

پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران
سال هشتم، شماره پیاپی ۲۴، شماره اول، بهار ۱۳۹۸
تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۱/۲۸ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۷/۲۹
صص ۶۱-۸۴

زمینه‌ها و دلالت‌های نظم اجتماعی؛ مطالعه کیفی کارکنان ناجا

امید قادرزاده*، دانشیار، گروه جامعه‌شناسی، دانشگاه کردستان، ایران

ogh1355@gmail.com

روح‌الله بخشیان، کارشناس ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه کردستان، ایران

r.bakhshian65@gmail.com

چکیده

هدف پژوهش حاضر واکاوی، شناسایی معانی، زمینه‌ها و راهبردهای برساخت نظم اجتماعی به میانجی تجربه زیسته نمونه‌ای از کارکنان ناجا است. رویکرد مدنظر ما از نوع کیفی بوده و با روش نظریه زمینه‌ای با انتخاب میان‌نمونه‌ای از کارکنان ناجا در شاهین‌دژ انجام شده است. همچنین، برای انتخاب نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری هدفمند با بیشترین تنوع و برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه نیمه‌ساخت یافته استفاده شده است و در نمونه پژوهش، ۳۲ نفر از افسران ناجا مشارکت داشته‌اند. برای کارکنان ناجا نظم اجتماعی چارچوب‌مدار و قانون‌مدار است و در تقابل با نامنی تعریف می‌شود؛ چنانکه متضمن مشارکت اجتماعی و نهادی است. از نظر کارکنان ناجا نظم اجتماعی به کمک فرهنگ‌سازی در بر داشتن قواعد، تعمیق شهروندی، وجدان کاری کارگزاران نظم اجتماعی و اقدامات و رویکردهای بسترمند و اقتضایی بر ساخته می‌شود. آنها پی‌ریزی و قوام‌بخشی نظم اجتماعی را به استفاده از راهبردهایی چون اعتمادسازی اجتماعی - نهادی، عدالت رویه‌ای، انعطاف‌پذیری در روش، و ارتقا- کارآمدی سازمانی وابسته می‌دانند. بازسازی معنایی بر درک و تفسیر کارکنان ناجا از جهان اجتماعی و اعیان اجتماعی و بازسازی فرهنگی بر «سازش‌ناپذیری با مخلان نظم عمومی و افراد فرصت‌طلب»، «پذیرش اعتراض و مطالبه‌محوری»، «ضرورت مدیریت فضای مجازی» و «بازگشت به هویت اسلامی» دلالت دارد. مقوله هسته نیز ناظر بر «مسئله‌ساز شدن نظم اجتماعی؛ نظم اجتماعی در میانه نظم انتظامی و نظم انسجامی» است که بر اختلاطی شدن نظم اجتماعی و وجود هم‌زمان وجوه آمرانه و اجتماعی (برگرفته از جامعه و مشارکت اجتماعی) دلالت دارد.

واژه‌های کلیدی: کارکنان ناجا، نظم اجتماعی، نظم انتظامی، نظم انسجامی، اجتماعی کردن پلیس

*نویسنده مسئول: ۰۹۱۲۲۸۹۴۱۲۵

مقدمه و بیان مسئله

یکی از مسائل و موضوعات مدنظر عالمان اجتماعی و سیاسی، چگونگی و چرایی نظم اجتماعی به شکل بنیان انسجام اجتماعی و دوام حیات اجتماعی است. جوامع مختلف، برای برقراری و تداوم نظم در حیات اجتماعی به‌جز سازوکارهای رسمی و آمرانه، به منابع فرهنگی و اجتماعی نیاز دارند. بنانهاده‌شدن ساختار نظم اجتماعی بر اموری چون قراردادهای اجتماعی، قانون‌مداری، نهادمندسازی و تکوین نهادهای اجتماعی و توجه هم‌زمان به آزادی‌های مدنی، تخصصی‌شدن نظام‌ها و کارگزاران نظم اجتماعی ازجمله پلیس را ضروری ساخته است. با این وصف، تخصص‌گرایی و نظام‌های مدرن مراقبت و تنبیه، به میانجی تکنولوژی‌ها و فن‌آوری‌های نوین، بدون همکاری، مساعدت و درگیرساختن اجتماعات مختلف در مسائلی چون این موارد، چندان کارایی و اثربخشی نخواهند داشت: مدیریت، کنترل جرائم و آسیب‌های اجتماعی و تحقق نظم و انسجام اجتماعی. چنین ضرورت‌هایی حضور «پلیس جامعه‌محور» را راهبرد اصلی مدیریت آسیب‌های اجتماعی و حفظ نظم اجتماعی کرده است. «طرح ایده پلیس جامعه‌محور و امنیت انتظامی «اجتماعی‌شده» پیوند سازمان پلیس را از پیوند صرف با نهاد حکومت و دولت فراتر برده است؛ به‌طوری‌که باوجود شناخته‌شدن سازمان پلیس به‌صورت سازمانی رسمی و حکومتی نمی‌شود ارتباط و درهم‌تیدگی آن را با نهادهای اجتماعی، فرهنگی و حتی اقتصادی نادیده گرفت» (حبیبزاده و سلطانی، ۱۳۹۵: ۱۹۲). «چگونگی تعامل پلیس با مردم و اعتماد این سازمان به مردم، در مشروعیت و مقبولیت این سازمان در نزد مردم اثرگذار است» (غلامی‌زینی، ۱۳۹۱: ۷۵).

امروزه، مدیران اجرایی پلیس متفق‌القول هستند که حمایت و پشتیبانی مردم از پلیس به دلیل موفقیت فعالیت‌های پلیسی مهم است. حمایت مردم برای مشروعیت پلیس، بنیادی و اساسی است و همچنین، همکاری مردم در کاهش جرم نیز مؤثر است. گذشته از آن، طبق شواهد زیاد موجود حمایت

مردم از پلیس به رفتار منصفانه و حرفه‌ای پلیس بستگی دارد (میلر و هس، ۱۳۹۰: ۸). در صورت وجود تبعیض از جانب مجریان قانون، مردم رویه‌های اعمال قانون را عادلانه نمی‌دانند و در این وضعیت، نسبت به مجریان قانون بی‌اعتماد خواهند شد (فیروزجانیان، ۱۳۸۹: ۳۸۴).

براساس یافته‌های پژوهش رادفر و حبیبزاده، عملکرد ناجا (در دسترس بودن پلیس، حضور مستمر در محیط‌های عمومی، رضایت از عملکرد، برخورد با متخلفان، تعهد و مسئولیت‌پذیری، رعایت حریم خصوصی و ...) ازجمله مؤلفه‌های اجتماعی تأثیرگذار بر احساس امنیت اجتماعی شهروندان به شمار می‌روند (رادفر و حبیبزاده، ۱۳۹۷: ۵۳). مطابق شواهد تجربی در میان مردم و مراجعان نسبت به دستگاه‌های انتظامی نوعی تردید وجود دارد و بیشترین شکایات انجام‌شده، به حوزه کلانتری‌ها و پلیس راهور مربوط هستند؛ به‌طوری‌که این دو ارگان، بیشتر از همه سازمان‌ها برای تماس، ارتباط و تعامل با مردم ظرفیت دارند و از کارگزاران رسمی نظم اجتماعی محسوب می‌شوند (حبیبزاده و سلطانی، ۱۳۹۵: ۱۹۳). بنا به اظهارات یکی از فرماندهان بلندپایه ناجا^۱ هفتاد درصد شکایت‌های مردمی از پلیس، به رفتار کارکنان مربوط بوده و رفتار پلیس هنوز به‌طور مطلوب استانداردسازی نشده است. جدا از ماهیت اجباری قوانین که احتمالاً به نارضایتی عمومی منجر می‌شود، اموری مانند شیوه تفسیر قوانین، نحوه خوانش کارگزاران رسمی انتظامی از نظم اجتماعی و منابع آن و جایگاه مردمی مدنظر آنها برای برساخت این نظم، در تعدیل فاصله اجتماعی مؤثر است. آنچه اهمیت این مسئله را دوچندان می‌کند، پذیرش این واقعیت است که مردم عملکرد مسئولان و کارگزاران رسمی را از نظام سیاسی جدا نمی‌دانند و هر نوع نارضایتی و خرسندی از مأموران و کارگزاران نظم اجتماعی ضمن تعمیم‌یافتن به مقیاس نظام سیاسی و نوشته‌شدن به پای این نظام، زوال مقبولیت و مشروعیت سیاسی را در پی خواهد داشت. زوال

۱ سردار احمدی مقدم (۱۳۸۷): به نقل از پایگاه خبری قدس آنلاین

احمدیان، ۱۳۸۸؛ ساعی و بخشی، ۱۳۹۱؛ دوستی و فلاحی، ۱۳۹۴؛ حبیب‌زاده و سلطانی، ۱۳۹۵) و خود کارکنان ناجا به مثابه یکی از کارگزاران نظم و امنیت اجتماعی و اکاوی نشده‌اند. در ادبیات تجربی موجود، درخصوص قانون‌گرایی، منشور اخلاقی پلیس، اعتماد و نوع نگرش و مشارکت و تعامل متقابل و دوسویه مردم با پلیس و عوامل مؤثر بر آن، پژوهش‌های پیمایشی چشمگیری انجام شده است که اجمالاً به آنها اشاره می‌شود.

براساس یافته‌های پژوهش پیمایشی عبدالرحمانی و حبیب‌زاده (۱۳۹۵) با عنوان «نقش ارتباطات بین‌سازمانی نیروی انتظامی در ارتقاء امنیت عمومی (مورد مطالعه: شهر بندرعباس)» از نظر برخی از مدیران، فرماندهان و کارشناسان درون و برون سازمانی نیروی انتظامی، نخبگان و مسئولان قوه قضائیه استان هرمزگان، اولویت‌های سه‌گانه ارتباطی نیروی انتظامی با سازمان‌های رسمی و غیررسمی به ترتیب عبارت‌اند از: نهادهای خدماتی شهر (شهرداری و شورای اسلامی)، نهادهای سیاسی شهر (فرمانداری و بخشداری) و نهادهای اجتماعی شهر (رسانه‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد) که این اولویت‌ها برای تأمین امنیت عمومی ضرورت دارند.

احمدی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی پیمایشی با نام «مؤلفه‌های اجتماعی - فرهنگی و مشارکت‌محوری مردم و پلیس» نشان داده‌اند میزان مشارکت و همکاری مردم با پلیس در سنجش نسبتاً کم است و سازمان‌های مردم‌نهاد، بیش از بقیه نهادها بر مشارکت‌محوری مردم تأثیر دارند. طبق نتایج پژوهش احمدی‌مقدم و محمدی‌نیا (۱۳۹۵) به نام «بررسی تأثیر فرهنگ و ارزش‌های مشترک سازمانی بر جامعه‌محوری پلیس» متغیرهای دانش سازمانی، نمادهای سازمانی و اخلاق حرفه‌ای کارکنان ناجا بر تحقق رویکرد اجتماع‌محوری پلیس تأثیر دارند. دوستدار و غفاری (۱۳۹۵) در مقاله پیمایشی خود «تبیین نظری سرمایه اجتماعی پلیس؛ تلاش برای مفهوم‌سازی» نشان داده‌اند سرمایه اجتماعی پلیس با ابعاد «اعتماد مردم به پلیس»، «مشارکت مردم با پلیس»، «اقتدار پلیسی»، «مقبولیت و

اعتماد نهادی و ارتباط نهادی نیز زمینه‌های بی‌اعتنایی سیاسی و مشارکت منفی را فراهم خواهد آورد (پناهی، ۱۳۸۱: ۱۴۶).

پژوهش حاضر به دلیل استفاده از روش‌شناسی کیفی برای ورود به دنیای کارکنان ناجا اهمیت دارد. در این خصوص، مطالعه دیدگاه‌های کارکنان ناجا درباره زمینه‌ها و دلالت‌های معنایی نظم، در فهم و تحلیل این موضوع اجتماعی بسیار راه‌گشا است؛ زیرا این نظم عمدتاً از جانب دستگاه‌های متولی برقراری نظم و مأموران ناجا اعمال می‌شود. فهم و تحلیل نظم اجتماعی ممکن است به اصلاح ساختارهای مدیریتی و ایجاد رویکرد و نگرش جدید تعامل‌گرایانه و مشارکت‌جویانه پلیس نسبت به شیوه ایجاد و برقراری نظم و امنیت، کمک کند. بنا به مفروضات رویکرد تفسیرگرایی اجتماعی و نگاه کنشگرانه آن به افراد، کارکنان ناجا، براساس جایگاه اجتماعی، موقعیت سازمانی و منابع در دسترس، تفاسیر مختلفی از جامعه، نظم و مجاری تکوین و تداوم آن دارند و در برساخت اجتماعی نظم در جامعه اثرگذار هستند. در اینجا سؤال‌های مطرح عبارت‌اند از: نظم اجتماعی برای کارکنان ناجا چه معنایی دارد و در زمینه برساخت نظم اجتماعی چه جایگاهی برای افراد، اجتماعات و گروه‌های مختلف جامعه قائل‌اند؟ و همچنین، از نظر کارکنان ناجا مجاری و شیوه‌های دستیابی به نظم اجتماعی کدام موارد هستند؟ یکی از اهداف اصلی این پژوهش، شناسایی و واکاوی فهم این کارکنان در میدان مدنظر (شاهین‌دژ) است؛ زیرا در این حیطه، این مسئله به دلیل بافت چندفرهنگی و چندقومیتی اهمیت مضاعفی پیدا می‌کند.

مرور تجربی

در پژوهش‌های موجود و مرتبط با نقش و جایگاه پلیس در امنیت و نظم اجتماعی نگاه و رویکرد مسلط، ماهیت کمی و بیرونی دارد و فهم و پنداشت کارکنان ناجا در کم و کیف نظم اجتماعی مغفول مانده است. گذشته از آن، در پژوهش‌های موجود، مخاطب بیشتر مردم و جامعه بوده است (کامران و

مردم، به افزایش مشارکت مردم با پلیس منجر می‌شود. سارجنت و همکاران (2013) در پژوهشی به آزمون عدالت‌رویه‌ای در ایجاد اعتماد و همکاری با پلیس در استرالیا توجه کرده‌اند. بر مبنای نتایج این مقاله، عملکرد پلیس بر میزان تمایل مردم به اعتماد به پلیس بیشتر تأثیرگذار بوده است.

