

ارزیابی عملکرد پلیس در تحقق عدالت ترمیمی با محوریت مشاوره و مددکاری

تاریخ پذیرش: 1398/07/16

تاریخ دریافت: 1398/04/18

اکبر سلیمی¹، محسن دیانت²، هدایت الله سیاح البرزی³

از صفحه 25 تا 44

چکیده

زمینه و هدف: رویکرد عدالت ترمیمی یکی از رویکردهای نوین پلیس محسوب می‌گردد و به اشکال مختلفی قابلیت تحقق دارد. از طرفی ناجا یکی از سازمان‌هایی است که قریب به 20 سال سابقه ارائه خدمات مشاوره‌ای در کلانتری‌ها را با هدف اجرای عدالت ترمیمی دارد. این پژوهش با هدف ارزیابی عملکرد ناجا در حوزه عدالت ترمیمی با محوریت مشاوره و مددکاری کلانتری‌ها در شهر تهران انجام شده است.

روش‌شناسی: این پژوهش از نظر هدف، توسعه‌ای و از حیث ماهیت، توصیفی - پیمایشی و از جهت نحوه اجرا کمی است. در این پژوهش سه جامعه آماری شامل: مدیران معاونت اجتماعی و روسای کلانتری‌های، مشاوران و مددکاران کلانتری و ارباب رجوع دوایر مشاوره به تعداد 920 نفر وجود دارد که از بین آنها با استفاده از فرمول مورگان سه نمونه آماری به روش طبقه‌ای - تصادفی انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسشنامه محقق ساخته از نوع طیف لیکرت 5 گزینه‌ای است که پایایی آنها با استفاده از فرمول کوکران به ترتیب 0.924، و 0.935، بدست آمده است. برای تحلیل داده از آزمون‌های آماری ناپارامتری ویلکاکسون، آزمون کروسکال وایس استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد نشان می‌دهد که عملکرد هر دو گروه مشاوران زن و مرد در تحقق عدالت ترمیمی از منظر مراجع در حد زیاد بوده لیکن میزان عملکرد زنان (3/90) بیشتر از مردان (3/88) است.

نتیجه‌گیری: اولاً از منظر مراجع و مدیران، زنان مشاور موفق‌تر از مردان مشاور تشخیص داده شده‌اند در حالی که از نظر خودمشاوران، مردان مشاور موفق‌تر می‌باشند. ثانیاً زنان مشاور از مجموع 36 ویژگی اعلام شده، حائز شانزده صفت برتر شخصیتی و تخصصی (رعایت اصل پذیرش، برقراری ارتباط مؤثر با خود مشاوران، رعایت اصل احترام به خود مشاوران و ...) می‌باشند در حالی مشاوران مرد، تنها موفق به کسب چهار ویژگی برتر (تشخیص مناسب مشکل خود مشاوران، پرهیز از ارتباط هیجانی، احساساتی با خود مشاوران و ...) شده‌اند.

واژه‌های کلیدی: مشاوره، مددکاری، عدالت ترمیمی، پلیس.

1 - عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول)، رایانامه: salimo.1391@yahoo.com

2 - عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور، رایانامه: mdianat.pn@gmail.com

3- عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین، رایانامه: he.alborzi@gmail.com

دفاتر مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌های ناجا از نیمه دوم سال 1380 در تهران شروع شد و هم‌اینک بالغ بر 700 دفتر مشاوره و مددکاری اجتماعی در کلانتری‌های سراسر کشور فعال است (قوام، 1390: 199-201). اولین وظیفه سازمانی تعریف شده برای مددکاران اجتماعی مذکور کمک به بزه‌کاران و بزه‌دیدگان پرونده‌های غیرکیفری و کمک به حل و مصالحه اختلافات و در نتیجه آن کاهش پرونده‌های قضایی بوده است.

در ادامه توسعه این فعالیت‌ها ناجا نسبت به تأسیس مراکز مشاوره اقدام نمود. مأموریت این مرکز برآورد آسیب‌های روانی - اجتماعی به منظور سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی کلان در زمینه ارتقای سطح بهداشت روانی جامعه و پیشگیری اجتماعی در راستای تأمین امنیت اجتماعی است. که از طریق ایجاد بسترهای موجود در ارائه خدمات مشاوره‌ای و مددکاری به مراجعان این مراکز انجام می‌شود. اولین مرکز مشاوره به‌صورت آزمایشی در 1379/7/16 در فرهنگسرای خاوران و اندیشه تهران راه‌اندازی شد و در حال حاضر 45 مرکز مشاوره در تهران بزرگ و مراکز فرماندهی انتظامی استان‌ها وجود دارد (قوام، 1390: 209).

مأموریت‌های تعریف شده در دفاتر مشاوره و مددکاری کلانتری‌ها از همان ابتدا با حضور زنان و مردان متخصص و کارشناس شروع گردید و با عنایت به نتیجه قابل قبولی که به‌دنبال داشت حوزه کاری آنها گسترش یافت به گونه‌ای که امروزه علاوه بر مشاوره و مددکاری طرفین پرونده‌ها نسبت به انجام مشاوره‌های تخصصی و متنوع از قبیل مشاوره: خانوادگی، فردی، تحصیلی، شغلی، انتظامی و ... به افراد خود معرف و مراجعه‌کنندگان عادی اقدام می‌نمایند به علاوه در راستای اطلاع‌رسانی عمومی و آگاه‌سازی متناسب با نیازسنجی در مقاطع زمانی و مکانی گوناگون اقدام به انجام مشاوره‌های گروهی و جمعی در قالب سخنرانی و مستندسازی در مدارس، مساجد و محلات می‌نمایند. در این پژوهش فقط به مأموریت ایجاد صلح و سازش بین طرفین پرونده‌های غیرکیفری و مختومه کردن آنها که در اصطلاح سازمانی به عدالت ترمیمی تعبیر می‌شود پرداخته شده است.

