



Relationship between communication skills of police executive staff and citizen participation in crime prevention (Case study of police stations in the west of Tehran)

Abdul Rahman Mirzakhani¹✉

Ali Azizi²

Rezwan Adibi³

Received: 2021/03/22

Date of acceptance: 2021/06/15

Article Type: Research

Abstract

Field and Aims: Participation is a purposeful action that takes place in the interactive process between the actor and his social environment in order to achieve specific and predefined goals. Paying attention to the components affecting citizen participation that lead to increasing the performance of the organization, including strengthening the communication skills of employees, is a basic necessity. The purpose of this study is to identify the relationship between communication skills of police executives and citizen participation in crime prevention.

Methodology: The method of the present study is quantitative in terms of data, practical in terms of objectives and correlational in terms of the nature of the study. This research was conducted in 1399 in the field of police stations in the west of Tehran. The statistical population of the present study consists of all clients over 20 years of age to the social deputies of the second police stations of Tehran. Based on the stratified and then simple random sampling method and the formula for determining the sample size, 176 people as Samples were selected. The research tool consisted of a 28-item staff communication skills questionnaire and a 16-item participation questionnaire, respectively. The validity of both instruments was confirmed by face validity and their validity was calculated by Cronbach's alpha.

Findings: From the sample population, there is a significant relationship between the dimensions of communication skills of police executive staff and citizen participation and its correlation in the main hypothesis test is equal to / 799. it has been shown.

Conclusion: By strengthening communication skills in police stations, checkpoints and police executive units, the level of people's participation in decision-making and support for police executive programs can be increased.

Keywords: communication skills, public trust, citizen participation, crime prevention, police executive staff.

¹. Assistant Professor Amin University of Law Enforcement, Tehran, Iran. (Responsible author) cls188rahman@yahoo.com

². Assistant Professor Amin University of Law Enforcement, Tehran, Iran. ali_azizi_1342@yahoo.com

³. Master of History, Kharazmi University, Tehran, Iran. adibi2014@chmail.ir

رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس با مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم (مطالعه موردی کلانتری‌های حوزه غرب تهران)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۱/۰۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۲۵

نوع مقاله: پژوهشی

عبدالرحمن میرزاخانی^۱

علی عزیزی^۲

رضوان ادیبی^۳

چکیده:

زمینه و هدف: مشارکت کنشی هدفمند است که در فرایند تعاملی بین کنشگر و محیط اجتماعی او در جهت نیل به اهداف معین و از پیش تعریف شده نمود پیدا می‌کند. توجه به مولفه‌های تأثیرگذار بر مشارکت شهروندان که به افزایش عملکرد سازمان می‌انجامد، از جمله تقویت مهارت‌های ارتباطی کارکنان، یک ضرورت اساسی محسوب می‌گردد. هدف از انجام این پژوهش، شناسایی رابطه‌ی بین مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس با مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم می‌باشد.

روش‌شناسی: روش مطالعه‌ی حاضر از نظر داده‌ها کمی و از نظر اهداف کاربردی و از نظر ماهیت مطالعه‌ی همبستگی است. این تحقیق در سال ۱۳۹۹ در حوزه‌ی کلانتری‌های غرب تهران انجام پذیرفته است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر را کلیه‌ی مراجعان بیشتر از بیست سال سن به معاونت‌های اجتماعی کلانتری‌های سرکلانتری دوم تهران تشکیل می‌دهند که بر اساس روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و سپس تصادفی ساده و فرمول تعیین حجم نمونه، تعداد ۱۷۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. ابزار پژوهش را به ترتیب پرسش‌نامه‌ی ۲۸ سئوالی مهارت‌های ارتباطی کارکنان و ۱۶ سئوالی مشارکت تشکیل داده است. روایی هر دو ابزار به وسیله‌ی روایی صوری تأیید و اعتبار آنها به وسیله‌ی آلفای کرونباخ محاسبه گردید.

یافته‌ها: از نظر جامعه نمونه، بین ابعاد مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان رابطه معناداری وجود دارد و میزان همبستگی آن در آزمون فرضیه اصلی معادل ۰/۷۹۹. نشان داده شده است.

نتیجه‌گیری: می‌توان با تقویت مهارت‌های ارتباطی در کلانتری‌ها، پاسگاه‌ها و واحدهای اجرایی پلیس، میزان مشارکت مردم در تصمیم‌سازی و حمایت از برنامه‌های اجرایی پلیس را افزایش داد.

واژگان کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، اعتماد عمومی، مشارکت شهروندان، پیشگیری از جرم، کارکنان اجرایی پلیس.

^۱. استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) cls188rahman@yahoo.com

^۲. استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. ali_azizi_1342@yahoo.com

^۳. کارشناس ارشد تاریخ، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. adibi2014@chmail.ir



مقدمه

در جوامع امروزی که همزمان با پیچیده‌تر شدن فزاینده‌ی زندگی مشکلات جدیدی برای افراد جامعه پدید آمده است، اهمیت ارتباطات بیش از پیش نمایان شده است. بنابراین در چنین جوامعی ارتباطات یکی از مهمترین عوامل توسعه و تعالی و موفقیت انسان است. در این میان سازمان‌ها به عنوان یک نهاد اجتماعی به دلیل اهداف بنیانی فراتر از ارتباطات روزمره، نوعی ارتباطات سازمانی بین اعضای سازمان و ذی‌نفعان برقرار می‌کنند. بدیهی است که در این زمینه ارتباطات و چگونگی جهت‌گیری آنها به سمت اهداف سازمانی از نکات ضروری مورد توجه مدیران است. مدیران نیز دریافته‌اند که ارتباط مؤثر کارکنان با ذی‌نفعان در توفیق آنان برای دستیابی به اهداف طراحی شده‌ی سازمان از مسیر مشارکت مردم در تصمیم‌سازی‌ها و جلب حمایت مردم در اجرای برنامه‌ها، عامل مؤثری است. بر این اساس کارکنان سطوح مختلف، از جمله کارکنان واحدهای اجرایی مسئولیت ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان را بر عهده دارند؛ بنابراین باید از کم و کیف فرایند ارتباطی آگاه باشند و نحوه‌ی برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند.

در سال‌های اخیر، سازمان‌های پلیسی جهان رویکرد جامعه‌محوری که از مولفه‌های آن مشارکت‌جویی و دخالت دادن مردم در تصمیم‌سازی‌ها است را در پیش گرفته‌اند. پلیس ایران نیز از این امر مستثنی نبوده و شناسایی و بهبود عواملی که موجب افزایش ارتباط مؤثر کارکنان با مردم به منظور افزایش مشارکت مردم باشد را رویکردی منطقی می‌داند. در شرایطی که پیچیدگی جرائم، بکارگیری فناوری‌های جدید توسط مجرمین، پرننگ شدن نقش فضای سایبر در بروز جرائم و دلایل مختلف دیگر امکان کنترل جرم را به شیوه‌های گذشته دشوار ساخته است، رویکردهای مردم‌پایه می‌تواند امکانات خدمات‌رسانی بهتر را برای سازمان‌های خدماتی مانند پلیس آسان‌تر سازد. از طرفی ارتباط مؤثر کارکنان سازمان با ذی‌نفعان از جمله افراد در معرض بزه و بزه‌دیدگان می‌تواند به عنوان عاملی مهم در نیل به اهداف سازمانی مؤثر واقع شود. از آنجا که سازمان پلیس با در اختیار داشتن کارکنان کارآمد و شایسته و در عین حال برخوردار از مهارت‌های ارتباطی و رفتاری می‌تواند به سیاست‌ها و اهداف خود جامعه‌ی عمل پیوشاند، اهمیت رابطه‌ی این متغیرها بیشتر احساس می‌گردد.

