

بهینه‌سازی الگوی رفتاری کارکنان پلیس باتدوین معیارهای اخلاقی: گامی مؤثر در حرکت به سوی اصلاح الگوی مصرف

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۸/۲۰

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۸/۹/۲۹

علی کریمی خوزانی*

چکیده:

اصلاح الگوی مصرف به معنای استفاده بهینه از منابع است و در سازمان‌ها نیز مهمترین منبع، منابع انسانی هستند هر گونه اقدام و اصلاحی که در این منبع صورت گیرد و منجر به افزایش بهره‌وری و اثربخشی سازمانی شود را می‌توان به‌عنوان حرکت به سوی اصلاح الگوی مصرف تلقی نمود. لذا به منظور اصلاح رویه مصرف و یا به مفهوم دیگر ارتقای اثربخشی و افزایش کارآیی، پلیس اهداف خاص و گوناگونی را انتخاب و بر مبنای آن اقدامات خود را به منظور کسب بیشترین نتیجه شکل می‌دهد. در این بین رفتار و کردار اخلاقی پلیس با توجه به آثاری که در اثربخشی عملکرد و مأموریت پلیس دارد، باعث گردیده توجه به اخلاق در رفتار کارکنان، مورد توجه سازمان پلیس باشد؛ لذا به‌منظور بهینه نمودن رفتار اخلاقی کارکنان، چارچوب استاندارد برای رفتار اخلاقی در قالب تدوین اصولی و همه‌جانبه‌نگرانه معیارهای اخلاقی کارکنان پلیس مطرح می‌گردد که می‌تواند در صورت پیاده‌سازی صحیح، افزایش کارآیی عملکرد و بهره‌وری سازمان را موجب گردد. یکی از ملاک‌های پیاده‌سازی صحیح این گونه معیارها، نقش خود سازمان است. به این معنی که سازمان با فراهم آوردن بستر و امکانات لازم و در ادامه آموزش و مشاوره تحقق این معیارها را در رفتار و کردار کارکنان عملیاتی می‌نماید.

کلید واژه‌ها:

اصلاح الگوی مصرف، اخلاق پلیس، استاندارد سازی، رفتار پلیس

* . دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد، محقق و پژوهشگر

مقدمه

اصلاح الگوی مصرف به معنی نهادینه نمودن روش صحیح استفاده از منابع به منظور دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده می‌باشد. به عبارت دیگر اصلاح الگوی مصرف به معنی استفاده صحیح، مناسب و به اندازه از منابع است. لذا مفهوم اصلاح الگوی مصرف صرفاً شامل منابع مالی نشده و منابع دیگری مانند منابع زمانی، منابع انسانی، منابع سرمایه‌ای در این مفهوم قابل احصاء می‌باشد.

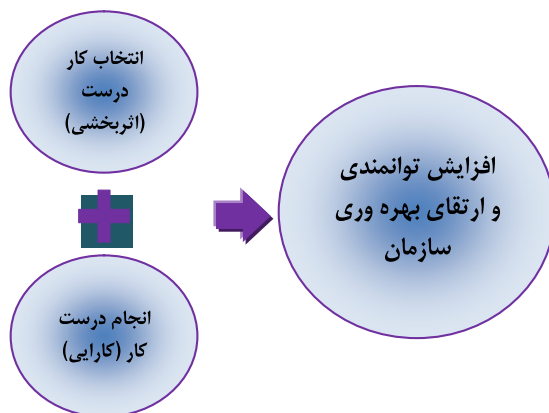
در اسلام نیز ماهیت اصلاح الگوی مصرف، جلوگیری از اسراف است و آنچه از اسراف مطرح است مربوط به همه شئون زندگی می‌شود، لذا آنچه که در خصوص اصلاح الگوی مصرف در سازمان‌ها می‌توان مطرح کرد، در حقیقت جلوگیری از اسراف در کلیه امور است که علاوه بر موارد کلی مانند مصرف درست انرژی و یا آب، برق، یا حتی مصرف درست پول و بودجه سازمان در محل تخصیص داده شده، شامل مأموریت و وظایف شغلی نیز می‌شود، به طوری که مدیران یا به طور کلی کارکنان، اگر کاری را بدون این که اثر و کارآیی داشته باشند انجام دهند در حقیقت موجبات تلف شدن تجهیزات، پول و نیروی انسانی سازمان شده‌اند (کریمی، ۱۳۸۸ الف). قابل ذکر است که هیچ اقدامی بدون اثر و کارآیی نیست لذا در این جا اثربخشی و کارآیی مد نظر است که بدلیل ناچیز بودن محاسبه نمی‌گردد.

