

برساخت اجتماعی رفتار مطلوب کارکنان نیروی انتظامی از نگاه دانشجویان

اصغر آقایی^۱، پدram جاهدی^۲ و حامد کرمی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۲/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۲/۱۷

چکیده

زمینه و هدف: نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نقش مهمی در تأمین رضایت افراد جامعه دارد. رضایت افراد از نیروی انتظامی، حاصل مقایسه الگوی ذهنی افراد از رفتار مطلوب و رفتار واقعی ماموران نیروی انتظامی است. هدف پژوهش حاضر شناسایی عنصرهای برساخت اجتماعی رفتار مطلوب نیروی انتظامی است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت داده‌ها، کیفی است. بر مبنای رویکرد برساخت‌گرایی اجتماعی از روش حافظه‌ران استفاده می‌شود. جامعه آماری پژوهش دانشجویان دانشگاه علامه طباطبائی واقع در پردیس مرکزی هستند. به دلیل دشواری جلب نظر افراد برای مشارکت در روند پژوهش، روش نمونه‌گیری، غیرتصادفی از نوع در دسترس است. به دلیل الزام به دستیابی به اشباع نظری، حجم نمونه پژوهش باز است و در عمل طی فرآیند جمع‌آوری و بررسی داستان‌ها تعیین شد. تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از کدگذاری به روش حافظه‌ران به منظور شناسایی عنصرهای سوژه پژوهش انجام شد. سنجش پایایی با استفاده از روش بازآزمون منجر به محاسبه نود و چهار درصد پایایی برای کدگذاری شد.

یافته‌ها: نتایج کدگذاری داده‌های جمع‌آوری شده نشان داد که ساخت اجتماعی واقعیت رفتار مطلوب نیروی انتظامی دارای بیست و هشت عنصر گوش شنوا، ادبیات مناسب، بله گفتن، سلام کردن، استفاده از زبان مادری، شعر خواندن، تأیید کلامی سخن، شما خطاب کردن، جدی بودن، چشم گفتن، هم‌صحبتی با کودکان، احترام، تأیید با حرکت سر، نگاه رو به پایین، همدلی، سکوت، آراستگی، تمرکز، چهره گشاده، حفظ فاصله، لحن ملایم، حمایت از مظلوم، آهسته سخن گفتن، حمایت از زنان، اشتیاق، لبخند زدن، استواری و تسلط بر خویشان است.

نتایج: بررسی عنصرهای پدیدار شده حاکی از وجود دو دسته عنصرهای کلامی و عنصرهای غیر کلامی در ساخت اجتماعی واقعیت رفتار مطلوب نیروی انتظامی است. نتایج حاکی از آن است که بدون در نظر گرفتن موقعیت بروز رفتار، تصویری به شدت منسجم و یکپارچه از رفتار مطلوب ماموران نیروی انتظامی در ذهن افراد وجود دارد.

واژگان اصلی: برساخت‌گرایی اجتماعی، ساخت اجتماعی واقعیت، مفهوم‌های ذهنی، حافظه‌ران، نیروی انتظامی.

استاد: آقایی، اصغر؛ جاهدی، پدram و کرمی، حامد. (۱۳۹۸). برساخت اجتماعی رفتار مطلوب کارکنان نیروی انتظامی از نگاه دانشجویان. فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۱۵(۱)، صص ۱۷۱-۱۸۸.

۱. استادیار گروه آماج، دانشکده منابع سازمانی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه: Aghayee_1340@yahoo.com
۲. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. رایانامه: Pedram.jahedi@gmail.com
۳. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: HamedKarami2010@gmail.com

مقدمه

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران که به صورت خلاصه ناجا نامیده می‌شود به‌عنوان شاخه‌ای از نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران تحت نظارت وزارت کشور قرار دارد. نیروی انتظامی در سال هزار و سیصد و هفتاد هجری شمسی از ادغام شهربانی، ژاندارمری و کمیته انقلاب اسلامی ایجاد شد. هدف از تشکیل نیروی انتظامی، برقراری نظم و امنیت، تأمین آسایش فردی و عمومی و پاسداری از دستاوردهای انقلاب اسلامی در چارچوب قانون تعیین شده است (قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۰).

روابط انسان در جامعه تحت تأثیر دو نیروی نظم و آزادی شکل می‌گیرد (بریان، کانلی و نگل، ۲۰۱۹، ص ۹۳). از یک سو زندگی اجتماعی نیازمند نظم و انضباط است و از سوی دیگر انسان موجودی آزاد است. اگرچه انسان براساس فطرتش موجودی عالم و عادل است و این موضوع برقراری نظم و انضباط در جامعه انسانی را سهولت می‌بخشد، اما انسان براساس طبیعتش موجودی استخدام‌گر و بهره‌جو است و اگر آزادی انسان محدود نشود استخدام‌گری و بهره‌جویی انسان از دیگران بی‌حد و حصر خواهد بود. از سوی دیگر نظم بدون قانون در جامعه انسانی متجلی نمی‌شود. دوگانه نظم و آزادی در حقیقت مبین اهمیت وجود قانون در جامعه انسانی است (جوادی‌آملی، ۱۳۸۸، ص ۵۹۲). فارغ از کیفیت قانون موجود باید توجه داشت که رعایت قانون در جامعه انسانی خود تحت تأثیر دوگانه نظم و آزادی قرار دارد. طبیعت استخدام‌گر و بهره‌جویی انسان وی را به سمت رعایت نکردن و دور زدن قانون برای استخدام‌گری و بهره‌جویی بیشتر سوق می‌دهد. در این شرایط وجود نیرویی برای نظارت بر اجرای صحیح قانون و پیگیری افراد متمرد از قانون احساس می‌شود. نشانه‌هایی از وجود چنین نیرویی، از گذشته‌های بسیار دور وجود دارد (هانسن^۲، ۲۰۱۹، ص ۳۳۸) و امروزه کمتر دولتی را می‌توان مثال زد که در حال حکمرانی بر جوامعی بدون وجود نیروی برقرارکننده نظم و قانون یا نیروی انتظامی باشند (دزموند، پاپاکریستوس و کرک^۳، ۲۰۲۰، ص ۱۸۴). براساس نظام‌نامه رفتار ماموران نیروی انتظامی مصوب سازمان ملل متحد (۱۹۷۹، ص ۱) نیروی انتظامی قوه‌ای است که در چارچوب مرزهای ملی و در قالب قوانین هر کشور، وظیفه برقراری نظم و تعقیب افراد مخل نظم را برعهده دارد. ماموران انتظامی با یا بدون لباس یک شکل، از نظام‌نامه رفتار نیروی انتظامی آن کشور پیروی می‌کنند. ماموران نیروی انتظامی از یک سو باید در اجرای وظایف خود کرامت تمام انسان‌ها را محترم شمرده و در مواجهه با انسان‌ها، مطابق با تفسیرهای ملی اعلامیه جهانی حقوق بشر اقدام کنند و از سوی دیگر باید مطابق با الگوی قابل قبول، در چارچوب فرهنگ ملی با هم‌وطنان خود رفتار کنند.

رویکرد هر مجموعه انسانی نسبت به محیط پیرامون خود تحت تأثیر دو نیرو است. نیروی اول پیروی از هدف‌هایی است که در قالب زبانی بین اعضای مجموعه به اشتراک گذاشته می‌شود و نیروی دوم ارتباطاتی است که نیروهای محیطی با اعضای مجموعه برای درک متقابل و هم‌زیستی مسالمت‌آمیز برقرار می‌کنند (سومک و نامن^۴، ۲۰۱۹).