در راستای تغییر رویکرد ناجا به جامعه‌محوری و لزوم توجه به عدالت ترمیمی به جای تنبیهی، دفاتر و مراکز مشاوره و مددکاری راه‌اندازی و فعال شده‌اند استقبال مردم در سالیان اخیر از مشاوران و مددکاران اجتماعی نشان‌دهنده رشد علمی و فرهنگی و رشد فکری جامعه و حرکتی همگانی در جهت تأمین بهداشت روانی و اجتماعی است (ریحی‌زاده، 1388: 102). و این خود می‌تواند فرصتی مناسب برای بهره‌گیری بهتر ناجا از رویکرد عدالت ترمیمی با این محور باشد از آنجا که موفقیت و کارایی موسسات و مراکز ارائه‌کننده خدمات مشاوره به مراجعان در گروه داشتن متخصصین لایق و کارآمد در حرفه‌های یاورانه مانند مشاوره است تربیت و ارتقای نیروی انسانی واجد شرایط در این حرفه‌ها از اهمیت فراوانی برخوردار است به همین دلیل برای تربیت و تأمین نیروی انسانی لایق در مراکز و موقعیت‌های گوناگون با استفاده از تجارب صاحب‌نظران این رشته‌ها دوره‌ها و برنامه‌های مختلف مشاوره و مددکاری اجتماعی برنامه‌ریزی و تدوین شده است که نیروی انتظامی یکی از این مراکز است (حمیدی فر، 1391: 15).

چون در ادامه و به‌منظور تکمیل این فرایند و رسیدن به مراحل بعدی توسعه این مراکز ضرورت دارد تا تحقیقات علمی کافی و از ابعاد مختلف پیرامون آن صورت پذیرد تا هر روز شاهد موفقیت بیش از پیش آن باشیم این تحقیق در نظر دارد تا عملکرد مشاوران مرد و زن شاغل در این دوایر را در زمینه تحقق عدالت ترمیمی مورد بررسی علمی قرار داده و قصد دارد با این اقدام اطلاعات لازم را برای تصمیم‌گیری بهینه در اختیار مدیران و فرماندهان ناجا قرار دهد تا برنامه‌ریزی‌ها منطقی‌تر و علمی‌تر صورت پذیرد. اهمیت این پژوهش در آن است که با انجام آن نقاط قوت و ضعف مشاوران مددکاران شاغل در دوایر مشاوره و مددکاری کلانتری‌ها مشخص شود و مدیران و دست‌اندرکاران ذیربط با استفاده از آن برنامه‌ریزی دقیق‌تر و مؤثرتری در راستای ارتقای کیفیت خدمات آن دوایر معمول خواهند داشت و بدنبال آن ضمن ارتقای اعتماد عمومی نسبت به ناجا، بدون شک میزان پرونده‌های مختومه شده با ابزار عدالت ترمیمی کاهش خواهد یافت هدف این پژوهش ارزیابی عملکرد کاربران دوایر مددکاری مشاوره کلانتری‌های تهران اعم از زن و مرد در خصوص فعالیت مشاوران و مددکاران آنها در راستای عدالت ترمیمی می‌باشد. بنابراین پژوهش بدنبال این است که چگونه می‌توان

عملکرد مشاوران و مددکاران کلانتری‌های فاتب را در راستای عدالت ترمیمی ارزیابی نمود؟

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مشاوره رابطه دوجانبه بین مشاور و مراجع است که در این رابطه مراجع مشکلات خود را مطرح می‌کنند و مشاور براساس صلاحیت‌های علمی و تخصصی خود مراجعه‌کننده را در حل این مشکلات یاری می‌دهند (دوکانه‌ای فرد و همکاران، 1387: 34). ارائه خدمات مشاوره‌ای ابتدا از سازمان‌های نظامی شروع شد در فاصله بین جنگ‌های جهانی اول و دوم عمده این خدمات بر سنجش و گزینش متمرکز بود ولی پس از مدت کوتاهی این خدمات برای آسیب‌دیده‌گان جنگ و خانواده‌های آنان گسترش یافت در ایران این خدمات از اواخر دهه 1360 به دلیل تحولات اجتماعی و نیاز جامعه به ویژه با توجه به اثرات جنگ تحمیلی، مهاجرت‌های گسترده به شهرها، افزایش فشارهای روحی و روانی رواج پیدا کرد (عرشی و همکاران، 1394: 3). در طی فرایند مشاوره؛ فردی که به مشاوره نیاز دارد مراجعه و فردی که حمایت راهنمایی و ترغیب فراهم می‌کند مشاور نامیده می‌شود آن دو با یکدیگر ملاقات، بحث و گفتگو می‌کنند به نحوی که مراجعه نسبت به توانایی‌های خود برای درک واقع‌بینانه و جامعه‌تر مسئله و یافتن راه‌حل‌ها و تصمیم‌گیری برای حل مشکل اعتماد کسب کنند (شفیع آبادی، 1381: 85). مشاور فردی است که خود را آن‌گونه که هست می‌پذیرد واقعیت خود را ابراز می‌دارد نقش بازی نمی‌کند افکار و احساسات و رفتار انگیزه‌های خود را می‌شناسند و توانایی‌ها، محدودیت‌ها، نیازها و کمبودها، قابلیت‌ها و مشکلات خویش را درک می‌کنند مشاور مشاهده‌گر و شنونده فعال دقیق و حساس است که در پی درک کلامی و غیرکلامی مراجع است مشاور باید ارزش‌های خود و دیگران را دریابد (حمیدی‌فر، 1391: 19). در مشاوره هدف درمان‌گر تغییر نحوه تفکر و احساسات و رفتار مخاطبین می‌باشد (یحیی زاده، 1388: 10) به‌علاوه در مشاوره تأمین رشد و افزایش کارآمدی مراجعه‌کننده و بهبود تعامل با خود و دیگران مورد توجه است (شفیع آبادی، 1385). هدف دیگر مشاوره روان درمانی یعنی تسکین پریشانی‌های هیجانی مراجعان، کمک به آنها در یافتن راه حل برای مشکلات زندگی و یاری آنها در تعدیل ویژگی‌های شخصیتی و

