

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمانانه پلیس راهور با مردم

علی مرادی^۱

از صفحه ۸۵ تا ۱۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۰۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۹/۱۳

چکیده

زمینه و هدف: برخورد پلیس راهور با مردم می‌تواند به عنوان عاملی مؤثر در هماهنگی و همبستگی اجتماعی و به تبع آن گسترش نظم و امنیت در حوزه رفتارهای ترافیکی بسیار تأثیرگذار باشد. برخورد حکیمانانه برخوردی توأم با حفظ حرمت، تعامل دو سویه، با صبر و شکیبایی و هوشمندانه و متعهدانه است که می‌تواند مشارکت شهروندان را در تأمین امنیت اجتماعی ارتقا دهد. تعامل سازنده و متقابل پلیس راهور و مردم نه تنها نظارت پلیس را راحت‌تر می‌کند، بلکه از یک جامعه توسعه‌یافته با حاکمیت قواعد و مقررات درونی شده توسط مردم، نشان دارد. این مطالعه با هدف تبیین نحوه برخورد حکیمانانه پلیس راهور با مردم در جامعه اسلامی و با رویکرد پدیدارشناسی، انجام شده است.

روش: در این پژوهش از روش پدیدارشناسی استفاده شد. جامعه آماری این مطالعه، شهروندان کرمانشاهی بودند که تعداد ۳۰ نفر به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب و با استفاده از ابزار مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و مشاهده گردآوری شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد که در مرحله کدگذاری باز، ۲۶ مفهوم از پاسخ‌های افراد استخراج شد. با توجه به اینکه لازم شد کدگذاری محوری انجام پذیرد، این ۲۶ واحد معنایی در سه مقوله محوری به نام بُعد معرفتی، بُعد عاطفی و بُعد عملکردی تقلیل داده شد. لازم به ذکر است که در بُعدی دیگر ماتریس رفتار حکیمانانه پلیس راهور مبتنی بر دو مقوله اثباتی و سلبی دسته‌بندی شد.

نتیجه‌گیری: بسیاری از رفتارهای حکیمانانه پلیس راهور در حوزه اثباتی و در حیطه سلبی قرار دارد.

کلیدواژه‌ها: برخورد حکیمانانه، عاطفی، معرفتی، عملکردی، سلبی، اثباتی

۱- دانشیار گروه جامعه‌شناسی، واحد اسلام آبادغرب، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلام آبادغرب، کرمانشاه، ایران.

بی‌تردید یکی از ویژگی‌ها و قابلیت‌های پلیس جامعه محور، برقراری تعامل سازنده از جمله ارتباط کلامی صحیح و مؤثر با مردم است. ارتباطی که هم آمرانه، مقتدرانه و با اجرای قانون همراه باشد و هم مردم آن را بپذیرند و بی‌ادبانه و غیرمحترمانه تلقی نکنند. حصول این مقصود متعالی، به‌ویژه در جامعه ایرانی، با دشواری‌ها و پیچیدگی‌های خاصی روبه‌رو است (رضایی، ۱۳۸۸: ۸۵). به میزان افزایش تعامل پلیس با رانندگان، آن‌ها نیز ارتباطات خود را با پلیس افزایش داده و به قوانین راهور احترام می‌گذارند (الیاسی و تقوی، ۱۳۸۸: ۳۲۶). معاشرت و ارتباط سازنده با دیگران، یکی از مهم‌ترین و اصلی‌ترین نیازهای روانی آدمیان است؛ تا جایی که به عقیده بسیاری از فیلسوفان، آدمیان مدنی الطبع هستند؛ یعنی ذات و فطرت آدمی به گونه‌ای است که حتماً باید زندگی اجتماعی داشته باشد. آدمیان نه تنها در دوران کودکی نیازمند دیگران هستند بلکه در همه مراحل بعدی زندگی نیز به دیگران محتاج می‌باشند و در این ارتباط، نیاز دیگران را برآورده می‌سازد و می‌تواند تأثیرهای تربیتی مطلوب بر دیگران بگذارند (فقیهی، ۱۳۹۴: ۱۳۸). رفتار آدمی از متغیرهای اساسی دنیای کنونی است که قادر است به نوبه خود جوامع را با مخاطرات و چالش‌ها و یا فرصت‌هایی روبه‌رو نماید. سازمان‌ها، یکی از مهم‌ترین نهادهای اجتماعی دوران کنونی هستند که دامنه تأثیر آن‌ها بر شئون مختلف زندگی انسان‌ها، بسیار گسترده است. این نهادها، در متن محیط اجتماعی می‌رویند و می‌بالند و به همین دلیل، به عنوان سیستمی پیچیده، همواره در تعامل مستقیم با محیط درونی و بیرونی خود هستند. آن‌ها از یک سو خواهان موفقیت، بقا و حرکت از وضع موجود به وضع مطلوب هستند و از سوی دیگر موفقیتشان مرهون