در مأموریت‌های شغلی و انتخاب وظایف سازمانی، مهمترین اقدام، انتخاب کارهای درست است که از آن به اثربخشی تعبیر می‌شود و پس از این انتخاب لازم است به فرایند انجام کارهای درست نیز توجه گردد، انجام درست کارها، اصطلاحی است که برای کارآیی سازمان انتخاب می‌شود که می‌تواند یک سازمان را در عرصه کسب و کار توانمند جلوه دهد. همان طوری که در شکل یک نشان داده شده است انتخاب کار درست و انجام درست کار که به ترتیب به معنای اثربخشی و کارآیی است باعث افزایش توانمندی و ارتقای بهره‌وری سازمانی می‌گردد.

در مشاغل و کسب و کارهایی که با مردم و ارباب رجوع ارتباط دارند، نوع تعامل مثبت و برخورد مبتنی بر اخلاق کارکنان با مخاطبین خود به عنوان بخش مهمی از فرایند انجام کارها مد نظر می‌باشد. لذا سازمان‌ها در کنار مواردی مانند تجهیزات و ابزارهای لازم جهت

اجرای با کیفیت مأموریت که برای ارتقای کارآیی خود مد نظر قرار می‌دهند، به برخورد مبتنی بر اخلاق کارکنان نیز اهمیت قائل هستند؛ به طوری که امروزه اخلاق کارکنان جایگاه ویژه‌ای را در ارتقای کارآیی و بهروری سازمان‌ها در کسب و کار به خود اختصاص داده است.

در این مقاله در ابتدا برای روشن شدن اهمیت اخلاق در بین کارکنان پلیس با طرح اهمیت این مفهوم در این سازمان پرداخته و در ادامه به لزوم تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان پلیس که به جهت نهادینه شدن این مفهوم در بین کارکنان پلیس مطرح است اشاره می‌نماییم. در قسمت بعد ارتباط این معیارها را با ارتقای اثربخشی سازمان مطرح کرده و در پایان نیز به نقش سازمان در پیاده سازی این معیارها در رفتار و کردار کارکنان اشاره می‌گردد.



شکل شماره (1): ارتباط کارآیی و اثربخشی با توانمندی سازمان

اهمیت اخلاق پلیس در اجرای مأموریت‌ها

پلیس قادر است طبق قانون، سلاح حمل نموده و جهت اعمال قانون از زور استفاده نماید، بدین منظور اقتدار و قدرت منحصر به فردی به کارکنان پلیس در اجرای مأموریت‌ها داده شده است (sanderson, 2008) لذا دولت و جامعه در سطح وسیعی از پلیس انتظار دارند که

مسئولیت‌های خود را با رعایت اخلاق اجرا کنند (lynch, 2006) نکته بینی مردم به اقدامات پلیس در برخی مواقع به میزانی است که شاید خود پلیس نیز به آن توجه ندارد. برای نمونه در تحقیقی اثبات شده است که قبول خدمات رایگان و یا هدایا از طرف پلیس، ظاهری جانبدارانه دارد و این حس را در مردم ایجاد می‌کند که پلیس در قبال دریافت این هدایا و خدمات رایگان، تصمیمات جانبدارانه به نفع اهدا کنندگان اتخاذ خواهد نمود. لذا افرادی که می‌خواهند از پلیس خدمات انتظامی مختلفی را خواستار شوند، اگر این حس در آن‌ها وجود داشته باشند که پلیس ظاهری جانبدارانه دارد، نه تنها احساس نابرابر عمل کردن پلیس را در اذهان آن‌ها ایجاد می‌شود، در عین حال فرصتی به وجود می‌آورد که قانون شکنان فکر کنند می‌توانند با پلیس مصالحه کنند. اگر مسائلی چون دریافت هدایا از طرف پلیس تا به این حد برای جامعه اهمیت دارد مسلماً موارد مهم‌تر می‌تواند تأثیر بسیار بدی بر آن‌ها بگذارد (کریمی و صنعتگران، ۱۳۸۴ و ۱۳۸۵) مانند برخوردهای فیزیکی و یا فحاشی.

