

بررسی میزان سرمایه اجتماعی پلیس راهور و نقش آن در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی^۱

داود دعاگویان^۲

محمد رضا رفیعی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۸۷/۱۲/۰۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۸۸/۰۲/۱۹

چکیده

ترافیک به عنوان یکی از پدیده‌های نوین شهری، جایگاه خاصی را در مدیریت شهری به خود اختصاص داده است. دیدگاه‌های جامعه‌شناسی و علوم ارتباطات مشخص کرده که برقراری یک نظم ترافیکی صرفاً با به کارگیری اصول فنی مرتبط نبوده بلکه ضروری است که با به کارگیری اصول فرهنگی و رفتاری و جلب نظرات مردم و همکاری آنها با پلیس در قالب تعمیق تعاملات اجتماعی پلیس مردم را تشویق و رهنمون به رعایت قوانین ترافیکی کند. این مهم در بردارنده اصل سرمایه اجتماعی پلیس راهور است. آنچه اهمیت دارد این است که سرمایه اجتماعی به نظامی از مشارکت، آگاهی، اعتماد و شبکه‌ای از هنجارها اطلاق می‌شود که موجب هماهنگی و کارایی پلیس راهور و شهروندان خواهد شد. عموماً سرمایه اجتماعی موجب شناخت انتظارات اجتماعی و افزایش مشارکت و مناسبات بین آنها می‌شود. در این تحقیق چارچوب‌های تعاملات و سرمایه اجتماعی رابرت پاتنام، جیمز کلمن گیدنز، فوکویاما و کریشنا برای بررسی و تجزیه و تحلیل میزان سرمایه اجتماعی پلیس راهور و تدوین الگوی مناسب استفاده می‌شود. نتایج حاصله از تحقیق پیمایشی بوده و داده‌های به دست آمده از دو جامعه آماری رانندگان و افسران راهنمایی و رانندگی نشان می‌دهد مردم خواهان ارتباطات انسانی با پلیس راهور بوده و این موضوع را در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی بسیار موثر می‌دانند.

کلید واژه‌ها: قوانین راهنمایی و رانندگی، سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی، تعامل اجتماعی، تشویق و تنبیه، انتظارات و خواسته‌ها، کارکنان راهور ناجا، مردم و رانندگان

^۱ این تحقیق با همکاری دفتر تحقیقات راهور ناجا انجام گرفته است.

^۲ عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی

^۳ مدرس دانشگاه علوم انتظامی

مقدمه

ایده سرمایه اجتماعی که از سوی «پاتنام»، اندیشمند به نام حوزه جامعه‌شناسی در مسائل شهری مطرح شده است در واقع چراغ راهی برای مدیران شهری در تمامی امور به ویژه در امور مربوط به ترافیک شهری محسوب می‌شود.

با نگرشی به مطالعات انجام گرفته و بررسی ادبیات موجود - با وجود اهمیت موضوع - بررسی‌های بسیار کمی در این خصوص به عمل آمده است. اگر چه از نقطه نظر تئوری مقاله‌های متعددی درباره ارتباطات پلیس و مردم و سرمایه اجتماعی مدیران شهری به نگارش در آمده است اما تاکنون بررسی دقیقی در خصوص موضوع این مقاله به عمل نیامده و به تبع آن هیچ‌گونه الگو و راهکاری نیز به منظور بهبود وضعیت سرمایه اجتماعی پلیس راهور و تاثیر آن بر رعایت قوانین راهنمایی از سوی رانندگان ارائه نشده است.

در تبیین اهمیت موضوع همین نکته کافی است که بهبود سرمایه اجتماعی می‌تواند در گسترش ارتباطات مردم و گسترش شبکه‌های اعتمادی مردم و پلیس راهور، همدلی و دل بستگی، همیاری و همبستگی و کاهش هزینه‌های اجتماعی (کاهش برخوردهای اجتماعی پلیس راهور)، کاهش هزینه‌های اقتصادی مربوط به ترافیک (صدمات اقتصادی و زیست محیطی) و کاهش هزینه‌های فیزیکی جاده‌ها موثر باشد.

بیان موضوع

نگاه تک بعدی به مقوله ترافیک شهری نه تنها در تنظیم روابط پلیس راهور با مردم و کنترل و پیگیری ترافیک مؤثر نیست بلکه با ایجاد شکاف هنجاری و تقلیل روابط اجتماعی و اعتماد مردم به پلیس راهور، همکاری‌های دو جانبه و بهره‌مندی پلیس راهور از سرمایه‌های اجتماعی را در تنظیم عبور و مرور دچار اختلال می‌سازد. تعاملات اجتماعی پلیس راهور اعتماد مردم را نسبت به پلیس افزایش می‌دهد و زمینه‌های احساس مسئولیت، مشارکت اجتماعی، تقویت اعتماد متقابل و به تبع آن رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی را به وجود می‌آورد.

اگر چه عدم پیشینه نظری و عملی این دکترین در حوزه بسط تعاملات اجتماعی پلیس راهور و چالش‌های متعددی که در روابط راهور و جامعه حاکم بوده، اجرای دقیق چنین هدفمندی

را با مشکل روبه‌رو ساخته است اما ترمیم و اصلاح برنامه‌ها و توسعه ساختارهای سازمانی گامی مؤثر در از بین بردن سیاست‌های جامعه‌ستیزی و جامعه‌گریزی به عنوان تهدیدی برای عدم رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان بوده و حرکتی در راستای رهنمودهای مقام معظم رهبری است.

شاید این سخن گرانبه‌ای مقام معظم رهبری که می‌فرمایند: «مردم نیروی انتظامی را باید از خود بدانند و شما باید با رفتار خود با شیوه‌های خود، با امانت خود، با سلامت و صداقت اخلاقی و عملی خود، این اطمینان و اعتماد را از خود در دل مردم به وجود آورید.» گویای نقش محوری رفتارهای انسانی و اخلاقی پلیس راهور در جلب اعتماد مردم و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان باشد.

سوالات تحقیق

در این تحقیق درصدد پاسخگویی به سؤالات زیر هستیم:

- الف) منظور از ارتباطات بین فردی پلیس راهور چیست؟
- ب) شیوه درست ارتباطات بین فردی پلیس راهور چیست؟
- ج) میزان آگاهی پلیس راهور از ارتباطات بین فردی پلیس راهور چه میزان است؟
- ه) آیا استفاده پلیس راهور از نظام تشویق تأثیری در رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان دارد؟
- ز) آیا استفاده پلیس راهور از خشونت تأثیری در رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان دارد؟
- ل) آیا پیگیری امور از سوی ۱۹۷ تأثیری در رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان دارد؟

اهداف تحقیق

از آنجا که هر تحقیقی هدف یا اهدافی را دنبال می‌کند این تحقیق نیز از این اصل مستثنا نبوده و درصدد دستیابی به اهداف زیر است:

- الف) شناخت ارتباطات بین فردی پلیس راهور؛
- ب) شناخت شیوه درست ارتباطات بین فردی پلیس راهور؛
- ج) شناخت میزان آگاهی پلیس راهور از ارتباطات بین فردی پلیس راهور؛
- ه) شناخت نحوه استفاده پلیس راهور از نظام تشویق و تنبیه و پیگیری خواسته‌های مردم و تاثیر آن در رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان.

