

تدوین و اعتبار یابی شاخص‌های فرهنگ پلیسی^۱

مرتضی شاه‌مرادی^۲

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۰/۰۴ تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۲/۱۰

چکیده

زمینه و هدف: پلیس برای بهبود عملکرد خود به دنبال رویکردهای کاربردی و نوینی است که فرهنگ پلیسی می‌تواند در این زمینه مؤثر باشد و هدف پژوهش حاضر تعیین شاخص‌های فرهنگ پلیس بود.

روش: پژوهش از لحاظ هدف توسعه‌ای، از نظر جمع‌آوری اطلاعات با رویکرد آمیخته و با طرح اکتشافی انجام شد. جامعه پژوهش، متخصصان علوم اجتماعی و روسای کلانتری‌های همدان بودند که ۲۷ نفر بودند و بر اساس روش نمونه‌گیری هدفمند و قاعده رسیدن به حد اشباع ۱۶ نفر در بخش کیفی و ۱۰ نفر در بخش کمی به‌عنوان نمونه تعیین شد. ابزار پژوهش مصاحبه نیمه ساختاریافته بود. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات کیفی از روش مقوله‌بندی و کدگذاری استفاده شد. در بخش کمی نیز از روش CVR برای اعتبارسنجی و تحلیل یافته‌ها استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد شاخص‌های فرهنگ پلیس شامل آشنایی با حقوق شهروندی و رعایت حقوق شهروندی مردم، مسئولیت‌پذیری پلیس در ابعاد مختلف، برخورد مناسب با مردم و حفظ کرامت انسانی آن‌ها، احترام به هنجارها و بایدهوئباید‌های فرهنگی جامعه، زیبایی لباس، تجهیزات و ساختمان پلیس، آگاهی و استفاده از مسائل روانشناسی در برخورد و تعامل با مردم، مشهود بودن نظم در رفتار و پوشش پلیس، برخورداری از فن بیان مناسب و مهارت گفتگو، برخورداری پلیس از اقتدار توأم با احترام، موقعیت‌شناسی و عمل متناسب با شرایط فرهنگی، تعامل با مردم و به‌خصوص نخبگان و عقلای شهر، آشنایی با قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف، توجه به نیازهای فردی و معیشت کارکنان پلیس، ترویج فرهنگ یادگیری مادام‌العمر در سازمان پلیس، وجود فرهنگ شایسته‌سالاری در سازمان و در نهایت ترویج فرهنگ قانون‌مداری در پلیس بود.

نتیجه‌گیری: در نتیجه ۱۶ شاخص مورد تأیید متخصصان واقع شد که این شاخص‌ها در دو بعد درون و برون‌سازمانی دسته‌بندی شدند.

کلیدواژه‌ها: فرهنگ پلیس، شاخص، نیروی انتظامی، فرهنگ.

۱ مقاله مستخرج از طرح پژوهشی با عنوان بررسی میزان برخورداری پلیس انتظامی شهر همدان از شاخص‌های پلیس فرهنگی از دیدگاه مردم می‌باشد که در سال ۱۳۹۸ برای دفتر تحقیقات کاربردی ناجای همدان انجام شده است

۲. دکترای تخصصی برنامه ریزی درسی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران. (نویسنده

مسئول): m.shahmoradi66@gmail.com

مقدمه

بشر از دیرباز همواره با تلاشی خستگی‌ناپذیر به دنبال تأمین امنیت خود بوده است و یکی از ارگان‌های تأثیرگذار در زمینه اتخاذ و اجرای سیاست‌های مختلف کنترل اجتماعی پلیس می‌باشد. پلیس به‌عنوان نیرویی که به‌طور مستقیم با مردم در تعامل است باید شناخت مناسبی از مجموعه عوامل سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جامعه داشته باشد (راینر^۱، ۲۰۱۷: ۲۳۷). پلیس مانند همه سازمان‌ها دارای اصول، قوانین، هنجارها و به‌طور کلی فرهنگ خاص خود می‌باشد که می‌توان آن را خرده‌فرهنگ خاص پلیس نامید (پور اسدی و نوروزی، ۱۳۹۱: ۱۲۹). فرهنگ پلیس که از نگرش‌ها، فرهنگ، خلیقات و عاداتی در حرفه پلیس حاصل می‌شود باعث تغییر نگاه، تفکر و دیدگاه‌های افسران پلیس می‌گردد که فرهنگ پلیس نامیده می‌شود (عبدالرحمان، ۱۳۸۶: ۲۶). فرهنگ پلیس، ارزش‌ها، آداب و رسوم و باورهای پلیس را نشان می‌دهد و زندگی حرفه‌ای و فردی کارکنان پلیس را تحت تأثیر قرار می‌دهد (حسینیان، جعفری و بهرامی نکو، ۱۳۸۹: ۲۱) باین حال، عواملی همچون تاریخ، فناوری، اهداف و مقاصد، محیط کاری سازمان، مذهب، آموزش و پرورش و خانواده و اقوام بر فرهنگ سازمان‌ها تأثیرگذار هستند (هال و هال^۲، ۲۰۰۸: ۱۴۹).

یکی از مهم‌ترین کارکردهای مثبت فرهنگی، ایجاد اعتماد در روابط اجتماعی است. پلیس به دلیل نقش و جایگاه محوری‌اش در جامعه و تعامل گسترده با طبقات مختلف اجتماعی، سازمانی است که در صورت بی‌توجهی به ظرافت‌های فرهنگی، خسارات جبران‌ناپذیری به پیکره نظام ارزشی وارد خواهد کرد (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۷: ۹). از این رو بی‌اعتمادی در جامعه اگر با بی‌اعتمادی به پلیس همراه شود معضلات گسترده‌ای در سطوح اجتماعی، از جمله بی‌هنجاری در عرصه عمومی، جابه‌جایی و

1. Reiner
2. Hall & Hall

کم‌رنگ شدن ارزش‌ها، اختلال در تکوین هویت اجتماعی و حذف همبستگی را پدیدار می‌سازد و زمینه ظهور انحرافات و به تبع آن تهدیدات امنیت عمومی را آماده خواهد ساخت. بر این اساس پلیس باید بر نقش بسیار مهم خود در انسجام جامعه، افزایش اعتماد و همبستگی بین مردم آگاه شود (کوکروف، ۲۰۱۷: ۲۳۱). با توجه به تغییرات وسیع اجتماعی و افزایش شهرنشینی همراه با پیچیده شدن روابط اجتماعی، بیکاری جوانان، افزایش حاشیه‌نشینی، ظهور جرائم جدید و پیچیده، مجرمان حرفه‌ای، تنش‌های اجتماعی، سیاسی و... عملکرد پلیس در افزایش امنیت روانی افراد جامعه و اعتماد اجتماعی به سازمان نسبت به یکدیگر بسیار حساس است و برای تحقق این اهداف باید اقدامات فرهنگ‌سازی در لایه‌ها و گروه‌های اجتماعی و همچنین در جامعه پلیس انجام پذیرد (سید علی پور و مختاری ناصری، ۱۳۹۴، ۴۸).

