

نقش اعتماد اجتماعی در کارآمدی نهادهی ناجا

حبیب‌الله فاضلی^۱، علی نامدار^۲

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۳/۲۷

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۶/۲۵

از صفحه ۱۰۵ تا ۱۲۶

چکیده

نیروی انتظامی به عنوان نهادهی سازمان یافته در فرآیند تولید امنیت می‌کوشد با مشارکت دادن مردم و جامعه در این راستا گام‌های مؤثری بردارد که این امر محقق نخواهد شد مگر در سایه جلب اعتماد اجتماعی. اعتماد، مهمترین عامل در روابط اجتماعی و جذب همکاری و همیاری عمومی با پلیس محسوب می‌شود. پلیس جامعه محور، الگوی جدید پلیسی است که در آن امنیت، با مشارکت مردم صورت می‌پذیرد. هدف اصلی آن، کاهش جرم و ارتقای احساس امنیت در جامعه است. حال سوال این است که؛ چه رابطه‌ای بین اعتماد اجتماعی و موفقیت سازمانی پلیس در جمهوری اسلامی ایران وجود دارد؟ این مقاله به روش کیفی سعی کرده است تا رابطه فوق را تجزیه و تحلیل نماید. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد بین اعتماد اجتماعی و موفقیت سازمانی پلیس ارتباط معناداری وجود دارد. همراهی و همکاری پلیس در مسائل اجتماعی و حضور آنها در مشکلات عمومی مانند زلزله و سیل و اقدامات فراسازمانی آنها، راه را برای افزایش اعتماد اجتماعی باز می‌کند. نتیجه‌گیری مبحث این است که؛ تقویت روحیه همکاری پلیس با مردم مستلزم آموزش ضمن خدمت کارکنان می‌باشد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود پرسنل ناجا از طریق آموزش‌های ضمن خدمت، با این امور بیشتر آشنا شوند.

واژگان کلیدی: اعتماد اجتماعی، سرمایه اجتماعی، پلیس، سازمان

۱- استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه تهران h.fazeli@ut.ac.ir
۲- استاد دانشگاه پیام نور تهران (نویسنده مسئول) anamdar35@yahoo.com

مقدمه

بی‌تردید حفظ نظم و امنیت در جامعه بر عهده پلیس یک کشور است. بنابراین نکته‌ای که می‌تواند مورد توجه دولتمردان، فرماندهان ارشد پلیس و تمام کارکنان به ویژه نیروهای خط مقدم قرار بگیرد، این است که قدرت امری است که هر چند در ظاهر در دست حاکمان قرار دارد، لیکن قدرت واقعی در دست مردم است و چنانچه مردم اموری را اراده کنند، آن امر تحقق پیدا خواهد کرد. مطلب دیگر آنکه بستر و خاستگاه اصلی پلیس جامعه محور، مردم است. لذا پلیس با هماهنگی، مشارکت و درگیر کردن مردم در شئون امور پلیس قادر خواهند بود اهداف بلند پلیس را در جامعه تحقق ببخشند و آن چیزی نیست جز پیش‌بینی و پیشگیری از وقوع جرم و ارتقاء کیفیت زندگی مردم. فعالیت پلیس، مانند دو روی سکه است. در یک رو اجبار و آمریت و در سوی دیگر خدمت و خدمتگذاری می‌باشد. اما مهم این است که همواره باید در میان این دو بعد، توازن برقرار باشد. در چنین رویکردی، مؤلفه‌های قدرت پلیس و نحوه اعمال قدرت نیز دگرگون می‌شود. بنابراین پلیس باید اعمال اقتدار خود را از زور صرف، به اقناع تبدیل کند. آنچه که در کشورهای پیشرفته مشاهده می‌شود، نشان می‌دهد پلیس با بهره‌مندی از تحقیقات علمی و در راستای اعمال اقتدار، به میزان زیادی توانسته است قدرت اقناعی خود را افزایش دهد.

احساس امنیت در اجتماع، امری بسیار مهم‌تر از وجود امنیت است و کنش‌های اجتماعی افراد، به عنوان شهروند در ارتباط مستقیم با میزان دریافت و ادراک آنان از امنیت است؛ به بیان دیگر می‌توان گفت که میزان درک افراد از امنیت، فراتر از میزان واقعی ناامنی در جامعه است. (نوروزی و فولادی سپهر، ۱۳۸۸: ۱۳۲). احساس امنیت، نقشی اساسی در تمام حوزه‌های فعال زندگی دارد و انسان همواره برای حیات اجتماعی خود به آن نیازمند بوده است. احساس امنیت موجب آرامش فرد می‌شود و فعالیت‌های زندگی را در بستر طبیعی آن میسر می‌کند؛ در واقع، احساس امنیت شرط لازم و اساسی برای شکل‌گیری زندگی اجتماعی است و مناسبات اجتماعی و فرهنگی و اقتصادی، در سایه آن امکان‌پذیر می‌شود (نویدینا، ۱۳۸۹: ۸۸ تا ۸۷).

از آنجایی که اعتماد اجتماعی، سنگ بنای جامعه‌ی امن و کارآمد است، در سایه حفظ و انباشت این منبع ارزشمند است که سازمان پلیس، در جامعه می‌تواند از دستاوردهای

امنیت بهره‌مند شود. این مفهوم با ترسیم وضعیت امن اجتماعی در قالب شبکه فشرده‌ی روابط جمعی، به مانند نوعی دارایی محسوب شده است (وفادار، ۱۳۸۸: ۲۲۴). حفظ و افزایش اعتماد بین افراد بر عهده‌ی نهادها و سازمان‌های مسئول است که هر یک از بعد و منظری خاص و با نسبتی معین، در انجام وظایف خود تأثیر گذارند. پلیس به عنوان معتمدترین نیروی تأمین امنیت، با عملکرد مثبت خود و با اعتمادسازی، ضمن پرداختن صحیح به وظایف خویش، از همدلی و همکاری مردم بهره‌جسته و در مأموریت‌های خویش با رویکرد جامعه محوری، توانایی سازمان خود را چند برابر خواهد نمود. پلیس از منظر انتظامی از یک سو سازمانی است برای برقراری نظم و امنیت و آسایش عمومی و فردی و ضابط قوه‌ی قضاییه و از سویی دیگر نماد اقتدار در عرصه‌ی افکار عمومی و ناظران بیرونی قلمداد می‌شود؛ بنابراین پلیس در عصر جدید نقش مضاعفی را عهده‌دار است چرا که از یک سو یک نیروی دولتی اجبار کننده و دارای قدرت مشروع و قانونی است و از سوی دیگر، یک نهاد مدنی است که نزدیکترین سطح رابطه و تعامل با جامعه و مردم را دارد (بنی عامریان، ۱۳۸۹: ۴۵).