ضرورت انجام مطالعه

به طور کلی بهره‌مندی ناجا از ارتباطات اجتماعی و سرمایه‌های اجتماعی موجب کاهش هزینه‌ها و افزایش اعتماد اجتماعی به پلیس راهور می‌شود. در بررسی اهمیت ایت تحقیق همان بس که کاهش تنش‌های بین پلیس و مردم می‌تواند به بسیاری از نامالایمات شغلی پلیس راهور خاتمه داده و آرامش فکری و اجرای هر چه بهتر وظایف محوله از یکسو و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی را از سوی دیگر به همراه داشته باشد.

از آنجا که راهور ناجا به دلیل قبول مسئولیت و تعهدات اجتماعی و در نظارت و اجرای قوانین راهنمایی و رانندگی و نظارت بر رفتارترافیکی رانندگان تعاملات دوگانه‌ای با آنها دارد از یک طرف کارکنان راهور به منظور کنترل و پیشگیری از تخلفات رانندگی و برخورد با متخلفان وظیفه دارند با اقتدار با آنها برخورد کرده و آنها را تحت کنترل قرار دهند و از طرف دیگر موظف به ارائه خدمات راهنمایی و رانندگی به مردم بوده و ضروری است که با تنظیم روابط انسانی، ساز و کارهای علمی را جهت تعامل پلیس با مردم در تمام ابعاد اجتماعی و فرهنگی به کار گیرند از این رو ضروری است ابتدا ارزیابی همه جانبه‌ای از تعاملات پلیس راهور و رانندگان به عمل آید و راهکارهای گسترش و تعمیق ارتباطات پلیس با مردم در چهار حوزه تعاملات گفتگومانی، تعاملات عاطفی، تعاملات مبادله‌ای و تعاملات قدرت تدوین شود.

مبانی نظری تحقیق

این تحقیق بر دو محور نظری «تعاملات اجتماعی» و «سرمایه اجتماعی» پلیس راهور استوار است و قبل از ترسیم مدل نظری تحقیق لازم است که مفاهیم فوق مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند.

از نقطه نظر پیتر بلام^۱ مبادله یا جریان تعامل اجتماعی تنها در میان آن روابطی که پاداش‌ها انتظار می‌رود، رخ می‌دهد. بلام بیان می‌دارد که پاداش‌های اجتماعی برخلاف پاداش‌های اقتصادی در چارچوب یک وسیله مبادله‌ای مورد قبول جامعه (مانند پول) قابل سنجش نیست [۱].

اصول مبادله بلام در تعاملات اجتماعی درصدد تحلیل و تبیین نقش پاداش‌ها و ارزش اجتماعی آنها در روابط اجتماعی و انسانی است و در این راستا اصولی را مطرح می‌کند.

^۱ P.BLam

طبق اصل اول «هرچه یک شخص نفع بیشتری از دیگری در انجام فعالیت ویژه‌ای انتظار داشته باشد احتمال اینکه آن شخص آن فعالیت را بروز دهد، بیشتر است».

به اعتقاد بلام، کشش اجتماعی، رقابت و اصل دادوستد، جزو اصول اولیه مبادله در زندگی اجتماعی و پیوند میان افراد و سازمان‌های اجتماعی است [۲ و ۳].

بیشتر لذات انسانی ریشه در زندگی اجتماعی دارد؛ عشق یا قدرت، شناخت حرفه‌ای^۱ یا مصاحبت‌های دوستانه^۲، آسایش زندگی خانوادگی یا جدال ورزش‌های رقابتی رضایتمندی‌هایی که در این زمینه‌ها توسط افراد تجربه می‌شود مشروط به کنش دیگران است. این امر در مورد رضایتمندی‌های عاری از نفس‌پرستی^۳ و روحی^۴ نیز صادق است و حتی تجربه دینی از طریق پرستش جمعی^۵ غنی‌تر می‌شود [۴].

مبادله اجتماعی برخلاف مبادله اقتصادی، اعتماد را در میان مردم ایجاد می‌کند و افراد را در درون گروه‌ها منسجم می‌سازد. مبادله اجتماعی تمایل دارد از چیزهای کوچک شروع و به تدریج ظاهر شود. این تمایل از طریق این حقیقت که در مبادله اجتماعی تعهد نمی‌تواند مشخص و از پیش پیمان بسته شود، تقویت می‌شود.

به اعتقاد بلام، در مبادله اجتماعی به خاطر اینکه افراد هیچ منبع رسمی در دست ندارند که مبادلات بسط یافته آنها را همراهی کند، ادامه مبادله تنها از طریق رشد موازی اعتماد متقابل ممکن می‌شود از این رو فرآیند مبادله اجتماعی که ممکن است به شکل منابع شخصی ظاهر شود، اعتماد را در روابط اجتماعی از طریق دوباره جریان یافتن و توسعه تدریجی آنها ایجاد می‌کند [۵].

در واقع بلام اعتقاد دارد از آنجا که مبادله اجتماعی ماهیتاً فاقد دقت در ارزش و فاقد دقت در قیمت است و همچنین زمان مبادله مشخص نیست به همین دلیل اعتماد ظاهر می‌شود تا جای ارزش، قیمت و زمان را پر کند (نمودار یک) [۳].



نمودار یک (مأخذ: چلبی، ۱۳۷۵)

¹ Professional recognition
² Sociable companionships
³ Selfless
⁴ Spiritual
⁵ Communal worship

از دیدگاه بلومر^۱ نیز جامعه عبارت از خودهایی است که با یکدیگر در کنش متقابل قرار دارند و این کنش‌ها در ارتباط با دیگران وقوع می‌یابد. برخی از جامعه‌شناسان کنش‌های بین افراد را ناشی از عواملی نظیر پایگاه اجتماعی می‌دانند اما از نظر بلومر کنش متقابل بین افراد است، نه بین عواملی که خود واجد اهمیت حیاتی است [۶].