اگر مردم احساس کنند که پلیس در گذشته به آن‌ها صدمه زده است و یا از مواردی اطلاع داشته باشند که باعث نگرانی آن‌ها بشود، نسبت به پلیس بی‌اعتماد خواهند شد. در این صورت مردم به دنبال انگیزه خاصی برای هر کدام از اقدامات پلیس خواهند بود و سعی می‌کنند نوعی رفتار نابرابر و نامناسب در آن‌ها بیابند. وقتی اعتماد به پلیس کم شود، مقاومت در مقابل پلیس و سوءظن افزایش پیدا می‌کند و شایعات گسترش می‌یابند. نبود احترام و اعتماد نسبت به پلیس از طرف جامعه بدین معنی است که اقتدار پلیس در جامعه از بین رفته و آشوب به وجود می‌آید، در نتیجه ملغمه‌ای متشکل از نبود اطمینان عمومی، تقویت بی‌اعتمادی، تشدید ترس از رفتار ناعادلانه پلیس و بالاخره عدم رضایت از پلیس به وجود می‌آید. (ترویانوویچ و باکوروکس، ترجمه مرکز مطالعات کاربردی طرح و برنامه ناجا، ۱۳۸۳)

آنچه که در نیروی پلیس جهت انجام درست کار از اهمیت والا برخوردار است التزام عملی به اخلاق و روش منصفانه است. به عبارت دیگر یکی از مؤلفه‌های کلیدی در انجام درست اقدامات پلیس، رفتار و کردار اخلاقی است که در بطن آن باید کلیه اموری را که از دید جامعه به منزله اخلاقی عمل نمودن پلیس مورد توجه است، مهم تلقی کرد.

لزوم تدوین معیارهای اخلاقی برای کارکنان پلیس

وظایف پلیس می‌تواند از رسیدگی به بازی کودکان در خیابان تا فراخوانده شدن به یک موقعیت گروگانگیری، آن هم تماماً در داخل یک نوبت کاری (شیفت) را شامل شود (بنت و هس، ترجمه استرکی و دیگران، ۱۳۷۹). در این بین بیشتر اموری که پلیس با آن سرو کار دارد کارهای پیچیده و غیرتکراری است مانند همین مسأله گروگانگیری که هیچ ساختار مشخصی ندارد و بدین منظور باید مسائل متعددی را بررسی و تجزیه و تحلیل کرد که کاری نسبتاً دشوار است. کارهای پیچیده نیاز به این دارند که اطلاعات بیشتر پردازش شوند (رایبیز، ترجمه پارسایان و اعرابی، ۱۳۷۸ الف) این مسأله در حرفه پلیس حیاتی به شمار می‌آید که نیروهای مجری قانون، بتوانند به صورت نقادانه، مفهومی و خلاق فکر کنند و در مواجهه با مشکلاتی که راه حل آن‌ها نیاز به تحلیل دارد، از آن بهره‌جویند (بیرزر، ترجمه مرکز مطالعات و تحقیقات کاربردی طرح و برنامه ناجا، ۱۳۸۳) بنابراین، یک افسر پلیس، گاهی به اقتضای موقعیت و بر مبنای صلاحدید خود، ناچار است تصمیماتی پیچیده، حیاتی و دائر بین مرگ و زندگی اتخاذ کند که تبعات مثبت یا منفی ماندگاری را برای خود، سازمان، همکاران، قانون، مراجع قضایی، افراد حاضر در صحنه، جامعه و بالاخره رسانه‌های جمعی به دنبال دارد (اورتمایر، ترجمه شاکری، ۱۳۸۵) کارکنان نیروی انتظامی در موقعیت‌های شغلی منبعث از نقش پلیس در جامعه، دچار ابهامات و معماهای اخلاقی هستند. چراکه مصداق‌های عمل به این ارزش‌های اخلاقی در وظایف مختلف و تحت شرایط و موقعیت‌هایی، با توجه به اولویت بندی ارزش‌ها به سمتی حرکت می‌کند که نسبت بر آن حاکم می‌شود مانند ارزش وفاداری به قانون و مقررات در مقابل ارزش اجرای عدالت و انصاف که در شرایطی خاص ممکن است در تقابل با یکدیگر باشند. این امر به دلیل مذهبی بودن کارکنان نیروی انتظامی در جمهوری اسلامی ایران، اهمیت دوچندانی می‌یابد. عوامل عمده به وجود آورنده این مسأله، که با تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان و رعایت جوانب اجرای آن‌ها، قابل رفع و یا تقلیل می‌باشد عبارتند از:

الف) ناشناخته بودن رفتارهای اخلاقی و قانونی برای کارکنان؛

ب) وجود قوانین و مقررات، سیاست‌ها و خط مشی‌های غیرشفاف در سطح سازمان؛

(ابطحی، ۱۳۸۱)

لذا می‌توان گفت که هدف اولیه تدوین معیارهای اخلاقی برای اصلاح کارکنان بد نبوده (Gilman, 2005) بلکه برای کارکنانی است که می‌خواهند اخلاقی رفتار کنند. به عبارت دیگر هدف اولیه تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان پلیس، نیاز آن‌ها به قواعد صحیح و راهنمایی‌های اصولی در جهت نیل به تکالیف اخلاقی است.