الگوهای رفتاری که آنها را از درک توانایی‌های بالقوه‌شان در اعمال سازنده و روابط بین فردی کارآمد باز می‌دارد (شاملو، 1376). مشاوره را از حیث تخصص و سطح‌بندی، می‌توان به مشاوره فعال، مشاوره خودمعرف و مشاوره ارجاعی دسته‌بندی نمود و به همین نسبت مشاوران شاغل در این حوزه‌ها را نیز به نام مشاور فعال، مشاور خودمعرف و مشاور ارجاعی نامید (سلیمی، 1397: 25). در این تحقیق تنها مشاوره ارجاعی مورد مطالعه است بدین معنا که کار از مشاوره‌های فعال و خود معرف گذشته و مشکل فرد حل نشده و بین او دیگران پرونده انتظامی و قضایی تشکیل گردیده و در فرآیند بررسی قرار گرفته است این نوع پرونده‌ها هم می‌تواند توسط مسئولین یگان‌های انتظامی (کلانتری) و هم از سوی مقامات قضایی به دواير مشاوره کلانتری ارجاع داده شود. به هر صورت مشاورانی را که به طرفین این نوع پرونده‌ها مشاوره می‌دهند مشاوران ارجاعی و نوع مشاوره را نیز مشاوره ارجاعی می‌نامند. مشابه این قضیه در مورد پیشگیری نوع سوم اتفاق می‌افتد که در آنجا مخاطب کسی است که حداقل یکبار مرتکب بزه گردیده است و همه سعی و تلاش سیستم بر آن است از ارتکاب بزه مجدد وی پیشگیری کند (زرگری، 1390: 98؛ به نقل از بابایی، 1383: 53) مهارت‌های ویژه این مشاوران بدین صورت می‌باشد: حوصله در بازخوانی و مرور دقیق پرونده، تعهد به اجرای دستورات قضایی و سلسله مراتب، مهارت در ایجاد صلح و سازش بین افراد و علاقه‌مندی به حل مشکلات بین فردی (سلیمی، 1397: 28).

مددکاری اجتماعی فعالیتی تخصصی است مبتنی بر یاری رساندن به افراد، گروه‌ها یا جوامع به منظور فراهم آوردن یا اصلاح قابلیت‌های آنها جهت کارکردهای اجتماعی و ایجاد شرایط اجتماعی مساعد به منظور دستیابی به هدف تعیین شده (خوزه و مری ورتس¹، 1387: 44). هر چند مددکاران اجتماعی در فعالیت‌های خود معمولاً از مهارت‌های مشاوره‌ای بهره می‌گیرند اما الزاماً حرفه مددکاری اجتماعی همان رشته مشاوره نیست بلکه روش و فنون مشاوره‌ای تکنیک‌هایی هستند که توسط مددکاران اجتماعی مورد استفاده قرار می‌گیرند (آرانر² و همکاران، 2001 به نقل از هلی³، 2005). هدف اولیه و اساسی مددکاری حل مشکلات انسان است (خوزه و مری ورتس، 1387:

1- khozeh. Mery- wertz

2- Arner

3- Helly

27). نقش‌های مددکاران اجتماعی شامل رابط، مدافع، یاری‌دهنده، آموزش‌دهنده و میانجی است (خوزه و مری ورتس، 1387: 65).

نظریه مراجع محوری که توسط کارل راجرز مطرح شده معتقد است که توان و استعداد بالقوه مراجع بر اثر رابطه مشاوره‌ای که در آن مشاور، واقعی بودن، عطوفت و تفاهم عمیق خود را نشان می‌دهد، آزاد می‌شود و شکوفا می‌گردد (حمیدی فر، 1391: 73). نظریه رفتار درمانی که هدف اصلی آن ایجاد تغییر مناسب در ارتباط بین محرک و پاسخ در مراجع است. مشاور به مراجع کمک می‌کند تا شیوه‌های مؤثر و کارآمد رفتار و نحوه سازش با مشکلات را یاد بگیرد در این مشاوره باید تکنیک‌های خاص مشاوره را انتخاب نموده و اجرا نماید (حمیدی فر، 1391: 81).

با در نظر گرفتن وضعیت و شرایط دوایر مشاوره و مددکاری مستقر در کلانتری‌های ناجا و مأموریت‌های محوله به آنها و همچنین در نظر گرفتن مراجعان آنان از ابعاد مختلف، چارچوب نظری این تحقیق ترکیبی از نظریات فوق‌الذکر خواهد بود. بنابراین جدول ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تحقیق بصورت ذیل ارائه می‌گردد:

جدول شماره 1- ابعاد و مؤلفه‌های مشاوره در دوایر مشاوره کلانتری‌ها

متغیر (مفهوم)	ابعاد	مؤلفه‌ها
ارزیابی عملکرد مشاوران در تحقق عدالت ترمیمی	از دیدگاه خود مشاوران	ویژگی‌های شخصیتی ویژگی‌های تخصصی
	از دیدگاه مسئولین سازمانی	ویژگی‌های شخصیتی ویژگی‌های تخصصی
	از دیدگاه مراجعان	ویژگی‌های شخصیتی ویژگی‌های تخصصی

قماشچی (1385) در پژوهش خود با عنوان «اثر بخشی خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌ها در حل مشکلات خانوادگی، فردی و حقوقی مراجعان» دریافت که خدمات مذکور در حل مشکلات مراجعان، ایجاد مصالحه بین آنان، افزایش احساس رضایت‌مندی و تعامل مثبت کارکنان با مراجعان تأثیر دارد. منافی (1393) در پژوهش خود با عنوان «ارزیابی عملکرد دوایر مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌ها از دیدگاه مراجعین» به این نتیجه رسید که مهارت مشاوران در تشخیص مشکل بیشترین و بهبود وضعیت تعامل سایر کارکنان کلانتری با مراجعین کمترین تأثیر را بر رضایت‌مندی دارد

