

نقش تعاملات پلیس راهنمایی و رانندگی در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی توسط رانندگان

دکتر محمدحسین الیاسی^۱ و منصور تقوی^۲

تاریخ دریافت: ۸۷/۹/۱۳

تاریخ پذیرش: ۸۸/۲/۲۲

چکیده

زمینه و هدف: این تحقیق به نقش تعاملات اجتماعی پلیس راهنمایی و رانندگی (راهور) در رعایت قوانین و مقررات راهنمایی از سوی رانندگان در راستای برنامه‌های کلان جامعه‌محوری پلیس و بهره‌گیری از تعامل مردم در رعایت قوانین راهور صورت گرفته است. این تحقیق که از نظریات جامعه‌شناسی و روان‌شناسی استفاده کرده است، بر این اصل استوار است که به میزان افزایش تعامل پلیس با رانندگان، آنها نیز ارتباطات خود را با پلیس افزایش داده و به قوانین راهور احترام می‌گذارند. **مواد و روش‌ها:** نوع پژوهش کاربردی و روش آن پیمایشی است. فرضیات تحقیق نیز در پرتو مبانی نظری و تجربی تدوین و فرموله شده و مشتمل بر ۵ فرضیه (تعاملات اجتماعی، برقراری ارتباط با مردم، ابزار خشونت، توجه به خواسته مردم، و استفاده از نظام تشویق و تنبیه) است. جامعه آماری تحقیق در دو بخش کارکنان راهور ناجا در محدوده شهرک آزمایش و رانندگان ۵ منطقه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز تهران بزرگ را تشکیل می‌دهند. حجم نمونه آماری ۲۵۰ نفر با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای برای کارکنان راهور و نمونه‌گیری تصادفی ساده برای رانندگان انجام گرفته است. **یافته‌ها:** مبنی بر این که هر چه تعامل اجتماعی پلیس و نگرش پلیس راهور نسبت به برقراری ارتباط با مردم بیشتر شده و پلیس راهور از ابزارهای خشونت کمتر استفاده نماید و توجه بیشتری به خواسته‌های مردم داشته باشد مردم نیز به قوانین راهور پایبندتر شده و نظام تشویق و تنبیه در میان کارکنان راهور می‌تواند در افزایش تعاملات اجتماعی آنان و پایبندی مردم به قوانین راهنمایی مؤثر باشد.

واژگان کلیدی

تعامل پلیس با مردم / Police-people interaction / تعامل اجتماعی / Social interaction / پلیس راهور
Traffic police / رعایت قوانین راهنمایی / Obeying Traffic rules / رفتار ترافیکی / Traffic behaviour
رانندگان / Drivers / نگرش پلیس / Police attitude / تشویق و تنبیه. Persuasion & punishment.

□ **استناد:** الیاسی، محمدحسین؛ و تقوی، منصور (۱۳۸۸)، پاییز). نقش تعاملات پلیس راهنمایی و رانندگی در رعایت

قوانین راهنمایی و رانندگی توسط رانندگان. *فصلنامه مطالعات مدیریت/انتظامی*. سال چهارم، شماره سوم، ۳۲۶-۳۴۱.

۱. استادیار دانشگاه امام حسین (ع)

۲. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی

مقدمه

موضوع تعامل پلیس راهنمایی و رانندگی (راهور) و مردم که اولین بار توسط فرماندهی وقت نیروی انتظامی، در قالب دکترین ناجا در جامعه محوری پلیس مطرح گردید، نوید دهنده فصل نوینی در روابط اجتماعی راهور و توسعه همکاری‌های متقابل با مردم در عرصه برقراری نظم ترافیک شهری بوده است. آنچه مسلم است، نگاه تک بعدی به مقوله ترافیک شهری نه تنها در تنظیم روابط پلیس راهور با مردم و کنترل و پیگیری ترافیک مؤثر نمی باشد، بلکه با ایجاد شکاف هنجاری و تقلیل روابط اجتماعی و اعتماد مردم به پلیس راهور، همکاری‌های دو جانبه و بهره مندی پلیس راهور از سرمایه‌های اجتماعی را در تنظیم عبور و مرور دچار اختلال می‌سازد. بدون تردید تعاملات اجتماعی پلیس راهور، اعتماد مردم را نسبت به پلیس افزایش می‌دهد و زمینه‌های احساس مسئولیت، مشارکت اجتماعی، تقویت اعتماد متقابل و به تبع آن رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی را به وجود می‌آورد.

اگر چه عدم پیشینه نظری و عملی این دکترین در حوزه بسط تعاملات اجتماعی پلیس راهور و چالش‌های متعددی که در روابط راهور و جامعه حاکم بوده است، اجرای دقیق چنین هدفی را با مشکل روبرو ساخته است، لیکن ترمیم و اصلاح برنامه‌ها و توسعه ساختارهای سازمانی گامی مؤثر در از بین رفتن سیاست‌های جامعه ستیزی و جامعه‌گریزی، به عنوان تهدیدی برای عدم رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان بوده است. با این وجود، تاکنون بررسی دقیقی در خصوص تعاملات پلیس راهور و مردم صورت نگرفته است و مطالعه حاضر تلاش می‌کند تا عوامل مؤثر در گسترش روابط اجتماعی پلیس راهور، در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان را مورد کنکاش قرار دهد. مروری بر آمارهای ۱۹۷ در خصوص شکایات و انتقادات مردم از پلیس که به طور معمول پیرامون برخوردهای نامناسب پلیس راهور با مردم است، این سؤال را مطرح می‌سازد که: آیا گسترش تعاملات پلیس راهور با مردم نقشی در رعایت قوانین راهنمایی از سوی رانندگان دارد؟

