

اتخاذ راهبرد مسأله‌گرا در خدمات پلیسی^۱

مایکل اس اسکات *

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۱۰/۱۴

ترجمه: غلام جاپلقیان

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۸/۱۲/۲۵

چکیده:

بیشتر ادارات پلیس روش‌ها و اصول رویکرد مسأله‌گرایی را در عملیات‌های روزانه خویش تلفیق نکرده‌اند. به چند دلیل این اتفاق هنوز رخ نداده است. اول بسیاری از افسران پلیس شناخت کاملی از عناصر اصلی رویکرد مسأله‌گرایی و نحوه تلفیق آن در کارکردهای پلیسی ندارند. دوم هنوز سازمان‌های پلیس از مهارت‌ها و دانش لازم برای پشتیبانی از رویکرد مسأله‌گرایی برخوردار نمی‌باشند و سوم این‌که پلیس هنوز انگیزه‌های لازم را به وجود نیاورده است که مسأله‌گرایی با جدیت پذیرفته شود. این مقاله ابتدا به بیان نحوه تلفیق رویکرد مسأله‌گرایی در کارکردهای پلیسی می‌پردازد و چارچوبی برای تلفیق آن در کارکردهای روزانه پلیس ارائه می‌نماید. سپس به بررسی دانش و مهارت‌های لازم برای کاربرد مسأله‌گرایی در ادارات پلیس می‌پردازد. در پایان به بررسی روش کسانی می‌پردازد که دیدگاه انتقادی نسبت به عملکرد پلیس دارند و راهکارهایی ارائه می‌دهند که دیدگاه‌های موجود را تعدیل می‌نماید و ادارات پلیس را با رویکرد مسأله‌گرایی هماهنگ می‌کند.

کلید واژه‌ها:

رویکرد مسأله‌گرایی، ادارات پلیس.

1. *Crime Prevention Studies*, vol. 15 (2003), pp. 49-77.

*. عضو مرکز خدمات پلیسی مسئله‌گرا

مقدمه

رویکرد مسأله گرایی، در حدود ۲۰ سال پیش وارد حرفه‌ی پلیس گردید و مورد استقبال وسیع واقع شد و به ندرت نیز مورد انتقاد شدید قرار گرفته است. لذا رویکردی امیدوارکننده تلقی گردید که خدمات پلیسی را بهبود می‌بخشید (Brodeur, 1998; Sherman et al., 1997; Leigh et al., 1996) اما پلیس به‌طور کامل رویکرد مسأله گرایی را نپذیرفته است و تنها ادارت انگشت شماری به طور کامل روش‌ها و اصول اولیه آن را در ساختار و عملیات پلیس تلفیق کرده‌اند. این مقاله دلایل این مسأله را بررسی می‌کند و راه کارهایی برای پذیرش جدی‌تر این رویکرد ارائه می‌کند.

عناصر اصلی رویکرد مسأله گرایی

این بحث با بررسی روش‌ها و اصول اصلی رویکرد مسأله گرایی آغاز می‌گردد و نشان می‌دهد در صورت اجرای آن، حرفه و سازمان‌های پلیس چگونه خواهند بود. هرمان گولد اشتاین^۱، ده عنصر اصلی رویکرد مسأله گرایی را بیان می‌کند. وی این اصول را به شرح زیر خلاصه می‌کند:

رویکرد مسأله گرایی رویکردی است که ویژگی‌های زیر را دارا است: کار پلیس از بخش‌های مجزا تشکیل شده است (هر یک دارای مجموعه‌ای از وقایع مشابه جنایی یا غیر جنایی است که باید با آن مقابله کند) که با بررسی دقیق (با استفاده از مهارت‌های خاص تجزیه و تحلیل جنایی و انباشت تجربه عملیاتی) امید است آموزه‌های جدید در هر موضوع، به کشف راهبرد جدید و موثرتر حل مسأله منتهی گردد. رویکرد مسأله گرایی برای واکنش‌های جدید ارزش زیادی قایل است که ماهیت بازدارنده دارد و نیاز به استفاده از سیستم قضایی نداشته و مؤسسات عمومی، انجمن و بخش‌های خصوصی را در صورتی که مشارکت آنان بتواند جرم را به طور چشمگیری کاهش دهد، فعال می‌کند. رویکرد مسأله گرایی به اجرای راهبرد جدید وفادار است و پیوسته اثربخشی آن را ارزیابی می‌کند و نتایج را به گونه‌ای سودمند برای سایر سازمان‌های پلیس گزارش می‌کند. در پایان پیکره‌ی علمی به وجود می‌آورد و بدین وسیله از تخصصی شدن هر چه بیشتر حرفه‌ی پلیس پشتیبانی می‌کند.

1. Herman Goldstein, 2001

عناصر اساسی رویکرد مسئله‌گرایی جهت بررسی و اجرا به تفصیل در تحقیقات دیگر تشریح شده است (Gold-stein, 1990, 1979; Eck & Spelman, 1987; Scott, 2000). لذا در این جا صرفاً پیامدهای اجرای کامل این اصول در سازمان‌ها و حرفه پلیس بررسی خواهد شد.

تلفیق کامل رویکرد مسئله‌گرایی در فعالیتهای پلیس

مطلوب آن است که ابتدا به درستی بدانیم که واژه مسئله به چه چیز اشاره دارد؟ این واژه به جمع واحدهای کاری پلیس (حوادث، شکایات، جنایات، درخواست‌های کمک) در واحد بزرگتر تجزیه و تحلیل موسوم به مسئله اشاره دارد. این رویکرد به تمام موضوعات مورد توجه پلیس اشاره ندارد. به ویژه به موضوعات سازمانی، اجرایی و سیاسی نمی‌پردازد. استفاده از واژه مسئله در بافت پلیسی همان مفهوم بیماری در حرفه پزشکی است. پلیس در تجزیه مسائل مبهم و بزرگ به مسائل دقیق و کوچک، مهارت و دانش کسب می‌کند. لذا در این خصوص که چگونه مسئله جنایت، تخلف، بی‌نظمی یا خشونت را حل خواهند نمود کلی‌گویی نخواهد کرد، بلکه دقیقاً به نحوه بروز این شیوه‌ها در جامعه و نحوه مقابله با آن می‌پردازد. پلیس در این رویکرد بیشتر تکیه بر کنترل مسئله و کاهش آسیب‌های آن داشته و کمتر به ریشه‌کنی کامل آن از جامعه تاکید دارند و لذا اهداف آنان واقع‌گرا و دست‌یافتنی‌تر خواهد بود.

در این رویکرد پلیس و ناظرین آنان اصرار دارند که منافع و واکنش تمام جامعه در نظر گرفته شود نه این‌که صرفاً به راه‌کارهای پلیس در حل مسئله توجه گردد. پلیس در برخورد با مسئله مسئولیت‌پذیرتر خواهد بود اما به تنهایی این مسئولیت را انجام نخواهد داد. سازمان‌های گوناگونی که از مسئله آسیب می‌بینند و کسانی که عامل پیدایش مسئله هستند باید با مشارکت یکدیگر به حل مسئله کمک کنند. رهبران ارشد جامعه کمک می‌کنند که مسئولیت انحصاری مسائل در جامعه شکسته شود و در نتیجه دیگر، انگشت اتهام مسائل بی‌نظمی و جنایت فقط به سمت پلیس نشانه نخواهد رفت.

طبیعی است که در سازمان‌های پلیس سیستم‌های رایج و رسمی ریشه‌یابی مسائل، بدین منظور ایجاد شود. هدف از طراحی گزارش‌های پلیس از حادثه تهیه اطلاعاتی برای تجزیه و تحلیل حوادث است. برای مثال ممکن است از افسران گزارش دهنده خواسته شود که عوامل

اجتماعی و محیطی که منجر به حادثه شده است را ثبت نمایند. این فرایند، تجزیه و تحلیل بعدی و تعیین موقعیت و عوامل آن را آسان تر خواهد کرد. سوابق ارسالی دارای رمزهای مشخص تری می شود که یافتن و تجزیه و تحلیل آن را از بین انبوه رمزهای ارسالی امکان پذیر می کند. کارمندانی گمارده می شوند که مسائل احتمالی آینده را مشخص کنند که کدام به تجزیه و تحلیل دقیق تر و واکنش تازه نیاز دارند. هم چنین در این مثال تشبیه شده است که چگونه حرفه بهداشت عمومی سیستم هایی را توسعه دادند که چگونگی شیوع بیماری یا آسیب های دیگری که به مراقبت های ویژه نیاز دارند را شناسایی نمایند.

در سال های اخیر پیشرفت های عظیمی در فناوری اطلاعات به وقوع پیوسته که در دسترس پلیس است و می توانند حجم انبوه اطلاعات را ثبت، مرتب، نمایش و تجزیه و تحلیل کنند. (Dunworth et al., 2000) پایگاه داده های ارتباطی^۱، نقشه برداری رایانه ای^۲، فناوری سیستم های اطلاعات اقلیمی^۳ و ابزارهای دیگر در اکثر سازمان های پلیس استفاده می شود. اکنون اکثر سازمان های پلیس به طور روزانه فهرست هایی تهیه می کنند که نقاط حساس، خلاف کاران سابقه دار، قربانیان قدیمی و غیره را شناسایی می کنند. بیشتر سازمان های پلیس از روش های اداره پلیس نیویورک تقلید کرده اند. در این روش، داده های مربوط به روند آینده ارائه می شود و مسئولیت توسعه و اجرای واکنش های مناسب به الگوهای جرم و جنایت، به مقامات رسمی واگذار می گردد. در مجموع تحولات مثبتی در خدمات پلیسی اتفاق افتاده است که نشان می دهد چه پیشرفت هایی در روش و فناوری در مقایسه با گذشته به وجود آمده است. متأسفانه این تحولات از عمق کافی که لازمه کنکاش رویکرد مسأله گرای است برخوردار نیستند. برای مثال روش کومبساتات^۴ از این جنبه دارای محدودیت هایی است. این روش بر وحدت رویه تاکید دارد در حالی که ۹۰ درصد گزارشات دیگر فاقد وحدت رویه هستند و بر گرایش های کوتاه مدت به جای بلند مدت متمرکز می باشند که به نوبه خود به راه کار موقتی برخورد با جرائم می انجامد و کمتر به درک عمیق تر مسائل جامعه کمک می نماید.

1. Relational Databases
2. Computerized Mapping
3. Geographic Information Systems (GIS)
4. Compstat

اگر رویکرد مسئله‌گرایی به طور کامل اجرا گردد، انتظار می‌رود که درک پلیس از مسائل جنایت و بی‌نظمی افزایش یابد و مدیران ارشد و میانی مشارکت فعال‌تری در نحوه کارکرد یگان‌های تحت امر خود داشته باشند. گولد اشتاین به درستی شاهد بود که مدیران پلیس بیشتر وقت خویش را صرف مسائل سیاسی، اجرایی و سازمانی می‌کردند شاید با این باور غلط که راهبردهای سنتی پلیس (گشت‌های بازدارنده، مقابله با حوادث، بررسی جرائم و دستگیری مجرمین) ابزارهای مناسبی هستند که مسائل بی‌شمار، بی‌نظمی و جرائم پیش روی پلیس را حل و فصل خواهد کرد.

