

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۵/۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۶/۹

چکیده

زمینه و هدف: چهره پلیس و عملکرد و رابطه آن با مردم می تواند در حفظ امنیت اجتماعی و روانی جامعه ایفای نقش کند. رفتار سازمانی پلیس در بین همه سازمان ها از جایگاه ویژه ای برخوردار است. زیرا اختیار قانونی برای اعمال قدرت، زور و کنترل بر شهروندان را دارد. به همین دلیل ماموران پلیس در مقایسه با دیگران باید از استانداردهای رفتاری بالاتری برخوردار باشند تا بتوانند برای اتمام وظایف و مسئولیت هایشان اعتماد و احترام جامعه را جلب کنند.

روش: این پژوهش بر اساس روش توصیفی و تحلیلی نوشته شده است. در مقاله حاضر سعی شده است تا به بررسی منزلت فرهنگی و اجتماعی پلیس شایسته در رفتار با شهروندان و نتایج ارتقاء امنیت اجتماعی و احساس امنیت روانی پیرامون موضوع پرداخته شود.

یافته ها و نتیجه گیری: پلیس با انجام فعالیتهای خود سعی دارد تا امنیت فردی اجتماعی و ملی را در جامعه ایجاد و به تقویت احساس امنیت در میان اقشار مختلف بپردازد به همین دلیل این مهم زمانی به نحو شایسته و جامع تحقق خواهد یافت که با همکاری و ارتباط آحاد مردم همراه باشد بنابراین با توجه به گستردگی موفقیت ها تنها زمانی حاصل خواهد شد که پلیس و مردم در کنار هم برای یافتن راه حل تلاش کنند در این همکاری نحوه برقراری ارتباط و برخورد مناسب پلیس با مردم نقش اساسی را ایفا می کند ارتباط مناسب پلیس با مردم نقش حیاتی را در بهبود روابط و برقراری و حفظ امنیت و در آخر کاهش جرایم خواهد داشت. نتایج مطالعه حاکی از آن است که رمز موفقیت پلیس در کاهش جرائم و ارتقاء سطح مشارکت مردم در برخورد مناسب با شهروندان می باشد. پلیس میتواند با نظم صحیح و بانزاکت و بارفتار خردمندانه اش در تقویت فرهنگ خودکنترلی مردم نقش داشته باشد بگونه ای که شهروندان در نبود پلیس طبق ارزش ها، هنجارها و قوانین عمل نمایند.

واژگان کلیدی: احساس امنیت، فرهنگ رفتار پلیس، پلیس جامعه محور

Email: mostafakb86@gmail.com

^۱ - دانشجوی دکتری حقوق بین الملل. (نویسنده مسئول)

^۲ - کارشناس ارشد حقوق جزا جرم شناسی

^۳ - دانشجوی کارشناسی ارشد حقوق جزا جرم شناسی ، ابران، بوشهر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوشهر

مقدمه

تفکر درباره واقعیت از آنجا آغاز می شود که واقعیت صورت عمل گرا به خود بگیرد و سوالاتی را در ذهن آدمی ایجاد نماید. امنیت از اولین و ضروری ترین نیازهای جامعه ی بشری و یکی از عناصر اساسی زندگی انسان ها است . (شفیعی، ۱۳۸۴: ۷). در این راستا با توجه به نقش تعیین کننده ی سازمان پلیس در تامین امنیت، اگر شهروندان احساس کنند که در رفتار، موضع گیری و فعالیت های سازمان پلیس، شفافیت، صداقت و کارآمدی وجود دارد به او اعتماد می کنند. در زمینه فعالیت های پلیس اولین مورد، جلب اعتماد عمومی، تقویت میزان مشارکت اجتماعی فعال و آگاهانه است.

از سوی دیگر، جامعه ایران به دلیل شرایط در حال گذار، رویکردها، نگرش ها، باورها و اعتقاداتی از جامعه قدیم و جدید را بر دوش می کشد و تعاملات و مناسبات افراد بر اساس تلفیقی مبهم از رفتارها و کردارهای گذشته و رو به آینده، جریان دارد. به عبارت دیگر، شرایط گذار باعث شده است، خواسته یا ناخواسته، آمیخته ای از شرایط گذشته و رو به آینده ایجاد شود و شرایط حال و امروز، در حال های از فرایندهای قدیم و جدید شکل پذیرد. بنابراین، با بررسی دقیق گذشته و چشم انداز آینده، می توان به درک شرایط حال که ترکیبی از قدیم و جدید است، دست یافت.

مقوله های همچون از دیاد جمعیت، پیدایش کلان شهرها، پیدایش و افزایش شهرکها ی صنعتی، افزایش راههای مواصلاتی، تنوع و کثرت جوامع، مهاجرت ها و به تبع آن پیدایش مقولاتی از جمله خرده فرهنگ ها، ضد فرهنگ ها و... محیط امنیتی را با پیچیدگی روبرو و به مخاطره انداخته است. از اینرو هر جامعه ای با ایجاد سازمانها و نهادهایی سعی در فراهم آوردن امنیت این نیاز ضروری بشر داشته که از مهمترین آنها می توان به سازمان نیروی انتظامی درکشورمان اشاره کنیم که درجوامع دیگر به سازمان پلیس معروف است و درهر جامعه ای با توجه به فرهنگ حاکم در ان جامعه دارای فعالیت و عملکرد خاصی می باشد. لیکن علیرغم تفاوت ها، وجه اشتراکی در آنها دیده میشود که برقراری نظم و حفظ امنیت و آسایش از جمله وظایف ذاتی سازمان پلیس در تمامی کشورها می باشد.

ارتباط مردمی امروزه در اجتماعات بشری از جایگاه ویژه ای برخوردار است راهبرد ارتباط مردم و پلیس در ابعاد اقتصادی اجتماعی و سیاسی نشان دهنده روح دموکراسی و مردم سالاری حکومت و دولتها است .. بدون وجود اعتماد مردم به پلیس جلب همکاری و ارتباط آنها غیر ممکن است و در این شرایط برقراری امنیت تنها با زور و اجبار و آن هم برای مدتی کوتاه و گذرا امکان پذیر است پس یکی از طر حهای ایجاد محیط امن و تأمین احساس امنیت مردم جلب اعتماد آنها به پلیس به عنوان یکی از کارگزاران حکومتی است. (عقیلی و باستی ۱۳۸۳: ۳۹).

