

## تأثیر اجرای طرح ارتقاء امنیت اجتماعی بر اعتماد مردم به پلیس در محدوده مرکزی کرج

تاریخ دریافت: ۸۷/۰۴/۲۰

تاریخ پذیرش: ۸۷/۷/۲۲

سر تیب ۲ پاسدار دکتر توحید عبدی،<sup>۱</sup> سرهنگ ستاد نوذر امین صارمی<sup>۲</sup>

و سرهنگ ۲ ستاد علی محمد ساعدی<sup>۳</sup>

### چکیده

این پژوهش به منظور بررسی تأثیر اجرای طرح ارتقاء امنیت اجتماعی ناجا بر اعتماد مردم به پلیس در محدوده مرکزی کرج (که در سال ۱۳۸۶ توسط فرماندهی انتظامی استان تهران به مرحله اجرا در آمد) انجام شده است. هدف از انجام آن ارائه داده هایی پیرامون دامنه اثربخشی این طرح در خصوص میزان اعتماد مردم به پلیس و بازتاب آن در جامعه مورد نظر، کاهش جرایم، افزایش رضایت از پلیس، افزایش مشارکت مردمی، افزایش اقتدار پلیس، افزایش احساس امنیت، قانون پذیری مردم و... می باشد. به همین منظور نخست ابعاد و زوایای آن با مرور مبانی نظری موضوع مورد توجه قرار گرفت. آنگاه با استفاده از یک مقیاس محقق ساخته و دارای پایایی و اعتبار کافی، احساس امنیت، کاهش جرایم، رضایت مردم، مشارکت مردمی، قانون پذیری مردم و اقتدار پلیس، در پی اجرای طرح امنیت اجتماعی مورد اندازه گیری قرار گرفت. نتایج حاصل با استفاده از آزمون های آماری t و خی ۲ به کمک نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته های حاصل از این تجزیه و تحلیل های آماری آشکار ساخت که میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و احساس امنیت مردم، کاهش جرایم، رضایت مردم، مشارکت مردم، قانون پذیری مردم و اقتدار پلیس رابطه معنادار وجود دارد.

### واژگان کلیدی:

طرح ارتقاء امنیت اجتماعی / Social Security Promotion Plan (SSPP) / اعتماد به پلیس / Trust in police / احساس امنیت / Feeling of security / امنیت اجتماعی / Societal security / امنیت اخلاقی / Moral security / کرج / Karaj City

■ **استناد:** عبدی، توحید، صارمی، نوذر امین، ساعدی، علی محمد (پاییز ۱۳۸۷). «تأثیر اجرای طرح ارتقاء امنیت اجتماعی بر اعتماد مردم به پلیس در محدوده مرکزی کرج». **فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی**، سال سوم، شماره سوم: ۲۶۱-۲۸۱.

۱. استادیار دانشگاه علوم انتظامی

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی و دانشجوی دکترای جامعه شناسی

۳. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی

## مقدمه

اعتماد، سرمایه اجتماعی گران‌سنگی است که در بستر آن همبستگی ملی محقق می‌گردد و مهمترین عامل در روابط اجتماعی و جذب همکاری و همیاری عمومی با پلیس محسوب می‌شود. یکی از مهمترین کارکردهای مثبت نظام فرهنگی، ایجاد اعتماد در روابط اجتماعی است. حفظ و افزایش اعتماد بین افراد برعهده نهادها و سازمان‌های مسئول می‌باشد. که هر یک، از بعد و منظری خاص و یا نسبتی معین، در انجام وظایف خود تاثیر گذارند. پلیس به عنوان معتمدترین نیروی تامین امنیت، با عملکرد مثبت خود و اعتمادسازی، ضمن پرداختن صحیح به وظائف خویش، از همدلی و همکاری مردم بهره جسته و در مأموریت‌های خویش با رویکرد جامعه محوری توانائی سازمان خود را چند برابر خواهد نمود؛ چرا که حضور و مشارکت مردم و افزایش اعتماد اجتماعی از الزامات حرفه‌ای عمل نمودن نیروهای امنیتی در جامعه امروز ماست. برای تحقق این امر باید اقدامات فرهنگ‌سازی و اجرای طرح‌ها و برنامه‌های اجرائی بدون نقص در دستور کار پلیس قرار گیرد.

نیروی انتظامی از آغاز سال ۱۳۸۶ مبادرت به اجرای طرحی اجتماعی- انتظامی به منظور ارتقاء امنیت اجتماعی نموده و در راستای آن اهدافی از جمله افزایش احساس امنیت شهروندان، کاهش دامنه شیوع کجروی‌ها و آسیب‌های اجتماعی، افزایش رضایت شهروندان از ناجا، کاهش (پتانسیل) وقوع کنش‌های اعتراض‌آمیز، افزایش شأن، منزلت و اقتدار نیروی انتظامی، پاک‌سازی سیمای پایتخت کشور اسلامی از کجروی‌ها و نابهنجاری‌ها، افزایش روحیه نشاط و شادابی، انجام مأموریت ذاتی خود و فراهم نمودن زمینه رشد و بالندگی و پیشرفت فردی و جمعی را دنبال نموده است.

در پی اجرای این طرح بسیاری از اشخاص حقیقی و حقوقی و نیز رسانه‌های جمعی اقدام به موضع‌گیری بر له یا علیه این طرح نموده و از زوایای مختلف به نقد آن پرداختند. این تحقیق می‌کوشد نتایج اجرای این طرح را از منظر مردم که به فرموده حضرت امام خمینی (ره) نظر و رأیشان میزان است مورد بررسی قرار داده و در یابد که آیا اجرای طرح موجب افزایش اعتماد مردم به (مردم کرج) به پلیس شده است؟ همچنین مقام معظم رهبری فرموده‌اند: «پلیس مظهر اقتدار و مآمن دل‌های خائف و محل رجوع عامه مردم است.» با عنایت به بیانات فوق به نظر می‌رسد برآورد میزان رضایت‌مندی و در نتیجه جلب اعتماد مردم به پلیس ضرورتی انکارناپذیر است. از سوی دیگر برای هر سازمانی از جمله پلیس بازخوردگیری اجرای طرح‌ها و برنامه‌ها به منظور رفع نواقص احتمالی و تقویت نقاط قوت در طرح‌های آتی دارای اهمیت زیادی است. لذا علی‌رغم این ضرورت‌ها و در پی اجرای طرح ارتقاء امنیت اجتماعی، بررسی‌ها نشان داده است که برآوردی در این زمینه در محدوده کرج

صورت نگرفته، لذا انجام این تحقیق در محدوده کرج که در جوار تهران و دارای جمعیتی قابل ملاحظه است ضروری به نظر می‌رسد. به زبانی دیگر یافته‌های این تحقیق می‌تواند مسئولین کشور، نیروی انتظامی و سایر نهادهای ذیربط را از اثرات اجرای طرح آگاه سازد.

#### فرضیه‌های تحقیق:

- ۱- میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و احساس امنیت مردم رابطه معنادار وجود دارد.
- ۲- میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و کاهش جرایم رابطه معنادار وجود دارد.
- ۳- میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و رضایت مردم رابطه معنادار وجود دارد.
- ۴- میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و مشارکت مردم رابطه معنادار وجود دارد.
- ۵- میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و اقتدار پلیس رابطه معنادار وجود دارد.
- ۶- میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و قانون‌پذیری مردم رابطه معنادار وجود دارد.

#### تعاریف مفهومی

معنای اعتماد: یکی از پر جاذبه‌ترین واژگان مورد استفاده ما اعتماد است. در کتب فرهنگ برای اعتماد، معانی مختلفی به کار رفته است که مهمترین معانی آن عبارتند از: تکیه کردن، پشتگرمی، اطمینان، وثوق و استظهار و توکل. توکل در لغت به معنی اعتماد و در اصطلاح صوفیان تکیه کردن به آنچه نزد خدا است و بریدن از آنچه در دست غیر خدا است. همچنین این لغت در قرآن کریم نیز به دفعات آمده است. خداوند مؤمنین را به توکل دعوت کرده است.

«و علی الله فتوکلوا ان کنتم مؤمنین» (مائده، ۲۳) اگر مومن هستید، به خدا توکل کنید.

