

## بررسی نقش واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری ها در ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس (مورد مطالعه: کلاتری های شهر مشهد)

علیرضا حیدرنژاد<sup>۱</sup>، محمدعلی عامری<sup>۲</sup>، علیرضا یآوری<sup>۳</sup>، علیرضا حمیدی فر<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۲/۲۵

تاریخ پذیرش: ۹۹/۲/۲۳

از صفحه ۱۳۹ تا ۱۵۹

### چکیده

**زمینه و هدف:** پلیس با الهام از سیاست‌های گذشته و در اجرای وظیفه قانونی مبنی بر میانجی‌گری، اقدام‌هایی درخصوص حل و فصل پدیده مجرمانه بین اصحاب دعوا به عمل می‌آورد که دوایر مشاوره و مددکاری اجتماعی این نقش را بر عهده دارد. بنابراین، تحقیق حاضر، با هدف بررسی نقش واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری‌های مشهد به عنوان نقش واسطه‌گر در افزایش سرمایه اجتماعی ناجا نگاشته شده است.

**روش‌شناسی:** تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی؛ به لحاظ ژرفایی، پنهانگر و از نظر اجرا و کنترل شرایط تحقیق، یک بررسی پیمایشی و با استفاده از ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه می‌باشد. با توجه به موضوع، تحقیق حاضر دارای دو جامعه آماری متفاوت می‌باشد: جامعه آماری اول را کارشناسان واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری‌های شهر مشهد مقدس، به منظور تعیین عملکرد سازمانی تا رسیدن به اشباع نظری (۳۰ نفر) و جامعه آماری دوم را نیز، مراجعین واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری‌های شهر مشهد مقدس که در این مرحله حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۶۲ نفر تعیین شده را تشکیل می‌دهند. شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای، از ۴ سرکلاتری، تعداد ۸ کلاتری به صورت تصادفی انتخاب و داده‌ها جمع‌آوری شده است.

**یافته‌ها:** یافته‌های تحقیق، حاکی از وجود روابط معنی‌دار بین متغیرهای ارائه شده در فرضیات تحقیق می‌باشد. بنابراین، بین متغیرهای مستقل عملکرد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری، میزان بهره‌مندی از خدمات و رضایت‌مندی از خدمات مراجعین با متغیر وابسته تحقیق، سرمایه اجتماعی پلیس، رابطه معنی‌دار وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که متغیرهای باقی‌مانده در مدل رگرسیونی، شامل متغیرهای عملکرد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری و رضایت‌مندی مراجعین از خدمات واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری، به ترتیب بیشترین تأثیر را بر متغیر سرمایه اجتماعی پلیس داشته و توانسته‌اند براساس ضریب تعیین تعدیل شده، ۲۳ درصد از تغییرات سرمایه اجتماعی پلیس را تبیین نمایند.

**کلیدواژه‌ها:** سرمایه اجتماعی، پلیس، مشاوره، مددکاری اجتماعی، کلاتری، شهر مشهد.

۱. دکتری جامعه‌شناسی و عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا. نویسنده مسئول. alirezahaydarnejad@gmail.com

۲. دکتری مدیریت پیشگیری از جرم، استادیار و عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا. m.ali.amerih@gmail.com

۳. استادیار و عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا. a\_yavari77@yahoo.com

۴. استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین، گروه امنیت داخلی.

## مقدمه و بیان مسئله

نیروی انتظامی در راستای اهداف خود و همچنین با توجه به نگرش جامعه‌محور آن، اهمیت پیشگیری از بروز جرایم و ناهنجاری‌های اجتماعی، شناسایی ریشه و زمینه رفتارهای ناهنجار و بزه‌کاری‌ها، تلاش در جهت از بین بردن ریشه مشکلات اجتماعی و پیشگیری از آن‌ها، آگاه‌سازی جامعه به منظور افزایش توانایی‌های مقابله‌ای و ایجاد فرهنگ مشاوره در بحران‌های زندگی، بیش از یک دهه با توسعه خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی در کلاتری‌ها و مراکز تابعه؛ در این حیطه اقدامات مؤثری انجام داده است. این اقدامات با هدف تقویت نقش حمایتی ناجا و ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس در جامعه و کاهش حجم پرونده‌های ارجاعی به مراجع قضایی، رسیدگی اساسی‌تر به امور پیشگیری از وقوع جرم در جامعه، به صورت مأموریتی جدید مطرح گردیده‌اند. طرح توسعه مراکز مشاوره و دفاتر مددکاری اجتماعی و مشاوره در استان‌ها با توجه به اخذ نتایج مثبت همچنان ادامه دارد. به طور کلی بایستی خاطر نشان ساخت که وجود این اداره کل، بیانگر وجود زمینه بالقوه تحول در نیروی انتظامی منطبق با تغییر و شرایط اجتماعی است. برابر بند ۸ از ماده قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران پیشگیری از جرایم و به تبع آن پیشگیری از تکرار جرم یکی از وظایف اصلی پلیس می‌باشد که پلیس اعمال نظارت و کنترل و سایر سازوکارهای قانونی تلاش دارد تا از تکرار جرم جلوگیری نماید. در این راستا، بخش عظمی از پرونده‌ها قضایی قبل از رسیدگی در دادسرا از طریق کلاتری‌های پلیس و با میانجی‌گری دوایر مشاوره و مددکاری اجتماعی که در ساختار کلاتری‌ها پیش‌بینی شده است، حل و فصل می‌شود (بخشی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۵).

بیش از ده سال از تأسیس دوایر مشاوره و مددکاری در کلاتری‌های سراسر کشور می‌گذرد، اما پژوهش‌های جامعی که به مطابقت اقدام‌های آن‌ها در زمینه رضایت‌مندی، عملکرد و بهره‌مندی از خدمات واحدهای مشاوره با هدف ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس پرداخته باشد، انجام نشده است. مسئله این است که نمی‌دانیم پلیس در انجام میانجی‌گری که سعی در حل و فصل ریشه‌ای اختلاف، بازگرداندن اوضاع به حال اول و جبران خسارت دارد تا چه میزان توانسته است در ارتقاء سرمایه اجتماعی (اعتماد اجتماعی) پلیس نقش داشته و به اهداف مورد نظر

آن دست پیدا کند، زیرا ممکن است فقط با هدف کاهش پرونده‌ها و بدون دستیابی به پاسخ منطقی به انجام ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس بپردازد. از جمله در مسئله‌مند بودن سرمایه اجتماعی پلیس را می‌توان از یافته‌های تجربی در تحقیقات پیشین (شارع‌پور ۱۳۸۸)، غفاری (۱۳۹۰)، شایگان (۱۳۸۷)، کرامتی و ملتفت (۱۳۸۲)، بخشی (۱۳۹۱)، وزارت فرهنگ و ارشاد (۱۳۷۹، ۱۳۸۳، ۱۳۹۴) و وثوق و گلیج (۱۳۸۷) و غیره) استنباط کرد. میزان سرمایه اجتماعی پلیس جمهوری اسلامی ایران علی‌رغم گام‌های مؤثر و سازنده در راستای افزایش آن، با وضعیت مورد انتظار فاصله داشته و نیازمند مطالعه علمی جهت شناسایی عوامل مؤثر بر این مسئله است (دوستدار و غفاری، ۱۳۹۶: ۳۰).