برای ایفای هر نقش در سازمان، علاوه بر داشتن مهارت‌های لازم، برخورداری از یک یا چند ویژگی فردی (شخصیتی-رفتاری) لازم است تا فرد قادر باشد به خوبی ایفای نقش کند. از طرف دیگر ویژگی‌های سازمان پلیس در شرایطی در عملکرد آن سازمان متجلی خواهد شد که آن ویژگی‌ها متناسب با مأموریت هر بخش از سازمان، در کارکنان نیز وجود داشته باشد. به تعبیر دیگر ویژگی‌های کارکنان باید متناسب با رویکرد سازمان باشد. با توجه به این که سازمان پلیس به

فصلنامه علمی

پژوهش‌های

جرم‌شناختی

پلیس



عنوان متولی امنیت باید توان ارتباط موثر را برای بازگو کردن اقداماتی که در جهت تأمین امنیت برداشته شده است را داشته باشد و از طرف دیگر موضوع احساس امنیت به عنوان مکمل امنیت نیازمند اقدامات روانی با برقراری ارتباط موثر با مردم انجام می‌پذیرد، بدون وجود ارتباط موثر بین مردم و پلیس امکان بالا بردن احساس امنیت در مردم وجود ندارد. به نظر می‌رسد در شرایط امروزی که پلیس موضوع جامعه‌محوری و لزوم ارتباط بیشتر با مردم را جهت جلب مشارکت آنها مطرح نموده است، نیاز بیشتری به ارتباط پلیس و مردم وجود دارد. مسئله‌ای که مطرح است این است که راه‌های افزایش ارتباط پلیس و مردم چیست؟ به نظر می‌رسد یکی از راه‌هایی که جای توجه بیشتری دارد تقویت مهارت‌های ارتباطی است. بنابراین در این تحقیق با هدف دستیابی به چگونگی رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس با مشارکت مردم در پیشگیری از جرم این سؤال مطرح است که آیا بین مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم رابطه‌ای وجود دارد؟ امید است این پژوهش بتواند در تحقق اهداف پلیس در مسیر رویکرد نرم‌افزاری و ارتقای سطح اقدامات پلیس از طریق جلب مشارکت شهروندان در موضوع پیشگیری از جرائم گامی هر چند اندک بردارد.

پیشینه و مبانی نظری

فرهمنداصل، کرمی و هادی (۱۳۹۹)، در تحقیقی با عنوان «اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی با افزایش هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ» به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی موجب افزایش نمرات هوش هیجانی، افزایش راهبرد مقابله‌ای هیجان مثبت و مسئله‌مدار و کاهش نمرات راهبرد مقابله‌ای هیجان منفی گردیده است.

رحمانی‌پور؛ تابلوی و شیخی (۱۳۹۹)، در تحقیقی با عنوان «نقش میانجی سواد اطلاعاتی

کارکنان در رابطه‌ی بین مهارت ارتباطی مدیران و پذیرش فناوری اطلاعات کارکنان» به این نتیجه رسیدند که مهارت‌های ارتباطی مدیران از طریق متغیر میانجی سواد اطلاعاتی با پذیرش فن‌آوری اطلاعات کارکنان دانشگاه علوم پزشکی یاسوج رابطه‌ی معنی‌داری دارد. به‌علاوه، بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و پذیرش فن‌آوری اطلاعات کارکنان دانشگاه علوم پزشکی یاسوج رابطه‌ی و همچنین میان مهارت‌های ارتباطی مدیران و سواد اطلاعاتی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی یاسوج رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد. علاوه بر آن، بین سواد اطلاعاتی کارکنان و پذیرش فن‌آوری اطلاعات کارکنان دانشگاه علوم پزشکی یاسوج رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

قائم منتظری و میرکمالی (۱۳۹۹)، در تحقیقی با عنوان «**رابطه میان یادگیری سازمانی و**



مهارت‌های ارتباطی با تعارض سازمانی در کارکنان اداره آموزش و پرورش نواحی چهارگانه‌ی کرج» به این نتیجه رسید که با پرورش روحیه‌ی یادگیری در سازمان و نیز بهبود مهارت‌های ارتباطی کارکنان بتوان از تعارض انفرادی و سازمانی جلوگیری کرد.

اسپاهو^۱ (۲۰۱۳)، در مطالعه‌ای با عنوان «**رابطه‌ی ارتباطات سازمانی و مدیریت تعارض**» که بر روی ۱۴۴ نفر از کارکنان صنعت داروسازی انجام شد، نشان داد ابعاد ارتباطات سازمانی می‌تواند در کاهش تعارض میان‌فردی و میان‌گروهی نقش مؤثری داشته باشد.

مهارت‌های ارتباطی

مهارت‌های ارتباطی آن دسته از مهارت‌هایی هستند که افراد می‌توانند در گیر تعامل‌های بین‌فردی و فرایند ارتباط شوند و شامل مهارت‌های متفاوتی هستند که مهم‌ترین آن‌ها مهارت‌های کلامی، گوش‌دادن مؤثر و بازخورد است (چاری و دلاورپور، ۲۰۰۷: ۷). از جمله مسائل پیش‌روی سازمان‌ها در انتخاب مدیران، برگزیدن مدیران شایسته با توجه به معیارها و مؤلفه‌های لازم برای تصدی این جایگاه و نقش مهم است. موضوع مهارت‌های مدیریتی از جمله مسائلی است که از ابتدای تکوین مدیریت تا به امروز مورد توجه بوده و به شیوه‌های مختلف به آن پرداخته شده است (دانیلسن^۲، ۲۰۲۰: ۱۴۸). مهارت‌های ارتباطی نقش ویژه‌ای در ایجاد، درک و انتقال اطلاعات میان مدیران و کارکنان بر عهده دارد (جونگ و یوون^۳، ۲۰۱۸: ۵۰۱). از آنجایی که سازمان‌ها برای بقای خود نیازمند ارتباطات می‌باشند بنابراین داشتن مهارت ارتباطی کارکنان یک ضرورت سازمانی محسوب می‌گردد. مهارت ارتباطی یکی از مهارت‌های مهم و به منزله‌ی ابزار کار برای مدیران و کارکنان سازمان‌ها است که در موفقیت و اثربخشی آنان و سازمان تأثیر بسزایی دارد.

مهارت کلامی عبارت است از به کارگیری آگاهانه نمادهای کلامی به منظور ترغیب دیگران به انجام کار. گوش‌دادن مؤثر توانایی مدیر در توجه به پیشنهادها، نظرات یا سئوالات دیگران و درک آنهاست. مهارت بازخورد عبارت است از برگشت نتیجه‌ی پیام به طوری که فرستنده از وضعیت ارسال پیام و نحوه‌ی دریافت و درک آن آگاه گردد (یوسفی، ۲۰۰۶: ۲۴). شایان توجه است که یک مدیر ممکن است هفتاد و پنج درصد زمان را به برقراری ارتباط رو در رو بگذراند و چیزی حدود نیمی از این وقت، صرف گوش‌دادن می‌شود (مشابکی، ۲۰۰۱: ۱۷).

در تقسیم‌بندی مهارت‌های مدیریت که در پرسش‌نامه‌ی نیم‌رخ مهارت‌های مدیریت (۱۹۸۲) تنظیم و توسط موسسه‌ی تصمیمات فردی تهیه گردیده است، مهارت‌های ارتباطی به چهار دسته

۱. Spaho
 ۲. Danielsen
 ۳. Jung & Yoon



تقسیم شده‌اند:

مهارت اطلاع‌رسانی: یعنی ایجاد فرصتی که در آن کارکنان بر اساس یک برنامه‌ی زمانی از اطلاعات مربوط به تصمیمات، تغییرات و سایر موارد آگاهی یابند.

مهارت شنودی: یعنی توانایی در گوش دادن و توجه به پیشنهادها یا سؤالات دیگران و درک آنها.

مهارت کلامی: یعنی گفتگو با کارکنان به صورت فردی یا گروهی، و برگزاری نشست‌های مؤثر.

مهارت نوشتاری: یعنی نگاشتن روشن و مؤثر و انتخاب سبک نوشتاری و لحن مناسب برای ارتباطات کاری رسمی و غیررسمی (هالی باتر و همکاران^۱، ۱۳۷۹: ۷۹).

نیکولز و استیون^۲ (۲۰۰۱) در مورد صفت و مهارت شنونده خوب می‌نویسند: شنونده خوب باید دارای صفت و مهارت مهم توجه کردن به معنای خاص توجه جسمی و روانی به فرد دیگر باشد. گاهی اوقات از توجه کردن به عنوان گوش کردن با تمام وجود یاد می‌کنند. توجه کردن ارتباط غیرکلامی است که نشان‌دهنده‌ی گوش کردن دقیق شما هنگام صحبت است. مهارت توجه کردن هنگام گوش کردن، شامل حالت درگیر بودن، تحرک جسمانی مناسب، تماس چشمی، محیط غیرمزا، توجه روانی، تشویق، سؤال پرسیدن کمتر و سکوت توجه‌آمیز است (نیکولز و استیون، ۲۰۰۱). مدیران و کارکنان اجرایی پلیس می‌بایست با سکوت وطمأنینه، گزارشات و دستورات را بشنوند و از گواهی کاملاً شنوا برخوردار باشند و به هنگام شنیدن نظرات غیرمنطقی گوینده، به هیچ وجه از حالت طبیعی خارج نشوند. همچنین قبل از هرگونه اظهارنظر و یا واکنش، سخنان گوینده را به خوبی تجزیه و تحلیل کنند و در برخورد با سخنان مخالف و یا پرخاش لفظی دیگران از قدرت تحمل شنیداری بسیار بالایی برخوردار باشند.

