

تبیین جامعه‌شناختی میزان اعتماد مردم به پلیس در برخورد با یک مساله
اجتماعی در شهر اهواز

دکتر علی حسین حسین زاده^۱
علی عنبری^۲

تاریخ دریافت: ۸۹/۸/۶
تاریخ پذیرش: ۸۹/۹/۲۲

چکیده

اعتماد به عنوان اساس و جوهره روابط اجتماعی و به مثابه ارزشمندترین و مهم‌ترین مولفه سرمایه اجتماعی است که اهتمام در برآورد میزان و افزایش آن در بین مردم برای نیروی انتظامی با عنایت به گستردگی و تنوع مأموریت‌ها می‌تواند به مشارکت بیشتر مردم برای تامین نظم و امنیت اجتماعی انجامیده و چراغی فراروی مسئولین ناجا برای ارائه خدمات بهتر باشد. هدف عمده در پژوهش حاضر این است که از منظر جامعه‌شناسی به بررسی میزان اعتماد شهروندان شهر اهواز به پلیس در برخورد با یک مساله اجتماعی (نزاع‌های دسته‌جمعی) پرداخته شود. بر این اساس ضمن استفاده از تئوری‌ها و نظریه‌های مرتبط با موضوع تحقیق تعداد ۸ فرضیه تدوین گردید. اطلاعات پژوهش نیز با روش پیمایشی و با استفاده از تکنیک پرسشنامه از نمونه‌ای به حجم ۳۸۴ نفر که از طریق فرمول نمونه‌گیری کرجسی و مورگان تعیین شده بدست آمده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه افراد ۱۵ سال به بالای شهرستان اهواز می‌باشد که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شده و اطلاعات گردآوری شده به کمک نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. در تحلیل آماری نیز علاوه بر شیوه‌های آمار توصیفی از قبیل میانگین، درصد، واریانس و از شاخص‌های آمار استنباطی مانند آزمون T، تحلیل واریانس، رگرسیون و ... استفاده گردید. نتایج نشان داد از مجموع ۸ فرضیه متغیرهای سن، قومگرایی و خاستگاه خانوادگی رابطه معنی‌داری با اعتماد به پلیس نداشتند و سایر فرضیه‌ها دارای رابطه معنی‌داری بودند. از مجموع متغیرهای مستقل، متغیر میزان دینداری بیشترین تاثیر را بر متغیر وابسته داشته و همچنین متغیر احساس آনومی دارای رابطه‌ای منفی بود. در پایان نیز (۰/۴۶۱) یا ضریب تعیین مدل خطی را توجیه نمود. به بیان دیگر در مجموع متغیرهای مستقلی که شرایط



واژه های کلیدی:

اعتماد به پلیس، رضایت از زندگی، دینداری، احساس آنومی، قوم گرایی، خاستگاه خانوادگی

مقدمه

اعتماد اجتماعی یکی از مسائل بسیار مطرح در جامعه‌شناسی نظم است در جامعه‌شناسی نظم سوال اساسی این است که چگونه نظم اجتماعی دوام می‌یابد و جنگ علیه همه در نمی‌گیرد؟ نظم اجتماعی چگونه حفظ می‌شود؟ چگونه با همه کمیابی‌ها، نفاق‌ها و تضادها و غیره نظم اجتماعی حداقل به طور نسبی پایدار باقی می‌ماند در پاسخ به این سئوالات قرار می‌گیرد (چلبی، ۱۳۷۵: ۱۱). از طرفی اعتماد یکی از عناصر جامعه مدنی است و نقش موثری در توسعه و پیشرفت یک کشور ایفا می‌کند، زیرا همکاری و مشارکت آحاد مختلف مردم در امور جامعه به میزان اعتماد متقابل بین آنها و ارکان مختلف حکومتی بستگی دارد. پلیس یکی از ارکان حکومتی است که برقراری نظم و امنیت در جامعه را بر عهده دارد و برای ایفای نقش مهم و حساس خود نیاز به همکاری و مشارکت مردمی دارد. این امر تحقق نمی‌یابد مگر با جلب اعتماد مردم (شایگان: ۱۳۸۷، ۳۸). بر این اساس در تحقیق حاضر به بررسی و سنجش میزان اعتماد مردم اهواز به پلیس در مواجهه با مساله نزاع‌های جمعی پرداخته شده است.

بیان مساله

اعتماد به عنوان جوهره و اساس روابط و به مثابه ارزشمندترین و مهمترین مولفه‌های سرمایه اجتماعی است. مجموع منابع بالقوه و بالفعلی است که نتیجه مالکیت شبکه با دوامی از روابط نهادی شده بین افراد و عضویت آنها در گروه است (فیلد، ۲۰۰۳: ۱۵).

گسترش شهرنشینی، ایجاد عرصه‌های جدید اشتغال، فعالیت اجتماعی و روابط اقتصادی اجتماعی و... در نتیجه افزایش فزاینده تعامل با افرادی در خارج از محورهای خویشاوندی و نظایر آن نیاز به اعتماد اجتماعی را در تمام سطوح و ابعاد جدی تری ساخته است. همانطور که اعتماد از سطوح بالا به پایین و از سطوح پایین به بالارسوخ می‌کند و دایره روابط را تسهیل می‌کند و به توسعه اجتماعی و توسعه در دیگر سطوح منجر می‌شود بی‌اعتمادی نیز چنین است که در نهایت نوعی بی‌اعتمادی نظام مند بر مبنای این فرض که نظم اجتماعی رو به زوال و سقوط است، ظهور می‌یابد و تصوراتی چون «فاسد باید سقوط کند»؛ «دموکراسی نمی‌تواند کاری بکند» و غیره مطرح می‌شوند. ما خواهیم دید که «اعتماد یک کالای شکننده» است «چنانچه بخشی از آن دچار فرسایش و فرسودگی شود، زمینه را برای سقوط وحشتناک

کل آن مجموعه فراهم خواهد نمود (زتومکا، ۱۳۸۷: ۹۴).

در تحقیقات خارجی نیز هر کجا بحث اعتماد به میان آمده است خاصه اعتماد سیاسی، حتما به نقش پلیس نیز در ایجاد اعتماد اشاره شده است. اسپچیفمن در تحقیقی که به مقایسه اعتماد سیاسی و اعتماد به بازار پرداخته است اعتماد سیاسی را در دو بعد اعتماد به رژیم سیاسی و اعتماد به متصدیان اجرایی امور مطالعه کرده است که بخشی از این متولیان امور، نیروهای پلیس هستند (اسپچیفمن، ۲۰۰۲: ۹۹۵). پارسونز اعتماد را وابسته به کارکرد سیستم سیاسی و اقتصادی، اعتماد به قانون، اعتماد به نهادهای دولتی و نقش های پلیس و ارتش می داند (زتلمی، ۲۰۰۳: ۲). هرپفر در مطالعه اعتماد سیاسی در لهستان و اوکراین شاخص های اعتماد سیاسی را اعتماد به احزاب، دادگاهها، پلیس، حکومت و... دانسته است (هرپفر، ۱۹۹۳: ۱۳). البته نتایج تحقیقات داخلی نیز نشان می دهد که اعتماد مردم به پلیس خوب است. پیمایش ملی ارزش ها و نگرش های ایرانیان که از سال ۱۳۷۸ آغاز و در سال ۱۳۸۰ به اتمام رسید، در خصوص اعتماد مردم کشور به گروههای شغلی نشان می دهد که از ۱۶ گروه شغلی مورد سوال ۵۵/۷ درصد پاسخگویان اعتماد زیادی به پلیس داشته، ۲۹/۱ درصد در حد متوسط و فقط ۱۵/۲ درصد در حد کم اعتماد داشته اند (شمخانی، ۱۳۸۱: ۲۳ و ۲۲ به نقل از شایگان). بدون وجود اعتماد مردم به پلیس، جلب مشارکت و همکاری آنها غیر ممکن است و در این شرایط، برقراری امنیت هم مگر با زور و اجبار و آن هم برای مدتی کوتاه و گذرا امکان پذیر نیست. پس یکی از طرح های ایجاد محیطی امن و تامین احساس امنیت مردم، جلب اعتماد آنها به پلیس به عنوان یکی از کارگزاران مهم حکومتی است (شایگان، ۱۳۸۷: ۳۹). لذا تحقیق حاضر درصد پاسخگویی به این سوال است که میزان اعتماد به پلیس در برخورد با مسئله نزاع های دسته جمعی در شهر اهواز در چه سطحی است و در مقایسه با سایر نهادهای مسئول در حل این مسئله اجتماعی در چه وضعیتی است؟

ضرورت انجام تحقیق

اعتماد را می توان از مهم ترین مولفه های مسئله های نظم قلمداد کرد به همین جهت آیزنشتات به درستی متذکر می شود که مهمترین مسئله نظم اجتماعی برای بنیان گذاران جامع شناسی اعتماد و همبستگی اجتماعی است. یعنی بدون انسجام و نوعی پایداری نظم اجتماعی غیر ممکن است (چلبی، ۱۳۷۵: ۱۲).

پیش شرط رشد جوامع و خود شکوفایی آنها متکی بر سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی بوده و هر دو این فاکتورها، نیازمند امنیت است. هنگامی که روح و جسم مردم در آرامش و آسودگی خاطر باشد، تمام قوای ذهنی و جسمی آنها معطوف به خود شکوفایی مادی و معنوی می‌گردد. وجود امنیت حاصل کارآمدی نظام سیاسی و اجتماعی است. خدمت رسانی به مردم، آن هم برای برقراری نظم و امنیت، بدون مشارکت مردم امکانپذیر نیست. (خرسند بهشتی، ۱۳۸۵: ۵۹۹).

اغلب مطالعات اجتماعی از مسیر نزولی سرمایه و اعتماد اجتماعی در بسیاری از کشورها در طول تاریخ اخیر است (فوکویاما، ۱۳۷۹: ۱۴). تحقیقات نورث (۲۰۰۲) نشان داد که کشورهای اسکاندیناوی مانند نروژ با ۶۵٪ سوئد ۵۷٪ از بالاترین میزان سرمایه و اعتماد اجتماعی و کشورهای آمریکای لاتین نظیر برزیل با ۵۰٪، اروپای شرقی مانند کرواسی، رومانی، لهستان و ترکیه با ۴٪ از کمترین میزان سرمایه و اعتماد اجتماعی برخوردارند (شارع پور، ۱۳۸۳ به نقل از وثوقی) این سیر نزولی سرمایه و اعتماد اجتماعی در جهان چند دهه گذشته به کشور ما نیز سرایت کرده است (چلبی، ۱۳۷۲: ۲۱ و رفیع پور، ۱۳۷۸: ۱۰۹). در نهایت جامعه‌شناسان به این واقعیت ساده و مشخص پی برده‌اند که بدون اعتماد زندگی اجتماعی روزمره‌ای که آن را مسلم و بدیهی می‌پنداریم، غیر ممکن می‌باشد (گود، ۱۹۹۸: ۲).

