

عوامل اجتماعی مؤثر بر نگرش عمومی به پلیس (مورد مطالعه:
شهروندان شهر تهران)

محمد رسول گلشن فومنی¹

طهمورث شیرینی²

امین رجبی³

چکیده

پژوهش حاضر به موضوع «عوامل اجتماعی مؤثر بر نگرش عمومی به پلیس در بین شهروندان 18 تا 70 سال شهر تهران در سال 93» پرداخته است. روش پژوهش، پیمایشی و از نوع کمی می باشد. جامعه آماری این پژوهش بالغ بر 6127215 هزار نفر بودند که از این تعداد 384 نفر بر اساس فرمول کوکران با روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای توأم با تصادفی ساده انتخاب شدند. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار spss و آزمون های آماری آن از قبیل ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره صورت گرفت. جمع آوری داده ها با استفاده از پرسشنامه خودساخته انجام گرفت. نتایج آزمون پیرسون نشان می دهد که بین متغیر وابسته این پژوهش (نگرش عمومی به پلیس) و متغیرهای مستقل، همبستگی معناداری وجود دارد و پایایی آن به ترتیب با نگرش عمومی به پلیس 86 درصد و میانگین پایایی متغیرهای مستقل 80 درصد است. شواهد نشان می دهد که ضریب همبستگی نگرش عمومی به پلیس با ترکیب خطی عوامل مذکور به اندازه 0/85 است. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره نشان داد که متغیرهای مشارکت اجتماعی، امنیت اجتماعی، کنترل اجتماعی و اعتماد اجتماعی بیشترین تأثیر را بر متغیر وابسته گذاشته اند.

واژگان کلیدی: نگرش عمومی، پلیس، اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی.

مقدمه

¹ استاد گروه جامعه شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

² استاد گروه جامعه شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

³ کارشناس ارشد جامعه شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران

مرکز aminrajabi49@yahoo.com

امروزه، شناخت نگرش شهروندان در جوامع پیشرفته و در حال رشد یکی از شاخص های بارز جامعه مدنی است و به تعبیر «کرینتر» تعیین نگرش، گرفتن نبض جامعه است (کرینتر، 1384: 188). از این رو، بسیاری از برنامه ریزی ها، تصمیم گیری ها، سیاست گذاری ها و اجرای طرح های اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و حتی اقتصادی با توجه به خواست و رأی جامعه صورت می گیرد. با این توصیف، در این گونه جوامع، مردم شاهد و ناظر تمامی امور جامعه و تغییر و تحولات آن هستند. توجه به نگرش مردم این امکان را برای سازمان ها و نهادها فراهم می کند که با کمترین زمان و هزینه، به نقاط قوت و ضعف اقدامات خود در جامعه پی ببرند. علاوه بر این موارد، یکی دیگر از فواید نگرش ها در این است که با افزایش نگرش ها، نیاز شخص به تفکر و اندیشه فردی در تمام امور زندگی کمتر شده و در نتیجه زندگی اجتماعی برای فرد آسان تر می شود. اساسی ترین نکته ای که در تعریف نگرش آمده این است که رفتار انسان ها به طوری که در برابر موقعیت های مختلف مبتنی و وابسته به نوعی نگرش است، این تلقی به عنوان یک سیستم بازخورد در تمامی کنش ها و واکنش های انسانی عمل می کند. بدیهی است که بخش مهمی از نگرش ها را افراد در فرآیند اجتماعی شدن درونی می کنند و می آموزند که چگونه در موقعیت های مختلف اجتماعی و در برابر پدیده های گوناگون عقاید، افکار و احساسات خاصی را ابراز کنند. آن ها ارزش ها، هنجارها و آداب و رسوم را در یک جریان مستمر از تمایل ها فراموش نمی گیرند و مطابق با این خصوصیات، عادات و حالات معینی در رفتارشان ایجاد می کنند. بر این اساس، در این تحقیق سعی شده، میزان تأثیر عوامل اجتماعی نظیر اعتماد، احساس امنیت، مشارکت، انسجام، صداقت و رفتار مناسب و رضایت مندی بر نگرش مردم نسبت به عملکرد پلیس در جامعه سنجیده شود؛ چرا که براین باوریم، هرچه میزان نگرش (مثبت) در نزد شهروندان سیر صعودی داشته باشد، عملکرد پلیس هم رضایتبخش خواهد شد و برعکس. البته پلیس در چند سال اخیر با توجه به تغییرات و مسائل اجتماعی جامعه، سعی در پالایش رویکرد های سنتی با رعایت احترام و التزام به قانون برای بهبود استقرار نظم و امنیت اجتماعی در شبکه هنجارهای رسمی و غیر رسمی جامعه کرده است. شاید یکی از دلایل اصلی مطرح شدن جامعه محوری پلیس کسب اعتماد و جلب مشارکت های مردمی و رضایتمندی و افزایش احساس امنیت در سطح جامعه می باشد که با توجه نگاه متفاوت به این مقوله سعی براین است، به صورت کاربردی نحوه و روش کسب موفقیت آمیز شاخص های مذکور، براساس عملکرد پلیس در سطح جامعه به شکل واقعی تر نشان داده شود.

بیان مسئله

نقش و اهمیت پلیس در نظم و امنیت اجتماعی در دنیای امروز بر هیچ کس پوشیده نیست. گسترش روز افزون زندگی شهری، تراکم جمعیتی، مهاجرت گسترده به کلان شهرها، تغییر سبک زندگی، مدرنیته، فردگرایی، ماشینی شدن، صنعتی شدن، آپارتمان نشینی، شکست گیری شهرک های

پرتراکم اقماری، حاشیه نشینی و... موجب ظهور تحولاتی عمیق و سریع در عرصه های اجتماعی و فرهنگی شده اند که یکی از این پیامدها، کاهش کنترل ها و نظارت های غیر رسمی (محلی و خویشاوندی) و به موازات آن ضرورت افزایش کنترل اجتماعی رسمی (نظارت پلیس و دستگاه های سیاسی و امنیتی) و به تبع آن افزایش حیطه مأموریت ها و وظایف پلیس است. با وجود و مهم بودن ضرورت افزایش حیطه مأموریت ها و وظایف پلیس به نظر می رسد که هنوز در اذهان عمومی و نگرش ها و باورهای آن ها چنین ضرورتی مورد پذیرش نیست. به عبارتی یکی از مسائلی و مشکلات عمده ای که امروزه پلیس بیش از پیش با آن مواجه شده، وجود نوعی شکاف بین انتظارات، تصورات و نگرش های مردم از پلیس و مأموریت های این سازمان امنیتی انتظامی بوده است. بر این اساس مردم در زندگی روزمره خود با مسائلی و مشکلاتی مواجه می شوند یا مسائلی و مشکلاتی را در ذهن خود بر ساخت می نمایند که در برخی از آن ها حاضر به پذیرش مداخله پلیس هستند و در برخی از آن ها به هیچ وجه حاضر نیستند حتی پلیس از آن ها مطلع شود. در حالی که در همه این مسائل نظم و امنیت عمومی به عنوان یک شاخص مطرح است. به علاوه در بعضی از زمینه ها با این که مداخله پلیس را می پذیرند اما نوع رفتار و برخوردی را انتظار دارند که چندان با عملکرد پلیس همخوانی ندارد. ایجاد فاصله بین مردم و پلیس و عدم همکاری و تعامل صحیح بین آن ها باعث بالا رفتن هزینه های اجتماعی-اقتصادی و سیاسی پلیس و در نتیجه گسترش ناهنجاری ها و ناامنی و ایجاد هرج و مرج در جامعه خواهد شد. یکی از موضوعاتی که به نظر می رسد برای پلیس نقش اساسی داشته باشد، میزان اعتماد و مشارکت و همکاری مردم با پلیس در دست یابی پلیس به اهدافش است (گیدنز: 1990). مسئله اصلی برای فرماندهان، مسئولان و مدیران نیروی انتظامی این است که چگونه می توان میزان اعتماد مردم و رفتار مشارکت جویانه افراد را در جامعه ارتقاء داد و چه عواملی در میزان رفتار مشارکتی مردم نقش دارد شاید اولین متغیری که به ذهن هر محقق، پژوهشگر و مسئولی خطور می کند؛ میزان نگرش افراد و نقش آن در پیش بینی رفتار مشارکت جویانه و اعتماد مردم به پلیس باشد. در این پژوهش ابتدا باید بدانیم که آیا افراد دارای نگرش مثبتی نسبت به حوزه های فعالیت پلیس هستند یا خیر و آیا این نگرش منجر به اعتماد و رفتار مشارکت جویانه با پلیس می شود؟ در صورتی که نگرش مثبت نباشد چه اقداماتی باید برای تغییر این نگرش صورت گیرد و در صورتی که نگرش مثبت باشد و تبدیل به همکاری متقابل نشود، چه اقداماتی برای مشارکت بیشتر افراد باید انجام شود. یکی از موضوعات جالب در زمینه روانشناسی اجتماعی، موضوع نگرش و تأثیر و تأثر آن بر رفتار است. برخی مواقع نگرش های مان می توانند رفتارمان را پیش بینی کنند. برخی مواقع نیز نگرش ها، رفتارمان را پیش بینی نمی کند. برخی مواقع نیز رفتار باعث تأثیر بر نگرش می شود. موضوعی که در این جا مطرح می شود. این است که چه رفتارهایی و تحت چه شرایطی می توانند موجب تغییر نگرش شوند. در این صورت نگرش افراد نسبت به پلیس

می‌تواند پیش‌بینی‌کننده میزان اعتماد و رفتار مشارکتی آن‌ها نسبت به پلیس و به تبع آن افزایش نظم و قانون‌گرایی در جامعه باشد (پاتنام: 1999:6).