طبق پژوهش شاپ^۲ (2012) یعنی «مقایسه میزان اعتماد شهروندان به پلیس در میان کشورهای اروپایی» پیش‌بینی کننده‌های قوی برای تعیین میزان اعتماد این موارد هستند: میزان فساد در مقیاس کشوری و میزان رضایت مردم از عدالت‌رویه‌ای.

پژوهش ایچی یامورا^۳ با عنوان «نقش پلیس و سرمایه اجتماعی در رد موانع جرم در ژاپن» نشان می‌دهد پلیس و سرمایه اجتماعی میزان جرم را کاهش می‌دهند (دوستی و فلاخی، ۱۳۹۴: ۱۲۶). بر مبنای نتایج پژوهش تایلر^۴ (2005) در زمینه «اعتماد و اطمینان به پلیس» سیاست‌ها و رویه‌های به‌کارگرفته‌شده از طرف پلیس، در مقایسه با توانایی پلیس در کنترل جرم و جنایت و بی‌قانونی نقش مهم‌تری در ایجاد و حفظ اعتماد داشته است.

بر اساس نتایج پژوهش ماکسن و همکاران^۵ (2003) با عنوان «عوامل مؤثر بر نگرش مردم به پلیس در ایالات لس‌آنجلس آمریکا» افراد دارای رابطه غیررسمی با پلیس، در مقایسه با افرادی با رابطه رسمی برداشت مثبت‌تری نسبت به عملکرد پلیس داشته‌اند. همچنین، افراد سابقاً قربانی جرم، از عملکرد پلیس کمتر رضایت داشته‌اند.

سازه‌های مفهومی و نظری

نظم اجتماعی از جمله موضوعاتی محسوب می‌شود که از همان اوان پیدایش جامعه‌شناسی به یک دغدغه و مفهوم

مشروعیت^۱، «پذیرش مردمی» و «منزلت و وجهه اجتماعی پلیس» سنجیده می‌شود. مطابق پیمایش حبیب‌زاده و سلطانی (۱۳۹۵) با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی پلیس» از نظر رانندگان شهر تهران، در زمینه تولید و بازتولید سرمایه اجتماعی پلیس ناجا اعتماد اجتماعی، بیشترین تأثیر و تعامل اجتماعی، کمترین تأثیر را دارد.

دوستی و فلاحی (۱۳۹۴) در پژوهش پیمایشی خود «سرمایه اجتماعی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در میان اقوام، اقشار و پیروان مذاهب» مشخص کرده‌اند بُعد اعتماد به ناجا بیشتر از متوسط و ابعاد بهره‌مندی، ارتباط و همکاری کمتر از حد متوسط است. باصری و حاتمی (۱۳۹۲) در پژوهشی به نام «بررسی اقتدار پلیس بر اساس دیدگاه کارکنان نیروی انتظامی و نخبگان دانشگاهی» نشان داده‌اند شاخص‌های اقتدار قانونمند (۷۳)، سنتی (۶۹)، فرهنگمند (۶۷)، نخبگان (۶۴) و زورمندانه (۵۳) به ترتیب بیشترین نمره را دارند. نتایج پژوهش پیمایشی غلامی‌زرینی (۱۳۹۱) با عنوان «رابطه منشور اخلاقی پلیس و تأمین نظم و امنیت جامعه» نشان می‌دهد با افزایش جرائم و تخلفات شغلی کارکنان، میزان نظم و امنیت در جامعه کاهش می‌یابد. بر اساس یافته‌های مقاله شارع‌پور (۱۳۸۸) یعنی «بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی به نیروی انتظامی (مطالعه موردی استان مازندران)» قضاوت افراد نسبت به پلیس، از عملکرد سایر دستگاه‌های اجرایی به شدت تأثیر می‌پذیرد.

نوروزی (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان «موانع و مشکلات جلب مشارکت مردمی در کلانتری‌های شمال شرق تهران»، مسائلی مانند آموزش کارکنان، منابع و امکانات کلانتری‌ها، آموزش همگانی، ساختار و تشکیلات پلیس، فرهنگ عمومی و فرهنگ سازمانی پلیس را از اصلی‌ترین موانع مشارکت مردم با کلانتری عنوان کرده است. در خصوص مشارکت مردم با ناجا پژوهش شرافتی‌پور (۱۳۸۶) با نام «عوامل مؤثر بر افزایش مشارکت مردم در حوزه نظم و امنیت عمومی با تکیه بر نقش پلیس» نشان می‌دهد تعامل گرم و متقارن پلیس با

¹ Sargeant et al.

² Schaap

³ Yamora

⁴ Tyler

⁵ Maxson

جدیدی از اخلاقیات برای جلوگیری از فروپاشی و ازهم‌گیسختگی جامعه ضرورت دارد؛ زیرا نظمی که مبتنی بر تمایزپذیری و پذیرش تفاوت‌ها و وابستگی متقابل و به میانجی گروه‌بندی‌های حرفه‌ای شکل می‌گیرد، نظمی ارگانیک است و ماهیت انسجامی^۲ دارد (کاف و همکاران، ۱۳۸۸: ۴۹). به بیان دیگر می‌شود ادعا کرد برای نخستین بار در علوم اجتماعی دورکیم تفاوت‌ها را مانع انسجام و نظم اجتماعی ندانست و حتی بالقوه آنها را عاملی برای تثبیت نظم و انسجام قلمداد کرد.

تالکوت پارسونز در زمره جامعه‌شناسانی محسوب می‌شود که در توصیف و تبیین نظم اجتماعی بر پایه الگوی وفاق جامعه، از دورکیم پیروی کرده است. مسئله اساسی نظریه تحلیل کنش پارسونز، نظم اجتماعی است. پارسونز، در هر مقیاسی چهار شکل کارکردی عام را برای هر نظام اجتماعی مطرح می‌کند: انطباق با محیط، دستیابی به هدف، انسجام و حفظ انگاره‌های فرهنگی. پارسونز، مشکل اساسی نظم اجتماعی را عمدتاً در بعد انسجامی می‌بیند. حل مسئله نظم در وهله نخست به تنظیم هنجاری روابط بین واحدها بر مبنای اصول مشترک ارزشی (از طریق نهادینه‌شدن اجتماعی و فرهنگی) و تنظیم هنجاری درون‌واحدی (از طریق درونی کردن فرهنگ) وابسته است (توسلی، ۱۳۷۶: ۲۱).

مدل پارسونزی جامعه، هنوز روشن‌ترین بیان درباره نقش بارز فرهنگ در شکل‌دهی نظم هنجاری از جانب نهادهای اصلی است. به اعتقاد پارسونز، در جامعه مدرن عمومیت بخشیدن به ارزش‌های مشترک و نظم قانونی مبتنی بر عقلانیت رسمی عمده خواهد بود (شلاپتوخ، ۱۳۹۵: ۵۳ و ۵۲). جفری الکساندر، موضوع نظم اجتماعی را در خلال بحث از جامعه مدنی مطرح کرده است. جامعه مدنی در حوزه اجتماعی جامعه جای می‌گیرد و حوزه همبستگی و هویت جمعی عام است (Alexander, 2001: 97). مطابق نظر او همبستگی و انسجام جمعی به‌صورت بنیان نظم اجتماعی

نظری اصلی در نزد جامعه‌شناسان کلاسیک مبدل شده است (فیلد، ۱۳۹۲: ۵). اساساً روایتی از جامعه‌شناسی که از قضا روایتی مقتدر و مسلط بود، در پاسخ به مسئله نظم و انسجام اجتماعی شکل گرفت. در جامعه‌شناسی وجه ممیزه رویکردهای نظری در مفهوم‌سازی بنیان‌ها و شیوه دستیابی به نظم اجتماعی و تداوم آن است. در رویکرد نظری وفاق، با مفهوم‌سازی نظم در جامعه، وفاق ارزشی و هنجاری سازوکار اصلی تکوین و قوام نظم اجتماعی به شمار می‌آید. نظریه پردازان وفاق‌گرا، جامعه را بر رابطه متقابل و همکاری بین مردم متکی و آن را حاصل تبعیت مردم از نظامی یکپارچه از هنجارها و ارزش‌ها می‌دانند؛ بنابراین، از منظر نظریه پردازان وفاق، مشخصه بارز زندگی اجتماعی حفظ نظم است نه تغییر آن (کاف و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۳۹). در چارچوب جامعه‌شناسی وفاق‌گرا دورکیم بر روش شکل‌گیری نظم اجتماعی و اشکال مختلف آن متمرکز بود. به نظر او عنصر اصلی تداوم حیات اجتماعی نظم اخلاقی است که مجموعه قواعدی را در بر دارد که بر روابط اجتماعی حکم‌فرما هستند (ورسلی، ۱۳۷۸: ۲۳).

دورکیم، پیوندها و مناسبات اجتماعی را به مثابه رشته‌هایی می‌دانست که بر بنیان آن جامعه ساخته و همبسته می‌گردد. به باور او هر جا جامعه‌ای وجود داشته باشد، لاجرم همبستگی و در نتیجه، غیرخواهی وجود دارد و این غیرخواهی مبنای اساسی زندگی است. جوامع ماقبل مدرن، با ساختاری قطاعی نوعی همبستگی مکانیکی را تجربه می‌کنند. نظم اجتماعی به کمک ارزش‌های مشترک موجود در کلیت تجربیات مشترک روزمره قوام می‌یابد که این تجربیات، جزئیات کنش را تعیین می‌کنند و ماهیت انتظامی^۱ دارند (کاف و همکاران، ۱۳۸۸: ۴۸) اما در جوامع مدرن، تقسیم کار اجتماعی و گروه‌بندی‌های اجتماعی و نهادهای حرفه‌ای منبعت از آن، با حفظ تفاوت‌ها عاملی در استوارکردن پیوندهای اجتماعی و برقراری همبستگی اجتماعی هستند (دورکیم، ۱۳۶۹: ۲۹۸). در جامعه مدرن، شکل جدیدی از همبستگی اجتماعی و شکل

² Integrative Order¹ Regulative Order

است. به اعتقاد نظریه‌پردازان تعامل‌گرایی نمادین، نظم اجتماعی حاصل هم‌نوایی بین اجزای نظام، به نظم اجتماعی ناشی از کنش متقابل اعضای جامعه تقلیل می‌یابد. تأکید دیدگاه تعامل‌گرایی نمادین بر گستره‌ای است که در آن کنش متقابل، باتوجه‌به موقعیت رخ داده برای آن «فی‌البداهه» ساخته می‌شود و به اجرا در می‌آید. به باور آنها زندگی روزمره و واقعی سازمان، بر پایه گفتگوی میان افراد درگیر در آن سازمان جریان می‌یابد. مفهوم گفتگو تصویری از نظم بی‌پایان ارائه می‌کند که مبتنی بر الگوهای موجود روابط است؛ اما ممکن است به راحتی به اصلاحات و تغییرات منجر شود. به طور کلی نظم اجتماعی حاصل فرایند مستمر کنش متقابل بین اعضای جامعه، یعنی بین کسانی است که وضعیت‌ها را در نظر می‌گیرند و به آنها عکس‌العمل نشان می‌دهند (ورسلی، ۱۳۷۸: ۱۵۳). بلومر، یکی از صاحب‌نظران اصلی این دیدگاه، معتقد است نظم در جامعه به تدریج و از طریق فرایندهای تعاملی تکوین می‌یابد. رویکرد تعامل‌گرایان به ظهور «هنجارهای جدید»، «انتظارات محلی از رفتار»، «تفسیر محلی از زندگی اجتماعی» یا «هنجارهای محلی» ارجاع می‌دهد (شلاپتوخ، ۱۳۹۵: ۶۳ و ۶۲).

یکی از سازه‌های مفهومی دیگر در مطالعه حاضر، مفهوم پلیس جامعه‌محور^۱ است. استنننگ^۲، پلیس جامعه‌محور را برخی از ترتیبات کار پلیسی می‌داند که در پی واگذاری بخشی از نقش‌های مهم به اجتماع است تا خود کارکرد پلیس را تعریف و اجرا کند. به اعتقاد او نمی‌شود پلیس جامعه‌محور را مفهومی جدید از کار پلیسی دانست؛ بلکه این امر نوعی تجدیدنظر درباره نقش و رابطه نیروی پلیس و اجتماع است. در مقام مقایسه، می‌شود پلیس جامعه‌محور را رویکرد انسانی به امر پلیسی و پارادایمی نو در حوزه مسایل انتظامی به شمار آورد که از دهه ۱۹۹۰، به راهبردی مسلط در بیشتر کشورها مبدل شده است. در این پارادایم جدید، پلیس به‌جز داشتن حمایت قانونی و سیاسی، امنیت را با مشارکت مردم و با

دموکراتیک، مستلزم رهایی جامعه مدنی از سیطره سیاسی، اقتصادی و مذهبی و ازلحاظ داخلی متضمن وجود ساختار نمادین گفتمانی، اغراض و انگیزه‌های اجتماعی مثبت و مساعدی چون خردورزی، اعتماد و سرمایه اجتماعی، صداقت، برون‌گرایی و دوستی است. این همبستگی جمعی با خود مناسبات و تعاملات اجتماعی گسترده، عام، باز، آگاهانه و ارادی را به دنبال داشته است و درنهایت، به ساختارها و نهادهای اجتماعی دربرگیرنده و فراگیر مبتنی بر قانون، عدالت، حقوق شهروندی و قراردادهای اجتماعی منجر خواهد شد که این نهادها بخش نظم اجتماعی، همبستگی و هویت جمعی عام را تحکیم می‌بخشند (2001: 101-103). از نظر الکساندر، انسجام و نظم اجتماعی یک امکان است و کج‌روی و نظارت اجتماعی واقعیت‌اند؛ به همین دلیل، او با فرض ساده‌انگارانه کارکردگرایان، مبنی بر یکپارچگی کامل جوامع واقعی مخالف است (کاف، و همکاران، ۱۳۸۸: ۸۳).

برخلاف جامعه‌شناسان وفاق‌گرا و کارکردگرا که بر نظم هنجاری تأکید می‌کنند، از نظر نظریه‌پردازان ستیز، به دلیل اختلاف منافع ریشه‌ای و عمیق موجود بین گروه‌ها، در جامعه اجماع یک حالت موقتی و ستیز شایع‌تر است و در صورت وجود اجماعی بر سر ارزش‌ها این موضوع به کمک زور و ایدئولوژی و صرفاً به دلیل غلبه موفقیت‌آمیز چشم‌انداز گروه‌های مسلط بر افکار گروه‌های تابع است (ورسلی، ۱۳۷۸: ۹۴). در میان نظریه‌پردازان اجتماعی، میشل فوکو درباره ماشین سیاسی، قدرت، روابط قدرت و سلطه و تکنولوژی سیاسی به‌ویژه در کتاب *مراقبت و تنبیه سخن گفته است*. به باور او قدرت طبقه مسلط، خصوصاً به شیوه مدنظر هابز، نقشی حیاتی را در جامعه بازی می‌کند. فوکو به‌طور خاصی بر دانش و ایدئولوژی به شکل ابزار اصلی دولت تمرکز کرده است. به عقیده او هدف سیستم‌های مراقبتی نه تنبیه مجرمان یا جلوگیری از رفتارهای خطرناکشان در آینده، بلکه نشان‌دادن قدرت ماشین سیاسی است (شلاپتوخ، ۱۳۹۵: ۵۱).