آنچه مسلم است، در شرایط کنونی اکثر سازمان‌های اجتماعی و خدماتی اهتمام خویش را در جهت جلب افکار عمومی و مشارکت‌های اجتماعی در طرح‌ها به کار گرفته و با آموزش صحیح نیروهای انتظامی و حضور فعال در رسانه‌های گروهی در ابتدا تلاش می‌کنند که اعتماد مردم را جلب کنند و سپس با کاهش هزینه‌ها ضمن کاهش تنش‌ها،

بسترهای جدیدی را به منظور بهره‌گیری از سرمایه‌های اجتماعی در حوزه راهور به وجود آورند. از این رو گستردگی و ارتباطات تنگاتنگ راهنمایی و رانندگی ناجا با نهادهای اجتماعی و مردم از چند جهت حائز اهمیت است:

۱. جلب همکاری و تعامل رانندگان و پلیس راهور؛
۲. رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی مردم؛
۳. کاهش تصادفات و افزایش ضریب امنیتی جاده‌ها؛
۴. افزایش اعتماد مردم به پلیس راهنمایی و رانندگی و افزایش مقبولیت پلیس؛
۵. ابتکار عمل بیشتر پلیس در جاده‌ها و همکاری بیشتر رانندگان با پلیس؛
۶. توجه به خواسته‌ها و انتظارات متقابل.

فرضیه‌های تحقیق:

۱. بین تعاملات اجتماعی پلیس راهور و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.
 ۲. بین نگرش پلیس راهور در برقراری ارتباط با مردم و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.
 ۳. بین استفاده پلیس راهور از ابزار خشونت و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.
 ۴. بین توجه و پیگیری خواسته‌های مردم از سوی پلیس راهور و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.
 ۵. بین نحوه استفاده کارکنان راهور از نظام تشویق و تنبیه و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.
- اهداف تحقیق عبارت‌اند از: ۱. شناخت شیوه‌های درست تعاملات اجتماعی پلیس راهور، ۲. شناخت زمینه‌های فردی و اجتماعی برقراری تعاملات اجتماعی پلیس راهور، ۳. بررسی میزان تاثیرگذاری تشویق و تنبیه پلیس راهور در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی مردم، ۴. شناخت انتظارات متقابل پلیس راهور و مردم و تاثیر آن در رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان، و ۵. شناخت راهکارهای عملی توسعه تعاملات اجتماعی پلیس راهور و نقش آن در رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان.

تعاریف مفهومی: مفهوم تعامل اجتماعی^۱ از چنان گستردگی و پهنای مفهومی برخوردار است که ذهن هر نویسنده و یا شنونده‌ای را برای درک عمیق و شناخت ابعاد تحلیلی آن با مشکل روبرو می‌سازد. در حقیقت مفهوم تعامل اجتماعی با مفهوم ارتباطات اجتماعی^۲ قرابت نظری داشته و الگوهای نظری و تئوری‌های گوناگونی در حوزه‌های جامعه‌شناسی و روان‌شناسی، پیرامون این دو نظریه که می‌توانند برای تبیین تعاملات پلیس راهور و مردم کاربرد داشته باشند وجود دارد. بنابراین در گام اول سعی می‌گردد که با ارائه یک تعریف ضمنی و فرهنگ لغتی ابعاد معانی آن مورد بررسی قرار گیرد. در فرهنگ‌نامه دهخدا تعامل به معنی «با یکدیگر دادوستد کردن» آمده است.

در دایره المعارف علوم اجتماعی تعامل یعنی «عمل متقابل دو یا چند موجود زنده با یکدیگر» (ساروخانی، ۱۳۷۰، ص ۳۶۴).

در این تعریف تعامل دارای انواع مختلفی است که عبارت‌اند از: ۱- تعامل مودت‌آمیز؛^۳ ۲- تعامل دوری؛^۴ ۳- تعامل تفرقه‌آمیز؛ ۴- تعامل تأثیرگذار (ساروخانی، ۱۳۷۰، ص ۳۶۵). یک فرد تنها، زمانی که در یک اتاق مشغول کار است و با خود سخن می‌گوید و یا به صدایی می‌اندیشد، از نظر فنی در تعامل قرار دارد و از آنجا که تعامل با خود (به عنوان یک شی اجتماعی) است، عامل خود در جریان یک تعامل اجتماعی دیده می‌شود (ساروخانی، ۱۳۷۰، ص ۳۶۶). به طور کلی تعامل با مفاهیم «رفتار» و «کنش» تفاوت اساسی دارد. رفتار یا سلوک (دهخدا، ۱۳۵۶) شیوه معمول عمل و زندگی است (بیرو، ۱۳۷۵، ص ۳۱).

مبانی نظری: در روان‌شناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی، رفتار اجتماعی یا جمعی به نوبه خود عبارت است از نحوه بود و شیوه‌های عمل هر مجموعه اجتماعی؛ نظیر طبقه، گروه، افرادی که در یک محیط زندگی می‌کنند، یا گروه‌های مبتنی بر سن و جنس. رفتار اجتماعی تمامی افراد متعلق به این مجموعه از نوعی همگنی و ثبات برخوردار است. زمانی که مدل‌های کردار و الگوهای کلی یکسان موجب پیدایی شیوه‌های مشابهی در هستی و طرز تلقی‌های هم‌سانی بر اساس انگیزه‌های بالنسبه مشابه در بین افراد شوند، رفتار اجتماعی پدید آمده است.