مدیران باید مهارت‌های لازم را جهت اجرای موفقیت‌آمیز استراتژی‌های سازمانی، تعامل با کارکنان و پاسخ‌دهی مؤثر به آنها در اختیار داشته باشند. یکی از این مهارت‌های حیاتی در مدیریت منابع انسانی برقراری ارتباطات مؤثر است. شاید شدیدترین انتقادهایی که مدیران می‌توانند از همکاران و مافوق‌ها یا کارکنان دریافت دارند، پیرامون عدم توافق‌شان در ارتباط مؤثر است (رضائیان، ۲۰۰۴: ۵۶). ریشه‌ی بسیاری از مشکلات فردی و سازمانی را می‌توان در کمبود ارتباطات مؤثر و سیستم ارتباطی و به طور کلی سوءتعبیر و تفسیرهای ارتباطی جستجو کرد (رضائیان، ۲۰۰۱: ۱۲۱).

فصلنامه علمی

پژوهش‌های

جرم‌شناختی

پلیس

¹ . Holly Butner et al
² . Nicolz & Stiven



◆ رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس با مشارکت شهروندان ... ◆

Archive of SID

کارآمدی مدیر بستگی به توانایی او در برقراری ارتباطات با کارمندان دارد. چنانچه این نقش را به نحو مطلوب ایفا کند، تأخیر کار از میان می‌رود، سوء تفاهم‌ها، ابهام‌ها و موانع به حداقل می‌رسد و هماهنگی در زمینه‌های کنترل فراهم می‌شود. عواملی چون تحریف پیام و ابهام، موجب تضعیف اطمینان و تقویت عدم اطمینان می‌شود. از این رو، بر رضایت کارکنان اثری منفی خواهد گذاشت. بین ارتباطات اثربخش و بازدهی یا تولید کارکنان نیز رابطه‌ای مستقیم و مثبت وجود دارد (رایینز^۱، ۱۹۹۹: ۵۶). حتی اگر وظایف مدیریتی تغییر یابد، چالش‌های مرتبط با تکنولوژی پیشرفته، تنوع نیروی کار و تأکید بر کار تیمی نیاز مدیران را به برقراری ارتباط موثر آشکار می‌سازد (هانت و باروج^۲، ۲۰۰۳: ۳۴).

بیشتر مدیران احتمالاً به این دلیل از کار برکنار می‌شوند که مهارت‌های ارتباطی میان فردی در آنها ضعیف است، نه به آن خاطر که توانایی‌های فنی ندارند (رایینز، ۲۰۰۴). رولدیچ در مطالعه‌ای که روی صد مدیر در انگلستان انجام داد به این نتیجه رسید که ارتباطات مهم‌ترین نقش را در عملکرد مدیران بازی می‌کند. برونو ارتباطات را راهی برای تمرین مدیریت منابع انسانی و از طرفی دغدغه کلیدی در ارتقای تعهد سازمانی می‌داند (برانتو و فاروارتون^۳، ۲۰۰۴: ۱۰۲).

یکی از توانمندی‌های بسیار مهم و ضروری پلیس حرفه‌ای و جامعه‌محور، مهارت برقراری ارتباط با شهروندان است. تحقیقات نشان می‌دهد نزدیک به هفتاد درصد اوقات کاری پلیس در ارتباط با مردم سپری می‌شود؛ بنابراین برخورداری آنان از ایجاد تبحر در ایجاد ارتباط، اعم از کلامی، غیر کلامی یا کتبی برای همه‌ی مأموران پلیس حیاتی است. با این وجود نتایج یک مطالعه نشان داد کمتر از یک‌سوم افرادی که ادعا می‌کنند در برقراری ارتباط توانمند هستند، به ندرت می‌توانند از عهده‌ی برقراری ارتباط موثر برآیند. نتایج یک تحقیق دیگر نشان داد کارشناسان پلیس بر سر این نکته توافق دارند که امروزه مهارت‌های ارتباطی اثربخش برای موفقیت افراد پلیس در اجرای قانون امری حیاتی تلقی می‌شود. یک فرمانده یا مأمور پلیس کارآمد کسی است که همیشه بتواند خوب ارتباط برقرار نماید. ارتباط موثر پلیس و مردم، اندوه قربانیان حادثه را کاهش می‌دهد و فعالیت‌های پیشگیری از جرم شهروندان را تقویت می‌کند (حیدریان، ۱۳۸۹: ۱۱).

تنوع مأموریت‌های پلیس و لزوم سرعت عمل در پاسخ‌گویی به آنها باعث می‌شود که قانون‌گذار و مردم از کارکنان اجرایی همچون عوامل گشت انتظار داشته باشند که در مواجهه با جرائم و یا در کمک به استمداد بزه‌دیدگان، بلافاصله در صحنه، تصمیم معقولانه و مقتضی اتخاذ و صحنه را مدیریت نمایند. در واقع مأمور پلیس در صحنه‌ی عمل، در هر درجه و مقامی که باشد؛

1. Rabins

2. Hunt & Baruch

3. Brunetto & Farr Wharton



مدیر صحنه است و برقراری ارتباط موثر با حاضرین در صحنه پیش‌نیاز موفقیت در انجام مأموریت است ولی بر خلاف این که ارتباطات یک مهارت موثر برای مدیران است اما شاید تاکنون به عنوان یک بعد اصلی به آن توجه نگردیده است و لذا به قدر کافی به شفاف‌سازی در مورد آن پرداخته نشده است و از آن در سطحی خلاق استفاده نگردیده است.

مشارکت

مشارکت در تعریف کلی، شرکت فعالانه‌ی انسان‌ها در حیات سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و به طور کلی تمام ابعاد زندگی جوامع انسانی می‌باشد که در چند سال اخیر به عنوان مهمترین رویکرد مدیریتی مطرح شده است. رویکرد مشارکتی هم به عنوان مبنای تصمیم‌سازی و هم به عنوان شیوه-ای برای دستیابی به فعالیت و همکاری مشترک در روند بهسازی زندگی فردی و جمعی، یکی از مهمترین لوازم جامعه‌ی مدنی و برنامه‌ریزی مردم‌سالارانه محسوب می‌شود (نجفی و دیگران، ۱۳۹۶: ۱۲۵). در اینجا منظور از مشارکت، همکاری شهروندان با پلیس در اجرای اهداف پلیس می‌باشد. این موضوع می‌تواند از طریق اجرای توصیه‌های پیشگیرانه‌ی پلیس، مشارکت در نشست‌های پلیس برای تصمیم‌سازی در اجرای طرح‌های انتظام‌بخشی، همکاری با پلیس در تحقق رویکرد عدالت ترمیمی و ... پیاده‌سازی شود.

نظریه‌های مشارکت

بر اساس نظر دنیل اچ. استروب^۱ در کتاب «توسعه در سازماندهی شهرداری» دیدگاه‌های فلسفی در زمینه‌ی مشارکت مردمی را می‌توان به چهار نظریه به شرح زیر تقسیم نمود.

نظریه‌ی همراه‌ساختن: همراه ساختن ظاهری مردم در امر مشارکت جهت جلوگیری از ایجاد سنگ‌اندازی آنها در اجرای طرح‌ها و برنامه‌های شهری در آینده (مرادی، ۱۳۸۰: ۲۲۰).

