

# نقش پلیس در اعتماد سیاسی

فریبا شایگان

عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی

## چکیده

طبق یک تعریف، اعتماد سیاسی نگرش مثبت به رژیم سیاسی، نهادهای سیاسی و کنشگران سیاسی یا متصدیان اقتدار در جامعه است. افزایش اعتماد سیاسی موجب حمایت و پشتیبانی مردم از مسئولان، رعایت قوانین و مقررات توسط آنها، افزایش مشارکت سیاسی و اجتماعی، اعتماد به سازمان‌ها و نهادهای دولتی و در کل موجب افزایش مشروعیت سیاسی نظام می‌شود. عوامل متعددی بر افزایش اعتماد سیاسی تأثیرگذارند که از جمله مهم‌ترین آنها عملکرد دولت و کارگزاران حکومتی و جلب رضایت مردمی است.

پلیس به عنوان نیروی اقتدار حاکمیت برای برقراری نظم و امنیت در جامعه به دلیل ارتباط مستقیمی که با مردم دارد و نقشی که در رفع مشکلات و مسائل جامعه دارد، تأثیر مستقیمی بر اعتماد مردم به دولت دارد. این سازمان با هوشمندی، ظرفیت اجرای بالا، تعهد عمومی، احساس مسئولیت نسبت به شهروندان و حرکت در راستای فرهنگ و اخلاق جامعه و عملکرد قوی و در کل با احراز ویژگی‌های شخصیتی و اجتماعی پلیس جامعه محور، می‌تواند اعتماد مردم را نسبت به دولت و حاکمیت افزایش دهد.

## واژگان کلیدی:

اعتماد سیاسی (Political trust)، پلیس جامعه محور (Community policing)، سرمایه اجتماعی (Social capital)، اعتماد (Trust)، امنیت (Security)

## مقدمه

اعتماد به عنوان جوهره و اساس روابط و به مثابه ارزشمندترین و مهم‌ترین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی است. مجموع منابع بالقوه و بالفعلی است که نتیجه مالکیت شبکه بادوامی از روابط نهادی شده بین افراد و عضویت آنها در گروه است (فیلد، ۲۰۰۰، ص ۱۵) در واقع، سرمایه اجتماعی منابع بالقوه‌ای است که افراد متناسب با تلاشی که برای کسب آن انجام داده‌اند، آن را در اختیار دارند و در مواقع لازم می‌توانند آن را به صورت قدرت، ثروت، منزلت و اعتبار اجتماعی در آورده و در جهت اهداف خود به کار گیرند. این سرمایه اجتماعی سه مؤلفه اساسی دارد: اعتماد بین شهروندان و دولت، وجود هنجارهای مشترک و ارتباط مناسب با شبکه‌های ارتباطی (افتخاری، ۱۳۸۲، ص ۷). پوتنام معتقد است که همین وجوه گوناگون سرمایه اجتماعی نظیر اعتماد، هنجارها و شبکه‌هاست که می‌تواند با تسهیل اقدامات هماهنگ، کارآیی جامعه را بهبود بخشد (پوتنام، ۱۳۸۰، ۲۸۵).

وجود سرمایه اجتماعی بالا (که اعتماد یکی از مقوله‌های مهم آن است) در جامعه موجب آسایش و آرامش افراد، ایجاد امنیت در جامعه و ایجاد رفاه و همیاری اقتصادی، افزایش مشارکت سیاسی و اعتماد به مسئولان، دوام و استحکام خانواده، رواج ارزش‌های اجتماعی مثبت و همکاری و اطمینان می‌شود و بالعکس، نبود سرمایه اجتماعی موجب رواج جو بی‌اعتمادی، فردگرایی و خودخواهی، عدم توجه به دیگران و عدم روحیه همکاری و یاری، رشد انحراف اجتماعی، فروپاشی خانواده‌ها و امثال آن می‌گردد؛ لذا توجه به عواملی که بر آن تأثیر دارند، می‌تواند ما را در شناخت بهتر شرایط جامعه و کمک به افزایش سرمایه اجتماعی یاری نماید. آنچه در این مقام مدنظر می‌باشد توجه به یک بعد سرمایه اجتماعی یعنی اعتماد است. البته اعتماد از زوایای مختلف سنجیده می‌شود و انواع اعتماد بنیادی، اعتماد بین شخصی، اعتماد انتزاعی، اعتماد فعالانه، اعتماد سیاسی و ... در ادبیات این موضوع وجود دارد که آنچه به طور خاص در اینجا مورد توجه قرار می‌گیرد، اعتماد سیاسی یعنی اعتماد بین شهروندان و دولت است.

افزایش اعتماد سیاسی موجب کاهش هزینه مدیریت و اختصاص وقت و سرمایه

بیشتر برای رسیدگی به وظایف اصلی حمایت و پشتیبانی مردم از مسئولان، رعایت قوانین و مقررات توسط آنها، حمایت از برنامه‌های دولت، مشارکت سیاسی، پرداخت مالیات، اعتماد به سایر نهادها و سازمان‌های دولتی و در کل افزایش مشروعیت نظام می‌شود و کاهش اعتماد سیاسی تأثیر عکس بر تمام موارد دارد و برای نظامی که متکی بر رأی مردم است و سال‌های سختی بعد از انقلاب و جنگ تحمیلی و بازسازی را با یاری و حضور مردم در صحنه به انجام رسانیده و هنوز هم دائماً در معرض توطئه‌های داخلی و خارجی است؛ بسیار خطرناک است، لذا توجه به این موضوع و چگونگی افزایش اعتماد سیاسی یکی از موضوعات مهم و قابل توجه است که از جوانب مختلف قابل بررسی است. البته اعتماد سیاسی به عوامل زیادی چون ساختارهای سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه و علی‌الخصوص عملکرد دولت (چنانچه «برتیژر» هم در تحقیق خود نشان داده) بستگی دارد. یکی از مهم‌ترین عملکردهای دولت توانایی آن در ایجاد امنیت است. از آنجا که برقراری و حفظ امنیت در جامعه برعهده پلیس که یک نیروی دولتی است، می‌باشد، نتیجه آن هم مستقیماً به دولت بر می‌گردد. در این حالت مردم اگر احساس امنیت و آرامش کنند اعتمادشان به دولت افزایش می‌یابد و عکس آن هم موجب کاهش اعتماد سیاسی می‌شود. لذا نیروی انتظامی که در همه‌جا حضور دارد، نقش بسیار مهمی در ایجاد، حفظ یا کاهش اعتماد مردم به دولت دارد. این نقش چه از نظر عملکرد درست نیرو در برخورد با مردم و رفع مشکلات و نیاز آنها و چه از نظر ایجاد فضایی امن و مطمئن برای مردم و افزایش امنیت اجتماعی می‌تواند تأثیر گذار باشد. مقاله حاضر با هدف بررسی این موضوع ابتدا به بحث نظری اعتماد سیاسی و امنیت اجتماعی می‌پردازد و سپس براساس آن، تأثیر پلیس را بر اعتماد سیاسی بررسی می‌کند.

## اعتماد

### تعریف اعتماد

اعتماد در زبان فارسی به معنای تکیه کردن، متکی شدن به کسی و کاری را بی‌گمان به او سپردن و وا گذاشتن کار به کسی می‌باشد (عمید، ۱۳۶۹، ص ۲۰۱). در دیگر

فرهنگهای فارسی هم معنای اعتماد در همین راستا آمده است.

در فرهنگهای انگلیسی زبان، اعتماد به شکل‌های متفاوتی تعریف شده است. در فرهنگ انگلیسی آکسفورد اعتماد به عنوان "اتکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت یک شخص یا یک چیز یا اطمینان به حقیقت یک گفته" آمده است (گیدنز، ۱۳۷۷، ص ۳۷). در فرهنگ «ویبستر» اعتماد به عنوان اعتقاد یا اطمینان راسخ به صداقت، درستی، شوق و عدالت یک شخص، گروه یا کلیت جامعه آمده است. (اسکناستر، ۱۹۸۹، ص ۱۵۲).

الیسون و فایرسون اعتماد را واگذاری منابع به دیگران می‌دانند؛ با این انتظار آنها به گونه‌ای عمل خواهند کرد که نتایج منفی به حداقل ممکن کاهش یابد و دستیابی به اهداف میسر گردد (امیر کافی، ۱۳۸۰، ص ۱۱).

زیمل اعتماد را صورتی از ایمان و اعتقاد به افراد جامعه می‌داند. اعتماد از نظر زیمل بیان‌کننده این احساس است که بین تصور ما از یک موجود و خود آن موجود پیوند و وحدت معینی وجود دارد و ادراک ما از آن موجود از تداوم معینی برخوردار است (گیدنز، ۱۳۷۷، ص ۳۳).

