

### چکیده

مقاله حاضر، درصدد بررسی عوامل موثر در تعرض به مأموران نیروی انتظامی است، این مقاله در واقع برگرفته از یک کار تحقیقی میدانی است که نویسنده در سال ۱۳۸۴ برای یکی از مراکز تحقیقات نیروی انتظامی به انجام رسانده است. به طور کلی محقق ضمن بررسی نظرات اندیشمندان در باره موضوع خشونت وارائه ابعاد مفهومی تعرض به پلیس به طور موشکافانه مدلی را به تصویر می‌کشد، که در جهت تبیین عوامل موجه گام بر می‌دارد.

با کاربرد روش پیمایش و با استفاده از تکنیک پرسشنامه بر روی ۱۰۲۳ نفر از شهروندان تهرانی بالای ۱۸ سال که از طریق نمونه‌گیری خوشه‌ای با سطح خطای ۵ درصد و ضریب اطمینان ۹۵ درصد انتخاب شده‌اند، اطلاعات مورد نیاز جمع‌آوری گردید. همچنین جهت سنجش روایی شاخص‌ها از ضریب آلفای کرونباخ با دامنه صفر تا یک استفاده شده است. در تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌های تحقیق در گام اول (تحلیل دو متغیره) از ضرایب کمی دو، کرامر (در سطح سنجش اسمی - ترتیبی)، تا اوبی‌کندال و سامرز (در سطح سنجش ترتیبی - ترتیبی) و در گام دوم (تحلیل چند متغیره) از تحلیل رگرسیون استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که در گام اول میزان و نوع تعرض به پلیس با متغیرهایی همچون میزان محرومیت نسبی مخاطبان، نوع تعامل مأموران با مخاطبان، میزان اعتماد مخاطبان به پلیس، انگیزه‌های شغلی مأموران و نیز زمان و مکان تعرض، رابطه معنی داری را نشان می‌دهد. در گام دوم آزمون فرضیه‌ها با بهره‌گیری از تحلیل رگرسیون ضمن صحت معنا دار بودن روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته مشخص شد که در مجموع ۲۲ درصد از واریانس و تغییرات تعرض به پلیس به عنوان متغیر وابسته تبیین شده است، که در این میان، متغیر اعتماد مخاطبان به پلیس با بتای ۰/۳۹ - بیشترین میزان تأثیرگذاری را به خود اختصاص داده است.

کلید واژه‌ها:

تعرض (Assault)، اعتماد و تعامل اجتماعی (Social Interaction)، انگیزه‌های شغلی پلیس (Police job motivation)، محرومیت نسبی (Relative deprivation).

## طرح مسئله

مدارک تاریخی نشان می‌دهد که جامعه انسانی از نخستین ادوار زندگی جمعی با پدیده‌های مجرمانه و تعرض افراد به دیگران روبه‌رو بوده و یا اینکه در جهت حفظ منافع فردی و گروهی در برابر تهدید کنندگان و متجاوزان واکنش‌های گوناگونی از خود نشان داده‌اند. این ملاحظات بدنبال توسعه جامعه و پیچیدگی‌های خاص آن، موجب شکل‌گیری علوم همچون آسیب‌شناسی اجتماعی و جرم‌شناسی و شکل‌گیری نهادهای انتظامی و امنیتی در جامعه شد. نیروی انتظامی به‌عنوان مهم‌ترین نهاد شناخته شده در قوانین موضوعه کشور جایگاه مهمی در کنترل و پیشگیری انحرافات و جرایم بر عهده دارد و کارکنان نیروی انتظامی به جهت تعاملات گسترده‌ای که با هر یک از اقشار اجتماعی دارند همواره در تأمین امنیت و انضباط اجتماعی مورد تعرض و تعدی و رفتارهای پرخاشگرانه به‌ویژه منحرفان و بزهداران قرار می‌گیرند. امروزه نیروی انتظامی به لحاظ گستردگی و پیچیدگی مأموریت‌ها و گسترش شهرها و شکل‌گیری گونه‌های فرهنگی و نظام‌های رفتاری هر یک از مناطق شهری به‌ویژه در حاشیه شهرها به‌طور جدی در معرض رفتارهای متعرضانه فردی و گروهی می‌باشند.

بی‌تردید برخی از عوامل شکل‌گیری این رفتارها تحت تأثیر پیشینه فرهنگی، شیوه زندگی مردم و مشکلات مربوط به عدم جامعه‌پذیری و فرهنگ‌پذیری برخی از مردم و برخی دیگر ناظر بر عوامل درون‌سازمانی، مأموریت‌ها و نوع روابط انسانی برخی مأموران و عدم شناخت کافی از مهارت‌های شغلی و سازمانی و شناخت انتظارات و خواسته‌های مردم است. بنابراین بررسی عوامل تعرض علیه مأموران نیروی انتظامی از مسائل اصلی این تحقیق محسوب می‌شود و در این راستا چند سؤال مطرح گردد:

۱- اساساً متعرضان به پلیس چه کسانی هستند؟ (از نظر سنی، جنسی، شغلی، سطح

در آمد، تحصیلات، منطقه مسکونی، سوابق رفتارهای انحرافی و ...)

۲- شیوه تعرض و تعدی علیه پلیس کدامند؟

۳- متعرضان چه مکان‌ها و زمان‌هایی را برای تعرض انتخاب می‌کنند؟

۴- کدام دسته از مأموران بیشتر مورد تعرض قرار می‌گیرند؟

۵- نوع و شیوه تعرض به پلیس در مناطق مختلف تهران چیست؟

۶- آیا نوع روابط اجتماعی پلیس در تعرض به آنها مؤثر است؟

## تعاریف

### الف - مفهوم خشونت و پرخاشگری

در علوم اجتماعی خشونت و پرخاشگری<sup>۱</sup> به رفتاری اطلاق می‌شود که هدف آن صدمه زدن به خود و دیگران است (بدار، دزیزل و لامارش، ۱۳۸۱؛ درویش پور، ۱۳۷۸؛ ستوده، ۱۳۸۰ و محسنی تبریزی، ۱۳۸۲). برای فهم بیشتر مفهوم خشونت و پرخاشگری در ذیل به شرح فضای مفهومی خشونت و پرخاشگری خواهیم پرداخت:

خشونت که معادل "Violence" است، در اصل مفهومی فلسفی است، این کلمه را در فلسفه «قسر» معنا می‌کنند و در مقابل "Nature" یا "Natural" به کار می‌برند. توضیح آنکه در طبیعیات ارسطویی دو نوع حرکت شناخته می‌شود: حرکت طبیعی و حرکت قسری (ضد طبیعی)، حرکت طبیعی را حرکت "Natural" و حرکت قسری را حرکت "Violent" می‌نامیده‌اند. از نظر گذشتگان حرکت خورشید به دور زمین و نیز افتادن سنگ به زمین حرکت طبیعی بود، ولی برخاستن و بالا رفتن دود از زمین حرکت ضد طبع یا قسری نامیده می‌شد. بنابراین، «قسر» یا «خشونت» آن است که ضد مجرا و حرکت طبیعی باشد و لذا «خشونت» یعنی به شیوه‌ای خلاف نرم و خلاف طبع دست بردن است خواه خلاف طبع فرد انسانی باشد یا خلاف طبع جامعه انسانی (اباذری، ۱۳۷۷، ص ۷).

فرهنگ حقوقی "Black" خشونت را استفاده نابجا، غیرقانونی و تعرض آمیز قدرت تعریف می‌کند. یک نوع آن اجبار غیر قانونی است که علیه آزادی و حقوق عمومی به کار

برده می‌شود و در ارتباط با جرایم خشونت‌آمیز، به جرایمی اشاره دارد که جرایم فیزیکی یا جسمی بی نهایت شدید هستند و این وصف به عنوان شخصیت و ساختار مجرمانه بودن عمل فوق‌الذکر، ضروری دانسته شده، مانند: قتل، تجاوز به عنف، کتک زدن و.... (معتمدی مهر، ۱۳۸۰، ص ۱۸).

خشونت مفهومی گسترده دارد و به سختی می‌توان آن را صرفاً در یک بعد تعریف کرد. برای نمونه، اگر تنها مفهوم فیزیکی یا طبیعی خشونت را در نظر داشته باشیم، می‌توانیم آن را «نوعی قدرت یا زور» تعریف کنیم که با تحمیل خود به سایر پدیده‌ها اعم از پدیده‌های انسانی یا غیر انسانی حدود قدرت آن پدیده‌ها را مشخص می‌کند. در مورد انسان محدود شدن قدرت به معنی محدود شدن میل، اراده و آزادی اوست. در اینجا خشونت و قدرت با هم مترادف هستند با این تفاوت که خشونت نوعی قدرت است که هدف خاصی را تعقیب می‌کند و آن مشخص کردن مرزها و جلوگیری از اعمال یک قدرت دیگر است و در همین معنای طبیعی، خشونت می‌تواند از سوی دیگر نیز وارد شود و به جای اینکه قدرتی را محدود کند قدرتی را به وجود آورد (فکوهی، ۱۳۷۸، ص ۲). گلز و استراوس دو فردی که سال‌های زیادی در زمینه خشونت به بررسی پرداخته‌اند، در تعریف خشونت می‌گویند: «خشونت، رفتاری با قصد و نیت آشکار (یا رفتاری با قصد و نیت پنهان اما قابل درک) برای وارد آوردن آسیب فیزیکی به فرد دیگر است» (اعزاز، ۱۳۸۰، ص ۲۴).

از ویژگی‌های بارز تعریف فوق آن است که اولاً تأکید بر قصد و نیت فرد جهت وارد کردن آسیب به دیگری است، اما شدت جراحات مورد نظر نیست، در ثانی تأکید این تعریف بر خشونت‌های فیزیکی است و انواع دیگر را شامل نمی‌شود. محقق دیگر خشونت، یلو<sup>۱</sup> است که در سال ۱۹۸۳، خشونت را چنین تعریف کرده است: «خشونت، رفتاری آگاهانه است که نتایج احتمالی آن ایجاد آسیب فیزیکی یا درد در فرد دیگر است» (یلو، ۱۹۸۳، ص ۶۷).

در تعاریف فوق، خشونت روانی منظور نشده است. محققانی مانند مگارژی<sup>۲</sup> بر این

1. Yellow  
2. Megar gee

باورند که تعاریفی که اکثراً از خشونت ارائه شده است تنها خشونت فیزیکی را شامل می‌شود، لذا تعریفی که او از خشونت ارائه می‌دهد، خشونت روانی را نیز در برگیرد. طبق تعریف او خشونت به معنای «اشکال افراطی رفتار پرخاشگرانه است که احتمالاً باعث به وجود آمدن آسیب‌های مشخص به قربانی می‌گردد» (اعزازی، ۱۳۸۰، ص ۲۵). به باور گاتفردسون<sup>۱</sup> این اصطلاح نوعاً برای کنش‌هایی مورد استفاده قرار می‌گیرد که به یکی از سه شیوه ذیل برانگیخته شوند (گاتفردسون، ۱۹۸۱، ص ۴۳):

۱- ترس از ناکامی؛ ۲- تمایل به ایجاد ترس و وحشت در دیگران؛ ۳- تمایل به تحمیل افکار و خواسته‌ها.