اداراتی که دارای رویکرد مسئله‌گرایی هستند مسائل را با ژرف اندیشی بیشتری تجزیه و تحلیل خواهند کرد، که فراتر از شناخت و تشریح ساده انگارانه عوامل پدید آورنده مسائل جامعه خواهد بود. این اداره‌ها به این امر واقف می‌باشند که یافتن راه‌ها و واکنش‌های جدید به این مسائل آن‌قدر گسترده و بدیع است که فراتر از توانمندی پلیس سنتی است و نیز وقوف دارند که نوع برخورد و واکنش پلیس باید با محیط بومی، سازگاری داشته باشد. تجزیه و تحلیل مسائل، اغلب منافع گوناگون و متضاد گروه‌های مختلف در یک مسئله را نشان می‌دهد و این باور را رد می‌کند که جامعه در مسئله و در نحوه برخورد با آن اتفاق نظر و منفعت مشترک دارند. بسیاری علاقه‌مند هستند که واکنش‌های کنونی، کنکاش، چالش و تغییر داده شود.

سازمان‌های پلیس با استفاده از راهبردهای مسئله محور، پژوهش‌گران و تحلیل‌گرانی را در سطح مشاور یا استخدام دائم به کار گرفته که در اصول و روش‌های تجزیه و تحلیل مسائل و پژوهش عملیاتی، متخصص هستند. این افراد همکاری نزدیکی با افسران عملیاتی پلیس دارند که مسائل را شناسایی و تجزیه و تحلیل کرده و واکنش‌های مناسب به آن را تدوین و اجرا می‌نمایند و در ادامه تأثیر این واکنش‌ها را ارزیابی می‌کنند. چنین کارکنانی دیگر وظیفه‌ای در برابر تقاضاهای مکرر ندارند که به حرفه‌ی واقعی پلیس مربوط نمی‌شوند. کار آنان فراتر از تجزیه و تحلیل سنتی جنایت بلکه هدف آن‌ها، پیش‌بینی زمان و مکان وقوع جنایت و هدایت افسران به محل و دستگیری مجرمین است. تجزیه و تحلیل مسئله از پاداش رقابتی و جایگاه بالایی در سازمان برخوردار است و بیش از امروز بر

سازمان پلیس تاثیر می گذارند. آن‌ها نیروی حاشیه‌ای نبوده و برای عملیات‌های جاری سازمان‌های پلیس ضروری هستند. در سازمان‌های پلیس، نیروی انسانی به اندازه کافی برای تجزیه و تحلیل و پژوهش وجود دارد که بتواند از فعالیت‌های مسأله‌گرا پشتیبانی کند. حتی اگر برای هر صد اداره یک پژوهشگر و تحلیل‌گر در سازمان وجود داشته باشد (ضریب نسبتاً منطقی) می‌تواند سطح فعلی پشتیبانی‌های تحلیلی و پژوهشی اکثر سازمان‌های پلیس را به طور چشمگیری افزایش دهند.

سنجش موفقیت در سازمان‌های مسأله‌گرا بیشتر معطوف به نتایج عینی است (تا چه حد مسائل با کار آمدی و اثربخشی حل گردیده‌اند و یا این که مسائل کاهش یافته‌اند؛ نه این که تا چه حد مشارکت پلیس کاهش یافته، یا تا چه حد واکنش‌ها اجرا شده‌اند) سازمان‌های پلیس به شیوه‌های پیچیده‌ای سنجیده می‌شوند (اثربخشی نسبی آنان در توجه به مسائل جامعه است نه بر خلاف سنجش‌های سنتی که به شاخص‌های جنایت، میزان دستگیری، میزان کاهش جنایت و یا تعداد دفعات پاسخ‌دهی توجه دارد).

سازمان‌های پلیس گزارش‌هایی تهیه و اقدامات مسأله‌گرا را مستند می‌کنند. سپس گزارش‌ها را بایگانی و در سیستم‌های منظم بایگانی نگاه داری می‌کنند. آن‌ها برای بهبود بررسی‌های مربوط به مسأله‌گرایی در آینده و مشارکت سازمان‌ها و پژوهشگران پلیس در یافته‌های خویش به چنین پرونده‌ها و گزارش‌هایی تکیه می‌کنند. سیستم بایگانی مسأله‌گرا به میزان سیستم‌های دیگر بایگانی حوادث و بایگانی‌های دیگر سازمان‌های پلیس، اهمیت دارد و منبع در اختیار می‌باشند. درس‌های آموخته شده از تجارب اقدامات مسأله‌گرا به سیستم‌های دیگر سازمان تزریق می‌گردد، رویه‌ها و خط و مشی‌های مکتوب به روز شده و با روش‌های نو ظهور سازگارتر می‌گردد. هم‌چنین برنامه‌های آموزشی، پیوسته در تعامل با یافته‌ها و تجاربی است که از اقدامات مسأله‌گرا به وجود می‌آید.

حرفه‌ی پلیس از طریق سازمان‌های خصوصی که متولی پژوهش در موضوعات پلیسی هستند و سازمان‌های دولتی، اطلاعات مربوط به تعداد مسائل جنایی و بی‌نظمی پیش‌روی پلیس را جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل می‌کنند. پژوهشگران باید تأمین مالی شوند و پژوهش‌هایی را انجام دهند که مسائل بی‌نظمی و جنایت‌های عادی شناخته می‌شوند و بدین‌وسیله نحوه برخورد مناسب پلیس با آن‌ها بهبود می‌یابد. دانش به‌دست آمده از

پژوهش‌ها و اقدامات مسأله‌گرا جمع‌آوری، ترکیب و به کاربران پلیس منتقل می‌گردد. این منابع شامل مجلات، مقالات، کتاب‌های راهنما، همایش، برنامه‌های آموزشی، شبکه‌های رایانه‌ای و منابع دیگر می‌گردد که پلیس برای مقابله با مسائل عینی جامعه از آن‌ها استفاده می‌کنند. این منابع همگی دارای اطلاعاتی است که ارتباط مستقیم با کاربران پلیس دارد و به طور مکتوب و به سبک و سیاقی مناسب تدوین می‌گردد که مدیران پلیس بتوانند از آن‌ها استفاده کنند.

مقامات دولتی که بر فعالیت‌های پلیس نظارت دارند به این نتیجه رسیده‌اند که پلیس می‌تواند مسائل را به دقت تجزیه و تحلیل کنند و واکنش‌های مناسب و همه‌جانبه را برای مقابله با مسائل دشوار طراحی نمایند. هم‌چنین از طریق تجزیه و تحلیل دقیق، مقامات دولتی بهتر می‌توانند سختی و پیچیدگی برخی مسائل جرم و بی‌نظمی را درک نمایند و در نتیجه با احتیاط بیشتری خواستار راه‌حل‌های فوری و ساده برای تعدادی از مسائل می‌گردند. آن‌ها به تجزیه و تحلیل دقیق قبل از هر نوع واکنش جدید به مسائل و مشکلات تأکید خواهند کرد. این حداقل چیزی است که از سازمان‌های خدمات دولتی انتظار می‌رود، لذا فرقی بین سازمان‌های آب و فاضلاب یا بهداشت عمومی، آتش‌نشانی یا سازمان راه‌سازی وجود ندارد. مقامات دولتی بیشتر به توصیه‌های پلیس در مورد ظهور مسائل اجتماعی و ضرورت واکنش مناسب به این مسائل توجه می‌کنند. مدیران پلیس و آن دسته از مقامات محلی که این گزارش‌ها برای آنان ارسال می‌گردد، از این که پلیس نقش سیستم هشدار اولیه در پیدایش مسائل بی‌نظمی و جنایت در جامعه را دارد، خشنود می‌باشند. همانند قناری‌ها که همین نقش را در معادن دارند.

افسران پلیس، روش‌ها و اصول مسأله‌گرایی را حداقل به اندازه راهبردهای عملیاتی دیگر مانند چگونگی بررسی جرائم و یا چگونگی واکنش در مواقع اضطراری را آموزش می‌بینند. این آموزش شامل انتقال بهتر میزان گستردگی مسائل جرم و بی‌نظمی و نحوه کنترل آنان به افسران جدید است. این شناخت ناشی از برنامه‌های آموزشی و استعداد بیشتر آنان است که مسائل را تشخیص داده سپس آنان را پردازش، تجزیه و تحلیل کرده و در ادامه واکنش مناسب به آنان را نشان دهند.

سازمان‌های پلیس مهارت خواهند داشت که پیشرفت اقدامات مسأله‌گرایی را رصد کرده و منابع مناسب برای مقابله با هر نوع مسأله را بسیج نمایند. هم‌چنین رهبری مناسب برای اقدامات مسأله‌گرایی، ترکیب ورودی‌ها، مشارکت و همکاری با منابع و مقامات بالاتر

را فراهم می‌آورد. اقدامات مسأله‌گرایی به موقع و به روش مناسبی به نتیجه می‌رسد و بدون توجه رها نمی‌گردند. هم‌چنین بیشتر به جزئیات و چالش‌های اجرایی توجه می‌گردد زیرا بیشتر طرح‌های خوب به دلیل نظارت و اجرای نادرست شکست می‌خورند.

سیستم‌های سازمانی و اجرایی ادارات پلیس، به نحوی سازمان‌دهی می‌شوند که بتواند فعالیت‌های مسأله‌گرا را پشتیبانی و امکان‌پذیر نمایند. از افسران انتظار می‌رود که به شیوه مسأله‌گرا فکر نموده و عمل نمایند. هم‌چنین ارزیابی و پاداش آن‌ها بر اساس انجام چنین اقداماتی خواهد بود. شبکه‌های رسمی و غیر رسمی ارتباطات در ادارات به ارتقای نوعی از مباحثه و تبادل اطلاعات منتهی می‌گردد که برای مسأله‌گرایی اثربخش، ضروری است.

مباحث پیشین چشم‌اندازی آرمانی از حرفه و ادارات پلیس، در صورت جدی گرفتن رویکرد مسأله‌گرایی ارائه کرد. اکنون به این پرسش باز می‌گردیم که چرا وضعیت فعلی به این اندازه از وضعیت آرمانی فاصله دارد.

چرا پلیس رویکرد مسأله‌گرایی را جدی نمی‌گیرد؟

سه دلیل عمده وجود دارد که پلیس رویکرد مسأله‌گرایی را چندان جدی نمی‌گیرد. اولین دلیل آن است که پلیس شناخت کاملی از عناصر اساسی رویکرد مسأله‌گرایی و نحوه تلفیق آن با اشکال سنتی خدمات پلیسی ندارند. دومین دلیل آن است که حتی جاهایی که شناخت کافی از عناصر اصلی و نحوه تلفیق آن با ادارات وجود دارد؛ اغلب ادارات پلیس یا به دانش و مهارت‌های لازم دسترسی ندارند یا فاقد دانش و مهارت‌هایی هستند که برای خدمات پلیسی اثربخش لازم هستند. دلیل سوم آن است که پلیس انگیزه کافی ندارد که رویکرد مسأله‌گرایی را جدی بگیرد.