پلیس به عنوان دستگاهی که نقش مهم تامین امنیت و برقراری نظم اجتماعی را عهده دار است نیازمند این مهم است که به چه اندازه از اعتماد و اطمینان عمومی برخوردار است. در پژوهشها که توسط کرامتی و ملتفت در خصوص میزان اعتماد مردم به پلیس انجام برآورد شد که تنها حدود ۴٪ از مردم به پلیس اعتماد بالا دارند، ۳۲٪ اعتماد پایین و ۶۴٪ اعتماد متوسطی دارند (وثوقی و گلیچ، ۱۳۸۷: ۷۲). اهمیت و ضرورت اعتماد به پلیس از آنجا ناشی می‌شود که پلیس خود یکی از عناصر اعتماد ساز در جامعه محسوب می‌شود. در جامعه مورد مطالعه یعنی کلانشهر اهواز با وجود رشد فضای کالبدی و توسعه شهری هنوز ساختار قومیتی و قبیله‌ای خود را تا حدود زیادی حفظ نموده است که این مسأله علاوه بر داشتن محاسن تنوع قومیتی فرایند اعتماد سازی توسط پلیس را به امری پیچیده و ضروری تبدیل نموده است. از طرفی دیگر مسأله نزاع‌های جمعی در بیشتر مناطق این شهر هنوز وجود داشته که عمدتاً با برخورد قومیت‌ها یا قبایل مختلف همراه است که این امر نیز می‌تواند دلیلی بر

انجام این پژوهش باشد که برای افزایش میزان اعتماد مردم به پلیس شرایط بهتر و مناسبتری با در نظر داشتن فرهنگ منطقه بوجود آورده شود.

در خاتمه در بیان اهمیت و جایگاه اعتماد در ماموریت های پلیس می توان به این جمله مقام معظم رهبری که در سال ۱۳۷۹ در جمع کارکنان ناجا فرمودند نیز اشاره نمود: «بزرگترین پشتوانه نیروی انتظامی اعتماد مردم است».

اهداف تحقیق

هدف کلی از انجام این تحقیق بررسی جامعه شناختی وضعیت موجود میزان اعتماد به پلیس در برخورد با یک مساله اجتماعی (نزاعهای دسته جمعی در شهر اهواز) می باشد که به آزمون بردن فرضیات این تحقیق نیز از اهداف جانبی این پژوهش باشد.

پیشینه تجربی تحقیق

در پژوهشی با عنوان بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس در شهر تهران (فریبا شایگان، ۱۳۸۶) که به روش پیمایشی و از نمونه ای به حجم ۶۳۰ نفر از شهروندان بالاتر از ۲۰ سال تهران انجام شده است نتایج زیر به دست آمده است: میزان اعتماد به پلیس مطلوب ارزیابی شده است. در مقایسه پلیس به عنوان یکی از سازمانهای مهم دولتی، امید به آینده پلیس در مقایسه با پنج نهاد سیاسی کشور بیشتر است. اعتماد مردم به آینده پلیس و اینکه بتواند مسائل مبتلا به جامعه مربوط به خود را حل کند بیشتر از سایر نهادها بود و بدین لحاظ رتبه اول را کسب کرد.

در تحقیق دیگر با موضوع تاثیر رفتار پلیس بر جلب اعتماد جوانان پسر دبیرستانی منطقه ۴ شهر تهران (حسن خرسندبهبشتی، ۱۳۸۴)، که با روش پیمایش و از طریق پرسشنامه در جامعه آماری دبیرستان های منطقه ۴ تهران و با حجم نمونه ۳۰۰ نفر انجام شده است نتایج زیر حاصل شده است: میان رفتار پلیس با جلب اعتماد جوانان رابطه معنی داری وجود دارد. وضعیت صحت عمل، پاسخگویی و احترام به مردم توسط پلیس در سطح مطلوبی قرار ندارد.

در تحقیق دیگر با عنوان بررسی جامعه شناختی سطح اعتماد اجتماعی زنان به پلیس در شهر تهران (منصور وثوقی و نصراله گلیچ، ۱۳۸۷)، که به روش پیمایشی و با حجم نمونه ۴۲۰ نفر از زنان بالای ۱۵ سال در شهر تهران انجام شده است نتایجی به شرح زیر حاصل

گردیده است: هر چه سطح اعتماد اجتماعی به پلیس بالاتر باشد کیفیت ارتباط پلیس با شهروندان نیز بیشتر خواهد بود، مقبولیت پلیس در نزد شهروندان در حد بالایی است، هر چه اعتماد اجتماعی به پلیس بیشتر باشد اقتدار پلیس نیز بالاتر می رود.

در مقاله ای تحت عنوان فراتحلیل مطالعات سرمایه اجتماعی در ایران (امیر سیاهپوش، ۱۳۸۷)، عنوان شده که نتایج تحقیقات انجام شده در ایران نشان می دهد در حوزه های گوناگون وضعیت سرمایه اجتماعی یکسان نیست، در میان مولفه های سرمایه اجتماعی، میزان اعتماد به خانواده و نظام سیاسی و نیز میزان ارتباطات اجتماعی بالاست. در حوزه سیاسی میزان اعتماد به نظام سیاسی بالا، میزان اعتماد به نهادهای سیاسی متوسط و میزان اعتماد به کنشگران سیاسی پایین بوده است. همچنین یافته ها در مورد اعتماد به گروهها و اصناف نشان می دهد، میزان اعتماد یکسان نبوده است، اعتماد بالا به معلمان، اساتید دانشگاه، پزشکان، ورزشکاران. اعتماد متوسط به ارتشی ها، راهنمایی و رانندگی، نیروی انتظامی، دانشجویان، کارگران، هنرمندان، روحانیون، داروسازان، مدیران انتظامی و امنیتی. اعتماد پایین به روزنامه نگاران، مدیران دولتی، رانندگان تاکسی، مهندسين کشاورزی، وزرا و دیپلماتها، مهندسين فنی، نمایندگان مجلس و اقتصاددانان. اعتماد خیلی پایین به کسبه تجار و بازاریان، بنگاه داران، مسکن و ماشین.

در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل تعیین کننده بر روی سطح اعتماد در آمریکا (السنوا فرارا، ۲۰۰۲)، که هم تجربیات فردی و هم ویژگیهای اجتماعی به عنوان عوامل تعیین کننده بر چگونگی اعتماد مردم به یکدیگر از طرف محققین در نظر گرفته شده است، نتایج نشان داد که تجربه بد، عضو گروهی بودن که به طور تاریخی مورد تبعیض واقع شده اند، ناموفق بودن از نظر درآمد و آموزش، زندگی در جامعه ای با ترکیب قومیتی همه می تواند بر سطح اعتماد تاثیر بگذارد. باورهای مذهبی و منشا قومی به طور معناداری بر اعتماد تاثیر نداشته اند. در تحقیق دیگر با عنوان قربانی کردن جرم، در معرض اخبار جرم قرار گرفتن و اعتماد اجتماعی میان بزرگسالان (جان کیووری و سلامی، ۲۰۰۷) نتایج زیر حاصل شده است: اعتماد میان فردی اخیراً در مرکز تحقیق علوم اجتماعی به عنوان جزئی مهم از سرمایه اجتماعی ظاهر شده است. بر اساس نظریه ترویج که در معرض رسانه قرار گرفتن یک شکاکیت و بی اعتمادی به دیدگاه جهان معنی را بر زندگی ترویج می دهد. مانند جرم شناسان، علاقه اصلی ما در ارتباط محتمل بین قربانی شدن، ترس از جرم، مصرف اخبار

Archive of SID

رسانه جرم و اعتماد نهفته است. اینان تجارب قربانی شدن را هم به صورت پایدار و هم موقتی طبقه بندی کردند. به علاوه آنها یک مجموعه از عوامل ساختاری و اجتماعی را به تحلیلشان اضافه کردند. داده های پیمایش بصورت مقطعی و شامل نمونه ای از افراد ۱۵-۱۶ ساله فنلاندی به حجم نمونه ۵۱۴۲ نفر می باشد. نتایج تحلیل چند متغیری در این پژوهش نشان می دهد که هم قربانی شدن و هم ترس از جرم با سطوح پایین اعتماد میان فردی مرتبط است. همانطور که انتظار می رود، ارتباط قوی بین قربانی شدن پایدار و سطح اعتماد بیشتر از مورد قربانی شدن موقتی وجود دارد. دیدن منظم برنامه های واقعی جرم تلویزیونی شدیداً مرتبط با سطوح پایین اعتماد است، یافته ای که نظریه ترویج را حمایت می کند. متغیرهای کنش متقابل اجتماعی، حمایت اجتماعی و نظارت به وسیله والدین و معلمان به طور مثبت با اعتماد در ارتباط است. برخلاف این مسئله، مشارکت در زندگی مدنی (مثل نهادهای مذهبی و سکولار متنوع) در میان بزرگسالان فنلاندی ارتباطی با اعتماد اجتماعی ندارد.

چهارچوب نظری تحقیق

اعتماد در زبان فارسی مترادف با تکیه کردن، وا گذاشتن کار به کسی، اطمینان، وثوق، باور و اعتقاد به کار گرفته می شود (عمید، ۲۰۱: ۱۳۶۹). در زبان لاتین نیز اعتماد، معادل کلمه ایمان مورد استفاده قرار گرفته است. در ریشه کلمه ایمان، مفهوم وثوق و اعتماد، تسلیم در برابر اراده دیگری و اطمینان به شخص مستتر است. ارائه یک تعریف مشخص و قطعی از اعتماد اجتماعی کاری سخت و نشدنی است. آنچه موضوع را بیشتر پیچیده می کند، مترادف های بسیاری است که برای آن وجود دارد از جمله اشتراک، همدلی، تحمل و برادری، اطمینان، اتکا داشتن، آرامش داشتن، به دیگری تکیه کردن و غیره. (امیر کافی، ۱۳۸۰). اعتماد به عنوان سنگ بنای مهم رفتار اجتماعی و سازوکار همبستگی برای نظام اجتماعی (szekely, ۲۰۰۳: ۲) مورد توجه صاحب نظران بسیاری قرار گرفته است. بنابراین از دیدگاه های مختلف می توان به بحث اعتماد پرداخت لکن سعی ما بر این است در این مقاله برای جلوگیری از طولانی شدن کلام به بیان چهارچوب نظری پژوهش با توجه به فرضیه های مطرح شده بصورت تلفیقی در باب اعتماد پردازیم که تبیین بهتری از مساله تحقیق را به ما نشان دهد. ضمن اینکه قبل از ورود به بحث نظری، به بیان مبانی مفهومی اعتماد که در ادامه آمده است می پردازیم.