«و من یتوکل علی الله فهو حسبه» (طلاق، ۳) هر کس به خدا توکل کند، خدا او را کفایت می‌کند.

«علیه توکلت و علیه فلیتوکل المتوکلون» (یوسف، ۶۷)



پدیده اعتماد از دوران کودکی با اعتماد اولیه من به مادر و شکل‌گیری اعتماد پایه ایجاد می‌شود. دعاگویان (۱۳۸۳، ص ۹۷) در تشریح نظریه اریکسون می‌نویسد: «او اعتماد را اولین و ابتدایی‌ترین مرحله رشد انسان می‌داند که عموماً در دوران کودکی شکل می‌گیرد. در اولین مرحله رشد، کودک نیاز دارد که با دیگری رابطه برقرار کند تا از این راه، نیازهای خود را تأمین نماید. کودک معمولاً این نخستین رابطه را با مادر خود برقرار می‌سازد. بنابراین، مراقبت‌های منظم و محبت آمیز مادر برای ایجاد احساس اعتماد در کودک ضروری است. اولین رابطه عاطفی اگر خوب برقرار شود، برای کودک یک ایمنی است که اعتماد به دنیای بیرونی رامیسر می‌سازد. اریکسون آن را اعتماد پایه‌ای می‌نامد».

هرچند این پدیده هنوز آنچنان که باید و شاید مورد بررسی و تحقیق قرار نگرفته است. ادبیات اعتماد، روان‌شناسی اعتماد، جامعه‌شناسی اعتماد، رابطه اعتماد و اخلاق، سیاست، فرهنگ و اقتصاد و همچنین تعاملی که با نظم و امنیت و آسیب‌شناسی نیاز به تحقیق دارد. لیکن باید دانست میان اعتماد پایه‌ای با اعتمادی که در یک فرد بالغ مستقل رشد می‌کند، تفاوت بسیار وجود دارد. در افراد بالغ، اعتماد یعنی احساس امنیت، آزادی و استقلال که موجب می‌شود انسان در مورد آینده و جهان پیرامونش امید و اطمینان داشته باشد. اما هر آنچه زندگی و بقای او را به خطر بیندازد و تمامیت وجود مستقل او را مورد تهدید قرار دهد، اعتمادش را سلب خواهد کرد.

از نگاه جامعه‌شناسی، باید اعتماد را هم نتیجه و پیامد یک فرآیند و کارکرد اقناع‌سازی افکار عمومی و هم سرمایه اجتماعی بسیار اساسی و پایه نظام سیاسی و ساختار اجتماعی یا جوهره و اساس روابط اجتماعی دانست. اعتماد مساوی با کارآمدی نظام سیاسی بوده و رضایت عمومی، حاصل جمع کارآمدی (اعتماد) با مشروعیت است. گرچه اعتماد با مشروعیت تلازم دائمی ندارد اما رابط وثیق دارد و افزایش یا کاهش آن، در افزایش یا کاهش مشروعیت اثر دارد.

هاشمی (۱۳۸۳، ص ۲) بیان می‌دارد. «اعتماد را به عنوان یک حس، به عنوان یک احساس و به عنوان یک نگرش تعریف می‌کنند. یعنی احساس اعتماد و احساس پذیرش و نگرش مثبت به یک پدیده. پس اعتماد عبارتست از اطمینان به درستکاری و بی طرفی و حسن ظن داشتن به یک فرد یا نهاد اجتماعی. بنابراین در ارتباط بین افراد اگر اعتماد وجود داشته باشد، نوعی همدلی و هماهنگی به وجود می‌آید».

### ادبیات نظری

**الف: اهمیت و جایگاه اعتماد در روابط اجتماعی:** اعتماد در همه ابعاد زندگی انسان نقش داشته و جزء جدایی ناپذیری از زندگی انسان‌ها می‌باشد. اعتماد اجتماعی از عناصر مؤثر در پذیرش و همدلی اجتماعی محسوب می‌گردد که این خود زمینه سازگاری و هم‌نوایی هر چه بیشتر اعضای جامعه را فراهم می‌سازد. لذا پلیس نیز با توجه به این اهمیت ناگزیر به توجه خاص به آن خواهد بود.

چلبی (۱۳۷۵، ص ۱۲) از قول آیزنشات می‌آورد: «مهمترین مسئله نظم اجتماعی برای دورکیم و تا حدودی تونیس، اعتماد و همبستگی اجتماعی است. یعنی اینکه بدون انسجام و نوعی اعتماد پایداری نظم اجتماعی ممکن نیست». زیمل با طرح مبادله و بیان منافع پشت سر آن، اعتماد را یکی از مهمترین ضرورت‌های مبادله قلمداد کرده است. به اعتقاد او بدون اعتماد عمومی افراد به یکدیگر، جامعه تجزیه می‌شود (بهزاد، ۱۳۸۴، ص ۴).

در اینجا روشن است که اعتماد از ابعاد و ارکان نظم اجتماعی است و بدون آن نظم اجتماعی برقرار نخواهد شد. این مسئله بر اهمیت اعتماد اجتماعی، آن هم در عرصه‌های نظم و قدرت و مشروعیت، که با اساس یک نظام ارتباط دارند، می‌افزاید. اعتماد به مثابه سرمایه اجتماعی بسیار اساسی بوده و پایه نظام سیاسی و ساختار اجتماعی را تشکیل می‌دهد. اعتماد، جوهره و اساس روابط اجتماعی است و در مقابل «بی اعتمادی»، انسجام و همبستگی اجتماعی را با مخاطرات و پیامدهای منفی روبرو می‌کند.

هاشمی (۱۳۸۳، ص ۲) معتقد است. « نکته قابل توجه آن است که برای رشد سرمایه‌های اجتماعی و در نتیجه انسجام اجتماعی و هماهنگی بین ارکان جامعه، عنصر اصلی اعتماد است. بنابراین مشارکت یا آگاهی اجتماعی هم که از ارکان سرمایه‌های اجتماعی هستند، بدون اعتماد اجتماعی به کمال نمی‌رسند. اعتماد اجتماعی منشاء مشارکت اجتماعی خواهد شد، یعنی مستقیماً بر مشارکت آگاهانه و فعال تأثیرگذار است و هر چه اعتماد اجتماعی بیشتر باشد، مشارکت هم بیشتر می‌شود». پوتنام معتقد است: اعتماد، منبع بالارزشی از سرمایه محسوب می‌شود که اگر در حکومتی به میزان زیاد اعتماد وجود داشته باشد به همان اندازه رشد سیاسی و توسعه اجتماعی بیشتر خواهد بود. اعتماد محور اصلی سرمایه اجتماعی و مستلزم خطرپذیری است (متولی، ۱۳۸۴، ص ۱۲۴-۱۲۹).

**ب) اهمیت و جایگاه اعتماد در نیروی انتظامی:** مقام معظم رهبری در جمع کارکنان ناجا

در ۱۹ آبان ۱۳۷۹ می‌فرمایند: «بزرگترین پشتوانه نیروی انتظامی اعتماد مردم است». این سخن اهمیت اعتماد را به خوبی تبیین می‌نماید. چرا که اجرای مأموریت برای هر فرد، نهاد یا سازمانی نیاز به پشتوانه قوی و قابل اتکاء دارد. در این رهگذر، پلیس که عمده مأموریت هایش برای مردم و شهروندان است و در تعامل تنگاتنگ و جدایی ناپذیر از شهروندان خود است، بیشتر به وجود احساس اعتماد از سوی مردم نیازمند است. البته این مهم باید به صورت اعتماد متقابل و دوطرفه در دستور کار او باید قرار گیرد.

وجود اعتماد موجب افزایش اقتدار پلیس می‌گردد به طوری که اگر اقتدار پلیس را بخواهیم به صورت فرمول درآوریم به شکل زیر خواهد بود:

$$\text{اقتدار پلیس} = (\text{استراتژی} \times \text{اراده اعمال قانون} \times \text{اعتماد مردمی}) + \text{قدرت انتظامی} + \text{منابع انسانی ماهر و آموزش دیده} + \text{ملاحظات اساسی}$$

یعنی استراتژی انتظامی همراه با اراده اعمال قانون متکی به اعتماد مردمی، نوعی وابستگی هم افزایی دارند که کاهش یا افزایش هر یک در سایر مولفه‌های قدرت پلیس اثرگذارند. در اینجا به خوبی نقش اعتماد در قدرت پلیس به عنوان مظهر اقتدار ملی هویدا می‌گردد (مؤذن جامی، ۱۳۸۲، ص ۹۱).

