

تحلیل شاخص های ارتباطی اخلاق حرفه ای افسران پلیس آگاهی تهران بزرگ

علی محبی^۱، رضا عبدالرحمانی^۲، محمد مهدی عبداللهی^۳

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۰/۱۵ تاریخ پذیرش: ۹۷/۱۱/۲۸

چکیده

زمینه و هدف: در سازمان نیروی انتظامی، لزوم تحول دائمی در نیروی انسانی و استاندارد سازی و تعالی رفتار کارکنان ناجا در راستای توانمند سازی آنان در انجام ماموریت و وظایف سازمانی پیوسته مورد نظر مسئولان ناجا بوده و به عنوان یک «ارزش سازمانی» در دستور کار فرماندهی ناجا قرار دارد. از این رو هدف اصلی این تحقیق آن است که شاخصه های ارتباطی اخلاق حرفه ای (عمومی و اختصاصی) افسران پلیس آگاهی تهران را تبیین نموده، میزان عمل و پایبندی به این شاخصه های ارتباطی را در هنگام اجرای ماموریت ها آزمون نماید.

روش: پژوهش حاضر به روش توصیفی - تحلیلی از نوع پیمایش از نوع زمینه یابی انجام شده که با مشارکت ۴۲ نفر از افسران ارشد و ۶۳ نفر از افسران جزء (جمعاً ۱۰۵ نفر) پلیس آگاهی تهران بزرگ در سال ۱۳۹۴ با روش نمونه گیری تمام شمار اجرا و برای جمع آوری داده های پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده و برای مشخص ساختن روایی پرسش نامه، از روایی محتوایی، یعنی سنجش آن از نظر استاد راهنما، استاد مشاور، و چندین تن دیگر از اساتید و متخصصان و کارشناسان استفاده و برای سنجش پایایی پرسشنامه، با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، اعتبار پرسشنامه برآورد گردید که این ضرایب آلفای کل برابر با ۰/۸۷۶ بوده است.

یافته ها و نتایج: نتایج پژوهش نشان داد که در شاخصه های عمومی برای افسران ارشد: مسئولیت پذیری و پاسخگویی، تعهد (ایمان، باور و التزام عملی) و برای افسران جزء نیز مسئولیت پذیری و پاسخگویی و برابری دارای بالاترین اهمیت و در شاخصه های اختصاصی نیز برای افسران ارشد: ذکاوت و هوشمندی و تفکر و تدبیر، برای افسران جزء: توکل و قانون مداری دارای بالاترین اهمیت می باشند.

نتیجه گیری: با شناخت بهتر مؤلفه های اخلاق حرفه ای می توان نقاط ضعف و قوت افراد و برنامه های سازمان را برطرف نمود و موجبات اثر بخشی بهتر آن در روزآمد کردن کارکنان را فراهم و در نهایت گامی در جهت تحول نظام اجرایی نیروی انتظامی و بهبود خدمت رسانی به افراد جامعه برداشت.

کلیدواژه‌ها

اخلاق حرفه ای، افسر آگاهی، شاخص اخلاقی، تبیین ارتباطی، پایبندی به اخلاق.

۱. دانشیار دانشگاه علوم انتظامی (نویسنده مسئول)، رایانامه: mohebbiarr@yahoo.com

۲. دانشیار دانشگاه علوم انتظامی امین. rar0664@yahoo.com

۳. کارشناسی ارشد رشته کشف جرائم

مقدمه و بیان مسئله

یکی از دل مشغولی‌های عمده سازمان‌ها، از جمله سازمان‌های نظامی-انتظامی، لزوم توجه فرماندهان و مدیران رعایت منشورهای اخلاقی از سوی کارکنان است، چرا که منشورهای اخلاقی^۱ در حفظ و تعالی مستمر روحیه، منزلت، انسجام کارکنان از یک سو و رضایت عامه مردم از خدمات پلیس از سوی دیگر را به دنبال دارد. به عبارت دیگر اخلاق حرفه‌ای^۲ از طریق سالم‌سازی و بهینه کردن عملکرد امروز سازمان‌ها، موقعیت فردی آنها را تضمین می‌کند، و اخلاقی بودن در حرفه سبب رضایت ارباب رجوع‌ها و ایجاد محیطی مناسب در اجتماع برای همه می‌شود (قراملکی، ۱۳۹۲: ۱۰۶-۱۰۵). توجه به اخلاق حرفه‌ای در محیط کار نه فقط منافع بسیاری برای سازمان، که کارکنان و کلیت جامعه دارد. سازمان‌ها با شناخت بهتر از اخلاق حرفه‌ای و ایجاد یک برنامه دقیق می‌توانند اخلاقیات را در محیط کار ترویج و تثبیت کنند.

در گذشته نقش پلیس نوعاً بر محافظت از زندگی و سرمایه، ممانعت از وقوع جرم، کشف و شناسایی مجرمان و برقراری نظم و امنیت متمرکز بوده است، این نقش‌ها شامل سه کارکرد مهم پلیس یعنی «اجرای قوانین»، «حفظ صلح و امنیت» و «تدارک» برای ارائه انواع خدمات انتظامی-اجتماعی^۳ بود (بونی^۴ و ویلسون^۴، ۱۹۹۴: ۳۵) در حالی که امروزه این نقش‌ها و وظایف پلیس تغییر کرده است. این تغییر که به معنای تبدیل پلیس سنتی^۵ به پلیس مدرن^۶ بوده و برای نخستین بار از سوی رابرت پیل^۷ مطرح گردید، تاثیر مهمی در روابط و ارتباطات بین پلیس و جامعه دارد، زیرا میزان موفقیت

-
1. Ethical charters
 2. Professional morality
 3. Bony
 4. Wilson
 5. Traditional police
 6. Modern police
 7. Robert Peel

پلیس با میزان بهره مندی جامعه از خدمات و فعالیت های پلیس و داشتن ارتباط موثر وی با جامعه است، که البته این به اخلاق حرفه ای پلیس بر می گردد (اولیور^۱، ۱۹۹۲، به نقل از بونی و ویلسون، ۱۹۹۴: ۴۰). بر این اساس می توان ادعا کرد که موفقیت در یک سازمان ناشی از ایجاد و به کارگیری مدیریت اخلاق در سازمان است (حاجی حسین نژاد و محبی و بلاغت، ۱۳۸۸: ۹۳).

در کشور ما برای این که سازمان نیروی انتظامی بتواند به رسالت خود به نحو شایسته ای عمل نماید باید پرسنل سازمانی، به خصوص مدیران آن دارای قابلیت ها و شایستگی های بارز فراوانی از جمله در بعد اخلاقی باشند، که این قابلیت ها و شایستگی ها از شاخصه های مهم اخلاق حرفه ای پلیس می باشد (صیادی، ۱۳۹۲: ۵۱). اخلاق حرفه ای، مجموعه ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه ها را به گونه ای متناسب در زمان و مکان های مختلف تضمین می کند. اخلاق حرفه ای مشتمل بر باورها و ارزش های والایی است که رعایت آنها در پیروی از هنجارهای اجتماعی نقش آفرین است و این مستلزم شناخت اولیه و بنیادین از اصول مذکور است (صحرائی، ۱۳۸۶: ۴۹).

در سازمان نیروی انتظامی، لزوم تحول دائمی در نیروی انسانی و استاندارد سازی و تعالی رفتار کارکنان ناجا در راستای توانمند سازی آنان در انجام ماموریت و وظایف سازمانی پیوسته مورد نظر مسئولان ناجا بوده و به عنوان یک «ارزش سازمانی» در دستور کار فرماندهی ناجا قرار دارد. افسران ارشد ناجا به عنوان گروه مرجع و الگوهای سازمانی سایر افسران، نقش تربیتی مهمی در سازمان ایفا می کنند. به نظر می رسد هر چه این افسران ارشد شاغل در پست های فرماندهی و مدیریت، بیشتر به اصول اخلاق حرفه ای پایبند باشند، ضمن افزایش فرمانبرداری، زمینه کارایی و اثر بخشی آنان فراهم

می‌گردد (صانعی، ۱۳۸۵: ۲۷). به همین سبب با توجه به مسئولیت حساس و جایگاه ویژه افسران ارشد، آشنایی با شاخصه‌های ارتباطی اخلاق حرفه‌ای و عمل به آنها نقش مهمی در فرهنگ سازی و تقویت مبانی اخلاق حرفه‌ای و همچنین پیشگیری از بروز مشکلات اخلاقی در بین کارکنان سازمان ایفا می‌کند. بررسی‌های صورت گرفته نشان می‌دهد، تاکنون چارچوب مناسب از اصول اخلاقی و اخلاق حرفه‌ای افسران در ناجا ارائه نشده و این نقصان تا اندازه‌ای منجر به بروز رفتارهای ارتباطی با تاکید بر سلیقه‌های شخصی میان این افسران گشته است. از این رو مسئله اساسی این تحقیق آن است که شاخصه‌های ارتباطی اخلاق حرفه‌ای (عمومی و اختصاصی) افسران پلیس آگاهی تهران بزرگ کدامند؟ و در ادامه میزان عمل به این شاخص‌های ارتباطی در هنگام اجرای ماموریت‌ها تا چه اندازه است؟

پیشینه تحقیق:

در داخل کشورمان حیدری (۱۳۹۴) در تحقیقی برای یافتن شاخصه‌های اختصاصی و عمومی افسران شاغل در سرکلانتری چهارم فاتب، مهم‌ترین شاخص عمومی اخلاق حرفه‌ای پلیس را این موارد برشمرده است: مناعت طبع^۱، تعلق سازمانی، تعامل سازمانی، مشارکت بردباری، و مهارت روابط اجتماعی که دارای بیشترین اهمیت بوده و از دیدگاه اساتید و نخبگان و افسران ارشد درخصوص اخلاق اختصاصی نیز برای افسران ارشد شاخص‌های: امانتداری، انضباط، دانش و آگاهی دارای بیشترین اهمیت و برای افسران جزء شاخص‌های: عدالت و انصاف، ذکاوت و هوشمندی، خلاقیت و انعطاف پذیری دارای بیشترین اهمیت بوده است.

دست‌نشان (۱۳۹۴) در تحقیقی جهت تبیین مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای فرماندهان صف دانشگاه علوم انتظامی امین و میزان عمل به آنها، دریافت که بیش از ۸۰٪ از

فرماندهان صف در مراکز آموزشی به اصول اخلاق حرفه ای فرماندهان صف از اخلاق حرفه ای خود آشنا نبودند. به همین جهت پیشنهاد گردیده که در خصوص تلاش های بیشتری برای شناساندن شاخص های فوق و شاخص هایی مانند زیاده خواه نبودن، یاد خدا، افزایش دانش، قانون مداری، مدیریت زمان و رفتار اسلامی - اجتماعی صورت گیرد. صیادی (۱۳۹۲) در پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد خود به بررسی ویژگیهای اخلاق حرفه ای فرماندهان و مدیران ناجا از منظر قرآن و روایات و میزان عمل به آن (فرمانده ی انتظامی استان کرمانشاه) پرداخته و در آن به این نتیجه رسیده که باید در اخلاق حرفه ای به آموزه های قران و احادیث توجه بیشتری شود.