باید خاطر نشان ساخت که تلاش‌های فراوانی برای تمایز بین خشونت و پرخاشگری صورت گرفته است، اما اکثر این تلاش‌ها چندان روشنگرانه نبوده است؛ بدین ترتیب که گاهی از واژه پرخاشگری برای توصیف رفتار عصبی خشونت‌آمیز با نیت صدمه زدن به دیگری و یا آسیب وارد کردن به اموال و دارایی‌ها استفاده می‌شود و گاهی نیز مراد از پرخاشگری، توصیف فعالیت‌های مخاطره‌آمیز است. بنابراین یک فرد پرخاشجو ممکن است توسط برخی، یک فرد خشن و منفور و توسط برخی دیگر فردی پر تحرک و سخت کوش در نظر گرفته شود.

درباره خشونت و پرخاشگری تعاریف فراوانی ارائه شده است که وجوه اشتراک و اختلاف آنها نیز قابل توجه است؛ بدین‌گونه که برخی پرخاشگری را واکنشی غریزی به هجوم، ناکامی و رقابت برای دستیابی به منابع می‌دانند که عمدتاً از طریق برخورد بدنی تجلی می‌یابد (گلز، ۱۹۷۹، ص ۵۴۹). اریک فروم «همه اعمالی را که باعث آسیب رساندن به شخصی، شیئی یا جانور دیگری می‌شود یا با چنین قصدی صورت می‌گیرد»، پرخاشگری می‌نامد (فروم، ۱۳۶۱، ص ۱۲، مایر، ۱۹۹۳، ص ۱۴). پرخاشگری را «هر نوع رفتاری تعریف می‌کنند که به دیگری آسیب وارد می‌سازد».

ارونسون نیز خشم و پرخاشگری را «عملی می‌داند که هدفش اعمال صدمه، آسیب و رنج است» (ارونسون، ۱۳۶۹، ص ۱۶۳). در تعریف دیگری از پرخاشگری چنین آمده

است: «پرخاشگری، به هر نوع رفتاری که معطوف به آسیب رساندن یا اعمال صدمه به فرد دیگر علی رغم میل او باشد، اطلاق می‌شود» (بارون، ۱۹۹۴، ص ۱۲)<sup>۱</sup>. از تعریف بارون می‌توان چنین استنباط کرد که پرخاشگری کنشی است که هر دو شکل آسیب رسانی بدنی و روانی را در بر می‌گیرد و جنبه عمدی داشته که امری تصادفی به شمار نمی‌آید و تنها شامل افراد انسانی می‌شود و در آن آسیب رسانی به اشیاء مورد نظر نیست، مهم‌تر از همه اینکه پرخاشگری نه یک وضعیت شناختی بلکه یک کنش است.

به تعبیر برخی روان‌شناسان پرخاشگری متضمن کاربرد عمدی و هجومی قدرت بر علیه فرد یا گروه دیگر و نیز برخلاف هنجارهای اجتماعی است. برکویتز<sup>۲</sup> روان‌شناس اجتماعی معاصر نیز با تعریف پرخاشگری به عنوان آسیب رساندن عمدی به دیگری می‌افزاید، این آسیب ممکن است جنبه فیزیکی یا روانی داشته باشد. خشونت معمولاً براساس شدت آسیب، از پرخاشگری متمایز می‌شود و کنشی است که عامل آن به عمد برای آسیب رسانی فیزیکی به دیگری تلاش می‌کند. (برکویتز، ۱۹۸۶، ص ۲۰۷).

کاکلی در تعریفی نسبتاً جامع از پرخاشگری آن را چنین تعریف می‌کند:

«پرخاشگری ناظر به رفتاری است که با نیت تخریب اموال یا صدمه زدن به شخص دیگر انجام می‌شود و متضمن بی توجهی محض به سلامت دیگران و احتمالاً خود است؛ پیامدهای پرخاشگری ممکن است فیزیکی یا روانی باشد» (بوتزین، ۱۹۹۳: ۱۸۰). وی همچنین در تعریف خشونت و تمایز آن از پرخاشگری به کنش فیزیکی اشاره کرده و تاکید می‌کند. خشونت، کنش فیزیکی است که با بی توجهی کامل به سلامت خود و دیگران، یا به منظور آسیب رساندن به شخص دیگر یا تخریب دارایی‌ها انجام می‌شود (بوتزین، ۱۹۹۳، ص ۱۸۰).

با توجه به مباحثی که مطرح شد، می‌توان خشونت و پرخاشگری را از نظر مفهومی به عنوان کنش و عملی در نظر گرفت که از جانب فرد یا افرادی و از روی اراده و آگاهی به منظور آسیب رسانی فیزیکی یا روحی به دیگران انجام می‌پذیرد. افزون بر اینکه در تعریف خشونت و پرخاشگری به مفهوم بی توجهی به پیامدهای عمل که منجر به

1. Baron & Byren, 1994,p:12

2. Berkowitz

آسیب دیدگی دیگران یا خود می‌شود نیز تاکید می‌شود. بنابراین، خشونت با رفتار، کنش و کاربرد نیروی فیزیکی آسیب‌زا مشخص می‌شود. همچنین خشونت را می‌توان به مثابه تجلی افراطی و شدید خشم و عصبانیت به شکل احساسی یا کلامی در نظر گرفت. عنصر ذاتی خشونت را پرخاشگری شکل می‌دهد که می‌توان آن را به عنوان واکنشی ارادی یک فرد یا گروه در تحمیل و وارد ساختن آسیب، درد و رنج به افراد دیگر در نظر گرفت.

بنابراین، در نهایت می‌توان گفت که خشونت «عملی آسیب‌رسان است که فرد برای پیشبرد مقاصد خویش انجام می‌دهد» و به اشکال و صور ذیل دیده می‌شود:

- ۱- خشونت فیزیکی (از ضرب و شتم گرفته تا قتل)؛
- ۲- خشونت روانی (از داد و فریاد، تحقیر کلامی، دشنام گرفته تا تهدید)؛
- ۳- خشونت اجتماعی (هر گونه ایجاد محدودیت در برقراری روابط اجتماعی با افراد دیگر)؛
- ۴- خشونت اقتصادی (تخریب اموال).

#### ب - گونه شناسی خشونت و پرخاشگری

رایج‌ترین تمایز و تقسیم‌بندی مربوط به پرخاشگری، تقسیم‌بندی پرخاشگری به دو نوع بازتابی<sup>۱</sup> و ابزاری<sup>۲</sup> است. پرخاشگری بازتابی یا خصمانه با هدف ایراد آسیب فیزیکی یا روانی به عنوان یک هدف و نه یک ابزار انجام می‌شود (آلدرمن، ۱۹۷۵، ص ۲۲۸). به تعبیر لئوناردو، این پرخاشگری دارای مؤلفه‌ای اساساً احساسی بوده و هدف آن آسیب‌رسانی است. برکویتز (۱۹۷۵) پرخاشگری بازتابی را پرخاشگری خشمگینانه می‌نامد که در جریان آن، فرد پرخاشگر به سبب تلقی دیگران، به عنوان تهدید یا محرکی آسیب‌رسان خشمگین و برآشفته می‌شود (بلانچارد، ۱۹۸۵، ص ۲۵۵). در برخی متون نیز این نوع پرخاشگری با عنوان پرخاشگری عاطفی مورد اشاره قرار گرفته است.

1. Reflexive
2. Instrumental

پرخاشگری ابزاری شامل ایراد ضرب و جرح و وارد ساختن درد و رنج به دیگران، به‌عنوان ابزاری برای دستیابی به یک هدف است که شکل محسوس آن می‌تواند دستیابی به اهداف گوناگونی مانند پاداش مادی، پیروزی، افتخار یا تحسین باشد. این نوع پرخاشگری متضمن خشونت‌ی غیر احساسی و معطوف به انجام وظیفه است (ادوارد، ۱۹۹۱، ص ۱۶۵).

فلدمن و همکارانش در دانشگاه آکسفورد نیز به دو نوع پرخاشگری قائل هستند: ۱- پرخاشگری یا خشونت واقعی؛ ۲- پرخاشگری یا خشونت آیینی<sup>۱</sup>. اولی را اعمال خشونت جسمانی علیه دیگران تعریف می‌کنند و دومی را نمادین می‌نامند، مثل نشان دادن اسلحه به جای استفاده از آن؛ هرچند در شرایطی ممکن است به استفاده از آن و ضرب و جرح و قتل بینجامد که در این صورت نوع دوم به نوع اول منتهی می‌شود. پرخاشگری آیینی محصول توافقی در مورد مجموعه‌ای از قواعد است که از گفته‌های شرکت‌کنندگان در آن می‌توان آن را استنباط کرد (فلدمن، ۱۹۹۳، ص ۱۸۰). برخی دیگر از محققان (راسل، ۱۹۹۵، ص ۸۰) براساس شکل و بروز خشونت و پرخاشگری، آن را به دو نوع کلامی و فیزیکی تقسیم بندی کرده‌اند. پرخاشگری کلامی در جریان تقابل و معارضة دو فرد یا گروه از طریق تهدید، هو و جنجال، تمسخر و استهزاء و سخنان توهین آمیز بروز می‌کند.

دانیسنگ و همکارانش در دانشگاه سیستر با اشاره به فرضی و خیالی بودن تقسیم‌بندی‌های صورت گرفته در مورد انواع خشونت و پرخاشگری، حالت‌های مختلف آن را رفتارهای واقعی بر طیفی می‌دانند که بازتاب آمیزه‌ای از فکر و احساس است و هیچ شکلی از خشونت در آن هرگز به صورت خالص یافت نمی‌شود. به عقیده این پژوهشگران «خشونت ابزاری می‌تواند هیجان انگیز هم باشد و یا خشونت عاطفی ممکن است طراحی یا تدارک شده، باشد» (دانیسنگ، ۱۹۹۳، ص ۲۰۱).