معیارهای اخلاقی کارکنان در پاسخ به این سؤال تهیه می‌شوند که چگونه ارزش‌های اخلاقی، در وظیفه و شغل خاصی باید حاکم شوند و کارکنان به این امر واقف شوند که در انجام وظیفه، برای نمونه، عدالت و انصاف را رعایت کرده‌اند، یا نه! بنابراین، در تهیه معیارها لازم است که ارزش‌ها با وظایف و روش‌های پلیسی ترکیب شوند؛ به عبارت دیگر ارزش‌های اخلاقی سازمان در وظایف و روش‌های انجام کار یک افسر پلیس به عنوان یک تکلیف در قالب یک وظیفه مطرح یا چارچوبی دقیق و شفاف برای راهنمایی کارکنان فراهم شود.

ارتباط تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان با ارتقای اثربخشی و کارآیی پلیس

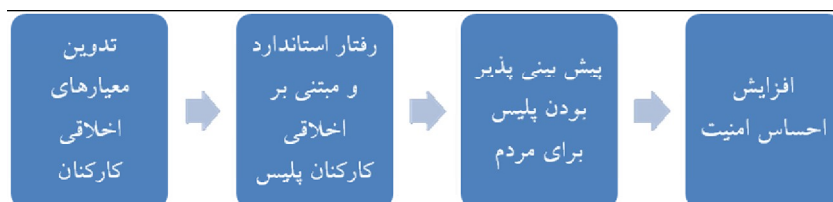
تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان، انتخاب اثربخشی است که به عنوان حرکت در مسیر ارتقای تشخص پلیس در جامعه، یکی از عوامل جذب مشارکت و همکاری مردم با پلیس قلمداد می‌شود. این مشارکت مردمی از این لحاظ اهمیت دارد که بر کارآیی و بهره‌وری سازمان تأثیر می‌گذارد چراکه در ماموریت‌های پلیس مانند تعقیب مجرمان و اجرای نظم و اعمال قانون، مشارکت مردم موجبات افزایش توانمندی پلیس می‌گردد. از سوی دیگر در ایجاد شرایط پیشگیری از جرم به عنوان یکی دیگر از ماموریت‌های پلیس، چه در پیشگیری وضعی و چه در پیشگیری اجتماعی، پلیس بدون مشارکت مردم و جامعه، ره به جایی نخواهد برد. (کریمی، ۱۳۸۸، ب) هم‌چنین امروزه در نظریه پلیس جامعه محور، با توجه به اولویت جذب مشارکت مردمی در امور انتظامی، برای رسیدن به اهداف سازمانی از راه‌کارهای گوناگونی برای این مقصود استفاده می‌شود. بنابراین یکی از مهم‌ترین اولویت‌ها در رویکرد پلیس جامعه محور، ایجاد و حفظ تصویر مناسب از پلیس در جامعه، در جهت جلب مشارکت مردم است. لذا با تدوین معیارهای اخلاقی و در نتیجه آن ارتقای تشخص پلیس در جامعه، پلیس با مشارکت و همگامی مردم در پیشگیری از جرم و پیگرد مجرم اقدام می‌کند.

از طرف دیگر توجه به ضریب احساس امنیت در جامعه به عنوان وظیفه‌ای دیگر برای پلیس، ایجاب می‌کند راه‌کارهایی جهت رسیدن به این اهداف مورد توجه سازمان قرار گیرد. در خصوص احساس امنیت می‌توان گفت که احساس امنیت در یک جامعه به احساس روانی شهروندان از میزان وجود و یا عدم وجود جرم در آن جامعه بر می‌گردد و هر مقدار فراوانی جرم بالاتر باشد، احساس امنیت پایین‌تر است. ولی این احساس ناامنی صرفاً منبعث از عدم وجود امنیت یک جامعه نخواهد بود (حاصلی، ۱۳۸۳)