سعید فر (۱۳۹۰) تحقیقی با عنوان عوامل موثر بر نهادینه سازی اخلاق حرفه ای پلیس در بین کارکنان کلانتریهای فاتب به انجام رسانید و طی آن به عوامل مهمی مانند ارتقاء سطح اعتقادات دینی پلیس، ایجاد انگیزه در محیط کاری، توجه به منشور اخلاقی پلیس در اخلاق حرفه ای پلیس تاکید کرد.

موسی پور و محبی و رشیدی (۱۳۸۹) تحقیقی با عنوان "ویژگی هایی (اخلاق حرفه ای) فرماندهان و مدیران از دیدگاه اسلام" انجام داده اند، که مهم ترین ویژگی های فوق به قرار زیر بوده است: توکل بر خداوند، پیشگامی در عمل، مردمی بودن، دلسوزی، حسن خلق، سعه صدر، قاطعیت، خوش بینی، احترام به زیردستان، برخورد مناسب و شایسته، قضاوت عادلانه، اجرای عدالت، احساس مسئولیت، رعایت قانون و غیره. محدثی (۱۳۸۸) در تحقیق خود با عنوان «تدوین منشور اخلاقی پلیس» به این نتیجه رسیده که تضعیف اصول اخلاقی در محیط کار پلیس، پیامدهای ناخوشایندی، بر سازمان و سپس بر جامعه خواهد داشت. ترابی (۱۳۸۳) در تحقیق خود با عنوان «اخلاق حرفه ای پلیس» در پرتو سخنان مقام معظم رهبری، دریافت که مهم ترین شاخص های اخلاق حرفه ای پلیس به قرار زیراند: علم و دانش و اطلاعات، تشخیص به موقع و

سریع مسئله و روش حل آن، خوش رفتاری، عطوفت و مهربانی با مردم، خویش‌ن داری در حین اجرای ماموریت، امانتداری در انجام ماموریت، شهامت اخلاقی و انتقاد پذیری^۱، قاطعیت و سختگیری در مقابل مجرمان. حاجی حسین نژاد و محبی و بلاغت (۱۳۸۸) در تحقیق خود با هدف نشان دادن جایگاه نظری اخلاق حرفه ای و تعاملات ارتباطی پلیس با جامعه به بحث در خصوص نگرش های سنتی و مدرن اخلاق حرفه ای پلیس پرداختند. آنها به این نتیجه رسیدند که تدوین نظام نامه اخلاقی و رفتاری پلیس نیازمند توجه به بسیاری از مولفه ها از جمله ارزش ها و فرهنگ جامعه است. آنها همچنین به این موضوع اشاره داشتند که رعایت اصول ارتباطات انسانی در تعاملات پلیس با جامعه و تدوین آئین نامه ها و استانداردهای رفتاری می تواند در تحقق هدف پلیس یاری گر باشد.

همان گونه که در نتایج تحقیقات بالا آمد (و نیز در مبانی نظری تحقیق خواهد آمد)، شاخص های ارتباطی (برای نمونه مهارت روابط اجتماعی^۲ در تحقیقات حیدری؛ رفتار اسلامی^۳ اجتماعی در تحقیق دست نشان؛ حسن خلاق و احترام به زیردستان در ارتباطات اجتماعی در تحقیقات موسی پور و محبی و رشیدی؛ و بالاخره خوش رفتاری، عطوفت و مهربانی با مردم در تحقیقات ترابی)، از جمله مهم ترین شاخص های اخلاق حرفه ای پلیس است. از این رو توجه و تفکر در آنها و نیز عمل بدان ها در هنگام انجام وظایف برای ما پلیس ها از اهمیت بالایی برخوردار است.

به جزء مجموعه های فوق، چند منبع قابل توجه دیگر وجود دارد که هر یک به نوعی در تشریح عناصر، مولفه ها و چستی اخلاق حرفه ای پلیس سخن گفته اند. می توان برای نمونه به این موارد استناد کرد: اسکینی (۱۳۸۷) که به احصاء مهم ترین شاخص های اخلاق کاراگاهان از منظر مدیران و کارکنان پلیس آگاهی تهران بزرگ اقدام

1. Criticism of

2. Social interactions skills

کرده؛ دوم، در گاهی (۱۳۹۲) که به کلیاتی از اخلاق پلیسی پرداخته؛ و نادری (۱۳۸۳) که همانند در گاهی کلیاتی از اخلاق عملی پلیسی با تاکید بر مولفه ها و شاخصی های دینی تاکید کرده است.

نظریه های تحقیق

در این که اصول اخلاقی و اخلاق حرفه ای پلیس کدامند؟ علل شکل گیری و تحول اخلاق حرفه ای چیست؟ مهم ترین عناصر و مولفه های اصول اخلاقی چه هستند؟ و از کجا نشات می گیرند؟ روش شناسی این که چه اصولی باید در رفتار پلیس حاکم باشد؟ معیارهای اخلاقی کارکنان (اخلاق حرفه ای) در پاسخ به این سؤال تهیه یا تدوین می شوند که چگونه ارزش های احصاء شده، در وظیفه و شغل خاصی مانند شغل پلیسی، باید حاکم شوند و کارکنان به این امر واقف شوند که در انجام وظیفه، برای نمونه، رعایت عدالت و انصاف رابه هنگام برقراری ارتباطات رو در رو رعایت کرده اند، یا نه؟

نظریات و رویکرهای مختلف و گاه مشابهی از سوی نظریه پردازان ارائه شده است. هر حرفه با توجه به اهداف، رسالت ها، ارزش های سازمانی، وظایف و مأموریت هایش، رفتار و تعهدات مربوطه به خود را دارد که البته بر گرفته از اساسنامه ی آن حرفه (و گاه شرایط اجتماعی زمانه، اعتقادات و آموزه های دینی، قومی، و آراء فرماندهان و رهبران) است. اخلاق حرفه ای نیز بر حسب دانش و آگاهی وسیع و یک نمونه ی ایده آل از خدمت به جامعه تعریف می شود و می کوشد به موضوعات اخلاقی حرفه های گوناگون پاسخ دهد. اخلاق حرفه ای را مسؤولیت های اخلاقی سازمان تعریف می کنند که شامل همه ی ابعاد سازمان و اخلاقیات شغلی می باشد. امروز اخلاق (که اخلاق حرفه ای بخشی از آن است) مرکز و کانون تحولات آینده شده است (برهانی و دیگران، ۲۰۰۸). اخلاق حرفه ای دارای هشت ویژگی معرفتی است که به ترتیب شامل: ۱- اخلاق به منزله دانش، ۲- نقش کاربردی، ۳- صبغه حرفه ای، ۴- دانش بومی (فرهنگ و وابسته)، ۵- اخلاق اسلامی،

۶- دانش انسانی، ۷- ویژگی های زبانی، ۸- دانش میان رشته ای ۵، می باشد (قراملکی، ۱۳۹۲: ۱۷۵).

حرفه پلیسی از جمله حرفه های مهم دارای اخلاق حرفه ای همانند پزشکان و پرستاران، حقوقدانان، روحانیون، استادان دانشگاه و مهندسان، است. جفرسون و کانتراس^۱ تقریباً عمده نظریه پردازان در خصوص وجود اخلاق حرفه ای بر این باورند که اهمیت اخلاق حرفه ای در آن است که اخلاق حرفه ای، تأثیر چشم گیری بر روی فعالیت ها و نتایج هر سازمان دارد، بهره وری را افزایش، ارتباطات را بهبود و درجه ی ریسک را کاهش می دهد (کاظم پور اشرفی ریزی و طاهری، ۱۳۹۰ به نقل از جفرسون و کانتراس، ۲۰۰۵)، داده نظارت، کنترل و هماهنگی رفتارها را آسان می سازد (حاجی حسین نژاد و محبی و بلاغت، ۱۳۸۷). در عین حال شاخص های مختلفی برای اخلاق حرفه ای بر شمرده اند (کریمی خوزانی و صنعتگران، ۱۳۸۴ و ۱۳۸۵).

برای نمونه «کاپس» بر این باور است که هر چند خوش رفتاری، تخصص و خویشتن داری (به عنوان شاخص های اخلاق حرفه ای) روش هایی برای نجان جان نیستند، اما می توانند مایه حیات بخش و اساس تمام فعالیت های انتظامی باشند (دمپسی، ۱۳۸۱: ۵۶). در نظریه او خوش رفتاری و خوش خلق بودن با مخاطبان یکی از شاخص های اساسی یا نخستین شاخص ارتباطی اخلاق حرفه ای است. سازمان بین المللی صلیب سرخ^۲ اصول اخلاقی زیر را برای تمامی ماموران و مسئولان پلیس توصیه کرده است (که البته ما با تاکید بر موضوع مقاله تنها به آن دسته از اصول را اشاره می کنیم که در آن به شاخص ارتباطی تاکید شده است):

1. Contreras & Jefferson

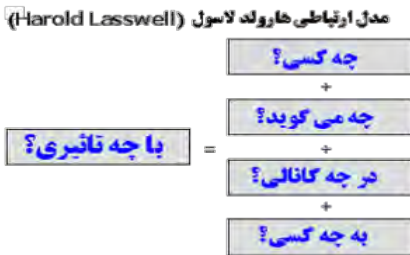
2. ICRC (International committee of the red croons)