نکته‌ی شایان توجه آن است که گرچه اولین مفهومی که با امنیت خیابان‌های شهر به ذهن متبادر می‌گردد، پلیس است، شبکه‌ای از کنترل‌های داوطلبانه و استانداردها، در میان مردم و در ارتباط با اعتماد اجتماعی آنان، نقشی مهم در امنیت شهرها دارد. علاوه بر آن نیروهای پلیس، با هر تعداد، به تنهایی قادر به تحمیل قوانین شهرنشینی نیستند و شکست آنان کاملاً مبرهن است؛ بنابراین احساس امنیت مقوله‌ای مرتبط با مردم و دولت (مخصوصاً پلیس) است و نقش اعتماد و رضایت از پلیس، عاملی بسیار مهم، در ارتباط با آن در جامعه و در میان شهروندان به شمار می‌رود (رنوار، ۲۰۰۷: ۴۱). اگر مردم امید و احساس اثربخشی داشته باشند، بیشتر مشارکت می‌کنند. اگر مردم احساس کنند که تماس آن‌ها با پلیس و اطلاع‌رسانی درباره‌ی همه‌ی ابعاد انتظامی، تأثیرگذار است این کار را انجام می‌دهند (شرافتی‌پور، ۱۳۸۶: ۴۷). نبود اعتماد اجتماعی، سبب کاهش ظرفیت کنترل رسمی و غیررسمی رفتار مردم در ملاء عام و در نتیجه، افزایش احساس ناامنی در جامعه می‌شود (کاراکوس و همکاران، ۲۰۱۰: ۱۷۷). اعتماد اجتماعی به عنوان اصلی‌ترین شاخص سرمایه اجتماعی توجه بسیاری از نظریه پردازان را جلب کرده است. کلمن (۱۹۸۸) سرمایه اجتماعی را منابع غیر ملموس تولید شده، در روابط بین فردی برمی‌شمارد که سبب تسهیل کنش جمعی آنان برای دستیابی به منافع مشترک

می‌شود (کلمن، ۱۹۸۸: ۱۰۰). این نکته بر کسی پوشیده نیست که برای داشتن اجتماعی سالم و توسعه یافته، نیازمند مشارکت فراوان مردم، در عرصه‌های عمومی هستیم (کامران و شعاع برآبادی، ۱۳۸۸: ۲۵)؛ زیرا عرصه عمومی شهر، صحنه نمایش زندگی روزمره مردم است و به همین علت، نقشی مهم در توسعه جامعه دارد. در این رابطه، مهم‌ترین عامل تهدید کننده حضور مردم در فضای عمومی شهرها، احساس ناامنی است (مدیری، ۱۳۸۵: ۱۲).

سوال اصلی که در این مقاله در پی آن بودیم این بود که؛ چه رابطه‌ای بین اعتماد اجتماعی و موفقیت سازمانی پلیس در جمهوری اسلامی ایران وجود دارد؟ در بررسی و پاسخ به این سوال، فرضیه بر این اساس قرار داشت که؛ بین اعتماد اجتماعی و موفقیت سازمانی پلیس رابطه معنادار و مثبتی برقرار است. هر چقدر اعتماد در بین مردم نسبت به پلیس بیشتر باشد، نیروی انتظامی راحت‌تر و موفق‌تر عمل خواهد کرد. هدف از این تحقیق نیز عبارت بود از:

- تعیین رابطه احساس امنیت با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- تعیین رابطه همبستگی اجتماعی با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- تعیین رابطه رفتار شایسته پلیس با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- تعیین رابطه کنترل اجتماعی غیررسمی با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- تعیین رابطه قابل اطمینان بودن پلیس با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- تعیین رابطه اعتماد اجتماعی با نگرش عمومی نسبت به پلیس

پیشینه تحقیق

با توجه به اهمیت موضوع اعتماد اجتماعی و رابطه آن با پلیس و نیروی انتظامی، تحقیقاتی در این زمینه صورت گرفته است که در این مبحث به ذکر آنها می‌پردازیم؛ بیات و بهرامی (۱۳۸۸) طی پژوهشی در پی شناخت و تبیین عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر نحوه نگرش به عملکرد نیروی انتظامی در شهر تهران بودند. نمونه مورد مطالعه در این تحقیق ۴۰۰ نفر از شهروندان بالای ۱۸ سال ساکن در شهر تهران بود که به صورت نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای انتخاب شده بودند. نتایج به دست آمده از آزمون‌های آماری حاکی از آن است که از میان ۳ متغیر مستقل رضایتمندی، اعتماد و احساس امنیت، متغیرهای رضایتمندی و احساس امنیت بر نحوه نگرش به عملکرد نیروی انتظامی تأثیر معنادار و مثبت دارند و رابطه متغیر اعتماد و نگرش رابطه‌ای معنادار نیست.

«بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس» نام تحقیقی است که توسط شایگان (۱۳۸۸) به روش پیمایشی در شهر تهران انجام شده است. نتایج این تحقیق نشان داد که اعتماد مردم نسبت به پلیس در حد مطلوب است و ۴۷ درصد اعتماد بالا و ۳۵ درصد اعتماد متوسط به پلیس دارند. همچنین ناجا در مقایسه با سازمان‌هایی چون شهرداری، مدارس و بیمارستان‌های دولتی از نظر میزان اعتماد در رتبه دوم قرار دارد. اعتماد مردم به ویژگی‌های مدیریتی مسئولان ناجا مطلوب و نسبت به ویژگی‌های مذهبی و اخلاقی آنان بسیار بالا است.

سام آرام (۱۳۸۸) در مقاله «پلیس جامعه محور و سلامت اجتماعی»، رابطه دو طرفه بین امنیت اجتماعی و سلامت اجتماعی را مورد بررسی قرار می‌دهد. این موضوع از آن لحاظ که نهادهای امنیتی جامعه از رهیافت پلیس جامعه محور برای گسترش نظم و تأمین امنیت اجتماعی به عنوان یک نیاز پایه‌ای بهره می‌برند بسیار مهم است. این پژوهش در نهایت گسترش روحیه همکاری در فعالیتهای پلیس از طریق افزایش تشکل‌های مردمی، افزایش میزان اعتماد اجتماعی شهروندان از بین بردن حاشیه‌نشینی در اطراف شهرهای بزرگ و نظارت بیشتر پلیس بر مناطق آسیب‌پذیر شهرها با ایجاد مراکز محله‌ای، کاهش فقر را به عنوان پیشنهادات اصلی در جهت ارتقای سلامت اجتماعی معرفی می‌نماید.

احسانی (۱۳۸۹) در مقاله‌ای با «عنوان پلیس جامعه محور و ویژگی‌های رفتاری مأموران» به این نکته اشاره دارد که نظم و امنیت، مقوله مردمی است و پلیس وظیفه برقراری نظم و امنیت اجتماعی را به عهده دارد لذا رویکرد جامعه محوری در فعالیتهای پلیس امری بدیهی است و باید در اولویت کار پلیس قرار گیرد. بدین منظور برای تأمین امنیت در جامعه، تعامل و همکاری متقابل پلیس و مردم امری اجتناب‌ناپذیر بوده و لذا پلیس بایستی زمینه همکاری و مشارکت مردم را فراهم نماید. در این تحقیق علاوه بر تعریف پلیس جامعه محور و پلیس مطلوب به شاخص‌های اصلی رفتاری پلیس مطلوب اشاره شده است و ویژگی‌های خوش رفتاری، تخصص، خویشتن‌داری، اقتدار، پیشگیری از جرم با رویکرد اجتماعی و همچنین شاخص‌های مورد نظر حضرت امام (ره) و مقام معظم رهبری در مناسبت‌های مختلف پیرامون ویژگی یک پلیس مسلمان از جمله عطوفت، محبت، ایمان، اقتدار و هوشیاری، امانتداری، عزت، انضباط اشاره و بطور مختصر مورد بررسی قرار گرفته است.