-
1. Bryan, Connolly & Nagle
 2. Hansen.
 3. Desmond, Papa Christos & Kirk
 4. Somech & Naamneh

ص ۵۷). اگرچه این دوگانه در تمام مجموعه‌های انسانی در تمام سطح‌ها وجود دارد، اما در نیروی انتظامی این دوگانه بحرانی‌تر است. از منظر نیروی هدف درحالی‌که کارکنان نیروی انتظامی وظایفی عینی در مواجهه با انسان‌های واقعی بر عهده دارند، هدف‌های نیروی انتظامی یعنی ایجاد نظم و انضباط، تأمین آسایش فردی و عمومی و پاسداری از دستاوردهای انقلاب اسلامی مفهومی با سطح انتزاع بسیار بالا هستند. از منظر نیروهای محیطی نیز باید در نظر داشت که ماهیت هدف‌های نیروی انتظامی به‌گونه‌ای است که برقراری ارتباط مؤثر ماموران نیروی انتظامی با عامه مردم برای درک متقابل را محدود می‌کند. مفهومی‌های ذهنی در طی زمان دچار تغییر و تحول می‌شوند به‌طوری‌که هر لحظه و هر شخص، تفسیرهای جدیدی از آنها استنباط می‌شود (اسکولنیکوف^۱، ۲۰۱۸، ص ۱۱۸). این موضوع درباره اهداف نیروی انتظامی به‌عنوان مفهومی‌های ذهنی و ماموران نیروی انتظامی به‌عنوان شخص در مواجهه با عامه مردم صادق است، بنابراین عینیت یافتن اهداف نیروی انتظامی در رفتار ماموران نیروی انتظامی در مواجهه با عامه مردم وابسته به تفسیرهای شخصی ماموران نیروی انتظامی است. در عین حال باید توجه داشت که تفسیر ماموران نیروی انتظامی از اهداف نیروی انتظامی نباید در خلأ صورت بگیرد، بلکه نیروهای محیطی باید با برقراری ارتباط مؤثر برای شکل‌گیری تفسیرهای درست و نمود تفسیرهای درست در قالب‌های رفتاری درست، مشارکت داشته باشند.

مشارکت نکردن نیروهای محیطی در تعیین مصداق‌های رفتاری متناسب با هدف‌های انتزاعی نیروی انتظامی و تفسیرهای شخصی ماموران نیروی انتظامی ممکن است موجب مخدوش شدن تصویر نیروی انتظامی و سلب اعتماد عمومی شود. برای ایجاد تصویری مناسب از نیروی انتظامی در ذهن افراد باید مطلوب‌های ذهنی افراد از رفتار مطلوب نیروی انتظامی در قالب عنصرهای رفتار مطلوب نیروی انتظامی شناسایی شود و در رفتار ماموران نیروی انتظامی نمود پیدا کند. این فرآیند درباره سایر مجموعه‌ها ممکن است در سطح فردی صورت گیرد. برای مثال مشتری یک فروشگاه می‌تواند با بیان نظرات خود، فروشنده را از مطلوب ذهنی خود درباره رفتار مطلوب فروشنده آگاه سازد. در نیروی انتظامی، دخالت مطلوب‌های ذهنی افراد از رفتار مطلوب در سطح فردی به دو دلیل با محدودیت مواجه است. دلیل اول ماهیت متفاوت اهداف نیروی انتظامی با سایر مجموعه‌ها است. نیروی انتظامی برقرارکننده نظم و امنیت، تأمین‌کننده آسایش فردی و عمومی است و دخالت مطلوب‌های ذهنی افراد نباید این اهداف خطیر را دچار خدشه کند. دلیل دوم، محدودیت در برقراری ارتباط ماموران نیروی انتظامی با عامه مردم است. اهداف خطیر نیروی انتظامی سبب محدودیت در ارتباط ماموران نیروی انتظامی با عامه مردم است و این محدودیت از سوی مردم نیز تقویت می‌شود.

برای شناسایی عنصرهای مطلوب‌های ذهنی افراد از رفتار مطلوب نیروی انتظامی می‌توان به شیوه‌ای غیرمستقیم اقدام کرد. در این حالت می‌توان با واسطه‌شدن پژوهش‌گران و استفاده از روش‌های مبتنی بر فراقکنی، رفتار مطلوب ماموران نیروی انتظامی از دیدگاه افراد را شناسایی کرد. در این حالت الگوی رفتار مطلوب شناسایی و پس از بررسی سازگاری با اهداف خطیر نیروی انتظامی از سوی مسئولان امر به ماموران نیروی انتظامی منتقل می‌شود. بر این

اساس هدف از پژوهش حاضر شناسایی برساخت اجتماعی واقعیت رفتار مطلوب نیروی انتظامی است. برای دستیابی به این هدف از روش حافظه‌ران به‌عنوان روشی مبتنی بر فرافکنی استفاده می‌شود. این روش برساخت اجتماعی واقعیت را در قالب مفهوم‌ها یا عنصرهای سازنده آن شناسایی می‌کند. بر این اساس در پژوهش حاضر به دنبال پاسخ‌گویی به این پرسش هستیم که برساخت اجتماعی واقعیت رفتار مطلوب نیروی انتظامی متشکل از چه عنصرهایی است؟

پیشینه: رضایی (۱۳۸۸) موضوع ارتباط کلامی پلیس راهور در تعامل با مردم را بررسی کرده است. براساس تحلیل وی ارتباط کلامی مؤثر پلیس با مردم در قالب یک الگو با سبک و دستور زبان مشخص نمی‌گنجد، زیرا ارتباط کلامی در زمینه موضوعی و موقعیتی معنا می‌یابد. در عین حال توصیه وی استفاده از زبان معیار در ارتباطات کلامی پلیس راهور با مردم و تقویت ارتباط کلامی با ارتباطات غیرکلامی مؤثر است. در این پژوهش عاملیت ماموران نیروی انتظامی تنها از جنبه ارتباط کلامی بررسی شده است. عسگری خانقاه و عامری (۱۳۸۷) در پژوهشی مردم‌شناختی اثر نحوه رفتار ماموران نیروی انتظامی بر مشارکت اجتماعی مردم برای کاهش وقوع جرم را در سطح شهرستان گرمسار بررسی کردند. براساس نتایج این پژوهش، موفقیت نیروی انتظامی در افزایش سطح مشارکت مردم برای کاهش وقوع جرم در گرو رفتار مناسب ماموران نیروی انتظامی با مردم است. نیروی انتظامی با مدیریت صحیح رفتار ماموران خود می‌تواند موجب درونی‌سازی هنجارها، احترام به قانون و همکاری برای برقراری نظم و انضباط در میان عامه مردم شود. در این پژوهش عاملیت ماموران نیروی انتظامی تنها از جنبه ارتباط غیرکلامی بررسی شده است. پور، سعادت‌یار و بیطرف (۱۳۹۳، ص ۵۷) موضوع رضایت از نیروی انتظامی و نقش عوامل مرتبط با رضایت از نیروی انتظامی را بررسی کردند. بنابر یافته‌های آنها وظیفه نیروی انتظامی تسهیل شرایط زندگی مردم است و نیروی انتظامی به‌عنوان یک سازمان ارائه‌کننده خدمت، باید رضایت مردم را جلب کند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که عواملی چون قربانی جرم‌شدن، رسانه‌ها، ارتباط با نیروی انتظامی، ترس از جرم و کیفیت ادراک شده از زندگی بر رضایت از نیروی انتظامی اثرگذار است. در این پژوهش بدون آنکه تصویری کلی از عوامل برآوردکننده رضایت مردم ارائه شود، تنها پنج مورد تأثیرگذار بررسی شد. کبیری، رحمتی و رضایی‌زاده (۱۳۹۳) نقش رفتار ماموران نیروی انتظامی در کاهش هیجان و پرخاشگری افراد به یکدیگر را در میان تماشاگران در یک محیط ورزشی بررسی کردند. نتایج بررسی آنها نشان داد که ارزیابی تماشاگران در مورد عملکرد نیروی انتظامی در غالب مواقع مثبت است و همچنین میان عملکرد ماموران نیروی انتظامی با میزان پرخاشگری افراد با یکدیگر همبستگی معناداری وجود دارد. در این پژوهش نیز برآورد کلی مردم از رفتار ماموران نیروی انتظامی بررسی شده است و به موضوع انتظار مردم از رفتار مطلوب نیروی انتظامی پرداخته نشده است. بردفورد، میلانی و جکسون^۱ (۲۰۱۷، ص ۶۱۴) در پژوهشی مقبولیت بروز و پذیرش خشونت نیروهای پلیس از سوی گروه‌های مختلف اجتماعی را بررسی کردند. نتایج پژوهش نشان داد گروه‌هایی که مواجهه بیشتری با پلیس و نیروهای پلیس دارند، بروز

