

# مطالعه تطبیقی ویژگی‌های پلیس شایسته از منظر نیروی پلیس و

## شهروندان

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۱۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۵/۱۱

محسن فرهادی نژاد،<sup>۱</sup> سیدعباس ابراهیمی،<sup>۲</sup> حمیدرضا حیدری<sup>۳</sup>

از صفحه ۶۵ تا ۹۴

### چکیده

**زمینه و هدف:** بهره‌مندی از نیروی انسانی شایسته یکی از مهم‌ترین عوامل کلیدی موفقیت در دستیابی به اهداف سازمانی است؛ این امر برای نیروی انتظامی به دلیل کارکرد خاصی که در جامعه بر عهده دارد از اهمیت خاصی برخوردار است. با توجه به این که توسعه شایستگی‌های مورد نیاز برای انجام مطلوب وظایف مورد نظر مستلزم شناخت وضع موجود شایستگی کارکنان است، بنابراین پیمایش شرایط موجود سازمان از منظر مخاطبان و کارکنان سازمان می‌تواند تصویر مطلوب‌تری از واقعیت را برای سیاست‌گذاران ترسیم کند؛ بنابراین هدف پژوهش حاضر شناسایی، مقایسه تطبیقی و رتبه‌بندی ویژگی‌های پلیس شایسته از منظر شهروندان و هم‌چنین از منظر پلیس است.

**روش‌شناسی:** پژوهش حاضر از حیث هدف در دسته پژوهش‌های کاربردی قرار دارد و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها، پژوهشی توصیفی پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، شامل بررسی‌های اسنادی و استفاده از پرسش‌نامه است که بین شهروندان و کارکنان نیروی انتظامی شهر تهران توزیع شده است که ۵۰ ویژگی پلیس خوب را ارزیابی می‌کند.

**یافته‌ها:** نتایج حاصل از توزیع پرسش‌نامه در بین ۲۳۰ نفر از شهروندان نشان می‌دهد که ویژگی‌هایی از قبیل حفظ کرامت مردم، توانایی درک سختی‌ها و رنج انسان‌ها، وفاداری به قانون، علاقه به توسعه مهارت‌های حرفه‌ای و رعایت ادب و احترام در رویارویی با مردم بیشترین اهمیت را داشته، در حالی که نتایج تحلیل ۱۴۷ پرسش‌نامه رتبه‌بندی ویژگی‌های پلیس خوب از منظر نیروی پلیس نشان می‌دهد که عواملی هم‌چون تعهد به شغل و سازمان، پاسخ‌گو بودن نسبت به مسئولیت‌ها، تسلط حرفه‌ای بر نحوه انجام وظایف، توانایی درک موضوعات پیچیده و حفظ کرامت و عزت مردم از اهمیت بیشتری برخوردار هستند.

**نتیجه‌گیری:** اولویت‌بندی ابعاد چهارگانه شایستگی‌های پلیس خوب بیانگر تفاوت معنادار بین نظرات شهروندان و اعضای نیروی پلیس است؛ به‌گونه‌ای که از منظر شهروندان به‌ترتیب ویژگی‌های مربوط به جامعه، سازمان، شخصیتی و شغلی و از منظر کارکنان، به‌ترتیب ویژگی‌های مربوط به سازمان، شغلی، جامعه و شخصیتی بیشترین اهمیت را داشته‌اند.

**واژه‌های کلیدی:** پلیس خوب، شایستگی‌های پلیس، ارزیابی عملکرد پلیس، پلیس مشروع.

۱- استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان (نویسنده مسئول). farhadi@semnan.ac.ir

۲- استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان. ebrahimi@semnan.ac.ir

۳- دانشجوی مقطع دکتری رشته مدیریت رفتار سازمانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان.

H\_heidari@semnan.ac.ir

## مقدمه

برخورداری از نیروی انسانی شایسته در هر سازمانی تا حدود زیادی عملکرد آن سازمان را تعیین خواهد کرد. حتی در عصر حاضر که سازمان‌ها با حجم عظیمی از فناوری‌های پیشرفته برای انجام وظایف خود روبه‌رو هستند، نقش نیروی انسانی به‌ویژه نیروهای مستقر در بخش عملیاتی هم‌چنان از اهمیت بالایی برخوردار است. در این میان، برخی از سازمان‌ها به دلیل نوع وظایفی که بر عهده دارند، سطح و عمق تعاملاتشان با جامعه و شهروندان بیشتر بوده و بنابراین بهره‌مندی از کارکنان شایسته برای آنها از ضرورت و اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود. شاید نیروی انتظامی را بتوان از این منظر در رأس هرم سازمان‌های مذکور قرار داد که به‌طور شبانه‌روزی در پیوند با شهروندان قرار دارد؛ بنابراین وجود نیروهای شایسته برای چنین سازمانی از اولویت‌های اساسی و دائمی آن به‌شمار می‌رود.

چنان‌چه نیروی انتظامی قصد داشته باشد کیفیت کارکنان خود را افزایش دهد، دو راه اساسی پیش رو دارد: ابتدا گزینش افرادی که قابلیت‌های لازم را متناسب با وظایف مورد انتظار داشته باشند و دوم، آموزش و پرورش نیروهای موجود به‌منظور توسعه قابلیت‌های افراد. نکته مشترک هر دو برنامه، اطلاع از مختصات نیروی عملیاتی شایسته است که هم بتواند انتظارات سازمان و سرپرستان را برآورده کند و هم از منظر شهروندان یک پلیس خوب و قابل اعتماد ارزیابی شود؛ بنابراین پرسش اساسی این پژوهش عبارت است از این‌که اصولاً پلیس خوب در جامعه ایرانی باید دارای چه مجموعه‌ای از ویژگی‌ها باشد؟

**بیان مسئله:** یکی از دل‌مشغولی‌های دائمی مدیران، ارتقای سطح عملکرد سازمان و هم‌زمان با آن بهبود نگرش ذی‌نفعان نسبت به سازمان بوده است. این دغدغه از سوی مدیران به شکل‌های مختلفی پیگیری می‌شود. برخی مدیران قصد دارند از طریق اصلاح ساختار سازمانی، برخی از طریق اصلاح فرآیندهای انجام کار، برخی با به‌کارگیری فناوری جدید و برخی نیز با تأکید بر توانمندسازی نیروی انسانی به‌دنبال هدف فوق‌بر می‌آیند. بدیهی است که هر یک از راهبردهای مذکور تأثیرات خاص خود را بر عملکرد سازمان خواهند داشت، اما با توجه به مأموریت‌های تعریف‌شده برای هر سازمان و نوع

فعالیت‌های آن، برخی از این راهبردها از اولویت بیشتری نسبت به سایر روش‌ها برخوردار خواهند شد. به‌عنوان نمونه برای نیروی انتظامی که در تعامل مستقیم با شهروندان می‌باشد و مستقیماً در معرض قضاوت آنها قرار دارد، به نظر می‌رسد توجه به ابعاد انسانی بهبود و توسعه از اهمیت بالاتری برخوردار باشد؛ بنابراین ضرورت پرداختن به کیفیت نیروی انسانی در سازمانی هم‌چون نیروی انتظامی از اهمیت بیشتری برخوردار است و سرمایه‌گذاری بیشتری را نیز طلب خواهد کرد. مطالعات مختلفی در سراسر جهان به بررسی ویژگی‌های پلیس خوب پرداخته است که هرکدام از این مطالعات ویژگی‌های مختلفی را برای پلیس شایسته پیشنهاد کرده‌اند که در ادامه به نتایج مهم‌ترین تحقیقات انجام‌شده می‌پردازیم. اما شکاف نظری و عملی که در اغلب این مطالعات به‌خصوص در مطالعات داخلی به چشم می‌خورد، فقدان مطالعه دقیق و جامعی است که ویژگی‌های پلیس شایسته را از منظر شهروندان و نیروی پلیس به‌ویژه در سطح جامعه ایرانی مقایسه کرده باشد؛ بر این اساس هدف اصلی پژوهش حاضر شناسایی و اولویت‌بندی ویژگی‌های پلیس شایسته از نگاه شهروندان و نیروی پلیس و مقایسه تطبیقی این ویژگی‌ها است. انجام این پژوهش با هدف شناسایی این قابلیت‌ها می‌تواند به نیروی انتظامی در گزینش افراد شایسته و نیز توسعه نیروهای موجود کمک قابل ملاحظه‌ای بنماید. با این توصیف، پژوهش حاضر به دنبال یافتن پاسخ برای سؤال‌های ذیل بوده است:

- سؤال اصلی پژوهش: آیا بین ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه شهروندان و نیروی پلیس تفاوت معناداری وجود دارد؟
- سؤال فرعی اول: رتبه‌بندی ویژگی‌های پلیس خوب از نگاه شهروندان چگونه است؟
- سؤال فرعی دوم: رتبه‌بندی ویژگی‌های پلیس خوب از نگاه نیروهای پلیس چگونه است؟

**مبانی نظری پژوهش:** شایستگی یعنی توانایی اجرای دستورالعمل‌های استاندارد شده در یک شغل خاص (احمدی و همکاران، ۱۳۹۲). این مفهوم اصطلاح تازه‌ای نیست، بلکه در طول قرن‌ها مطرح بوده و می‌توان آن را به رومیان باستان نسبت داد که نوعی از

چارچوب‌های شایستگی را برای ترسیم ویژگی‌های سرباز خوب، تهیه کرده بودند (اپدبیک و هاندگم، ۲۰۱۰). اگر چه در حال حاضر ادبیات نسبتاً گسترده‌ای درباره شایستگی وجود دارد، اما تنوع بسیاری در این زمینه به چشم می‌خورد و عدم اجماع در زمینه معنی و تعریف شایستگی به روشنی دیده می‌شود (کایرتون و هیلی، ۲۰۰۹). به‌عنوان نمونه از نظر استوارد و هملین<sup>۲</sup> (۱۹۹۲) شایستگی عبارت است از توانایی‌ها و ظرفیت‌های مورد نیاز برای انجام نقش یا وظیفه تعیین‌شده (حصیری، ۱۳۸۷) و یا دوبویز و راثول (۲۰۰۰) شایستگی را به‌عنوان ویژگی‌های اساسی یک کارمند، شامل انگیزه، صفات، مهارت، خود پنداره، نقش اجتماعی و دانش تلقی می‌کنند که منجر به عملکرد برتر و اثربخشی فرد در کار می‌شود (دوبویز و راثول، ۲۰۰۰: ۱۴). تعاریف شایستگی بسیار متعدد و متنوع است، اما با مروری بر تعاریف موجود می‌توان تعریفی جامع از شایستگی بدین شکل ارائه داد: «شایستگی، عبارت است از برآیند مجموعه ویژگی‌های شخصیتی پایدار و صفات ذاتی (از جمله: شجاعت، مهربانی، صبوری و ...) و ویژگی‌های اکتسابی (از جمله نگرش‌ها، ارزش‌ها و باورها، دانش، توانایی‌ها، مهارت‌ها، الگوهای رفتاری و ...) و ویژگی‌های فیزیولوژیک که در گذر زمان قابل تغییر بوده و با قرار گرفتن در بستر محیطی و سازمانی مناسب می‌تواند به تحقق اثربخش وظایف محوله و عملکرد برتر منجر شود» (فرهادی نژاد و دیگران، ۱۳۹۳). در خصوص افسران پلیس نیز تعریف دقیقی از شایستگی باید بتواند به این مجموعه خصوصیات اشاره کرده و عناصر کلیدی تشکیل دهنده یک پلیس شایسته را اولویت‌بندی کند.