رنجبر (۱۳۸۴) در تحقیقی به منظور سنجش اعتبار اجتماعی پلیس در بین شهروندان

تهران بزرگ، نشان داد که: طرز برخورد پلیس با مردم، حضور پلیس در سطح جامعه، اقتدار پلیس، تعامل با پلیس، آراستگی ظاهری پلیس، برخورد پلیس با معضلات خیابانی، کارایی، احساس امنیت در مردم، امنیت اجتماعی، ارزیابی کلی از وظایف پلیس، هویت مدنی سازمان پلیس و درستکاری پلیس، ابعاد هشت گانه اعتبار اجتماعی پلیس در جامعه هستند.

چارچوب نظری

به طور کلی در بررسی ادبیات جامعه شناختی مفهوم اعتماد به سه رهیافت فکری جامع دست می‌یابیم: نخست اینکه اعتماد، به منزله ویژگی فردی افراد است، دومین رهیافت اینکه اعتماد، به منزله عاملی در ارتباطات اجتماعی است و نهایتاً هم اعتماد به عنوان ویژگی نظام اجتماعی با تأکید بر رفتار مبتنی بر تعاملات و سوگیری‌ها در سطح فردی، مفهوم‌سازی شده است (میزتال، ۱۹۹۷: ۱۹). در واقع، نخستین دیدگاه بر احساسات و ارزشهای فردی تأکید دارد و اعتماد را به عنوان یک امر فردی و شخصیتی، بررسی می‌کند. در دومین رهیافت، اعتماد، بیشتر در جایگاه یک ویژگی اجتماعی تلقی می‌شود و بنابراین در کالبد نهادی جامعه، عملی می‌گردد و بیشتر جنبه جامعه شناختی پیدا می‌کند. اعتماد، در این دیدگاه، در جایگاه یک امر اجتماعی تلقی می‌شود که برای دستیابی به اهداف سازمانی استفاده می‌شود (نیوتن، ۲۰۰۲: ۲۷). رهیافت سوم، با رویکردی تأکیدی به مشخصات اجتماعی، در نقطه مقابل رهیافت روانشناسانه و فردگرایانه قرار می‌گیرد. طبق این دیدگاه، اعتماد، بیشتر از آنکه وابسته به ویژگی‌های درونی افراد باشد، ریشه در روابط اجتماعی و یا ساخت اینگونه روابط دارد. پس می‌توان گفت در این دیدگاه، اعتماد، در جایگاه یک منفعت جمعی با ارزش تلقی می‌شود که به وسیله تعاملات اعضاء در جامعه، پیگیری می‌شود. اعتماد متقابل، ریشه در وابستگی عاطفی دارد که خود از طریق رابطه اجتماعی با دیگران و عضویت در اجتماعات حاصل می‌گردد. رابطه اجتماعی از یک طرف وابستگی عاطفی تولید می‌کند و از طرف دیگر وابستگی ایجاد شده حافظ این رابطه می‌گردد (امیرکافی، ۱۳۸۳: ۴). بنابراین با تمرکز بر رهیافت سوم چارچوب تئوریک این مقاله را پی می‌گیریم.

گیدنز اعتماد را به منزله اطمینان یا انکار بر یک ماهیت یا خاصیت شخصی یا چیزی یا صحت گفته‌ای می‌شناسد و این تعریف به نظر گیدنز نقطه شروع مفیدی را به وجود خواهد

آورد. وی می‌گوید: در واقع اطمینان، نوع خاصی از اعتماد است و هیچ ارتباط درونی و ذاتی بین اطمینان و ریسک وجود ندارد و در توجیه تفسیر خود نکاتی را دربارهٔ اعتماد دخیل می‌کند: اولاً شرط نخستین مقتضیات اعتماد، عدم قدرت نیست بلکه عدم آگاهی اجتماعی کلی است در مورد فردی که فعالیت‌های او به صورت مستمر در معرض دید است و روند افکار او آشکار است؛ نیز در مورد نظامی که اعمال کنندگانش شناخته شده و قابل ادراک هستند، نیازی به اعتماد نیست. ثانیاً اعتماد به قابلیت اتکای فرد یا سیستم نیست، بلکه آن چیزی است که از آن اعتماد سرچشمه میگیرد. اعتماد دقیقاً خط اتصال بین اعتماد و اطمینان است. بنا به تعریف وی، اعتماد اجتماعی در واقع عاملی اساسی در احساس آرامش جسمانی و روانی و در نهایت امنیت اجتماعی در شرایط عادی زندگی روزمره است و علت اینکه ما اغلب در فعالیت‌های جاری خود کمتر از آنچه واقعاً هستیم احساس ضعف و ناتوانی می‌کنیم به دلیل عدم وجود اعتماد بنیاد در حالت کلان و عدم وجود اعتماد اجتماعی می‌باشد. گیدنز، جو دارای اعتماد را با اصطلاح «پبله حفاظتی» می‌آورد که در حقیقت، نوعی پوشش اطمینان بخش است که به حفظ و تداوم محیط پیرامونی ما کمک می‌کند (گیدنز، ۱۳۸۳: ۱۸۱).

از جمله عناصر تأثیرگذار بر ارتباط کارکنان پلیس و مردم، رعایت منش انسانی و سجایای اخلاقی است. مجموعه رفتارهایی که کارکنان پلیس در مواجهه با افراد گوناگون از خود بروز می‌دهند، نماد واقعی اخلاق پلیس است که آثار مطلوب یا نامطلوب آن در برخورد یا رفتار اولیه با ارباب رجوع و سایر اقدامات گسترده پلیس در رابطه با وظایف ذاتی‌اش نمایان می‌شود. مردم به کیفیت، توانایی، مهارت و قابلیت‌های پلیس در برابر مسائل و خواسته‌هایشان توجه دارند. بنابراین کارکنان پلیس لازم است اعمال و رفتارشان را در برخوردها، ارتباطات و امور اجرایی جامعه با دو رویکرد اخلاق عمومی و تخصصی پلیس ترکیب کنند تا بتوانند در راه کسب رضایت مندی مردم موفق باشند (محمودی، ۱۳۸۸: ۴۵). قرائتی (۱۳۸۰) در تفسیر آیه ۹۶ سوره مریم بیان می‌دارد که اعتماد و محبوبیت دو متغیری هستند که با هم رابطه‌ی مستقیم و تنگاتنگی دارند؛ بدین معنی که محبوبیت و رفتار مناسب، رابطه‌ی مستقیمی در جلب اعتماد دارد. مؤذن جامی (۱۳۸۲) معتقد است که اعتماد، جوهره و اساس روابط اجتماعی و بین‌فردی است؛ امری است که احساس «صداقت» آن را ایجاد و تقویت کرده و «دروغ» آن را ویران می‌کند.

