

سرمایه انسانی و تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۱/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۱/۱۹

عبدالرحمن میرزاخانی^۲، اسماعیل احمدی مقدم^۳، رضا محمدی‌نیا^۴ و نوذر امین‌صارمی^۵

چکیده

زمینه و هدف: رویکرد جامعه‌محور در سازمان‌ها، چنانچه مبتنی بر برنامه علمی نظام‌مند باشد، می‌تواند ضمن کاهش هزینه‌ها، افزایش اثربخشی و ترغیب ذی‌نفعان در حمایت از اجرای برنامه‌ها را به‌دنبال داشته باشد. هدف این پژوهش شناسایی رابطه ویژگی‌های کارکنان سازمان با تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی، از نظر ماهیت تبیینی- توصیفی و از نظر نوع داده، کمی- کیفی (ترکیبی) است. مشارکت‌کنندگان بخش کیفی، نخبگان حوزه اجتماعی پلیس، مسئولان و اعضای حال و گذشته شورای امنیت کشور و اساتید دانشگاه بود. نمونه‌گیری در این بخش به‌صورت هدف‌مند و به‌صورت طبقه‌بندی اجرا و تعداد آن براساس اشباع نظری شانزده نفر تعیین شد. جامعه آماری بخش کمی پژوهش، شامل مدیران ارشد نیروی انتظامی به تعداد ۱۸۰ نفر است. حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۸۷ نفر محاسبه شد و نمونه‌گیری به‌صورت تصادفی طبقه‌ای محاسبه شد. اعتبار ابزار به‌وسیله آلفای کرونباخ محاسبه و مقدار آن ۰/۸۱ و روایی آن توسط روایی صوری تأیید شد. داده‌های پژوهش با استفاده از آزمون‌های آماری موسوم به همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که بین مؤلفه‌های ویژگی‌های انسانی شامل: ویژگی‌های اخلاقی، مهارت‌های حرفه‌ای، سلامت روان و دانش کارکنان با تحقق رویکرد جامعه‌محوری رابطه معنی‌دار مثبت به میزان ۷۸۶٪ وجود دارد. در این میان ویژگی اخلاقی از نظر پاسخ‌دهندگان با ۷۸۸٪ در صدر قرار دارد.

نتایج: تقویت مفاهیمی مانند اخلاق، مهارت، سلامت روان و دانش که در این پژوهش به‌عنوان مؤلفه‌های ویژگی‌های انسانی برشمرده شد، می‌تواند به تحقق رویکرد جامعه‌محور کمک کند.

کلیدواژه‌ها: سرمایه انسانی، اخلاق، مهارت، سلامت روان، دانش، رویکرد جامعه‌محور، پلیس

□ **استناد:** میرزاخانی، عبدالرحمن؛ احمدی مقدم، اسماعیل؛ محمدی‌نیا، رضا؛ امین‌صارمی، نوذر (بهار، ۱۳۹۶). سرمایه انسانی و تحقق رویکرد

جامعه‌محوری پلیس. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۲(۱)، ۹-۲۸.

۱. این مقاله برگرفته از رساله دکتری مدیریت پیشگیری از جرم «عبدالرحمن میرزاخانی» به راهنمایی «اسماعیل احمدی مقدم» و مشاوره «رضا محمدی‌نیا» و «نوذر امین‌صارمی» در دانشگاه علوم انتظامی امین است.

۲. مربی گروه پیشگیری انتظامی دانشگاه علوم انتظامی امین Cls188rahman@yahoo.com

۳. استادیار گروه مدیریت راهبردی دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول)

۴. استادیار گروه فرماندهی دانشگاه علوم انتظامی امین

۵. دانشیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه علوم انتظامی امین

مقدمه

امروزه سازمان‌های خدماتی برای تحقق اهداف خود نیازمند مشارکت مردم در برنامه‌های خود هستند. این موضوع در سازمان پلیس که پیشگیری از جرم از مأموریت‌های اصلی آن است، از اهمیت بیشتری برخوردار است. پیچیده و متنوع شدن جرایم، کمرنگ شدن مرزهای جغرافیایی، افزایش ضریب نفوذ اینترنت و اقبال مردم به شبکه‌های اجتماعی مجازی، کنترل جرم را به شیوه‌های سنتی دشوار کرده است. پلیس برای رسیدن سریع‌تر، آسان‌تر و کم‌هزینه‌تر به اهداف خود ناگزیر از در پیش گرفتن رویکردهای چند نهادی، مشارکتی، مردم‌محوری و برون‌سپاری برخی امور است. پلیس برای تحقق رویکرد جامعه‌محور باید دو محیط داخلی و بیرونی را مه‌ای پذیرش رویکرد جامعه‌محور نمایند. به نظر می‌رسد همراه سازی محیط بیرون با اقداماتی همچون مسئولیت پذیری، میل به مشارکت و اعتماد به پلیس، مستلزم داشتن ساختار مناسب، آموزش‌های مناسب، فرهنگ سازمانی همراه و سرمایه انسانی که آن را وجود کارکنانی برخوردار از ویژگی‌های مهارتی، اخلاقی، روانی و جسمانی مناسب و دانش مورد نیاز می‌دانند، است. رویکرد جامعه‌محور در پلیس، به دلیل فقدان پاسخگویی شیوه‌های گذشته در تحقق اهداف پلیس، به دنبال مشارکت جویی و مشارکت طلبی است. بیش از آن که پلیس به مشارکت جویی بپردازد باید به دنبال مشارکت طلبی باشد. به نظر می‌رسد برخی از ویژگی‌های کارکنان پلیس بتواند به فراهم شدن بستر مشارکت طلبی کمک نماید. اگرچه رویکرد جامعه‌محور از مدت‌ها پیش مطرح شده است ولی به صورت کلی به موضوعاتی نظیر تغییر رویکرد سازمان، تغییر برخی قوانین، فرهنگ‌سازی در مردم و بالا بردن مقبولیت و اعتماد به پلیس پرداخته شده است، ولی به طور خاص مؤلفه‌هایی مثل مؤلفه کارکنان که آن را سرمایه انسانی می‌نامیم، مورد مطالعه قرار نگرفته است. بنابراین این پژوهش در پی پاسخ به این پرسش است که ویژگی‌های کارکنان چه رابطه‌ای با تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس دارد؟

پیشینه و ادبیات نظری تحقیق: نوروزی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «طراحی نظام پلیس جامعه‌محور با تأکید بر پیشگیری از جرم» ضمن برشمردن اقدامات ساختاری و روشی در تحقق پلیس جامعه‌محور به لزوم اقدامات فردی و آموزشی اشاره می‌کند و به این نتیجه می‌رسد که اقدامات فردی چون انگیزه، وسعت نظر، قدرت بیان، مثبت اندیشی، قدرت حل مسئله و اقدامات