هر کدام از افراد در برخورد و در کنش و واکنشی که با دیگران دارند کاری را که آن دیگری انجام می‌دهد، ارزیابی و سپس سعی می‌کنند رفتار و وضعیت خود را بر اساس ارزیابی خود از کنش دیگران جهت یا تغییر دهند بنابراین کنش‌های دیگران به عنوان عامل مؤثر در شکل دادن کنش‌های آنان تأثیر می‌کند و بر اثر کنش دیگران ممکن است فرد وضعیت خود را رها کرده و در آن تجدیدنظر کند، یعنی رفتار دیگران در عمل فرد حضور دارد و در طرحی که فرد برای کنش خود ترسیم کرده است، مؤثر واقع می‌شود [۷].

راتر^۲ نیز با استفاده از مفهوم ارزش تقویت^۳ رفتارهای افراد را در قالب مفهوم اعتماد بین فردی در مقابل سایرین مورد بررسی قرار می‌دهد [۸].

او اعتماد بین فردی را نوعی دیگر از انتظار تعمیم یافته در حوزه کار روحی درونی افراد می‌داند، یعنی هر شخص معتقد است مکان، وعده‌ها، اظهارات شفاهی یا کتبی فرد یا گروهی دیگر قابل اعتماد است [۸].

اشخاصی که از نظر اعتماد بین فردی قوی هستند در مقایسه با افرادی که اعتماد بین فردی ضعیفی دارند، کمتر احتمال دارد دروغ بگویند، تقلب کنند، دست به دزدی بزنند و احتمال بیشتری دارد که به حقوق مردم احترام بگذارند و به آنها فرصت دیگری بدهند. همچنین اینکه حالت ساده‌لوحانه داشته باشند و گول بخورند، احتمال بیشتری دارد. با همه این تفاسیر یکی از پیامدهای اعتماد بین فردی، شاد زیستن، سازگاری و کاهش تعارضات رفتاری بین شخص است [۸].

امرسون تلاش می‌کند با بسط نظریه مبادله هومنز و راتر، نظریه رفتارگرایی آنان را از سطح خرد جدا ساخته و با ارائه یک ساختار شبکه‌ای مبادلات اجتماعی در سطح میانه و کلان پایه‌های اجتماعی مبادله و کنش متقابل میان افراد را تبیین کند. اساساً امرسون برای نظریه مبادله خود سه فرض اساسی را مطرح می‌کند:

¹ H.Blumer

² J.B.Rotter

³ Reinforcement value

۱- آدم‌هایی که از رویدادها نفع می‌برند، گرایش به کنش «معقولانه» در جهت وقوع آن رویدادها دارند.

۲- آدم‌ها سرانجام از رویدادهای رفتاری دلزده می‌شوند، چندان که این رویدادها به تدریج خاصیت خود را از دست می‌دهند.

۳- منافعی که انسان‌ها از رهگذر فراگردهای اجتماعی به دست می‌آورند، بستگی به آن منافعی دارد که آنها می‌توانند در مبادله ارائه کنند. این قضیه باعث می‌شود نظریه تبادل بر جریان «منافع از طریق کنش متقابل اجتماعی» تأکید داشته باشد [۵].

برحسب نظریه پارسنز، نظریه کنش اجتماعی هنگامی جامعیت دارد که اهمیت عناصر غیرهنجاری و هنجاری را هم دربرگیرد. به عبارت دیگر، کنش اجتماعی در قالب هنجارها^۱ و ارزش‌های اجتماعی^۲ سازمان می‌یابد و هنجارهای اجتماعی کنش فرد را در جهت هم‌نوایی نهایی با نظام ارزش‌های اجتماعی سوق می‌دهد [۱]. پارسنز کنش اجتماعی افراد را همیشه تحت تأثیر متقابل کنش دیگران می‌داند. وی برای کنش متقابل اجتماعی سه عنصر را باز می‌یابد.

اول: انتظارات متقابل میان افراد، یعنی تمام افراد از افراد دیگر انتظار دارند که در یک موقعیت خاص یا مشترک به این یا آن صورت عمل کنند.

دوم: ارزش‌ها و هنجارهایی وجود دارد که بر رفتارهای افراد تسلط دارند.

سوم: ضمانت اجراها یا پاداش و تنبیهی که افراد (خود و دیگری) در صورت عدم برآوردن انتظار متقابلشان یا در صورت برآورده کردن، نصیبشان خواهد شد [۹].

در مدل کنش ارتباطی هابر ماس نیز که نقطه مقابل پارسنز است، کنش‌های گفتاری زمینه‌ای هستند که در آن کنشگران در جهت هماهنگی از روی تعاون برنامه‌های متفاوت کنش خود را در جهت همکاری به منظور رسیدن به همکاری مشترک به کار گیرند.

شالوده اصلی نظریه ارتباطی هابر ماس این است که هرگونه استفاده جدی از زبان گفتاری برای بیان خواسته‌ها از وجود فهم حقیقت، صداقت در گفتار، حق در ارائه مطلب از طریق زبان نشات می‌گیرد [۱].

هابر ماس زبان را وسیله‌ای برای ابراز علاقه «رهایی بخش» و ابراز توانایی‌های انسان برای اظهار فکر و عمل خود آگاهانه، خردورزی و تصمیم‌گیری به منظور پذیرش قوانین اجتماعی می‌داند [۱۰].

¹ Norms

² social value

به اعتقاد گافمن، برخوردها^۱ همواره نیاز به «سراغاز» دارند که نشان‌دهنده کنار گذاشتن بی‌توجهی مدنی است. لحظه دست برداشتن از بی‌توجهی مدنی همیشه مخاطره‌آمیز است زیرا بروز سوءتفاهم در مورد ماهیت برخورد که در حال برقرار شدن است به آسانی امکان‌پذیر است. برخورد با بیگانگان یا آشنایان، یعنی کسانی که شخص قبلاً ملاقاتشان کرده اما آنها را به خوبی نمی‌شناسد همیشه مستلزم موازنه‌ای از اعتماد، کاردانی و قدرت است.

به اعتقاد گافمن، کاردانی^۲ و مناسک^۳ مربوط به ادب، وسایل حفاظتی هستند که بیگانگان یا آشنایان آگاهانه از آنها برای ارتباط اجتماعی و برخورد صریح استفاده می‌کنند [۱۱].

نظریه‌های تعاملات اجتماعی زمینه را برای طرح تئوری سرمایه اجتماعی که بر کنش متقابل و اعتماد اجتماعی استوار است، مهیا کرد. مفهوم سرمایه اجتماعی^۴ را نخستین بار در سال ۱۹۲۰ شخصی به نام هنی فن^۵ به کار برد و پس از نیم قرن تأخیر، مجدداً در سال ۱۹۶۰ جین جاکوب^۶ به دلیل زندگی در شهرهای بزرگ و مشاهده مرگ شهروندان آمریکایی به آن پرداخت. به دنبال او در دهه ۱۹۷۰، گلن لوری^۷، منتقد و ایوان لایت^۸، جامعه‌شناس این واژه را برای شناسایی منابع مفید اجتماعی، توسعه سرمایه انسانی و توصیف مشکل اقتصاد درون شهری به کار بردند.