امروزه از جمله نیازهای مهم یک جامعه برقراری امنیت می باشد، که مسئولیت تامین آن به عهده حکومت ها و دولت ها است. با توجه به کارکردهای امنیت، نمی توان منکر تاثیر گذاری آن بر توسعه جامعه شد به همین خاطر دولت ها بعنوان مهمترین واحد سیاسی در صحنه روابط داخلی و خارجی مهمترین هدفشان تلاش برای تامین همه جانبه و گسترش دامنه امنیت در کشور می باشد. که این مهم در کشور ها به عهده سازمان پلیس گذاشته شده است، در کشور ما نیز در ماده چهار قانون تشکیل نیروی انتظامی، استقرار نظم و امنیت و آسایش عمومی و فردی، بعنوان ظایف و ماموریت های سازمان مذکور شناخته شده است.

بیان مساله:

رفتار آدمی به گونه ای نامشهود تاثیر شگرفی بر معادلات گوناگون سازمانی و ملی و در گستره ای وسیع تر جهانی گذاشته و بشر امروزی معیارهای اخلاقی متفاوتتری نسبت به گذشته برگزیده و رفتارهای ویژه ای به حسب آن از خود بروز میدهد. به بیانی میتوان ادعان نمود که رفتار آدمی از متغیرهای اساسی دنیایی کنونی است که قادر است بنوبه خود جوامع را با مخاطرات و چالشها و یا فرصتها روبرو نماید. سازمان ها، یکی از مهمترین نهادهای اجتماعی دوران کنونی هستند که دامنه تأثیر آنها بر شئون مختلف زندگی انسان ها، بسیار گسترده است این نهادها، در متن محیط اجتماعی می رویند و می بالند و به همین دلیل،

به عنوان سیستمی پیچیده، همواره در تعامل مستقیم با محیط درونی و بیرونی خود هستند. آنها از یک سو خواهان موفقیت، بقا و حرکت از وضع موجود به وضع مطلوب هستند و از سوی دیگر موفقیتشان مرهون نحوه برقراری ارتباط و تعامل درست با محیط است.

وظیفه پلیس بعنوان یک نهاد، برقراری امنیت است و امنیت عبارت است از فراغت از هرگونه تهدید و تعرض به حقوق و آزادیهای مشروع و قانونی شهروندان و یا عبارتی فراهم آوردن اسایش عمومی برای آحاد جامعه و دارای سه لایه امنیت فردی، امنیت اجتماعی و امنیت ملی (رابرت و بانی، ۱۳۸۳: ۵۶) می باشد که امنیت فردی با افزایش امنیت اجتماعی افزایش یافته و امنیت ملی نیز نقش تعیین کننده ای در امنیت فردی و اجتماعی دارد.

مقوله امنیت تاریخی به بلندای حیات اجتماعی بشر داشته و از روزگاری که افراد و گروههای انسانی به انگیزه غلبه بر طبیعت یکجا نشین شدند و سکونت گاهها و اجتماعات اولیه بشری را تشکیل داده اند مسئله تامین امنیت جمعی بعنوان یک ضرورت حیاتی خود را بر گروههای انسانی تحمیل نموده است و تاریخ جامعه ای را سراغ ندارد که مدتی طولانی فارغ از دغدغه ها و معضلات امنیتی روزگار سپری کرده باشد. می توان گفت از همان زمان بود که پلیس اساسا برای تحقق جامعه انسانی و برقراری امنیت بوجود آمده البته با اسامی و اشکال مختلف و پس از سیر مراحل گوناگون به شکل امروزی درآمده است.

پلیس با انجام فعالیت های خود سعی دارد امنیت فردی، اجتماعی و ملی را در جامعه ایجاد و تقویت احساس امنیت در میان اقشار مختلف بپردازد. لیکن این مهم زمانی به نحو شایسته و جامع تحقق خواهد یافت که با مشارکت آحاد مردم همراه باشد همانطور که در مقدمه اشاره شد محیط امنیتی به خاطر پیشرفتهایی که در زمینه های مختلف صورت گرفته و با توجه به تغییر و تحولات حاصله در دوره گذر و انتقال با پیچیدگی هایی روبرو گردیده، وظیفه پلیس را صد چندان نموده است. لذا با توجه به گستردگی، کثرت و تنوع ماموریت ها، پلیس به تنهایی در برقراری امنیت موفق نخواهد شد موفقیتها تنها زمانی حاصل خواهد شد که پلیس و مردم در کنار هم برای یافتن راه حل تلاش نمایند.

پلیس نماد اقتدار نظام سیاسی هر کشوری است و بین اقتدار سیاسی و امنیت اجتماعی رابطه تنگاتنگی وجود دارد پلیس مقتدر می بایست با ایجاد صفت اقتدار با کمک سازمانها، نهادها و شهروندان، بزرگترین وظیفه ای که بدان محول شده یعنی حفظ امنیت را به شایستگی حکمفرما نماید و این امنیت پایدار همانطوریکه بدان اشاره شد محقق نخواهد شد مگر با همکاری مردم. و در این همکاری نحوه برقراری ارتباط، برخورد مناسب و خوب پلیس با مردم نقش اساسی را ایفا می نماید. روابط انسانی رشته ای است که انسانها را در کنار یکدیگر حفظ می کند ارتباط مناسب پلیس با مردم نقش حیاتی را در بهبود روابط و برقراری و حفظ امنیت و در آخر کاهش جرایم را خواهد داشت.

این پژوهش در پی مطلع شدن از نحوه برخورد پلیس با شهروندان می باشد و سؤال اصلی این است که آیا نحوه برخورد پلیس با مردم در مشارکت آنان در برقراری امنیت و کاهش جرائم نقش خواهد داشت و یا اینکه به چیتسی تاثیر فرهنگی و اجتماعی رفتار پلیس شایسته با شهروندان در ارتقاء امنیت پرداخته خواهد شد.