## نظریه‌های مربوط به خشونت و تعرض

### الف - نظریه رفتار غریزی

نظریه رفتار غریزی با نام زیگموند فروید<sup>۱</sup> و کنرادلورنز<sup>۲</sup> پیوند خورده است. با توجه به اهمیت نظریه‌های این دو اندیشمند بزرگ به ترتیب آراء آنان مورد بررسی قرار گیرد:

فروید: نظریه‌های غریزی مربوط به پرخاشگری که از جمله در استناد مشروط انگیزه ویرانگری به غریزه مرگ توسط فروید دیده می‌شود فرض را بر این می‌گذارد که اکثر یا تمامی انسان‌ها در درون خود دارای منبع مستقلی از انگیزه‌های پرخاشگری - سابق پرخاشگری - هستند که به بیان لورنز از «طغیان‌های مقاومت ناپذیر» حکایت می‌کنند که با نظمی آهنگین تکرار می‌شوند. طرفداران این نظریه اغلب از آن برای تبیین پرخاشگری جمعی و فردی استفاده می‌کنند (گر، ۱۳۷۷، ص ۶۳). به عبارتی فروید، کلیه اعمال آدمی را با دو غریزه زندگی و مرگ تحلیل می‌کند و می‌گوید: «غریزه مرگ باید به شکلی تخلیه شود؛ یا به بیرون به صورت پرخاشگری و خشونت و دیگرکشی؛ و یا به درون به صورت اعمال خود تخریبی و خودکشی؛ به همین دلیل است که نمی‌توان خشونت را به کلی ریشه کن کرد و حداکثر کاری که می‌شود کرد، آرایش آن است؛ یعنی هدایت کارمایه (انرژی) این غریزه در جهتی که مورد قبول اجتماع و به سود آن باشد؛ مثل: ورزش، فعالیت‌های سیاسی و رقابت‌های سالم حرفه‌ای» (ستوده، ۲۲۵، ص ۱۲۸۰).

فروید کلیه رویدادها و فعالیت‌های انسان را تحت حاکمیت و تعیین نیروی غریزی قدرتمند به ویژه نیروی جنسی و پرخاشگری قرار می‌دهد. فروید انسان را موجودی اساساً مکانیکی در نظر می‌گیرد که قوانین طبیعی مشابه با سایر موجودات زنده بر رفتار او حاکم است. به نظر فروید، رفتار انسان بر اساس قانون بقای انرژی و از طریق نوع منحصر به فردی از انرژی تحریک می‌شود. وی با پذیرش این اصل طبیعی آن را در قالب روان‌شناختی درآورد و این نظر را مطرح کرد که انرژی روانی از حالت‌های عصبی، فیزیولوژیکی و هیجانی الهام می‌پذیرد. هر انسان دارای ترکیبی از این انرژی‌ها برای فعالیت ذهنی است و هدف کلیه رفتارهای انسان، کاهش تنش ایجاد شده به سبب

1. S.Freud

2. K.lorenz

انباشت ناخوشایند انرژی در طول زمان است. به نظر فروید جلوه‌های ذهنی انگیزش فیزیکی به شکل آرزوها جلوه گر می‌شود که وی آن را غریزه می‌نامد.

غرایز، نشانگرحالتی ذهنی هستند که در پی تخلیه تنش‌ها بروز می‌کند. کلیه فعالیت‌های انسان مانند فکر کردن، یاد آوری و خواب توسط غرایز تعیین می‌شوند و به تعبیر فروید غرایز علت غایی کلیه فعالیت‌ها به شمار می‌آیند.

از نظر فروید تعرض نماینده غریزه مرگ است که در مقابل غریزه زندگی (Evos) قرار می‌گیرد؛ یعنی در حالی که غریزه زندگی ما را در جهت ارضای نیازها و حفظ بقای خود هدایت می‌کند، غریزه مرگ انسان را به پرخاشگری هدایت می‌کند و گاهی به صورت خود آزاری و خودکشی جلوه‌گر می‌شود؛ بنابراین، از نظر فروید پرخاشگری حالتی مخرب و منفی دارد (فکوهی، ۱۳۷۸، ص ۷۳ و کریمی، ۱۳۷۸، ص ۲۴۲).

به نظر فروید انرژی ویرانگر از طریق فعالیت‌های مجاز اجتماعی مانند بازی‌ها و فعالیت‌های ورزشی تخلیه می‌شود و یا اینکه از طریق پرخاشگری متوجه دیگران می‌شود (مایرن، ۱۹۹۳، ص ۲۵۴).

از دیدگاه فروید خشم و پرخاشگری مولد و محصول شرایط نامطلوب و نامطبوع از قبیل دلتنگی، ور شستگی، درد، حزن و غیره است. با این حال از این همه موقعیت ملال‌انگیز درماندگی، احساس اجحاف و ناکامی عامل عمده ای در ایجاد پرخاشگری است (محسنی تبریزی، ۱۳۷۹، ص ۵).

#### ب- رهیافت‌های فیزیولوژیکی و بیولوژیکی

برخی از روان‌شناسان اجتماعی و نیز پاره ای از رفتارشناسان تلاش کردند تا با استناد بر عوامل فیزیولوژیکی و بیولوژیکی به ریشه یابی خشونت و پرخاشگری در رفتار انسان بپردازند. تبیین‌های فیزیولوژیکی پرخاش به سه گروه بزرگ تقسیم می‌شود: گروه اول، به نقش برخی مراکز مغز در تولید رفتارهای پرخاشگرانه اشاره می‌کند. گروه دوم، آثار هورمون‌ها بر رفتار را آشکار می‌سازد. گروه سوم، توارث را دخالت می‌دهد (بدار، دزیل و لامارش، ۱۳۸۱، ص ۲۲). در مورد گروه اول، برخی تحقیقات نشان داده است که وجود آسیب در مناطقی از مغز، مناطقی که رفتار را کنترل می‌کند می‌تواند

رفتارهای پرخاشگرانه را موجب شود، مثلاً اشخاصی که در مغزشان غده دارند یا مغز آنان در تصادف آسیب دیده است (بدار، دزیل و لامارش، ۱۳۸۱، ص ۲۲۲).

گروه دیگری از روان‌شناسان با تأکید بر پرخاشگرتر بودن مردان در مقایسه با زنان به تأثیر هورمون تستوسترون در مردان اشاره کردند. به زعم این پژوهشگران، میزان بالای تستوسترون در خون به افزایش پرخاشگری در مردان می‌انجامد و برعکس میزان پایین این ماده منجر به کاهش پرخاشگری می‌شود (گلیتمان، ۱۹۹۵، ص ۳۸۵ و ۵۵۸).

رابطه بین هورمون‌ها و پرخاش، توجه بسیاری از پژوهشگران را جلب کرده، در نهایت پژوهش‌های زیادی را موجب شده است. نتایجی که تا امروز به دست آمد، بین پرخاش و میزان تستوسترون در اکثر پستانداران، غیر از انسان، آشکارا رابطه علت و معلولی نشان داده است.

اما تحقیقات انجام شده در مورد انسان به این نتیجه منجر نشده است. بدون تردید، در سال‌های نه چندان دور، درباره ماهیت رابطه بین فعالیت هورمونی، پرخاش و پرخاشگری انسان، با اطمینان بیشتری اظهار نظر خواهیم کرد (بدار، دزیل و لامارش، ۱۳۸۱، ص ۲۲۴).

برخی دیگر از پژوهشگران به تأثیر ناهنجاری‌های کروموزومی در بروز پرخاشگری تأکید کرده‌اند. به باور آنان برخی از مردان به جای ترکیب طبیعی یک کروموزم و یک کروموزم، دارای یک کروموزم و دو کروموزم هستند و همین امر این قبیل مردان را به پرخاشگری بیشتر متمایل می‌سازد (مک کیچی و دیگران، ۱۹۷۶، ص ۴۲۱). همچنین عده دیگر از پژوهشگران نیز با چنین استنباطی و با استناد به عوامل ژنتیکی و وراثتی و نیز وجود برخی نیروی‌های عصبی در انسان در جهت تبیین خشونت و پرخاشگری در رفتار انسان تلاش کرده‌اند (مایرن، ۱۹۹۴، ص ۲۴۵).

### ج) نظریه ناکامی - پرخاشگری<sup>۱</sup>

این نظریه که از آن با عناوین محرومیت نسبی - پرخاشگری و سرخوردگی - پرخاشگری یاد می‌شود (فکوهی، ۱۳۷۸، کریمی، ۱۳۷۸، و گر، ۱۳۷۷)، از معروفترین و رایج‌ترین نظریه‌ها درباره خشونت و پرخاشگری است که ناکامی و محرومیت نسبی را مهم‌ترین عامل به وجود آورنده پرخاشگری و خشونت در نظر می‌گیرد.

به باور جان دالارد و همکارانش، پرخاشگری همیشه پیامد ناکامی است و ناکامی همیشه منجر به پرخاشگری می‌شود. هیچ یک نمی‌توانند بدون دیگری صورت گیرند، هر چیزی که مانع رسیدن به هدف شود موجب ناکامی می‌شود (مایرز، ۱۹۸۸، ص ۳۹۶).

گر (۱۳۷۷) نیز معتقد است علت اصلی پرخاشگری، محرومیت نسبی است. مفهوم محرومیت نسبی را اولین بار در دهه ۱۹۴۰ نویسندگان کتاب سرباز آمریکایی به کار بردند. آنها از این مفهوم برای نشان دادن احساسات فردی استفاده می‌کنند که فاقد منزلت یا شرایطی است که به اعتقاد خودش باید داشته باشد. معیار چنین شخصی مراجعه به داشته‌های اشخاص یا گروه‌های دیگر است. محرومیت نسبی به عنوان برداشت بازیگران از وجود اختلاف میان انتظارات ارزشی و توانایی‌های ارزشی‌شان تعریف می‌شود (گر، ۱۳۷۷، ص ۵۴).

نظریه ناکامی - پرخاشگری مبتنی بر مجموعه‌ای از دیدگاه‌های نظری است که پرخاشگری را به طور عمده ملهم از یک سابق بیرونی برای آسیب وارد کردن به دیگران در نظر می‌گیرد. در این نظریه، پرخاشگری فرایندی در نظر گرفته می‌شود که در خلال آن افراد از دستیابی به هدف یا اهداف خویش باز می‌مانند و احساس ناکامی در آنها شکل می‌گیرد. ناکامی حاصل از چنین فرایندی در نهایت سبب بروز حرکات و رفتارهای پرخاشجویانه و خشونت‌آمیز بین افراد می‌شود. مهم‌ترین هدف یا اهدافی که به عنوان محور آسیب مورد توجه قرار می‌گیرند منبع یا منابع ناکامی هستند (محسنی تبریزی، ۱۳۸۱، ص ۱۳۷).