سؤال اصلی در این تحقیق این است که چه علل و عوامل اجتماعی بر نگرش عمومی مردم نسبت به پلیس تأثیر می‌گذارد؟

اهداف تحقیق

اهداف کلی: عوامل اجتماعی مؤثر بر نگرش عمومی به پلیس

اهداف اختصاصی:

- 1- تعیین رابطه احساس امنیت با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- 2- تعیین رابطه همبستگی اجتماعی با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- 3- تعیین رابطه صداقت در گفتار و کردار پلیس با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- 4- تعیین رابطه رفتار شایسته پلیس با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- 5- تعیین رابطه کنترل اجتماعی غیر رسمی با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- 6- تعیین رابطه قابل اطمینان بودن پلیس با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- 7- تعیین رابطه پاسخگویی پلیس با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- 8- تعیین رابطه اعتماد اجتماعی با نگرش عمومی نسبت به پلیس
- 9- تعیین رابطه مشارکت اجتماعی پلیس با نگرش عمومی نسبت به پلیس

پیشینه تحقیق

بیات و بهرامی، طی پژوهشی در پی شناخت و تبیین عوامل جامعه‌شناختی مؤثر بر نحوه نگرش به عملکرد نیروی انتظامی در شهر تهران بودند. نمونه مورد مطالعه در این تحقیق 400 نفر از شهروندان بالای 18 سال ساکن در شهر تهران بود که به صورت نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای انتخاب شده بودند. نتایج به دست آمده از آزمون‌های آماری حاکی از آن است که از میان 3 متغیر مستقل رضایتمندی، اعتماد و احساس امنیت، متغیرهای رضایتمندی و احساس امنیت بر نحوه نگرش به عملکرد نیروی انتظامی تأثیر معنادار و مثبت دارند و رابطه متغیر اعتماد و نگرش رابطه‌ای معنادار نیست (بیات و بهرامی، 1388).

قدیر بخشی در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود درصدد تبیین جامعه‌شناختی اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس است. در این پژوهش اعتماد

اجتماعی در دو بعد نهاد و کنشگران پلیس مورد اندازه‌گیری قرار گرفته است. مفاهیم در چارچوب منطق فازی درجه‌بندی شده‌اند و در مرحله داوری تجربی، از روش تحلیل رگرسیون استفاده کرده است. گزاره‌های مشاهده‌ای دلالت بر آن دارند که همبستگی رگرسیونی اعتماد به پلیس با ترکیب خطی متغیرهای کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت سازمانی و انسجام هنجاری برابر با 0/85 است. نسبتی از واریانس متغیر اعتماد به پلیس که از طریق مشارکت نسبی متغیرهای مذکور تبیین شده به اندازه 0/72 است (بخشی، 1389)

«بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس» نام تحقیقی است که توسط شایگان، به روش پیمایشی در شهر تهران انجام شده است. نتایج این تحقیق نشان داد که اعتماد مردم نسبت به پلیس در حد مطلوب است و 47 درصد اعتماد بالا و 35 درصد اعتماد متوسط به پلیس دارند. همچنین ناجا در مقایسه با سازمان‌هایی چون شهرداری، مدارس و بیمارستان‌های دولتی از نظر میزان اعتماد در رتبه دوم قرار دارد. اعتماد مردم به ویژگی‌های مدیریتی مسئولان ناجا مطلوب و نسبت به ویژگی‌های مذهبی و اخلاقی آنان بسیار بالا است (شایگان، 1388).

صدیق سروستانی و قهرمانی، در تحقیقی با عنوان «بررسی نگرش دانش‌آموزان شهر تهران به نیروی انتظامی» نشان دادند که بین جایگاه نیروی انتظامی، رشته تحصیلی، درآمد ماهانه پدر، تماشاگر فیلم‌های پلیسی توسط دانش‌آموزان، تبلیغات رسانه‌ها، برقراری امنیت در جامعه و گرایش دانش‌آموزان به نیروی انتظامی رابطه معنی‌داری وجود دارد (صدیق سروستانی و قهرمانی، 1381)

در تحقیق دیگر با موضوع تأثیر رفتار پلیس بر جلب اعتماد جوانان پسر دبیرستانی منطقه 4 شهر تهران که با روش پیمایشی و از طریق پرسشنامه در جامعه آماری دبیرستان‌های منطقه 4 تهران و با حجم نمونه 300 نفر انجام شده است، نشان داده شد که میان رفتار پلیس با جلب اعتماد جوانان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

هیندس و مورفی، در تحقیقی با عنوان «نگرش عمومی از پلیس» تأکید فراوانی بر اهمیت روابط پلیس و مردم برای افزایش اثربخشی پلیس در کاهش بی‌نظمی و جرم دارند. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که افرادی که اعتقاد دارند زمانی که پلیس اعمال اقتدار می‌کند، عدالت رویه‌ای را رعایت کند، عمل پلیس مشروعیت بیشتری دارد و در نتیجه رضایت عمومی از پلیس افزایش خواهد یافت (هیندس و مورفی، 2007).

گارسیا و کاو نیز در تحقیق خود به بررسی رابطه بین نیاز و رضایت از پلیس پرداختند. آن‌ها با بررسی 235 نفر از ساکنان یک شهر کوچک در شمال شرقی ایالت متحده نشان دادند که رضایت عمومی اسپانیایی‌ها از پلیس پایین‌تر از دیگران است. این در حالی است که سفیدپوستان بالاترین رضایت را از پلیس دارند. همچنین رضایت در بین

آمریکایی های آفریقایی تبار در حد متوسط است. در نهایت محقق نتیجه می‌گیرد که پلیس باید برای به دست آوردن افکار عمومی تلاش زیادی به خرج دهد در رضایت شهروندان از پلیس افزایش یابد (گاریسیا و کاو، 2005)

مبانی و چارچوب نظری

نگرش به پلیس

در این تحقیق پنداشت از پلیس با توجه به نگرش به پلیس، اعتماد به پلیس و رضایت از پلیس مفهوم سازی می‌شود. در ادبیات روانشناسی و علوم اجتماعی تعاریف متفاوتی از نگرش ارائه شده است. برخی از این تعاریف به قرار زیرند: نگرش نظامی با دوام است که شامل یک عنصر شناختی، یک عنصر احساسی و یک تمایل به عمل است (کریمی، 1383).

اعتماد به پلیس

مفهوم اعتماد نیز مانند بسیاری از مفاهیم علوم اجتماعی پیچیده و مبهم است. متفکران و صاحب نظران رشته های علوم اجتماعی و روانشناسی هرکدام با توجه به چارچوب فکری خود به مفهوم پردازای هایی در این زمینه دست زده اند. لومان، باربر، ایزنشتاد، کلمن، هاردین، گیدنز، فوکویاما، سلیگمن و پاتنام از اندیشمندان هستند که در دو دهه اخیر توجه ویژه ای به مبحث اعتماد اجتماعی داشته اند. اعتماد به عنوان مهم ترین شاخص سرمایه اجتماعی، ساز و کاری برای ایجاد انسجام و وحدت در نظام های اجتماعی و تسهیل گر مشارکت، تعاون اجتماعی و پرورش ارزش های مردم سالارانه است که موجب پیوند وثیق شهروندان با نهادهای مختلف اجتماعی می شود و در تقویت، ارتقاء اثربخشی و مشروعیت نهادهای اجتماعی مؤثر است (غفاری، 10:1383). اریکسون در کتاب خود «رشد و بحران شخصیت سالم»، اعتماد بنیادی را مورد توجه قرار داده است. به اعتقاد او اعتماد بنیادی، نگرشی است به خود و دنیای پیرامون که حاصل تجربیات شخصی در سال اول زندگی (شیرخوارگی) است. اعتماد عبارت است از: انتظار برآورده شدن نیازهای شخصی و این که می شود روی دنیا یا منابع برآورده کننده خارجی حساب باز کرد (پورافکاری، 1383: 25).

