی گردید و نهادهای

متعدد مسئول اجرای بخش های محوله به ایشان گردیدند.

لازم به ذکر است در طول اجرای طرح عملیاتی اعضا، کمیته فنی آب با کمک پهباد و هواپیمای دو نفره و هم چنین دریافت نقشه های ماهواره ای از مبادی در دسترس، نظارت و هدایت ویژه ای نیز داشته است. لازم به ذکر است حجم آب ۴۰ میلیون متر مکعب دیگری که شهر گمیشان را تهدید می نمود و از سمت آلاگل و شمال شرق شهر گمیشان در حال حرکت به سمت شهر گمیشان بوده، با شناسایی، پیگیری و طراحی عملیاتی کمیته فنی آب، به سمت دریا هدایت شد.

۵-۶. توجه به اطلاع رسانی

کمیته فرهنگی قرارگاه خدمت رسانی سلمان فارسی نیز در همان ساعات اولیه با توجه به برآورد وضعیتی که در حوزه فرهنگی داشت. دو گروه را برای تعیین وضعیت برآورد به شهرستان های آق قلا و گمیشان اعزام کرد تا بتواند طرحی جامع و دقیق برای فعالیت در حوزه خدمت رسانی به مردم سیل زده تعریف نماید. در مرحله ی اول، عملیات تبلیغی و فضا سازی موثر از اقدامات سپاه به منظور بازسازی روانی و منزلت افزایی سپاه و بسیج و انجام عملیات روانی در فضای مجازی به منظور مقابله با سناریوی دشمن در دستور کار بود. هدایت و سازماندهی گروه های جهادی فرهنگی، سازماندهی و اعزام گروه های سیار فرهنگی، هنری، سرگرمی تفریحی و اکران فیلم در محل های اسکان، تولید پیام های فرهنگی و امیدبخش و امیدآفرین، راه اندازی پویش های مردمی در فضای مجازی، کمک به جمع آوری، تقویت و توزیع اقلام مورد نیاز فرهنگی از اهم اقدامات معاونت فرهنگی هنری در این مدت بوده است.

۶-۶. توجه به پاسخ گویی

به منظور رصد و پایش عملیات رسانه ای کنترل، نظارت و همچنین عملیات رسانه ای منسجم واحد رسانه ستاد با کمک و همکاری دفتر استانی مرکز فضای مجازی سراج راه اندازی گردید. پاسخ به شبهات رسانه ای با موضوع سیل و خدمات رسانه ای، عملیات رسانه ای تبلیغی، تک و پاتک های عملیاتی رسانه ای تهیه گزارش، تولید عکس نوشت، کاریکاتور، اینفوگراف و... از

فعالیت‌های این واحد می‌باشد. با توجه به اهمیت پوشش رسانه‌ای بحران و همچنین حفظ هوشیاری رسانه‌های جبهه انقلاب در راستای اطلاع‌رسانی به هنگام، دقیق و صحیح و همچنین مقابله با فتنه‌های رسانه‌ای دفتر استانی مرکز فضای مجازی سراج به عنوان واحد رسانه‌ای ستاد مردمی خدمات‌رسانی به سیل زدگان از ابتدای وقوع حادثه اقدامات مقتضی را انجام داد.

۷. اصول حاکم بر مدیریت بحران بعد از وقوع سیل :

۷-۱. بازسازی

بازسازی شامل کلیه اقدامات لازم و ضروری پس از وقوع بحران است که برای بازگرداندن وضعیت عادی به مناطق آسیب دیده با در نظر گرفتن ویژگی‌های توسعه پایدار، ضوابط ایمنی، مشارکت‌های مردمی و مسائل فرهنگی، تاریخی، اجتماعی منطقه آسیب دیده انجام می‌گیرد. پس از اتمام مراحل اولیه امداد رسانی و تخلیه، لازم است بازسازی به سرعت آغاز گردد تا از بروز مشکلات جدید جلوگیری شود و مردم به زندگی عادی خود باز گردند. در معاونت سازندگی و قرارگاه پیشرفت به پاکسازی و لایروبی منازل و مدارس، مرمت، تعمیر و ساخت منازل آسیب دیده در سیل با کمک گروه‌های جهادی اقدام شد. همچنین سازمان بسیج سازندگی در ادامه خدمات رسانی در مرحله سوم در مناطق سیل زده به بحث بازسازی و بهسازی احداث و تعمیر منازل مردم آسیب دیده اقدام نمود.