آموزشی مثل آموزش مهارت‌های ارتباطی، آموزش مشاوره و مددکاری اجتماعی برای تحقق رویکرد جامعه‌محور پلیس امری ضروری است. قهرمانی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «طراحی الگوی مدیریت پلیس جامعه‌محور در ایران» متغیرهای پانزده‌گانه‌ای از جمله منابع انسانی را برمی‌شمارد و به این نتیجه می‌رسد که بین این متغیرها و رویکرد جامعه‌محوری پلیس رابطه وجود دارد. جهانتاب (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «تبیین راه‌های مشارکت محلی در پیشگیری از جرم» به این نتیجه می‌رسد که مهم‌ترین ویژگی‌های کارکنان نیروی انتظامی برای مشارکت محلی مردم با آن‌ها در امر پیشگیری از جرم عبارت است از: نحوه رفتار، صحت عمل، وضعیت ظاهری، ارتباط با مردم، آموزش مردم در زمینه اهمیت تأثیر و پیامد همکاری آن‌ها با پلیس، حمایت قانونی از مشارکت مردمی، مشاوره به مردم، خنثی کردن مخاطرات احتمالی مشارکت کنندگان، فراهم کردن وسایل و تجهیزات، مشخص کردن نحوه همکاری، رفتار مناسب با مردم، سرعت عمل، جلب اعتماد مردم، وظیفه‌شناسی و صداقت.

مفهوم سرمایه انسانی ریشه در ادبیات اقتصادی دارد. در حقیقت ویژگی‌های کیفی افراد سرمایه آنها هستند. سرمایه انسانی نه سرمایه فیزیکی و نه سرمایه مالی محسوب می‌شود بلکه سرمایه انسانی به‌عنوان دانش، مهارت، خلاقیت و سلامت فرد تعریف شده است (بکر، ۲۰۰۲: ۱۴). بکر به این موضوع اشاره می‌کند که سرمایه انسانی، سرمایه فیزیکی و سرمایه مالی همه به‌نحوی از اشکال سرمایه محسوب می‌شوند اما تفاوت آنها از اینجا ناشی می‌شود که یک فرد را نمی‌توان از مهارت، سلامت و ارزش‌هایش جدا کرد در حالی که این امکان در مورد دارایی‌ها و اموال فرد وجود دارد. این بدان معناست که پایدارترین و تجدیدپذیرترین سرمایه همان سرمایه انسانی است. براساس نظر شولتز^۲ در سال ۱۹۷۱ تحصیلات رسمی و آموزش ابزاری مهم و حتی لازم و حیاتی برای بهبود ظرفیت‌های تولید هستند. همچنین او سرمایه‌گذاری بر روی سرمایه انسانی را به‌عنوان معیارهای مثبت نام آموزشی می‌داند (شولتز، ۱۹۹۲: ۳۱). تعاریف متعددی از سرمایه انسانی مطرح شده که هر یک خواص و ویژگی‌های متفاوتی را از سرمایه انسانی مورد

تأکید قرار می‌دهند. سرمایه انسانی ثروت مولد مجسم در کار، مهارت و دانش است (سازمان ملل متحد؛ نیویورک ۱۹۹۷). پیتر هوتز^۱ (۱۹۹۸) سرمایه انسانی را در زمان، تجربه، هدف و توانایی‌های یکی از افراد خانوار که می‌تواند در فرایند تولید نقش داشته باشد معرفی می‌کند. در اغلب موارد موفقیت سازمانی به افرادی بستگی دارد که سطح بالاتری از شایستگی‌ها را دارا هستند در چنین شرایطی است که این افراد تبدیل به سرمایه‌های با ارزشی برای سازمان می‌شوند. به عبارت دیگر سرمایه انسانی را می‌توان به‌عنوان یکی از عوامل تولیدی که می‌تواند ارزش افزوده بالایی را برای سازمان و اجتماع داشته باشد قلمداد کرد. تعریف جدیدی که از سرمایه انسانی شده است سرمایه انسانی را مجموعه‌ای از ویژگی‌ها، تجارب زندگی، دانش، خلاقیت، نوآوری و انرژی معرفی می‌کند که افراد آن را برای سرمایه‌گذاری در کار خود انتخاب می‌کنند (لسلی و ذرلی^۲، ۲۰۰۳: ۷۳). سرمایه انسانی عبارت است از سرمایه‌گذاری بر روی منابع انسانی برای افزایش بازده آنها که این هزینه‌ها با هدف بهره‌برداری در آینده انجام خواهد شد. از این رو است که سازمان‌های یادگیرنده، سرمایه‌گذاری بر روی افراد را انتخاب می‌کنند به این خاطر که افراد در واقع سرمایه‌های انسانی با ارزش و دارای کیفیت‌های متفاوتی هستند (بورود و تومولو^۳: ۲۰۰۴: ۵۲). به‌طور کلی می‌توان گفت که سرمایه سازمانی، مجموعه‌ای منسجم از ویژگی‌های کیفی تحصیلی مهارتی و فرهنگی افراد سازمانی است که سبب ایجاد ارزش افزوده برای سازمان شود. دوره‌های پلیس را در جهان به سه دوره سیاسی، اصلاحات و دوره جامعه‌محوری تقسیم می‌کنند. انتصاب رؤسای پلیس در دوره سیاسی با انگیزه‌های سیاسی و به‌منظور حفظ منصوب‌کنندگان در جایگاه‌های قدرت بود. بی‌کفایتی و فساد پلیس در این دوره منجر به آغاز دوره دوم اداره امور پلیسی یعنی دوره اصلاحات شد. در دوره اصلاحات نیز رابطه میان پلیس و مردم ضعیف شد؛ مأموران پلیس، مجریان بی‌طرف قانون بودند که با شهروندان از لحاظ حرفه‌ای، ارتباطی خنثی و از راه دور داشتند. در دهه ۱۹۸۰، بسیاری از ادارات پلیس شروع به تجربه کردن افزایش مشارکت

1. Peter Houts

2. Lesly & Zerly

3. Burud, S. & Tumolo

جامعه در مقابله با جرم و جنایت کردند و این سرآغازی بر پیدایش دوره جامعه‌محوری بود. در این دوره، پلیس در پی برقراری مجدد یک رابطه نزدیک با افراد جامعه است. زیرا شناسایی مشکلات و ضرورت‌های زندگی آنان در گرو تعامل پلیس و مردم است (نوروزی و همکاران، ۱۳۹۰: ۹۳). پلیس جامعه‌محور عبارت است از راهبرد و خط مشی با هدف دستیابی به کنترل مؤثر و کارآمد جرائم، کاهش ترس از جنایت، توسعه کیفیت زندگی، گسترش خدمات پلیس و مشروعیت کار پلیس از طریق تکیه به منابع جامعه که درصدد پیشگیری از جرم هستند. این امر مستلزم مسئولیت‌پذیری بیشتر پلیس، سهم‌شدن فعال‌تر و بیشتر جامعه در فرایند تصمیم‌گیری و توجه بیشتر به حقوق و آزادی‌های مدنی است (ترویانوویچ^۱، ۱۳۸۳: ۲۸).