اعتماد اجتماعی: هیچ انسانی نمی‌تواند به تنهایی و دور از اجتماع زندگی کند و همواره سعی در ایجاد ارتباط با دیگران دارد. ما در خانواده زندگی می‌کنیم، با مردم کوچه و بازار می‌آمیزیم. در محل کار با دیگران حشر و نشر داریم و با آنان ارتباط برقرار می‌کنیم. همین حضور در اجتماع است که کم کم ما را با دیگران آشنا کرده و در نتیجه باعث ارتباط و اعتماد ما به عده‌ای از آنان می‌شود.

اعتماد از ابتدای کودکی در انسان شکل می‌گیرد و رفته رفته از رابطه محدود اعتماد کودک به مادر، به گستره خانواده، مدرسه، محل کار، شهر و... اجتماع سرایت می‌کند. اساساً همه روابط اجتماعی بر اساس اعتماد شکل می‌گیرد و هرگونه صدمه به این پدیده حیاتی، نوعی خیانت به جامعه بشری هم هست، چراکه امنیت اخلاقی و روانی جامعه را نابود می‌کند.

طی سال‌های اخیر، ناجا همواره در صدد رشد رفتارهای مشارکت جویانه مربوط به پلیس بوده است و اهتمام پلیس بر این بوده است که از شهروندان دعوت کند به او اعتماد داشته و با نشان دادن کارآمدی خود مشارکت مردم را در فعالیت‌های پلیس جلب نماید. نمونه بارز این اقدام، تشکیل دفتر نظارت همگانی و تلفن (۱۹۷) است. پلیس از این طریق از مردم می‌خواهد که با او تماس بگیرند و از او بخواهند که وظایفش را خوب انجام دهد. در این صورت است که هم اعتماد به

سیستم وجود دارد و هم اعتماد به شهروندان، و مردم نیز در این راستا، مشارکت پویا دارند. یعنی همان حالت چهارمی که هاشمی قید کرده است. در اینجا عمومیت یافتن اعتماد و یا اجتماعی شدن آن مطرح می‌گردد که اصطلاحاً به آن اعتماد اجتماعی می‌گویند.

بنابراین، اعتماد یک پدیده اجتماعی و عمومی است که نه تنها در تمامی روابط بین انسان‌ها و نهادها اعم از فردی یا گروهی، ایفای نقش می‌کند، بلکه با امنیت عمومی جامعه نیز گره خورده و رابطه تنگاتنگی دارد. در صورتی که شهروندان احساس کنند در رفتار، موضع‌گیری و فعالیت‌های یک نهاد سیاسی شفافیت، صداقت و کارآمدی وجود دارد، به او اعتماد می‌کنند. در صورتی اعتماد شهروندان جلب می‌شود که رفتارهایی شفاف و منطبق با مطالبات و توقعات عمومی، از نهادهای مسئول سر بزند. ولی چنانچه تصور شود کارگزاران سیاسی اغراضی متفاوت با اهداف اعلام شده دارند و نهادهای سیاسی به جای تسهیل امور جاری جامعه، به ابزاری برای آمال و اغراض مدیران تبدیل شده‌اند، طبعاً نسبت به نظام سیاسی بی‌اعتمادی پدید می‌آید (هاشمی، ۱۳۸۳، ص ۴).

اعتماد اجتماعی از جمله پدیده‌های اجتماعی است که در روابط و تعاملات انسانی نقشی حیاتی ایفا می‌کند. از سطح خرد (خانواده) گرفته تا سطح کلان (جامعه) و حتی در ساحت‌هایی فراتر از آن (جهان) اعتماد اجتماعی پدیده‌ای است که تسهیل‌گر روابط انسانی است. اعتماد در واقع یک نگرش مثبت به فرد یا امری خارجی است و مبین میزان ارزیابی، از پدیده‌ای است که با آن مواجه هستیم. اعتماد دارای ابعاد مختلفی است و باید آن را یک مقوله اجتماعی تلقی کرد که در جریان فرآیند جامعه‌پذیری آموخته می‌شود (عباس زاده، ۱۳۸۳، ص ۲۶۹). علی‌هذا یکی از ابعاد اعتماد، بعد اجتماعی آن است. در مباحث روان‌شناسی اجتماعی، اعتماد در سطح ارتباط افراد با افراد دیگر یا پدیده‌های بیرونی سنجیده می‌شود. به همین علت می‌توان اعتماد اجتماعی را یک فرآیند قلمداد کرد.

با توجه به مطالب مطرح شده، اعتماد اجتماعی موجب مشارکت مردم در امور پلیسی خواهد شد. در همین رابطه انصاری (۱۳۸۰، ص ۳۱) معتقد است از مهمترین شاخص‌های ارتباط و تعامل گروهی، اعتماد اجتماعی است که مبین آمادگی افراد و گروه‌ها جهت ایجاد رابطه اجتماعی و پذیرش متقابل است. او بر اساس نظرات جامعه‌شناسانی چون (لین، ۱۹۶۸؛ گمسون، ۱۹۸۴؛ لیپست، ۱۹۶۸؛ شوارتز، ۱۹۷۳؛ چیل و هلموت ویلیامز، ۱۹۹۶) می‌نویسد آنها اعتماد اجتماعی را یکی از نشانه‌های مهم همبستگی گروهی، روح جمعی و حمایت اجتماعی محسوب داشته و آن را به عنوان یکی از متغیرها و عوامل تأثیرگذار بر مشارکت اجتماعی به‌شمار آورده‌اند.

به منظور تقویت اعتماد اجتماعی لازم است ساختارهای اجتماعی و فرهنگی را به طریقی سامان داد که در عمل منجر به تربیت و پرورش انسان‌هایی با درجه اعتماد اجتماعی بالا گردند. لذا به نظر می‌رسد یکی از راه‌های تقویت مشارکت اجتماعی از جمله همکاری مردم با ناجا در اداره

امور شهر و تضمین امنیت و سلامتی جامعه، بالا بردن اعتماد اجتماعی باشد.

### عوامل مؤثر در اعتماد اجتماعی به پلیس

۱) ایمان و عمل صالح: «ان الذین آمنوا و عملوا الصالحات سیجعل لهم الرحمان ودا» (مریم، ۹۶) - کسانی که ایمان آوردند و عمل صالح انجام دادند، خداوند رحمان، محبت آنان را در دل‌ها می‌افکند.

قرائتی (۱۳۸۰، ص ۳۱۵) در تفسیر آیه فوق شش پیام برای آن برمی‌شمرد که عبارتند از: ۱- ایمان بدون عمل و عمل بدون ایمان کارساز نیست. ۲- ایمان و کار شایسته، کلید محبوبیت نزد مردم است. ۳- محبوب شدن به دست خداست، دلها نیز به دست اوست. ۴- محبوب شدن رحمتی الهی است که نصیب مؤمنان و صالحان می‌شود. ۵- ممکن است امروز به کار شایسته شما ارج نهند ولی صبر و تلاش مداوم شما در آینده به ثمر خواهد نشست. ۶- محبوبیت از الطاف و پاداش الهی در دنیاست.

عبدی (۱۳۸۳، ص ۳۹) معتقد است: «به هر میزان پلیس در تولید امنیت و حفظ آن موفق عمل کند و اعتماد مردم را جلب کند به مرزهای محبوبیت نزدیکتر می‌شود. یعنی برای تحقق مطلوبیت دو شاخص عمده وجود دارد یکمیزان موفقیت پلیس در انجام مأموریت هایش که تولید امنیت، آرامش و آسایش می‌کند و دیگری اعتمادسازی در مردم است».

از آنجایی که سازمان پلیس گسترده‌ترین سازمان اجتماعی است که بیشترین قابلیت دسترسی را برای شهروندان داشته است، معمولاً مأموران پلیس اولین نیروهایی هستند که در صحنه‌های حوادث گوناگون حاضر گردیده و در ابعاد مختلف به امداد رسانی و پاسخگویی به بزه دیدگان می‌پردازند. لذا چشم امید شهروندان در رابطه با اینگونه حوادث و وقایع همواره در نخستین لحظات به پلیس است. بر همین اساس ملجأ و پناهگاه مردم، بایستی از ضریب اطمینان قابل قبولی برخوردار باشد تا قابلیت اتکاء و یا به تعبیری اعتماد را داشته باشد. بنابر آیه یاد شده (مریم، ۹۶) برای رسیدن به این مرحله از رشد و تعالی ایمان و عمل صالح را پیشه خود سازد.