تحولات چند دهه اخیر جوامع بشری بر رویکردهای پلیسی همانند سایر رهیافت‌ها اثر گذاشته و منجر به سیر تحول و بهبود در آن‌ها شده است؛ به طوری که می‌توان به رویکردهای پلیس سیاسی، حرفه‌ای و جامعه‌محور به عنوان یکی از انواع تقسیم‌بندی‌های مبتنی بر روش‌های انجام مأموریت‌های انتظامی اشاره نمود (پور اسدی و نوروزی، ۱۳۹۱، ۱۳۵). در دوره گذر و انتقال، قوانین، آداب و رسوم و مناسبت‌ها دستخوش تغییر و تحولاتی می‌گردد، به تبع آن سطح انتظارات مردم نیز تغییر می‌کند. به همین خاطر نحوه برقراری و ارتباط و روابط اجتماعی نیز می‌بایست متناسب با تغییرات تحول یابد (عسگری خانقاه و عامری، ۱۳۸۸، ۱۴۱). در شرایط کنونی پلیس در اکثر جوامع به دنبال جذب حداکثر مشارکت مردم و به خصوص جوانان بوده و تلاش می‌کند تا از این طریق بخشی از اقدامات مرتبط با امنیت و جلوگیری از وقوع جرائم را با مشارکت مردم انجام دهد و در این راستا اقدامات فرهنگی از جمله رویکردهای

مورد استفاده پلیس می‌باشد (پاولین^۱، ۲۰۱۴: ۳۵۸۰). در جوامع کثرت‌گرا، همه اجزای نظام باید تکررگرایی فرهنگی را به رسمیت شناخته و ضمن احترام به ارزش‌های فرهنگی، سازمان و کارکنان آن را با این ارزش‌های فرهنگی آشنا سازد (عابدی نژاد مهرآبادی و فرجی‌ها، ۱۳۹۵: ۲۰۵). رویکرد فرهنگی پلیس در پیشگیری از جرائم و مواجهه با مردم بر خود انضباطی و خود نظارتی تأکید دارد که گام نخست تحقق این هدف تربیت نیروهایی است که خود از این ویژگی‌ها برخوردار باشند و نقش الگویی خود را به خوبی ایفا کنند (هسلوپ^۲، ۲۰۱۱). اساس و پایه پیشگیری پایدار و مستمر، مبحث انضباط اجتماعی در قالب مفهوم خود انضباطی است؛ انضباطی که نه با اجبار قانون و دستور پلیس بلکه به صورت خودکار توسط افراد جامعه ایجاد شود و یکی از راه‌های تحقق خود انضباطی، توسعه فرهنگی همه‌جانبه مردم و پلیس است که امنیت اجتماعی پایدار را موجب می‌گردد (کریمی خوزانی، ۱۳۹۵: ۸) که تحقق این مهم در صورت وجود تعامل مثبت پلیس و مردم، برخورداری پلیس از فرهنگ مناسب تسهیل خواهد شد.

در کشور ما نیز پلیس طی سال‌های اخیر همواره درصدد رشد رفتارهای مشارکت جویانه مردم در حوزه امنیت عمومی بوده است. اهتمام نیروی انتظامی بر این پایه استوار شده است تا به اشکال گوناگون اعتماد شهروندان را نسبت به عملکرد خود، جلب و با نشان دادن کارآمدی، مشارکت مردم را در فعالیت‌های مربوط به حوزه نظم و امنیت افزایش دهد. یکی از رویکردهای مناسب در این زمینه برخورداری پلیس از فرهنگ مناسب و رفتار توأمان با احترام، ادب، عزت و اقتدار می‌باشد تا فرهنگ مشارکت و همکاری را در بین مردم ترویج دهد (مرادی پردنجانی، رفیعی، سعیدزاده و رئیسی سرتشنیز، ۱۳۹۳: ۲۷). اقتدار نیروی انتظامی، بیش از هر چیز در گرو برخورداری از

1. Paoline
2. Heslop

فرهنگ سازمانی پویا، سازنده و کمال‌گرا است. از این روی، برای نیل به بالاترین درجه عزت و اقتدار ملی، احراز شناخت نسبت به جوهره فرهنگ این نیرو و چگونگی ارتقاء آن، امری الزامی است.

توجه به رویکرد فرهنگی در حوزه فعالیت‌های پلیس سبب توانایی جامعه و نشانه زنده بودن و پویا ماندن اعضای آن در مسیر هولناک حیات اجتماعی می‌گردد. رفتار فرهنگی بقا و دوام ملت‌ها را تضمین می‌کند و از زندگی آن‌ها در برابر تهاجمات بی‌رحمانه فرهنگی، مداخلات سیاسی و تجاوزهای نظامی کشورهای بیگانه محافظت می‌کند (مرادی پردنجانی و همکاران، ۱۳۹۳: ۳۱). از سوی دیگر در شهر همدان که در آن تنوع زبانی، قومی و فرهنگی فراوانی به چشم می‌خورد و به دلیل موقعیت جغرافیایی و فرهنگی و پتانسیل بالای این شهر برای گردشگری و پذیرش گردشگر، پلیس باید به مجموعه‌ای از رفتارها و شاخص‌های فرهنگی مجهز باشد تا بتواند به شیوه‌ای مناسب و مؤثر با مردم ارتباط برقرار کند که علیرغم اقدامات ارزشمند صورت گرفته، به موضوع فرهنگ پلیس در ادبیات و اقدامات پلیس همدان توجه چندانی نشده است.

از دیگر مواردی که اهمیت پژوهش را دوچندان می‌کند ذکر این نکته است که پلیس به‌طور کلی و پلیس در شهر همدان با توجه به گستره فعالیت و مسئولیت خود، به‌عنوان سازمانی که تعامل مستقیمی با مردم داشته و ملزم به برخورد با مجرمین می‌باشد باید از مجموعه روش‌ها و رویکردهایی برای ارتباط و برخورد با افراد استفاده کند که رویکرد فرهنگ پلیس می‌تواند در این زمینه مفید باشد، زیرا پلیس به‌عنوان بخشی از بدنه مردم که وظایف و نقش بسیار مهمی در بسیاری از زمینه‌های اجتماعی دارد، باید از مجموعه‌ای از شاخص‌های فرهنگی برخوردار باشد. از دیگر مواردی که اهمیت انجام پژوهش حاضر را بیش از پیش مورد تأکید قرار می‌دهد، گسترش استفاده از رویکرد فرهنگی پلیس (راینر، ۲۰۱۷: ۲۳۰) است که این امر لزوم تدوین شاخص‌های فرهنگ

پلیس با توجه به شرایط و مسائل خاص هر کشور، استان و یا حتی هر شهر را ضروری می‌سازد. با تدوین این شاخص‌ها ضمن بهبود عملکرد پلیس و تعالی حرفه‌ای و رفتاری پلیس به‌عنوان یکی از اهداف اصلی پلیس، چارچوب و راهنمایی برای سنجش رفتارها و اقدامات کارکنان پلیس و تعیین نقاط ضعف و قوت احتمالی تدوین می‌گردد. در ضرورت انجام پژوهش حاضر باید گفت که مشکلات و چالش‌هایی در زمینه تعامل مردم با پلیس وجود دارد و برخی از شهروندان به دلیل برداشت‌ها و تلقی ذهنی خود از پلیس که ممکن است بخشی از آن ناشی از کم‌توجهی پلیس به مسائل فرهنگی و فقدان شاخص‌هایی مدون برای پلیس در زمینه عمل به‌عنوان پلیس فرهنگی باشد، تعامل مناسبی با پلیس ندارند که این مسئله موجب بروز مشکلاتی برای شهروندان و پلیس می‌گردد که کاربرد شاخص‌های فرهنگ پلیس می‌تواند در جلب اعتماد و جذب مشارکت بیشتر مردم و رفتار مناسب پلیس مؤثر باشد.

بر این اساس و با توجه به اهمیت مفهوم فرهنگ و برخورداری پلیس از مؤلفه‌ها و شاخص‌های فرهنگی به‌منظور ارتباط مناسب با مردم (راینر، ۲۰۱۷)، پیشگیری از وقوع جرائم، افزایش همکاری‌های مردم و پلیس (عابدی نژاد مهرآبادی و فرجی‌ها، ۱۳۹۵؛ عسگری خانقاه و عامری، ۱۳۸۸؛ پور اسدی و نوروزی، ۱۳۹۱) و درنهایت برخورد مناسب با جرائم از یک‌سو (پاولین، ۲۰۱۴)؛ و فقدان تدوین شاخص‌های فرهنگ پلیس در ادبیات پژوهشی به‌طور خلاصه هدف پژوهش حاضر، تعیین شاخص‌های فرهنگ پلیس است و سؤال و مسئله اصلی پژوهش این است که شاخص‌های فرهنگ پلیس کدامند؟

مبانی نظری

بدون وجود اعتماد مردم به پلیس جلب همکاری و ارتباط آن‌ها غیرممکن است و یکی از طرح‌های تأمین احساس امنیت مردم جلب اعتماد آن‌ها به پلیس و همچنین اعتماد پلیس به مردم است که لزوم توجه به رویکرد فرهنگ پلیس را ضروری می‌سازد.