1. Bradford, Milani & Jackson

خشونت نیروهای پلیس را بیشتر به عنوان امری قابل قبول می‌پذیرند. یکم، رایشنکار و کوپک^۱ (۲۰۱۹) موضوع کیفیت ادراک نیروهای پلیس از شهروندان و تأثیر آن بر نحوه مواجهه با شهروندان در دو کشور غنا و چین را بررسی کردند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که پلیس‌های غنایی به صورت معناداری ادراک بهتری نسبت به هم‌وطنان خود دارند و این موضوع موجب مواجهه ملایم‌تر آن‌ها با هم‌وطنان خود می‌شود. براساس نتایج این پژوهش می‌توان استدلال کرد که ادراک عمومی نیروهای پلیس به گونه‌ای معنادار بر نحوه مواجهه با شهروندان تأثیرگذار است. اوسس و راپاپورت^۲ (۲۰۲۰) در پژوهش خود به این پرسش اساسی پاسخ دادند که آیا رفتار نیروهای پلیس در طی سال‌های اخیر در حال بدتر شدن است؟ پژوهش‌گران با استناد به داده‌های شرکت‌های بیمه استدلال می‌کنند که اگرچه رفتارهای خشونت‌آمیز و خلاف قانون نیروهای پلیس در حال کاهش است، اما واکنش‌های اجتماعی و دادخواهی در برابر این‌گونه رفتارها در حال افزایش است. پژوهش‌گران براساس نتایج پژوهش خود استدلال می‌کنند که نظارت بر رفتار نیروهای پلیس با گذر زمان و شدت یافتن واکنش‌های اجتماعی موضوع مهم‌تری می‌شود. مروری بر پیشینه پژوهش حاضر نشان می‌دهد که تمرکز اغلب پژوهش‌ها بر ارزیابی مواجهه افراد با نیروی انتظامی یا بررسی حالت واقع است. ارزیابی حالت واقع اگرچه موجب شناخت بهتر از حالت موجود است، اما راه‌های مشخصی برای بهبود وضعیت ارائه نمی‌کند و از این‌رو در پژوهش حاضر، حالت مطلوب رفتار نیروی انتظامی سوژه پژوهش است.

مبانی نظری: بساخت‌گرایی اجتماعی نظریه‌ای جامعه‌شناختی در باب شناخت با فرض محوریت ساخت مفهوم در کنش‌های میان انسان‌ها و آموزش اجتماعی این مفهوم‌ها است. بر مبنای این نظریه، دانش در بستر تعامل متقابل اجتماعی میان انسان‌ها بساخته می‌شود (هرشمن و رگیو^۳، ۲۰۱۹، ص ۶۴۶). از دیدگاه بساخت‌گرایان هر یک از افراد در ایجاد بساخت اجتماعی به نحوی از انحاء یا با کیفیتی مشخص مشارکت دارند (کناپ^۴، ۲۰۱۹، ص ۸۷). تمرکز بساخت‌گرایان متقدم بر تبیین این موضوع و پیوند نظرات پیشینیان با مفهوم بساخت‌گرایی سبب شد تا متفکران برخاسته از گروه‌های خاموش جامعه همانند طبقه‌های فرودست جامعه و زنان که مشارکت کمتری در تعامل اجتماعی داشتند با تمرکز بر چارچوب بساخت‌گرایی، موضوع بساخت بودن کیفیت مشارکت در جامعه را بررسی کنند (یونگ^۵، ۲۰۱۹، ص ۳).

در پژوهش حاضر از روش حافظه‌ران^۶ به‌عنوان روشی مبتنی بر رویکرد بساخت‌گرایی اجتماعی در شناخت واقعیت‌های اجتماعی استفاده می‌شود. روش حافظه‌ران اولین بار توسط فریگا هائوگ^۷، جامعه‌شناس آلمانی با هدف مطالعه چگونگی یادگیری هنجارهای رفتاری در جامعه از دیدگاه گروه‌های خاموش جامعه با تمرکز بر ساخت

1. Yokum, Ravishankar & Coppock
 2. Ouss & Rappaport
 3. Hirschmann & Regier
 4. Knapp
 5. Jung
 6. Memory-Work
 7. Frigga Haug

مفهوم‌های مرکب اجتماعی و به‌دنبال آن واقعیت‌های اجتماعی توسعه داده شده است (اونیکس و اسمال^۱، ۲۰۰۱، ص ۷۷۴). روش حافظه‌ران با تلاش برای شناسایی عنصرهای سازنده یک مفهوم مرکب اجتماعی، زمینه‌ای برای بررسی مؤثر یک سوژه^۲ را در یک جامعه مشخص فراهم می‌کند (اوونز و تاینینگ^۳، ۲۰۰۹، ص ۱۱۲۸). روش حافظه‌ران به سبب آنکه مبتنی بر فرافکنی است، به گونه‌ای مؤثر اجازه بیان نظرات گروه‌های خاموش را فراهم می‌کند. با گذشت زمان کاربردهای دیگری برای روش حافظه‌ران مطرح شد. از جمله این کاربردها می‌توان به بررسی جنبه‌های احساسی افراد در مواجهه با موقعیت‌هایی که امکان بروز خود واقعیشان را ندارند یا بررسی انتظارات مشتریان از کالاها و خدمات اشاره کرد. امروزه شاید مهم‌ترین کاربرد این روش برای بررسی جمعیت‌ها یا موقعیت‌هایی است که در آن امکان برقراری تعامل سازنده وجود ندارند (اونیکس و اسمال، ۲۰۰۱، ص ۷۷۵). در پژوهش حاضر نیز ماموران نیروی انتظامی به سبب ماهیت شغل خود، استفاده از لباس یک شکل، نحوه تعامل مردم و مانند آن، امکان برقراری یک تعامل سازنده و مواجهه با خود واقعی مردم را ندارند.

به‌طور عام هر کنش انسانی و به‌طور خاص هر کنش ماموران نیروی انتظامی متشکل از سه جنبه است. جنبه اول موقعیت یا زمینه مکانی و زمانی اقدام است. زمینه اقدام در وهله اول ضرورت و در وهله دوم جهت اقدام را تعیین می‌کند. جنبه دوم عاملیت شخص مامور نیروی انتظامی به‌عنوان یک شخص و به‌عنوان یک عضو نیروی انتظامی است. اهمیت عاملیت فردی در نوع انسان، ناشی از اراده آزاد انسانی در سطح یک شخص یا عضوی از یک گروه است. جنبه سوم، عاملیت دیگری یا دیگران است. عاملیت دیگری یا دیگران نیز ناشی از اراده آزاد و تعامل عقل و غریزه انسانی است. اهمیت عاملیت دیگری یا دیگران، ناشی از اراده تاریخی انسان‌ها برای زیستن در جامعه‌ای مدنی است. اراده تاریخی زیستن در جامعه‌ای مدنی بدون اثر عاملیت شخص یا شخص به‌مثابه عضوی از یک گروه بر دیگری یا دیگران، اثر عاملیت دیگری یا دیگران بر شخص یا شخص به‌مثابه عضوی از یک گروه و تعامل بین این دو اثر در پدیداری جهانی تازه معنا ندارد.