شناسایی افسر پلیس با عملکرد خوب همیشه هم برای محققان و هم برای مدیران پلیس کار سختی بوده است (سندرز، ۲۰۱۰). در حالی که محققان در بسیاری از مطالعات تلاش کردند تا فهرستی از خصوصیات برگزیده را ارائه دهند، ویژگی‌های پلیس خوب شناسایی نشده‌اند (سندرز، ۲۰۰۸). در حقیقت ویژگی‌هایی که نشان‌دهنده یک پلیس خوب باشد، به سختی قابل تعیین هستند. ویژگی‌هایی چون هوش، قدرت قضاوت صحیح، قابلیت اعتماد و صداقت در ادبیات پلیس بیش از بقیه ویژگی‌ها مورد توجه قرار گرفته است (سندرز، ۲۰۰۳). در زمینه پلیس خوب و ویژگی‌های آن پژوهش‌های

۱- Kirton & Healy

۲- Steward & Hamlin

۳- Dubois and Rothwell

متعددی در دنیا انجام شده، اما در داخل کشور مطالعه مشخصی که بیانگر انتظارات سازمان و شهروندان از افسران پلیس باشد، مشاهده نشد. به‌علاوه در اکثر ادبیات مرتبط، پلیس خوب از دیدگاه سازمان و ارزیابی عملکرد وی در سازمان تعریف شده است، درحالی‌که یک افسر پلیس به جز سازمان یک ذی‌نفع دیگر دارد؛ «جامعه و مردم». توجه به انتظارات جامعه که از آن به‌عنوان پلیس مشروع<sup>۱</sup> یاد می‌شود در راستای آن‌چه مردم در برخورد با پلیس به‌طور خاص و عام به آن اهمیت می‌دهند قدم بر می‌دارد. پلیس مشروع در مفهوم مشروعیت در روان‌شناسی اجتماعی دارد. مشروعیت، خاصیتی است که یک قانون یا قدرت دارد که مردم به‌واسطه آن به‌طور داوطلبانه خود را موظف به تسلیم آن می‌دانند. قدرت مشروع از طرف مردم به‌عنوان آن قدرتی که تصمیمات و قوانین آن پذیرفته شده و دیگران تابع آن هستند در نظر گرفته می‌شود. در این رویکرد، پلیس مشروع به قانونمداری رفتار پلیس وابسته نیست در عوض به رفتار عادلانه و منصفانه پلیس بستگی دارد. ضمن این‌که پلیس مشروع به تأثیرگذاری بیشتر در رابطه با مبارزه با جرم بستگی ندارد و اغلب منجر به انطباق بیشتر با قانون و در نتیجه کاهش نرخ جرم و جنایت می‌شود (می‌یرز،<sup>۲</sup> ۲۰۱۳).

طبق پژوهش‌های سندرز (۲۰۱۰) در مسیر شناسایی پلیس خوب با دو محدودیت مواجه هستیم. اولین محدودیتی که بسیاری از مطالعات در حوزه افسران پلیس با آن مواجه هستند، روش‌شناسی آن‌هاست. بسیاری از تلاش‌ها به‌جای بررسی عملکرد حوزه تحت مطالعه به‌دنبال اعتبار بخشیدن به آزمون‌های روان‌شناختی در دوره آموزشی بوده‌اند. دومین محدودیت در شناسایی ویژگی‌های پلیس خوب، سخت بودن سنجش عملکرد پلیس خوب است؛ به‌عنوان مثال تعداد زیاد بازداشت‌ها ممکن است در یک منطقه شهری بزرگ عملکرد شغلی خوب محسوب شود، اما در یک منطقه کوچک‌تر می‌تواند به‌عنوان عدم توانایی فرد در حل غیررسمی مشکلات و یک عملکرد منفی محسوب شود. هم‌چنین تفاوت بین پلیس شهری و پلیس غیرشهری به نظر مهم و اساسی می‌آید. پلیس شهری، پلیس محلی و برون‌شهری به‌طور کیفی متمایز از یکدیگر هستند. مانع آخر در به‌دست آوردن تصویری واضح از عملکرد پلیس محدودیت‌های

۱- Rightful Police

۲- Meares

سیستم ارزیابی عملکرد کنونی است. مطالعاتی که انجام گرفته‌اند، نشان می‌دهند که امتیازات ارزیابی گرایش دارند که به سمت کران بالا دسته‌بندی شوند و به اکثر افسران نمره‌ای بالاتر از میانگین داده شود. هم‌چنین دنیلز<sup>۱</sup> و کینگ<sup>۲</sup> بیان داشتند، سرپرستان برای این که مهارت‌های نظارتی و سرپرستی‌شان زیر سؤال نرود تمایل دارند تا امتیازهای ارزیابی عملکرد کارکنان را بالا بدهند. هم‌چنین برخی سرپرستان تمایل ندارند در مواردی که ارزیابی در حقوق افراد تأثیرگذار است نمره پایینی به افسران بدهند تا با کاهش دریافتی روبه‌رو شوند (سندرز، ۲۰۱۰).

یکی از روش‌های ارزیابی پلیس توجه هم‌زمان به قانون‌مداری و کارایی است (می‌یرز، ۲۰۱۳). قانون به دولت و مقامات از جمله پلیس انحصار استفاده از اجبار برای اجرای قوانین و حفظ نظم اعطا می‌کند. این انحصار مفهوم مشروعیت وی را زیر سؤال می‌برد. یکی از مهم‌ترین جنبه‌های قانون در جوامع مردم‌سالار پذیرفتن قانون توسط پلیس است. می‌یرز و همکارانش بیان می‌کنند که تنها معیارهای قانونی کافی نیست. حداقل اکثر مردمی که هر روزه با پلیس سروکار دارند در هنگام ارزیابی صرفاً به قانون بسنده نمی‌کنند (می‌یرز و همکاران، ۲۰۱۴). اقدامات پلیس چون متوقف یا تفتیش کردن حتی زمانی که بر مبنای قانون باشد با وجود کوتاه بودن می‌تواند هزینه‌های سنگینی داشته باشد. مردم متوقف شدن را فقط به این دلیل که کسی اختیار چنین کاری را دارد، نمی‌پذیرند. این حقیقت مشکلی بنیادی در، فقط قانون‌مداری پلیس ایجاد کرده است (می‌یرز و همکاران، ۲۰۱۵). بنابراین به نظر می‌رسد قانون‌مداری به‌عنوان یک معیار توسط مردم در نظر گرفته نمی‌شود. البته این‌ها به معنی عدم اهمیت قانون و قانون‌مداری نیست (می‌یرز و همکاران، ۲۰۱۴). پژوهش‌ها نشان می‌دهند مردم در برخورد با پلیس به دنبال سیگنال‌های رفتاری می‌گردند تا بتوانند توقف یا بازداشت‌شان را منصفانه، دقیق و به دور از تعصب ارزیابی کنند (می‌یرز و همکاران، ۲۰۱۵). می‌یرز این نوع نگرش را پلیس مشروع نام‌گذاری کرده است. این نگرش بر پایه مفهوم روان‌شناسی اجتماعی حقانیت<sup>۳</sup> استوار است. می‌یرز و همکارانش حقانیت را بدین شکل تعریف می‌کنند؛ «ویژگی که قانون، هنگامی که دیگران به‌طور داوطلبانه نسبت به آن قانون احساس وظیفه می‌کنند، داراست.

۱- Daniels

۲- King

۳- legitimacy

قدرت حقانیت همانی است که مردم به آن به شکل قانونی که به‌وسیله دیگران رعایت می‌شود، می‌نگرند. همه این مسائل در برگیرنده یک مدل عدالت رویه‌ای است که پایه و اساس مشروعیت است. یک پلیس خوب واقعی، کسی است که تمام مردم او را بیسندند بدون توجه با این که خود نتیجه مثبتی را تجربه کند یا خیر! برای پلیس کافی نیست که فقط در حل مشکلات اقدام جمعی در جهت پروژه کاهش جرم و جنایت قدم بردارد، بلکه می‌بایست در ساختن هویت شخصی که به ایجاد و بقای احساس مردم‌سالاری رایج کمک می‌کند، نقش داشته باشد (می‌یرز، ۲۰۱۳).