سومین رویکرد به نظم اجتماعی تعامل‌گرایی نمادین

¹ Community-oriented policing

² stanning

موضوع مدنظر ما اطلاعات زیاده‌تری دارد و برای پژوهش‌های کیفی بیشتر مناسب است» (ایمان، ۱۳۹۰: ۱۴۶). برای این کار نمونه‌گیری نظری انجام شده و مصاحبه‌شوندگان براساس سؤال‌های پژوهش، مصاحبه‌های قبلی و حساسیت نظری‌گزینش شده‌اند. در فرایند انجام مصاحبه‌ها گزینش مصاحبه‌شونده‌های بعدی به روش نمونه‌گیری و با بیشترین تنوع صورت پذیرفته و با مأمورانی مصاحبه شده است که از نظر میزان تحصیلات، درجات نظامی‌گری، موقعیت شغلی، سازمانی، قومیتی و قسمتی (کلاتری، آگاهی، راهور، اطلاعات و...) از بقیه متمایز بوده‌اند.

در این مقاله، مصاحبه نیمه‌ساخت یافته اصلی‌ترین ابزار گردآوری اطلاعات بوده و پس از پیاده‌کردن مصاحبه‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها در قالب سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شده است. در پایان، نظریه‌ای خاص و ویژه‌اُبژه‌های پژوهش به دست آمده است که به وسیله آن، امکان تفسیر نگرش‌ها و کنش‌های کارکنان ناجا وجود دارد.

برای اثبات پایایی از ورقه ثبت داده‌ها استفاده شده است؛ یعنی اطلاعات خام در یک طرف و مفاهیم و مقولات ساخته‌شده از آنها در طرفی دیگر قرار گرفته‌اند و بدین وسیله، فرآیند کدگذاری و مفهوم‌پردازی در معرض دید و قضاوت خواننده قرار گرفته است. روش دیگر برای نشان دادن قابلیت اعتبار، استفاده زیاد از نقل قول‌های افراد مدنظر بوده است؛ یعنی استناد و بازگشت مکرر به اطلاعات خام مقاله، در هنگام بیان گزارش و بیان مقولات انتزاعی دریافت‌شده از آنها. همچنین، از تکنیک ممیزی^۱ برای به دست آوردن توافق افراد متخصص استفاده شده است (محمدی، ۱۳۸۷: ۱۵۰).

مشخصات کلی مصاحبه‌شوندگان

در این پژوهش تلاش شده است کارکنان ناجا از لحاظ تخصص، سوابق خدمتی، شغلی و تحصیلی بیشترین تفاوت‌ها را داشته باشند. مطابق مندرجات جدول شماره ۱،

هدف افزایش احساس آرامش و رضایت‌مندی آنها تأمین می‌کند؛ بنابراین، مهم‌ترین هدف پلیس جامعه‌محور، جلب مشارکت عمومی برای حل مشکلات جامعه است (جعفری، ۱۳۸۷: ۳۶ و ۳۵).

روش‌شناسی پژوهش

بیشتر پژوهش‌های انجام‌شده عموماً از منظر گروه‌های مختلف جامعه بر چستی و چرایی رابطه مردم و نیروی انتظامی آن هم در چارچوب روش پیمایشی متمرکز شده‌اند. در مقاله حاضر تلاش می‌شود به نظم اجتماعی از دیدگاه کارکنان ناجا توجه شود. با توجه به پیچیدگی، حساسیت و زمینه‌مند بودن نظم اجتماعی، برای انجام این کار روش‌شناسی کیفی بیشتر مناسب است. همچنین، به دلیل مطرح‌بودن زمینه‌ها و وضعیت برساننده نظم اجتماعی از روش نظریه‌زمینه‌ای استفاده می‌شود. نظریه‌زمینه‌ای مستقیماً از داده‌هایی استخراج شده است که در طی پژوهش، به صورت منظم گرد آمده و تحلیل شده‌اند. پژوهشگر کار را با نظریه ذهنی خود شروع نمی‌کند؛ بلکه پس از شروع کار در عرصه واقعیت، اجازه می‌دهد نظریه از درون داده‌های گردآمده، پدیدار شود» (استراوس و کوربین، ۱۳۹۰: ۳۴). در این رویکرد، سعی می‌شود مدل‌های نظریه ساخته‌شده، انتزاعی و استعلایی نباشند؛ بلکه مفاهیم و مقولات مدل‌های تجربی داشته باشند و پای مفاهیم نه بر ذهن نظریه‌سازان، بلکه بر جهان اجتماعی قرار بگیرد.

میدان مدنظر، پرسنل انتظامی شهر شاهین‌دژ از توابع استان آذربایجان غربی با دست‌کم ده سال سابقه خدمت هستند. تعداد نمونه، بسته به حد کفایت و برای رسیدن به نتیجه‌گیری نظری بوده که این موضوع، در فرایند پژوهش حاصل شده است؛ به این ترتیب، با هدف گردآوری اطلاعات از مطلعان، ۳۲ مصاحبه با مأموران انتظامی شاهین‌دژ انجام شده است.

نظریه‌زمینه‌ای به دنبال نظریه‌پردازی یا دست‌کم تحلیل نظری است و روش نمونه‌گیری کار، نمونه‌گیری نظری محسوب می‌شود؛ یعنی «نمونه‌ای که ضمن ارتباط بیشتر با

^۱ Auditing

تحصیلات، بیش از نیمی از آنان (۶۶ درصد) لیسانس، ۱۹ درصد دیپلم و فوق دیپلم و ۱۵ درصد مدرک فوق لیسانس داشته‌اند.

مصاحبه‌شوندگان از نظر سنی در رده سنی ۲۲-۴۶ سال قرار داشته‌اند (۶۲ درصد در رده سنی ۳۰-۴۰ سال، ۱۳ درصد در رده سنی ۲۰-۳۰ سال و ۲۵ درصد نیز در رده سنی ۴۰-۵۰ سال). مصاحبه‌شوندگان بین ۱۲-۲۵ سال سابقه و از نظر

جدول ۱- مشخصات کلی مصاحبه‌شوندگان

کد	درجه	سن	سابقه خدمت	تحصیلات	محل خدمت	کد	درجه	سن	سابقه خدمت	تحصیلات	محل خدمت
۱۷	افسر	۳۳	۱۲	لیسانس	اداری	۱۱	افسر	۳۵	۱۱	لیسانس	اداری
۱۸	افسر	۳۴	۱۴	فوق لیسانس	انتظامی	۱۷	افسر	۳۶	۱۷	فوق دیپلم	انتظامی
۱۹	افسر	۳۹	۱۷	لیسانس	انتظامی	۱۲	افسر	۲۵	۱۲	دیپلم	انتظامی
۲۰	افسر	۴۲	۲۳	لیسانس	انتظامی	۱۷	افسر	۳۹	۱۷	فوق لیسانس	انتظامی
۲۱	افسر	۲۸	۱۱	فوق دیپلم	انتظامی	۱۸	افسر	۳۹	۱۸	لیسانس	انتظامی
۲۲	افسر	۲۹	۱۲	لیسانس	انتظامی	۱۷	افسر	۳۹	۱۷	فوق لیسانس	انتظامی
۲۳	افسر	۲۹	۱۲	لیسانس	اداری	۱۲	افسر	۳۳	۱۲	لیسانس	انتظامی
۲۴	افسر	۳۹	۲۰	فوق لیسانس	اداری	۱۷	افسر	۳۷	۱۷	لیسانس	اداری
۲۵	افسر	۴۳	۲۲	دیپلم	انتظامی	۲۰	افسر	۳۹	۲۰	فوق لیسانس	انتظامی
۲۶	افسر	۳۸	۱۷	لیسانس	راهور	۲۲	افسر	۴۳	۲۲	دیپلم	راهور
۲۷	افسر	۳۴	۱۵	لیسانس	انتظامی	۱۷	افسر	۴۲	۱۷	لیسانس	انتظامی
۲۸	افسر	۳۹	۱۷	لیسانس	انتظامی	۱۷	افسر	۳۴	۱۷	لیسانس	انتظامی
۲۹	افسر	۴۳	۲۲	لیسانس	انتظامی	۱۷	افسر	۳۹	۱۷	لیسانس	انتظامی
۳۰	افسر	۴۲	۲۳	فوق دیپلم	راهور	۱۱	افسر	۳۴	۱۱	لیسانس	راهور
۳۱	افسر	۳۴	۱۴	لیسانس	راهور	۲۳	افسر	۴۲	۲۳	لیسانس	راهور
۳۲	افسر	۴۱	۱۷	لیسانس	انتظامی	۱۷	افسر	۳۷	۱۷	لیسانس	انتظامی

کارکنان ناجا از نظم اجتماعی چیست» با شاغلان و پرسنل ناجا مصاحبه شده و اطلاعاتی از مصاحبه‌ها استخراج شده است. داده‌ها و نتایج حاصل شده نیز طی فرآیند کدگذاری بیرون کشیده شده‌اند. همچنین، از متون به دست آمده، بیش از ۱۰۹ مفهوم اخذ شده که در نهایت، مفاهیم مرتبط با یکدیگر، با هم ترکیب و مقولاتی به این شرح استخراج شده است:

تحلیل و تفسیر نتایج میدانی

درک و پنداشت از نظم اجتماعی

نظریه زمینه‌ای به دنبال پیدا کردن ساختارها و تأثیرگذاری آنها بر کنشگران است و به این وسیله، می‌خواهد این فرآیند را از طریق تجربه‌های کنشگران و درک و تصور آنها در طی جریان اجتماعی و در برخورد با جامعه پیدا کند. در همین زمینه، برای پاسخگویی به این پرسش که «درک و تصور

جدول ۲- کدگذاری باز و محوری

مفاهیم	مقولات	مقوله محوری
مساوات در مقابل قانون، ارج نهادن به قوانین، قانون‌مداری، تابعیت از قوانین، اجرای عدالت، اقدامات سلبی، اقدامات بازدارنده	نظم به مثابه قانون‌مندی	نظم سلبی / انتظامی
همدلی، هم‌گرایی، همکاری، ارتقاء فرهنگ عمومی جامعه سالم / نبود جرم و جنایت، نظم عمومی و امنیت، برخورد قانونی با هنجارشکنان، آسایش، امنیت، حل مشکلات، تهدیدات بالقوه	نظم به مثابه هم‌گرایی نظم به مثابه امنیت	نظم ایجابی / انسجامی

نظم به مثابه قانون‌مندی (تخطی نکردن از قانون)

از دید کارکنان ناجا یکی از معانی و دلالت‌های نظم اجتماعی قانون‌مندی و قانون‌گرایی است. براساس نتایج حاصل از مصاحبه، شالوده و سنگ‌بنای تحقق نظم در جامعه، تابعیت افراد جامعه از قوانین و مقررات و همچنین، داشتن ارج و احترام و مقبولیت آن در نزد مردم است. «به باور بیشتر متفکران اجتماعی، قانون یعنی نظم و قانون خوب، نظم پایدار را می‌آفریند» (خسروی و باقری، ۱۳۹۲: ۲۶). مصاحبه‌شوندگان در پاسخ به پرسش «چگونگی جامعه منظم» چنین اظهار نظر کرده‌اند:

«جامعه منظم جامعه‌ای است که در آن به قوانین و مقررات احترام بگذارند و آنها را رعایت کنند؛ مثلاً نظم ترافیکی و نظم موجود در یک صف نانوایی نمونه‌ای عینی برای نظم اجتماعی است» (کد ۱۱، ۱۷ سال سابقه).

«جامعه منظم جامعه‌ای است که در آن انصاف و عدالت حاکم باشد و بین اقشار مردم تبعیض نباشد. همه مردم هنجارها را رعایت کنند و قانون برای همه یکسان اجرا گردد» (کد ۴، ۱۷ سال سابقه).

«برای من، نظم یعنی تمکین در برابر قانون. اگر آحاد جامعه به هنجارها و قوانین احترام بگذارند و در عمل تابع قانون باشند، در این حالت می‌شود گفت نظم در جامعه برقرار شده است» (کد ۱۷، ۱۱ سال سابقه).

نظم به مثابه امنیت (وجود امنیت)

نظم و امنیت لازم و ملزوم یکدیگرند؛ به طوری که جامعه بدون

نظم اجتماعی امنیت نخواهد داشت. ناامنی هم فقدان نظم اجتماعی مقتدر و مسلط بر اوضاع را نشان می‌دهد. «نظم اجتماعی را می‌شود مفهوم کلی قابل انطباق بر امنیت اجتماعی دانست؛ بنابراین، هر عملی که امنیت عمومی و آزادی مردمی را مورد تعرض قرار دهد، نظم اجتماعی را مختل کرده است» (همان: ۲۸). امنیت در کنار نظم شرط بنیادی ادامه حیات اجتماعی محسوب می‌گردد؛ به گونه‌ای که در غیاب امنیت، دستیابی به نظم اجتماعی و پیش شرط‌های آن، اعم از انسجام و همبستگی هرگز امکان‌پذیر و محقق نمی‌شود و اصولاً شیرازه جامعه ناامن، به زودی از هم پاشیده خواهد شد. برای توضیح بیشتر به این نمونه‌ها توجه کنید:

«جامعه منظم جامعه‌ای است که در آن، نظم عمومی و در کنار آن امنیت وجود داشته باشد و با افراد هنجارشکن برخورد قانونی لازم انجام شود» (کد ۲، ۱۷ سال سابقه).

«اگر در جامعه‌ای در کنار نظم، امنیت مالی، جانی، شغلی و اخلاقی وجود داشته باشد، آن جامعه، جامعه‌ای منظم نامیده می‌شود» (کد ۱۰، ۲۲ سال سابقه).