۷-۲. بازنگری

اعزام تیم‌های تخصصی به مناطق سیل زده جهت کسب دانش و اطلاعات بومی، واحد رصد و شناسایی جهت افزایش کارایی گروه‌های جهادی و ورود این گروه‌ها به صحنه عملیات خدمات‌رسانی نسبت به روشنگری و ارائه آمار و اطلاعات. آخرین وضعیت و نکات و ملاحظات منطقه سیل زده اقدام نمود. همچنین پس از بحران و در ایام پس‌بحران اطلاعات و آمار جمع‌آوری شده به نهادها و دستگاه‌های خدمات‌رسان به اشتراک گذاشته شده تا ضمن حذف فعالیت موازی آماری صحت‌سنجی مضاعفی انجام شده و همکاری آماری بین دستگاهی مناسبی شکل بگیرد. به همین منظور آمار ستاد با آماربنیاد مستضعفان ستاد اجرایی فرمان امام بسیج سازندگی، هلال احمر بسیج و... به اشتراک گذاشته شد.

۸. نتیجه گیری و پیشنهادها

وقوع بسیاری از حوادث طبیعی، اجتناب ناپذیر و غیر قابل انکار است امروزه شمار حوادث طبیعی رو به افزایش می باشد، چرا که با تجاوز انسان به حریم طبیعت، تغییر ساختارهای طبیعی، از بین بردن محیط زیست و ده ها عامل انسانی دیگر، راه ورود بحران ها به زندگی بشر، بیشتر از قبل باز شده و یکی از این حوادث بحران سیل استان گلستان در سال ۱۳۹۸ بود اما کنترل این حوادث و پیشگیری از آن ها بر عهده بشر است.

با این وجود لازم نیست که دولت ها و ملت ها به ستیز و مقابله با حوادث برخیزند، تنها کافی است با مصون سازی شهرها و روستاها، انجام اقدامات پیشگیرانه و ایجاد آمادگی های لازم در مردم و سازمان ها، جوامع را از آسیب های ناشی از آن حفظ نمایند. سپاه به عنوان یک نیروی مردم نهاد که در بحران های مختلف با استفاده از تمام ظرفیت ها و توانمندی ها در کنار مردم حضور پیدا می کند با ابلاغ فرمانده معظم کل قوا خطاب به رئیس ستاد کل نیروهای مسلح در سوم فروردین ۱۳۹۸ علاوه بر تمامی اقداماتی که انجام داده بود وارد میدان می شود تا در کنار سایر ارگانها و نهادها سیل را مدیریت نماید در این مقاله به دنبال اصول حاکم بر مدیریت بحران سیل توسط سپاه هستیم بنابراین سوال اصلی این است در سیل سال ۹۸ استان گلستان اصول حاکم بر مدیریت بحران سیل توسط سپاه چگونه بوده است؟ و اینکه مشکلات و کاستی های مدیریت بحران سیل گلستان ناشی از چه عواملی می باشد؟ و تجارب حاصل در مراحل مختلف مدیریت بحران سیل گلستان کدامند؟ به عنوان سوالات فرعی می باشند.

ابتدا پژوهش هایی که انجام گرفته بود به دو دسته متونی که دارای رویکرد پیشگیرانه هستند و متونی که دارای رویکرد جامع مدیریت بحران هستند دسته بندی و اشاره شد و بعد مبانی مفهومی و نظری بحث تشریح گردید و مدل های مدیریت بحران و اصول هر یک احصاء گردید از بین اصول بدست آمده نویسندگان به اصول جامع مدیریت بحران رسیدند و بر اساس این اصول در ادامه به مقایسه عملکرد سپاه در حوزه وظایف و اختیارات واگذار شده پرداختند نتایج بدست آمده نشان دهنده این است که با توجه به زمان ورود سپاه، برای مدیریت بحران سیل به صورت کاملاً عملیاتی در مرحله حین و بعد از بحران بیشتر اصول حاکم در مدیریت بحران توسط سپاه