از نظر اریکسون اعتماد عبارت است از: «انتظار برآورده شدن نیازهای شخصی و اینکه می‌شود روی دنیا یا منابع خارجی حساب کرد» (امیر کافی، ۱۳۸۰، ص ۱۰). اینگهارت می‌گوید: «اعتماد این انتظار است که رفتار دیگری به طرز قابل پیش‌بینی دوستانه خواهد بود و عدم اعتماد، این انتظار است که رفتار دیگری مودبانه یا غیرقابل اعتماد است» (اینگهارت، ۱۳۷۳، ص ۴۴۷).

چلبی اعتماد داشتن را حسن‌ظن نسبت به همه افراد در روابط اجتماعی جدای از تعلق آنها به گروه قومی و قبیله‌ای که این امر خود منجر به گسترش روابط برون‌گروهی می‌شود، تعریف می‌کند (امیر کافی، ۱۳۸۰، ص ۱۱).

### انواع اعتماد

تقسیم‌بندی‌های متفاوتی از اعتماد صورت گرفته از جمله: اعتماد بنیادی، اعتماد بین شخصی و اعتماد تعمیم یافته.

اعتماد بنیادی: نگرشی است نسبت به خود و دنیای پیرامون که رفتار و اعمال ما را متأثر می‌سازد و موجب تقویت تفکری می‌گردد که افراد و امور جهان قابل اعتماد هستند و بر استمرار و ثبات آن صحنه می‌گذارد. اریکسون معتقد است اعتماد بنیادی در مراحل اولیه زندگی انسان شکل می‌گیرد (امیر کافی، ۱۳۸۰، ص ۱۳).

اعتماد بین شخصی: که در روابط چهره به چهره خود را نشان می‌دهد. این نوع از اعتماد موانع ارتباطی را مرتفع می‌سازد و با کاستن از حالت دفاعی بسیاری از تعاملات مؤثر را موجب می‌شود. اعتماد بین شخصی در روابط و تعاملات اجتماعی معنا پیدا می‌کند، توسعه می‌یابد و تقویت می‌شود (همان، ص ۱۴).

اعتماد تعمیم یافته یا عام، یعنی داشتن حسن‌ظن نسبت به افراد جامعه جدای از تعلق آنها به گروه‌های قومی و قبیله‌ای و ویژگی‌های آن عبارتند از:

۱- به افرادی که با هم تعامل دارند یا روابط چهره به چهره دارند محدود نمی‌شود.  
۲- حوزه‌ای از کسانی را که با ما تعامل دارند یا بالقوه می‌توانند تعامل داشته باشند، در برمی‌گیرد.

۳- مرزهای خانوادگی، قومی و محلی را در می‌نوردد و در سطح ملی گسترش می‌یابد.

۴- پدیده نسبتاً جدیدی است که همراه با شکل‌گیری دولت‌های مدرن یا دولت - ملت مطرح می‌شود.

۵- لازمه همکاری و مشارکت میلیون‌ها شهروندی است که جوامع پیچیده و مدرن امروزی را تشکیل می‌دهند (همان، ص ۱۸).

آنتونی گیدنز علاوه بر انواع اعتماد یاد شده، یعنی اعتماد بنیادی و اعتماد بین شخصی، اعتماد انتزاعی و اعتماد فعالانه را هم مطرح می‌کند.

گیدنز می‌گوید در شرایط مدرنیت، بیشتر افراد در وضعیتی زندگی می‌کنند که نهادهای از جا کنده شده‌ای که عملکردهای محلی را به روابط اجتماعی جهانی مرتبط می‌سازند، جنبه‌های عمدی زندگی روزانه را سازمان می‌دهند. به نظر وی نشانه‌های نمادین نظیر پول و نظام‌های تخصصی عمده‌ترین نظام‌های انتزاعی می‌باشد.

بر اثر توسعه نظام‌های انتزاعی، اعتماد به اصول غیرشخصی و نیز اعتماد به دیگر

افراد ناشناس برای زندگی اجتماعی گریزناپذیر می‌شود. او می‌گوید اگرچه در این عصر نیاز روانی نیرومندی به یافتن دیگران قابل اعتماد وجود دارد، ولی به نسبت موقعیت اجتماعی پیش از مدرن، پیوندهای شخصی نهادمند چندان وجود ندارد؛ ولی در عین حال وجه عمده اعتماد، پایبندی‌های بی‌چهره‌ای است که عمدتاً در نظام‌های تخصصی معنا می‌یابد و این مسئله اساساً چندان از اهمیت برخوردار است که ماهیت نهادهای مدرن عمیقاً وابسته به مکانیسم‌های اعتماد به نظام‌های انتزاعی به ویژه نظام‌های تخصصی است (گیدنز، ۱۳۷۷، صص ۹۹ و ۱۲۳).

منظور گیدنز از نظام‌های تخصصی، نظام‌های انجام دادن کار فنی یا مهارت تخصصی است که حوزه‌های وسیعی از محیط‌های مادی و اجتماعی زندگی کنونی ما را سازمان می‌دهند (همان، ۳۳). این نظام‌های تخصصی منحصر به حوزه‌های کارشناسی فنی نیستند، بلکه به حوزه روابط اجتماعی و حتی به خصوصی‌ترین گوشه‌های فکر و ذهن ما نیز راه می‌یابند. پزشکی، مشاور و آسیب شناس در نظام‌های تخصصی عصر تجدد به همان اندازه دانشمند تکنسین یا مهندس اهمیت دارند (گیدنز، ۱۳۸۷، ص ۳۸). به نظر گیدنز جدایی فرد از نظام‌های تخصصی، جز در دوره‌هایی صرفاً کوتاه مدت و نامنظم امکان‌پذیر نیست حتی در صورت جدایی موقت، بسیاری از جنبه‌های «فضای دانش و اطلاعات رسمی» و همچنین بسیاری از عناصر تشکیل دهنده زندگی روزمره تحت تأثیر همین نظام‌ها شکل می‌گیرد (همان، ص ۲۴).

به نظر گیدنز اعتماد در این نظام‌ها در برخی موارد به هیچ‌گونه رویارویی با افراد یا گروه‌های مسئول این نظام‌ها نیازی ندارد؛ اما در بیشتر موارد این چنین افراد یا گروه‌ها در جلب اعتماد دخالت دارند. گیدنز این افراد و گروه‌ها را نقاط تماس<sup>۱</sup> می‌نامد که زمینه پایبندی‌های چهره‌دار و بی‌چهره را فراهم می‌سازد. در نقاط دسترسی پایبندی‌های چهره‌داری که کنشگران غیر متخصص را در روابط اعتمادی قرار می‌دهند که معمولاً مستلزم نمایش قابلیت اعتماد و صداقت آشکارند، با رویکردی از ((وضعیت عادی)) یا آسوده‌خاطری همراه می‌شوند. لذا پایبندی‌های چهره‌دار به آنچه که می‌توان طرز

سلوک نمایندگان یا مجریان نظام نامید، سخت وابسته‌اند (۱۳۷۷، ص ۱۰۱). به نظر وی نقاط دسترسی همان نقاط پیوند افراد با جمع‌های غیرمتخصص یا نمایندگان نظام‌های انتزاعی‌اند. نقاط دسترسی هرچند که نقاط آسیب‌پذیری نظام‌های انتزاعی را نشان می‌دهند اما در ضمن، همان پیوند گاه‌هایی‌اند هر چند که در آنجاها اعتماد را می‌توان حفظ یا بنا کرد (همان، ص ۱۰۵).

با این حال به نظر گیدنز اعتماد به نظام‌های انتزاعی مستلزم اطمینان دو گانه است: اطمینان به اعتماد‌پذیری افراد خاصی که نظام را می‌گردانند و اطمینان (لزوماً ضمنی) به دانش یا مهارت‌هایی که افراد غیرمتخصص هیچ‌گونه دسترسی مؤثری به آن ندارند کارکرد اصلی نقاط تماس، با همین تفکیک مرتبط است. میان مهارت تخصصی و فرد متخصص، تفاوتی وجود دارد که آنها که در نقاط دسترسی کار می‌کنند سعی در کمتر کردن این تفاوت دارند (همان، ص ۱۰۳).

اعتماد فعالانه نوع دیگری از اعتماد است که خاص جوامع پسا سنتی است. جامعه پسا سنتی از نظر گیدنز جامعه‌ای نیست که در آن سنت‌ها دیگر وجود نداشته باشند، بلکه در این جامعه فشارهایی برای حفظ یا بازگشت سنت‌ها در کارند با سنت‌ها در این جامعه تغییر منزلت یافته‌اند، سنت‌ها پیوسته در تماس با یکدیگر قرار می‌گیرند و ناچارند که خودشان را اعلام کنند. در این عصر مسئله مهم ایجاد اعتماد فعالانه است، یعنی اعتماد به دیگران یا نهادها (از جمله نهادهای سیاسی) که باید آن را فعالانه تولید کردو به بحث کشید (گیدنز، ۱۳۸۲، ص ۱۵۱).