- انجام وظیفه همیشه وابسته به شماست، البته بر اساس قانون و این از طریق خدمت به جامعه و محافظت از همه مردم امکان پذیر است.
 - از موضوعات محرمانه و راز افراد جامعه محافظت کنید از زمانی که پلیس ها با مردم ارتباط دارند (همانن پزشکان و روحانیون) به انحای مختلف در حوزه خصوصی مردم وارد می شوند. حفظ رازداری شهروندان موضوعی مهم برای پلیس است.
 - در ارتباطات اجتماعی خود با شهروندان و البته متهمان هرگز شکنجه، بی رحمی و سنگدلی نکنید و رفتارهای و حرکات موهن، تحقیق کننده و غیرانسانی نداشته باشید اشاره به گرفتن اعتراف در بازجویی ها یا ترساندن شهروندان و یا مسخره کردن و تحقیق آنها برای رسیدن یا کشف موضوع.
 - سعی کنید هیچ عمل یا رفتار نادرست و فسادانگیز مرتکب نشوید اشاره به تهدید یا تحدید و تطمیع شهروندان در ارتباط رو در رو برای رسیدن به هدف.
 - در ارتباطات خود با شهروندان از زور و قدرت تنها در زمان نیاز استفاده کنید (حاجی حسین نژاد و مجبی و بلاغت، ۱۳۸۷).
- سازمان صلیب سرخ^۱ غیر از نظامنامه، سوالاتی برای پلیس ها طرح کرده که در حوزه ارتباطات و رسانه همانند مدل اولیه ارتباط لاسول (۱۹۴۸) است. این مدل در ۵ عبارت کوتاه خلاصه می شود. چه کسی؟ چه می گوید؟ در چه کانالی؟ به چه کسی؟ با چه تاثیری؟^۲ در این مدل علاوه بر سه عنصر مدل ارسطویی، عناصر کانال و تاثیر پیام نیز مطرح شده است. مدل «گرینبر» سوال های لاسول را به صورت زیر توسعه می دهد که یک شخص (مثلا پلیس) یک رویداد را درک می کند، و به آن واکنش نشان می دهد،

1. ICRC(International committee of the red croons).

2. What&When&Where&Why&How

مدل ارتباطی هارولد لاسول (Harold Lasswell) در یک شرایط و موقعیت خاص، به خاطر مقاصد و هدف هایی، توسط امکاناتی که در دسترس دارد، به شکل و فرمی خاص، و زمینه ای ویژه، برای انتقال محتوا، با نتایجی مشخص. البته تمام این عناصر در داخل مدل گرنبر نشان داده نشده است. این مدل



نشان می دهد که فراگرد ارتباط انسانی، یک فراگرد ذهنی، انتخابی، متنوع، متغیر و غیر قابل پیش بینی است.

در نظام نامه اخلاقی پلیس انگلستان آمده که پلیس ها به عنوان وظیفه باید در امر اجرای مقررات و خدمت به بشر جان و مال خود را فدا کنند. در مقابل ظلم بایستند و از مظلوم دفاع کنند با همکاران برادر باشند و با آنها به جدیت و مهربانی رفتار و تعامل داشته باشند. وزارت کشور انگلستان^۱ در سال ۲۰۰۸ برای پلیس ها وظایفی در نظر گرفته (محافظت از زندگی، حفظ نظم، پیشگیری از وقوع جرم و انجام اقدامات لازم دادرسی) که ذیل چندین اصل (ارتباطی) تدوین شده است. برای نمونه «مسئولیت و پاسخگویی»^۲ در هنگام ارتباط رو در رو؛ «درستکاری و صداقت داشتن»^۳ به هنگام ارتباط؛ «نظم و ترتیبات قانونی»^۴؛ «استفاده از قدرت و نیروی پلیسی»^۵ در هنگام رو به رو شدن با شهروندان و غیر شهروندان؛ «اختیار، ادب و احترام»^۶ به مخاطبان؛ «برابری»^۷ همه مردم در برابر قانون بدون تبیض و سوء گیری؛ «رازداری»^۸ اطلاعات و آن چه که از

1. Home Office UK
2. Responsibility and Accountability
3. Honesty and Integrity
4. Lawful Orders
5. Use of Force
6. Authority, Respect and Courtesy
7. Equality
8. Confidentially

مردم در نزد پلیس وجود دارد؛ «رفتار عمومی^۱» چه در زمان ماموریت و چه غیر آن باید چنان باشد که اعتماد عمومی را برانگیزد؛ و «به چالش کشیدن و اطلاع دادن از رفتار و تعامل نامناسب خود و همکاران^۲». به نظر می رسد که تقریباً تمامی موارد یا اصول یادشده، شاخص هایی ارتباطی اند و ارتباطات پلیس با مردم اگر نگوئیم همه، که مهم ترین مولفه ی تدوین اخلاق حرفه ای پلیس است (حاجی حسین نژاد و محبی و بلاغت، ۱۳۸۷ و ن.ن. کنید به اداره اطلاع رسانی پلیس، ۱۳۷۹؛ اندرسن، ۱۳۸۳؛ اورتمایر، ۱۳۸۵).

سازمان پلیس ایالت فلوریدای آمریکا^۳ در سال ۲۰۰۷ استانداردهایی را جهت هدایت رفتار پلیس با عنوان اصول پلیسی تدوین کرده که این نیز همانند اصول وزارت کشور انگلستان، به مواردی پرداخته که اساساً صیقه ی ارتباط دارد. مانند: «ماموران باید در حین خدمت یا غیر خدمت باید مواقب رفتار خود با مردم باشند و به هنگام تعامل از قدرت خود سوء استفاده نکنند»، «افسران پلیس نباید در هنگام انجام وظایف رفتار یا کرداری (ارتباط کلامی و غیر کلامی) داشته باشند که باور و اعتماد عمومی نسبت به نظام عادلانه جنایی کاهش یابد»، «ماموران باید در تعاملات خود با مردم اصل بی طرفی را رعایت کنند و بر اساس سلیقه های شخصی، تعصب، و پیشداوری با مردم رفتار نمایند»، «ماموران نباید به هنگام خدمت طور رفتار یا عمل نمایند که به حیثیت خود و سازمان و همچنین توانایی ها و مهارت هایشان صدمه وارد آید»، «ماموران باید با همه افراد و گروه‌های اجتماعی با احترام و ادب رفتار کنند»، و «ماموران نباید به هیچ وجه

-
1. General Conduct
 2. Challenging and Reporting Improper Conduct
 3. FDLE (florida Department of law Enforcement)

به پذیرش هدیه در تعاملات و ارتباطات اجتماعی خود با مردم اقدام کنند^۱» (نیز رجوع کنید به عبدی، ۱۳۸۱؛ دیکسون^۲، ۲۰۰؛ سازمان پلیس نیوزیلند^۳، ۲۰۰۷).

اگر چه در پلیس ایران در گذشته به محورهایی که در بالا آمده اند، چندان توجه ای نشده (حاجی حسین نژاد و محبی و بلاغت، ۱۳۸۷) و نظامنامه ای هم تدوین نگردیده، اما هم اینک آموزش دانشگاه علوم انتظامی امین با برگزاری کارگاه ها و نیز متن سرفصل های درسی، واحدی را با عنوان «ارتباطات اجتماعی پلیس» یا «تعامل پلیس با مردم و یا «تعامل پلیس و رسانه ها» طراحی و به اجرا درآورده، که خود می تواند در آینده منبعی برای تدوین اصول و اخلاق حرفه ای پلیس ما باشد. با این وصف می توان براساس محتوای آن کارگاه ها، این درس ها و نیز برخی مراننامه های کلانتری ها به مواردی اشاره یا از آنها استخراج کرد که تا اندازه ای بن مایه های اصول اخلاقی و اخلاق حرفه ای پلیس باشد. برای نمونه: پلیس باید در تلاش برای بهبود دانش و آگاهی و نیز تقویت تعاملات و روابط اجتماعی خود با مردم باشد؛ پلیس باید تمام تلاش خود را برای اعتباربخشی خود و کسب اعتماد عمومی در روابط اجتماعی خود با مردم انجام دهد؛ پلیس باید تمام مخاطبان جامعه را از هر دین و مذهبی که باشند، یکسان ببیند؛ با از بدو ورود به کلانتری به تمام مراجعان احترام گذاشت؛ مراجعه کننده ها باید بتوانند بودن هیچ ترس و دلهره ای سخن بگویند؛ نباید به مراجعه کننده ها بی مهری، پرخاش یا بی احترامی شود (الیاسی و باصری، ۱۳۸۸: ۱۱؛ محمودی، ۱۳۸۸: ۷).

علاوه بر منابع یادشده برای تهیه و تدوین نظامنامه ها یا اصول اخلاق حرفه ای پلیس، منابع و ماخذ دیگری نیز وجود دارد که سازمان های پلیسی دنیا از آنها بهره می گیرند. برای نمونه در پلیس کشورمان یکی از منابع مهم اخذ اصول و اخلاق پلیسی آموزه های

1. (www.FDLE.state.FI.us)

2. Dexhon, Richard

3. New Zealand police

دینی- قرانی یا فرموده ها یا بیانات رهبری معظم انقلاب (هم به عنوان فرمانده کل قوا، هم به عنوان رهبر کشور و هم رهبر دینی) است. مانند اشاره به دینداری و احساس حضور خدا به هنگام ارتباط با مردم، ورع و تقوی داشتن، خوش رفتار با مردم، امانت داری و صداقت داشتن به هنگام ارتباط، قناعت و مناعت طبع داشتن، و حفظ حیا و عفت در هنگام مواجهه با مردم (محبی، ۱۳۸۳: ۶۵؛ نادری، ۱۳۹۳).

تعریف مفاهیم

اخلاق حرفه ای نقش راهبردی در افزایش عوامل تسهیل کننده موفقیت، و کاهش موانع کامیابی سازمان دارد (قرا ملکی، ۱۳۹۲: ۱۹۶). متخصصان مدیریت استراتژیک اصول اخلاقی شایسته در سازمان، را از جمله پیش شرط های مدیریت استراتژیک مطلوب دانسته اند. ضوابط رفتاری و اخلاقی هر حرفه، مهم ترین خط مشی های آن سازمان را که مشتمل بر ویژگی های اصلی حرفه، روابط اعضای حرفه با یکدیگر و بالاخره روابط هر عضو با جامعه ی حرفه ای است، در بر می گیرد (کیانی، ۱۳۹۲: ۷۲). اما اخلاق حرفه ای چیست؟ انواع و ویژگی های آن کدام است؟ اخلاق حرفه ای پلیس به چه معناست؟

آنچه که در باره اخلاق حرفه ای پلیس با تاکید بر عناصر و شاخص های ارتباطی در این مقاله گفته می شود عبارت است از: مجموعه ای از ارزش ها و هنجارهای (و شاید آئین نامه ها و استانداردهای قانونی، اجتماعی و سازمانی رفتار و عملکرد پلیس) که تا اندازه زیادی تعیین کننده درستی و نادرستی عمل پلیس ها را در شرایط زمانی، مکانی و ماموریتی پلیس از دیدگاه مردم نشان می دهد. به عبارت دیگر آن دسته از رفتارهای و افعال ارتباطی که پلیس ها در هنگام اجرای وظایف در ماموریت های خود در تعامل^۱ با مردم به کار می گیرند و به نظر می رسد که با اخلاق محض مبتنی بر قانون و

چارچوب‌های حقوقی متفاوت باشد. از این رو ممکن است بسیاری از رفتار ارتباطی پلیس بدون توجه به الگوهای قانون یا مقررات رسمی درون سازمان از سوی پلیس به کار گرفته شود، که در میان پلیس‌ها مرسوم است و مردم آنها را قبول دارند، ولی مبتنی بر قواعد و چهارچوب‌های سازمانی نباشد. از این رو به نظر می‌رسد که تدوین اصول و شاخص‌های ارتباطی اخلاق حرفه‌ای پلیس به سادگی تدوین قواعد کلی حقوقی و سازمانی پلیس نباشد. در حالی که برخی شاخص‌های ارتباطی اخلاق حرفه‌ای پلیس در یک جامعه مورد قبول مردم و پلیس است، مورد تأیید خود سازمان مذکور نبوده و در قوانین داخلی آن سازمان نیامده باشد. در واقع می‌توان هم کلام با دیکسون^۱ اظهار کرد که «فقدان توافق ملی و جهانی در باره‌های ارتباطی اخلاق از مشخصه‌های حوزه ارتباطات است و خواهد بود» (کاسوما، ۱۳۷۵).