«جامعه منظم جامعه‌ای است که مردم آن آسایش و آرامش داشته باشند و مشکلاتشون به راحتی حل شود و چنین جامعه‌ای نمونه بارز نظم ترافیکی و راهور است. برخورد مقتدرانه با مخلان نظم و امنیت جامعه، در تداوم نظم اجتماعی تأثیرگذار است. حل شدن مشکل بیکاری و مسکن جوانان، ممکن است به طور شایانی به استقرار نظم و امنیت اجتماعی کمک کند» (کد ۲۴، ۲۰ سال سابقه).

نظم به مثابه هم‌گرایی

وجود داشته باشد، قطعاً در آن کمتر بی‌نظمی، هرج و مرج و نافرمانی‌های مدنی خواهیم دید» (کد ۵، ۱۸ سال سابقه). «جامعه‌ای که در آن مردم یکدل و یک‌صدا هستند. در واقع، بدون همکاری و مشارکت مردم، از پس مأموریت‌های محوله بر نمی‌آییم. باید مردم پای کار باشند. در هر جایی مردم حضور داشته‌اند، در آنجا کمترین مشکل را داشته‌ایم» (کد ۲۹، ۲۲ سال سابقه خدمت).

زمینه‌ها و وضعیت برساخت نظم اجتماعی

بخش پیشین به تلقی و برداشت کارکنان ناجا از مفهوم نظم و ابعاد و مصادیق آن در جامعه تعلق داشت؛ اما هدف ما در بخش حاضر، فهمیدن زمینه‌ها و وضعیت قوام و دوام نظم اجتماعی از نظر کارکنان ناجا است. طی فرایند کدگذاری باز، از متن مصاحبه‌ها بیش از ۱۰۹ کد/ مفهوم استخراج و سپس کدها دسته‌بندی و تلخیص شده‌اند. در پایان، هر دو یا چند مفهوم در دسته مقوله مفهومی کلی‌تری قرار گرفته‌اند و ۸ مقوله به دست آمده است.

به باور کارکنان ناجا یکی از معانی و دلالت‌های نظم اجتماعی انسجام و همبستگی اجتماعی است؛ بر این اساس، از منظر مصاحبه‌شوندگان، یکی از پیش‌شرط‌های تحقق نظم اجتماعی و تداوم پایداری آن وجود انسجام، همدلی و همبستگی است. این انسجام و همبستگی هم در مقیاس جامعه و در نزد گروه‌ها و اجتماعات مختلف جامعه و هم در مقیاس مردم، کارگزاران و متولیان حفظ نظم اجتماعی است. صحت این ادعا در تلقی دورکیم از نظم به‌خوبی نمایان است. دورکیم، پیوندها و مناسبات اجتماعی را مانند رشته‌هایی می‌داند که بر بنیان آن جامعه ساخته و همبسته می‌شود. به نظر او هر جا که جامعه‌ای وجود داشته باشد، لاجرم همبستگی و در نتیجه، غیرخواهی وجود دارد و این غیرخواهی مبنای اساسی زندگی است (دورکیم، ۱۳۶۹: ۲۹۷-۸).

«جامعه منظم جامعه‌ای است که در آن انسجام، وحدت، همدلی و همکاری وجود داشته باشد» (کد ۹، ۲۰ سال سابقه).

«جامعه‌ای که در آن مشارکت عمومی، انسجام و همدلی

جدول ۳- کدگذاری باز و محوری

نوع مقوله	مقولات	مفاهیم
زمینه‌ای	مشارکت نهادی	تعامل مردم و سازمان‌ها، همسویی سازمان‌ها و نهادهای رسمی و مردم، همکاری مردمی، مسئولیت‌پذیری مردم، معتمدان محلی، همراهی مردم، هر شهروند یک پلیس خودکنترلی، احساس مسئولیت، هر شهروند یک پلیس
مداخله‌گر	کنترل درونی	نصب دوربین در نقاط حساس و جرم‌خیز، اقدامات بازدارنده، پیشگیری
مداخله‌گر	مراقبت بیرونی	اجرای برابر و علی‌السویه قوانین، منصفانه بودن قوانین، بازدارنده بودن قوانین، قابلیت اجرایی قوانین، بومی‌سازی قوانین، بسترهای اجتماعی و جغرافیایی جرم
علی	دربگیرنده شدن قواعد	همکاری سازمان‌ها و نهادهای رسمی با ناجا، همسویی دستگاه‌های دولتی دخیل در پیشگیری از جرم، همسویی قوه قضاییه با ناجا، برخورد سریع قوه قضاییه با مخلان نظم حل مشکلات، رعایت حقوق شهروندی، مشکلات اقتصادی
علی	تعمیق شهروندی	وجدان کاری مأموران ناجا، الگوشدن مأموران ناجا، التزام عملی مأموران ناجا به قوانین
مداخله‌گر	وجدان کاری	اقدامات بازدارنده، پیشگیری، اطلاع‌رسانی، آگاه‌بخشی، آموزش همگانی، ارشاد و راهنمایی
زمینه‌ای	فرهنگ‌سازی	

فرهنگ‌سازی

اقدامات عملی سازمان ناجا در سال‌های اخیر، فرهنگ‌سازی از طریق آگاهی‌بخشی، آموزش همگانی و مشاوره اجتماعی است که تأثیر بسزایی در کاهش میزان تخلفات و آمار جرائم داشته و به استقرار نظم و امنیت در جامعه کمک کرده است. بخش‌ها و معاونت‌های مختلف ناجا در مدارس، مساجد و

به عقیده بیشتر مصاحبه‌شوندگان، فرهنگ‌سازی یکی از شرایط بنیادین در پی‌ریزی و تحکیم نظم اجتماعی آموزش همگانی و مشاوره اجتماعی برای گروه‌ها و اقشار مختلف اجتماعی است. به باور این دسته از کارکنان، یکی از

برای این موضوع الگوسازی کنند تا مردم نیز این مطلب را یاد بگیرند» (کد ۸، ۱۶ سال سابقه).
 «در وهله نخست، اگر خود مأموران، یعنی نمایندگان دولت و ویرین نظم در جامعه، قوانین و مقررات را رعایت کنند، مسلماً مردم و افراد جامعه نیز آنها را برای خودشان الگو قرار می‌دهند و با پیروی از آنان، ضمن ارج و قرب و احترام کافی به قوانین، نظم اجتماعی فراگیر و گسترده اجتماعی را مشاهده خواهیم کرد» (کد ۱۹، ۱۹ سال سابقه).

تداخل نهادی / کارکردی کارگزاران رسمی نظم عمومی

رویکرد ارتباطات بین‌سازمانی با تأکید بر ارتقاء امنیت، به این معناست که همه نهادهای اجتماعی و سازمان‌های رسمی و غیررسمی در تأمین و حفظ امنیت عمومی با پلیس سهیم هستند (عبدالرحمانی و حبیبزاده، ۱۳۹۵: ۲۶۱). مقوله تداخل کارکردی نهادی، تداخل و درهم‌ریختگی سازمان‌ها و نهادهایی است که در برقراری و تداوم نظم و امنیت در ابعاد و مقیاس‌های مختلف مشارکت دارند؛ اما از لحاظ مسئولیتی و کارکردی به نوعی درهم‌ریختگی و اختلاط مبتلا هستند. این درهم‌ریختگی زمینه‌ساز افزایش نابسامانی و بی‌نظمی اجتماعی است و رویکردها و راهبردهای بخشی‌نگر، جزئی‌نگر و تحکیم جزیره‌ای شدن عملکردها و مواجهه‌ها را برای تکوین و تحکیم نظم اجتماعی در پی خواهد داشت؛ چنانکه همگامی و اثرگذاری نهادی را دچار فرسایش می‌کند. این مسئله، در مقیاس خرد نیز نوعی بی‌اعتمادی و تردید نسبت به متولیان نظم اجتماعی ایجاد خواهد کرد. در اظهارات کارکنان ناجا به‌صراحت به ضعف در همسویی بین‌سازمانی و ضرورت مشارکت و همگامی تمام نهادها، دستگاه‌ها و ارگان‌های دخیل در نظم اجتماعی اشاره شده است.

«در قوانین خلل زیادی مشاهده نمی‌شود؛ اما همکاری بیشتر دستگاه قضایی با ناجا برای رسیدگی سریع به جرم و جلوگیری از فرار مجرمان از چنگال قانون و دورزدن آن ضرورت دارد (کد ۱۱، ۱۷ سال سابقه).
 «ناهماهنگی دستگاه‌ها با همدیگر، به اندازه کافی بازدارندگی اجتماعی ایجاد نمی‌کند؛ مثل قانون مبارزه با قاچاق کالا» (کد ۱۲، ۱۶ سال سابقه).
 «بسیاری از قوانین موجود، متأسفانه به دلیل نداشتن

دانشگاه‌ها و سایر اجتماعات محلی و شهری ضمن ارشاد، راهنمایی و آموزش جوانان و نوجوانان برای تبعیت از قوانین و هنجارهای اجتماعی و آشنایی با عواقب و مجازات‌های جرائم و بزه‌های ارتكابی به بازآموزی و تحکیم هنجارها و الگوهای رفتاری شهروندی توجه کرده‌اند. این سازمان، با راه‌اندازی مشاوره اجتماعی در کلانتری‌ها قبل از ارجاع رسمی پرونده‌ها به مراجع قضایی و حتی در بعد مسائل زناشویی و آموزش مهارت‌های اجتماعی در خصوص شیوه تعاملات و ارتباطات صحیح با دیگران، حل و فصل اختلافات خانوادگی و محلی افراد را در ابعاد مختلف، آغاز کرده است.

«ما باید با اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی از طریق رسانه‌ها، مساجد و مدارس، مردم به‌خصوص بچه‌ها و جوانانمان را قانون‌گرا کنیم» (کد ۳۲، ۱۷ سال سابقه).
 «ما باید مردم را به پایبندی به رعایت نظم عمومی و هنجارها تشویق کنیم. باید کار را از زیرساخت‌ها شروع کنیم» (کد ۵، ۱۸ سال سابقه).
 «نخستین مؤلفه برای جلوگیری از بی‌نظمی در جامعه، آموزش، فرهنگ‌سازی و اطلاع‌رسانی است. اگر میزان آگاهی و فرهنگ یک جامعه زیاد باشد، قطعاً در چنین جامعه‌ای گذشته از مشاهده نظم و انضباط عمومی مردم به‌خوبی با قوانین و هنجارها هم‌نوایی خواهند کرد» (کد ۱۸، ۱۴ سال سابقه).

وجدان کاری / التزام عملی

وجدان کاری ناظر بر اموری چون این موارد است: وفاداری و احساس مسئولیت فردی، شغلی و سازمانی، شکل درونی‌شده فرهنگ جامعه درباره کار، گرایش به انجام صحیح کار و وظایف شغلی بدون نظارت مستقیم. این عوامل درونی برای همساز و همسان‌کردن رفتار سازمانی فرد و مجموعه کیفیات روانی و اعتقادی افراد در محیط کار هستند و می‌شود آنها را تشدید یا تضعیف کرد (معیدفر، ۱۳۷۷: ۱۶). به اعتقاد کارکنان ناجا نظم اجتماعی و قوام و دوام آن به وجدان کاری و التزام عملی کارکنان به قانون و سایر عوامل مقوم نظم اجتماعی بستگی دارد.

«مأموران ناجا در وهله نخست باید خودشان، با رعایت قوانین، هنجارها و وجدان کاری برای مردم الگو باشند و

به‌خوبی از خلأ موجود در قوانین برای فرار از مجازات‌ها استفاده می‌کنند» (کد ۲۲، ۱۲ سال سابقه).
 «هنگام برخورد‌ها و مجازات‌ها باید به وضعیت اقتصادی و اجتماعی مجرمان و رعایت جوانب عدل و انصاف توجه و با هر کسی با زبان و منطق و بسته به جایگاه اجتماعی و همچنین، نوع شخصیت او برخورد شود؛ اما ممکن است در بسیاری از جاها این رویکرد به جدانشدن حق از ناحق منجر شود و حق بعضی از شهروندان شاکی از فرد مجرم، ضایع شود» (کد ۲۵، ۲۲ سال سابقه).

تعمیق شهروندی

یکی از موارد مدنظر برخی از مصاحبه‌شوندگان در پی‌ریزی نظم اجتماعی و استحکام پایه‌های امنیت و نظم اجتماعی توجه به مواردی چون حل مشکلات، رعایت حقوق شهروندی، رفع مشکلات اقتصادی، و اجرای عدالت اجتماعی است. چنین عواملی به‌نوعی بر زمینه‌های ساختاری نظم اجتماعی دلالت دارند که نابسامانی اجتماعی را با مقصر و خاطی قلمدادکردن برهم‌زنندگان نظم اجتماعی، به مقیاس کنشگران تقلیل نمی‌دهند و براساس آنها با تعمیق شهروندی و مهیاکردن زمینه‌های نهادی می‌شود نظم پایدار اجتماعی را ایجاد کرد.

«جامعه منظم، جامعه‌ای است که در آن، حقوق شهروندی و قوانین و مقررات رعایت شود و مردم احساس امنیت کنند» (کد ۱۰، ۲۲ سال سابقه).
 «جامعه منظم جامعه‌ای است که در آن حقوق شهروندی مراعات شود» (کد ۱۵، ۲۳ سال سابقه).

کنترل اجتماعی درونی

به باور مصاحبه‌شوندگان، تأثیرگذارترین و درعین‌حال کم‌هزینه‌ترین نوع کنترل اجتماعی غیررسمی و درونی است که نظم اجتماعی پایدار اجتماعی را در پی دارد و افراد را به‌صورت خودجوش به طرف تبعیت از هنجارها و حفظ ارزش‌های عمومی سوق می‌دهد. از نظر جامعه‌شناختی سازوکار کنترل اجتماعی متکی بر تشویق یا تنبیه برونی صرف، مؤثر نیست؛ به همین دلیل، یکی از اهداف اصلی اجتماعی‌شدن، ادغام موازین و ارزش‌های گروهی در وجدان‌های فردی است؛ به‌طوری‌که اعضای جامعه ارزش‌های

شفافیت کافی و همچنین، ناهماهنگی دستگاه‌ها با همدیگر بازدارندگی لازم اجتماعی را ندارند؛ مثل قانون مبارزه با قاچاق کالا» (کد ۱۲، ۱۶ سال سابقه).

