

# تبیین عوامل اجتماعی مؤثر بر ارتباط مراجعین و پلیس دواير قضايی کلانتری های شهر کرمانشاه

تاریخ پذیرش: ۹۳/۲/۱۷

تاریخ دریافت: ۹۲/۱۰/۱۳

محمد نایبپور،<sup>۱</sup> یحیی الهی<sup>۲</sup>

از صفحه ۷ تا ۲۶

## چکیده

کلانتری‌ها در ناجا از جایگاه و اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و ماهیت آنها حضور ارباب رجوع و تعامل با شهروندان است. رفتار کارکنان کلانتری‌ها و میزان مؤثر بودن این ارتباطات از شاخص‌های مهم تعامل پلیس با مردم ارزیابی می‌شود. هدف اصلی تحقیق حاضر، شناسایی عوامل اجتماعی مؤثر بر ارتباط مراجعین و پلیس دواير قضايی کلانتری‌های شهر کرمانشاه است. پژوهش حاضر از نظر هدف، از نوع کاربردی و روش آن به صورت توصیفی - پیمایشی است. در این تحقیق بخش اصلی داده‌ها از طریق پرسشنامه محقق ساخته گردآوری شده است. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه افراد بالای ۱۸ سال در شهر کرمانشاه که حداقل یک بار به کلانتری‌های سطح شهر کرمانشاه مراجعه کرده‌اند، می‌باشد که تعداد آنها ۳۱۶۸۰ نفر است. کارمندان دواير قضايی به تعداد ۱۹۰ نفر و کارشناسان (رؤسای کلانتری‌ها) به تعداد ۱۵ نفر در سطح شهر کرمانشاه به مردم خدمات ارائه می‌کنند. در این پژوهش با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه مورد نیاز با سطح اطمینان ۹۵ درصد به تعداد ۳۸۶ نفر تعیین شد. نتایج تحقیق نشان داد که عوامل درون سازمانی از نظر مراجعین با ۲۸/۷۳ درصد و از نظر پلیس با ۲۳/۹۳ درصد، مهم‌ترین عامل مؤثر در ارتباط مراجعین و پلیس دواير قضايی کلانتری‌های شهر کرمانشاه است و در جایگاه بعدی، پایگاه اجتماعی - اقتصادی از نظر مراجعین با ۱۴/۷۴ و از نظر پلیس با ۱۲/۵۴ درصد و بومی بودن و هم‌زبانی از نظر مراجعین با ۱۳/۵۵ و از نظر پلیس با ۱۱/۸۹ درصد قرار دارند.

## واژه‌های کلیدی:

ارتباط، عوامل اجتماعی، مراجعین، پلیس دواير قضايی، کرمانشاه

۱- استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول)، puentezami@police.ir

۲- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد پیشگیری انتظامی از جرم

یکی از ویژگی‌هایی که برای انسان ذکر کرده‌اند، روحیه‌ی جمعی و اجتماعی بودن او است، چنان که خاستگاه جامعه، نیاز انسان به همکاری و معاضدت بوده است. انسان نیازهای خود را در ارتباط با دیگران و در شبکه‌های روابط اجتماعی برطرف می‌کند. او با کمک هم‌نوعانش توانست بر طبیعت چیره شود، اما گسترش جوامع باعث شد که روز به روز به حجم نیازهایش افزوده گردد. زندگی انسان از ابتدای تاریخ با ارتباط همراه بوده و بدون آن هیچ‌گونه فعالیت مفید اجتماعی شکل نمی‌گیرد. اهداف اجتماعی بدون روحیه‌ی همکاری و ارتباط، جنبه‌ی عملی پیدا نمی‌کند، حضور و شرکت افراد در امور جامعه باعث افزایش احساس یگانگی، سعه‌ی صدر و تسامح و تساهل شده و در نتیجه، نهادهای مدنی و مردم‌سالار تقویت خواهند شد (خراسانی، ۱۳۹۱: ۵۲). ارتباط مردمی، امروزه در اجتماعات بشری از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. راهبرد ارتباط مردم و پلیس در ابعاد اقتصادی، اجتماعی و سیاسی، نشان دهنده روح دموکراسی و مردم سالاری حکومت و دولت‌ها است (عقیلی و باستی، ۱۳۸۹: ۱۴۴). بدون وجود اعتماد مردم به پلیس، جلب همکاری و ارتباط آنها غیر ممکن است و در این شرایط، برقراری امنیت تنها با زور و اجبار و آن هم برای مدتی کوتاه و گذرا امکان‌پذیر است. پس یکی از طرح‌های ایجاد محیط امن و تأمین احساس امنیت مردم، جلب اعتماد آنها به پلیس به عنوان یکی از کارگزاران حکومتی است (شایگان، ۱۳۸۸: ۳۹). پلیس با انجام فعالیت‌های خود، سعی دارد تا امنیت فردی، اجتماعی و ملی را در جامعه ایجاد و به تقویت احساس امنیت در میان اقشار مختلف بپردازد. به همین دلیل، این مهم زمانی به نحو شایسته و جامع تحقق خواهد یافت که با همکاری و ارتباط آحاد مردم همراه باشد. بنابراین با توجه به گستردگی، کثرت و تنوع مأموریت‌ها، پلیس به تنهایی در برقراری امنیت موفق نخواهد شد. موفقیت‌ها تنها زمانی حاصل خواهد شد که پلیس و مردم در کنار هم برای یافتن راه حل تلاش کنند. در این همکاری نحوه برقراری ارتباط و برخورد مناسب پلیس با مردم نقش اساسی را ایفا می‌کند.