سرمایه اجتماعی جنبه‌ای از سرمایه انسانی است و گروهی از وابستگی‌های متقابل میان افراد را توصیف می‌کند که از ساختار اجتماعی ناشی می‌شود [۱۲].

لوری بر این اعتقاد است که سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از منابع و امکانات بوده که در روابط خانوادگی و سازمان اجتماعی جامعه ذاتی و ماندگار است و برای رشد شناختی و اجتماعی کودک یا شخص بزرگسال مفید است. این منابع برای اشخاص مختلف متفاوت است و می‌تواند یک برتری مهم برای آنها در رشد سرمایه انسانی‌شان فراهم سازد [۳].

سرمایه اجتماعی موجب می‌شود که اعضای یک جامعه به هم اعتماد کنند و به تشکیل گروه‌ها و مجامع داوطلبانه بپردازند. توانایی کار جمعی و معاشرت‌پذیری به معنی پذیرش صداقت، اتکاء‌پذیری، قابلیت اعتماد کردن، اطمینان و حسن وظیفه است [۱۸]. سرمایه

¹ encounters

² Tact

³ rituals

⁴ social capital

⁵ Hani fan

⁶ jan jacab

⁷ Galen lauri

⁸ Ivan light

اجتماعی شامل شبکه های اجتماعی و هنجارهای وابسته آن است که بر تولید و سلامت یک جامعه تأثیر می گذارد [۱۳].

فوکویاما نیز سرمایه اجتماعی را مجموعه هنجارهای موجود در سیستم اجتماعی می داند که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه و پایین آمدن سطح هزینه های تبادلات و ارتباطات می شود [۱۴].

شبکه های «رسمی و غیر رسمی» اعتماد، مشارکت و عمل متقابل افراد را در دسترسی به اهداف از پیش تعیین شده، تقویت می کنند و سبب شکل گیری سرمایه اجتماعی در هر جامعه می شوند [۱۴].

عاملی که معاشرت پذیری و به تبع آن سرمایه اجتماعی را تمديد می کند، فردگرایی است. آنچه موجب تقویت سرمایه اجتماعی در هر جامعه ای می شود، آن است که افراد در یک جامعه تنها به فکر منافع خود نباشند و تنها در جهت دستیابی به آن عمل نکنند بلکه به انجام کار جمعی از طریق مشارکت فعال در قالب گروه ها و تشکل های داوطلبانه و غیرداوطلبانه بپردازند.

آنچه مهم می نماید اینکه گسترش کنش های بین فردی پلیس راهور و مردم موجب شکل گیری اعتماد متقابل بین آنها شده و این مهم مشارکت های مردم را در اجرای طرح های راهور افزایش می دهد.

در این تحقیق اعتماد اجتماعی، یعنی نوعی اطمینان متقابل و مستمر میان دو کنشگر که یکی اعتمادکننده است و دیگری امین است [۱۵] و در تمامی شرایط منافع دو طرف به احتمال زیاد تامین می شود. اصولاً در برقراری اعتماد متقابل وجود چند عنصر بنیادین ضروری است که عبارتند از:

۱- وجود انگیزه های برقراری اعتماد؛

۲- وجود تعهدات متقابل؛

۳- وجود عوامل واسطه ای مطمئن که البته به دو نوع به چشم می خورد.

فوکویاما در تبیین تعاملات اجتماعی از مفاهیم سرمایه اجتماعی و شبکه تعاملی اعتماد نام می برد. شبکه اعتماد عبارت از گروهی است که بر اساس اعتماد متقابل به یکدیگر از اطلاعات، هنجارها و ارزش های یکسانی در تبادلات فی مابین خود استفاده می کنند. از این رو، اعتماد بین نقش زیادی در تسهیل فرآیندها و کاهش هزینه های مربوط به این گونه تبادلات دارد. شبکه اعتماد می تواند بین افراد یک گروه و پایین گروهها و سازمان های مختلف به وجود آید.

فوکویاما [۱۴] معتقد است که قبل از ورود به هر سیستم اجتماعی باید اطلاعات کافی درباره شبکه‌های اعتماد موجود در آن سیستم و ویژگی‌های آن به دست آورد زیرا اعتماد را پایه هرگونه مبادلات اجتماعی می‌داند.

دیگر مفهوم مفید بعدی «شعاع اعتماد» است. تمامی گروه‌های اجتماعی دارای میزان خاصی از شعاع اعتمادند که به مفهوم میزان گستردگی دایره همکاری و اعتماد متقابل اعضای یک گروه است. در یک نتیجه‌گیری می‌توان گفت که هر چه یک گروه اجتماعی دارای شعاع اعتماد بالاتری باشد، سرمایه اجتماعی بیشتری نیز خواهد داشت. چنانچه یک گروه اجتماعی برون‌گرایی مثبتی نسبت به اعضای گروه‌های دیگر نیز داشته باشد، شعاع اعتماد این گروه از حد داخلی آن نیز فراتر می‌رود.

شعاع اعتماد در فرهنگ‌های مختلف به گونه‌های متفاوتی مشاهده می‌شود. به طور مثال در فرهنگ مردم چین و بیشتر ساکنان آمریکای لاتین، سرمایه اجتماعی زیادی در بین خانواده‌ها و گروه‌های دوستانه شخصی وجود دارد اما این گروه‌ها نسبت به افراد خارج گروه شدیداً کم اعتماد هستند. برای این گروه‌ها اعتماد به افراد خارج از گروه بسیار مشکل و حتی غیرممکن است. در چنین فرهنگ‌هایی هر کسی خود را فقط متعلق به یک خانواده یا گروه می‌داند. در این فرهنگ‌ها شرکت‌ها عمدتاً ماهیت خانوادگی داشته و به ندرت از محدوده اولیه خود بزرگ‌تر می‌شوند. این امر باعث می‌شود که فعالیت این شرکت‌ها محدود شده و به احتمال زیاد عمر آنها نیز کوتاه شود و در نسل‌های بعدی این خانواده‌ها از بین بروند. سرمایه اجتماعی و شعاع اعتماد موجود در روابط تجاری و تبادلات بین شبکه‌های اعتماد خانوادگی نقش اصلی را در اقتصاد این کشورها بر عهده دارد [۱۶].