ملینجر (1956) اعتماد را مفهومی دو بعدی می‌داند که شامل:

1. اطمینان نسبت به مقاصد و انگیزه های طرف مقابل
 2. یکرنگی و صمیمیت در اعمال و گفتار طرف مقابل، می باشد.
- فوکویاما** به يك برداشت تعمیم یافته از اعتماد توجه دارد که آن را بر حسب انتظار حاصل شده در درون يك اجتماع هنجارمند، که مبتنی بر رفتار تعاونی و هنجارهای مشترك است، تعریف می کند. عصاره کلام فوکویاما این است که اقتصاد مهم ترین عنصر جامعه بشري است و با فرهنگ يك جامعه ارتباط مستقیم دارد. رفاه يك ملت و همچنین توانایی آن برای رقابت با دیگر جوامع نیز توسط يك ویژگی فراگیر

فرهنگی یعنی اعتماد نهفته در یک جامعه وابسته است (کافی، 1374):

12). فوکویاما می گوید در یک جامعه مردم سالار، زمانی که مردم به هم اعتماد می کنند این اعتماد از قلمرو زندگی خانوادگی و از قلمرو دوستی ها و گروهی فراتر می رود و به جامعه سرایت می کند. (فوکویاما، 1995: 38-39). پاتنام در کتاب کاربرد دموکراسی و سنت های مدنی ایتالیا، اعتماد را یکی از عناصر مهم سرمایه اجتماعی می داند. وی سرمایه اجتماعی را نه کنش جمعی بلکه هنجارها و ضمانت های اعتماد و عمل متقابل در بین شبکه های اجتماعی می داند که مسائل کنش جمعی را حل و فصل می کند. او در توضیح سرمایه اجتماعی بین دو گروه متصل و همبسته تمایز قائل می شود. گروه های متصل، گروه هایی هستند که اعضای آن ها تشابه کمتری با یکدیگر دارند، به این معنی که گروه های قومی و نژادی گوناگون در کنار یکدیگر فعالانه مشارکت و همکاری می کنند. گروه های همبسته، دارای همبستگی شدیدی بین اعضای خود هستند، آن ها اشتراکات قابل توجهی در زمینه اعتقادات و نگرش ها دارند. سرمایه اجتماعی اتصالی به شبکه های اجتماعی ارتباط پیدا می کند که افراد با ویژگی های متف اوت در آن جمع می شوند و سرمایه اجتماعی همبسته شامل شبکه هایی است که اعضای آن مشابه یکدیگرند. گروه های اتصالی اثرات مثبت تری نسبت به گروه های همبسته دارند. (موریس، 2003: 3-4).

کلمن متفکر دیگری است که در باب اعتماد، مباحثی را مطرح می کند. از نظر کلمن، وارد کردن احتمال خطر در تصمیم گیری ها را می توان با واژه اعتماد توصیف کرد. وضعیت های متضمن اعتماد، طبقه بندی فرعی از وضعیت هایی را در بر می گیرد که متضمن خطر است. در این وضعیت ها خطری که فرد می پذیرد به عملکرد کنش دیگری بستگی دارد (کلمن، 1377 : 146). در رابطه اعتماد، حداقل دو طرف وجود دارد: اعتماد کننده و امین که فرض می کنیم هر دو هدفمندند و هدف آن ها تأمین منافع شان است، صرف نظر از این که این منافع چه باشند. باید فرض کرد که هر کنشگر هدفمند است و باید کوشش کرد کنش های هر کنشگر را به صورت کنش های معقول در تعقیب هدف هایی تبیین کرد که کنشگر در چنین وضعیتی ممکن است داشته باشد. تصمیم اعتمادکننده بالقوه تقریباً همیشه مسئله برانگیز است. تصمیم برای اینکه به امین بالقوه باید اعتماد کرد یا نه (کلمن، 1377 : 153 - 152). کلمن، کنش را مورد بررسی قرار می دهد و اعتماد را قرار دادن منابع در اختیار کسانی می داند که از این منابع برای سود خود و اعتماد کننده یا هر دو استفاده می کنند. تحلیل کلمن در چارچوب جامعه شناسی نظم است (بخشی، 1389). شلنکرهلم و تدشی (1973) معتقدند که اعتماد بین شخصی از سه عنصر «موقعیت مخاطره آمیز، ارتباط و اتکا بر اطلاعات» تشکیل شده است. به اعتقاد آن ها اعتماد بین شخصی، اتکای فرد به اطلاعاتی است که از شخص دیگر (طرف مقابل) به دست می آورد. این اطلاعات درباره وضعیت نامعین محیطی و همچنین درباره پیامدهای عملی در شرایط مخاطره آمیز است که هر دو طرف در

آن دخالت دارند. گیفین، هر دو جنبه تعریف ملینجر را (انگیزه‌ها و اعمال) در هم ادغام کرده و تعریف خود را از اعتماد بین‌شخصی به این صورت ارائه می‌دهد: «اتکای فرد به طرف مقابل، به منظور دستیابی به اهداف مطلوب در یک موقعیت مخاطره آمیز» (بخشی: 1389:25)

سیلویا و برانک، اعتماد بین شخصی را از دیدگاه دیگری مورد توجه قرار داده‌اند و آن را معادل ایمان به مردم در نظر می‌گیرند و معتقدند که فرهنگ‌های جوامع مختلف در این زمینه با هم متفاوت هستند. زیمل، جامعه‌شناس آلمانی نیز تفسیر مشابهی از اعتماد ارائه می‌کند، به اعتقاد او اعتماد نوعی ایمان و اعتقاد افراد به جامعه است. اوسلانر (1997) نیز اعتماد تعمیم یافته را با ایده سرمایه اجتماعی که با ارزش‌های مشترک، منافع شخصی و شکل‌دهی به پایه‌های کنش جمعی پیوند دارد، تعریف می‌کند (ازکیا، 1385: 280).

مسعود چلبی (1370) اعتماد عام یا تعمیم یافته را داشتن حسن ظن نسبت به همه افراد در روابط اجتماعی جدای از تعلق آن‌ها به گروه‌های قومی و قبیله‌ای، که این امر خود منجر به گسترش روابط برون‌گروهی می‌شود، تعریف می‌کند. اعتماد اجتماعی یکی از مشخصه‌های همبستگی اجتماعی است که در بحث چلبی پیوند نزدیکی با عناصر نظم اجتماعی دارد. بسیاری از فیلسوفان اجتماعی نظیر هابز و توکویل معتقدند که اعتماد تنش‌ها را کاهش داده و انسجام را افزایش می‌دهد. به اعتقاد بک، اعتماد فضایی است که زندگی انسانی در آن جریان می‌یابد... وقتی اعتماد صدمه می‌بیند، جامعه به عنوان یک کل آسیب می‌پذیرد و وقتی از میان می‌رود، اجتماعات زلزله پیدا می‌کنند و فرو می‌ریزند (همان). از نظر براندر باربر سه نوع انتظار باعث وجود اعتماد و بی‌اعتمادی به هر فرد یا گروه یا دولت می‌شود:

1- پایبندی به نظم اخلاقی

2- توانایی و اجرای وظایف محوله نقش

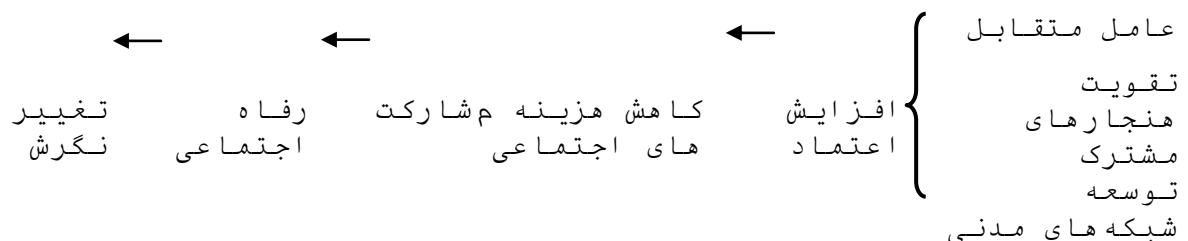
3- ترجیح مسئولیت و تکالیف بر خواسته‌ها و تمایلات فردی یا گروهی.