روابط انسانی رشته‌ای است که انسان‌ها را در کنار یکدیگر حفظ می‌کند، ارتباط مناسب پلیس با مردم نقش حیاتی را در بهبود روابط و برقراری و حفظ امنیت و در آخر، کاهش جرایم خواهد داشت (عسگری‌خانقاه و عامری، ۱۳۸۷: ۱۴۵). ارتباط انسان‌ها سنگ بنای جامعه انسانی است و بدون آن هرگز فرهنگ به عنوان یک خصیصه جامعه انسانی پدید نمی‌آید، جامعه انسانی تنها مجموعه ساده‌ای از افراد نیست، بلکه نظامی است که از پیوند آنها نتیجه می‌شود و معرف واقعیت ویژه‌ای است که خصلت‌های خاص خود را دارد. کلانتری‌ها در ناجا از جایگاه و اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و ماهیت آنها حضور ارباب رجوع و تعامل با شهروندان می‌باشد. رفتار کارکنان کلانتری‌ها و میزان مؤثر بودن این ارتباطات از شاخص‌های مهم تعامل پلیس با مردم است. با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی برای پلیس، واقعیت‌های عینی نشان می‌دهد که با وجود اقدامات اساسی نیروی انتظامی در طی سال‌های اخیر برای توسعه رویکرد جامعه محوری در جامعه، هنوز وضعیت ارتباط مراجعین با پلیس در نقطه مطلوب قرار ندارد و حتی در مواردی، برخی نشانه‌ها و قراین اجتماعی حاکی از ضعف سرمایه اجتماعی پلیس است. به نظر می‌رسد در شرایط اجتماعی حاضر، ضعف در سرمایه اجتماعی پلیس از یک سو در ضعف سرمایه اجتماعی جامعه قرار دارد و از سوی دیگر بر این اساس استوار است که پلیس آنچنان که بایسته است، نتوانسته در جامعه نسبت به نقش و جایگاه خود شناخت و آگاهی لازم را برای افکار عمومی ارائه کند و در این بستر اقدام‌های اعتمادساز به ویژه در حوزه رفتاری و ساختاری نهادینه نشده در نتیجه این دو عنصر (آگاهی و اعتماد) میزان اقبال به ارتباط با پلیس در شرایط قابل قبولی قرار ندارد. بنابراین هدف این پژوهش، بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر ارتباط مراجعین و دواير قضایی کلانتری‌ها می‌باشد که در دو حوزه قابل بررسی است؛ ۱- حوزه رفتاری (نحوه برخورد با مراجعین)، ۲- حوزه ساختار سازمانی (فقدان ضابطین کارآمد، کمبود فضا مورد نیاز، کمبود نیروی آموزش دیده). امنیت اجتماعی یکی از ضروری‌ترین نیازهای فرد، گروه و جامعه می‌باشد و ادامه حیات و بقای جوامع بدون آن مشکل و غیرممکن خواهد بود (کریمیایی و همکاران، ۱۳۸۹: ۸). امنیت یکی از والاترین نعمت‌ها و اساسی‌ترین نیازهای اجتماعی است که

افراد جامعه باید از آن برخوردار باشند. یکی از وظایف ناجا، برقراری نظم و امنیت و آرامش در جامعه برای مردم می‌باشد. این مهم در شرایط فعلی جامعه با مشارکت آحاد مردم، بهتر و سریعتر به نتیجه می‌رسد. در این بین کلانتری‌ها مستقیماً با مردم و جامعه در ارتباط رو در رو هستند و به همین سبب نیازها و خواسته‌ها و انتقادهای مردم را بدون واسطه دریافت می‌کنند. همیاری و همکاری و همدلی، باعث انسجام کار گروهی و جمعی می‌شود، بنابراین مشارکت مردم در امور مربوط به خودشان آثار مثبتی را به دنبال خواهد داشت و در سطح منطقه‌ای به بهبود زندگی، وفاق جمعی، پیشرفت سریع امور، نظارت بر نهادهای دولتی و در نتیجه، کنترل عمومی نسبت به عملکرد مسئولان و برنامه‌های عمرانی و افزایش احساس مسئولیت مردم در قبال مشکلات شهری و همیاری و هم فکری در رفع این مسائل منجر خواهد شد. موضوع تعامل پلیس و مردم یکی از ضروریات پلیس جامعه‌محور و نوید دهنده فصل نوینی در روابط اجتماعی پلیس و توسعه همکاری‌های متقابل با مردم در عرصه امنیت است. مسلم است، نگاه تک بعدی به این مقوله، نه تنها در تنظیم روابط پلیس با مردم مؤثر نیست، بلکه با ایجاد شکاف هنجاری و تقلیل روابط اجتماعی و اعتماد مردم به پلیس، همکاری‌های دو جانبه و بهره‌مندی پلیس از سرمایه‌های اجتماعی را در برقراری نظم و امنیت دچار اختلال می‌کند. بی‌تردید تعاملات اجتماعی، اعتماد مردم را نسبت به پلیس افزایش می‌دهد و زمینه‌های احساس مسئولیت، مشارکت اجتماعی و تقویت اعتماد متقابل را به وجود می‌آورد. در مجموع، بررسی موضوع با توجه به شرایط زیر حائز اهمیت است:

- موضوع فوق یکی از آسیب‌های موجود در ناجا است و شناخت موانع ارتباط، موجب تبیین راهکارهای مناسب برای رفع آن می‌شود.

- موانع ارتباطی از حمایت‌های مردمی می‌کاهد و بدون حمایت مردم، مأموریت‌های پیشگیری و پی‌گیری‌های انتظامی با دشواری انجام خواهد شد و یا عقیم خواهد ماند.

## پیشینه تحقیق

قاسمی و رشیدی (۱۳۸۸)، تحقیقی با عنوان «رضایت مردم از رفتار کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ از دیدگاه مردم و کارکنان» انجام داده‌اند. جامعه نمونه تحقیق شامل ۱۵۰۰ نفر از ساکنان شهر تهران است که سن آنها بالای ۱۵ سال بوده است. نوع تحقیق، کاربردی و روش جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی بوده است که از طریق پرسشنامه محقق ساخته، نظر مردم و کارکنان کلانتری‌ها جمع‌آوری شده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که میانگین رضایت مردم از رفتار کارکنان کلانتری‌ها از نظر مردم و میانگین رضایت مردم از رفتار کلانتری‌ها از نظر کارکنان کلانتری تفاوت دارد. ساکنان نواحی شمال شرقی، جنوب غربی و شمال غربی تهران به ترتیب بیشترین میزان رضایت و ساکنان نواحی شمال، شرق و جنوب شرقی به ترتیب کمترین میزان رضایت را از رفتار کارکنان کلانتری‌ها دارند.