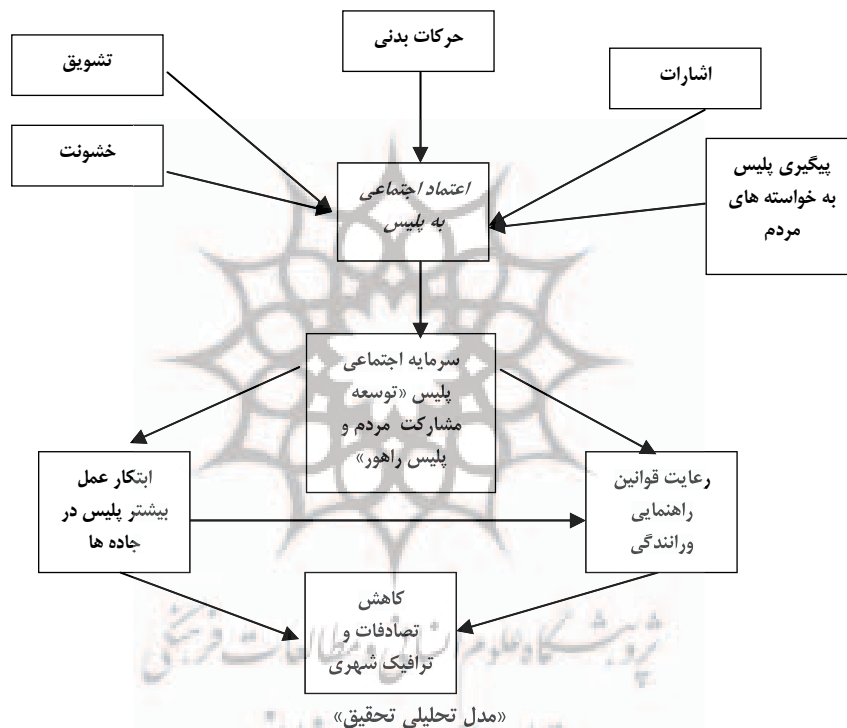
این هنجارها و تعاملات اجتماعی به این جهت به عنوان یک سرمایه و در قالب سرمایه اجتماعی تعریف می‌شوند که دارای کارکردهای مهم در سیستم‌های اجتماعی هستند. سرمایه اجتماعی مناسب قادر است هزینه‌های تبادلات و تعاملات مرتبط با اجتماع و سازمان‌های مختلف نظیر قراردادها، کنترل، نظارت از طریق سلسله مراتب و مقررات بوروکراتیک را در حد قابل توجهی کاهش دهد. هزینه‌های تعاملات اجتماعی در گروه‌ها و سازمان‌هایی که دارای سرمایه اجتماعی بهینه‌ای نیستند، بالاست و این امر به دلیل بالا رفتن هزینه‌های نظارت و کنترل، مذاکرات و اعمال دستورالعمل‌های رسمی است.

هر چه سرمایه اجتماعی یک سیستم اجتماعی بالاتر باشد، موجب پایین آمدن هزینه‌های مربوط به این تعاملات رسمی می‌شود. این امر نشان‌دهنده این واقعیت است که هماهنگی

بین اعضای سیستم‌های اجتماعی براساس هنجارهای غیررسمی در حال تبدیل شدن به یک بحث مهم در جوامع پیشرفته است و به تدریج در حال پیدا کردن جایگاه‌های مهم‌تر در الگوهای اقتصادی نوین می‌شود.

چارچوب نظری تحقیق

در بررسی مبانی نظری ارتباطات بین فردی پلیس راهور با مردم مشخص شد که ارتباطات اجتماعی پلیس راهور موجب جلب اعتماد اجتماعی و افزایش مشارکت و متعاقباً تمایل افراد به رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی می‌شود. براین اساس، نویسنده مدل تحقیق را که برگرفته از دو نظریه تعامل و سرمایه اجتماعی است، چنین ترسیم می‌کند.



فرضیه‌های تحقیق

بر مبنای چارچوب نظری تحقیق فرضیه‌ها تحقیق عبارتند از:

- ۱- بین تعاملات اجتماعی پلیس راهور و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.
- ۲- بین استفاده پلیس راهور از ابزار خشونت و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.
- ۳- بین توجه و پیگیری خواسته‌های مردم از سوی پلیس راهور و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.
- ۴- بین نحوه استفاده کارکنان راهور از نظام تشویق و تنبیه و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.

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 جمع‌آوری اطلاعات پرداخته می‌شود.

تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق

الف) تعامل اجتماعی: در دو بعد اظهاری و ابزاری قابل تعریف است.

بعد اظهاری تعامل

تعامل بیان دو یا چند نفر که نوعاً به صورت رابطه‌ای گرم، معتمدانه با اطمینان و صمیمی و انتشاء است که ماهیت آن تعامل برای نفع جمعی، رفاه عمومی، انسجام دهنده و پاداش دهنده است و عموماً این نوع رابطه با دوام و ماندگار و به یاد ماندنی است. بعد اظهاری تعامل دارای سه بعد گفتمانی، عاطفی و مبادله‌ای است.

بعد ابزاری تعامل

نوعی تعامل و کنش متقابل مبتنی بر خشونت، زور و پافشاری کردن نسبت به دیدگاه‌های مشخصی بوده که عموماً غیرعقلانی است. ماهیت این نوع از تعامل، سرد، تفرقه انگیز، حسابگرانه، بی‌اعتمادی به طرف مقابل، بدبین بودن به خواسته‌ها و انتظارات و بهره‌جویی از قدرت برای کنترل فرد مقابل، غیر مشارکت‌جو و خودخواهانه است.

ب) اعتماد اجتماعی

اعتماد اجتماعی عبارت است از احساس تعلق، اطمینان، امنیت فرد نسبت به محیط اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی و غیره که در نتیجه گسترش و توسعه روابط اجتماعی میان افراد از زمان کودکی تا بزرگسالی و نیز گروه‌های واسطه که نقش ضمانت اجرا را بین اعتمادکننده و امین ایفاء می‌کنند به وجود می‌آید. اعتماد اجتماعی در دو بعد اعتماد عام و اعتماد بین شخصی قابل تعریف است [۱۶].

ج) اجرای مقررات راهنمایی و رانندگی

در این تحقیق اجرای مقررات راهنمایی و رانندگی به تمامی رفتارهای ترافیکی رانندگان وسایل نقلیه که مطابق اصول ترافیکی و مقررات راهنمایی و رانندگی معاونت راهور نیروی انتظامی باشد، اطلاق می‌شود.

مقیاس‌سازی

به طور کلی در این تحقیق از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت برای بررسی پارامتر اعتماد اجتماعی استفاده شده است بنابراین تعداد نه گویه برای سنجش اعتماد مردم به پلیس مورد استفاده قرار گرفته است.

همچنین برای ارزیابی نحوه تعاملات پلیس با مردم از مقیاس لیکرت استفاده شده است. گویه‌های این طیف برای ارزیابی شیوه ارتباطات اجتماعی پلیس با مردم طراحی شده است که البته توسط مطالعات پیشین پایایی آن مورد تأیید قرار گرفته است [۱۷].