۱- نظریه ناکامی- پرخاشگری از یک سو ناکامی را موجد انگیزه‌های پرخاشجویانه و پرخاشگرایانه می‌داند و از دیگر سو ریشه هر گونه پرخاشگری را در عوامل پیشین موجد ناکامی جستجو می‌کند (محسنی تبریزی، ۱۳۷۹، ص ۷)

#### د- نظریه یادگیری اجتماعی<sup>۱</sup>

پیشینه این نظریه به دهه‌های ۱۹۴۰ و ۱۹۵۰ باز می‌گردد که در ابتدا ژولین روتر به نقش متغیرهای شناختی و اجتماعی در شناخت شخصیت تاکید ورزید. وی معتقد بود که افراد در تأثیرگذاری بر رویدادهای زندگی خویش عواملان فعالی هستند؛ موقعیت کنترل، پتانسیل رفتار، چشمداشت، ارزش تقویت کننده و وضعیت روان‌شناختی از جمله مفاهیمی بودند که روتر از اندیشه‌های خویش بدانها پرداخت (جیل و زیگلر، ۱۹۹۲: ۳۳۷). اما امروز نام آلبرت باندورا بیش از هر کس دیگری در بین صاحب‌نظران این نظریه مطرح است. مبنای این نظریه بر این اساس استوار است که پرخاشگری و خشونت رفتار و کنش اجتماعی است که از طریق فرایندهای اجتماعی، تولید، باز تولید و فرا گرفته می‌شود.

باندورا رفتار را به عنوان مسئله‌ای می‌داند که از محیط یادگیری فرد سرچشمه می‌گیرد. یادگیری از طریق مدل‌ها و تقویت رفتار به وسیله پاداش و تنبیه ایجاد می‌شود. فرد ممکن است رفتارهای خشونت‌آمیز یا تهاجمی را از طریق سه منبع یاد بگیرد: خانواده، زیرمجموعه‌های فرهنگی (مثلاً طبقه اجتماعی فقیر) و فرهنگ (مطالعه، تلویزیون، سینما و...). تحقیقات نیز تا حدودی اصول کلی نظریه یادگیری را تأیید می‌کند (ادوارد، ۱۹۹۱، ص ۴۶) تعدادی از پژوهش نشان داده است که اعمال خشونت رفتاری اکتسابی است و خشونت‌های خانگی که شخصاً در دوران کودکی به عنوان ناظران اولیه شاهد آنها بوده و یا خود قربانی آن خشونت‌ها شده است پیامدهای سوء برآینده وی می‌گذارد و شخص با یادگیری رفتار خشن آن را از نسلی به نسل دیگر منتقل می‌کند. بنابر دیدگاه‌های جدید، ریشه اولیه پرخاشگری پایدار و مداوم در الگوسازی و

تقویت معیارهای خانواده است، بر طبق این دیدگاه، خانواده محیطی را برای یادگیری فراهم می‌کند که رفتارهای خشن در آن الگوسازی، تمرین و تقویت می‌شود (شهین دوخت، ۱۳۷۷، ص ۲۲).

باندورا تأکید ویژه‌ای بر نقش یادگیری مشاهده‌ای در آشنایی با رفتار می‌کند. به نظر باندورا افراد تحت تأثیر محیط قرار دارند. اما افزون بر آن در ایجاد محیط اجتماعی و سایر شرایطی که در برخوردها و کنش‌های متقابل روزمره‌شان پدیدار می‌شود نقش فعالی را ایفا می‌کنند (باندورا، ۱۹۷۷، ص ۲۲)؛ به عبارتی پرخاشگری کاملاً جنبه تقلیدی دارد و از طریق مشاهده کسب می‌شود و نمی‌تواند پایه ذاتی داشته باشد (ستوده، ۱۳۸۰، ص ۲۳۰؛ کریمی ۱۳۷۸، ص ۲۴۶).

نظریه یادگیری اجتماعی به چگونگی تأثیرگذاری وضعیت‌های اجتماعی و محیطی بر پرخاشگری انسان تأکید دارد. در این نظریه، پرخاشگری و خشونت به مثابه رفتارهای اجتناب‌ناپذیر تلقی نمی‌شوند، بلکه به عنوان رفتارهایی در نظر گرفته می‌شوند که بر اساس پاداش‌ها و تنبیه‌ها شناخته و آموخته می‌شوند. در این میان افزون بر پاداش‌ها و تنبیه‌هایی که افراد خود به صورت مستقیم تجربه می‌کنند، به پاداش‌ها و تنبیه‌هایی که الگوهای نقش به سبب رفتار پرخاشگریانه‌شان دریافت می‌دارند توجه می‌شود. بر این اساس، افراد به مشاهده و تأمل در رفتار الگوها و پیامدهای آن می‌پردازند، اگر این پیامدها مثبت باشد، رفتار مذکور در وضعیت‌های مشابه از سوی مشاهده‌کننده مورد پیروی قرار می‌گیرد (فلدمن، ۱۹۹۳، ص ۶۷).

#### ه- رویکرد جامعه‌شناختی به مسئله تعرض

نظریه کشمکش دارندورف: از نظر دارندورف جامعه دارای دو بعد (کشمکش و توافق) است و نظریه پردازان کشمکش باید برخورد منافع و نقش اعمال زور را مورد بررسی قرار دهند که جامعه را در مواقع رویارویی با این تنش‌ها منسجم نگه می‌دارد. به نظر دارندورف کشمکش و توافق لازمه یکدیگرند. بدین سان که اگر توافق قبلی در کار نباشد، کشمکش نیز در میان نخواهد بود (ریتز، ۱۳۷۴، ص ۱۶۰).

دارندورف بر این عقیده بود که توزیع نابرابر اقتدار همواره عامل تعیین‌کننده

کشمکش‌های منظم اجتماعی می‌شود، بدین لحاظ که سمت‌های گوناگون اجتماعی از مقادیر متفاوتی از اقتدار برخوردارند، و اقتدار نه در افراد بلکه در سمت‌ها نهفته است. در تحلیل دارندورف، اقتدار وابسته به سمت‌های اجتماعی، عنصر اساسی به شمار می‌آید. اقتدار همیشه مستلزم فرماندهی و فرمانبری است و از آنهایی که سمت‌های با اقتدار دارند انتظار می‌رود که زیردستانشان را تحت نظارت داشته باشد و برای کسانی که به این اقتدار تن در نمی‌دهند مجازات‌هایی را تعیین کنند (ریترز، ۱۳۷۴، ص ۱۶۰).

به بیان دیگر، دارندورف جامعه را متشکل از همگروهی آمرانه تنظیم شده می‌داند که دارای منافع متضاد می‌باشند و تحت نظارت سلسله مراتبی از سمت‌اقتدار قرار دارد. در داخل هر نوع هم گروهی آنهایی که سمت‌های مسلط را در دست دارند، خواستار نگهداشت وضع موجودند؛ در حالی که زیردستان در جستجوی دگرگونی‌اند. از طرف دیگر برخورد منافع در هر همگروهی دست کم به گونه پنهان همیشه وجود دارد و این بدان معناست که مشروعیت اقتدار همیشه در معرض خطر است (ریترز، ۱۳۷۴، صص ۱۶۱ و ۱۶۲).

دارندورف در نظریات خود به نقش ستیز و خشونت در دگرگونی توجه می‌کند، اساس نظریه دارندورف و همچنین نظریه تضاد بر علایق ناهمگونی استوار است که سبب ایجاد تضاد اجتماعی می‌شود. تقسیم نامتناسب قدرت و ثروت به ایجاد علایق ناهمگون می‌انجامد. دارندورف تضاد را ویژگی مهم رفتار اجتماعی می‌داند و معتقد است که افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها در عمل، بیشتر متمایل به حفظ علایق خود تا حفظ تعادل نظام هستند. در زمان ظهور تضاد، افراد در جهت سازماندهی تضاد تلاش می‌کنند، در صورتی که استفاده از سایر روش‌ها برای حل کاربردی نداشته باشد از خشونت استفاده می‌شود (اعزازی، ۱۳۸۰، ص ۷۵).

نظریه نظارت اجتماعی: در این نظریه نظارت اجتماعی به مثابه مانعی در سر راه اقتدار و خشونت افراد علیه یکدیگر قرار می‌گیرد؛ زیرا از آنجا که انسان بدون وجود محدودیت‌های اجتماعی تمایل به رفتار مجرمانه دارد جامعه باید ساز و کار (مکانیزم) نظارت بر آنها را به وجود آورد (اعزازی، ۱۳۸۰، ص ۶۶).

در این نظریه بر نظارت اجتماعی از هر نوع، تأکید بسیار شده است زیرا انجام دادن

رفتار بزهکارانه نه به خاطر وجود فشارهای خارجی (بیکاری، فقر و نظایر آنها) بلکه به دلیل نبود نظارت اجتماعی به وجود می‌آید. نهادهای نظارتی مانند نیروی انتظامی، والدین، مدرسه و همسایگان می‌توانند به صورت مستقیم بر اعمال و کردار فرد نظارت کنند.

### ارزیابی نظریه‌ها

(و ارائه یک نظریه تلفیقی برای تبیین عوامل مؤثر بر تعرض به پلیس)

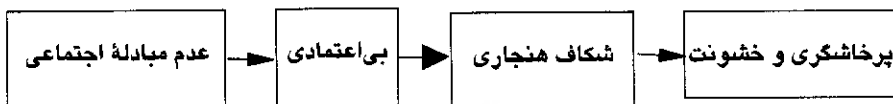
بر پایه نظریه‌های موجود، تعرض یا خشونت را نمی‌توان با مدل‌های تک محوری که بر یک رویکرد واحد تأکید دارند، تبیین کرد؛ چرا که تعرض در بردارنده زنجیره‌ای از عوامل مختلفی است که ضمن تلاقی و کنش متقابل به نوعی همدیگر را تحت الشعاع قرار می‌دهند.

همان‌طور که در نظریه‌های خشونت و پرخاشگری آمده است، عوامل زیست‌شناختی، جامعه‌شناختی، روان‌شناختی به‌طور فردی یا گروهی در بروز رفتارهای پرخاشگرانه مؤثرند و منازعات با پلیس را باید با تأکید بر این رویکردها مورد تحلیل قرار داد و اساساً تفکیک آنها از یکدیگر نیز همواره با مشکلات نظری و عملیاتی روبه‌رو است. از دهه ۹۰ تا کنون تلاش‌های زیادی جهت تلفیق نظریه‌های پرخاشگری و استنتاج مدل‌های بین‌رشته‌ای صورت گرفته است که البته توفیقات چشمگیری نیز داشته‌اند. (افتخاری، ۱۳۷۹، ص ۲۳۸)

چارچوب نظری این تحقیق بر پایه رویکرد چند محوری تبیین و علت‌یابی تعرض به پلیس استوار است. بر این اساس اگرچه علت‌های جامعه‌شناختی و روان‌شناختی در بروز پدیده تعرض و پرخاشگری به کارکنان نیروی انتظامی به‌منظور تخلیه هیجانی، سلطه‌گری، غارتگری و دفاع شخصی مؤثرند، لیکن شالوده ایجاد رفتارهای پرخاشگرانه را باید در عدم رضامندی برخی نسبت به پلیس، گسترش وندالیسم در جامعه، عدم اعتماد متقابل، عدم جامعه‌پذیری، برخورد پرخاشگرانه پلیس و محرومیت نسبی به‌عنوان عوامل تسهیل‌کننده تعرض به پلیس جستجو کرد.