گیدنز معتقد است در عصری که در موقعیت‌های تنش یا بحران شخصی و اجتماعی، اعتماد می‌تواند به سرعت از چیزی گرفته شده و به چیز دیگری داده شود، افراد باید تلاش زیادی در کسب اعتماد (اعتماد فعالانه) داشته باشند.

باربارامیزتال سه جنبه پدیده اعتماد را به شرح زیر تعریف می‌کند:

۱- اعتماد به عنوان یک کالای عمومی و ارزش اجتماعی، موجب همبستگی اجتماعی شده و پیش زمینه‌ای برای ایجاد روابط متقابل می‌گردد. با این تعریف می‌توان به نظرات توکوویل (جامعه مدنی محصول اجتماعی اعتماد و همکاری بین شهروندان در فعالیت‌های عمومی است)، تونیس (روابط اعتماد در جوامع گزلفاشافت رسمی شده و غیر

شخصی است) و دور کیم (جامعه به وسیله نظم اخلاقی حرکت می‌کند و فرض می‌شود این نظم مشارکت اعضای جامعه را در تمام سطوح فراهم سازد به ویژه نظم‌های لازم بین نهادها، مراسم‌ها و اعتماد متقابل) استناد کرد. (زکلی، ۲۰۰۳، ص ۱)

۲- اعتماد به عنوان سنگ‌بنای مهم رفتار اجتماعی است و یکی از پیش زمینه‌های مهم موفقیت سرمایه‌داری نوین را انتقال اعتماد شخصی به اعتماد غیر شخصی می‌داند. او می‌گوید: وقتی مهم انجام وظیفه شده این قابل اعتماد بودن دوطرفه، سرمایه اجتماعی محسوب می‌شود که موجب پیوند گروهی و دراز مدت سرمایه‌داری می‌شود.

پارسونز هم اعتماد را به عنوان یک مکانیزم همبستگی برای سیستم اجتماعی می‌داند. یک سیستم به هم مرتبط، سیستمی است که کنشگران در اجرای نقش‌هایشان قابل اعتماد باشند. اعتماد به شکل ابزاری آن، برمی‌گردد به نهادهای برجسته همبستگی اجتماعی؛ به عنوان مثال، اعتماد و بی‌اعتمادی آشکار می‌شود در کارکرد سیستم سیاسی، اعتماد به قانون و جنبه‌های آن، اعتماد به مبادلات اقتصادی، اعتماد به نهادهای دولتی و نقش‌های پلیس، ارتش، حکومت و سیستم رفاه (همان منبع، ص ۲).

۳- اعتماد به عنوان ویژگی شخصیتی و روانشناسی افراد. این رویکرد مرتبط می‌شود به نظریه‌های انتخاب عقلانی، بازی و سودمندگرایی و تقلیل خطر، که معتقد است افراد عقلانی تنها زمانی اعتماد می‌کنند که منافع آنها بیشتر از ضررها باشد (همان منبع، ص ۲).

### اعتماد سیاسی

استون<sup>۱</sup> اعتماد سیاسی را مجموعه‌ای از نگرش‌های مثبت نسبت به موضوعات سیاسی می‌داند. (گابریل، ۱۹۹۵، ص ۲۶۰) او می‌گوید: اعتماد سیاسی هم به سمت رژیم سیاسی جهت می‌یابد و هم به سمت متصدیان اقتدار در جامعه؛ یعنی اعتماد سیاسی به عنوان شکلی از رژیم سیاسی و صاحبان اقتدار سیاسی است.

نوریس<sup>۲</sup> هم در تعریف اعتماد سیاسی به پنج شاخصه پرداخته که عبارتند از:

1. Easton
2. Norris



- ۱- حمایت از اجتماع سیاسی مثل ملت، کشور (حمایت از کشور در زمان جنگ)؛
- ۲- حمایت از قانون اساسی کشور؛
- ۳- حمایت از امور اجرایی رژیم مثل دموکراسی و امثال آن؛
- ۴- حمایت از نهادهای رژیم مثل دولت، پارلمان، قوه قضاییه، پلیس، سیستم و احزاب سیاسی و نظامی و...؛

۵- حمایت از کنشگران سیاسی و اجرایی (بریتیزر، ۲۰۰۲، ص ۶).

نورون بریتیزر با نقد تعریف نوریس به تعریف اعتماد سیاسی می‌پردازد و آن را شامل اعتماد در سه سطح جامعه (اعتماد به اجتماع سیاسی و روشی که دموکراسی عمل می‌کند)، اعتماد به نهادهای سیاسی (که شامل اعتماد به دولت و پارلمان و احزاب سیاسی است) و سطح کنشگران (اعتماد به کنشگران سیاسی و سیاستمداران) می‌داند (همان منبع، ص ۷).

بسیاری از مطالعات اعتماد سیاسی، مبنای کار خود را نظر استون درخصوص حمایت خاص به رضایت از عملکرد حکومت و اجرای اقتدار سیاسی قرار داده‌اند، در حالی که حمایت عام به نگرش مردم نسبت به رژیم یعنی موضوعات سیاسی صرف نظر از نحوه اجرای آنها بر می‌گردد.

هترینگتن<sup>۱</sup> معتقد است اکثر محققان وقتی صحبت از اعتماد سیاسی می‌کنند، تنها به حمایت خاص توجه دارند و به نتایج اکتفامی‌کنند. اگر چنین باشد اصلاح مشاغل اجرایی باید موجب افزایش اعتماد سیاسی شود. برخی نیز به سطح اعتماد سیاسی با توجه به حمایت عام توجه می‌کنند؛ ولی در واقع اعتماد سیاسی شامل هر دو نوع حمایت می‌شود و چون حکومت از نهادها و متصدیان امور تشکیل شده است و اعتماد سیاسی باید با توجه به هر دو تبیین گردد، رابطه اعتماد سیاسی و اعتماد خاص و عام، رابطه دو جانبه خواهد بود، یعنی هر دو بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند. البته حمایت عام مهم‌تر است؛ زیرا اگر حمایت از نهادهای سیاسی کاهش یابد مشروعیت نظام زیر سؤال می‌رود. لذا حکومت‌ها به شدت مراقبت حمایت عام هستند. البته اگر بی‌اعتمادی خاص هم وجود

داشته باشد، به نهادهای سیاسی هم تسری می‌کند و اگر مسائل مردم در یک سری از ادارات حل نشود، شهروندان ممکن است رژیم را زیر سؤال ببرند (هترینگتن، ۱۹۹۸، ص ۷۹۳).

اسچیفمن<sup>۱</sup> هم با استناد به نظریه استون معتقد است اعتماد، هم به رژیم سیاسی بر می‌گردد، هم به متصدیان اقتدار، که نگرش‌های بعدی ممکن است هر کدام از این دو را تقویت کند. با وجود یک اقتدار ضعیف (ضعف حمایت خاص) حمایت از جنبه‌های عمومی رژیم می‌تواند باقی بماند ولی به حکومت فشار وارد می‌شود تا کارآمد باقی بماند و حمایت عام را حفظ نماید. همچنین اجرای خوب متصدیان می‌تواند در طول زمان رژیم سیاسی‌ای را که معتبر نبوده، دارای اعتبار کند و بالعکس. به هر حال اعتماد سیاسی می‌تواند به عنوان شکلی از حمایت عام که به طور مستقیم به رژیم سیاسی توجه دارد، برگردد و یا به متصدیان و مجریان سیاسی یا هر دو آنها (اسچیفمن ۲۰۰۲، ص ۲).

نورون بریتزر هم اعتماد سیاسی را وسیع و در طیفی بین اعتماد سیاسی عام / انتزاعی تا اعتماد سیاسی خاص / بهم پیوسته در نظر می‌گیرد که شامل سه بعد اعتماد سیاسی است. این سه بعد به صورت زیر به تصویر کشیده شده است (بریتزر ۲۰۰۲، ص ۲).