پیش‌آزمون و سنجش روایی و پایایی پرسشنامه

انجام پیش‌آزمون و سنجش روایی^۱ و پایایی^۲ پرسشنامه جهت رفع نارسایی‌ها و ابهامات موجود در پرسشنامه، یکی از روش‌های معمول است. در این پژوهش قبل از تنظیم نهایی و تکثیر پرسشنامه به منظور اعتبارسنجی پرسشنامه از روش اعتبار محتوایی استفاده شده به این صورت که پرسشنامه در اختیار چند نفر کارشناس قرار گرفته و پس از اخذ نظرات آنان، اعتبار پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفته است.

¹ Validity

² Reliability

همچنین به منظور سنجش پایایی پرسشنامه، ابتدا پرسشنامه روی ۲۰ نفر از جامعه آماری مختلف (مردم و پرسنل ناجا) به صورت اتفاقی آزمون شده و سپس برای ارزیابی گویه‌ها و همبستگی هر گویه با سایر گویه‌ها از ضریب آلفای کربناخ استفاده شده است. مقدار این کمیت برای هر یک از شاخص‌ها قابل قبول بوده است.

جامعه آماری^۱

جامعه آماری این تحقیق رانندگان وسایل نقلیه عمومی و خصوصی هستند.

محاسبه حجم نمونه

برای محاسبه حجم نمونه از معادله نمونه‌گیری کوکران استفاده شده که در نهایت حجم نمونه رانندگان ۳۹۶ (معادل ۴۰۰) نفر محاسبه شده است.

یافته‌ها

به طور کلی یافته‌های تحقیق صحت مدل نظری تحقیق و روابط بین متغیرها را نشان می‌دهد اما قبل از ارائه یافته‌های تحقیق ذکر چند نکته در شناخت مراحل تجزیه و تحلیل اساسی است. برای شاخص‌های تحقیق به دلیل بار تئوریک و پیچیدگی تعریف مفهومی و عملیاتی، مؤلفه‌هایی مشخص شد و سپس با طرح چند سوال مورد ارزیابی قرار گرفتند و در نهایت با اجرای دستور Comput و Recod، داده‌ها تجمیع و کدگذاری مجدد شدند [۱۸]. همچنین برای آزمون فرضیه‌ها به تناسب سطح متغیرها (یعنی اسمی، ترتیبی، فاصله‌ای و نسبی) از آزمون‌های متناسب با هر یک از سطوح استفاده شد [۱۹].

فرضیه اول: بین تعاملات اجتماعی پلیس راهور و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.

آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = ۱۶/۴۵$) نشان می‌دهد رابطه معناداری بین دو متغیر وجود دارد و این رابطه در سطح بیش از ۹۵ درصد اطمینان معنادار است، یعنی بین تعاملات اجتماعی پلیس راهور و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان رابطه وجود دارد بنابراین بر اساس داده‌های

^۱ Statistical Denudation

جدول یک می‌توان گفت از نقطه نظر ۲۳۸ نفر از کل پاسخگویان تعاملات پلیس راهور تاثیر متوسطی در آنها در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی داشته است.

جدول یک- تعاملات اجتماعی پلیس راهور و رعایت قوانین از سوی رانندگان

تعامل پلیس راهور	برخورد مناسب پلیس با رانندگان و انگیزه رعایت قوانین راهنمایی					جمع
	کاملا موافقم	موافقم	بی نظر	مخالقم	کاملا مخالفم	
پایین	۰	۴	۰	۲	۴	۱۰
متوسط	۲۵	۴۵	۳۴	۹۸	۳۶	۲۳۸
بالا	۶	۲۲	۱۷	۴۴	۳۲	۱۲۱
جمع	۳۱	۷۱	۵۱	۱۴۴	۷۲	۳۶۹

فرضیه دوم: بین استفاده پلیس راهور از ابزار خشونت و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.

آزمون کای اسکور ($\chi^2 = 71/49$) نشان می‌دهد رابطه معناداری بین دو متغیر وجود دارد و این رابطه در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است، یعنی بین به کارگیری رفتار خشونت‌آمیز در مقابل مردم از سوی پلیس راهور و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان رابطه وجود دارد بنابراین هرچه رفتار خشونت‌آمیز بیشتر شود به همان میزان رعایت قوانین کاهش می‌یابد.

جدول دو- استفاده پلیس راهور از ابزار خشونت و رعایت قوانین از سوی رانندگان

خشونت پلیس راهور	رعایت قوانین راهنمایی					جمع
	کاملا مخالفم	مخالقم	بی نظر	موافقم	کاملا موافقم	
کاملا موافقم	۰	۶	۸	۱۰	۷	۳۱
موافقم	۰	۱۵	۱۵	۱۲	۱۰	۵۲
بی نظرم	۱۰	۲۳	۴	۲۶	۱۸	۸۱
مخالقم	۸	۷	۲۰	۷۲	۲۱	۱۲۸
کاملا مخالفم	۱۳	۲۰	۴	۳۱	۱۶	۸۴
جمع	۳۱	۷۱	۵۱	۱۵۱	۷۲	۳۷۶

فرضیه سوم: بین توجه و پیگیری خواسته‌های مردم از سوی پلیس راهور و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.

آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = 27/17$) نشان می‌دهد رابطه معناداری بین دو متغیر برخورد مناسب پلیس راهور و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی مردم وجود دارد و این رابطه در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است، یعنی پیگیری خواسته‌های مردم موجب رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان می‌شود.

جدول سه - پیگیری خواسته‌های مردم توسط پلیس راهور و رعایت قوانین از سوی رانندگان

پیگیری خواسته‌ها	برخورد مناسب پلیس با رانندگان و انگیزه رعایت قوانین راهنمایی				جمع
	کاملاً مخالفم	مخالفم	بی نظر	موافقم	
پایین	۲	۶	۰	۷	۱۵
متوسط	۰	۲۵	۲۰	۵۱	۱۱۶
بالا	۲۹	۴۰	۳۱	۸۶	۲۲۸
جمع	۳۱	۷۱	۵۱	۱۴۴	۳۶۹

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.173 ^a	8	*.001
Likelihood Ratio	40.455	8	.000
Linear-by-Linear Association	.010	1	.921
N of Valid Cases	369		

فرضیه چهارم: بین نحوه استفاده کارکنان راهور از نظام تشویق، تنبیه و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد. آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = 82/9$) نشان می‌دهد رابطه معناداری بین دو متغیر استفاده پلیس راهور از نظام تشویق، تنبیه و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی مردم وجود دارد و این رابطه در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است، یعنی تشویق مردم موجب رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان می‌شود.