پیتر بلا<sup>۱</sup> گسترش مبادلات اجتماعی در جامعه را عامل اصلی اعتماد در میان مردم می‌داند. به اعتقاد او مبادله اجتماعی به‌خاطر اینکه افراد هیچ منبعی رسمی در دست ندارند که مبادلات آنها را همراهی کند، ادامه مبادله تنها از طریق رشد موازی اعتماد متقابل ممکن می‌شود. از این گسست مبادلات اجتماعی میان دو نهاد یا دو سازمان و هر نوع روابط اجتماعی که ممکن است به شکل منابع شخصی ظاهر شود، موجب بی‌اعتمادی در روابط اجتماعی و بروز شکاف هنجاری، تضاد و برخوردی خشونت و پرخاشگری می‌شود. (گودرزی و دعاگویان، ۱۳۸۳). (شکل ۱)



شکل ۱) مدل تحلیلی بلا در تبیین پرخاشگری

با این وصف، تقلیل روابط اجتماعی و کاهش نفوذ اجتماعی پلیس در جامعه، اولویت برخوردهای مبتنی بر زور در مقایسه با سایر برخوردهای عاطفی، کلامی و غیر کلامی می‌تواند در گسترش شکاف هنجاری مؤثر باشد.

گسترش روابط اجتماعی پلیس و مردم یکی از مهم‌ترین دستاوردهای نیروی انتظامی تلقی می‌شود. در عصر نوین که به عصر ارتباطات معروف شده است، اهمیت روابط اجتماعی به حدی است که انسان پیوسته در جهت ابداع و ساخت انواع وسایل، ابزارها، روش‌ها و شیوه‌های کارآمدتر ارتباطات جمعی به‌ویژه شیوه‌های برقراری روابط میان فردی است.

براساس تعریفی که در لغت نامه آکسفورد از خشونت ارائه شده است، می‌توان چنین برداشت کرد که خشونت در واقع به‌کارگیری روابط مبتنی بر زور میان دو فرد یا دو نهاد است و بر همین اصل می‌توان این سؤال را مطرح کرد که آیا می‌توان بر پایه نظریه‌های اعتماد اجتماعی و روابط اجتماعی تعاملات میان فردی به تحلیل عوامل مؤثر بر تعرض به پلیس پرداخت.

جانسون معتقد است که اعتماد برای رشد و گسترش روابط<sup>۱</sup>، جنبه ضروری دارد و اولین بحرانی<sup>۲</sup> که بیشتر روابط با آن مواجه می‌شوند، مربوط به توانایی دو شخص در اعتماد کردن است.

به اعتقاد جانسون، برای ایجاد ارتباط، فرد باید بتواند فضایی آکنده از اعتماد را ایجاد کند که ترس‌های<sup>۳</sup> خود و دیگری را از طرد<sup>۴</sup> و دفع شدن<sup>۵</sup> کاهش داده و امید به پذیرش<sup>۶</sup>، حمایت<sup>۷</sup> و تأیید<sup>۸</sup> را ارتقاء بخشد، اعتماد یک خصیصه شخصیتی ثابت و بلا تغییر نیست. اعتماد جنبه‌ای از روابط است که مدام در حال تغییر می‌باشد. هر آنچه افراد انجام دهند، سطح اعتماد را در روابط افزایش یا کاهش می‌دهد. در ایجاد و حفظ اعتماد در روابط دو جانبه، کنش‌های هر دو طرف از اهمیت زیادی برخوردار است.

از نظر جانسون، دیگران را غیرقابل اعتماد تلقی کردن، احتمالاً یکی از سرچشمه‌های عمده فشارها و تنش‌هایی است که منجر به تضاد<sup>۹</sup> می‌شود. درگیری‌های<sup>۱۰</sup> اجتماعی، اختلافات بین مردم و تعرض مردم به عوامل حکومتی نشانگر نیروی بی‌اعتمادی است. عدم اعتماد به ایجاد تضاد کمک می‌کند و تضاد منجر به بی‌اعتمادی بیشتر می‌شود. اغلب یک دور باطل<sup>۱۱</sup> بی‌اعتمادی وجود دارد که باعث برخورد و تضاد شده، بی‌اعتمادی را به نوبه خود افزایش می‌دهد و به اوج گرفتن برخوردهای خصمانه کمک می‌کند. چلبی نیز اعتقاد دارد که در یک نظام اجتماعی، افراد در یک نظم تعاملی (یا ارتباطی) با یکدیگر برای رسیدن به «ما» مشترک قرار دارند که منجر به همفکری، مشارکت، همدلی و

1. Relationships
2. Crisis
3. Fars
4. Bedrail
5. Rejection
6. Acceptance
7. Support
8. Confirmation
9. Conflict
10. Strife
11. Vicious-circle

همبستگی در یک نظام اجتماعی می‌شود.

در چنین نظامی تعهد و تعلق متقابل پلیس و مردم موجب انسجام و وابستگی عاطفی و اعتماد اجتماعی می‌شود و افراد در چنین نظامی از پیوندهای قوی، دوستی و صمیمیت برخوردار هستند. و به تدریج بیشتر پل‌های ارتباطی در شبکه تعاملات جامعه گسترش یافته و معاشرت پذیری و روابط کلامی جانشین پرخاشگری، جامعه ستیزی و جامعه‌گریزی بین پلیس و مردم می‌شود. به طور کلی، می‌توان انواع مبادله پلیس و مردم را بر پایه مدل چلبی چنین ترسیم کرد: (شکل ۲)

مبادله نامتقارن سرد (ربایش)		مبادله متقارن سرد (معامله)
	<p style="text-align: center;">G                          A</p> <p style="text-align: center;">                                    مبادله</p> <p style="text-align: center;">I                          L</p>	
مبادله نامتقارن گرم (بخشش)		مبادله متقارن گرم (یاری)

تعامل نامتقارن گرم، انتشاری و عاطفی است. در این مبادله طرفین نسبت به یکدیگر احساس مثبت دارند. ایثار، یاریگری دگرخواهانه و بخشش جزء این نوع از مبادله است. مبنای چنین مبادله‌ای معاشرت‌پذیری و دوستی است. طرفین ضمن خدمت و حمایت نسبت به یکدیگر انتظار هیچ‌گونه برگشت خدمت ندارند. در حال حاضر مصداق چنین مبادله‌ای، گروه‌های اولیه دوستی و همسایگان هستند.

در مبادله متقارن گرم، اولویت به نفع جمعی و وابستگی عاطفی تعمیم یافته است. روابط اجتماعی در این مبادله از نوعی گرما و صمیمیت برخوردار است و طرفین به رفاه و آرامش یکدیگر علاقه‌مند هستند، که البته منشأ شکل‌گیری این مبادله، همفکری، همدلی، اعتماد و حسن نیت متقابل است.

تعاملات اظهاری فوق یکی از ابعاد بنیادین ساخت اجتماعی است و در عرصه نظم بخشیدن به جامعه و یا هر نوع سازمان اجتماعی و گسترش همکاری اجتماعی و تقویت هنجارهای مشارکت جویانه مردم بسیار مؤثر است (چلبی، ۱۳۷۵، ص ۲۴۷).

در مبادله نامتقارن سرد از لحاظ اخلاقی، نوعی بده بستان منفی حاکم است. در روابط مبادله نامتقارن سرد طرفین معمولاً نسبت به یکدیگر احساس منفی و ابزاری دارند، لذا در این مبادله اغلب روابط مبتنی بر زور و حيله استوار است.

در مبادله متقارن سرد، طرفین مبادله دارای روگیری ویژه‌گرا<sup>۱</sup> و خنثی هستند؛ به تعبیر دیگر این نوع مبادله را می‌توان مبادله قراردادی<sup>۲</sup> هم نامید. این مبادله دارای اشکال گوناگون است که از جمله می‌توان به مبادلات اقتصادی نیز اشاره کرد.

دو دسته از تعاملات فوق که به تعاملات ابزاری پلیس و مردم تعلق دارد، به دلیل اولویت برخوردهای خشونت آمیز نسبت به برخوردهای عاطفی، جبهه‌گیری و تعرض طرفین را در پی دارد. حال بر اساس دسته بندی فوق اشاراتی به موانع ارتباطات متقابل پلیس و مردم می‌شود و البته ضرورت دارد که مأموران از آگاهی‌های لازم برخوردار باشند.

از این رو موانع اثر بخش عبارتند از:

● پیش‌داوریه‌ها و کلیشه‌ها؛

● به کار بردن اصطلاحات تخصصی حرفه‌ای؛

● نبود بازخورد؛

● رفتارهای پرخاشگرانه؛

● گوش ندادن.

فقدان وقت کافی، یک مانع دیگر برای ارتباط مؤثر است. مأموران پلیس و مردم جامعه، کار و مشغله دارند. اغلب هیچ یک نمی‌خواهند وقتی را صرف ارتباط کامل و ایجاد همدلی با یکدیگر کنند. زمان‌بندی نادرست هم ممکن است در برقراری ارتباط، اختلال ایجاد کند. مأموران پلیس غالباً باید به خواسته‌های مردم پاسخ دهند و به همین دلیل مجبورند گفت‌وگو با دیگران را قطع یا کوتاه کنند. کاربرد اصطلاحات تخصصی حرفه‌ای<sup>۳</sup>، یک مانع دیگر در برقراری ارتباط است. مجریان قانون، واژگان خاص خود را

1. Specific

2. Contractual exchange

3. Jargon

دارند؛ مثلاً مظنون به ارتکاب<sup>۱</sup> جرم، شگرد<sup>۲</sup>، و شاکی<sup>۳</sup>. مأموران باید از به کار بردن این اصطلاحات در هنگام صحبت با مردم احتراز کنند و از به کار بردن آنها در گزارش‌های مکتوب نیز بپرهیزند. همان‌گونه که «پومورنک» (۱۹۹۱، ص ۳۹) اشاره می‌کند: «در هیچ حرفه‌ای به اندازه کار پلیس از این همه اصطلاح تخصصی و کلمات اختصاری در گزارش‌هایی که باید توسط دیگران خوانده شوند، استفاده نمی‌شود. بسیاری از خوانندگان ناامید و متحیر، سرانجام به این نتیجه می‌رسند که گزارش‌های مجریان قانون، غیر قابل فهم هستند.»