اگر مردم شاهد باشند که پلیس در برخورد با افراد متخلف (برای نمونه متخلفان راهنمایی و رانندگی) منصفانه ولی قاطع عمل می‌نماید، این گونه اقدام نیروی پلیس را به عنوان وظیفه ذاتی آن‌ها قلمداد می‌نمایند؛ ولیکن در صورت برخورد غیر منصفانه و یا حتی در مواردی منصفانه ولی با رفتار و گفتار غیر اخلاقی، ابهامات و سوالات زیادی در ذهن آن‌ها شکل خواهد گرفت. برای نمونه در طرح برخورد با موتورسواران متخلف، اگر مردمی که از خیابان عبور می‌نمایند، مشاهده کنند که پلیس با فرد موتورسوار متخلفی، به صورت فیزیکی درگیر شده، بدلیل عدم اطلاع مردم از تخلف موتورسوار، ارزیابی موقعیتی از موضوع نموده و موتورسوار را مظلوم و پلیس را خشن و غیر اخلاقی قلمداد می‌نمایند، لذا برای اکثر افرادی که تجربه مشاهده آن درگیری را داشته‌اند، حس ترس در برابر پلیس، به طور ناخودآگاه در آن‌ها شکل می‌گیرد. لذا در حالی که یکی از وظایف پلیس تامین و افزایش احساس امنیت در جامعه است، به طور غیر مستقیم رفتار و عملکرد غیر اخلاقی‌اش یا وجود این حس در نزد مردم، باعث احساس ناامنی در جامعه می‌شود.

بدین منظور یکی از راه‌کارهای افزایش احساس امنیت، توجه به اصول اخلاقی در خود سازمان پلیس است. به این معنی، که پلیس منطبق با ارزش‌های جامعه، برگرفته از آیین مقدس اسلام قدم برداشته و پای بندی خود را به ارزش‌های اخلاقی نشان دهد. (کریمی، ۱۳۸۶) البته در صورتی رفتار اخلاقی می‌تواند مفید و اثربخش باشد که بر طبق یک چارچوب و استاندارد خاصی انجام شود. لذا اگر رفتار و کردار اخلاقی بر طبق سلیقه شخصی کارکنان باشد، ممکن است به زعم خود رفتاری انجام دهند که اخلاقی است ولی مردم و یا مخاطبین پلیس آن را غیر اخلاقی تلقی نمایند. لذا پای بندی به اخلاق در نیروهای پلیس در زمانی تأثیر خواهد داشت که مردم نیز این رفتار و کردار را به عنوان رفتار و کردار اخلاقی

مورد پذیرش قرار دهند. بدین منظور با تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان، ارزش‌ها و اخلاق در یک چارچوب استاندارد و مبتنی بر دید جامعه تهیه می‌گردد که می‌تواند در میان مدت، رفتار پلیس را برای مردم پیش‌بینی پذیر کند. از نتایج پیش‌بینی پذیر بودن پلیس برای مردم و تصور پای‌بندی پلیس به اخلاق، افزایش ضریب احساس امنیت در جامعه است. همان طوری که در شکل شماره (۲) نشان داده شده است، تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان موجب رفتار استاندارد و مبتنی بر اخلاق کارکنان پلیس می‌گردد، از نتایج این استاندارد سازی، پیش‌بینی پذیر بودن پلیس برای مردم در گذر زمان است. برای نمونه اگر بر طبق استانداردها و معیارهای تدوین شده لازم باشد در مواقعی پلیس با استفاده از زور اقدامی انجام دهد، بدلیل رفتار در چارچوب مدون، رفتار پلیس برای مردم پیش‌بینی پذیر می‌شود، البته در این بین نقش اطلاع‌رسانی نیز اهمیت دارد و از این موضوع نباید غفلت کرد. در ادامه وقتی مردم، رفتار پلیس را توجیه پذیر بدانند، در کنار پلیس احساس آرامش خواهند کرد این امر می‌تواند باعث افزایش احساس امنیتی شود که بدلیل رفتار غیر اخلاقی پلیس در گذشته این احساس حالت منفی به خود گرفته بود.



شکل شماره (۲): ارتباط تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان با افزایش احساس امنیت

نقش سازمان در پیاده سازی معیارهای اخلاقی کارکنان

تدوین معیارهای اخلاقی بدون توجه به ابزارهای اجرایی آن غیر اخلاقی است؛ زیرا توسط کارکنان به مرحله عمل در نمی‌آید (قلی پور، ۱۳۸۰) برای نمونه اگر در دستورات اخلاقی