اهمیت و ضرورت تحقیق

اهمیت بررسی و شناخت تاثیر رفتار پلیس بر رضایت شهروندان و نوع نگرش آنان به عملکرد پلیس و متعاقبا بر احساس امنیت شهروندان از این جهت ضرورت دارد که برنامه ریزان انتظامی با مراجعه به بازخورد اقدامات و تصمیمات خود در بستر اجتماعی، می توانند به ارزیابی عملکرد خود اقدام کرده، بازخوردهای مثبت را تقویت و موارد منفی را به تدریج کاهش دهند تا ضمن جلب اعتماد شهروندان، بستر ذهنی را برای ارتقاء احساس امنیت آنان فراهم سازند.

برقراری و پایداری امنیت در ابعاد مختلف اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و نظامی و جغرافیایی از مطلوبیت ویژه ای برخوردار بوده و اختلال در آن پیامد ها و بازتاب های نگران کننده و خطرناک و بعضا غیر قاب جبرانی را در پی خواهد داشت. به

همین خاطر با عنایت به نقش کلیدی امنیت در توسعه همه جانبه کشور سعی بر این است کاستی های موجود شناسایی تا بهتر بتوان نواقص را بر طرف ساخته و برای برقرار کردن امنیتی پایدار پیوند بین پلیس و مردم را بیشتر نمود. پلیس جامعه محور رویکردی جدید است که مشارکت ضابطان قانون و جامعه را در شناسایی و ریشه یابی مشکلات و پیدا کردن راه حل هایی که مشکل را کاهش دهد، برمی انگیزد. فرهنگ سازمانی جان مایه اصلی نگرش ها، باورها و اعتقادهای سازمان است که در کارکنان و عملکرد آنان تبلور می یابد فرهنگ نقش های متفاوتی ایفا میکند ایجاد نوعی احساس هویت در وجود افراد، موجب ایجاد تعهد افراد نسبت به اهداف سازمان و پایداری در نظام اجتماعی سازمان می شود.

سوالات تحقیق

پرسش های اساسی این پژوهش عبارتند از:

- ۱- تاثیر نوع برخورد پلیس با مردم در مشارکت آنان چگونه است؟
- ۲- آیا نحوه رفتار پلیس با مردم میتواند در کاهش جرائم نقش داشته باشد؟
- ۳- رفتار پلیس می بایست متناسب با چه الگویی باشد که مردم در نبود پلیس قانون را اجرا نمایند؟

فرضیه های تحقیق:

- ۱- نحوه و الگوی برخورد پلیس با شهروندان، تاثیر متقابلی بر احاد جامعه در مشارکت آنها را تامین امنیت خواهد داشت. همکاری با احاد مردم بصورت مشارکتی، نظر سنجی از آنان، اصل قرار دادن اخلاق اسلامی و تعامل به عنوان یک ضرورت رفتاری از ویژگی های پلیس در پیشگیری اجتماعی جامعه مدار است.
- ۲- نحوه رفتار پلیس، تاثیر فرهنگی و اجتماعی بر شهروندان و در نهایت کاهش جرایم و ارتقاء امنیت خواهد داشت.
- ۳- اگر رفتار پلیس متناسب با شاخص های فرهنگی و اجتماعی و بر پای صداقت و همراهی با مردم داشته باشد امر خود پلیسی در مردم نهادینه خواهد شد.

پلیس جامعه محور

رویکرد «پلیس جامعه محور» در یکی دو دهه گذشته نه تنها به لحاظ تئوریک بلکه به لحاظ تجربی نیز رشد قابل توجهی داشته است و به جرات می توان گفت یکی از مهم ترین ملاک های اثربخشی و کارایی «پلیس جامعه محور» توانایی آن در کاهش احساس ناامنی شهروندان است. به لحاظ نظری با توجه به اتخاذ رویکرد پایین به بالا و شکل دهی و ارتقای سرمایه اجتماعی و از طریق شناسایی و پیشگیری از وقوع جرم و توجه به دیدگاه های شهروندان، «پلیس جامعه محور» می تواند به افزایش رضامندی، احساس امنیت و در نهایت کیفیت زندگی آن ها کمک کند. از لحاظ تجربی نیز شواهد حاکی از آن است که پیاده سازی برنامه های «پلیس جامعه محور» و آگاهی شهروندان شده است، با این حال به دلیل پیچیدگی موضوع «ترس از جرم» و «احساس ناامنی» بعضا نتایج متناقضی نیز حاصل گردیده است.

پلیس جامعه محور یک رویکرد جدید است، چنین رویکردی مشارکت ضابطان قانونی و جامعه را در شناسایی و ریشه یابی مشکلات و پیدا کردن راه حل هایی که مشکل را بطور دائم از بین برند یا کاهش دهند، برمی انگیزد. پلیس جامعه محور، روابط جدیدی با افراد مطیع قانون برگزار می کند و به آنها اجازه اظهار نظر بیشتر در تدوین اولویتهای پلیس محلی را می دهد. آنها با مشارکت دادن مردم در امور محلی، توجه پلیس را به حل کردن مسائل و مشکلات جامعه متمرکز می کند (مجیدی، ۱۳۸۹: ۱۱۲)، فرهنگ به عنوان یک عامل کنترل به حساب می آید که موجب به وجود آمدن یا شکل دادن به نگرش ها و رفتار سازمانی کارکنان می شود فرهنگ سازمانی حاکم بر سازمان پلیس اعم از طرز تفکر و تلقی کارکنان در خصوص

جایگاه، وظایف و ماموریت‌های محوله و چگونگی انجام این وظایف، اختیارات و محدودیت‌های قانونی، ابزار و امکانات، چگونگی تعامل با مردم در محیط کاری و جامعه است (نوروزی و همکاران، ۱۳۸۷: ۹۶).

کار پلیس با محوریت جامعه از جمله مدل‌های نظری راهبرد پلیس می‌باشد که در سال‌های اخیر به الگوی غالب و کارآمدی در فرآیند امور پلیسی تبدیل شده است. بازتاب فلسفه کار پلیسی با محوریت جامعه در نقش اجتماعی پلیس متجلی می‌گردد و از این رویکرد است که خدمات پلیس بر اساس توقعات و انتظارات مردم و نهادهای اجتماعی بازخوانی و تعریف می‌شود.