رابرت پاتنام :¹

پاتنام اعتماد اجتماعی را ناشی از دو منبع هنجارهای تعامل متقابل و شبکه‌های مشارکت مدنی می‌داند. اعتماد همکاری را تسهیل می‌کند و هرچه سطح اعتماد در جامعه‌ای بالاتر باشد احتمال همکاری هم بیشتر خواهد بود. همکاری نیز اعتماد را ایجاد می‌کند، به این ترتیب هرچه سرمایه اجتماعی بیشتر استفا ده شود به جای استهلاک و کاهش بر خلاف سرمایه فیزیکی، بیشتر افزایش خواهد یافت. در مجموع پاتنام، منابع سرمایه اجتماعی را اعتماد، هنجارهای تعامل متقابل و شبکه‌های افقی تعامل می‌داند که خود تقویت‌کننده و خود افزون هستند. البته، شبکه‌ها دو نوع‌اند: افقی و عمودی؛ در شبکه‌های افقی شهروندانی

¹ Putnam

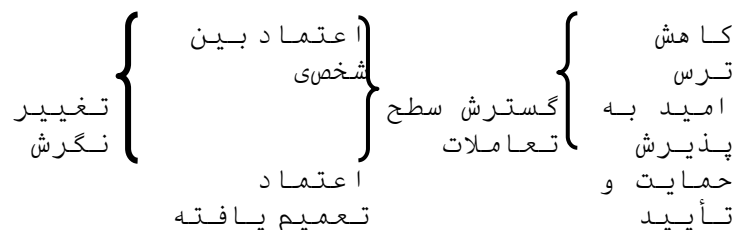
عضویت دارند که دارای قدرت و وضعیت برابری هستند . در شبکه های عمودی شهروندان نابرابر از طریق روابط نابرابر مبتنی بر سلسله مراتب و وابستگی به هم پیوند دارند . از نظر او ویژگی بازتولیدی سرمایه اجتماعی منجر به تعامل اجتماعی و افزایش سطح همکاری، اعتماد، معامله متقابل مشارکت مدنی و رفاه اجتماعی می شود. پاتنام وجود و حضور این ویژگی ها را در هر جامعه ای نشانه مدنیت آن می داند . این خصلتی است که به نظر او موجب عملكرد خوب نهادهای دموکراتیک می شود . به عبارت دیگر پاتنام سرمایه اجتماعی را مجموعه ای از مفاهیمی مانند اعتماد، هنجارها و شبکه ها می داند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای يك اجتماع شده و در نهایت منافع متقابل آنان را تأمین خواهد کرد . از نظر وی اعتماد و ارتباط متقابل اعضا در شبکه به عنوان منابعی هستند که درك نشانه های اعضای جامعه موجود است . تأکید عمده پاتنام بر مفهوم اعتماد بود . او سرمایه اجتماعی را به عنوان وسیله ای برای رسیدن به توسعه سیاسی و اجتماعی در سیستم های مختلف سیاسی می دانست . از نظر او اعتماد منبع با ارزشی از سرمایه محسوب می شود که اگر در حکومتی با میزان زیاد اعتماد وجود داشته باشد به همان اندازه رشد سیاسی و توسعه اجتماعی بیشتر خواهد بود. اعتماد متقابل از استانداردهای متقابل عمومیت یافته و از کارکرد شبکه های تعهد مدنی ناشی می شود، مردم زمانی با میل همکاری می کنند که اعتماد هست و همکاری در بازگشت اعتماد نقش دارد . بنابراین بدیهی است که سرمایه اجتماعی می تواند در سطح فردی مطالعه شود (پاتنام، 1993:35) . بنابراین؛ با توجه به مطالب فوق می توان اینگونه نتیجه گرفت:



جانسون از صاحب نظران دیدگاه روانشناسی اجتماعی درباره اعتماد می باشد. جانسون معتقد است که برای ایجاد ارتباط، فرد باید بتواند فضایی آکنده از اعتماد ایجاد کند که ترس های خود و دیگری را کاهش داده و امید به پذیرش، حمایت و تأیید را ارتقاء بخشد. اعتماد يك خصیصه شخصی ثابت و بدون تغییر نیست. اعتماد جنبه ای از روابط است که مدام در حال تغییر است هر آن چه که افراد انجام دهند، سطح اعتماد را در روابط افزایش یا کاهش می دهد. در ایجاد و حفظ اعتماد در روابط دو جانبه، کنش های هر دو طرف اهمیت زیادی دارد (جانسون، 1993: 66) . جانسون معتقد است که اعتماد برای رشد و گسترش روابط جنبه ضروری دارد و اولین بحرانی که افراد در بیشتر روابط با آن مواجه می شوند، مربوط به توانایی دو شخص در اعتماد کردن است. جانسون معتقد است که در يك رابطه مبتنی بر اعتماد عناصر زیر وجود دارد: **1- صراحت** 2- **سهیم کردن** 3- **تمایلات**

همکاری جویانه 4- اطمینان (حمایت) 5- اعتماد کردن 6- پذیرش (جانسون: 66) .

سطح اعتماد در محدوده یک رابطه بر اساس توانایی و اشتیاق افراد برای اعتماد کردن و قابل اعتماد بودن مداوم در حال تغییر است. شما وقتی قابل اعتماد هستید که نسبت به طرف مقابل، ابراز استقبال، حمایت و همکاری کنید. همانند زمانی که نسبت به صراحت و افشاگری او پاسخ و عکس‌العملی مناسب فرد متقابل نشان دهید (پاتنام: 1377:42). به اعتقاد جانسون اعتماد، همانند رابطه از دو بعد تشکیل می‌شود، اول اینکه شما نسبت به شخص دیگر چگونه رفتار می‌کنید و دوم اینکه شخص مقابل نسبت به شما چه رفتاری دارد. از این رو اعتماد اجتماعی را می‌توان در 4 حوزه بررسی کرد: نخستین حوزه، اعتماد شهروندان به هم‌شهری‌های خود یا مقوله فرعی دنیای «دیگران» است. حوزه دوم اعتماد به نخبگان سیاسی یا نخبگان سایر بخش‌ها (از قبیل رسانه‌ها، پلیس، نظام دادگاه، ارتش یا پزشکان) است. سومین حوزه اعتماد، اعتماد نخبگان به یکدیگر و نخبگان دیگر بخش‌ها از قبیل نخبگان بخش تجاری، کارگری، دینی، دانشگاهی و ارتشی است. چهارمین حوزه اعتماد، اعتماد سطوح بالا با سطوح پایین جامعه است که در آن نخبگان درباره گرایش‌های رفتاری عناصر بخش‌های مختلف یا کل توده‌ها به باورهایی دست‌می‌یابند (افه، 1384:205).



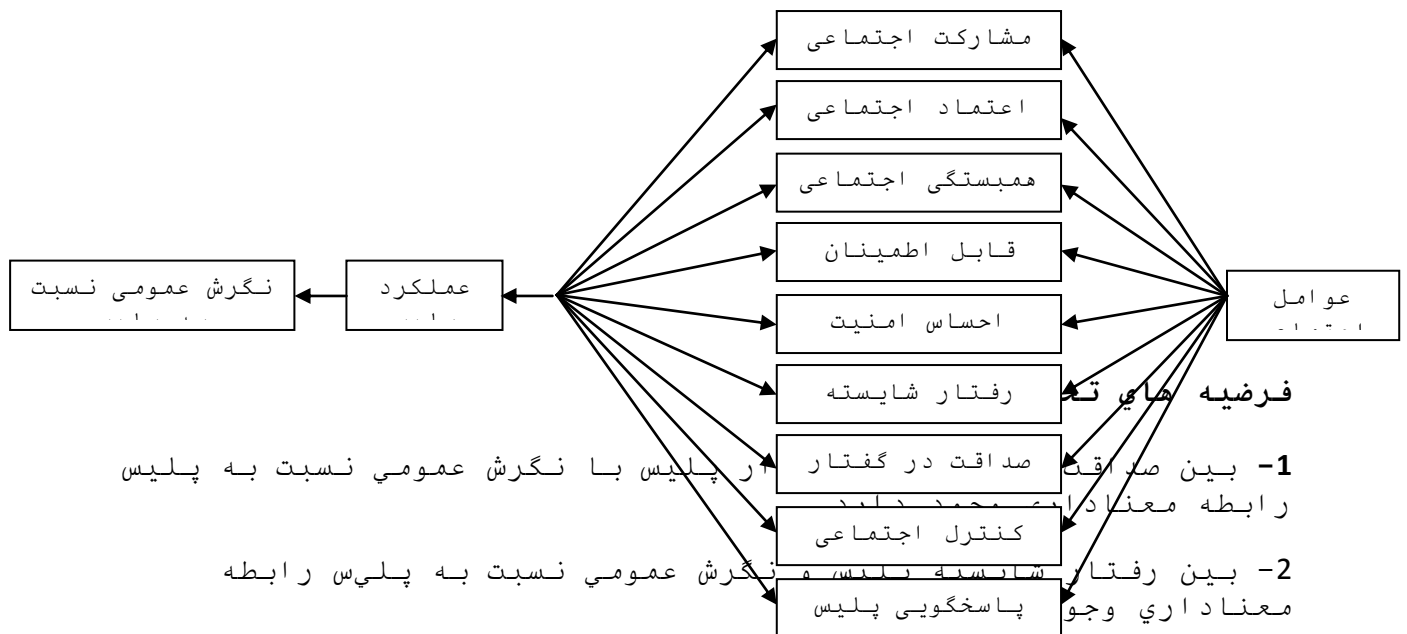
نظریه هیرشی¹:

تئوری کنترل اجتماعی در اصل توسط تراوس هیرشی در کتابت اثیرگذارش در سال 1969 به نام «علل بزهکاری» صورت بندی شد و به عنوان تئوری مسلط در تئوری های کنترل جایگزین شد. هیرشی در درجه اول وقوع فعالیت انحرافی را نتیج ه شکست و ضعف پیوندهایی می‌داند که فرد را به جامعه می پیوندد (هیرشی، 1969: 34). هیرشی دیدگاه‌های مختلف در نظریه کنترل اجتماعی را از زمان دورکیم به بعد جمع آوری کرده و نشان داده است که چگونه در اوا خر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم نقش برجسته ای در تعاریف جرم و بزهکاری داشته است. در دهه 40 و 50 توجه به متغیرهای خانوادگی و نقش مؤثر سازمان‌ها و نهادهایی نظیر مدرسه و دین در نظریه کنترل اجتماعی گنجانده شده

¹ social control

و در تبیین رفتار انحرافی به کار برده شد (سی گل: 2003:228). هیرشی که از مهم ترین نظریه پردازان کنترل اجتماعی است، معتقد است کجروی معلول گسستگی یا ضعف تعلق فرد به جامعه است. وی مدعی است که پیوند میان فرد و جامعه علت همنوایی و عامل اصلی کنترل رفتارهای فرد است و ضعف این پیوند یا نبود آن موجب اصلی کج رفتاری است. به نظر هیرشی افرادی که به طور ضعیف به جامعه متصل شده باشند، امکان دارد قربانی الگوهای مجرمانه شوند. هیرشی معتقد است با وجود اینکه تمام افراد بالقوه مستعد انجام جرم و هنجارشکنی هستند، اما به خاطر ترس از اینکه عمل مجرمانه به روابط آن ها با خانواده، دوستان، همسایه ها، معلمان و کارفرمایان شان آسیب برساند، خود را کنترل می‌کنند.

مدل تحلیل مفهومی و نظری تحقیق



فرضیه های تحقیق

- 1- بین صداقت در گفتار و اعتماد اجتماعی نسبت به پلیس رابطه معنادار وجود دارد.
- 2- بین رفتار شایسته و نگرش عمومی نسبت به پلیس رابطه معنادار وجود دارد.
- 3- بین همبستگی اجتماعی و نگرش عمومی نسبت به پلیس رابطه معنادار وجود دارد.
- 4- بین کنترل اجتماعی غیر رسمی و نگرش عمومی نسبت به پلیس رابطه معنادار وجود دارد.
- 5- بین احساس امنیت و نگرش عمومی نسبت به پلیس رابطه معنادار وجود دارد.
- 6- بین پاسخگویی پلیس و نگرش عمومی نسبت به پلیس رابطه معنادار وجود دارد.
- 7- بین قابل اطمینان بودن پلیس و نگرش عمومی نسبت به پلیس رابطه معنادار وجود دارد.
- 8- بین اعتماد اجتماعی و نگرش عمومی نسبت به پلیس رابطه معنادار وجود دارد.

9- بین مشارکت اجتماعی پلیس و نگرش عمومی نسبت به پلیس رابطه معناداری وجود دارد.

تعریف نظری نگرش

نگرش نظامی با دوام است که شامل یک عنصر شناختی، یک عنصر احساسی و یک تمایل به عمل است (کریمی، 1383). نگرش عبارت است از واکنش عصبی، مثبت یا منفی، نسبت به یک معنی انتزاعی یا یک شی ملموس (بروولد، 1970؛ به نقل از کریمی، 1383).

تعریف عملیاتی نگرش

برای اندازه گیری نگرش به پلیس از 14 گویه در مقیاس رتبه ای 5 درجه ای طراحی خواهد شد به طوری که مجموع نمرات گویه های 14 گانه تعیین کننده میزان نگرش به پلیس است. برای اندازه گیری نگرش به پلیس از شاخص های زیر استفاده شده است:

- 1- پلیس به نحو مناسبی مانع از خرید و فروش مواد مخدر در کشور می شود.
- 2- افراد معتاد و نابهنجاری های اجتماعی آن ها را کنترل می کند.
- 3- به نحو مناسبی پاسخگویی شهروندان است.
- 4- با سرعت مناسبی مأموریت های خود را انجام می دهد.
- 5- در انجام مأموریت های خود رفتار مناسبی با شهروندان دارد.
- 6- پلیس نقش مهمی در ایجاد هنجارهای اخلاقی در جامعه دارد.
- 7- کنترل و نظارت بر نوع پوشش و ظاهر افراد بر عهده پلیس است.
- 8- مسئولیت نظارت بر شیوه تعامل و دوستی های افراد در اماکن عمومی بر طبق هنجارهای اخلاقی جامعه بر عهده پلیس است.
- 10- پلیس به نحو مناسبی بر وسایل نقلیه و برطرف کردن نقص فنی آن ها نظارت می کند.
- 11- پلیس به نحو مناسبی ناهنجاری های اجتماعی و اخلاقی ارادل و اوباش را کنترل می کند.
- 12- آسایش و امنیت لازم را برای شهروندان فراهم می کند.
- 13- پلیس به نحو مناسبی اطلاعاتی را علیه امنیت ملی است، خنثی می کند.
- 14- پلیس به نحو مناسبی مفاسد اجتماعی و اقتصادی را خنثی می کند.

تعریف عملیاتی اعتماد: برای اندازه گیری اعتماد از 8 گویه در مقیاس رتبه ای 5 درجه ای طراحی خواهد شد به طوری که مجموع نمرات گویه های 8 گانه تعیین کننده میزان اعتماد است. برای اندازه گیری اعتماد از شاخص های زیر استفاده شده است:

- 1- رعایت قوانین و مقررات.
- 2- توجه به فرمان پلیس.
- 3- درخواست راهنمایی و ارشاد پلیس.
- 4- همکاری اطلاعاتی مردمی با پلیس خوب است.
- 5- اعتماد به همشهریان.
- 6- داشتن صداقت با دوستان.
- 7- داشتن صراحت کلام در بیان واقعی ت های اجتماعی.
- 8- سیاسی - تعداد تماس های 110

تعریف عملیاتی مشارکت اجتماعی: در واقع براساس 7 تعداد گویه سنجیده خواهد شد که جمع نمرات آن بیانگر میزان مشارکت اجتماعی

است. برای اندازه گیری این متغیر از شاخص‌های زیر استفاده شده است :

1- شرکت در حل معضلات موجود در شهر 2- توجه به وضعیت زندگی دیگران 3- در زندگی فقط به فکر خود بودن 4- کمک مالی برای ساخت مدرسه، مسجد و... - کمک جنسی و کالایی برای زلزله زده‌ها و سیل زده‌ها 6- کمک از طریق نیروی کار به شکل مجانی 7- شرکت در کارهای جمعی و گروهی.

تعریف عملیاتی امنیت اجتماعی: در واقع در این فرضیه منظور از امنیت، امنیت جانی می‌باشد که براساس 5 تعداد گویه سنجیده خواهد شد که جمع نمرات آن بیانگر امنیت جانی است. برای اندازه گیری این متغیر از شاخص‌های زیر استفاده شده است: 1- تردد در خیابان هنگام شب 2- مسافرت بین شهری به تنهایی 3- حضور در پارک‌ها و مراکز تفریحی 4- پارک خودرو یا موتورسیکلت در کنار خیابان 5- حمل پول و اشیاء قیمتی.

تعریف عملیاتی کنترل اجتماعی: در واقع این سازه بر اساس تعداد 9 گویه رتبه ای 5 درجه ای سنجیده خواهد شد. برای اندازه گیری این متغیر از شاخص‌های زیر استفاده شده است:

1- کاهش فرصت‌های ارتکاب جرم 2- شناسایی و پیشگیری از شکل‌گیری بسترهای آسیب‌ها و جرایم.
3- آگاه‌سازی و آموزش همگانی تبعات آسیب‌ها و جرایم اجتماعی 4- اطلاع‌رسانی به موقع اخبار و اطلاعات آسیب‌ها و جرایم به مردم 5- افزایش جریمه‌های نقدی و حقوقی و... برای متخلفان 6- تشدید نظارت‌های رسمی و غیر رسمی از اماکن عمومی 7- سرعت در اجرای قوانین 9- افزایش الزام‌های اخلاقی (حضور گشت‌های انضباط اجتماعی)

تعریف عملیاتی پاسخگویی پلیس: در واقع این سازه بر اساس تعداد 6 گویه رتبه ای 5 درجه ای سنجیده خواهد شد که بیانگر میزان پاسخگویی پلیس است. برای اندازه گیری این متغیر از شاخص‌های ی مانند:

1- میزان اجرای قانون و پایبندی به آن توسط پلیس 2- میزان عمل به وظیفه و خدمتگزارایی پلیس 3- متعهد و مسئولیت پذیر بودن پلیس 4- نحوه رسیدگی و توجه به شکایات و خواست‌های مردم 6- میزان انتقاد پذیری پلیس

تعریف عملیاتی صداقت در گفتار: برای اندازه گیری این متغیر از شاخص‌های زیر استفاده شده است که مجموع نمرات آن‌ها بیانگر **صداقت در گفتار** است. شاخص‌هایی مانند: 1- امانت‌داری پلیس 2- نظم و انضباط پلیس 3- رازدار بودن پلیس و تلاش در جهت حفظ اسرار مردم 4-

ایمان و عمل صالح-5- اجرای عدالت و دفاع از حقوق مردم توسط پلیس-6- صداقت پلیس.