مشارکت نهادی

یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی مشارکت نهادی است که شکلی از روابط رسمی محسوب می‌شود و بر ارتباط، حشرونشر و مشغولیت افراد با نهادهای دولتی، نیروهای مسلح، پلیس، دادگاه و دادرها، نمایندگان مجلس و ... دلالت دارد (ذکایی و روشنفکر، ۱۳۸۴: ۵۳). یکی از زمینه‌های تأثیرگذار در همسویی و هم‌گامی کنشگران با ناجا استفاده از ظرفیت‌های مردمی و منابع محلی در حل مشکلات شهروندان و مشارکت نهادی و تعامل دوسویه و متقابل مردم و مأموران پلیس در ابعاد متفاوت است:

«شورای تأمین، نیروی انتظامی و مهم‌ترین آن خود مردم و معتمدان محل و سایر سازمان‌ها در کنار ناجا باید دست به دست هم دهند تا نظم در جامعه برقرار شود» (کد ۳۱، ۱۴ سال سابقه).
 «بدون کمک شهروندان، سلطه نظم در جامعه میسر نمی‌شود؛ زیرا تعامل و مشارکت لازمه محقق‌شدن نظم در جامعه است» (کد ۳۰، ۲۳ سال سابقه).
 «تمام مردم و سازمان‌ها برای بهبود نظم اجتماعی باید دست به دست هم بدهند تا نتیجه مطلوبی حاصل شود» (کد ۸، ۱۷ سال سابقه).

درب‌گیرنده / ادغامی‌شدن قواعد

از نظر کارکنان ناجا هرگاه قوانین برای اقشار جامعه به‌صورت یکسان اجرا گردد و در وضع قوانین به تناسب زمانی و مکانی و وضعیت فرهنگی، بومی، منطقه‌ای و جغرافیایی توجه شود، مقبولیت و مشروعیت قوانین در نزد مردم با اقبال بیشتری همراه خواهد بود.

«جامعه منظم جامعه‌ای است که در آن انصاف و عدالت حاکم باشد و بین اقشار مردم تبعیض نباشد و قانون برای همه یکسان اجرا گردد» (کد ۲۷، ۱۵ سال سابقه).
 «قوانین باید منصفانه، پیشگیرانه، بازدارنده و کارشناسی‌شده باشند تا بر جامعه به‌طور شایسته‌ای تأثیر بگذارند. یکی از نکات مهم در تأثیرگذاری و بازدارنده بودن قوانین شفافیت و جامع و مانع بودن قوانین است؛ چنانکه خیلی از مجرمان

مجموع موانعی که برای جلوگیری از کجروی اجتماعی افراد بر سر راه آنان قرار می‌دهد (ستوده، ۱۳۸۰: ۶۴).

«برای ایجاد جامعه‌ای سالم، باید قبل از هر کار راه را بر روی مجرمان بست و به مراقبت‌های بیرونی روی آورد و برای کشف جرم، از امکانات جدید و فن‌آوری‌های به‌روز، استفاده کرد» (کد ۶، ۱۷ سال سابقه خدمت).
«باید در کنار آموزش و فرهنگ‌سازی کنترل و مراقبت‌های بیرونی هم وجود داشته باشد» (کد ۲۰، ۲۳ سال سابقه).

راهبردهای پی‌ریزی و قوام‌بخشی به نظم اجتماعی

بخش پیشین معطوف به ساختار و وضعیت اجتماعی‌ای بود که نقش‌سایق یا تعیین‌بخش کنش‌عاملان را ایفا می‌کردند. بخش حاضر، به دنبال ارائه توصیفی ژرف از چگونگی تفسیر نظم اجتماعی و نیز تعامل کارکنان ناجا با این پدیده است. در این بخش، هدف ما این مسائل هستند: دریافتن نوع تفسیری است که کنشگران براساس آن به برقراری نظم اجتماعی دست زده‌اند و نیز تشخیص نوع راهبردهای استفاده‌شده آنها. با بررسی پاسخ‌های مربوط به این پرسش، ۱۱۷ مفهوم و ۴ مقوله استخراج شده است.

گروهی را نه به شکل معیارهای تحمیلی از خارج، بلکه به‌صورت ارزش‌ها و معیارهای شخصی خویش بپذیرند (ستوده، ۱۳۸۰: ۷۶).

«برای جلوگیری از بی‌نظمی باید همه مطیع قانون باشند و در کنار آن، کنترل اجتماعی غیررسمی نیز مهم است. در واقع، هر فردی باید پلیس خودش باشد» (کد ۱۷، ۱۲ سال سابقه خدمت).
«کنترل اجتماعی غیررسمی در کنار کنترل‌های قانونی و سایر ابزار قانونی بازدارنده و پیشگیرانه، باید در جامعه وجود داشته باشد. درحقیقت، برای تحقق نظم مطلوب باید هنجارها از بدو تولد در افراد جامعه درونی شوند» (کد ۲۹، ۲۲ سال سابقه خدمت).

مراقبت بیرونی

کنترل اجتماعی به معنای کنترل رسمی مبتنی بر عناصر حقوقی و قانونی است. در کنترل رسمی، قوانین، راهنمای اعضای جامعه است. در کنار کنترل غیررسمی یکی از سازوکارهای مدنظر جوامع، مراقبت بیرونی و کنترل رسمی است که ناظر به این موارد است: ۱. مجموع عوامل محسوس و نامحسوس که یک جامعه برای حفظ معیارهای خود به کار می‌برد و ۲.

جدول ۴- کدگذاری باز و محوری

نوع مقوله	مقولات	مفاهیم
	اعتماداجتماعی/ نهادی	اعتمادسازی، جلب همکاری‌های عمومی
	انعطاف‌پذیری در روش	برخورد اصولی با بدحجابی، تذکر زبانی، ارشاد دلسوزانه، هدایت‌گری، بی‌فایده‌گی برخورد چکشی
تعاملی/ راهبردی	ارتقا / کارآمدی سازمانی	روش‌های تخصصی و به‌روز، پیشبرد اهداف، مشارکت مردم
	عدالت رویه‌ای	انصاف‌مداری، عدالت رویه‌ای
	تعالی رفتار (توجیه و ارشاد)	توجیه و ارشاد مأموران کم‌تجربه، ضرورت رشد رفتار و تخصص، روزمرگی، دوره‌های بازآموزی، ارتقاء کیفیت خدمات‌رسانی، داشتن فاصله از حد ایده‌آل
	مأموران کم‌تجربه/ بازآموزی)	

مشروع و مطمئن بودن پلیس، نقش مهمی دارد (Tyler, 2005: 267).

«در هر جامعه، برقراری عدالت اجتماعی بهترین شیوه برای موفقیت هر سازمان و نهاد است و سازمان ما هم از این اصل مستثنی نیست» (کد ۴، ۱۷ سال سابقه).
«ما باید با انجام اموری چون این موارد، برای پیشبرد

عدالت رویه‌ای

از منظر کارکنان ناجا عدالت رویه‌ای یکی از راهبردهایی است که نیروی انتظامی برای کیفیت بخشی مأموریت‌ها باید در دستور کار قرار دهد. این مفهوم ناظر بر منصفانه‌بودن رویه‌ها، دستورالعمل‌های و کردارهای عملی نیروی انتظامی است. عدالت رویه‌ای در شکل‌دادن به دیدگاه‌های مردم درباره

و برای انجام آن، به آموزش و فرهنگ‌سازی بنیادی نیاز داریم» (کد ۳، ۱۲ سال سابقه).
 «برخورد تند با بدحجابی‌ها تأثیری ندارد؛ بلکه آموزش و آگاه‌سازی جوانان بیشتر نتیجه می‌دهد. همچنین، در این خصوص، استفاده برخی از مردم از شبکه‌های ماهواره‌ای و ضداخلاقی در کنار بی‌خیالی مسئولان امر و ناآگاهی مردم و خانواده‌ها نیز تأثیرگذار بوده است و در این زمینه، تقصیر منحصر به جوانان نیست» (کد ۱۳، ۱۸ سال سابقه).

اعتماد اجتماعی / نهادی

اعتماد نهادی بر بنیان‌های اعتماد به نهادهای رسمی حکومت در زمینه کاربرد قواعد، فرایندهای اداری، تخصیص منابع و ... دلالت دارد (ذکایی و روشن‌فکر، ۱۳۸۴: ۵۳). از نظر مصاحبه‌شوندگان، پی‌ریزی و تحکیم اعتماد اجتماعی در تقویت سرمایه اجتماعی ناجا و در نتیجه، موفقیت ناجا در وظایف محوله سازمانی به شکل بسزایی نقش دارد:

«با اعتمادسازی کارها بهتر پیش می‌رود؛ اما در بعضی موارد هم نمی‌شود به بعضی از افراد با اهداف شخصی و غیرقانونی اعتماد کرد» (کد ۸، ۱۷ سال سابقه).
 «ملت و مردم ما فهیم و قابل اعتماد هستند و ما هر چه داریم، از مردم داریم. بنده بیشتر مردم را مطمئن می‌دانم و باید بحث اعتمادسازی را بین ناجا و مردم بیشتر کنیم» (کد ۱۲، ۲۳ سال سابقه).

تعالی رفتار (توجیه و ارشاد مأموران کم‌تجربه / بازآموزی)

در عصر حاضر، یکی از برنامه‌ها و اهداف مهم هر سازمان و نهادی ضرورت تعالی رفتار و منش و برخورد مناسب کارکنان با مراجعه‌کنندگان، برای جلب رضایت‌مندی عمومی و ارتقا و رشد سازمانی است و ناجا نیز به صورت یکی از سازمان‌های اجرایی کشور، ضمن تعامل و ارتباط شبانه‌روزی و گسترده با اقشار مختلف جامعه، از این امر مستثنی نیست. از نظر مصاحبه‌شوندگان، رویه مد نظر در سالیان اخیر، برگزاری کلاس‌ها و دوره‌های آموزشی و توجیهی متناوب و متنوع در ابعاد و وجوه مختلف برای پرسنل، به‌ویژه کارکنان تازه‌وارد است و این کار، با هدف افزایش رضایت‌مندی، ارتقاء کیفیت خدمات‌رسانی و تعالی رفتار، اخلاق و منش انجام می‌شود:

اهداف سازمانی خود، موفقیت بیشتری کسب کنیم: ایجاد رضایت و محبوبیت در بین مردم، تسریع در رسیدگی به مشکلات آنان و مراجعان، اجرای عدالت و دفاع از حق مظلومان و رعایت جوانب عدل و انصاف» (کد ۲۸، ۱۷ سال سابقه).

ارتقاء سازمانی / کارآمدی سازمانی

عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد و عملکرد سازمانی اثربخشی و کارایی اقدامات را نشان می‌دهد (رهنورد، ۱۳۸۷: ۷۹). از دید مصاحبه‌شوندگان، کیفیت‌بخشی به عملکرد سازمانی ناجا یکی از راهبردهای مدنظر نیروی انتظامی برای مواجهه با آسیب‌ها و مسائل برهم‌زننده نظم اجتماعی است:

«ارزیابی بنده از عملکرد ناجا خوب است و همکاران ما با وجود همه مشکلات، شب و روز در راه برقراری نظم، امنیت و آسایش شهروندان بسیار زحمت می‌کشند. باتوجه به کلاس‌های آموزشی و دوره‌های متناوب هفتگی مأموران نسبت به قبل خیلی تغییر کرده‌اند و رفتارشان نسبت به گذشته بهتر و مردمی‌تر شده است» (کد ۹، ۲۰ سال سابقه).
 «همکاران ما با وجود مشکلات فراوان، بسیار موفق عمل و رضایت عمومی را تا حد مطلوبی کسب کرده‌اند؛ اما برای حفظ و ارتقاء این موفقیت، باید روزبه‌روز تلاشمان را بیشتر بکنیم تا به آن حد ایده‌آل کارایی و بهره‌وری لازم برسیم» (کد ۳۰، ۲۳ سال سابقه).

انعطاف‌پذیری در روش

فاصله‌گیری از روش‌های ناکارآمد سنتی در کشف جرائم و شناسایی مجرمان، از جمله رویکردهای چشمگیر و جدید ناجا است؛ زیرا در دو دهه اخیر ناکارآمدی آن روش‌ها روشن شده است. انعطاف‌پذیری در روش، یکی از رویه‌های جدید ناجا در مواجهه با افراد هنجارشکن است؛ زیرا برخورد منعطف و تذکرهای زبانی در بسیاری از موارد بیشتر از سایر روش‌ها نتیجه‌بخش بوده است:

«بله، قبول دارم. متأسفانه در جامعه، بدپوششی زیاد شده است؛ اما توانایی ما منحصر به تذکر زبانی است؛ چون برخورد تند فایده‌ای ندارد. عوض کردن مسیر زندگی مردم و دیدگاه آنان، به خصوص نظر جوانان خیلی سخت است

است» (کد ۳۲، ۱۷ سال سابقه).

درک و تفسیر کارکنان ناجا از جهان اجتماعی

یکی از مجاری فهم پنداشت کارکنان از مفهوم نظم و مصادیق اجتماعی آن، فهم درک و تفسیر کارکنان ناجا از جهان اجتماعی، اعیان فرهنگی و اجتماع است. طی فرایند کدگذاری باز، از متن مصاحبه‌ها بیش از ۱۳۱ کد/ مفهوم استخراج شده و سپس بعد از دسته‌بندی و تلخیص کدها در نهایت، هر دو یا چند مفهوم، با نام مفهومی کلی‌تر دسته‌بندی شده‌اند و ۴ مقوله به دست آمده است.