با توجه به نقش اساسی دوایر مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری‌ها در حل و فصل پرونده‌ها قضایی و ارتقاء سرمایه اجتماعی برای سازمان نیروی انتظامی، واقعیت‌های عینی نشان می‌دهد که با وجود اقدامات اساسی نیروی انتظامی در طی سال‌های اخیر، برای توسعه رویکرد جامعه‌محوری در جامعه، هنوز میزان مشارکت شهروندان با پلیس در نقطه مطلوب قرار ندارد و حتی در مواردی برخی نشانه‌ها و قرائن اجتماعی حاکی از ضعف سرمایه اجتماعی پلیس است. به نظر می‌رسد در شرایط اجتماعی حاضر، ضعف در سرمایه اجتماعی پلیس از یک سو در ضعف سرمایه اجتماعی جامعه قرار دارد و از سوی دیگر بر این اساس استوار است که، پلیس آن‌چنان که بایسته است نتوانسته در جامعه نسبت به نقش و جایگاه خود شناخت و آگاهی لازم را برای افکار عمومی ارائه کند و در این بستر اقدام‌های اعتمادساز به‌ویژه در حوزه رفتاری و ساختاری نهادینه نشده و در نتیجه این دو عنصر (آگاهی و اعتماد)، میزان اقبال به مشارکت با پلیس در شرایط قابل قبولی قرار ندارد (بیات، ۱۳۸۹: ۵۳-۵۲).

بنا به ماهیت سازمان‌ها ارائه‌دهنده خدمات، با این فرض که سازمان‌ها، سازه‌های اجتماعی هستند که در تعامل گسترده با گروه‌های مختلف جامعه و در یک بستر فرهنگی، اجتماعی خاص ساخت یافته‌اند؛ باید انتظار داشت که بخشی از کارایی و کارآمدی و موفقیت این سازمان‌ها، به‌نحوی نیازمند اعتماد اولیه به کارایی این سازمان‌ها از سوی آن گروه‌ها و سازمان‌ها باشد. نیروی انتظامی، به‌عنوان یکی از سازمان‌های اجتماعی که مأموریت اصلی آن برقراری نظم و امنیت

در سطح جامعه است، برای موفقیت در اجرای مأموریت‌های خود، نیاز به جلب اعتماد و همکاری مردم دارد. این سازمان که به صورت‌های گوناگون با مردم ارتباط مستقیم دارد (کلاتری‌ها، راهنمایی و رانندگی، پلیس ۱۰۱+)، می‌تواند از طریق ارائه راهنمایی‌ها و مشاوره‌های مختلف، یاری‌گر آن‌ها باشد. تأسیس واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی در کلاتری‌ها در راستای پاسخ‌گویی به این نیاز اجتماعی شهروندان است که آن‌ها هر زمانی که اراده نمایند، بتوانند از خدمات مشاوره‌ای بهره‌مند گردند (آیین‌نامه‌ی مددکاری اجتماعی ناجا، ۱۳۷۹: ۵۲-۱۴). بنابراین، با توجه به اهداف مددکاری مبنی بر ایجاد رابطه نزدیک و صمیمی همراه با اعتماد بین مردم و پلیس، افزایش توانایی‌های افراد در رویارویی با هر مشکلی، اصلاح محیط اجتماعی برای ایجاد توانایی در افراد به منظور رفع نیازهای خود، برنامه‌ریزی برای تغییر فرد و اجتماع به منظور رفع نیازهای او، توانا ساختن افراد برای کسب و استفاده از فرصت‌ها برای رفع نیازها و افزایش کارکردهای اجتماع در سازمان‌های نظامی در جهت توانمندسازی مددجویان اجتناب‌ناپذیر می‌باشد. برای نیل به این اهداف لازم است نقش واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری‌ها در ارتقاء سرمایه اجتماعی بررسی شود.

برابر با تحقیقات به عمل آمده توسط قربانی و همکاران (۱۳۹۶)، دفاتر مددکاری اجتماعی کلاتری‌ها مانع از ارجاع ۶۰ درصد پرونده حقوقی و محلی به مراجع قضایی شده‌اند. همچنین طی سه‌ماه نخست سال ۱۳۹۶، ۱۴۶ هزار نفر در سراسر کشور به مراکز مشاوره ناجا مراجعه و خدمات دریافت کرده‌اند که مشکل ۴۷/۵ درصد از این افراد با مشاوره و مددکاری اجتماعی مشکل خود منجر به مصالحه شده است (قربانی و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۷۳). در میان تمامی کارکردهای فردی-اجتماعی و ترمیمی این واحدهای مشاوره و مددکاری، مانند تقویت و ارتقاء بهداشت روانی جامعه، توسعه خدمات مشاوره و مددکاری اجتماعی؛ مهم‌ترین کارکرد این واحدها اختیاری بودن (توافقی بودن)، رعایت موازین حقوق بشر، محرمانه بودن میان پلیس و مردم و در نتیجه افزایش میزان اعتماد اجتماعی به پلیس و سرانجام ارتقاء سرمایه‌های اجتماعی پلیس جامعه‌محور است (دعاگویان و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۲۸). با وجود اقدامات اساسی نیروی انتظامی در طی سال‌های اخیر، برای توسعه رویکرد جامعه‌محوری در جامعه، هنوز اعتماد و مشارکت شهروندان با پلیس

در نقطه مطلوب قرار ندارد (همان: ۱۲۹). واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری یکی از مهم‌ترین راه‌های ارتباطی سازمان نیروی انتظامی با افراد جامعه برای بازگرداندن مجدد آن‌ها به آغوش جامعه و ایجاد و ترمیم اعتماد خدشه‌دار شده آن‌ها به افراد و نهادهای جامعه می‌باشند؛ بنابراین پژوهش حاضر قصد دارد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌های شهر مشهد در ارتقاء سرمایه اجتماعی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران را مورد بررسی قرار دهد. بر این اساس، هدف و سؤال پژوهش به شرح زیر هستند:

### سؤال اصلی

- نقش واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری شهر مشهد در ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس کدام است؟

### هدف اصلی

- شناسایی نقش واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری شهر مشهد در ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس

### اهمیت و ضرورت تحقیق

امروز پلیس با توسل به میانجی‌گری تلاش دارد تا بخشی از اختلاف‌ها و درگیری‌های بین افراد جوامع را حل و فصل کند. به همین منظور دواير مشاوره و مددکاری در کلانتری‌های نوع یک سراسر کشور راه‌اندازی شده است تا با بهره‌گیری از افراد متخصص به حل مسائل و مشکل‌هایی که جنبه مجرمانه دارد، پردازد. سرمایه اجتماعی در بُعد سازمانی که متمرکز بر سرمایه اجتماعی به‌عنوان دارایی سازمان است، بیان‌گر قابلیت و شایستگی يك سازمان است. برخورداری از این قابلیت برای سازمان‌ها، در دوره جدید، به‌دلیل تغییرات فزاینده‌ای که در عرصه‌های مختلف، جوامع انسانی با آن مواجه هستند، ضرورتی بنیادی است. این مسئله در مورد سازمانی مثل نیروی انتظامی نیز کاملاً صادق است؛ نیروی انتظامی به‌عنوان یکی از نهادهای رسمی، از ارکان مهم هر حاکمیتی بوده و به‌مثابه یکی از خرده‌نظام‌های اجتماعی، ارتقاء نظم و انضباط اجتماعی، تسهیل فرآیند توسعه اجتماعی، اجرای قانون و حفاظت از آرامش و امنیت جامعه از کارویژه‌های

اصلی آن است. طرح ایده پلیس جامعه‌محور و امنیت انتظامی «اجتماعی شده»<sup>۱</sup> پیوند سازمان پلیس را از پیوند صرف با نهاد حکومت و دولت فراتر برده است، به گونه‌ای که سازمان پلیس به‌رغم این که یک سازمان رسمی و حکومتی شناخته می‌شود، لیکن ارتباط و درهم تنیدگی آن با نهادهای اجتماعی، فرهنگی و حتی اقتصادی را نمی‌توان نادیده گرفت و بر همین اساس، صاحب‌نظران علوم اجتماعی و امنیتی، سازمان پلیس را نیازمند مبرم به برخورداری از سرمایه اجتماعی می‌دانند. واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی نیروی انتظامی به‌عنوان یکی از نهادهای رسمی جامعه، متولی پیشگیری و اصلاح بسیاری از مسائل و مشکلات و ناهنجاری‌های اجتماعی است و از این طریق با سرمایه اجتماعی ارتباط پیدا می‌کند؛ سرمایه اجتماعی به مثابه ابزاری اساسی، قابلیت و کارایی فراوانی در تبیین و توضیح مسائل و مشکلات، از جمله آسیب‌های اجتماعی دارد؛ چنان که از آن می‌توان به مثابه راه‌حل مشکلات اجتماعی نام برد. واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی به‌عنوان نهادی در حد واسط فرد و جامعه، می‌تواند به‌عنوان بستری برای رشد و ارتقاء افراد جامعه و نیز زمینه‌ساز بروز توانمندی‌ها و پتانسیل‌های آن‌ها در ایفای مسئولیت‌های اجتماعی‌شان باشد و از این طریق تأثیر ویژه‌ای در بهبود روابط اجتماعی و سرانجام سرمایه اجتماعی داشته باشد؛ این مراکز می‌توانند مراجعین خود را با فرهنگ عمومی جامعه هم‌نوا و آشنا سازند و بدین ترتیب، با اعتمادسازی بین افراد جامعه و سازمان پلیس (به‌عنوان یکی از نهادهای کارگزار جامعه)، زمینه‌های مشارکت و به‌تبع آن امنیت و انتظام اجتماعی را در جامعه فراهم آورند.

### مبانی نظری

سرمایه اجتماعی را می‌توان به معنای هنجارها و شبکه‌هایی دانست که امکان مشارکت مردم در اقدامات جمعی را به منظور کسب سود متقابل فراهم می‌کند (تاجبخش و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۵۶). به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از هنجارهای نظم بخش اجتماعی خوانده‌اند که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میان آن‌ها وجود دارد در آن سهیم‌اند، اعتماد اجتماعی، همبستگی گروهی، پای بندی به تعهدات و همیاری، حمایت اجتماعی و مشارکت اجتماعی، جزء

شاخص های عمده سرمایه اجتماعی محسوب می شوند.

اقبال نظری و عملی نیروی انتظامی به سرمایه اجتماعی و بهره مندی از آن به عنوان سرمایه و دارایی حیاتی و با ارزش، به ارتقای توان و قابلیت کارکنان و سازمان این نیرو در تعامل و ارتباط سازنده و پویا با مردم و جامعه کمک می نماید و در نهایت پویایی سازمان و در دل مشغولی صاحب نظران اخیر سرمایه اجتماعی، بازتاب اندیشه بسیاری از مفسران اجتماعی کلاسیک می باشد؛ مقیاس فراتر از سازمان، بسط و گسترش نظم اجتماعی پویا (که تحقق آن مورد نظر و انتظار سازمان پلیس است) را در پی دارد (غفاری، ۱۳۹۱: ۸۳).

سنجش و تبیین سرمایه اجتماعی پلیس، در ارزیابی عملکرد پلیس مورد نیاز است. «ارزیابی عملکرد» به عنوان کپی از فعالیت های کلیدی و از عناصر اصلی مدیریت در سازمان به شمار می رود. امروزه ارزیابی عملکرد، ابزاری است کارآمد که مدیریت و کارکنان از طریق آن به نقاط قوت و ضعف سازمان پی برده و با ریشه یابی آنها و با تکیه بر نقاط قوت، اقدامات اصلاحی را برای بهبود عملکرد انجام می دهند. سرمایه اجتماعی برای سازمان پلیس، منبعی جهت «کنش متقابل» این سازمان با جامعه تلقی می گردد و این منبع علاوه بر آگاهی و توجه نسبت به امور اجتماعی و نظم و امنیت جامعه (شناخت) یعنی آگاهی که موجب علاقه مندی و دل نگرانی است، شامل هنجارهای اعتماد (نهادی و بین شخصی) جامعه نسبت به پلیس، هنجارها و یا رفتارهای متقابل (همیاری) که در درون شبکه های اجتماعی عمل می کنند و عناصر ساختاری شبکه ها و مشارکت های رسمی و غیر رسمی (نظارت همگانی بر عملکرد پلیس) می باشد. سرمایه اجتماعی نسبتاً نوظهور، پر اهمیت، چند وجهی، پیچیده و با تعدادی از تعاریف رقیب در علوم اجتماعی است و امروزه به عنوان یکی از مهمترین شاخص های رشد و توسعه در هر نظام و سازمان اجتماعی و شرط لازم برای بسط و گسترش انسجام، همبستگی و مشارکت اجتماعی و نیز اعتماد متقابل (فرد، جامعه و دولت) به حساب می آید (غفاری و همکاران، ۱۳۹۱: ۶۴).