جایگاه رفتار پلیس در رویکرد جامعه محوری پلیس

الگوی جامعه محور در پلیس، سعی دارد سرمایه‌های اجتماعی حاکم بر جامعه را شناخته و آن‌ها را در جهت تحقق اهداف سازمانی به کار گیرد. این امر مستلزم آن است که پلیس شناختی دقیق دموشکافانه از استعدادها و پتانسیل‌های موجود در جامعه داشته باشد و از طرف دیگر ساختار ماموریت‌ها و رفتارهای سازمانی خود را متناسب با قابلیت‌های اجتماعی تعدیل کند. این همان انطباق‌پذیری پلیس در جامعه است که نیازمند بازاندیشی مداوم در ماموریت‌ها و رفتار سازمانی است.

به عبارت دیگر، رویکرد جامعه محوری بر این فرض استوار است که حلال مشکلات اجتماعی، خود مردم هستند. پس پلیس باید با بسیج عمومی مردم، قابلیت‌های اجتماعی نهفته در جامعه را به منظور حل مشکلات اجتماعی و فرهنگی و امنیتی به کار گیرد. در واقع سرمایه اجتماعی پلیس، این امکان را می‌دهد تا استعدادها و پتانسیل‌های موجود جامعه را در جهت کنترل موثر بر جرایم و آسیب‌های اجتماعی مراقبت نماید. این امر مستلزم عاملان سازنده و پیگیرانه‌ی پلیس با مردم است که در جامعه محوری و عکس‌العمل نحوه رفتار و برخورد پلیس با مردم نمود پیدا می‌کند. (علی نژاد، ۱۳۸۸: ۵۴).

در این راستا ضرورت رویکرد جامعه محوری پلیس در دو سطح جامعه و درون سازمان پلیس، قابل بررسی است. در سطح جامعه، لزوم مشارکت عمومی جهت استراتژی مهار و کنترل جرم با همان سیاست‌های جنایی مشارکتی را باید جستجو نمود. سیاست جنایی بر لزوم برگزیدن تدابیر و راهکارهای مناسب در جهت کنترل پدیده مجرمانه تاکید دارد. نکته اول آن که تدابیر کنترل جرم، محدود به تدابیر تنها کیفری و سرکوبگر نبوده، بلکه بخش وسیعی از تدابیر اصلاحی، درمانی و حمایتی را شامل می‌شود. همچنین پاسخ‌دهی به پدیده‌ی مجرمانه، محدود به وضعیت پس از وقوع جرم نبوده، بلکه وضعیت پیش از وقوع جرم را نیز شامل می‌شود (وروانی، ۱۳۸۴: ۲۶). در سطح درون سازمان بر ارتقا کارایی پلیس و جلب اعتماد عمومی تاکید می‌شود. در سطح کارایی، هرچه سازمان پلیس تعامل‌های بیشتری با جامعه‌ای که در آن انجام وظیفه می‌کند داشته باشد، شناخت این سازمان از نیازها، مشکلات و کمبودهای موجود در حوز نظم و امنیت اجتماعی بیشتر می‌شود.

مشارکت عمومی با سازمان پلیس در زمینه برقراری نظم و امنیت اجتماعی، در واقع بع‌گسترش هویت مدنی پلیس، یعنی مردمی بودن آن توجه دارد و به هر میزان که سازمان پلیس به سمت مردمی شدن و داشتن تعاملات گسترده با مردم حرکت کند، افزون بر بالا رفتن کارکرد و بهبود عملکرد پلیس، منجر به کاهش هزینه‌های تامین نظم و امنیت می‌شود. همچنین زمینه جلب اعتماد مردم نسبت به پلیس را فراهم می‌کند.

اگرچه یکی از متداول‌ترین شیوه‌های تامین امنیت اجتماعی در جوامع جهان سوم، استفاده از عوامل قهرآمیز است؛ اما به تجربه ثابت شده است که به رغم سریع‌الوصول بودن امنیت از این نوع، پایداری و دوام آن کم و ناچیز است. ثبات و پایداری امنیت تنها از رهگذر نهادینه کردن آن در یک جامعه و احساس مشارکت و مسوولیت عمومی در قبال امنیت اجتماعی حاصل می‌شود.

تبیین مفهوم رضایت شهروندان از رفتار پلیس

اندازه‌گیری رضایت شهروندان از رفتار پلیس اولین گام برای بهبود تعامل پلیس با جامعه است، زیرا بر اساس اطلاعات به دست آمده مشخص می‌شود که کارکنان پلیس نیاز به تغییر یا بهبود کدام یک از رفتارهای خود دارند. رفتار سازمانی پلیس

در بین همه سازمان ها از جایگاه ویژه ای برخوردار است. زیرا اختیار قانونی برای اعمال قدرت، زور و کنترل بر شهروندان را دارد. به همین دلیل مأموران پلیس در مقایسه با دیگران باید از استانداردهای رفتاری بالاتری برخوردار باشند تا بتوانند برای اتمام وظایف و مسئولیت هایشان اعتماد و احترام جامعه را جلب کنند.

پلیس جامعه محور رویکردی جدید است که مشارکت ضابطان قانون و جامعه را در شناسایی و ریشه یابی مشکلات و پیدا کردن راه حلهایی که مشکل را کاهش دهد، برمی انگیزد. فرهنگ سازمانی جان مایه اصلی نگرش ها، باورها و اعتقادهای سازمان است که در کارکنان و عملکرد آنان تبلور می یابد فرهنگ نقشهای متفاوتی ایفا میکند ایجاد نوعی احساس هویت در وجود افراد، موجب ایجاد تعهد افراد نسبت به اهداف سازمان و پایداری در نظام اجتماعی سازمان می شود.