و آموزش همگانی بیشترین تأثیر را بر ارتقای فرهنگ و کمترین تأثیر را بر اصلاح قوانین دارد. گوستادو کوما¹ (2016) در پژوهش خود نشان دادند که تشابه ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت‌شناختی مشاوران با ویژگی‌های مراجعان تأثیر فراوانی در میزان عملکرد بهینه مراجعان در فرایند درمان دارد (دوکانه‌ای فرد، 1387: 35). الکنز، دامبر، ری وهانی² (2016) در پژوهشی با عنوان مدل‌سازی تأثیر کیفیت خدمات بهداشتی در رضایت تداوم و کیفیت زندگی نشان دادند که کیفیت خدمات هم به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر تمایل به تداوم استفاده از خدمات رضایت و کیفیت زندگی تأثیر دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، توسعه‌ای و از حیث ماهیت، توصیفی-پیمایشی و از جهت نحوه اجرا کمی است. در این تحقیق سه جامعه آماری شامل: مدیران معاونت اجتماعی و روسای کلانتری‌های، مشاوران و مددکاران کلانتری و ارباب رجوع دوایر مشاوره جمعاً به تعداد 920 نفر وجود دارد که از بین آنها با استفاده از فرمول مورگان سه نمونه آماری به ترتیب 63 نفری، 108 نفری و 233 نفری به روش طبقه‌ای تصادفی انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسشنامه محقق ساخته از نوع طیف لیکرت 5 گزینه‌ای در حوزه مشاوره ارجاعی و دیگری ویژگی‌های شخصیتی، مهارتی و تخصصی مشاوران می‌باشد. روایی پرسشنامه‌ها به صورت صوری و پایایی آنها با فرمول کوکران به ترتیب 924/ و 935/ بدست آمده است.

1- Gustavo Kuma

2- Alkenz Damber. Riwahany

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی

جدول شماره 2- مشخصات دموگرافیکی نمونه‌ها

مشاوران	مراجع	مدیران و روسا	مقاطع	شاخص
75	227	31	کارشناسی و کمتر	تحصیلات
33	2	30	ارشد	
-	4	2	دکتری	
108	233	63	جمع	جنسیت
69	86	6	زن	
39	147	60	مرد	
108	233	63	جمع	

جدول شماره 2 نشان می‌دهد که در بین مدیران، افراد دارای مدرک کارشناسی و کمتر و افراد دارای مدرک کارشناسی ارشد با هم برابر و از نظر جنسیت بیشترین آنها مرد بوده‌اند. در بین مراجع بیشتر افراد دارای مدرک کارشناسی و پایین‌تر بوده و اکثریت آنها را مردان تشکیل داده‌اند. در بین خود مشاوران تعداد افراد دارای مدرک کارشناسی بیشترین فراوانی و تعداد زنان بیشتر از مردان بوده است.

جدول شماره 3- آمار توصیفی مربوط به سه نمونه

شماره گوبه	مدیران و روسا		مراجع		مشاوران		تفاوت	تفاوت
	مشاوران مرد	مشاوران زن	تفاوت	مشاوران مرد	مشاوران زن	تفاوت		
1	3/92	4/03	-0/11	4	4	0	4/03	4
2	3/95	4/06	-0/11	4/03	4/11	0/08	4/06	4
3	3/80	4	-0/2	3/94	4/01	0/07	4/01	4
4	3/75	3/8	-0/05	3/52	3/81	0/01	3/94	3/78
5	4/05	3/57	0/48	3/59	3/67	0/08	3/64	3/62
6	3/83	3/97	-0/14	4	4/03	0/03	3/99	3/84
میانگین	3/88	3/90	-0/02	3/90	3/94	-0/04	3/94	3/88

جدول شماره 3 نمایانگر این مطلب است که از دیدگاه مدیران، خودمشاوران و مراجع، میزان عملکرد زنان و مردان مشاور در تحقق عدالت ترمیمی در حد زیاد

می‌باشد لیکن از منظر مدیران و مراجع میزان عملکرد زنان بالاتر از مردان ولی از منظر مشاوران میزان عملکرد مردان بیشتر از زنان است.

یافته‌های استنباطی

سوال فرعی اول: وضعیت عملکرد مشاوران دوایر مشاوره و مددکاری کلانتری‌های تهران در راستای تحقق عدالت ترمیمی از منظر مراجعان به چه میزان است؟

عملکرد مشاوران زنان و مردان شاغل در دوایر مشاوره و مددکاری کلانتری‌های فاتب در تحقق عدالت ترمیمی از منظر مراجعان یکسان است $H_0: \mu_1 = \mu_2$

عملکرد مشاوران زنان و مردان شاغل در دوایر مشاوره و مددکاری کلانتری‌های فاتب در تحقق عدالت ترمیمی از منظر مراجعان یکسان نیست $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

جدول 4- آمار توصیفی مربوط به عملکرد زنان و مردان در تحقق عدالت ترمیمی از منظر مراجع

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار
عملکرد زنان	233	3/94	0/61
عملکرد مردان	233	3/90	0/62

ملاحظه جدول 4 نشان می‌دهد که عملکرد هر دو گروه مشاوران زن و مرد در تحقق عدالت ترمیمی از منظر مراجع در حد زیاد بوده لیکن میزان عملکرد زنان بیشتر از مردان است.

جدول 5- نتایج آزمون ویلکاکسون، مقایسه عملکرد زنان و مردان شاغل در تحقق عدالت ترمیمی از منظر مراجع

عملکرد مردان - عملکرد زنان	
Z	a-1/650
Asymp. Sig. (2-tailed)	0/99

a. Based on positive ranks.