چگونه پلیس را به شناخت عناصر رویکرد مسأله‌گرایی و نحوه تلفیق آن با کل کارکرد پلیسی رهنمون کنیم؟

این که بسیاری از افسران پلیس عناصر اصلی رویکرد مسأله‌گرایی را نمی‌شناسند تعجب برانگیز نمی‌باشد. اگر چه این مفهوم حدود بیست سال پیش در حوزه‌های عمومی وجود داشته، اما انتقال عناصر اولیه آن به حرفه پلیس در ده سال گذشته اتفاق افتاده است. طی

این مدت مفهوم رویکرد مسئله‌گرایی با مفهوم موازی دیگری که «پلیس جامعه محور» نامیده می‌شود، ترکیب شده است. در حالی که تلفیق این دو مفهوم و تبدیل آن به یک مفهوم متحد منافی داشته است اما این تلاش همیشه موفق نبوده و آشفتگی و نارضایتی‌هایی به وجود آورده است، به این معنی که کدام جنبه این دو مفهوم باید بیشترین اولویت را داشته باشد (Goldstein, 1990; Scott, 2000; Brodeur, 1998).

برای مثال در بسیاری از ادارات، پلیس ارتباط خود را با جامعه، به ویژه اقلیت‌ها بهبود می‌بخشد و این کار بیش از بهبود سیستم‌های تحلیل و دانش مربوط به مسائل جرائم و بی‌نظمی، برای آن‌ها اولویت داشته است. لذا برخی پژوهشگران و افسران پلیس در آن زمان، توجه و منابع خویش را به گشودن راه‌های ارتباطی بین پلیس و گروه‌های مختلف اجتماعی اختصاص داده‌اند و شاید همین گام ضروری را برای اتخاذ شیوه اثربخش‌تر خدمات پلیسی کافی دانسته‌اند.

در کل می‌توان گفت کیفیت و کمیت آموزش‌های رسمی اصول و روش‌های رویکرد مسئله‌گرایی ناکافی بوده است (Scott, 2000). تا حدی که برخی افسران پلیس هیچ گونه آموزشی در زمینه رویکرد مسئله‌گرایی ندیده‌اند و صرفاً محدود به همایش‌های چند روزه یا کم‌تر از آن، مباحث کوتاه درباره همایش پلیس جامعه محور بوده‌اند. به ندرت دانشکده‌های پلیس به اندازه موضوعاتی مانند تاکتیک‌های گشت، موضوعات قانونی، اسلحه، واکنش‌های فوری یا بررسی جرائم، زمان خود را به مسئله‌گرایی تخصیص می‌دهند. لذا بیشتر افسران پلیس از طریق تجربه، مطالعات موردی و تبادل نظر با دیگر کارشناسان و همکاران با روش‌ها و اصول رویکرد مسئله‌گرایی آشنا می‌گردند.

علاوه بر ضرورت آموزش افسران به نحوه شناسایی، تجزیه و تحلیل، پاسخ‌گویی و ارزیابی مسائل، مدیران و افسران پلیس نیز باید یاد بگیرند که چگونه روش‌های مسئله‌گرایی را با روش‌های دیگر عملیات پلیسی تلفیق کرده و چارچوب یکپارچه رویکرد مسئله‌گرایی را به وجود آورند. آن‌ها باید یاد بگیرند که چگونه تقاضاهای جدید مسئله‌گرایی را با تقاضاهای فعلی سازگار کنند تا ادارات پلیس بتوانند جواب‌گوی فوریت‌ها، حوادث، بررسی جرائم و گشت منطقه‌ای باشند و سایر خدمات عمومی مازاد را فراهم نمایند. با این شناخت، سیستم‌ها و کارهای روزمره لازم برای مسئله‌گرایی بهتر توسعه می‌یابد و در سازمان‌های پلیس نهادینه می‌گردد. اگر چه تمامیت کارکردهای پلیس آن‌چنان چند وجهی و پیچیده است که نمی‌توان آن‌را به سادگی طبقه‌بندی

کرد اما برخی تلاش‌ها برای مفهوم سازی و بافت‌سازی کار پلیس ضروری است (Goldstein, 1977; Bittner, 1970; Wilson, 1968). افسران پلیس باید اهداف زیربنایی و اغلب متضاد، روش‌های گوناگونی در دسترس این اهداف و چگونگی بسیج این منابع در سطوح مختلف عملیات پلیس را بشناسند. الگوی یکپارچه به تشریح این موضوع کمک خواهد کرد که پلیس به دنبال چیست و چگونه به آن دست می‌یابد و در کدام سطح عملیات به انجام می‌رساند. به‌طور خلاصه الگوی یکپارچه خدمات پلیسی اذعان دارد که پلیس دارای اهداف چند لایه است که گولد اشتاین (۱۹۷۷) به شرح زیر آن را خلاصه کرده است:

۱- کنترل و جلوگیری از رفتارهایی که جان و مال مردم را تهدید می‌کند (از جمله جنایت‌های فجیع)؛

۲- کمک به قربانیان جنایت و حمایت از مردم در برابر آسیب‌های بدنی؛

۳- حمایت از تضمین‌های قانون اساسی مانند آزادی بیان و اجتماعات؛

۴- تسهیل عبور و مرور مردم و وسایل نقلیه؛

۵- کمک به کسانی که قادر به مراقبت از خویش نیستند از جمله افراد معتاد، روانی‌ها، معلولین، سالخوردگان و جوانان؛

۶- حل و فصل دعاوی افراد، گروه‌ها یا شهروندان و دولت؛

۷- شناسایی مسائلی که برای مردم، پلیس یا دولت خطر آفرین است؛

۸- ایجاد و ترویج احساس امنیت در جامعه.

این الگو هم‌چنین شناسایی می‌کند که پلیس چندین راهبرد گسترده را به کار گرفته که به این اهداف دست یابد. این راهبردهای عملیاتی (یا شیوه‌های عملیات) را می‌توان به شرح زیر مفهوم‌سازی کرد :

۱- گشت بازدارنده؛

۲- واکنش به حوادث روز مره؛

۳- واکنش‌های فوریتی در مواقع اضطراری؛

۴- بررسی جرائم؛

۵- مسأله‌گرایی؛

۶- سایر خدمات عمومی.

مسئله‌گرایی که به مثابه راهبردی عملیاتی تلقی می‌گردد، از جنبه اهمیت با راهبردهای عملیاتی دیگر تفاوت دارد: تجزیه و تحلیل دقیق واکنش‌های پلیس به مسائل جرم و بی‌نظمی که در مسئله‌گرایی پلیس تجسم یافته است به نحوی است که بر تمامی راهبردهای عملیاتی دیگر تاثیر می‌گذارند. این رویکرد به پلیس کمک می‌کند که عملکرد خود را در گشت‌ها، واکنش به حوادث روزمره، واکنش‌های فوری (در مواقع اضطراری) و هم‌چنین راهبردها و تاکتیک‌های بررسی جرائم بهبود دهند. به طور خلاصه به آنان کمک می‌کنند به درک بهتری از فعالیت‌های خویش نایل شوند.

در پایان الگوی یکپارچه مشخص می‌کند که کار پلیس در سطوح گوناگون تراکم یا سطوح عملیاتی مختلف به وقوع می‌پیوندد. از کارهای بسیار کوچک مانند کارهایی که یک افسر پلیس برای حل مسئله در یک مکان خاص به انجام می‌رساند تا کارهایی که سازمان پلیس در سطح کلان جامعه بر مبنای خط و مشی و فعالیت کلی سازمان انجام می‌دهد. (برای نمونه مثال‌هایی از نحوه پیوند سطوح عملیاتی و راهبردهای عملیاتی کار پلیس در شکل شماره‌ی (۱) نشان داده شده است). (Scott, 2000, chapter 2).

از طریق این چارچوب یا چارچوب دیگر، مدیران پلیس به ویژه افسران باید درک روشن‌تری از نحوه پیوند و کارکرد اصول و شیوه‌های رویکرد مسئله‌گرایی و نحوه تلفیق آن با ساختار و سیستم‌های سازمان‌های پلیس داشته باشند. از طریق این الگو راحت‌تر می‌توان فهمید که ساختار و سیستم‌های جاری پلیس برای توسعه رویکرد مسئله‌گرایی چقدر ناتوان هستند.

علاوه بر آموزش مدیران پلیس، این موضوع بیش از پیش اهمیت یافته است که افراد بیرون از سازمان پلیس نیز باید درک کنند که رویکرد مسئله‌گرایی چیست؟ در پیشبرد جامعه امن‌تر از چه توانمندی‌هایی برخوردار است؟ مجریان ایالتی و شهری، مقامات محلی منتخب مردم، قضات، دادستان‌ها، سایر مقامات قضایی، رهبران جامعه، روزنامه‌نگاران و رهبران سازمان‌ها باید با منطق تغییر نگرش پلیس، اصول رویکرد مسئله‌گرایی و نمونه‌های موفق رویکرد مسئله‌گرایی، بیشتر آشنا شوند. با شناخت بهتر آن‌ها می‌توانند به اولویت‌های مدیران پلیس شکل دهند و نیز می‌توانند به بررسی تغییرات دیگر در سیستم‌های محلی و دولتی کمک کنند که رویکرد مسئله‌گرایی را تسهیل و پشتیبانی نمایند.

راهبردهای عملیاتی					سطوح عمل کننده
رویکرد حل مسأله	بررسی جرائم	واکنش‌های فوری	واکنش به حوادث روزمره	گشت بازمانده	
خط و مشی‌ها و فعالیت‌های مربوط به انواع مسائلی که بر جامعه اثر می‌گذرانند	خط و مشی فعالیت‌های مربوط به انواع جنایات	خط و مشی‌های مربوط به انواع فوریت‌ها مانند واکنش به فجایع بسیار گسترده	خط و مشی‌های مربوط به مقابله با انواع حوادث	خط و مشی‌های مربوط به مقابله با انواع حوادث	کلان
مسائلی که بر همسایگی یا حوزه مأموریت اثر می‌گذارد مانند خود فروشی در مناطق تجاری	پژوهش در الگوی جنایت مانند چندین سرقت در همسایگی	واکنش به حوادثی که چند قربانی یا جانی دارد مانند دعوا در رستوران یا چند حادثه رانندگی	مقابله با حوادث بسیار گسترده مانند کنترل آمد و شد در رویدادهای بسیار مهم	مقابله با حوادث روزمره مانند	متوسط
انبوه مسائل در مکان‌های خاص مانند محل‌های توزیع مواد مخدر	پژوهش در جنایت‌های جداگانه مانند حمله به فروشگاه توسط متهمین سرورف	واکنش به حوادث تهدیدکننده جانی مانند حوادث رانندگی حادثه ساز که پلیس به کمک فوری نیاز داشته باشد	مقابله با حوادث روزمره مانند مشاجرات، گزارش جرائم جزئی، تهیه دستور العمل و پژوهش در حوادث آمد و شد جزئی	گشت بازمانده روزمره پلیس	جزء

شکل شماره ۱(۱): سطوح عمل کننده و راهبردهای عملیاتی کار پلیس

توجه: حرکت پیکان ضرورت تجربه و تحلیل داده‌های چهار گانه در راهبردهای عملیاتی مسأله گرا را نشان می‌دهد که به نوبه خود راهبردهای عملیاتی را متأثر و بهبود می‌بخشد. به منظور نمایش، تعداد سطوح عملیاتی در سه سطح قرار داده شده است اما در واقع سطوح عملیاتی پیوستاری است که بر حسب اندازه و حوزه استحقاقی پلیس تغییر می‌کند.