همچنین نیروی انتظامی به دلیل تعدد مأموریت‌ها و وظایف خاصی که در جامعه بر عهده دارند، در برخی از مواقع و با بعضی از اقتضایات ضرور باید با زور آنان را تحت کنترل خود در آورند. با این توصیف، پرخاشگری رفتاری است که پلیس در بررسی نهایی تعاملات اجتماعی باید از آن بهره جوید و این مهم تحت تأثیر واکنش سریع جهت کنترل محیط، به‌کارگیری رفتار سلطه جویانه و عدم ضرورت در به‌کارگیری روابط اجتماعی و در نهایت ابراز وجود است.

آنچه مسلم است، پرخاشگری پیامدهای بسیار منفی دارد که عبارتند از: ترس، تحریک طرف مقابل، از دست دادن کنترل، احساس گناه، بی‌زاری از مردم، دور شدن از صفات انسانی و کاهش سلامتی است.

بنابراین، تعرض پلیس به مردم موجب ناامن شدن محیط و واکنش منفی طرف مقابل می‌شود. این مهم باید مورد توجه نیروی انتظامی قرار گیرد.

گوش ندادن نیز یکی از مهم‌ترین و جدی‌ترین موانع ارتباط مؤثر است. مطالعات نشان داده است که ۴۵ درصد کل زمان اختصاص یافته به ارتباط، صرف گوش‌دادن می‌شود. اگر چه ما وقت زیادی را صرف گوش‌دادن می‌کنیم، اما اغلب مردم خوب گوش دادن را بلد «نیستند». در واقع، تعداد بسیار کمی از مردم می‌دانند که چگونه به درستی گوش بدهند. نظام آموزشی ما مهارت‌های خواندن، نوشتن و صحبت کردن را پرورش

1. Alleged perpetrator
2. modus operandi
3. Complainant

می‌دهد. در این نظام، مهارت‌های گوش‌دادن، بدیهی تلقی می‌شوند. در نتیجه تعداد اندکی از مردم، آنچنان که شاید و باید، خوب گوش‌دادن را می‌آموزند.

هنگامی که فرد در می‌یابد که مأمور پلیس به حرف‌های او گوش می‌دهد و آنها را با دقت ارزیابی می‌کند، معمولاً مطمئن می‌شود که گفته‌هایشان واقعی و صحیح می‌باشند و پاسخ‌های آنها با توجه به شرایط، مناسب هستند.

توانایی گوش‌دادن و ارزیابی موقعیت در هنگام ارتباط، به مأموران پلیس کمک می‌کند که در اولین برخورد بهترین تأثیر ممکن را روی مخاطب بگذارد. در مقابل، گوش ندادن به خواسته‌های طرف مقابل موجب بروز اضطراب و تنش، درگیری و در نهایت برخورد می‌شود.

مروری بر موانع ارتباط اثر بخش مبین این واقعیت است که نیروهای انتظامی برای پیشگیری از تعرض باید با شناسایی موانع فوق، شکاف‌های مابین پلیس و شهروندان را کاهش دهند و ضمن به‌کارگیری آنها، در کنترل جامعه کوشا باشند.

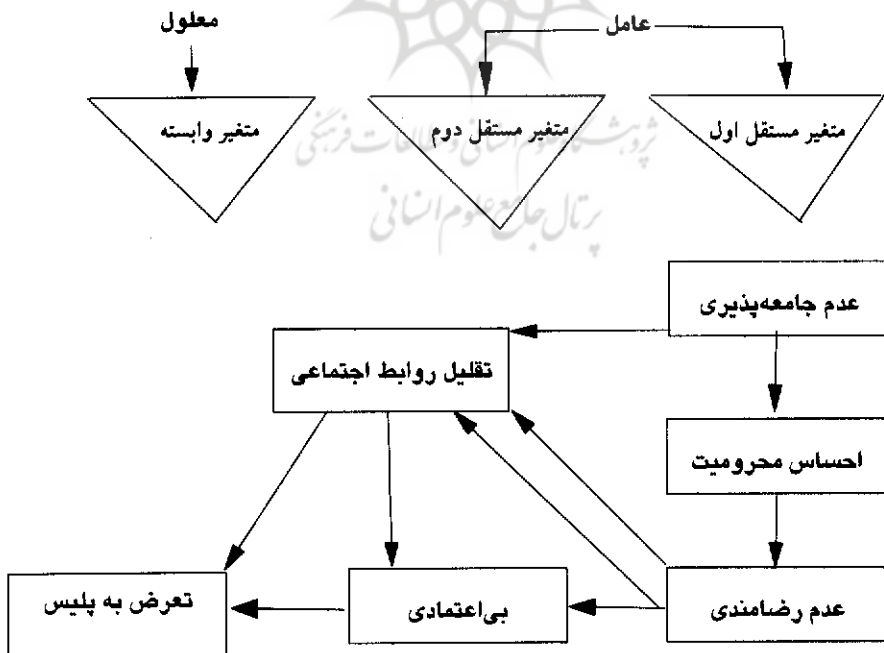
احترام به دیگران، ارزیابی تعرض افراد، جلب اعتماد، گوش‌دادن به خواسته‌ها و توقعات، به‌کارگیری ارتباطات اثر بخش، از مهم‌ترین راه‌های پیشگیری از تعرض به پلیس تلقی می‌شود که البته در بخش چارچوب نظری به تفصیل مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

بنابراین، اگر کنش متقابل را ارتباط و تعامل متقابل بین دو فرد بدانیم و خشونت را نیز نوعی تعارض و تعامل ناصحیح و برخوردی بدانیم، ممکن است بسیاری از تعاملات و ارتباطات منجر به تعارض بین دو فرد شود. این تعارض ممکن است در ارتباط کلامی یا غیر کلامی به‌وجود آید. زمانی که در جریان یک ارتباط کلامی، گفتگوها یا جملات و کلماتی بین طرفین ارتباط رد و بدل شود که طرفین (یا یکی از طرفین) احساس نوعی توهین به هویت خویش‌نکنند، پتانسیل برخورد، تضاد و حتی پرخاشگری به‌وجود خواهد آمد. از طرفی، اگر در جریان یک ارتباط غیر کلامی، نمادها و ايماء و اشاره‌هایی بین طرفین ارتباط مبادله شود و حاوی نوعی توهین و نتایج آزار دهنده باشد امکان درگیری و پرخاشگری بین طرفین به‌وجود خواهد آمد و در جریان تعامل اخلال ایجاد خواهد شد.

بنابراین، در تعاملات پلیس، طرفین به‌ویژه پلیس باید شیوه ای صحیح و اثربخش برای این تعاملات به‌کار گرفته و اعتماد و مشارکت و همیاری مردمی را در جهت دستیابی به منافع عمومی جذب کنند.

به طور کلی، مفاهیم چارچوب نظری تحقیق در بردارنده عوامل تعرض به پلیس است که این عوامل در مدل تحلیلی ذیل معرفی شده‌اند. بخشی از این عوامل به عنوان متغیرهای مستقل اول بر روی تعرض به پلیس مؤثرند که عبارتند از: عدم جامعه‌پذیری، احساس محرومیت، و عدم رضامندی از عملکرد پلیس. به‌طور کلی، این عوامل برگرفته از نظریه‌های جامعه شناختی است. بخش دیگر مربوط به متغیرهای مستقل دوم است که اگر چه بر روی تعرض به پلیس مؤثرند، لیکن خود متأثر از متغیرهای مستقل نوع اول می‌باشند. بدون تردید این عوامل می‌تواند بر روی نوع و میزان تعرض به پلیس مؤثر باشد. (شکل ۳)

شکل ۳) مدل عوامل تعرض به پلیس



## ۵- روش تحقیق

با توجه به ویژگی موضوع مورد بررسی، در این تحقیق از روش پیمایشی استفاده می‌شود. در این روش، پس از مشخص شدن جامعه آماری و جمعیت نمونه، با استفاده از تکنیک پرسشنامه به جمع آوری اطلاعات پرداخته می‌شود؛ به بیان دیگر، روش پیمایشی که عام‌ترین نوع روش در تحقیقات اجتماعی به شمار می‌آید، شیوه‌ای برای گردآوری داده‌ها است که در آن از گروه‌های معینی از افراد خواسته می‌شود به تعدادی پرسش مشخص پاسخ دهند. این پاسخ‌ها مجموعه اطلاعات تحقیق را تشکیل می‌دهند (بیکر، ۱۳۷۷، ص ۱۹۶).

از جمله مزایای روش پیمایشی این است که اگر فرایند جامعه آماری و محاسبه حجم نمونه به‌درستی انجام شود، اطلاعات کاملی را می‌توان استخراج کرد به‌گونه‌ای که در نهایت نتایج حاصله از تحقیق از قدرت اعتبار بیرونی برخوردار خواهد بود؛ یعنی می‌توان یافته‌های تحقیق را به کل جامعه آماری تعمیم داد.

### جامعه آماری

با توجه به اینکه محیط پژوهش حاضر شهر تهران است، به دلیل ویژگی‌های جغرافیایی، اقتصادی و اجتماعی آن به پنج منطقه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز تقسیم شد و بر اساس نقشه جغرافیایی مناطق بیست و دوگانه شهر تهران مناطق ۳ (شمال)، ۱۹ (جنوب)، ۱۳ (شرق)، ۵ (غرب) و ۱۱ (مرکز) انتخاب شدند. بنابراین، مناطق پنجگانه فوق جامعه آماری مربوط به مردم را تشکیل می‌دهند. بر اساس گزارش، اطلاعات مرکز آمار شهر تهران، در سال ۱۳۷۵، جمعیت بالای ۱۸ سال بیش از ۶,۷۹۴,۳۴۸ نفر بوده است.

### روش نمونه‌گیری

در این بخش به دلیل ساختار جامعه آماری، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شده است. در این روش به جای مشاهده تمام افراد تشکیل دهنده جامعه آماری، ابتدا مناطق بیست‌گانه تهران بر اساس نقشه به پنج بخش شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز تقسیم شدند. آنگاه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده که از این پنج بخش و مناطق موجود در آن به عمل آمد، در نهایت منطقه ۳ از بخش شمالی، منطقه ۱۹ از بخش



جنوبی، منطقه ۱۳ از بخش شرقی، منطقه ۵ از بخش غربی و منطقه ۱۱ از بخش مرکزی انتخاب شدند. سپس با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده که به طور جداگانه در هر یک از این مناطق پنج‌گانه (۳، ۱۹، ۱۳، ۵ و ۱۱) صورت گرفته است، محله ها، خیابان‌ها، کوچه ها، و خانوارهایی که باید در تحقیق حاضر شوند و به سؤال‌ها پاسخ دهند انتخاب شدند.