علیزاده و رضایی (۱۳۸۴) در تحقیقی با عنوان «بررسی منزلت اجتماعی پلیس و تعیین عوامل مؤثر بر آن در بین شهروندان و کارکنان ناجا شهر تهران» انجام داده‌اند. در این تحقیق که به منظور مشخص کردن منزلت اجتماعی نیروی پلیس از نظر مردم و کارکنان ناجا صورت گرفته، فهرستی از مشاغل تهیه و در چهارده طبقه شغلی دسته‌بندی شده است. عوامل توانمندی و عملکردی از شاخص‌های بخشی منزلت شغل‌های مطرح شده است. جامعه نمونه این تحقیق شامل ۹۰۲ شهروند تهرانی و ۷۱۰ نفر از کارکنان ناجا در شهر تهران است. نتایج تحقیق نشان داد که از نظر شهروندان شهر تهران، مشاغل نظامی (ارتش، سپاه، پلیس) از منزلت اجتماعی رو به بالا برخوردارند. نظرات کارکنان ناجا نشان داد که مشاغل نظامی از نظر منزلت اجتماعی در طبقه متوسط رو به بالا قرار دارند.

انصاری (۱۳۸۲) پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر مشارکت در امور مربوط به ناجا در شهرستان تهران» انجام داده است. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد که بین شاخص‌های اعتماد، یگانگی اجتماعی، قانون‌گرایی، وجدان کاری و رضایتمندی اجتماعی شهروندان رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد.

شایگان (۱۳۸۸) تحقیقی با عنوان «نقش سرمایه اجتماعی پلیس در جلب

همکاری مردم در جهت برقراری نظم و امنیت» انجام داده است و در این تحقیق به بررسی نقش سرمایه اجتماعی پلیس در جلب همکاری مردمی می‌پردازد. روش اجرای این تحقیق، پیمایشی با ابزار پرسش‌نامه محقق ساخته و حجم نمونه شامل ۴۵ نفر از رؤسای کلانتری‌های است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که میزان همکاری مردم با پلیس از دید پاسخگویان در سطح متوسط و سرمایه اجتماعی پلیس به میزان زیاد است. نتایج بیشتر بیانگر این است که سرمایه اجتماعی پلیس، حضور و مشارکت در فعالیت‌های محل، همکاری پلیس با مردم به‌ویژه در ساعت غیر اداری و میزان احترامی که مردم به پلیس می‌گذارند، همگی تأثیر بسزایی در افزایش همکاری مردم و پلیس دارد.

براساس نتایج تحقیقی تحت عنوان «پلیس، مدیریت عمومی جدید و مشروعیت در بریتانیا» که در سال ۲۰۰۶ انجام شده است؛ بین اقتدار پلیس و منزلت آن رابطه معناداری وجود دارد. منظور این تحقیق از اقتدار، قدرت و توان پلیس در به سامان رساندن مأموریت‌ها و مداخله مؤثر و کارآمد در جرایم اجتماعی است. همچنین بین میزان شیوع کجروی‌ها و جرایم اجتماعی در جامعه و میزان شأن و منزلت اجتماعی پلیس، همبستگی معکوس معنی‌داری وجود دارد (هاگ،<sup>۱</sup> ۲۰۰۶). بر این اساس، زمانی که جرایم و کجروی‌ها در جامعه رواج می‌یابند، مردم اعتمادشان را به پلیس و نهادهای امنیتی از دست می‌دهند، به همین سبب در چنین شرایطی منزلت اجتماعی پلیس و نهادهای امنیتی به شدت تقلیل می‌یابد.

رابرت پوتنام طی مطالعه‌ای در جامعه آمریکا به بررسی رابطه میان سرمایه اجتماعی و خصلت دمکراتیک رژیم سیاسی پرداخته است. او در این شهر به کاهش چشم‌گیر روحیه جمعی، فقدان تمایل شهروندان به مشارکت فعال در زندگی اجتماعی و سقوط مشهود سطح اعتماد عمومی، هم نسبت به نهادهای اجتماعی و هم نسبت به سایر شهروندان در چهار دهه آخر قرن بیستم اشاره می‌کند و این همه را نشانه‌های یک دگرگونی اساسی در جامعه آمریکا معرفی کند (پوتنام،<sup>۲</sup> ۲۰۰۰).

1- Hough  
2-PUTNAM

## متغیرهای تحقیق

### الف) متغیر وابسته

متغیر وابسته در این تحقیق، ارتباط است. ارتباط<sup>۱</sup> به معنی رساندن، بخشیدن، انتقال دادن، آگاه ساختن، مکالمه و مراوده داشتن است. ارتباط عبارت است از؛ فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، مشروط بر آن که محتوای مورد انتقال از فرستنده به گیرنده منتقل شود و بالعکس، انسان ذاتاً در پی ارتباط با دیگران است، انسان از ارتباط برقرار کردن، برای متقاعد کردن دیگران استفاده می‌کند و از این طریق، اندیشه‌هایش را به اشتراک می‌گذارد (شریفی‌راد و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۱۷).