مشخص شده باشد که محل نگهداری متهمان باسابقه از محل بازداشت متهمان بدون پیشینه، جدا باشد ولی کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها فاقد محل اضافه برای تفکیک افراد سابقه دار از افراد بدون سابقه باشند و کلیه افراد را در یک مکان نگهداری کنند، نه تنها دستور تدوین شده فوق اجرایی نمی‌شود بلکه کاهش انگیزه خدمتی کارکنان به دلیل عدم تحقق اخلاق را به دنبال دارد. اگر دستور اخلاقی در راستای اجرایی کردن ارزشی قدم برداشته، ولیکن سازمان با عدم بسترسازی از لحاظ امکانات به نوعی عدم اجرای آن را تأیید کرده باشد، حتی راسخ‌ترین افراد به زانو درخواهند آمد (برای مطالعه بیشتر در خصوص نقش سازمان‌ها در تحقق یا عدم تحقق اصول اخلاقی، مراجعه شود به رایبیز، ترجمه پارسایان و اعرابی، ۱۳۷۸ ب) بنابراین لازم است با توجه به واقعیت‌ها، دستورها صادر شوند و یا تأمین اسباب و لوازم کار از همان ابتدا جزو وظایف سازمان گنجانده و تحقق آن تضمین شود. امکانات و تسهیلات ابزاری، بعد اثباتی شرایط کار هستند (چلبی، ۱۳۸۲) و بسترسازی ابزاری جزو وظایف سازمان بوده و از این طریق، کارکنان را در اجرای صحیح وظایف اخلاقی یاری می‌دهد.

دیگر این که اجرای درست دستورات اخلاقی زمانی تحقق می‌یابد که، از یک طرف کارکنان دانش و مهارت به کار بستن راهنمایی‌های حاصل از این گونه دستورات را در رفتار خود کسب کنند و از طرف دیگر، ارزش‌های حاصل از عمل به این گونه احکام، رضایت کارکنان را به دنبال داشته باشد. به عبارت دیگر عضو سازمان دریابد که ارزش‌های سازمان به گونه‌ای درونی و ذاتی او را خشنود می‌سازد و با ارزش‌های شخصی وی هم‌نوا و سازگار است (طوسی، ۱۳۷۲). بدین منظور سازمان، بسترسازی لازم را از طریق آموزش‌های حضوری، غیر حضوری و همچنین الگوسازی به وجود می‌آورد؛ زیرا فقدان آموزش‌های دقیق باعث می‌شود که کارکنان نتوانند معیارهای رفتاری موجود در دستورات را به شیوه‌ای مناسب پیاده کنند (از مقالات ارایه شده در بیستمین اجلاس اینترسنتر، ۱۳۷۹)

هم‌چنین سازمان با تدوین نظام ارزیابی، کارکنانی را که پایین‌تر از سطح مطلوب ارزیابی شوند، به کلاس‌های آموزش فوق العاده و یا به مشاوره معرفی می‌کند. در این کلاس‌ها ضمن بازآموزی مهارت‌ها و توجیه ارزش‌ها و اهداف حاصل از اجرای معیارهای اخلاقی، آن‌ها را بعد از پایان دوره، به مدت معینی زیر نظر داشته تا به سطح مطلوب دست یابند (در این خصوص برای آشنایی با روش به کار رفته در پلیس نیواورلئان، مراجعه شود به دفیلو، ترجمه قنبری

خانقاه، ۱۳۸۳) پس باید قبل از هر اقدام انضباطی، کارکنان وقت کافی برای اصلاح کردن رفتار و سطح عملکرد خود پیدا کنند. (بنت و هس، ترجمه مجیدی و دیگران، ۱۳۸۰)