اگر پلیس بخواهد اعتماد مردم را جلب کند، این اعتماد در گرو عمل صالح و ایمان است. حتی افراد ناپاک و آلوده از پاکان لذت می‌برند. از ناپاکی همچون خود متنفرند. مکارم شیرازی (۱۳۶۰، ج ۱۳، ص ۱۴۴) با اشاره به حدیثی از پیامبر (ص) می‌گوید: «هنگامی که خداوند کسی از بندگانش را دوست دارد به فرشته بزرگش جبرئیل می‌گوید من فلان کس را دوست دارم، او را دوست بدار، جبرئیل او را دوست خواهد داشت، سپس در آسمان‌ها ندا می‌دهد که ای اهل آسمان، خداوند فلان کس را دوست دارد، او را دوست دارید، و به دنبال آن همه اهل آسمان او را دوست می‌دارند، سپس پذیرش این محبت در زمین منعکس می‌شود...» این حدیث پر معنی نشان می‌دهد که ایمان و عمل صالح بازتابی دارد به وسعت عالم هستی، و شعاع محبوبیت حاصل از آن تمام پهنه آفرینش را فرا می‌گیرد،



ذات پاک خداوند چنین کسانی را دوست دارد، نزد همه اهل آسمان محبوبند، و این محبت در قلوب انسان‌هایی که در زمین هستند پرتو افکن می‌شود. راستی چه لذتی از این بالاتر که انسان احساس کند محبوب همه پاکان و نیکان عالم هستی است؟ و چه دردناک است که انسان احساس کند زمین و آسمان فرشته‌ها و انسان‌های با ایمان از او متنفر و بیزارند.

در همین رابطه عبدی (۱۳۸۱، ص ۲۳) بیان می‌دارد: «رمز اعتماد عمومی در عمل صالح است. اگر پلیس مقبولیت مردمی می‌خواهد که رکن موفقیتش محسوب می‌شود، کلیدش در این است». این مطلب بر عمل صالح که به تعبیر محقق، رفتار پلیس در جهت اعتماد عمومی تأکید می‌نماید. به بیان دیگر چنانچه رفتار پلیس رفتاری صالح و درست و برخاسته از اعتقادات و ایمان باشد بدون شک در جلب اعتماد عمومی مؤثر خواهد بود.

**۲) اجرای عدالت:** امیرالمومنین علی (ع) در نامه مشهور خود خطاب به مالک اشتر می‌فرماید: «والثقه منهم بما عودتهم من عدلک علیهم... و لیکن احب الامور الیک اوسطها فی الحق و اعمها فی العدل و اجمعها لرضی العامه» (نهج البلاغه، ص ۳۳۴) - هنگامی می‌توان به اعتماد مردم به حکومت تکیه کرد که آنان از اجرای عدالت در همه امور مطمئن باشند. بهترین امور هم برای مردم و هم برای یک حاکم عادل، سه مشخصه دارد: ۱- در اجرای حق بهتر و برتر و به میانه نزدیکتر، ۲- در پهنه عدالت فراگیرتر، ۳- از نظر جلب رضایت عمومی، جلب کننده‌تر و دلپذیرتر. به عبارت دیگر، در بند سوم مراد جلب اعتماد عمومی می‌باشد. بنابراین اجرای حق و عدالت توسط پلیس، و نیز پرهیز از بی‌عدالتی، ستم، تبعیض، سفارش‌پذیری (پارتی‌بازی)، نادیده گرفتن حقوق شهروندان و... همگی درمیزان جلب اعتماد مردم تأثیر فراوانی دارد.

**۳) صداقت:** چنانچه مطابق اسلام و خط ولایت فقیه عمل شود، اعتمادی که ناشی از اعتماد و توکل مردم به خدا و دین و حکومت دینی است، از دست نخواهد رفت. گرچه از راه‌های عملکرد ما، در تضعیف این اعتماد، از راه‌هایی، اثر دارد. مهمترین علت بی‌اعتمادی، عدم صداقت در گفتار افراد یا نهادها و ناهمخوانی رفتار و گفتار است، که به نوعی پرهیز، که علامت مهم و شاخص بی‌اعتمادی است، می‌انجامد. اعتماد، چشم را خطاپوش و دیده آدمی را خوش بین می‌کند. بدیهی است اگر سوءاستفاده از اعتماد نباشد، کسانی آن را با ساده لوحی یکی نخواهند دانست. (محمدی ری شهری، ۱۳۸۳، ص ۲۴۱).

پس چنین صداقتی که همه جانبه بوده و تمامی ابعاد رفتار پلیس را دربرمی‌گیرد، می‌تواند باعث جلب اعتماد شود. مؤذن جامی (۱۳۸۲، ص ۵۲) معتقد است: «اعتماد، جوهره و اساس روابط اجتماعی و بین‌الافراد است. امری است که احساس «صداقت» آن را ایجاد و تقویت می‌کند و «دروغ» ویرانگر آن است».

اصولاً اعتماد بر پایه صداقت شکل می‌گیرد و بر همین اساس نیز دوام خواهد یافت. وجود

صداقت به خودی خود اعتماد را در پی خواهد داشت. در نقطه مقابل آن دروغ و کذب قرار گرفته است که زایل کننده اعتماد می باشد. اعتماد هیچگاه بر پایه دروغ برپا نخواهد شد و اگر چنین موردی هم باشد، دوام نداشته و ویران می گردد. لذا پلیس با پیشه کردن صداقت و پرهیز از دروغ و ریا می تواند گامی در جهت جلب اعتماد شهروندان بردارد.

**۴) محبت و عاطفه:** چلبی (۱۳۷۵، ص ۱۰۱) معتقد است: «وابستگی عاطفی تولید تعهد می کند و تعهد و علاقه اجتماعی نیز از عناصر اصلی تشکیل دهنده هنجارهای اجتماعی و اخلاقی هستند. پس بدون نوعی وابستگی عاطفی، نظم هنجاری غیرممکن است. پایه نظم هنجاری جامعه عاطفه است. احساس تعلق به جمع، اعتماد اجتماعی متقابل، دوستی متقابل که از مشخصه های اصلی همبستگی اجتماعی اند، همگی ریشه در وابستگی عاطفی دارند». این سخن حکایت از این دارد که یکی از راه های ایجاد اعتماد اجتماعی، ایجاد وابستگی عاطفی به جمع است. وابستگی عاطفی یکی از ارکان اصلی اجتماع است. حال این سوال مطرح است: « چگونه می توان وابستگی عاطفی به جمع به وجود آورد؟» چلبی خود به این سوال این گونه پاسخ می دهد: باید به یاد آورد که فرد به دو طریق با جامعه ارتباط برقرار می کند: یکی از طریق رابطه اجتماعی با دیگران و دیگری از طریق عضویت اجتماعی در اجتماعات. هرگاه تعامل، به خصوص تعامل اجتماعی، تداوم پیدا کند، به رابطه اجتماعی تبدیل می شود و این رابطه باعث وابستگی عاطفی می گردد، پس رابطه اجتماعی وابستگی عاطفی تولید می کند و وابستگی عاطفی ایجاد شده نیز به نوبه خود حافظ این رابطه می گردد. علاوه بر رابطه اجتماعی که خودی نفسه تولید وابستگی عاطفی و علاقه اجتماعی می نماید، در بستر تعاملات اجتماعی، نوعی جامعه پذیری یا اجتماعی کردن صورت می گیرد.

البته در فرآیند جامعه پذیری و گرایش عاطفی، شروع از خانواده بوده و تا آموزش و پرورش و سایر افراد و نهادها دخیل خواهند بود. لذا پلیس نیز به عنوان یک سازمان مردمی و اجتماعی می تواند با عملکرد علمی و صحیح، در جهت ایجاد وابستگی عاطفی اقدام نماید که یکی از نتایج مهم آن جلب اعتماد خواهد بود.