اصطلاح «رفتار اجتماعی» حاکی از بی‌طرفی، دیدی مثبت و فارغ از ارزش‌های مقبول

1. social interaction
2. communication
3. associative interaction
4. circular interaction

اعضای گروه و یا هر قضاوت ارزشی مشاهده‌کننده می‌باشد، در این معنی این مضمون از مفهوم کردار جمعی تمایز می‌یابد (بیرو، ۱۳۷۵، ص ۳۱). امید میان دو نوع رفتار تمایز قایل می‌شود. بدین گونه که، رفتار آشکار رفتاری است که یک کنشگر به طور عملی انجام می‌دهد. و رفتار پنهان که همان فراگرد تفکر است و معانی و نمادهای ذهنی را در بر می‌گیرد (ریتزر، ۱۳۷۴، ص ۲۸۶).

به اعتقاد ماکس وبر:^۱ «کنش^۲ عبارت است از تمام رفتارهای انسانی که در آن فرد کنشگر معنای ذهنی به رفتارش نسبت می‌دهد. کنش در این معنا ممکن است مشهود یا صرفاً درونی یا ذهنی باشد، ممکن است شامل مداخله مثبت در یک موقعیت، یا خودداری عمومی از چنین مداخله‌ای یا پذیرش منفعلانه وضعیت باشد. کنش در صورتی اجتماعی است که به صرف معنای ذهنی که فرد (یا افراد) کنشگر به آن نسبت می‌دهد، رفتار دیگران را به حساب آورده و بدین ترتیب بر اساس آن جهت‌گیری شود (کرایب، ۱۳۸۴، ص ۹۴). به عبارت دیگر، کنش عملی است که افراد از طریق آن با دیگران به گونه ذهنی رابطه برقرار می‌کنند (ریتزر، ۱۳۷۴، ص ۲۸۶). در جریان کنش افراد می‌کوشند که تأثیر کنش‌شان را بر کنشگران دیگر سبک و سنگین کنند.

فرایند ارتباط میان فردی (مردم و پلیس): ارتباط^۳ فرایندی مستمر، همه جانبه و همه‌گیر است که برای انتقال اطلاعات و برقراری تفاهم، هم آهنگی در میان فرآیند و گیرنده پیام به کار گرفته می‌شود (شرام، ۱۳۴۸؛ هارجی، ۱۳۸۲؛ بولتون، ۱۳۸۱). با توجه به ریشه لغت ارتباط می‌توان آن را به تفاهم و اشتراک ترجمه کرد و در حقیقت ارتباط فرایندی است که از آن نوعی اشتراک فرو اندیشه عقاید، نظریات و عمل را در پی دارد. از طرف دیگر ارتباط میان فردی را می‌توان جریانی در نظر گرفت که در طی آن دو نفر یا تعداد بیشتری به تبادل افکار، نظریات، احساسات و حقایق می‌پردازند و از طریق به کار بردن پیام‌هایی که حقایقش برای کلیه آنها یکسان است به انجام این مهم مبادرت ورزند و هنگامی که ارتباط را عبارت از کوشش آگاهانه فرستنده پیام برای سهیم ساختن گیرنده از اطلاعات، عقاید و طرز فکرهاش می‌دانیم، مسئله تفاهم و هم‌آهنگی فرستنده و گیرنده اهمیت اصلی و اساسی خود را به دست می‌آورد (رقیه‌پور، ۱۳۴۸، ص ۳). از

1. Max Weber
2. action
3. communication

طرف دیگر ارتباط جریان تبادل تاثیر و تاثر دو جانبه میان برقرارکنندگان بر یکدیگر در یک بسته دو سویه محسوب می‌گردد (مایزر، ۱۹۸۵). ارتباط هنری است که انسان به دلیل آنکه به طور ذاتی اجتماعی آفریده شده است از آن استفاده می‌کند. انسان در روابط اجتماعی و معاشرت‌های دو طرفه از آن لذت می‌برد و موجب شکل‌گیری روابط دوجانبه و همکاری‌های گروهی می‌گردد (فرگاس، ۱۳۷۳، ص ۲۵۰).

ویژگی ارتباطات میان فردی:

۱- ارتباط هدفمند است: بر مبنای این ویژگی، افراد در انتظار اخذ نتیجه مطلوب از ارتباطات میان فردی خود می‌باشند. در این دیدگاه کارکردی، ارتباط پدیده‌ای بی‌هدف و بی‌فایده نیست، بلکه افراد درصدد هستند که از ارتباطات خود به نتیجه‌ای مطلوب برسند. یکی از نشانه‌های هدفمندی ارتباط این است که برقرارکنندگان ارتباط صحبت‌ها و اعمال خود را متناسب با اهداف خود و الزامات موجود پی‌ریزی می‌کنند. به عبارت دیگر هر فردی به دلیل تعداد و پیچیدگی نیازهای شخصی ملزم به برقراری ارتباط، با هدف پاسخ‌گویی به نیازها می‌باشد. بر اساس مدل مهارتی ارتباط میان فردی، شش عنصر در تعامل میان فردی نقش دارند که عبارت‌اند از: ۱- بافت (شخص - وضعیت)؛ ۲- هدف؛ ۳- فرایندهای میانجی؛ ۴- پاسخ؛ ۵- بازخور و ۶- ادراک.

بر اساس این مدل: نخست: اینکه اعمال مردم هدفمند هستند. دوم: آنها نسبت به تأثیرات عمل خود حساس هستند. سوم: گام‌ها و تعاملات بعدی خود را بر اساس اطلاعات و سنجش آن تعیین می‌کنند.

بنابراین ماهیت تعاملی مدل فرآیند ارتباط میان فردی، ایجاب می‌کند که هر تعامل‌کننده در واکنش به طرف مقابل، درباره شیوه‌های دست‌یابی به اهداف مورد نظر اطلاعات بدهد. در عین حال هر فردی با بازخورهای تقسیم می‌تواند عملکرد خود را بازبینی کند.