تعریف عملیاتی همبستگی اجتماعی: برای اندازه گیری این متغیر از شاخص‌های زیر استفاده شده است:

1- حاضرم داوطلبانه همکاری و تعامل مناسبی را با پلیس جهت انجام مأموریت هایش داشته باشم. 2- بین مردم و پلیس همبستگی قوی وجود دارد. 3- در برقراری نظم و امنیت، مردم و پلیس همیار یکدیگر هستند. 4- مردم کاری به پلیس در اجرای برنامه ها ندارند.

تعریف عملیاتی قابل اطمینان: در این پژوهش که بر اساس 6 گویه سنجیده و در قالب مقیاس رتبه ای 5 درجه ای لیکرت مورد سنجش قرار خواهد گرفت، برای اندازه گیری متغیر قابل اطمینان از شاخص های زیر استفاده شده است: 1- سپردن امانت به پلیس-2- کمک گرفتن از پلیس در برطرف کردن مسائل و مشکلات خود 3- بعد از خانواده و بستگانم اعتمادم به پلیس بیشتر از سازمان های دیگر است 4- آدم تا از پلیس بدی ندیده است، باید به او اعتماد کند. 5- کمک به پلیس در درگیری با افراد متخلف و مجرم و انجام مأموریت هایش.

تعریف عملیاتی رفتار شایسته پلیس: در واقع براساس 10 تعداد گویه سنجیده خواهد شد که جمع نمرات آن بیانگر میزان رفتار شایسته است. برای اندازه گیری این متغیر از شاخص های زیر استفاده شده است:

1- پلیس ها صبور و خوشرو و با محبت اند 2- نامنظم اند و از کلمات و الفاظ نامناسب استفاده می کنند 3- به نظر مردم اهمیت می دهند 4- برخورد مناسبی با مردم در انجام مأموریت های شان ندارند 5- در برخورد با جرایم از سرعت عمل خوبی برخوردارند 6- با تأخیر در صحنه تصادف حضور می یابند 7- در رسیدگی به شکایات بی طرفند 8- با توجه به بضاعت شان کارشان خوب است 9- در محلات نظم و امنیت مناسبی برقرار می کنند 10- همکاری مناسبی با متمدین محل، شورایاری ها، کسبه و بازاریان ندارند.

روش تحقیق

تحقیق حاضر یک مطالعه پیمایشی و از نوع کمی است و جامعه آماری مورد مطالعه در این تحقیق، شامل تمامی شهروندان 18 تا 70 سال شهر تهران می باشد. در این تحقیق برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده می شود و طبق این فرمول 384 نفر در نمونه آماری ما

قرار می گیرند. از روش نمونه‌گیری خوشه ای چند مرحله ای که یکی از شیوه‌های نمونه‌گیری احتمالی است، استفاده می‌شود؛ به این ترتیب که ابتدا مناطق مختلف شهر تهران بر اساس شاخص توسعه یافتگی به 4 خوشه شمال، جنوب، شرق و غرب تقسیم شده و با روش نمونه‌گیری تصادفی یک منطقه از شمال، یک منطقه از جنوب، یک منطقه از شرق و یک منطقه از غرب انتخاب گردیده، آنگاه از هر منطقه یک ناحیه و از هر ناحیه چند کوچه را انتخاب می‌کنیم و توزیع پرسشنامه و کار جمع‌آوری اطلاعات روی آن‌ها صورت می‌گیرد. نمونه‌گیری خوشه ای چند مرحله ای به کمک نقشه‌های بلوک بندی انجام شده که نمونه‌گیری توسط پژوهشگر از در منازل آغاز می‌شود و همچنین برای آزمون فرضیه از رگرسیون چندگانه استفاده خواهد شد و توزیع پرسشنامه و کار جمع‌آوری اطلاعات روی آن‌ها صورت می‌گیرد. ابزار اندازه‌گیری بر مبنای اعتبار صوری و ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بوده و پایایی متغیر وابسته 0/86 درصد و میانگین متغیرهای مستقل 0/80 درصد است.

یافته‌های تحقیق

نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که پاسخگویان از لحاظ جنسیت، سن، وضعیّت تأهل، میزان تحصیلات و وضعیت اشتغال دارای وضعیتی بدین شرح هستند:

از بین شرکت‌کنندگان 53 درصد مرد و 47 درصد از آن‌ها زن بودند. میانگین سن پاسخگویان مرد 30 سال و زن 29/2 سال بوده است. ضمن اینکه پراکندگی سنی مردان با دامنه تغییرات 51 سال، بیشتر از پراکندگی سن زنان با دامنه تغییرات 43 سال بوده است. بیشترین پاسخ دهندگان یعنی 54/2 درصد کمتر از 35 سال و 29/5 درصد بین 35 تا 46 سال سن داشته‌اند که این امر نشان می‌دهد بیش از نیمی از شهروندان تهرانی شرکت‌کننده در این تحقیق را افراد کمتر از 35 سال تشکیل می‌دهند. از این تعداد 36/8 درصد مجرد و 60 درصد متأهل بودند. بیشتر پاسخگویان یعنی 33 درصد فوق لیسانس، 26/2 درصد لیسانس و 20/3 درصد دیپلم هستند.

بحث و تفسیر فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اول پژوهش: « بین اعتماد اجتماعی با نگرش عمومی به پلیس رابطه وجود دارد».

جدول (4-1) ضریب همبستگی پیرسون بین اعتماد اجتماعی با نگرش عمومی به پلیس

متغیر	نگرش عمومی به پلیس
اعتماد اجتماعی	$R= 0/742$ $P= 0/000$ $N= 384$

تفسیر جدول (1-4): براساس اطلاعات جدول شماره (1) و مطابق با آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین نگرش عمومی به پلیس و اعتماد اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد به طوری که ضریب همبستگی برابر با $r=0/742$ و با سطح معنی داری $p= 0/000$ به دست آمده چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است، در نتیجه بین دو متغیر نگرشی عمومی و اعتماد اجتماعی به پلیس رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج این آزمون در سطح اطمینان 99 درصد نیز معنادار می باشد.

فرضیه دوم پژوهش: « بین میزان احساس امنیت و نگرش عمومی به پلیس رابطه وجود دارد».

جدول (1-4) ضریب همبستگی پیرسون بین احساس امنیت با نگرش عمومی به پلیس

متغیر	نگرش عمومی به پلیس
احساس امنیت	$R= 0/45$ $P= 0/000$ $N= 384$

تفسیر جدول (1-4): براساس اطلاعات جدول ملاحظه می شود، ضریب همبستگی پیرسون بین نگرش عمومی به پلیس و احساس امنیت برابر با $r=0/45$ و با سطح معنی داری $p= 0/000$ به دست آمده است. چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است، در نتیجه بین دو متغیر نگرش عمومی و امنیت اجتماعی به پلیس رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه سوم پژوهش: « بین صداقت در گفتار و کردار پلیس با چگونگی نگرش عمومی به پلیس رابطه وجود دارد».

جدول زیر، ضریب همبستگی پیرسون بین صداقت در گفتار و کردار پلیس با چگونگی نگرش عمومی

متغیر	چگونگی نگرش عمومی
صداقت درگفتار و کردار پلیس	R= 0/310 P= 0/000 N= 384

تفسیر جدول (1-4): براساس اطلاعات جدول ملاحظه می شود که ضریب همبستگی پیرسون بین چگونگی نگرش عمومی به پلیس و صداقت درگفتار و کردار پلیس برابر با $r=0/310$ و با سطح معنی داری $p= 0/000$ به دست آمده است. چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است. وجود رابطه بین صداقت درگفتار و کردار پلیس با چگونگی نگرش عمومی تأیید می شود.

فرضیه چهارم پژوهش: « بین رفتار شایسته پلیس با نگرش عمومی به پلیس رابطه وجود دارد».

جدول (1-4) ضریب همبستگی پیرسون بین رفتار شایسته پلیس با نگرش عمومی به پلیس

متغیر	نگرش عمومی به پلیس
رفتار شایسته پلیس	R= 0/030 P= 0/000 N= 384

تفسیر جدول (1-4): براساس اطلاعات جدول ملاحظه می شود که ضریب همبستگی پیرسون بین رفتار شایسته پلیس با نگرش عمومی به پلیس برابر با $r=0/030$ و با سطح معنی داری $p= 0/000$ به دست آمده است. چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است، وجود رابطه بین رفتار شایسته پلیس با نگرش عمومی به پلیس تأیید می شود.