بکار گرفته و مورد توجه بوده و این خود نشان دهنده این است که سازمان های اصلی متولی مدیریت بحران بیشتر رویکرد واکنشی و انفعالی در برابر حوادث به جای رویکرد فعال و کنشی دارند یعنی اینکه منتظر ماندن تا بحران حادث شود و بعد برای مهار آن اقدام نمود البته در این جا سپاه متولی اصلی مدیریت سیل نبوده ولی عدم آمادگی و حضور نهادهای مسئول و از سوی دیگر وسعت بحران که از توان ظرفیت سازمانهای متولی خارج بوده باعث ورود سپاه برای کمک به مهار سیل گردید اصول مدیریت بحران در مراحل سه گانه و مصادیق آن که توسط سپاه تأکید ، اجرا و بکارگیری شده در جدول ذیل بیان شده است .

اصول مدیریت بحران	اصول مدیریت بحران سپاه
شناسایی علائم اولیه بحران اعلام هشدار اولیه اقدام به آموزش تعیین دقیق اهداف طراحی فرایند برنامه ریزی هماهنگی محیط شناسی	پیش بینی و اعلام حرکت سیل از مازندران به سمت گلستان خروج و امداد و نجات مردم از برف ،انتقال مردم به مکان های امن و محل اسکان موقت ----- تشکیل ستاد فرماندهی مدیریت بحران در سپاه نینوا تحت عنوان قرارگاه امداد و خدمات رسانی سلمان فارسی در مرکز استان ،تشکیل دو قرارگاه فرعی امدادونجات و مردم یاری در شهرستان های آق قلا و گمیشان ،تقسیم استان به هفت بلوک منطقه ای بر اساس وسعت سیل امدادرسانی و کمک رسانی،مردم داری مردم یاری و مردم نوازی در اصل هماهنگی تشکیل قرارگاه مشترک خدمات رسانی با نهادهای حاکمیتی ، تشکیل تیم کارشناسی متشکل از آب منطقه ای استان ،دفتر فنی استانداری و مهندسی سپاه استان ،انفجار مسیر راه آهن گرگان به اینچه برون بادر خواست استانداری گلستان برای افزایش سرعت خروج آب از شهر آق قلا ،ایجاد خاکریز و دایک جهت جلوگیری از ورود سیلاب به روستاهای گمیشان وشهر گمیشان

اصول مدیریت بحران	اصول مدیریت بحران سپاه
	تشکیل کمیته آب توسط اساتید رشته آب دانشگاه جامع امام حسین (ع) با محوریت قرارگاه پیشرفت و آبادانی سپاه و قرارگاه عاشوریان و هماهنگی آب منطقه ای
	احداث پل های فلزی در مسیر جاده اصلی گرگان به آق قلا بازگشایی جاده خواجه نفس به گمیشان با احداث ۱۹ پل فلزی
	اجرای طرح ضیافت الهی، مردم داری، مردم یاری، مردم نوازی بدون نگاه قومی، مذهبی بین اقوام بلوچ، سیستانی و ترکمن، شیعه و سنی و با اولویت رسیدگی به مستضعفین و محرومین
	موضوعات مرتبط با خدمات رسانی به مردم از قبیل انتقال مردم به مناطق امن و محل های اسکان موقت. انتقال مردم از آب به خشکی و به بیمارستان، انتقال مردم به بیمارستان های صحرایی و منازلشان، توزیع مواد غذایی اعم از ناهار، شام و پک های غذایی، توزیع مایحتاج ضروری مردم
برقراری ارتباطات توجه به ارزش ها واکنش مؤثر و کامل ارزیابی مستمر توجه به اطلاع رسانی توجه به پاسخ گویی	تشکیل واحد رصد و شناسایی به منظور رصد وضعیت آب گرفتگی، سیلاب، خدمات رسانی، نیازمندی های فوری و اساسی، اتاق رصد و وضعیت مستمر شناسایی اماکن آسیب دیده و برآورد خسارت راه اندازی کمیته فرهنگی قرارگاه خدمت رسانی سلمان فارسی، راه اندازی پویش مردمی در فضای مجازی با عناوین ما تا آخر کنارتان خواهیم ماند، سپاه خدمت گزار مردم، فعالیت های فرهنگی و رسانه ای رصد و پایش عملیات رسانه ای کنترل، نظارت و همچنین عملیات رسانه ای منسجم واحد رسانه ستاد با کمک و همکاری دفتر استانی مرکز فضای مجازی سراج پاسخ به شبهات رسانه ای با موضوع سیل و خدمات رسانه ای، عملیات رسانه ای تبلیغی، تک و پاتک های عملیاتی رسانه ای تهیه گزارش، تولید عکس نوشت، کاریکاتور، اینفوگراف و... توجه به اطلاع رسانی و پاسخگویی اقدام به فعالیت در حوزه های عملیات روانی، پوشش خبری، اطلاع رسانی و شبکه سازی