از نظر تاریخی، اصطلاح سرمایه اجتماعی را در ارتباط با امنیت، نخستین بار جین جاکوب (۱۹۶۱) در کتاب مرگ و زندگی در شهرهای بزرگ آمریکایی مطرح کرده است. او توضیح داده که شبکه‌های اجتماعی فشرده در محدوده‌های شهری، صورتی از سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند که در ارتباط با حفظ امنیت و نبود جرم و جنایت خیابانی، نقشی بسزا در کنار عوامل نهادی رسمی، مانند پلیس و نیروهای انتظامی دارد (فوکویاما، ۱۳۸۵: ۱۰). اندیشمندانی چون فلیپ باکسمن، دگرای، لین و بارت در تحلیل‌هایشان بر جنبه فردی سرمایه اجتماعی تأکید می‌کنند؛ اما متفکرانی چون بوردیو و پاتنام و کلمن برخلاف آنها سرمایه اجتماعی را به فضای فردی محدود نمی‌دانند و آن را هم در مقیاس فردی و هم در مقیاس اجتماعی تحلیل می‌کنند. بوردیو سرمایه اجتماعی را «مجموع منابع واقعی یا بالقوه‌ای می‌داند که به مالکیت شبکه‌ی بادوامی از ارتباطات کاملاً نهادینه شده یا کمتر نهادینه شده بازناسایی یا تصدیق متقابل متصل شده است»، تعریف کرده است (بوردیو، ۱۹۸۶: ۲۴۸). کلمن نیز مانند بوردیو، به رابطه‌ی فرد و گروه توجه کرده و به ساختار اجتماعی مربوط به آن اشاره می‌کند. کلمن سرمایه اجتماعی را با توجه به کارکردش تعریف می‌کند. بنابراین سرمایه اجتماعی را به صورت مجرد در نظر نمی‌گیرد؛ بلکه آن را مجموعه‌ای از نهادهایی متفاوت می‌داند که شامل بعضی جوانب ساختار اجتماعی است و کنش‌های افرادی را که در درون آن قرار دارد، تسهیل می‌کند (کلمن، ۱۹۹۰: ۳۰۲) همچنین در جای دیگری کلمن معتقد است اعتماد اجتماعی کالای عمومی است و کارگزاران بخش خصوصی و دولتی آن را به وجود نیاورده‌اند (کلمن، ۱۹۹۸: ۵). سرمایه‌ی اجتماعی تأثیر عمیق و حتی قابل ارزیابی کمی بر جنبه‌های گوناگون زندگی ما دارد و تنها به احساسات گرم و محبت آمیز یا مقوله‌ای که مایه افتخار و بالیدن اجتماعی است، محدود نمی‌شود (پاتنام، ۱۳۸۵: ۲۳). از نظر کلمن وارد کردن احتمال خطر در تصمیم‌گیری‌ها را می‌توان با واژه اعتماد توصیف کرد. وضعیت‌های متضمن اعتماد، طبقه‌بندی فرعی از وضعیت‌هایی را دربر می‌گیرد که متضمن خطر است. در این وضعیت‌ها خطری که فرد می‌پذیرد به عملکرد کنش دیگری بستگی دارد (کلمن، ۱۳۷۷: ۱۴۶).

پاتنام نیز سرمایه اجتماعی را در ارتباط با ویژگی‌های سازمان اجتماعی، نظیر شبکه‌های ارتباطی، هنجارها و اعتماد اجتماعی که هماهنگی و همکاری را برای منافع متقابل تسهیل

می‌نماید، تعریف می‌کند (پاتنام، ۱۹۹۵: ۶۷). پاتنام از دو نوع اعتماد اجتماعی یاد می‌کند و آن‌ها را از هم تمیز می‌دهد. اعتماد اجتماعی محدود یا غیررسمی که ارتباط با دوستان، همکاران، همسایه‌ها و افراد نزدیک به شخص را در بر می‌گیرد و اعتماد اجتماعی تعمیم یافته یا رسمی که اعتماد به نهادهای رسمی، عضویت در نهادهای مدنی، شبکه و... را در بر می‌گیرد (پاتنام، ۲۰۰۷: ۱۴۳). پاتنام، اعتماد را سرمایه‌ی اجتماعی می‌داند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه‌ی اعضای یک اجتماع شده و در نهایت منافع متقابل آنان را تأمین خواهد کرد. تأکید عمده پاتنام بر مفهوم اعتماد است و معتقد است که اعتماد، منبع باارزشی از سرمایه محسوب می‌شود که اگر در حکومتی به میزان زیاد اعتماد وجود داشته باشد به همان اندازه رشد سیاسی و توسعه‌ی اجتماعی بیشتر خواهد بود (متولی، ۱۳۸۴: ۱۲). پاتنام اعتماد اجتماعی را ناشی از دو منبع هنجارهای تعامل متقابل و شبکه‌های مشارکت مدنی می‌داند. اعتماد همکاری را تسهیل می‌کند و هر چه سطح اعتماد در جامعه‌ای بالاتر باشد احتمال همکاری هم بیشتر خواهد بود. همکاری نیز اعتماد را ایجاد می‌کند، به این ترتیب هر چه سرمایه اجتماعی بیشتر استفاده شود به جای استهلاک و کاهش بر خلاف سرمایه فیزیکی، بیشتر افزایش خواهد یافت. در مجموع پاتنام، منابع سرمایه اجتماعی را اعتماد، هنجارهای تعامل متقابل و شبکه‌های افقی تعامل می‌داند که خود تقویت کننده و خود افزون هستند (پاتنام، ۱۹۹۳: ۳۵).

فوکویاما، سرشناس‌ترین نظریه‌پرداز در عرصه‌ی تلفیق سرمایه‌ی اجتماعی و اعتماد، معتقد است سرمایه‌ی اجتماعی، اشتراک‌های اعضای گروه در مجموعه‌ای از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی است، که همکاری میان آن‌ها مجاز است (درانی، ۱۳۸۷: ۱۲). شاخص‌های کمی میزان انحراف‌های اجتماعی، جرم و جنایت، خودکشی، طلاق، فروپاشی خانواده، اعتیاد، طرح دعوی و دادخواهی، فرار از پرداخت مالیات، رشوه، اختلاس و... را که شاخص‌های ناامنی در جامعه هستند، به عنوان نشانه‌های منفی فقدان سرمایه‌ی اجتماعی معرفی می‌کند (فوکویاما، ۱۳۷۹: ۱۰). فوکویاما می‌گوید در یک جامعه مردم سالار، زمانی که مردم به هم اعتماد می‌کنند این اعتماد از قلمرو زندگی خانوادگی و از قلمرو دوستی‌های گروهی فراتر می‌رود و به جامعه سرایت می‌کند (فوکویاما، ۱۹۹۵: ۳۸). طبق نظر فوکویاما وجود جرایم در جامعه از نشانه‌های فقدان اعتماد اجتماعی است؛ بر این اساس، ایجاد، حفظ،

تقویت و بهره‌برداری از اعتماد اجتماعی می‌تواند عامل مؤثری در راستای کاهش جرایم باشد (وفادار، ۱۳۸۸: ۲۲۵).

اهمیت اعتماد اجتماعی و نقش آن در موفقیت پلیس

طبق دیدگاه محققان حکومتها، به تنهایی نمی‌توانند حکومت کنند بلکه برای اداره امور به دیگران متکی‌اند. به همین دلیل بیش از پیش مشخص شده‌است که تنها، بخشی از فعالیت‌های مختلف مربوط به زندگی شهری از ابعاد مختلف توسط فرایندها و روابط رسمی تعیین می‌گردد. فرایندهای تولید، مبادله، تصمیم‌گیری و اداره کردن بعضاً از طریق فرایندها و روابط غیررسمی تحقق می‌یابد و لذا دو گروه از فرایندهای رسمی و غیررسمی دائماً در کنش و واکنش متقابلند و عامل اصلی در تداوم این کنش و واکنش‌ها اعتماد اجتماعی است (دیواس، ۲۰۰۱: ۱۸). در بستر تعاملات و کنشهای گروهی اعتماد به منزله یک مکانیسم اجتماعی با کارکردهای متعدد اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و روانشناسی خود، نقش مهمی را در این زمینه ایفا می‌کند. در واقع زندگی انسان، بدون احساس اعتماد به خود، اعتماد به آینده و اعتماد به جهان پیرامون خود، همراه با اضطراب و کشمکش تحمل‌ناپذیری است که ممکن است باعث از هم پاشیدگی فرد و نابودی وی شود. اعتماد، رشد انسان و شکوفایی استعدادها و توانایی‌های او را تسهیل می‌کند و رابطه او با دیگران و جهان را به رابطه‌ای خلاق و شکوفا تبدیل می‌سازد تا فرد بتواند آرامش، امنیت و آزادی و استقلال را در کنار دیگران و با دیگران تجربه کند (پاتنام، ۱۹۹۳: ۸۰).