انواع اعتماد

- در ادبیات جامعه شناختی موجود چهار شکل اصلی اعتماد مشتمل بر اعتماد بنیادی، اعتماد بین شخصی و اعتماد تعمیم یافته و اعتماد به نظام یا سیستم را می توان تمیز داد:
- اعتماد بنیادی: اریکسون معتقد است که اعتماد بنیادی در مراحل اولیه زندگی (شیرخوارگی) انسان شکل می گیرد.
 - اعتماد بین شخصی: به اعتقاد جانسون اعتماد همانند رابطه از دو بعد تشکیل می شود: این که شما نسبت به شخص دیگر چگونه رفتار می کنید و این که آن شخص نسبت به شما چه رفتاری دارد. اعتماد از طریق رشته ای از کنش ها و اعمال حاکی از اعتماد کردن و قابل اعتماد بودن ایجاد می گردد. (امیر کافی، ۱۳۷۴: ۹).
 - اعتماد عامل یا تعمیم یافته: این نوع اعتماد در سطحی گسترده تر از خانواده، دوستان و آشنایان قرار می گیرد. زتومکا معتقد است هدف و یا جهت گیری اعتماد، ممکن است معطوف به جنسیت (من به زنها اعتماد دارم، اما به مردها اعتماد ندارم)، سن (من به افراد میان سال اعتماد دارم و به افراد جوان اعتماد ندارم)، نژاد (من به سفید پوستها اعتماد دارم و به سیاه پوست اعتماد ندارم)، قومیت (من به ترکها اعتماد دارم و به فرانسوی ها اعتماد ندارم) و یا مذهب باشد (بالا خانی، ۱۳۸۵).
 - اعتماد به نظام یا سیستم: در جامعه مدرن الزاماً دو سوی فرآیند ارتباط را ارتباط گران انسانی تشکیل نمی دهند، بلکه انسانها گاهی با کنشگران غیر فردی ارتباط برقرار می کنند به این ترتیب شکل دیگری از اعتماد مطرح می شود که متوجه ساختارهای غیر شخصی است. در این باره دو نوع اعتماد مدنی و اعتماد نهادی اشاره شده است. اعتماد نهادی به نهادهای رسمی دولتی و اعتماد مدنی به نظام های تخصصی مربوط می شود (Stone, ۲۰۰۱).

کارکردهای اعتماد

۱- کارکرد اجتماعی اعتماد: به لحاظ اجتماعی، اعتماد پیش شرط عمده و کلیدی برای موجودیت هر جامعه ای محسوب می شود. اعتماد یک مسئله مهم است که به مشخصه های روابط اجتماعی مربوط می شود اعتماد همچنین برای حل موثر برای مسایل اجتماعی، ضروری بوده و مبادله اطلاعات مناسب را تسهیل می کند و از این طریق اعضای گروه ها را وادار می سازد که به طور مشتاقانه اجازه دهند تصمیمات و کنشهای همدیگر را مورد تاثیر و

تاثر قرار دهند (میسز تال، ۱۹۹۶).

۲- کارکرد سیاسی اعتماد: از نظر پارسونز اعتماد به نتایجی نظیر مشروعیت می انجامد. چنانچه اعتماد وجود داشته باشد مشروعیت به حکام افزایش می یابد و با افزایش مشروعیت، بکارگیری زور از سوی حکام کاهش می یابد اعتماد موجب پشتیبانی مردم از نظامهای سیاسی خواهد گردید و همچنین فرصت لازم را در اختیار رهبران سیاسی قرار می دهد تا به اصلاحات، ارتباطات و گفتگو بپردازند. بدون اعتماد هیچ کنش متقابل مطمئنی صورت نخواهد پذیرفت (ورسلی، ۱۳۷۳: ۴۸۹).

۳- کارکرد روانشناختی اعتماد: به لحاظ روانشناسی وجود اعتماد باعث پیدایش آرامش، امنیت و سلامت روانی خواهد گردید. در جامعه ای که اعتماد وجود داشته باشد، افراد دغدغه هایی نظیر به مخاطره افتادن نیازها و خواسته های خود را ندارند. اعتماد همچنین یک پیش شرط برای واقعیت بخشیدن به ماهیت درونی ما و شکل دهنده و هویت بخشی خود است.

در ادامه به بیان رویکردهای نظری مختلف مورد استفاده از جمله رویکردهای جامعه شناختی و روان شناختی و... با توجه به فرضیات پژوهش خواهیم پرداخت.

پوتنام در کتاب *bowling alone* به تاثیر مذهب بر افزایش اعتماد پرداخته و معتقد است کسانی که مذهبی هستند بیشتر با دوستان خود ملاقات می کنند، روابط غیر رسمی دارند. در گروههای ورزشی، ادبی و هنری با یکدیگر مشارکت می کنند و در کل میزان اعتمادشان به یکدیگر بالاست (Sutnam, ۲۰۰۰: ۶۰). زتومکا سه مبنای برای اعتماد اولیه در نظر می گیرد: یکی وجهه یا اعتبار، دیگری نحوه اجرا یا عملکرد و سومی نمود یا طرز رفتار (زتومکا، ۱۳۸۴: ۸۲). در مورد اعتماد به پلیس براساس نظر زتومکا ممکن است برخی به علت مراجعه مستقیم و تعامل با پلیس و کسب اطلاعات دست اول به او اعتماد کنند یا اعتماد نکنند، اما اکثر مردم وجهه و اعتبار پلیس را از طریق ارائه گزارش ها و اخبار و آمارهایی به دست می آورند که در این زمینه منتشر می شود و عملکرد پلیس را به اطلاع مردم می رساند (شایگان، ۱۳۸۷: ۴۵). اینگلهارت می گوید: اعتماد این انتظار است که رفتار دیگری به طرز قابل پیش بینی دوستانه خواهد بود و عدم اعتماد این انتظار است که رفتار دیگر مودبانه یا غیر قابل پیش بینی است (اینگلهارت، ۱۳۷۳: ۴۴۷). برخی از جامعه شناسان اعتقاد دارند، مشارکت در سازمان های خدماتی همراهی رفتارها ارزش های مسئولان و کارکنان با

هنجارها و ارزشها و اصول مورد قبول جامعه موجبات شکل گیری اعتماد در جامعه رافراهم می آورد. چنانچه افراد در مقابل سازمانهای تابعه ارزش ها و هنجارهایی را مغایر ببینند آنگاه برداشت و روابط غیر دوستانه نسبت به آن پیدا می کنند. آنان همچنین پاسخگویی و نحوه پاسخگویی بر رفتار مبتنی به همکاری با سازمان های خدمات رسان به عنوان یک هنجار اخلاقی بر درک شهروندان موثر است (و ثوقی و گلیچ، ۱۳۸۷: ۷۸).

ریچارد آرجانسون و ماکس وبر با پیش کشیدن بحث اقتدار، اقتدار را قدرت مشروع می داند و جانسون اقتدار پلیس را بر اعتماد اجتماعی موثر می داند و معتقد است اقتدار پلیس در ظاهر و آراستگی بویژه به لباس پلیس است، یعنی وقتی که پلیس اجرای قانون می کند در واقع افراد جامعه تسلیم اقتدار پلیس می شوند، که آن نیز در لباس پلیس نهفته است (جانسون، ۱۳۸۲ به نقل از و ثوقی).

اریکسون در بعد روان شناختی، اعتماد بنیادی را مورد توجه قرار داده و به اعتقاد او اعتماد بنیادی، نگرشی است نسبت به خود و دنیای پیرامون که حاصل تجربیات شخصی در اوایل زندگی است (گیدنز، ۱۳۷۸: ۶۴). از نظر اریکسون اعتماد ناشی از ایمان و اعتقاد است. وی دین را عامل و موثر در ایجاد اعتماد زائیده مراقبت و دلسوزی می داند (اریکسون، ۱۹۶۸: ۲۴۲). چلبی اعتماد را در دو سطح اعتماد بین شخصی و اعتماد تعمیم یافته مطرح و تعریف می کند. از نظر وی اعتماد بین شخصی داشتن اطمینان به نزدیکان و اعضای خانواده، بستگان و دوستان است. به عبارت دیگر این نوع اعتماد بیشتر در روابط فرد با نزدیکان و دوستان و آشنایان وجود دارد، ولی اعتماد عام فراتر از اعتماد شخصی است. بنا به گفته وی اعتماد عام یا تعمیم یافته داشتن حسن ظن نسبت به همه افراد در روابط اجتماعی جدای از تعلق آنها به گروههای قومی و قبیله ای است که این امر منجر به گسترش روابط برون گروهی می شود (چلبی، ۱۳۷۰). لومان معتقد است که اعتماد نوعی پیش پرداخت قبل از موعد مقرر برای نیل به موفقیت است (ز تومکا، ۱۳۸۷: ۱۵۱). تفکیک مرز اجتماعی و فردی اعتماد موضوعی است که محل چالش های بزرگ در بین نویسندگان علوم انسانی بوده است. در بررسی ادبیات جامعه شناختی مفهوم اعتماد به سه رهیافت فکری جامع دست می یابیم، نخست اینکه اعتماد، به منزله ویژگی فردی افراد است، دومین رهیافت اینکه اعتماد به منزله عاملی در ارتباطات اجتماعی و نهایتاً هم اعتماد به عنوان ویژگی نظام اجتماعی با تاکید بر رفتار مبنی بر تعاملات و سوگیری ها در سطح فردی، مفهوم سازی شده است (میسز تال، ۱۹۹۷). پارسونز عنوان