توسعه پایگاه‌های علمی و مجموعه مهارت‌ها برای پشتیبانی از خدمات پلیسی مسأله گرا

رویکرد مسأله‌گرایی ابعاد تجزیه و تحلیل کاملاً جدیدی برای خدمات پلیسی به وجود آورده است، به حدی که در برخی جهات با اکثر ابعاد خدمات پلیسی سنتی در تضاد است. اکثر خدمات پلیسی سنتی واکنشی، شتابزده و عملگرا هستند. رویکرد مسأله‌گرایی پیش‌تازانه، سنجیده و تحلیل‌گرا است. در نتیجه بسیاری از پایگاه‌های علمی و مجموع مهارت‌هایی که پلیس برای کسب اهداف خود از طریق راهبردهای عملیاتی سنتی به آن متکی است مناسب پشتیبانی از رویکرد مسأله‌گرایی نیست. به طور یقین برخی پایگاه‌های علمی و مهارت‌های پلیس سنتی برای حل و فصل کارآمد تعدادی از مسائل سودمند هستند. رویکرد پلیس سنتی مناسب تعاملات انبوه در محدودیت‌های زمانی فشرده است یعنی در جایی که باید به حوادث روزمره زیادی رسیدگی شود، به فوریت‌ها به سرعت واکنش نشان داده شود، مناطق بیشتری مورد گشت واقع گردد، بررسی جرائم زیاده‌تری انجام و به

شهروندان بیشتری خدمات رسانی گردد. در عوض رویکرد مسأله‌گرایی به دقت اندیشیده و چند حادثه و جنایت را از بین چندین مورد ارجاعی انتخاب و به دقت آنان را به طور جداگانه تجزیه و تحلیل می‌کند. این روش مستلزم تخصیص وقت، توجه و صرف منابع بیشتر از حد معمول است که معمولاً برای مقابله با حوادث و بررسی جرائم به کار گرفته می‌شود. رویکرد مسأله‌گرایی دعوت می‌کند که پروژه‌های مسأله‌گرایی بر خلاف اکثر موارد جنایی و حوادث دیگر، در بلند مدت (سال یا ماه) مدیریت گردد.

در حالی که اکثر مهارت‌ها و منابع لازم برای کارآمدی بررسی جرائم با ضروریات کارآمدی مسأله‌گرایی هم پوشانی دارد اما این گونه هم‌پوشانی به صورت کامل و شامل تمامی موارد نمی‌شود. همیشه در بررسی جرائم پلیس تحت فشار بوده که پرونده مختومه گردد یا به دستگاه قضایی سپرده شود. آن‌ها اصلاً علاقه‌مند نیستند که برای بررسی یا پیگیری پرونده یا مجموعه پرونده‌ها چقدر وقت صرف می‌گردد تا در نهایت امنیت جامعه تامین گردد. تقریباً بحث اعتماد است که هر چه جنایات بیشتری حل و فصل گردد، پرونده‌های بیشتری حل و فصل شده و مجرمین بیشتری تحت تعقیب قرار گرفته و لذا امنیت جامعه بیشتر تامین خواهد گردید.

کاملاً روشن است که ادارات پلیس به ندرت یا اصلاً به مهارت‌های تجزیه و تحلیل و مجموعه کامل تحقیقات دسترسی ندارند که در مسأله‌گرایی کارآمد بسیار اهمیت دارد. آن‌ها چند آموزش جرم‌شناسی، روش‌شناسی یا آمار را گذرانده و در بررسی‌های مربوط به کارکنان اصلاً آموزش‌های رسمی پیشرفته ندیده‌اند. هر کجا پلیس همکاری‌های پژوهشی با مؤسسات بیرونی مانند دانشگاه یا سازمان‌های خصوصی دارند به به ندرت این پژوهش‌گران در تحقیقات خود گرایش به مسأله‌گرایی دارند. پژوهش عملیاتی که مورد نظر رویکرد مسأله‌گرایی است کاملاً با رویکرد سنتی دانشگاه به پژوهش تفاوت دارد (Kennedy, 1999; Goldstein & Susmilch, 1982). در نتیجه صرف دعوت از پژوهش‌گران بیرونی و سپردن تحقیقی در خصوص ارزیابی اقدامات پلیس به آن‌ها کافی نمی‌باشد. پژوهش عملیاتی خوب، معمولاً پژوهش‌گر را در تمام مراحل (تعریف مسأله، توسعه واکنش‌های جایگزین، انتخاب از بین گزینه‌های مختلف، نظارت بر اجرای واکنش‌ها و ارزیابی نتایج) مشارکت خواهد داد.

در حقیقت ادارات پلیس در تمام حوزه‌ها فاقد منبع علمی قابل دسترس، منظم، یکپارچه و اساسی هستند که بتوانند به کمک آن با مسائل جنایی و بی‌نظمی‌ها مقابله نمایند. به یقین در مقایسه با حوزه‌های دیگر، پلیس منابع مرجع اندکی دارد که از آن تاکتیک‌ها و راهبردهای نحوه‌ی انجام کار را استخراج کرده و به این نتیجه برسند که در چه شرایطی چه کاری را انجام داده و از انجام چه کاری خودداری نمایند و یا چگونه مسائل پیش روی جامعه هدف را حل و فصل کنند. الگوهای نظری که پلیس بر اساس آن‌ها به چگونگی کاهش و یا جلوگیری از بی‌نظمی و جنایت خواهد رسید و همچنین جمع‌آوری انبوه دانش به‌دست آمده از تجربه و پژوهش، به تازگی شروع شده است (*see Clarke & Felson, 1993; Sherman et al., 1997; Tilley & Laycock, 2002; Felson & Clarke, 1998*).

کارهای بسیاری باید انجام شود که پلیس بتواند از آزمون و تقلیدهای محض در واکنش به مسائل پیش روی جامعه دست بردارد. هر وقت چنین علم و مهارتی حاصل شد، این علم و مهارت باید در دسترس پلیس باشد و با این علم و مهارت آشنا گردند تا بدین وسیله بر کارکردهای پلیس تاثیر بگذارد.

تشویق پلیس به پذیرش رویکرد مسأله گرا

در اکثر حوزه‌ها، اقدام در قالب رویکرد مسأله‌گرایی دچار پراکندگی است. در بعضی زمان‌ها به خوبی و در بعضی اوقات ضعیف انجام می‌گردد. مدیران پلیس شاید پس از شرکت در برنامه آموزشی یا همایشی در این خصوص، علاقه‌مند شوند که این اصول را به کارگیرند تا به وسیله آن با مسائل خاص مقابله کنند. اما این اشتیاق و تعهد معمولاً پس از سپری شدن چند روز به تدریج رنگ می‌بازد. برخی مدیران پلیس انگیزه می‌یابند که به دلایل گوناگون مسائل جامعه را حل کنند؛ به این دلیل که می‌بینند مسأله هنوز حل نشده لذا از رویکردهای دیگر ناامید شده‌اند، هم‌چنین رویکرد مسأله‌گرایی کار آمد را ابزاری برای تشخیص و ترفیع شغلی تلقی می‌کنند. اگر چه بر هیچ کدام از این انگیزه‌ها اشکالی وارد نیست (و در حقیقت مدیران پلیس را به انجام کارهای بزرگ وادار می‌کند) ولیکن در دراز مدت نمی‌تواند به تداوم رویکرد مسأله‌گرایی کمک کند. هیچ یک از روش‌های عملیاتی پلیس، به این میزان به انگیزه شخصی مدیران برای فعالیت‌های روزمره وابسته نیست.

در حال حاضر افسران پلیس از انگیزه چندانی برخوردار نیستند که به‌طور روزمره روش‌های مسئله‌گرایی را برای مقابله با جرم و بی‌نظمی به کار گیرند. در اکثر موارد هیچ کس خارج از ادارات پلیس بر پلیس فشار نمی‌آورد یا آن‌ها را تشویق نمی‌کند که رویکرد مسئله‌گرایی با کیفیت، ارائه نمایند. به‌ندرت شهرداران و مدیران شهری بر تجزیه و تحلیل دقیق مسائل جنایی و بی‌نظمی به منظور تأثیرگذاری بر خط و مشی‌ها، برنامه‌ها و قانون‌گذاری تأکید و پافشاری می‌کنند. بیشتر آنان بیش از آن که نگران پیامدهای پلیسی باشند، نگران پیامدهای سیاسی اقدامات پلیس هستند. هم‌چنین بسیاری از اقدامات پلیس به دلیل این که از پشتیبانی تحلیلی بسیار اندکی برخوردار است، توسط مقاماتی که با رأی مردم انتخاب می‌شوند یا مورد تأیید بوده و یا مورد انتقاد است. به استثناء چند مورد مشهور که در آن دادستان‌ها، کانون و کلاء و دادگاه کیفری هم‌چنان درگیر پیگیری پرونده‌های افراد و نیز یافتن واکنش‌های نظام‌مند به مسائل می‌باشند. مطبوعات تاکنون علاقه‌ای به کاویدن پیچیدگی‌های کار پلیس و واکنش‌های جامعه به مسائل بی‌نظمی و جنایی خاص نشان نداده و در بسیاری موارد به ادعاهای شغلی بسنده می‌کنند که پلیس هرچه در توان دارد برای مقابله با مسائل به کار می‌گیرد. تا حد بسیار زیاد، خبرنگاران معمولاً افسانه‌ها و فرضیات بی‌پایه و اساسی مربوط به نحوه عملکرد و بایسته‌های کار پلیس را باور کرده‌اند. اکثر گروه‌های اجتماعی به اطلاعات پلیس درباره مسائل بی‌نظمی و جنایت اعتماد دارند و بدون چون و چرا توضیحات پلیس مبنی بر دلایل پیدایش مسائل و مشکلات را می‌پذیرند. برخی گروه‌های اجتماعی تجزیه و تحلیل پلیس از مسائل و توسعه واکنش‌های جدید به مسائل را به چالش می‌کشند و اغلب اوقات می‌پذیرند که تنها کار ممکن برای مقابله با بی‌نظمی و جنایت استفاده از گشت‌های اضافه، افزایش دستگیری یا ایجاد همیار محله می‌باشد.

شاید با بررسی مشوق‌هایی که منجر به ارتقاء سایر راهبردهای عملیاتی پلیسی می‌شود مانند راهبردهای گشت پیشگیرانه، بررسی جرائم، واکنش‌های فوری، مقابله با حوادث روزمره و تامین خدمات پشتیبانی اضافی، بتوان آموخته‌های خویش از مشوق‌ها را برای رویکرد مسئله‌گرایی ارتقاء داد. یک روش برای انجام آن، بررسی منافع کسانی است که بیشترین نفوذ را بر فعالیت‌های پلیس دارند به ویژه کسانی که بیشترین نفوذ بر راهبردهای عملیاتی پلیس در کسب اهداف را دارند. که در ادامه منافع گروه‌های ذیل بررسی می‌گردد:

- دادستان‌ها، کانون و کلاء و سیستم قضایی؛
- شهرداران، مدیران شهری و سایر مقامات انتصابی و یا منتخب مردم؛
- گروه‌های اجتماعی؛
- مطبوعات (رسانه‌ها)؛
- سازمان‌های پژوهشی پلیس و مراکز علمی؛
- مؤسسات سرمایه گذار دولتی؛
- صنایع بخش خصوصی.