نحوه برقراری ارتباط و تعامل درست با محیط است (زارعی، مرادی و مرادی، ۱۳۹۵: ۳). رفتار حکیمانه شرایطی دارد که همان مؤلفه‌های اثباتی و سلبی است. پس یک رفتار، زمانی حکیمانه خواهد بود که در مقام عمل، دارای بایسته‌هایی باشد و از سوی دیگر از ناشایست‌ها و نابهنجاری‌ها پیراسته باشد که از نوع اول تغییر به مؤلفه‌های اثباتی و از نوع دوم تغییر به مؤلفه‌های سلبی می‌کنیم (ربانی فر و راد، ۱۳۹۲: ۱۷۸). می‌توان گفت به طرز برخورد اعضای یک جامعه در برابر هم‌نوعان خود که متناسب با ارزش‌ها و هنجارهای حاکم بر آن جامعه باشد، رفتار حکیمانه گفته می‌شود.

رفتارهای حکیمانه در بعد سیاسی منجر به تقسیم عادلانه قدرت و ارج نهادن به اقوام و مذاهب، در بعد اقتصادی یعنی ارج نهادن به سرمایه ملی و ثروت مملکت با در نظر گرفتن سرمایه ثابت و جاری و سود معقول و در بُعد اجتماعی یعنی احترام گذاشتن به طرز فکر و ایده و اراده‌ای برای زیستن و سلامت روح و روان می‌شود (ربانی فر و راد، ۱۳۹۲: ۱۷۹).

تعاملات اجتماعی پلیس راهور، اعتماد مردم را نسبت به پلیس افزایش داده و زمینه‌های احساس مسئولیت و مشارکت اجتماعی و همچنین تقویت اعتماد متقابل و به تبع آن رعایت قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی به وجود می‌آورد (دعاگویان و رفیعی، ۱۳۸۸: ۸۴). تعداد زیادی از صاحب‌نظران امور پلیسی، نظیر کنسرسیوم پلیس جامعه محور (۱۹۹۴)، لیمان^۱ (۲۰۰۲)، پیک و گلنسون^۲ (۲۰۰۲) معتقدند که اگر پلیس برای حل مشکلات اجتماعی بر مشارکت مردمی تکیه کند، کارایی سازمان خود را