هرگونه کنش نیروی انتظامی یا رفتار ماموران نیروی انتظامی در یک موقعیت جمعی را می‌توان با سه ضلع موقعیت، عاملیت شخص به‌عنوان فرد یا عضوی از یک گروه و عاملیت دیگری یا دیگران تبیین کرد. موقعیت‌های متفاوت برای مامور نیروی انتظامی در وهله اول ضرورت ورود به کنش یا خودداری از ورود به کنش و در وهله دوم جهت‌گیری‌های اقدامی متفاوتی می‌آفرینند. در همین زمینه عادل^۴ (۱۳۹۱، ص ۲۵۳) عملکرد ماموران نیروی انتظامی در برقراری نظم و امنیت هنگام بحران زلزله در شهرستان بم را بررسی کرد. نتایج این بررسی نشان داد که بیشتر افراد درگیر در بحران، ارزیابی مثبتی از عملکرد نیروی انتظامی در برقراری نظم و امنیت هنگام بروز بحران دارند و نیروی انتظامی بالاتر از عامه مردم و مسئولان اجرایی، بیشترین نقش را در برقراری نظم و امنیت هنگام بروز بحران ایفا می‌کنند. در این پژوهش کنش ماموران نیروی انتظامی با تأکید بر ضلع موقعیت بررسی شد. در کنش جمعی ماموران نیروی انتظامی، عاملیت شخصی مامور نیروی انتظامی به‌عنوان یک فرد یا عضوی از

1. Onyx & Small
2. Subject
3. Ovens & Tinning

نیروی انتظامی دارای اهمیت است. عاملیت شخصی مامور نیروی انتظامی ناشی از اراده آزاد و تعامل عقل و غریزه انسانی است. اراده آزاد و تعامل عقل و غریزه انسانی در زمینه‌ای گروهی و اجتماعی شکل می‌گیرد یعنی تحت تأثیر اثر عاملیت شخص به‌عنوان یک فرد یا عضوی از یک گروه بر دیگری یا دیگران، اثر عاملیت دیگری یا دیگران بر شخص به‌عنوان یک فرد یا عضوی از یک گروه و تعامل بین این دو اثر است. مامور نیروی انتظامی متناسب با تصویر واقعی و مطلوبی که از شخص خود به‌عنوان یک فرد و عضوی از یک گروه دارد، تصویر واقعی و مطلوبی که دیگران از شخص به‌عنوان یک فرد و عضوی از یک گروه دارند و تعامل بین این دو اثر برای نقش‌آفرینی در کنش‌های جمعی در موقعیت‌های مختلف ورود پیدا می‌کند.

روش

در پژوهش حاضر رفتار مطلوب نیروی انتظامی مفهوم‌پردازی می‌شود و به این منظور یک داستان نوعی^۱ در توصیف رفتار مطلوب نیروی انتظامی توسط افراد روایت می‌شود، بنابراین پژوهش از نظر هدف کاربردی و جهت‌گیری آن توصیفی است. پژوهش در چارچوب رویکرد بساخت‌گرایی اجتماعی^۲ تعریف می‌شود. بر مبنای رویکرد بساخت‌گرایی اجتماعی دانش انسان‌ها همگرا، جمعی و حاصل کنش‌های اجتماعی است (هانگ، میر، بولت و پیلوت^۳، ۲۰۱۷، ص ۷۴۰). در این رویکرد کنش‌های جمعی انسان‌ها منجر به ساخت مفهوم‌های ذهنی جمعی یعنی ابزارهای اندیشه می‌شوند (علی^۴، ۲۰۱۹، ص ۵۳). مفهوم‌های ذهنی جمعی مبنای ساخت واقعیت‌های اجتماعی قرار می‌گیرد (کناپ، ۲۰۱۹، ص ۸۷) و واقعیت‌های اجتماعی در هر جمعی یکتا و منحصر به فرد هستند (تیلور^۵، ۲۰۱۸، ص ۲۱۷). بر اساس این رویکرد، کنش یا رفتار متقابل نیروی انتظامی و مردم منجر به ساخت مفهوم نیروی انتظامی می‌شود، مفهوم نیروی انتظامی مبنای ساخت واقعیت رفتار نیروی انتظامی با مردم قرار می‌گیرد و واقعیت نیروی انتظامی در جامعه ایران نسبت به سایر جوامع منحصر به فرد است. بر این اساس می‌توان واقعیت رفتار نیروی انتظامی جمهوری اسلامی را در چارچوب رویکرد بساخت‌گرایی اجتماعی بررسی کرد.

در پژوهش حاضر از روش حافظه‌ران استفاده می‌شود. با استفاده از روش حافظه‌ران می‌توان هنجارهای رفتاری از مفهوم مرکب نیروی انتظامی را بررسی کرد. روش حافظه‌ران با شناسایی عنصرهای مطلوب در رفتار نیروی انتظامی، زمینه را برای بررسی مؤثر واقعیت نیروی انتظامی در جامعه ایران فراهم می‌کند. در روش حافظه‌ران انعکاس عین واقعیت مفهوم‌ها در خاطره‌های افراد به‌عنوان پیش‌فرض پذیرفته می‌شود و تلاش پژوهشگر معطوف به بازنمایاندن عین واقعیت ذهنی مفهوم‌ها در فضایی بین ذهنی برای درک بهتر مفهوم‌ها است (جانسون، کیول و کاسینا^۶، ۲۰۱۸، ص ۱۷). در روش حافظه‌ران تکامل و تداخل ساختار عین واقعیت مفهوم‌ها در فضایی بین ذهنی

۱. داستان نوعی در اینجا به معنای داستانی است که روایتی از زندگی روزمره افراد یک جامعه را بیان می‌کند.

2. Social constructivism
3. Hång, Meijer, Bulte & Pilot
4. Ali
5. Taylor
6. Johnson, Kivel & Cousineau

به‌عنوان پیش‌فرض پذیرفته می‌شود و موفقیت پژوهشگر در گرو ساخت معمای واقعیت اجتماعی بین ذهنی از اجزای ذهنی پراکنده است. در بررسی عنصرهای مطلوب رفتار نیروی انتظامی، انعکاس عین واقعیت نیروی انتظامی در خاطره‌های افراد به‌عنوان پیش‌فرض پذیرفته شده است و تلاش پژوهشگر معطوف به بازنمایاندن عین واقعیت ذهنی نیروی انتظامی در فضایی بین ذهنی برای درک بهتر آن است. در بررسی عنصرهای مطلوب رفتار نیروی انتظامی همچنین تکامل و تداخل ساختار عین واقعیت نیروی انتظامی در فضایی بین ذهنی به‌عنوان پیش‌فرض مورد پذیرش قرار می‌گیرد و موفقیت پژوهشگران در گرو ساخت معمای واقعیت اجتماعی نیروی انتظامی از اجزای ذهنی پراکنده است.

حافظه‌ران روشی سه مرحله‌ای است. مرحله اول حافظه‌ران شامل جمع‌آوری داستان‌های مکتوب افراد در مورد سوژه برای انعکاس عین واقعیت مفهوم‌ها است. این داستان‌ها بدون حضور پژوهشگران در فضایی آرام با دست‌خط افراد نوشته می‌شود. اونیکس و اسمال (۲۰۰۱، ص ۷۷۶) به نقل از کرافورد، کیپاکس، اونیکس، گالت و بنتون (۱۹۹۲) در مورد این داستان‌ها چهار شرط مطرح می‌کنند. شرط اول روایت یک داستان پیرامون یک سوژه مشخص است، شرط دوم روایت داستان از نگاه سوم شخص و استفاده از اسم‌های مستعار است، شرط سوم طرح یک داستان کلی، نوعی و روزمره است و شرط چهارم استفاده از توصیف‌های تجربی روزمره است. مرحله دوم حافظه‌ران بررسی داستان‌ها در ترازوی دیگر داستان‌ها در فضایی بین ذهنی برای شناسایی اجزای واقعیت اجتماعی است. در این مرحله عنصرهای سازنده واقعیت اجتماعی از توصیف‌های تجربی تأییدکننده و تکمیل‌کننده در داستان‌های متفاوت استخراج می‌شود و عنصرهایی که حداقل در بیست و پنج درصد از داستان‌ها شناسایی شوند برای بازنمایی واقعیت انتخاب می‌شوند. در مرحله سوم حافظه‌ران عنصرهای سازنده واقعیت اجتماعی دسته‌بندی و ارائه می‌شوند.