همانطور که از نتایج جدول 5 مشهود است، مقدار عدد معنی داری ($Sig=0/99$) بزرگتر از 0/05 بوده و این به معنای رد فرض H_1 و تأیید فرض صفر می‌باشد به عبارتی معنادار نبودن تفاوت عملکرد زنان و مردان شاغل در دوایر مشاوره و مددکاری کلانتری‌های فاتب در تحقق عدالت ترمیمی، در سطح خطای 0/05 است. بنابراین با اطمینان 95٪ می‌توان گفت بین عملکرد زنان و مردان شاغل در دوایر مشاوره و

مددکاری کلانتری‌های فاتب از منظر مراجع در تحقق عدالت ترمیمی تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول 6- مقایسه عملکرد زنان شاغل در تحقق عدالت ترمیمی با استفاده از آزمون کروسکال والیس

عملکرد زنان شاغل در حوزه مشاوره‌های فعال	
Chi-Square	0/538
df	2
.Asymp. Sig.	0/764

همان‌طور که از نتایج جدول 6 مشهود است، مقدار عدد معنی‌داری ($Sig=0/764$) بزرگتر از 0/05 بوده و این به معنای رد فرض H_1 و معنادار نبودن تفاوت عملکرد زنان شاغل در دواير مشاوره و مددکاری کلانتری‌های فاتب در حوزه مشاوره‌های فعال بین سه گروه روساء، ارباب‌رجوع‌ها و مشاورین، در سطح خطای 0/05 است. به عبارتی با اطمینان 95٪ می‌توان گفت عملکرد زنان و مردان شاغل در دواير مشاوره و مددکاری کلانتری‌های فاتب در تحقق عدالت ترمیمی یکسان است و تفاوت معناداری وجود ندارد.

همین آزمون‌ها در مورد دو سوال فرعی شماره دو و سه و همچنین سوال اصلی پژوهش انجام شد که به‌منظور پیشگیری از تکرار مطالب و طولانی شدن، نتیجه آن در جداول زیر آمده است:

سوال فرعی دوم: وضعیت عملکرد مشاوران دواير مشاوره و مددکاری کلانتری‌های تهران در راستای تحقق عدالت ترمیمی از منظر روساء و مدیران به چه میزان است؟

جدول 7- آمار توصیفی مربوط به عملکرد زنان و مردان مشاور در تحقق عدالت ترمیمی از منظر مدیران

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار
عملکرد زنان	63	3/90	0/61
عملکرد مردان	63	3/88	0/63

ملاحظه جدول 7 نشان می‌دهد که عملکرد هر دو گروه مشاوران زن و مرد در تحقق عدالت ترمیمی از منظر مدیران در حد زیاد بوده لیکن میزان عملکرد زنان بیشتر از مردان است.

جدول 8- مقایسه عملکرد زنان و مردان شاغل در حوزه مشاوره از منظر مدیران با استفاده از آزمون

کروسکال والیس

عملکرد زنان شاغل در حوزه مشاوره‌های خودمعرف	
Chi-Square	0/115
df	2
.Asymp. Sig.	0/944

35

ارزیابی عملکرد پلیس در تحقق عدالت ترمیمی با محوریت مشاوره و مددکاری

نتایج آزمون‌های ویلکاکسون و کروسکال والیس بیانگر این مطلب است که با اطمینان 95٪ می‌توان گفت بین عملکرد زنان و مردان شاغل در دواير مشاوره و مددکاری کلانتری‌های فاتب از منظر مدیران سازمانی ناجا در تحقق عدالت ترمیمی تفاوت معناداری وجود ندارد.

سوال فرعی سوم: وضعیت عملکرد مشاوران دواير مشاوره و مددکاری کلانتری‌های تهران در راستای تحقق عدالت ترمیمی از منظر خود مشاوران به چه میزان است؟

جدول 9- آمار توصیفی مربوط به عملکرد زنان و مردان از منظر خود مشاوران

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار
عملکرد زنان	233	3/88	0/59
عملکرد مردان	233	3/94	0/62

ملاحظه جدول 9 نشان می‌دهد که عملکرد هر دو گروه مشاوران زن و مرد در تحقق عدالت ترمیمی از منظر مشاوران در حد زیاد بوده لیکن میزان عملکرد مردان بیشتر از زنان است. نتایج آزمون‌های ویلکاکسون و کروسکال والیس بیانگر این مطلب است که با اطمینان 95٪ می‌توان گفت بین عملکرد زنان و مردان شاغل در دواير مشاوره و مددکاری کلانتری‌های فاتب از منظر خود مشاوران در تحقق عدالت ترمیمی تفاوت معناداری وجود ندارد. در این آزمون همان‌طور که مشهود است، مقدار عدد معنی‌داری (sig = 0/019) کوچکتر از 0/05 بوده و این به معنای رد فرض H_0 و تأیید فرض مقابل می‌باشد به عبارتی در سطح اطمینان 95٪ می‌توان گفت عملکرد زنان و مردان شاغل در دواير مشاوره و مددکاری کلانتری‌های فاتب یکسان نیست و اختلاف معناداری بین عملکرد زنان و مردان شاغل در دواير مشاوره و مددکاری وجود دارد.

سوال اصلی: وضعیت عملکرد مشاوران دواير مشاوره و مددکاری کلانتری‌های تهران در راستای تحقق عدالت ترمیمی به چه میزان است؟

جدول شماره 10- آمار توصیفی مربوط به عملکرد زنان و مردان مشاوره در خصوص تحقق عدالت ترمیمی

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار
عملکرد زنان	404	3/78	0/597
عملکرد مردان	404	3/77	0/605

ملاحظه جدول 10 نشان می‌دهد که عملکرد هر دو گروه مشاوران زن و مرد در تحقق عدالت ترمیمی از منظر مراجع در حد زیاد بوده لیکن میزان عملکرد زنان با اندکی اختلاف بیشتر از مردان است.

جدول شماره 11- مقایسه عملکرد زنان و مردان مشاوره در تحقق عدالت با استفاده از آزمون کروسکال والیس

عملکرد زنان شاغل در حوزه مشاوره‌های ارجاعی	
Chi-Square	1/318
df	2
.Asymp. Sig.	0/517

جدول 12- نتایج آزمون ویلکاکسون، مقایسه عملکرد زنان و مردان در دواير مشاوره و مددکاری کلانتری‌های فاتب

عملکرد مردان - عملکرد زنان	
Z	a-2/340
Asymp. Sig. (2-tailed)	0/019

a. Based on positive ranks.