اصول مدیریت بحران	اصول مدیریت بحران سپاه
بازسازی بازنگری	پاکسازی و لایروبی منازل و مدارس ، مرمت، تعمیر و ساخت منازل آسیب دیده در سیل با کمک گروههای جهادی در معاونت سازندگی و قرارگاه پیشرفت جمع آوری تجربیات ، در س آموزخته ها و پیشنهادات

سیاستگذاری مطلوب و سازگار با استان سیل خیز گلستان نیازمند تدابیر راهبردی است و « کاهش خطر فاجعه‌ی سیل » نیازمند اعمال تغییرانی در شیوه مدیریت بحران است. بررسی‌ها بیانگر تلفیقی از عوامل اجتماعی، سیاسی و فنی در افزایش خطای مدیریت بحران سیل در استان گلستان را دارد. فراگیری حادثه، ضعف امکانات فنی پیش بینی حادثه، ضعف امکانات لجستیک، آشفته‌گی عملکردی، نگاه صرفاً فنی برخی از مسئولان در مدیریت حادثه و عدم توجه به ابعاد انسانی و اجتماع، عدم تحلیل موقعیت متلاطم گرفتار در سیل و مهم تر از آن وضعیت منتج از موقعیت حاضر نشانگانی از عدم مدیریت راهبردی در مهار موثر و کنترل بهنگام بحران سیل استان گلستان است. این مجموعه ای از بیماری‌های سیاستی است. از سوی دیگر ضعف در همبستگی مدیریتی و فقدان پیوند مدیریت مشارکتی در پیدایش این وضعیت موثر بوده است. چرا که همکاری، انسجام اجتماعی را افزایش و انسجام اجتماعی توان مقابله با بحران‌ها را افزایش می‌دهد. هیچ مجموعه‌ای به تنهایی توان مدیریت کاملاً مطلوب سیلابی در حجم سیلاب گزارش شده را نداشت. اما اجماع، تابعیت از یک فرمانده و مدیر بحران فرایند کنترل سیلاب را تسهیل می‌کرد. وجود فرمانده وحدت آفرین است. مانع درهم برهمی اوضاع است و در کل موانعی از جنس اختلاف نظرهای مدیریت سیلاب را کنترل می‌کند. به علاوه جامعه در گیر حادثه، نوعی میل و انگیزه‌ی خودانگیخته‌ای از مشارکت دارند که بدون هدایت کردن آنها نمی‌توان امید بهره‌مندی مطلوب از مداخلاتشان داشت.

نداشتن سند جامع مدیریتی و راهبردی مخاطرات طبیعی و محیطی، نداشتن ابزار تصمیم‌گیری برای سناریوسازی در شرایط پیش بینی نشده، نبود سیستم هشدار سیل در حوضه‌های آبخیز، نداشتن ادراک صحیح از سیل در مدیران، نبود فرماندهی واحد و متمرکز، رهاسازی ناکافی و دیر هنگام

آب مخازن سدها، توجه اندک به منشاء رسوب و تمرکز بر راه حل های مکانیکی، ناکارآمد بودن جلسات مدیریت بحران، سرویس نشدن منظم دریچه سدها و نداشتن اتاق فکر برای مدیریت در زمان بحران، گسست مدیریتی، آشفتگی عملکردی، آشنایی ناکافی به مدیریت بحران، بیگانگی با مدیریت مشارکتی در زمان حادثه را می توان از جمله عوامل سازمانی و مدیریتی در سیل اخیر گلستان بیان نمود.