Archive of SID

می کند که نظام اجتماعی کارآمد، با حرکت از ساده به پیچیده، نیازمند تطابق میان نیازها و انگیزه های فرد و ضرورت های نقشی نهادها و واحد اجتماعی است. پارسونز معتقد است (توافق انتظارات) در کثیری از تعاملات اجتماعی یا روابط نقشی رخ می دهد تا نظام های اجتماعی نظم روزمره خود را بدست آورد و برای آنکه توافقی میان نیازهای فردی و نهادی و میان نقش های فردی و اجتماعی به وجود آید، باید حداقلی از فهم و ارزش های مشترک وجود داشته باشد. وی اجتماعی شدن را که طی آن فرد باورها و هنجارها و ارزش ها را به درون خود می کشد را مانع کثرت گرایی و فردگرایی می داند که متزلزل کننده انسجام و اجماع فرهنگی خواهند بود (سیدمن، ۱۳۸۶: ۱۰۵-۱۰۴). به عبارتی مختصرتر پارسونز عامل ایجاد اتحاد و انسجام اجتماعی و ثبات و نظام را اعتماد می داند. به عقیده وی اعتماد، این باور را در افراد ایجاد می کند که دیگران به منظور دستیابی به یک موقعیت گروهی از منافع شخصی دست می کشند. اعتماد در واقع موجب می شود که دیگران به تعهدات و مسئولیت هایشان عمل کنند و موقعیت دیگران را درک نمایند. وی نظام منسجم را نظامی می داند که بتوان به عاملان آن در انجام وظایفشان اعتماد کرد که این امر خود به پایداری و نظام سیستم اجتماعی کمک می کند (انعام، ۱۳۸۰: ۲۵). پاتنام با به کارگیری مفهوم سرمایه اجتماعی، کانون تحلیل خویش را بر فرهنگ و عناصر اعتماد، مشارکت و همیاری اجتماعی قرار داد. او بر این باور بود که میان سطح اعتماد اجتماعی و میزان مشارکت مردم در امور اجتماعی و از آن مهمتر برقراری نظم و ثبات اجتماعی همبستگی مثبتی وجود دارد (ریعی و بیات، ۱۳۸۳: ۶۲). کلمن بر این باور بود که انواع خاصی از ساختارهای اجتماعی بیش از سایرین انتخاب کنش های افراد را تسهیل می کند و به نظر او خویشاوندی به طور عام و خانواده به طور خاص، نشان دهنده یک پایه مهم جامعه است. به نظر وی اضمحلال خانواده و سایر اشکال سازمان بدوی منجر به انتقال مسئولیت جامعه پذیری اولیه به سازمان های شناخته شده ای از قبیل مدارس شده است که نهایتاً باعث فرسایش بلند مدت سرمایه اجتماعی که کارکرد جامعه به آن وابسته شده است، می گردد. وی برخی اشکال ساخته شده سازمان را بیش از سایرین برای ارتقای سرمایه اجتماعی مفید می داند. سازمان های مذهبی به غیر از خانواده از اندک سازمان های باقیمانده جامعه هستند که نسل ها را به یکدیگر پیوند می دهند. اما به طور کلی همان طور که پیوتر زتومکا بیان کرده است، نظریه انتخاب منطقی نسبت به اعتماد بنیادی، بی اعتناست. یک تمایل شخصی کلی بر له یا علیه اعتماد، چه به

صورت تعمیم یافته و یا نسبت به اتصالاتی معین وجود دارد. (جان فیلد، ۱۳۸۸: ۴۸) پوتام نیز از جمله اندیشمندانی است که بر متغیر مشارکت اجتماعی تاکید دارد وی معتقد است که شبکه روابط، ارتباطات اجتماعی، بده بستان بین افراد، مشارکت اجتماعی در قالب گروهها و شبکه ها، گرایش ها و جهت گیریهای کنشی چون ادخال اجتماعی و عام گرایی، همبستگی اجتماعی و کنش جمعی جزء شبکه روابط بود و بر ایجاد اعتماد نقش اساسی دارند. (پیران و دیگران، ۱۳۸۵). گیدنز وقتی از منابع اعتماد در دوره پیش از مدرن بحث می کند وی اذعان می دارد که معمولاً می توان اطمینان داشت که خویشاوندان و وابستگان، تقریباً صرف نظر از علاقه قلبی آنها به شخص مورد نظر، به مجموعه تعهداتی در قبال وی پایبندند. و علاوه بر این خویشاوندی غالباً شبکه پا برجایی از روابط دوستانه یا نزدیک را فراهم می کند که در طول زمان و مکان دوام می آورد. حاصل کلام این که خویشاوندی رشته ای از پیوندهای اجتماعی قابل اطمینان فراهم می کند که اغلب تشکیل دهنده، میانجی و سازمان دهنده روابط اعتماد است (فیلیپ کسل، ۱۳۸۳: ۴۱۳). در بررسی مفهوم اعتماد، اتخاذ یک دیدگاه ترکیبی در مقایسه با اتکای انحصاری بر هر یک از این دیدگاهها (اعتماد به عنوان ویژگی شخصیتی و فردی یا اعتماد به عنوان ویژگی نظام اجتماعی) می تواند ثمربخش تر و کارآمدتر باشد. دیدگاه ترکیبی می تواند اعتماد را به عنوان مفهومی ارزشمند برای چیرگی بر تمایز سطح خرد و کلان مطرح سازد (اوجاقلو، ۱۳۸۲)

نظریه آنومی دورکیم و مرتن

ایده اصلی دورکیم در این خصوص آن بود که زندگی بدون وجود الزامهای اخلاقی یا ضرورت های اجتماعی، تحمل ناپذیر می شود، و در نهایت نیز به شکل گیری پدیده آنومی، یعنی نوعی احساس بی هنجاری می انجامد که اغلب مقدمه ای برای بروز کجروی است. اشاره می نماید که در جوامع امروزی خواه در سطح جامعه و خواه در سطح برخی گروههای تشکیل دهنده آن، معیارها و هنجارهای سنتی، وضعیتی در حال تضعیف دارد، بی آنکه هنجارهای جدیدی جایگزین آن گردد. بر همین اساس بی هنجاری در شرایطی پدید می آید که در حوزه های معینی از زندگی اجتماعی، معیارهایی روشن برای راهنمایی رفتار وجود نداشته باشد و پیامدهای آنومی نیز در شکل نوعی نابسامانی روانی و فردی و در قالب تعارض شخصیت فردی و خودخواه انسان با شخصیت اجتماعی و دیگرخواه او متجلی

می شود. علت آشکار تحقق آنومی نیز به نظر دور کیم، تحولات شتابان اقتصادی است، چرا که این تحولات نوعی بحران را در نظام ارزشی و هنجاری جامعه به دنبال می آورد (داوری، سلیمی، ۱۳۸۰: ۴۳۰-۴۲۹).

این مفهوم از نظر مرتن نیز به نارسایی فشارهای ساختی جامعه برای همنوایی با ارزش های فرهنگی آن بر می گردد و بروز انحراف را ناگزیر می سازد. به عبارت دیگر اگر افراد برای رسیدن به اهداف مطلوب فرهنگی، نتوانند از وسایل مناسب اجتماعی بهره بگیرند. ناچار به تأکید یک سویه بر اهداف ساختی یا ارزش های فرهنگی بسنده می کنند یا به جای چنین تأکیدی، راه انزوا و طغیان در پیش می گیرند و در نهایت سر از انحراف در می آورند. رابرت مرتن نقش بزرگی در بسط و توسعه مفهوم آنومی در جامعه شناسی معاصر دارد. او نظریه ای را وضع کرد که براساس آن همه رفتار را اعم از راست رفتاری یا کژ رفتاری را معلول و محصول ساختارهای اجتماعی و فرهنگی دانسته است. از این نظریه با عناوینی چون بی سازمانی اجتماعی، نظریه فشار ساختاری، نظریه انگیزش و نظریه بی هنجاری یاد می شود و در آن آنومی فشاری قلمداد می شود که در موارد ستیز اهداف و هنجارهای پذیرفته شده در جامعه با واقعیت های موجود، بر افراد وارد می آید. حالت مبهمی در اوضاع و احوال ارتباط فرد با جامعه که در آن هنجارها یا از بین رفته یا ضعیف است، یا با هم تضاد دارند، وضعیتی که ارزش ها و اهداف مشترک را از اعضای جامعه می گیرد و در عین حال سبب می شود که آنان دیگر رهنمودهای رفتاری و خطوط اخلاقی روشنی را برای خویش نیابند.

روان شناسی مثبت نگر

روان شناسی مثبت نگر به عنوان رویکرد تازه ای در روان شناسی، بر فهم و تشریح شادمانی و احساس ذهنی بهزیستی و همچنین پیش بینی دقیق عواملی که بر آنها موثرند، تمرکز دارد. این رویکرد از منظری مثبت گرایانه با ارتقای احساس ذهنی بهزیستی و شادمانی، در عوض درمان نواقص و اختلالات سرو کار دارد. بنابراین، روان شناسی مثبت نگر تکمیل کننده روان شناسی بالینی سنتی است. فهم، درک و شفاف سازی شادمانی و احساس ذهنی بهزیستی، موضوع محوری روان شناسی مثبت نگراست (سلیگمن، ۲۰۰۵). شادمانی ذهنی عبارتست از «ارزیابی های شناختی و هیجانی فرد از زندگی اش». این ارزیابی از سویی واکنش های هیجانی به حوادث و در سویی دیگر قضاوت های شناختی در مورد رضایت

و به سرانجام رساندن وظیفه را در برمی گیرد. بنابراین، شادمانی ذهنی مفهوم وسیعی است که تجربه هیجانهای مطلوب، سطوح پایین هیجان‌های منفی و رضایت بالا از زندگی را در برمی گیرد. شادمانی ذهنی، در ادراکات و ارزیابی‌های افراد از زندگی‌شان در ابعاد هیجانی، عملکردهای روان‌شناختی و اجتماعی، منعکس می‌شود. جزء هیجانی شادمانی ذهنی شامل دو مولفه شادکامی و رضایت از زندگی است. در پژوهش حاضر نیز به بخش دوم از شادمانی ذهنی یعنی رضایت از زندگی پرداخته شده است.

رضایت از زندگی به عنوان سطحی از آگاهی فردی و یا به عبارت بهتر، ارزیابی شناختی از کیفیت زندگی تعریف شده که ممکن است یک ارزیابی کلی و جامع را به همان خوبی یک ارزیابی در حوزه‌های اختصاصی زندگی خانواده، خود، منعکس نماید (هدی و ویرینگ، ۱۹۹۲). نتایج مطالعات متنوعی حاکی از ارتباط گسترده رضایت از زندگی با تعدادی از رفتارها و حالات روان‌شناختی مهم از جمله افسردگی (لوینسون، ردنر، سیلی، ۱۹۹۱)، عزت نفس (آریندل، هیسینک و فیه، ۱۹۹۹) و امید (چانگ، ۲۰۰۳)، مرتبط است. به علاوه، رضایت از زندگی به عنوان نشانه‌ای بارز از سازگاری موفقیت‌آمیز فرد با تغییر در موقعیتهای گوناگون زندگی مورد توجه قرار می‌گیرد (دینر، ساح، لوکاس و اسمیت، ۱۹۹۹). به همین واسطه است که سازگاری روان‌شناختی در رویکرد مثبت نگر دو مولفه مثبت و منفی را در برمی‌گیرد؛ داشتن رضایت از زندگی و فقدان بیماری‌های روان‌شناختی (چانگ، ۱۹۹۸؛ به نقل از گیلمان و همکاران).