### مفهوم اعتماد سیاسی

۱- اعتماد به اجتماع سیاسی:

- روش کار و عملکرد دموکراسی

۲- اعتماد به نهادهای سیاسی:

- اعتماد به حکومت و پارلمان
- اعتماد به احزاب سیاسی

۳- اعتماد به کنشگران:

● اعتماد به سیاستمداران مملکت

گیدنز اعتماد سیاسی را جزء اعتماد انتزاعی به حساب می‌آورد؛ یعنی اعتماد به حکومت و نهادهای سیاسی. او می‌گوید: امروزه جدایی کامل از نظام حکومتی غیر ممکن است و اگر افراد به دلیل بی‌اعتمادی و تجارب بدی که کسب می‌کنند بخواهند از یک نظام سیاسی جدا شوند، مجبورند به نظام سیاسی دیگری پناه ببرند. از دید وی حکومت‌های مدرن به رشته پیچیده‌ای از روابط اعتماد میان رهبران سیاسی و عامه مردم وابسته‌اند. در این عصر حکومت‌ها برای نخستین بار در همان محیطهای اطلاع‌رسانی قرار دارند که شهروندانشان هستند. شهروندان از فساد معاملات پشت پرده و امثال آن که مسئولان حکومتی انجام می‌دهند با خبر می‌شوند و نمی‌توانند آن را تحمل کنند. وقتی هر کسی از همان اطلاعاتی برخوردار است که حکومتش، همه این چیزها که زمانی قابل قبول بود، اکنون دیگر کمتر قابل قبول خواهد بود؛ لذا حکومت‌ها باید شیوه رفتار با شهروندان را تغییر دهند (گیدنز، ۱۳۸۰، ص ۵۲).

نظر کلی گیدنز در مورد اعتماد سیاسی این است که شرایط جامعه مدرن با جوامع سنتی فرق کرده است و به همین دلیل دولت‌های مدرن برای کسب اعتماد سیاسی باید به گونه‌های متفاوت از قبل عمل کنند. دیگر نمی‌توان اقتدار را به وسیله نهادهای سنتی یا با گفتن اینکه «همیشه این گونه بوده است» مشروعیت بخشید (گیدنز، ۱۳۷۸، ص ۸۲)؛ یا دیگر نمی‌توان با مطرح کردن یک دشمن خارجی به کسب مشروعیت پرداخت. بلکه باید به فکر رفاه مثبت مردم بود. رفاه هم فقط به معنای داشتن مقداری پول نیست بلکه به معنای اداره یک زندگی به طور معقول رضایت بخش است که منجر به رضایتمندی فرد می‌شود. باید به فکر آزادی مردم بود. گیدنز می‌گوید: مردم خصوصاً در کشورهای غربی به زندگی مستقل عادت کرده‌اند. آنها نمی‌خواهند که دولت به آنها بگوید که در عرصه‌های متفاوت زندگیشان چه کنند. بلکه می‌خواهند که دولت و حکومت برای آنان امنیت فراهم کند (همان منبع، ص ۵۵). راه دیگر کسب اعتماد در جوامع مدرن از نظر

گیدنزدموکراسی همگانی است که به گفتگوی عمومی یعنی توانایی سخن گفتن با مردم بستگی دارد و شیوه‌های خشونت‌بار و استفاده مستقیم از قدرت بلااثر می‌شود. (همان منبع، ص ۵۲). همچنین برای دموکراتیزه کردن دموکراسی باید به فرایند جهانی شدن و کنش‌نشان داد، کارآیی اداری را بالا برد، زیرا ساختار اداری تا اندازه زیادی دست و پا گиро نا کار آمدند و برای این کار حکومت باید از اصل اکولوژیک «به دست آوردن بیشتر آوردن بیشتر از کمتر» در تجدید ساختار خود استفاده کند. مسایلی نظیر کنترل هدفها، حسابرسی مؤثر، مشارکت بیشتر کارکنان و انضباط کاری می‌تواند این روند را تقویت کند (همان منبع، ص ۶۱).

بین محققان و نویسندگان داخلی هم در زمینه ابعاد اعتماد سیاسی توافق وجود ندارد. چلبی اعتماد سیاسی را به معنای تأیید بازیگران یا متصدیان دولتی دانسته و برای ارزیابی آن چهار بعد شخصیتی، ظرفیت اجرا، تعهد عمومی و هویت فردی را مد نظر قرار می‌دهد (چلبی، ۱۳۷۵، صص ۲۴۰ و ۲۳۹).

مجید مجیدی بین اعتماد سیاسی در جوامع مدنی با جوامع غیر مدنی تمایز قائل می‌شود. ایشان اعتماد سیاسی را رابطه‌ای دو طرفه می‌بیند که در یک طرف آن شهروندان و در طرف دیگر آن حاکمیت قرار می‌گیرد. در این رابطه، هر گونه عدم صراحت، عدم شفافیت و عدم صداقت در طرف حاکمیت و هر گونه اعتراض، انتقاد، شورش یا اجتماع سیاسی نشانه بی‌اعتمادی تلقی می‌شود. اعتماد سیاسی در جوامع غیر مدنی معمولاً به همین رابطه دو طرفه محدود می‌شود، اما در جامعه مدنی، طرفهای دیگری به این معادله افزوده می‌شوند. تشکلهای مدنی که میان شهروندان و حاکمیت قرار می‌گیرند، اعتماد را به یک مفهوم چند وجهی و چند طرفه تبدیل می‌کنند. تشکلهای خودگردان بخشی از پدیده سیاست و اعتماد اجتماعی را به خود ضمیمه می‌کنند و از این جهت حوزه اعتماد میان شهروندان و حاکمیت را تقلیل می‌دهند. همچنین تشکلهای مدنی با برقراری اعتماد میان اعضای خود با فضای تمرینی مناسب برای اعتماد افراد به یکدیگر و اینکه اساس کار جامعه باید بر اعتماد باشد، زمینه را فراهم می‌آورند.

جامعه مدنی غیر از چند وجهی کردن مفهوم اعتماد، خود آن مفهوم را دستکاری می‌کند. نشانه اعتماد در رابطه دو طرفه میان شهروندان و حاکمیت، روابط عاطفی میان

دو طرف، پذیرش تام و تمام یا اطاعت تام و تمام، واگذاری اختیار و مسئولیت و فراتر از قانون یا اصول (برای اثبات اعتماد) تلقی می‌شوند. اما هنگامی که اعتماد در بستر تشکل‌های مدنی جریان پیدا کند، افراد در چهار چوب قراردادهای جاری، قانون و اختیارات و مسئولیت‌های خاص به یکدیگر اعتماد می‌کنند. این اعتماد، عقلانی است و کسی از آن پشیمان نمی‌شود. احساس فریب خوردگی یا جفا مربوط است به اعتمادهایی که اساس عقلانی ندارند. اعتماد براساس واگذاری، در نهایت به احساس پشیمانی منجر می‌شود و بدبینی به بار می‌آورد (مجیدی، ۱۳۷۹ و ۱۳۷۲، ص ۱۲۸).

یوسفی هم در تحقیق مشروعیت سیاسی خود با تأسی به چلبی همین بخش را در نظر گرفته است. او می‌نویسد: اگر نظام سیاسی را به یک میدان بازی تشبیه کنیم که قواعد آن را قانون اساسی کشور و بازیگران آن را متصدیان دولتی تشکیل می‌دهند، در این صورت، مشروعیت سیاسی به معنای تأیید جمعی قواعد بازی؛ و اعتماد سیاسی در مفهوم تأیید بازیگر یا متصدی، متضمن این معناست که بازیگر خوب بازی می‌کند و وظایف خود را به درستی انجام می‌دهد (یوسفی، ۱۳۷۹، ص ۳۱).

### پلیس و اعتماد سیاسی

در تحقیقات خارجی هر جا که اعتماد سیاسی مورد بررسی قرار گرفته است اعتماد به پلیس و نقشی که پلیس در ایجاد اعتماد سیاسی دارد مورد تأکید قرار گرفته است. اسچیفمن<sup>۱</sup> در تحقیقی که به مقایسه اعتماد سیاسی و اعتماد به بازار پرداخته است، اعتماد سیاسی را در دو بعد اعتماد به رژیم سیاسی و اعتماد به متصدیان اجرایی امور مطالعه کرده است که بخشی از این متصدیان امور، نیروهای پلیس هستند (اسچیفمن، ۲۰۰۲ ص ۹۹۵).

روتستین<sup>۲</sup> در تحقیقی که در خصوص اعتماد تعمیم یافته در سوئد انجام داده، عوامل تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی را پارلمان، حکومت، احزاب سیاسی، رسانه‌ها و تلویزیون، پلیس، ارتش و نهادهای حقوقی می‌داند (روتستین، ۲۰۰۱ ص ۳۹).

1. Schiffman

2. Rothstein

هترینگتن<sup>۱</sup> هم در تحقیقی تحت عنوان «ارتباط سیاسی و اعتماد سیاسی» عوامل تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی را عبارت از ویژگی‌های شخصیتی و تصمیمات رئیس جمهور، عملکرد نهادها از جمله پلیس و دستگاه قضایی، ملاحظات سیاسی، موضع‌گیری‌ها رسانه‌ها و نیز عملکرد مجلس می‌داند (هترینگتن ۱۹۸۸، ص ۷۹۲).