رضایت شهروندان از رفتار پلیس پیش نیاز همکاری آنان با سازمان پلیس است. به همین دلیل کشورهای توسعه یافته مفهوم پلیس جامعه محور را با به کارگیری برنامه های ساختار یافته و جلب رضایت شهروندان پلیس نهادینه کرده اند و تلاش می کنند که سطح رضایت شهروندان نسبت به رفتار پلیس را پیوسته بهبود دهند و در سطح قابل قبولی نگه دارند (شایگان و جربانی: ۱۳۹۰: ۴۲۲).

شهروندان ایرانی انتظار دارند که پلیس ایرانی هنگام اجرای قانون و رسیدگی به درخواست های شهروندان، از استانداردهای رفتاری سطح بالایی برخوردار باشد. در حوزه اندازه گیری رضایت شهروندان از رفتار پلیس پژوهش های منتشره کمی در کشور وجود دارد، اما نتایج همین پژوهش ها نیز نشان می دهد که رفتار پلیس با انتظارات شهروندان فاصله دارد. برای مثال شهروندان بوشهر انتظارات بالایی نسبت به رفتار همدلانه پلیس دارند و وضعیت موجود انتظارات آنها را برآورده نمی کند. (بحرینی زاده و موسوی: ۱۳۹۱: ۵۵۰).

در این راستا، نیروی پلیس ایران برای حرکت در مسیر رویکرد جامعه محور باید ویژگی های چندگانه ای را دارا باشد. هوش بالا، قابل اعتماد بودن، انگیزه بالا، بیان مناسب، برخورداری از ظاهر آراسته، اخلاق و رفتار اسلامی، متعهد، آینده نگر، با پشتکار و تلاش قوی، فرصت شناس، دارای قدرت تصمیم گیری، مثبت اندیش، داشتن قاطعیت در انجام کار، دارای سلامت جسمانی و روانی، خودکترلی و اصالت خانوادگی در زمره این ویژگی ها است. توجه به این ویژگی ها نشان می دهد که بیشتر شاخص های معرفی شده برای پلیس کشور در زمره شاخص های رفتاری هستند. (قصری، بازرگان و نوروزی: ۱۳۹۲: ۴۹).

احساس امنیت شهروندان تابعی از متغیرهای گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و نظامی است که در این میان پلیس به عنوان یکی از ابزارهای حکومت برای برقراری امنیت عمومی و پیشگیری و برخورد با جرایم مختلف، نقش موثری در امنیت عینی و ذهنی جامعه دارد.

تاثیر فرهنگی و اجتماعی رفتار پلیس بر نوع نگرش شهروندان

برای بررسی نحوه برخورد پلیس با مردم و نقش این مهم در کاهش یا افزایش جرایم با توجه به عوامل ساختاری و تاریخی و نوع موضوع که مشارکت پلیس با مردم است از نظریه کنش متقابل (توسلی، ۱۳۷۴: ۹۷) استفاده شده و با تمسک به آرای جرج هربرت مید و بنیان دیگر این نظریه این موضوع تفسیر گردید. در بحث مشارکت مسئله کنش متقابل با سه مفهوم نظری مطرح می شود که عبارتند از کنش، کنشگر و وضعیت کنش. منظور از کنش نوعی رابطه است که در بین اجزاء یک نظام برقرار می شود و منظور از کنشگر یک نظام کنش است که در آن تمایل و گرایش به کنش برقرار است، وضعیت کنش نیز از نظر کنشگر تعریف می شود. اصولاً

نظام اجتماعی دارای چهار عنصر مفهومی است که عبارتند از: تعامل اجتماعی، انتظارات متقابل، تعهدات متقابل و ضمانت اجرا (پاداش)، وجود و تداوم تعامل اجتماعی همراه و منوط به عناصر دیگر است. تعامل اجتماعی به همراه خود انتظارات متقابل اجتماعی را از دیدگاه طرفین رابطه مطرح می کند تعامل اجتماعی با تداوم خود تبدیل به رابطه اجتماعی می شود

ورابطه اجتماعی، تعهد ایجاد میکند انتظار اجتماعی و تعهد اجتماعی هر دو ضرورت وجودی ضمانت اجرا (ارائه پاداش و جزا) را جهت تحقق انتظارات و تداوم روابط فراهم می آورند و از ترکیب سه عنصر انتظار، تعهد و ضمانت اجرا، نقش اجتماعی شکل میگیرد که اهمیت راهبردی برای نظام اجرایی دارد.

درک پلیس بعنوان "خود" از مردم بعنوان "دیگری" باید چگونه باشد و افسران پلیس باید چگونه مردم و شرایط را درک کنند تا دریابند که شهروندان در مقابل گفته های آنان چه واکنشی را باید از خود نشان دهند و مامورین نیروی انتظامی با چه نوع رفتاری باید رضایت خاطر شهروندان را جلب نموده تا آنان نیز در برقراری امنیت سهیم شوند.

با توجه به تاثیراتی که دیدگاه کنش متقابل نمادین از مکتب فلسفی عمل گرایی پذیرفته، اعتقاد دارند که کنش افراد از طریق برقراری ارتباط در زمینه مقاصد، نیازها و خواهش ها صورت می گیرد یعنی افراد در مقابل کنش دیگران فقط و اکثرا نشان نمی دهند بلکه واکنش و کنش افراد در زمینه های فهم متقابل و مشترک قرار دارد.

به اعتقاد پیروان این مکتب هنر، آفریدن آثاری است که خصلت آن برقراری ارتباط باشد که تکیه اصلی را در توصیف ارتباطات بر زبان دارند لیکن از آنجا نیکه تعامل پلیس با مردم از طریق زبان است پلیس میتواند زبان را مانند هنری که هنرمند بکار می برد، بکار برد. زبان استفاده از نمادهای مهمی است که تصویری از کنش و از تمام نتایج مترتب بر آن بدست می دهد. به اعتقاد جرج هربرت مید خود و دیگری یا عبارتی جامعه است که کنش متقابل را شکل می دهد نیروی کنترل کننده و شکل دهنده ای که کنش را به سوی رفتار معمولی هدایت میکند خود خوانده می شود.