نظریه‌ی مشورتی: عقیده بر این است که ارزش‌هایی که از سوی برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران در زمینه‌ی منافع عموم مطرح می‌گردد، اصولاً ارزش‌هایی هستند که به طبقه‌ی متوسط تعلق داشته و نمی‌توانند جوابگوی نیازهای اقتصاد پایین جامعه باشند. این نظریه بر سه روند تأکید دارد:

الف- اطلاع‌رسانی به ساکنین در مورد گزینه‌های موجود؛

ب- اخذ نظرات شهروندان؛

ج- لحاظ نمودن افکار جامعه در طرح و یا برنامه‌ی نهایی؛



نظریه‌ی درمان آموزشی - اجتماعی یا مدل یادگیری اجتماعی: ارتقاء وضعیت شهروندان از طریق آموزش و تربیت شهروندان مسئول. اساس این نظریه در واقع مردم‌محور می‌باشد. به عبارت دیگر دخالت مردم در سرنوشت خودشان (در محله) باعث بهبود وضع آنان خواهد شد. این مدل را «مدل یادگیری اجتماعی» نیز می‌نامند. از مبتکران این نظریه می‌توان جان فریدمن^۱ را نام برد که معتقد است باید بین برنامه‌ریزان به عنوان نمایندگان مردم و مردم، فاصله‌ها حذف شوند (آندریوس و هرس کل^۲، ۱۹۹۷: ۳۵).

نظریه‌ی قدرت جامعه: این نظریه به طور کلی به صورت رادیکال مطرح شده و با نظریه‌های دیگر متفاوت است. این نظریه دارای دو رویکرد می‌باشد؛ رویکرد اول می‌باید در مردمی‌تر بودن هر چه بیشتر حکومت‌های محلی از طریق جای دادن افراد محلی در نشست‌های سیاست‌گذاری مستقل در مناطق کم‌درآمد از طریق ایجاد سازمان‌های همسایگی دارد. رویکرد دوم با هدف افزایش کنترل شهروندان سعی در ایجاد پایگاه قدرت سیاسی می‌باشد. مشارکت شهروندی در امور توسعه‌ی شهری حداقل دارای شش سطح خودجوش، فعال، منفعل (مانند حضور فیزیکی شهروندان)، کارکردی، غیرمؤثر مانند حضور مردم در نهادها بدون حق رأی و مشارکت شهروندی مشورتی می‌باشد (معصومی، ۱۳۹۰: ۳۱).

الگوهای مشارکتی

الگوی مشارکتی اسکات دیویدسون: اسکات دیویدسون^۳ (۱۹۹۸) گردونه‌ی مشارکت خود را برای بحث مشارکت شهروندی طراحی کرد. این گردونه، سطوح مختلفی از مشارکت را بدون این که ترجیحی برای هر یک قائل شود، ارائه می‌کند. در این مدل، تصمیم‌گیری در تعاملی مستمر بین دولت و شهروندان صورت می‌گیرد. هر چند که دیویدسون برای سطوحی که برای مشارکت بیان می‌کند، تقدم و تأخر خاصی قائل نیست و اساساً به همین دلیل از استعاره‌ی گردونه به جای نردبان استفاده می‌کند، اما به هر حال سطوح چهارگانه‌ای برای مشارکت در نظر دارد که عبارتند از:

۱- اطلاع رسانی؛ ۲- مشاوره؛ ۳- مشارکت؛ ۴- توانمندسازی (فرجاد و دیگران، ۱۳۹۳: ۳۱)

الگوی مشارکت فعال: چارچوب کاری مشارکت فعال توسط خدمات مدیریت عمومی OECD در سال ۲۰۰۱ ایجاد شده بود. گروهی روی تقویت روابط دولت - شهروند کار می‌کنند و آگاهی، مشاوره‌ها و مشارکت‌های فعال را برحسب طبیعت و در راستای رابطه‌ی بین دولت و شهروند تبیین می‌کند. برای تبیین بهتر این موضوع در ادامه در مورد واژه‌های اطلاعات عمومی،

^۱. John Friedman

^۲. Andrews & Herschel

^۳. David Sun.



مشورت و مشارکت فعال توضیح بیشتری داده می‌شود.

۱. اطلاعات عمومی: اطلاعات عمومی یک رابطه‌ی ارتباطی یک طرفه است که در آن دولت اطلاعات را برای استفاده‌ی شهروندان تولید می‌کند و انتقال می‌دهد. برای مثال: دسترسی به سوابق عمومی، آگهی‌های اداری.
۲. مشورت: یک رابطه دو طرفه است که در آن شهروندان بازخوردی را برای دولت فراهم می‌کنند. دولت مطالبی را برای آگاه عمومی تبیین می‌کند. سوالات را مطرح می‌کند و فرآیندها را مدیریت می‌کند. در حالی که شهروندان برای شرکت دادن نظر و پیشنهادشان دعوت شده‌اند. برای مثال: جمع‌آوری نظرات عموم.
۳. مشارکت فعال: یک رابطه بر پایه‌ی شراکت با دولت است. که در آن شهروندان فعالانه در تعیین فرآیند و محتوی سیاستگذاری هستند.

الگوی طیف مشارکت عمومی:

این طیف برای مشارکت طراحی شده تا در انتخاب سطح مشارکتی که نقش عمومی دارد، کمک رسانی کند. این طیف نشان می‌دهد که مراحل مشارکت قانونی بوده و به اهداف چارچوب زمانی منابع و سطوح توجهات در تصمیمی که می‌خواهد گرفته شود، بستگی دارد این طیف یک ماتریس است که مراحل مختلف مشارکت عمومی را شناسایی می‌کند. مشارکت در طیف یا ماتریس شامل آگاهی، مشاوره، وارد کار شدن و قوی سازی می‌باشد (رجبی و دیگران، ۱۳۹۳: ۳۱).



نمودار ۱. الگوی طیف مشارکت عمومی^۱ IAP2 (۲۰۰۲)

نمونه‌ها	قول به عموم	هدف مشارکت عمومی	
وبسایت‌ها	شما را آگاه نگه می‌داریم	فراهم کردن آسایش عمومی با اطلاعات و هدفمند برای کمک به آنها	آگاهی
نظرات عمومی	به شما گوش می‌دهیم و بازخوردی از تصمیمات به شما می‌دهیم	برای به دست آوردن بازخورد عمومی در تحلیل جایگزین‌ها یا تصمیمات	مشاوره
کارگاه‌ها	با شما کار می‌کنیم تا اطمینان حاصل شود که اشتیاق و نگرانی شما مستقیماً منعکس شده	برای اطمینان حاصل کردن از این که توجهات عمومی و اشتیاق‌ها دائماً درک شده و در نظر گرفته شده‌اند	وارد کار شدن
کمیته‌های مشاوره‌ای	مراقب شما هستیم و از توصیه‌ها و نصایح شما در تصمیمات تا حد ممکن استفاده کنیم.	مشارکت با عموم در هر جنبه تصمیم شامل توسعه‌ی جایگزین‌ها و تشخیص راه‌حل ترجیحی	همکاری
داوران شهروندی	تصمیم شما را اجرا می‌کنیم	تصمیم‌گیری آخر در دست عموم	توانمندسازی

تکنیک‌های مشارکت

تکنیک‌های مشارکت فراهم نمودن عرصه یا سازوکارهایی است که شهروندان بتوانند، بعد از آگاه شدن همه‌ی تفکرات یا علایق خود را اظهار کنند (شفیعی، ۱۳۸۶: ۲۲).

برای مشارکت شهروندان در بخش‌های مختلف فرایند برنامه‌ریزی، تکنیک‌های گوناگونی وجود دارد. سانوف^۲ (۲۰۰۰)، تکنیک‌های مشارکت را در پنج دسته به شرح زیر تقسیم می‌نماید.

- ۱- شیوه‌های آگاه‌سازی نظیر نمایشگاه‌ها، رسانه‌های خبری و بازدیدهای پیاده؛
- ۲- شیوه‌های غیرمستقیم همچون پرسش‌نامه و نظرخواهی؛
- ۳- شیوه‌های تعامل گروهی مانند برگزاری کارگاه‌ها و جلسات مردمی؛
- ۴- شیوه‌های آزاد انعطاف‌پذیر مانند تلویزیون مشارکتی و طراحی برگه نظرسنجی؛
- ۵- شیوه‌های طوفان ذهنی مانند گالری، برگه‌های یادداشت، تکنیک گروه اسمی طبقه‌بندی؛

^۱ International Association Of Public Participation

^۲ Sanoff



کریتون^۱ (۲۰۰۵) و پریسکولی^۲ (۲۰۰۳) تکنیک‌های مشارکت مردمی را در دو سطح تکنیک‌های آگاهی‌رسانی (مانند نمایشگاه‌ها و ارائه عمومی طرح، گزارش بلند، فرستادن گزارش‌های مهم فنی یا مدارک مهم زیست محیطی، بسته‌های رسانه‌ای، کنفرانس خبری، خبرنامه، ضمیمه‌های روزنامه، تبلیغات، گروه‌های شهروندی و فنیو...) و تکنیک‌های مشارکتی نظیر گروه‌های مشاور، تابلوهای اعلانات کامپیوتری، معرفی به گروه‌های متمرکز، خطوط مستقیم، مصاحبه، گردهمایی‌ها، استماع عمومی، کارگاه‌ها، تلویزیون مشارکتی، همه‌پرسی، نظرسنجی، کارگروه‌ها و مانند آن دسته‌بندی می‌کنند. با این حال یکی از بهترین و کامل‌ترین طبقه‌بندی‌های تکنیک‌های مشارکتی، طبقه‌بندی انجمن مشارکت مردمی است نمودار ۱. توضیح داده شد.