پارسونز اعتماد یا بی‌اعتمادی را وابسته به کارکرد سیستم سیاسی و اقتصادی، اعتماد به قانون، اعتماد به نهادهای دولتی و نقش‌های پلیس و ارتش می‌داند (زتلی، ۲۰۰۳، ص ۲). هرپفر<sup>۲</sup> در مطالعه اعتماد سیاسی در لهستان و اوکراین شاخص‌های اعتماد سیاسی را اعتماد به احزاب، دادگاه‌ها، پلیس، حکومت، ارتش، پارلمان و رئیس جمهور دانسته است (هرپفر، ۱۹۹۳، ص ۱۳).

ماتیه دوگان هم اعتماد به پلیس را یکی از شاخص‌های اعتماد سیاسی می‌داند و در تفاوت بین مشروعیت و اعتماد می‌گوید: اگر در پاسخ به سؤال «آیا باید از پاسبانی ساده اطاعت کرد؟» جواب داده شود: «بله باید از او اطاعت کرد زیرا فرمان او درست است»، چنین پاسخی گویای مشروعیت و اعتماد سیاسی است. «این پاسبان مشخص اشتباه می‌کند و باید به مقامات بالاتر شکایت برد، لیکن در این لحظه باید از دستورهای او اطاعت کرد زیرا او نماینده اقتدار حاکم است.» این پاسخ نشان دهنده مشروعیت بدون اعتماد است. پلیس به معنای یک نهاد باید مشروع تلقی شود حتی اگر پاسبان معینی غیرقابل اعتماد باشد. حال اگر پاسبان‌های بسیاری فاسد باشند یا بدون دلیل خشونت غیرلازم نشان دهند، پلیس به عنوان یک نهاد، غیرقابل اعتماد خواهد شد (دوگان، ۱۳۷۳، ص ۷).

بریتزر<sup>۳</sup> در بررسی اعتماد سیاسی در سوئد، اعتماد سیاسی را در سه سطح جامعه (کلان)، نهادها (متوسط) و کنشگران (خرد) مطالعه می‌کند. اعتماد سیاسی در سطح جامعه به اعتماد به روش کار اجتماع سیاسی و عملکرد دموکراسی است؛ اعتماد در سطح نهادها، اعتماد به حکومت، پارلمان، احزاب سیاسی، پلیس و نیروهای مسلح است

1. Hetherington

2. Haerpfer

3. Beretzer

و اعتماد در سطح تنشگران اعتماد به سیاستمداران و کارگزاران سیاسی کشور است (برتیژر، ۲۰۰۲، ص ۷).

نوریس<sup>۱</sup> هم در تعریف اعتماد سیاسی پنج شاخصه را در نظر می‌گیرد که شامل حمایت از اجتماع سیاسی، حمایت از قانون اساسی کشور، حمایت از امور اجرایی رژیم مثل دموکراسی، حمایت از نهادهای رژیم مثل دولت، پارلمان، قوه قضاییه، پلیس، سیستم و احزاب سیاسی و نظامی و در نهایت حمایت از کنشگران سیاسی و رؤسای سیاسی و اجرایی است. (همان منبع، ص ۶).

شواهد فوق همه حاکی از این است که برای سنجش اعتماد سیاسی باید به سنجش اعتماد به پلیس هم پرداخته شود؛ یعنی پلیس به عنوان یکی از کارگزاران نظام سیاسی نقش مهمی در جلب اعتماد سیاسی مردم دارد. با مطالعه ویژگی‌های کارگزاران سیاسی تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی از نظر چلبی می‌توان این موضوع را به وضوح بیشتر بررسی کرد. چلبی اعتماد به کارگزاران نظام را نیازمند اعتماد به هوشمندی، ظرفیت اجرایی، تعهد عمومی و هویت بازیگران سیاسی می‌داند (یوسفی، ۱۳۷۹، صص ۲-۳۱).

هوشمندی متصدیان با این معناست که شهروندان معتقد باشند متصدیان دولتی برای مواجهه با مسائل و معضلات جامعه راه‌حل‌های تعمیم یافته‌ای در اختیار داشته و آمادگی پذیرش راه‌حل‌های نوین را دارند. در این صورت اگر پلیس در مواجهه با مسائل متعددی که به طور هر روزه در جامعه به وجود می‌آید، مانند: درگیری‌ها، ترافیک، برخورد با معتادان، برخورد با اراذل و اوباش، تأمین امنیت تجمعات، میتینگ‌ها و مسابقات، جلوگیری از تجمعات غیرقانونی، تأمین امنیت جاده‌ها و برخورد با رانندگان متخلف، برخورد با سارقان یا باند‌های جنایتکار، راه‌حل‌های مشخص، عملی، جدید و کاربردی داشته باشد و به طور علنی از صاحب‌نظران در این زمینه کمک بخواهد و نظریات مردم را هم جویا شود، قطعاً موجب نگرش مثبت مردم به کارآیی، مدیریت و توانمندی آنها می‌شود و این نگرش مثبت به نظام سیاسی و سایر مسئولان هم تعمیم

می‌یابد. باور به ظرفیت اجرایی متصدیان به این معناست که شهروندان معتقد باشند متصدیان دولتی از توانایی یا ظرفیت اجرایی لازم در اداره جامعه برخوردارند و برای تأمین اهداف جمعی، قادر به بسیج امکانات و منابع جامعه هستند، در این زمینه هم، عملکرد مسئولان پلیس تأثیر مستقیم دارد. اگر این مسئولان قابلیت‌های بالایی در اداره امور مربوطه داشته باشند و بتوانند با بسیج امکانات خود نیاز جمعی را مرتفع و مشکلات و مسائل را کاهش دهند قطعاً نگرش مثبت مردم را در پی خواهد داشت. به عنوان مثال، بسیج تمام امکانات و عوامل در تعطیلات نوروزی برای تأمین امنیت جاده‌ها و کاهش تخلفات رانندگی به تبع آن کاهش تصادفات و کاهش چشمگیر مرگ و میر ناشی از تصادفات از دید هیچ یک از هموطنان خصوصاً کسانی که در مسافرت بودند، پنهان نمی‌ماند و موجب رضایت از پلیس و عملکرد خوب آن می‌شود. نتیجه این نگرش در کل به اعتماد به مسئولان نظام و افزایش اعتماد سیاسی برمی‌گردد.

باور به تعهد عمومی متصدیان به این معناست که شهروندان معتقد باشند متصدیان دولتی تعهد و تعلق تعمیم یافته‌ای نسبت به جامعه دارند و در قبال آن احساس مسئولیت می‌کنند و منافع ملی را بر منافع فردی و گروهی ترجیح می‌دهند. اگر این باور در شهروندان به وجود آید که مسئولان پلیس احساس مسئولیت نسبت به مردم و جامعه می‌کنند و منافع آنها را بر منافع خود ترجیح می‌دهند، این بُعد از اعتماد هم فراهم خواهد شد و تأثیرش را در سطح کلان بر اعتماد سیاسی می‌گذارد. وقتی شب پلیس زنگ منزل یک شهروند را می‌زند و به او می‌گوید که شیشه اتومبیلش پایین است یا وقتی که حتی اگر ساعت کار پلیس تمام شده یا در محل کار نیست برای رفع مشکل دیگران اقدام می‌کند، از چشم شهروندان دور نمی‌ماند و موجب نگرش مثبت نسبت به پلیس می‌شود. و در نهایت باور به هویت فردی متصدیان به این معناست که ارزش‌های فرهنگی و اخلاقی جامعه را درونی کرده و رفتار حکومتی آنها متضمن این ارزش‌هاست. این ویژگی بر می‌گردد به رفتار فردی و اخلاق پلیس که بسیار مشهود و قابل توجه مردم است. ظاهر پلیس، رفتار و اخلاق و طرز ایستادن او و برخورد محبت‌آمیز پلیس با مردم اولین عاملی است که ملاک قضاوت مردم در مورد پلیس را شکل می‌دهد. اگر پلیس رفتار و اخلاق متناسب با ارزش‌ها و فرهنگ جامعه را نداشته



باشد، هرچند عملکرد او خوب باشد، هیچ‌گاه نمی‌تواند رضایت ارباب رجوع را جلب کند. در حالی‌که اگر با اخلاق، رفتار و بیان مناسب و مؤدبانه با مردم برخورد کند ولی در عین حال به هر دلیلی نتواند مشکل آنها را رفع کند، کمتر باعث نارضایتی و عدم اعتماد سیاسی می‌شود.

به هر حال از آنجا که پلیس مستقیماً در ارتباط با مردم است و به عنوان نیروی دولتی شاخص نظام مطرح است، با زندگی روزمره و مداوم مردم سروکار دارد، در شرایط بحرانی و اضطراری در صحنه حاضر می‌شود، در گرفتاری‌های مردم به فریادشان می‌رسد، انتظار پیشگیری از سرقت، قتل، اعتیاد و سایر آسیب‌های اجتماعی از آنان می‌رود، خدمات زیادی را به مردم ارائه می‌دهد، در جاده‌ها و دور دست‌ترین نقاط حضور آنان ملموس است، لذا در اکثر مواقع به عنوان قشر زحمتکش مورد احترام مردم بوده و در معرض آسیب‌های اجتماعی و اخلاقی شدیدی نیز قرار دارد و در کل، به عنوان نماد و مظهر بیرونی و ظاهری اقتدار حکومت، تأثیر زیادی بر اعتماد مردم به دولت دارد.