پیشنهادهای

بنابراین با امعان نظر به موارد یاد شده، پیشنهادهایی در دو سطح کلان و خرد به شرح ذیل ارائه می گردد:

- ۱- اهتمام دستگاه های دولتی و نهادهای حاکمیتی فعال در عرصه اجتماعی و فرهنگی کشور در ثبت و ضبط جلوه های بی نظیر و غرور آفرین از «بسیج شونددگی مردم برای خدمت فوق العاده» -
- ۲- لایروبی کامل تمامی رودخانه ها و سدها به صورت مرتب در هر سال و همچنین تخصیص اعتبار لازم برای تکمیل و بهره برداری از سدهای در دست ساخت.
- ۳- طراحی مناسب دهنه های پل ها برای جلوگیری از گرفتگی و افزایش سرعت انتقال آب همانند پل های قدیمی
- ۵- اجرای پروژه دیوارسازی و تثبیت رودخانه در تمامی شهرهای دارای گذر رودخانه.
- ۶- توجه به هشدارهای هواشناسی در تمام سطوح و نقاط و جدی گرفتن هشدارهای مراجع ذیربط توسط دستگاه های اجرایی
- ۷- بهره برداری از سامانه های هواشناسی جدید با فناوری روز به جهت تشخیص میزان و روزهای بارندگی
- ۸- در صورت وقوع سیل اطلاع رسانی به مردم در مسیرهای سیل و یا احتمال سیل و آب گرفتگی از طریق منابع محلی و رسانه ها و شبکه های اجتماعی
- ۹- پیش بینی مکان ها و نقاط مشخص با رویکرد دوگانه جهت اسکان موقت مردم گرفتار شده در سیل و سایر بلایای طبیعی با پیش پینی خدمات رفاهی و زندگی

- ۱۰- پیش‌بینی و برنامه‌ریزی برای حضور و تامین خودروهای امداد رسانان از استان‌های معین و همجوار
- ۱۱- مشخص کردن محدوده امداد رسانی و حد مشخص شده برای دستگاه‌های امداد رسان حاضر در صحنه به جهت جلوگیری از سوء استفاده عناصر فرصت طلب
- ۱۲- تهیه دفترچه توزیع خدمات بین خانواده‌های گرفتار درسیل یا سایر بلایای طبیعی به جهت یکسان‌سازی ارائه خدمات به همه ساکنین
- ۱۳- استفاده بهینه از ظرفیت معتمدین شهرستان و محلات در توزیع اقلام و سایر ملزومات
- ۱۴- برقراری امنیت و تامین مناطق آسیب دیده به جهت جلوگیری از دزدی و سرقت و..
- ۱۵- پیش‌بینی مکان‌هایی برای جمع‌آوری و دپو کردن اقلام دریافتی برای مردم در شهرستان و مشخص نمودن ارگان یا انبارهای دولتی ویژه برای انبارداری
- ۱۶- مشخص نمودن فرمانده صحنه به جهت ایجاد وحدت رویه فرماندهی در دریافت، بسته بندی و توزیع کالا و خدمات
- ۱۷- برنامه‌ریزی و پیش‌بینی استفاده از امکانات و تجهیزات سایر دستگاه‌های دولتی و اجرائی شهرستان حتی ساختمان‌های اداری و زیرساخت‌های شهری