در روش حافظه‌ران به‌دلیل دشواری مشارکت افراد که ناشی از الزام به داستان‌پردازی است، پژوهشگران با محدودیت در تعیین جامعه آماری و انتخاب روش نمونه‌گیری مواجه هستند (استون، سولارد، میگاز و وولف^۲، ۲۰۱۸، ص ۴). جامعه آماری پژوهش حاضر دانشجویان دانشگاه علامه طباطبائی واقع در پردیس مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی هستند. به‌دلیل دشواری جلب نظر افراد برای مشارکت در روند پژوهش، روش نمونه‌گیری، غیرتصادفی از نوع در دسترس است. به‌دلیل الزام به دستیابی به اشباع نظری (اونیکس و اسمال، ۲۰۰۱، ص ۷۷۶) حجم نمونه پژوهش باز است و در عمل طی فرآیند جمع‌آوری و بررسی داستان‌ها تعیین می‌شود. در پژوهش حاضر پس از حذف داستان‌هایی که واجد شروط چهارگانه نبودند، دستیابی به اشباع نظری در داستان هفتاد و سوم حاصل شد، یعنی بررسی داستان هفتاد و سوم منجر به شناسایی عنصر جدیدی نشد. برای رعایت احتیاط بررسی داستان‌ها تا داستان صدم ادامه پیدا کرد، اما عنصر جدیدی شناسایی نشد. برای دستیابی به اشباع نظری در داستان هفتاد و سوم و جمع‌آوری و بررسی داستان صد نفر، حجم نمونه پژوهش حاضر برابر با صد نفر تعیین شد. این حجم نمونه

1. Crawford, Kippax, Onyx, Gault & Benton

2. Stone, Soulard, Migacz & Wolf

با توجه به حجم نمونه در پژوهش‌های پیشین روش حافظه‌ران انتخاب شده است (استون و همکاران، ۲۰۱۸، ص ۴).

در مرحله اول روش حافظه‌ران برای جمع‌آوری روایت‌ها ابتدا به اعضای نمونه توضیحی درباره ماهیت پژوهش و خودداری از افشای اطلاعات شخصی آنها ارائه شد. سپس از اعضای نمونه خواسته شد پس از پرکردن پرسشنامه جمعیت‌شناختی، داستانی در پاسخ به پرسش «به‌صورت خلاصه تجربه‌ای مطلوب و بیادماندنی از رفتار نیروی انتظامی را توصیف کنید؟» با توجه به چهار شرط کرافورد و همکاران (۱۹۹۲) به نگارش درآورند. در مرحله دوم روش حافظه‌ران، کدگذاری داستان‌ها با هدف شناسایی و نام‌گذاری عنصرهای تجربی به‌صورت فردی صورت گرفت. در روش یادشده کدگذاری مبتنی بر همفکری جمعی پژوهشگران است، اما در موضوعات عمومی می‌توان فرآیند کدگذاری را به‌صورت فردی انجام داد (اسمال^۱، ۱۹۹۹، ص ۲۹). در پژوهش حاضر برای پیروی از الگوی روش حافظه‌ران، کدگذاری به‌صورت مشترک توسط نویسندگان انجام شد.

در روش حافظه‌ران، عنصرهای تجربی تشکیل‌دهنده واقعیت الگوهایی از یک رفتار یا یک معنای مرتبط با پرسش پژوهش هستند. این عنصرها در حقیقت الگوهای سوژه پژوهش را توصیف می‌کنند. به‌عنوان مثال در بررسی داستان‌هایی در توصیف رفتار مطلوب نیروی انتظامی، هنگامی که الگو مبین مفهوم سکوت شناسایی می‌شود و مفهوم سکوت مبین نوعی رفتار است، سکوت به‌عنوان عنصری برای رفتار مطلوب نیروی انتظامی شناخته می‌شود. این عنصرها در روش حافظه‌ران را با اندکی تقلیل می‌توان معادل مضمون در نظر گرفت که الگویی در داده‌ها را نشان می‌دهد و این مرحله در روش حافظه‌ران را با اندکی تقلیل می‌توان معادل با شناسایی مضامین پایه در نظر گرفت. در پایان این مرحله عنصرهایی با درصد تکرار بالای بیست و پنج درصد برای بازنمایی واقعیت انتخاب شدند. در مرحله سوم روش حافظه‌ران عنصرهای سازنده واقعیت اجتماعی با استفاده از منابع علمی یا فرهنگ عامه دسته‌بندی می‌شوند. با معادل گرفتن عنصرها در روش حافظه‌ران با مضمون‌ها در روش تحلیل مضمون، این مرحله را با اندکی تقلیل می‌توان معادل با شناسایی مضامین سازمان‌دهنده در نظر گرفت با این تفاوت اساسی که در روش حافظه‌ران معیار اصلی در سازمان‌دادن به عنصرها منابع علمی و فرهنگ عامه است. در عمل در پژوهش حاضر مرحله سوم با مراجعه به منابع علمی و دسته‌بندی ارتباطات در قالب ارتباطات کلامی و غیرکلامی انجام شد.

در پژوهش حاضر از روش پایایی بازآزمون برای بررسی پایایی استفاده می‌شود. پایایی بازآزمون به معنای میزان توافق طبقه‌بندی داده‌ها در یک متن واحد توسط یک کدگذار واحد در طول یک دوره زمانی اشاره دارد. بیست روز پس از فرآیند اولیه کدگذاری با هدف بررسی پایایی بازآزمون به‌صورت تصادفی بیست داستان منتخب منجر کدگذاری شدند. مقایسه کدگذاری در مرحله اول و کدگذاری در مرحله دوم بر روی بیست داستان منتخب منجر به شناسایی تعداد هزار و چهل و سه کد شد که در این بین چهارصد و نود و یک کد دو بار تکرار شده بودند. برمبنای فرمول محاسبه شاخص پایایی بازآزمون، درصد پایایی در کدگذاری نود و چهار درصد به‌دست آمد. این اندازه حاکی از میزان بالای پایایی در کدگذاری است. در فرمول زیر روند محاسبه پایایی بازآزمون ارائه شده است.

$$\text{درصد پایایی} = \frac{2 \times \text{کدهای تکراری}}{\text{کل کدها}} = \frac{2 \times 491}{1043} = 0.94$$

یافته‌ها

پس از جلب نظر افراد برای مشارکت در روند پژوهش و در ابتدای مواجهه با آنان به‌عنوان اعضای نمونه پژوهش توضیح مختصری درباره ماهیت، هدف و روش پژوهش و همچنین اصل مخفی ماندن هویت اعضای نمونه ارائه شد. در ادامه داده‌های جمعیت‌شناختی اعضای نمونه با استفاده از پرسشنامه جمعیت‌شناختی درباره سن، جنسیت، وضعیت تأهل و سطح تحصیل جمع‌آوری شد. براساس داده‌های جمع‌آوری شده در بین اعضای نمونه، بیشتر افراد در بازه سنی سی و شش تا چهل و پنج سال، از نظر جنسیت دارای وضعیت مذکر، از نظر تأهل دارای وضعیت مجرد و دارای مدرک تحصیلی کارشناسی هستند. در جدول ۱ داده‌های جمعیت‌شناختی اعضای نمونه درج شده است.

جدول ۱: داده‌های جمعیت‌شناختی اعضای نمونه

سن	فراوانی	جنسیت	فراوانی	سطح تحصیل	فراوانی	تأهل	فراوانی
<۲۵	۲۲	زن	۴۳	دیپلم	۲۷	مجرد	۶۹
۳۵-۲۶	۲۹	مرد	۵۷	کارشناسی	۴۲	متأهل	۳۱
۴۵-۳۶	۳۱			کارشناسی ارشد	۲۴		
۵۵-۴۶	۱۴			دکتری	۷		
< ۵۵	۴						

در ادامه داستان‌های افراد از رفتار مطلوب نیروی انتظامی در کشور ایران با طرح پرسش «به‌صورت خلاصه تجربه‌ای مطلوب و بیادماندنی از رفتار نیروی انتظامی را از زبان سوم شخص توصیف کنید؟» جمع‌آوری شد. پس از جمع‌آوری داستان‌ها از اعضای نمونه، روخوانی داستان‌ها برای مطابقت داستان‌ها با شروط چهارگانه صورت گرفت تا داستان‌های حایز شرایط برای کدگذاری انتخاب شوند. در نقل قول زیر خطوط ابتدایی داستان اول مشاهده می‌شود. در این داستان شرط اول یعنی حضور سوژه در متن روایت با حضور مامور نیروی انتظامی، شرط دوم یعنی راوی سوم شخص و اسم مستعار، شرط سوم یعنی طرح داستان کلی و روزمره با طرح داستانی پیرامون مزاحمت برای بانوان و در نهایت شرط چهارم توصیف تجربی روزمره با توصیف تجربه مزاحمت رعایت شده است.