**۵) شخصیت:** موزن جامی (۱۳۸۲، ص ۸۳) از قول ماکسول می گوید: « احترام مطمئناً پایه اساسی برای استمرار رهبری است. رهبران چطور احترام کسب می کنند؟ با تصمیم گیری های منطقی، اقرار به اشتباهات و ارجح دانستن خیر و مصلحت زیردستان و سازمانشان بر مسائل شخصی خویش. شما نمی توانید با صحبت درباره اعتماد، اعتماد ایجاد کنید. ایجاد اعتماد همیشه توسط نیل به نتایج و همواره با نشان دادن استحکام شخصیت خویش و با رفتاری که نشانی از توجه شخصی نسبت به مردم همراه دارد، صورت می گیرد».

**۶) نظارت همگانی:** در رابطه با پلیس، دفتر نظارت همگانی یا همان (تلفن ۱۹۷) می تواند نقش بسزایی داشته باشد. لذا هرچه این بخش بهتر کار کند ارتباط بیشتر و مستمری با مردم را در پی

خواهد داشت و این خود نشان از اعتماد مردم و یا به تعبیری دیگر، شاخصی برای اعتماد مردمی خواهد بود.

دعاگویان (۱۳۸۳، ص ۹۵) در تبیین اهمیت نظارت همگانی بر عملکرد پلیس و بیان مراتب غنی‌سازی مسیر ارتباطی مردم و پلیس می‌گویند: «آنچه مسلم است دفتر نظارت همگانی باید به عنوان یک حلقه اتصال، پیام‌های مردمی را با سرعت و دقت و با حفظ امانت به رده‌های مربوط در ناجا انتقال دهد. بدیهی است مسائلی همچون برداشتن تلفن، صوت، لحن و جنسیت و شیوه‌های زبانی و شنیداری پاسخگویان تلفن در اعتمادسازی و غنی‌سازی مسیرهای ارتباطی به منظور استمرار تماس‌های مردمی، بسیار موثر است».

لذا نقش نظارت همگانی و چگونگی آن همراه عواملی چون شیوه‌های گفتاری و پاسخگویی در جلب اعتماد مردمی که نتیجه آن استمرار تماس و ارتباط مردمی خواهد بود، بیشتر روشن می‌شود. هر چه زمینه مشارکت مردمی و نظارت همگانی مهیاتر و سهل الوصول تر باشد، زمینه اعتمادسازی نیز بیشتر و گسترده‌تر خواهد بود.

۷) **اقتدار پلیس:** مودن جامی (۱۳۸۲، ص ۵۴) به نقل از دبیر شورای عالی امنیت ملی می‌آورد که کارآمدی نظام معادل اعتماد است و عدم کارآمدی نظام، ناشی از فقدان دولتی مقتدر است. به نقل از او می‌آورد: «دولت ضعیف به سرعت اعتماد عمومی را نسبت به ساختار سیاسی اجتماعی از دست خواهد داد. ما نیازمند یک دولت مقتدر برای حفظ اعتماد عمومی هستیم».

حتی در آسیب‌های اجتماعی، پدیده اعتماد نقش بسزایی دارد. چنانکه ناتوانی در اقناع‌سازی به مفهوم عدم اعتماد کافی مردم به توجیهات و توضیحات نظام سیاسی درباره مسائل، حوادث، رویدادها و عدم اعتماد به نظام اطلاع‌رسانی حکومت است. یعنی اگر حکومت‌ها برای عملکرد خود توجیهات قابل قبولی ارائه نمایند و یا با عدم پذیرش مردم روبرو شوند، آنگاه در چالشی بزرگ با افکار عمومی قرار می‌گیرند، به نحوی که ذکر هرگونه دلیل و اقامه هر نوع استدلال و برهان ممکن است چون هیزمی، آتش «بی‌اعتمادی» را شعله‌ورتر کند.

لذا دیگر راه‌های جلب اعتماد، اقتدار پلیس است. بدین معنی که هرچه پلیس مقتدرتر باشد میزان موفقیت و در نتیجه اعتماد عمومی بالاتر می‌رود. چنانکه حسینی (۱۳۸۱، ص ۱۸) می‌گوید: «پلیس مقتدر از سه جهت می‌تواند اقتدار حکومت و امنیت اجتماعی را محقق سازد: ۱- توانایی حکومت در مقابله با مجرمان و هنجارشکنان را به نمایش بگذارد. ۲- فرصت را از قانون‌شکنان و مهاجمان در تعرض به جان و مال و ناموس مردم، گرفته و به آنان اجازه طمع نمودن و رغبت کردن برای انجام رفتارهای مجرمانه را ندهد. ۳- اعتماد شهروندان به حکومت در برخورد با مجرمان را تقویت کرده و پناهگاه مستحکم آنان در برابر عوامل تهدید و تعرض باشد».

پلیس مقتدر که به مردم امنیت و آرامش را هدیه می‌کند، موجبات اقتدار نظام را نیز فراهم

می‌آورد. در چنین شرایطی است که مردم در جامعه احساس امنیت کرده و مشروعیت و مقبولیت حکومت افزایش می‌یابد. این خود همان اعتماد عمومی به پلیس و حکومت خواهد بود. تردیدی نیست که راه اصلی تحقق امنیت اجتماعی مطلوب، داشتن نظامی مقتدر است و حکومت با اقتدار، بدون داشتن پلیس مقتدر، هوشمند، توانا و با کفایت که دغدغه اصلی او پاسداری از جان و مال و ناموس و آبروی انسان‌ها است، محقق نخواهد شد.

**۸) انجام وظیفه و اجرای قانون:** در نظام‌های سنتی، اعتماد اجتماعی در اجتماعات کوچک و از طریق روابط چهره به چهره و مستقیم پدید می‌آید. مانند اعتماد میان اعضای خانواده، یا نظام‌های خویشاوندی و یا اعتماد به مدیریت یک روستا به عنوان کدخدا یا خان. در این شرایط ویژگی‌های فردی و ظاهری مدبر هم برای افراد مهم است. بنابراین در این مجموعه‌ها، قدرت گفتار و بیان و هیبت ظاهری فرد خیلی تعیین کننده است، اما در جوامع جدید، چارچوب‌ها، رویه‌ها و ساختارها مبنای میزان اعتمادند. یعنی اعتماد عقلانی و اعتماد مدرن مبتنی بر ساختارهای تعریف شده است، مبتنی بر این است که رویه‌ها و ساختارها چگونه تعریف شده اند، مبتنی بر نظام و چارچوب ساختار و بافت‌های اجتماعی است. لذا این مهم نیست که پلیسی که سر چهار راه ایستاده است، کیست و فرزند چه کسی است؟ مهم این است که این لباس را بر تن دارد. مهم این نیست که چقدر خوش اخلاق یا خوش تیپ است، بلکه مهم این است که او این وظیفه را انجام می‌دهد. پس جریمه ای را که می‌نویسد، وظیفه ای قانونی برای شهروندان ایجاد می‌کند و شهروندان هم آن را می‌پذیرند (هاشمی، ۱۳۸۳، ص ۴).

بنابراین، این پایبندی به قانون و انجام وظیفه توسط پلیس از عوامل موثر در جلب اعتماد اجتماعی می‌باشد. هر چه پلیس بیشتر و بهتر به وظایف خود عمل نموده و از مسائل حاشیه‌ای و غیر وظیفه‌ای دوری بجوید، بیشتر در جلب اعتماد مردم موفق خواهد بود.

**۹) مشارکت اجتماعی:** اولین عامل مهم در جلب اعتماد اجتماعی، تقویت میزان مشارکت اجتماعی فعال و آگاهانه است. عامل دیگر، رشد کارآیی سیستم است (هاشمی، ۱۳۸۳، ص ۴) بدین معنی که اگر مردم امید و احساس اثربخشی داشته باشند، مشارکت بیشتر می‌شود. اگر مردم احساس کنند که تماس آنها با پلیس و اطلاع‌رسانی درباره تخلفات تأثیرگذار است، این کار را انجام می‌دهند.