1- Lyman

2- Paik & Gelnesor

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمان‌ه پلیس راه‌آورد با مردم

ارتقا می‌بخشد (قهرمانی و ابطحی، ۱۳۸۹: ۵۷). برخورد حکیمان‌ه برخوردی است که آمیخته با فرهنگ آداب، اخلاق و سنت دینی باشد که با ارزش‌های جامعه سازگاری داشته باشد. مؤلفه‌های آن می‌تواند فرهنگ، سنت، آداب دینی و ارزش‌های حاکم در جامعه که در جهت رشد تعالی فرد باشد، تعریف شود. برخورد حکیمان‌ه به معنی رفتار از روی حکمت، مصلحت و کار بی‌هوده نکردن است؛ پس حکیم کاری انجام نمی‌دهد که برای نظام دستاوردی نداشته باشد و پلیس راه‌آورد حکیم از بدر رفتاری، شتاب‌زدگی و خشونت بی‌جا پرهیز می‌کند. تفاوت پلیس راه‌آورد نظام اسلامی با دیگر پلیس‌های جهان نیز در اینجا مشخص می‌شود، چرا که وظیفه پلیس در همه جای دنیا ایجاد نظم و حفظ اقتدار است؛ ولی در نظام اسلامی این کار با رفتاری مهربانانه انجام می‌گیرد هرچند که با اخلال‌گران در نظم و امنیت قاطعانه برخورد می‌شود و این همان صفت یار مقتدر و مهربان است که رهبر معظم انقلاب به آن اشاره دارند. رفتار صحیح باید از رده‌های بالا آغاز شود تا بقیه کارکنان نیز ببینند و پیروی کنند و نه تنها با صحبت کردن بلکه با رفتار درست است که نیرو ساخته می‌شود. پلیس راه‌آورد به عنوان یکی از ارگان‌های اصلی انقلاب اسلامی که وظیفه حفظ نظم و امنیت و آسایش مردم را به عهده دارد، باید نماد و الگوی ارزش‌های اسلامی در جامعه باشد و تفاوتی که پلیس راه‌آورد در ایران با سایر کشورها دارد؛ در همین ویژگی حکیمان‌ه برخورد نمودن با شهروندان است و این برخورد حکیمان‌ه با مردم از ویژگی‌های پلیس تراز انقلاب است. روابط انسانی رشته‌ای است که انسان‌ها را در کنار هم حفظ می‌کند. ارتباط مناسب پلیس راه‌آورد با مردم نقش حیاتی را در بهبود روابط و برقراری و

حفظ امنیت و در آخر کاهش جرائم خواهد داشت (عسگری خانقاه و عامری، ۱۳۸۷: ۱۴۵).

از جمله عناصر تأثیرگذار بر ارتباط کارکنان پلیس و مردم، رعایت منش انسانی و سجایای اخلاقی است. مجموعه رفتارهایی که کارکنان پلیس در مواجهه با افراد گوناگون از خود بروز می‌دهند، نماد واقعی اخلاق پلیس است که آثار مطلوب یا نامطلوب آن در برخورد یا رفتار اولیه با ارباب رجوع و سایر اقدامات گسترده پلیس در رابطه با وظایف ذاتی‌اش نمایان می‌شود (عجم اکرامی، ۱۳۹۴: ۱۸). می‌توان گفت پلیس راهور، ویتترین تمام‌نمای فرهنگ رانندگی در یک جامعه است و برخورد مناسب پلیس در رفتار با رانندگان، بدون شک ظرفیت‌های بالای یک سیستم سیاسی - اجتماعی را در تحمل کردن آرا و عقاید گوناگون رانندگان در چهارچوبی قانونی، نشان می‌دهد و این نگاه می‌طلبد که پلیس راهور در یک جامعه از میان نخبه‌ترین و تحصیل کرده‌ترین افراد برگزیده شود تا ضمن آگاهی از حقوق رانندگان و احترام به آنان از منزلت و جایگاه بالای خویش نیز آگاه باشد. اخلاق‌مداری و برخورد حکیمانه پلیس راهور با رانندگان مبتنی بر آموزه‌های اسلامی است. از آنجا که پلیس راهور ناجا به دلیل قبول مسئولیت و تعهدات اجتماعی و در نظارت و اجرای قوانین راهنمایی و رانندگی و نظارت بر رفتار ترافیکی رانندگان تعاملات دوگانه‌ای با آنها دارد؛ از یک طرف کارکنان پلیس راهور به منظور کنترل و پیشگیری از تخلفات رانندگی و برخورد با متخلفان وظیفه دارند با اقتدار با آنها برخورد کرده و آنها را تحت کنترل قرار دهند و از طرف دیگر موظف به ارائه خدمات راهنمایی و رانندگی به مردم بوده، ضروری است که با تنظیم روابط، انسان‌سازی و کارهای علمی را جهت

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمان‌ه پلیس راهور با مردم

تعامل پلیس با مردم در تمام ابعاد اجتماعی و فرهنگی به کار گیرند (دعاگویان و رفیعی، ۱۳۸۸: ۸۶).