در ادبیات روان‌شناسی اجتماعی قضاوت در مورد عدالت به یک مدل عدالت رویه‌ای برمی‌گردد. طبق این مدل مردم در ارزیابی پلیس به ابعاد محدودی توجه می‌کنند. اولین و مهم‌ترین عامل، مشارکت است. بیشترین سطح رضایت زمانی اتفاق می‌افتد که مردم در برخورد با پلیس فرصت توصیف موقعیت از نقطه نظر خود را داشته باشند. دومین عامل، عدالت<sup>۱</sup> در تصمیم‌گیری توسط مأموران است. این که آن‌ها در تصمیم‌گیری بی‌طرفانه و واقع‌گرایانه برخورد می‌کنند. همچنین در تصمیم‌گیری شفافیت<sup>۲</sup> و ثبات<sup>۳</sup> داشته باشند. سومین عاملی که مردم به آن اهمیت می‌دهند این است که رهبران سازمانی و افسران چگونه با آنها برخورد می‌کنند. مردم توقع دارند که علاوه بر رعایت حقوقشان، با آن‌ها مؤدبانه و به‌خوبی رفتار شود و شأن آن‌ها حفظ شود. چهارمین عامل این است که مردم می‌خواهند باور کنند مأموران با آن‌ها به دور از احساس و از روی خیرخواهی برخورد می‌کنند. بدین شکل که مردم سعی می‌کنند با ارزیابی رفتار مأموران چرایی نوع رفتار آن‌ها را تشخیص دهند. مردم می‌خواهند که باور کنند مأموران صادق و خیرخواه هستند. شواهد نشان می‌دهد زمانی که مردم باور داشته باشند که مأموران این حق را دارند که به آن‌ها بگویند چه کاری را انجام ندهند به‌طور داوطلبانه از قانون پیروی می‌کنند. در حقیقت مردم عموماً ترجیح می‌دهند که به‌وسیله باور به این که کسانی که به آن‌ها قدرت داده‌اند، مشروع هستند از قانون پیروی کنند تا به‌خاطر ترس از مجازات (می‌یرز و همکاران، ۲۰۱۴)؛ بنابراین به باور می‌یرز، پلیس مشروع از همگرایی حقانیت و قانون‌مداری حاصل می‌شود (می‌یرز و همکاران، ۲۰۱۵).

۱- Fairness

۲- Transparency

۳- Consistency

پس از گردآوری ویژگی‌هایی که در ادبیات موضوع برای پلیس خوب برشمرده شده است، باید به دنبال منشأ این رفتارها بود. از یک دیدگاه می‌توان عوامل تأثیرگذار بر رفتار افراد را به چهار دسته طبقه‌بندی کرد:

**سطح فردی:** شامل عوامل شخصیتی، ارزش‌های فردی، نگرش‌های فردی و تنش‌ها.

**سطح گروهی:** شامل هنجارها، وابستگی به گروه، پویایی گروه، رهبری.

**سطح شغل:** شامل طراحی و ویژگی‌های شغل، مسئولیت‌های شغل، سختی‌های شغل، نوع شغل، وضعیت استخدام، نظام پاداش و تنبیه، نظام ترفیع و ارتقا، مشکلات مربوط به حقوق و مزایا، مشکلات مربوط به سیاست‌های سازمان، مشکلات مربوط به مدیریت، مشکلات مربوط به نقش‌های شغلی و ماهیت شغل، مشکلات مربوط به وضع فیزیکی کار، تاثیر کار بر بیماری‌های جسمانی و روانی کارمند، ناهماهنگی فرد با شغل.

**سطح سازمان:** شامل اهداف سازمان، فرهنگ، نظام کنترل، خط مشی‌های سازمانی، ساختار سازمانی، فرایند سازمان.

شخصیت، بی‌تردید یکی از بحث‌های عمده و محوری روانشناسی و هدف نهایی همه‌ی بررسی‌های مربوط به انسان است، چرا که انسان و نحوه تربیت وی جزء مهم‌ترین مسائل علوم انسانی است. هم‌چنین شخصیت را می‌توان اساسی‌ترین موضوع علم روانشناسی دانست زیرا محور اساسی بحث در زمینه‌هایی مانند یادگیری، انگیزه، ادراک، تفکر، عواطف و احساسات، هوش و مواردی از این قبیل است (فرهمند و علیمرادی، ۱۳۹۱).

مرور ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که اغلب پژوهش‌ها در سطح فردی روی شخصیت پلیس بوده که مشخص شود آیا پلیس‌هایی که عملکردهای بسیار خوبی دارند، از نظر شخصیتی مشابه به هم هستند یا نه. دو الگوی متفاوت بطور متداول در رابطه با این سؤال مطرح می‌شود. براساس پارادایم روانشناختی، پلیس، ساخته نمی‌شود، بلکه پلیس زاده می‌شود. آن دسته از محققان که طرفدار پارادایم جامعه‌شناختی هستند، شخصیت پلیس را محصول جامعه‌پذیری حرفه‌ای می‌دانند. جامعه‌پذیری شغلی (حرفه‌ای) فرایندی است که طی آن تازه واردان، در طول فرایند جامعه‌پذیری، رفتارها و توانایی‌هایی که لازمه فعالیت در یک نقش خاص هستند و هم‌چنین هنجارها و ارزش‌های یک گروه مشخص را به دست می‌آورد. به‌طور خلاصه اگر شخصیت پلیسی



وجود داشته باشد، به نظر می‌رسد که محصول مشترکی از ویژگی‌های ذاتی و جامعه‌پذیری شغلی باشد (آبراهامسن، ۲۰۰۶). توانایی قضاوت صحیح، صداقت، بلوغ، هوش معنوی، خوش‌بینی و حسن‌نیت فردی، رهبری، خود انگیزشی، خود کنترلی و قابلیت تغییر از دیگر عوامل مرتبط با رفتار در سطح فردی می‌باشند (خلیلی حسن آبادی و همکاران، ۱۳۹۴). در سطح گروهی عواملی همچون رهبری تیم‌ها، ارتباطات بین فردی، مدیریت تعارض، نفوذ و ترغیب، انگیزش، و نظارت و کنترل بر عملکرد و رفتار تأثیر گذارند (هان<sup>۱</sup>، ۱۹۷۱).

در سطح شغل، عناصری از قبیل سیستم ارتقاء یا سیاست‌های سازمان در حوزه ترفیع، نگرش شغلی، علاقمندی به شغل و آموزش حرفه‌ای بر کیفیت عملکرد افسران اثرگذار شناخته شده‌اند (کریمی خوزانی، ۱۳۸۹).

عوامل مؤثر بر رفتار و عملکرد افسران پلیس در سطح سازمان که در پژوهش‌ها شناسایی شده‌اند عبارتند از، فرهنگ و ارزش‌های سازمانی، اخلاقیات سازمانی، سازوکارهای اداری، فرآیند جامعه‌پذیری، نظام آموزش، نظام جذب و استخدام، نظام برنامه‌ریزی و هدف گذاری و نظام ارزیابی عملکرد (روابط خدمات اجتماعی، ۲۰۰۳).

**پیشینه پژوهش:** در بررسی پیشینه پژوهش، مطالعات مختلفی یافت می‌شود که شناسایی خصوصیات پلیس خوب را مورد بررسی و مطالعه قرار داده‌اند. به‌منظور پرهیز از طولانی شدن مطالب و ذکر مهم‌ترین یافته‌های تحقیقات مرتبط پیشین در خصوص ویژگی‌های پلیس خوب، تلاش شده است خلاصه این مطالعات در قالب جدول شماره یک سازمان‌دهی شود.

جدول شماره ۱: خلاصه پیشینه تجربی پژوهش

پژوهشگر	ویژگی‌های شناسایی شده
باریک و مونت ۱۹۹۱ به نقل از سندرز ۲۰۰۳	با وجدان بودن. توافق‌جویی، برون‌گرایی و ثبات عاطفی
تیلور <sup>۲</sup> و فاگان <sup>۳</sup>	برخورد با احترام و انصاف با مردم
هوگان <sup>۴</sup>	مرد، قابل اعتماد، ساده و قاطع، اجتماعی، متأهل

۱- Hahn

۲- Tyler

۳- Fagan

۴- Hogan

پژوهشگر	ویژگی های شناسایی شده
هوو و سندرز <sup>۱</sup>	تبعیت از رفتارهای مرسوم جامعه
اسمیت و همکاران <sup>۲</sup> به نقل از فرانسیس و همکاران، ۲۰۰۲	توانایی شناختی بالا، تنوع و تغییر در کار، وابستگی کم به دیگران، تمایل به کنترل و رهبری، تمایل به تکمیل و انجام سریع وظایف، نیاز به موفقیت بالا، جاه طلبی، تمایل به رقابت با دیگران، برای وقت شناسی، خوش، تصمیم گیری سریع، تمایل به استفاده از قدرت و تأثیر بر سیستمها و مردم
گلن و همکاران <sup>۳</sup> ، ۲۰۰۳	صرف بیشترین زمان خود برای کسب مهارت توانایی برقراری ارتباط مؤثر حتی تحت فشار و استرس زیاد هنر و علم رهبری قدرت و اختیارات شخصی برای جهت دهی رفتار مردم در جهت مناسب
دپارتمان پلیس لس آنجلس به نقل از سندرز ۲۰۰۳	مهارت استدلال منطقی، مهارت تصمیم گیری، سازش پذیری سازمانی، اعتماد به نفس، حساسیت نسبت به دیگران، قدرت تحمل نسبت به استرس، ارتباطات غیرکلامی، انگیزه مثبت، انعطاف پذیری رفتاری
هوگو و همکاران به نقل از سندرز ۲۰۰۳	قابل اطمینان، صادق، صبور، دارای ثبات عاطفی، کنترل خشم و وظیفه شناسی
بنیاد اجرای قانون اوهایو به نقل از سندرز ۲۰۰۳	استانداردهای اخلاقی و معنوی بالا، دارای درک بالایی از تفاوتها و عدم اعمال تبعیض، گرایش به تیم، گرایش به خدمت، مهارت های زبانی و شنوندگی بالا، مهارت های نوشتاری بالا، انگیزه بالا، توانایی بالا در تصمیم گیری و حل مشکلات، مهارت ارتباط انسانی بالا، خودکنترلی و نظم بالا، مهارت برنامه ریزی و سازمان دهی بالا، عملکرد محور بودن
دپارتمان عدالت آمریکا <sup>۴</sup> (۲۰۰۳)	رفتار فاقد خشونت با شهروندان، حفظ جان انسانها به عنوان بزرگترین اولویتش، استاندارد رفتاری بالا از نظر صداقت و اخلاق نسبت به شهروندان
لمزدیل <sup>۵</sup> و همکاران به نقل از سندرز ۲۰۰۳	ارتباط زبانی خوب، شنونده ای فعال بودن که اطلاعات را جمع آوری و سپس نتیجه گیری می کند، مسئولیت پذیری و دفاع از تصمیمات، قابل اطمینان بودن، خون سردی تحت فشار
آبراهامسن <sup>۶</sup> ، ۲۰۰۶	وفاداری به قانون حتی در مواردی که شخصا با آن موافق نیست شوخ طبعی بالا
سندرز <sup>۷</sup> ، ۲۰۰۸	قابل اعتماد، هدف گرا، مصر هستند و گرایش به سازمان دهی، قدرت قضاوت، بالغ، مهربان و بی پروا، گرایش به قبول ارزش های جامعه، پذیرش قدرت و نظارت مافوق، هشیار و محتاط، دانش شغلی، کیفیت کار، همکاری، مسئولیت پذیری، ابتکار، کمیت کار، تعامل با جامعه
می برز <sup>۸</sup> ، ۲۰۱۳	قانون گرایی، مبارزات مؤثری علیه جرم، ادراک کامل و همدلانه از طبیعت انسان، مهارت کافی برای استفاده به موقع و به جا از قدرت، اجبارگرایی پایین، توانایی محاوره ای خوب، تصمیم گیری بی طرفانه، واقعیت گرایی، ثبات در تصمیم گیری، شفافیت، حفظ کرامت و عزت مردم، احترام به حقوق مردم، رفتار مودبانه، خیر خواهانه و با خوش نیتی.
ریزیگ و کین <sup>۹</sup> ، ۲۰۱۴	درک رنج های انسانی

۱- Ho and Sanders

۲- Jan Francis-Smythe et al.