چرا پلیس به نسبت زیاد با استفاده از امکانات آشکار مانند افسران و خودروها در گشت‌زنی حوزه استحفاظی خویش سرمایه‌گذاری کرده است با این‌که می‌داند دستاوردهای آن در پیشگیری از جرم و تأمین امنیت جامعه بسیار محدود است؟ چرا پلیس به این میزان تلاش می‌کند این تصور را القاء کند که تمام جرم‌ها به‌طور کامل بررسی شده و این‌که این بررسی‌ها برای تعقیب مجرمین انجام می‌شوند؟ چرا پلیس هنوز به سختی می‌پذیرد که با حجم بسیار انبوه حوادث جنایی و غیر جنایی روبه‌رو است؟ چرا پلیس این‌قدر به حفظ توانمندی خود در واکنش به انواع فوریت‌ها اهمیت می‌دهد؟ چرا پلیس تا این میزان، منابع را به تأمین خدمات گوناگون عمومی تخصیص داده که در کسب اهداف و کارکردهای اصلی پلیس نقش فرعی دارند؟

یک پاسخ به این پرسش آن است که با گذشت زمان، حوزه‌ها با روش‌های خاص پلیس توسعه یافته‌اند. پلیس نه تنها حوزه‌هایی را برای توسعه اهداف خود تعریف کرده (کنترل جنایت، تسهیل رفت و آمد مردم و وسایل نقلیه) بلکه حوزه‌های را نیز برای روش‌های کسب این اهداف تعریف کرده است (راهبردهای عملیاتی). گروه‌های مهم در جامعه انتظار دارند که پلیس به شیوه‌های خاصی عمل کند که به نفع اکثریت جامعه است، هم‌چنین منافع اقلیت‌ها را نیز تأمین نماید. افراد و گروه‌های بیرون از سازمان پلیس، معتقدند برخی راهبردهای عملیاتی پلیس ارزشمند بوده؛ به این دلیل که راهبردهای عملیاتی با کارآمدی می‌توانند برخی اهداف اجتماعی را کسب کنند، دارای ارزش ذاتی هستند، هم‌چنین راهبردهای عملیاتی خاص پلیس برای برخی گروه‌ها منافع و فرصت‌هایی را به‌وجود می‌آورد، لذا دارای ارزش غیر مستقیم است. در حقیقت این سؤال در این‌جا مطرح است که اگر ارزش مورد

دلخواه صاحبان نفوذ تأمین نمی‌شود چرا پلیس، راهبردهای عملیاتی اتخاذ شده را ادامه می‌دهد؟ راهبردهای متعارف پلیس مانند گشت بازدارنده، بررسی جرائم دارای کشش قوی حسی است. مردم باور دارند که پلیس کار خود را خوب انجام می‌دهد زیرا مبانی نظری آنان بسیار درست و منطقی به نظر می‌آید اگر چه حتی در پایان کار این‌گونه نمی‌باشد. پلیس برخی از این حوزه‌ها را برای منافع خودش به وجود آورده است چرا که این حوزه‌ها از تلاش پلیس در به‌کارگیری این راهبردهای عملیاتی، پشتیبانی می‌کند و دیگر این‌که از پلیس می‌خواهد که پیوسته این راهبردها را به کار گیرند. هم‌چنین سیاست تطمیع و ارباب در این حوزه‌ها وجود داشته است.

اما تاکنون حوزه‌های توانمندی برای راهبردهای عملیاتی مسئله‌گر وجود نداشته است. تا زمانی که این حوزه‌ها به طور کامل توسعه نیابند بعید است پلیس رویکرد مسئله‌گرایی را جدی بگیرد و فعالیت‌ها، کارهای روزمره، سیستم‌ها و سازمان پلیس را بر این اساس تغییر دهد. توانمندی پلیس در شناسایی، تجزیه و تحلیل، واکنش و برآورد کارآمد مسائل جامعه هنوز از کارکردهای اساسی پلیس به حساب نمی‌آید. به هر حال همیشه این‌طور نبوده که گشت بازدارنده، بررسی جرائم یا برخورد با برخی حوادث بسیار حساس یا کارهای روزمره، لازمه کار پلیس به حساب آید، حداقل در اوایل کار این‌گونه نبوده است، در آن زمانی که هدف پلیس عمدتاً برای تأمین منافع سیاسی بوده و به ندرت برای کنترل جنایت به کار گرفته می‌شده است (برای بحث درباره تحول گشت بازدارنده و نقش‌های کشف‌کننده پلیس مراجعه شود به (Fogelson, 1977; also Klockars, 1985). هریک از راهبردهای عملیاتی متعارف پلیس در گذر زمان به تدریج تکامل و توسعه یافته و به تدریج جایگزین راهبردهای عملیاتی غالب پیشین شده‌اند (Goldstein, 1977).

قبل از این که به موضوع چگونگی توسعه حوزه‌های مسئله‌گرایی به عنوان راهبرد عملیاتی بپردازیم بهتر است حوزه‌های دیگر راهبردهای عملیاتی پلیس بررسی گردد.

بررسی جرائم

دادستان‌ها، کانون وکلاء، دادگاه کیفری، مراکز بازپروری و گروه‌های دیگر (شرکت‌های ضمانت‌کننده، سازمان‌های پیش از محاکمه و غیره) کاملاً در دستگیری متخلفان و برای

اجرای فعالیت‌های خویش به پلیس وابسته هستند. منظور این نیست که به طور ناخواسته این امر صورت می‌گیرد و یا این که توطئه‌ای باشد بلکه کل این صنعت و انواع آن بر اساس این پیش‌بینی بنیان نهاده شده که پلیس آن قدر توان دارد که دستگیری‌ها را با قدرت انجام دهد و هزینه‌های هنگفت ناشی از سیستم کیفری را توجیه نماید. در سال ۱۹۹۸ در حدود ۱۳۶ میلیارد دلار برای پلیس، مراکز بازپروری و سیستم قضایی هزینه شده است (U.S. Bureau of Justice Statistics, 2001). صرف نظر از باور پلیس به کارآمدی راهبردهای عملیاتی بررسی جرائم و دستگیری در دستیابی به اهداف، پیش‌بینی می‌شود که پلیس هم‌چنان به بررسی جرائم و دستگیری خلاف کاران ادامه دهد. در حقیقت باور عمومی آن است که پلیس به همین منظور بوجود آمده است. اعتقاد بر این است که بررسی جرائم مهمترین کاری است که پلیس انجام می‌دهد و کارآگاهان را نخبگان پلیس تصور می‌کنند. دادستان‌ها، درست یا نادرست باور دارند که حوزه‌های انتخابی بر اساس میزان محکومیت و شدت عمل با خلاف کاران، در مورد آنان قضاوت می‌کنند. این موارد و عوامل دیگر پلیس را تحت فشار قرار می‌دهد که بررسی جرائم و دستگیری خلاف کاران را بهتر انجام دهند.

گشت بازدارنده

با وجود دلایل فراوانی که اذعان می‌دارد که گشت‌های بازدارنده، چندان در جلوگیری از جرم و جنایت و تامین امنیت جامعه کارآمد نیست، کماکان پلیس سرمایه‌گذاری سنگینی در این راهبرد عملیاتی انجام می‌دهد. به نحوه‌ی که گویا تنها راهبرد عملیاتی است. در صورتی که از پلیس جهت راهبردهای دیگر درخواستی نمی‌شود، لذا انتظار می‌رود که پلیس حضور آشکار خود را در حوزه‌های استحقاقی در قالب انواع گشت‌ها به نمایش بگذارد. فرماندهان و مدیران پلیس هم‌چنان نگران میزان گشت‌زنی و حضور خودروه‌های گشت در خیابان هستند. نظرسنجی‌ها هم‌چنان نشان می‌دهند که مردم نیز به شدت انتظار دارند که پلیس گشت‌های خود را به انجام برساند. همسایگان اصرار داشته و با یکدیگر رقابت می‌کنند که پلیس منطقه آنان را بیشتر گشت‌زنی کند. پلیس نیز این باور را تقویت می‌کند که حضور بیشتر گشت، نشانه توجه و عنایت بیشتر آنان به انواع مسائل بی‌نظمی و جنایت است. مطبوعات نیز به ندرت این ادعا را به چالش می‌کشند و

صرفاً به بیان این گزارش بسنده می‌کنند که پلیس با توجه به افزایش نگرانی‌ها و در واکنش به آن‌ها گشت‌های خویش را افزایش داده است.

واکنش‌های فوری

پلیس به طور سنتی به فوریت‌های گوناگون پاسخ داده است مانند: جنایت در حال وقوع، تصادف‌های منجر به فوت و مصدومیت، خودکشی افراد و غیره. برخی سازمان‌های پلیس، فوریت‌های پزشکی مانند انجام نقش تکنسین پزشکی و انتقال قربانیان و بیماران به بیمارستان‌ها را بر عهده گرفته‌اند. برخی سازمان‌های پلیس واکنش به فجایع بزرگ مانند ریزش ساختمان یا پله را بر عهده می‌گیرند. در برخی جوامع، پلیس و آتش بانان توانمندی‌های ویژه و پیچیده‌ای برای پاسخ‌گویی به فوریت‌ها فراهم کرده‌اند که تا حدی نیز ناشی از رقابت، چشم و هم‌چشمی برای انجام این کارکرد مهم اجتماعی است. پلیس به دلایل گوناگون این چنین نقش گسترده‌ای در واکنش به فوریت‌ها را بر عهده گرفته است. به این دلیل که تجهیزات، آموزش و اختیاراتی که پلیس برای انجام برخی از این کارکردها در اختیار دارد در واکنش به فوریت‌ها به کار گرفته می‌شود. دیگر آن که واکنش به فوریت‌ها نتایج قابل لمس و فوری برای مجریان آن به دنبال خواهد داشت. این نقش به پلیس امکان می‌دهد وظیفه‌ای را انجام دهد که جامعه بسیار برای آن سپاس‌گزار خواهد بود در صورتی که چنین نگرشی به دیگر کارکردهای پلیس وجود ندارد. این کارکرد در حفظ و بقای سلامت جامعه بسیار اهمیت دارد زیرا همین سلامت به تداوم پشتیبانی مردم از پلیس در رویارویی و کارکردهای جنجالی تر کمک می‌کند. تجربه جدید پلیس آمریکا در رابطه با اقدامات تروریستی نشان داد که توانمندی آنان در واکنش به فوریت‌ها چقدر در تقویت پشتیبانی مردم از سازمان‌های پلیس اهمیت دارد. پلیس هم‌چنان در تلاش است که توانمندی‌های خود را به سرعت گسترش دهد و به فوریت‌های جدید مانند اقدامات تروریستی بیولوژیکی که تاکنون بعید می‌نمود پاسخ دهد.