پیشگیری از جرم

پیشگیری از جرم از جمله راهبردهای مهم افزایش امنیت اجتماعی است که از نظر اوزالینا^۳ مهم‌ترین بعد امنیت محسوب می‌گردد (اوزالینا، ۲۰۱۶: ۴). پیشگیری را بر اساس زمان مداخله به پیشگیری کنشی یا غیرکیفری یا پیشین و پیشگیری کیفری تقسیم نموده‌اند. از این دو، نوع اول اقداماتی است که پیش از ارتکاب جرم صورت می‌گیرد به عبارت دیگر، پیشگیری کنشی، اقدام مناسب غیرکیفری است که از طریق کاهش یا از بین بردن علل جرم‌زا و نامناسب نشان دادن موقعیت‌های ارتکاب جرم درصدد جلوگیری از رخ دادن بزه می‌باشد (نیازپور، ۱۳۸۲: ۹۷). اما پیشگیری واکنشی یا کیفری یا پسینی بیشتر مبتنی بر آثار حاصل از اجرای کیفر است. اجرای سریع و حتمی کیفر، بنابر اعتقاد برخی اندیشمندان (از جمله سزار بکاریا و ژرمی بنتام^۴) می‌تواند آثار پیشگیرانه‌ی موثری بر جرم داشته باشد. از این رو در بسیاری از کشورهای اروپایی با اتخاذ همین راهبرد، مجازات‌های مقرر قانونی را تشدید کردند و تدابیری مانند آزادی مشروط، تعلیق و... را نیز از قوانین خود حذف کردند. اما نتیجه‌ی این اقدام، کاهش نرخ بزه کاری نبود، از این رو مجدداً تصمیم گرفتند که رویه و سیاست‌های موجود را تغییر دهند تا از این طریق به امنیت بیشتری دست یابند. پیشگیری کیفری نیز خود به دو شاخه تقسیم می‌شود: پیشگیری عام، پیشگیری خاص. این نوع پیشگیری، ناظر به اقدام کیفری قبل و بعد از وقوع جرم است که با بهره‌جستن از سازوکارهای نظام عدالت کیفری در صدد کاهش نرخ بزه کاری است (نیازپور، ۱۳۸۲: ۶۳). پیشگیری کیفری بعد از ارتکاب جرم صورت می‌پذیرد تا از تکرار جرم در آینده جلوگیری شود. این نوع از پیشگیری عمدتاً ناظر به پیشگیری از تکرار جرم و سخن از «اصلاح مجرمان» است که در طی

فصلنامه علمی

پژوهش‌های

جرم‌شناختی

پلیس

1. Creighton

2. Preschool

3. Ozoliņa

4. Caesar Baccaria and Jeremy Bentham



فرایند قضایی از مرحله‌ی تعقیب تا اجرای کیفر به کار گرفته می‌شود و در اصلاح و بازپذیرسازی بزه‌کاران تأثیر مهمی دارد. هر چند این نوع پیشگیری به تنهایی پاسخ‌گوی نیازهای اجتماعی و امنیتی جامعه نمی‌باشد، اما می‌تواند در کنار سایر اقدام‌های پیشگیرانه‌ی غیرکیفری، عامل مهمی در کاهش جرم در کاهش جرم محسوب گردد. اما این نکته را باید در نظر داشت که پیشگیری کیفری از این جهت که دارای مضرات و معایب بسیاری است و بر جسم و روان مجرمان تأثیرگذار بوده و زندگی آینده‌ی آنان را در جامعه با مشکل مواجه می‌کند، باید به عنوان آخرین چاره‌علیه برخی بزه‌کاری‌ها مورد استفاده قرار گیرد و در این نوع پیشگیری نیز همانند سایر پیشگیری‌ها، پلیس ملزم به رعایت حقوق شهروندی است. گزنالس^۱ در این رابطه یکی از محورهای مهم ارزیابی پلیس را رعایت حقوق شهروندی می‌داند (گزنالس، ۲۰۱۵: ۳۷).

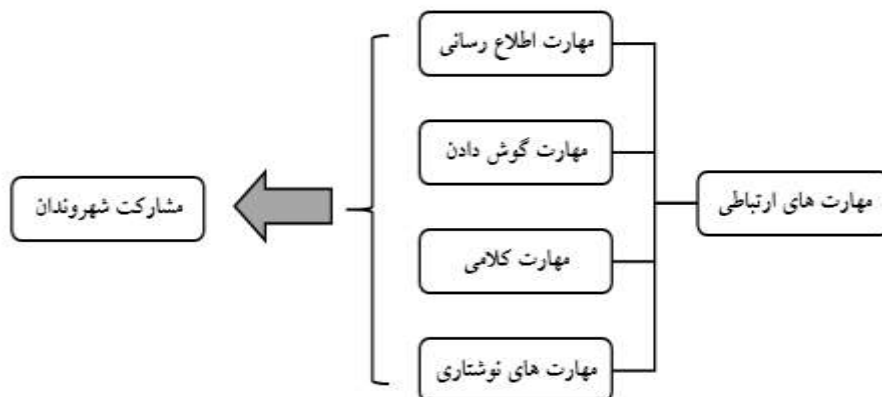
چارچوب نظری و مدل مفهومی تحقیق

در ادبیات تحقیق به نظر چند تن از دانشمندان علوم مدیریت و رفتاری از جمله رایینز (۲۰۰۴)، هانت و باروج (۲۰۰۳)، هالی باتنر و همکاران (۱۳۷۹)، هالی باتنر و همکاران مهارت ارتباطی کارکنان سازمان را شامل چهار مهارت اطلاع‌رسانی، شنیداری، کلامی و نوشتاری می‌دانند. اگر چه نظریه‌پردازان فوق بر لزوم برخورداری بودن مدیران از مهارت‌های ارتباطی تأکید بیشتری کرده‌اند، ولی مهارت‌های ارتباطی برای همه‌ی کارکنان پلیس به ویژه کسانی که در امور اجرایی، از جمله کلانتری و پاسگاه‌ها خدمت می‌نمایند و در صدد اجرای رویکردهای جدید از جمله رویکرد جامعه‌محوری و مشارکت‌جویی شهروندان هستند، از اهمیت بیشتری برخوردار است. در بخش مشارکت نظر دنیل.اچ. استروب که چهار نظریه‌ی همراه‌سازی، مشورتی، یادگیری اجتماعی و قدرت فعال را ارائه داده‌اند و در پیشگیری از جرم از نظر اوزالینا استفاده گردید. بنابراین با عنایت به نظر دانشمندانی که در این مقاله به نظر آنها استناد گردید، چارچوب مقاله شکل گرفته و مدل مفهومی زیر قابل ترسیم است.

^۱ - González



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق



روش تحقیق

مطالعه‌ی حاضر از نظر داده‌ها کمی و از نظر اهداف کاربردی و از نظر ماهیت مطالعه‌ی همبستگی است. این تحقیق در سال ۱۳۹۹ در حوزه‌ی غرب تهران انجام پذیرفته است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر را کلیه‌ی مراجعین بیشتر از بیست سال سن به معاونت‌های اجتماعی کلانتری‌های سرکلانتری دوم تهران بزرگ تشکیل می‌دهند که بر اساس روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و سپس تصادفی ساده و فرمول تعیین حجم نمونه (اچ، اس، بولا ترجمه ابیلی ۱۹۷۰) تعداد ۱۷۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید، ابزار پژوهش را به ترتیب پرسش‌نامه‌ی ۲۶ سئوالی مهارت‌های ارتباطی کارکنان و ۱۶ سئوالی مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم تشکیل داده است. روایی هر دو ابزار بوسیله روایی صوری تأیید و اعتبار آنها به وسیله‌ی آلفای کرونباخ محاسبه که مقدار آن برای پرسش‌نامه سنجش مهارت‌های ارتباطی کارکنان ۰/۷۹ و مشارکت شهروندان ۰/۷۸ تعیین شده است. داده‌های حاضر به وسیله‌ی آزمون آماری ضریب همبستگی با استفاده از روش معادلات ساختاری در بسته‌ی نرم افزاری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.