اگر چه باید ارتباطات مبتنی بر اخلاق حرفه‌ای پلیس (لااقل در کشورمان) یکسان باشد، اما با توجه به این که پلیس‌ها بسته به موقعیت‌های زمانی، مکانی و شرایط اجتماعی که در ماموریت‌ها قرار می‌گیرند، مجبور از اتخاذ الگوهای ارتباطی خاصی هستند. احتمالاً به سبب ارزش‌ها و هنجارهای موجود در جوامع و فرهنگ‌ها، تدوین نظام‌نامه‌های اصول اخلاقی^۲ یا اخلاق حرفه‌ای به شکل جامع و مانع وجود نداشته باشد، اگر هم ممکن شود، چندان مفید نخواهد بود (خجسته و احمدی، ۱۳۸۷).

در عین حال، هدف از تنظیم، تدوین و اعلام اصول اخلاق حرفه‌ای را پاترسون^۳ و ویلکینز چنین برشمرده‌اند: در نظر داشتن اهداف اخلاقی شفاف و ضابطه‌مند؛ نشان دادن تعهد خود به اهداف اخلاق حرفه‌ای؛ برقراری ارتباطات بر اساس توقعات و اصول اخلاقی و تشکیل حلقه و زنجیره‌ای از نیروی کار برای وضع و تصویب اصول اخلاق

1. Dickson

2. Moral principles

3. Patterson & Wilkins

حرفه ای؛ ارزیابی و نظارت بر رفتار، کردار و انواع ارتباطات کارکنان و کارمندان بر اساس آن اصول؛ و بالاخره پایبندی به برنامه ها و فعالیت هایی که در راستای مدیریت یکپارچه و پویای مرتبط با اصول اخلاقی سازمان (خجسته و احمدی، ۱۳۸۷ به نقل از پاترسون^۱ و ویلکینز، ۲۰۰۸).

منظور از شاخص های ارتباطی نیز آن دسته از شاخص هایی که در حوزه ارتباطات از آن به «تبادل یا ارسال پیام از گیرنده به فرستنده با هدف اثر گذاری» یاد می شود و مشتمل بر پنج رکن (فرستنده، گیرنده، پیام، کانال ارتباطی و اثر) است. برخی مولفه های آن عبارت است از: فرستنده پیام چه کسی باشد، چه ویژگی هایی باید داشته باشد، پیام باید چگونه باشد و چگونه تدوین و ارسال شود، کانال های ارتباطی چگونه بشند، چه کانالی برای چه پیامی مناسب است، و اثر چه نوع اثری است، چه مقدار دوام دارد و... در اینجا برخی مصادیق آن که در بخش روش خواهد آمد (برای پلیس آگاهی) عبارت است از: مسئولیت پذیری فرستنده پیام و پاسخگویی مناسب به مخاطبان، درستکاری و صداقت داشتن با مخاطبان (به عنوان منبع پیام)، رازداری و امانتداری در برقراری و ادامه ارتباطات، میزان اختیار فرستنده پیام، رعایت ادب و احترام (به تمامی مخاطبان در هنگام برقراری ارتباط)، و بالاخره پرهیز از افترا، تهمت و توهین در هنگام ارسال پیام به مخاطب و برقراری ارتباط با او.

روش شناسی تحقیق:

روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر پژوهش، توصیفی^۵ تحلیلی، مقطعی، با طرح پیمایش است. جامعه مورد مطالعه این تحقیق، افسران پلیس آگاهی تهران بزرگ در سال ۱۳۹۴ بود که در مجموع ۱۰۵ نفر را شامل می شد. از این تعداد

۴۲ نفر افسر ارشد و تعداد ۶۳ نفر افسر جزء بودند که با توجه به محدود بودن آنها، به صورت تمام شمار انتخاب شده اند.

ابزار تحقیق در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته است که مؤلفه های آن در دو بخش: الف) مؤلفه های عمومی اخلاق حرفه ای و میزان عمل به آن، و ب) مؤلفه های اختصاصی اخلاق حرفه ای افسران و میزان عمل به آن طرح شده است. پرسش نامه براساس طیف لیکرت برای هر مؤلفه ۵ پاسخ پیش بینی شده که از ۱ تا ۵ به ترتیب (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم) شماره و ارزش گذاری شده است. سپس پرسشنامه بر روی جامعه آماری مورد نظر به صورت انفرادی اجرا و برای هر کدام از آزمودنی ها نحوه تکمیل پرسشنامه توسط محقق توضیح داده شد. اجرای پرسش نامه بر اساس شیوه خودسنجی^۱ (که یکی از روش های معتبر سنجش اخلاق حرفه ای بوده و به عنوان عامل پیش بینی کننده یا شاخص اندازه گیری رفتارهای حرفه ای محسوب می شود) تنظیم و از سوی نمونه های تحقیق، یعنی افسران پلیس (جز و ارشد) یادشده، تکمیل شده است. برای یافتن شاخص (عمومی) ارتباطی اخلاق حرفه ای به جستجو در مقالات و منابع مختلف رجوع شد و برای یافتن شاخص های (اختصاصی) ارتباطی اخلاق حرفه ای جلسات مصاحبه ای مختلفی با برخی افسران جز و افسران ارشد برگزار گردید. در این مصاحبه ها شاخص های مورد نظر افسران فوق پس از چندین بار مصاحبه های رفت و برگشتی بود، احصاء گردید. جستجوی منابع مرتبط با اخلاق ارتباطی نشان می دهد که مهم ترین شاخص های ارتباطی اخلاق حرفه ای پلیس به قرار زیر است:

جدول شماره (۱) دسته بندی شاخصه های (عام و خاص) اخلاق حرفه ای افسران جز و ارشد پلیس های آگاهی

شاخصه های عمومی اخلاق حرفه ای	شاخصه های اختصاصی اخلاق حرفه ای
مسئولیت پذیری فرستنده پیام و پاسخگویی مناسب و در خور احترام به مخاطبان	حفظ قانون مداری برای تمامی مخاطبان و تمامی زمان ها و مکان ها در ارتباطات اجتماعی (در ارتباطات با ادبیات قانونی تعامل کند، حرف ها ادله قانونی داشته باشد، بر اساس قانون ارتباطات را آغاز و پایان دهد، شرح وظایف و اختیارات قانونی هر یک از طرفین را بگویند، قوانین و مقررات مرتبط با جرم وجود داشته باشد و...)
درستکاری و صداقت داشتن فرستنده پیام با مخاطبان	رازداری و امانتداری فرستنده پیام در برقراری و ادامه ارتباطات
میزان اختیار فرستنده پیام، رعایت ادب و احترام (به تمامی مخاطبان در هنگام برقراری ارتباط)	پرهیز از افترا، تهمت و توهین در هنگام ارسال پیام به مخاطب و برقراری ارتباط با او
برد باری در حل مسئله و مشکل (برقراری ارتباط برای حل مشکل مخاطب)	شجاعت اما پرهیز از خشونت و ناسزاگویی در ارتباطات
تعامل و مشارکت ^۱ (برقراری ارتباطات دوسویه و چند سویه به جای ارتباطات خطی)	اعتماد به نفس و قاطعیت: (در فرآیند گزارش تخلف شجاعت، صداقت و قاطعیت داشته باشد)
مهارت برقراری روابط اجتماعی و انسانی	رعایت حقوق شهروندی متهمان و غیر متهمان (در تعاملات رو در رو): «از توهین و ارباب شهروندفوق خودداری شود»، «اطلاع رسانی مناسب به وی انجام دهد»، «اصل رازدای درباره ارائه کننده متخلف رعایت شود.»، «شرح وظایف شغلی و محدوده مسئولیت های حرفه ای خود را به همراه حقوق شهروند را فرد ابلاغ کند» .
انتقاد پذیری (ارتباط برای فیدبک گیری و اصلاح امور)	رعایت عدالت، انصاف و بی طرفی برای تمامی مخاطبان

1. Interactions and Taking part

انعطاف‌پذیری (اگر چه تساهل و تسامح در برخی مواقع از ارتباط خوب و شایسته است، اما بتواند به تقاضاهای ناجا، غیر قانونی، و غیر اخلاقی نه بگوئید و در اجرای وظایف ارتباطی دقیق باشد).	انضباط در اجرای امور و ارتباطات
	خوش رفتاری و مدارا با مردم

جدول شماره (۱) با الهام‌گیری و استنادهای مستقیم و غیر مستقیم به مرامنامه‌ها، منشورهای اخلاقی، نظامه‌نامه‌ها، آیین‌نامه‌ها، مقررات و دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و... مندرج در منابع زیر بوده، که استخراج و تدوین شده است: حاجی حسین نژاد و محبی و بلاغت (۱۳۸۸)؛ دهپی (۱۳۸۱)؛ سازمان بین‌المللی صلیب سرخ (۲۰۰۴)؛ وزارت کشور انگلستان (۲۰۰۸)؛ سازمان نیروی پلیس فلوریدای آمریکا (۲۰۰۷)؛ ترابی (۱۳۸۳)؛ الیاسی و باصری (۱۳۸۸)؛ محبی (۱۳۸۳)؛ بذرافکن و همکاران (۱۳۹۱)؛ بیران و خانیکی و آطاهریان (۱۳۹۴)؛ فرج‌خدا و لطفی نژاد رودسری و عباسی (۱۳۹۱)؛ کریمی خوزانی (۱۳۸۷).

برای مشخص ساختن روایی پرسش‌نامه، از روایی محتوایی^۱، یعنی سنجش آن از نظر استاد راهنما، استاد مشاور، و چندین تن دیگر از اساتید و متخصصان و کارشناسان استفاده و برای سنجش پایایی^۲ پرسشنامه، با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، اعتبار پرسشنامه برآورد گردید که این ضرایب آلفای کل برابر با ۰/۸۷۶ بوده است.