هر چه یک سیستم در حوزه فعالیتش کارآمدتر باشد بیشتر می‌تواند مشارکت و اعتماد دیگران را جلب کند. علاوه بر اینها، اعتماد به کارگزاران موجب رشد اعتماد به سیستم و رشد اعتماد به سیستم موجب رشد مشارکت، و رشد مشارکت موجب افزایش مشروعیت سیستم می‌شود. این سیستم می‌تواند دولت، پلیس یا هر حوزه رسمی یا غیررسمی دیگری باشد. پس این برای پلیس مهم خواهد بود که زمینه‌های مشارکت مردم را فراهم و تسهیل نماید تا از این طریق بیشتر و

راحت‌تر بتواند اعتماد شهروندان را نسبت به خود جلب نماید.

۱۰) **امنیت:** برای ایجاد اعتماد اجتماعی باید تمهیداتی در نظر گرفته شود تا مردم در کنار هم احساس امنیت کنند. امنیت را زمانی می‌توان برقرار کرد که از یک طرف موارد خلاف هنجار برطرف شود و از طرف دیگر ثبات در کلیهٔ ارکان جامعه، مخصوصاً در ابعاد اقتصادی و سیاسی و اجتماعی حاصل شود (عباس زاده، ۱۳۸۳، ص ۲۸۷).

لذا یکی دیگر از عوامل مؤثر در جلب اعتماد مردم به پلیس، برقراری امنیت اجتماعی است که البته پلیس به عنوان اصلی‌ترین سازمان مسئول امنیت در این حوزه می‌تواند حضوری پررنگ و نمودی آشکار داشته باشد. هر چه پلیس در برقراری امنیت اجتماعی موفق‌تر عمل نماید، نتیجهٔ آن جلب بیشتر اعتماد مردم خواهد بود. به تعبیری دیگر چون برقراری امنیت از وظایف پلیس است لذا می‌توان گفت حسن انجام وظیفه (درهمهٔ ابعاد) منتج به اعتماد اجتماعی خواهد شد.

۱۱) **سایر عوامل:** علاوه بر عواملی که در بالا به‌طور مشخص قید شد، موارد بسیار دیگری نیز در اعتماد اجتماعی به پلیس موثر هستند که برای جلوگیری از اطالهٔ کلام و با اشاره به گفته‌ها و نظریات بزرگان، به‌طور جمعی به پاره‌ای از این عوامل اشاره می‌گردد.

امیرالمومنین در نامه‌ای خطاب به مالک اشتر می‌فرماید (نهج البلاغه، ص ۴۰۷): «و اعلم انه لیس شیء بادی علی حسن ظن راع برعیته من احسانه علیهم و تخفیفه المومنات علیهم و ترک استکراهه ایاهم علی ما لیس له قبلهم. فلیکن منک فی ذالک الامر یجمع لک به حسن الظن برعیتک، فان حسن الظن یقطع عنک نصباً طویلاً». یعنی: بدان ای مالک، هیچ وسیله‌ای برای جلب اعتماد والی به رعیت بهتر از نیکوکاری به مردم و تخفیف مالیات و عدم اجبار مردم به کاری که دوست ندارند، نمی‌باشد. پس در این راه آنقدر بکوش تا به وفاداری رعیت، خوش بین شوی، که این خوش بینی رنج طولانی مشکلات را از تو برمی‌دارد. از این گفتار معنای اعتماد، حسن ظن و گمان برمی‌آید و نیز این اعتماد بین حاکم و رعیت دوطرفه می‌باشد که برای حفظ آن در ادامه به چند مورد اشاره شده است و عبارتند از: ۱. ضرورت خودسازی، ۲. مهربانی با مردم، ۳. پرهیز از غرور و خودپسندی، ۴. ضرورت رازداری، ۵. جایگاه صحیح مشورت، ۶. شناخت اقشار گوناگون اجتماعی (تفکیک ناپذیری اجزاء جامعه).

مودن جامی (۱۳۸۲، ص ۵۱) معتقد است نکات ذیل باید مورد اهتمام یک مأمور دولت (چه مدیر و چه غیر او و در همه سطوح) باشد. اگر این موارد رعایت شود نه تنها اعتماد بلکه افزایش اعتماد را به دنبال دارد: ۱- وفاداری صادقانه به قانون اساسی و نظام جمهوری اسلامی، ۲- رعایت حقوق شهروندان و حفظ حرمت آنها، ۳- اجرای دقیق و بی‌طرفانه قانون و التزام شخصی به قانون، ۴- نداشتن ترس، سود، سوء نیت و انتقام جویی، ۵- درک و احترام به محدودیت‌های وظایف و قدرت خود، ۶- رفتار دلسوزانه و از روی لطف با مردم عادی و فداکاری در انجام وظیفه، ۷- کارایی

در انجام وظیفه و اهتمام به حل مشکلات مردم، ۸- اعتماد به مردم و ابراز آن به گونه ای که این اعتماد را احساس کنند، ۹- صداقت و بی طرفی و خویشتن داری در بالاترین حد، ۱۰- حفظ عالی ترین حد نظم و انضباط و روحیه عدالت طلبی، ۱۱- روحیه خدمتگزاری، تواضع، خوش رویی و خوش رفتاری، و ۱۲- اخلاص و پاکدامنی و عزت نفس و امانت داری. مودن جامی (۱۳۸۲) همچنین بیانات مقام معظم ولایت را چنین آورده است که بخشی از آن در زیر قید می گردد:

هر چه بیشتر برای مردم فداکاری کنید، مردم به شما بیشتر اعتماد پیدا می کنند (رابطه فداکاری و جلب اعتماد)؛ باید صد درصد اطمینان مردم به سوی شما جلب شود. این چگونه انجام خواهد شد؟ یک مقدار دست مردم است، و بیشترش دست خود شماست. محبت و اطمینان و حس اعتماد چیزی است که جز با تلاش و خواست آن کسی که باید مورد اعتماد قرار گیرد، به دست نخواهد آمد (ضرورت جلب اعتماد)؛ تدبیر در مردمی بودن دولت گره گشاست؛ تدبیر کافی نیست، باید کارآیی را افزایش داد؛ جهت گیری در دولت و دستگاه های مختلف نظام باید مبتنی بر حفظ روح دیانت، و اساس حضور دولت در محضر قادر متعال باشد، زیرا این امر لازمه کارآیی، خستگی ناپذیری و احساس قدرتمندی در مأموران دولت است؛ مأموران دولت نسبت به این مردم، باید احساس رأفت و رحمت داشته باشند، باید این را مردم احساس کنند؛ (ضمن تأکید بر دلسوزی برای جامعه و شجاع بودن مأموران)، باید مطمئن بود آن چیزی که مردم را از دولت خشنود می کند، شجاعت و عمل به قوانین است؛ مأمور دولت باید در اجرای قانون، رعایت اخلاق را مدنظر قرار دهد و قانون را در عین قاطعیت با خوش رویی و مهربانی اعمال کند؛ دولت تنها با استحکام در انجام صحیح تر وظایف خود می تواند اعتماد مردم را حفظ کند؛ باید مأمور دولت اسوه و مقتدای مردم و الگویی برای دین باشد، در امانتداری و نظم ظاهری و معنوی و تواضع و مهربانی با مردم نمونه باشد؛ در درون هر نهاد و سازمانی به صحت عمل و درستکاری و امانت، حداکثر اهمیت داده شود؛ باید رضایت مردم را به خودمان جلب کنیم؛ مردم سرعت عمل، دقت و سلامت کار را از دولت می خواهند؛ باید با احیای روح امر به معروف و نهی از منکر یا نظارت ملی، یک نظارت مردمی و سازمان یافته را بر دولت در سطح جامعه دنبال کنیم (نظارت افزایش دهنده اعتماد عمومی است).

عباس زاده (۱۳۸۳، ص ۲۷۲) پس از اشاره به سوابق پژوهشی افراد مختلف در باب اعتماد چنین استنباط می کند: « الف) رضایت اقتصادی و رضایت شغلی بر شکل گیری اعتماد اجتماعی تأثیر دارند. ب) استقلال و هویت مستقل ساختار سیاسی در یک نظام موجب افزایش اعتماد اجتماعی می شود. ج) ناتوانی دولت در برآوردن خواسته های مردم یکی از عوامل بی اعتمادی در جامعه است. د) اعتماد اجتماعی با متغیرهای احساس مسئولیت درباره کشور، پایبندی به نقش های

اجتماعی و تعهد اجتماعی، رابطه مستقیم و معناداری دارند. (ه) روابط اجتماعی (ابزاری، اظهاری)، امنیت، مقبولیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی با اعتماد اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری دارند. (و) قالب‌ها، نظام‌ها و الگوهای اجتماعی، بر میزان اعتماد فرد تأثیر دارند. مثلاً در یک جامعه بسته، میزان اعتماد افراد کمتر است تا در یک جامعه مدرن و سنتی».