رویکرد جامعه‌محوری پلیس مبتنی بر این باور است که پلیس و جامعه در کنار یکدیگر می‌توانند کارهایی را انجام دهند که به تنهایی قادر به انجام آن‌ها نخواهند بود. این هم‌افزایی که از اداره امور پلیسی حاصل می‌شود، بسیار نیرومند خواهد بود؛ در واقع همانند اعضای یک گروه ورزشی کاملاً هماهنگ و آماده می‌ماند که تمام اعضای آن، نهایت سعی و توانایی خود را بکار می‌گیرند اما پیروزی آن‌ها به تلاش گروه بستگی دارد (میلر، اس، لیندا و کارن، ام‌هس^۲، ۱۳۸۴: ۵). وجه تمایز عمده پلیس جامعه‌محور و پلیس سنتی، ظرفیت اجتماع‌سازی و توانمندسازی آن است. در بستر پلیس جامعه‌محور اثربخشی و کارایی با میزان و تعداد دستگیرشدگان، کاهش تعداد گزارش‌ها و واکنش سریع به تخلف‌ها ارزیابی نمی‌شود بلکه افسران پلیس در تعامل با ساکنان کوشش می‌کنند تا اجتماع خودتنظیم و خودبسته‌ای به‌وجود آید. کمک به ساکنان برای حل مشکلات‌شان، ایجاد نهادهای محلی به‌منظور تسهیل رفتارهای بهنجار، تعامل و اقدامات غیرمنفعلانه برای حل و رفع مشکلات محل، قبل از تبدیل شدن آن‌ها به مسائل جرم‌زا، اساس و محور پلیس جامعه‌محور را تشکیل می‌دهد (آدامز^۳ و همکاران، ۲۰۰۵: ۴۳).

در ادامه با توجه به نقش اساسی کارکنان در سازمان‌ها که از آنها به‌عنوان سرمایه سازمانی یاد

1. Trojanowic

2. Miler S Linda & Karen M Hes

3. Adams

می‌شود و بر همین اساس به‌عنوان متغیر اصلی این پژوهش نیز به‌شمار می‌آید؛ به تعریف برخی ویژگی‌های کارکنان می‌پردازیم.

کارکنان در سازمان: کارکنان عبارت از تعداد و نوع کارکنان سازمان و روش‌های توسعه آنها و همچنین ویژگی‌های آنها از لحاظ تحصیل، اصول کارکردی یا زمینه‌های کاری، نحوه مدیریت منابع انسانی، روش شکل‌دهی ارزش‌های پایه در جذب نیرو، معیارهای انتخاب و ارتقاء، مسیر شغلی و آینده شغلی و فرهنگ کارکنان است (واترمن و همکاران^۱، ۱۹۸۰). اما امروزه سازمان‌ها به‌جای منابع انسانی به‌دنبال جایگزین کردن واژه سرمایه انسانی هستند که به‌جای کمیت، کیفیت نیروها را مد نظر قرار می‌دهد. در طبقه‌بندی مفهوم سرمایه انسانی دیدگاه‌های متفاوتی وجود دارد. در دیدگاه نخست به جنبه‌های منحصر به فرد افراد توجه شده است (شولتز، ۱۹۶۱: ۸۶). در این دیدگاه، سرمایه انسانی وابسته به دارایی‌ها و توانمندی‌های نیروی انسانی است. دومین دیدگاه بر روی سرمایه انسانی متمرکز شده و به روندهای آن تأکید می‌کند. در این دیدگاه دانش و مهارت دو عنصر کلیدی هستند که به اهمیت این دو موضوع در طول فعالیت‌های آموزشی توجه می‌شود مانند تحصیلات رسمی و مهارت‌های فنی و حرفه‌ای، این دیدگاه در نظریات و پژوهش‌های محققانی چون «فینوته» و «سیلکونه»^۲ در سال ۲۰۰۲ و «آلن»^۳ در ۲۰۰۸ مشهود است. دیدگاه سوم چشم‌انداز تولید مدار به سرمایه انسانی دارد (فرانک و بمانک^۴، ۲۰۰۷)، آنان سرمایه انسانی را ترکیبی از عواملی مانند آموزش، تجربه، سطح تحصیل، هوش، انرژی، عادات کاری، ابتکار عمل فرد که ارزش و تولید نهایی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، می‌دانند. در تعریف دیگری از این دیدگاه، سرمایه انسانی مجموعه‌ای از مهارت‌ها و دانش‌ها در انجام امور است که به تولید و ارزش اقتصادی منجر می‌شود. در نتیجه سرمایه انسانی را می‌توان به‌طور همزمان شامل هر دو مفهوم دانست یعنی این که سرمایه انسانی هم ابزاری برای تولید است و همچنین ارزشی خاص و درون‌زا، برای سازمان ایجاد می‌کند که این به معنای خودتولیدی برای سرمایه انسانی است. به

1. Waterman & etc

2. Finoteh & Silcone

3. Alen

4. Ferank & Bemank

طور خلاصه می‌توان گفت سرمایه انسانی مترادف با دانش جاسازی شده در تمام سطوح، فردی، سازمانی و یا یک ملت است (بکر، ۲۰۰۹: ۴۹).

ویژگی‌های اخلاقی کارکنان: اخلاقیات در سازمان به‌عنوان سیستمی از ارزش‌ها و بایدها و نبایدها تعریف می‌شود که بر اساس آن نیک و بدهای سازمان مشخص و عمل بد از خوب متمایز می‌شود. به‌طورکلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آنها را شکل می‌دهد. ممکن است همین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی سر بزند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارایی و اثربخشی سازمان تأثیر بگذارد. رفتارهای متفاوت اخلاقی افراد به‌عنوان کارمندان سازمان در یک طیف خطی که یک سر آن سلامت اداری و سر دیگر طیف فساد اداری است قابل تحلیل است و میزان سلامت اداری در میزان موفقیت سازمان در انجام مأموریت‌ها، اجرای راهبردها و برنامه‌ها و درنهایت دستیابی به اهداف سازمانی نقش بسزایی را ایفا می‌کند. اولین گام در دستیابی به این اهداف درک صحیح از مفهوم اخلاق و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان است (تولایی، ۱۳۸۸: ۴۶).

اخلاق را مجموعه‌ای از صفات روحی و باطنی انسان تعریف کرده‌اند که به‌صورت اعمال و رفتاری که از خلقیات درونی انسان ناشی می‌شود، بروز ظاهری پیدا می‌کند و بدین سبب گفته می‌شود که اخلاق را از راه آثارش می‌توان تعریف کرد. استمرار یک نوع رفتار خاص، دلیل بر آن است که این رفتار یک ریشه درونی و باطنی در عمق جان و روح فرد یافته است که آن ریشه را خلق و اخلاق می‌نامند. دامنه اخلاق را در حد رفتارهای فردی تلقی می‌کنند، اما رفتارهای فردی وقتی که در سطح جامعه یا نهادهای اجتماعی تسری پیدا می‌کند و شیوع می‌یابد، به نوعی به اخلاق جمعی تبدیل می‌شود که ریشه در فرهنگ جامعه می‌دواند و خود نوعی وجه غالب می‌یابد که جامعه را با آن می‌توان شناخت. امروزه در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتارهای اخلاقی آنها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها، ظهور و بروز یافته‌اند (قراملکی، ۱۳۸۷: ۳۳). اخلاق اکنون به‌صورت منشور اخلاقی سازمان و