یافته‌های تحقیق:

در بررسی وضعیت جنسیت پاسخ‌دهندگان ۷۳ درصد آنان مرد و ۲۷ درصد زن، در بررسی وضعیت سنی، میانگین سنی آنان ۳۹ سال، در طیف درجات، بیشترین فراوانی مربوط به سروان بوده و درجات ستوانیکم، سرگرد، سرهنگ دوم، سرهنگ، ستوان دوم و ستوانسوم به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار داشتند. در داده‌های مربوط به جایگاه

1. content- related validity

2. reliability

شغلی، جایگاه سرگردی دارای بیشترین فراوانی، سروانی، سرهنگ دومی، سرهنگی، و سرتیپ دومی در رتبه های بعدی بود. در بررسی میزان تحصیلات، فراوانی مقطع کارشناسی (۵۰ درصد) و مقاطع فوق دیپلم (۲۵ درصد) و کارشناسی ارشد (۲۵ درصد) در رتبه های بعدی قرار داشتند. در داده های مربوط به وضعیت تاهل ۹۴,۸۴ درصد پاسخ دهندگان متاهل و ۵,۱۶ درصد مجرد و در بررسی میزان سنوات میانگین سنوات برابر ۲۰,۳ سال بود.

در توصیف سوالات پرسشنامه برای بررسی شاخص های مربوط به افسران ارشد (که خلاصه آنها نوشته شده) به قرار زیر است:

از دیدگاه افسران ارشد در خصوص اخلاق عمومی شاخص های مسئولیت پذیری و پاسخگویی، اختیار، ادب و احترام، درستکاری و صداقت و برابری و از دیدگاه افسران جزء شاخص های: مسئولیت پذیری و پاسخگویی، درستکاری و صداقت، برابری، دارای بیشترین اهمیت است.

در توصیف سوالات پرسشنامه برای بررسی شاخص های مربوط به افسران جزء: در خصوص اخلاق اختصاصی نیز از دیدگاه افسران ارشد شاخص های: رعایت حقوق شهروندی متهمان و قانون مداری، از دیدگاه افسران جزء: قانون مداری و رازداری دارای بیشترین اهمیت بود.

امارهای تحلیلی. این آمارها با تاکید بر آزمون های رتبه بندی فریدمن و تی تک نمونه ای تحلیل شده و ضمناً برای رفع تکرار از نام شاخص های اخلاق عمومی و اختصاصی به جای شاخص های عمومی و اختصاصی ارتباطی و نیز اختصار شاخص ها (جدول شماره ۱) استفاده شده است. اگر چه برخی از این شاخص ها ارتباطی نیستند و ما برای رسم امانت داری یافته های پایان نامه آنها را آورده ایم.

جدول ۲. مربوط به مقایسه میانگین نمرات شاخص‌ها عمومی و اختصاصی

ردیف	گروه پاسخ دهنده	عنوان شاخص	میانگین	تعداد
۱	افسران ارشد	عمومی	۷۸	۴۲
		اختصاصی	۷۸/۰۳	۴۲
۲	افسران جزء	عمومی	۱۳۵/۷۳	۶۳
		اختصاصی	۱۳۳/۷	۶۳

با بررسی جدول مربوط به مقایسه شاخص‌های مورد بررسی در دو گروه افسران ارشد و افسران جزء مشخص می‌شود، میانگین نمره شاخص‌های عمومی و اختصاصی در افسران جزء بالاتر از میانگین شاخص‌های مذکور در گروه افسران ارشد است.

جدول ۳: نتایج رتبه‌های شاخص‌های عمومی اخلاق حرفه‌ای بر اساس نظرات افسران ارشد و افسران جزء (فریدمن)

رتبه	افسران ارشد		افسران جزء	
	شاخص	میانگین	شاخص	میانگین
۱	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی	۸,۸۲	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی	۸,۲۱
۲	تعهد (ایمان، باور و التزام عملی)	۸,۴۲	درستکاری و صداقت	۸,۰۲
۳	اختیار، ادب و احترام	۷,۹۴	تعهد (ایمان، باور و التزام عملی)	۸
۴	درستکاری و صداقت	۷,۹۳	برابری	۷,۴۰
۵	برابری	۷,۹۲	مناعت طبع	۷,۲۳
۶	بردباری در حل مسئله و مشکل	۷,۲۶	اختیار، ادب و احترام	۷,۰۵
۷	مناعت طبع	۶,۹۹	بردباری در حل مسئله و مشکل	۷,۰۲
۸	تعامل و مشارکت	۵,۳۸	انتقادپذیری	۶,۷۶
۹	مهارت روابط اجتماعی و انسانی	۵,۱۷	تعلق سازمانی و روحیه خدمتی	۵,۴۴
۱۰	ورع و تقوی	۴,۸۰	تعامل و مشارکت	۴,۶۷
۱۱	انتقادپذیری	۳,۹۴	ورع و تقوی	۴,۳۴
۱۲	تعلق سازمانی و روحیه خدمتی	۳,۴۳	مهارت روابط اجتماعی و انسانی	۳,۸۹

با توجه به خروجی جدول فوق که بر اساس نظرات نمونه آماری مورد نظر می باشد می توان نتیجه گرفت که به ترتیب کدامیک از شاخص های مورد نظر بیشترین اهمیت را از نظر جامعه نمونه دارند. در حای که بیشترین اهمیت برای افسران ارشد و افسران جزء مسئولیت پذیری و پاسخگویی به عنوان یکی از مهم ترین شاخص های ارتباطی عمومی اخلاق حرفه ای است؛ مولفه تعلق سازمانی و روحیه خدمتی از نظر افسران ارشد و مولفه مهارت روابط اجتماعی و انسانی از نظر افسران جزء پایین ترین اولویت را دارند.

جدول ۴: نتایج آزمون فریدمن بر اساس نظرات افسران ارشد

sig	df	Chi-Square	N	
۰,۰۰۰	۱۱	۱۵۳,۵۹۳	۴۲	فریدمن

جدول ۵: نتایج آزمون فریدمن بر اساس نظرات افسران جزء

sig	df	Chi-Square	N	
۰,۰۰۰	۱۱	۱۵۴,۲۵۲	۶۳	فریدمن

جدول ۶: نتایج رتبه های شاخص های اختصاصی اخلاق حرفه ای بر اساس نظرات افسران ارشد و افسران جزء

افسران جزء		افسران ارشد		
میانگین	شاخص	میانگین	شاخص	رتبه
۱۱,۲۱	توکل	۱۱,۶۸	ذکاوت و هوشمندی	۱
۱۰,۰۶	قانون مداری	۹,۸۵	تفکر و تدبیر	۲
۱۰,۰۳	رازداری	۹,۲۳	عزت نفس	۳
۹,۷۲	تفکر و تدبیر	۹,۲۱	رعایت حقوق شهروندی متهمان	۴
۹,۷۰	انضباط	۸,۸۸	قانون مداری	۵
۹,۲۱	عزت نفس	۸,۶۳	اعتماد به نفس و قاطعیت	۶
۸,۳۴	رعایت حقوق شهروندی متهمان	۸,۶۱	دانش و آگاهی	۷
۸,۳۳	امانتداری و اخلاق اسلامی	۸,۴۴	شجاعت	۸
۸,۰۶	عدالت و انصاف	۸,۱۳	رازداری	۹

۷,۶۴	اخلاقیت و انعطاف پذیری	۷,۹۶	امانتداری و اخلاق اسلامی	۱۰
۷,۵۹	ذکاوت و هوشمندی	۷,۹۴	توکل	۱۱
۷,۵۷	اعتماد به نفس و قاطعیت	۷,۸۵	انضباط	۱۲
۷,۰۲	دانش و آگاهی	۷,۷۶	خوش رفتاری و مدارا با مردم	۱۳
۶,۸۶	شجاعت	۷,۶۸	اخلاقیت و انعطاف پذیری	۱۴
۶,۶۷	حیا و عفت	۷,۱۹	حیا و عفت	۱۵
۵,۶۹	خوش رفتاری و مدارا با مردم	۶,۶۹	عدالت و انصاف	۱۶

با توجه به خروجی جدول فوق که بر اساس نظرات نمونه آماری مورد نظر می باشد می توان نتیجه گرفت که به ترتیب شاخص های مورد نظر بیشترین اهمیت را از نظر جامعه نمونه دارند. که بیشترین اهمیت ر برای افسران ارشد ذکاوت و هوشمندی و افسران جزء قانون مداری به عنوان یکی از مهم ترین شاخص های خصوصی اخلاق حرفه ای و با توجه به خروجی های جدول مولفه ت اخلاقیت و انعطاف پذیری از نظر افسران ارشد و مولفه شجاعت از نظر افسران جزء پایین ترین اولویت را دارند.

جدول ۷: نتایج آزمون فریدمن بر اساس نظرات افسران ارشد

sig	df	Chi-Square	N	
۰,۰۰۰	۱۵	۴۳,۹۷۴	۴۲	فریدمن

جدول ۸: نتایج آزمون فریدمن بر اساس نظرات افسران جزء

sig	df	Chi-Square	N	
۰,۰۰۰	۱۵	۹۳,۴۱۳	۶۳	فریدمن

شاخصه های عمومی اخلاق حرفه ای افسران پلیس آگاهی کدامند؟ از دیدگاه افسران ارشد

به منظور تبیین شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای از دیدگاه افسران ارشد، از آزمون تی تک نمونه ای استفاده شده است.