«درحالی‌که ترس از مزاحم بر تمام وجود سایه غلبه کرده بود و با اینکه مردم در حمایت ازش آمده بودند و دورش شلوغ شده بود به‌شدت احساس تنهایی می‌کرد، به یکباره صدای فردی رو شنید که

بهش سلام گفت و در فاصله نزدیکی ازش ایستاد. وقتی سایه سرشو بالا آورد یک مامور نیروی انتظامی رو دید»

کدگذاری داستان‌ها با تمرکز بر شناسایی توصیف‌های تجربی از رفتار مطلوب نیروی انتظامی در هر داستان و نام‌گذاری توصیف‌های تجربی رفتار مطلوب نیروی انتظامی براساس سازوکار اشباع صورت گرفت. کدگذاری داستان‌ها در فضای بین ذهنی با مشارکت سه کدگذار و سنجش توصیف‌های تجربی یک داستان در ترازوی توصیف‌های تجربی داستان‌های دیگر، درنهایت منجر به ظهور بیست و هشت عنصر متمایز شد. در جدول ۲، نمونه‌ای از کدهای شناسایی شده از متن داستان‌های جمع‌آوری شده درباره رفتار مطلوب نیروی انتظامی یا همان عنصرهای رفتار مطلوب نیروی انتظامی مشاهده می‌شود.

جدول ۲. نمونه کدهای استخراج شده از متن داستان‌ها در توصیف رفتار مطلوب نیروی انتظامی

ردیف	متن	کد
۱	با اینکه جمعیت از دور سایه متفرق شده بودند پلیس همچنان در کنارش ایستاده بود	حمایت از زنان
۲	درحالی که به زمین چشم دوخته بود	نگاه رو به پائین
۳	هنوز داشت به گلابه‌های سایه گوش می‌داد	گوش شنوا
۴	پلیس در پاسخ بهش گفت «کاش اینجا دگرش فرصت چولان بودی»	شعر خواندن
۵	و با لبخند گفت فکر کنم درست گفتم یا شاید درست یادم نمیداد	لبخند زدن
۶	بله، کاملاً صحیح است و شما کاملاً درست می‌فرمایید	بله گفتن - شما خطاب کردن
۷	مطمئن باشین تا حد توان ما اجازه اذیت و آزار نمی‌دهیم	حمایت از مظلوم
۸	اولاً احترام شما بر همه ما واجب	احترام - شما خطاب کردن
۹	من متوجه مشکلاتی که برای شما ایجاد شده هستم	همدلی - شما خطاب کردن
۱۰	در ادامه پلیس تن صداش رو آورد پائین	آهسته سخن گفتن

عنصرهای بیست و هشت‌گانه شناسایی شده در ساخت‌هایی با ترکیب‌های متفاوت یا ترتیب‌هایی متفاوت، برساخت اجتماعی مفهوم مرکب رفتار مطلوب نیروی انتظامی در کشور ایران را می‌سازند، اما این عنصرها ممکن است دارای ماهیت‌هایی مشابه یا متفاوت با یکدیگر باشند. پس از شناسایی عنصرهای مطلوب سازنده واقعیت اجتماعی رفتار نیروی انتظامی باید این عنصرها بر مبنای تشابه یا تفاوت با یکدیگر بر مبنایی مانع و جامع دسته‌بندی شوند. پس از مرور چندباره عنصرها و در رجوع به ادبیات علمی و فرهنگ عامه از مفهوم دوگانه ارتباط کلامی - ارتباط غیرکلامی برای دسته‌بندی عنصرهای مطلوب در رفتار نیروی انتظامی استفاده شد. در جدول ۳، دسته‌بندی

عنصرهای سازنده مفهوم مرکب رفتار مطلوب نیروی انتظامی در کشور ایران همراه با دفعات تکرار آن‌ها در داستان‌ها مشاهده می‌شود.

جدول ۳. عنصرهای مطلوب در رفتار نیروی انتظامی

تکرار	ارتباط کلامی	تکرار	ارتباط کلامی
۹۸	احترام	۹۳	گوش شنوا
۹۵	تأیید با حرکت سر	۹۰	ادبیات مناسب
۹۵	نگاه روبه پائین	۹۰	بله گفتن
۹۲	همدلی	۸۹	سلام کردن
۹۱	سکوت	۸۴	استفاده از زبان مادری
۸۷	آراستگی	۸۱	شعر خواندن
۸۶	تمرکز	۷۸	تأیید کلامی سخن
۸۴	چهره گشاده	۷۴	شما خطاب کردن
۸۳	حفظ فاصله	۷۲	جدی بودن
۷۹	لحن ملایم	۶۷	چشم گفتن
۷۴	حمایت از مظلوم	۵۹	هم صحبتی با کودکان
۷۳	آهسته سخن گفتن		
۶۸	حمایت از زنان		
۶۶	اشتیاق		
۶۲	لبخند زدن		
۵۷	استواری		
۵۳	تسلط بر خویشتن		

ارتباط کلامی به معنای استفاده از گفتار برای تبادل منظور و مقصود بین خود و دیگران است که شامل چهار مهارت گفتن، شنیدن، خواندن و نوشتن می‌شود (ابنی، دل، لورنس و کلو، ۲۰۱۸، ص ۱۲۹۷). مفهوم مرکب رفتار مطلوب نیروی انتظامی دارای یازده عنصر مرتبط با ارتباطات کلامی است. در بین عنصرهای ظاهرشده دو عنصر گوش

شنا و تأیید کلامی سخن مرتبط با مهارت شنیدن و نه عنصر باقیمانده همگی مرتبط با مهارت گفتن هستند. چهار کلمه سلام کردن، شما خطاب کردن، بله گفتن و چشم گفتن برای توصیف گزینش کلمات در رفتار مطلوب نیروی انتظامی استفاده شده است. چهار عنصر شعر خواندن، ادبیات مناسب، جدی بودن و هم‌صحبتی با کودکان، سبک کلامی در رفتار مطلوب نیروی انتظامی را توصیف می‌کند. درنهایت عنصر استفاده از زبان مادری چارچوب کلامی مطلوب در رفتار نیروی انتظامی را توصیف می‌کند.

۱. ارتباط غیر کلامی در مقابل ارتباط کلامی تعریف می‌شود و به معنای تبادل مقصود بدون استفاده از قالب زبان در تمام اشکال آن مانند محاوره و نوشتار است (وری، هارتویگ و گرنگ، ۲۰۱۹، ص ۲۹۶). مفهوم مرکب رفتار مطلوب نیروی انتظامی دارای هفده عنصر مرتبط با ارتباطات غیر کلامی است. در بین عنصرهای ظاهر شده چهار عنصر سکوت، تمرکز، اشتیاق و تسلط بر خویشتن، رویکرد مطلوب رفتار نیروی انتظامی در شنیدن صدای دیگران را توصیف می‌کند. چهار عنصر احترام، حمایت از مظلوم، حمایت از زنان و همدلی برای توصیف جهت‌گیری اخلاقی در رفتار مطلوب نیروی انتظامی استفاده شده است. دو عنصر آراستگی و استواری، توصیف ظاهر مطلوب نیروی انتظامی است که بر ادراک افراد از رفتار نیروی انتظامی اثر دارد. دو عنصر تأیید با حرکت سر و حفظ فاصله، توصیف حرکات بدن در رفتار مطلوب نیروی انتظامی است. سه عنصر نگاه رو به پایین، چهره گشاده و لبخند زدن، حرکات صورت در رفتار مطلوب نیروی انتظامی را توصیف می‌کند. در نهایت دو عنصر لحن ملایم و آهسته سخن گفتن کیفیت رفتار در توصیف رفتار مطلوب نیروی انتظامی است.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حکایت از وجود تصویری به‌شدت منسجم از رفتار مطلوب نیروی انتظامی در ذهن افراد دارد. حداقل سه دلیل منطقی برای وجود تصویر منسجم در ذهن افراد از رفتار مطلوب نیروی انتظامی می‌توان اقامه کرد. دلیل اول دستیابی به اشباع نظری با تعداد به‌نسبت پایین داستان در مقایسه با دیگر پژوهش‌هایی است که از روش حافظه‌ران استفاده کرده‌اند (استون و همکاران، ۲۰۱۸، ص ۴). دلیل دوم شناسایی تعداد محدود بیست و هشت عنصر برای برساخت اجتماعی رفتار مطلوب نیروی انتظامی است و دلیل سوم میزان بالای تکرار عنصرهای رفتار مطلوب نیروی انتظامی در داستان‌ها است.