مقدار عدد معنی‌داری (sig = 0/019) کوچک‌تر از 0/05 بوده و این به معنای رد فرض H0 و معنادار بودن تفاوت عملکرد مردان و زنان شاغل مشاور در حوزه مشاوره ارجاعی، در سطح خطای 0/05 است. به عبارتی با اطمینان 95% می‌توان گفت در عملکرد مردان شاغل با عملکرد زنان شاغل گروه مشاورین در دواير مشاوره و مددکاری کلانتری‌های فاتب در تحقق عدالت ترمیمی تفاوت معناداری وجود دارد.

آزمون پرسشنامه شماره دو

چون تفاوت عملکرد بین زنان و مردان مشاور در حوزه تحقق عدالت ترمیمی نمایان گردید به منظور پیدایش شاخص‌های فردی و تخصصی مشاوران پرسشنامه شماره دو آزمون که نتیجه آن بشرح زیر است.

جدول شماره 13- بررسی تفاوت ویژگی های زنان و مردان مشاور از دیدگاه هر سه نمونه

مردان مشاور	شاخص های شخصیتی و مهارتی مشاور	زنان مشاور
	علاقه مندی به کار مشاوره	
	رعایت اصل پذیرش	+
	برقرای ارتباط مؤثر با خود مشاوران	+
	رعایت اصل احترام به خود مشاورانین	+
	صادق بودن با خود مشاوران	+
	شنونده خوب بودن برای خود مشاوران	
	شناخت نیازهای خود مشاوران	
+	تشخیص مناسب مشکل خود مشاوران	
	کمک تخصصی به خود مشاوران	
	برخورداری از قدرت همدلی با خود مشاوران	
+	پرهیز از ارتباط هیجانی و احساساتی با خود مشاوران	
	ارائه تکنیک و تاکتیک های مؤثر	
+	دارای شخصیت سالم تر	
	برخورداری از پرسش و آرایش مناسب	
+	برخورداری از علم و آگاهی حرفه ای	
	رعایت میزان وقت برای خود مشاوران	
+	برخورداری از علم و آگاهی حرفه ای	
+	رعایت میزان وقت برای خود مشاوران	
	توانایی سامان دادن به جلسات مشاوره	
	توانایی رهبری کردن جلسات مشاوره	
	توانایی پایان دادن به جلسات مشاوره	+
+	ایفای نقش آموزش دهنده گی مشاور	
+	ایفای نقش میانجی گری مشاور	
	ایفای نقش حمایتی مشاور	
	ایفای نقش رابط بودن مشاور	
+	میزان تجربه مشاوره در کار مشاوره دادن	
	میزان تأثیرگذاری بر خود مشاوران	
+	میزان حل مشکلات خود مشاوران	
	میزان تأثیر بر خود مشاوران دارای جنسیت موافق	
+	میزان تأثیر بر خود مشاوران دارای جنسیت مخالف	
+	میزان سلامت روان مشاور	
	میزان درونگرایی مشاور	
	میزان برونگرایی مشاور	

مردان مشاور	شاخص های شخصیتی و مهارتی مشاور	زنان مشاور
+	میزان توانایی برقراری روابط بین فردی	
+	میزان توانایی برقراری ارتباطات اجتماعی	
+	میزان خویشننداری مشاور	
4	<u>جمع امتیازات مثبت</u>	16

ملاحظه جدول 13 نشان می‌دهد که زنان با 16 ویژگی برتر (ویژگی‌هایی که میانگین پاسخ به آنها در حد زیاد و خیلی زیاد بوده است) در مقابل 4 ویژگی برتر مردان، از شاخص‌های شخصیتی و تخصصی بالاتری برخوردارند.

بحث و نتیجه‌گیری

یکی از اهداف اولیه راه‌اندازی دوایر مشاوره و مددکاری در ناجا اجرای عدالت ترمیمی بوده است. یکی از راهبردهای رسیدن به آن هدف، ارزیابی عملکرد چندساله مشاوران و مددکاران شاغل در دوایر مددکاری و مشاوره کلانتری‌ها می‌باشد تا ضمن بررسی نقاط قوت و ضعف آنها، بتواند برنامه‌های لازم و بهینه را در راستای تبدیل نقاط ضعف به نقاط قوت فراهم آورد.

این تحقیق با هدف ارزیابی عملکرد دوایر مددکاری مشاوره کلانتری‌های تهران در خصوص فعالیت مشاوران و مددکاران آنها در راستای عدالت ترمیمی شروع شده است.

نتایج بدست آمده پیرامون سوال فرعی اول حکایت از آن دارد که ارزیابی عملکرد هر دو گروه در تحقق عدالت ترمیمی در حد زیاد می‌باشد لیکن مشاوران زن با 0/4 اختلاف از عملکرد بالاتری نسبت به مردان برخوردارند. همچنین نتایج بدست آمده در خصوص سوال فرعی دوم مشخص نمود که ارزیابی عملکرد هر دو گروه در تحقق عدالت ترمیمی در حد زیاد می‌باشد لیکن مشاوران زن با 0/2 اختلاف از عملکرد بالاتری نسبت به مردان برخوردارند. بعلاوه نتایج بدست آمده پیرامون سوال فرعی سوم نشان داد که ارزیابی عملکرد هر دو گروه در تحقق عدالت ترمیمی در حد زیاد می‌باشد لیکن مشاوران زن با 0/6 اختلاف از عملکرد پایین‌تری نسبت به مردان برخوردارند. در نهایت تحلیل سوال کلی تحقیق نشان داد از منظر مجموع جامعه آماری، ارزیابی عملکرد هر

دو گروه مشاورین در تحقق عدالت ترمیمی در حد زیاد می‌باشد لیکن مشاوران زن با 0/1 اختلاف از عملکرد بالاتری نسبت به مردان برخوردارند.