نتیجه گیری

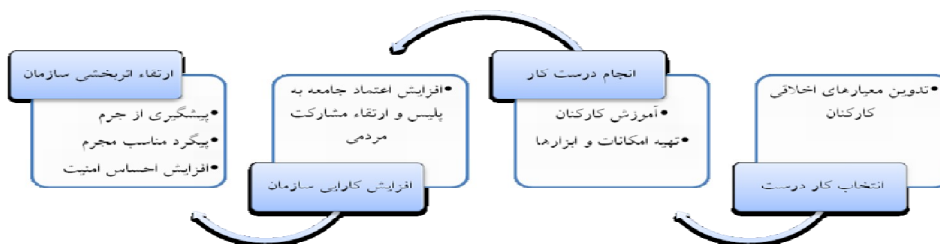
با توجه به مفهوم اصلاح الگوی مصرف، هر اقدامی که منجر به افزایش اثربخشی و کارایی سازمان گردد را می‌توان در قالب اصلاح الگوی مصرف مورد بررسی قرار داد. در مشاغل و کسب و کارهایی که با مردم و ارباب رجوع ارتباط دارند، نوع تعامل مثبت و برخورد مبتنی بر اخلاق کارکنان با مخاطبین خود به‌عنوان بخش مهمی از فرایند انجام کارها مد نظر می‌باشد. اصلاح و بهینه نمودن آن می‌تواند به افزایش کارایی سازمان کمک نماید. لذا سازمان‌ها در کنار مواردی مانند تجهیزات و ابزارهای لازم جهت اجرای با کیفیت ماموریت که برای ارتقای کارایی خود مد نظر قرار می‌دهند، به برخورد مبتنی بر اخلاق کارکنان نیز اهمیت قائل هستند؛ به طوری که امروزه اخلاق کارکنان جایگاه ویژه‌ای را در ارتقای کارایی و بهروری سازمان‌ها در کسب و کار به خود اختصاص داده است. در نیروی پلیس نیز التزام عملی به اخلاق و روش منصفانه یکی از مؤلفه‌های کلیدی در انجام درست اقدامات است که در بطن آن باید کلیه اموری از دید جامعه به منزله اخلاقی عمل نمودن پلیس مورد توجه است، مهم تلقی گردد. دیگر این که کارکنان نیروی انتظامی در موقعیت‌های شغلی منبعت از نقش پلیس در جامعه، دچار ابهامات و معماهای اخلاقی هستند، چراکه که مصداق‌های عمل به این ارزش‌های اخلاقی در وظایف مختلف و تحت شرایط و موقعیت‌هایی، با توجه به اولویت‌بندی ارزش‌ها به سمتی حرکت می‌کند که نسبت بر آن حاکم می‌شود. این مسأله، با تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان و رعایت جوانب اجرای آن‌ها، قابل رفع و یا تقلیل می‌باشد.

تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان، انتخاب اثربخشی است که به عنوان حرکت در مسیر ارتقای تشخص پلیس در جامعه، یکی از عوامل جذب مشارکت و همکاری مردم با پلیس قلمداد می‌شود. این مشارکت مردمی از این لحاظ اهمیت دارد که بر کارایی و بهره‌وری سازمان تأثیر می‌گذارد چراکه در ماموریت‌های پلیس مانند تعقیب مجرمان و اجرای نظم و اعمال قانون، مشارکت مردم موجبات افزایش توانمندی پلیس می‌گردد. از سوی دیگر در

ایجاد شرایط پیشگیری از جرم به عنوان یکی دیگر از ماموریت‌های پلیس، چه در پیشگیری وضعی و چه در پیشگیری اجتماعی، پلیس بدون مشارکت مردم و جامعه، ره به جایی نخواهد برد.

هم‌چنین با تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان، ارزش‌ها و اخلاق در یک چارچوب استاندارد و مبتنی بر دید جامعه تهیه می‌گردد که می‌تواند در میان مدت، رفتار پلیس را برای مردم پیش بینی پذیر کند. از نتایج پیش بینی پذیر بودن پلیس برای مردم و تصور پای‌بندی پلیس به اخلاق، افزایش ضریب احساس امنیت در جامعه است.

همان طوری که در شکل شماره (۳) نشان داده شده است تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان به‌عنوان انتخاب درست، در صورتی که بدرستی انجام پذیرد و بستر سازی با تهیه امکانات و ابزارها و هم‌چنین با آموزش تحقق یابد یعنی انجام درست کار، موجب افزایش اعتماد جامعه به پلیس و ارتقای مشارکت مردمی می‌گردد که این امر کارآیی پلیس را در انجام ماموریت افزایش می‌دهد؛ با افزایش کارآیی پلیس و با توجه به ماهیت ذاتی معیارهای اخلاقی کارکنان، در ادامه شاهد ارتقای اثربخشی سازمان با پیشگیری از جرم، پیگرد مناسب جرم و افزایش احساس امنیت خواهیم بود.



شکل شماره (۳): شمای کلی ارتباط تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان با افزایش کارآیی و اثربخشی پلیس

البته لازم است با توجه به واقعیت‌ها، معیارهای اخلاقی کارکنان تهیه گردند و یا تأمین اسباب و لوازم اجرایی شدن این معیارها، توسط سازمان تضمین شود. هم‌چنین سازمان با

تدوین نظام ارزیابی، کارکنانی را که پایین تر از سطح مطلوب ارزیابی شوند، به کلاس‌های آموزش فوق العاده و یا به مشاوره معرفی می‌کند. در این کلاس‌ها ضمن بازآموزی مهارت‌ها و توجیه ارزش‌ها و اهداف حاصل از اجرای معیارهای اخلاقی، آن‌ها را بعد از پایان دوره، به مدت معینی زیر نظر داشته تا به سطح مطلوب دست یابند.