فرهنگ پلیس کنش متقابل را شکل می‌دهد و بیان، زبان و کلام پلیس اولین و مهم‌ترین ابزار پلیس برای ایجاد ارتباط و انتقال خواسته‌هایش از مردم می‌باشد. پلیس از طریق ایجاد کنش متقابل صحیح بین خود و مردم می‌تواند به خواسته‌ها و اهداف سازمان نیروی انتظامی دست یابد یعنی به عبارتی بین کاهش جرائم یا افزایش و یا کاهش سطح اعتماد عمومی نسبت به سازمان پلیس رابطه مستقیم وجود دارد. اساس موفقیت پلیس در کاهش جرائم و مشارکت مردم بوده که این مهم از طریق برقراری ارتباط صمیمانه با مردم ایجاد می‌شود. پلیس به‌عنوان عضوی از اعضاء جامعه می‌بایست برای اجرای دقیق مأموریت و وظیفه ذاتی خویش و موفقیت در این امر حتماً جامعه و مردم جامعه خویش را شناخته و آنان را درک کند تا بتواند با عجز شدن با آن‌ها به بهبود رفتارهای خود و مردم کمک کند که این مهم از طریق درک فرهنگ جامعه و بهبود وضعیت فرهنگی کارکنان پلیس ممکن می‌باشد (زارعی و مرادی، ۱۳۹۶: ۴).

با توجه به تنوع و گستردگی ابعاد رفتاری مطلوب پلیس که شامل شخصیت، هوش و مهارت‌های حرفه‌ای است (سوری، ۱۳۹۷: ۱۸) فرهنگ پلیس، ارزش‌ها، آداب و رسوم و باورهای پلیس را نشان می‌دهد و زندگی حرفه‌ای و فردی کارکنان پلیس را تحت تأثیر قرار می‌دهد. با نگاهی به اسناد بالادستی، می‌توان گفت: ویژگی‌های فرهنگی در سند چشم‌انداز سازمان ناجا شامل؛ اقتدار ظاهری و معنوی، شایستگی و بایستگی سازمان در قبال جامعه و حکومت، هویت اسلامی کارکنان و سازمان، التزام عملی به شاخص‌های مطلوب عملکردی در ارائه خدمات، اقتدار منطقه‌ای و بین‌المللی و ولایتمداری است

(فرهی بوزنجانی و زارع اشکذری، ۱۳۹۱: ۳۱) و ویژگی‌های مردم‌داری، ارزش‌های اخلاقی و تعلق سازمانی، به‌عنوان ویژگی‌هایی که بیشترین تأکید فرماندهان پلیس در کشور ما بر روی آن‌ها قرار دارد، شناخته می‌شوند.

در نهایت باید گفت که پلیس می‌بایست با درک صحیح فرهنگ جامعه، از شهروندان در برقراری امنیت استفاده نماید چرا که به‌تنهایی قادر نخواهد بود این مأموریت خطیر را به سرانجام رساند. لباسی که پلیس به تن دارد، نحوه پوشیدن آن و تجهیزاتی که به همراه دارد، حتی نحوه‌ی ایستادن، شیوه نگاه کردن و اخم کردن و حتی لبخند زدن و دست دادن و غیره همگی از جمله زبان حرکات بدنی هستند و همگی در انتقال اقتدار پلیس نقش دارد و از این طریق شهروندان قضاوت خودشان را درباره کفایت و حرفه‌ای بودن و شخصیت پلیس بیان می‌کنند که مجموعه این عوامل نشانگرهایی از فرهنگ پلیسی می‌باشد (مرادی و احمدی، ۱۳۹۶: ۱۴۴).

پیشینه پژوهش

بررسی پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه مفهوم فرهنگ پلیس نشان می‌دهد، پژوهشی که مستقیماً به موضوع فرهنگ پلیس و تدوین شاخص‌های فرهنگ پلیس یافت نشد، اما برخی از پژوهش‌های مرتبط با موضوع در ادامه بیان می‌گردد. جعفری و بگعلی زاده (۱۳۹۶) در پژوهش خود با عنوان نقش رسانه‌های جمعی در ایجاد اعتماد مردم در شهر مشکین شهر به این نتیجه رسیدند که اعتماد مردم به پلیس یکی از ضرورت‌های موفقیت این نهاد برای تأمین امنیت اجتماعی و عمومی است. عوامل متعددی بر اعتماد به پلیس تأثیر دارند که از جمله مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به اقدامات رسانه‌های ارتباط جمعی اشاره کرد. زارعی و مرادی (۱۳۹۶) در پژوهش خود با عنوان بررسی منزلت اجتماعی و فرهنگی پلیس در تبیین رفتار پلیس با شهروندان (با رویکرد پلیس جامعه‌محور) به این نتیجه رسیدند که پلیس با انجام فعالیت‌های خود

سعی دارد تا امنیت فردی اجتماعی و ملی را در جامعه ایجاد و به تقویت احساس امنیت در میان اقشار مختلف پردازد و با توجه به گستردگی فعالیت‌ها، موفقیت‌ها تنها زمانی حاصل خواهد شد که پلیس و مردم در کنار هم برای یافتن راه‌حل تلاش کنند در این همکاری نحوه برقراری ارتباط و برخورد مناسب پلیس با مردم نقش اساسی را ایفا می‌کند. مرادی و احمدی (۱۳۹۶) در پژوهش خود با عنوان فرهنگ سیاسی دانشجویی و مشارکت پلیس محور (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه پیام نور سنندج) به این نتیجه رسیدند متغیرهایی مانند جهت‌گیری مذهبی، پایگاه اجتماعی - اقتصادی و رشته تحصیلی اثر معناداری بر وضعیت فرهنگ سیاسی دانشجویان داشته است. یافته‌ها همچنین حاکی از اثر علی نوع فرهنگ سیاسی دانشجویان بر وضعیت و انگیزه مشارکت در امور و موضوعات پلیسی بوده است. عشرتی پور (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان تحلیل مردم‌شناختی رفتار فرهنگی پلیس با مردم در منطقه ۱۲ شهر تهران به این نتیجه رسید مردم به این نتیجه رسید که با تغییر رویکرد پلیس از نهادی جدا از مردم به نهادی برخاسته از مردم و برای مردم، فعالیت‌های این نهاد از رویکردی صرفاً مبارزه محور در بخش جرائم و ناهنجاری‌ها به نهادی آموزش محور و پیشگیری محور در بخش جرائم و ناهنجاری‌های اجتماعی تبدیل گشته است.

کریمی خوزانی (۱۳۹۵) در پژوهش خود با عنوان احصاء راهبردهای توسعه فرهنگی پلیس در تحقق نظم ارگانیک (نظم پویا)، به این نتیجه رسید راهبردهای اطلاع‌رسانی توصیه‌ها و هشدارهای پلیسی و اطلاع‌رسانی طرح‌ها و خدمات انتظامی به عنوان راهبردهای اصلی توسعه فرهنگی برای جلوگیری از بزه دیدگی افراد است. عابدی نژاد مهرآبادی و فرجی‌ها (۱۳۹۵) در پژوهش خود با عنوان رویکرد کثرت‌گرایی فرهنگی به عدالت کیفری؛ مطالعه موردی سیاست‌ها و رویه‌های پلیسی، به این نتیجه رسیدند برای اینکه پلیس بتواند اصول اجتماع‌محوری را رعایت نماید، لازم است تکثر فرهنگی

جامعه را به رسمیت بشناسد. عدم توجه به ملاحظات و دغدغه‌های اقلیت‌ها از سوی پلیس، باعث منزوی شدن آن‌ها از جامعه و عدم مشارکت آن‌ها در فعالیت‌های اجتماعی می‌شود. سید علی پور و مختاری ناصری (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان بررسی عوامل نگرشی مؤثر بر مردم اعتماد به پلیس در شهر تهران به این نتیجه رسیدند که بین عوامل نگرشی و کارآمدی، اعتماد عمومی به پلیس، رضایت از نظام سیاسی، ادراک حضور پلیس، رضایت و خشنودی از زندگی، ادراک تعارض در نظام سیاسی و رفتارهای ضداجتماعی ادراکی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد که موارد مذکور بر ضرورت تغییر رویکرد پلیس به رویکرد فرهنگی در ارائه خدمات تأکید دارد.