اعتماد یکی از مهمترین نیروهای ترکیبی موجود در درون جامعه است (سایمل، ۱۹۵۰: ۳۲۶). گرایش به بررسی اعتماد اجتماعی به منزله یک مسأله اساسی به صورت خارق‌العاده‌ای در حال افزایش تدریجی است و به خصوص در اکثر دانشگاه‌های دنیا در رشته‌هایی چون جامعه‌شناسی، سیاست، اقتصاد، روانشناسی، تاریخ، فلسفه، مدیریت، مطالعات سازمانی و انسان‌شناسی، این روند، قابل مشاهده است (دیپهی، ۲۰۰۳: ۳). گفته می‌شود که اعتماد اجتماعی حتی بر روی رشد شتابان اقتصادی، افزایش بازده رونق اقتصادی، فراهم کردن سود عمومی، ایجاد همبستگی اجتماعی و همکاری، هماهنگی، رضایت از سطح زندگی، ثبات دموکراسی و توسعه و حتی تندرستی و افزایش امید به زندگی اثرگذار است (نیوتن، ۲۰۰۲: ۳).

در رابطه با نیروی انتظامی و پلیس هم، اعتماد اجتماعی از اهمیت زیادی برخوردار است. مقام معظم رهبری در جمع کارکنان ناجا در ۱۹ آبان ماه ۱۳۷۹ می‌فرماید: «بزرگترین پشتوانه‌ی نیروی انتظامی، اعتماد مردم است. ادراک شهروندان از اعتمادپذیری و مشروعیت پلیس موجب افزایش تمایل مردم برای همکاری با پلیس و پیروی از قانون است. اعتماد، یک مفهوم انتزاعی است؛ اما به شدت ریشه در تجربه دارد» (بیانات مقام معظم رهبری، ۱۳۷۹). نقش و اهمیت پلیس در نظم و امنیت اجتماعی در دنیای امروز بر هیچ کس پوشیده نیست. گسترش روزافزون زندگی شهری، تراکم جمعیتی، مهاجرت گسترده به کلان‌شهرها، تغییر سبک زندگی، مدرنیته، فردگرایی، ماشینی شدن، صنعتی شدن، آپارتمان نشینی، شکل‌گیری شهرک‌های پرتراکم اقماری، حاشیه نشینی و... موجب ظهور تحولاتی عمیق و سریع در عرصه‌های اجتماعی و فرهنگی شده‌اند که یکی از این پیامدها، کاهش کنترل‌ها و نظارت‌های غیررسمی (محلی و خویشاوندی) و به موازات آن ضرورت افزایش کنترل اجتماعی رسمی (نظارت پلیس و دستگاه‌های سیاسی و امنیتی) و به تبع آن افزایش حیطه مأموریت‌ها و وظایف پلیس است. با وجود و مهم بودن ضرورت افزایش حیطه مأموریت‌ها و وظایف پلیس به نظر می‌رسد که هنوز در اذهان عمومی و نگرش‌ها و باورهای آن‌ها چنین ضرورتی مورد پذیرش نیست. به عبارتی یکی از مسائل و مشکلات عمده‌ای که امروزه پلیس بیش از پیش با آن مواجه شده وجود نوعی شکاف بین انتظارات، تصورات و نگرش‌های مردم از پلیس و مأموریت‌های این سازمان امنیتی انتظامی بوده است. بر این اساس مردم در زندگی روزمره خود با مسائل و مشکلاتی مواجه می‌شوند یا مسائل و مشکلاتی را در ذهن خود بر ساخت می‌نمایند که در برخی از آن‌ها حاضر به پذیرش مداخله پلیس هستند و در برخی از آن‌ها به هیچ وجه حاضر نیستند حتی پلیس از آن‌ها مطلع شود. در حالی که در همه این مسائل نظم و امنیت عمومی به عنوان یک شاخص مطرح است. به علاوه در بعضی از زمینه‌ها با اینکه مداخله پلیس را می‌پذیرند اما نوع رفتار و برخوردی را انتظار دارند که چندان با عملکرد پلیس همخوانی ندارد. ایجاد فاصله بین مردم و پلیس و عدم همکاری و تعامل صحیح بین آن‌ها باعث بالا رفتن هزینه‌های اجتماعی اقتصادی و سیاسی پلیس و در نتیجه گسترش ناهنجاری‌ها و ناامنی و ایجاد هرج و مرج در جامعه خواهد شد. یکی از موضوعاتی که به نظر می‌رسد برای پلیس نقش اساسی داشته باشد، میزان اعتماد و مشارکت و همکاری

مردم با پلیس در دستیابی پلیس به اهدافش است (گیدنز، ۱۹۹۰: ۷۸). افسران پلیس، اعتماد مردم را از طریق رفتارشان جلب می‌کنند؛ بنابراین اعتماد به پلیس، یکی از مهمترین و باارزشترین شاخص‌های عملکرد پلیس است؛ این عملکرد از طریق نظرسنجی از مردم اندازه‌گیری می‌شود. (جوی، ۲۰۱۰: ۴۵). اعتماد یک پدیده‌ی اجتماعی و عمومی است که نه تنها در تمامی روابط بین جوامع بشری و نهادها ایفای نقش می‌کند؛ بلکه با امنیت عمومی جامعه نیز رابطه‌ی تنگاتنگی دارد؛ از این رو در صورتی که مردم در رفتار، موضع‌گیری و فعالیت‌های یک نهاد سیاسی شفافیت، صداقت و کارآمدی ببینند به او اعتماد خواهند کرد (خرسند، ۱۳۸۵، ۶۴).

در خصوص اهمیت موضوع سرمایه اجتماعی می‌توان به چند مورد از کارکردهای مهم آن به شرح زیر اشاره نمود.

- سرمایه اجتماعی باعث افزایش و ارتقای سطح آگاهی اجتماعی در زمینه هنجارمندی اخلاقی می‌شود.

- سرمایه اجتماعی باعث اجتماعی شدن و فرهنگ‌پذیری جوانان شده و در واقع تمرینی برای هم‌نوایی در زندگی اجتماعی است.

- سرمایه اجتماعی باعث خودآگاهی، خودباوری و خودشناسی می‌شود و زمینه را برای شکل‌گیری یک شخصیت اجتماعی پیشرفته در راستای تحقق نظم اجتماعی فراهم می‌کند.

- سرمایه اجتماعی باعث برآورده شدن نیازهای شهروندان در زمینه‌های فردی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی می‌شود و عاملی اساسی برای پیوند و تعلق افراد به جامعه می‌شود (غلامرضایی، ۱۳۷۶: ۱۲۱).