یافته‌ها

فرضیه‌ی اول: بین مهارت اطلاع‌رسانی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم در پیشگیری از جرم رابطه وجود دارد.

جدول ۱. ضریب همبستگی بین مهارت اطلاع‌رسانی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم (نتایج آزمون پیرسون)

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنا داری sig
۱۷۶	.۷۸۳	۰/۰۰۱

با توجه به نتایج جدول ۱. می‌توان نتیجه گرفت؛ که بین مهارت اطلاع‌رسانی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم رابطه‌ی معناداری وجود دارد و میزان همبستگی آن زیاد است.

جدول ۲: رابطه‌ی بین مهارت اطلاع‌رسانی و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم

آزمون T				
مه‌ارت اطلاع‌رسانی	اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه‌ی آزادی	آماره t
	۱۲/۰۸	۰/۰۰۰	۷۰	۱۷

برای بررسی فرضیه یک تعداد ۷ سؤال تدوین شده است ضریب آلفای محاسبه‌شده برای آنها ۰/۷۶ می‌باشد. برای بررسی این فرضیه، میانگین سئوالات بالا محاسبه و با استفاده از آزمون (t) که در جدول شماره‌ی ۲. نمایش داده شده است و با توجه به مقدار آماره t که برابر با (۱۷/۷۵۶) از T جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر بوده و با عنایت به سطح معناداری (۰/۰۰۱) که کمتر از (۰/۰۵) می‌باشد می‌توان گفت فرضیه‌ی تحقیق با احتمال بیشتر از (۰/۹۵) و سطح خطای کمتر از (۰/۰۵) با داده‌های تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه‌ی دوم: بین مهارت شنیداری کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم رابطه وجود دارد.



جدول ۳. ضریب همبستگی بین مهارت شنیداری کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم (نتایج آزمون پیرسون)

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری sig
۱۷۶	.۸۲۳	۰/۰۰۱

با توجه به نتایج جدول ۳ می‌توان نتیجه گرفت؛ که بین مهارت‌های شنیداری کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم رابطه‌ی معناداری وجود دارد و میزان همبستگی آن زیاد است.

جدول ۴. رابطه‌ی بین مهارت شنیداری و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم

آزمون T				
مهارت شنیداری کارکنان	اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه‌ی آزادی	آماره t
	۸/۷۶	۰/۰۰۰	۷۰	۱۹/۳۶

برای بررسی فرضیه‌ی دوم تعداد ۸ سؤال تدوین گردید، ضریب آلفای محاسبه‌شده برای آنها ۰/۸۳ بدست آمد. برای بررسی این فرضیه میانگین سئوالات بالا محاسبه و با استفاده از آزمون (T) که در جدول شماره‌ی ۴. نمایش داده شده است و با توجه به مقدار آماره t که برابر با (۱۹/۳۶) از T جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر بوده و با عنایت به سطح معناداری (۰/۰۰۱) که کمتر از (۰/۰۵) می‌باشد می‌توان گفت فرضیه‌ی تحقیق با احتمال بیشتر از (۰/۹۵) و سطح خطای کمتر از (۰/۰۵) با داده‌های تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه‌ی سوم: بین مهارت کلامی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم رابطه وجود دارد.



جدول ۵. ضریب همبستگی بین مهارت کلامی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم (نتایج آزمون پیرسون)

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری sig
۱۷۶	.۸۱۴	۰/۰۰۱

با توجه به نتایج جدول ۵. می‌توان نتیجه گرفت؛ که بین مهارت کلامی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم رابطه‌ی معناداری وجود دارد و میزان همبستگی آن زیاد است.

جدول ۶. رابطه‌ی بین مهارت کلامی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم

آزمون T				
مه‌ارت کلامی کارکنان	اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه‌ی آزادی	آماره t
	۷/۲۳	۰/۰۰۰	۷۰	۱۸/۱۰

برای بررسی فرضیه‌ی سوم ۹ سؤال تدوین گردید؛ ضریب آلفای محاسبه‌شده برای آنها ۰/۷۸ بدست آمد. میانگین سئوالات این فرضیه محاسبه و با استفاده از آزمون (t) که در جدول شماره‌ی ۶. نمایش داده شده است و با توجه به مقدار آماره t که برابر با (۱۸/۱۰) از t جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر بوده و با عنایت به سطح معناداری (۰/۰۰۱) که کمتر از (۰/۰۵) می‌باشد می‌توان گفت فرضیه‌ی تحقیق با احتمال بیشتر (۹۵٪) و سطح خطای کمتر از (۵٪) با داده‌های تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه‌ی چهارم: بین مهارت نوشتاری کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم رابطه وجود دارد.



جدول ۷. ضریب همبستگی بین مهارت نوشتاری کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم (نتایج آزمون پرسون)

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری sig
۱۷۶	.۷۶۳	۰/۰۰۱

با توجه به نتایج جدول ۷. می‌توان نتیجه گرفت؛ که بین مهارت‌های نوشتاری کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم رابطه‌ی معناداری وجود دارد و میزان همبستگی آن زیاد است.

جدول ۸. رابطه‌ی بین مهارت نوشتاری کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم

آزمون T				
مه‌ارت کلامی کارکنان	اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه‌ی آزادی	آماره t
	۷/۴۲	۰/۰۰۰	۷۰	۱۶/۲۲

برای بررسی فرضیه‌ی چهارم ۸ سؤال تدوین گردید؛ ضریب آلفای محاسبه‌شده برای آنها ۰/۷۱ بدست آمد. میانگین سئوالات این فرضیه محاسبه و با استفاده از آزمون (t) که در جدول شماره‌ی ۸. نمایش داده شده است و با توجه به مقدار آماره t که برابر با (۱۶/۲۲) از t جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر بوده و با عنایت به سطح معناداری (۰/۰۰۱) که کمتر از (۰/۰۵) می‌باشد می‌توان گفت فرضیه‌ی تحقیق با احتمال بیشتر (۹۵٪) و سطح خطای کمتر از (۵٪) با داده‌های تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه‌ی اصلی تحقیق

بین مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم رابطه وجود دارد.



جدول ۹. ضریب همبستگی بین مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم (نتایج آزمون پیرسون)

تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری sig
۱۷۶	.۷۹۹	۰/۰۰۱

با توجه به نتایج جدول ۹. می‌توان نتیجه گرفت؛ که بین مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم رابطه‌ی معناداری وجود دارد و میزان همبستگی آن زیاد است.

جدول ۱۰. رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم

آزمون T				
مهارت‌های ارتباطی کارکنان	اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t
	۹/۳۰	۰/۰۰۱	۷۰	۱۸/۴۴

برای بررسی فرضیه‌ی اصلی تحقیق در مجموع ۳۳ سؤال تدوین گردید که ضریب آلفای محاسبه‌شده برای آنها ۰/۷۶ بدست آمد. میانگین سؤالات محاسبه و با استفاده از آزمون (t) که در جدول شماره‌ی ۱۰. نمایش داده شده است، و با توجه به مقدار آماره t که برابر با (۱۸/۴۴) از t جدول (۱/۹۶) بزرگ‌تر بوده و با توجه به سطح معناداری (۰/۰۰۱) که کمتر از (۰/۰۵) می‌باشد می‌توان گفت فرضیه‌ی اصلی تحقیق با احتمال بیشتر از (۰/۰۵) و سطح خطای کمتر از (۰/۰۵) با داده‌های تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

نتیجه‌گیری

مشارکت مردم در همه‌ی بخش‌های مختلف برنامه‌ریزی شهری از جمله مسائل کلیدی و ضروری هر جامعه، محسوب می‌گردد. به طوری که در دنیای امروز توسعه‌ی پایدار یک کشور متناسب با میزان به کارگیری و مشارکت مردم در برنامه‌ریزی‌ها و فعالیت‌ها به شمار می‌رود. اگر شهروندان در شکل‌گیری طرح‌ها و برنامه‌ها دخالت مستقیم داشته باشند و به آن احساس تعلق نمایند، در



اجرای آنها نیز با سازمان‌های متولی همراهی بیشتری خواهند داشت. در واقع، توسعه‌ی شهری عبارت است از ارتقای سطح زندگی شهر از ابعاد مختلف در جهت دستیابی همه‌ی شهروندان به زندگی بهتر، به نحوی که پایداری اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، کالبدی و زیست‌محیطی شهر فراهم آید. توسعه‌ی شهری در ابعاد عینی بیشتر ناظر بر بالابردن سطح زندگی عمومی از طریق ایجاد شرایط مطلوب و بهینه در زمینه‌های فقرزدایی، تغذیه، بهداشت، اشتغال، آموزش، امنیت و درک مثبت از امنیت و چگونگی گذران اوقات فراغت است. بنابراین توجه به مشارکت مردمی، نقش عمده‌ای در حل بسیاری از مشکلات و مسائل شهری دارد.