جدول ۹: توصیف میانگین تک نمونه ای شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای از دیدگاه افسران ارشد

ردیف	سوال	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	تعداد
۱	تعهد (ایمان، باور و التزام عملی)	4.1667	.58086	.08963	42
۲	مسئولیت پذیری و پاسخگویی	4.2381	.57634	.08893	42
۳	درستکاری و صداقت	4.0476	.66083	.10197	42
۴	برابری	4.0476	.62283	.09611	42
۵	اختیار، ادب و احترام	4.0714	.67690	.10445	42
۶	برد باری در حل مسئله و مشکل	3.9048	.61721	.09524	42
۷	تعامل و مشارکت	3.4048	.79815	.12316	42
۸	مناعت طبع	3.8095	.63392	.09782	42
۹	مهارت روابط اجتماعی و انسانی	3.4762	.67130	.10358	42
۱۰	انتقاد پذیری	3.0952	.93207	.14382	42
۱۱	تعلق سازمانی و روحیه خدمتی	2.9524	.82499	.12730	42
۱۲	ورع و تقوی	3.3333	.72134	.11130	42

جدول ۱۰: نتایج آزمون تی تک نمونه ای، میزان اهمیت شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای از دیدگاه افسران ارشد

ردیف	سوال	آماره t	درجه آزادی	معناداری	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
						کران بالا	کران پایین
۱	تعهد (ایمان، باور و التزام عملی)	13.017	41	.000	1.16667	.9857	1.3477
۲	مسئولیت پذیری و پاسخگویی	13.922	41	.000	1.23810	1.0585	1.4177
۳	درستکاری و صداقت	10.274	41	.000	1.04762	.8417	1.2535
۴	برابری	10.901	41	.000	1.04762	.8535	1.2417
۵	اختیار، ادب و احترام	10.258	41	.000	1.07143	.8605	1.2824
۶	برد باری در حل مسئله و مشکل	9.500	41	.000	.90476	.7124	1.0971

۷	تعامل و مشارکت	3.287	41	.002	.40476	.1560	.6535
۸	مناعت طبع	8.276	41	.000	.80952	.6120	1.0071
۹	مهارت روابط اجتماعی و انسانی	4.597	41	.000	.47619	.2670	.6854
۱۰	انتقاد پذیری	.662	41	.512	.09524	-.1952	.3857
۱۱	تعلق سازمانی و روحیه خدمتی	-.374	41	.710	-.04762	-.3047	.2095
۱۲	ورع و تقوی	2.995	41	.005	.33333	.1085	.5581

در این آزمون در صورتی که میانگین برای میزان اهمیت شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای بیشتر از حد متوسط باشد گرفته می شود، که نشان داده شود شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای از دیدگاه افسران ارشد کدامند. با توجه به اینکه در این سطح هر کدام از شاخص ها دارای ۱ گویه در طیف ۵ گزینه ای بود، «عدد مورد انتظار» یا همان حد متوسط برابر با ۳ شد، نتایج بدست آمده میانگین برای میزان اهمیت شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای از دیدگاه افسران ارشد برای شاخص های (تعهد (ایمان، باور و التزام عملی)، مسئولیت پذیری و پاسخگویی، درستکاری و صداقت، برابری، اختیار، ادب و احترام، برد باری در حل مسئله و مشکل، تعامل و مشارکت، مناعت طبع، مهارت روابط اجتماعی و انسانی، ورع و تقوی) بیشتر از حد متوسط (۳) قرار داشت. همچنین نتایج بدست آمده ($\text{sig} < 0/05$) نشان داد که با اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای کمتر از ۰,۰۵، اختلاف میانگین نمرات میزان اهمیت شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای از دیدگاه افسران ارشد برای مولفه های ذکر شده با حد متوسط معنادار است. و نتایج بدست آمده میانگین برای میزان اهمیت شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای از دیدگاه افسران ارشد برای شاخص های (انتقادپذیری و تعلق سازمانی و روحیه خدمتی) کمتر از حد متوسط (۳) قرار داشت. همچنین نتایج بدست آمده ($\text{sig} > 0/05$) نشان داد که با اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای بزرگتر از ۰,۰۵، اختلاف میانگین نمرات میزان اهمیت شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای از دیدگاه

افسران ارشد برای مولفه های (انتقادپذیری و تعلق سازمانی و روحیه خدمتی) با حد متوسط معنادار نیست.

میزان عمل به شاخصه های عمومی اخلاق حرفه ای توسط افسران آگاهی چه اندازه است؟

از دیدگاه افسران ارشد

به منظور بررسی میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای، از آزمون تی تک نمونه ای استفاده شده است.

جدول ۱۱: میانگین میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای	۴۲	۳۸,۵۰۰۰	۲,۳۲۹۵۶	۳۵۹۴۶

جدول ۱۲: نتایج آزمون تی تک نمونه ای، میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای

آماره t	درجه آزادی	معناداری	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
				کران پایین	کران بالا
۲۳,۶۴۷	۴۱	۰,۰۰۰	۸,۵۰۰۰۰	۷,۷۷۴۱	۹,۲۲۵۹

در این آزمون در صورتی که میانگین برای میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای بیشتر از حد متوسط باشد گرفته می شود. با توجه به اینکه این سطح دارای ۱۰ گویه در طیف ۵ گزینه ای بود و «عدد مورد انتظار» یا همان حد متوسط برابر با ۳۰ شد، نتایج بدست آمده میانگین برای میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای ($M=38,5000$) بیشتر از حد متوسط (۳۰) قرار داشت. همچنین نتایج بدست آمده ($sig<0/05$) نشان داد که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۰,۰۰۱، اختلاف میانگین نمرات با حد متوسط معنادار است. لذا

می توان بیان داشت که میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای بیشتر از حد متوسط می باشد.

از دیدگاه افسران جزء

به منظور بررسی میزان پایبندی افسران جزء به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای، از آزمون تی تک نمونه ای استفاده شده است.

جدول ۱۳: میانگین میزان پایبندی افسران جزء به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای	۶۳	۳۸,۱۹۰۵	۳,۵۸۶۹۷	۴۵۱۹۲.

جدول ۱۴: نتایج آزمون تی تک نمونه ای، میزان پایبندی افسران جزء به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای

آماره t	درجه آزادی	معناداری	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
				کران پایین	کران بالا
۱۸,۱۲۴	۶۲	۰,۰۰۰	۸,۱۹۰۴۸	۷,۲۸۷۱	۹,۰۹۳۸

در این آزمون در صورتی که میانگین برای میزان پایبندی افسران جزء به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای بیشتر از حد متوسط باشد گرفته می شود. با توجه به اینکه این سطح دارای ۱۰ گویه در طیف ۵ گزینه ای بود و «عدد مورد انتظار» یا همان حد متوسط برابر با ۳۰ شد، نتایج بدست آمده میانگین برای میزان پایبندی افسران جزء به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای ($M=38,1905$) بیشتر از حد متوسط (۳۰) قرار داشت. همچنین نتایج بدست آمده ($sig < 0/05$) نشان داد که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۰,۰۰۱، اختلاف میانگین نمرات با حد متوسط معنادار است. لذا می توان بیان داشت که میزان پایبندی افسران جزء به شاخص های عمومی اخلاق حرفه ای بیشتر از حد متوسط می باشد.

شاخص های ارتباطی اخلاق حرفه ای و میزان عمل به آنها توسط افسران آگاهی چه اندازه است؟ از دیدگاه افسران ارشد

به منظور بررسی میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های اختصاصی اخلاق حرفه ای، از آزمون تی تک نمونه ای استفاده شده است.

جدول ۱۵: میانگین میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های اختصاصی اخلاق حرفه ای

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
شاخص های اختصاصی اخلاق حرفه ای	۴۲	۵۵,۱۹۰۵	۵,۵۴۴۶۷	۸۵۵۵۶

جدول ۱۶: نتایج آزمون تی تک نمونه ای، میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های اختصاصی اخلاق حرفه ای

آماره t	درجه آزادی	معناداری	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
				کران پایین	کران بالا
۸,۴۰۴	۴۱	۰,۰۰۰	۱۰,۱۹۰۴۸	۵,۴۶۲۶	۸,۹۱۸۳

در این آزمون در صورتی که میانگین برای میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های اختصاصی اخلاق حرفه ای بیشتر از حد متوسط باشد گرفته می شود. با توجه به اینکه این سطح دارای ۱۵ گویه در طیف ۵ گزینه ای بود و «عدد مورد انتظار» یا همان حد متوسط برابر با ۴۵ شد، نتایج بدست آمده میانگین برای میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های اختصاصی اخلاق حرفه ای ($M=55,1905$) بیشتر از حد متوسط (۴۵) قرار داشت. همچنین نتایج بدست آمده ($sig < 0/05$) نشان داد که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۰,۰۰۱، اختلاف میانگین نمرات با حد متوسط معنادار است. لذا می توان بیان داشت که میزان پایبندی افسران ارشد به شاخص های اختصاصی اخلاق حرفه ای بیشتر از حد متوسط می باشد.

از دیدگاه افسران جزء

به منظور بررسی میزان پایبندی افسران جزء به شاخص‌های اختصاصی اخلاق حرفه‌ای، از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است.

جدول ۱۷: میانگین میزان پایبندی افسران جزء به شاخص‌های اختصاصی اخلاق حرفه‌ای

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد
شاخص‌های اختصاصی اخلاق حرفه‌ای	۶۳	۵۱,۹۲۰۶	۴,۶۲۹۱۶	۵۸۳۲۲

جدول ۴-۲۷. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای، میزان پایبندی افسران جزء به شاخص‌های

اختصاصی اخلاق حرفه‌ای

آماره t	درجه آزادی	معناداری	تفاوت	
			میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد
۱۱,۸۶۶	۶۲	۰,۰۰۰	۶,۹۲۰۶۳	کران پایین: ۵,۷۵۴۸ کران بالا: ۸,۰۸۶۵

در این آزمون در صورتی که میانگین برای میزان پایبندی افسران جزء به شاخص‌های اختصاصی اخلاق حرفه‌ای بیشتر از حد متوسط باشد گرفته می‌شود. با توجه به اینکه این سطح دارای ۱۵ گویه در طیف ۵ گزینه‌ای بود و «عدد مورد انتظار» یا همان حد متوسط برابر با ۴۵ شد، نتایج بدست آمده میانگین برای میزان پایبندی افسران جزء به شاخص‌های اختصاصی اخلاق حرفه‌ای ($M=51,9206$) بیشتر از حد متوسط (۴۵) قرار داشت. همچنین نتایج بدست آمده ($sig < 0/05$) نشان داد که با اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای کمتر از ۰,۰۰۱، اختلاف میانگین نمرات با حد متوسط معنادار است. لذا می‌توان بیان داشت که میزان پایبندی افسران جزء به شاخص‌های اختصاصی اخلاق حرفه‌ای بیشتر از حد متوسط می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری.

نتیجه گیری نخست این تحقیق، که با برخی تحقیقات دیگر مانند: اورتمایر (۱۳۸۵) بذرافکن و همکاران (۱۳۹۱) محبی (۱۳۸۳) و نادری (۱۳۸۳) و قراملکی (۱۳۹۲) قرابت داشت، آن بود که اخلاق حرفه ای فواید زیادی برای افسران (کارکنان)، سازمان (پلیس) و شهروندان جامعه دارد. زیرا اخلاق حرفه ای و ترویج آن در میان پرسنل نقش مهمی در اثربخشی سازمان در قبال افراد جامعه دارد. این موفقیت حاصل نمی شود مگر آن که فرماندهان و مدیران بینشی روشن نسبت به اخلاق حرفه ای پلیس حاصل کنند. با شناخت بهتر از مؤلفه های ارتباطی اخلاق حرفه ای، کارکنان می توان نقاط ضعف و قوت برنامه های سازمان همان گونه که کریمی خوزانی و صنعتگران (۱۳۸۴ و ۱۳۸۵) یادآور شده اند، را برطرف نمود، موجبات اثر بخشی و کارآیی بیشتر را فراهم کرد و در نهایت گامی در جهت تحول نظام اجرایی نیروی انتظامی و بهبود خدمت رسانی به افراد جامعه برداشت. عدم توجه علمی و عملی به این مهم، همان گونه که قراملکی (۱۳۸۸) یادآور گردیده، ناکارآمدی سیاست ها و برنامه های پلیس در ساماندهی دوباره نظم و امنیت اجتماعی با تاکید بر اخلاق حرفه ای را در پی خواهد داشت. از این رو این پژوهش با هدف تبیین شاخصه های ارتباطی اخلاق حرفه ای افسران پلیس آگاهی تهران بزرگ و میزان پایبندی به آن انجام شد.