« همکاران ما با تمام مشکلات خیلی زحمت می‌کشند. باتوجه به کلاس‌های آموزشی و دوره‌های متناوب هفتگی مأموران نسبت به قبل خیلی تغییر کرده‌اند و رفتارشان بهتر و مردم‌مدارتر شده است» (کد ۲۴، ۲۰ سال سابقه).
«برخورد همکاران ما تا حد زیادی با مردم خوب بوده و عملکرد ناجا نتیجه‌بخش و مطلوب بوده است؛ اما بعضی جاها کمبود امکانات داریم» (کد ۳۱، ۱۴ سال سابقه).
«همکاری مردم با ما خوب ارزیابی شده و اعتماد لازم را به ما داشته‌اند و برخوردشان توأم با مهربانی و گرم است. مأمورین نیز از لحاظ رفتار و منش، نسبت به دهه‌های قبل خیلی تغییر کرده‌اند. در حال حاضر، پلیس مردم‌محور شده و اصل رأفت اسلامی توأم با اقتدار و عزت، شعار ناجا شده

جدول ۵- کدگذاری باز و محوری

مفاهیم	مقولات
برخورد مناسب و پاسخگویی به مطالبات قانونی، برخورد قاطع با مخلان نظم و امنیت عمومی، احقاق حق تجمعات قانونی، نقدپذیری، ضرورت رفع عیوب و اصلاح عمومی و سازمانی، پذیرش معایب سازمانی، اعتراض قانونی، رسیدگی به خواسته‌های مشروع	مطالبه‌محوری در صورت سازگاری با شرع و قوانین
لزوم دسترسی سریع به اخبار و اطلاعات، کنترل و نظارت، استفاده صحیح، گریزناپذیری عصر حاضر، عصر ارتباطات، مدیریت فضای مجازی، ضرورت فضای مجازی، آسیب‌زا بودن فضای مجازی، روشنگری	ضرورت مدیریت فضای مجازی؛ از بدبینی تا کنترل فضای مجازی
کنترل و نظارت نهادی، حیطة‌بندی اطلاعات، افراد سودجوی نامطمئن، حیطة‌بندی اطلاعات، نقد مغرضانه	مراقبت بیرونی
آموزش و آگاه‌سازی، غرب‌زدگی، شبکه‌های ضداخلاقی، اقدام جهادی، بازگشت به فرهنگ بومی، نجات فرهنگ، بسیج عمومی، حفظ اصالت، تقلید نکردن از غرب، خودباوری، امر به معروف	بازگشت به هویت اسلامی/ ضرورت رهایی و فاصله‌گرفتن از فرهنگ غربی

سازش‌ناپذیری با مخلان نظم عمومی و افراد فرصت طلب

از دید مصاحبه‌شوندگان، یکی از خطرهای بالقوه برای امنیت و آسایش عمومی افراد سودجو و فرصت طلب هستند که با استفاده از پشتیبانی عوامل بیگانه و مخالف با سیاست‌های نظام، در پیکره و بدنه نظام سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جامعه رخنه می‌کنند تا برنامه‌ها و اهداف از قبل تعیین شده خود را برای ضربه‌زدن به بنیان‌های نظام و حاکمیت سیاسی پیاده و اجرایی کنند؛ به همین دلیل، برخورد بدون اغماض و تعارف با چنین افرادی در دستور کار تمام نظام‌های حاکمیتی و

سیاسی دنیا قرار دارد و نیروی انتظامی ایران نیز از این قاعده مستثنی نیست:

«اعتراض اگر به‌جا و به حق باشد، ما حتی به آنها کمک هم می‌کنیم؛ اما در صورت همراه بودن آن با آشوب و تخریب اموال عمومی ابتدا تذکر می‌دهیم و در مرحله بعد قانوناً برخورد می‌کنیم. مشکلات معیشتی مردم باید از مسیر و کانال قانونی رسیدگی شود» (کد ۲۶، ۱۷ سال سابقه).

«مردم ما در این وضعیت، فشار اقتصادی زیادی را تحمل می‌کنند و مسئولان باید به مشکلات آنها رسیدگی کنند؛ اما باید با افراد فرصت طلب و مخلان نظم و امنیت نیز قاطعانه برخورد شود» (کد ۱۴، ۱۱ سال سابقه).

پذیرش اعتراض و مطالبات قانونی

یکی از مقوله‌های مدنظر مصاحبه‌شوندگان، پذیرش اعتراضات و مطالبات محوری مردم و حل مشکلات آنان از مجاری قانونی است. در صورت مغایر نبودن مطالبات و خواسته‌های مشروع مردم با ارزش‌ها و احکام دینی و زمینه‌سازی نکردن آنها برای تحقق برنامه‌های فرهنگی و سیاسی دشمن، مسئولان وظیفه دارند ضمن پاسخگویی سریع، بلافاصله سازوکارهای رسیدگی به مطالبات مردم را با همکاری بسیج و به‌کارگیری تمام امکانات موجود، در اولویت کاری خود قرار دهند. در این وضعیت، به شرط قانونی‌بودن تجمعات، مهم‌ترین وظیفه ناجا حفظ امنیت تجمع‌کنندگان و شناسایی و برخورد با افرادی است که با نیاتی سیاسی، قصد دارند نظم، امنیت و آسایش عمومی را از بین ببرند:

«باید به حقوق قانونی و مطالبات مشروع تجمع‌کنندگان رسیدگی شود؛ مگر افراد و گروه‌های سودجو، فرصت‌طلب، اخلاک‌گر و فریفته‌شده که باید به صورت قانونی و کافی با آنان برخورد شود» (کد ۳۱، ۱۴ سال سابقه).

«تجمعات اگر قانونی باشد، باید مسئولان به آنها رسیدگی کنند؛ اما با افرادی با نیت شخصی، مغرضانه و ضدامنیتی هم باید به صورت کافی برخورد شود» (کد ۲۱، ۱۱ سال سابقه).

دانستن مقابله با این فضا معتقدند قبل از ورود فناوری به جامعه، باید بسترهای فکری، فرهنگی و کاربردی آن توسط نهادهای متولی فراهم شود.

«بله، استفاده از شبکه‌های مجازی و دسترسی به اخبار و اطلاعات به‌روز برای همه لازم است؛ اما این شبکه‌ها باید به اندازه لازم رصد هم بشوند تا به امنیت جامعه لطمه وارد نشود» (کد ۱۰، ۲۲ سال سابقه).

«شبکه‌های اجتماعی برای آگاه‌سازی مردم خوب هستند؛ اما با اطلاعات نادرست نباید مردم را به آشوب و نابهنجاری دعوت کرد و شبکه‌ها باید به‌خوبی مدیریت شوند» (کد ۵، ۱۸ سال سابقه).

«برای دسترسی سریع به اخبار و اطلاعات به‌روز، شبکه‌های مجازی اجتماعی ضرورت دارند؛ اما باید کنترل و نظارت نیز اعمال شود» (کد ۱، ۱۱ سال سابقه).

تحلیل روابط میان مقولات؛ ترسیم خط داستان^۱

اعتبار فرایند استقرایی کدگذاری به ارتباط واضح و درک‌شدنی مقولات با زیرمقولات و با مقوله هسته مرتبط است. برای این روابط در جدول شماره ۶، نمونه‌هایی ذکر شده که در آن، روابط بین مقولات با نوشتن «خط داستان» نشان داده شده است. همچنین، مفاهیم و مقولات «روینده» خط داستانی را پیش می‌بردند.

ضرورت مدیریت فضای مجازی؛ از بدبینی تا کنترل و

پایش فضای مجازی

یکی از سؤالات مدنظر در مصاحبه با این کارکنان، نوع تلقی و پنداشت آنان از فضای مجازی و شیوه ورود نیروی انتظامی به این حوزه است. نکته تأمل‌برانگیز این است که به نظر بیشتر مصاحبه‌شوندگان، فضای مجازی هم‌زمان با در اختیار گذاشتن امکانات ارتباطی، بستری برای شکل‌گیری برخی تخلفات، جرائم و بی‌اخلاقی‌ها هستند؛ بنابراین، مدیریت فضای مجازی با هدف کاستن آسیب‌های آن ضرورت دارد. در میان مصاحبه‌شوندگان، بر سر کم و کیف این مدیریت اختلاف وجود دارد؛ برای نمونه، برخی با برخورد قهری با فضای مجازی موافق هستند و برخی دیگر، گذشته از ناکارآمد

¹ Story line

جدول ۶ - شرحی بر روابط مقولات - اجمالی از خط داستانی

مثال برای رابطه مقولات با مقوله هسته	مثال برای رابطه مقولات با زیرمقولات
<p>شرح رابطه:</p> <p>قاعده‌تاً باید میان تفسیرهای کلی افراد از جهان و تفسیرهایشان از پدیده‌ای خاص، قرابت‌هایی وجود داشته باشد و درباره مورد اخیر، این قرابت و همسویی ژرف است. «مسئله‌ساز شدن نظم اجتماعی» ناظر بر اختلاطی شدن نظم است و با ناسازگاری عقیدتی و سیاسی قرابت دارد. در صورت وجود نداشتن چنین تفسیر و تجربه بدبینانه‌ای واکنشی هم در مقابل آن به وجود نمی‌آید که به وسیله آن به تداوم نظم انتظامی دست یازند. همچنین، در این وضعیت، دیگر وجود بر ساخت نظم اجتماعی انسجام‌بخش به مثابه آلترناتیو نظم اجتماعی لزومی نداشت.</p>	<p>مقوله: مداران‌پذیری عقیدتی و سیاسی (مربوط به سؤال زیست‌جهان کارکنان ناجا)</p> <p>زیرمقولات: سازش‌ناپذیری مخلان نظم عمومی، بدبینی/ کنترل فضای مجازی، بازگشت به هویت اسلامی، فاصله‌گرفتن از فرهنگ غربی</p> <p>شرح رابطه: سؤال پژوهش در پی کشف نگرش و تفسیر کارکنان ناجا از جهان اجتماعی خود است. این نگرش درباره موضوعات عقیدتی، کرداری و امور سیاسی با نوعی بدبینی و سیاه‌بینی همراه بوده که با نام مقوله «مداران‌پذیری عقیدتی و سیاسی» نام‌گذاری شده است. شیوه مواجهه کارکنان ناجا با اعیان فرهنگی و اجتماعی (برای مثال، نحوه مواجهه با فضای مجازی، فن‌آوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی، تغییرات سبک زندگی جوانان، سبک پوشش و روابط و مناسبات بین دختر و پسر) چندوجهی و بعضاً متناقض است؛ برای نمونه، پذیرش مسائلی چون اعتراضات و مطالبات مردم و حل مشکلات آنان از طریق کانال‌ها و مسیرهای قانونی و مبادی رسمی منوط به سازگاری آنها با هنجارها، ارزش‌ها و احکام دینی و زمینه‌سازی نکردن برای تحقق برنامه‌های فرهنگی و سیاسی دشمن است؛ بنابراین، در صورت قانونی‌بودن تجمعات، وظیفه ناجا حفظ امنیت تجمع‌کنندگان و شناسایی و برخورد با افرادی است که با نیت سیاسی، قصد دارند نظم، امنیت و آسایش عمومی را مختل سازند. مقوله‌هایی چون «مراقبت بیرونی»، «سازش‌ناپذیری با مخلان نظم عمومی و افراد فرصت‌طلب»، «بدبینی نسبت به فضای مجازی و کنترل و پایش فضای مجازی»، «بازگشت به هویت اسلامی و ضرورت رهایی و فاصله‌گرفتن از فرهنگ غربی» مفاهیمی مانند «مداران‌پذیری سیاسی، رفتاری و عقیدتی» کارکنان ناجا را نشان می‌دهند. این درک و پنداشت آمیخته با بدبینی و تردید، با وجوه سلبی نظم اجتماعی (نظم انتظامی) قرابت دارد و به همین دلیل، ممکن است زمینه‌ساز برخورد قهری با موضوعات فرهنگی، اجتماعی و سیاسی شود.</p>
<p>شرح رابطه:</p> <p>مقوله هسته «مسئله‌ساز شدن نظم اجتماعی» ناظر بر اختلاطی شدن نظم اجتماعی است. حضور هم‌زمان وجوه انتظامی، آمرانه و انسجام‌بخش نظم اجتماعی نیز پیچیده‌شدن تکوین و دوام نظم اجتماعی را در پی داشته است.</p>	<p>مقوله: اختلاطی شدن نظم اجتماعی (مربوط به سؤال نظم اجتماعی و دلالت‌های آن)</p> <p>زیرمقولات: مساوات در مقابل قانون، احترام به قوانین، قانون‌مداری، تابعیت از قوانین، اجرای عدالت، اقدامات سلبی، اقدامات بازدارنده، همدلی، هم‌گرایی، همکاری، ارتقاء فرهنگ عمومی، جامعه سالم/ نبود جرم و جنایت، نظم عمومی و امنیت، برخورد قانونی با هنجارشکنان، آسایش، امنیت، حل مشکلات و تهدیدات بالقوه.</p> <p>شرح رابطه: سؤال مقاله در پی توصیف تفاسیر کارکنان ناجا از پدیده نظم اجتماعی، معانی و دلالت‌های آن است. نظم اجتماعی برای کارکنان ناجا وجوه ایجابی و سلبی دارد و با نبود ناامنی و پیروی از قوانین و پایبندی به آنها تداعی می‌شود. در چنین وضعیتی اموری چون اقدامات بازدارنده سلبی، مقابله با تهدیدات بالقوه، مقابله با برهم‌زنندگان نظم عمومی و امنیت و برخورد با هنجارشکنان در صدر مأموریت‌های ناجا قرار می‌گیرد. در این رویکرد، برای مقابله با ناامنی و تهدیدات بالقوه، به‌کارگیری توان قوه قهریه مطرح می‌شود. در ادبیات جامعه‌شناسی این رویکرد به نظم انتظامی مشهور است. یکی از وجوه دیگر نظم اجتماعی از منظر کارکنان، وجه ایجابی است؛ بر این اساس، یکی از پیش‌شرط‌های تحقق نظم اجتماعی و تداوم پایداری آن وجود انسجام، همدلی و همبستگی اجتماعی است. این نظم به میانجی شدت یافتن همدلی، هم‌گرایی و همکاری اجتماعی قوام و دوام پیدا می‌کند. به دلیل اهمیت یافتن مشارکت و هم‌گرایی، این تلقی از نظم اجتماعی، نظمی انسجام‌بخش است؛ چنانکه مطابق آن برای برقراری نظم، به‌جای اعمال نظم از بالا به پایین، به همکاری و مشارکت دادن مردم توجه می‌شود.</p>

مقوله: ادغام اجتماعی (مربوط به سؤال زمینه‌های بر ساخت نظم اجتماعی)

شرح رابطه:

زیرمقولات: مشارکت نهادی، کنترل درونی، مراقبت بیرونی، دربرگیرنده بودن قواعد، تداخل نهادی، تعمیق شهروندی، مواجهه و اقدام اقتضایی، پیشگیری، وجدان کاری/التزام عملی، فرهنگ‌سازی.