بنابراین سرمایه اجتماعی شیء واحدی نیست، بلکه جنبه های متفاوت ساختار اجتماعی به طور کلی سرمایه اجتماعی به نحوی متناظر با نظم اجتماعی است، افزایش آن به تقویت نظم و کاهش آن حاکی از وجود انحرافات اجتماعی (نظیر؛

جرم و جنایت، نزاع و درگیری و فروپاشی خانواده و... است. بنابراین، عناصری که از مجموع تعاریف و دیدگاه های ذکر شده می تواند به عنوان شاخص های سرمایه اجتماعی در نیروی انتظامی استخراج شود، شامل تعهدات و انتظارات، اعتماد اجتماعی، روابط اجتماعی، کنش های متقابل اجتماعی، انسجام اجتماعی و استفاده از منابع و منافع مشترک آن می باشد. نظریه پردازان سرمایه اجتماعی اعتقاد دارند که سرمایه اجتماعی نمی تواند خارج از زمینه اجتماعی وسیع تر جامعه باشد، بلکه در کنش های درون روابط به وجود می آید و به عنوان یک فرآیند توسط افراد یا گروه ها برای دستیابی به اهداف ارزشمند به حرکت درمی آید. اگرچه سرمایه اجتماعی از درون کنش های متقابل اجتماعی ایجاد می گردد؛ اما به منظور داشتن تأثیرات اجتماعی بایستی قادر به تولید پیامدهای بیرونی باشد (تاجبخش، ۱۳۸۴: ۴۹). اخیراً بیش تر تئوری پردازان سرمایه اجتماعی بر دو عنصر اصلی این مفهوم تأکید دارند: نخست اعتماد میان اعضای اجتماع و دیگری مشارکت در سازمان های اجتماعی. این عناصر به ترتیب اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی نامیده شده اند. با پیروی از این دیدگاه می توان گفت که سرمایه اجتماعی شامل سرمایه و منابع حاصل از نهادها، روابط و هنجارهایی که کنش متقابل اجتماعی جامعه را به لحاظ کمی و کیفی شکل می دهند، می باشد. از نظر بعد کمی، سرمایه اجتماعی یک کمیت است؛ یعنی در جامعه هرچه مشارکت بیش تر باشد و تعداد انجمن های داوطلبانه یا به عبارتی، سازمان های غیردولتی (NGOs) بیش تر باشد، سرمایه اجتماعی نیز بیش تر خواهد بود. کمیت خود دو بعد مختلف دارد، یک بعد تعداد سازمان های داوطلبانه در جامعه و بعد دیگر، تعداد اعضای هر یک از این گروه ها می باشد. هم چنین، میزان روابط افراد با اعضای خانواده، دوستان و آشنایان و به طور کلی با دیگران شامل بعد کمی سرمایه اجتماعی می گردد. از نظر بعد کیفی، سرمایه اجتماعی دارای بعد کیفیتی مهمی است؛ برای برآورد جامع سرمایه اجتماعی می بایست میزان همبستگی و درجه ی انسجام درون گروهی، اعتماد متقابل بین کنش گران، احساس مثبت و به طور کلی بعد ذهنی آن نیز مدنظر قرار گیرد. کیفیت خود نیز دارای دو بعد می باشد، یک بعد همبستگی درون گروهی است و بعد دیگر همبستگی بین گروهی یا انسجام بین گروه های موجود در جامعه می باشد. چنانچه در یک جامعه اعتماد و انسجام درون گروه ها بالا باشد، اما بین گروه های مختلف انسجام





پایین بوده یا وجود نداشته باشد، این فرآیند تأثیرات منفی برای کل جامعه خواهد داشت و در واقع سرمایه اجتماعی موجود از نوع منفی خواهد بود.

با تأسی و الهام از این دیدگاه‌های اخیر و نیز هر یک از تعاریف و تبیین‌های ارائه شده پیرامون سرمایه اجتماعی را می‌توان نه به عنوان دیدگاه‌های جایگزین، بلکه به عنوان ابعاد مکمل سرمایه اجتماعی، در پژوهش حاضر در نظر گرفت. افزون بر این طرح مباحثی چون مفهوم پلیس جامعه محور که در گفتمان امنیت مدرن مد نظر است ضرورت توجه به سرمایه اجتماعی پلیس را دو چندان کرده است. در رویکرد جامعه‌محوری، سازمان پلیس به جای تکیه صرف بر ابزارهای سنتی سرکوب و اعمال قدرت که لازمه آن تقابل و دوری از جامعه است، با کلیه ارکان جامعه تعامل برقرار نموده و ضمن توسعه فرایند خدمت‌رسانی به جامعه و مردم، از حمایت‌های مختلف مادی و معنوی آنها (سرمایه‌های اجتماعی) در برقراری نظم و امنیت عمومی بهره‌مند می‌شود. به طور کلی، رویکرد جامعه‌محوری پلیس اشاره به ارتباط و حمایت دو سویه سازمان پلیس و جامعه دارد (و روایی، ۱۳۹۴: ۶۸). این رویکرد پلیس، نظم و امنیت مقوله اجتماعی به حساب می‌آیند بدین معنا که پلیس نه می‌خواهد و نه می‌تواند که به تنهایی نظم و امنیت را در جامعه برقرار نماید، بلکه این سازمان در جهت برقراری نظم و امنیت در جامعه نیازمند واقعی به کمک و حمایت مردمی است، به عبارتی دیگر رویکرد جامعه‌محوری نوعی فلسفه‌ای است مبتنی بر این باور که چون مقوله نظم و امنیت، پدیده‌های اجتماعی هستند؛ بنابراین دستیابی به آنها نیازمند همکاری مشترک پلیس و جامعه است و مشارکت و همکاری مردم با سازمان پلیس نیز در واقع به هویت مدنی یعنی مردمی بودن آن توجه دارد و به هر میزان که سازمان پلیس به سمت داشتن تعاملات گسترده‌تر با مردم حرکت کند، راندمان عملکرد پلیس به خصوص در حوزه مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی پلیس بهبود و هزینه‌های تأمین نظم و امنیت به حداقل ممکن کاهش می‌یابد، علاوه بر این زمینه‌های جلب اعتماد مردم نسبت به پلیس نیز فراهم می‌گردد.