### ابزار جمع‌آوری داده‌ها

با توجه به نوع روش پژوهش یعنی روش پیمایشی از تکنیک پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است.

## ۶- یافته‌های تحقیق

### الف - میزان اعتماد به مأموران

اعتماد به مأموران	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد فراوانی تجمعی
پایین	۵۱	۵	۵	۵
متوسط	۹۰۷	۸۸/۷	۸۹/۳	۹۴/۳
بالا	۵۸	۵/۸	۵/۸	۱۰۰
بی‌جواب	۷	۰/۷	-	-
تعداد کل	۱۰۲۳	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
میانہ:	۲			

### ب - میزان تعامل با مأموران

تعامل با مأموران	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد فراوانی تجمعی
پایین	۱۶۵	۱۶/۱	۱۶/۲	۱۶/۲
متوسط	۸۲۸	۸۰/۹	۸۱/۲	۹۷/۴
بالا	۲۷	۲/۶	۲/۶	۱۰۰
بی‌جواب	۳	۰/۳	-	-
تعداد کل	۱۰۲۳	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
میانہ:	۲			

ج - نوع تعامل مأموران

نوع تعامل مأموران	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد فراوانی تجمعی
تعامل قدرت	۱۰۵	۱۰/۳	۱۰/۳	۱۰/۳
تعامل ابزاری	۴۲۹	۴۱/۹	۴۲/۱	۵۲/۵
تعامل اظهاری	۴۸۴	۴۷/۳	۴۷/۵	۱۰۰
بی جواب	۵	۰/۵	-	-
تعداد کل	۱۰۲۳	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
نما:	۳			

د - میزان محرومیت نسبی

محرومیت نسبی	فراوانی	درصد	درصد معتبر	درصد فراوانی تجمعی
پایین	۲۴۴	۲۳/۹	۲۴	۲۴
متوسط	۶۲۵	۶۱/۱	۶۱/۶	۸۵/۶
بالا	۱۴۶	۱۴/۳	۱۴/۴	۱۰۰
بی جواب	۸	۰/۸		
تعداد کل	۱۰۲۳	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
میان:	۲			

ه - رسته سازمانی افراد مورد تعرض

رسته سازمانی	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
رسته انتظامی	۱۷	۲۹/۸	۲۹/۸
رسته اطلاعات	۸	۱۴	۴۳/۹
رسته دارایی	۳	۵/۳	۴۹/۱
رسته راهور	۲۹	۵۰/۹	۱۰۰
تعداد کل	۵۷	۱۰۰	۱۰۰
نما:	۴		

و - نوع تعرض

نوع تعرض	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
تعرض کلامی	۳۵	۶۱/۴	۶۱/۴
تعرض فیزیکی	۵	۸/۸	۷۰/۲
تعرض حقوقی	۲	۳/۵	۷۳/۷
تعرض اقتصادی	۱۵	۲۶/۳	۱۰۰
تعداد کل	۵۷	۱۰۰	۱۰۰
نما:			۱

ز - منطقه جغرافیایی تعرض به پلیس در تهران

مکان تعرض	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
شمال تهران	۳	۵/۳	۵/۳
جنوب تهران	۲۵	۴۳/۹	۴۹/۱
شرق تهران	۷	۱۲/۳	۶۱/۴
غرب تهران	۱۵	۲۶/۳	۸۷/۷
مرکز تهران	۷	۱۲/۳	۱۰۰
تعداد کل	۵۷	۱۰۰	۱۰۰
نما:			۱

س - زمان تعرض

زمان تعرض	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
صبح	۷	۱۲/۳	۱۲/۳
عصر	۶	۱۰/۵	۲۲/۸
شب	۴۴	۷۷/۲	۱۰۰
تعداد کل	۵۷	۱۰۰	۱۰۰

## ۷- آزمون فرضیه‌ها

### الف - نتایج تجربی فرضیه‌های تحقیق در گام اول

پس از انجام تحلیل دو متغیره و آزمون فرضیه‌های تحقیق در گام اول، نتایج ذیل به دست آمد:

۱- بین دو متغیر اعتماد نسبت به مأموران و میزان تعرض به مأموران رابطه معنی داری در سطح خطای  $0/01$  وجود دارد. میزان این رابطه براساس ضریب  $d$  سامرز  $0/32$  است که رابطه‌ای معکوس و نسبتاً متوسطی را نشان می‌دهد و این امر بیانگر آن است که هر چه میزان اعتماد مردم نسبت به مأموران در جامعه پایین باشد، میزان تعرض به مأموران افزایش خواهد یافت (در حدود  $86/3$  درصد) ولی با افزایش میزان اعتماد نسبت به مأموران در جامعه، میزان تعرض به مأموران کاهش پیدا می‌کند (در حدود  $72/4$  درصد).

۲- بین دو متغیر نوع تعامل مأموران نسبت به مردم و میزان تعرض به مأموران رابطه معنی داری در سطح خطای  $0/01$  وجود دارد. میزان این رابطه براساس ضریب  $d$  سامرز  $0/13$  است که رابطه‌ای معکوس و ضعیفی را نشان می‌دهد و این امر بیانگر آن است که هر چه نوع تعامل مأموران نسبت به مردم در جامعه از نوع تعاملات ابزاری است، میزان تعرض به مأموران افزایش خواهد یافت (در حدود  $20$  و  $8/9$  درصد) ولی هر چه نوع تعامل مأموران نسبت به مردم در جامعه از نوع تعامل اظهاری باشد، میزان تعرض به مأموران کاهش پیدا می‌کند (در حدود  $51/9$  درصد).

۳- بین دو متغیر محرومیت نسبی مردم و میزان تعرض به مأموران رابطه معنی داری در سطح خطای  $0/01$  وجود دارد. میزان این رابطه براساس ضریب  $d$  سامرز  $0/23$  است که رابطه‌ای مستقیم و ضعیفی را نشان می‌دهد و این امر بیانگر آن است که هر چه میزان محرومیت نسبی مردم در جامعه پایین باشد، میزان تعرض به مأموران نیز پایین خواهد بود (در حدود  $62/7$  درصد)، ولی با افزایش میزان محرومیت نسبی مردم در جامعه، میزان تعرض به مأموران نیز افزایش پیدا می‌کند (در حدود  $70/5$  درصد).

۴- بین دو متغیر انگیزه‌های شغلی مأموران و میزان تعرض به مأموران رابطه معنی

داری در سطح خطای ۰/۰۱ وجود دارد. میزان این رابطه براساس ضریب  $d$  سامرز ۰/۲۲- است که رابطه‌ای معکوس را نشان می‌دهد و این امر بیانگر آن است که با افزایش میزان انگیزه‌های شغلی مأموران در جامعه، میزان تعرض به آنها کاهش می‌یابد.

۵- بین دو متغیر مکان مورد تعرض و نوع تعرض به مأموران رابطه معنی داری در سطح خطای ۰/۰۱ وجود دارد. میزان پیوستگی و معناداری این رابطه براساس ضریب کرامر ۰/۵۴ است که رابطه نسبتاً قوی را نشان می‌دهد و این امر بیانگر آن است که بین نوع تعرض به مأموران در نقاط مختلف تهران تفاوت معنی داری وجود دارد؛ بدین گونه که نوع تعرض در شمال تهران از نوع تعرض کلامی، در جنوب تهران از نوع تعرض کلامی و فیزیکی، در شرق تهران از نوع تعرض کلامی و حقوقی، در غرب تهران از نوع تعرض کلامی، فیزیکی و حقوقی و بالاخره در مرکز تهران از نوع تعرض کلامی و اقتصادی بوده است.

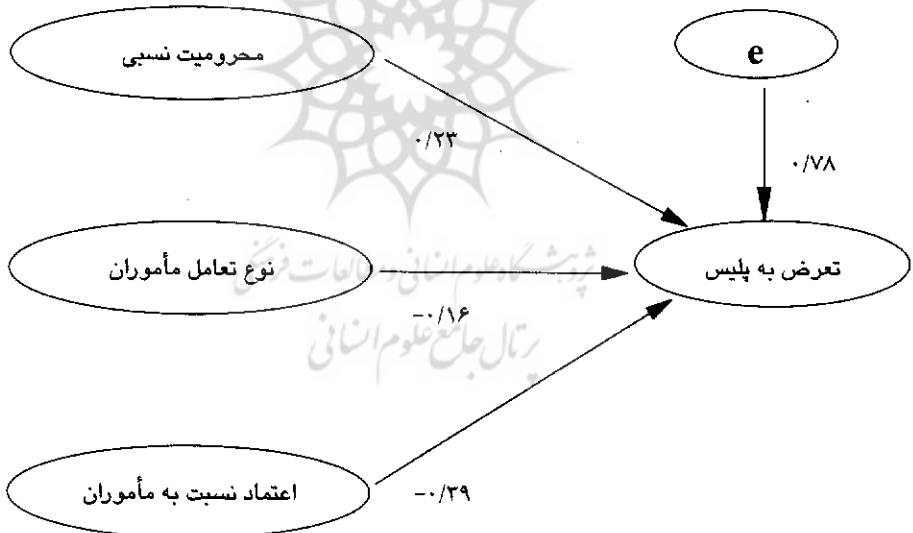
۶- بین دو متغیر زمان مورد تعرض و نوع تعرض به مأموران، رابطه معنی داری در سطح خطای ۰/۰۱ وجود دارد. میزان پیوستگی و معناداری این رابطه براساس ضریب کرامر ۰/۴۵ است که رابطه متوسطی را نشان می‌دهد و این امر بیانگر آن است که بین نوع تعرض به مأموران در زمان‌های مختلف تفاوت معنی داری وجود دارد؛ بدین گونه که تعرض کلامی نسبت به مأموران در هر سه زمان صبح، عصر و شب مشاهده شده است، تعرض فیزیکی در زمان شب به وقوع پیوسته است، تعرض حقوقی در زمان عصر ملاحظه شده و بالاخره تعرض اقتصادی نیز در زمان عصر و شب مشاهده شده است.

۷- بین دو متغیر نوع مأموریت‌های نیروی انتظامی و عوامل درون سازمانی و نوع تعرض به مأموران، رابطه معنی داری در سطح خطای ۰/۰۱ وجود دارد. همچنین میزان پیوستگی و معناداری این رابطه براساس ضریب کرامر ۰/۳۸ است که رابطه متوسطی را نشان می‌دهد و این امر بیانگر آن است که دو رسته انتظامی و راهور بیش از سایر رسته‌ها با توجه به نوع مأموریت‌های سازمانی (حفظ نظم و امنیت اجتماعی و مراقبت به رعایت عبور و مرور در سطح شهر) که دارند، با اقشار مختلف مردم تماس و برخورد دارند؛ لذا بیشتر از سایر رسته‌های دیگر نیروی انتظامی در معرض انواع تعرض قرار دارند.