البته نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که اعتماد مردم به پلیس خوب است. پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان که از سال ۱۳۷۸ آغاز و در سال ۱۳۸۰ به اتمام رسید، در خصوص اعتماد مردم کشور به گروه‌های شغلی نشان می‌دهد که از ۱۶ گروه شغلی مورد سؤال ۵۵/۷ درصد پاسخگویان اعتماد زیادی به پلیس داشته، ۲۹/۱ درصد در حد متوسط و فقط ۱۵/۲ درصد در حد کم اعتماد داشته‌اند. البته همین سؤال در مورد نیروی انتظامی هم شده است که ۵۱/۷ درصد اعتماد زیاد، ۲۷/۳ درصد در حد متوسط و ۲۱/۱ درصد اعتماد کمی داشته‌اند (شمخانی، ۱۳۸۱، صص ۲۳ و ۲۲).

این نظرسنجی نشان می‌دهد که اعتماد به معلمان با ۸۰ درصد در صدر جدول و اعتماد به بنگاه‌دارها با ۶/۵ درصد در ذیل جدول قرار دارد. اعتماد به پلیس بعد از معلمان، اساتید دانشگاه‌ها (با ۷۲/۱ درصد)، پزشکان (با ۶۴/۳ درصد) و ورزشکاران (با ۶۲ درصد) قرار دارد، یعنی پلیس در ریف پنجم از نظر اعتماد مردم قرار دارد که بسیار امیدوارکننده و قابل قبول است؛ ولی باید تلاش کرد که این اعتماد افزایش یابد. مردم با دقت به اعمال و رفتار و گفتار مسئولان و دست‌اندرکاران امور توجه می‌کنند و هیچ چیز

از چشم آنها دور نمی‌ماند و در ارزیابی مسئولان به این مسائل توجه می‌کنند و نباید این نگرش را پیدا کنند که مسئولان مردم را به چیزهایی دعوت می‌کنند که خودشان انجام نمی‌دهند. یا ۷۸ درصد حاضرند اگر دوباره جنگی رخ دهد به دفاع از کشور بپردازند و ۷۰ درصد ترجیح می‌دهند در ایران زندگی کنند و سرنوشت کشور برای ۸۶/۸ درصد مردم مهم است (کوثری، ۱۳۸۱، ص ۱۷۹). ولی به هر حال از آنجا که اعتماد سیاسی تأثیر مستقیمی بر مشروعیت نظام دارد، مسئولان و تأثیرگذاران از جمله پلیس باید به نحوی عمل کنند که به اعتماد سیاسی مردم لطمه وارد نشود.

### پلیس جامعه محور و اعتماد سیاسی

وقتی صحبت از جامعه مدنی می‌شود، دیگر پلیس سنتی که به قول براون یک سازمان محصور در خود است و وقتی بحران آن قدر شدید می‌شود که احتمال خسارت سیاسی می‌رود، از پشت پرده آبی رنگ خود بیرون می‌آید (هس و میلر، ۱۳۸۲، ص ۴۶). کارساز نیست. و نیاز به پلیس جامعه محور یعنی پلیسی که وارد جامعه شود و با مردم حرف بزند و مسئولیت‌پذیر باشد و به طور فعال‌تر در تصمیم‌گیری جامعه سهیم شود، به صورت یک ضرورت تردیدناپذیر بروز می‌کند. وقتی که مأموران پلیس با ساکنان محله‌ها تعامل داشته باشند و در شناسایی و ارائه راه حل مشکلات از مردم کمک بگیرند، مردم هم در می‌یابند که می‌توانند در بهبود کیفیت زندگی خود نقشی داشته باشند، لذا نسبت به پلیس حسن نیت ایجاد می‌شود و او را می‌پذیرند و به او اعتماد می‌کنند. این اعتماد خود بخشی از اعتماد سیاسی و افزایش دهنده جنبه‌های مختلف آن است. پلیس جامعه محوری که بتواند موجب افزایش اعتماد سیاسی شود باید یک‌سری ویژگی‌های خاص شخصیتی، فردی و اجتماعی داشته باشد. براساس آنچه در کتاب پلیس جامعه محور آمده است برخی از ویژگی‌های شخصیتی و فردی پلیس جامعه محور به شرح زیر می‌باشد:

۱- پایبندی به تقدسات و تعهدات؛

۲- خلاقیت و ابتکار؛

۳- جمع‌گرایی و دوری از هرگونه انزواطلبی؛

- ۴- مردمی بودن؛
- ۵- حل مشکلات مردم به نحو احسن؛
- ۶- فریادرسی و دلسوزی؛
- ۷- مورد اعتماد و احترام مردم بودن؛
- ۸- مسئولیت پذیری و پاسخگویی؛
- ۹- عاقل و خردمند بودن؛
- ۱۰- آینده‌نگر و آینده ساز بودن؛
- ۱۱- داشتن سرعت عمل بالا؛
- ۱۲- داشتن علاقه و اشتیاق نسبت به بهبود اوضاع جامعه؛
- ۱۳- مشاور و راهنمای خوب بودن؛
- ۱۴- داشتن تعصب سازمانی؛
- ۱۵- درستکار، نکته بین و صبور بودن؛
- ۱۶- داشتن روحیه قناعت‌گری و عزت نفس؛
- ۱۷- استفاده از سیاست سکوت در موقعیت‌های لازم؛
- ۱۸- داشتن سلامت رفتاری؛
- ۱۹- صداقت، شایستگی و اقتدار؛
- ۲۰- متفکر و عادل بودن؛
- ۲۱- داشتن انگیزه و قدرت برنامه‌ریزی درست و اصولی؛
- ۲۲- ارزش دادن به نظرات دیگران به ویژه مردم؛
- ۲۳- برخورد مناسب و صمیمی با ارباب رجوع؛
- ۲۴- آگاه و مطلع بودن از مسائل روز جامعه به ویژه در ارتباط با مردم؛
- ۲۵- داشتن قابلیت انعطاف‌پذیری بالا؛
- ۲۶- تقویت حس همکاری و هماهنگی با مردم؛
- ۲۷- اهمیت ویژه به نظام خانوادگی خود؛
- ۲۸- شناسایی نقاط آسیب‌پذیر خود در ارتباط با افراد و جامعه و در صدد رفع آن برآمدن؛

۲۹- کم کردن ترس و افزایش روحیه مبارزه‌طلبی و شجاعت خود؛

۳۰- تقویت نقاط مثبت وجودی خویش؛

۳۱- کسب مهارت‌ها و علوم و فنون تخصصی به روز و مناسب با رسته خود و...

همچنین برخی ویژگی‌های اجتماعی پلیس جامعه محور براساس آنچه در این کتاب آمده است به شرح زیر می‌باشد:

۱- تعامل مستمر، مداوم و متقابل با مردم؛

۲- ارتباط با صنوف مختلف و اقشار متفاوت اجتماعی؛

۳- بالا بردن حس اعتماد نسبت به پلیس؛

۴- استفاده از نظرات مردمی و به کارگیری مؤثر آنها؛

۵- ایجاد علاقه و رغبت در میان مردم جهت همکاری همه جانبه با پلیس؛

۶- رفع نیاز، حل مشکلات و پشتیبانی همه جانبه و به جا از مردم؛

۷- درک به موقع نیازهای شهروندان و رفع مناسب آن؛

۸- در تعامل دائم با سایر ارگان‌های مردمی بودن جهت دریافت کمک؛

۹- شناخت نقاط آسیب‌پذیری مردم و اجتماع جهت جلوگیری از وقوع جرم و

پی‌جویی جرایم؛

۱۰- ارزیابی و برنامه‌ریزی منظم میزان رشد جرایم؛

۱۱- مدرنیزه و به روز بودن ارتباطات و تعاملات؛

۱۲- آگاه‌کردن شهروندان از عواقب و محکومیت‌های افراد متخلف به ویژه مأموران

متخلف؛

۱۳- دادن آگاهی‌ها و آموزش‌های لازم پیرامون مسائل نظامی و امنیتی جامعه به

شهروندان؛

۱۴- ایجاد اعتماد درون و برون سازمانی؛

۱۵- ایجاد جو حمایتی و احترام مابین پلیس و مردم؛

۱۶- شرکت در جلسات سایر سازمان‌ها به ویژه سازمان‌هایی که در ارتباط مستقیم

با مردم هستند؛

۱۷- ایجاد تماس بین اهالی محل؛

- ۱۸- تغییر دید منفی مردم نسبت به پلیس و جلب اعتماد بیشتر؛
- ۱۹- داشتن ارتباط نزدیک با جوانان و نوجوانان به ویژه در مدارس پیرامون معضلات اجتماعی؛
- ۲۰- انتقادپذیر بودن و جایگزینی اقدامات مؤثر به جای اقدامات بیهوده و غیرمفید؛
- ۲۱- تعامل قوی میان مأموران یک حوزه با حوزه دیگر؛
- ۲۲- استفاده از یک سری عناصر مردمی مستعد و آموزش دیده در زمینه آن دسته از امور انتظامی که از اهمیت کمتری برخوردارند؛
- ۲۳- خودداری از هرگونه تهدید، آزار و اعمال خشونت آمیز؛
- ۲۴- تأکید و توجه ویژه بر روی خانواده و مدارس به عنوان عامل مؤثر در کاهش جرایم؛
- ۲۵- شناخت جامع و بسیط حوزه استحفاظی از نظر آسیب‌پذیری جهت جلوگیری از هرگونه غافلگیری و ...
- پلیسی که دارای ویژگی‌های شخصیتی و اجتماعی فوق باشد و برطبق وظایف قانونی خود عمل کند، قطعاً تأثیر بسزایی در احساس امنیت مردم، نگرش مثبت نسبت به پلیس و در سطح کلان افزایش اعتماد سیاسی می‌گردد.

### پلیس، امنیت و اعتماد سیاسی

امنیت یک نیاز اولیه برای زندگی اجتماعی و جزء مهمی از حقوق شهروندی محسوب می‌گردد و تأمین امنیت شهروندان از مهم‌ترین وظایف و تکالیف حکومت به حساب می‌آید. احساس امنیت در شهروندان موجب اعتماد به کارگزاران نظام شده و امکان مشارکت هرچه بیشتر آنان برای کمک به امنیت را فراهم خواهد آورد. متقابلاً کاهش احساس امنیت باعث بی‌اعتمادی، رواج بدبینی، شایعه، عدم مشارکت و همکاری در برنامه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و امنیت کشور شده و این روند بستر مناسبی برای آشفتگی اجتماعی و تهدید امنیت داخلی خواهد شد (رجبی‌پور، ۱۳۸۲، ص ۲۷).

از طرفی عدم وجود اعتماد هم، خود نشانگر نوعی احساس عدم امنیت و احساس خطر از سوی دیگران است و می‌تواند نشانگر سست شدن حلقه‌های پیوند اجتماعی و

معرف نوعی بدبینی تعمیم یافته باشد. اما در شرایط اعتماد، فرد از حضور در جمع دیگران و مبادله و بده بستان با آنها دارای آرامش است و احساس امنیت می‌کند که این دو خود مقدمه خشنودی فرد از جهانی است که در آن زندگی می‌کند، دیگرانی که او را احاطه کرده‌اند و شرایطی است که از حضور در آن احساس ایمنی می‌کند (صفدری، ۱۳۷۴، ص ۱۳۰).

نیاز به امنیت از جمله مهم‌ترین نیازهای انسانی است که برخی حتی آن را مهم‌تر از نیازهای زیستی دانسته و معتقدند اگر امنیت نباشد نمی‌توان نیازهای فیزیولوژیک و زیستی را برآورده کرد. آبراهام مازلو روانشناس انسان‌گرا در سلسله مراتب نیازهای انسانی، نیازهای ایمنی را ردیف دوم قرار می‌دهد. او نیازها را به ترتیب نیازهای فیزیولوژیک، نیاز به امنیت، نیاز به عشق و تعلق (عاطفی)، نیاز به احترام (کسب شخصیت) و نیاز به شکوفایی می‌داند. وی معتقد است از علائم نبود امنیت، احساس طردشدگی، احساسی تنهایی، احساس خطر دائمی، احساس زندگی در دنیا به عنوان مکانی تاریک و خطرناک، احساس عدم اعتماد، حسادت و بخل و بدبینی، نارضایتی از خود و محیط، احساس تنش و فشار و کشمکش توأم با خستگی و بی‌حوصلگی، احساس گناه و شرمندگی، احساس بیچارگی، پرخاشگری و... می‌باشد (رجیبی‌پور، ۱۳۸۲، ص ۱۷).

لذا آثار ناامنی در افراد بسیار ناخوشایند و موجب به هم خوردن تعادل طبیعی زندگی و بی‌اعتمادی به همه خصوصاً به کسانی که وظیفه حفظ امنیت را دارند، می‌شود. حتی برخی نیاز به امنیت را در اولویت قرار داده و معتقدند اگر امنیت نباشد نیازهای فیزیولوژیک هم قابل برآورده شدن نیست.

احمدی هم در تحقیقی که تحت عنوان «اعتماد مردم به حکومت‌ها در سه دوره تاریخی مغول، صفویه و قاجاریه» به صورت تحلیل محتوای متون تاریخی انجام داده است به این نتیجه رسیده که از بین سه متغیر تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی یعنی دین، برقراری امنیت و سیاست عمران و رسیدگی به رفاه مردم، اولین و مهم‌ترین متغیری که در این امر دخیل بوده، امنیت است، یعنی در هر زمان که مردم احساس امنیت بیشتری می‌کردند، اعتماد سیاسی آنها نیز بالا بوده است و عمران و آبادانی و رسیدگی به رفاه

مردم (و شاید برآوردن نیازهای زیستی و فیزیولوژیک) در اولویت بعدی بر اعتماد سیاسی تأثیرگذار بوده است (احمدی، ۱۳۸۱).

اگر امنیت را در سه بعد ملی، داخلی و امنیت عمومی تقسیم کنیم، امنیت ملی بیشتر به مفهوم مصونیت کشور در برابر تهدیدات خارجی است و مربوط به نظام دفاعی و نیروهای مسلح است، امنیت داخلی از سنخ فعالیت‌های اطلاعاتی - امنیتی است و معطوف به پاس داشت حکومت و نظام در برابر توطئه‌های نفوذ، خرابکاری و براندازی بوده و دستگاه اطلاعاتی - امنیتی کشور عهده‌دار آن می‌باشد و امنیت عمومی معطوف به حقوق و حدود قانونی شهروندان، نظم و انضباط در مناسبات اجتماعی و حفظ منافع و ارزش‌های جمعی است که در این بخش مسائلی از قبیل قانونمداری، مشارکت همگانی و پیشگیری مطرح بوده و پلیس عهده‌دار تأمین و حفظ آن است (سیمای تحولی ناجا، ۱۳۸۳، ص ۴). لذا یکی از جنبه‌های مهم برقراری امنیت یعنی امنیت شهروندان مستقیماً به عهده پلیس است و چنانچه ذکر شد، احساس امنیت و رضایت شهروندان از امنیتی که در جامعه برقرار است مستقیماً تأثیرگذار بر اعتماد آنها به کارگزاران نظام و در نهایت افزایش اعتماد سیاسی است.

همچنین یکی از شاخص‌های اندازه‌گیری اعتماد سیاسی افزایش یا کاهش میزان احساس ناامنی، میزان رضایت یا نارضایتی از امنیت موجود، افزایش یا کاهش آمار جرائم و مجرمان، نوع نگاه مردم به دولت و مأموران، نوع نگاه مجرمان و متخلفان به قوه قضاییه و ضابطان (به ویژه ناجا) و میزان اعمال دقیق قانون در جامعه است که همه به نوعی مربوط به عملکرد پلیس هستند و این نشان می‌دهد که اعتماد به پلیس چقدر در اعتماد سیاسی تأثیرگذار است.

### نتیجه‌گیری و پیشنهاد

اعتماد مردم به کارگزاران سیاسی در واقع برآیند یک سری اقدامات انجام شده و بازخورد تلاش‌ها و فعالیت‌های مسؤلان و دست‌اندرکاران امور جامعه برای جلب رضایت مردم و برطرف کردن نیازهای متعدد آنان است. پلیس به عنوان نیرویی که مهم‌ترین وظیفه آن تأمین امنیت و نظم عمومی است و در ارتباط مستقیم با مردم است و

بسیاری از نیازهای روزمره مردم توسط این قشر مرتفع می‌گردد، تأثیر زیادی بر نگرش مردم نسبت به خود و جلب اعتماد یا بی‌اعتمادی آنها را دارد و سپس براساس اصل اعتماد تعمیم یافته، این اعتماد یا بی‌اعتمادی به کل کارگزاران نظام هم تسری می‌یابد.