کار اشاره می‌کند که هر چه محیط زندگی لذت بخش‌تر باشد، بطور قابل ملاحظه‌ای با شادکامی و رضایت از زندگی بیشتری نیز همراه است (کار، ۲۰۰۳: ۳۱).

فرضیه‌های تحقیق

- ۱- به نظر می‌رسد بین میزان رضایت از زندگی افراد و میزان اعتماد آنان به پلیس رابطه وجود دارد (سلیگمن، نظریه پردازان رویکرد روان‌شناسی مثبت نگر).
- ۲- به نظر می‌رسد بین میزان احساس آتومی افراد و میزان اعتماد آنان به پلیس رابطه وجود دارد (دورکیم، مرتن).
- ۳- به نظر می‌رسد بین قومگرایی افراد و میزان اعتماد آنان به پلیس رابطه وجود دارد.

(گلدنر)



۴- به نظر می رسد بین میزان دینداری پاسخگویان و میزان اعتماد آنان به پلیس رابطه وجود دارد (پوتام، گیدنز، اریکسون).

۵- به نظر می رسد بین پایگاه اجتماعی- اقتصادی پاسخگویان و میزان اعتماد آنان به پلیس رابطه وجود دارد (زتومکا).

۶- به نظر می رسد بین سن پاسخگویان و میزان اعتماد آنان به پلیس رابطه وجود دارد.

۷- به نظر می رسد بین جنس پاسخگویان و میزان اعتماد آنان به پلیس رابطه وجود دارد.

۸- به نظر می رسد بین خاستگاه خانوادگی (شهری- روستایی) افراد و میزان اعتماد آنان به پلیس رابطه وجود دارد.

تعاریف مفهومی و عملیاتی برخی مفاهیم اساسی تحقیق

متغیر دینداری: از مدل گلاک و استارک در مورد ابعاد مرکزی دینداری چون اعتقادی، مناسکی، عاطفی و پیامدی استفاده گردید و در این تحقیق منظور عبارتست از پذیرش تمام یا بخشی از احکام و عقاید دین اسلام و تلاش در راستای عمل به آنها که در نهایت از ترکیب فوق تعداد ۱۲ گویه استخراج و میزان دینداری سنجیده شد.

متغیر خاستگاه خانوادگی: منطقه ای جغرافیایی که خانواده پدری شخص در آن زندگی می کنند. به بیان دیگر خاستگاه خانوادگی جایی است که ریشه خانواده پدری به آنجا باز می گردد. برای سنجش این متغیر در پرسشنامه یک سوال مشتمل بر ۲ گویه شهری و روستایی طراحی شده است و از پاسخگویان خواسته می شود محل تولد پدر خود را بر حسب روستا و شهر عنوان نماید.

متغیر قومگرایی: در مورد قوم گرایی، این قوم است که ملاک تفکیک قائل شدن، می شود. افراد یک قوم خود را در قومیت و هویت فردی و اجتماعی در اشتراک می بینند و سعی در حفظ انسجام و وفاق خود دارند. قوم گرایی که با یک قضاوت ارزشی درباره دیگران نیز توأم است، هرچه را که متعلق به خویش باشد، خوب و شایسته و متعلقات دیگران را بد و ناشایست می داند (ربانی، پورافکاری؛ کریمی کیا، ۱۳۸۶: ۸۶). برای سنجش این متغیر ۱۴ گویه در نظر گرفته شده است که در یک طیف ۵ قسمتی و از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم قرار گرفته اند.

متغیر میزان رضایت از زندگی: رضایت از زندگی به عنوان سطحی از آگاهی فردی و یا

به عبارت بهتر، ارزیابی شناختی از کیفیت زندگی تعریف شده که ممکن است یک ارزیابی کلی و جامع را به همان خوبی یک ارزیابی در حوزه های اختصاصی زندگی (خانواده، خود، ... منعکس نماید (هدی و ویرینگ، ۱۹۹۲). در این تحقیق برای سنجش این متغیر تعداد ۱۰ گویه طراحی و در یک طیف ۵ قسمتی از خیلی زیاد تا خیلی کم قرار گرفته است.

پایگاه اجتماعی - اقتصادی (S.E.S)^۱

پایگاه اقتصادی - اجتماعی را مجموعه ای از سه شاخص ثروت، قدرت و منزلت می دانند که هر چند این شاخص ها به صورت جدا از هم در نظر گرفته می شوند اما در واقعیت با همدیگر تداخل دارند. وبالاخره اینکه پایگاه اقتصادی - اجتماعی «مقام فرد یا گروه است با توجه به توزیع شأن در یک نظام اجتماعی و در مواردی تلویحاً با در نظر گرفتن چگونگی توزیع حقوق، مسئولیتها، قدرت و اقتدار در چارچوب همان نظام نظیر اصطلاحاتی چون پایگاه بالا، پایین و...» (ساروخانی، ۱۳۷۰: ۷۲۹).

در جوامع نوین، سه شاخص بنیادی برای تشخیص پایگاه اجتماعی - اقتصادی افراد وجود دارد که عبارتند از: «درآمد، شغل، سطح تحصیلات». هم چنین سه روش عمده برای تشخیص ساختار طبقاتی جامعه وجود دارد که عبارت اند از:

- روش اشتهاری: وقتی جامعه‌شناسان این روش را به کار می‌برند، از افراد می‌پرسند که آدم‌های دیگر در چه طبقه اجتماعی جای می‌گیرند؛
 - روش ذهنی: این روش، قشربندی افراد به وسیله خودشان است. در این روش، از افراد پرسیده می‌شود که به نظر خودشان به چه طبقه اجتماعی تعلق دارند؛
 - روش عینی: در این روش، پژوهشگر، معیارهای عضویت در طبقات اجتماعی و تعداد این طبقات را در جامعه خودش تعیین می‌کند.
- در تحقیق حاضر متغیر پایگاه اجتماعی - اقتصادی به شیوه عینی عملیاتی شده است. جهت سنجش این متغیر، جمعاً از ۸ سوال استفاده کرده ایم که در این پژوهش تحصیلات پاسخگو، پدر، مادر و همسر در مقیاس ترتیبی و سوالهای بسته مطرح شده است و شغل پاسخگو و پدر و میزان درآمد ماهیانه نیز بصورت سوالهای باز طراحی شده است.

متغیر احساس آنومی

امروزه در فرهنگ جامعه شناسی مفهوم آنومی در سه معنی جداگانه و در عین حال به هم بسته به کار می رود:

۱- آنومی نوعی نابسامانی فردی است که موجب سرگشتگی انسان و نبود قانون و دستورالعمل رفتار برای وی می شود.

۲- آنومی وضعیتی اجتماعی است که در آن قواعد رفتار اجتماعی با یکدیگر ناهم‌ساز و در ستیزه بوده و در فرد برای انطباق و پیروی از این قواعد دچار پریشانی و سردرگمی می شود. آنومی وضعیتی اجتماعی است که در آن مواردی محدود قواعد رفتار اجتماعی وجود ندارد (اشرف، ۱۳۵۴: ۱۶۷). سنجش این متغیر در پرسشنامه بوسیله ۱۴ گویه صورت گرفته است که جهت پرهیز از طولانی شدن بحث به دو گویه آن اشاره می کنیم:

- ۱- در جامعه ما آنقدر بی نظمی وجود دارد که نمی توان گفت فردا چه خواهد شد.
- ۲- این روزها به نظر می رسد واقعاً نمی توان به کسی اعتماد کرد. این گویه ها در یک طیف پنج قسمتی (کاملاً موافقم (۵) موافقم (۴) متوسط (۳) مخالفم (۲) کاملاً مخالفم (۱) ارزش گذاری شده اند و از پاسخگو خواسته شده که میزان احساس و نگرش خود را در مواجهه با چنین وضعیت هایی در جامعه مشخص کند.

میزان اعتماد به پلیس (متغیر وابسته تحقیق)

با عنایت به تعریف مفهومی و نظری از اعتماد، برحسب نوع ارتباطی که یک پاسخگو می تواند با هر کدام از پایگاه های محیط اطراف (خانواده، دوستان، جامعه، دولت، ...) داشته باشد، چهار نوع اعتماد مطرح می گردد. که در این پژوهش هدف ما بررسی میزان اعتماد به نهادها و سازمانهاست که مدنظر ما مجموعه پلیس می باشد و با توجه به اینکه اعتماد پدیده ای ذهنی است اندازه گیری آن به دشواری میسر می گردد. براین اساس برای تعیین میزان اعتماد مردم به پلیس اقدام به شاخص سازی نموده ایم و تعداد ۱۴ گویه در ابعاد مختلف و در یک طیف پنج قسمتی (کاملاً موافقم (۵) موافقم (۴) متوسط (۳) مخالفم (۲) کاملاً مخالفم (۱) ارزش گذاری نموده ایم و از پاسخگو خواسته شده که نظر خود را بیان نماید.



روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش پیمایشی و با استفاده از ابزار پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق که در سال ۱۳۸۸ انجام شده است، شامل کلیه شهروندان بالغ بالای ۱۶ سال ساکن در شهرستان اهواز است که بر اساس سرشماری سال ۸۵ به تعداد ۱۳۳۸۱۲۶ نفر بوده است که از این تعداد حدود ۷۳۴۰۱۸ نفر را افراد ۱۶ سال و بالاتر تشکیل می‌دهند (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۵). تعداد نمونه بر اساس فرمول نمونه‌گیری کرجسی و مورگان ۳۸۴ نفر برآورد گردید. روش نمونه‌گیری در این تحقیق، روش خوشه‌ای چند مرحله‌ای است که نمونه مورد نظر بر اساس مناطق ۸ گانه شهرداری و از طریق راهنمای نقشه پستی شهرستان اهواز بدین شرح است که از میان ۱۴۸ گشت پستی، ۲۵ در صد؛ یعنی ۲۹ گشت پستی به طور تصادفی انتخاب گردید. سپس در هر گشت پستی به نسبت خانوار جزء های پستی بطور تصادفی انتخاب و در نهایت نقطه‌ای از بلوک‌های مورد نظر در هر جزء پستی به صورت تصادفی انتخاب و منازل موجود در آن نمونه‌ها گرفتند. همچنین جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار کامپیوتری SPSS استفاده شده است.