منابع:

- ابطحی، حسین (۱۳۸۱)، مدیریت منابع انسانی (اداره امور کارکنان در سازمان‌ها دولتی، صنعتی و بازرگانی)، کرج، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- از مجموعه مقالات ارائه شده در بیستمین اجلاس اینترسنتر (۱۳۷۹)، ضرورت معیارهای رفتاری در پلیس، ترجمه اداره اطلاع رسانی، تهران، اداره کل پلیس بین الملل ناجا.
- اورتمایر، ادوین میس (۱۳۸۵)، رهبری، اصول اخلاقی و امور پلیسی چالش‌های پیش‌روی پلیس در قرن ۲۱، ترجمه حسین شاکری، تهران، سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- بنت، وین؛ کارن ام. هس (۱۳۷۹)، آموزش و تربیت کارکنان پلیس، ترجمه مجید استرکی، مجید رضایی راد و اسماعیل صفری، فصلنامه دانش انتظامی، سال دوم، شماره ۲ و ۳: صص ۲۱۷-۲۰۸.
- بنت، وین؛ کارن ام. هس (۱۳۸۰)، انضباط و رفتارهای مسأله‌ساز، ترجمه عبدالله مجیدی و مجید رضایی راد، فصلنامه دانش انتظامی، سال سوم شماره ۴: صص ۱۶۵-۱۵۰.
- بیرزر، مایکل (۱۳۸۳)، آموزش پلیس جامعه محور براساس نظریه آندراگوژی و آموزش بزرگسالان بر محور تعامل با یادگیران، ترجمه مرکز مطالعات تحقیقات کاربردی طرح و برنامه ناجا، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۲، صص ۴۱-۱۸.
- تروویانوویچ، رابرت؛ باکوروکس، بانی (۱۳۸۳)، پلیس جامعه محور، ترجمه: مرکز مطالعات و تحقیقات کاربردی طرح و برنامه ناجا، تهران، فرات.
- چلبی، مسعود (۱۳۸۲)، جامعه شناسی نظم، تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی، تهران، نشر نی.
- حاصلی، سمانه (۱۳۸۳)، امنیت، پلیس و نظارت همگانی، مجموعه مقالات ناجا و نظارت همگانی راهبردها و راه‌کارها، تهران، بازرسی کل ناجا.

دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۶، آذر و دی ۱۳۸۸

- دفیلو، مارلون و دیگران (۱۳۸۳)، *درستکاری پلیس*، ترجمه قاسم قنبری خانقاه، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۱: صص ۱۴۰-۱۳۶.
- رایبیز، استیفن (۱۳۷۸)، *رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها (جلد اول فرد)*، ترجمه علی پارساییان و محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رایبیز، استیفن (۱۳۷۸ الف)، *رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها، کاربردها (جلد دوم گروه)* ترجمه علی پارساییان و محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- طوسی، محمد علی (۱۳۷۲)، *فرهنگ سازمانی*، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- قلی پور، آرین (۱۳۸۰)، *جامعه‌شناسی سازمان‌ها*، رویکرد جامعه‌شناختی به سازمان و مدیریت، تهران، سمت.
- کریمی خوزانی، علی (۱۳۸۸ الف)، *اصلاح الگوی مصرف در سازمان‌ها با نگاه به قرآن و احادیث*، مجموعه مقالات همایش اصلاح الگوی مصرف و نیروهای مسلح (سی دی)، دانشگاه جامع امام حسین (ع).
- کریمی خوزانی، علی (۱۳۸۸ ب)، *چگونگی شفاف سازی طرح‌ها و خدمات پلیس برای جامعه*، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، شماره ۲۳: صص ۲۰-۷.
- کریمی خوزانی، علی (۱۳۸۶)، *تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان پلیس*، فصلنامه دانش انتظامی، سال نهم، شماره ۳: صص ۱۱۱-۹۶.
- کریمی خوزانی، علی و صنعتگران، عطیه (۱۳۸۵ و ۱۳۸۶)، *راه کارهای توسعه اخلاق در پلیس*، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال دوم، شماره ۵۴: صص ۱۳۴-۱۱۹.
- *Gilman, Stuart C.(2005), Ethics Codes and Codes of Conduct as Tools for Promoting an Ethical and Professional Public Service: Comparative Successes and Lessons, <http://www.oecd.org/dataoecd/17/33/35521418.pdf>.*
- *Lynch, Jessica (2006), Ensuring Ethical Standards of Research: Key Issues for Australasian Policing, http://www.acpr.gov.au/pdf/I_4%20Ethical%20standards.pdf.*
- *Sanders, Beth A.(2008), Using Personality Traits to Predict Police Officer Performance, Policing, Vol. 31 No. 1, pp. 129-147*

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.