جدول چهار - استفاده پلیس راهور از نظام تشویق، تنبیه و رعایت قوانین از سوی رانندگان

تشویق پلیس	رعایت قوانین راهنمایی					جمع
	کاملاً مخالفم	مخالفم	بی نظر	موافقم	کاملاً موافقم	
کاملاً موافقم	۸	۱۷	۴	۳۲	۴۰	۱۰۱
موافقم	۸	۱۷	۱۰	۴۳	۲	۸۰
بی نظرم	۸	۶	۱۵	۴۱	۲۱	۹۱
مخالفم	۷	۲۳	۱۵	۲۱	۲	۶۸
کاملاً مخالفم	۰	۸	۷	۱۴	۷	۳۶
جمع	۳۱	۷۱	۵۱	۱۵۱	۷۲	۳۷۶

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	82.906 ^a	16	.000*
Likelihood Ratio	95.419	16	.000
Linear-by-Linear Association	7.097	1	.008
N of Valid Cases	376		

نتایج تحقیق

تحقیق سرمایه اجتماعی پلیس راهور با هدف شناخت نقش ارتباطات انسانی پلیس راهور در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان صورت گرفته است و نتایج ذیل حاصل شد.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رانندگان آماده هرگونه همکاری با پلیس هستند و این موضوع را به خاطر کنترل ترافیک شهری انجام می‌دهند. آنچه اهمیت دارد این است که رانندگان بیان داشته‌اند تعاملات مناسب پلیس راهور با مردم و رانندگان در آنها انگیزه زیادی در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی را به وجود می‌آورد.

رانندگان عنوان داشته‌اند که عطفوت، پیگیری خواسته‌های رانندگان، کلام مناسب، رفتارهای حمایتی، تشویق و تنبیه صحیح، صمیمیت، عدم استفاده از خشونت و برخوردهای انسانی پلیس راهور با رانندگان و در نهایت انتقادپذیری پلیس از عناصر اصلی رفتارهای انسانی پلیس راهور به شمار می‌آید که تاثیر زیادی بر رانندگان در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی بر جای می‌گذارد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها

در این تحقیق چهار فرضیه مطرح و نتایج ذیل حاصل شد:

- ۱- آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = 16/45$) نشان می‌دهد رابطه معناداری بین دو متغیر تعاملات اجتماعی پلیس راهور و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان رابطه وجود دارد و این رابطه در سطح ۹۵ درصد اطمینان معنادار است.
- ۲- آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = 71/49$) نشان می‌دهد رابطه معناداری بین دو متغیر به کارگیری رفتار خشونت‌آمیز در مقابل مردم از سوی پلیس راهور و رعایت قوانین راهنمایی و

رانندگی از سوی رانندگان رابطه وجود دارد و این رابطه در سطح ۹۵ درصد اطمینان معنادار است بنابراین هرچه رفتار خشونت‌آمیز بیشتر شود به همان میزان رعایت قوانین کاهش می‌یابد.

۳- آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = 27/17$) نشان می‌دهد رابطه معناداری بین دو متغیر پیگیری خواسته‌های مردم و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان وجود دارد و این رابطه در سطح ۹۵ درصد اطمینان معنادار است، یعنی پیگیری خواسته‌های مردم توسط پلیس راهور، رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی را از سوی رانندگان به همراه دارد.

۴- آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = 82/9$) نشان می‌دهد رابطه معناداری بین دو متغیر تشویق مردم و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان وجود دارد و این رابطه در سطح ۹۵ درصد اطمینان معنادار است، یعنی تشویق مردم موجب رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان می‌شود.

پیشنهادات

۱- از نتایج قابل توجه تحقیق این بود که باوجود تلاش کارکنان پلیس راهور در رعایت اصول ارتباطات انسانی در تعاملات خود با رانندگان و جلب نظرات آنها و ارائه خدمات هرچه بهتر در امور ترافیکی، باز مشاهده می‌شود که مردم ناراضی بوده و برخی از رفتارهای پلیس راهور را مطابق اصول انسانی نمی‌بینند اما تلاش آنها را ستایش می‌کنند. به نظر می‌رسد این تناقض تحت تاثیر مباحثی همچون:

- * پلیس راهور در تکمیل پرسشنامه خود صداقت نداشته است.
- * نارضایتی مردم از برخورد پلیس راهور تحت تاثیر برخی کارکنان وظیفه پلیس راهور است که آموزش کافی در زمینه روابط انسانی ندیده‌اند.
- * نارضایتی مردم تحت تاثیر تهنشست‌های تفکرات قدیمی آنها از رفتار پلیس راهور است و این موضوع مانع از درک واقع‌بینانه آنها از الگوی جدید رفتاری پلیس راهور و جایگزینی الگوی جامعه محوری پلیس به جای جامعه‌ستیزی و جامعه‌گریزی باشد.
- * از طرف دیگر شاید نارضایتی مردم از رفتار پلیس راهور ناشی از استنباط غلط آنها از خدمات ترافیکی پلیس راهور و درک غیر منطقی آنها از قوانین راهنمایی و تقاضاهای

غیرقانونی آنها از پلیس باشد و با پاسخ منفی پلیس آنها این پاسخ منفی را در راستای رفتار نامناسب پلیس در نظر می‌گیرند.

* گستره فعالیت‌های پلیس راهور و برخی کمبودها در ارائه خدمات ترافیکی و سازماندهی نادرست در اجرای برنامه‌های ترافیکی، مردم را به انتقاد از رفتار پلیس وادار کرده است.
* با توجه به تعدد مدیریت مربوط به خدمات ترافیکی شهری و عدم همکاری برخی سازمان‌ها با راهنمایی و رانندگی موجب شده مردم نواقص موجود را متوجه پلیس راهور دانسته و عدم دریافت پاسخ به نیازهای ترافیکی خود را ناشی از تعاملات غیرانسانی پلیس در نظر گیرند.

* اطلاع‌رسانی ضعیف در زمینه تغییرات قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی مراجع ذی‌صلاح و راهور ناجا موجب برخی سردرگمی‌ها در جاده‌ها شده و این مهم نگرش مردم را نسبت با رفتار پلیس راهور تغییر می‌دهد.

۲- امروزه بر کسی پوشیده نیست که بهره‌گیری از رسانه‌ها به ویژه رسانه‌های نوین دیجیتالی تاثیر زیادی در اطلاع‌رسانی، خدمت‌رسانی و برقراری ارتباط و جلب اعتماد عمومی دارد.

به دلیل گستردگی تعاملات اجتماعی پلیس راهور و تنوع خدمات ترافیکی در حوزه‌های اجراییات و شماره‌گذاری و خدمات آموزشی پیشنهاد می‌شود راهور ناجا از رسانه‌های نوین بیشتر استفاده کرده و با انتشار یک روزنامه ضمن اطلاع‌رسانی همه‌جانبه، تعاملات خود را با مردم افزایش دهد.