فرضیه پنجم پژوهش: « بین همبستگی اجتماعی و نگرش عمومی به پلیس رابطه وجود دارد».

جدول (1-4) ضریب همبستگی بین همبستگی اجتماعی با نگرش عمومی به پلیس

متغیر	نگرش عمومی به پلیس
-------	--------------------

R= 0/561	همبستگی اجتماعی
P= 0/000	
N= 384	

تفسیر جدول (1-4): براساس اطلاعات جدول ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی پیرسون بین همبستگی اجتماعی با نگرش عمومی به پلیس برابر با $r=0/561$ و با سطح معنی داری $p= 0/000$ به دست آمده است. چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است در نتیجه بین دو متغیر همبستگی اجتماعی و نگرش عمومی به پلیس رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه ششم پژوهش: « بین کنترل اجتماعی و نگرش عمومی به پلیس رابطه وجود دارد».

جدول (1-4) ضریب همبستگی پیرسون بین کنترل اجتماعی با نگرش عمومی به پلیس

متغیر	نگرش عمومی به پلیس
کنترل اجتماعی	R= 0/223
	P= 0/000
	N= 384

تفسیر جدول (1-4): براساس اطلاعات جدول ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی پیرسون بین کنترل اجتماعی با نگرش عمومی به پلیس برابر با $r=0/223$ و با سطح معنی داری $p= 0/000$ به دست آمده است. چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است. وجود رابطه بین همبستگی اجتماعی با نگرش عمومی به پلیس تأیید می‌شود.

فرضیه هفتم پژوهش: « بین پاسخگویی پلیس و نگرش عمومی رابطه وجود دارد».

جدول (1-4) ضریب همبستگی پیرسون بین پاسخگویی پلیس با نگرش عمومی

متغیر	نگرش عمومی به پلیس
-------	--------------------

R= 0/229	پاسخگویی پلیس
P= 0/000	
N= 384	

تفسیر جدول (1-4): براساس اطلاعات جدول ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی پیرسون بین پاسخگویی پلیس با نگرش عمومی به پلیس برابر با $r = 0/229$ و با سطح معنی داری $p = 0/000$ به دست آمده است. چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است، وجود رابطه بین پاسخگویی پلیس نگرش عمومی به پلیس تأیید می‌شود.

فرضیه هشتم پژوهش: « بین قابلیت اطمینان و نگرش عمومی به پلیس رابطه وجود دارد».

جدول (1-4) ضریب همبستگی پیرسون بین قابلیت اطمینان پلیس با نگرش عمومی به پلیس

نگرش عمومی به پلیس	متغیر
R= 0/170	قابلیت اطمینان پلیس
P= 0/000	
N= 384	

تفسیر جدول (1-4): براساس اطلاعات جدول ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی پیرسون بین قابلیت اطمینان پلیس با نگرش عمومی به پلیس برابر با $r = 0/170$ و با سطح معنی داری $p = 0/000$ به دست آمده است. چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است، وجود رابطه بین قابلیت اطمینان پلیس نگرش عمومی به پلیس تأیید می‌شود.

فرضیه نهم پژوهش: « بین مشارکت اجتماعی و نگرش عمومی به پلیس رابطه وجود دارد».

جدول (1-4) ضریب همبستگی پیرسون بین مشارکت اجتماعی با نگرش عمومی به پلیس

نگرش عمومی به پلیس	متغیر
--------------------	-------

R= 0/473	مشارکت اجتماعی
P= 0/000	
N= 384	

تفسیر جدول (1-4): براساس اطلاعات جدول ملاحظه می‌شود که ضریب همبستگی پیرسون بین مشارکت اجتماعی با نگرش عمومی به پلیس برابر با $r = 0/473$ و با سطح معنی داری $p = 0/000$ به دست آمده است. چون سطح معنی داری از $0/05$ کمتر است، وجود رابطه بین مشارکت اجتماعی و نگرش عمومی به پلیس تأیید می‌شود.

تحلیل رگرسیونی

برای بررسی و ایجاد رگرسیون چند متغیری در اینجا از مدل‌های تحلیل استفاده می‌کنیم. در هر یک از مدل‌ها، متغیرها به صورت ترکیبی وارد معادله می‌شوند و اثر آن‌ها بر نگرش و اعتماد عمومی به پلیس بررسی خواهد شد. بر اساس جدول زیر، میزان r^2 بیانگر تبیین متغیر مستقل از نگرش عمومی است.

مشارکت نسبی متغیرهای مستقل در تبیین نگرش به پلیس

متغیر	مدل 1	مدل 2	مدل 3	مدل 4
مشارکت	*** 0/174 3/750	*** 0/194 4/520	*** 0/168 3/662	
کنترل اجتماعی	0/032 0/698		* 0/085 1/801	
امنیت اجتماعی				0/012 0/257
اعتماد اجتماعی		*** 0/190 4/426	*** 0/210 4/748	
ضریب تعیین	0/032	0/077	0/477	0/160
ضریب تعیین تعدیل شده	0/035	0/066	0/171	0/158

- ستاره‌های نمودار معناداری هستند (***) معناداری در سطح $0/001$ و (*) معناداری در سطح $0/05$ است.

آنچنان که جدول فوق نشان می دهد، در مدل 1، متغیر مشارکت همراه با کنترل اجتماعی وارد معادله رگرسیونی شد. همان طور که مشاهده می شود، متغیر مشارکت معناداری مثبت را نشان می دهد. میزان کنترل اجتماعی در کنار مشارکت مثبت، غیرمعنادار است. در مدل 2 میزان مشارکت و امنیت اجتماعی وارد معادله شده اند. مشارکت و امنیت اجتماعی هر دو در ارتباط با نگرش، معنادارند. مشارکت با پلیس، نقش اساسی در افزایش امنیت دارد. در مدل 3 هر سه بعد اساسی اعتماد اجتماعی پلیس وارد معادله می شود. در اینجا ملاحظه شد که در کنترل رگرسیونی هم هر سه متغیر اثر مثبت، معنادار و فزاینده بر امنیت و نگرش به پلیس دارند.

بحث و نتیجه گیری تحقیق

در عصر جدید آگاهی از ارزیابی رفتار پلیس در سطح جامعه می تواند به: پیشگیری از جرم و بی نظمی، توانایی پلیس در جلب حمایت عمومی، جلب احترام عمومی با رعایت قانون در جامعه، واقعیت بخشیدن به رفتار برابر پلیس با مردم، حفظ و تقویت شعار «پلیس ها مردم اند و مردم پلیس»، اتخاذ برنامه ریزی مناسب در پیشبرد مأموریت های پلیس در جامعه کمک شایانی کند. امروزه امنیت و اعتماد اجتماعی از نیازهای اساسی و بنیادی در هر جامعه به حساب می آیند که تأمین و حفظ آن از ضروریات اجتماعات انسانی است. هر چند در جوامع نهادها و سازمان هایی برای برقراری امنیت ایجاد می شوند اما رویکردهای جدید در زمینه امنیت نشان می دهد که حفظ و تأمین امنیت و اعتماد بدون همکاری و هماهنگی سایر بخش های جامعه امکان ناپذیر است. زمانی در جامعه امنیت اجتماعی و اعتماد به طور اساسی و بنیادی برقرار می شود که آحاد مردم به درک درستی از این مفهوم رسیده باشند و در قبال آن مسئولیت پذیر باشند و همه افراد جامعه به دنبال برقراری امنیت اجتماعی با نهادها و سازمان های مسئول همکاری کنند. امروزه پلیس بر اساس اصل جامعه محوری در حال بازسازی ساختارها و روش ها در برقراری نظم و امنیت، مجازات مجرمان و افراد هنجارشکن است که این امر در تخصیص برنامه ها و منابع و تصمیم گیری نیاز به اخذ رفتار پلیس در منظر عمومی می باشد. حال یکی از فاکتورهای که می تواند ما را در پیشبرد اهداف و مأموریت ها موفق کند، دستیابی و سنجش میزان رفتار مناسب پلیس در تأثیرگذاری و تأثیرپذیری مأموریت در روابط اجتماعی متقابل با جامعه است.