قوانین رفتار حرفه‌ای مشاغل پایه درون سازمانی شده است. در یک دهه اخیر توجه روزافزون به این موضوع شده که باید علت آن را در وقایع دهه‌های اخیر مانند جهانی شدن، توسعه عدم تمرکز، مدیریت گرایی، افزایش روابط کاری تجاری سازمان‌های دولتی با بخش خصوصی، رشد مطالعات اجتماعی و درخواست فزاینده برای پاسخ‌گویی و مسئولیت اجتماعی از سوی مراجع قانونی و سیاسی دید. اخلاق اداری هم‌اکنون به نهضتی اصلاح‌گرایانه در مدیریت دولتی تبدیل شده است که به مطالعه و شناسایی قواعد و ضوابط رفتار انسان اداری و موضوع‌هایی چون تدوین منشور اخلاق، قوانین و استانداردهای رفتار، آموزش اخلاقیات، مدیریت اخلاق، تصمیم‌گیری اخلاق، فرهنگ و جو اخلاق و زیرساخت اخلاق می‌پردازد (فقیه و رضایی‌منش، ۱۳۸۴: ۳۶).

مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان: برخی مشاغل از جمله شغل پلیسی مهارت‌محوراند. مهارت ارتباطی، مهارت متقاعدسازی، مهارت کنترل خشم و برخورداریودن از هوش ه جانی، مهارت مدیریت جمعیت، رویکرد مؤدبانه ولی قاطع، بردباری، مهارت فرمانده و فرمان‌پذیری و مهارت بکارگیری تجهیزات در اختیار از آن جمله‌اند. در رویکرد جامعه‌محور اعتماد مردم به پلیس جلب شده است. مردم از پلیس انتظار دارند که کار خود را به‌ نحو مطلوب انجام و به‌ ثمر برساند. البته شرط ایفای درست نقش خطرپذیری است ولی حمایت از اقدامات قانونی پلیس نیز مورد انتظار افسران پلیس است (کرانک، ۱۹۹۰)؛ کارکنان پلیس نیازمند آن هستند که در ارائه خدمات حرفه‌ای، مورد حمایت مقامات بالادست خود قرار گیرند (کرانک، ۱۹۹۰: ۳۳۳).

در رویکرد جامعه‌محوری پلیس که مهم‌ترین شاخصه‌اش ارتباط بین مردم و پلیس است، یکی از الزامات مهم برای کارکنان پلیس برخورداریودن از مهارت ارتباطی است. مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و تعاملات است که موجب تأمین نیازهای افراد می‌شود و به‌عنوان یک نیاز انسانی بین انسان‌هایی که با هم زندگی می‌کنند پدیدار می‌شود. در نتیجه برقراری روابط انسانی پس از تأمین نیازها، زمینه‌های پیدایش انگیزش، رشد، احساس سودمندی، رضایت، درک متقابل و اعتماد فراهم می‌شود. این نتایج، نشانه‌های مثبت حیات را پدید می‌آورد و هریک در پیدایش حالات مثبت بعدی مؤثر واقع می‌شود (حویزاوی، ۱۳۹۲: ۴).

سلامت روانی کارکنان: بهداشت روانی یعنی داشتن احساس آرامش و امنیت درون و دوربودن از اضطراب، افسردگی و تعارض‌های مزمن روانی. از منظر دیگر، بهداشت روانی؛ یعنی بهره‌مندی از سلامت ذهن و اندیشه و تفکر. درصد قابل توجه از بیماری‌های جسمانی، ریشه روان‌شناختی دارند و بهره‌مندی از بهداشت روان می‌تواند بر سلامت جسم اثر مثبتی داشته باشد و در مقابل، سلامت جسم نیز بستر مناسبی برای رسیدن به احساس امنیت درون و سلامت ذهن و روان است. نوع نگرش انسان درباره زندگی و محیط پیرامون خود و نیز تعهدات ارزشی و ویژگی‌های زندگی فردی و اجتماعی، در بهره‌مندی از بهداشت روانی مطلوب بسیار اثرگذارند (تقوی، ۱۳۸۶: ۲۳). وقتی صحبت از بهداشت روانی می‌کنیم منظور بیشتر دستیابی به درجه بالایی از سلامت روانی است. به عبارت دیگر منظور رساندن فرد به انسانی شایسته و لایق دارای انسجام شخصیتی و روانی بوده که قادر باشد، کارکردها و مسئولیت‌های خویش را به‌نحو مطلوب انجام دهد (نوابخش و پوریوسفی، ۱۳۸۵: ۵۴).

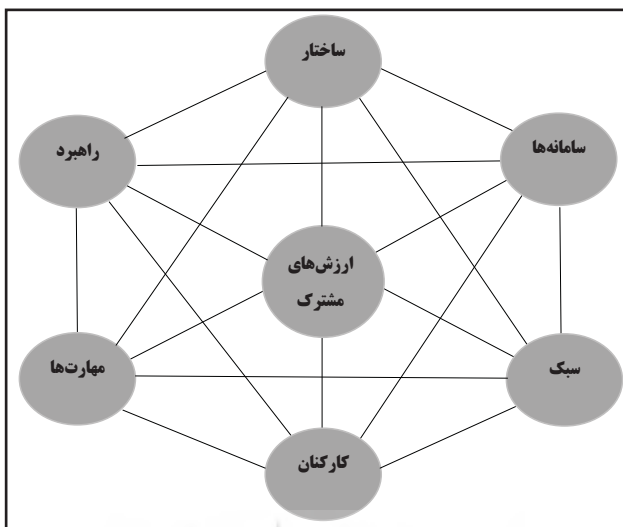
در عصر حاضر که عصر رقابت است مهم‌ترین منبعی که سازمان‌ها برای رقابت در محیط متلاطم و بی ثبات در اختیار دارند نیروی انسانی کارآمد و متخصص است که بتواند در وهله نخست بقای سازمان را حفظ کرده و برای سازمان سود کسب کند و دوم نوعی مزیت رقابتی برای سازمان به‌شمار آید. یکی از عواملی که تأثیر بسیار زیادی بر کارآیی و اثربخشی کارکنان دارد موضوع سلامت کارکنان هم از نظر جسمی و هم از نظر روحی و روانی است. همزمان با فزونی ارزش کارکنان در سازمان‌ها در دهه‌های اخیر، امنیت روانی و سلامت روحی آنان نیز برای محققان اهمیت بیشتری پیدا کرده است (بولوگنا؛ اوساتوکه، ۲۰۱۳: ۲۶)؛ ولی سلامت روانی کارکنان نظر به این‌که ملموس و قابل اندازه‌گیری نیست، اغلب مورد غفلت واقع می‌شود، درحالی‌که تأثیر بسیار بیشتری نسبت به سلامت جسمی فرد بر کارآیی وی دارد.