فهرست منابع

- آذرخش، سمیه و آذرخش، سپیده (۱۳۹۲)؛ شبکه های اجتماعی در محیط وب ۲، تهران نشر آتی نگر.
- آلبرتسن، دیوید. و پاپ دایل، (۱۳۸۵)، گزیده ای از عصر اطلاعات: الزامات امنیت ملی در عصر اطلاعات، ترجمه: رضا نخجوانی و علی علی آبادی، پژوهشکده مطالعات راهبردی .
- استرکی، اکبر (۱۳۹۱)؛ شبکه های اجتماعی مجازی (مفاهیم، اصول و مبانی)، فصلنامه جامعه اطلاعاتی - سال چهارم - شماره اول - شماره مسلسل ۱۳، تهران، انتشارات مرکز آموزشی پژوهشی شهید سپهبد صیاد شیرازی .
- افتخاری، اصغر. (۱۳۸۴). معمای امنیت عمومی در کنکاشی بر جنبه های مختلف امنیت عمومی و پلیس. تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین.
- افتخاری، اصغر، (۱۳۸۰). اقتدار ملی: جامعه شناسی قدرت از دیدگاه امام خمینی (ره). تهران: سازمان عقیدتی سیاسی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران.
- افتخاری، اصغر (۱۳۸۱)، «تحلیل انتقادی امنیت»، فصلنامه مطالعات راهبردی، س ۵، ش ۲.
- افتخاری، اصغر (۱۳۸۵)، «صورت بندی امنیت ملی در حوزه فقه سیاسی»، فصلنامه علوم الگوی تحلیل امنیت داخلی: تبیین مؤلفه های اثرگذار بر امنیت داخلی در سطح کلان، سیاسی، ش ۳۳، بهار. س
- افروغ، عماد (۱۳۸۳)، «جامعه شناسی امنیت: مؤلفه ها و ریشه های تاریخی»، فصلنامه راهبرد، ش ۲۶، زمستان.
- انصاری، محمدمهدی (۱۳۹۰)؛ جنگ واقعی در فضای مجازی، تهران، دفتر مطالعات و برنامه ریزی رسانه ها، بوردیو، پیر (۱۳۸۴)، شکل های سرمایه، سرمایه اجتماعی؛ اعتماد، دموکراسی و توسعه، به کوشش کیان تاجبخش، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: انتشارات شیرازه.
- بوزان، باری (۱۳۷۸)، مردم، دولت ها و هراس، ترجمه: انتشارات پژوهشکده، مطالعات راهبردی.
- بوزان، باری (۱۳۸۶)، چارچوبی تازه بر تحلیل امنیت، ترجمه علیرضا طیب، تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- بوزان، باری (۱۳۹۰)، مردم، دولت ها و هراس، ترجمه پژوهشکده مطالعات راهبردی، ویراستار مجتبی عطارزاده، ج ۳، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- بروگمن، برون (۱۳۸۹). درآمدی بر سرمایه اجتماعی. (خلیل میرزایی، مترجم) تهران: جامعه شناسان.
- بیات، بهرام. (۱۳۸۷). تبیین جامعه شناختی احساس امنیت در بین شهروندان تهرانی. (پایان نامه دکتری). دانشکده، دانشگاه تهران.
- ربیعی، علی. (۱۳۸۷). مطالعات امنیت ملی. تهران: انتشارات دفتر مطالعات سیاسی و بین المللی وزارت امور ره پیک، سیامک. (۱۳۸۵). در امنیت عمومی. فصلنامه امنیت عمومی. شماره اول.
- روشندل، جلیل (۱۳۷۴) امنیت ملی و نظام بین المللی، تهران، نشر سمت.