۳- Glenn, et al.

۴- Service Community Relation

۵- Lamsdale

۶- Abrahamsen

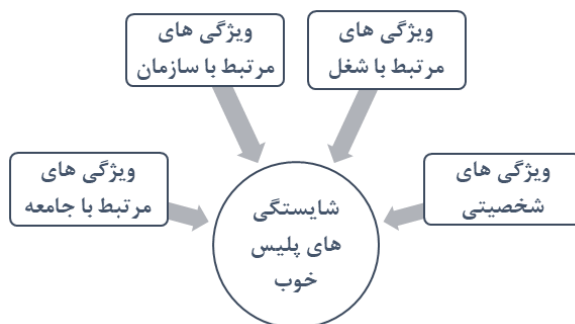
۷- Ho and Sanders

۸- Meares

۹- Reisig & Kane

پژوهشگر	ویژگی‌های شناسایی شده
کریمی خوزانی، ۱۳۸۶	مهارت حل مسئله، مهارت‌های برقراری ارتباطات اجتماعی، شایستگی حرفه‌ای، تعهد به شغل، ارتباط با جامعه و همکاران، تمایل به یادگیری و انعطاف‌پذیری در شرایط گوناگون، برخورداری از خصوصیات شخصیتی مطلوب در حد بالا، انضباط فردی، انگیزه بالا، توانایی درک مطالب پیچیده، حل مشکلات جدید و یادگیری از تجارب محدود، مهارت‌های ارتباطی گفتاری و نوشتاری مناسب، اراده و جدیت، انعطاف‌پذیری، کنجکاوی و آمادگی برای یادگیری، قوه تخیل و استحکام و مقاومت درونی، پاسخ‌گو بودن نسبت به مسئولیت‌ها و تعهدات اخلاقی سازمان و عدم کاربرد زبان و رفتار تحقیرکننده، آزاردهنده و مغرورانه و توانایی تفکر نقادانه، مفهومی و خلاقانه
رضایی، ۱۳۸۸	برقراری تعامل سازنده و از جمله ارتباط کلامی صحیح و مؤثر با مردم
هاشمی شیخ شبانی، ۱۳۹۰	وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی

**مدل مفهومی پژوهش:** با توجه به مرور ادبیات پژوهشی و نوع شایستگی‌های شناسایی شده برای پلیس خوب، می‌توان این مجموعه خصوصیات را که شامل پنجاه ویژگی مختلف است، در قالب مدل ذیل ارائه کرد. لازم به ذکر است در این مدل دسته‌های اصلی این ویژگی‌ها مورد اشاره قرار گرفته است.



نمودار شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

### روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از حیث هدف در دسته پژوهش‌های کاربردی قرار دارد و از حیث نحوه گردآوری اطلاعات پژوهشی توصیفی پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش به شرح زیر است:

۱. مطالعات کتابخانه‌ای: در این پژوهش با بررسی متون مختلف از قبیل مقاله‌ها، پایان‌نامه‌ها، کتب، نشریه‌های داخلی پلیس و سایر منابع، حدود ۵۰ ویژگی و خصوصیت پلیس شایسته استخراج شد.

۲. مطالعات میدانی: خصوصیات و ویژگی‌های شناسایی شده در قالب دو پرسش‌نامه مجزا تدوین شد که پرسش‌نامه اول در بین شهروندان و پرسش‌نامه دوم در بین نیروی پلیس اعم از پلیس راهنمایی و رانندگی و نیروی انتظامی توزیع شد.

جامعه آماری پژوهش شهروندان شهر تهران و هم‌چنین کارکنان نیروی انتظامی شهر تهران است. به همین منظور پرسش‌نامه در بین ۲۳۰ نفر از شهروندان و هم‌چنین ۱۴۷ نفر از کارکنان نیروی انتظامی به‌عنوان نمونه به شیوه نمونه‌گیری تصادفی توزیع شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسش‌نامه است که روایی محتوای پرسش‌نامه به تأیید اساتید، خبرگان دانشگاهی و کارشناسان نیروی انتظامی رسیده است و برای سنجش پایایی پرسش‌نامه ضریب آلفای کرونباخ برای یک نمونه مقدماتی ۳۵ نفری محاسبه شده است. مقدار این ضریب برای پرسش‌نامه توزیع شده در بین شهروندان ۰/۷۹ و برای پرسش‌نامه توزیع شده در بین نیروهای انتظامی مقدار ۰/۸۳ محاسبه شده است که نشان‌دهنده پایایی مناسب این مقیاس طراحی شده است. جدول شماره دو به‌صورت خلاصه ضریب آلفای کرونباخ را برای ابعاد مختلف مقیاس مورد استفاده نشان می‌دهد.

جدول شماره ۲: بررسی پایایی مقیاس مربوط به ابعاد چهارگانه ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه

#### شهروندان و نیروی پلیس

ابعاد چهارگانه	تعداد نمونه مقدماتی	تعداد گویه‌های پرسشنامه	ضریب آلفای کرونباخ	
			دیدگاه شهروندان	دیدگاه پلیس
ویژگی‌های مرتبط با جامعه	۳۵	۷ سؤال	۰/۷۷	۰/۷۸
ویژگی‌های مرتبط با سازمان	۳۵	۶ سؤال	۰/۷۹	۰/۹۰
ویژگی‌های شخصیتی	۳۵	۳۰ سؤال	۰/۸۱	۰/۸۱
ویژگی‌های مربوط به شغل	۳۵	۷ سؤال	۰/۷۰	۰/۷۶
کل پرسش‌نامه	۳۵	۵۰ سؤال	۰/۷۹	۰/۸۳

## یافته‌های پژوهش

## الف) یافته‌های توصیفی

اطلاعات جمعیت‌شناختی گردآوری‌شده در بین مشارکت‌کنندگان پژوهش نشان می‌دهد که در نمونه مورد بررسی در بین شهروندان، میانگین سنی پاسخ‌دهندگان ۳۷ سال و هم‌چنین بیش از ۶۲ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و در حدود ۳۸ درصد زن بوده و اغلب این افراد متأهل (حدود ۶۹ درصد) بوده و دارای تحصیلاتی از قبیل کارشناسی (۶۸ درصد)، کارشناسی ارشد (۲۹ درصد) و دکتری (۱ درصد) و دیپلم و فوق دیپلم (۲ درصد) هستند. هم‌چنین آمار توصیفی برای نمونه مورد بررسی در بین کارکنان نیروی انتظامی نشان می‌دهد که میانگین سنی پاسخ‌دهندگان ۴۲ سال و هم‌چنین بیش از ۹۰ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد هستند. اغلب این افراد متأهل (حدود ۹۳ درصد) بوده و دارای تحصیلاتی از قبیل کارشناسی (۶۸ درصد)، کارشناسی ارشد (۱۸ درصد) و دکتری (حدوداً ۱ درصد) و دیپلم و فوق دیپلم (۱۳ درصد) هستند.

## ب) یافته‌های استنباطی

به‌منظور بررسی روایی سازه ابزار گردآوری اطلاعات از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. در انجام تحلیل عاملی باید اطمینان حاصل شود که آیا می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل مورد استفاده قرارداد یا خیر. بدین منظور از شاخص KMO (کیزر-میر-اولکین) و آزمون بارتلت استفاده شده است. بر اساس این دو آزمون داده‌ها زمانی برای تحلیل عاملی مناسب هستند که شاخص KMO از (۰/۵) بیشتر و نزدیک به یک و sig آزمون بارتلت از (۰/۰۵) کمتر باشد. خروجی این آزمون‌ها در جدول شماره سه ارائه شده است.

جدول شماره ۳: نتایج آزمون کفایت نمونه‌گیری

شاخص	آزمون بارتلت یا کرویت			شاخص	آزمون بارتلت یا کرویت		
	کفایت	آماره	درجه آزادی (sig)		کفایت	آماره	درجه آزادی (sig)
پرسش‌نامه	نمونه‌گیری	آزمون بارتلت	معناداری (sig) آزادی	پرسش‌نامه	آزمون بارتلت	معناداری (sig) آزادی	
ویژگی‌های پلیس				ویژگی‌های پلیس			
شایسته از دیدگاه شهروندان	۰/۸۸۴	۷۵/۸۴	۲۲۸	شایسته از دیدگاه پلیس	۰/۷۰۱	۱۷/۶۲	۱۴۵

شاخص KMO بیان می‌کند که کفایت حجم نمونه برای انجام تحلیل چقدر است. مقدار این شاخص در مورد داده‌های جمع‌آوری شده در پرسش‌نامه شهروندان ۰/۸۸۴ و پرسش‌نامه پلیس ۰/۶۶۴ است که نشان می‌دهد تعداد نمونه برای تحلیل عاملی تأییدی کافی است. آزمون بارتلت بیانگر تقارن یا کرویت رابطه متغیرهای آشکار (سؤالات) با عوامل است. سطح معناداری آزمون بارتلت برای این پرسش‌نامه ۰/۰۰۰ است که نشان می‌دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مدل عاملی مناسب است. از آنجایی که بر اساس آزمون فوق هم حجم نمونه مربوط به شهروندان و هم حجم نمونه مربوط به نیروی پلیس برای انجام تحلیل عاملی کفایت می‌کند، تحلیل عاملی اکتشافی برای کلیه پرسش‌نامه‌های گردآوری شده انجام شده است. جدول شماره چهار به‌طور خلاصه نتایج تحلیل عاملی اکتشافی و بارهای عاملی مربوط به هر یک از ویژگی‌ها را برای ابعاد چهار گانه ویژگی‌های پلیس خوب نشان می‌دهد.