البته نکته قابل توجه اینکه همیشه اعتماد به سختی به دست می‌آید و به راحتی و با یک جرعه از دست می‌رود و وقتی تبدیل به بی‌اعتمادی شد، تغییر آن بسیار دشوارتر است. لذا به دلیل نقش مهمی که پلیس در اعتماد به حکومت دارد، پیشنهاد می‌شود که مسئولین پلیس با برنامه‌ریزی‌های درست، نگرش مردم را نسبت به پلیس مثبت نمایند که در این زمینه فعالیت‌های زیر می‌تواند کارساز باشد:

اعتماد به پلیس به صورت اعتماد بنیادی از کودکی به فرزندان تزیق شود. این امر از طریق نهاد خانواده و آموزش و پرورش در رسانه‌های جمعی خصوصاً تلویزیون می‌تواند صورت گیرد. در حال حاضر اقداماتی در این زمینه انجام می‌شود. مثلاً در مهدهای کودک شعرهایی در ایجاد محبوبیت پلیس به کودکان یاد داده شود یا حضور پلیس در برنامه‌های کودک و کمک‌هایی که می‌تواند به بچه‌ها داشته باشند همچنین در مدارس هم از طریق مطالبی که در کتب درسی وجود دارد و همچنین تشکیل پلیس مدارس با حضور نیروهای پلیس در مدارس در هفته نیروی انتظامی یا آموزش‌های تلویزیونی و امثال آن که در ایجاد نگرش مثبت بچه‌ها نسبت به پلیس و درونی کردن اعتماد به پلیس نقش بسیار زیادی دارد.

افزایش اعتماد به پلیس در بزرگسالان بستگی به عملکرد پلیس دارد. تیلور مهم‌ترین متغیر تأثیرگذار بر اعتماد سیاسی را عملکرد خوب متصدیان امور، خصوصاً وکلا، قضات و پلیس می‌داند (برتیزر، ۲۰۰۲، ص ۱۲).

اسچیفمن هم معتقد است عملکرد خوب متصدیان امور می‌تواند در طول زمان، رژیم سیاسی را که معتبر نبوده، دارای اعتبار کند و بالعکس (اسچیفمن ۲۰۰۲، ص ۲).

ارسطو هم سه چیز را مایه اعتماد می‌داند: احساس خوب نسبت به یک فرد یا نهاد، شخصیت اخلاقی فرد یا وجه اجتماعی نهاد، حسن نیت فرد یا عمل (یعنی انجام وظیفه مطابق بر قانون و عدم اغماض و تبعیض در مورد یک فرد یا نهاد) (مؤذن جامی، ۱۳۸۲،



بنابراین، مهم‌ترین عامل اعتماد، عملکرد مسئولان است (دو صد گفته چون نیم کردار نیست) اگر پلیس در برقراری نظم و امنیت در جامعه موفق عمل کند و بتواند مشکلات مردم را کاهش دهد، در مواقع اضطراری با صبر و متانت و با استفاده از مجهزترین امکانات و برنامه‌ریزی صحیح به مهار بحران بپردازد، قطعاً بیشترین تأثیر را در جلب اعتماد مردم دارد. این موضوع در سال‌های اخیر با ورود مقتدرانه پلیس در آشوبها و مهار و کنترل آنها، استفاده از امکانات و فناوری پیشرفته روز، حضور مؤدبانه و فراگیر در خیابان‌ها و مکان‌های پرتراфик، حضور گسترده در جاده‌ها و کاهش تصادفات رانندگی و نجات جان هزاران نفر، در دسترس مردم بودن با خط ۱۱۰، حضور سریع و به هنگام در مواقع لزوم و موفقیت‌های چشمگیری که در دستگیری مجرمین و قاچاقچیان داشته توانسته این اعتماد را تا حدی جلب کند ولی از آنجا که جلب اعتماد دشوار و از دست دادن اعتماد بسیار سریع و راحت است باید همیشه هوشیار باشند که این اعتماد به بی‌اعتمادی تبدیل نشود. لذا پیشنهاد نهایی همان است که فرمانده معظم کل قوا از پلیس انتظار دارند و می‌فرمایند: پلیس باید هوشمند و پیچیده، سالم و امین، سریع و به هنگام، مؤدب و اهل بیان و تفاهم با مردم باشد.

## منابع

- احمدی، قاسم، (۱۳۸۱) «اعتماد مردم به حکومت‌ها در سه دوره تاریخی مغول، صفویه و قاجاریه» پایان‌نامه کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- افتخاری، اصغر، (۱۳۸۲) گزارش سرمایه اجتماعی و امنیت ملی جمهوری اسلامی ایران، تهران، پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- امیرکافی، مهدی، (۱۳۸۰) «اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن»، مجله نمایه پژوهش، سال پنجم، تابستان ۱۳۸۰.
- اینگلهارت، رونالد، (۱۳۷۳) تحول فرهنگی در جوامع صنعتی پیشرفته، ترجمه: مریم وتر، تهران، نشر کوثر.
- پاتنام، روبرت، (۱۳۸۰) دموکراسی و سنت‌های مدنی، ترجمه: دلفروز، تهران، روزنامه

اسلام.

- ترویانوودیچ و با کوروکس، (۱۳۸۳) پلیس جامعه محور، ترجمه: مرکز مطالعات و تحقیقات کاربردی طرح و برنامه ناجا، تهران، انتشارات فراست.
- چلبی، مسعود، (۱۳۷۵) جامعه‌شناسی نظم، تهران، نشر نی.
- دوگان، مایته، (۱۳۷۴) «سنجش مفهوم مشروعیت و اعتماد»، ترجمه: پرویز پیران، مجله اطلاعات سیاسی اقتصادی، سال دهم، شماره ۹۸-۹۷.
- رجبی پور، محمود، (۱۳۸۲) «درآمدی بر احساس امنیت در بستر امنیت عینی»، فصلنامه دانش انتظامی، سال پنجم، شماره ۲، دانشگاه علوم انتظامی.
- سیمای تحولی ناجا، (۱۳۸۳) ناشر، معاونت اجتماعی ناجا.
- شمخانی، علی، (۱۳۸۱) ثبات اجتماعی و بحران توزیع (تحلیل ثانویه یافته‌های پیمایشی ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان)، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، دفتر طرح‌های ملی.
- صفدری، سلمان، (۱۳۷۴) «رضایت اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- عمید، حسن، (۱۳۵۹) فرهنگ فارسی عمید. تهران، چاپ چهاردهم، نشر امیرکبیر.
- کوثری، مسعود، (۱۳۸۱) «بررسی عوامل مؤثر بر احساس بی‌هنجاری سیاسی در شهروندان تهران» پایان‌نامه دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس.
- گیدنز، آنتونی، (۱۳۸۰) «۱۹۸۹ پایان قرن بیستم بود» گفتگو با آنتونی گیدنز، ترجمه: نیکو سرخوش، کتاب ماه علوم اجتماعی، شماره ۴۸ - ۴۷.
- گیدنز، آنتونی، (۱۳۷۷) پیامدهای مدرنیته. ترجمه: محسن ثلاثی، تهران، نشر مرکز.
- گیدنز، آنتونی، (۱۳۸۲) تعجد و تشخص. ترجمه: ناصر موفقیان، تهران، چاپ دوم، نشر نی.
- مجیدی، مجید، (۱۳۷۶) جامعه مدنی به منزله یک روش، تهران، نشر قطره.
- ملک پور، علی، (۱۳۸۱) تعارض فرهنگی دولت و مردم در ایران، تهران، نشر آزاد اندیشان.
- مؤذن جامی، محمد هادی. (۱۳۸۲) «اعتماد پایه امنیت»، فصلنامه دانش انتظامی، سال پنجم، شماره ۲.

- هس و میلر، (۱۳۸۲) پلیس در اجتماع، ترجمه: رضا کلهر. تهران، انتشارات دانشگاه علوم انتظامی.
- یوسفی، علی، (۱۳۷۹) «مشروعیت سیاسی دولت جمهوری اسلامی ایران در سه شهر تهران، مشهد و یزد»، پایان نامه دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه تهران.
- Bretzer, ylva noren. (2002) "*How cam institutions better explain politiaal trust than social capital do?*" WWW.Google.
- Field, john. (2003) *Social capital Rautledge*. London and New york.
- Gabriel.o.w. (1995) *Political efficacy and trust*. Oxford university press.
- Haerpfer. (1993) "*Political trust in societes under transformations*." WWW.Google.
- Hetherington, Mare j.(1998) "*The political relerance of politiaal trust*." The Amarican political science Review. Vol 92. Iss4. 797-808.
- Rothstein Bo & Stolle Dietlind. (2002) "*How political institutions create and destroy social capiatal*." WWW. Google.
- Schiffman, Leon. (2002) "*Trusting souls: A segmentation of the voting public*." Psychology and marketing. Hobaken, Vol 19. Iss 12.
- Szekelyi Marla. (2003) "*The interpretation of trust in Empirical Research*" WWW. Google. com.