شرح رابطه: سؤال پژوهش به دنبال کشف وضعیت و زمینه‌های قوام و دوام نظم اجتماعی از دیدگاه کنشگران است. از نظر کارکنان ناجا زمینه‌ها و شرایط برقراری نظم اجتماعی ماهیتی چندوجهی و چندسطحی دارد که در سطح خرد، اموری مانند وجدان کاری، التزام عملی و اقدام اقتضایی کارکنان ناجا، کنترل درونی از جانب مردم و استفاده از ظرفیت‌های مردمی و منابع محلی در حل مشکلات شهروندان (مشارکت نهادی) و در سطح میانی، مداخله‌نکردن نهادی/ کارکردی کارگزاران رسمی نظم عمومی از پیش شرط‌های برقراری و دوام نظم اجتماعی است. به باور این کارکنان، این درهم‌ریختگی زمینه‌ساز افزایش نابسامانی و بی‌نظمی اجتماعی شده و ضمن در پی داشتن رویکردها و راهبردهای بخشی‌نگر، جزئی‌نگر و جزیره‌ای شدن عملکردها و مواجهه‌ها برای تکوین و تحکیم نظم اجتماعی، اموری چون همگامی و اثرگذاری نهادی را فرسوده کرده است. در مقیاس کلان، اقداماتی مانند این مسائل از جمله زمینه‌های نهادی قوام‌دهنده نظم اجتماعی هستند: مراقبت بیرونی، آموزش همگانی و ارائه مشاوره اجتماعی (فرهنگ‌سازی)، در نظر گرفتن تناسب زمانی و مکانی و وضعیت فرهنگی و جغرافیایی در وضع قوانین و اجرای علی‌السویه قوانین (مشمول‌سازی قواعد و قوانین)، رعایت حقوق شهروندی، رفع مشکلات اقتصادی و اجرای عدالت اجتماعی (تعمیق شهروندی).

مقوله: انعطاف راهبردی (مربوط به سؤال راهبردهای پی‌ریزی نظم اجتماعی)

شرح رابطه:

زیرمقولات: اعتماد اجتماعی/ نهادی، انعطاف‌پذیری در روش، ارتقاء/ کارآمدی سازمانی، عدالت رویه‌ای، تعالی رفتار

شرح رابطه: سؤال مقاله در رابطه با توصیف راهبردهای پی‌ریزی و قوام‌بخشی نظم اجتماعی از منظر کنشگران است. کارکنان ناجا معتقدند تلاش‌هایشان برای برقراری نظم و امنیت در مقیاس محلی نیاز به بازنگری دارد؛ بنابراین، در خصوص پی‌ریزی نظم و امنیت اجتماعی باید به اموری چون این موارد توجه کرد: توجه و ارشاد مأموران تازه‌کار و بازآموزی کارکنان (تعالی رفتار)، بازسازی و ترمیم اعتماد به نهادهای کارگزار نظم (اعتماد نهادی)، کیفیت‌بخشی به عملکرد سازمانی ناجا (کارآمدی سازمانی)، فاصله‌گرفتن از روش‌های ناکارآمد سستی در کشف جرائم و شناسایی مجرمان و برخورد‌های منعطف و تذکرهای زبانی.

مقوله «انعطاف راهبردی به‌مثابه جایگزین راهبردهای متعارف» ناکارآمدی و ضرورت فاصله‌گرفتن از شیوه‌ها و راهبردهای متعارف پی‌ریزی نظم اجتماعی را مشخص می‌کند. محوری‌شدن مقوله «انعطاف راهبردی همانند جایگزین راهبردهای متعارف» به‌نوعی مقوله هسته‌ای «مسئله‌ساز شدن نظم اجتماعی» را تأیید می‌کند و رابطه میان این مقولات از روز روشن‌تر است.

بحث و نتیجه

با همکاری و هم‌گرایی اقشار و گروه‌های مختلف اجتماعی تداعی می‌شود.

مصاحبه‌شوندگان، ضمن ضروری دانستن نظم اجتماعی نیروی انتظامی را در کنار سایر نهادها و دستگاه‌های اداری، اجرایی و قضایی یکی از کارگزاران نظم اجتماعی تلقی و بر ضرورت همکاری مردم با نیروی انتظامی تأکید می‌کنند. در میدان مدنظر، مشارکت مردم بیشتر در قالب عام و کلی و در قالب مراجع اقتدار (بزرگان، ریش‌سفیدان و عالمان دینی) نمود پیدا کرده و همکاری نیروی انتظامی معطوف به نهادهایی

مطالعه حاضر با هدف واکاوی نظم اجتماعی و دلالت‌ها و راهبردهای پی‌ریزی آن در میان نمونه‌ای از کارکنان ناجا در شهر شاهین‌دژ انجام شده است. بر مبنای مطالعات میدانی و داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه با نمونه‌ای از این کارکنان، نظم اجتماعی معانی چندگانه‌ای دارد که وجه سلبی نظم اجتماعی ناظر بر امنیت اجتماعی و پیروی از قوانین است. از مصادیق این نظم، برخورد با هنجارشکنان، سازش‌ناپذیری با مخلان نظم اجتماعی و مراقبت بیرونی است. وجه ایجابی نظم

زندگی متنوع همراه است و با وجوه سلبی نظم اجتماعی و نظم انتظامی قرابت دارد؛ به همین دلیل، احتمال دارد زمینه‌ساز برخورد قهری با موضوعات فرهنگی، اجتماعی و سیاسی شود. باتوجه‌به این مطالب، شناسایی و به رسمیت شناختن عقلانیت‌های متکثر ضروری به نظر می‌رسد. از لحاظ پیامد، میزان کم مدارای سیاسی، رفتاری و عقیدتی، نظم اجتماعی و اختلاطی شدن نظم اجتماعی را در پی داشته است که این نظم عناصر و مؤلفه‌های انتظامی (نظم از بالا، متکی بر قوانین و با ماهیت تجویزی) را در بر دارد. با این وصف، به اعتقاد کارکنان ناجا نظم اجتماعی به میانجی قوه قهریه تداوم نمی‌یابد و پایداری آن، رویکردهای پیشگیرانه، فرهنگ‌سازی و مشارکت اجتماعی را طلب می‌کند. تأکید کارکنان ناجا بر اموری چون ضرورت زمینه‌های ادغامی و دربرگیرنده، سرمایه اجتماعی و انعطاف‌پذیری در راهبردها، ناکارآمدی و مسئله‌ساز شدن نظم اجتماعی را نشان می‌دهد و این امور، مؤلفه‌های نظم برآمده از اجتماع (نظم انسجامی) هستند. بر مبنای این اطلاعات، مقوله هسته، یعنی «مسئله‌ساز شدن نظم اجتماعی» استخراج شده است و این امر (مسئله‌ساز) بر وجوه آمرانه، اجباری، قاعده‌مند (نظم انتظامی) و اجتماعی (برگرفته از جامعه و با مشارکت جامعه) نظم اجتماعی دلالت دارد. در سالیان اخیر، محوری شدن پلیس جامعه‌محور به مثابه یک شعار و راهبرد، ضرورت ترمیم شکاف‌های اجتماعی، بازسازی مناسبات بین نیروی انتظامی، اجتماعات و اقشار مختلف جامعه را نشان می‌دهد.

به پیروی از دورکیم، میشود گفت قواعد اجتماعی زمانی الزام‌آور و انسجام‌بخش هستند که ماهیت آمرانه نداشته باشند. به باور دورکیم، نوعی تقسیم کار اجتماعی که بنیان آن قواعد اجباری و از بالا به پایین باشد، تقسیم کار اجتماعی اجباری و مخل نظم اجتماعی قلمداد می‌شود (دورکیم، ۱۳۶۹: ۱۴۵). در جوامع درحال‌گذار نظیر جامعه ایران، به دلیل آمریت قواعد برآمده از نظم ماقبل مدرن، سست بودن قواعد مدرن و چندپارگی اجتماعی و فرهنگی، الگوی مسلط کنشی افراد

چون مساجد و مدارس بوده است؛ چنانکه نهادهای مدنی در بساخت نظم اجتماعی جایگاه چندانی به دست نیاورده‌اند. مقاله تجربی احمدی و همکاران (۱۳۹۶) نقش تعیین‌کننده سازمان‌های مردم‌نهاد بر مشارکت محوری مردم و پلیس را تأیید می‌کند. بر مبنای نتایج پژوهش پیمایشی عبدالرحمانی و حبیب‌زاده (۱۳۹۵) ۶۵ و ۶۴ درصد از مدیران و کارشناسان درون و برون‌سازمانی نیروی انتظامی با حضور سازمان‌های مردم‌نهاد و شورای اسلامی در امنیت شهر بندرعباس موافق هستند و مطابق این مسئله، کمی از توان و ظرفیت اجتماعی و نهادی سازمان‌های مدنی در بساخت و تداوم نظم اجتماعی به کار برده شده است.

از نظر این کارکنان، در بخش زمینه‌ها و وضعیت برقراری نظم اجتماعی، مسائلی چون این موارد به صورت زمینه‌های برقراری نظم اجتماعی قلمداد می‌شوند: در مقیاس خرد، کنترل درونی و مراقبت بیرونی، اقدامات پیشگیرانه، فرهنگ‌سازی، مواجهه و اقدام اقتضایی و وجدان کاری/التزام عملی کارکنان ناجا و در مقیاس کلان، تعمیق شهروندی، مشارکت نهادی، مداخله‌نکردن نهادی/کارکردی دستگاه‌های متولی نظم عمومی و مشمول شدن قواعد.

در بخش تعاملات، کارکنان ناجا برای پی‌ریزی نظم اجتماعی توسل به راهبردهایی چون اعتمادسازی نهادی، نقدپذیری، انعطاف‌پذیری در روش، ارتقاء سازمانی/کارآمدی سازمانی و عدالت رویه‌ای را ضروری می‌دانند و به اقتضاء موقعیت، چنین راهبردهایی را در عمل به کار برده‌اند. با این وصف، مفاهیم و مقولات برآمده از زیست‌جهان کارکنان، دلالت‌ها و مقوله‌هایی چون «مراقبت بیرونی»، «سازش‌ناپذیری با مخلان نظم عمومی و افراد فرصت‌طلب»، «بدبینی نسبت به فضای مجازی و کنترل و پایش فضای مجازی»، «بازگشت به هویت اسلامی» و «ضرورت رهایی و فاصله‌گرفتن از فرهنگ غربی» مسائلی مانند «مدارای کم سیاسی، رفتاری و عقیدتی» را نشان می‌دهند. این درک و پنداشت با نوعی بدبینی و تردید نسبت به سلاقی و ذائقه‌های مختلف فرهنگی و سبک‌های

براساس نتایج پژوهش اسنادی ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۷) با عنوان «تبیین نقش پلیس ترمیمی در شرمساری پیشگیرانه از تکرار جرم» پلیس سنتی با اقدامات سرکوب‌گرانه خود در تأمین هدف مبارزه با جرائم، موفق عمل نکرده است؛ یعنی اقدامات انجام‌شده پلیس و سیستم رسمی رسیدگی برچسب مجرمانه‌ای به بزهکار می‌زند که اصلاح و بازگشت وی به جامعه را با مشکل روبه‌رو می‌کند؛ در نتیجه، این امر به تکرار جرائم منجر می‌گردد. پلیس، در رویکرد جدید جامعه‌محوری خود، از مشارکت مردم در تأمین نظم و امنیت و مبارزه با جرائم استفاده می‌کند. در این زمینه، برنامه جدیدی به نام «پلیس ترمیمی» به پلیس جامعه‌محور ارائه می‌شود تا با مشارکت جامعه و با استفاده از روش‌های ترمیمی مانند میانجی‌گری و نشست، بزهکار و بزه‌دیده را در کنار هم قرار دهد و از تکرار جرائم پیشگیری کند.

طبق مطالب ذکرشده، راهبرد پلیس جامعه‌محور مبتنی بر تعامل متقابل و همه‌جانبه پلیس و مردم است. نتایج پژوهش احمدی‌مقدم و محمدی‌نیا (۱۳۹۵) اثرگذاری نقش عواملی چون اخلاق حرفه‌ای کارکنان ناجا بر تحقق رویکرد اجتماع‌محوری پلیس را تأیید می‌کند. مطالعه دوستی و فلاحی (۱۳۹۴) نیز بر ضرورت اصلاح فرآیندها و رفتار اجتماعی ناجا با هدف تقویت ارتباط، اعتماد و همکاری با مردم صحنه می‌گذارد. بر مبنای پژوهش شرافتی‌پور (۱۳۸۶) تعامل گرم و متقارن پلیس با مردم، افزایش مشارکت مردم با پلیس را به همراه دارد؛ بر این اساس، با تأکید بر ظرفیت‌های مردمی، برای ارتقاء امنیت عمومی توجه به مسائلی چون این موارد ضروری به نظر می‌رسد: راهبردهای عمومی کردن امنیت، بازنگری و اصلاح قوانین، مقررات و دستورالعمل‌ها، متناسب‌سازی ساختارهای سازمانی و تجهیزات و فناوری، اهتمام به کیفی‌سازی و اثربخشی ظرفیت‌های مردمی فعال، افزایش تعامل و اعتماد بین ناجا و جامعه و نهادینه کردن استفاده از ظرفیت‌های مردمی در توسعه امنیت و خدمات انتظامی (حبیبی و معصومی، ۱۳۹۵: ۱۲۱). پلیس باید بهبود