### ب) متغیر مستقل

متغیر مستقل در این تحقیق، عوامل اجتماعی مؤثر بر ارتباط می‌باشد. بر اساس فرضیات تحقیق، عوامل؛ بومی بودن و هم‌زبانی، پایگاه اجتماعی-اقتصادی و عوامل درون سازمانی (ضابطین کارآمد، فضای مورد نیاز، نیروی انسانی آموزش دیده)، عوامل مؤثر بر ارتباط هستند. منظور از بومی بودن و هم‌زبانی، همان جایگاهی است که کارکنان دوایر قضایی در مقایسه با دیگر همکاران از آن برخوردارند، منظور از پایگاه اقتصادی-اجتماعی، موقعیتی است که فرد در مقایسه با دیگران در سلسله مراتب اجتماعی کسب می‌کند که می‌توان آن را شاخصی تلفیقی مرکب از میزان درآمد، سطح تحصیلات فرد، منزلت شغلی و میزان دارایی، مایملک و متعلقات افراد فرض کرد، منظور از ضابطین کارآمد این است که کارکنان دوایر قضایی در حیطه کاری خود تخصص کسب کرده و در آنجا مشغول به کار هستند. فضای مورد نیاز نیز شامل واحدهایی است که در کلانتری برای مراجعه و پاسخگویی مردم مدنظر قرار می‌گیرد.

## مفاهیم نظری

### سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی<sup>۱</sup>، زاده کنش و واکنش افراد و محصول آشنا بودن و آشنا شدن آدمیان با یکدیگر است. به نظر فوکویاما<sup>۲</sup>، سرمایه اجتماعی مجموعه معینی از هنجارها و ارزش‌های غیررسمی است که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است در آن سهیم هستند. مشارکت اجتماعی به‌عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی، یکی از محورهای اصلی آموزش در بسیاری از کشورهایی است که در راستای رشد و توسعه همه جانبه، گام برمی‌دارند (مرادی، ۱۳۸۸: ۱۱۰). سرمایه اجتماعی به طور خلاصه شامل سرمایه و منبع حاصل از نهادها، روابط و هنجارهایی است که کنش اجتماعی را به لحاظ کمی و کیفی شکل می‌دهند. سرمایه اجتماعی شامل مجموعه‌ای از ارتباطات فعال در بین مردم است، ارتباط‌های فعالی همچون اعتماد، تفاهم متقابل و ارزش‌های مشترک و رفتارهایی که پیوند اعضای یک شبکه و اجتماع همیارانه انسانی فراهم می‌کند (بیات، ۱۳۸۹: ۶۱). می‌توان گفت در هر جامعه‌ای که سازمان (در این تحقیق پلیس) بتواند با تبیین جایگاه و نقش خود و ارائه شناخت و آگاهی به افراد جامعه در آنها اعتماد به خود را ایجاد کند، می‌تواند در اجرای مأموریت‌ها و اهداف خود از ظرفیت مشارکتی جامعه بهره‌مند شود و این، یعنی سرمایه اجتماعی که مأموریت‌های آن سازمان را تسهیل می‌کند.

### اعتماد

اعتماد<sup>۳</sup> به عنوان سنگ بنای مهم رفتار اجتماعی و سازوکار همبستگی برای نظام اجتماعی مورد توجه صاحب نظران بسیاری قرار گرفته است (کامران و احمدیان، ۱۳۸۸: ۲۱). در فرهنگ وبستر، اعتماد به معنی، اعتقاد یا اطمینان راسخ به صداقت، درستی و عدالت یک شخص، گروه یا کلیت جامعه است (شایگان، ۱۳۸۸: ۴۹). در این تحقیق اعتماد به پلیس با رضایت از عملکرد پلیس کلانتری‌ها و اعتماد به اینکه پلیس کلانتری‌ها می‌تواند مشکلات مربوط به جامعه را حل کند و نیز اعتماد به

1 - social capital

2 - Fokooyama

3 - Trust



پلیس در برقراری نظم و امنیت با تعامل سازنده و مفید برای مشارکت مردم سنجیده شده است.

## مشارکت

مشارکت به معنی سهیم شدن در چیزی و یا گرفتن قسمتی از آن است (آریان‌پور، ۱۳۷۴). مشارکت می‌تواند به اشکال و درجات گوناگونی نظیر تعاون، همکاری و همبستگی، انطباق و سازگاری و پذیرش بیان شود. ایفای نقش‌های اجتماعی و انجام وظایفی که با این نقش‌ها ملازمت دارند، مبین مشارکت معمولی در حیات اجتماعی است. ایفای این نقش‌ها، تجلی اراده انسان‌ها برای تعلق به جمع و یکپارچگی و یگانگی با آن است (یزدان پناه، ۱۳۸۶: ۱۰۶). در بررسی و ارزیابی برنامه‌ها، بهره‌گیری نکردن از مشارکت مردمی به عنوان عامل اصلی شکست برنامه توسعه ارزیابی شده است. بنابراین از آن در راهبرد توسعه بر رویکرد مشارکت مردمی به عنوان نیاز اصلی بشر تأکید کردند. با گسترش معنی مشارکت و راه یافتن آن به تمام عرصه‌های زندگی، امروزه سخن از آن است که همه مردم در تعیین سرنوشت خویش دخالت آگاهانه و واقعی پیدا کنند. برای توسعه مردم سالاری، مشارکت تنها نوعی ابزار و عامل کمکی برای نیل به اهداف نیست، بلکه ضرورتی بنیادی است (نوابخش و معصومی، ۱۳۹۰: ۲۱). در این دوران که با افزایش شهرنشینی همراه هستیم، مشارکت در تمامی زوایای زندگی ریشه دوانده، به ویژه مشارکت مردم در تأمین نظم و امنیت با پلیس از جایگاه خاصی برخوردار است.

## ارتباط

دانشمندان علوم اجتماعی، ارتباط را به معنای تعامل اجتماعی<sup>۱</sup> به کار برده‌اند و آن را منشأ فرهنگ و عامل ارتقای انسانی قلمداد کردند و فقدان آن را به معنای سکون نسبی در حساسیت انسانی و مانع هر نوع تعالی اجتماعی ذکر کرده‌اند. به عبارتی دیگر، ارتباط عبارت است از؛ برقراری رابطه بین دو فرد، دو موضوع، دو اندیشه یا بیشتر، به‌طور ساده، ارتباط عبارت است از؛ فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، مشروط بر آن که محتوای مورد انتقال از فرستنده به گیرنده منقل شود و بالعکس،

1 - Social interaction

انسان ذاتاً در پی ارتباط با دیگران است، انسان از ارتباط برقرار کردن برای متقاعد کردن دیگران استفاده می‌کند و از این طریق، اندیشه‌هایش را به اشتراک می‌گذارد (شریفی‌راد و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۱۷).