برخلاف پژوهش عادل (۱۳۹۱، ص ۲۵۳) و پژوهش کبیری، رحمتی و رضایی‌زاده (۱۳۹۳، ص ۳۹۱)، در پژوهش حاضر رفتار ماموران نیروی انتظامی بدون در نظر گرفتن موقعیت بروز رفتار بررسی شده است. نتایج پژوهش حاضر نسبت به پژوهش رضایی (۱۳۸۸، ص ۸۵) بازتاب بهتری از رفتار ماموران نیروی انتظامی ارائه می‌کند، زیرا هم روابط کلامی و هم روابط غیر کلامی را در بر می‌گیرد. در عین حال تأکید وی بر استفاده از زبان معیار در ارتباطات کلامی نیروی انتظامی با نتایج پژوهش حاضر و تأکید دانشجویان یکی از دانشگاه‌های پایتخت کشور بر استفاده از

زبان مادری در ارتباطات کلامی در تضاد است. همچنین باید در نظر داشت که در پژوهش حاضر برخلاف پژوهش عسگری خانقاه و عامری (۱۳۸۷، ص ۱۴۳)، پور، سعادت‌یار و بیطرف (۱۳۹۳، ص ۵۷) و کبیری، رحمتی و رضایی‌زاده (۱۳۹۳، ص ۳۹۱) موضوع رفتار مطلوب ماموران نیروی انتظامی به‌صورت کلی بررسی شده است.

پژوهش حاضر دارای دو دسته محدودیت است. دسته اول شامل محدودیت‌های مرتبط با روش پژوهش است که به‌طور عام از چارچوب روش‌شناختی پژوهش منشعب می‌شود و دسته دوم محدودیت‌های مرتبط با اجرای پژوهش است که به‌طور خاص مربوط به انتخاب‌های پژوهشگر در فرآیند تدوین طرح اختصاصی پژوهش و اجرای پژوهش است. پژوهش حاضر دارای دو محدودیت منشعب از چارچوب روش‌شناختی پژوهش است. محدودیت اول ناشی از جمع‌آوری نظرات مکتوب عنصرهای نمونه بدون دخالت پژوهشگر در روش حافظه‌ران است. این موضوع سبب می‌شود پژوهشگر در مرحله کدگذاری با انبوهی از داده‌های پراکنده مواجه شود. محدودیت دوم آزادی عنصرهای نمونه در استفاده از توصیف‌های دلخواه است که این موضوع در کنار نبود سازوکاری برای تبیین مقصود مصاحبه‌شونده برای مصاحبه‌گر موجب سردرگمی در مرحله کدگذاری می‌شود.

پژوهش حاضر دارای سه محدودیت منشعب از انتخاب‌های پژوهشگر در فرآیند تدوین طرح اختصاصی پژوهش و اجرای پژوهش است. محدودیت اول ناشی از نمونه‌گیری در یک محیط کوچک دانشگاهی یعنی پردیس مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی است که این موضوع باعث محدودیت برای تعمیم نتایج پژوهش می‌شود. محدودیت دوم ناشی از جمع‌آوری داستان‌ها در محیط به‌نسبت شلوغ دانشگاهی است که این موضوع ممکن است بر تمرکز و آرامش عنصرهای نمونه برای بیان کامل و جامع توصیف‌های تجربی خود به‌انحای مختلف اثرگذار باشد. محدودیت سوم ناشی از جمع‌آوری داستان‌ها در مدت زمانی به‌نسبت کوتاهی است که این موضوع ممکن است بر سطح کمی و کیفی توصیف‌های تجربی در داستان‌های جمع‌آوری شده اثرگذار باشد.

استفاده از روش حافظه‌ران برای بررسی فهم رفتار گروه‌های متفاوت سابقه‌ای دیرین دارد، اما در کشور ایران این موضوع مغفول واقع شده است. پژوهشگران در پژوهش‌های آینده می‌توانند با استفاده از روش حافظه‌ران عنصرهای مطلوب در رفتار سایر کارکنان سازمان‌های دولتی را شناسایی کنند. با توجه به نقش حساس نیروی انتظامی در حفظ امنیت کشور و ظهور عنصری مانند استفاده از زبان مادری در نتایج پژوهش حاضر، در پژوهش‌های آتی می‌توان عنصرهای مطلوب در رفتار نیروی انتظامی را در جامعه‌های آماری دیگر در اقصی نقاط کشور مانند خرده‌فرهنگ‌های زبانی و نژادی بررسی کرد. پژوهشگران همچنین می‌توانند با استفاده از روش حافظه‌ران رفتارهای واقعی و رفتارهای مطلوب نیروی انتظامی از دیدگاه افراد را شناسایی و مقایسه کنند. به‌طورکلی در پژوهش‌های آینده می‌توان مردم‌نگاری، پدیدارنگاری و تفهم رفتارهای نوعی گروهی از افراد را از دیدگاه سایرین بررسی کرد.

نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که رفتار مطلوب نیروی انتظامی هم در ارتباطات کلامی و هم در ارتباطات غیرکلامی تجلی پیدا می‌کند. بر فرماندهان و تصمیم‌گیرندگان نیروی انتظامی است تا اقدامات مؤثری برای تدوین و آموزش ماموران نیروی انتظامی برای استفاده مؤثر از ارتباطات کلامی و ارتباطات غیرکلامی مبتنی بر نتایج پژوهش‌هایی این چنین انجام دهند. آن‌گونه که از نتایج پژوهش برمی‌آید رفتار مطلوب نیروی انتظامی بیشتر از

آنکه حاوی عنصرهایی از ارتباطات کلامی باشد، حاوی عنصرهایی از ارتباطات غیرکلامی است. این موضوع در تضاد با تمرکز صرف بر ارتباطات کلامی در پژوهش رضایی (۱۳۸۸، ص ۸۵) است. بر این اساس می‌توان پیشنهاد کرد اولویت آموزش ماموران نیروی انتظامی در نحوه مواجهه باید متمرکز بر استفاده صحیح از ارتباط غیرکلامی و استفاده از ابزارهایی برای سنجش آن باشد. نتایج پژوهش نشان‌دهنده اهمیت استفاده ماموران نیروی انتظامی از ادبیات مناسب، شعر خواندن و استفاده از زبان مادری است. بر این اساس می‌توان گنجانیدن دوره‌های آموزشی ادبیات مناسب با زبان‌های مادری مناطق مختلف کشور برای برقراری ارتباط کلامی مناسب را در نیروی انتظامی پیشنهاد کرد.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که پرتکرارترین عنصر در بین عنصرهای ارتباطات کلامی، عنصر گوش شنوا است و در عین حال به گفتن و سلام کردن جزو عنصرهایی با تکرار بالا در بین عنصرهای ارتباطات کلامی هستند. از این موضوع می‌توان نتیجه گرفت که مواجهه اولیه مطلوب ماموران نیروی انتظامی می‌تواند آغاز سخن با سلام (سلام کردن در هشتاد و نه داستان از صد داستان تکرار شده است)، گوش دادن به سخن طرف مقابل (گوش شنوا در نود و سه داستان از صد داستان تکرار شده است) و تأیید سخنان طرف مقابل از طریق ارتباطات غیرکلامی با تکان دادن سر (تأیید با حرکت سر در نود و پنج داستان از صد داستان تکرار شده است) و همچنین تأیید سخنان طرف مقابل از طریق ارتباطات کلامی با به گفتن (به گفتن در نود داستان از صد داستان تکرار شده است) باشد.