نتایج حاصل از تحلیل فرضیه اول نشان می دهد که بین میزان اعتماد اجتماعی با نگرش عمومی به پلیس رابطه معنی داری وجود دارد. این فرضیه بر پایه تئوریک پاتنام و بوردیو می باشد و یافته های تحقیق با یافته های بیات، بهرامی (1388)، و شایگان همخوانی دارد. فرضیه دیگری که با نگرش عمومی به پلیس در ارتباط است احساس امنیت است و در نتیجه فرضیه فوق تأیید می شود. فرضیه بر پایه تئوریک بوزان می باشد و یافته های تحقیق با یافته های بحری پور (1391)، جهانتاب (1390)، بیات و بهرامی همخوانی دارد. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه سوم نشان می دهد که بین صداقت در گفتار و کردار با چگونگی نگرش عمومی به پلیس رابطه معنی داری وجود دارد و در نتیجه فرضیه فوق تأیید می شود. فرضیه بر پایه تئوریک پارسونز، پاتنام، زتومگا و چلبی است و یافته های تحقیق با یافته های بیات، بهرامی (1388) و بخشی (1389) همخوانی دارد. نتایج حاصل از تحلیل این فرضیه نشان می دهد که بین رفتار شایسته پلیس با میزان نگرش عمومی به پلیس رابطه-ی معنی داری وجود دارد و در نتیجه فرضیه فوق تأیید می شود. فرضیه بر پایه تئوریک فوکویا ما، جانسون، زتومگا، چلبی است و یافته های تحقیق با یافته های خرسند بهشتی (1384) همخوانی دارد. نتایج حاصل از تحلیل این فرضیه نشان می دهد که بین همبستگی اجتماعی با میزان نگرش عمومی به پلیس رابطه وجود دارد و در نتیجه، فرضیه فوق تأیید می شود. فرضیه بر پایه تئوریک فوکویاما، گی روشه و پارسونز است و یافته های تحقیق با یافته های انصاری (1384) و بخشی (1389) همخوانی دارد. نتایج حاصل از تحلیل این فرضیه نشان می دهد که بین کنترل اجتماعی با میزان نگرش عمومی به پلیس رابطه معنی داری وجود دارد و در نتیجه فرضیه فوق تأیید می شود. فرضیه بر پایه تئوریک تراوس هیرشی، مرتون، بوتومز است و یافته های تحقیق با یافته های بیات، بهرامی (1388) و بخشی (1389) همخوانی دارد. نتایج حاصل از تحلیل این فرضیه نشان می دهد که بین پاسخگویی پلیس با میزان نگرش عمومی به پلیس رابطه معنی داری وجود دارد و در نتیجه فرضیه فوق تأیید می شود. یافته های تحقیق با یافته های بیات، بهرامی (1388)، هندس و مورفی (2007) و بخشی (1389) همخوانی دارد و با یافته های خرسند بهشتی (1384) همخوانی ندارد. نتایج حاصل از تحلیل این فرضیه نشان می دهد که بین قابلیت اطمینان با میزان نگرش عمومی به پلیس رابطه معنی داری وجود دارد. فرضیه بر پایه تئوریک جانسون، پاتنام،

بورديو است و يافته‌هاى تحقيق با يافته‌هاى بيات، بهرامى (1388)، بحري پور، خرسند بهشتى و قدير بخشى (1389) همخوانى دارد. نتايج حاصل از فرضيه نهم نشان مى دهد كه بين مشاركت اجتماعى با ميزان نگرش عمومى به پليس رابطه معنى دارى وجود دارد. درنتيجه فرضيه فوق تآييد مى شود و فرضيه بر پايه تئوريك ماكس وبر، گي روشه، پارسونز، ونج است و يافته‌هاى تحقيق با يافته‌هاى حسيني المدي، بحري پور (1391) و انصاري (1380) همخوانى دارد.

پيشنهادات كاربرى

- پليس بايد براى آنكه سطح اعتماد عمومى را افزايش دهد، برنامه ها و ساز و كارهاى را كه براى برقرارى امنيت مى خواهد به كار ببرد. براى عموم مردم تشریح كند تا مردم درك بالاترى از فرآيندهاى برقرارى امنيت عمومى و پيشگيرى از جرم توسط نيروى انتظامى داشته باشند.

- بايد يك سيستم نظارتى توسط نهادهاى مرتبط بر نيروى انتظامى نظارت داشته باشد و مردم نيز از اين سيستم آگاه باشند.
- ارزش هاى نظام چيزى جز ارزش هاى اجتماعى مردم نيست و پليس بايد تمام تلاش خود را در شناخت اين ارزش ها داشته باشند و بتواند خود را با مردم همسو و همگام كند تا تضادى در منافع پليس و مردم پديد نيايد.

- بايد اين كليشه ذهنى كه كاركنان پليس رشوه مى گيرند توسط آگاه سازى مردم برچيده شود.

- نيروى انتظامى بايد از طريق همكارى بيشتر با رسانه ها مخصوصا رسانه ملى و ساخت برنامه هاى آموزشى و توجيهى اعتماد عمومى را نسبت به پليس ارتقاء بخشد.

- نيروى انتظامى بايد از طريق فعاليت هاى تبليغى مانند تبليغات تلوى زيونى، نصب بنر در سطح شهر، ارتباط با دانشگاه و مدارس، بتواند شغل پليس را مطلوب و جذاب نشان دهد. بايد در جامعه شغل پليس داراى پرستيژ اجتماعى بالايى باشد و حتى اين طور برداشت شود كه پليس بودن علاوه بر سختى ها داراى مزايا و منفعت هاى اجتماعى بالايى است، همه اين ها مى توانند در گرايش مثبت به شغل پليس و منزلت اجتماعى پليس مؤثر باشند.

- نیروی انتظامی می تواند از آموزش و پرورش نیز برای ارتباط با جامعه استفاده کند. مدارس مکان های مناسبی برای ترویج تفکرات نیروی انتظامی و آموزش های لازم به شهروندان در مورد امنیت و آگاه سازی مردم از وظایف، فعالیت ها و عملکرد پلیس است.

- پلیس باید در قبال اعمال و رفتار هایی که انجام می دهد، پاسخگو و مسئول باشد. این پاسخگو بودن به مردم و نهادهای مربوطه در ایجاد نگرش مثبت نسبت به پلیس تأثیرگذار است.

منابع

- 1- ازکیا، مصطفی و غفاری، غلامرضا (1380) بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهر کاشان، نامه علوم اجتماعی بهار و تابستان 1380، شماره پیاپی 17، تهران.
- 2- انصاری، ولی الله (1380)، کشف علمی جرایم، چاپ اول، انتشارات سمت.
- 3- افه، کلاس (۱۳۸۴)، چگونه می توان به شهروندان اعتماد داشت، سرمایه اجتماعی، اعتماد و دموکراسی و توسعه، به کوشش کیان تاجبخش، چاپ اول، نشر رامین شیراز.

- 4- بحری پور، عباس (1391)، بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی، فصلنامه علوم اجتماعی اداره مطالعات و تحقیقات اجتماعی ناجا
- 5- بخشی، قدیر (1389)، تبیین جامعه شناختی اعتماد شهروندان تهرانی به پلیس، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- 6- بیات، بهرام و بهرامی، مهدی (1388)، پلیس در آینه نگرش شهروندان، فصلنامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره 3 و 4
- 7- پورافکاری، نصرالله (1383) «نزاع های جمعی محلی»، مجموعه مقالات اولین همایش ملی طرح مسائل جامعه شناسی ایران، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
- 8- پاتنام ربرت (1380)، دموکراسی و سنت های مدنی، مترجم محمد تقی دلفروز، تهران، انتشارات اسلام.
- 9- توسلی، غلام عباس (1382)، نظریه های جامعه شناسی، تهران، انتشارات سمت.
- 10- جهانتاب، محمد (1390)، تأثیر سرمایه اجتماعی بر احساس امنیت، رساله دکتری جامعه شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی.
- 11- چلبی، مسعود، (1384)، نظم اجتماعی، تهران: نشر نی.
- 12- خرسند بهشتی، حسن (1385)، تأثیر رفتار پلیس بر جلب اعتماد جوانان پسر دبیرستان منطقه 4 تهران، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال دوم، شماره ششم و هفتم.
- 13- شایگان، فریبا (1387)، بررسی میزان رضایتمندی مردم از پلیس زن در تهران، پلیس زن، سال دوم.
- 14- غفاری، غلامرضا (1380) «بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی کاشان»، رساله دکتری جامعه شناسی دانشگاه تهران.
- 15- فوکویاما، فرانسیس (1385) پایان نظم: سرمایه اجتماعی و حفظ آن: مترجم غلام عباس توسلی، تهران، انتشارات جامعه ایرانیان.
- 16- کریمی، یوسف. (1385)، روانشناسی اجتماعی (نظریه ها، مفاهیم و کاربردها)، تهران و نشر ارسباران.
- 17- کلمن، جیمز (1377) بنیادهای نظریه اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشرنی

1- Johnson, David (1993) "Reaching out: interpersonal effectiveness and self actualization". Boston, Allyn and Bacon.

2. Putnam, Robert D., 1993. "Bowling Alone: America's Declining Social Capital". *Journal of Democracy* 6: 65-78.
3. Garcia, V & Cao, L (2005), Race and satisfaction with the police in a small city, *Journal of Criminal Justice* 33 .
4. Webb , V & Marshall ,C (1995), THE RELATIVE IMPORTANCE OF RACE AND ETHNICITY ON CITIZEN ATTITUDES TOWARD THE POLICE, *American Journal of Police*, Vol. XIV, No. 2