جدول شماره ۴: نتایج تحلیل عاملی اکتشافی

ابعاد و مؤلفه‌ها	ویژگی‌های	ویژگی‌های	ویژگی‌های مرتبط	ویژگی‌های
	شخصیتی	مرتبط با شغل	با سازمان	مرتبط با جامعه
حفظ کرامت و عزت مردم	۰/۵۳	۰/۰۲	۰/۱۴	۰/۲۱
قابل اعتماد بودن	۰/۶۲	۰/۱۲	۰/۲۲	۰/۳۲
صداقت	۰/۳۶	۰/۱۸	۰/۳۱	۰/۱۷
توانایی برقراری ارتباط مؤثر تحت فشار و استرس زیاد	۰/۴۱	۰/۰۸	-۰/۰۱	۰/۳۶
ظاهر آراسته	۰/۶۹	-۰/۰۸	۰/۱۸	۰/۲۲
برخوردار از اراده و جدیت	۰/۴۸	۰/۱۲	۰/۳۶	-۰/۰۹۰
انعطاف‌پذیری	۰/۶۳	۰/۰۱	۰/۳۳	۰/۱۲

## مطالعه تطبیقی ویژگی‌های پلیس شایسته از منظر نیروی پلیس و شهروندان

ابعاد و مؤلفه‌ها	ویژگی‌های شخصیتی	ویژگی‌های مرتبط با شغل	ویژگی‌های مرتبط با سازمان	ویژگی‌های مرتبط با جامعه
انضباط فردی	۰/۷۲	-۰/۱۸	-۰/۲۱	۰/۱۸
هوش بالا	۰/۷۷	۰/۲۱	۰/۰۵	۰/۱۲
صبر و شکیبایی	۰/۶۹	۰/۱۴	۰/۱۱	۰/۳۶
خیرخواهی	۰/۶۸	-۰/۰۱	۰/۱۰	۰/۲۲
مهربانی	۰/۵۵	۰/۱۹	-۰/۱۹	-۰/۱۲
قدرت تحمل استرس	۰/۶۱	۰/۲۶	-۰/۱۶	۰/۲۳
شجاعت و بی‌پروایی	۰/۳۶	۰/۱۴	۰/۲۲	۰/۱۸
ثبات عاطفی (تأثیر پذیری متعادل از احساسات)	۰/۵۴	۰/۰۹	۰/۲۲	۰/۳۶
قاطعیت	۰/۴۹	-۰/۰۷	۰/۲۳	۰/۱۸
قدرت قضاوت صحیح	۰/۴۲	۰/۱۹	۰/۰۵	۰/۳۰
توانایی درک موضوعات پیچیده	۰/۷۲	۰/۲۸	-۰/۱۷	۰/۳۵
توانایی تفکر نقادانه و خلاقانه	۰/۳۶	۰/۳۰	۰/۱۳	۰/۲۲
استحکام درونی	۰/۵۱	۰/۱۴	-۰/۰۱	۰/۲۰
اعتماد به نفس	۰/۴۴	۰/۳۰	-۰/۱۸	-۰/۱۶
توانایی یادگیری از تجارب	۰/۳۸	-۰/۱۱	۰/۲۱	۰/۱۹
برخورداری از روحیه کنجکاوی	۰/۳۶	۰/۰۲	۰/۱۴	۰/۲۶
خوش‌بینی	۰/۷۳	۰/۳۱	-۰/۰۱	۰/۱۴
شوخ‌طبعی	۰/۴۸	۰/۱۹	۰/۲۸	۰/۱۰
استقلال	۰/۳۴	۰/۲۰	۰/۲۶	۰/۱۹
نیاز به موفقیت بالا	۰/۴۲	-۰/۰۶	-۰/۲۷	۰/۲۸
جاه‌طلبی	۰/۳۶	۰/۲۸	۰/۱۴	۰/۳۰
تمایل به کنترل و رهبری	۰/۵۳	۰/۳۰	۰/۱۶	۰/۱۴
تمایل به رقابت با دیگران	۰/۵۵	۰/۱۴	۰/۲۰	۰/۲۸
پیگیری و سماجت	۰/۲۲	۰/۳۶	۰/۳۳	-۰/۰۱
توانایی مدیریت بحران	۰/۰۱	۰/۳۸	-۰/۰۷	۰/۲۳
مهارت‌های تصمیم‌گیری حل مسئله	-۰/۱۸	۰/۴۹	۰/۱۹	۰/۰۵
توانایی‌های جسمانی	۰/۲۱	۰/۵۷	۰/۲۸	-۰/۱۷
تمایل به کار گروهی	۰/۱۴	۰/۶۴	-۰/۰۷	۰/۲۳
تسلط حرفه‌ای بر نحوه انجام وظایف	-۰/۰۱	۰/۷۱	۰/۲۲	۰/۲۶
مهارت کافی برای استفاده به موقع	۰/۲۸	۰/۴۶	۰/۰۷	۰/۱۹

ابعاد و مؤلفه‌ها	ویژگی‌های شخصیتی	ویژگی‌های مرتبط با شغل	ویژگی‌های مرتبط با سازمان	ویژگی‌های مرتبط با جامعه
و به‌جا از قدرت				
وفاداری به قانون	۰/۳۳	۰/۲۷	۰/۳۹	۰/۲۲
پاسخگو بودن نسبت به مسئولیت‌ها	۰/۱۹	۰/۰۱	۰/۸۱	۰/۱۵
علاقمندی به توسعه مهارت‌های حرفه‌ای	۰/۴۱	۰/۲۲	۰/۶۲	۰/۱۰
برخوردار از انگیزه شغلی	۰/۳۲	۰/۱۲	۰/۳۴	-۰/۰۳
تعهد به شغل و سازمان	۰/۲۸	۰/۱۴	۰/۴۱	۰/۲۲
پذیرش قدرت و نظارت مافوق	۰/۱۱	۰/۲۸	۰/۳۸	-۰/۱۶
توانایی درک رنج انسان‌ها	۰/۰۳	-۰/۰۸	۰/۱۴	۰/۶۷
رعایت ادب و احترام	۰/۱۸	۰/۱۹	۰/۱۰	۰/۴۱
توانایی گوش دادن مؤثر	۰/۱۱	۰/۱۲	۰/۱۹	۰/۵۱
مهارت‌های برقراری ارتباطات اجتماعی	۰/۲۷	۰/۱۸	۰/۴۴	۰/۶۳
اجتماعی بودن	۰/۲۰	۰/۰۸	۰/۱۴	۰/۲۸
توجه به عرف جامعه	۰/۱۶	۰/۳۰	۰/۱۲	۰/۳۷
آمادگی برای فداکاری	۰/۱۰	۰/۱۴	۰/۳۵	۰/۴۵

همان‌طور که در جدول شماره چهار نشان داده شده است، نتایج تحلیل عاملی اکتشافی نشان می‌دهد که ۵۰ ویژگی شناسایی‌شده پلیس شایسته در چهار بعد طبقه‌بندی می‌شود. بر طبق ویژگی‌های هر بعد می‌توان این چهار دسته را ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های مرتبط با شغل، ویژگی‌های مرتبط با سازمان و ویژگی‌های مرتبط با جامعه نامید.

در این پژوهش به‌منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کلموگرف-اسمیرنوف در نرم‌افزار SPSS استفاده می‌شود. در صورت نرمال بودن توزیع داده‌های جمع‌آوری شده برای آزمون فرضیه‌ها می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد و در صورت غیرنرمال بودن از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده کرد. نتایج آزمون کلموگرف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های پژوهش به‌صورت خلاصه در جدول شماره پنج ذکر شده است.



جدول شماره ۵: نتایج آزمون نرمال بودن داده‌های گردآوری شده

پرسش‌نامه‌های پژوهش	نمونه	میانگین	انحراف استاندارد	آماره (Z) کولموگروف اسمیرنوف	عدد معناداری (P)	نتیجه آزمون
ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه شهروندان	۲۳۰	۳/۵۲	۰/۷۲	۰/۱۰	۰/۰۰۲	غیرنرمال
ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه پلیس	۱۴۷	۳/۶۳	۰/۷۰	۰/۲۳	۰/۰۰	غیرنرمال

با توجه به این که مقدار به دست آمده کل کمتر از سطح خطای در نظر گرفته شده ۰/۰۵ است، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت داده‌ها دارای توزیع نرمال نیستند؛ بنابراین برای رتبه‌بندی ویژگی‌های شناسایی شده از آزمون‌های ناپارامتریک باید استفاده کرد. در پژوهش حاضر به منظور رتبه‌بندی ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه شهروندان و هم‌چنین از دیدگاه پلیس از آزمون رتبه‌بندی فریدمن استفاده شده است.

#### رتبه‌بندی ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه شهروندان:

برای رتبه‌بندی ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه شهروندان از آزمون زیر استفاده می‌کنیم.

• H<sub>0</sub>: بین ویژگی‌های چهارگانه شناسایی شده برای پلیس خوب از منظر شهروندان تفاوت معناداری وجود ندارد.

• H<sub>1</sub>: بین ویژگی‌های چهارگانه شناسایی شده برای پلیس خوب از منظر شهروندان تفاوت معناداری وجود دارد.

برای تست این فرضیه ابتدا از آزمون کای دو استفاده می‌شود که نتایج این آزمون در جدول شماره شش به صورت خلاصه نشان داده شده است.

جدول شماره ۶: معنی‌داری آزمون فریدمن برای ابعاد چهارگانه پلیس خوب از منظر شهروندان

مقادیر محاسبه شده	شاخص‌های آماری
۲۳۰	تعداد
۳۲/۷۶	کای دو
۳	درجه ی آزادی
۰/۰۰	عدد معناداری

مقدار عدد معناداری به دست آمده (۰/۰۰۰) از سطح معناداری پذیرفته شده (۰/۰۵) کمتر است، بنابراین فرض صفر رد می‌شود و می‌توان گفت ابعاد چهارگانه شناسایی شده برای پلیس خوب (ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های مرتبط با شغل، ویژگی‌های مرتبط با سازمان و ویژگی‌های مرتبط با جامعه) از دیدگاه شهروندان رتبه یکسانی ندارند. اولویت‌بندی این مؤلفه‌ها در جدول شماره هفت آمده است.