۳- بدون تردید با وجود گستردگی خدمات ترافیکی پلیس راهور، ارتباطات انسانی پلیس راهور همواره متأثر از روابط مستقیم مردم و پلیس بوده و این مسئله موجب بروز برخی رفتارهای غیرانسانی از هر دو طرف پلیس و رانندگان است.

تجربه برخی از کشورهای توسعه یافته به ما می‌آموزد که پلیس باید از تعاملات مستقیم پرهیز کرده و از ابزارهای الکترونیکی در خدمات ترافیکی و نظارتی جاده‌ها و خیابان‌ها بهره بیشتری برد. این موضوع ضمن کاهش هزینه‌های راهور ناجا و کاهش تنش‌های رفتاری بین

پلیس و رانندگان در تنظیم برنامه‌ها و هدایت رانندگان به رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی بسیار موثر است بنابراین پیشنهاد می‌شود:

۱- اساسا رویکرد جامعه‌محوری پلیس راهور و رعایت اصول اخلاقی و احترامات متقابل با مردم و رانندگان و برقراری تعامل متقابل با مردم و رانندگان موجب می‌شود که مردم بیشتر به قوانین راهنمایی و رانندگی احترام گذاشته و این قوانین را رعایت کنند زیرا تعاملات متقابل پلیس و پیگیری مشکلات مردم ضمن رفع مسئله، اعتماد رانندگان را جلب و به طور غیر مستقیم او را به رعایت قوانین راهنمایی تشویق کند.

۲- با توجه به اینکه رانندگان بیان داشته‌اند آماده هرگونه همکاری با پلیس هستند و این موضوع را به خاطر کنترل ترافیک شهری انجام می‌دهند، پلیس باید از این سرمایه اجتماعی بهره گرفته و از مشارکت رانندگان در طرح‌های راهنمایی و رانندگی استفاده کند زیرا رانندگان بر این نظرند که تعاملات اجتماعی پلیس تاثیر زیادی در جلب حمایت مردم و رانندگان داشته و آنها را تشویق به رعایت قوانین راهنمایی می‌کند.

آنها عطفوت، پیگیری خواسته‌های رانندگان، کلام، رفتارهای حمایتی، تشویق و تنبیه صحیح، صمیمیت، عدم استفاده از خشونت و برخورد‌های انسانی پلیس و در نهایت انتقادپذیری را از عناصر بارز رفتارهای انسانی پلیس راهور می‌دانند.

۳- پلیس راهور با جلب اعتماد رانندگان، هدایتگر آنها در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی باشد.

۴- پلیس راهور با آموزش درست تعاملات انسانی و کاهش رفتار خشونت‌آمیز، رانندگان را تشویق به رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی کنند زیرا یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد هرچه رفتار خشونت‌آمیز پلیس راهور بیشتر شود به همان میزان رعایت قوانین کاهش می‌یابد.

۵- پلیس راهور با پیگیری خواسته‌های رانندگان موجبات افزایش رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان را فراهم کند.

۶- پلیس راهور سیاست تشویق را جایگزین سیاست تنبیه قرار دهد زیرا به موازات تشویق رانندگانی که به درستی قوانین رانندگی را رعایت کردند، میزان رعایت این قوانین در جامعه و در بین رانندگان افزایش می‌یابد و نهادینه می‌شود.

منابع

- [۱] راب، استونز. میردامادی، مهرداد. متفکران بزرگ جامعه‌شناسی. تهران: نشر مرکز؛ ۱۳۷۹
- [۲] ترنر، جاناتان اچ. لهسائی‌زاده، عبدالعلی. ساخت نظریه‌های جامعه‌شناسی. شیراز: نشر نوید شیراز؛ ۱۳۸۲. جلد دوم. صفحه ۳۶۰
- [۳] چلیپی، مسعود. جامعه‌شناسی نظم. تهران: نشر نی؛ ۱۳۷۵
- [۴] کوزر، لوئیس و روزنبرگ، برنارد. ارشاد فرهنگ. نظریه‌های بنیادی جامعه‌شناختی. تهران: نشر نی؛ ۱۳۸۷
- [۵] رتیزز، جورج، غروی‌مزند، احمد. نظریه‌های جامعه‌شناسی. چاپ اول. تهران: موسسه انتشارات جهاد دانشگاهی؛ ۱۳۷۴
- [۶] ترنر جاناتان. اچ بیگلی. ال. لهسائی‌زاده، عبدالعلی. پیدایش نظریه جامعه‌شناختی. چاپ اول. شیراز: نشر دانشگاهی؛ ۱۳۷۱
- [7] Blumer H. Symbolic interactionism: perspective and method engle-wood and cliffs printing holl; 1969
- [۸] کریمی، یوسف. روانشناسی اجتماعی (نظریه‌ها، مفاهیم و کاربردها). تهران: ارسباران؛ ۱۳۸۷
- [۹] توسلی، غلامعباس. نظریه‌های جامعه‌شناسی. تهران: انتشارات سمت؛ ۱۳۷۴. صفحات ۱۹۱ تا ۱۹۲
- [۱۰] میلر لیندا، هس کارن. کلپر، رضا. کار پلیسی با مشارکت جامعه، فصلنامه دانش انتظامی، ۱۳۸۰؛ سال سوم (شماره اول): صفحه ۲۲۹
- [11] Giddens A . The consequence of modernity. Policy: londom; 1990
- [۱۲] کلمن جیمز. صبوری منوچهر. بنیادهای نظریه اجتماعی. چاپ اول. تهران: نشر نی؛ ۱۳۷۷
- [۱۳] گیدنز، آنتونی. صبوری، منوچهر. جامعه‌شناسی. تهران: نشر نی؛ ۱۳۷۳
- [۱۴] فوکویاما، فرانسیس. توسلی، غلامعباس. پایان نظم. تهران: نشر جامعه؛ ۱۳۷۹
- [15] Coleman j. Foundation of social theory, Cambridge: Harvard University; 1990

- [۱۶] محمدی، علی. سرمایه اجتماعی و سنجش آن. تهران: دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی؛ ۱۳۸۴. صفحه ۸۶
- [۱۷] رفیع پور فرامرزی. کندوکاوها و پنداشته‌ها. تهران: شرکت سهامی انتشارات؛ ۱۳۷۶
- [۱۸] منتظری، علی. SPSS در محیط ویندوز. تهران: کانون نشر علوم؛ ۱۳۷۷. صفحات ۱۰۷ تا ۱۱۰
- [۱۹] منصورفر، کریم. روش‌های آماری. تهران: دانشگاه تهران؛ ۱۳۸۲. صفحه ۱۹۷