استان کرمانشاه با توجه به حساسیت منطقه جغرافیایی و وجود گروه‌های متعدد قومی- قبیله‌ای، سطح پایین توسعه‌یافتگی این استان در مقایسه با سایر استان‌های کشور و از طرفی وجود خلیقات متفاوت و برگرفته از شرایط جوی و اقتصادی- اجتماعی، از موقعیت حساسی برخوردار است. بنابراین نوع برخورد و رفتارهای پلیس راهور با مردم این استان می‌تواند در ارتقای سطح فرهنگ و قانونمندی رانندگی بسیار حائز اهمیت باشد. مطالعه رفتارهای متقابل بین کارکنان پلیس راهور و رانندگان می‌تواند کارکردهای زیادی برای تداوم و بقای قانونمداری رانندگان داشته باشد، بنابراین سؤال اصلی این مطالعه این است که رفتارهای حکیمان‌ه پلیس راهور با مردم با تمرکز بر شهر کرمانشاه چگونه باید باشد و مؤلفه‌های این رفتار چه مواردی می‌باشد.

پیشینه و مبانی نظری

بررسی منابع موجود نشان می‌دهد که در زمینه برخوردهای حکیمان‌ه به صورت مستقیم مطالعه‌ای انجام نشده است؛ اما مطالعاتی به صورت غیرمستقیم با موضوعاتی مانند فرهنگ رفتار پلیس با مردم و رفتارهای اجتماعی انجام گرفته است که خلاصه‌ای از آن‌ها عنوان می‌شوند:

بازرگان (۱۳۹۸) در مطالعه‌ای تحت عنوان تبیین گفتمان ریاست سازمان عقیدتی سیاسی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، در راستای تبدیل گفتمان تولیدشده به گفتمان غالب سازمان، نشان داد که به تعبیر مقام معظم رهبری بر عهده خواص سازمان است تا با تبلیغ و ایجاد فضای لازم و تبلور عملی آن، بسترهای تحول تعالی مدار سازمان را با ائتلافی

توانمند برای حرکت جمعی در جهت تحقق مطالبات فرمانده معظم کل قوا فراهم آورند. رحمانی، دلاور، محسنی تبریزی و اسماعیلی (۱۳۹۸) در مطالعه‌ای تحت عنوان بررسی تأثیر عوامل انسانی - اجتماعی و فنی مهندسی در پیش‌بینی رفتار ترافیکی رانندگان شهر تهران، عامل اجتماعی و کنترل‌های بیرونی به‌عنوان مؤثرترین عامل بر رفتار ترافیکی راننده و در مرتبه دوم، عامل فردی و در مرتبه سوم، عامل فنی و مهندسی در حوزه راه و خودرو برآورد شدند. جوادیان (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای تحت عنوان تحلیل پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهور ناجا، نشان دادند که رضایت مردم، احترام متقابل بین مردم و پلیس، نگاه مثبت مردم به پلیس، جلب اعتماد مردم، افزایش اثربخشی، افزایش کارایی، افزایش کیفیت خدمات، بهبود روحیه کارکنان، رضایت کارکنان، حفظ روحیه کارکنان، رضایت شغلی، کاهش بی‌نظمی کارکنان، تأثیرپذیری دیگران از عملکرد پلیس و تعمیم آن به دیگر سازمان‌ها به علت نزدیکی در ۴ سطح قرار گرفتند که برابر مدل نهایی تحقیق عبارت‌اند از: ۱- ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان راهور، ۲- ارتقای عملکرد پلیس راهور، ۳- الگو شدن پلیس راهور، ۴- خشنودی مردم. امیری و شهریار (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای تحت عنوان بررسی تأثیر شیوه‌های فرهنگ‌سازی رسانه‌ای بر ارتقای مدیریت ترافیک نشان دادند که با توسعه آموزش‌های رسمی و عمومی به رانندگان از طریق رسانه‌ها به ویژه برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی و رسانه‌های جمعی در خصوص روش‌های درست رفتارهای ترافیکی و توسعه مشارکت جوانان در برنامه‌های ترافیکی نهادهای مؤثر (همیاران پلیس) می‌توان مدیریت ترافیک را ارتقا داد. آقایی و پیوسته (۱۳۹۵) در مطالعه‌ای با عنوان برخورد پلیس با مردم، در پاسخ به این سؤال که آیا