جدول شماره ۷: اولویت‌بندی ابعاد چهارگانه ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه شهروندان با استفاده از تحلیل واریانس فریدمن

اولویت شاخص	میانگین رتبه	ابعاد چهارگانه
۱	۲۱/۲۰	ویژگی‌های مرتبط با جامعه
۲	۲۱/۱۰	ویژگی‌های مرتبط با سازمان
۳	۲۰/۳۵	ویژگی‌های شخصیتی
۴	۲۰/۲۷	ویژگی‌های مربوط به شغل

همان‌گونه که در جدول شماره هفت نشان داده شده است، ویژگی‌هایی مرتبط با جامعه، ویژگی‌های مرتبط با سازمان، ویژگی‌های شخصیتی و همچنین ویژگی‌های مربوط به شغل از نظر شهروندان به ترتیب از اهمیت بیشتری برخوردار هستند.

در ادامه به تفصیل ابعاد و ویژگی‌های هر کدام از دسته‌بندی‌های فوق از منظر شهروندان رتبه‌بندی می‌شود. برای این منظور ابتدا نتایج معنی‌داری آزمون فریدمن برای ۵۰ شاخص شناسایی شده بررسی و سپس این ابعاد و مؤلفه‌ها رتبه‌بندی می‌شود.

جدول شماره ۸: معنی‌داری آزمون فریدمن برای شاخص‌های پلیس خوب از منظر شهروندان

مقادیر محاسبه شده	شاخص‌های آماری
۲۳۰	تعداد
۴۸/۹۰۰	کای دو
۴۹	درجه ی آزادی
۰/۰۰۰	عدد معناداری

نتیجه: مقدار عدد معناداری به دست آمده (۰/۰۰۰) از سطح معناداری پذیرفته شده (۰/۰۵) کمتر است، بنابراین فرض صفر رد می‌شود و می‌توان گفت مؤلفه‌های شناسایی شده برای پلیس خوب از دیدگاه شهروندان رتبه یکسانی ندارند. اولویت‌بندی این مؤلفه‌ها در جدول شماره نه آمده است.

جدول شماره ۹: اولویت‌بندی شاخص‌های پلیس خوب از دیدگاه شهروندان با استفاده از تحلیل

#### واریانس فریدمن

اولویت شاخص	میانگین رتبه	ویژگی‌ها
۱	۲۸/۹۴	حفظ کرامت و عزت مردم
۲	۲۸/۸۰	توانایی درک رنج انسان‌ها
۳	۲۸/۰۲	وفاداری به قانون
۴	۲۶/۹۸	پاسخ‌گو بودن نسبت به مسئولیت‌ها
۵	۲۶/۹۰	رعایت ادب و احترام
۶	۲۶/۷۸	توانایی گوش دادن مؤثر
۷	۲۶/۶۳	مهارت‌های برقراری ارتباطات اجتماعی
۸	۲۶/۴۳	قابل اعتماد بودن
۹	۲۵/۷۶	صداقت
۱۰	۲۵/۴۵	علاقتمندی به توسعه مهارت‌های حرفه ای
۱۱	۲۵/۴۳	اجتماعی بودن
۱۲	۲۵/۲۲	توانایی برقراری ارتباط مؤثر تحت فشار و استرس زیاد
۱۳	۲۳/۳۵	پیگیری و سماجت
۱۴	۲۲/۷۹	انعطاف‌پذیری
۱۵	۲۲/۷۶	انضباط فردی
۱۶	۲۲/۴۶	هوش بالا
۱۷	۲۱/۷۶	توانایی مدیریت بحران
۱۸	۲۱/۳۵	مهارت‌های تصمیم‌گیری حل مسئله
۱۹	۲۱/۰۷	توجه به عرف جامعه

اولویت شاخص	میانگین رتبه	ویژگی‌ها
۲۰	۲۰/۴۴	صبر و شکیبایی
۲۱	۲۰/۰۹	خیرخواهی
۲۲	۲۰/۰۱	ظاهر آراسته
۲۳	۱۹/۸۷	برخورداری از اراده و جدیت
۲۴	۱۹/۴۳	توانایی‌های جسمانی
۲۵	۱۹/۴۲	آمادگی برای فداکاری
۲۶	۱۹/۲۸	برخورداری از انگیزه شغلی
۲۷	۱۹/۱۹	مهربانی
۲۸	۱۹/۰۳	قدرت تحمل استرس
۲۹	۱۹/۰۲	شجاعت و بی‌پروایی
۳۰	۱۸/۵۴	ثبات عاطفی (تأثیرپذیری متعادل از احساسات)
۳۱	۱۸/۵۳	قاطعیت
۳۲	۱۸/۴۴	قدرت قضاوت صحیح
۳۳	۱۸/۴۰	توانایی درک موضوعات پیچیده
۳۴	۱۸/۰۳	توانایی تفکر نقادانه و خلاقانه
۳۵	۱۸/۰۲	استحکام درونی
۳۶	۱۷/۹۶	تمایل به کار گروهی
۳۷	۱۷/۹۰	اعتماد به نفس
۳۸	۱۷/۶۹	توانایی یادگیری از تجارب
۳۹	۱۷/۴۲	تعهد به شغل و سازمان
۴۰	۱۷/۰۹	تسلط حرفه‌ای بر نحوه انجام وظایف
۴۱	۱۷/۰۸	مهارت کافی برای استفاده به موقع و به‌جا از قدرت
۴۲	۱۷/۰۷	پذیرش قدرت و نظارت مافوق
۴۳	۱۷/۰۰	برخورداری از روحیه کنجکاوی
۴۴	۱۶/۹۰	خوش‌بینی
۴۵	۱۶/۷۳	شوخ‌طبعی
۴۶	۱۶/۶۲	استقلال
۴۷	۱۶/۵۸	نیاز به موفقیت بالا
۴۸	۱۵/۵۲	جاه‌طلبی
۴۹	۱۶/۵۱	تمایل به کنترل و رهبری
۵۰	۱۶/۵۰	تمایل به رقابت با دیگران

همان‌گونه که در جدول شماره ۱۰ نشان داده شده است، ویژگی‌هایی از قبیل حفظ کرامت مردم، توانایی درک سختی‌ها و رنج انسان‌ها، وفاداری به قانون، علاقه به توسعه مهارت‌های حرفه‌ای و رعایت ادب و احترام در مواجهه با مردم پنج ویژگی برتر پلیس خوب از دیدگاه شهروندان است و مواردی هم‌چون تمایل به رقابت با دیگران و تمایل به کنترل و رهبری و جاه‌طلبی از منظر شهروندان کمترین اولویت را داراست.

#### رتبه‌بندی ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه پلیس:

- H: بین ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه پلیس از آزمون زیر استفاده می‌کنیم.
  - H: بین ویژگی‌های چهارگانه شناسایی شده برای پلیس خوب از منظر نیروی پلیس تفاوت معناداری وجود ندارد.
  - H<sub>۱</sub>: بین ویژگی‌های چهارگانه شناسایی شده برای پلیس خوب از منظر نیروی پلیس تفاوت معناداری وجود دارد.
- برای تست این فرضیه ابتدا از آزمون کای دو استفاده می‌شود که نتایج این آزمون در جدول شماره ۱۰ به صورت خلاصه نشان داده شده است.

جدول شماره ۱۰: معنی‌داری آزمون فریدمن برای ابعاد چهارگانه پلیس خوب از منظر پلیس

مقادیر محاسبه شده	شاخص‌های آماری
۱۴۷	تعداد
۲۸/۶۱	کای دو
۳	درجه آزادی
۰/۰۲	عدد معناداری

مقدار عدد معناداری به دست آمده (۰/۰۲) از سطح معناداری پذیرفته شده (۰/۰۵) کمتر است، بنابراین فرض صفر رد می‌شود و می‌توان گفت ابعاد چهارگانه شناسایی شده برای پلیس خوب (ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های مرتبط با شغل، ویژگی‌های مرتبط با سازمان و ویژگی‌های مرتبط با جامعه) از دیدگاه نیروی پلیس هم رتبه یکسانی ندارند. اولویت‌بندی این مؤلفه‌ها در جدول شماره یازده آمده است.

جدول شماره ۱۱: اولویت‌بندی ابعاد چهارگانه ویژگی‌های پلیس خوب از منظر پلیس با استفاده از تحلیل واریانس فریدمن

اولویت شاخص	میانگین رتبه	ابعاد چهارگانه
۱	۱۸.۳۹	ویژگی‌های مرتبط با سازمان
۲	۱۷.۰۳	ویژگی‌های مرتبط با شغل
۳	۱۵.۳۶	ویژگی‌های مرتبط با جامعه
۴	۱۵.۱۲	ویژگی‌های شخصیتی

همان‌گونه که در جدول شماره یازده نشان داده شده است، ویژگی‌های مرتبط با سازمان، ویژگی‌های مرتبط با شغل، ویژگی‌های مرتبط با جامعه و در نهایت ویژگی‌های شخصیتی از نظر پلیس به ترتیب از اهمیت بیشتری برخوردار هستند.

در ادامه به تفصیل ابعاد و ویژگی‌های هر کدام از دسته‌بندی‌های فوق از منظر پلیس رتبه‌بندی می‌شود. برای این منظور ابتدا نتایج معنی‌داری آزمون فریدمن برای ۵۰ شاخص شناسایی‌شده بررسی و سپس این ابعاد و مؤلفه‌ها رتبه‌بندی می‌شود.