پایایی و روایی ابزار پژوهش

تعدادی از شاخص‌های مورد استفاده در پرسشنامه از تحقیقات پیشین گرفته شده و تعدادی نیز توسط محقق ساخته شده است. در بین شاخص‌های موجود آزمون شده تحقیقات قبلی و شاخص‌های جدید به‌گزینه‌های بهترین شاخص‌ها اقدام و برای هر دو حصول روایی قابل قبول مجدداً اعتبار محتوایی شده‌اند. برای این منظور از ضریب آلفای کرونباخ^۱ استفاده شده است. پس از تهیه و تدوین گویه‌ها و طراحی صورت اولیه پرسش‌نامه، جهت تعیین میزان پایایی پرسشنامه مرحله پیش‌آزمون به اجرا درآمد. مرحله پیش‌آزمون روی یک نمونه ۳۰ نفری از شهروندان شهرستان اهواز به اجرا درآمد و بعد از استخراج، نمرات مربوط به هر پرسش‌نامه، از آنها آزمون آلفای کرونباخ به عمل آمد که ضرایب زیر برای پرسش‌های بسته متغیرهای مستقل و وابسته در پرسش‌نامه حاصل گردید:

نام متغیر	ضریب آلفای کروناخ
میزان اعتماد به پلیس (متغیر وابسته)	٪۷۹
متغیر احساس انومی	٪۸۱
متغیر قومگرایی	٪۸۴
متغیر دینداری	٪۹۲
خاستگاه خانوادگی	٪۷۶
میزان رضایت از زندگی	٪۷۷
پایگاه اجتماعی-اقتصادی	٪۸۶

یافته های تحقیق

سیمای پاسخگویان

در بخش توصیفی در خصوص جنس پاسخگویان مشخص شد که، ۵۷/۲ درصد مردان و ۴۲/۸ درصد کل پاسخگویان را زنان به خود اختصاص داده‌اند. به لحاظ وضعیت تاهل نیز ۶۲/۸ درصد را افراد متأهل و ۳۳/۳ درصد را افراد مجرد و ۹/۳ درصد را سایر تشکیل دادند. دامنه سنی در میان پاسخگویان، بین ۱۵ تا ۷۴ سال بوده و میانگین سن پاسخگویان ۳۱/۱۹ سال می‌باشد. توزیع فراوانی پاسخگویان، بر حسب قومیت نشان داد که ۴۵/۸ درصد، را قومیت عرب تشکیل می‌دهد که بیشترین میزان را به خود اختصاص داده‌اند و ۴۲/۷ درصد از ساکنین را قومیت لر و ۱۱/۵ درصد را سایر اقوام به خود اختصاص داده‌اند. از نظر میزان تحصیلات، ۳/۱ درصد، از افراد نمونه بی‌سواد؛ ۱۳/۳ درصد از افراد دارای تحصیلات زیر دیپلم؛ ۳۲/۳ درصد دیپلم؛ ۱۷/۴ درصد، فوق دیپلم؛ ۲۹/۷ درصد، لیسانس و ۴/۲ درصد، فوق لیسانس و بالاتر بودند. از نظر شغل، ۱۸ درصد از نمونه را افراد بیکار و خانه‌دار؛ ۱۵/۹ درصد را کارمند و بازنشسته؛ ۸/۶ درصد، کارگر ساده؛ ۲۱/۱ درصد، آزاد؛ ۴/۲ درصد، کارگر ماهر؛ ۲۸/۹ درصد را کارمند و بازنشسته؛ ۳/۴ درصد، کارمندان عالی رتبه تشکیل می‌دهند. دامنه درآمد در گروه نمونه، بین (۰) هزار تومان تا ۹ میلیون تومان بود؛ به عبارتی کسانی از پاسخگویان عنوان کرده‌اند که هیچ درآمدی ندارند و حداکثر درآمد نیز ۹ میلیون تومان و میانگین درآمد پاسخگویان ۴۳۹ هزار تومان بود. وضعیت مسکن پاسخگویان نیز نشان داد ۵۳/۴ درصد از افراد، دارای مسکن شخصی و پدیری؛ ۳۴/۹ درصد، دارای مسکن اجاره‌ای؛ ۱۰/۴ درصد دارای مسکن سازمانی هستند. میانگین اعتماد به نیروی انتظامی در بین جمعیت نمونه (۳/۵۹۱) است. همچنین به لحاظ فراوانی میزان اعتماد به نهادها، پلیس با فراوانی ۵۹/۱

درصد سطح اعتماد در حد خیلی زیاد و زیاد از بالاترین میزان اعتماد برخوردار است که سایر نهادها در مرتبه های بعدی قرار خواهد گرفت. آنچه در این بخش اهمیت دارد تفاوت میانگین های بین میزان اعتماد به نهادهایی است که در حل مساله نزاع ها نقش دارند که در میان چهار نهاد مورد نظر ما، پلیس بیشترین میزان اعتماد را داراست. این نتایج در جدول شماره ۲ و ۳ قید شده است.

جدول شماره ۲: آماره های توصیفی مربوط به اعتماد نهادی

نهاد کنترل کننده	نیروی انتظامی	شوراهای حل اختلاف	دادگستری	متمدین محل و ریش سفیدان
مشاهدات معتبر	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴
تعداد مشاهدات	۰	۰	۰	۰
بی پاسخ	۰	۰	۰	۰
میانگین	۳/۵۹۱۱	۲/۹۱۴۱	۲/۹۶۳۵	۳/۳۵۰۲
انحراف معیار	۱/۲۴۶۲۱	۱/۲۱۱۵۲	۱/۰۵۱۵۳	۱/۱۲۰۷۳
مجموع	۰۰/۱۳۷۹	۰۰/۱۹/۱۱	۰۰/۱۱۳۸	۰۰/۱۳۲۵

جدول شماره ۳: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان اعتماد به نیروی انتظامی

سطح اعتماد	فراوانی	درصد	درصد معتبر
خیلی کم	۳۱	۸/۱	۸/۱
کم	۴۸	۱۲/۵	۱۲/۵
متوسط	۷۸	۲۰/۳	۲۰/۳
زیاد	۱۱۷	۳۰/۵	۳۰/۵
خیلی زیاد	۱۱۰	۲۸/۶	۲۸/۶
جمع کل	۳۸۴	۱۰۰	۱۰۰

یافته های استنباطی

جدول شماره ۴: رابطه بین سن پاسخگویان و میزان اعتماد آنان به پلیس

پیش فرض ما وجود رابطه معنی دار بین سن و میزان اعتماد پاسخگویان به پلیس می باشد. لکن با توجه به نتایج بدست آمده از مقدار $\text{sig} = 0/218$ می توان گفت بین دو متغیر مزبور رابطه وجود ندارد. ($\text{sig} = 0/218 < 0/05$). به بیان دیگر فرض H_0 تایید و فرض H_1 رد خواهد شد.

جدول ۴: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون فرضیه اول

متغیر مستقل	متغیر وابسته	تعداد	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
سن	میزان اعتماد به پلیس	۳۸۴	۰/۰۶۳	۰/۲۱۸

جدول شماره ۵: رابطه بین جنس پاسخگویان و اعتماد آنان به پلیس

پیش فرض ما وجود رابطه معنی دار بین جنس و میزان اعتماد پاسخگویان به پلیس می باشد. با توجه به اینکه متغیر جنس اسمی و دو مقوله ای است و متغیر اعتماد به پلیس به صورت فاصله ای می باشد، مناسب ترین آزمون برای بررسی رابطه میان این دو متغیر آزمون T -Test با دو نمونه مستقل می باشد. بنابراین در این پژوهش نیز برای بررسی تفاوت میانگین زنان و مردان در میزان اعتماد به پلیس، از آزمون T مستقل استفاده نمودیم که نتایج آن نشان می دهد، که در میزان اعتماد به پلیس تفاوت معنی داری بین مردان و زنان وجود دارد. از مقدار $t = -3/450$ و $df = 340/264$ و $sig = 0/001$ و اینکه $(sig = 0/000 < 0/05)$ می باشد می توان گفت رابطه معنی دار است.

جدول ۵: نتایج آزمون T مربوط به رابطه بین متغیر جنس و میزان اعتماد به پلیس

جنس	درجه آزادی	T	سطح معنی داری دو سویه
واریانس های برابر	۳۴۰/۲۶۴	-۳/۴۵۰	۰/۰۰۱

اطلاعات جدول شماره ۶ که در زیر به آن اشاره شده است، نشان دهنده رابطه بین میزان قوم گرایی پاسخگویان و اعتماد آنان به پلیس است. پیش فرض ما وجود رابطه معنی دار بین این دو متغیر می باشد که با توجه به نتایج بدست آمده از مقدار $T = 0/088$ و $sig = 0/085$ می توان گفت بین دو متغیر مزبور رابطه وجود ندارد. به بیان دیگر فرض H_0 تایید و فرض H_1 رد خواهد شد. به بیان دیگر نتایج این فرضیه نشان می دهد، افرادی که تعلق بیشتری به قومیت خود دارند و اصطلاحاً قومگراترند، اعتماد کمتری به پلیس دارند و تمایل دارند اختلافاتشان را بصورت درون گروهی و با روش های سنتی، عرفی و قومی خاتمه دهند. همچنین به لحاظ بررسی تفاوت میانگین میزان اعتماد به پلیس در بین قومیت ها، که ما در این پژوهش برای سهولت انجام کار متغیر قومیت را به صورت اسمی (عرب و غیر عرب) در نظر گرفته ایم. نتایج آزمون T -Test با دو نمونه مستقل حکایت از عدم تفاوت در میانگین این دو گروه دارد. و این مساله بدان معناست که قومیت فرد بر میزان اعتماد او به پلیس اثرگذار نمی باشد.



متغیرهای مستقل	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
میزان قوم گرایی	۰/۰۸۸	۰/۰۸۵
دینداری	**۰/۲۳۵	۰/۰۰۰
پایگاه اجتماعی- اقتصادی	*-۰/۱۳۰	۰/۰۱۳
میزان رضایت از زندگی	**۰/۲۹۲	۰/۰۰۰
احساس آنومی	*-۰/۱۲۰	۰/۰۱۹

*sig < ۰/۰۵ **sig < ۰/۰۱

در جدول شماره ۶ نتایج آزمون رابطه بین میزان دینداری پاسخگویان و اعتماد به پلیس نیز قید شده است با این پیش فرض که هرچه افراد از میزان دینداری بیشتری برخوردار باشند، اعتماد بیشتری به پلیس خواهند داشت. همانگونه که مشاهده می شود و با توجه به نتایج بدست آمده از مقدار $R = ۰/۳۷۲$ و $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ می توان گفت بین دو متغیر مزبور با اطمینان ۹۹٪ ($\text{sig} = ۰/۰۰۰ < ۰/۰۱$) رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد.