دانش کارکنان: صاحب‌نظران مدیریت بر این امر تأکید می‌کنند که دانش مهم‌ترین منبع آینده محسوب می‌شود. آنها دانش را به دانش ضمنی و دانش صریح تقسیم می‌کنند. دانش ضمنی معمولاً در حیطه دانش شخصی و تجربی قرار می‌گیرد درحالی‌که دانش صریح بیشتر به دانشی

اطلاق می‌شود که جنبه عینی‌تر، عقلانی‌تر و فنی‌تر دارد. کارکنان دانش‌محور افرادی خودانگیزه، فعال، توفیق‌گرا، یادگیرنده و یاددهنده هستند که مهم‌ترین فعالیت آنها در سازمان، جمع‌آوری، تولید، به اشتراک گذاشتن و تبدیل دانش به اهداف سازمانی است (دانشفرد، ۱۳۸۵: ۱۹). پیتر دراگر در سال ۱۹۵۹ واژه کارکنان دانش‌محور را برای اولین بار بکار گرفت و مدام درباره آن صحبت می‌کرد. او می‌خواست افرادی را توصیف کند که می‌خواهند از طریق پردازش اطلاعات موجود اطلاعات جدیدی تولید کنند که بتوانند به‌وسیله آن، مسائل را تعریف و حل کنند و ارزش جدیدی ایجاد کنند. کارکنان دانش‌محور با اطلاعات و دانش سروکار دارند و با تولید، توسعه و بکارگیری آن سعی دارند در سازمان نوآوری ایجاد کنند و به تحولات محیطی پاسخ مناسب دهند. آنها می‌توانند با کمک دانش، مسائل سازمانی را حل کنند، در سازمان ارزش افزوده ایجاد کنند و هوش خود را برای تبدیل ایده به محصول، خدمت یا فرایند بکار می‌گیرند (مهدوی، ۱۳۸۸: ۷۲).

سازمان‌ها نمی‌توانند در گذشته بمانند و باید پاسخگوی مسائل روز باشند در غیر این صورت در فضای رقابتی اعتماد ذی‌نفعان را از دست خواهند داد. بنابراین سازمانی که بخواهد به تحولات روز پاسخ دهد باید کارکنانش از دانشی برخوردار باشند که با آینده‌نگری و پردازش اطلاعات، ایده‌های جدید ارائه کرده و موانع را برای رسیدن به اهداف سازمانی هموار کند. توان فعلی پلیس در مدیریت جرم ناشی از آینده‌نگری بوده است که در گذشته انجام شده ولی مسیر رسیدن به نقطه مطلوب پایان‌ناپذیر است، زیرا هر آینده‌ای، آینده دیگری دارد.

در مدل مشهور هفت اس مکنزی نیز کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. کارکنان در این مدل به‌عنوان یکی از اجزای سازمان در نظر گرفته شده‌اند و با سایر ابعاد سازمان شامل: راهبرد، ساختار، سیستم، ارزش‌های مشترک، مهارت‌ها و سبک رهبری در ارتباط متقابل هستند.



نمودار ۱. مدل مفهومی هفت اس مکنیزی (پیترز و واترمن، ۱۹۸۲)

نتایج حاصل از جمع‌آوری ادبیات نظری و مصاحبه با نخبگان شامل مؤلفه‌ها و گویه‌های پژوهش در جدول زیر نوشته شده است.

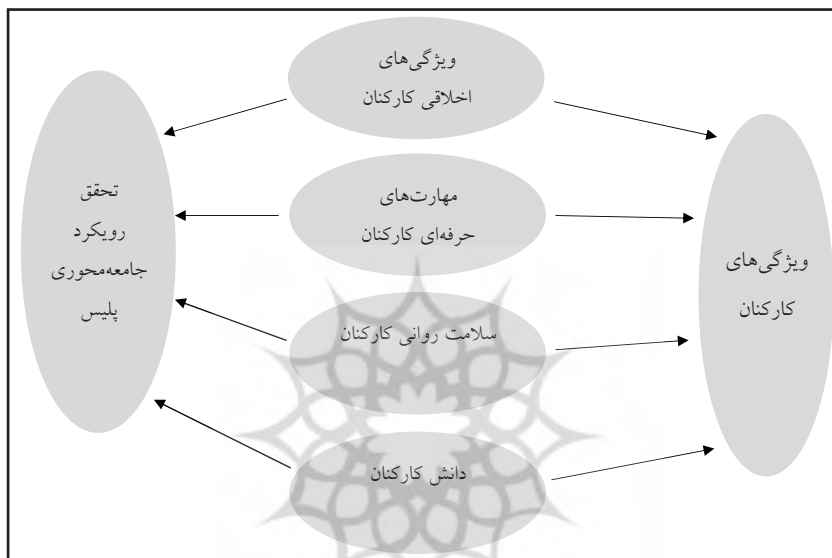
جدول ۱. مؤلفه‌ها و گویه‌های سنجش آن

ویژگی‌های اخلاقی کارکنان	مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان	ویژگی‌های روانی کارکنان	دانش کارکنان
ایمان، توکل، صداقت، عدالت، انصاف	مهارت ارتباطی، مهارت اجتماعی، مهارت روان‌شناختی، مهارت تأثیرگذاری	رضایت شغلی، روحیه، خوش‌بینی، قدرت ارتباط با دیگران، تعهد سازمانی و انگیزش کارکنان	دانش عمومی کارکنان، دانش تخصصی کارکنان، مردم‌شناسی کارکنان، شهرشناسی کارکنان، قدرت تجزیه و تحلیل

چارچوب نظری و الگوی مفهومی

چارچوب نظری پژوهش حاضر از مطالعه مدل هفت اس مکنزی، مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه با نخبگان به دست آمده است. هماهنگی ابعاد هفت‌گانه در مدل مکنزی از جمله بعد مهم کارکنان که از آن به عنوان سرمایه انسانی نام برده می‌شود و در نبود آن سایر ابعاد مدل کارایی خود را از دست می‌دهند، می‌تواند به تحقق اهداف سازمانی کمک کند. با مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه

با نخبگان، مؤلفه‌ها و شاخص‌هایی به‌عنوان ویژگی کارکنان به‌دست آمد و سپس مورد اعتبارسنجی قرار گرفت. نخبگان مورد مصاحبه اعتقاد داشتند که این مؤلفه‌ها و شاخص‌ها، می‌تواند پلیس را برای رسیدن به هدفی که در پیش گرفته است، یعنی تحقق رویکرد جامعه‌محور کمک کند. از نتایج بررسی‌ها و پژوهش‌های صورت گرفته الگوی مفهومی زیر به‌دست آمد.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

شکل ۱: الگوی مفهومی پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

با توجه به پیشینه پژوهش، بیان دیدگاه صاحب‌نظران و ادبیات پژوهش فرضیه‌های زیر برای این پژوهش قابل بررسی است.

فرضیه اصلی: بین ویژگی‌های کارکنان با تحقق رویکرد جامعه‌محور پلیس رابطه وجود دارد.

فرضیات فرعی

۱. بین ویژگی‌های اخلاقی کارکنان با تحقق رویکرد جامعه‌محور پلیس رابطه وجود دارد.

۲. بین مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان با تحقق رویکرد جامعه‌محور پلیس رابطه وجود دارد.