### پلیس جامعه محور

پلیس جامعه محور یک رویکرد جدید است، چنین رویکردی مشارکت ضابطان قانون و جامعه را در شناسایی و ریشه‌یابی مشکلات و پیدا کردن راه‌حل‌هایی که مشکل را به طور دائم از بین ببرد و یا کاهش دهد، برمی‌انگیزد. پلیس جامعه‌محور، روابط جدیدی با افراد مطیع قانون در جامعه برقرار می‌کند و به آنها اجازه اظهارنظر بیشتر در تدوین اولویت‌های پلیس محلی را می‌دهند. آنها با مشارکت دادن مردم در امور محلی، توجه پلیس را به حل کردن مسائل و مشکلات جامعه متمرکز می‌کنند (مجیدی، ۱۳۸۹: ۱۱۲).

### ساختار سازمانی

ساختار سازمانی،<sup>۱</sup> راه یا شیوه‌ای است که به وسیله آنها فعالیت سازمانی، تقسیم، سازماندهی و هماهنگ می‌شود. سازمان‌ها ساختارهایی را به وجود می‌آورند تا فعالیت‌های عوامل انجام کار را هماهنگ و اعضا را کنترل کنند (حسینیان و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۶۴). ساختار سازمانی در کلاتری‌ها را می‌توان مجموعه راه‌ها و تشکیلاتی دانست که طی آنها فعالیت‌های سازمان به وظیفه‌های شناخته شده، تقسیم و میان این وظایف و انتظارات موجود از پلیس جامعه محور ارتباط و هماهنگی تأمین می‌شود (نوروزی و همکاران، ۱۳۸۷: ۹۶).

### فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی، جان‌مایه اصلی نگرش‌ها، باورها و اعتقادهای سازمان است که در کارکنان و عملکرد آنان تبلور می‌یابد. فرهنگ، نقش‌های متفاوتی ایفا می‌کند، تعیین‌کننده مرز سازمانی است، ایجاد نوعی احساس هویت در وجود افراد می‌کند و موجب ایجاد تعهد افراد نسبت به اهداف سازمان و پایداری در نظام اجتماعی سازمان

1 - organization structure

می‌شود. سرانجام، فرهنگ به عنوان یک عامل کنترل به حساب می‌آید که موجب به وجود آمدن یا شکل دادن به نگرش‌ها و رفتار سازمانی کارکنان می‌شود (رضایی و سبزیکاران، ۱۳۹۰: ۱۷۸). فرهنگ سازمانی حاکم بر سازمان کلانتری‌ها، اعم از طرز تفکر و تلقی کارکنان در خصوص جایگاه، وظایف و مأموریت‌های محوله و چگونگی انجام این وظایف، اختیارات و محدودیت‌های قانونی، ابزار و امکانات، چگونگی تعامل با مردم در محیط کاری و جامعه است (نوروزی و همکاران، ۱۳۸۷: ۹۶).

### فرضیه‌های تحقیق

- (۱) به نظر می‌رسد، بومی بودن و هم‌زمانی کارکنان دواير قضایی در تعامل با مراجعین از دیدگاه مردم و پلیس نقش مؤثری دارد.
- (۲) به نظر می‌رسد، بین پایگاه اجتماعی، اقتصادی و نحوه برقراری ارتباط مراجعین با پلیس دواير قضایی کلانتری‌ها از دیدگاه مردم و پلیس نقش مؤثری دارد.
- (۳) به نظر می‌رسد، عوامل درون سازمانی (ضابطین کارآمد، فضای مورد نیاز، نیروی انسانی آموزش دیده) در برقراری ارتباط با مراجعین به دواير قضایی از دیدگاه مردم و پلیس نقش مؤثری دارند.

### روش تحقیق

روش اجرای این تحقیق، توصیفی - پیمایشی است و به منظور گردآوری داده‌ها از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه افراد بالای ۱۸ سال در شهر کرمانشاه که حداقل یک بار به کلانتری‌های سطح شهر کرمانشاه مراجعه کرده‌اند، است که تعداد آنها ۳۱۶۸۰۰ نفر می‌باشد. کارمندان دواير قضایی به تعداد ۱۹۰ نفر و کارشناسان (رؤسای کلانتری‌ها) به تعداد ۱۵ نفر در سطح شهر کرمانشاه به مردم خدمات ارائه می‌کنند. برای انتخاب نمونه‌های مورد مطالعه از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شده است. در این پژوهش با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه مورد نیاز با سطح اطمینان ۹۵ درصد و احتمال خطای ۵ درصد محاسبه، به تعداد ۳۸۶ نفر تعیین شد. در این تحقیق بخش اصلی داده‌ها از

طریق پرسشنامه گردآوری شده است. ابزار گردآوری اطلاعات برای پاسخگویی به سؤالات، پرسشنامه محقق ساخته است. به منظور تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق، ابتدا پرسشنامه‌های تکمیل شده کدگذاری شدند، سپس داده‌های کدگذاری شده به نرم‌افزار اس.پی.اس.اس انتقال داده شد. بنابراین در این تحقیق برای افزایش روایی آن از روش روایی محتوایی و صوری استفاده شده است. پس از تعیین روایی پرسشنامه‌ها بر اساس نظر خبرگان، تعداد ۳۰ پرسشنامه در یکی از کلانتری‌های مورد نظر شهر توسط اجرای آزمون مقدماتی تکمیل شد و پس از تکمیل پرسشنامه و وارد کردن آنها در نرم افزار، ضریب آلفای کرونباخ برای آنها به میزان ۰/۷۰ اندازه‌گیری شد که نشان می‌دهد، گویه‌های ابزار تحقیق ما (پرسشنامه) از همبستگی درونی بالایی برخوردارند و بیانگر این است که ابزار تحقیق ما از پایایی بسیار مناسبی برخوردار می‌باشد.