اطلاعات جدول شماره ۶ همچنین بیانگر رابطه بین پایگاه اجتماعی- اقتصادی پاسخگویان و میزان اعتماد به پلیس می باشد. در این رابطه نیز پیش فرض ما وجود رابطه معنی دار بین پایگاه اجتماعی- اقتصادی پاسخگویان و میزان اعتماد آنان به پلیس است. ملاحظه می شود، با توجه به نتایج بدست آمده از مقدار $R = -۰/۱۳۰$ و $\text{sig} = ۰/۰۱۳$ می توان گفت همبستگی بدست آمده بین دو متغیر مزبور منفی و رابطه معکوس می باشد. به بیان دیگر با بالاتر رفتن پایگاه اجتماعی و اقتصادی میزان اعتماد به پلیس تقلیل می یابد.

همچنین اطلاعات مندرج در جدول شماره ۶ نشان دهنده رابطه بین میزان رضایت از زندگی و میزان اعتماد به پلیس پاسخگویان می باشد. در این باره پیش فرض ما چنین است که، هرچه افراد احساس رضایت بیشتری از زندگی داشته باشند، اعتماد بیشتری به پلیس خواهند داشت. مشاهده می شود، با توجه به نتایج بدست آمده از مقدار $R = ۰/۲۹۲$ و $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ می توان گفت بین دو متغیر مزبور با اطمینان ۹۹٪ ($\text{sig} = ۰/۰۰۰ < ۰/۰۱$) رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد.

علاوه بر این جدول شماره ۶ به بررسی نتایج آزمون رابطه بین احساس آنومی پاسخگویان و میزان اعتماد به پلیس نیز می پردازد. به این معنا که، هرچه افراد احساس آنومی بیشتری کنند، اعتماد کمتری به پلیس خواهند داشت. ملاحظه می گردد با توجه به نتایج بدست آمده

از مقدار $r = -0/120$ و $sig = 0/019$ می توان گفت بین دو متغیر مزبور رابطه معکوس و منفی وجود دارد.

جدول شماره ۷: رابطه بین خاستگاه خانوادگی (شهری/روستایی) پاسخگویان و اعتماد آنان به پلیس

پیش فرض ما در این فرضیه وجود رابطه معنی دار بین خاستگاه خانوادگی و میزان اعتماد به پلیس و وجود تفاوت بین میانگین خاستگاه خانوادگی شهری و روستایی می باشد. با توجه به اینکه متغیر خاستگاه خانوادگی (شهری و روستایی) اسمی و دو مقوله ای است و متغیر اعتماد به پلیس به صورت فاصله ای می باشد، مناسب ترین آزمون برای بررسی رابطه میان این دو متغیر آزمون T -Test با دو نمونه مستقل می باشد. بنابراین در این پژوهش نیز برای بررسی تفاوت میانگین داشتن خاستگاه شهری یا روستایی در میزان اعتماد به پلیس، از آزمون T مستقل استفاده نمودیم که نتایج آن نشان می دهد، که در میزان اعتماد به پلیس تفاوت معنی داری بین کسانی که خاستگاه شهری و روستایی دارند وجود ندارد. از مقدار $t = -1/361$ و $df = 308$ و $sig = 0/175$ و اینکه $(sig = 0/175 > 0/05)$ می باشد می توان گفت رابطه معنی دار نیست.

جدول ۷: نتایج آزمون T مربوط به رابطه بین متغیر خاستگاه خانوادگی و اعتماد به پلیس

خاستگاه خانوادگی	درجه آزادی	T	سطح معنی داری دو سویه
واریانس های نابرابر	۳۰۸	-۱/۳۶۱	۰/۱۷۵

تحلیل چند متغیره

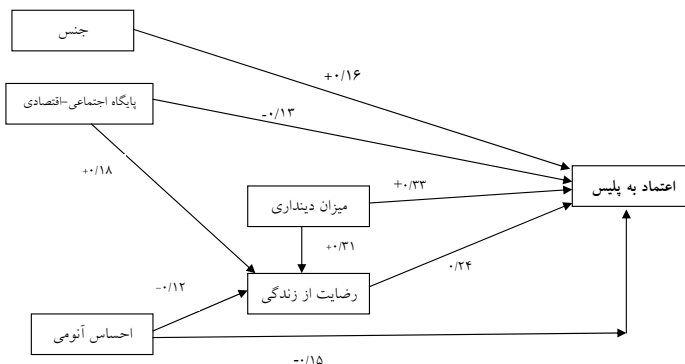
بر اساس آمار بدست آمده از جدول شماره ۸ مشاهده می شود که متغیرهای مستقل روی هم توانسته اند ۴۶ درصد ($R^2 = 0/46$) واریانس متغیر وابسته (اعتماد به پلیس) را تبیین نمایند همچنین بر اساس این جدول بیشترین تأثیر بر متغیر وابسته را متغیر میزان دینداری با وزن داشته است.

جدول شماره ۸: ضریب تعیین R^2 متغیر میزان اعتماد به پلیس

Model	ضریب همبستگی چندگانه (R)	R square ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده Adjusted R square
۱	۰/۶۷۹	۰/۴۶۱	۰/۳۵۲

Model	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	f آماره	سطح معنی داری
۱	۱۲۰۵۹/۳۸۲	۵	۸۶۹/۸۴۸	۴۲/۶۴۵	۰/۰۰۰

تحلیل مسیر: مدل معناداری بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته



بحث، نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان اعتماد به پلیس در مواجهه و حل نزاع های دسته جمعی به عنوان یک مساله اجتماعی صورت گرفته است. دلیل انتخاب شهرستان اهواز به عنوان یکی از کلانشهرها و یکی از شهرهای استان خوزستان این است که همواره با پدیده نزاع جمعی مواجه بوده است. تعداد ۳۸۴ نفر از جمعیت ۱۵ سال و بالاتر با استفاده از فرمول نمونه گیری کرجسی و مورگان به عنوان جمعیت نمونه در نظر گرفته شد. به لحاظ میانگین اعتماد به نهادهایی که به نوعی در حل نزاع های دسته جمعی نقش داشتند، نیروی انتظامی با میانگین ۳/۵۹۱۱ بیشترین میزان اعتماد را از دیدگاه پاسخگویان داشته و سایر نهادها به ترتیب معتمدین و شیوخ محلی (۳/۳۵۰۲)، دادگستری (۲/۹۶۳۵) و شوراهای حل اختلاف (۲/۹۱۴۱) در رده های بعدی قرار گرفتند. به بیان دیگر و به لحاظ فراوانی پاسخگویان در مورد میزان اعتماد به پلیس، ۵۹/۱ درصد از جمعیت نمونه در حد خیلی زیاد و زیاد به پلیس اعتماد داشتند. این نکته حائز اهمیت که در این پژوهش مشاهده گردید و نشان دهنده بالاتر بودن میانگین اعتماد به افراد معتمد محلی و ریش سفیدان نسبت به نهادهای رسمی از قبیل شوراهای حل اختلاف و دادگستری بود نشأت گرفته از ساختار قبیله ای حاکم بر اکثر این مناطق و جایگاه این شیوخ محلی است که محققین این مساله را بخوبی پیش بینی می نمودند. در مجموع اعتماد به پلیس مطلوب و در حد بالایی ارزیابی شده است که این مساله ضمن

Archive of SID

ایجاد امیدواری، نشان از موفقیت دست اندرکاران پلیس در حل مساله نزاع های جمعی دارد و آنها را به تلاش بیشتر در راستای جلب رضایت و افزایش میزان اعتماد مردم می نماید. به لحاظ نظری و بر پایه نظریه زتومکا، نحوه عملکرد و گزارشات، اخبار و اطلاع رسانی پلیس برای افزایش اعتماد موثرتر است که نتایج این تحقیق نیز این مساله را نشان می دهد. لذا مسئولین نیروی انتظامی بایستی در این راستا اهتمام بیشتری داشته باشند. همچنین بر اساس رویکرد روان شناسی مثبت نگر بالا رفتن احساس شادمانی و رضایت افراد از زندگی منجر به بالا رفتن میزان اعتماد اجتماعی در جامعه خواهد شد که نتایج پژوهش حاضر نیز موید این مطلب است لذا با تهیه کاربست لازم از تحقیق می توان پیشنهادهایی را به نهادهای متولی امر ارائه نمود که نهایتاً اعتماد عمومی در سطح جامعه را به پلیس ارتقا داد.

به لحاظ بررسی و مقایسه این پژوهش با تحقیقات مشابه، تاکنون در جامعه آماری مورد مطالعه یعنی شهر اهواز، هیچگونه تحقیقی در این مورد انجام نشده و این کار نخستین تحقیقی است که انجام شده است. لذا به پژوهشگرانی که در صدد انجام چنین کاری هستند پیشنهاد می شود ضمن گسترش حوزه مطالعه به شهرهای دیگر استان خوزستان که مساله نزاع های جمعی در آنها بیشتر است و ضرورت اعتماد بیشتر مردم به پلیس را می طلبد به بررسی میزان امید مردم به حل مسائل دیگر توسط پلیس را در آینده نیز مورد مطالعه قرار دهند.

بررسی روابط بین متغیرها نشان داد، از بین ۸ فرضیه ای که با توجه به مبانی نظری و تناسب با جامعه شهری اهواز تدوین شده بودند، متغیرهای مستقل جنس، میزان رضایت از زندگی، تحصیلات، دینداری با متغیر وابسته یعنی اعتماد به پلیس دارای رابطه معنی دار بودند و متغیرهای سن، قومگرایی و خاستگاه خانوادگی معنی دار نبودند و رابطه متغیر احساس انومی و اعتماد به پلیس رابطه ای منفی بود.

در خاتمه نتایج این پژوهش بطور خلاصه نشان داد که افزایش میزان رفاهیات زندگی و به دنبال آن بالا رفتن میزان رضایت از زندگی و ترویج فرهنگ سوادآموزی و بالا بردن سطح سواد مردم و همچنین تقویت میزان دینداری می تواند به افزایش اعتماد مردم به پلیس کمک نماید.