جایگاه اعتماد اجتماعی در تحقق امنیت عمومی

کاهش جرایم به منظور تحقق امنیت از مهم‌ترین نیازها و انگیزه‌های انسانی است. از آن‌جا که در چارچوب برنامه‌های توسعه اجتماعی، بر اعتماد اجتماعی روزافزون مردم به عنوان اعضای جامعه‌ی مدنی در همه‌ی زمینه‌ها تأکید می‌شود، پس اعتماد اجتماعی می‌تواند در مبارزه علیه جرایم و تأمین امنیت به مقام‌های رسمی و دولتی کمک نماید؛ و از آنجا که این پدیده ریشه در بعد عاطفی دارد، در ایجاد، پذیرش، مقبولیت و همدلی نقش مهمی ایفا می‌کند و این خود موجب انطباق، سازگاری، هم‌نوایی هر چه بیشتر اعضای

جامعه و گروه‌ها و استحکام اجتماعی می‌شود (چلبی، ۱۳۷۵: ۱۲). برقراری نظم اجتماعی و حفظ امنیت در جامعه با اعتماد و سرمایه‌ی اجتماعی، رابطه‌ی دوسویه مثبت دارند، بدین معنا که هر چه اعتماد و سرمایه‌ی اجتماعی بالاتر باشد از میزان جرایم کم می‌شود و در نتیجه نظم و امنیت اجتماعی بالاتر خواهد بود (شیخاوندی، ۱۳۷۹: ۲۹۱).

یکی از شاخص‌های مفید درباره این که پلیس وظیفه‌اش را چگونه انجام می‌دهد، اعتماد شهروندان به پلیس است. ادراک شهروندان از اعتمادپذیری و مقبولیت پلیس موجب افزایش تمایل شهروندان برای همکاری با پلیس و پیروی از قانون است. اعتماد، مفهومی انتزاعی است اما به شدت ریشه در تجربه دارد. از جمله عواملی که می‌تواند اعتماد مردم به پلیس را افزایش دهد، کمک پلیس به شهروندان در زمینه‌های مختلف است. کمک پلیس به شهروندان علاوه بر افزایش اعتماد آنان به پلیس، موجب کاهش ترس شهروندان درباره مشکلات خاص در جامعه، مشارکت مردم در حمایت از پلیس برای حل مشکلات، آموزش شهروندان درباره‌ی آسیب‌پذیری آن‌ها در برابر جرم و جنایت و کمک به شهروندان در جهت حل مشکلات، توسط خودشان می‌شود (مرادی، ۱۳۸۹: ۱۰۵).

اعتماد به عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی در رشته‌ها و سطح‌های تحلیل مختلف راه یافته‌است. اگر بتوان از اعتماد که سرچشمه همکاری است، صیانت کرد و آن را فعال نگه داشت در این صورت به کیفیت نظم اجتماعی و کارایی با استفاده از ابزارهای مناسب کمک کرده‌ایم (وثوقی، ۱۳۸۷: ۷۳). بنابراین بالا بودن اعتماد و بهره‌وری سازمان‌های خدماتی و تولیدی در جامعه نظیر پلیس و... ضمن آن که مشروعیت حکومت‌ها را افزایش می‌دهد، دولت را قادر می‌سازد رفتار مردم و شهروندان را پیش‌بینی کند؛ مطابق با آن سیاست‌ها و برنامه‌های توسعه را پی‌ریزی و گسترش دهد. در جامعه‌ای که تعامل مردم و دولت خصمانه، بی طرفانه و به دور از اعتماد باشد، آنگاه روابط اجتماعی بسیار دشوار و پرهزینه می‌شود، اعتماد رخت برمی‌بندد، اخلاقیات سست می‌شود، جرم و جنایت شیوع می‌یابد، رفتارهای مردم نسبت به هم موقتی، گذرا یا مسافرتی خواهد بود. در این شرایط قرار نیست کسانی با هم زندگی کنند بلکه به اجبار برای چند روزی دور هم گرد آمده‌اند (شیخاوندی، ۱۳۷۹: ۲۹۱).

حس مسئولیت مأموران پلیس با ایجاد سرمایه‌ی اجتماعی تقویت می‌شود، به نوعی که با

حس دلسوزی بیشتری، نقش محوری خود در پیشگیری و مقابله با جرایم را دنبال می‌کنند (وفادار، ۱۳۸۸: ۲۳۸). سرمایه اجتماعی از راه انسجام گروهی، سازوکار لازم برای ایجاد، حفظ و رعایت اصول و منشور اخلاق حرفه‌ای پلیس و کارکنان را فراهم می‌سازد (تقی‌لو، ۱۳۸۵: ۱۱). افزون بر این با توجه به اصل بده و بستان سرمایه‌ی اجتماعی، مردم می‌خواهند در مقابل هزینه‌ای که بابت وظایف پلیس پرداخت می‌کنند، خدمات مناسب را دریافت کنند، به همین دلیل توجه پلیس به حفظ اعتماد اجتماعی، آن را در رعایت این اصل مصمم خواهد ساخت و ناکارایی سازمانی را که می‌تواند عاملی برای کاهش اقدام‌های مؤثر پلیس در پیشگیری از جرم باشد برطرف می‌کند (خضری، ۱۳۸۴: ۳۱).

نقش اعتماد اجتماعی در موفقیت سازمانی پلیس در جمهوری اسلامی ایران

اعتماد دولت به مردم و اعتماد مردم به دولت خصوصا «جامعه محوریت» پلیس و نیروی انتظامی، بعنوان یکی از سازمان‌های دولتی، در راستای افزایش احساس امنیت می‌تواند نقش مؤثر و غیرقابل انکاری در کاهش هزینه‌های اجتماعی و اقتصادی و اجرای موفقیت‌آمیز سیاست‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی دولت و جلب و جذب سرمایه‌های داخلی و خارجی و ایجاد یک تحول اقتصادی بزرگ در منطقه باشد. هر چه سرمایه‌ی اجتماعی در بین شهروندان بیشتر تقویت شود، احساس امنیت نیز ارتقا خواهد یافت. می‌توان گفت سه فاکتور مهم در این موضوع عبارتند از: سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی و افزایش امنیت. این موارد در راستای همدیگر و به موازات یکدیگر عمل می‌کنند. بنابراین مدل مفهومی در یافته‌های ما از نمودار زیر پیروی می‌کند.

سرمایه اجتماعی

اعتماد اجتماعی افزایش امنیت

تجزیه و تحلیل یافته‌ها در این نوشته و همچنین مشاهدات میدانی نشان می‌دهد در جمهوری اسلامی ایران بحث اعتماد اجتماعی حالت عملی‌تری به خود گرفته و مردم تا حدودی به سمت اعتماد به پلیس پیش می‌روند. البته هنوز تا ایجاد وضعیت مطلوب راه زیادی در پیش داریم. لیکن مشاهدات مردمی و اخبار منتشر شده توسط مردم در برخی تجمعات و دعوت پلیس به آرامش، بدون کاربرد خشونت، نشانگر آن است که روند مثبتی

در پیش گرفته شده و امید است که با سیاست‌های دقیق و کارآمد پلیس این امر بیشتر نمود پیدا کند.