۲- ارتباط اجتناب‌ناپذیر است: در جهان امروز گریزی از ارتباط نیست. ارتباط بین افراد وابستگی ایجاد می‌کند و افراد در اثر آن همدیگر را برای رسیدن، به هدف تحت تاثیر قرار می‌دهند. ایجاد ارتباط برای افراد انسانی، امری اساسی و حیاتی است. ارتباط امریست اساسی زیرا کلیه اجتماعات بشری اعم از ابتدایی و متمدن بر توانایی افراد در انتقال مقاصد، آرزوها، احساسات، معلومات، و تجارب خویش به یکدیگر بنا و برقرار

گشته‌اند. از طرف دیگر ارتباط امریست حیاتی زیرا تنها به‌وسیله برقراری ارتباط، انسان می‌تواند درصدد رفع نیازمندی‌های خویش برآمده و به حیات خود ادامه دهد. می‌دانیم که به‌طور معمول عدم استعداد در برقراری ارتباط را شکل خاصی از بیماری نامیده‌اند. روان‌شناسان در مطالعات خود با کودکانی روبه‌رو شده‌اند، که چون دوران اولیه عمرشان در تنهایی و عزلت، دور از مردم سپری شده، قدرت و توانایی برقراری ارتباط لغوی را از دست داده‌اند. رفتار این قبیل اطفال با حرکات و عکس‌العمل‌های حیوانات تفاوت چندانی نداشته و قدرت تسلط بر عوامل محیطی را در مواردی یکسره از دست داده بودند. تنها زمانی که بر اثر کوشش و صرف وقت روانشناسان، ارتباط انسانی با این اطفال برقرار شد، توانستند روابط اجتماعی مطلوبی را به دست آورده و از امتیازات خاص انسان‌ها بهره‌مند گردند (رشیدپور، ۱۳۴۸، ص ۳).

به‌طور کلی و به نقل از برلو^۱ هر چه را که مردم از آن درک معنی کنند می‌توان در ایجاد و برقراری ارتباط به کار برد و حدود ارتباط آنقدر وسیع و پدافنده است که هیچگاه نمی‌توان حد و مرز آنرا به درستی معین ساخت (رشیدپور، ۱۳۴۸، ص ۵). با وجود این که ارتباط جزء عالی‌ترین دستاورد بشری محسوب می‌گردد و به قول کارل یاسپرس^۲ «عالی‌ترین دستاورد انسان در دنیا، ارتباط شخصیت با شخصیت است» (بولتون، ۱۳۸۱، ص ۲۴)، لیکن بسیاری از ارتباطات مؤثر نیستند و انسان‌های معمولی قادر به برقراری یک ارتباط مطلوب و مؤثر نمی‌باشند. یکی از جنبه‌های طنزآمیز تمدن نوین آن است که اگر چه توسعه ابزارهای مکانیکی ارتباط از آخرین مرزهای دست‌یافتنی تخیل نیز گذشته است، اما اغلب مردم برقراری ارتباط رویارویی را کاری دشوار می‌یابند در عصر عجایب فن‌آوری، ما می‌توانیم به ماه پیام بفرستیم و فضاپیمایهای پژوهشی را بر سطح مریخ بکشانیم، اما برقراری رابطه با کسانی که دوستشان داریم را دشوار می‌یابیم (بولتون، ۱۳۸۱، ص ۲۴).

در جامعه ما افراد به ندرت دیگران را در مسائل واقعی خود سهیم می‌کنند. هر قدر احساسات دردناک‌تر، خجالت‌آورتر و ناگوارتر باشند افشا کردن آنها حساس‌تر، شکننده‌تر و فشرده‌تر خواهد بود. بر همین قیاس این نکته که افراد برای درک واقعی آنچه که طرف مقابل می‌گوید با اشتیاق به او گوش فرا دهند نیز بسیار نادر است (بولتون، ۱۳۸۱، ص ۲۴).

1. Berlo

2. Yaspers

گاهی اوقات، افراد به دوست در حال صحبت خیره می‌شوند و ذهن خود را رها می‌کنند تا به سمت موضوعات دیگر منحرف شوند. بعضی وقت‌ها هنگامی که با دستشان صحبت می‌کند، تظاهر به گوش کردن می‌کنند، اما در واقع، فقط در جا می‌زنند و به تنظیم مطلبی می‌پردازند که به محض یافتن راهی برای آغاز صحبت بیان کنند، ناتان میلر به شکل ناگوار، در این مورد اظهار نظر کرده است: «در ایالات متحده، گفتگو، مسابقه‌ای رقابت‌آمیز است که در آن به اولین فردی که نفس عمیقی می‌کشد شنونده اطلاق می‌شود» (بولتون، ۱۳۸۱، ص ۲۵).