پیشنهادها

بر اساس یافته های تحقیق و در راستای کاربردی نمودن این نتایج و همچنین به منظور

جلب اعتماد بیشتر شهروندان به پلیس، پیشنهادهای زیر ارائه خواهد شد:

- ۱- سعی شود آشنایی با پلیس و رعایت قوانین و همچنین فرایند اعتمادسازی از کودکی به افراد آموخته شود (اعتماد بنیادین) و یا اینکه در برنامه ها و فعالیت های آموزشی مدارس به مبحث قانونمندی و اعتماد به پلیس بیشتر توجه شود تا به خوبی نهادینه گردد.
- ۲- برگزاری کلاسها و جلسات هم اندیشی با مردم و معتمدین محلی و ارائه برنامه ها و عملکرد پلیس در جهت ایجاد و بالابردن سطح امیدواری مردم به آینده پلیس.
- ۳- با توجه به معنی دار بودن میزان دینداری با اعتماد به پلیس سعی شود از طریق ائمه جمعه و روحانیون عملکرد موفق و کارآمد پلیس نیز اطلاع رسانی شود.
- ۴- استفاده بیشتر از توان رسانه ها خاصه صدا و سیما برای ارائه تصویری کارآمد، مقتدر و مثبت از پلیس مانند راه اندازی و داشتن کانال ها و شبکه های ارتباطی مانند رادیو پلیس، استودیوی خبر پلیس در جهت اطلاع رسانی سریع و صحیح در استان خوزستان به دو زبان عربی و فارسی نیز می تواند تاثیر به سزایی در افکار عمومی داشته باشد که متعاقباً منجر به افزایش اعتماد مردم به پلیس خواهد شد.
- ۵- ارتقای سطوح شادکامی و رضایت از زندگی در شهروندان و همچنین افزایش شادمانی ذهنی افراد از طریق برنامه های فرهنگی مناسب.
- ۶- شناسایی افراد با نفوذ محلی در راستای مواجهه بهتر با مساله نزاع های دسته جمعی و همچنین تسهیل در امر اعتماد سازی در بین اقوام.
- ۷- تلاش در راستای رفع موانع رضایتمندی مردم از ناجا و رسیدگی بیشتر به شکایات و درخواست های مردم.
- ۸- ارائه آموزش های لازم و کاربردی به کارکنان پلیس جهت ارائه تصویری مطلوب و مناسب از ناجا برای مردم و تلاش در راستای ارتقاء سطح توانمندی ها و قابلیت های فردی و گروهی پلیس برای افزایش میزان اعتماد به پلیس و آینده نیرو. همچنین استفاده از یونیفرم و لباس مرتب و شکیل و به نمایش گذاردن ظاهری تحسین برانگیز توسط پلیس برای جلب اعتماد بیشتر مردم.
- ۹- در دسترس بودن پلیس و حضور به موقع و سریع در مواقع نیاز و اضطرار و همچنین برخورد قاطعانه با مخلین نظم و امنیت اجتماعی برای بالابردن میزان اعتماد مردم به پلیس.

- ۱- امیر کافی، مهدی (۱۳۸۰)، اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن. نمایه پژوهش، سال پنجم، شماره ۱.
- ۲- انعام، راحله (۱۳۸۱)، بررسی اعتماد بین شخصی در بین روستائیان نمونه شهرستان شهریار، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی، تهران: دانشگاه الزهراء.
- ۳- اوچاقولو، سجاد؛ زاهدی، محمدجواد (۱۳۸۲)، بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان، تهران: مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۴، ص. ۹۲-۱۵۲.
- ۴- بالاخانی، قادر (۱۳۸۵)، رسانه جمعی و اعتماد: بررسی رسانه های جمعی بر اعتماد اجتماعی (مطالعه موردی شهروندان تهرانی)، مشهد: مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، بهار و تابستان.
- ۵- بیات، بهرام (۱۳۸۳)، سرمایه اجتماعی، معاونت اجتماعی ناجا، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، پیش شماره سوم، صص ۶۸-۸۷.
- ۶- جلالی پور حمیدرضا (۱۳۸۵)، فروپاشی یا آشفستگی اجتماعی در ایران ۱۳۷۶-۱۳۸۴، تهران: مجله جامعه شناسی ایران، دوره هفتم، شماره ۳، ص ۵۹-۷۵.
- ۷- چلبی، مسعود (۱۳۷۵)، جامعه شناسی نظم: تشریح و تحلیل نظریه نظم اجتماعی، تهران: نشر نی.
- ۸- چلبی، مسعود، امیر کافی، مهدی (۱۳۸۳)، تحلیل چند سطحی انزوای اجتماعی، تهران: نامه علوم اجتماعی، دوره پنجم، شماره دو، ناشر انجمن جامعه شناسی ایران.
- ۹- ربیعی، کامران (۱۳۸۳)، بازی یک نفره، کتاب ماه علوم اجتماعی، شماره ۸۹، صص ۶۵-۶۲.
- ۱۰- رونالد، اینگلهارت (۱۳۷۳)، تحول فرهنگی در جوامع پیشرفته، ترجمه مریم وتر، انتشارات کویر، چاپ اول.
- ۱۱- ریتزر، جرج (۱۳۷۹)، نظریه اجتماعی در دوران معاصر، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر علمی.
- ۱۲- زتومکا، پیوتر (۱۳۸۷)، اعتماد نظریه جامعه شناختی، ترجمه غلامرضا غفاری، تهران: نشر شیرازه، چاپ دوم.
- ۱۳- سیاهپوش، امیر (۱۳۸۷)، تحلیل مطالعات سرمایه اجتماعی در ایران، تهران: نشرراهبرد فرهنگ شماره سوم، پاییز.
- ۱۴- سیدمن، استیون (۱۳۸۶)، کشاکش آرا در جامعه شناسی، ترجمه هادی جلیلی. تهران: نشر نی.
- ۱۵- شارعبور، محمود (۱۳۸۰)، فرسایش سرمایه ی اجتماعی و پیامدهای آن، تهران: نامه انجمن جامعه شناسی ایران، شماره ۳.
- ۱۶- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۸۵)، پایان نظم: بررسی سرمایه ی اجتماعی و حفظ آن، ترجمه غلامعباس توسلی، تهران: حکایت قم نوین.
- ۱۷- فیلد، جان (۱۳۸۸)، سرمایه اجتماعی، ترجمه غلامرضا غفاری وحسین رضائی، تهران: انتشارات

کویر، چاپ دوم.

- ۱۸- کسل، فیلیپ (۱۳۸۳)، چکیده آثار گیدنز، ترجمه حسن چاووشیان، تهران: انتشارات ققنوس، چاپ اول.
- ۱۹- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷)، پیامدهای مدرنیت، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر مرکز، چاپ سوم.
- ۲۰- ورسلی، پیتر (۱۳۸۸)، نظریه های جامعه شناسی نظم، ترجمه دکتر سعید معیدفر، تهران: انتشارات جامعه شناسان، چاپ اول.
- ۲۱- افتخاری، اصغر (۱۳۸۲)، گزارش سرمایه اجتماعی و امنیت ملی جمهوری اسلامی ایران، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- ۲۲- پاتنام، رابرت (۱۳۸۰)، دموکراسی و سنت های مدنی، ترجمه دلفروز، تهران: روزنامه اسلامی.
- ۲۳- شمعانی، علی (۱۳۸۱)، ثبات اجتماعی و بحران توزیع (تحلیل ثانویه یافته های پیمایشی ملی ارزش ها و نگرش های ایرانیان)، تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، دفتر طرح های ملی.
- ۲۴- شایگان، فریبا (۱۳۸۴)، نقش پلیس در اعتماد سیاسی، تهران: دانشگاه علوم انتظامی، فصلنامه دانش انتظامی، سال هفتم، شماره اول.
- ۲۵- شایگان، فریبا (۱۳۸۷)، بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس (مطالعه موردی شهر تهران)، تهران: دانشگاه علوم انتظامی، فصلنامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره دوم.
- ۲۶- سلیمی، علی و داوری، محمد (۱۳۸۰)، جامعه شناسی کجروی، قم: پژوهشکده حوزه و دانشگاه.
- ۲۷- زتومکا، پیوتر (۱۳۸۷)، اعتماد، یک نظریه جامعه شناختی، ترجمه فاطمه گلابی، تبریز: نشر مترجم.
- ۲۸- خرسند بهشتی، حسن (۱۳۸۵)، تاثیر رفتار پلیس بر جلب اعتماد جوانان پسر دبیرستان منطقه ۴ تهران: معاونت اجتماعی ناجا، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال دوم، شماره ششم و هفتم.
- ۲۹- اینگلهارت، رونالد (۱۳۷۳)، تحول فرهنگی در جوامع صنعتی پیشرفته، ترجمه مریم وتر، تهران: تهران نشر.
- ۳۰- چلبی، مسعود (۱۳۷۲)، وفاق اجتماعی، تهران: نامه علوم اجتماعی، انتشارات دانشگاه تهران، جلد دوم، شماره سوم.
- ۳۱- محسنی تبریزی، علیرضا (۱۳۷۰)، بیگانگی، نامه علوم اجتماعی، انتشارات دانشگاه تهران جلد دوم، شماره دو.
- ۳۲- وثوقی، منصور و گلیچ، نصراله (۱۳۸۷)، بررسی جامعه شناختی سطح اعتماد اجتماعی زنان به پلیس در شهر تهران، معاونت اجتماعی ناجا، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال چهارم، شماره سیزدهم.

33- Alesina, slbertoo and eliana la ferrara (2002), (who trust others). Journal of public economi.

34- Carr, Alan., 2003. Positive Psychology. Handbook of psychology. New York : Brunner – Routledge Press.

35- Haerpter, (1993) (political trust in societies under truns for mations).
www.google.

36- Erikson, erik h. 1950. Childhood and society. New York : Norton.

37- Mistal, barara a. 1996. Trust in modern societies. Oxford : Blackwell,
Nordic exceptionalism? Bestell- nr./order no. : sp I, iss 1612-346.

38- Johnson, W., and Krueger, R.F. 2006. How money buys happiness: genetic and environmental processes linking finances and life satisfaction. Journal of Personality and Social Psychology. Vol 90, Issue4,pp.680-691.

39- Seligman, M.E.P., Steen, T., Park, N. and Peterson, Ch., (2005). «Positive psychology progress: empirical Vlidation of Interventions». American Psychologist. Vol 60, Issue 5, pp.410-421.

40- Stone. Wendy (2001). Measuring social capital to wards a theoretically in firmed measurement framework for researching capital in family and community life. Australian institute of family studies research paper, no 74.

41- Venlasalmi. Mirdasmolej and jannedivuori (2007) (crime victimization, exposure to crime news and social trust among adolescents), young vol 15(3): 255-272.

42- Field, john (2003) (social capital rautledge). London and new york.

43- Schiffman, leon (2002) trusting souls: a segmentation of the voting public. Psycho logy and marketing.Hobaken, vol 19. Iss 12.

44- Szekelyi marking. A &borna (2003) the interpretation of trust in empirical research. www.Google.Com

45- Putnam. Robert. D (2000). Bowling alone. New York: touch stone book. Published by :simon&shcufter.