داخلی	نتایج	خارجی	نتایج
جزینی و همکاران (۱۳۹۶)	رویکردهای دانش محوری، انسان محوری، اخلاق محوری و جامعه محوری مددکاران و مشاوران مستقر در کلانتری‌های سر کلانتری سوم در سطح اطمینان 95 درصد در کاهش آمار پرونده‌های ارجاعی به مراجع قضائی مؤثر هستند.	یوکسل و تپه <sup>۱</sup> (۲۰۱۳)،	مردمی که از پلیس رضایت‌مندی بیش‌تری دارند، کم‌تر احتمال می‌رود که از قربانی شدن بترسند و پتانسیل بیش‌تری برای همکاری با پلیس دارند، حتی کم‌تر محتمل به ارتکاب جرم هستند.
میرحیدری و همکاران (۱۳۹۵)	کیفیت خدمات این دوایر در ابعاد تجربه، تنوع خدمات، نگرش، وضعیت دسترسی، انگیزه و علاقه، وضعیت رضایت، وضعیت مصالحه، روش مشاوره، نحوه همکاری مجموعه و کیفیت خدمات نسبت به سایر ابعاد در وضعیت بهتری قرار دارند.	مورفی <sup>۲</sup> (۲۰۱۳)	مقوله سرمایه اجتماعی رابطه معناداری با برخی جنبه‌های عملکردی همانند، فعالیت‌های نوآرانه، هزینه‌های تبادل و در نهایت بهره‌وری دارد.
دعاگویان و همکارانش (۱۳۹۴)	میان متغیرهای مستقل تحقیق (تجهیزات اداری و پشتیبانی، عامل محدوده‌ی شغلی، تنوع شغلی، جذابیت محیط شغلی، وضوح شغلی و روشن بودن نقش سازمانی، بی‌ثباتی و تنش‌زا بودن محیط کار) با متغیر وابسته تحقیق (اعتماد شهروندان به خدمات دوایر مشاوره و مددکاری اجتماعی)، رابطه معناداری وجود دارد.	مارتینز <sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۲)،	سرمایه اجتماعی دو خروجی اصلی دارد که عبارتند از: ۱) کسب دانش و قدرت تسهیم آن؛ ۲) بهبود توانمندی‌ها و مهارت‌های خلاقانه افراد.
بارانی (۱۳۹۶)	پلیس در رعایت اصول توافقی بودن میانجی‌گری، رعایت موازین حقوق بشر، محرمانه بودن، بی‌طرفی، اعتبار توافق‌ها و آگاهی از فرایند میانجی‌گری وضعیت قابل‌قبولی دارد اما در رعایت اصل قانونی بودن، اصل مشارکت، اصل ادغام بزه‌کاری در جامعه و اصل استقلال میانجی‌گری از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست.	پراساد <sup>۴</sup> و همکارانش (۲۰۱۲)	شرکت‌هایی که قبل از وقوع این بحران، توجه ویژه‌ای به دارایی‌های نامشهود از جمله سرمایه اجتماعی داشته‌اند، در هنگام بروز این بحران به شکل مؤثرتری عمل کرده و کم‌تر دچار نوسان، مشکل و ورشکستگی شده‌اند. هم‌چنین رابطه کاملاً معناداری میان سرمایه اجتماعی و بهبود زنجیره تأمین و عملکرد آن گزارش شده است.

1-Yuksel & Tepe

2-Murphy

3-Martinez

4-Prasad

با جمع‌بندی پژوهش‌های انجام شده در این حوزه می‌توان گفت به رغم مطالعات انجام شده در حوزه سرمایه اجتماعی و کیفیت خدمات مشاوره کلانتری‌ها، تاکنون هیچ کدام از این تحقیقات به ابعاد و مولفه‌های مرتبط با نقش واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌ها در ارتقاء سرمایه اجتماعی ناجا اشاره نکرده‌اند.

### فرضیه‌های تحقیق

- بین عملکرد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری و سرمایه اجتماعی پلیس، رابطه وجود دارد.
- بین میزان رضایت‌مندی مراجعین واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری و سرمایه اجتماعی پلیس رابطه وجود دارد.
- بین میزان بهره‌مندی از خدمات واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری و سرمایه اجتماعی پلیس رابطه وجود دارد.

### روش‌شناسی تحقیق

در پژوهش حاضر با توجه به شرایط و موضوع بررسی، روش تحقیق پیمایشی و از نظر هدف توصیفی-تحلیلی است و از نظر درجه ژرفا تحقیق پهنانگر است. با توجه به موضوع، تحقیق حاضر دارای دو جامعه آماری متفاوت می‌باشد. به‌منظور تعیین عملکرد سازمانی واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌ها، جامعه آماری اول را، کارشناسان واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌های مشهد مقدس در سال ۱۳۹۶ تا حصول اشباع نظری (۳۰ نفر) تشکیل می‌دهد. به‌منظور بررسی نقش واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌های مشهد مقدس در افزایش سرمایه اجتماعی ناجا، جامعه آماری دوم را، مراجعین واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌های مشهد مقدس، که حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۱۶۲ نفر تعیین شده، را تشکیل می‌دهند که به شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای، از ۴ سرکلانتری، تعداد ۸ کلانتری به‌صورت تصادفی، که دارای پراکنندگی در مناطق شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز هستند، انتخاب و از کارشناسان و مراجعین کلانتری‌های منتخب داده‌ها با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری شده است.

برای بررسی روایی وسیله اندازه گیری، از روائی محتوایی (یا به صورت خاص تر، روائی صوری) که براساس نظر خبرگان می باشد، استفاده شده است و برای به دست آوردن پایائی، از تکنیک آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای نهایی متغیرهای تحقیق عبارت بودند از: عملکرد (۰/۷۱۱)، رضایت مندی مراجعین (۰/۷۵۳) و بهره مندی از خدمات (۰/۷۱۶). برای تجزیه و تحلیل داده های تحقیق، با توجه به سطوح سنجش متغیرها، از آزمون های آماری ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیونی چندمتغیره و تحلیل مسیر استفاده شده است.

### یافته های تحقیق

طبق یافته های تحقیق، از نظر میزان بهره مندی مراجعین از خدمات واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری، بهره مندی بین ۱ تا ۲ ساعت با ۳۴/۳۶ درصد، بهره مندی بین ۲ تا ۴ ساعت با ۳۲/۲۳ درصد، بهره مندی کم تر از ۱ ساعت با ۲۱/۸۱ درصد و بهره مندی بیش تر از ۴ ساعت با ۰/۴۱ درصد، به ترتیب بیش ترین فراوانی را به خود اختصاص داده اند. رضایت مندی مراجعین واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری با میانگین ۵۵/۷۲ و با در نظر گرفتن حداکثر ۸۲ و حداقل ۱۵ و در مقایسه با متوسط مقیاس ۴۸/۵، در حد متوسط رو به بالا قرار دارد. همچنین طبق نتایج حاصل از آماره های توصیفی، میانگین به دست آمده برای سازه عملکرد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری برابر با ۵۷/۸۱ می باشد که این مقدار با در نظر گرفتن حداکثر ۸۲ و حداقل ۲۰ و در مقایسه با متوسط مقیاس ۵۱، در حد متوسط رو به بالا قرار دارد. نتایج حاصل برای ابعاد عملکرد نیز نشان داد، ابعاد توانایی، وضوح، کمک و ارزیابی در حد متوسط رو به بالا و ابعاد مشوق، اعتبار و محیط در حد متوسط قرار دارند. میانگین به دست آمده برای سازه سرمایه اجتماعی پلیس برابر با ۶۵/۹۵ می باشد که این مقدار با در نظر گرفتن حداکثر ۱۲۳ و حداقل ۲۷ و در مقایسه با متوسط مقیاس ۷۵، در حد متوسط رو به پایین قرار دارد. نتایج حاصل برای ابعاد سرمایه اجتماعی پلیس نیز نشان داد که تمام ابعاد (اعتماد به پلیس، مشارکت با پلیس و آگاهی از فعالیت های پلیس) در حد متوسط رو به پایین قرار دارند. برای آزمون روابط بین متغیرها و فرضیه های تحقیق، با توجه به سطوح سنجش متغیرها، از آزمون های آماری ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیونی چندمتغیره و تحلیل مسیر استفاده شده است.