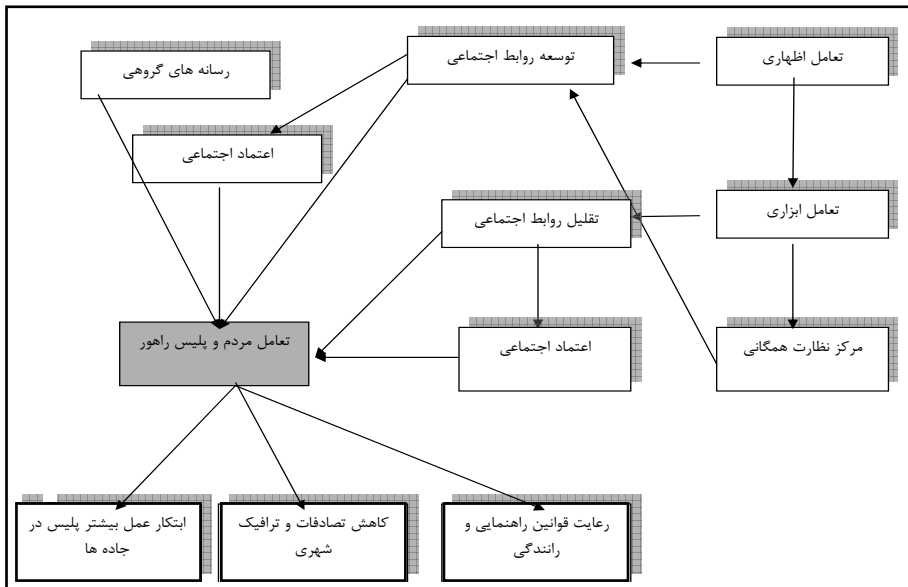
ارتباط نامؤثر موجب فاصله بین فردی عمیقی می‌گردد که در همه جنبه‌های زندگی و همه بخش‌های جامعه تجربه می‌شود. پیامد فروپاشی ارتباط در اغلب موارد تنهایی، مشکلات خانوادگی، عدم صلاحیت و نارضایتی شغلی، فشار روانی، بیماری جسمی و حتی مرگ خواهد بود. علاوه بر ناامیدی شخصی و اندوه ناشی از آن، در حال حاضر شکاف بین فردی نیز یکی از مسائل عمده اجتماعی در جامعه غمگین ما به شمار می‌رود (بولتون، ۱۳۸۱، ص ۲۵).

موانع ارتباطی: مانع ارتباطی، عاملی است که معنای یک رویداد مهم را از آن می‌گیرد. موانع معنایی در میان همه مردم رواج دارند و بیش از آنچه آنان تصور می‌کنند، موجب دشواری ارتباط می‌شوند. این تصور که اگر فردی قادر به تکلم باشد قادر به برقراری ارتباط نیز خواهد بود، تصویری اشتباه است. بخشی از تعلیم و تربیت ما، به غلط، این تفکر نادرست را در افراد به وجود می‌آورد که ارتباط، آسان‌تر از آن است که تصور می‌رود. در نتیجه، اغلب افراد وقتی که در این زمینه با مشکلاتی مواجه می‌شوند، چون ماهیت مشکل را درک نمی‌کنند و نمی‌دانند که چگونه باید عمل کنند، دلسرد شده و تسلیم می‌شوند. اما در این زمینه آنچه بیشتر موجب تعجب می‌شود، وقوع زیاد ارتباط است، نه دشوار به نظر رسیدن آن (بولتون، ۱۳۸۱، ص ۳۷).

حال باید دید با وجود آن که در اغلب ما، میل شدیدی برای برقراری ارتباط ثمربخش وجود دارد، چرا چنین ارتباطی، تا این حد نادر و دشوار است؟ یکی از دلایل این امر، آن است که مردم، گاهی سدها و موانع ارتباطی را ناآگاهانه در گفتگوهای خود وارد می‌سازند. این‌گونه برآورد شده است که این سدها، خود نیز در اغلب موارد، هنگامی به کار می‌روند که یک یا هر دو طرف گفتگو دچار مشکلی است که باید حل شود و نیازی دارد که باید ارضا شود (بولتون، ۱۳۸۱، ص ۳۸).

سدهای ارتباطی، پاسخهای دارای احتمال خطر بالا به شمار می‌آیند. یعنی پاسخهایی که (اگر همیشه نتوان گفت) اغلب، اثری منفی بر ارتباط دارند. وقتی که یک یا چند تن از افراد در حال تعامل، گرفتار فشار روانی باشند احتمال بیشتری وجود دارد که این موانع ظاهر شوند. اثرات ناگوار موانع ارتباطی، بسیار زیاد و متنوع هستند. اما در اغلب موارد یا عزت نفس طرف مقابل را کاهش می‌دهند و منجر به تحریک حالت دفاعی، مقاومت و رنجش می‌شوند و یا به وابستگی، گوشه‌گیری، احساس شکست یا بی‌کفایتی، می‌انجامند. ضمن آن که این احتمال را نیز کاهش می‌دهند که فرد دیگر، خود راه حل مشکل خویش را بیابد. هر مانع علاوه بر آن که یک «مسدودکننده احساس» است یعنی از احتمال این که فرد دیگر به شکلی سازنده احساسات واقعی خود را بیان کند می‌کاهد، اگر به طور مکرر به کار رود چون با خطر افزایش پیامدهای منفی همراه است، می‌تواند به آسیب دایمی رابطه نیز منجر شود (بولتون، ۱۳۸۱، ص ۳۹).

نمودار ۱. الگوی نظری تحقیق



مواد و روش‌ها

روش این تحقیق پیمایشی است. در این روش پس از مشخص شدن جامعه آماری و

جمعیت نمونه، با استفاده از تکنیک پرسشنامه به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته شده است. با توجه به اینکه محیط پژوهش حاضر شهر تهران می‌باشد، به دلیل ویژگی‌های جغرافیایی، اقتصادی و اجتماعی آن به پنج منطقه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز تقسیم شده و بر اساس نقشه جغرافیایی مناطق بیست‌گانه شهر تهران مناطق ۳ (شمال)، ۱۹ (جنوب)، ۱۳ (شرق)، ۵ (غرب)، و ۱۱ (مرکز) انتخاب شدند. بنابراین مناطق پنج‌گانه فوق جامعه آماری مربوط به کارکنان راهور و رانندگان را تشکیل می‌دهند. بر اساس آمار نیروی انسانی راهور تعداد کارکنان در سال ۱۳۸۷ در حدود ۳۷۰۰ نفر بوده است. روش نمونه‌گیری جامعه آماری مربوط به کارکنان راهور، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شده است. بدین ترتیب که ابتدا شهر تهران براساس نقشه به پنج بخش شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز تقسیم شده و آنگاه که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی از این پنج بخش، پنج منطقه انتخاب گردید. سپس با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده که به طور جداگانه در هر یک از این مناطق پنج‌گانه صورت گرفت سه مرکز انتخاب گردید و در نهایت بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک (نظامند) کارکنان راهور نمونه تحقیق انتخاب شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون کای اسکور استفاده گردیده است.