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمانه پلیس راهور با مردم

نحوه برخورد پلیس با مردم می‌تواند در مشارکت آنان و برقراری امنیت و کاهش جرائم نقش داشته باشد یا خیر؟ نشان دادند که رمز موفقیت پلیس در کاهش جرائم و ارتقای سطح مشارکت مردم در برخورد مناسب با شهروندان می‌باشد. پلیس می‌تواند با نظم صحیح، با نزاکت و با رفتار خردمندانه‌اش در تقویت فرهنگ خودکنترلی و دگرکنترلی مردم نقش داشته باشد به گونه‌ای که شهروندان در نبود پلیس طبق ارزش‌ها، هنجارها و قوانین عمل نمایند.

فقیهی، نجفی و دریسای (۱۳۹۴) مطالعه‌ای تحت عنوان سبک زندگی پیامبر(ص) و ائمه اطهار(ع) در مواجهه با دیگران انجام دادند. آن‌ها در نتایج، حیطه‌ها و روش‌های برخورد پیامبر(ص) و اهل‌بیت(ع) در برخورد با دیگران را در سه بُعد معرفتی، عاطفی و عملکردی نشان دادند. ربانی فرد و راد (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای تحت عنوان مؤلفه‌های رفتار حکیمانه در آیات و روایات (سبک زندگی حکیمانه) به این نتیجه رسیدند که از تحلیل محتوای گزاره‌های قرآنی و روایی متناسب با این موضوع این است که رفتار حکیمانه دو گونه مؤلفه اثباتی و سلبی دارد. رفتار حکیمانه باعث ایجاد گرایش‌های اثباتی چون: حق‌مداری، تقوا، صبر و شکیبایی، صدق و راستگویی، امانت‌داری، شکرگزاری، تشخیص و عملکرد به موقع و مصلحت‌اندیشی، عملکرد هوشمندانه و ... در حکیم می‌شود. در مقابل نیز از گرایش‌های سلبی چون باطل‌گرایی، گناه، شتاب‌زدگی، کذب و بی‌صداقتی، خیانت در امانت، ناسپاسی و ... به دور است. رضایی (۱۳۸۸) در مطالعه‌ای با عنوان مقدمه‌ای بر ارتباط کلامی پلیس راهنمایی و رانندگی در تعامل با مردم، بر این باور است که پلیس راهور در مبانی نظری و ارتباط کلامی و تعاملات اجتماعی با مردم می‌تواند جایگاه و مشروعیت خود را

حفظ و در عین حال به عنوان نیرویی محبوب و مورد پذیرش عموم ایفای نقش نماید.

در زمینه مطالعات خارج از کشور، پژوهش مرتبیطی صورت نگرفته است و پژوهش‌هایی که در این راستا انجام شده است، به صورت غیرمستقیم مسأله را مورد بحث قرار داده‌اند. کروس و گروسمن^۱ (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای تحت عنوان تقویت حکمت، فاصله از نفس باعث افزایش استدلال، نگرش و رفتار خردمندانه می‌شود، نشان دادند که اگرچه انسان تلاش می‌کند خردمند باشد، اما اغلب در هنگام انجام اعمالی که پیامدهای شخصی عمیقی دارند، این کار را نمی‌کنند. این مطالعه نشان می‌دهد بخش اعظم مطالعات انجام شده بر روی رفتارهای خردمندانه بر تعریف خرد و بررسی چگونگی تغییر آن در طول زمان متمرکز شده است. توجه کمتری به شناسایی مکانیسم‌های اساسی روان‌شناختی اساسی این فرایند شده است. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهند افرادی که استدلال می‌کنند نسبت به مسائل معنادارانه شخصی "فاصله می‌گیرند"، فکر می‌کنند که از تعلقات و منافع شخصی فاصله گرفتند و رفتارشان عاقلانه است اما در واقع چنین نیست. هیندس و مورفی^۲ (۲۰۰۷) در تحقیقی با عنوان نگرش عمومی از پلیس به دنبال بررسی عدالت رویه‌ای و مشروعیت پلیس و نگرش عمومی از پلیس می‌باشند. در این تحقیق آن‌ها تأکید فراوانی بر اهمیت روابط پلیس و مردم برای افزایش اثربخشی پلیس در کاهش بی‌نظمی و جرم دارند. پرسش‌نامه آن‌ها در بین ۲۶۱۱ نفر و به صورت پستی انجام شد. یافته‌های این تحقیق نشان