ب- نتایج تجربی فرضیه‌های تحقیق درگام دوم پس از انجام تحلیل چند متغیره (تحلیل رگرسیونی) و آزمون فرضیه‌های تحقیق در گام دوم، نتایج ذیل به دست آمد:

در مدل نهایی رگرسیونی چند متغیری تعرض به مأموران، سه متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی یعنی: محرومیت نسبی، اعتماد نسبت به مأموران و نوع تعاملات مأموران، تأثیر معناداری را بر میزان تعرض به مأموران داشته و حدود ۲۲ درصد از تغییرات تعرض به مأموران را تبیین می‌کند که در این میان، اعتماد نسبت به مأموران با بتای ۰/۳۹- بیشتر از سایر متغیرهای مستقل دیگر موجود در معادله در تعرض به مأموران نقش دارد:

#### دیگرام مسیر عوامل مؤثر تعرض به پلیس



● بنابراین، یافته‌های حاصل از تحلیل رگرسیونی نتایج ذیل را برای ما مشخص می‌کند:

- ۱- محرومیت نسبی در جامعه به میزان ۰/۲۳ بر تعرض به مأموران تأثیر دارد و این مطلب گویای این امر است که به ازای هر واحد افزایش در میزان محرومیت نسبی، ۰/۲۳

به میزان تعرض به مأموران افزوده می‌شود.

۲- نوع تعامل مأموران به میزان ۰/۱۶- بر تعرض به مأموران تأثیر دارد و این مطلب گویای این امر است که به ازای هر واحد تغییر در نوع تعاملات مأموران (تغییر از تعامل اظهاری به تعاملات مبتنی بر قدرت و نیز ابزاری)، ۰/۱۶- به میزان تعرض به مأموران افزوده می‌شود.

۳- اعتماد نسبت به مأموران به میزان ۰/۳۹- بر تعرض به مأموران تأثیر دارد و این مطلب گویای این امر است که به ازای هر واحد کاهش در میزان اعتماد نسبت به مأموران، ۰/۳۹- به میزان تعرض به مأموران افزوده می‌شود.

### پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر و نیز تأثیر متغیرهای مستقل مورد بررسی بر تعرض به مأموران، مواردی به عنوان راهکار که به نظر محقق با اهمیت جلوه می‌کند، به منظور کاهش میزان تعرض به مأموران ارائه می‌شود:

۱- نوع مأموریت‌های نیروی انتظامی: همان‌گونه که یافته‌های تحقیق نشان داده است، اکثر مأموران مورد تعرض در این پژوهش، از رسته‌های انتظامی و راهور بودند (۲۹/۸ درصد مأموران انتظامی و ۵۰/۹ درصد مأموران راهور). علاوه بر این، همان‌طور که یافته‌های به دست آمده از تحلیل دو متغیره نیز نشان می‌دهد، بین رسته‌ها و نوع مأموریت‌های کارکنان نیروی انتظامی با میزان تعرض و انواع آن رابطه معنی داری وجود دارد.

بنابراین، دو رسته انتظامی و راهور بیش از سایر رسته‌ها با توجه به نوع مأموریت‌های سازمانی (حفظ نظم و امنیت اجتماعی و مراقبت از رعایت عبور و مرور در سطح شهر) که دارند، با مخاطبان تماس و برخورد دارند و لذا بیشتر از سایر رسته‌های دیگر نیروی انتظامی در معرض انواع تعرض قرار دارند؛ لذا جا دارد که بیشتر از سایر رسته‌های سازمان، آموزش‌های لازم را فراگیرند و همچنین آمادگی مقابله احتمالی با چنین تعرضاتی را داشته باشند.

۲- نوع تعاملات مأموران: همان‌گونه که یافته‌های پژوهش نیز نشان داده است، اکثر

مأموران مورد بررسی (۵۲/۵ درصد) در این پژوهش به لحاظ نوع تعامل اجتماعی در جامعه، دارای تعاملات اجتماعی از نوع ابزاری می‌باشند.

به همین منظور، همان‌گونه که در تحلیل دو متغیره نیز نشان داده شده است، زمانی که نوع تعامل مأموران از نوع تعامل اظهاری باشد، میزان تعرض به مأموران نیز پایین است. بنابراین، با توجه به مطالب فوق جا دارد که مسئولان و فرماندهان عالی‌رتبه نیروی انتظامی در این خصوص یعنی آموزش، اصلاح و بهبودی نوع تعاملات پلیس تدابیری را اتخاذ کنند و در تقویت بعد اظهاری مأموران، تلاش کنند.

همچنین با عنایت به اینکه تعرض کلامی به پلیس از بیشترین فراوانی برخوردار است، لذا بر پایه نظریه ارتباطات، به‌کارگیری تعاملات اظهاری از سوی پلیس در رفع خشمونت‌های اقشار اجتماعی در رویا رویی با مأموران نیروی انتظامی بسیار مؤثر است.

بنابراین، نیروی انتظامی به‌عنوان مهم‌ترین نهاد شناخته شده در قوانین موضوعه کشور جایگاه مهمی در پیشگیری و کنترل انحرافات و جرایم و نیز تأمین امنیت و انضباط اجتماعی بر عهده دارد و کارکنان نیروی انتظامی به‌ویژه در رسته‌های انتظامی و راهور به جهت تعاملات گسترده‌ای که با هر یک از اقشار اجتماعی دارند همواره در معرض تعرض و تعدی و رفتارهای پرخاشگرانه منحرفان و بزهداران قرار دارند.



## منابع

- ۱- گودرزی و دعاگویان، آیت‌الله و داود (۱۳۸۳)، دفتر نظارت همگانی، اعتماد اجتماعی و پلیس: مجموعه مقالات همایش تخصصی نیروی انتظامی و نظارت همگانی: راهبردها و راهکارها، تهران، دانشگاه تربیت مدرس.
- ۲- ابازری، یوسف. (۱۳۷۷)، «مکاتب جامعه‌شناسی و خشونت»، کیان، بهمن و اسفند، شماره ۴۵.
- ۳- ارونسون، الیوت. (۱۳۶۹)، روان‌شناسی اجتماعی، ترجمه حسین شکرکن، تهران، انتشارات رشد.
- ۴- اعزازی، شهلا. (۱۳۸۰)، خشونت خانوادگی، تهران، نشرسالی، چاپ اول.
- ۵- افتخاری، اصغر (۱۳۷۸)، خشونت و جامعه، تهران، نشر سفید.
- ۶- بدار، لوک و دزیز، ژوزه و لامارش، لوک، (۱۳۸۱)، روانشناسی اجتماعی، ترجمه حمزه گنجی، تهران، نشر ساوالان.
- ۷- چلبی، مسعود (۱۳۷۵) جامعه‌شناسی نظم، تهران، نشر نی.
- ۸- ریتزر، جورج. (۱۳۷۴)، نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر، مترجم محسن ثلاثی، تهران، انتشارات علمی، چاپ دوم.
- ۹- ستوده، هدایت‌الله، (۱۳۸۰)، روانشناسی اجتماعی، تهران، انتشارات آوای نور، چاپ پنجم.
- ۱۰- شهیندخت، مولاوردی، (۱۳۷۸)، علل و ریشه‌های خشونت علیه زنان، تهران، نشر حقوق زنان، سال دوم، شماره دهم، تیر ۷۸ ص ۲۳-۱۸.
- ۱۱- فکوهی، ناصر، (۱۳۷۸)، خشونت سیاسی، تهران، انتشارات پیام امروز.
- ۱۲- کریمی، یوسف، (۱۳۷۸)، روانشناسی اجتماعی (نظریه‌ها، مفاهیم و کاربردها)، تهران، نشر ارسباران.
- ۱۳- گر، تد. رابرت. (۱۳۷۷)، چرا انسانها شورش می‌کنند، ترجمه علی مرشدی‌زاده، تهران، پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- ۱۴- محسنی، تبریزی، علیرضا (۱۳۸۰)، بررسی مفهوم اعتماد با رویکرد روان‌شناختی-اجتماعی، در نمایه پژوهش، شماره ۱۸.

- Bron, Robert, and Donn Byren. (1994). *Social Psychology: Understanding Human interaction*, Allyn Baeon.
- Berkowitf, Leonard. (1986). *A Survey of Social Psychology*. CBS College Publishing Com.
- Blanchard, Kendaal (1985). *The Anthropology of Spiri*. Bering and Garvey Publishers, Inc.
- Bandora, Albert (1977). *Social Learning Theory*, Engleweed Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- Alderman, R.B. (1974). *Psychology Behavior in Sport*. Philadelphia W.B Saundres.
- Feldman, Roberts. (1993). *Understanding Psychology* McGraw Hill, Inc.
- Gottfredson, D.M. (1981). *Psychologische Einflüsse auf Die Kriminologie in 14.j.sehne: Der* (Ed) Auswirkangenaufkriminologif (pp. 29- 44). 2 urich: Kindler.
- Edward. A. (1991). *Men Who Batter Women*, Londen: Routledge.
- Yllo,K. (1983). *Sexual Equality and Evidence Against Wives in American States*, Journal of comparativ family studies 14 (1): pp. 67- 86.
- Gelles, R. J. and Straus, M. A. (1979). *Determinants of Violence in the Family: Towand a Theoretical Integraiton*. in. W. R. Burr, R. Hill, F. I. Nye and I. Reiss (Ed). Contem. *Porary Theories About The Family* (pp. 549- 581). New York: Frww Prwss.
- Myers, Davod G. (1994) *Exploring Social Psychology* McGraw Hill, Inc.
- Berkowit, Leonavd. (1969). *The Effect of Observing Violence in Readings about the Social Anomal* Aronson E. (1995). W. H. freeman and company.
- Bootzin. Richard B. YAcocella Jean Roos and Alloy Lauren B. (1993). *Abnormal Psychology: Current Perspective*. McGraw Hill. Inc.

- Dunning, Eric. (1993). *Spertin Civilizing Precoss: Aspects of Development of Modern Sport Process: A comparative and Developmental Approach*. Human Kinetics Publishers.
- Gleitman, Henry. (1995). *Psychology*. North and Company.
- Mckeachie, Wibert James, Doyle Charlotte Lacknerv and Moffett Mery Margarate. (1976). *Psychology Publishing Company*.
- Myers, David G. (1993), *Social Psychology* McGraw Hill, Inc.
- Russel, G. W. D. Stonner and G. L. Shepr. (1995). *The Facilitation of Aggression by Aggression: Evidence Against Catharsis Hypothesis*, in Arenson E. The Social Animal, W. h. Freeman.