یافته‌ها

در این تحقیق ۵ فرضیه مطرح شده است که برای آزمون آنها از آزمون کای اسکور استفاده شده است.

■ فرضیه اول: «بین تعاملات اجتماعی پلیس راهور و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.»

جدول ۱. آزمون فرضیه اول

جمع	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	رعایت قوانین تعاملات
۶	۰	۱	۵	۱	۰	کاملاً موافقم
۹۷	۱۷	۵۱	۴	۲۰	۵	موافقم
۳۱	۵	۷	۱۲	۶	۱	بی نظرم
۵۳	۱۶	۱۷	۵	۸	۷	مخالفم
۱۳	۱	۶	۲	۲	۳	کاملاً مخالفم
۲۰۰	۳۹	۸۱	۲۷	۳۷	۱۶	جمع

$$\chi^2 = 67$$

$$p < 0.05$$

$$df = 16$$

نتایج آزمون کای اسکوئر جدول ۱ نشان می‌دهد که این آزمون با ۹۵٪ اطمینان و ۰/۰۵ خطا معنادار است و بنابراین فرضیه اول با ۹۵٪ اطمینان معنادار است .
 ■ فرضیه دوم: « بین نگرش پلیس راهور نسبت به برقراری ارتباط با مردم و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.»

جدول ۲. آزمون فرضیه دوم

جمع	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	رعایت قوانین
						نگرش
۳۱	۱۲	۱۴	۳	۱۱	۱	کاملا موافقم
۱۱۸	۳۰	۳۳	۲۱	۲۳	۱۱	موافقم
۲۴	۱	۲۰	۲	۱	۰	بی نظرم
۱۲	۲	۷	۱	۱	۱	مخالفم
۱۵	۴	۷	۰	۱	۳	کاملا مخالفم
۲۰۰	۳۹	۸۱	۲۷	۳۷	۱۶	جمع

$\chi^2 = 44/68$ $p < 0/05$ $df = 16$

نتایج آزمون کای اسکوئر جدول ۲ نشان می‌دهد که این آزمون با ۹۵٪ اطمینان و ۰/۰۵ خطا معنادار است، و بنابراین فرضیه دوم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است .
 ■ فرضیه سوم: «بین استفاده پلیس راهور از ابزار خشونت و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.»

جدول ۳. آزمون فرضیه سوم

جمع	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	رعایت قوانین
						خشونت
۵۵	۱۲	۲۶	۰	۱۰	۷	کاملا موافقم
۳۸	۵	۲۱	۵	۴	۳	موافقم
۵۸	۱۵	۱۸	۱۲	۷	۶	بی نظرم
۲۶	۱	۴	۸	۱۳	۰	مخالفم
۲۳	۶	۱۲	۲	۳	۰	کاملا مخالفم
۲۰۰	۳۹	۸۱	۲۷	۳۷	۱۶	جمع

$\chi^2 = 53/25$ $p < 0/05$ $df = 16$

نتایج آزمون کای اسکوئر جدول ۳ نشان می‌دهد که این آزمون با ۹۵٪ اطمینان و ۰/۰۵ خطا معنادار است، و بنابراین فرضیه سوم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است. ■ فرضیه چهارم: «بین توجه و پیگیری خواسته‌های مردم از سوی پلیس راهور و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.»

جدول ۴. آزمون فرضیه چهارم

جمع	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	رعایت قوانین
						پیگیری
۱۱	۱	۵	۱	۳	۱	کاملاً موافقم
۸۳	۱۴	۳۷	۱۴	۱۷	۱	موافقم
۳۲	۱۱	۱۰	۵	۸	۸	بی نظرم
۴۶	۹	۲۰	۶	۸	۳	مخالفم
۲۴	۱۴	۵	۱	۱	۳	کاملاً مخالفم
۱۹۶	۳۹	۷۷	۲۷	۳۷	۱۶	جمع
						df=۱۶
						p<۰/۰۵
						$\chi^2=۵۰/۱$

نتایج آزمون کای اسکوئر جدول ۴ نشان می‌دهد که این آزمون با ۹۵٪ اطمینان و ۰/۰۵ خطا معنادار است، و بنابراین فرضیه چهارم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است. ■ فرضیه پنجم: «بین نحوه استفاده درست کارکنان راهور از نظام تشویق و تنبیه و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد.»

جدول ۵. آزمون فرضیه پنجم

جمع	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	رعایت قوانین
						تشویق
۵۱	۹	۱۴	۱۲	۱۲	۴	کاملاً موافقم
۶۷	۱۱	۳۱	۷	۱۴	۴	موافقم
۳۳	۴	۱۰	۶	۹	۴	بی نظرم
۳۵	۱۰	۱۹	۲	۰	۴	مخالفم
۱۴	۵	۷	۰	۲	۰	کاملاً مخالفم
۲۰۰	۳۹	۸۱	۲۷	۳۷	۱۶	جمع
						df=۱۶
						p<۰/۰۵
						$\chi^2=۳۰/۰۱$

نتایج آزمون کای اسکوئر جدول ۵ نشان می‌دهد که این آزمون با ۹۵٪ اطمینان و ۰/۰۵ خطا معنادار است، و بنابراین فرضیه پنجم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است.