از مطالب بالا نتایج زیادی می‌توان گرفت لیکن آنچه در فراخور این تحقیق است اینکه رضایت شغلی، توانایی پلیس در اداره امور و وظایف خود، پایبندی پلیس به نقش و تعهدات خود، روابط اجتماعی او که شامل رفتار و برخوردهای گوناگون مأموریت‌های متنوع می‌گردد، داشتن الگو و سیستم‌های صحیح، موثر و پسندیده، و حفظ و رعایت این اصول و الگوها همگی در میزان اعتماد عمومی کاملاً موثر خواهد بود.

**شاخص‌های اعتماد به پلیس:** اعتماد یک پدیده یا مفهوم ذهنی است که اندازه‌گیری آن به دشواری میسر خواهد بود. بنابراین برای اندازه‌گیری آن معمولاً چیزهایی را در ارتباط با آن، نه خود اعتماد، می‌توان اندازه گرفت. برای تعیین میزان اعتماد مردم به پلیس نیز بر همین اساس بایستی شاخص‌سازی کرد و سپس با سنجش شاخص‌ها، اعتماد را نیز سنجید.

در این خصوص مودن جامی (۱۳۸۲) معتقد است که برخی از این شاخص‌ها عبارتند از: «افزایش یا کاهش میزان احساس ناامنی، میزان رضایت یا ناراضی‌ت از امنیت موجود، افزایش یا کاهش آمار جرائم و مجرمان، نوع نگاه مردم به دولت و مأموران آن (پلیس)، نوع نگاه مجرمان و متخلفان به قوه قضائیه و ضابطان آن به ویژه ناجا، اطاعت قانونی از دستورهای قانونی ضابطان و مأموران ناجا، میزان بدگمانی و بدبینی به عملکرد پلیس، میزان اعمال دقیق قانون و مقررات و یا بی‌توجهی به اجرای قانون در جامعه رعایت قوانین و مقررات توسط مردم و توجه به فرمان پلیس.»

از دیگر شاخص‌های اعتماد، میزان تماس مردم با پلیس چه از نظر درخواست کمک و راهنمایی و ارشاد و چه ارائه پیشنهاد و یا انتقاد از عملکرد نیروهای آن، می‌باشد. این موارد زمانی تحقق می‌یابد و رشد فزاینده‌ای خواهد داشت که اعتماد مردم به پلیس بیشتر گردد. این مهم همواره مدنظر همه کشورهای و دولت‌ها بوده و می‌باشد. چراکه پلیس همواره مظهر اقتدار ملی و حاکمیت می‌باشد و همه کشورها و دولت‌ها موضوع اعتماد به پلیس را امری ضروری می‌دانند.

مشارکت مردم در حمایت و همکاری با پلیس در ابعاد مختلف، نشان از اعتماد آنان به پلیس می‌باشد. این امر که به تعبیر هاشمی (۱۳۸۲، ص ۲۵) کنش مشارکت‌جویانه نامیده می‌شود، هنگامی بروز می‌کند که پلیس کارآمد بوده و بتواند اعتماد مردم را جلب کند. در این صورت مردم خود را اثربخش دانسته و رفتار مشارکت‌جویانه از خود نشان خواهند داد.

بنابراین یکی از شاخص‌های مهم اعتماد، میزان پیشنهاد، انتقاد، همکاری اطلاعاتی و عملیاتی

مردم و درخواست راهنمایی و ارشاد از پلیس می‌باشد. این مشارکت مردم در ابعاد پیشنهاد، انتقاد، شکایت و تقدیر و تشکر و نیز بعد اطلاع‌رسانی و همکاری اطلاعاتی در قالب تماس‌های مردم با تلفن‌های ۱۹۷ و ۱۱۰ ملموس و قابل احصاء است.

## نمودار ۲. شاخص‌های اعتماد به پلیس



## مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی صورت گرفته است. داده‌های پژوهش از طریق پرسشنامه گردآوری شده است. جامعه آماری پژوهش ۴۴۰ هزار نفر از ساکنین و کسبه محدوده مرکزی کرج در سال ۱۳۸۶ بود که با فرمول کوکران ۳۶۰ نفر حجم نمونه بدست آمد و به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب و سپس پرسشنامه اخذ و تعداد ۳۶۰ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش از طریق پرسشنامه خودساخته با ۳۲ سوال در باره طرح ارتقاء امنیت اجتماعی بوده است. برای روائی ابزار، سؤال‌های پرسشنامه با استفاده از نظرات استادان، متخصصان علوم اجتماعی و برخی از همکاران که مستقیماً با مردم در ارتباط بوده اند، تهیه و تنظیم و پس از اعمال اصلاحات موارد فاقد اشکال به کار گرفته شد. برای پایایی، ابتدا پرسشنامه به صورت نمونه در گروه ۳۰ نفری اجرا شد. برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون آماری  $\chi^2$  یک متغیر استفاده شده است. آزمون  $\chi^2$  در صدد بررسی تفاوت و اولویت‌های مشاهده شده و تفاوت‌های مورد انتظار است که می‌تواند در استنباط‌های آماری نیز به کار رود. سطح معناداری این آزمون در این تحقیق ۹۵ درصد است و میزان خطای مورد پذیرش  $p \geq 0.05$  است. چنانچه خطا بیشتر از ۵ درصد باشد، آزمون رد می‌شود.



### یافته‌ها

آزمون‌های T یک نمونه‌ای و خی ۲ جهت آزمون فرضیه‌ها استفاده گردیده که نتایج آن در جداول زیر آمده است.

فرضیه اول: میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و احساس امنیت مردم رابطه معنادار وجود دارد.

الف - آزمون t یک نمونه‌ای

میانگین	sig	df	t	N	
۵۸/۹۵۷۵	۰/۰۰۰	۳۹۹	۲۴/۴۶۹	۳۶۰	احساس امنیت

ب- آزمون خی ۲

sig	df	$\chi^2$	
۰/۰۰۰	۴۸	۲۶۰/۷۶۵	احساس امنیت

با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون ( $\text{sig} < ۰/۰۵$ ) فرض صفر رد می‌شود

فرضیه دوم: میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و کاهش جرایم رابطه معنادار وجود دارد.

الف - آزمون t یک نمونه‌ای

میانگین	sig	df	t	N	
۱۲/۳۴۲۵	۰/۰۰۰	۳۹۹	۱۲/۳۶۱	۳۶۰	کاهش جرایم

ب- آزمون خی ۲

sig	df	$\chi^2$	
۰/۰۰۰	۲۲	۳۱۱/۹۶۵	کاهش جرایم

با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون ( $\text{sig} < ۰/۰۵$ ) فرض صفر رد می‌شود.

فرضیه سوم: میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و رضایت مردم رابطه معنادار وجود دارد.

الف - آزمون  $t$  - test یک نمونه‌ای

میانگین	sig	df	t	N	
۱۱/۴۱۲۵	۰/۰۰۰	۳۹۹	۵۷/۶۶۷	۳۶۰	رضایت از پلیس

ب- آزمون  $\chi^2$  ۲

sig	df	$\chi^2$	
۰/۰۰۰	۲۰	۲۳۶/۸۲۵	رضایت از پلیس

با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون ( $\text{sig} < ۰/۰۵$ ) فرض صفر رد می‌شود.

فرضیه چهارم: میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و مشارکت مردم رابطه معنادار وجود دارد.

الف - آزمون  $t$  یک نمونه‌ای

میانگین	sig	df	t	N	
۱۱/۷۶۷۵	۰/۰۰۰	۳۹۹	۴۰/۶۸۵	۳۶۰	مشارکت مردم

ب- آزمون  $\chi^2$  ۲

sig	df	$\chi^2$	
۰/۰۰۰	۲۱	۵۵۲/۹۳۰	مشارکت مردم

با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون ( $\text{sig} < ۰/۰۵$ ) فرض صفر رد می‌شود. فرضیه پنجم: میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و اقتدار پلیس رابطه معنادار وجود دارد.