سایر خدمات عمومی

اکثر سازمان‌های پلیس خدمات گوناگون زیادی در اختیار شهروندان قرار می‌دهند، خدماتی که در نهایت منجر به کسب اهداف پلیسی می‌شوند. خدماتی مانند:

- اجرای برنامه‌های آموزشی و تفریحی برای جوانان؛
- هدایت دانشکده‌های پلیس شهروندی؛
- تهیه نسخه از گزارش‌های پلیس؛
- تهیه اثر انگشت برای سوابق رسمی؛
- برگزاری دوره‌های کاربرد ایمن اسلحه؛
- نگهداری و انهدام اموال یافت شده؛
- تهیه برنامه‌های گسترده جهت جلوگیری از جرم و جنایت؛
- پاکسازی نظام‌مند جامعه؛
- هماهنگی برنامه کمک‌های خیریه؛
- کنترل حیوانات.

بیشتر این برنامه‌ها و خدمات برای رفاه جامعه اهمیت دارند اما به سختی می‌توان توجیه کرد که چگونه این خدمات می‌تواند به اهداف اصلی پلیس کمک کند. این برنامه‌ها و خدمات به ندرت در واکنش به بی‌نظمی یا جرم خاص یا بر اساس تجزیه و تحلیل کامل انجام می‌شوند. موضوع این نیست که این برنامه‌ها و خدمات باید متوقف شوند بلکه بخشی از اهداف این برنامه‌ها و خدمات، فراهم آوردن پشتیبان برای ادارات و سازمان‌های پلیس است. بیشتر این خدمات و برنامه‌ها از استقبال زیاد مردم برخوردار هستند صرف نظر از این که اصولاً دارای کارآمدی هستند یا خیر.

راهبردهای متعارف پلیس که در واکنش به حوادث جاری و فوریت‌ها، بررسی جرائم، گشت بازدارنده و خدمات عمومی دیگر به کار گرفته می‌شود بر تمام رویکردهای پلیس به منابع و راهبردها سیطره دارد. البته دلیل استفاده از آن‌ها به این خاطر نیست که ارزشی در کسب اهداف پلیس و ایمنی جامعه می‌توانند داشته باشند یا خیر، بلکه عمدتاً به این دلیل است که اگر نباشند، گروه‌های مهم در جامعه دل تنگ آن‌ها خواهند شد.

منظور این نیست که ادارات پلیس همیشه با کارآمدی در گشت‌های بازدارنده، بررسی جرائم یا رسیدگی به حوادث روزمره و فوریت‌ها شرکت می‌کنند. سیستم‌های سازمانی و افسران پلیسی که برای پشتیبانی از راهبردهای عملیاتی در نظر گرفته شده‌اند اغلب و در جاهای گوناگونی در اجرای این راهبردها موفق نیستند، همان‌طور که راهبردهای عملیاتی

مسئله‌گرا را نتوانستند اجرا کنند. گشت‌ها همیشه به درستی انجام نمی‌شوند و برخی حوادث مهم و روزمره به درستی رسیدگی نمی‌گردد. به هر حال تمام ادارات و افسران پلیس آرزو دارند که این‌گونه راهبردهای عملیاتی را به طور روزمره انجام دهند و سیستم‌هایی را به کار گیرند که حداقل توان اجرای این راهبردها را داشته باشند. به ندرت می‌توان مدیری را تصور کرد که مدعی نباشد بخش وی توان اجرای کارهای روزمره مانند بررسی جرائم، گشت حوزه استحفاظی یا واکنش به فوریت‌ها را نداشته باشد. کاملاً قابل درک است که این راهبردهای عملیاتی برای اداره امور ضروری هستند (در حقیقت همان هدفی که ادارات پلیس به خاطر آن به وجود آمده‌اند). تقریباً همین ادعا را نمی‌توان درباره راهبرد عملیاتی مسئله‌گرا مطرح کرد. افراد آن قدر که نگران کارکرد بررسی جرائم یا گشت هستند نگران کارکرد تجزیه و تحلیل مسائل از سوی ادارات پلیس نمی‌باشند.

در حال حاضر طرفداران رویکرد مسئله‌گرایی ضعیف هستند. فقط چند محفل علمی، پژوهشگر و مشاور، تعداد اندکی دادستان و چند مجری دولت محلی تلاش می‌کنند رویکرد مسئله‌گرایی را در فرصت‌های وضعیتی که برای آن‌ها فراهم می‌شود، گسترش دهند. دفتر خدمات پلیس مسئله‌گرای وزارت دادگستری آمریکا و وزارت کشور انگلیس منابعی برای توسعه و ارتقای رویکرد مسئله‌گرایی تخصیص داده‌اند، اگر چه این تلاش‌ها در هر صورت، بخش ناچیزی از اهداف کلی آن سازمان‌ها را تشکیل می‌دهد. کنفرانس سالانه عرصه پژوهش اجرایی پلیس در مورد رویکرد مسئله‌گرایی^۱، به همراه جایزه هرمان گولد اشتاین برای اقدامات برتر در رویکرد مسئله‌گرایی^۲، به همراه کنفرانس موازی سالانه انگلستان^۳ و جایزه موازی نیک تیلی^۴، به پیشرفت رویکرد مسئله‌گرایی کمک شایانی کرده است. این امر انگیزه‌ای شده است که مدیران و ادارات پلیس در این کار مشارکت نمایند. اما جوایز، کمک‌های بلاعوض ناچیز و تعهد شمار اندکی از مدیران، برای کارکرد بلند مدت این برنامه کافی نیست. پس چگونه برای رویکرد مسئله‌گرایی می‌توان طرفدارانی از بیرون فراهم آورد، افرادی که از طرفداران فعلی قدرتمندتر باشند؟ این پرسش را می‌توان در مورد هریک از گروه‌های مهم تشکیل دهنده این طیف مطرح کرد.

1. Police Executive Research Forum's Annual Conference on Problem-Oriented Policing

2. Herman Goldstein Award for Excellence in Problem-Oriented Policing

3. U.K.'s Parallel Annual Conference

4. Parallel Nick Tilley Award

دادستان‌ها، کانون و کلاء و سیستم قضایی

حرکت به سمت دادستانی جامعه محور و دادگاه‌های مسأله گرا، توان نهفته‌ای ایجاد می‌کند که رویکرد مسأله‌گرایی پلیس را تقویت می‌کند (Berman & Feinblatt, 2002). اگر قضات عادت و سازکارهایی را اتخاذ کنند که در آن بافت‌های بزرگ‌تری را جستجو کنند که دعاوی از آن بافت‌ها به دادگاه‌ها سرازیر شوند، به دادستان‌ها و شورای دفاعی فشار می‌آورند که کارآیی برنامه‌ها، خط و مشی‌ها و رویه‌های جاری مربوط به مسائل جرم و بی‌نظمی را بررسی نمایند، بدین منظور ادارات پلیس به تجزیه و تحلیل پیچیده‌تری از مسائل تمایل نشان می‌دهند تا آن‌ها (از طریق دادستان‌ها) آمادگی و آگاهی بهتری داشته باشند که به درخواست قضات پاسخ دهند. برای مثال اگر قاضی دادگاهی با حجم انبوه دستگیری قاچاق چیان مخدر روبرو گردد می‌تواند از دادستان استفسار کند که چگونه این حجم انبوه دستگیری به واکنش کارآمد در برابر قاچاق‌چیان خیابانی کمک خواهد کرد و در پی آن دادستان به این کار وادار می‌شود که بر اساس تجربیات خویش از جامعه، تجزیه و تحلیل متفکرانه‌ای از مشکلات ارائه نماید. شورای دفاع علاوه بر نقش دفاع از متهمین، راه‌کارهای روشن‌بینانه‌ای درباره نحوه تعامل نظام‌مند با قاچاق‌چیان مواد مخدر ارائه می‌نماید. افسران پلیس نیز نه تنها باید برای شهادت در مورد هر پرونده در دادگاه حاضر شوند بلکه باید در برابر انواع مشکلات و تجزیه و تحلیل آن‌ها و واکنش به آن‌ها پاسخ‌گو باشند. در حالی که اصولاً دادگاه‌ها را عرصه خط و مشی‌های عمومی نمی‌دانیم اما در حقیقت می‌توانند این کارکرد را به خوبی انجام دهند. دادگاه‌های به اصطلاح مواد مخدر در این مثال، به روشنی رویکرد کلی‌تری به مشکلات مربوط به قاچاق و مصرف مواد مخدر اتخاذ کرده‌اند.

شهرداران، مدیران شهری و سایر مقامات انتصابی و یا منتخب مردم

مقامات انتخابی و انتصابی دولت به سرعت مفهوم پلیس جامعه محور را پذیرفتند زیرا از استقبال گسترده مردم برخوردار بود. ولی مشارکت آنان با اصول و شیوه‌های رویکرد مسأله‌گرایی که با پلیس جامعه محور تفاوت دارد کمی کمرنگ‌تر بوده است. اما دلیلی وجود ندارد که مدیران شهری و سایر مقامات دولتی که دارای تحصیلات حرفه‌ای هستند، این‌گونه

باشند. زمینه برای مدیریت شهری کاملاً آماده است تا جنبه‌های تجزیه و تحلیلی رویکرد مسئله‌گرایی را مورد پذیرش قرار دهد. در این رویکرد از تجزیه و تحلیل استفاده می‌شود تا فعالیت‌ها، خط و مشی‌ها و ساختار دولت را بر اساس این تجزیه و تحلیل شکل دهد. تجزیه و تحلیل استاندارد و قدرت‌مندی که مدیران شهری را در موضوعات حاکمیت محلی مانند مدیریت آب، حفاظت از محیط زیست، توسعه اقتصادی و اجتماعی، بهداشت عمومی و آمادگی در برابر حوادث طبیعی تحت تاثیر قرار می‌دهد. موضوع قابل توجه آن است که حرفه مدیریت شهری تاکنون توان تجزیه و تحلیل ضعیف پلیس را تحمل کرده و انتظارات خویش را محدود به تجزیه و تحلیل سنتی نموده است یعنی تجزیه و تحلیلی که برای پیش‌بینی جرائم و دستگیری مجرمین طراحی شده است. این امیدواری وجود دارد اگر حوزه مدیریت شهری، بیشتر با اصول و روش‌های رویکرد مسئله‌گرایی و نمونه‌های موفق تجزیه و تحلیل مسئله‌گرا آشنا شوند، مقامات دولت محلی، بر تداوم همان کار در حوزه‌های خویش پافشاری نمایند. می‌توان تصور کرد که دولت محلی با ایجاد کارکرد تجزیه و تحلیل مسئله‌گرا، بر مقامات منتخب مردم و اجرایی دولت تاثیر گذاشته و یا حداقل از ادارات پلیس در ایجاد چنین ظرفیتی پشتیبانی نمایند.