پیش‌نیاز مشارکت مستلزم متغیرهایی است که برخی از آنها در دست سازمان‌های دولتی و تشکل‌های نیازمند به مشارکت است. درک مثبت شهروندان از خدمت خوب و بی‌منت به مردم، احساس درک مشکل آن‌ها و همراه‌شدن و همدردی با مردم، احترام و رعایت حقوق شهروندی آن‌ها و برقراری ارتباط موثر و قلبی با مردم، می‌تواند موجب افزایش انگیزه‌ی مشارکت مردم گردد.

واحدهای اجرایی پلیس از جمله قسمت‌هایی هستند که بیشترین مراجعین را به خود اختصاص می‌دهند از طرف دیگر رویکرد کنشی پلیس به ویژه در موضوع‌های ایجابی، ارتباط بین پلیس و مردم را افزایش داده است. در این تحقیق رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی پلیس با مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم به عنوان مولفه‌ای مهم از رویکرد جامعه‌محوری پلیس مورد سنجش قرار گرفت. نتیجه‌ی به دست آمده همان‌گونه که در تئوری‌های مربوط به بحث نیز مطرح شد و در تحقیق نیز مورد تأیید قرار گرفت حکایت از آن دارد که میان مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم رابطه‌ی مستقیم و مثبتی وجود دارد که چگونگی آن در یافته‌های پژوهش بیان گردیده است.

اولین مولفه از مهارت ارتباطی پلیس که رابطه‌ی آن با مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم مورد بررسی قرار گرفت، مهارت اطلاع‌رسانی بود. هالی باتر و همکاران (۱۳۷۹) از این مهارت به عنوان ایجاد فرصتی که در آن کارکنان و مشتریان بر اساس یک برنامه‌ی زمانی از اطلاعات مربوط به تصمیمات، تغییرات و سایر موارد آگاهی پیدا می‌کنند، نام می‌برد. دنیل.اچ.استروب نیز در نظریه‌ی مشورتی خود بر این عقیده است که اطلاع‌رسانی به ساکنین در مورد گزینه‌های موجود میزان مشارکت را بالا می‌برد. در بررسی فرضیه‌ی اول این تحقیق رابطه‌ی مهارت اطلاع‌رسانی و مشارکت مردم، مثبت و قوی ارزیابی گردید. در جریان قرار گرفتن مردم از اقدام‌های پلیس موجب شفاف‌سازی و جلب اعتماد مردم می‌گردد. در سال‌های اخیر استفاده از ظرفیت رسانه و تأکید بر ایفای نقش اطلاع‌رسانی مدیران که میتزبرگ نیز بر آن تأکید دارد، از

فصلنامه علمی

پژوهش‌های

جرم‌شناختی

پلیس



جمله وظایف مهم مدیران تلقی گردیده است. علاوه بر این که شهروندان انتظار مطلع شدن خود از وقایع عمومی و اقدام‌هایی که پلیس برای امنیت آن‌ها در نظر گرفته است را دارند، این توقع بجا و منطقی را از پلیس نیز دارند که به هنگام مراجعه به کلانتری‌ها و سایر مقرهای پلیس برای امور اداری و قضایی در جریان روند پرونده خود قرار گیرند. این بخش از تحقیق با نتایج تحقیق رحمانی‌پور، تابلی و شیخی (۱۳۹۹) همسو می‌باشد.

هالی باتنر (۱۳۷۹) مهارت شنودی را توانایی در گوش دادن و توجه به پیشنهادها یا سئوالات دیگران و درک آنها توصیف می‌کند. دنیل، اچ، استروب نیز در نظریه‌ی مشورتی خود، بر اخذ نظر شهروندان به عنوان یک روند تأکید می‌کند. به نظر می‌رسد این مهارت با توجه به بزرگ شدن سازمان‌ها، تخصصی شدن آنها و کم‌اثر بخش شدن ساختارهای سلسله‌مراتبی و از طرفی جایگزین شدن ساختارهای ماتریسی و بهره‌وری بیشتر در سبک‌های مدیریتی جدید از جمله سبک مشارکتی و مشورتی، بیش از گذشته نیازمند توجه و تقویت دارد. جامعه‌محوری مستلزم مشارکت مردم و توجه به دغدغه‌های آنهاست. در این میان کارکنانی در ارتباط موثر با مردم موفق می‌باشند، که توانایی گوش دادن به خواسته‌ی مردم را داشته باشند و ضمن پیاده‌سازی به مشارکت‌جویی سازمانی کمک نمایند. فرضیه‌ی دوم تحقیق با موضوع بررسی رابطه‌ی بین مهارت‌های شنیداری کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم با میزان همبستگی ۰/۸۲، مورد تأیید قرار گرفت که در بین فرضیه‌های تحقیق از بیشترین همبستگی برخوردار است. به نظر می‌رسد مردم و مراجعین به کلانتری‌ها، یک گوش شنوا بیش از هر چیز دیگر برای آن‌ها اهمیت دارد. البته این نکته را باید در نظر داشت که مراجعین به معاونت‌های اجتماعی کلانتری‌ها که جامعه‌ی آماری این تحقیق را تشکیل می‌دهند، به سبب شرایط ویژه بیش از سایرین انتظار شنیده شدن درد دلشان را دارند. این بخش از تحقیق با نتایج تحقیق قائم منتظری، میرکمالی (۱۳۹۹) همسو می‌باشد.

باتنر مهارت کلامی را گفتگو با کارکنان به صورت فردی یا گروهی و برگزاری نشست‌های مؤثر می‌داند. اگر کارکنان پلیس بتوانند با مردم نشست و گفتگوی موثر داشته و با دارا بودن مهارت کلامی، قدرت انتقال نتیجه نشست‌ها را به مدیران داشته باشند، در آن صورت ارتباطی موثر و دوسویه بین پلیس و مردم برقرار می‌گردد. بر این اساس، هدف‌گذاری پلیس رفع دغدغه‌ی مردم و رسیدن به این هدف، تضمینی برای افزایش مشارکت مردم در امور انتظامی و امنیتی است. آندریوس و هرس کل در رابطه با مدل یادگیری بر کاهش فاصله‌ی بیم مردم و مسئولان تأکید می‌کنند. برخورداری از مهارت کلامی مناسب و انتقال صحیح سیاست‌گذاری‌های پلیس به مردم و از طرفی شنیدن حرف آن‌ها احساس فاصله‌ی بین پلیس و مردم را کاهش می‌دهد. فرضیه‌ی سوم



تحقیق با موضوع بررسی رابطه‌ی بین مهارت‌های کلامی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان با میزان همبستگی ۰/۸۱. مورد تأیید قرار گرفت که از همبستگی نسبتاً زیادی برخوردار است و رتبه‌ی دوم را در بین چهار فرضیه‌ی تحقیق به خود اختصاص داد. این بخش از تحقیق با نتایج تحقیق اسپاهو (۲۰۱۳) همسو می‌باشد.