## میزان بهره‌مندی از خدمات واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری و سرمایه اجتماعی پلیس

جدول (۱) نتایج حاصل از آزمون همبستگی بین متغیرهای میزان بهره‌مندی از خدمات واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری و سرمایه اجتماعی پلیس را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱) نتایج تحلیل بهره‌مندی از خدمات و سرمایه اجتماعی پلیس به تفکیک ابعاد

بهره‌مندی از خدمات	همبستگی پیرسون (R)	سطح معناداری (sig)
سرمایه اجتماعی پلیس	۰/۳۳۱	۰/۰۰۲

طبق نتایج حاصل از جدول شماره یک همبستگی بین متغیرهای میزان بهره‌مندی از خدمات واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری با سرمایه اجتماعی پلیس با اطمینان ۹۹ درصد در سطح معنی‌داری ۰/۰۱ مورد تأیید واقع شد، نوع رابطه مستقیم و شدت رابطه متوسط می‌باشد؛ به عبارتی، با افزایش میزان بهره‌مندی از خدمات واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری، سرمایه اجتماعی پلیس در حد متوسطی افزایش می‌یابد و برعکس.

## میزان رضایت‌مندی مراجعین واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری با سرمایه اجتماعی پلیس

در این فرضیه، متغیر مستقل و وابسته در سطح فاصله‌ای سنجش شده‌اند. جدول شماره (۲) نتایج حاصل از آزمون همبستگی بین متغیرهای میزان رضایت‌مندی مراجعین واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری با سرمایه اجتماعی پلیس را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۲) آزمون همبستگی بین رضایت‌مندی مراجعین و سرمایه اجتماعی پلیس به تفکیک ابعاد

رضایت‌مندی مراجعین	همبستگی پیرسون (R)	سطح معناداری (sig)
سرمایه اجتماعی پلیس	۰/۴۲۰	۰/۰۰۲

طبق نتایج حاصل از جدول شماره دو همبستگی بین متغیرهای میزان رضایت‌مندی مراجعین واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری با سرمایه اجتماعی پلیس با اطمینان ۹۹ درصد در سطح معنی‌داری ۰/۰۱ مورد تأیید واقع شد، نوع رابطه مستقیم و شدت رابطه متوسط می‌باشد؛ به عبارتی، با افزایش میزان رضایت‌مندی

مراجعه واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری، سرمایه اجتماعی پلیس در حد متوسطی افزایش می‌یابد و برعکس.

### همبستگی بین عملکرد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری و سرمایه اجتماعی پلیس

جدول شماره (۳) نتایج حاصل از آزمون همبستگی بین متغیرهای عملکرد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری و سرمایه اجتماعی پلیس را نشان می‌دهد.

جدول شماره (۳) آزمون همبستگی بین عملکرد واحدها و سرمایه اجتماعی پلیس به تفکیک ابعاد

عملکرد واحدها	همبستگی پیرسون (R)	سطح معناداری (sig)
سرمایه اجتماعی پلیس	۰/۴۸۳	۰/۰۰۳

برابر نتایج حاصل از جدول شماره سوم همبستگی بین متغیرهای عملکرد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری و سرمایه اجتماعی پلیس با اطمینان ۹۹ درصد در سطح معنی‌داری ۰/۰۱ مورد تأیید واقع شد، نوع رابطه مستقیم و شدت رابطه متوسط می‌باشد؛ به عبارتی، با ارتقاء عملکرد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری، سرمایه اجتماعی پلیس در حد متوسطی افزایش می‌یابد و برعکس.

### تحلیل رگرسیونی چندمتغیره

جدول شماره (۴)، نشان‌دهنده نتایج حاصل از تحلیل رگرسیونی چندمتغیره می‌باشد.

جدول شماره (۴) آماره‌های تحلیل رگرسیونی چندمتغیره‌ی سرمایه اجتماعی پلیس

متغیر	ضریب Beta	آماره‌ی t	معنی‌داری	بررسی هم‌خطی	
				شاخص تورم واریانس	تولرانس
عملکرد	۰/۲۱۴	۵/۶۲	۰/۰۰۰	۱/۱۵	۰/۸۳۴
رضایت‌مندی	۰/۱۶۲	۴/۲۴	۰/۰۰۲	۱/۲۹	۰/۷۵۵
کل مدل رگرسیونی	آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه		ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R <sup>2</sup> )	ضریب تعیین تعدیل‌شده (Adjusted R <sup>2</sup> )
	آماره‌ی F	معنی‌داری			
	۱۵۵/۷۵۱	۰/۰۰۰	۱/۶۳	۰/۲۴۵	۰/۲۲۴

## طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیونی چندمتغیره

- خطی بودن رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته بر اساس جدول آنالیز واریانس یک طرفه، محقق شده است و نشان دهنده این است که مجموع متغیرهای مستقل قادرند تغییرات متغیر سرمایه اجتماعی پلیس را تبیین نمایند و به عبارتی مدل مورد تأیید قرار می گیرد. همچنین، استقلال خطاها از هم دیگر بر اساس میزان دوربین واتسون به دست آمده (۱/۶۳)، حاصل آمده و نشان دهنده این نکته است که باقی مانده ها، مستقل از هم می باشند. پیش فرض عدم هم خطی متغیرهای مستقل (به این معنی که بین متغیرهای مستقل نباید همبستگی بالایی وجود داشته باشد تا سهم هر یک از آنان در پیش بینی و تبیین متغیر وابسته مخدوش نشود)، با توجه به مقادیر شاخص تولرانس<sup>۱</sup> (نزدیک به عدد یک) و شاخص تورم واریانس<sup>۲</sup> (کوچک تر از عدد دو)، به تأیید رسیده است.

- ضریب همبستگی R بین متغیرها برابر ۰/۳۸ بوده و نشان می دهد که بین مجموع متغیرهای مستقل حاضر در مدل رگرسیونی و متغیر وابسته همبستگی متوسطی برقرار است. از طرفی، متغیرهای عملکرد و رضایت مندی، به ترتیب بیشترین تأثیر را بر متغیر سرمایه اجتماعی پلیس دارند.

- متغیرهای باقی مانده در مدل رگرسیونی، شامل متغیرهای عملکرد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری و رضایت مندی مراجعین از خدمات واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری، توانسته اند بر اساس ضریب تعیین تعدیل شده، ۲۲ درصد از تغییرات سرمایه اجتماعی پلیس را تبیین نمایند. غیر از متغیرهای عملکرد و رضایت مندی، که تأثیر معنی داری بر متغیر سرمایه اجتماعی پلیس داشتند، متغیر مشتمل بر بهره مندی از خدمات، تأثیر معنی داری بر متغیر سرمایه اجتماعی پلیس نداشته و از مدل رگرسیونی خارج شده اند.