در جمهوری اسلامی ایران، در این زمینه جهت بسترسازی برای ایجاد سرمایه‌ی اجتماعی و به تبع آن کاهش جرایم و افزایش احساس امنیت، مسئولین فرهنگی و برنامه‌ریزان اجتماعی با هدف ایجاد و تقویت پایه‌های اعتماد بنیادین در بین افراد جامعه می‌توانند اعتماد عام را هم در بین مردم و هم در بین نهادهای دولتی افزایش دهند و از این راه میزان جرایم را کاهش داده و احساس امنیت را نیز تقویت کنند. از جمله عواملی که در ایجاد و افزایش سرمایه اجتماعی مؤثر است، آگاهی و رضایت داشتن مردم از عملکرد مسئولان می‌باشد. اگر پلیس در برقراری نظم و امنیت جامعه موفق عمل کند، اقدام‌های انجام شده را در کوتاه‌ترین زمان و با روشنی اطلاع‌رسانی نماید، مشکلات مردم را صادقانه کاهش داده و موانع موجود را بیان نماید، به هنگام اضطراب و بحران با صبر و متانت با استفاده از مجهزترین امکانات و برنامه‌ریزی صحیح به مهار بحران بپردازد، به یقین بیشترین تأثیر را در جلب اعتماد مردم و در نتیجه کاهش جرایم خواهد داشت. افزایش روابط اجتماعی سالم در بین شهروندان، باعث کاهش جرایم و افزایش احساس امنیت می‌شود. هرج و مرج‌گرایی و برهم زدن نظم اجتماعی، نه تنها وحدت ملی، بلکه اعتماد اجتماعی را تهدید می‌کند، پس ترویج الگوهای سالم رقابت اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی از جمله کارهای ویژه پیشنهادی مؤثری است که نهادهای مدنی و سازمان پلیس، می‌توانند در راستای افزایش اعتماد اجتماعی و در نتیجه کاهش جرایم نقش ایفا نمایند.

یکی از راه‌های اجرای برنامه‌های فوق، آموزش کارمندان و پرسنل ناجا است. آموزش‌های موجود در سازمان‌ها بر اساس نوع اجرا به مراتب ذیل تقسیم‌بندی می‌گردند: الف) آموزش‌های قبل از خدمت، ب) آموزش‌های بدو خدمت، ج) آموزش‌های ضمن خدمت.

البته در اکثر موارد، افراد و کارکنان ناجا هنگام ورود به سازمان و استخدام، آموزش‌های رسمی و نظام‌مندی را از طریق دانشگاه‌ها یا مؤسسات آموزش عمومی پشت سر گذاشته‌اند ولی به علت کلی بودن نوع آموزش‌ها و نیز ماهیت مشاغل که نوعاً نیازمند تخصص و خبرگی ویژه‌ای است، در هنگام اشتغال، افراد نیازمند گذراندن آموزش‌های خاصی می‌باشند؛ از

این رو سازمان‌های دولتی از جمله پلیس برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات و عملکرد خود در سطح جامعه نیازمند مدل‌های تعریف شده‌ای هستند، که توانایی دستگاه ارزیابی کیفیت خدمات و بازخورد عملکرد خود را به اثبات رسانده و معیار مناسبی جهت اندازه‌گیری سطح رضایت‌مندی ارباب رجوع و بطور کلی افراد جامعه ارائه نماید. توانایی پلیس در جلب اعتماد و مشارکت عمومی؛ جلب احترام عمومی با رعایت قانون در جامعه؛ واقعیت بخشیدن به رفتار برابر با مردم؛ حفظ و تقویت شعار «پلیس‌ها مردمند و مردم پلیس؛ اصلاح سازمان و ساختار پلیس در جهت بهبود کارآیی؛ تقویت رویکرد جامعه محوری پلیس؛ تقویت پایگاه و سرمایه مردمی پلیس، همه از طریق آموزش امکان‌پذیر خواهد بود.

نتیجه‌گیری

در راستای پرسش اصلی تحقیق، مبنی بر اینکه؛ چه رابطه‌ای بین اعتماد اجتماعی و موفقیت سازمانی پلیس در جمهوری اسلامی ایران وجود دارد؟ و در پاسخ به این سوال، توصیف و تحلیل متن مقاله نشان داد که به‌طور کلی اعتماد اجتماعی تأثیر مثبت در موفقیت سازمانی پلیس داشته و از آنجایی که پلیس به تنهایی و با استفاده صرف از قدرت سخت نمی‌تواند در حفظ نظم و امنیت عمومی کشور موفق باشد؛ لذا مشارکت شهروندان در رسیدن به اهداف پلیس بسیار کارساز است. یکی از برجسته‌ترین نمونه‌های جلب اعتماد اجتماعی پلیس، مخصوصاً در سال‌های اخیر، اقدامات و کارهای فراسازمانی پلیس در رابطه با کمک و همراهی پرسنل ناجا در مشکلات به وجود آمده در سطح شهر و در جاده‌ها می‌باشد. از جمله آن می‌توان به کمک‌های پرسنل نیروی انتظامی در حوادثی مانند زلزله کرمانشاه و همچنین سیل در برخی استان‌های کشور، اشاره کرد. ضمن اینکه باید این امور و اقدامات مثبت بیشتر رسانه‌ای شود تا اعتماد عمومی به پلیس بیشتر شود. نکته مهمتر اینجاست که افزایش اعتماد اجتماعی باعث افزایش امنیت شده و افزایش امنیت نیز سرمایه اجتماعی را بالاتر می‌برد. و این دور می‌تواند هم‌چنان ادامه یابد.

پیشنهادات کاربردی تحقیق

تقویت سرمایه‌ی اجتماعی نقش بسیار مؤثری در افزایش انسجام اجتماعی، کاهش جرایم و افزایش احساس امنیت اجتماعی دارد. لذا برای بالا بردن این سرمایه در جمهوری

اسلامی ایران، پیشنهاد می‌شود نهادهای آموزشی (مثل مدارس و دانشگاه‌ها) با آموزش و تقویت اعتماد اجتماعی در بین خانواده‌ها و افراد جامعه و همچنین صدا و سیما با تولید و پخش برنامه‌های مختلف در جهت فرهنگ‌سازی در میان مردم برای کمک و همیاری به دیگران و تقویت اعتماد و انسجام اجتماعی میان آن‌ها می‌تواند نقش مؤثری داشته و از این راه در کاهش جرایم و افزایش احساس امنیت گام بردارد. برای ایجاد و تقویت سرمایه‌ی اجتماعی و بهره‌گیری مؤثر از آن و برای پیشگیری از جرایم، می‌توان اقدام‌های زیر را در نظر گرفت:

- ایجاد زمینه‌های مشارکتی جدید برای مردم و همکاری داوطلبانه آنها با پلیس به نحوی که بتوانند در کارهای مختلف انتظامی مسئولیت‌پذیر باشند؛
- جلب اعتماد عمومی دانش پایه نسبت به پلیس، که بر مبنای تخصص و دانش افراد ایجاد می‌شود؛
- توجه و تأکید بر حقوق شهروندی در انجام مأموریت‌ها؛
- ایجاد زمینه مناسب برای افزایش احساس مسئولیت مأموران پلیس؛
- ایجاد زمینه مناسب برای تقویت اخلاق حرفه‌ای پلیس؛