بحث و نتیجه‌گیری

نتیجه اول: «بین تعاملات اجتماعی پلیس راهنمایی و رانندگی و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان رابطه وجود دارد». نتایج آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = 67/05$) در جدول ۱ نشان می‌دهد که این آزمون با ۹۵٪ اطمینان و ۰/۰۵ خطا معنادار است، و بنابراین فرضیه اول مورد تایید قرار می‌گیرد. یعنی بین تعاملات اجتماعی پلیس و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی مردم رابطه وجود دارد. لذا فراوانی‌های جدول ۱ گویای این مهم است که هرچه تعاملات اجتماعی پلیس افزایش یابد مردم نیز به رعایت قوانین راهنمایی بیشتر پایبند می‌گردند.

نتیجه دوم: «بین نگرش پلیس راهور نسبت به برقراری ارتباط با مردم و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد». نتایج آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = 44/68$) در جدول ۲ نشان می‌دهد که این آزمون با ۹۵٪ اطمینان و ۰/۰۵ خطا معنادار است، و بنابراین فرضیه دوم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است. یعنی بین نگرش پلیس راهنمایی و رانندگی نسبت به برقراری ارتباط با مردم و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی مردم رابطه وجود دارد. و لذا فراوانی‌های جدول گویای این مهم است که هرچه نگرش پلیس راهنمایی و رانندگی نسبت به برقراری ارتباط با مردم بیشتر گردد، مردم نیز به رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی بیشتر پایبند می‌گردند.

نتیجه سوم: «بین استفاده پلیس راهور از ابزار خشونت و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان رابطه وجود دارد». نتایج آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = 53/25$) در جدول ۳ نشان می‌دهد که این آزمون با ۹۵٪ اطمینان و ۰/۰۵ خطا معنادار است، و بنابراین فرضیه سوم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است. یعنی بین استفاده پلیس راهنمایی و رانندگی از ابزار خشونت و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی مردم رابطه وجود دارد. و لذا فراوانی‌های جدول گویای این مهم است که هرچه استفاده پلیس راهنمایی و رانندگی از ابزار خشونت کاهش یابد، مردم نیز به رعایت قوانین راهنمایی بیشتر پایبند می‌گردند.

نتیجه چهارم: «بین توجه و پیگیری خواسته‌های مردم از سوی پلیس راهنمایی و رانندگی و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی رانندگان رابطه وجود دارد». نتایج

آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = 50/1$) جدول ۴ نشان می‌دهد که این آزمون با ۹۵٪ اطمینان و ۰/۰۵ خطا معنادار است، بنابراین فرضیه چهارم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است. یعنی بین توجه و پیگیری خواسته‌های مردم از سوی پلیس راهور و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی مردم رابطه وجود دارد. فراوانی‌های جدول گویای این مهم است که هرچه توجه و پیگیری به خواسته‌های مردم از سوی پلیس افزایش یابد مردم نیز به رعایت قوانین راهنمایی بیشتر پایبند می‌گردند.

نتیجه پنجم: «بین نحوه استفاده درست کارکنان راهنمایی و رانندگی از نظام تشویق و تنبیه و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان رابطه وجود دارد». نتایج آزمون کای اسکوئر ($\chi^2 = 30/01$) جدول ۵ نشان می‌دهد که این آزمون با ۹۵٪ اطمینان و ۰/۰۵ خطا معنادار است، و بنابراین فرضیه پنجم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است. یعنی بین نحوه استفاده درست کارکنان راهنمایی و رانندگی از نظام تشویق و تنبیه و رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از سوی مردم رابطه وجود دارد. فراوانی‌های جدول ۵ گویای این مهم است که هرچه نحوه استفاده درست کارکنان راهنمایی و رانندگی از نظام تشویق و تنبیه در تعاملات اجتماعی خود افزایش یابد مردم نیز به رعایت قوانین راهنمایی بیشتر پایبند می‌گردند.

پیشنهادها:

۱. پلیس نگرش خود را نسبت به رانندگان تغییر دهد و ذهن خود را نسبت به این که باید به آنها خدمات ترافیکی دهد آماده نموده و این مهم در افزایش تعامل پلیس و رانندگان مؤثر بوده و موجب کاهش خطرات جاده‌ای و افزایش رعایت قوانین راهنمایی از سوی رانندگان می‌گردد.
۲. پلیس راهنمایی و رانندگی در نظام ارتباطی خود از تشویق و تنبیه به موقع بهره جوید. استفاده از نظام پاداش دهی، موجب افزایش درصد رعایت قوانین راهنمایی از سوی رانندگان می‌گردد.
۳. پلیس راهنمایی و رانندگی تمام توجه خود را به پیگیری خواسته‌های مردم جلب کند و این مهم موجب افزایش درصد رعایت قوانین راهنمایی از سوی رانندگان می‌گردد. این پیگیری‌ها عبارت‌اند از:
الف) استاندارد کردن جاده‌ها؛