کمپو^۱ (۲۰۱۹) در پژوهش خود با عنوان بی‌تحرك فرهنگی در سازمان پلیس در کانادا به این نتیجه رسید عدم تمایل به سازگاری با تغییر شرایط محیطی در پلیس دیده می‌شود. افسران نسل جدید برای پیشبرد جایگاه حرفه‌ای خود و حفظ حس اخلاق خود به عنوان پلیس مدرن، مسائل فرهنگی سنتی و نوین را باید در نظر بگیرند که تسلط ایده‌های قدیمی فرهنگی به طور فزاینده‌ای در تفکر و اقدامات پلیس سایه افکنده است. فال^۲ (۲۰۱۷) در پژوهش خود با عنوان فرهنگ پلیس و هویت شخصی در آفریقای جنوبی به این نتیجه رسید که فرهنگ پلیس حاصل ترکیب و همپوشانی سه روایت ملی، سازمانی و شخصی است. یکی از اقدامات مهم در کنار آموزش و دانش‌افزایی پلیس، بهبود سطح زندگی افسران و توجه به مسائل و مشکلات فردی سازمانی و ملی افسران پلیس می‌باشد. کوکروفت (۲۰۱۷) در پژوهش خود با عنوان پلیس فرهنگ: تاریخ، عرف و افق‌های جدید به این نتیجه رسید که در جامعه پلیس و کارد فرهنگی پلیس تغییر کرده است. اصل کلی مفهوم فرهنگ پلیس این است که ارزش‌های خاصی در میان افسران پلیس ظاهر می‌شود که بر نحوه انجام کار پلیس تأثیر می‌گذارد و می‌تواند

1. Campeau

2. Faull

در بهبود عملکرد آن‌ها و تعامل با مردم تأثیر دارد. راینر (۲۰۱۷) در پژوهش خود با عنوان فرهنگ پلیس به این نتیجه رسید که در مطالعات اولیه کلاسیک، فرهنگ پلیس را تجزیه و تحلیل دیدگاه‌های افسران پلیس آمریکا در تعامل دیالکتیکی با عوامل ساختاری ناشی از نقش پلیس شکل می‌دهد و برخی از این عوامل در هر شرایطی برای نظارت پلیس ضروری است. کامپو (۲۰۱۵) در پژوهش خود با عنوان فرهنگ پلیس در محل کار: ایجاد حس نظارت در پلیس انگلستان به این نتیجه رسید که در مطالعات پلیس، فرهنگ پلیس اغلب بر اساس مجموعه‌ای از ارزش‌ها (محافظه کاری، همبستگی، سوءظن و غیره) نشان داده می‌شود و این پژوهش در صدد جایگزین کردن مفهوم فرهنگ پلیس با تیکه بر جامعه‌شناسی فرهنگ می‌باشد. هسلوپ (۲۰۱۱) در پژوهش خود با عنوان بازتولید فرهنگ پلیس در دانشگاه بریتانیا به این نتیجه رسید که پلیس باید به‌طور مداوم با ذهن و تفکری انتقادی، پرسشگر و چالش‌برانگیز به مسائل و چالش‌های پیش روی خود عمل کند. بهترین و مؤثرترین روش برای تغییر فرهنگ پلیس نیز آموزش می‌باشد.

روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف توسعه‌ای و با رویکرد آمیخته و با طرح اکتشافی^۱ (کیفی- کمی) انجام شد. برای تدوین شاخص‌های فرهنگ پلیس از رویکرد کیفی و از روش دلفی استفاده شد و در بخش کمی برای تعیین اعتبار شاخص‌های فرهنگ پلیس مستخرج از مصاحبه‌ها، بر اساس روش CVR این شاخص‌ها در قالب جدولی به متخصصان ارائه شد و شاخص‌هایی که مورد تأیید متخصصان بود، به عنوان شاخص‌های فرهنگ پلیس تأیید گردید. محیط پژوهش، متخصصان علوم اجتماعی، شامل اعضا هیئت علمی رشته‌های علوم اجتماعی و علوم سیاسی دانشگاه بوعلی سینا همدان، اعضا

1. Exploratory Mixed method

هیئت علمی رشته‌های علوم اجتماعی دانشگاه علوم انتظامی امین و روسای کلاتری‌های منتخب مناطق شمال، جنوب، غرب، شرق و مرکز همدان بودند که تعداد آن‌ها ۲۷ نفر می‌باشد. مشارکت کنندگان در پژوهش بر اساس روش نمونه‌گیری هدفمند ملاک محور انتخاب شده و بر اساس قاعده رسیدن به حد اشباع در تحقیقات کیفی ۱۶ نفر برای تدوین شاخص‌ها و ۱۰ نفر برای تأیید شاخص‌ها تعیین شدند. ابزار پژوهش، مصاحبه نیمه ساختاریافته برای استخراج شاخص‌ها و چک‌لیست برای تأیید اعتبار شاخص‌ها بود. اعتبار سؤالات مصاحبه بر اساس نظرات متخصصان تأیید شد. برای رسیدن به پایایی در مصاحبه‌ها از کمیته‌ی راهنما برای ارزیابی و اجرای برنامه‌ی مصاحبه استفاده شد. روایی چک‌لیست نیز توسط متخصصان تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از مصاحبه با متخصصان از روش مقوله‌بندی و کدگذاری استفاده شد و در سه مرحله شامل کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری گزینشی اطلاعات به دست آمده مورد بررسی و دسته‌بندی واقع شد تا شاخص‌های فرهنگ پلیس استخراج گردد. در بخش کمی برای تأیید اعتبار شاخص‌ها با روش بر اساس روش CVR برای ۱۰ نفر متخصص حداقل روایی ۰/۶۲ مورد نیاز است (شقایق، ۱۳۹۷) و شاخص‌هایی که میانگین توافق متخصصان درباره آن‌ها بیش از ۰/۶۲ باشد در این پژوهش تأیید شدند. خاطر نشان می‌سازد که قلمرو مکانی این پژوهش محدود به شهر همدان و قلمرو مکانی آن نیز محدود به سال ۱۳۹۷-۱۳۹۸ می‌باشد.

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی

مشخصات متخصصان پژوهش در جدول (۱) اشاره شده است.