جدول شماره ۱۲: اولویت‌بندی شاخص‌های پلیس خوب از دیدگاه پلیس با استفاده از تحلیل واریانس فریدمن

اولویت شاخص	میانگین رتبه	ویژگی‌ها
۱	۲۰/۳۳	تعهد به شغل و سازمان
۲	۲۰/۳۲	پاسخ‌گو بودن نسبت به مسئولیت‌ها
۳	۲۰/۰۱	تسلط حرفه‌ای بر نحوه انجام وظایف
۴	۱۹/۳۱	توانایی درک موضوعات پیچیده
۵	۱۹/۲۲	حفظ کرامت و عزت مردم
۶	۱۸/۹۰	مهارت‌های تصمیم‌گیری حل مسئله
۷	۱۸/۴۰	علاقه‌مندی به توسعه مهارت‌های حرفه‌ای
۸	۱۷/۸۰	برخورداری از اراده و جدیت
۹	۱۷/۴۹	توانایی مدیریت بحران
۱۰	۱۷/۰۱	رعایت ادب و احترام
۱۱	۱۶/۴۳	هوش بالا
۱۲	۱۵/۹۹	توجه عرف جامعه
۱۳	۱۵/۵۴	استحکام درونی
۱۴	۱۵/۳۳	خیرخواهی
۱۵	۱۴/۹۰	آمادگی برای فداکاری
۱۶	۱۴/۷۸	قدرت تحمل استرس

ویژگی‌ها	میانگین رتبه	اولویت شاخص
قدرت قضاوت صحیح	۱۴/۷۶	۱۷
وفاداری به قانون	۱۴/۱۸	۱۸
شجاعت و بی‌پروایی	۱۴/۰۲	۱۹
نیاز به موفقیت بالا	۱۳/۹۴	۲۰
انضباط فردی	۱۳/۹۳	۲۱
مهارت‌های برقراری ارتباطات اجتماعی	۱۳/۷۸	۲۲
مهارت کافی برای استفاده به موقع و به جا از قدرت	۱۳/۴۷	۲۳
پذیرش قدرت و نظارت مافوق	۱۳/۴۰	۲۴
اعتمادبه‌نفس	۱۲/۷۹	۲۵
تمایل به کار گروهی	۱۲/۲۸	۲۶
برخورداری از انگیزه شغلی	۱۲/۲۵	۲۷
برخورداری از روحیه کنجکاوی	۱۲/۱۳	۲۸
توانایی برقراری ارتباط مؤثر تحت فشار و استرس زیاد	۱۲/۰۲	۲۹
توانایی گوش دادن مؤثر	۱۱/۹۰	۳۰
قابل اعتماد بودن	۱۱/۸۲	۳۱
صداقت	۱۱/۷۹	۳۲
قاطعیت	۱۱/۴۸	۳۳
توانایی درک رنج انسان‌ها	۱۱/۴۷	۳۴
اجتماعی بودن	۱۱/۲۹	۳۵
استقلال	۱۱/۹۳	۳۶
پیگیری و سماجت	۱۰/۸۰	۳۷
تمایل به کنترل و رهبری	۱۰/۶۸	۳۸
توانایی‌های جسمانی	۱۰/۶۲	۳۹
صبر و شکیبایی	۱۰/۳۲	۴۰
توانایی یادگیری از تجارب	۱۰/۱۵	۴۱
توانایی تفکر نقادانه	۱۰/۰۱	۴۲
ظاهر آراسته	۹/۹۲	۴۳
مهربانی	۹/۸۱	۴۴
خوش‌بینی	۹/۴۱	۴۵
انعطاف‌پذیری	۹/۰۵	۴۶
ثبات عاطفی (تأثیرپذیری متعادل از احساسات)	۸/۷۳	۴۷
شوخ‌طبعی	۸/۷۲	۴۸
تمایل به رقابت با دیگران	۸/۷۱	۴۹
جاه‌طلبی	۸/۶۸	۵۰

همان‌طور که جدول شماره دوازده نشان می‌دهد از دیدگاه پلیس، مهم‌ترین ویژگی‌ها و خصوصیات یک پلیس شایسته به‌ترتیب مواردی هم‌چون تعهد به شغل و سازمان، پاسخ‌گو بودن نسبت به مسئولیت‌ها، تسلط حرفه‌ای بر نحوه انجام وظایف، توانایی درک موضوعات پیچیده، حفظ کرامت و عزت مردم است. هم‌چنین مواردی هم‌چون جاه‌طلبی، تمایل به رقابت با دیگران، شوخ‌طبعی کمترین اولویت را دارا هستند.

### بحث و نتیجه‌گیری

پلیس خوب کیست؟ چه ویژگی‌هایی دارد؟ این‌ها سؤال‌هایی است که در سال‌های اخیر، مدیران ارشد نظامی، اندیشمندان و پژوهشگران مختلفی در صدد پاسخ‌گویی به آنها برآمده‌اند. سلامت کامل نیرو در کارکنان نیروهای انتظامی با توجه اهمیت و حساسیت آن موضوعی نیست که بتوان در یک دوره کوتاه‌مدت به‌صورت صددرصد به آن رسید و برای اجرای آن به یک دوره بلندمدت یا حداقل در حالت اضطرار به یک برنامه‌ریزی میان مدت نیازمند است. پلیس، واژه‌ای نام آشنا و بعضاً جذاب است که نه‌تنها در کشور ما، بلکه در اقصی نقاط جهان می‌تواند برای اعضای یک جامعه دلگرم‌کننده و برای متخلفان و برهم‌زنندگان نظم و امنیت جامعه نگران‌کننده باشد. اما این احساسات در کشورهای مختلف با توجه به عملکرد پلیس متفاوت است، آن هم با ملاک و معیارهای متفاوت که این امر در کشورمان با توجه به این‌که قوانین آن بر اساس دستورات اسلام مقرر شده است، از ویژگی‌های جذاب‌تری برخوردار است؛ از این‌رو با توجه به قوانین اسلامی در یک جامعه طبیعی است که انتظارها هم از مجریان قانون که نزدیک‌ترین آن به مردم پلیس است، بیشتر می‌شود. به همین دلیل و با توجه به انتظارات مردم به‌منظور حل سریع مشکلات توسط پلیس است که وظایف نیروهای مختلف پلیس سنگین‌تر می‌شود. دغدغه اجرای این وظایف مهم و نسبتاً سنگین را می‌توان در سخنان مقام معظم رهبری نیز مشاهده کرد، به‌طوری که مهم‌ترین محورهای سخنان معظم‌اله در دیدارهایی که با کارکنان نیروی نظامی داشته‌اند را می‌توان بحث اقتدار پلیس به همراه رعایت عدالت، مروت و ترحم، استقرار امنیت، مقابله با ناامنی روانی جامعه، سلامت نیرو و هم‌چنین لزوم ارتقای جهات اعتقادی و اخلاقی و اتکاء به علم و ابتکارات علمی نام برد. بحث اقتدار در کنار اجرای عدالت و ترحم و هم‌چنین سلامت نیرو که توسط مقام



معظم رهبری مطرح شد، با اجرای آن می‌توان تا حد زیادی از انتقاداتی که گاهی از نیروی پلیس می‌شود، فاصله گرفت. هدف پژوهش حاضر نیز ارائه خصوصیات و ویژگی‌های پلیس شایسته از نگاه شهروندان و مقایسه آن با ویژگی‌های مورد اشاره توسط نیروی پلیس است. به همین منظور ۵۰ ویژگی پلیس خوب شناسایی شد و از نگاه شهروندان و نیروی پلیس این ویژگی‌ها رتبه‌بندی شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ویژگی‌های شناسایی شده برای پلیس خوب در چهار دسته، ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های مربوط به شغل، ویژگی‌های مربوط به سازمان و ویژگی‌های مربوط به جامعه قابل دسته‌بندی هستند. نتایج حاصل از توزیع پرسش‌نامه در بین ۲۳۰ نفر از شهروندان نشان می‌دهد که بر اساس آزمون رتبه‌بندی فریدمن ویژگی‌های مرتبط با جامعه، ویژگی‌های مرتبط با سازمان، ویژگی‌های شخصیتی و همچنین ویژگی‌های مربوط به شغل از نظر شهروندان به ترتیب از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. همچنین در بین ۵۰ ویژگی شناسایی شده، ویژگی‌هایی از قبیل حفظ کرامت مردم، توانایی درک سختی‌ها و رنج انسان‌ها، وفاداری به قانون، علاقه به توسعه مهارت‌های حرفه‌ای و رعایت ادب و احترام در مواجهه با مردم از نظر شهروندان بیشترین اهمیت را داشته، در حالی که نتایج تحلیل ۱۴۷ پرسش‌نامه رتبه‌بندی ویژگی‌های پلیس خوب از منظر نیروی پلیس نشان می‌دهد که ویژگی‌های مرتبط با سازمان، ویژگی‌های مرتبط با شغل، ویژگی‌های مرتبط با جامعه و در نهایت ویژگی‌های شخصیتی از نظر پلیس به ترتیب از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. از طرفی هم عواملی هم‌چون تعهد به شغل و سازمان، پاسخ‌گو بودن نسبت به مسئولیت‌ها، تسلط حرفه‌ای بر نحوه انجام وظایف، توانایی درک موضوعات پیچیده و حفظ کرامت و عزت مردم از منظر نیروی پلیس از اهمیت بیشتری برخوردار هستند.

با توجه به نتایج این پژوهش به نظر می‌رسد یکی از چالش‌های کلیدی مدیران نیروی انتظامی در زمینه پرداختن به مقوله شایستگی‌های پلیس خوب و ورود به حوزه تقویت سطح شایستگی‌های نیروی انسانی، موضوع اولویت‌بندی برنامه‌های توسعه مهارت‌ها باشد؛ چرا که از طرفی فلسفه وجودی پلیس، ایجاد نظم و امنیت در جامعه و خدمت‌دهی مستقیم به شهروندان است که طبیعتاً باید به عواملی در توسعه قابلیت‌های کارکنان خود توجه کند که از منظر شهروندان با اهمیت تلقی شده‌اند و از سویی باید

به منظور انجام بهینه وظایف محوله، به سطح و نوعی از مهارت‌ها و قابلیت‌ها در مجموعه خود بپردازد که متناسب با نوع مأموریت‌های سازمان باشد. چالش مورد نظر در تفاوت میان اولویت‌های مورد نظر شهروندان و اولویت‌های کادر نیروی انتظامی است. به عنوان مثال مهم‌ترین دسته از شایستگی‌ها از نظر شهروندان، توجه به ویژگی‌های مرتبط با جامعه است در حالی که اولین اولویت معرفی شده از سوی کارکنان، ویژگی‌های مرتبط با سازمان است. به نظر می‌رسد که سیاست‌گذاران نیروی انتظامی در قلمروی منابع انسانی باید بر روی هر دو دسته از این اولویت‌ها به طور هم‌زمان سرمایه‌گذاری کنند تا هم نگاه شهروندان به عملکرد پلیس بهبود یابد و هم رسالت پلیس از طریق تمرکز بر شایستگی‌های شغلی و سازمانی به نحو اثربخش‌تری تحقق یابد. رتبه‌بندی ابعاد و ویژگی‌های مربوط به هر کدام از دسته‌بندی‌های چهارگانه شناسایی شده به تفکیک در جدول شماره سیزده ذکر شده است.