بیان، زبان و کلام پلیس اولین و مهمترین ابزار پلیس برای ایجاد ارتباط و انتقال خواسته هایش از مردم می باشد. کلام یک پلیس عبارت است از کلماتی که بکار می برد، بعلاوه آهنگ و لحن گفتار. می توان گفت پلیس از طریق ایجاد کنش متقابل صحیح بین خود و مردم می تواند به خواسته ها و اهداف سازمان نیروی انتظامی دست یابد یعنی عبارتی بین کاهش جرایم یا افزایش و یا کاهش سطح اعتماد عمومی نسبت به سازمان پلیس رابطه مستقیم وجود دارد. پس اساس موفقیت پلیس در کاهش جرایم، مشارکت مردم بوده که این مهم از طریق برقراری ارتباط صمیمانه با مردم ایجاد می شود.

استاد مطهری می گوید: جامعه مجموعه ای از انسانهاست که در جبر یک سلسله نیازها و تحت نفوذ یک سلسله عقیده ها و آرمانها در یکدیگر ادغام شده و در یک زندگی مشترک غوطه می خورند. مسئله وجود همکاری میان اعضاء جامعه از ویژگیهایی است که بسیاری از دانشمندان به آن توجه کرده اند. جامعه باید از افراد انسانی تشکیل شود که با هم همکاری می کنند و همین همکاری است که آنان را به اجزاء یک ساخت تبدیل میکند هیچ جامعه ای بدون افرادی که اعضاء آن هستند نمی تواند وجود داشته باشد و هیچ فردی هم نمی تواند بدون جامعه وجود داشته باشد چیزی که در تعاریف جامعه مشترک است داشتن منافع مشترک است پلیس نیز بعنوان عضوی از اعضاء جامعه می بایست برای اجرای دقیق ماموریت و وظیفه ذاتی خویش و موفقیت در این امر حتما جامعه و مردم جامعه خویش را شناخته و آنان را درک تا بتواند با عجزین شدن با آنها مانند یک پژوهشگر موفق بخشی از آنان شود.

ماموران پلیس می بایست با تدبیر خویش احساس ما بودن را در افراد جامعه تقویت نماید.

پلیس در حال حاضر در برقراری امنیت در سطح شهرستان دست استمداد به طرف شهروندان دراز نموده تا در کشف و کاهش جرائم یار و یاور پلیس باشند. در حال حاضر نیز نیروی انتظامی با ارائه آموزش های همگانی و ایجاد فرصت برای جلب مشارکت های مردمی و برقراری تعادل با ادارات دولتی، غیر دولتی و مقاله ها و مردم در پی رسیدن به اهداف خویش می باشد که با عنایت به نتایج نظر سنجی های موجود و احساس رضایت عمومی جامعه، نتیجه مشارکت و همکاری خود با پلیس را باعث ارتقاء سطح آگاهی های اجتماعی خویش دانسته و برخورد خوب پلیس و برقراری رابطه دوستی پلیس با شهروندان را مثر ثمر در کاهش جرائم و مشارکت بیشتر آنان در تامین امنیت دانسته چرا که شهروندان هنگامیکه در حین ارتکاب تخلف

بابر خورد خوب پلیس مواجه می شوند از لحاظ اخلاقی شرمنده و سعی نمی نمایند منبع اتماتیک وار مطابق ارزشها و هنجارهای موجود عمل نمایند و نیازی به حضور فیزیکی پلیس نداشته باشند و خود را پلیس خود و دیگران می دانند. نیروی انتظامی سازمانی است اجتماعی که واحد ها و عناصر آن در جای جای کشور پهنانور مستقر می باشد و مردم در تمام نقاط پلیس را ناظر بر اعمال خود می بینند با عنایت به کثرت و تنوع ماموریت های نیروی انتظامی پلیس می بایست از شهروندان در برقراری امنیت استفاده نماید و به تنهایی قادر نخواهد بود این ماموریت خطیر را به سرانجام رساندن. حال مشارکت شهروندان و میزان همکاری افراد جامعه با پلیس در گرو اخلاق پلیسی است که اگر این تعامل برقرار نشود باعث ایجاد فاصله بین پلیس و توده مردم گشته که نتیجه چنین حالتی کاهش ضریب ملی می باشد و عکس این قضیه باعث افزایش ضریب امنیتی و اعتماد و همکاری مردم با پلیس خواهد شد.

ما پیش از آنکه لب به سخن بگشاییم ظاهرمان اطلاعات زیادی را درباره سن، جنس، شغل، پایگاه و شخصیت ما در اختیار طرف مقابل می گذارد و حتی نوع لباسی که بر تن داریم علاوه بر ظاهر عوامل محیطی که در آن قرار گرفتیم نیز تاثیر زیادی بر روابط میان فردی ما دارد.

لباسی که پلیس به تن دارد نحوه پوشیدن آن و تجهیزاتی که به همراه دارد، حتی نحوه ایستادن، شیوه نگاه کردن و اخم کردن و حتی لبخند زدن و دست دادن و غیره همگی از جمله زبان حرکات بدنی هستند و همگی در انتقال اقتدار پلیس نقش دارد و از این طریق شهروندان قضاوت خودشان را درباره کفایت و حرفه ای بودن و شخصیت پلیس منتقل می نمایند. پس همانطوری که اشاره شد روابط مامورین نیروی انتظامی با شهروندان جامعه ابتدا از طریق تعاملات میان فردی شروع می شود و اگر این ارتباط مطلوب و موثر باشد می تواند نقش حیاتی در بهبود روابط پلیس با جامعه و نهایتا انجام وظایف و ماموریت ها و همینطور رسیدن به اهداف داشته باشد.

میزان همکاری افراد جامعه با پلیس یک کشور در گرو اخلاق پلیسی است و معمولا افراد جامعه با پلیسی که دارای مفاسد اخلاقی می باشد همکاری نکرده و این مهم باعث ایجاد فاصله بین پلیس و توده مردم گشته که نتیجه چنین حالتی کاهش ضریب امنیتی و عکس آن افزایش ضریب امنیتی و اعتماد و همکاری پلیس با مردم خواهد شد.