جدول ۱- مشخصات متخصصان به تفکیک مدرک تحصیلی، جنسیت و شغل و رشته تحصیلی

کد متخصص	مدرک تحصیلی			جنسیت		شغل		رشته تحصیلی	
	کارشناسی ارشد	کارشناسی دکتری	مرد	زن	هیئت علمی	رئیس کالانتري	علوم سیاسی	علوم اجتماعی	سایر رشته‌ها
۱.		*	*		*			*	
۲.		*	*		*			*	
۳.		*	*		*			*	
۴.		*	*		*			*	
۵.		*	*		*			*	
۶.		*	*		*			*	
۷.		*	*		*			*	
۸.		*	*		*		*		
۹.		*	*		*		*		
۱۰.		*	*		*		*		
۱۱.		*	*		*		*		
۱۲.		*	*	*	*		*		*
۱۳.	*		*		*	*	*		*
۱۴.	*		*		*	*	*		*
۱۵.	*		*		*	*	*		*
۱۶.	*		*		*	*	*		*
مجموع	۲	۲	۱۲	۱۵	۱	۱۲	۴	۳	۸
۱۶ نفر									۵

بر اساس اطلاعات جدول شماره (۱)، از مجموع ۱۶ نفر متخصص، ۱۲ نفر (۷۵٪) دارای مدرک دکتری تخصصی، ۲ نفر (۱۲/۵٪) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۲ نفر

(۱۲/۵٪) نیز دارای مدرک کارشناسی هستند. از نمونه مورد مطالعه ۱ نفر رازن (۶/۲۵٪) و ۱۵ نفر (۹۳/۷۵٪) را مردان تشکیل می‌دهند. همچنین ۱۲ نفر (۷۵٪) از متخصصان عضو هیئت علمی دانشگاه بوده و ۴ نفر (۲۵٪) نیز روسای کلاتری‌های شهر همدان بودند. در نهایت، ۳ نفر از متخصصان (۷۵/۱۸٪) در رشته علوم سیاسی، ۸ نفر (۵۰٪) در رشته علوم اجتماعی و ۵ نفر (۳۱/۲۵٪) نیز سایر رشته‌ها تحصیل کرده‌اند.

یافته‌های استنباطی

شاخص‌های فرهنگ پلیس کدامند؟

در این پژوهش برای شناسایی شاخص‌های فرهنگ پلیس، در مرحله نخست تمامی کلیدواژه‌ها و مؤلفه‌های مورد نظر متخصصان از درون مصاحبه‌ها استخراج و به‌عنوان کدهای باز ثبت شدند. کدهای ثبت شده در این بخش شامل: همدلی، مهربانی، محبت به مردم، حس کمک به مردم، خوش خلقی، صمیمت، یادگیرنده بودن، آموزش پذیر، وجود فرهنگ یادگیری، اهمیت به آموزش در سازمان، آرایه آموزش در زمینه فردی و خانوادگی به نیروها، آرامش، نظم و انضباط، مرتب بودن، جمع‌وجور و تیز بودن، توجه معیشت نیروها، توجه به نیازهای فردی نیروها، مسئولیت‌پذیری، وظیفه‌شناسی، مسئول، حقوق شهروندی، حقوق کار، آشنایی با وظایف، تمیز و شیک، استفاده از رنگ‌های آرام و شاد در طراحی ساختمان‌ها و لباس، تجهیزات و... آشنایی با قومیت‌ها، زبان، آداب و رسوم و آیین‌های ملی و مذهبی آن‌ها، اقدام سریع، مشارکت، تعامل، گفتگو، حضور در مراسم‌ها، حضور در مساجد و مدارس، شایسته‌سالاری، عدالت، ارزشیابی صحیح کارکرد نیروها، قانون‌گرایی، قانون‌شناسی، آزادی عمل، خلاقیت، منش انسانی، عمل مناسب، حفظ کرامت انسانی، آشنایی با هنجارها، بایدها، نبایدها، آشنایی با فرهنگ جامعه، آگاهی از فنون روانشناسی، استفاده از روان‌شناسی در برخورد با مجرمین، فن بیان و نحوه صحبت، مهارت گفتگو، فهم زبان جامعه، موقعیت‌شناس، موقعیت محوری، درک شرایط، کار گروهی، تعامل بدون استرس، آشنایی با آیین‌ها و

خرده‌فرهنگ‌ها، عدم وجود قوانین دست و پاگیر، نظارت بر قانون، ارزش قائل شدن در سازمان و ابتکار بود. سپس در مرحله کدگذاری محوری با بررسی مشابهت‌ها و تمایزات بین مضامین، مضامینی که باهم ارتباط بیشتری داشتند، در یک دسته قرار گرفتند و مضامین سازمان دهنده را تشکیل دادند که در این پژوهش مضامین سازمان دهنده شامل ۱۸ شاخص آشنایی با حقوق شهروندی و رعایت حقوق شهروندی مردم، مسئولیت‌پذیری پلیس در ابعاد مختلف، برخورد مناسب با مردم و حفظ کرامت انسانی آن‌ها، احترام به هنجارها و بایدونبایدهای فرهنگی جامعه، زیبایی لباس، تجهیزات و ساختمان پلیس، آگاهی و استفاده از مسائل روانشناسی در برخورد و تعامل با مردم، مشهود بودن نظم در رفتار و پوشش پلیس، برخورداری از فن بیان مناسب و مهارت گفتگو، برخورداری پلیس از اقتدار توأم با احترام، موقعیت‌شناسی و عمل متناسب با شرایط فرهنگی، مهربانی و خوش‌خلقی توأم با اقتدار در برخورد با مردم، تعامل با مردم و به‌خصوص نخبگان و عقلای شهر، آشنایی با قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف، توجه به نیازهای فردی و معیشت کارکنان پلیس، ترویج فرهنگ یادگیری مادام‌العمر در سازمان پلیس، وجود فرهنگ شایسته‌سالاری در سازمان، ترویج فرهنگ قانون‌مداری در پلیس و درنهایت وجود آزادی عمل در چارچوب قانون می‌باشد. در نهایت در مرحله کدگذاری محوری، شاخص‌های تدوین شده در دو بعد شاخص‌های برون‌سازمانی و شاخص‌های درون‌سازمانی دسته‌بندی شدند که این کدها در سه سطح همراه با روابط میان آن‌ها در جدول شماره (۲) نشان داده شده است.

جدول ۲- کدگذاری باز، سازنده و محوری حاصل از مصاحبه با متخصصان درباره شاخص‌های فرهنگ پلیس

کدگذاری محوری	کدگذاری سازنده	مصادیق	کدگذاری باز
شاخص‌های برون‌سازمانی فرهنگ پلیس	۱. آشنایی با حقوق شهروندی و رعایت حقوق شهروندی مردم	پلیس فرهنگی یعنی شهروند خوب بودن و به حقوق شهروندی مردم احترام گذاشتن (کد ۲)	حقوق شهروندی، شهروندمداری، شهروند
	۲. مسئولیت‌پذیری پلیس در ابعاد مختلف	پلیس فرهنگی اگر با وظایف و رسالت خود آشنا نباشد، از ش انتظار رفتار فرهنگی همیشه داشت (کد ۱۶)	مسئولیت‌پذیری، وظیفه‌شناسی، مسئول
	۳. برخورد مناسب با مردم و حفظ کرامت انسانی آن‌ها	رفتار صحیحی از خودش بروز بده که احترام انسان‌ها حفظ بشه (کد ۱) در برخورد با مردم به حفظ کرامت انسانی توجه ویژه بشه (کد ۵).	برخورد مناسب، رفتار مناسب، حفظ کرامت انسانی
	۴. احترام به هنجارها و بایدهای فرهنگی جامعه	پلیس فرهنگی باید فرهنگ اون جامعه یا محیط را بشناسه (کد ۱۱). تحقق پلیس فرهنگی بدون توجه به فرهنگ، غیر ممکنه (کد ۹)	آشنایی با هنجارها، بایدها، فرهنگ جامعه
	۵. زیبایی لباس، تجهیزات و ساختمان پلیس	ساختمان و لباس پلیس باید آرامش‌بخش باشه تا مخاطب حس کنه احترام گذاشته می‌شه و با حالت خوبی با پلیس ارتباط برقرار کنه (کد ۷)	تمیز و شیک، استفاده از رنگ‌های آرام
	۶. آگاهی و استفاده از مسائل روانشناسی در برخورد و تعامل با مردم	پلیس خوب در خیلی از مواقع با استفاده از فنون روانشناسی به شناسایی مجرم می‌رسه (کد ۳). در بسیاری موارد پلیس فرهنگی با شناخت مخاطب و استفاده از روانشناسی می‌تونه قضیه را مدیریت کنه (کد ۱۴).	آگاهی از فنون روانشناسی، استفاده از روان‌شناسی در تعاملات
	۷. مشهود بودن نظم در رفتار و پوشش	پلیس باید منظم باشه و مراجعین از نظم و	نظم و انضباط، مرتب