مقامات دولت محلی در انگلستان از طریق قانون‌گذاری ملی بیش از همتاهای خویش در آمریکا، در زمینه این نگرش سرمایه‌گذاری کردند که: مسائل مربوط به جرم و بی‌نظمی، بیش از آن که مسائل پلیسی باشند، مسئله اجتماعی هستند و این‌که بیش از گذشته به همکاری بین سازمانی و مشارکت جامعه نیاز دارند (Phillips et al., 2002). اگرچه این روح جدید مشارکت، به تجزیه و تحلیل کارآمد مسائل در انگلستان تبدیل نشده است اما شروع خوبی است.

سازمان‌های پژوهشی پلیس و مراکز علمی

مراکز علمی علاقه‌مند به تحقیق در خصوص جرائم و امور پلیسی، از مفهوم رویکرد مسئله‌گرایی به گرمی استقبال کرده‌اند. اما در حال حاضر ضرورت دارد که این‌گونه مراکز علمی، از کاوش مفهوم و پیامدهای سازمانی آن برای ادارات پلیس فراتر رفته و با آن‌ها جهت کاربرد اصول و شیوه‌های مسئله‌گرایی در مسائل واقعی جرم و بی‌نظمی به منظور تحقق

عملیاتی این رویکرد همکاری نمایند. حوزه نسبتاً کوچک محیط‌شناسی جرم نشان داده است که علاقه نسبتاً زیادی به رویکرد مسأله‌گرایی در سال‌های اخیر و افزایش ادبیات مربوط به پیشگیری وضعی از جرم، موجب گردیده که شناخت کامل‌تری نسبت به راه‌های مقابله کارآمد با مسائل جرم و بی‌نظمی بوجود آید. اما کماکان در خصوص شکل‌گیری مسائل پلیسی و شیوه‌های کارآمد مقابله با آن‌ها، ضرورت دارد نظریه‌پردازی بیشتری صورت پذیرد. وجود نظریه‌های مناسب، موجب جذب بیشتر پژوهش‌گران دانشگاهی در انجام تحقیقات و مطالعات در خصوص چگونگی مقابله پلیس و دیگران با مسائل می‌شود.

با فرض این‌که انتشارات، مایه حیات مراکز علمی است، ایجاد و پشتیبانی از انتشارات علمی مربوط به فعالیت‌های رویکرد مسأله‌گرایی بسیار اهمیت دارد. در حال حاضر مرکز انتشاراتی وجود ندارد که به‌طور خاص به فعالیت‌های رویکرد مسأله‌گرایی بپردازد یا اقدامات خود را با اولویت به این موضوع انجام دهند. بدون وجود چنین انتشاراتی، مراکز علمی توانمند و علاقه‌مند از شرکت در چنین پژوهش‌هایی خودداری خواهند کرد.

مؤسسات سرمایه‌گذار دولتی

تامین سرمایه پژوهش برای توسعه حمایت از کارهای پلیسی مسأله‌گرا نیز اهمیت دارد. تا حدودی سازمان‌های دولتی و ایالتی که در زمینه خدمات پلیسی و کنترل جرم و جنایت سرمایه‌گذاری می‌کنند برنامه پژوهشی بخش‌های خصوصی و مراکز علمی را در موضوعات پلیس شکل می‌دهند. وزارت کشور انگلستان سابقه انتشاراتی بیشتری از آمریکا در زمینه مقابله با مسائل جرم و بی‌نظمی دارد.

سازمان‌های خصوصی که در زمینه خدمات پلیسی و جرائم، تحقیق و پژوهش انجام می‌دهند، مانند عرصه پژوهشی اجرایی پلیس^۱، بنیاد پلیس^۲، همبستگی آبت^۳، انجمن عدالت^۴ و حقوق تعاونی راند^۵ می‌توانند دانش مورد نیاز رویکرد مسأله‌گرایی را پدید آورند. دو مؤسسه پژوهش اجرایی پلیس و بنیاد پلیس در سال‌های اولیه، پژوهش‌های مهمی انجام

1. Police Executive Research Forum (PERF)

2. Police Foundation

3. Abt Associates

4. Institute for Law & Justice

5. Rand Corporation

دادند و کارآمدی واکنش‌های پلیس به مسائل گوناگون جرم و بی‌نظمی را بررسی کردند. رویکرد مسئله‌گرایی در صورتی که هر دو مؤسسه وفاداری خویش را به برنامه‌های پژوهشی تجدید کنند، پیشرفت بهتری خواهد کرد.

به همان اندازه‌ای که مدیران پلیس انگیزه داشته باشند که به دانش پژوهشی کمک کنند و حجم سرمایه‌گذاری و انتشارات در زمینه پژوهش‌های مسئله‌گرا را افزایش دهند، به همان اندازه در بین مراکز علمی و جامعه پژوهشی برای کارهای مرتبط با رویکرد مسئله‌گرایی، طرفدارانی پیدا می‌کنند. بیشتر افسران پلیس مایل هستند که درهای ادارات خویش را به روی پژوهش‌گران بگشایند تا بدین وسیله در پروژه‌های ارزشمند مشارکت کنند، اما به دفعات پژوهش‌گران با موضوعاتی به آنان مراجعه می‌کنند که ارتباط مستقیمی با مسائل پلیس در زمینه جرم و جنایت ندارند. لذا دلیلی بر این عقیده وجود ندارد که افسران پلیس پذیرای کارهای پژوهشی در زمینه رویکرد مسئله‌گرایی نیستند در حالی که به آنان کمک می‌کند که مسائل جرم و بی‌نظمی پیش روی ادارات خویش را بهتر مدیریت کنند. چند برنامه سرمایه‌گذاری جدید (رویکرد راهبردی وزارت دادگستری آمریکا به اقدامات امنیتی جامعه^۱، مشارکت پژوهشی در خدمات پلیسی منطقه‌ای^۲، برنامه مشارکت در مسئله‌گرایی^۳، برنامه مشارکتی مدرسه محور^۴ و مشارکت در کاهش بی‌نظمی و جنایت وزارت کشور انگلستان^۵) حداقل در سطح وسیعی از نوع پژوهش‌هایی است که توان دانش‌افزایی در زمینه‌هایی را دارد که در حال حاضر در رویکرد مسئله‌گرایی وجود ندارد.

مطبوعات (رسانه‌ها)

به طور کلی پوشش خبری در خصوص رویکرد مسئله‌گرایی و اقدامات در موضوعات پیچیده کنترل جرم و بی‌نظمی، مناسب نبوده است. اگر چه این مفهوم در مطبوعات و رسانه‌های آمریکا با اهمیت تلقی گردیده و تعدادی از آن‌ها اقدام به تهیه پوشش خبری در این خصوص کرده‌اند. (MALCOLM, 1990; Butterfield, 2000, 1999) و یا به نسبت بیشتر

1. U.S. Department of Justice's Strategic Approaches to Community Safety Initiatives (SACSI)
2. Locally Initiated Research Partnerships in Policing (LIRPP)
3. Problem Solving Partnerships Program
4. School-Based Partnerships Program
5. U.K. Home Office's Crime & Disorder Reduction Partnerships

در سطح منطقه‌ای و محلی، پوشش‌های خبری در این خصوص وجود داشته است. اما میزان و عمق پوشش خبری مسائل پیچیده پلیسی توسط رسانه‌ها، کمک چندانی به پیشرفت رویکرد مسأله‌گرایی نکرده است. باید اعتراف کرد که انتقال مجموعه دیدگاه‌ها در مورد موضوع پیچیده‌ای مانند کنترل جرائم و رویکردهای پلیسی برای یک جمعیت انبوه کار ساده‌ای نیست. برخی از بهترین روزنامه نگاران کشور تلاش کرده‌اند اصولی که رویکرد مسأله‌گرایی بر پایه آن بنا شده است را درک کنند.

مدیران پلیس بندرت برای تجزیه و تحلیل دقیق مسائل جرم و بی‌نظمی در تنگنای روزنامه نگاران قرار گرفته‌اند، صرفاً بیان چند خاطره کفایت خواهد کرد. اغلب گزارش‌گران خبری، مسائل جرم و بی‌نظمی را به روشنی تجزیه و تحلیل می‌کنند اما نمی‌توانند دلیل این‌که چرا ادارات پلیس تجزیه و تحلیل کاملی از مسائل روزمره ارائه نمی‌کنند را بیان نمایند.

در حالی که به طور منطقی از روزنامه نگاران انتظار نمی‌رود که تمام موضوعات زیربنایی رویکرد مسأله‌گرایی را درک و جمع‌بندی کنند (به طور کلی افسرانی کمی نیز قادر به این کار هستند) اما ارائه نمونه‌های عملی رویکرد مسأله‌گرایی، منطقی‌ترین راهبرد مشارکت رسانه‌ها در رویکرد مسأله‌گرایی است. انبوه پژوهش‌های موردی در مسأله‌گرایی باید بلافاصله و در حالی که جدید هستند به رسانه‌ها ارسال گردد. پژوهش‌ها شیوا نوشته می‌شوند تا علاقه‌مندان به موضوعات جنایی، سیاسی و دولت محلی را وادار به مطالعه کنند. پوشش خبری اداره پلیس بوستون درباره اقدامات رویکرد مسأله‌گرایی مربوط به خشونت مسلحانه جوانان، نمونه جالبی است که نشان می‌دهد چگونه سیاست خوب، نسخه خوب به دنبال دارد.

صنایع بخش خصوصی

منظور از بخش خصوصی صناعی است که برای سازمان‌های پلیس، کالایی را تولید می‌کنند. برای نمونه می‌توان به کنفرانس بزرگ بازار فروش پلیس^۱ مراجعه کرد و بزرگی این صنعت را دریافت. اگر چه اکثر کالاها و تولیدات صنعت (اسلحه، خودرو، البسه نظامی، تجهیزات و ...)، ارتباط چندانی با رویکرد مسأله‌گرایی ندارند اما بازار روبه رشدی در زمینه

1. Vendors' Bazaar at Large Police Conferences

فناوری اطلاعات وجود دارد که برخی از آن‌ها برای تجزیه و تحلیل مسائل کاملاً سودمند می‌باشند. تاکنون شرکت‌های خصوصی، نرم افزار و سخت افزارهایی تهیه می‌کردند که توانمندی ادارات پلیس را در مدیریت داده‌ها ارتقاء می‌داد. در حالی که تولیدکنندگان در ابتدا تصور صحیحی از چگونگی کاربرد این فناوری‌ها توسط پلیس نداشته‌اند اما فروشندگان زیرک فرصت‌هایی احتمالی که رویکرد مسئله‌گرایی ارائه می‌دهد را غنیمت می‌شمرند. وقتی کارشناسان فن مسئله‌گرایی با فروشندگان فناوری اطلاعات شروع به همکاری نمودند، اقدام به طراحی و تولید کالاهایی کردند که بهتر مسائل را تجزیه و تحلیل می‌کرد. به هر حال تامین برخی از این کالاها تقاضاهای جدیدی را موجب می‌شود زیرا مدیران پلیس به دنبال کالاهای جدید در نمایشگاه‌ها و کنفرانس‌ها هستند. صنایع بخش خصوصی در بخش‌های دیگر راهبردهای پلیس مانند واکنش به فوریت‌ها، بررسی جرائم و ملزومات رایانه‌ای سرمایه‌گذاری کرده و شکی وجود ندارد که تقاضای پلیس و تامین این تقاضاها توسط بخش خصوصی مکمل یکدیگر است. از این رو صنایع بخش خصوصی که کالا مورد نیاز پلیس را تامین می‌کند به طرفداران رویکرد مسئله‌گرایی تبدیل خواهند شد.