### یافته‌های استنباطی تحقیق

فرضیه شماره یک: برای بررسی میزان تأثیر بومی بودن و هم‌زمانی مراجعین با مأموران در برقراری ارتباط از ویژگی‌های مورد بررسی از آزمون تی تک نمونه‌ای بهره گرفته شده است. جدول شماره یک، نتایج این آزمون را برای تأثیر بومی بودن و هم‌زمانی مراجعین با مأموران در برقراری ارتباط نشان می‌دهد.

جدول شماره (۴۸): نتایج آزمون T تک نمونه‌ای تأثیر بومی بودن و هم‌زمانی مراجعین با پلیس در برقراری ارتباط

متغیر مورد بررسی	تعداد پاسخگو	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف استاندارد	آزمون T	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین
پلیس	۱۰۰	۱۱/۸۹	۲/۹۰	۰/۲۹	-۴/۰۸	۳۸۶	۰/۰۰۰۱	-۱/۶۶
مردم	۲۸۶	۱۳/۵۵	۳/۶۸	۰/۲۱				

با توجه به آزمون فوق، چون مقدار سطح معناداری در جدول آزمون t برابر با ۰/۰۰۰۱ می‌باشد و این مقدار از سطح معناداری ۰/۰۵ کوچکتر است، پس فرضیه فوق تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت که؛ نگرش به بومی بودن و تأثیر آن بر

ارتباط بین پلیس و مراجعین به دواير قضایی کلانتری‌ها از دیدگاه پلیس و مردم متفاوت است. جدول آمار توصیفی فوق نشان می‌دهد که مردم میانگین بیشتری را در نگرش به بومی بودن و تأثیر آن بر ارتباط بین خود و پلیس نسبت به پلیس دارند. **فرضیه شماره دو:** به نظر می‌رسد که نگرش به پایگاه اجتماعی-اقتصادی و تأثیر آن بر ارتباط بین پلیس و مراجعین به دواير قضایی کلانتری‌ها از دیدگاه پلیس و مردم مؤثر می‌باشد.

**جدول شماره (۲) : نتایج آزمون T نمونه‌ای مستقل تأثیر پایگاه اجتماعی - اقتصادی در برقراری ارتباط**

متغیر مورد بررسی	تعداد پاسخگو	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف استاندارد	آزمون T	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین
پلیس	۱۰۰	۱۲/۵۴	۳/۶۷	۰/۳۶	-۴/۸۰	۳۸۴	۰/۰۰۰۱	-۲/۲۰
مردم	۲۸۶	۱۴/۷۴	۴/۰۴	۰/۲۳				

با توجه به آزمون فوق چون مقدار سطح معناداری در جدول آزمون  $t$  برابر با  $۰/۰۰۰۱$  می‌باشد و این مقدار از سطح معناداری  $۰/۰۵$  کوچکتر است، پس فرضیه فوق تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت که نگرش به پایگاه اجتماعی-اقتصادی و تأثیر آن بر ارتباط بین پلیس و مراجعین به دواير قضایی کلانتری‌ها از دیدگاه پلیس و مردم متفاوت می‌باشد. جدول آمار توصیفی فوق نشان می‌دهد که مردم میانگین بیشتری را در نگرش به پایگاه اجتماعی-اقتصادی و تأثیر آن بر ارتباط بین خود و پلیس نسبت به کارکنان پلیس دارند.

**فرضیه شماره سه:** به نظر می‌رسد که نگرش به عوامل درون سازمانی و تأثیر آن بر ارتباط بین پلیس و مراجعین به دواير قضایی کلانتری‌ها از دیدگاه پلیس و مردم متفاوت می‌باشد.

**جدول شماره (۵۰) : نتایج آزمون T نمونه‌ای مستقل تأثیر عوامل درون سازمانی در برقراری ارتباط**

متغیر مورد بررسی	تعداد پاسخگو	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف استاندارد	آزمون T	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین
پلیس	۱۰۰	۲۳/۹۳	۶/۰۲	۰/۶۰	-۶/۷۲	۳۸۴	۰/۰۰۰۱	-۴/۸۰
مردم	۲۸۶	۲۸/۷۳	۶/۱۷	۰/۳۶				

با توجه به آزمون فوق، چون مقدار سطح معناداری در جدول آزمون  $t$  برابر با  $۰/۰۰۰۱$  می‌باشد و این مقدار از سطح معناداری  $۰/۰۵$  کوچکتر است، پس فرضیه فوق تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت که نگرش به عوامل درون سازمانی و تأثیر آن بر ارتباط بین پلیس و مراجعین به دوایر قضایی کلانتری‌ها از دیدگاه پلیس و مردم متفاوت می‌باشد. جدول آمار توصیفی فوق نشان می‌دهد که مردم میانگین بیشتری را در نگرش به عوامل درون سازمانی و تأثیر آن بر ارتباط بین خود و کارکنان پلیس نسبت به پلیس دارند.