منابع

- امیرکافی، مهدی، ۱۳۸۰، اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، **نمایه پژوهش**. سال پنجم، شماره ۱۸.
- بنی عامریان، جواد، ۱۳۸۹، پلیس جامعه محور و نقش آن در تولید امنیت انتظامی، **فصلنامه علمی تخصصی جامعه‌ی امن کردستان**، سال اول، پیش شماره‌ی اول، ص ۲۳.
- بیات، بهرام و بهرامی، مهدی ۱۳۸۸، پلیس در آینه نگرش شهروندان، **فصلنامه دانش انتظامی**، سال دهم، شماره ۳ و ۴
- **بیانات مقام معظم رهبری در جمع کارکنان ناجا**، ۱۹ آبان ۱۳۷۹
- بهزاد، داود؛ صدرالسادات، سید جلال و کلدی، علیرضا، ۱۳۸۳، بررسی ارتباط بین اجزای سطوح و ابعاد ساختار اعتماد اجتماعی، **فصلنامه مددکاری اجتماعی**، شماره‌ی ۱۷، ۱۶، انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی.
- پورافکاری، نصرالله ۱۳۸۳، «نزاع‌های جمعی محلی»، **مجموعه مقالات اولین همایش ملی طرح مسائل جامعه‌شناسی ایران**، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
- پوتنام، روبرت ۱۳۸۵، جامعه برخوردار از سرمایه اجتماعی و زندگی عمومی، **مجموعه مقالات سرمایه‌ی اجتماعی**، تهران، انتشارات شیرازه.
- تقی‌لو، فرامرز ۱۳۸۵، رابطه بین سرمایه اجتماعی و امنیت اجتماعی، **فصلنامه مطالعات راهبردی**، شماره ۳۲، پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- چلبی، مسعود، ۱۳۷۵ **جامعه‌شناسی نظم**: تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی. : تهران نشر نی.
- خرسند بهشتی، حسن، ۱۳۸۵، تأثیر رفتار پلیس بر جلب اعتماد جوانان، **فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی**، سال اول، شماره‌ی اول.
- خضری، محمد ۱۳۸۵، دولت و سرمایه‌ی اجتماعی، **نشریه رشد آموزش علوم اجتماعی**، دوره نهم، شماره دوم، زمستان
- درانی، کمال؛ رشیدی، زهرا ۱۳۸۷، بررسی تعاریف، مفاهیم و چگونگی ایجاد سرمایه‌ی اجتماعی، **نشریه مهندسی فرهنگی**، سال دوم، شماره ۱۷ و ۱۸.
- رنجبر، بهرام، ۱۳۸۴، **سنجش اعتبار اجتماعی پلیس در بین شهروندان تهران**

بزرگ، پایان نامه کارشناسی ارشد تهران، دانشگاه علوم انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد - سام آرام، عزت ا...، ۱۳۸۸، پلیس جامعه محور و سلامت اجتماعی، **فصلنامه علوم**

انتظامی، تهران

- شرافتی پور، جعفر ۱۳۸۶، عوامل مؤثر بر مشارکت مردم در حوزه امنیت عمومی بر نقش پلیس، **فصلنامه مطالعات امنیت**، شماره ۳ جدید.

- شایگان، فریبا ۱۳۸۷، بررسی میزان رضایتمندی مردم از پلیس زن در تهران، **پلیس زن**، سال دوم.

- شیخاوندی، داور ۱۳۷۹، **جامعه شناسی انحرافات و مسایل اجتماعی**، مشهد، نشر مرندیز، چاپ چهارم.

- قرائتی، محسن، ۱۳۸۰، **تفسیر نور**، جلد ۷، مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن.

- عبدی، توحید، ۱۳۸۳، پلیس مطلوب، **فصلنامه دانش انتظامی**، سال چهارم و پنجم، ۵ شماره‌ی متوالی.

- غلام رضایی، سعید ۱۳۷۶، موانع موجود در جریان مشارکت اجتماعی دختران جوان روستایی و برخی راه حل‌های آن، **مجموعه مقالات سمینار تواناسازی دختران روستایی در مشارکت اجتماعی**، یونسف با همکاری وزارت جهادسازندگی.

- فوکویاما، فرانسیس، ۱۳۸۵، **پایان نظم**: سرمایه اجتماعی و حفظ آن، ترجمه غلام عباس توسلی، تهران: ندا.

- فوکویاما، فرانسیس ۱۳۷۹، **پایان نظم**، سرمایه‌ی اجتماعی و حفظ آن، ترجمه غلام عباس توسلی، تهران، انتشارات جامعه ایران.

- کامران، حسن و علی شجاع برآبادی، ۱۳۸۸، «بررسی امنیت شهری در شهرهای مرزی؛ مطالعه موردی: شهر تایباد»، **فصلنامه علمی پژوهشی انجمن جغرافیای ایران**، ۸ (۲۵): ۲۵ تا ۴۶.

- کلمن، جیمز ۱۳۷۷، **بنیادهای نظریه اجتماعی**، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشرنی.

- گیدنز، آنتونی، ۱۳۸۳ **تجدد و تشخیص**. ترجمه ناصر موفقیان. تهران. نشر نی.

- متولی، رضا، ۱۳۸۴، چشم‌انداز نظری سرمایه‌ی اجتماعی، **فصلنامه مطالعات اجتماعی**،

- معاونت اجتماعی ناجا، انتشارات آشنایی.
- محمدی، ۱۳۸۸، امکان سنجی استقرار مدیریت دانش، **فصلنامه مطالعات و مدیریت دولتی**، سال هفتم شماره دوم.
- مدیری، آتوسا، ۱۳۸۵، «جرم، خشونت و احساس امنیت در فضای شهری»، **فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی**، ۶ (۲۲): ۱۱ تا ۲۸.
- نوروزی، فیض الله و سارا فولادی سپهر، ۱۳۸۸، «بررسی احساس امنیت اجتماعی زنان ۱۵ تا ۲۹ ساله شهر تهران و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن». **فصلنامه راهبرد**، ۱۸ (۵۳): ۱۵۹ تا ۱۲۹.
- نوید نیا، منیژه، ۱۳۸۹، اولویت امنیتی شهروندان در مناطق مختلف شهر تهران، **فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی**، ۲ (۲): ۸۷ تا ۹۹.
- وثوقی، منصور ۱۳۸۷، بررسی جامعه شناختی سطح اعتماد اجتماعی زنان به پلیس در شهر تهران، **فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی**، شماره چهار جدید.
- Bourdieu, Pierre, 1986, **The Forms of Capital, in Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education**, edited by John G Richardson, New York: Greenwood Press.
- Choi, C.G., 2010, **Exploring the effects of social capital on police performance in U.S. cities**, the Florida State University
- Coleman, James S (1990) , **Foundations of social theory**, Cambridge: Harvard University Press.
- Coleman, James S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital, **The American Journal of Sociology**, 94: 95-120.
- Deihey, Jan 2003. **Lebensbedingungen und Wohlbefinden in Europa**. In Statistisches Bundesamt (ed.) Datenreport, Bundeszentrale für politische Bildung: Bonn.
- Erikson, Erik H. 1950. **Childhood and Society**. New York: Norton.
- Mistal, Barbara A. 1997. **Trust in Modern Societies**. Oxford: Blackwell.
- Newton, Kenneth. 2002. **Social Trust and Political Disaffection Social Capital and Democracy**. EURSCO conference on social capital: Exeter.

- Putnam, Robert. 1993. **Making Democracy Work**: civic Traditions in Modern Italy. princeton: princeton University press.
- Putnam, Robert D. (1995). **Bowling Alone: America's Declining Social Capital**. Journal of Democracy, January: 65-78.
- Putnam, Robert D. (2007). **E Pluribus Unum: Diversity and Community in the Twenty-first Century**, The 2006 Johan Skytte Prize Lecture, Scandinavian Political Studies, 30 (2) : 137-174.
- Simmel, georg. 1950. **The sociology of Georg simmel**. translated and edited by kurt wolff. Glencoe. Illinois: The free press.
- Renauer, Brian (2007). Reducing Fear of Crime: Citizen, Police, or Government Responsibility? **Journal of Police Quarterly**, 10 (1) : 41-62.

Archive of SID