در مرحله بعد و در ادامه به منظور تبیین تفاوت بین مشاوران زن و مرد، داده‌های پرسشنامه 36 سوالی مورد آزمون قرار داده و میانگین پاسخ‌های آنان به ویژگی‌های شخصیتی و مهارتی هر دو طبقه مرد و زن در حوزه مشاوره ارجاعی مورد مطالعه مورد بررسی قرار گرفت نتیجه حاصله حکایت از آن دارد که اولاً تفاوت مذکور حاکی از آن است زنان مشاور نزد ارباب رجوع و مدیران سازمانی موفق‌تر از مردان مشاور شناخته شده‌اند و ثانیاً زنان مشاور در تعداد زیادی از شاخص‌های مربوط به ویژگی‌های شخصیتی، مهارتی و تخصصی نمرات بالاتری را نسبت به مردان اخذ نموده‌اند بطوری که زنان با شانزده امتیاز در مقابل چهار امتیاز مردان در حوزه مشاوره ارجاعی وضعیت بسیار بهتری دارند. در توجیه این یافته با اطلاعات جمعیت‌شناختی می‌توان گفت که هرچند 147 نفر یعنی 0/63 ارباب رجوع مردان بوده‌اند ولی نتیجه به نفع زنان شده است و از سویی 0/43 ارباب رجوع بین 31-40 سال سن داشته و 0/80 آنان دارای مدرک تحصیلی دیپلم و بالاتر بوده‌اند که معنا و مفهوم آن این که ایشان بدور از احساسات جوانی و با علم به این موضوع، پرسشنامه را تکمیل کرده و یافته‌ها به واقعیت بسیار نزدیک است.

شانزده ویژگی برتر گروه مشاوران زن شامل: رعایت اصل پذیرش، برقرای ارتباط مؤثر با خود مشاوران، رعایت اصل احترام به خود مشاوران، صادق بودن با خود مشاوران، دارای شخصیت سالم‌تر، برخورداری از علم و آگاهی حرفه‌ای، رعایت میزان وقت برای خود مشاوران، ایفای نقش آموزش‌دهندگی مشاور، ایفای نقش میانجی‌گری مشاور، میزان تجربه مشاوره در کار مشاوره دادن، میزان حل مشکلات خود مشاوران، میزان تأثیر بر خود مشاوران دارای جنسیت مخالف، میزان سلامت روان مشاور، میزان توانایی برقراری ارتباطات اجتماعی و میزان خویشتنداری مشاور هستند. نتیجه تأمل در این شاخص‌ها با نتیجه تحقیق دوگانه‌ای فرد، شفیع‌آبادی، شریفی، پاشا که دریافتند: مشاوران موفق از نظر ویژگی‌های شخصیتی مانند توانایی‌های ذهنی و شناختی نظام ارزشی و اخلاقی بردباری و شیوه‌های کنار آمدن با مشکلات سلامت روانی شهرت و مهارت‌های آراستگی سلامت جسمانی و وضعیت تحصیلی برتر هستند مطابقت دارد.

چهار ویژگی برتر شخصیتی و تخصصی مردان مشاور شامل: تشخیص مناسب مشکل خود مشاوران، پرهیز از ارتباط هیجانی و احساساتی با خود مشاوران، توانایی پایان دادن به جلسات مشاوره، میزان توانایی برقراری روابط بین فردی هستند. این یافته با نتیجه تحقیق منافی (1393) که دریافت مهارت مشاوران در تشخیص مشکل بیشترین تأثیر را بر رضایت‌مندی ارباب رجوع دارد کاملاً همسو می‌باشد.

نکته جالب توجه این‌که بین چهار ویژگی مردان و شانزده ویژگی زنان که حائز رتبه برتر شده‌اند هیچ وجه اشتراکی وجود ندارد و مفهوم آن این است که صفات مؤثر مشاوران زن و مرد در تحقق عدالت ترمیمی کاملاً جدای از هم می‌باشند.

ضمناً می‌توان گفت که یافته کلی تحقیق (برترشناخته شدن زنان نسبت به مردان) با نتیجه تحقیقات آرچر¹ (1387) که دریافت زن‌ها قاطعیت را در حیطه اجتماعی یعنی در کمک کردن به دیگران و حرف زدن می‌بینند مطابقت دارد و با تحقیق رضانی (1387) که دریافت کارآیی و اثربخشی دانش‌آموختگان زن دانشگاه علوم انتظامی از حد متوسط بالاتر است و ایشان در انجام امور محوله از سرعت، دقت و استفاده بهینه از منابع، صحت عملکرد و کسب رضایت ارباب رجوع برخوردارند همسو می‌باشد. همچنین با نظریه واکیت (1388) که معتقد است زنان با داشتن احساس همدردی، حامی بودن، توانایی برقراری ارتباط و... قوی‌تر از مردان هستند هم‌خوانی دارد و با نظرجان‌گری که می‌گوید زنان ارتباط‌گرا و اهل معاشرت هستند هم راستا است.

1- Archer

پیشنهادها

- نیروی انتظامی ترتیبی اتخاذ نماید که در دوایر مشاوره و مددکاری کلانتریها، بیشتر از وجود زنان مشاور استفاده شود؛
- مرکز گزینش ناجا در آینده در فرایند استخدام مشاوران زن، ویژگیهای جمعیت‌شناختی مشاوران زن فعلی را ملاک انتخاب قرار دهد؛
- مسئولین سازمانی در زمینه آموزش مردان مشاور بگونه‌ای برنامه‌ریزی کنند تا شانزده ویژگی برتر زنان مشاور، در آنان نیز بحد مطلوب برسد؛
- در دوایر مورد بحث، مشاوران برحسب توانمندی در حوزه‌های مشاوره (فعال، خودمعرف و ارجاعی) دسته‌بندی و سپس متناسب با آن بکارگیری شوند؛
- بدلیل اهمیت توانایی رهبری کردن جلسات مشاوره توسط مشاوران، برنامه‌ریزی لازم برای ارتقای این مهارت در دستور کار مسئولین سازمانی قرار گیرد.