### نتیجه‌گیری

مراجعین و کارکنان پلیس هر دو از یک ارتباط پویا و منطقی سود خواهند برد، به شرطی که بتوانند سطح ارتباطی بین همدیگر را در حد منطقی حفظ کنند که البته سهم پلیس در حفظ این ارتباط بیشتر است. در فرضیه اول تحقیق، بومی بودن و هم‌زبانی کارکنان دوایر قضایی در تعامل با مراجعین مؤثر است. بدین معنی که هر چه تعداد پلیس در کلانتری‌ها بومی و هم‌زبان بیشتر باشد، تعامل بین مراجعین و مردم افزایش می‌یابد. برای سنجش بومی بودن و هم‌زبانی و تأثیر آن بر ارتباط در پرسشنامه، شش گویه به‌طور مستقیم نظر مراجعین و پلیس را می‌سنجد. میانگین بومی بودن و هم‌زبانی از نظر مراجعین،  $۱۳/۵۵$  و از نظر پلیس،  $۱۱/۸۹$  است و همچنین سطح معناداری  $۰/۰۰۰۱$  به‌دست آمد. در سطح مراجعین، هم‌زبانی و بومی بودن از میانگین بیشتری برخوردار است. این میانگین نشانگر آن است که بومی بودن و هم‌زبانی افراد بیشترین تأثیر را در برقراری ارتباط دارد و مراجعین، بیشترین پیوند و رابطه را با افراد بومی و هم‌زبان دارند که سبب افزایش تعامل اجتماعی غیررسمی و احساس اعتماد در بین آنها می‌شود. در فرضیه دوم، پایگاه اجتماعی-اقتصادی مراجعین و نحوه برقراری ارتباط آنها با پلیس دوایر قضایی کلانتری‌ها مدنظر است. برای سنجش پایگاه اجتماعی-اقتصادی و متغیرهای آن، شش گویه برای پاسخگویی انتخاب شد. در مورد سنجش پایگاه اجتماعی-اقتصادی، هر چه آگاهی و اعتماد، نحوه عملکرد پلیس برای مراجعین مشخص باشد، تعامل مراجعین با

پلیس افزایش می‌یابد و هر چه سطح تحصیلات مراجعین افزایش یابد، به‌طور نسبی تعامل نیز افزایش می‌یابد. سطح تحصیلات، درآمد و منزلت شغلی با مشارکت در امور نظم و امنیت محله افزایش می‌یابد و سبب احساس اعتماد و ارتباط می‌شود. پایگاه اجتماعی- اقتصادی از نظر مراجعین، ۱۴/۷۴ و از نظر پلیس، ۱۲/۵۴ است و همچنین سطح معناداری ۰/۰۰۰۱ به‌دست آمد. فرضیه سوم شامل عوامل درون سازمانی مؤثر (ضابطین کارآمد، فضای مورد نیاز، نیروی انسانی آموزش دیده) در برقراری ارتباط با مراجعین به دوایر قضایی است. بدین معنی که هر چه افراد متخصص، آموزش دیده و فضای مورد نیاز افزایش یابد، تعامل مراجعین و پلیس افزایش پیدا می‌کند. برای سنجش عوامل درون سازمانی و تأثیر آن بر ارتباط در پرسشنامه، سیزده گویه به‌طور مستقیم نظر (مراجعین و پلیس) را می‌سنجد. میانگین عوامل درون سازمانی از نظر مراجعین، ۲۸/۷۳ و از نظر پلیس، ۲۳/۹۳ است و همچنین سطح معناداری ۰/۰۰۰۱ به‌دست آمد. در سطح مراجعین، عوامل درون سازمانی از میانگین بیشتری برخوردار است. این میانگین نشانگر آن است که عوامل درون سازمانی بیشترین تأثیر را در برقراری ارتباط دارد.

### پیشنهادها

- ۱) گسترش و نهادینه کردن به‌کارگیری پلیس زن با توجه به اینکه بیش از نیمی از جمعیت ما را زنان تشکیل داده و مراجعه آنها به پلیس اجتناب‌ناپذیر است.
- ۲) پیشنهاد می‌شود که نیروهای پلیس بیشتر به وضعیت ظاهر، چهره و رفتار خود (اعم از آمادگی جسمانی، آراستگی ظاهر، نحوه برخورد، نحوه لباس پوشیدن، رفتار آرام و...) توجه کنند، زیرا این امر در اعتماد اجتماعی و بهبود تعامل پلیس با مردم تأثیرگذار است.
- ۳) حوزه‌های مأموریت ناجا به شکل عامه‌پسند به مردم معرفی شود تا آحاد مردم از نحوه انجام وظیفه و عملکرد پلیس آگاه شوند تا با این کار زمینه مشارکت شهروندان نیز فراهم شود.
- ۴) برنامه‌ریزی توزیع نیروی انسانی به سمتی پیش رود که از کارشناسان مجربی

- استفاده کنند که از روابط عمومی بسیار قوی و شیوایی کلام برخوردار باشند.
- ۵) پیشنهاد می شود که کلاس‌های توجیهی برای کارکنان پلیس در زمینه وظایف و مأموریت‌های این نیروها از قبیل؛ نحوه صحبت کردن، نحوه برخورد با مجرمان، نحوه آرایش ظاهر، شیوایی بیان، به موقع بروز دادن احساسات، احترام به حقوق دیگران و تسلط کافی بر قوانین برگزار شود، چرا که افراد با گذراندن این آموزش‌ها و به کار بستن آنها، می‌توانند اعتماد و سرمایه اجتماعی مردم را در سطح بالایی به دست آورند و در این صورت، همکاری و همیاری مردم با نیروهای پلیس افزایش می‌یابد و نتیجه امر نیز برقرار کردن هرچه بیشتر امنیت و تعامل در جامعه است.
- ۶) برگزاری گردهمایی و همایش‌های تخصصی و علمی برای بررسی ابعاد همکاری و ارتباط مردم و پلیس و رسیدن به رهیافت‌هایی برای پیوند بیشتر این دو نهاد به منظور کاهش تعارض‌ها در فرآیند ارتباطی.
- ۷) تربیت نیروهای متخصص در حوزه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، علمی، هنری و... به منظور افزایش میزان کارایی آنان.
- ۸) کمبود نیروی انسانی متخصص و تجهیزات و منابع لازم موجب کندی روند اجرای امور می‌شود و این امر مشکل عمده‌ای در راه جامعه محوری و مشارکت و ارتباط شهروندان با پلیس است، فقدان امکانات لازم در کلانتری‌ها موجب نگرانی و دلسردی کارکنان و مراجعین می‌باشد و باید سعی شود تا کمبود نیروی انسانی متخصص و امکانات با برنامه‌ریزی و مدیریت برطرف شود و زمینه مشارکت شهروندان با پلیس فراهم آید.
- ۹) دایره‌ای در کلانتری‌ها برای توسعه و بهبود مشارکت مردمی در نظر گرفته شود تا مردم از طریق آن دایره، نقطه نظرات و خواسته‌ها و مشکلات خود را مطرح کنند.