	پلیس	اقتدار پلیس حس آرامش بگیرند و خلاف کاران هم حساب کار دستشون بیاد (کد ۴)	بودن
	۸. برخورداری از فن بیان مناسب و مهارت گفتگو	پلیس خوب و با فرهنگ باید بیان و زبان خوبی داشته باشه (کد ۸) داشتن بیان مناسب و مهارت گفتگو لازمه پلیس فرهنگی (کد ۱۱)	فن بیان و نحوه صحبت، مهارت گفتگو، فهم زبان
	۹. برخورداری پلیس از اقتدار توأم با احترام	شک نکنید پلیس فرهنگی باید مقتدر باشه (کد ۸) پلیس فرهنگی باید ضمن احترام به مردم از جسارت و اقتدار لازم برخوردار باشه (کد ۵)	قتدار، جرئت، جسارت، احترام با اقتدار
	۱۰. موقعیت‌شناسی و عمل متناسب با شرایط فرهنگی	باید بر اساس مقتضیات زمانی و مکانی و فرهنگی عمل کنه (کد ۱۶). بعضاً موقعیت‌شناس بودن پلیس کمک میکنه که مشکل بهتر (کد ۶)	موقعیت‌شناس، موقعیت محوری، درک شرایط
	۱۱. مهربانی و خوش خلقی توأم با اقتدار در برخورد با مردم	پلیس باید چهره آرام و مهربانی داشته باشه تا به مردم حس آرامش و امنیت بدهد (کد ۲)	خوش خلقی، مهربانی، صمیمیت، آرامش
	۱۲. تعامل با مردم و به خصوص نخبگان و عقلای شهر	پلیس باید بین مردم باشه، وقتی میخوام نماز بخونم بهتره هر روز به یک مسجد برم تا مردم حس کنن پلیس از خودشونه، جرائم و تخلفات را از طریق مردم و حضور در مراسم یا محل میتونیم کشف کنیم (کد ۱۰)	مشارکت، تعامل، حضور در مراسم‌ها، حضور در مساجد و مدارس، کار گروهی، تعامل
	۱۳. آشنایی با قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف	مردم هر منطقه‌ای زبان و آیین و رسوم خاص خودشون رو دارن که پلیس فرهنگی باید این موارد به خوبی آشنا باشه (کد ۱۴)	قومیت‌ها، زبان، آداب و رسوم، خرده فرهنگ‌ها
	۱۴. توجه به نیازهای فردی و معیشت	نیرویی که از لحاظ مالی و معیشتش	معیشت نیروها، نیازهای

شاخص‌های درون‌سازمانی فرهنگ پلیس	کارکنان پلیس	مشکل داره به کارش علاقه نشون نمیده و در برخورد با مردم معمولاً رفتار درستی نشون نمی‌ده (کد ۷)	فردی
	۱۵. ترویج فرهنگ یادگیری مادام‌العمر در سازمان پلیس	سازمان باید نیروی خود را به یادگیری و تحصیل تشویق کنه، نیروی آموزش‌دیده، رفتار فرهنگی بهتری می‌تونه داشته باشه (کد ۱۳)	یادگیرنده، آموزش پذیر، فرهنگ یادگیری،
	۱۶. وجود فرهنگ شایسته‌سالاری در سازمان	سازمان باید شایسته‌سالاری رو ترویج بده (کد ۲). اگر فرد حس کد سازمان به او ارزش قائل است سعی می‌کنه که خوب کار کنه (کد ۱۱)	شایسته‌سالاری، عدالت، ارزش قائل شدن در سازمان
	۱۷. ترویج فرهنگ قانون‌مداری در پلیس	قانون‌گرایی باید اصل اساسی پلیس فرهنگی باشه (کد ۴). سازمان با نظارت غیر محسوس باید فرهنگ قانون‌مندی رو ترویج بده (کد ۹)	قانون‌گرایی، قانون‌شناسی، نظارت بر قانون
	۱۸. وجود آزادی عمل در چارچوب قانون	قوانین بعضی موقع دست و پای ما رو میننده (کد ۱۵). قوانین سازمان در برخی موارد اجازه خلاقیت به ما نمی‌ده و بعضی مواقع همیشه رفتار فرهنگی مناسب داشت (کد ۱۲)	آزادی عمل، خلاقیت، ابتکار، عدم وجود قوانین دست و پاگیر

برای تعیین اعتبار شاخص‌های فرهنگ پلیس مستخرج از مصاحبه‌ها، این شاخص‌ها در قالب جدولی به متخصصان ارائه شد تا شاخص‌هایی که مورد تأیید متخصصان بود، به‌عنوان شاخص‌های فرهنگ پلیس تعیین شود. از بین ۱۸ شاخص استخراج‌شده، ۱۶ شاخص شامل آشنایی با حقوق شهروندی و رعایت حقوق شهروندی مردم، مسئولیت‌پذیری پلیس در ابعاد مختلف، برخورد مناسب با مردم و حفظ کرامت انسانی آن‌ها، احترام به هنجارها و بایدونبایدهای فرهنگی جامعه، زیبایی لباس، تجهیزات و

ساختمان پلیس، آگاهی و استفاده از مسائل روانشناسی در برخورد و تعامل با مردم، مشهود بودن نظم در رفتار و پوشش پلیس، برخورداری از فن بیان مناسب و مهارت گفتگو، برخورداری پلیس از اقتدار توأم با احترام، موقعیت‌شناسی و عمل متناسب با شرایط فرهنگی، تعامل با مردم و به‌خصوص نخبگان و عقلای شهر، آشنایی با قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف، توجه به نیازهای فردی و معیشت کارکنان پلیس، ترویج فرهنگ یادگیری مادام‌العمر در سازمان پلیس، وجود فرهنگ شایسته‌سالاری در سازمان و در نهایت ترویج فرهنگ قانون‌مداری در پلیس به‌عنوان شاخص‌های فرهنگ پلیس مورد تأیید واقع شده و دو شاخص مورد تأیید واقع نشد. در جدول شماره (۳) میزان توافق متخصصان با هریک از شاخص‌های فرهنگ پلیس گزارش شده است.

جدول ۳- شاخص‌های فرهنگ پلیس و میزان توافق متخصصان

رتبه	وضعیت مؤلفه		میزان توافق	شاخص‌های فرهنگ پلیس	ردیف
	رد	تائید			
۷		•	۰/۷۴	آشنایی با حقوق شهروندی و رعایت حقوق شهروندی مردم	۱
۳		•	۰/۸۶	مسئولیت‌پذیری پلیس در ابعاد مختلف	۲
۸		•	۰/۷۳	برخورد مناسب با مردم و حفظ کرامت انسانی آن‌ها	۳
۱		•	۰/۸۹	احترام به هنجارها و بایدها و نبایدهای فرهنگی جامعه	۴
۷		•	۰/۷۸	زیبایی لباس، تجهیزات و ساختمان پلیس	۵
۲		•	۰/۸۸	آگاهی و استفاده از مسائل روانشناسی در برخورد و تعامل با مردم	۶
۶		•	۰/۷۹	مشهود بودن نظم در رفتار و پوشش پلیس	۷
۲		•	۰/۸۷	برخورداری از فن بیان مناسب و مهارت گفتگو	۸
۱۰		•	۰/۶۸	برخورداری پلیس از اقتدار توأم با احترام	۹
۹		•	۰/۷۲	موقعیت‌شناسی و عمل متناسب با شرایط فرهنگی	۱۰
۱۲	•		۰/۵۸	مهربانی و خوش‌خلقی توأم با اقتدار در برخورد با مردم	۱۱
۳		•	۰/۸۶	تعامل با مردم و به‌خصوص نخبگان و عقلای شهر	۱۲
۱		•	۰/۸۹	آشنایی با قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف	۱۳
۵		•	۰/۸۱	توجه به نیازهای فردی و معیشت کارکنان پلیس	۱۴