۳. بین ویژگی‌های روانی کارکنان با تحقق رویکرد جامعه‌محور پلیس رابطه وجود دارد.

۴. بین دانش کارکنان با تحقق رویکرد جامعه‌محور پلیس رابطه وجود دارد.

روش شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی، از نظر ماهیت، تبیینی-توصیفی و از نظر نوع داده، کمی-کیفی (ترکیبی) است. ابتدا به روش کیفی و با استفاده از روش مصاحبه با نخبگان، مدل بومی احصا و سپس به روش کمی و با استفاده از ابزار پرسش‌نامه از طریق مراجعه به جامعه آماری، ارتباط متغیرها مورد سنجش قرار گرفت. مشارکت‌کنندگان در بخش کیفی تحقیق، نخبگان حوزه رویکرد اجتماعی پلیس شامل فرماندهان و مسئولان انتظامی، مسئولان و اعضای حال و گذشته شورای امنیت کشور و اساتید دانشگاه، بوده است. نمونه‌گیری در این بخش به صورت هدف‌مند (انتخابی) و به صورت طبقه‌بندی اجرا و تعداد آن براساس اشباع نظری شانزده نفر تعیین شد. در بخش کمی، جامعه آماری شامل کلیه مدیران ارشد معاونت‌ها و پلیس‌های عملیات، آموزش، اجتماعی، پیشگیری، سرکلانتران تهران بزرگ و افسران در حال آموزش ادوار تکمیلی دانشگاه علوم انتظامی امین هستند که تعداد آنها حدود ۱۸۰ نفر است. نمونه‌گیری در این مرحله به صورت تصادفی طبقه‌ای براساس فرمول کوکران ۸۷ نفر محاسبه شد. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه و در بخش کمی، پرسش‌نامه است، اعتبار ابزار به وسیله آلفای کرونباخ محاسبه و مقدار آن ۰/۸۱ و روایی آن توسط روایی صوری تأیید شده است. داده‌های پژوهش به وسیله آزمون‌های آماری موسوم به همبستگی پیرسون در نرم‌افزار «اس.پی.اس.اس» مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

الف- یافته‌های توصیفی: جدول ۲ یافته‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری ۸۷ نفره را نشان می‌دهد.

جدول ۲. یافته‌های توصیفی جمعیت‌شناختی

سن	کمتر از ۳۰ سال	۳۰ تا ۴۰ سال	۴۰ تا ۵۰ سال	بیشتر از پنجاه سال
	٪۶۳	٪۲۲	٪۱۳	٪۲
سابقه خدمت	کمتر از ۱۰ سال	۱۰ تا ۲۰ سال	۲۰ تا ۳۰ سال	بیشتر از ۳۰ سال
	٪۵۴	٪۲۶	٪۱۸	٪۲
سطح تحصیل	کارشناسی	دانشجوی کارشناسی ارشد	کارشناسی ارشد	دانشجوی دکتری
	٪۶۱	٪۲۲	٪۱۴	٪۳

جدول شماره ۳، یافته‌های توصیفی پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۳. یافته‌های توصیفی پژوهش شامل میانگین و انحراف استاندارد

ردیف	مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف استاندارد
۱	رویکرد جامعه‌محور	۲/۰۵۸۰	۰/۶۲۳۲۱
۲	ویژگی‌های اخلاقی کارکنان	۲/۲۸۶۷	۰/۶۸۱۳۵
۳	مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان	۲/۰۵۶۷	۰/۵۱۴۵۰
۴	ویژگی‌های روانی	۲/۱۲۴۳	۰/۷۰۰۵۴
۵	دانش کارکنان	۲/۶۳۸۰	۰/۶۹۸۶۶

نتایج جدول بالا با توجه به میانگین و انحراف استاندارد ذکر شده در جلوی هر کدام از مؤلفه‌ها، نشان می‌دهد که در همه مؤلفه‌های پژوهش میانگین محاسبه شده کمتر از حد متوسط (طیف لیکرت پرسش‌نامه بین ۱ تا ۵ امتیاز داشت) است.

ب- یافته‌های تحلیلی: فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون تحلیل شدند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها ۸۶٪ وجود رابطه بین ویژگی‌های کارکنان با تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس را تأیید کرد.

جدول شماره ۳ تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به هریک از فرضیه‌های پژوهش را نشان

می‌دهد.

فرضیه اصلی: بین ویژگی‌های کارکنان با تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس رابطه وجود دارد.

جدول ۴. ضریب همبستگی بین ویژگی‌های کارکنان و تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس

ردیف	متغیر	تعداد	همبستگی پیرسون	سطح معناداری
۱	ویژگی‌های اخلاقی کارکنان	۸۷	۰/۸۸	۰/۰۳
۲	مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان	۸۷	۰/۸۵	۰/۰۲۸
۳	ویژگی‌های روانی کارکنان	۸۷	۰/۸۷	۰/۰۳۳
۴	دانش کارکنان	۸۷	۰/۸۳	۰/۰۳۱
۵	ویژگی‌های کارکنان	۸۷	۰/۸۶	۰/۰۲۹
۶	رویکرد اجتماع‌محوری	۸۷	۰/۸۶	۰/۰۲۹

با توجه به نتایج جدول ۴، بین متغیرهای اصلی ویژگی‌های کارکنان و تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد و با عنایت به میزان همبستگی برابر با ۰/۸۶ نسبتاً قوی است. همچنین مقدار به‌دست آمده از طریق ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۲۹۰ است که از ۰/۰۵ کوچک‌تر و در نتیجه فرض صفر رد و فرضیه اصلی تأیید می‌شود. بنابراین از نظر پاسخ‌دهندگان بین ویژگی‌های کارکنان و تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. از نظر جامعه نمونه، از بین ویژگی‌های چهارگانه کارکنان، ویژگی‌های اخلاقی، بالاترین همبستگی و ویژگی‌های روانی، مهارت‌های حرفه‌ای و دانش کارکنان به ترتیب در رده‌های بعدی قرار دارند.

نتیجه‌گیری

الف) در پژوهش حاضر به بیان ویژگی‌های انسانی اخلاق، مهارت‌ها، سلامت و دانش پرداخته شد و رابطه آنها با تحقق رویکرد جامعه‌محور سنجیده شد که حاکی از وجود رابطه مثبت بین مؤلفه‌های ذکر شده و تحقق رویکرد جامعه‌محور است. نوروزی (۱۳۹۱) به برخی ویژگی‌های فردی کارکنان چون انگیزه، وسعت نظر، قدرت بیان، مثبت‌اندیشی، قدرت حل مسئله و اقدامات آموزشی مثل آموزش مهارت‌های ارتباطی، آموزش مشاوره و مددکاری اجتماعی که برای پلیس جامعه‌محور مؤثرند، اشاره می‌کند. شاخص‌های اشاره شده با شاخص‌های احصا شده برای مؤلفه‌های پژوهش حاضر مثل دانش، مهارت، اخلاق و سلامت اداری کارکنان کاملاً نزدیک و در برخی موارد هم‌خوانی دارد. قهرمانی (۱۳۸۸) متغیرهای پانزده‌گانه‌ای را برای پلیس جامعه‌محور لازم می‌داند که منابع انسانی یکی از آن متغیرها است و با عنایت به نتایج پژوهش، نقشی کلیدی برای آن قائل است. موضوعی که متغیر اصلی این پژوهش است و از این جهت بین این دو پژوهش قرابت زیادی وجود دارد. جهانتاب (۱۳۹۱) شاخص‌هایی را برای منابع انسانی، براساس مفاد پژوهش برمی‌شمارد که بخشی از آنها به اخلاق، بخشی به دانش و بخشی به مهارت نیروی انسانی مرتبط است و موارد اخیر مؤلفه‌های قید شده برای سرمایه‌های انسانی هستند که تأثیر آنها بر تحقق رویکرد جامعه‌محوری در این پژوهش به اثبات رسید.