فرایند رفتار پلیس و نگرش اعتماد اجتماعی

یکی از شاخص های مفید درباره ی این که پلیس وظیفه اش را چگونه انجام می دهد، اعتماد شهروندان به پلیس است. ادراک شهروندان از اعتماد پذیری و مقبولیت پلیس موجب افزایش تمایل شهروندان برای همکاری با پلیس و پیروی از قانون است. اعتماد، مفهوم انتزاعی است اما به شدت ریشه در تجربه دارد. تعاملات افراد با همدیگر و تجربه های گذشته ی آن ها با نهاد های دیگر، انتظارات درباره این که چگونه باید در آینده به آن ها اعتماد کنند را شکل می دهد. یک افسر پلیس زمانی مورد اعتماد واقع می شود که شهروندان معتقد باشند، او مطابق با هنجارهای اجتماعی افسران پلیس رفتار می کند. از جمله عواملی که می تواند اعتماد مردم به پلیس را افزایش دهد، نوع نگرش، نحوه رفتار پلیس مطابق با هنجارهای جامعه و بر اساس میار های عرفی و اجتماعی و فرهنگی و در نهایت کمک پلیس به شهروندان در زمینه های مختلف است. کمک پلیس به شهروندان علاوه بر افزایش اعتماد آنان به پلیس، موجب کاهش ترس شهروندان درباره مشکلات خاص در جامعه، مشارکت مردم در حمایت برای حل مشکلات، آموزش شهروندان درباره ی آسیب پذیری آن ها در برابر جرم و جنایت و کمک به شهروندان در جهت مشکلات، توسط خودشان می شود. (مرادی، ۱۳۸۹: ۱۰۵)

نتیجه گیری:

نتایج حاصر از مطالعه نشان داده اند که همه شهروندان نحوه برخورد پلیس را در کاهش یا افزایش مشارکت و همینطور جرائم موثر ارزیابی نموده اند و اذعان داشته اند مشارکت شهروندان در برقراری امنیت آنهم از نوع امنیت پایدار و همینطور کاهش

جرائم درگرو اخلاق پلیس می باشد پلیس می بایست باخوش رفتاری، تخصص و خویشتنداری که مایه حیات بخش سازمان پلیس است را سرلوحه خویش قرار داده و با تعامل با ادارات دولتی و غیر دولتی و مردم در رسیدن به اهدافش اهتمام ورزد. سازمان نیروی انتظامی می بایست ابتدا با عنایت به تغییرات صورت گرفته در نحوه برقراری ارتباط در عصر جدید به مطالعه فرهنگ سازمانی خویش پرداخته و ضمن به روز نمودن آن و اتخاذ راهبردهای ارسالی در نحوه برخورد با شهروندان، فرهنگ و ویژگیهای فرهنگی موجود در جامعه را نیز بررسی نماید و برخورد خود را متناسب با فرهنگ موجود در سطح کشور مطابق با عرف و هنجارهای فرهنگ و اجتماعی جامعه تنظیم نماید به همین خاطر نیاز بکارگیری پرسنل تحصیل کرده در سازمان احساس می شود چرا که نیروهای تحصیل کرده در فضاهای آموزشی، مهارت برقراری ارتباط صحیح میان فردی را آموخته و تنوع فرهنگی و نحوه برخورد با آن را تجربه کرده اند و به عبارتی به یک بلوغ خاص فکری رسیده اند و می توانند تقریباً وظایف محوله خویش را به درستی انجام دهند.

به همین خاطر برای ارتقاء صحیح برگزاری، تابصورت عقلی بامردم برخورد نمایند و با این گونه برخورد سطح مشارکت شهروندان را ارتقاء و در درونی کردن ارزشها و هنجارها در شهروندان اهتمام ورزند به گونه ای که مردم نیاز به حضور فیزیکی پلیس در جامعه نداشته باشند و علاوه بر اینکه بصورت خودکار مقررات را رعایت می کنند پلیس دیگران نیز باشند و در صورت ارتکاب تخلف از سوی دیگران به آنان تذکر دهند بدین صورت امنیت و مهمتر از آن احساس امنیت که از جمله نیازهای ضروری بشر می باشد در سطح جامعه حکم فرما خواهد شد.

امنیت اخلاقی از سوی پلیس یکی از مهمترین مقولاتی است که مردم یک کشور بدان احتیاج دارند. پلیس اگر همکاری مردم را نداشته باشد توانش بعنوان یک کنشگر اجتماعی کاهش می یابد. پس اولین کالای اجتماعی که برای ایجاد نظم اجتماعی نیاز است اعتماد اجتماعی است اعتماد اجتماعی بهترین سلاح نیروی انتظامی است. نحوه برخورد پلیس با مردم میبایست مبتنی بر خوش رفتاری و خویشتن داری و سعه صدر که مایه حیات بخش سازمان پلیس است باشد برای این کار بیان، زبان و کلام پلیس که عناصر نحوه برخورد پلیس را تشکیل می دهند مهمترین ابزار پلیس برای ایجاد ارتباط و انتقال خواسته هایش از مردم می باشد. پلیس باید با رفتار خردمندانه با تکلم صحیح و بانزاکت همراه با خویشتن داری و سعه صدر اجرای قانون را در مردم فرهنگ سازی و نهادینه نماید و مردم را متوجه این مهم نماید که امنیت محصولی است اجتماعی که تولید آن به عهده همه و حفظ آن به عهده پلیس است.

پلیس باید با ایجاد یک تحول جذاب یعنی با عزت، اقتدار و مهربانی از طریق مردمی بودن به تسخیر دل مردم بپردازد کلام پسندیده و برخورد خوب همراه با رافت اسلامی و همراه با آن داشتن لبخندی بر روی لب که به قول معروف زبان مهربانی جهانی است و داشتن انعطاف رفتاری، تا اعمال روح و جان مخاطب ر سوخ و نفوذ نماید. پلیس جامعه محوری امروزی می تواند از طریق اغنا سازی و نفوذ کلام با استفاده از اقتدار خویش در دست یابی به وظایف خویش در سه بعد برقراری انطباض اجتماعی، ارائه خدمات به مردم و تولید امنیت پایدار که کاهش هزینه، ازدیاد بازده و تسریع در روند را در پی دارد موفق باشد.