الف - آزمون  $t$  یک نمونه‌ای

میانگین	sig	df	t	N	
۵۸/۹۵۷۵	۰/۰۰۰	۳۹۹	۲۴/۴۶۹	۳۶۰	اقتدار پلیس

ب- آزمون  $\chi^2$  ۲

sig	df	$\chi^2$	
۰/۰۰۰	۴۸	۲۶۰/۷۶۵	اقتدار پلیس

با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون ( $\text{sig} < ۰/۰۵$ ) فرض صفر رد می‌شود.

**فرضیه ششم: میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و قانون پذیری مردم رابطه معنادار وجود دارد.**

الف - آزمون t یک نمونه‌ای

میانگین	sig	df	t	N	
۱۱/۴۱۲۵	۰/۰۰۰	۳۹۹	۵۷/۶۶۷	۳۶۰	قانون پذیری مردم

ب- آزمون  $\chi^2$  ۲

sig	df	$\chi^2$	
۰/۰۰۰	۲۰	۲۳۶/۸۲۵	قانون پذیری مردم

با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون ( $\text{sig} < 0.05$ ) فرض صفر رد می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه اول: (میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و احساس امنیت مردم رابطه معنادار وجود دارد). با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون، فرض صفر رد می‌شود. احساس امنیت مردم پس از اجرای طرح مذکور افزایش یافته است بنابراین این فرضیه اول مورد تایید قرار می‌گیرد. فرضیه دوم: (میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و کاهش جرایم رابطه معنادار وجود دارد). با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون، فرض صفر رد می‌شود. میزان جرایم پس از اجرای طرح مذکور کاهش یافته است بنابراین فرضیه دوم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه سوم: (میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و رضایت مردم رابطه معنادار وجود دارد). با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون، فرض صفر رد می‌شود. رضایت مردم از پلیس پس از اجرای طرح مذکور افزایش یافته است. بنابراین فرضیه سوم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

فرضیه چهارم: (میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و مشارکت مردم رابطه معنادار وجود دارد). با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون، فرض صفر رد می‌شود. مشارکت مردم پس از اجرای طرح مذکور افزایش یافته است. بنابراین فرضیه چهارم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد. فرضیه پنجم: (میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و اقتدار پلیس رابطه معنادار وجود دارد). با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون، فرض صفر رد می‌شود. اقتدار پلیس پس از اجرای طرح مذکور افزایش یافته است. بنابراین فرضیه پنجم تحقیق

مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه ششم: (میان طرح ارتقاء امنیت اجتماعی و قانون پذیری مردم رابطه معنادار وجود دارد). با توجه به سطح معناداری به دست آمده در هر دو آزمون، فرض صفر رد می‌شود. قانون پذیری مردم پس از اجرای طرح مذکور افزایش یافته است. بنابراین فرضیه ششم تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

### پیشنهادها:

- ۱- ضمن استمرار طرح، ابعاد و دامنه آن با بهره‌گیری از نظر کارشناسان گسترش یافته و قلمروهای بیشتری را در برگیرد. علاوه بر آن لازم است مردم از نتایج ابعاد طرح بیشتر آگاه شده و همچنین قانونی از طرح نیز مد نظر و توجه قرار گیرد.
- ۲- ترتیبی اتخاذ شود که حمایت از بانوان در برابر اقدامات مجرمانه در اولویت قرار گیرد.
- ۳- مقابله قاطعانه با ارادل و اوباش که از بارزترین نمونه‌های بی‌نظمی در جامعه می‌توانند باشند، همواره در برنامه‌یزی‌ها و طرح‌های امنیتی پلیسی باید مورد توجه قرار گیرد.
- ۴- برخورد با پدیده بسیار خطرناک توزیع فیلم‌های غیرمجاز ادامه یافته، از همه ابزار و امکانات موجود استفاده و همه سازمان‌ها و نهادها در این خصوص همکاری و مشارکت نمایند.
- ۵- هشدارهای پلیسی بر مبنای نیاز واقعی مردم و کاملاً کارشناسانه تهیه و اعلام گردند.
- ۶- توسعه جغرافیایی طرح مد نظر قرار گیرد تا امکان جابه‌جایی افراد شرور از محلی به محل دیگر سلب گردد.
- ۷- طرح‌های مقابله با بدحجابی و پوشش‌های نامناسب با دقت نظر و کارشناسی عالمانه‌تری تهیه شده و در مورد نحوه اجرای آن نیز حساسیت‌های لازم مد نظر قرار گیرد.
- ۸- طرح‌های امنیتی پلیسی در چارچوب قوانین موضوعه تهیه و پلیس نیز با سرعت عمل و قاطعیت بالا آن را اجرا نماید.
- ۹- ضمن بهره‌گیری از ابزار و امکانات مدرن، نیروهای پلیس نیز از آموزش لازم برخوردار گردند. تا بدین‌وسیله رضایتمندی افزون‌تری را فراهم نمایند.
- ۱۰- آموزش همگانی با مدیریت معاونت‌های تخصصی ناجا و همکاری رسانه‌های جمعی در خصوص همکاری با پلیس، بهره‌گیری از نیروی پلیس در شرایط اضطراری و غیره... به عنوان یک ضرورت مد نظر و توجه برنامه‌ریزان قرار گیرد.
- ۱۱- شرایطی فراهم گردد تا مردم بتوانند به راحتی ضمن برقراری ارتباط با پلیس پیشنهادها و انتقادهای خود را مطرح نمایند.
- ۱۲- شرایطی فراهم گردد تا مردم بتوانند در مواقع ضروری از مشورت پلیس برخوردار گردند.
- ۱۳- باید نقاط قوت و ضعف اجرای طرح در مرحله اول احصاء و ضمن تقویت نقاط قوت برای رفع

نقاط ضعف برنامه‌ریزی لازم بعمل آید.

۱۴- ناجا با اجرای برنامه‌های مناسب تبلیغی و آموزشی، ثمرات مثبت اینگونه طرح‌ها را برای مردم روشن نموده و زمینه مشارکت ایشان را در انجام طرح‌های بعدی فراهم نماید.

## کتابنامه

- انصاری، حمید (۱۳۸۰). **پژوهشی در وجهه نظرها و رفتار مشارکتی مردم شهرستان**. جلد اول و دوم، تهران: دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.
- پهزاد، داود، (۱۳۸۴)، اعتماد به مثابه یک ساختار اجتماعی، **فصلنامه رفاه اجتماعی**، سال چهارم، شماره ۱۶.
- چلیپی، مسعود (۱۳۷۵) **جامعه‌شناسی نظم**، تهران: نشرنی.
- حسینی، سیدرضا (۱۳۸۲). پلیس مطلوب ۳، **فصلنامه دانش انتظامی**، سال ۵.
- دعاگویان، داود و گودرزی، آیت (۱۳۸۳). **نظارت همگانی، اعتماد اجتماعی و پلیس، ناجا و نظارت همگانی، راهبردها و راهکارها**، تهران: بازرسی کل ناجا، دفتر نظارت همگانی.
- مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۶۰). **تفسیر نمونه**، جلد‌های ۱۳ و ۱۴
- عباس‌زاده، محمد (زمستان ۱۳۸۳). عوامل مؤثر بر شکل‌گیری اعتماد اجتماعی دانشجویان. **فصلنامه رفاه اجتماعی**، شماره ۱۵.
- قرائتی، محسن (۱۳۸۰). **تفسیر نور**. جلد ۷، مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن
- متولی، رضا (۱۳۸۴). چشم انداز نظری سرمایه اجتماعی، **فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی**.
- نهج البلاغه**، صبحی صالح، نامه ۵۳
- هاشمی، سیدضیاء، (۱۳۸۳)، پلیس و اعتماد اجتماعی، تهران: اداره کل مطالعات اجتماعی، معاونت اجتماعی ناجا.
- عبدی، توحید (۱۳۸۲). میزگرد پلیس مطلوب، **دوماهنامه نشریه علوم انتظامی**، شماره ۲۰.
- مؤذن جامی، محمد هادی (۱۳۸۲) اعتماد پایه امنیت، **فصلنامه دانش انتظامی**، سال پنجم، شماره ۲.