گروه‌های اجتماعی

در پایان مهم‌ترین پایگاه طرفداری از رویکرد مسئله‌گرایی، جامعه است که باید آن را به‌طور کامل توسعه داد. جامعه از مدت‌ها قبل عادت کرده است که انتظارات خویش از پلیس را با منطق مدیران پلیس سازگار کند. پیدایش پلیس جامعه محور برخی از آن انتظارات را بازسازی کرده است. شهروندان و گروه‌های اجتماعی انتظارات خویش را از بایدها و توانمندی‌های پلیس تعدیل کرده تا پلیس را در کنترل جرم و بی‌نظمی یاری نمایند. در حوزه‌هایی که پلیس جامعه محور چند سالی است پذیرفته شده است شهروندان کمتر در برابر بهانه تراشی‌های پلیس ناشکیبا هستند و بیشتر علاقه‌مند بوده که با پلیس در مقابله با جرم و بی‌نظمی همکاری کنند. مثلاً در شیکاگو، یک گروه انجمن محلی (انجمن محلی حمایت از همسایگان^۱) از طرفداران پرشور پلیس جامعه محور و آموزش رویکرد مسئله‌گرایی به

1. Chicago Alliance for Neighborhood Safety

شهروندان است، این انجمن پایگاه مردمی پلیس را تقویت می‌کند (Skogan et al., 1999). به تدریج جامعه متوجه شده است که جهت کارآمدی و پیشگیری از جرم و بی‌نظمی، اقدامات احتمالی مقابله، باید فراتر از اجرای محض قوانین کیفری باشد. همان‌طور که مردم بیشتر به داده‌ها و اطلاعات مربوط به جرم و بی‌نظمی و چگونگی برخورد کارآمد با این گونه موارد که در جاهای دیگر انجام شده است، دسترسی پیدا می‌کنند به همان نسبت نیز انتظار می‌رود، فشار بیشتری بر پلیس محلی آورده شود که از آن اطلاعات برای تدوین راهبردهای واکنشی استفاده کند.

نتیجه گیری

پاسخ گستاخانه اما حقیقی به این پرسش که چه کار باید کرد که پلیس رویکرد مسأله‌گرایی را جدی بگیرد: استفاده از همه چیز است، یعنی هر چیزی که سازمان پلیس را در جهت سنتی قرار می‌دهد باید به کار گرفته شود که آن را در جهت رویکرد مسأله‌گرایی قرار دهد. کل فرهنگ، سیستم و ساختار پلیس برای شکوفایی باید در راستای چشم انداز رویکرد مسأله‌گرایی قرار گیرد (Goldstein 1990; Bayley, 2001).

اقدام به چنین کاری دشوار است اما درک و شناخت آن نسبتاً راحت‌تر است. تنها با یک تغییر امکان پذیر نیست بلکه همه چیز باید تغییر کند. نه تنها همه چیز باید تغییر کند بلکه همه چیز باید دوباره جهت‌گیری، یکپارچه و منسجم گردد. نمی‌توان سازمان پلیس را وادار کرد که در شرایط متناقض بر علیه خودش کار کند.

سازمان‌های پلیس شبیه اکثر سازمان‌ها بیشتر تمایل دارند هم راستایی را در جهت منافع خود انجام دهند در این صورت اگر حوزه‌های طرفداران آنان نتوانند نیازهای خویش را با کارآمدی به سازمان منتقل کنند و انگیزه‌ها و فشارهای لازم را وارد نمایند، سازمان‌های مربوط نمی‌تواند انتظارات آنان را برآورده نمایند. چالش پیش روی رویکرد مسأله‌گرایی در بیست سال آینده ایجاد حوزه‌های برون سازمانی طرفدار رویکرد مسأله‌گرایی است. نمی‌توان این دیدگاه را پذیرفت که پلیس توان تجزیه و تحلیل مسائل و اجرای کارآمد واکنش‌ها را ندارد زیرا در این صورت باید پذیرفت که پلیس در واکنش به فوریت‌ها، بررسی حوادث روزمره یا بررسی جرائم نیز توان لازم را ندارد. شاید به همین دلیل است که مدیران و

ادارات پلیس تا آنجایی مسئله‌گرایی را پذیرفته‌اند که احساس ضرورت می‌کنند. طرفداران برون سازمانی قدرتمند، به همان جایی می‌رسد که طرفداران درونی توان رسیدن به آن را خواهند داشت.

با توجه به سه عنصر تغییرات نظام‌مند سازمانی (شناخت بهتر اصول و شیوه‌های رویکرد مسئله‌گرایی و چگونگی ارتباط آن با کارکرد کل پلیس، افزایش پایگاه‌های دانش و مجموعه مهارت‌های لازم و ایجاد انگیزه برای پلیس به شیوهی مسئله‌گرا از طریق طرفداران برون سازمانی) این مفهوم نظری شانس بهتری دارد که به آرمان‌های خود دست یابد.

منابع:

- Bayley, D.(2001). **Democratizing the Police Abroad: What to Do and How to Do It.** Washington, DC: National Institute of Justice, U.S. Department of Justice.
- Berman, G. & J. Feinblatt(2002). **Beyond Process and Precedent: The Rise of Problem Solving Courts.** *The Judges' Journal* 41(1):5-6.
- Bittner, E.(1970). *The Functions of the Police in Modern Society.* Chevy Chase, MD: U.S. National Institute of Mental Health.
- Brodeur, J.P.(1998). **Tailor-Made Policing: A Conceptual Investigation.** In: J. Brodeur(ed.), *How To Recognize Good Policing: Problems and Issues.* Washington, DC: Police Executive Research Forum and Sage Publications.
- Buerger, M.(1998). **Police Training as a Pentecost: Using Tools Singularly Ill-Suited to the Purpose of Reform.** *Police Quarterly* 1(1):27- 63.
- Butterfield, F.(2000). **Cities Reduce Crime and Conflict Without New York-Style Hardball.** *New York Times*, March 4.
- Butterfield, F.(1999). **Citizens as Allies: Rethinking the Strong Arm of the Law.** *New York Times*, April 4.
- Clarke, R.V. & M. Felson(eds.),(1993). **Routine Activity and Rational Choice: Advances in Criminological Theory, vol. 5.** New Brunswick, NJ: Transaction Books.
- Dunworth, T., G. Cordner, J. Greene, T. Bynum, S. Decker, T. Rich, S. Ward & V. Webb(2000). **Police Department Information Systems Technology Enhancement Project(ISTEP).** Washington, DC: Office of Community Oriented Policing Services, U.S. Department of Justice.
- Eck, J. & W. Spelman(1987). **Problem-Solving: Problem-Oriented Policing in Newport News.** Washington, DC: Police Executive Research Forum.
- Feinblatt, J., G. Berman & D. Denckla(2000). **Judicial Innovation at the Crossroads: The Future of Problem-Solving Courts.** *The Court Manager* 15(3):28-34.

- *Felson, M. & R. Clarke(1998). **Opportunity Makes the Thief: Practical Theory for Crime Prevention.**(Police Research Series, Paper No. 98.) London, UK: Home Office Policing and Reducing Crime Unit.*
- *Fogelson, R.(1977). **Big-City Police.** Cambridge, MA: Harvard University Press.*
- *Goldstein, H.(2001). **Problem-Oriented Policing in a Nutshell.** Document presented at the 2001 International Problem-Oriented Policing Conference, San Diego, Dec. 7.*
- *Goldstein, H.(1990). **Problem-Oriented Policing.** Philadelphia, PA: Temple University Press.(Also published in paperback by McGraw-Hill.)*
- *Goldstein, H.(1979). **Improving Policing: A Problem-Oriented Approach.** *Crime & Delinquency* 25(2):234-258.*
- *Goldstein, H.(1977). **Policing a Free Society.** Cambridge, MA: Ballinger Publishing Company.(Reprinted in 1990 by the University of Wisconsin Law School.)*
- *Goldstein, H. & C. Susmilch(1982). **Experimenting With the Problem-Oriented Approach to Improving Police Service: A Report and Some Reflections on Two Case Studies.**(Volume 4 of the Project on Development of a Problem-Oriented Approach to Improving Police Service.) Madison, WI: University of Wisconsin Law School.*
- *International City/County Management Association(2002). **ICMA Declaration of Ideals.**(Accessed May 16, 2002.) Available at <http://www.icma.org>.*
- *Kennedy, D.(1999). **Research for Problem-Solving and the New Collaborations.** In: *Viewing Crime and Justice From a Collaborative Perspective: Plenary Papers of the 1998 Conference on Criminal Justice Research and Evaluation.* Washington, DC: National Institute of Justice, U.S. Department of Justice.*
- *Klockars, C.(1985). **The Idea of Police.** Beverly Hills, CA: Sage Publications.*
- *Leigh, A., T. Read & N. Tilley(1996). **Problem-Oriented Policing: Brit POP.**(Crime Detection and Prevention Series, Paper No. 75.) London, UK: Home Office Police Research Group.*
- *Malcolm, A.(1990). **New Strategies to Fight Crime Go Far Beyond Stiffer Terms and More Cells.** *New York Times*, Oct. 10.*

- Moore, M. & D. Stephens(1991). **Beyond Command and Control: The Strategic Management of Police Departments.** Washington, DC: Police Executive Research Forum.
- Morison, E.(1966). **Men, Machines, and Modern Times.** Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology Press.
- Phillips, C, J. Jacobson, R. Prime, M. Carter & M. Considine(2002). **Crime and Disorder Reduction Partnerships: Round One Progress.**(Police Research Series, Paper No. 151.) London, UK: Home Office.
- Scott, M.(2000). **Problem-Oriented Policing: Reflections on the First 20 Years.** Washington, DC: Office of Community Oriented Policing Services, U.S. Department of Justice.
- Sherman, L., D. Gottfredson, D. MacKenzie, J. Eck, P. Reuter & S. Bushway(1997). **Preventing Crime: What Works, What Doesn't, What's Promising.** Washington, DC: Office of Justice Programs, U.S. Department of Justice.
- Skogan, W., S. Hartnett, J. DuBois, J. Comey, M. Kaiser & J. Lovig(1999). **On the Beat: Police and Community Problem Solving.** Boulder, CO: Westview Press.
- Tilley, N. & G. Laycock(2002). **Working Out What to Do: Evidence-based Crime Reduction.**(Crime Reduction Research Series, Paper No. 11.) London, UK: Home Office.
- U.S. Bureau of Justice Statistics(2001). **Expenditure and Employment Statistics: Summary Findings.** Washington, DC: Bureau of Justice Statistics, U.S. Department of Justice(www.ojp.usdoj.gov/bjs).
- Walt, S.(1987). **The Search for a Science of Strategy.** *International Security* 12(1):140-160.
- Wilson, J.Q.(1968). **Varieties of Police Behavior.** Cambridge, MA: Harvard University Press.