۸		•	۰/۷۳	ترویج فرهنگ یادگیری مادام‌العمر در سازمان پلیس	۱۵.
۴		•	۰/۸۴	وجود فرهنگ شایسته‌سالاری در سازمان	۱۶.
۱		•	۰/۸۹	ترویج فرهنگ قانون‌مداری در پلیس	۱۷.
۱۱		•	۰/۶۰	وجود آزادی عمل در چارچوب قانون	۱۸.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد شاخص‌های فرهنگ پلیس شامل آشنایی با حقوق شهروندی و رعایت حقوق شهروندی مردم، مسئولیت‌پذیری پلیس در ابعاد مختلف، برخورد مناسب با مردم و حفظ کرامت انسانی آن‌ها، احترام به هنجارها و بایدهوینبایدهای فرهنگی جامعه، زیبایی لباس، تجهیزات و ساختمان پلیس، آگاهی و استفاده از مسائل روانشناسی در برخورد و تعامل با مردم، مشهود بودن نظم در رفتار و پوشش پلیس، برخورداری از فن بیان مناسب و مهارت گفتگو، برخورداری پلیس از اقتدار توأم با احترام، موقعیت‌شناسی و عمل متناسب با شرایط فرهنگی، تعامل با مردم و به‌خصوص نخبگان و عقلای شهر، آشنایی با قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف، توجه به نیازهای فردی و معیشت کارکنان پلیس، ترویج فرهنگ یادگیری مادام‌العمر در سازمان پلیس، وجود فرهنگ شایسته‌سالاری در سازمان و در نهایت ترویج فرهنگ قانون‌مداری در پلیس می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش زارعی و مرادی (۱۳۹۶) که بر مؤلفه‌های ایجاد و تقویت احساس امنیت در میان اقبشار مختلف، برقراری ارتباط و برخورد مناسب پلیس با مردم و برای مردم، جلب مشارکت مردم و نقش الگویی پلیس تأکید کرده، پژوهش عشرتی پور (۱۳۹۵) که بر تغییر رویکرد پلیس از نهادی جدا از مردم به نهادی برخاسته از مردم تأکید کرده، پژوهش عابدی نژاد، مهرآبادی و فرجی‌ها (۱۳۹۵) که به رسمیت شناختن تکثر فرهنگی توسط پلیس تأکید دارد و پژوهش سید علی پور و مختاری ناصری (۱۳۹۴)، کمیو (۲۰۱۹)، فال (۲۰۱۷) هسلوپ (۲۰۱۱) و همخوانی داشته و با نتایج پژوهش مرادی و احمدی (۱۳۹۶)، کریمی خوزانی (۱۳۹۵) و

کامپیو (۲۰۱۵) همخوانی ندارد. در تبیین یافته حاضر می‌توان گفت که فرهنگ مقوله‌ای گسترده و پویا است که ابعاد مختلفی دارد. در سازمانی همچون پلیس که دامنه فعالیت آن بسیار گسترده است و نیروی پلیس با آحاد مختلف مردم در تعامل می‌باشد، فرهنگ با تمام ابعاد و مؤلفه‌های آن بر مفهوم فرهنگ پلیس سایه انداخته است و یک فرهنگ پلیس باید از تعامل و گفتگو با مردم گرفته تا زبان و قومیت‌های مختلف را به خوبی بشناسد و بتواند به نحو مناسبی رفتارهای فرهنگی را از خود بروز دهد. در عوامل مؤثر شکل‌گیری و تکوین مفهوم فرهنگ پلیس عوامل سازمانی مانند شایسته‌سالاری، وضعیت معیشت نیروها و توجه به مسائل مختلف مادی کارکنان، قانون‌گرایی و حتی وضعیت لباس و تجهیزات پلیس نقش دارند. پلیسی که در سازمان خود احساس بی‌عدالتی کند و شایسته‌سالاری را در سازمان مشاهده نکند، در رفتار و تعامل خود با همکاران و همچنین مردم دچار مشکلاتی می‌شود که نمی‌تواند یک پلیس فرهنگی به معنای واقعی کلمه باشد. اگر در سازمان و ساختار پلیس، سازوکارهای لازم برای تشویق نیروها جهت ادامه تحصیل و کسب دانش، آموزش و یادگیری مداوم به‌منظور بهبود عملکرد و افزایش سطح فرهنگ کارکنان وجود داشته باشد و پیش‌بینی گردد، می‌تواند در آینده به توسعه سطح فرهنگی نیروها کمک کند.

پلیس فرهنگی باید خود نمونه شهروند خوب بوده و ضمن آشنایی با حقوق شهروندی، در رفتار و اقدامات خود با مردم نیز حقوق شهروندی را رعایت کند چراکه آشنایی با حقوق شهروندی و رعایت آن، یکی از مهم‌ترین ملزومات فرهنگ و به‌خصوص پلیس فرهنگی است. پلیس فرهنگی بر مفهومی دلالت دارد که ضمن مسئولیت‌پذیری در ابعاد مختلف تلاش می‌کند تا با مردم برخورد مناسب داشته باشد و به دنبال حفظ کرامت انسان‌ها و تکریم آن‌ها باشد. یکی دیگر از مسائل مهم درباره پلیس فرهنگی، نقش الگویی در فرهنگ‌سازی و رفتار فرهنگی است. اگر پلیس خود در رفتار و

اقدامات خود منظم نبوده و به قانون پایبند نباشد، تمام تلاش‌ها و فعالیت‌ها در این زمینه بی‌اثر خواهد شد، چراکه در این زمینه مشاهده عمل و رفتار نیروها توسط مردم بسیار مؤثرتر از شنیدن صحبت‌ها و یا اطلاعیه‌هایی است که تنها از سوی مسئولین ابلاغ می‌گردد. پلیس فرهنگی باید با موقعیت‌شناسی متناسب با شرایط فرهنگی بتواند با ادبیات مناسب با مردم در تعامل باشد. گفتگو و تعامل یکی از حلقه‌های مفقوده در جامعه و فرهنگ جامعه است که با توجه به مأموریت و نوع فعالیت پلیس و نوع نگاه مردم به پلیس غالباً این گفتگو شکل نمی‌گیرد که این مورد از آسیب‌های فرهنگی جامعه و فرهنگ پلیس است که باید مورد توجه جدی واقع شود.

با توجه هدف پژوهش که تدوین شاخص‌های فرهنگ پلیسی بود، پیشنهاد می‌گردد که فرهنگ و مؤلفه‌های اصلی آن به‌خصوص زبان، سنت و مذهب و آیین مردم منطقه شناسایی شده و نیروهای پلیس بر اساس درک و آشنایی با این موارد در سطح شهر و کلاتری‌ها توزیع گردند. در طراحی کلاتری‌ها از اصول هنری و روانشناسی رنگ‌ها برای آرامش بخشیدن بیشتر به نیروهای پلیس و مردم بهره گرفته شود. در شاخص‌های درون‌سازمانی از قبیل قانون‌گرایی، شایسته‌سالاری و توجه به معیشت کارکنان که مورد توجه روسای کلاتری‌ها بود، اقداماتی مانند توجه به وضعیت اقتصادی، درآمد و حتی لباس و مایحتاج ضروری کارکنان و حاکم نمودن قانون‌گرایی و شایسته‌سالاری در دستور کار ناجا قرار گیرد. آموزش مؤلفه‌های فرهنگ پلیس و شاخص‌های فرهنگی و به‌خصوص آموزش تعامل و ارتباط با نخبگان، جوانان و مردم محله‌ها در بین نیروهای پلیس به‌عنوان یک اصل اساسی مورد توجه قرار گیرد.

سپاسگزاری

پژوهشگر وظیفه خود می‌داند که از زحمات بی‌شائبه کارکنان محترم دفتر تحقیقات کاربردی ناجا هم‌مدان و هم‌چنین روسای محترم کلاتری و متخصصین گرامی که در

انجام این پژوهش همکاری لازم را متقبل شدند، تشکر و قدرانی کند.