## نتیجه گیری

مطالعه حاضر به بررسی نقش واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری ها شهر مشهد در ارتقاء سرمایه اجتماعی پلیس پرداخته است. بر این اساس طبق یافته های تحقیق، بین عملکرد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری ها

1-Tolerance

2-Variance Inflation Factor.

و سرمایه اجتماعی پلیس رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ این نتیجه هم‌سو با نتایج تحقیق راولینز (۲۰۰۸) درباره رابطه بین شفافیت سازمانی و اعتماد کارکنان، مارتینز و همکاران (۲۰۱۱) در زمینه ارتباط مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی از سه بعد شناختی، ساختاری و رابطه‌ای با بهبود کسب دانش و عملکرد نوآوری، فورنونی و همکارانش (۲۰۱۲) در مورد سرمایه اجتماعی در میان کارآفرینان و ارتباط آن با عملکرد، جعفری و فلاحی (۱۳۹۴) درباره عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر ارتقای سرمایه اجتماعی پلیس و در نهایت، دعاگویان و همکارانش (۱۳۹۴) در مورد عوامل سازمانی مؤثر بر روان‌سازی ارتباطات و اعتماد شهروندان به خدمات دوایر مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری‌ها، می‌باشد. هم‌چنین، نتایج به‌دست آمده در مورد معنی‌داری رابطه بین عملکرد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری‌ها و سرمایه اجتماعی پلیس، هم‌سو با نظریات کلمن، فوکویاما، بیکر، وولکاک و نارایان و اندیشمندانی که رویکردی نهادی به مبحث سرمایه اجتماعی دارند، ترنر و لین می‌باشد؛ با توجه به زمینه‌ها و فرصت‌های مطرح شده برای تولید و تحقق سرمایه اجتماعی و نیز توجه به محدودیت‌های مطرح شده در قالب نهادهای اصلی جامعه در مقیاس‌های؛ خرد، میانی و کلان می‌توان با بهره‌گیری مناسب از سرمایه اجتماعی، امکان دستیابی به توسعه بهینه و مناسب را فراهم نمود. چنین اطلاعاتی هزینه مبادلاتی سازمان یا برای بهره‌گیری از افراد بهتر و هزینه‌ی مبادله افراد را برای یافتن سازمان‌های بهتر، کاهش می‌دهد.

طبق نتایج به‌دست آمده، بین بهره‌مندی از خدمات واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری‌ها و سرمایه اجتماعی پلیس رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ این نتیجه هم‌سو با نتایج تحقیق بولین و همکارانش (۲۰۰۲) و اسکوگان (۲۰۰۵)، بابایی و همکاران (۱۳۹۱)، سام‌آرام و عبدالله‌صفت (۱۳۹۱) و گلابی و حاجیلو (۱۳۹۱) می‌باشد. هم‌چنین، نتایج به‌دست آمده در مورد معنی‌داری رابطه بین بهره‌مندی از خدمات واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری‌ها و سرمایه اجتماعی پلیس، هم‌سو با نظریات فوکویاما، پورتس، وولکاک و نارایان و اندیشمندانی که رویکردی نهادی به مبحث سرمایه اجتماعی دارند، می‌باشد؛ فوکویاما سرمایه اجتماعی را جزء اساسی جامعه مدنی می‌داند و در عین حال معتقد است نهادهای جامعه مدنی، در ایجاد سرمایه اجتماعی و انتقال ارزش‌ها و رفتارهای مدنی، نقش کلیدی دارند. طبق نظر



پورتس، منظور از سرمایه اجتماعی توانایی کسب منافع از طریق عضویت در شبکه‌ها و سایر ساختارهای اجتماعی است، این تعریف دو مؤلفه دارد؛ نخست، يك عنصر رابطه، که در سازمان‌های اجتماعی به وجود آمده و فرد متعلق به آن‌ها است. دوم، رابطه با منابع که فرد می‌تواند عضویت در گروه را ادعا کند.

معنی داری رابطه بین رضایت‌مندی از خدمات واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری و سرمایه اجتماعی پلیس، هم‌سو با نظریات اندیشمندانی که رویکردی نهادی به مبحث سرمایه اجتماعی دارند و نیز بخشی از نتایج تحقیقات سوانتون و همکاران (۱۹۸۸)، اسکوگان (۲۰۰۵)، نیشیجین (۲۰۰۹)، یوکسل و تپه (۲۰۱۳)، ابراهیم‌پور و همکاران (۱۳۹۱)، فقیهی و نداف (۱۳۹۲) می‌باشد. بنابراین، می‌توان بیان نمود، نظریات مذکور و نتایج تحقیقات پیشین مطرح‌شده، قابل کاربرد در جامعه آماری مورد مطالعه است.

### پیشنهادها

- عملکرد مراکز و دفاتر مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌ها به صورت سالیانه ارزیابی شود و در رویه‌های با تأثیر نامناسب تغییر و خلاقیت ایجاد شود.  
- به منظور ارائه خدمات بهتر و باکیفیت و با توجه به گستردگی کلانتری‌ها در مناطق مختلف و به تناسب گستردگی مشکلات مراجعین، پیشنهاد می‌گردد که بین کلانتری‌های زیرمجموعه مناطق هشت‌گانه تقسیم کار صورت پذیرد و مشاوران و مددکاران اجتماعی در هر کلانتری فقط در رابطه با نوع خاص از مشکلات پاسخ‌گو باشند.

- فرهنگ‌سازی برنامه‌های میانجی‌گری کیفری و تبیین دستاوردهای آن در بین فرماندهان و رؤسای کلانتری‌ها به گونه‌ای که باور و اعتقاد قلبی و ذهنی به اجرای برنامه‌های میانجی‌گری پیدا کنند.

- فضایی مجزا در کلانتری‌ها جهت انجام مشاوره و مددکاری اجتماعی بدون دخالت و حضور سایر عوامل مستقر در کلانتری اختصاص یابد.

- پلیس‌هایی با محوریت و موضوع مشاوره و مددکاری اجتماعی مستقر در محلات جهت تعامل با مردم و بررسی مسائل و آسیب‌های اجتماعی در سطوح اولیه وقوع و پیش‌گیری از گسترش آن در حیطه‌های قضایی راه‌اندازی گردد.

- با توجه به این که کمتر مشاور یا مددکار اجتماعی را می‌توان یافت که بر مجموعه متنوعی از مشکلات اعم از حقوقی، اقتصادی و خانوادگی و غیره مسلط و دارای تجربه باشد، پیشنهاد می‌گردد از مشاوران و مددکارانی در رشته‌های متنوعی مانند کارشناس اقتصادی، حقوقی، جامعه‌شناختی، روان‌شناختی و غیره بهره‌گیری شود.

۷- عملکرد مراکز و دفاتر مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌ها به صورت سالیانه ارزیابی شود و در رویه‌های با تأثیر نامناسب تغییر و خلاقیت ایجاد شود.  
۸- از منابع اطلاعاتی، تخصصی، مالی و تجهیزاتی سایر مراکز با عملکرد مشابه، مانند مساجد، مدارس، شورای محله و فرهنگ‌سراها استفاده شود.