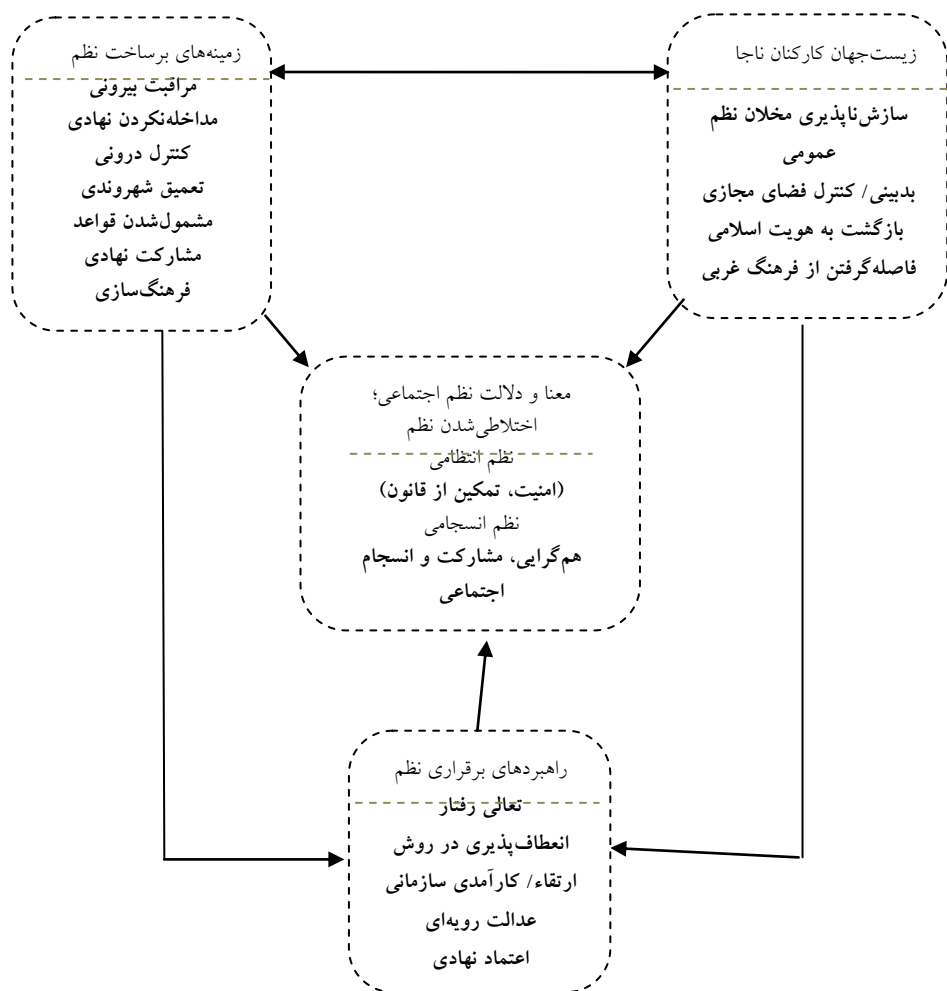
براساس سازگاری عرفی شکل می‌گیرد (معدفر، ۱۳۸۷: ۷۹) و به همین دلیل، نوعی مقاومت نیز در برابر قواعد رسمی به وجود آمده است. بر مبنای پژوهش‌ها در جامعه ایران، میان هنجارهای رسمی، کردارها و گرایش‌های عمومی یا هنجارهای غیررسمی شکاف فزاینده‌ای پدیدار گشته است (بشیریه، ۱۳۸۴: ۱۳۷) و در چنین وضعیتی اجرای قواعد اجتماعی و قوانین رسمی به میانجی و به پشتوانه قوه قهریه و حضور فراگیر کارگزاران رسمی و نیروی انتظامی صورت می‌پذیرد؛ برای نمونه، در حوزه راهنمایی‌وراندگی (که ارتباط عمیقی با امنیت جانی افراد جامعه دارد) حتی نسبت به بستن کمربند ایمنی واکنش و مقاومت وجود دارد. در این خصوص، رفتارهای سازگارانه به حضور همه‌جانبه پلیس و شدت بخشیدن به مراقبت بیرونی و فن‌آوری‌های نوین مراقبتی مربوط است که در عمل، زمینه را برای بازتولید نظم انتظامی مهیا می‌کند. بی‌گمان، اگر قوانین و قواعد اجتماعی بر زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی و با توجه به تنوع ذائقه و تکرار فرهنگی و اجتماعی بنا نهاده شوند، جنبه آمرانه و دستوری قوانین، جای خود را به مشارکت و همکاری داوطلبانه می‌دهد و با ایجاد احساس مسئولیت در شهروندان، شعار «هر شهروند، یک پلیس» نمود عملی پیدا خواهد کرد.

با عنایت به پیوند تنگاتنگ سرمایه اجتماعی با نظم اجتماعی به‌ویژه نظم انسجام‌بخش، پیمایش‌های مرتبط با اعتماد نهادی نشان می‌دهد اعتماد عمومی به کارگزاران رسمی نظم و امنیت اجتماعی به‌خصوص نیروی انتظامی با وضعیت مطلوب و متوقع فاصله دارد (شارع‌پور، ۱۳۸۸؛ کامران و احمدیان، ۱۳۸۸؛ ساعی و بخشی، ۱۳۹۱؛ دوستی و فلاحی، ۱۳۹۴؛ حبیب‌زاده و سلطانی، ۱۳۹۵؛ احمدی و همکاران، ۱۳۹۶). به تاسی از آیزنشتات، بدون انسجام و نوعی اعتماد، پایداری نظم اجتماعی ممکن نیست (چلبی، ۱۳۷۵: ۱۲).

در نیروی انتظامی در مواجهه با مسائل پیش‌روی کارگزاران رسمی نظم اجتماعی، به موضوع پلیس جامعه‌محور و اجتماعی شدن پلیس، همانند یک راهبرد توجه شده است.

مردم با کلانتری به شمار می‌روند: منابع و امکانات کلانتری‌ها، آموزش همگانی، ساختار و تشکیلات پلیس، فرهنگ عمومی و فرهنگ سازمانی پلیس (نوروزی، ۱۳۸۷: ۶۵). در این زمینه، تغییر رویه‌ها و بهره‌گیری از ظرفیت‌ها و قابلیت‌های سازمان‌های مردم‌نهاد و مشارکت‌دادن آنها در آموزش همگانی، فرهنگ‌سازی و اقدامات پیش‌گیرانه، ضروری به نظر می‌رسد.

وضعیت‌های عملکردی خود را به‌طور مداوم و از طریق مجاری مختلف مانند رسانه‌ها به مردم گوشزد کند تا نسبت به عملکرد پلیس، اعتماد بیشتری به وجود آید (حبیب‌زاده و سلطانی، ۱۳۹۵: ۲۰۷). یکی از بنیان‌های برقراری و تحکیم نظم اجتماعی، بهره‌گیری از ظرفیت مراجع اقتدار محلی، درگیر ساختن نهادها و سازمان‌های مردم‌نهاد است. براساس مطالعات موجود، عناصری چون این موارد، از جمله اصلی‌ترین موانع مشارکت



نمودار ۱- مدل زمینه‌ای درک کارکنان ناجا از دلالت‌ها، زمینه‌ها و راهبردهای برقراری نظم اجتماعی

منابع

جرم، «انتظام اجتماعی»، س ۱۰، ش ۲، ص ۲۵۰-۲۲۹.
 احمدی‌مقدم، ا. و محمدی‌نیا، ر. (۱۳۹۵). «بررسی تأثیر فرهنگ و ارزش‌های مشترک سازمانی بر جامعه‌محوری

ابراهیمی، ن.؛ کلانتری، ک. و کاکرودی، ص. (۱۳۹۷). «تبیین نقش پلیس ترمیمی در شرم‌سازی پیشگیرانه از تکرار

- نظم و امنیت انتظامی، س ۶، ش ۳۶، ص ۱۴۴-۱۲۱.
- خسروی، م. ک. و باقری، م. (۱۳۹۲). «بررسی نقش قوانین راهنمایی و رانندگی بر حقوق شهروندی»، راهور، س ۱۰، ش ۲۳، ص ۱۱-۱۲۹.
- دورکیم، ا. (۱۳۶۹). *درباره تقسیم کار اجتماعی*، ترجمه: باقر پرهام، تهران: بابل.
- دوست‌دار، ر. و غفاری، غ. (۱۳۹۵). «تبیین نظری سرمایه اجتماعی؛ تلاش برای مفهوم‌سازی»، *نظم و امنیت اجتماعی*، س ۱، ش ۳۳، ص ۲۷-۴۵.
- دوستی، ا. و فلاحی، ع. (۱۳۹۴). «سرمایه اجتماعی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در میان اقوام، اقشار و پیروان مذاهب»، *انتظام اجتماعی*، س ۷، ش ۲، ص ۱۴۱-۱۱۵.
- ذکایی، م. س. و روشنفکر، پ. (۱۳۸۴). «رابطه سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی در محلات شهری»، *علوم اجتماعی*، س ۱۵، ش ۳۲، ص ۴۸-۵۴.
- رادفر، م. و حبیب‌زاده، ا. (۱۳۹۷). «عوامل اجتماعی مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی»، *انتظام اجتماعی*، س ۱، ش ۲، ص ۸۴-۵۳.
- رهنورد، ف. (۱۳۸۷). «عوامل مؤثر بر ارتقاء عملکرد سازمانی‌های بخش دولتی ایران»، *مدیریت اجرایی*، ش ۳۱، ص ۱۱۱-۱۴۱.
- ساعی، ع. و بخشی، ق. (۱۳۹۱). «تبیین جامعه‌شناختی اعتماد اجتماعی به پلیس»، *مطالعات امنیت اجتماعی*، ش ۳۰، ص ۱۳-۵۲.
- ستوده، ه. (۱۳۸۰). *آسیب‌شناسی اجتماعی*، تهران: انتشارات آوای نور.
- شارع‌پور، م. (۱۳۸۸). «بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی به نیروی انتظامی (مطالعه موردی استان مازندران)»، *جامعه‌شناسی کاربردی*، س ۲۰، ش ۴، ص ۱-۱۶.
- شرافتی‌پور، ج. (۱۳۸۶). «عوامل مؤثر بر افزایش مشارکت مردم در حوزه امنیت عمومی با تکیه بر نقش پلیس»، *مطالعات امنیت اجتماعی*، ش ۱۰، ص ۴۵-۵۶.
- پلیس (با تأکید بر افزایش احساس امنیت شهروندان)، *نظم و امنیت انتظامی*، س ۳، ش ۴، ص ۲۳-۴۳.
- احمدی، ی.؛ محمدی، ا. و خالدیان، م. (۱۳۹۶). «مؤلفه‌های اجتماعی- فرهنگی و مشارکت محوری مردم و پلیس»، *انتظام اجتماعی*، س ۹، ش ۲، ص ۱۵۰-۱۲۹.
- استراوس، آ. و کوربین، ج. (۱۳۹۰). *اصول روش پژوهش کیفی: نظریه‌مبنایی، رویه‌ها و شیوه‌ها*، ترجمه: بیوک محمدی، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- ایمان، م. (۱۳۹۰). *مبانی پارادایمی روش‌های پژوهش کمی و کیفی در علوم انسانی*، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- بصری، ا. و حاتمی، ح. (۱۳۹۲). «بررسی اقتدار پلیس براساس دیدگاه کارکنان نیروی انتظامی و نخبگان دانشگاهی»، *توسعه انسانی پلیس*، س ۵، ش ۴۴، ص ۶۷-۸۶.
- بشیریه، ح. (۱۳۸۴). «زمینه‌های اجتماعی بحران سیاسی در ایران معاصر (گسترش شکاف میان ایدئولوژی رسمی و کردارهای عمومی)»، *رفاه اجتماعی*، س ۴، ش ۱۶، ص ۱۵۳-۱۳۷.
- پناهی، م. (۱۳۸۱). «راهکارهای افزایش مشارکت مردمی در عرصه فرهنگ»، *مجموعه مقالات گردهمایی دولت و مشارکت مردمی*، تهران: وزارت کشور، ص ۱۵۴-۱۳۰.
- توسلی، غ. (۱۳۷۶). *نظریه‌های جامعه‌شناسی*. تهران: سمت.
- جعفری، ر. (۱۳۸۷). «درآمدی بر جایگاه نظری رهیافت پلیس اجتماع‌محور»، *مطالعات امنیت اجتماعی*، س ۴، ش ۱۳، ص ۳۵-۵۶.
- چلبی، م. (۱۳۷۵). *جامعه‌شناسی نظم*. تهران: نی.
- حبیب‌زاده، ا. و سلطانی، ع. (۱۳۹۵). «بررسی عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی پلیس»، *انتظام اجتماعی*، س ۶، ش ۴، ص ۲۱۰-۱۹۱.
- حبیبی، ص. و معصوم‌بیگی، م. (۱۳۹۵). «راهبردهای ناجا در ارتقاء امنیت عمومی با تأکید بر ظرفیت‌های مردمی»،

- شلاپنتوخ، و. (۱۳۹۵). *نظم اجتماعی در جامعه معاصر*، ترجمه: اصغر صارمی شهاب، تهران: جامعه‌شناسان.
- عبدالرحمانی، ر. و حبیب‌زاده، ا. (۱۳۹۵). «نقش ارتباطات بین سازمانی نیروی انتظامی در ارتقاء امنیت عمومی (مورد مطالعه: شهر بندرعباس)»، *پژوهش‌های مدیریت/انتظامی*، س ۱۱، ش ۲، ص ۲۹۰-۲۶۱.
- غلامی‌زرینی، م. (۱۳۹۱). «رابطه منشور اخلاقی پلیس و تأمین نظم و امنیت جامعه»، *انتظام اجتماعی*، ش ۴، ص ۸۷-۷۱.
- فیروزجائیان، ع. (۱۳۸۹). «قانون‌گریزی (از منظر نظریه عدالت رویه‌ای)»، *رفاه اجتماعی*، س ۱۱، ش ۴۲، ص ۴۱۰-۳۸۱.
- فیلد، ج. (۱۳۹۲). *سرمایه اجتماعی*. ترجمه: غلامرضا غفاری و حسین رمضانی، تهران: کویر.
- کاف، ای. سی.؛ دب، دی‌شاروک. و د. دبلیو، ف. (۱۳۸۸). *چشم‌اندازهایی در جامعه‌شناسی*. ترجمه: بهزاد احمدی و امید قادرزاده، تهران: کویر.
- کامران، ف. و احمدیان، ا. (۱۳۸۸). «بررسی میزان اعتماد اجتماعی مردم به پلیس و عوامل مرتبط با آن در استان ایلام»، *پژوهش اجتماعی*، س ۲، ش ۴، ص ۴۰-۱۹.
- محمدی، ب. (۱۳۸۷). *درآمدی بر روش پژوهش کیفی*. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- معدفر، س. (۱۳۸۷). *جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران*، همدان: نور علم.
- میلر، ل. و هس، ک. (۱۳۹۰). *پلیس در اجتماع*، ترجمه: محمدرضا کلهر، تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی. نوروزی، ح. (۱۳۸۷). «موانع و مشکلات جلب مشارکت مردمی در کلاتری‌های شمال شرق تهران»، *امنیت اجتماعی*، ش ۱۳، ص ۷۶-۶۵.
- ورسلی، پ (۱۳۷۸). *نظم اجتماعی در نظریه‌های جامعه‌شناسی*. ترجمه: سعید معدفر، تهران: تیبان.
- Alexander, J. (2001) *The Binary Discourse of Civil Society*. In Seidman, S. & Alexander, J. (Eds) *The New Social Theory Reader*, London: Sage.
- Maxson, C.L. Hennigan, K. & Sloane, D.C. (2003) *Factors that influence public opinion of the police*, US Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice.
- Sargeant, E. Murphy, K. & Cherney, A. (2013) "Ethnicity, Trust and Cooperation with Police: Testing the Dominance of the Process-Based Model". *European Journal of Criminology Review*, 5 (2): 1-25.
- Schaap, D. (2012) *Citizens trust in police*, www. ru.nl/.../d_schaap_thesis_v2.
- Tyler, T.R. (2005) "Policing in Black and White: Ethnic Group Differences in Trust and Confidence in the Police". *Police Quarterly*, 8(3): 322-342.