به منظور تقویت تاثیر فرهنگی و اجتماعی رفتار متقابل مردم و پلیس و بهره گیری موثر از آن در کاهش جرایم و مشارکت حداکثری مردم و در نتیجه امنیت اجتماعی و ایجاد اعتماد شهروندان، شایسته است موارد ذیل را در برنامه های اجتماعی و مشارکتی پلیس با مردم و سازمانهای دولتی و مردم نهاد مد نظر قرار گیرد:

۱- ارتقا دانش اجتماعی پرسنل نیروی انتظامی با جامعه فرهنگ کشور متناسب با عرف و هنجارهای اقصی نقاط کشور.

۲. توجه ویژه بر حقوق شهروندی ارباب رجوع.

۳. ایجاد زمینه و ساز کارهای مناسب برای افزایش احساس مسئولیت ماموران پلیس.

۴. ساماندهی و هدفمند نمودن صحیح و منطقی تعاملات و ارتباطات پلیس با مردم در پرتو برخورد صحیح و توأم با احترام با مردم.

۵. هماهنگ سازی روند جامعه پذیری اعضای پلیس به منظور شناخت هنجارها و عرف های جامعه و تطبیق رفتار و عملکرد و رفتار پلیس متناسب با این هنجارها.

منابع و ماخذ:

منابع فارسی :

- ادیبی، حسین؛ و انصاری، عبدالمعبود (۱۳۸۳) نظریه های جامعه شناسی. تهران، انتشارات دانژه.
- امام خمینی (۱۳۷۰) صحیفه نور، مجموعه رهنمود های حضرت امام خمینی قدس سره الشریف. قم: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی،
- امینی، داوود (۱۳۷۹) تاریخ ۲۵۰۰ ساله پلیس ایران. تهران: انتشارات علوم نوین،
- بحرینی زاده، منیجه (۱۳۹۱) تبیین ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات انتظامی کلانتری های استان بوشهر از دیدگاه شهروندان و تعیین اولویت ها و ارائه راهکارهای ارتقای آن با استفاده از مدل تحلیل شکاف سروکوال، فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی، ۷(۴) ۵۶۹-۵۹۵.
- بشیریه، حسین (۱۳۷۸) جامعه مدنی و توسعه سیاسی در ایران. تهران: انتشارات علوم نوین،
- ترویانیویچ، رابرت؛ و باکوروکس، بانی (۱۳۸۳) پلیس جامعه محور. ترجمه مرکز مطالعات و تحقیقات کاربردی طرح و برنامه ریزی ناجا. تهران: انتشارات فرات،
- توسلی، غلام عباس (۱۳۷۴) جامعه شناسی شهری. تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور،
- حسینی مقدم، سید علی و همکاران (۱۳۹۱) بررسی رابطه میزان رضایتمندی با نحوه رفتار کلانتری ها، فصلنامه پژوهش های انتظامی اجتماعی، ۴(۳)، ۸۵-۱۰۷.
- روح الامینی، محمود (۱۳۷۷) زمینه فرهنگ شناسی. تهران: انتشارات عطار،
- شاکری، سید رضا (۱۳۸۱) پلیس، مردم و امنیت عمومی. تهران: انتشارات عقیدتی سیاسی نیروهای انتظامی،
- شایگان، فریبا، جربانی حمید (۱۳۹۰) مطالعه تطبیقی میزان اعتماد شهروندان پکن و تهران به پلیس، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۶(۳)، ۴۷۱-۴۳۴.
- شفیعی، حسن، محقر، علی (۱۳۸۴) سرمایه های اجتماعی و امنیت اجتماعی پایدار، مجموعه مقالات همایش اجتماعی، جلد سوم، انتشارات آشنایی
- شیخی، محمد تقی (۱۳۷۳) مددکاری اجتماعی و جامعه شناسی مسائل اجتماعی. تهران: انتشارات ققنوس،
- عقیلی، سید وحید؛ باستی، حمداله (۱۳۸۹)، موانع مشارکت اجتماعی و راه های تقویت آن در رادیو، فصلنامه پژوهش های ارتباطی، سال هفدهم شماره
- فرجاد، محمد حسین (۱۳۹۲) بررسی مسائل اجتماعی. تهران: انتشارات اساطیر،
- قصری، محمد، بازگا محمد (۱۳۹۲) طراحی نظام پلیس جامعه محور با تاکید بر پیشگیری از جرم، پژوهش نامه نظم و امنیتی انتظامی، ۶(۲)، ۳۳-۵۹.
- مجیدی، عبدالله، قاسم، رنانی انصاری (۱۳۸۹)، ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات انتظامی کلانتری ها از دیدگاه مردم، فصلنامه انتظام اجتماعی، سال اول شماره اول
- نهج البلاغه (۱۳۹۳) ترجمه مصطفی زمانی. قم: انتشارات پیام اسلام. چاپ پنجم

- نوروزی، نادر و دیگران، (۱۳۸۶) ، موانع و مشکلات جلب مشارکت های مردمی در کلاتتری های شمال و شرق تهران، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم شماره اول
- هاشمی ، سید ضیاء (۱۳۸۳)، پلیس و امنیت اجتماعی، معاونت اجتماعی ناجا
- الوانی، سید مهدی، شیروانی، علیرضا (۱۳۸۹) سرمایه ی اجتماعی اصل محوری توسعه، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۷
- وروائی، اکبر، (۱۳۸۴) پلیس جامعه محور، ناشر سازمان ع و س ناجا

منابع غیر فارسی

1. Borba ,M,(2005), The step- by – step plan to building moral intelligence Nurturing KidsHeart& Souls, National Educator Award, National council of self-esteem, Jossey-Bass.
2. Lapin L. (1990). Probability and statistics for modern engineering. Boston: PWS-KENT Publishing Company.
3. Lennick, D. & Kiel, F. (2005). Moral intelligence: Enhancing business performance and leadership success. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Wharton School Publishing.
4. Manallack, S., 2012. “Ethics, success and leadership”. Public Relations and Financial Communication. 64 Tennyson St Elwood VIC 3184. P.2.