۹- با توجه به تخصصی بودن کار روان‌شناسان و مشاوران و مددکاران اجتماعی و اثربخشی آنان در کاهش آسیب‌های اجتماعی، از به‌کارگیری آنان در مأموریت‌های غیرمرتبط و غیرمستقل مثل بدرقه متهم، دستگیری، بازجویی و ... جلوگیری شود.  
۱۰- با توجه به تخصصی بودن کار روان‌شناسان و مشاوران و مددکاران اجتماعی و اثربخشی آنان در کاهش آسیب‌های اجتماعی از به‌کارگیری افراد با رشته‌های غیرمرتبط در این حوزه پیشگیری شود.

۱۱- ضرورت تبیین شیوه‌نامه روابط کاری مشاوره و مددکاری با سایر دوایر کلانتری‌ها به منظور کنترل مداخله‌ها انجام شود.

## منابع

- ابراهیم‌پور و همکاران (۱۳۹۱). «بررسی عوامل نگرشی مؤثر در تبیین اعتماد به پلیس تهران»، نشریه‌ی پژوهش‌های مدیریت انتظامی، شماره‌ی ۳: ۳۰۱-۳۲۷.
- بارانی، محمد (۱۳۹۳). شیوه‌های رفتاری پلیس با کودکان و نوجوانان. تهران: معاونت تربیت و آموزش نیروی انتظامی.
- بخشی، قدیر و غفاری، غلامرضا (۱۳۹۱). «تبیین جامعه‌شناختی سرمایه اجتماعی پلیس»، فصل‌نامه‌ی مطالعات امنیت اجتماعی، شماره‌ی ۳۲: ۴۰-۱۳.
- بیات، بهرام (۱۳۸۹). «تبیین رابطه‌ی بین سرمایه اجتماعی پلیس و امنیت عمومی»، فصل‌نامه‌ی دانش انتظامی، سال دوازدهم، شماره‌ی دوم: ۸۶-۵۱.
- پاتنام، رابرت (۱۳۸۰). دموکراسی و سنت‌های مدنی، ترجمه‌ی محمدتقی دلفروز، تهران: نشر سلام.
- تاجبخش، کیان (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: انتشارات شیرازه.
- جعفری، روح‌الله (۱۳۸۶). «سرمایه اجتماعی رهیافتی بدیل برای تبیین امنیت اجتماعی»، فصل‌نامه مطالعات امنیت اجتماعی، سال سوم، شماره دهم: ۲۶-۱۱.
- جزینی، علیرضا؛ نایب‌پور، محمد و چراغی، احمد (۱۳۹۶). «تأثیر عملکرد مشاوران و مددکاران اجتماعی کلانتری‌ها در کاهش ارجاع پرونده‌ها به مراجع قضائی»، فصل‌نامه دانش انتظامی پلیس پایتخت، سال نهم، شماره ششم: ۳۱-۸۳.
- دعاگویان، داود؛ عبدالرحمانی، رضا و عبدالهی، حیدر (۱۳۹۴). «عوامل سازمانی مؤثر بر روان‌سازی ارتباطات و اعتماد شهروندان به خدمات دواير مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌ها در شهر تهران»، فصل‌نامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال سوم، شماره‌ی ۴: ۱۵۰-۱۲۷.
- دوستدار، رضا و غفاری، غلامرضا (۱۳۹۶). «تبیین عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی پلیس در شهر تهران»، فصل‌نامه مطالعات امنیت اجتماعی، شماره‌ی ۵۲: ۶۷-۲۷.
- شارع‌پور، محمود (۱۳۸۸). «بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد اجتماعی به نیروهای انتظامی (مطالعه موردی: استان مازندران)»، فصل‌نامه جامعه‌شناسی کاربردی، شماره پیاپی ۳۶، شماره‌ی ۴: ۱۶-۱.

- شایگان، فریبا (۱۳۸۷). «بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس (مطالعه موردی شهر تهران)»، فصل‌نامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره ۲: ۳۷-۶۲.
- غفاری، غلامرضا (۱۳۹۰). سرمایه اجتماعی و امنیت انتظامی، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
- غفاری، غلامرضا و بخشی، قدیر (۱۳۹۱). «تیین جامعه‌شناختی سرمایه اجتماعی پلیس»، فصل‌نامه مطالعات امنیت اجتماعی، شماره ۳۲، زمستان ۱۳۹۱: ۴۰-۱۳.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۸۵). پایان نظم؛ سرمایه اجتماعی و حفظ آن، ترجمه غلامعباس توسلی، تهران: حکایات قلم نوین.
- قربانی، سعید و محمدحسینی، حسن (۱۳۹۶). زنان، بهداشت خانواده و امنیت روانی - اجتماعی و نقش مشاوره نیروی انتظامی در بهبود آن، مجموعه مقالات همایش بررسی نقش مشاوره و مددکاری اجتماعی در تأمین و توسعه امنیت روانی، جلد اول.
- کرامتی، مهدی و ملتفت، حسین (۱۳۸۲). «پژوهش مشارکت مردم در انجام وظایف ناجا»، فصل‌نامه مطالعات امنیت اجتماعی، پیش شماره دوم: ۲۳۴-۲۰۶.
- میرحیدری، حسن و رضایی، فاطمه (۱۳۹۵). «بررسی کیفیت خدمات دوایر مشاوره و مددکاری اجتماعی کلاتری‌های شهر اصفهان»، فصل‌نامه دانش انتظامی اصفهان، سال نهم، شماره ۵: ۳۷-۶۲.
- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (۱۳۷۹، ۱۳۸۳ و ۱۳۹۴). پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان، تهران: دفتر طرح‌های ملی.
- Adler, and S. Kwon (2002). "Recent Debates and Research, Social Capital: Prospects for a New Concept", *Academy of Management Review*: 27 (1).
- Bourdieu, P. (1986) "The Forms of Capital in Hand Book of Theory and Research for the Sociology of Education", Greenwood Press, New York.
- Coleman, J.S. T. Hoffer (1987). "Public and Private High School: the Impact of Communities", New York. Basic Books.
- Martinez, Ricardo, Jand, Francisco, Ruiz-Palomino, Pablo. (2012). "Knowledge Acquisition's Edition of Social Capital-firm Innovation", *Journal of Knowledge Management*, 16 (1): 61 -76.

- Nishijin, S. (2009). “Roles of Police and Social Capital Revisited”, the Journal of Socio Economics, www.elsevier.com.
- Pennar, K. (1997). “The Tie that Leads to Prosperity: The economic Value of Social Bonds is only Beginning to be Measured”, Business Weekly.
- Prasad, S. Tata, J. Guo, X. (2012). “Sustaining Small Businesses in the United States in Times of Recession”, Journal of Advances in Management Research, Vol. 9 No. 1: 8 -28.
- Rawlins, Bradi (2008). “Measuring the Relationship between Organizational Transparency and Employee Trust”, Public Relations Journal, Vol. 0 No.2.