در این تحقیق ویژگی های ارتباطی اخلاق حرفه ای افسران ارشد و جزء به دو بخش، شاخصه های عمومی و شاخصه های اختصاصی تقسیم گردید. با بررسی جدول مربوط به مقایسه شاخص های مورد بررسی در دو گروه افسران ارشد و افسران جزء مشخص شد، میانگین نمره شاخص های عمومی و اختصاصی در افسران ارشد بالاتر از میانگین شاخص های مذکور در گروه افسران جزء است. از دیدگاه افسران ارشد و افسران جزء شرکت کننده در تحقیق مؤلفه های عمومی و اختصاصی اخلاق حرفه ای، برای افسران ارشد درخصوص اخلاق عمومی شاخص های: مسئولیت پذیری و پاسخگویی، تعهد

(ایمان، باور و التزام عملی)، اختیار، ادب و احترام، درستکاری و صداقت و برای افسران جزء شاخص‌های: مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی، درستکاری و صداقت، تعهد (ایمان، باور و التزام عملی) و برابری دارای بیشترین اهمیت بوده و بیشتر مورد توجه قرار گرفته‌اند. از دیدگاه افسران ارشد و افسران جزء در خصوص اخلاق اختصاصی نیز برای افسران ارشد شاخص‌های: ذکاوت و هوشمندی، تفکر و تدبیر، عزت نفس، رعایت حقوق شهروندی متهمان دارای بیشترین اهمیت و برای افسران جزء شاخص‌های: توکل، قانون‌مداری، رازداری، تفکر و تدبیر دارای بیشترین اهمیت بود.

همان‌طور که در مبنای تحقیق آمد، امنیت نه فقط یکی از مهمترین و اساسی‌ترین نیازهای بشر، که همان‌گونه که پلیس بین الملل ناجا. (۱۳۷۹) و فرج‌خدا و لطفی نژاد رودسری و عباسی (۱۳۹۱) دریافته بودند، یکی از نخستین اصول اخلاق حرفه‌ای (پلیس‌ها) نیز هست. اگر چه که محبی (۱۳۸۳)، عبدی (۱۳۸۳) و الیاسی و باصری (۱۳۸۸) اظهار داشته‌اند، برخی از این جوامع فاقد منبع یا مرجعی ثبت شده و استاندارد با عنوان اخلاق حرفه‌ای‌اند، لکن اصول اخلاقی یا اخلاق حرفه‌ای پلیس‌های کشورهای جهان در قالب‌های گوناگونی مانند آئین‌نامه‌ها، مرامنامه‌ها، نظام‌نامه‌ها، دستورالعمل‌های قانون و حتی اخلاقیات‌اند قابل‌بازیابی است حاجی حسین نژاد و محبی و بلاغت (۱۳۸۸). به هر ترتیب منبع فوق (به عنوان اخلاق حرفه‌ای پلیس) نقش مهمی در چگونگی برقراری ارتباط و رفتار پلیس با مردم (عادی یا متهم) داشته، نیز راهنمایی برای شیوه‌های استاندارد رویارویی پلیس‌ها با مردم در شرایط زمانی و مکانی مختلف است که البته می‌تواند در هماهنگ‌کردن رفتارها و بالا بردن اعتماد مردم به پلیس مفید باشد.

بسیاری از محققان داخلی و خارجی اخلاق (حرفه‌ای) مانند: نادری (۱۳۹۳) و محبی (۱۳۸۳) و حاجی حسین نژاد و محبی و بلاغت (۱۳۸۸) و ساناهارا (۲۰۰۲) و لی‌سستر

و مودگیل و مودگیل (۲۰۰۰) بر این باورند که این اخلاقیات هر چه باشند و در هر قالبی که می خواهند قرار بگیرند، باید ابتدا پذیرشی درونی برای خود پلیس ها پیدا کنند. چرا که بدون قبول و درونی شدن این اخلاقیات به هیچ وجه نمی توان انتظار داشت که بدان ها عمل شود. این یافته با یافته های ما از افسران در هنگام مصاحبه با آنها همخوانی داشت. آنها بر این باور بودند که اگر ما پلیس ها اعتقادی به این اخلاق حرفه ای نداشته باشیم به هیچ وجه نمی شود از راه کنترل و قانون به پذیرش واداشت. توجه به زمینه های فرهنگی - اجتماعی هر جامعه (جوزف، ۲۰۰۰: ۹۰؛ وینچ و جینل، ۱۹۹۹: ۹۰) در تدوین اخلاق حرفه ای از جمله یافته های دیگری بود که به شکل غیر مستقیم توسط افسران بدان اشاره شده بود. اگر چه به نظر می رسد که ارتباطات مبتنی بر اخلاق حرفه ای پلیس (لااقل در کشورمان) یکسان باشد، اما با توجه به این که پلیس ها بسته به موقعیت های زمانی، مکانی و شرایط اجتماعی - فرهنگی که در ماموریت ها قرار می گیرند، مجبور از اتخاذ الگوهای ارتباطی متفاوتی هستند. خجسته و احمدی (۱۳۸۷) بر این باور بودند که احتمالاً به سبب ارزش ها و هنجارهای موجود در یک جامعه و خرده فرهنگ، تدوین نظام نامه های اصول اخلاقی^۱ یا اخلاق حرفه ای به شکل جامع و مانع وجود نداشته باشد، اگر هم ممکن شود، چندان مفید نخواهد بود. یافته دیگر که آن بوده که (حاجی حاجی حسین نژاد و محبی و بلاغت، ۱۳۸۷ به نقل از ساناهارا، ۲۰۰۲: ۹۵؛ لی سستر و مودگیل و مودگیل، ۲۰۰۰) نیز بدان اشاره کرده اند، آن است که برای تداوم اخلاق حرفه ای ما نیازمند آموزش مداوم و مستمر برای رعایت اخلاق حرفه ای هستیم. وینچ (۱۹۹۹) بر این باور است که بدون وجود «آموزش» اصول، چارچوب ها و قواعد اخلاقی نمی توان انتظار داشت که پلیس بتوانند چارچوب های فوق را فراگیرند و عمل کنند.

در حالی که تقریباً قاطبه محققان ارتباطی بر این باورند که «خوش رفتاری و مدارا با مردم در ارتباطات» یکی از مهم‌ترین شاخص‌های اخلاق حرفه‌ای است. برای افسران پلیس‌های جز و ارشد چنین باوری فاقد اعتبار است. مصاحبه با آنها نشان می‌دهد که بسیاری از آنها اگر چه در تعیین شاخص‌های اختصاصی ارتباطی اخلاق حرفه‌ای به این شاخص نمره قابل قبولی داده بودند، اما این اعتقاد را دارند که مهربانی و خوش رفتاری در ارتباط و عمل بیشتر به جای این که مشکلات را حل کنند، سوء تفاهمات را زیاد می‌کنند. به نظر می‌رسد که هنوز شرایط به کارگیری برخی مهارت‌های ارتباطی در کشورمان به علل مختلف فراهم نشده است.

دیگر آن که آنچه که در باره اخلاق حرفه‌ای پلیس با تاکید بر عناصر و شاخص‌های ارتباطی در این مقاله گفته شود، این است که اخلاق حرفه‌ای مجموعه‌ای از ارزش‌ها و هنجارهایی است که تا اندازه زیادی هم تعیین‌کننده درستی و نادرستی عمل پلیس‌ها در شرایط زمانی، مکانی و ماموریتی مختلف است که جامعه از پلیس توقع دارد و هم سازمان پلیس. پر واضح است که جمع کردن یا برآوردن خواسته‌ی این دو (جامعه و سازمان) در یک زمان چندان راحت نیست و گاه ممکن است میان این دو تفاوت‌ها و تعارض‌هایی وجود داشته باشد و پلیس‌ها به همین سبب در تعیین یا عمل به این دو خواسته‌ی متفاوت و گاه متعارض دچار مشکل می‌شوند. از این رو ممکن است بسیاری از رفتارهای ارتباطی پلیس بدون توجه به الگوهای قانون یا مقررات رسمی درون سازمان به کار گرفته شود، که در میان پلیس‌ها مرسوم است و مردم آنها را قبول دارند، ولی مبتنی بر قواعد و چارچوب‌های سازمانی (که در اصل همان مرامنامه‌ها، منشورهای اخلاقی، نظامه‌نامه‌ها، آیین‌نامه‌ها، مقررات و دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و قوانین و مقررات داخلی است) نباشد. لذا به نظر می‌رسد که تدوین اصول و شاخص‌های ارتباطی اخلاق حرفه‌ای پلیس به سادگی تدوین قواعد کلی حقوقی و سازمانی

آن نباشد. چرا که در حالی که برخی شاخص های ارتباطی اخلاق حرفه ای پلیس در یک جامعه مورد قبول مردم است، مورد تأیید خود سازمان پلیس نبوده و در قوانین داخلی آن سازمان نیامده یا حتی نهی شده باشد. این همان چیزی است که «دیکسون»^۱، حاجی حسین نژاد و محبی و بلاغت (۱۳۸۸)؛ دهپی (۱۳۸۱)؛ بیران و خانیکی و آطاهریان (۱۳۹۴)؛ عبدی (۱۳۸۱) و کریمی خوزانی (۱۳۸۷) آن را فقدان توافق ملی و جهانی در باره هنجارهای ارتباطی اخلاق حرفه ای پلیسی دانسته اند (کاسوما، ۱۳۷۵).

یافته ی دیگری که از اهمیت برخوردار بود، آن است که افسران ارشد به شاخص امانت داری و رازداری در ارتباطات چندان معقد نیستند و آن را با میانگین ۸,۱۳ در رتبه نهم قرار داده اند، در حالی که افسران جزء آن را با میانگین ۱۰,۰۳ در رتبه سوم جا داده اند. عدالت و انصاف داشتن در ارتباطات رو در رو یکی دیگر از شاخص های ارتباطی بود که در میان افسران ارشد با میانگین (۶,۶۹) در پائین ترین رتبه یعنی شانزدهم قرار داشت در حالی که این شاخص برای افسران جزء با میانگین (۸,۰۶) در رتبه میانه یعنی نهم قرار داشت.