منابع

- پور اسدی، محمد؛ نوروزی، بهرام. (۱۳۹۱). تأثیر مؤلفه‌های آموزشی در تحقق پلیس جامعه‌محور. مجله تحقیقات مدیریت آموزشی، ۴(۱۴)، ۱۲۷-۱۴۴. قابل بازیابی از https://jeaq.riau.ac.ir/article_523.html
- جعفری، علی؛ بگعلی زاده، پیمان. (۱۳۹۶). نقش رسانه‌های جمعی در ایجاد اعتماد مردم به پلیس. مجله جامعه فرهنگ رسانه، ۶(۲۵): ۱۱۵-۱۴۰. قابل بازیابی از http://scm.iaocsc.ir/article_70446.html
- حسینیان، ششاهمت؛ جعفری، محمد؛ بهرامی نکو، محمد. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر توانمندسازی کارآگاهان پلیس آگاهی فاتب. فصلنامه نظم و امنیت انتظامی، ۳(۳): ۱۸-۳۲. قابل بازیابی از: <https://www.magiran.com/paper/1080471>
- زارعی، مصطفی؛ مرادی، اصغر. (۱۳۹۶). بررسی منزلت اجتماعی و فرهنگی پلیس در تبیین رفتار پلیس با شهروندان (با رویکرد پلیس جامعه‌محور). فصلنامه دانش انتظامی بوشهر، ۸(۲۸): ۱-۱۵. قابل بازیابی از: http://journals.police.ir/article_19358_8499201bdd0bf45feabfa1a03e01065b.pdf
- سوری، احمد. (۱۳۹۷). احصاء و تدوین الگوی رفتاری مطلوب مأموران گشت و افسران نگهبان کلانتری‌های استان البرز. فصلنامه مدیریت بر آموزش انتظامی، ۹(۴۴): ۱۶-۲۵. قابل بازیابی از http://journals.police.ir/article_19171.html
- سید علی پور، سید خلیل و مختاری ناصری، ذاکر. (۱۳۹۴). بررسی عوامل نگرشی مؤثر بر اعتماد مردم به پلیس. فصلنامه پژوهش‌های دانش انتظامی، ۱۷(۶۹): ۶۴-۴۱. قابل بازیابی از http://journals.police.ir/article_92294.html

- شقاقی، مهدی. (۱۳۹۷). ساخت و اعتبار یابی پرسشنامه سنجش عوامل ساختاری اثرگذار بر سرعت علمی دانشجویان. مجله مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات، ۲۹(۳): ۷-۲۹. قابل بازیابی از http://nastinfo.nlai.ir/article_2276.html
- عابدی نژاد مهرآبادی، زهرا؛ فرجی‌ها، محمد. (۱۳۹۵). رویکرد کثرت‌گرایی فرهنگی به عدالت کیفری؛ مطالعه موردی سیاست‌ها و رویه‌های پلیسی. پژوهشنامه حقوق کیفری، ۷(۲): ۲۰۱-۲۲۲. قابل بازیابی از: https://jol.guilan.ac.ir/article_2035.html
- عبدالرحمانی، رضا. (۱۳۸۶). درآمدی بر فرهنگ‌سازمانی غیررسمی پلیس. فصلنامه دانش انتظامی، ۹(۶): ۳۸-۲۱. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?id=80987>
- عسگری خانقاه، اصغر و عامری، مهدی. (۱۳۸۸). گذری بر فرهنگ رفتار پلیس با مردم، پژوهشی مردم‌شناختی در شهرستان گرمسار. پژوهش‌نامه علوم اجتماعی؛ ۲(۳): ۱۵۲-۱۴۳. قابل بازیابی از: <http://ensani.ir/file/download/article/20120329160037-5078-31.pdf>
- عشرتی پور، مهدی. (۱۳۹۵). تحلیل مردم‌شناختی رفتار فرهنگی پلیس با مردم مطالعه موردی: منطقه ۱۲ تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی - دانشکده علوم اجتماعی. قابل بازیابی از: <https://ganj.irandoc.ac.ir/#/articles/d978043e56b0ef7631d5bb27d15dca1f>
- فرهی بوزنجانی، برزو؛ زارع اشکذری، جلال‌الدین. (۱۳۹۰). فرهنگ‌سازمانی و پلیس. تهران، سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- کریمی خوزانی، علی. (۱۳۹۵). احصاء راهبردهای توسعه فرهنگی پلیس در تحقق نظم ارگانیک (نظم پویا)، (مطالعه تحقق‌پیشگیری از بزه‌کاری و بزه‌دیدگی با نگاه نظری به رویکرد مردم‌گرا در توسعه نوین و نظریه پلیس جامعه‌محور). فصلنامه دانش انتظامی همدان، ۳(۱۰): ۲۴-۱. قابل بازیابی از:

- مرادی، سالار؛ احمدی، یعقوب. (۱۳۹۶). فرهنگ سیاسی دانشجویی و مشارکت پلیس محور (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه پیام نور سنندج). فصلنامه دانش انتظامی، ۱۹(۷۷): ۱۴۳-۱۶۲. قابل بازیابی از:

<http://ensani.ir/file/download/article/1537073709-9967-100.pdf>

- مرادی پردنجانی، حجت‌الله؛ رفیعی، حسن رضا؛ سعید زاده، حمیدرضا؛ رئیسی سرتشنیز، عباس. (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر در توسعه فرهنگ مشارکت دانش آموزان با پلیس در ارتقای امنیت اجتماعی، مطالعه موردی استان چهارمحال و بختیاری. فصلنامه انتظام اجتماعی، ۶(۴): ۲۵-۴۶. قابل بازیابی از:

http://sopra.jrl.police.ir/article_32196.html

- الوانی، سید مهدی؛ دانایی فرد حسن. (۱۳۸۱). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. فصلنامه دانش مدیریت، ۱۴(۵۵): ۲۷-۵. قابل بازیابی از:

https://jmk.ut.ac.ir/article_17111.html

- Campeau, H. (2015). Police culture'at work: Making sense of police oversight. *British journal of criminology*, 55(4), 669-687. At Retrieved:

<https://academic.oup.com/bjc/article-abstract/55/4/669/541835>

- Campeau, H. (2019). Institutional myths and generational boundaries: cultural inertia in the police organisation. *Policing and Society*, 29(1), 69-84. At Retrieved:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10439463.2017.1371718>

- Cockcroft, T. (2017). Police Culture: Histories, Orthodoxies, and New Horizons. *A Journal of Policy and Practice*, 11(3): 229-235. At Retrieved:

<http://eprints.leedsbeckett.ac.uk/3749/3/Police%20Culture%20%20Histories%2C%20Orthodoxies%2C%20and%20New%20Horizons.pdf>

- Faull, A. (2017). Police Culture and Personal Identity in South Africa. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 11(3), 332-345. At Retrieved: <https://academic.oup.com/policing/article-abstract/11/3/332/3748209>
- Garner, B. (2004). *Black's Law Dictionary*, 8th edition. USA. West Publishing Company.
- Hall, E. T., & Hall, M. R. (1990). *Understanding cultural differences: [Germans, French and Americans]* (Vol. 9). Yarmouth, ME: Intercultural press. At Retrieved: <http://teaching.up.edu/bus511/xculture/Hall%20and%20Hall%201990,%20ch1.pdf>
- Heslop, R. (2011). Reproducing police culture in a British university: Findings from an exploratory case study of police foundation degrees. *Police Practice and Research*, 12(4), 298-312. At Retrieved: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15614263.2011.563966>
- Paoline III, E. A. (2014). Police culture. In *Encyclopedia of Criminology and Criminal Justice* (pp. 3577-3586). Springer New York.
- Powell, C. (2003). The Delphi technique: myths and realities. *Journal of advanced nursing*, 41(4), 376-382. At Retrieved: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1046/j.1365-2648.2003.02537.x>
- Reiner, R. (2017). Is Police culture cultural?. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 11(3), 236-241. At Retrieved: <https://academic.oup.com/policing/article-abstract/11/3/236/2607821>.