فرضیه‌ی چهارم تحقیق با موضوع بررسی رابطه‌ی بین مهارت‌های نوشتاری کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم با میزان همبستگی ۰/۷۶. مورد تأیید قرار گرفت که از همبستگی خوبی برخوردار است. با توجه به این که پلیس و به ویژه بخش اجرایی آن مثل کلانتری‌ها ضابط قضایی محسوب می‌گردند. مهارت و نحوه‌ی نگارش صورتجلسه‌های اولیه وقوع حوادث و جرائم تأثیر زیادی در سرنوشت طرفین پرونده دارد، اهمیت گزارش ضابطين از آن جهت است که اصولاً در مراحل دادرسی جرم، به عنوان زیربنا و پایه‌ی اولیه شکل‌گیری هر پرونده قضایی می‌باشد. غالباً مقامات قضایی جهت رسیدن به واقعیت‌های اتفاق افتاده، بررسی و تحقیقات لازم را به ضابطين ارجاع می‌دهند و در ادامه نیز بر اساس گزارش‌های ضابطان تصمیم‌های لازم را اتخاذ می‌نمایند. اصولاً نوشته‌ی خوب نوشته‌ای است که دارای هدف باشد. از ابتدای یک نوشته می‌توان فهمید که نویسنده قرار است یک موضوع مشخص را بیان کند و به نتیجه برسد.

وجود همبستگی نزدیک به هشتاد صدم (۰/۷۹۹). بین متغیرهای اصلی تحقیق، یعنی مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس و مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم، وجود رابطه‌ی نسبتاً قوی بین این متغیرها را به اثبات رساند. بنابراین با توجه به آنچه گفته شد، تقویت شاخص‌های تأثیرگذار بر ارتباط موثر کارکنان پلیس و مردم و استفاده از تکنیک‌ها و الگوهای مشارکت، می‌تواند ضمن افزایش مهارت‌های ارتباطی کارکنان پلیس، مشارکت و حمایت شهروندان را در طرح‌ها و برنامه‌های پلیس از مرحله‌ی جمع‌آوری داده تا بازخور به دنبال داشته باشد.

پیشنهادها

با توجه به پذیرش وجود رابطه‌ی علی بین مهارت‌های ارتباطی کارکنان اجرایی پلیس با مشارکت شهروندان در پیشگیری از جرم، پیشنهادهای برخاسته از نتایج تحقیق به منظور افزایش مهارت‌های ارتباطی و در نتیجه تحقق رویکرد جامعه‌محور و افزایش مشارکت شهروندان به شرح زیر ارائه می‌گردد:

- ۱- افزایش سطح کیفی آموزش‌های تخصصی به ویژه مهارت‌های ارتباطی و ارزیابی کیفی شاخص‌های آن در عملکرد کارکنان.
- ۲- ارزیابی سطح مهارت ارتباطی کارکنان به منظور واگذاری مشاغل متناسب با روحیات



- کارکنان و در نتیجه تقویت ارتباط موثر به ویژه در مشاغل مرتبط با مراجعین و سایر اعضای جامعه.
- ۳- ایجاد بسترهای لازم از طریق توجه به رفع مشکلات شغلی و روانی کارکنان به منظور بهبود رضایت شغلی و در نتیجه برقراری ارتباط منطقی با ذی‌نفعان سازمان.
- ۴- بهاء‌دادن به ایده‌ها و اندیشه‌های مردم و سازمان‌های مردم‌نهاد با توجه به بسترهای موجود مثل خطوط ارتباطی ۱۱۰، ۱۹۷ و سایت پلیس به منظور افزایش مشارکت آن‌ها در تصمیم‌سازی‌ها و حمایت و همراهی با برنامه‌های اجرایی پلیس.
- ۵- رفع موانع ارتباط موثر شهروندان با پلیس و ایجاد و بسترسازی ارتباط موثر مبتنی بر فناوری‌های جدید.

تشکر و قدردانی

پژوهشگران، از عزیزانی که در فرآیند ویراستاری ادبی و صفحه‌آرایی این مقاله همکاری و راهنمایی داشتند، کمال تشکر و امتنان را دارند.

منابع

- حیدریان، مریم (۱۳۸۹). **پلیس و مهارت‌های ارتباطی**. تهران: معاونت تربیت و آموزش ناجا.
- رجبی فرجاد، حاجیه، کرم‌الله دانش‌فرد، محمدمهدی مظاهری و علیرضا شیروانی (۱۳۹۳). **نقش اعتماد عمومی در توسعه مشارکت شهروندان**. مطالعات منابع انسانی. ۴(۱۴): ۲۳-۴۶. قابل بازیابی از: http://www.jhrs.ir/article_65734.html
- رحمانی پور، اکبر؛ حمید تابلی و ایوب شیخی (۱۳۹۹). **نقش میانجی سواد اطلاعاتی کارکنان در رابطه‌ی بین مهارت ارتباطی مدیران و پذیرش فناوری اطلاعات کارکنان**. رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری. ۴(۵۰): ۱۲-۲۶. قابل بازیابی از: <http://majournal.ir/index.php/ma/article/view/628>
- شفیع، شیرین (۱۳۸۶). **مشارکت محوری و نقش آن در فعالیت بنگاه‌های اقتصادی تعاونی**. انتشارات وزارت تعاون- دفتر آموزش.
- فرهنگ‌مناصل، حمیدرضا، حمیدرضا کرمی و یاور هادی (۱۳۹۹). **اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی با افزایش هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای کارکنان کلانتری‌های تهران بزرگ**. پژوهش‌های دانش انتظامی. ۲۲(۸۷): ۱۷۲-۱۴۶. قابل بازیابی از: <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage>
- قائم منتظری، علی؛ سیدمحمد میرکمالی (۱۳۹۹). **رابطه میان یادگیری سازمانی و مهارت‌های ارتباطی با تعارض سازمانی در کارکنان اداره آموزش و پرورش نواحی چهارگانه‌ی کرج**. مدیریت و چشم‌انداز آموزش. ۲(۵): ۴۲-۱۵. قابل بازیابی از: https://www.jmep.ir/article_120565.html
- مرادی (۱۳۸۰). **توسعه‌ی شهری در استان مازندران**. مجموعه مقالات چهارمین همایش تخصصی بافت‌های فرسوده‌ی شهری. تهران: سازمان ملی و مسکن.
- معصومی، سلمان (۱۳۹۰). **توسعه‌ی محله‌ای در راستای پایداری کلان‌شهر تهران**. مدیریت شهری و شهر تهران. معاونت امور اجتماعی و فرهنگی اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران. نشر جامعه و فرهنگ.
- نجفی، علی اکبر، علیرضا خواجه‌شاه‌کوهی و شهاب کرمی (۱۳۹۶). **بررسی و تحلیل نقش مشارکت مردم در طرح‌های عمرانی**. جغرافیا و آمایش شهری- منطقه‌ای. ۷(۲۴): ۱۴۴-۱۲۵. قابل بازیابی از: https://gaij.usb.ac.ir/article_3385.html
- Andrews Patricia & Herschel Richard. (1997). **Organizational Communication: Empowerment in a Technological society**. Delhi Houghton Mifflin. Co.
- Brunetto Y, Farr Wharton R. (2004). **Does the talk affect your decision to walk: a comparative pilot study examining the effect of communication practices on employee commitment post-managerialism**. Management Decisions. 42(314): 579-600. Retrieved from: <https://core.ac.uk/download/pdf/143863905.pdf>
- Danielsen, A. V. (2020). **Digital Transformation and Its Potential Effects on Future Management: Insights from an ETO Context**. In IFIP International Conference on Advances in Production Management Systems.



- González, F. (2015). **The Role of Shocks and Social Pressures in the Development of Citizenship Rights: Great Britain and Mexico's Divergent Paths**. Mexican Law Review. 7(2): 37-61. Retrieved from: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2018). **Improving frontline service employees' innovative behavior using conflict management in the hospitality industry: The mediating role of engagement**. Tourism Management. (69):498-507. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517718301468>
- International Association for Public Participation IAP2. (2007). **Spectrum of public participation**.
- Hunt J, Baruch Y. (2003). **Developing top managers: The impact of interpersonal skills training**. Journal of Management Development. 22(88): 729-752. Retrieved from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02621710310487882/full/html>
- Moshabeki A. (2001). **Organizational behavior management**. 2nd ed. Iran: Terme Press. (Persian).
- Ozoliņa, Z. (2016). **Societal Security**. Zinātne Publishers.
- Rabins E, De Sanzo D. (2004). **Management Principles**. Translated by Arabi SM, Rafee H, Ershad Asrari B. 2nd ed. Iran: Office of Cultural Research. (Persian).
- Rabins E. (1991). **Organization Behavior: concepts, theories, practices**. Translated by Parsaian A. Arabi SM. 3rd ed. Iran: Cultured Surveys Office (Persian).
- Spaho, K. (2013). **Organizational communication and conflict management**. Management-Journal of Contemporary Management .18(1):103-118. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/291995217>.