ب) همان‌طور که در نظریه‌های مربوط به بحث مطرح شده و در همین پژوهش نیز مورد تأیید قرار گرفته است، میان هریک از ابعاد چهارگانه ویژگی‌های کارکنان و تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون فرضیه اول بیانگر آن است که بین ویژگی‌های اخلاقی کارکنان و تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس رابطه معنی‌داری معادل ۸۸٪ وجود دارد که نشان‌دهنده همبستگی نسبتاً زیاد است. این موضوع نشان‌دهنده آن است که از نظر پاسخ‌دهندگان ویژگی‌های اخلاقی کارکنان بیشترین نقش را در تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس دارد. پاسخ‌دهندگان این پژوهش هم‌سو با ادبیات نظری پژوهش برای اخلاق نقشی مبنایی قائل‌اند. به عبارتی؛ دانش و مهارت حرفه‌ای فاقد اخلاق را به‌عنوان ابزاری که سازمان را به هدف رهنمون سازد، نمی‌دانند. بنابراین توجه به مقوله اخلاق در کنار دانش و مهارت به عبارتی توأم بودن تخصص و تعهد امری مهم در مدیریت رفتار سازمانی محسوب می‌شود. بسیاری از مشکلات حوزه اخلاق در سازمان‌ها، ناشی از نگرش سنتی مدیران به اخلاق است. آنها در نگرش سنتی خود به معضلات اخلاقی فقط فضیلت‌محور یا ارزش‌مدار هستند نه مسئله‌محور. به‌طور قطع همه مشکلات اخلاقی با امر و نهی حل نخواهد شد بلکه باید نسبت به حل ریشه‌ای یک مسئله که چه بسا یک جابجایی شغلی یا یگانی باشد، اقدام کرد.

ج) نتایج آزمون فرضیه دوم بیانگر آن است که بین مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان و تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس رابطه معنی‌داری معادل ۸۵٪ وجود دارد که نشان‌دهنده همبستگی نسبتاً زیاد است و میزان همبستگی آن در آزمون فرضیه مربوطه نشان داده شده است. بخش عمده‌ای از تعامل مستقیم کارکنان و مردم به مهارت کارکنان بستگی دارد. مهارت کلامی، مهارت ارتباطی، مهارت اجتماعی و مهارت تأثیر بر دیگران، پیش‌نیاز یک تعامل خوب و سازنده بین پلیس و مردم است. از طرفی برخوردار بودن کارکنان از مهارت‌های خاص پلیسی در پیشگیری از جرم یا تعقیب و دستگیری مجرمان موجب افزایش اعتماد مردم به پلیس خواهد شد و این اعتماد موجب ترغیب مردم برای مشارکت فعال‌تر در تصمیم‌سازی‌ها و اجرای برنامه‌های پلیس خواهد شد. تغییر سرفصل‌های آموزشی یا تغییر شاخص‌های گزینشی می‌تواند به افزایش مهارت حرفه‌ای کارکنان کمک کند.

د) نتایج آزمون فرضیه سوم بیانگر آن است که بین سلامت روانی کارکنان و تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس رابطه معنی‌داری معادل ۰/۸۷ وجود دارد که نشان‌دهنده همبستگی نسبتاً خوب است و میزان همبستگی آن در آزمون فرضیه مربوطه نشان داده شده است. رضایت شغلی، روحیه، خوش‌بینی، قدرت ارتباط با دیگران، تعهد سازمانی و انگیزش کارکنان به‌عنوان ویژگی‌های مثبت روانی مثل یک موتور محرک و نیروی پیشران، افراد سازمان را برای رسیدن سازمان به اهداف پیش‌بینی شده کمک می‌کند. با توجه به شاخص‌های برشمرده شده برای سلامت روانی، به‌نظر می‌رسد؛ سازمان‌هایی که با جامعه در ارتباط هستند یا در پی مشارکت‌طلبی هستند، بیش از سایر سازمان‌ها به افراد برخوردار از سلامت روان نیاز دارند. زیرا مدام در شرایط مختلف قرار می‌گیرند و تطبیق با شرایط مختلف به هوش هیجانی بالاتری نیازمند است.

ه) نتایج آزمون فرضیه چهارم بیانگر آن است که بین دانش کارکنان و تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس رابطه معنی‌داری معادل ۸۳٪ وجود دارد که نشان‌دهنده همبستگی زیاد است و میزان همبستگی آن در آزمون فرضیه مربوطه نشان داده شده است. دانش همچون چراغ راه، انسان را برای رسیدن به هدف راهنمایی می‌کند. ولی تنها رسیدن به هدف کافی نیست. این‌که چگونه و با چه هزینه‌ای به هدف رسیده‌ایم مهم است. آیا رسیدن به هدف برابر از دست دادن مقبولیت است؟ اگر این‌گونه باشد ادامه مسیر و دست‌یافتن به اهداف بلندتر دشوار به‌نظر می‌رسد زیرا سازمان‌ها نمی‌توانند در زمان متوقف شوند و قبل از رسیدن به هدف ترسیمی، باید چشم‌انداز دورتری را برای خود ترسیم کنند تا در فضای رقابتی از رقبا عقب نمانند. سازمان دانش‌پایه رضایت‌دی‌نفعان را مدنظر قرار می‌دهد. رویکرد جامعه‌محور برای رسیدن به هدف هم رضایت مردم را به‌دنبال دارد و هم افزایش مقبولیت را و در نتیجه نه تنها انگیزه همراهی سازمان برای رسیدن به اهداف متعالی‌تر، در مردم به‌عنوان ذی‌نفع سازمان باقی می‌ماند، بلکه افزایش نیز پیدا می‌کند.

و) نتایج آزمون فرضیه اصلی نیز بیانگر آن است که بین ویژگی‌های کارکنان و تحقق رویکرد جامعه‌محوری پلیس رابطه معنی‌داری معادل ۸۶٪ وجود دارد که نشان‌دهنده همبستگی زیاد است. بنابراین فرضیه اصلی پژوهش نیز مطابق با مبانی نظری پژوهش مورد تأیید قرار گرفت.