ب) بازنگری در برخی از قوانین راهنمایی و رانندگی به ویژه بازنگری سرعت مجاز در بزرگراه‌هایی که البته در برخی از کشورهای توسعه یافته در حال انجام است؛
 ج) تحوّل فرهنگ محاوره‌ای پلیس راهنمایی و رانندگی با مردم؛
 د) افزایش کیفیت نظام خدمات ترافیکی به مردم در راستای اصلاح امور مربوط به شماره‌گذاری و صدور گواهینامه و اجراییات؛
 هـ) برخورد قاطع پلیس با متخلفین قوانین راهنمایی و رانندگی به ویژه مقصرین در تصادفات جانی و افرادی که امنیت جاده‌ها را به مخاطره می‌اندازند.
 ۴. تشویق افسرانی که با تعاملات انسانی خود موجب اعتماد مردم به راهنمایی و رانندگی ناجا شده‌اند.
 در خاتمه ذکر این نکته اساسی است که امروزه در اکثر سازمان‌های پلیس دنیا به ویژه پلیس کشورهای پیشرفته رعایت اصول ارتباطات انسانی در سرلوحه برنامه‌های کاری آنها قرار گرفته است و امید است که پلیس راهنمایی و رانندگی ناجا با تعمیم برنامه‌های تشویقی و آموزشی برای افسران جوان، آنها را به رعایت اصول روابط انسانی تشویق نموده تا در این راستا رانندگان نیز به رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی تشویق گردند.

کتابنامه

- ارونسون، الیوت (۱۳۶۹). *روان‌شناسی اجتماعی*. ترجمه حسین شکرکن، تهران: رشد.
 استونز، راب (۱۳۷۹). *متفکران بزرگ جامعه‌شناسی*. ترجمه مهرداد میردامادی، تهران: نشر مرکز.
 الیاسی، محمد حسین (۱۳۸۳). *اثرات روان‌شناختی نظارت همگانی بر عملکرد ناجا*، (مجموعه مقالات همایش تخصصی ناجا و نظارت همگانی: راهبردها و راهکارها). تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
 بدار، لوک، دزیل، ژوزه و لامارش، لوک (۱۳۸۱). *روان‌شناسی اجتماعی*. ترجمه حمزه گنجی، تهران: نشر ساوالان.
 برکوویتز، لئونارد (۱۳۷۲). *روان‌شناسی اجتماعی*. ترجمه محمد حسین فرجاد، عباس محمدی اصل، تهران: اساطیر.
 بیکر، توز دال (۱۳۷۷). *نحوه تحقیقات اجتماعی*. ترجمه هوشنگ نایی، تهران: روشن.
 ترنر. جاناتان. اچ و بیگلی. ال (۱۳۷۱). *پیداایش نظریه جامعه‌شناختی*. ترجمه عبدالعلی لهسایی زاده، شیراز: نشر دانشگاهی.
 توسلی، غلامعباس (۱۳۷۴). *نظریه‌های جامعه‌شناسی*. تهران: سمت.

چلپی، مسعود (۱۳۸۱). *بررسی تجربی نظام شخصیت در ایران*. تهران: موسسه پژوهشی فرهنگ هنر و ارتباطات.

خاکی، غلامرضا (۱۳۷۸). *روش تحقیق با رویکرد پایان‌نامه نویسی*. تهران: نشر ترمه.

دعاگویان، داود (۱۳۸۴). *ساختار جامع تعامل مردم و پلیس*. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات ناجا.

دیویس، کیت (۱۳۸۰). *رفتار سازمانی در کار*. ترجمه محمد علی طوسی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

رابینز، استیفن پی. (۱۳۷۴). *مدیریت رفتار سازمانی*. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

روشه، گی (۱۳۷۰). *کنش اجتماعی*. ترجمه هما زنجانی‌زاده. مشهد: دانشگاه فردوسی.

ریتزر، جورج (۱۳۷۴). *نظریه‌های جامعه‌شناسی*. ترجمه احمد غروی مرند، تهران: موسسه انتشارات جهاد دانشگاهی.

ساروخانی، باقر (۱۳۷۰). *دایره المعارف علوم اجتماعی*. تهران: کیهان.

عبدی، توحید و جزینی، علیرضا (۱۳۸۰). *تحلیلی بر پلیس حرفه‌ای و مردمی، فصلنامه دانش انتظامی*، سال سوم، شماره اول.

فوکو، میشل (۱۳۷۸). *مراقبت و تنبیه*. ترجمه نیکو سرخوش و افشین جهان‌دیده، تهران: نشر نی.

کیوی، ریمون (۱۳۷۸). *روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی*. ترجمه عبدالحسین نیک‌گهر، تهران: فرهنگ معاصر.

کرایب، یان (۱۳۷۸). *نظریه اجتماعی کلاسیک*. ترجمه شهناز مسمی پرست، تهران: آگاه.

کریمی، یوسف (۱۳۷۸). *روان‌شناسی اجتماعی (نظریه‌ها، مفاهیم و کاربردها)*. تهران: ارسباران.

گرث، هانس و سی رایت میلز (۱۳۸۰). *منش فرد و ساختار اجتماعی (روان‌شناسی نهادهای اجتماعی)*. ترجمه اکبر افسری، تهران: آگاه.

گودرزی، آیت الله و دعاگویان، داود (۱۳۸۳). *دفتر نظارت همگانی - اعتماد اجتماعی و پلیس*، مجموعه مقالات همایش تخصصی ناجا و نظارت همگانی: راهبردها و راهکارها. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.

گیدنز، آنتونی (۱۳۷۳). *جامعه‌شناسی*. ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.

میلر، لیندا، و هس، کارن (۱۳۸۰). *کار پلیسی با مشارکت جامعه*، ترجمه رضا کلهر، فصلنامه دانش انتظامی، سال سوم، شماره اول.

ورسلی، پیتر (۱۳۷۸). *نظم اجتماعی در نظریه‌های جامعه‌شناسی*. ترجمه سعید معیدفر، تهران: تبیان.