## منابع

- انصاری، حمید (۱۳۸۲). عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در امور مربوط به ناجا در شهرستان‌های تهران. مجموعه مقالات همایش امنیت اجتماعی، معاونت اجتماعی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، تهران.
- آریانپور، عباس؛ کاشانی، منوچهر (۱۳۷۴). فرهنگ دانشگاهی انگلیسی - فارسی. تهران: نشر سپهر.
- بیات، بهرام (۱۳۸۹). تبیین رابطه بین سرمایه اجتماعی پلیس و امنیت عمومی (میزان بروز جرایم). فصلنامه دانش انتظامی، سال دوازدهم، شماره دوم.
- حسینیان، شهامت و دیگران (۱۳۸۸). عوامل سازمانی مؤثر بر عملکرد کارکنان مبارزه با قاچاق کالای فرماندهی انتظامی استان هرمزگان. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال چهارم، شماره اول.
- خراسانی، محمد مظلوم و دیگران (۱۳۹۱). بررسی میزان مشارکت اجتماعی مردم در شهر مرودشت و عوامل مؤثر بر آن در سال ۱۳۸۷. جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و سوم، شماره پیاپی (۴۵)، شماره اول، بهار ۹۱.
- رشیدی، مهدی؛ قاسمی، محمد (۱۳۸۶). سنجش رضایت مردم از رفتار کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ. پژوهشکده منابع انسانی سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- رضایی، حسن؛ سبزیکاران، اسماعیل (۱۳۹۰). بررسی اثر فرهنگ اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد کاوی دفاتر پلیس + ۱۰ شهر تهران. فصلنامه نظم و امنیت انتظامی، شماره سوم، سال چهارم، پاییز ۹۰.
- شایگان، فریبا (۱۳۸۸). بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس، مطالعه موردی شهر تهران. فصلنامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره دوم.
- شایگان، فریبا (۱۳۸۸). نقش سرمایه اجتماعی پلیس در جلب همکاری مردم در جهت برقراری نظم و امنیت. فصلنامه امنیت و نظم، سال دوم، شماره اول، بهار ۱۳۸۸.

- شریفی راد، غلامرضا و دیگران (۱۳۸۹). آگاهی، نگرش و عملکرد استادان در خصوص مهارت‌های ارتباطی مؤثر در آموزش. **مجله تحقیقات سلامت**، سال ششم، شماره دوم، تابستان ۸۹.

- عسگری خانقاه، اصغر؛ عامری، مهدی (۱۳۸۸). گذری بر فرهنگ رفتار پلیس با مردم، پژوهشی مردم شناختی در شهر گرمسار. **پژوهش نامه علوم اجتماعی**، سال دوم، شماره سوم.

- عقیلی، سید وحید؛ باستی، حمدالله (۱۳۸۹). موانع مشارکت اجتماعی و راه های تقویت آن در رادیو. **فصلنامه پژوهش های ارتباطی**، سال هفدهم، شماره ۴ (پیاپی ۶۴)، زمستان ۸۹.

- علیزاده، ابراهیم؛ رضایی، علی محمد (۱۳۸۴) **بررسی منزلت اجتماعی پلیس و تعیین عوامل تأثیرگذار بر آن**. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات نیروی انسانی ناجا.

- کامران، فرید و احمدیان (۱۳۸۸). بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس و عوامل مرتبط با آن در استان ایلام ۱۳۸۸. **فصلنامه پژوهش اجتماعی**، سال دوم، شماره چهارم، پاییز ۸۸.

- کریمایی، علی اعظم و دیگران (۱۳۸۹). نقش نیروی انتظامی در تأمین امنیت اجتماعی. **فصلنامه دانش انتظامی**، سال دوازدهم، شماره دوم.

- مجیدی، عبدالله؛ انصاری رنانی، قاسم (۱۳۸۸). ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات انتظامی کلانتری ها از دیدگاه مردم. **فصلنامه انتظام اجتماعی**، سال اول، شماره اول، بهار ۸۸.

- مرادی، گلمراد (۱۳۸۸). بررسی تأثیر مشارکت های مردمی در کاهش ناامنی شهری نمونه مورد مطالعه. شهر کرمانشاه، **مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد**، بهار و تابستان ۸۸.

- نوابخش، مهرداد؛ نعیمی، معصومه (۱۳۹۰). تبیین عوامل اجتماعی مؤثر بر جلب مشارکت شهروندان در تفکیک و جمع آوری زباله های خانگی (مطالعه موردی: منطقه

۱۳ تهران). فصلنامه مطالعات شهری، سال اول، شماره اول، زمستان ۹۰.  
- نوروزی، نادر و دیگران (۱۳۸۶). موانع و مشکلات جلب مشارکت‌های مردمی در کلانتری‌های شمال شرق تهران. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم شماره اول.

- یزدان پناه، لیلا (۱۳۸۶). موانع مشارکت اجتماعی شهروندان تهرانی. فصلنامه رفاه اجتماعی، سال هفتم، شماره ۲۶.

- Hough M. (2006), 'Policing, New Public Management and Legitimacy in Britain', in J. Fagan and T. Tyler, eds., Legitimacy, Criminal Justice, and the Law. New York: Russell Sage Foundation Press

- Putnam, Robert.D. (2000). Bowling Alone. New York :Touchstone Book .Published by :Simon & Shcufter.





پښتونستان د علومو او انساني مطالعاتو د پوهنتون  
پرتال جامع علومو انساني