سپاسگزاری

پژوهش‌گران از تمام افرادی که به‌گونه‌ای با طرح دغدغه‌های ذهنی خود در زمینه موضوع پژوهش، انجام هماهنگی برای جمع‌آوری داده و راهنمایی برای ارتقای سطح کیفی پژوهش در انجام پژوهش حاضر یاری رساندند، کمال تشکر را دارند.

فهرست منابع

پور، سمیه؛ سعادت‌یار، فهیمه سادات و بیطرف، فاطمه. (۱۳۹۳). رضایت از پلیس و بررسی نقش عوامل مرتبط با آن در میان دانشجویان دانشگاه‌های شهر اصفهان. *فصلنامه انتظام اجتماعی*. ۶(۳)، صص ۵۷-۸۰. قابل‌بازیابی از: http://journals.police.ir/article_29055.html

جوادی آملی، عبدالله. (۱۳۸۸). *ولایت فقیه، ولایت قضاوت و عدالت*. قم: نشر اسراء.

رضایی، ایرج. (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر ارتباط کلامی پلیس راهنمایی و رانندگی در تعامل با مردم. *فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک*. ۴(۱۳)، صص ۸۵-۱۰۸. قابل‌بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=104224>

عادلی، علیرضا. (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در برقراری نظم و امنیت شهرستان بزم با رویکرد مدیریت بحران. *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*. ۷(۲)، صص ۲۵۳-۲۸۱. قابل بازیابی از:

http://pmsq.jrl.police.ir/article_92066.html

عسگری خانقاه، اصغر و عامری، مهدی. (۱۳۸۷). گذری بر رفتار پلیس با مردم، پژوهشی مردم‌شناختی در شهرستان گرمسار. *پژوهش‌نامه علوم اجتماعی*. ۲(۳)، صص ۱۴۳-۱۵۲. قابل بازیابی از:

<http://ensani.ir/file/download/article/20120329160037-5078-31.pdf>

قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. مصوب ۱۳۷۰

کبیری، سعید؛ رحمتی، محمدمهدی و رضایی‌زاده، همایون. (۱۳۹۳). عملکرد نیروی انتظامی در مدیریت رفتار تماشاگران فوتبال (مورد مطالعه: هواداران داماش رشت و ملوان بندر انزلی). *بررسی مسائل اجتماعی ایران*. ۵(۲)، صص ۳۹۱-

۴۱۴. قابل بازیابی از: https://journals.ut.ac.ir/article_55555.html

سازمان ملل متحد. (۱۹۷۹). نظام‌نامه رفتار ماموران نیروی انتظامی. نیویورک. قابل بازیابی از: <http://www.unic-ir.org/hr/hr12.pdf>

Abney, D. H., Dale, R., Louwerse, M. M., & Kello, C. T. (2018). The Bursts and Lulls of Multimodal Interaction: Temporal Distributions of Behavior Reveal Differences Between Verbal and Non Verbal Communication. *Cognitive science*, 42(4), pp 1297-1316. Retrieved from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29630740/>

Ali, J. A. (2019). Social Construction of Jihad and Human Dignity in the Language of ISIS. In *Contesting the Theological Foundations of Islamism and Violent Extremism*. Palgrave Macmillan, Cham. Retrieved from: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-02719-3_4

Bradford, B., Milani, J. and Jackson, J. (2017). Identity, legitimacy and “making sense” of police use of force. *Policing: An International Journal*, 40(3), pp. 614-627. Retrieved from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PIJPSM-06-2016-0085/full/html>

Bryan, D., Connolly, S. J., & Nagle, J. (2019). Freedom and order. In *Civic identity and public space*. Manchester University Press. Retrieved from: <https://www.manchesterhive.com/view/9781526138316/9781526138316.00010.xml>

Crawford, J., Kippax, S., Onyx, J., Gault, U., & Benton, P. (1992). *Emotion and gender: Constructing meaning from memory*. Sage Publications, Inc. Retrieved from: <https://psycnet.apa.org/record/1992-97975-000>

Desmond, M., Papachristos, A. V., & Kirk, D. S. (2020). Evidence of the effect of police violence on citizen crime reporting. *American Sociological Review*, 85(1), pp 184-190. Retrieved from: <https://www.scholars.northwestern.edu/en/publications/evidence-of-the-effect-of-police-violence-on-citizen-crime-report>

Hàng, N. V. T., Meijer, M. R., Bulte, A. M., & Pilot, A. (2017). Designing a primary science curriculum in a globalizing world: How do social constructivism and Vietnamese culture meet?. *Cultural Studies of Science Education*, 12(3), pp 739-760. Retrieved from: <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/356161>

- Hansen, M. H. (2019). A Note on Paulin Ismard's Democracy's Slaves: a Political History of Ancient Greece. *Polis: The Journal for Ancient Greek and Roman Political Thought*, 36(2), pp 337-345. Retrieved from: https://brill.com/view/journals/agpt/36/2/article-p337_7.xml?rskey=lg3Vin&result=4
- Hirschmann, N. J., & Regier, E. F. (2019). Mary Wollstonecraft, social constructivism, and the idea of freedom. *Politics & Gender*, 15(4), pp 645-670. Retrieved from: <https://www.cambridge.org/core/journals/politics-and-gender/article/mary-wollstonecraft-social-constructivism-and-the-idea-of-freedom/4B412F42BD49327AC94EEE340FBBF5D5>
- Johnson, C. W., Kivel, B. D., & Cousineau, L. S. (2018). The History and Methodological Tradition (s) of Collective Memory Work. In *Collective Memory Work* (pp. 13-36). Routledge. Retrieved from: <https://uwaterloo.ca/scholar/12cousin/publications/introduction>
- Jung, H. (2019). The evolution of social constructivism in political science: past to present. *SAGE Open*. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244019832703>
- Knapp, N. F. (2019). The Shape Activity: Social Constructivism in the Psychology Classroom. *Teaching of Psychology*, 46(1), pp 87-91. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0098628318816181>
- Ouss, A., & Rappaport, J. (2020). Is Police Behavior Getting Worse? Data Selection and the Measurement of Policing Harms. *The Journal of Legal Studies*, 49(1), pp 153-198. Retrieved from: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/708705>
- Onyx, J., & Small, J. (2001). Memory-work: The method. *Qualitative Inquiry*, 7(6), pp 773-786. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/107780040100700608>
- Ovens, A., & Tinning, R. (2009). Reflection as situated practice: A memory-work study of lived experience in teacher education. *Teaching and Teacher Education*, 25(8), pp 1125-1131. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/223811127_Reflection_as_situated_practice_A_memory-work_study_of_lived_experience_in_teacher_education
- Skolnikoff, A. Z. (2018). The evolution of the concept of interpretation. In *The Technique and Practice of Psychoanalysis*. Routledge. Retrieved from: <https://www.taylorfrancis.com/books/e/9780429483424/chapters/10.4324/9780429483424-6>
- Small, J. (1999). Memory-work: A method for researching women's tourist experiences. *Tourism management*, 20(1), pp 25-35. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517798000910>
- Somech, A., & Naamneh, M. (2019). Subject coordinators as boundary managers: The impact on team learning and organizational outcomes. *Educational Management Administration & Leadership*, 47(1), pp 56-73. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1741143217728082>
- Stone, M. J., Soulard, J., Migacz, S., & Wolf, E. (2018). Elements of memorable food, drink, and culinary tourism experiences. *Journal of Travel Research*, 57(8), pp 1-12. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0047287517729758>

- Taylor, S. P. (2018). Critical realism vs social constructionism & social constructivism: application to a social housing research study. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research*, 37(2), pp 216-222. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/323239844_Critical_Realism_vs_Social_Constructionism_Social_Constructivism_Application_to_a_Social_Housing_Research_Study
- Vrij, A., Hartwig, M., & Granhag, P. A. (2019). Reading lies: nonverbal communication and deception. *Annual review of psychology*, 70, pp 295-317. Retrieved from: <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev-psych-010418-103135?journalCode=psych>
- Yokum, D., Ravishankar, A., & Coppock, A. (2019). A randomized control trial evaluating the effects of police body-worn cameras. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 116(21), pp 10329-10332. Retrieved from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PIJPSM-07-2018-0099/full/html>