بنابراین توجه جدی به سرمایه‌های انسانی و تقویت مهارت‌ها و ویژگی‌های انسانی که جنبه اکتسابی دارد و جذب و استخدام کارکنانی که ویژگی ذاتی آنها مطابق با شاخص‌های به‌دست آمده برای تحقق رویکرد جامعه‌محوری است، می‌تواند سازمان پلیس را در کنار سایر مؤلفه‌های تأثیرگذار مثل آموزش، ساختار، قوانین، فناوری‌های روز و سبک مناسب رهبری به تحقق رویکرد جامعه‌محوری رهنمون سازد. در حال حاضر پرداختن به موضوع حاشیه‌نشینی و حل مشکلات و آسیب‌های اجتماعی در مناطق حاشیه‌نشین، از اولویت‌های نیروی انتظامی است. از ابزارهای مهم رفع مشکلات در مناطق حاشیه‌نشین، برقراری ارتباط بیشتر بین مردم و پلیس است. هر چند تشکیل دواير اجتماعي در کلانتری‌ها توانسته است راه ارتباطی بین مردم و پلیس را هموارتر کند ولی در نظر نگرفتن مشاغلی که به‌طور واضح ارتباط پلیس و مردم را مشخص کند، موضوع را با ابهام مواجه کرده است، به‌طوری‌که کارکنان این دواير معمولاً در کلانتری می‌مانند تا مردم به آنها مراجعه کنند درحالی‌که عنوان و وظایف کارکنان در شغل باید آنها را به میان مردم رهسپار کند.

پیشنهادها

۱. توسعه برنامه‌ها و آموزش‌های مبتنی بر توانمندسازی کارکنان در ابعاد اجتماعی، تخصصی و روانی و همزمان بازتعریف ساختارهایی که بتواند زمینه ارتباط کارکنان توانمند یا به‌عبارتی صحیح‌تر زمینه ارتباط سرمایه‌های انسانی را با بدنه جامعه فراهم کند، امری لازم به‌نظر می‌رسد.
۲. تبیین عملکردها و اقدام‌های موفقیت‌آمیز، حاصل مشارکت و همکاری مردم با هدف افزایش سطح اعتماد بین پلیس و مردم می‌تواند منجر به افزایش انگیزه کارکنان و در نتیجه ارتباط و اعتماد دو سویه بین مردم و پلیس شود.
۳. تناسب شغل و شاغل از موضوعات مهم در افزایش بهره‌وری سازمان‌هاست. تلاش نیروی انتظامی باید بر جذب و بکارگیری کسانی باشد که بتوانند ضمن برقراری ارتباط آسان با مردم، از قدرت تأثیرگذاری بر آنها نیز برخوردار باشند.
۴. بازتعریف سرفصل‌های آموزشی و افزایش وزن دروس مهارتی نسبت به دانشی می‌تواند به افزایش مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان کمک کند.

فهرست منابع

- پیترز، تام و واترمن، رابرت (۱۹۸۲). به‌سوی بهترین‌ها. مهدی قراچه‌داغی (مترجم). تهران: هم‌آگاه.
- ترویانوویچ، رابرت و بانی ناکروکس (۱۳۸۳). پلیس جامعه‌محور. گروه ترجمه مرکز مطالعات و تحقیقات راهبردی نیروی انتظامی (مترجم). تهران: انتشارات فرات.
- تقوی، سوده‌سادات (۱۳۸۶). برخی عوامل مؤثر بر بهداشت روان. مجله طویی. شماره ۲۴.
- تولایی، روح‌الله (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان. دوماهنامه علمی-ترویجی توسعه انسانی پلیس. شماره ۲۵، ۴۵-۶۴.
- جهانتاب، محمد (۱۳۹۱). تبیین راه‌های مشارکت محلی در پیشگیری از جرم، فصلنامه علمی-ترویجی پیشگیری از جرم. حویزوی، عبدالامام (۱۳۹۲). مهارت‌های ارتباطی بازآموزی حج، تهران: سازمان حج و زیارت، مرکز آموزش کارگزاران. دانشفرد، کرم‌الله (۱۳۸۵). اداره اثربخش سازمان‌های دانایی‌محور. فصلنامه تدبیر. شماره ۱۷۴، ۱۸-۳۰.
- فقیه، ابوالحسن و رضائی‌منش، بهروز (۱۳۸۴). اخلاق اداری. مطالعات مدیریت. شماره ۴۷، ۲۵-۵۰.
- قراملکی، احدفرامرز (۱۳۸۷). درآمدی بر اخلاق حرفه‌ای، تهران: انتشارات سرآمد.
- قهرمانی، علی‌اکبر (۱۳۸۸). طراحی الگوی مدیریت پلیس جامعه‌محور در ایران. رساله دکتری. دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
- مهدوی، محمد (۱۳۸۸). طراحی الگوی سنجش آمادگی سازمانی در جهت سازمان دانش‌محور (موردکاوی: مرکز توسعه فناوری‌های نوین). پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- میلر، اس، لیندا و کارن، ام هس (۱۳۸۴). پلیس در اجتماع. محمدرضا کلهر (مترجم). تهران: معاونت پژوهش دانشگاه علوم انتظامی امین.
- نوابخش، مهرداد و پوریوسفی، حمید (۱۳۸۵). نقش دین و باورهای مذهبی بر سلامت روان. مجله پژوهش دینی. شماره چهاردهم.
- نوروزی، بهرام (۱۳۹۱). طراحی نظام پلیس جامعه‌محور با تأکید بر پیشگیری از جرم؛ رساله دکتری دانشگاه جامع امام حسین (علیه‌السلام).
- نوروزی، بهرام؛ بارانی، محمد و سرکشکیان، سیدمحمدحسین (۱۳۹۱). پیشگیری از جرم تا عمل با تأکید بر نقش پلیس. تهران: مرکز تحقیقات کاربردی پلیس پیشگیری نیروی انتظامی.
- Adams, R. E., Rohe, W. M., Arcury, T. A (2005). Awareness of community- oriented policing and neighborhood perceptions in five small to midsize cities *Journal of Criminal Justice*. 33, 43- 54.
- Becker, B. E., Huselid, M. A., & Ulrich, D (2001). *The HR Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press*. Scorecard: linking people, strategy and performance.
- Becker, G.S (2009). The age of human capital. Education in the Twenty-First Century. Retrieved from the World Wide Web: <http://economics.dlut.edu.cn/uploadfiles/20081106200614853.pdf>, accessed 11 August 2010.
- Bologna, D & Osatuke, K (2013). Communication and psychological safety in veterans health administration work environment, *Journal of Health Organization and Management*. 28(6), 754-776.
- Crank, J.P (1990). Police: Professionals or craftsmen? An empirical assessment of professionalism and craftsmanship among eight municipal police agencies, *Journal of Criminal Justice*. 18(4), 333-349.

- Schultz, T.W (1992) Investment in Human Capital. New York. The Free Press.
- Schultz, T. W (1961). Investment in Human Capital. American Economic Review. 51, 1-17
- Burud, S. & Tumolo, M (2004). Leveraging the new human capital: Adaptive strategies, results achieved, and stories of transformation. Palo Alto, CA: Davies-Black Publishing.
- Waterman, R. H., Peters, T. J., & Phillips, J. R (1980). Structure is not organization, Business Horizons. 23(3), 14-26.