جدول شماره ۱۳: مقایسه تطبیقی ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه شهروندان و نیروی پلیس

ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه شهروندان		ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه نیروی پلیس	
رتبه‌بندی دسته‌های چهارگانه پلیس خوب	رتبه‌بندی عوامل مربوط به هر دسته	رتبه‌بندی دسته‌های چهارگانه پلیس خوب	رتبه‌بندی عوامل مربوط به هر دسته
توانایی درک رنج انسان‌ها	رعایت ادب و احترام	تعهد به شغل و سازمان	پاسخگو بودن نسبت به مسئولیت‌ها
	توانایی گوش دادن مؤثر		علاقه به توسعه مهارت‌های حرفه‌ای
	مهارت‌های برقراری ارتباطات اجتماعی		وفاداری به قانون
	اجتماعی بودن		پذیرش قدرت و نظارت مافوق
آمادگی برای فداکاری	توجه به عرف جامعه	مهارت‌های تصمیم‌گیری حل مسئله	برخورداری از انگیزه شغلی
	وفاداری به قانون		تسلط حرفه‌ای بر نحوه انجام وظایف
	پاسخ‌گو بودن نسبت به مسئولیت‌ها		مهارت‌های کافی برای استفاده به موقع و به‌جا از قدرت
	علاقه‌مندی به توسعه مهارت‌های حرفه‌ای		توانایی مدیریت بحران
تعمد به شغل و سازمان	برخورداری از انگیزه شغلی	تمایل به کار تیمی	پیگیری و سماجت

مطالعه تطبیقی ویژگی‌های پلیس شایسته از منظر نیروی پلیس و شهروندان

ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه شهروندان	ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه نیروی پلیس
رتبه‌بندی دسته‌های چهارگانه پلیس خوب	رتبه‌بندی دسته‌های چهارگانه پلیس خوب
رتبه‌بندی عوامل مربوط به هر دسته	رتبه‌بندی عوامل مربوط به هر دسته
پذیرش قدرت و نظارت مافوق	توانایی‌های جسمانی
حفظ کرامت و عزت مردم	رعایت ادب و احترام
قابل اعتماد بودن	توجه به عرف جامعه
صداقت	آمادگی برای فداکاری
توانایی ارتباط مؤثر تحت استرس	مهارت‌های ارتباطات اجتماعی
زیاد	توانایی گوش دادن مؤثر
انعطاف‌پذیری	توانایی درک رنج انسان‌ها
انضباط فردی	اجتماعی بودن
هوش بالا	حفظ کرامت و عزت مردم
صبر و شکیبایی	توانایی درک موضوعات پیچیده
خیرخواهی	برخورداری از اراده و جدیت
ظاهر آراسته	هوش بالا
برخورداری از اراده و جدیت	استحکام درونی
مهربانی	خیرخواهی
قدرت تحمل استرس	قدرت تحمل استرس
شجاعت و بی‌پروایی	قدرت قضاوت صحیح
ثبات عاطفی	شجاعت و بی‌پروایی
قاطعیت	نیاز به موفقیت بالا
قدرت قضاوت صحیح	انضباط فردی
توانایی درک موضوعات پیچیده	اعتمادبه‌نفس
توانایی تفکر نقادانه و خلاقانه	برخورداری از روحیه کنجکاوی
استحکام درونی	توانایی ارتباط مؤثر تحت استرس
اعتمادبه‌نفس	زیاد
توانایی یادگیری از تجارب	قابل اعتماد بودن
برخورداری از روحیه کنجکاوی	صداقت
خوش‌بینی	قاطعیت
شوخطبعی	استقلال
استقلال	تمایل به کنترل و رهبری
نیاز به موفقیت بالا	صبر و شکیبایی
جاه‌طلبی	توانایی یادگیری از تجارب
تمایل به کنترل و رهبری	توانایی تفکر نقادانه و خلاقانه
تمایل به رقابت با دیگران	ظاهر آراسته
پیگیری و سماجت	مهربانی
توانایی مدیریت بحران	خوش‌بینی

ویژگی‌های پلیس خوب

ویژگی‌های شهروندان

ویژگی‌های پلیس خوب

ویژگی‌های شهروندان

ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه نیروی پلیس		ویژگی‌های پلیس خوب از دیدگاه شهروندان	
رتبه‌بندی عوامل مربوط به هر دسته	رتبه‌بندی دسته‌های چهارگانه پلیس خوب	رتبه‌بندی عوامل مربوط به هر دسته	رتبه‌بندی دسته‌های چهارگانه پلیس خوب
انعطاف‌پذیری	ثبات عاطفی	مهارت‌های تصمیم‌گیری حل مسئله	توانایی‌های جسمانی
شوخ‌طبعی	تمایل به رقابت با دیگران	تمایل به کار گروهی	تسلط حرفه‌ای بر نحوه انجام وظایف
جاه‌طلبی		مهارت کافی برای استفاده به‌جا از قدرت	

## منابع

- احمدی، سیدعلی‌اکبر؛ درویش، حسن؛ سبحانی‌فر، محمدجواد؛ فاضلی کبریا، حامد (۱۳۹۲). مدل‌سازی شایستگی‌های منابع انسانی بر اساس آموزه‌های نهج‌البلاغه. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال دوم، شماره ۱، صص ۸۳-۱۰۷.
- حصیری، اسد (۱۳۸۷). ارتقای روحیه کارکنان سازمان‌های دولتی بوشهر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده، دانشگاه تربیت مدرس.
- خلیلی حسین‌آبادی، سید حسن؛ خلیلی‌جو لرستانی، سیداحمد؛ درخشان، مختار (۱۳۹۴). تأثیر هوش معنوی در ارتقای عملکرد شغلی کارکنان پلیس. بصیرت و تربیت اسلامی. ۱۸۳-۱۶۱.
- رضایی، ایرج (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر ارتباط کلامی پلیس راهنمایی و رانندگی در تعامل با مردم. فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک. شماره ۱۳ صص ۸۵-۱۰۸.
- فرهادی‌نژاد، محسن؛ لگزیان، محمد؛ کفاش‌پور، آذر؛ منصوریان، یزدان (۱۳۹۳). مدیریت دولتی اثربخش در سازمان‌های ایرانی؛ نظریه‌پردازی داده‌بنیاد. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی دوره ۳، شماره ۱، صص ۷۰-۵۵.
- فرهمند، حمیدرضا؛ علیمردی، مهناز (۱۳۹۱). رابطه ویژگی‌های شخصیتی با کارایی پلیس. فصلنامه تحقیقات روانشناختی. صص ۳۹-۲۹.
- کریمی خوزانی، علی (۱۳۸۶). تدوین معیارهای اخلاقی کارکنان پلیس. فصلنامه دانش انتظامی. صص ۱۱۱-۹۶.
- کریمی خوزانی، علی (۱۳۸۹). برخورداری از پلیس شایسته با مطالعه شیوه ترفیع کارکنان پلیس در انگلستان و آمریکا. دوماهنامه توسعه انسانی پلیس. صص ۵۸-۲۷.
- هاشمی شیخ‌شبانی، سیداسماعیل (۱۳۹۰). نقش ویژگی‌های شخصیتی در پیش‌بینی عملکرد شغلی افسران پلیس. مجله دستاردهای روان‌شناختی. صص ۱۶۸-۱۵۳.
- Abrahamsen, S. (۲۰۰۶). POLICE PERSONALITY and the relationship between personality and preferences for conflict resolution tactics. Oslo: PHS Forskning.
- Dubois, David D. & Rothwell J. (۲۰۰۰). The Competency Toolkit (vol. ۱۰. f۲) Amherst, MA: Human Resource. Development Press.
- Francis-Smythe, J., Tinline, G., & Allender, C. (۲۰۰۲). Identifying high potential police officers and role characteristics. Occupational Psychology. Blackpool.
- Glenn, R. W., Panitch, B. R., Barnes-Proby, D., Williams, E., Christian, J., Lewis, M. W., . . . Brannan, D. W. (۲۰۰۳). Training the ۲۱st century police

officer: Redefining Police Professionalism for the Los Angeles Police Department. Los Angeles: Public Safety and Justice RAND.

- Hahn, H. (۱۹۷۱). A Profile of Urban Police. ۳۶, ۴۴۹-۴۶۶. doi:۱۰.۲۳۰۷/۱۱۹۰۹۲۹.
- Kirton, G. and Healy, G. (۲۰۰۹). "Using Competency-based Assessment Centers to Select Judges -Implications for Equality and Diversity". Human Resource Management Journal, ۱۹(۳): ۳۰۲-۳۱۸.
- Meares, T. L. (۲۰۱۳). Th Good Cop: Knowing the Diffrence Between Lawful or Effective Policing and Rightful Policing And Why it Mattr. ۵۴(۶).
- Meares, T. L., & Neyroud, P. (۲۰۱۵). Rightful Policing. New Perspectives in Policing. Washington, D.C.: Department of Justice, National Institute of Justice, U.S. Department of.
- MEARES, T. L., TYLER, T. R., & GARDENER, J. (۲۰۱۴). Lawful or Fair: how cops and lay people perceive good policing? Yale Law School Public, Law Working Paper, ۲۵۵, ۱-۵۰.
- Op de Beeck, S. & Hondeghem, A. (۲۰۱۰). Competency Management in the Public Sector: Three Dimensions of Integration. IRSPM Conference. Berne, Switzerland, ۷-۹ April.
- Reisig, M. D., & Kane, R. J. (۲۰۱۴). THE OXFORD HANDBOOK OF POLICE AND POLICING. Oxford: Oxford University Press.
- Sanders, B. A. (۲۰۰۳). Mabey there's no such thing as a "good cop": Organizational challanges in selecting quality officers. Police Strategies & Management, ۲۶(۲), ۳۱۳-۳۲۸.
- Sanders, B. A. (۲۰۰۸). Using personality traits to predict police officer performance. Police Strategies & Management, ۳۱(۱), ۱۲۹-۱۴۷. doi:۱۰.۱۱۰۸/۱۳۶۳۹۵۱۰۸۱۰۸۵۲۶۱۱
- Sanders, B. A. (۲۰۱۰). POLICE CHIEF PERCEPTIONS OF GOOD POLICING IN NON-URBAN DEPARTMENTS. Crime & Justice, ۳۳, ۱۱۷-۱۳۵. doi:۱۰.۱۰۸۰/۰۷۳۵۶۴۸X.۲۰۱۰.۹۷۲۱۲۸۲
- Service Community Relations. (۲۰۰۳). Principles of Good Policing: Avoiding Violence Between Police and Citizens.