- ره پیک ، سیامک . (۱۳۸۵). در امنیت عمومی . فصلنامه امنیت عمومی . شماره اول.
- سرمد، زهره و دیگران(۱۳۷۹)روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران، نشر آگه، چاپ چهارم.
- ضیایی پرور، حمید(۱۳۹۰)؛ فضای مجازی، شبکه های اجتماعی و افکار عمومی ، مجموعه مقالات نخستین همایش ملی افکار عمومی و امنیت اجتماعی(جلد اول)، تهران، معاونت اجتماعی ناجا.
- عباسی قادی، مجتبی و خلیلی کاشانی، مرتضی(۱۳۹۰)تأثیر اینترنت بر هویت ملی، تهران، پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- عمید، حسن (۱۳۷۵)؛ فرهنگ فارسی عمید، تهران، انتشارات سپهر.
- عمید زنجانی ، عباسعلی . (۱۳۸۴) فقه سیاسی (جلد هفتم) : مبانی حقوق عمومی . تهران : انتشارات امیر کبیر.
- کاستلز ، مانوئل (۱۳۸۹) . عصر اطلاعات : اقتصاد جامعه و فرهنگ (نسخه ششم ، جلد اول (ظهور جامعه شبکه ای) . (احد علیقیان وافشن خاکباز ، مترجم) تهران ، طرح نو.
- کلاه چیان، محمود (۱۳۹۰)؛ تأثیر شبکه های مجازی بر افکار عمومی و امنیت اجتماعی، کتاب مجموعه مقالات نخستین همایش ملی افکار عمومی و امنیت اجتماعی(جلد اول)، تهران، معاونت اجتماعی ناجا.
- لیتل جان ، استیفن (۱۳۸۴) . نظریه های ارتباطات.(مرتضی نوربخش و سید اکبر میر حسینی ، مترجم) تهران : نی.
- محمودی (۱۳۹۵) روش های کنترل اطلاعاتی کمپین های تشکیل شده در شبکه های اجتماعی، دانشگاه علوم انتظامی امین، دانشکده فرماندهی و ستاد.
- لرنی، منوچهر. (۱۳۸۳)، آسیب شناسی امنیت، چاپ اول، تهران: انتشارات پیام پویا.
- ماندل ، رابرت .(۱۳۷۷). چهره متغیر امنیت ملی ، (مترجم) . تهران : انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی ماهنامه سیاسی - فرهنگی - اجتماعی نباء شماره ۳۴ - خرداد ۱۳۸۹ تهران ، پلیس اطلاعات و امنیت عمومی ناجا، سال چهارم.
- معمار، مهنوش (۱۳۸۸)؛ مقاله اینترنت، اعتیاد مجازی ، مجموعه مقالات ویژه نخستین همایش علمی فضاهای مجازی آسیب ها و پیامدها، سمنان، دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان.
- محمدی فر، احمد (۱۳۹۰)؛ جنگ نرم و سازمان های اطلاعاتی، تهران، انتشارات ناجی .
- مهدی زاده، س(۱۳۸۳)؛ اینترنت و حوزه عمومی، فصلنامه رسانه، سال پانزدهم، شماره ۳.
- محمدیون، علی(۱۳۹۳): مرجع امنیت در شبکه های کامپیوتری، تهران انتشارات ناقوس.
- نادرپور، محمدرضا(۱۳۸۹) اعتماد به تلویزیون و احساس امنیت، رساله دکتری، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده علوم اجتماعی.
- نصرا... زاده جواد، هندیانی، عبدالله (۱۳۹۱)؛ کتاب مجموعه نشست های همایش افکار عمومی و امنیت اجتماعی ، تهران، معاونت اجتماعی و ارشاد ناجا.

هندیانی . عبدالله- صادقی رضا. (۱۳۹۲)، امنیت و ساختار آن در جمهوری اسلامی ایران. تهران: نیروی انتظامی

جمهوری اسلامی ایران ، معاونت تربیت و آموزش ناجا ، اداره کل منابع و متون درسی .

Bell, D.; Kennedy, B. (2000), The Cybercultures Reader London:Rutledge.

Benedikt, M(1991)Cyber Space: First Steps; The Mit Press, Cambridge.

Freeman, L. (2006). The Development of Social Network Analysis. Vancouver: Empirical Pres.

Kean, J(2004)Structural Transformation of the Public Sphere, In the Information Society Reader, Edited by Frank Webster, London and New York, Routlrdge.

Papacharissi, Z(2004)The Virtual Sphere : The Internet as a Public Sphere. In the Information Society Reader, Edited by Frank Webster, London and New York, Routlrdge.

Taylor, Sh. E. Peplau, L. A., & Sears, D. O. (2003).Social sychology (11th Ed). New Jersey: PearsonEducation, Upper Saddle River.