تقدیر و تشکر

در پایان برخود لازم می‌دانم از ریاست مرکز آموزش عالی کوثر و معاونت پژوهش آن که در انجام این پژوهش ما را یاری نموده‌اند تشکر و قدردانی نمایم.

- بابایی، محمد علی (1383). پیشگیری از تکرار جرم. مجله حقوق دادگستری، شماره 47، صص 45-53.
- خوزه بی اشفورد، مری ورتس ماچت (1387). اصول و مبانی مددکاری اجتماعی. مترجم خدیجه السادات غنی آبادی، تهران: انتشارات آوای نور.
- دانش، تاج زمان (1385). مجرم کیست؟ جرم‌شناسی چیست؟ چاپ سوم، تهران: انتشارات کیهان.
- دوگانه‌ای فرد، فریده؛ شفیع آبادی، عبدالله و شریفی، حسن پاشا (1387). بررسی ویژگی‌های شخصیتی و صلاحیت‌های علمی و حرفه‌ای مشاوران موفق از دیدگاه جامعه مشاوران. نشریه نوآوری‌های مدیریت آموزشی، دوره 3، شماره 2، بهار، صص 43 - 61.
- <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=112135>
- شاملو، سعید (1382). روان‌شناسی بالینی. تهران: انتشارات رشد.
- شفیع آبادی، ع و ناصری، غ (1385). نظریه‌های مشاوره دادن درمان. تهران: انتشارات مرکزی نشر دانشگاهی.
- شفیع آبادی، عبدالله (1393). نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی. تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
- جان‌گری (1388). مردان مریخی و زنان ونوسی. مترجم سیدرضا نیازی، چاپ هشتم، اراک: انتشارات نجبا.
- جاویدی، مجتبی (1391). نیروی انتظامی مظهر اقتدار ملی. تهران: سازمان عقیدتی سیاسی نیروی انتظامی.
- جدی پيله رود، پیمان (1391). نقش مهم دولت در پیشگیری از جرم. تهران: انتشارات حق گستر.
- حمیدی فر، علیرضا (1391). مهارت‌های انتظامی. تهران: معاونت آموزش ناجا.
- حیدریان، مریم (1389). پلیس و مهارت‌های ارتباطی. معاونت آموزش نیروی انتظامی.
- دونالد، جی (1388). نظریه‌های بزهکاری. مترجم صغری ابراهیمی قوام، تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی.
- رجبی پور، محمود (1387). مبانی پیشگیری اجتماعی از بزهکاری اطفال و نوجوانان، تهران: انتشارات منتهی.

- رضانی، رضا (1387). مجموعه میزگردهای همایش ملی فرماندهی و مدیریت انتظامی. انتشارات عقیدتی سیاسی ناجا.
- زرگری، سیدمهدی (1390). پیشگیری از بزهکاری. تهران: انتشارات نگاه بینه.
- سلیمی، اکبر (1395). ارائه الگوی مدیریت پیشگیری اجتماعی ناجا در پیشگیری از بزهکاری نوجوانان. رساله دکتری، دانشگاه علوم انتظامی امین.
- سلیمی، اکبر (1397). بررسی مقایسه‌ای عملکرد زنان و مردان مراکز مشاوره و مددکاری فاتب. طرح تحقیقاتی، دانشکده کوثر، دانشگاه علوم انتظامی امین.
- صلاحی، جاوید (1388). بزهکاری اطفال و نوجوانان. چاپ ششم، تهران: نشر میزان.
- عرشی، ملیحه؛ سبزی خوشنامی، محمد؛ حمیدی فر، علیرضا و تکفلی، مرضیه (1394). بررسی وضعیت خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا تحلیل روند سال‌های 92 - 1387. فصلنامه طب انتظامی، دوره 5 شماره 5، صص 341 - 350.
- https://www.magiran.com/paper/1641206
- معظمی، شهلا (1388). بزهکاری کودکان و نوجوانان. چاپ اول، تهران: انتشارات دادگستر.
- ملکی تبار، محمود و ریاحی، موسی (1395). بررسی اثربخشی مشاوره گروهی بر مبنای نظریه انتخاب در کاهش اعتیاد به اینترنت. فصلنامه طب انتظامی، زمستان، دوره 5، شماره 5، صص 331-340.
- http://teb.police.ir/teb/browse.php.a_id=433&sid=1&slc_lang=fa
- نیازخانی، مرتضی (1390). طراحی و اعتباریابی تربیت پلیس کودک و نوجوان ج.ا.ا. رساله دکتری دانشگاه خوارزمی.
- یحیی‌زاده، حسین (1388). بررسی تشابهات و تفاوت‌های بین رشته‌ای مددکاری اجتماعی روان‌شناسی بالینی و مشاوره. فصلنامه پرورش‌های اجتماعی، سال دوم، شماره سوم، صص 101 - 117.
- https://www.magiran.com/paper/1641206
- AKTER,S,Dambra,Ray.P8 Hani,V(2016).Modelling the impact of Mhealth service quality on satjfaction, continuance and quality of life. Behavior 8 information Technology 32(12):1-12.
- Bradley, L., Kottler , J.,& Lehrman-Waterman, D.(2001).Ethical issues in supervision.In L. Bradley & N.Ladany (Eds.), Counselor Supervision : Principles, and practice (pp.342-361). Philadelphia, PA : Taylor & Frances/Brunner-Routledge.
- Corey, G.,Corey ,M.S.,& Callanan, P. (Eds.).(2004) . Codes of ethics for the helping professions (2 nd ed.)Pacific Grove, CA : Brooks/Cole- Thompson Learning .
- Healy.K.(2005)social work theories in cantext: creating Frameworks for practice. New York. Pal grave maemillan.

Archive of SID