نتیجه دیگری که از این تحقیق گرفته شد آن بود که با همه تأکیدی که در کشورمان در خصوص اخلاقی کردن پلیس (به معنای دینی آن) وجود دارد و تلاش هایی در راستای استاندارده سازی رفتار، پلیس اسلامی و پلیس مهربان و... انجام گرفته، اما هنوز منشور یا مرامنامه یا نوشته ای رسمی به نام «اخلاق حرفه ای پلیس» وجود ندارد. شاید یکی از علل تنوع یافته ها میان افسران جز و ارشد به همین سبب بوده است.

پیشنهادها:

همان طور که گفته شد در سازمان اخلاق و مبانی رفتاری یکی از عوامل مهم و سرنوشت ساز جهت ارتقاء اهداف سازمان و افزایش کارایی و ایجاد انگیزه در بین

کارکنان می باشد و تمامی سازمان ها سعی بر آن دارند تا با خدمات رسانی مطلوب همراه با رفتار و اخلاق شایسته و مناسب، رضایتمندی مردم را کسب کرده و موجبات اثر بخشی را فراهم نمایند. از این رو آگاهی از شخصیت و ویژگی های اخلاقی و رفتاری افسران و توجه هر چه بیشتر به ارزش های اخلاقی و زمینه نهادینه شدن این ارزش ها در سازمان از اهمیت زیادی برخوردار می باشد. لذا پیشنهاد می گردد:

- در خصوص فراهم آوردن زمینه برای شناخت بیشتر ویژگی های اخلاقی افسران تلاش بیشتری انجام گیرد.

- در سیستم گزینش و انتخاب افسران برای تصدی امور، شاخصه های اخلاق حرفه ای مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

- نظام نامه یا منشور اخلاق حرفه ای با توجه نظرات افسران جزء و ارشد نگاشته شود.
- در خصوص توجه و عمل به منشور اخلاق حرفه ای همه ساله تحقیقاتی برای مشخص کردن میزان عمل افسران به آن منشور (در رسته ها و نمونه های مختلف) انجام گیرد.
- تحقیق حاضر با جامعه آماری وسیع تر در سطح ناجا اجرا گردد.

منابع

- اسکینی، احمد. (۱۳۸۷)، بررسی شاخص های اخلاق کاراگاهان از منظر مدیران و کارکنان پلیس آگاهی تهران بزرگ، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی.
- اورتمایر، ادوین میس (۱۳۸۵) رهبری، اصول اخلاقی و امور پلیسی چالش های پیش روی پلیس در قرن ۲۱. ترجمه حسین شاکری. تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- بران، صدیقه و خانیکی، هادی و آطاهریان، محبوبه (۱۳۹۴) منشور اخلاق حرفه ای در رسانه ها. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. سال دهم، شماره ۱۳۹۴، ۴.

- بذرافکن، لیلا و همکاران (۱۳۹۱) بررسی خودسنجی رعایت اخلاق حرفه ای در بین اساتید بالینی دانشکده پزشکی شیراز. مجله پزشکی هرمزگان سال شانزدهم شماره پنجم آذر و دی ۹۱ صفحات ۳۸۷-۳۹۴.
- پلیس بین الملل ناجا. (۱۳۷۹) ضرورت معیارهای رفتاری در پلیس: از مقالات ارایه شده در بیستمین اجلاس اینترسنتر. ترجمه اداره اطلاع رسانی. تهران: اداره کل پلیس بین الملل ناجا. - اندروسن، تری (۱۳۸۳) هر افسر یک فرمانده. ترجمه مریم بغدادی. تهران: معاونت آموزش ناجا.
- ترابی، یوسف (۱۳۸۳) اخلاق حرفه ای پلیس در پرتو سخنان رهبری، فصلنامه دانش انتظامی، سال ششم، شماره ۲ (ش پایایی ۲۲): ۱۱-۷.
- حاجی حسین نژاد، غلامرضا و محبی، علی و بلاغت، سیدرضا (۱۳۸۸) اخلاق حرفه ای و تعامل ارتباطی پلیس با جامعه. فصلنامه انتظام اجتماعی. سال اول. شماره اول. صص ۱۳۷-۱۶۱.
- حیدری، فرهاد (۱۳۹۴) تبیین شاخصه های اخلاق حرفه ای افسران کلانتری های تهران بزرگ. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی.
- حیدری، فرهاد (۱۳۹۴) تبیین شاخصه های اخلاق حرفه ای افسران کلانتری های تهران بزرگ، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۹۳) مدیریت اخلاق حرفه ای در سازمان. تهران: فوژان.
- خجسته، حسن و احمدی، ظهیر (۱۳۸۷) اصول اخلاق حرفه ای خبرنگاران و رسانه های ارتباط جمعی در مدیریت بحران (زلزله) پژوهش های ارتباطی. شماره ۵۶. صص ۴۷-۶۹.
- درگاهی، رامین (۱۳۹۲) اخلاق پلیسی. تهران: مرکز تحقیقات و کاربردی پلیس پیشگیری ناجا.
- دست نشان، داریوش (۱۳۹۴) تبیین مؤلفه های اخلاق حرفه ای فرماندهان صف دانشگاه علوم انتظامی امین و میزان عمل به آن، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی.

- دمپی، تام (۱۳۸۱) مبانی و اصول گشت زنی. ترجمه حسن شمس نژاد. تهران: دانشگاه علوم انتظامی.
- صیادی، محمد (۱۳۹۲) تبیین ویژگی های اخلاق حرفه ای فرماندهان و مدیران ناجا از منظر قرآن و روایات و میزان عمل به آن. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه امام حسین (ع).
- عبدی، توحید (۱۳۸۱) درآمدی بر نظام نامه اخلاقی پلیس : اخلاق و وجدان پلیس در جامعه. فصلنامه دانش انتظامی، سال چهارم، شماره ۲ و ۳ ص ۱۶ ° ۶۰.
- فرج خدا، تهمنه و لطفی نژاد رودسری، رباب و عباسی، محمود (۱۳۹۰) ویژگی های نظام کارآمد بررسی تخلفات حرف های اخلاق گرا در ارائه خدمات سلامت باروری. فصلنامه اخلاق پزشکی سال پنجم، شماره شانزدهم، تابستان ۱۳۹۰. صص ۱۳۲-۱۶۴.
- فرج خدا، تهمنه و لطفی نژاد رودسری، رباب و عباسی، محمود (۱۳۹۱) ضرورت طراحی کدهای اخلاق حرفه ای برای ارائه دهندگان خدمات سلامت باروری در ایران. فصلنامه اخلاق پزشکی سال ششم، شماره بیست و دو، زمستان ۱۳۹۱. صص ۳۵-۵۳.
- قراملکی، احد فرامرز (۱۳۹۲) درآمدی بر اخلاق حرفه ای، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- قراملکی، احد فرامرز. ۱۳۸۸، اخلاق سازمانی، تهران: انتشارات سرمد.
- کاظمپور، زهرا و اشرفی ریزی، حسن و طاهری، بهجت (۱۳۹۰) میزان توجه کتابداران کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و دانشگاه اصفهان به اخلاق حرفه ای بر اساس اصول اخلاقی کتابداران دانشگاهی ایران. مدیریت اطلاعات سلامت / دوره ی هشتم / شماره ی ششم / بهمن و اسفند ۱۳۹۰.
- کریمی خوزانی، علی (۱۳۸۷) تدوین معیارهای اخلاق کارکنان پلیس. فصلنامه دانش انتظامی - سال نهم - شماره سوم. صص ۹۶-۱۱۱.
- کریمی خوزانی، علی و عطیه صنعتگران (۱۳۸۴ و ۱۳۸۵) راهکارهای توسعه اخلاق. فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال دوم، شماره ۴ و ۵. صص ۱۱۹ ° ۱۲۴.

- کاتوزیان، ناصر (۱۳۸۰) عدالت قاعده اصلی حقوق بشر، تهران، بازتاب اندیشه.
 - کاسوما، اف.بی. (۱۳۷۵) اخلاق رسانه ای یا قوانین رسانه ای: اعمال روزنامه نگاری، نگاهی دیگر به اخلاق رسانه ای. ترجمه مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه ها. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه ها.
 - محبی، علی (۱۳۸۳) اخلاق پلیسی. فصلنامه دانش نظامی. سال ششم. شماره ۶۵.
 - محبی، علی (۱۳۸۳) اخلاق پلیسی، فصلنامه دانش نظامی، سال ششم، شماره سوم.
 - نادری، محمد. (۱۳۹۳)، اخلاق پلیسی، چاپ هفتم، تهران، انتشارات دانشگاه علوم نظامی.
 - الیاسی، محمدحسین و باصری، احمد (۱۳۸۸) تعالی منش و رفتارپلیس. ترهان: معاونت آموزش ناجا.
1. Borhani F, Alhani F, Mohammadi E, Abaszadeh A. The development of professional ethics for nurses. Journal
 2. Dexhon, Richard (2000), pokice officers oath of office and code of ethics a question of knowledge,
 3. FDLE (Florida Department of Law Enforcement). (2007). LE Ethical Standards of Conduct. www.fdle.state.fl.us/cjct/Office/Requirments/LEConduct.htm.
 4. Home Office (Crime Reduction and Community Safety Group, PoliceLeadership and Powers Unit). (2008). New code of professional standardsfor police officers. In ww.homeoffice.gov.uk/documents/police-codeconsultation?view=Binary-2008.
 5. ICRC (International Committee of the Red Cross, Unit for Relations with Armed and Security Forces). (2004). Guide for police conduct and behaviour. In www.icrc.org.
 6. Jefferson RN, Contreras S. Ethical perspectives of library and information science graduate students in the United States. *New Library World* 2005; 106(1-2): 58-66.
 7. Joseph, B, Pamela & Other. (2000). *Culture of Curriculum*. London: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.

8. Leicester, Mal, Modgil, Celia and Modgil, Sohan (Ed). (2000). Moral education and pluralism. London: Falmer press. Volume IV.
9. New Zealand police (2007), Draft Code of Conduct, <http://www.police.govt.nz/resources/2007/code-of-conduct-draft/draftcode-of-conduct.html>
10. of Medical Ethics and History of Medicine 2008; 2(3): 27-38.
11. Patterson, Philip & Wilkins, Lee. (2008). Media Ethics, Issues and Cases. New York: McGraw-Hill. Sixth edition.
12. Sunahara, D. F. (2002). A social-psychological model of unethical and unprofessional police behaviour. Canadian police College.
13. Winch, Christopher & Gingell, John. (1999). Key Concepts in the Philosophy of Education. London and New York: Routledge.