1- Kross and Grossmann

2- Hinds, & Murphy

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمان‌ه پلیس راهور با مردم

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، ۲۰۰۷). شیدر، رول و بزدیکیان^۱ (۲۰۰۶) در تحقیق خود که با استفاده از داده‌های پیمایشی دوازده شهر آمریکا در خصوص تأثیر تصور شهروندان از پلیس جامعه محور بر کاهش جرم انجام دادند به این نتیجه رسیدند که تعامل بین ساکنان اجتماع می‌تواند از طریق افزایش آگاهی ساکنان با روش‌های خاص پلیس و بسط روابط فردی، رضایتمندی از پلیس را افزایش دهد. یافته‌ها نشان داد که پلیس جامعه‌محور منجر به بهبود وضعیت زندگی اجتماع شده و با افزایش رضایتمندی ساکنان از کیفیت زندگی، همسایه‌ها ترس و نگرانی کمتری از ناامنی خواهند داشت. میلر، دیویس، هندرسون، مارکویک و اورتیز^۲ (۲۰۰۴) در مطالعه‌ای تحت عنوان نظرات عمومی پلیس، تأثیر دوستان، خانواده و رسانه‌های خبری، نشان دادند که امروزه مدیران پلیس براین باورند که حمایت همگانی برای مشروعیت پلیس و توانایی پلیس برای مبارزه مؤثر با جرم مهم است. در حالی که تحقیقات نشان می‌دهد مردم به طور کلی از پلیس حمایت می‌کنند و از نحوه انجام وظایف پلیس رضایت دارند، همچنین نشان می‌دهد که همه اقشار جامعه به طور مساوی نیستند. این مطالعه با استفاده از نظرسنجی ماهانه از افرادی که تماس داوطلبانه‌ای با پلیس داشته‌اند، از پنج حوزه در شهر نیویورک تهیه شده است. کاهش تعداد برخوردهای منفی پلیس با شهروندان برای بهبود

1- Scheider, Rowell & Bezdkian

2- Miller, Robert, Henderson, Markovic and Christopher

افکار عمومی نسبت به پلیس از افزایش برخوردهای مثبت مهم‌تر است. تمرکز بر بالابردن کیفیت تعاملات پلیس و مردم مهم‌تر است.

مطالعات انجام شده داخلی در راستای تدوین اهداف و سؤالات پژوهش کمک مؤثری کردند. براین اساس این مطالعات نشان می‌دهد که برخی بر دیدگاه‌های مقام معظم رهبری، همچنین سبک زندگی ائمه (ع) در برخورد با مردم به عنوان الگویی برای پلیس و برخی بر رضایتمندی و احترام متقابل پلیس و مردم تأکید داشتند. در مورد مطالعات خارجی نیز بر روی رفتارهای خردمندان بر تعریف خرد و بررسی چگونگی تغییر آن در طول زمان و برخی هم بر حمایت همگانی برای مشروعیت پلیس و در عوض انتظار از آن‌ها از پلیس برای مبارزه مؤثر با جرم تأکید دارند. هر چند در زمینه رفتارهای حکیمانه پژوهشی به صورت مستقیم انجام نشده است، اما تا حدودی به صورت غیرمستقیم از مطالعات مطرح شده استفاده گردید؛ ضمن این که مطالعه مذکور به صورتی متمایز بر روی رفتارهای حکیمانه پلیس راهور و با روشی نسبتاً متفاوت از سایر مطالعات یعنی پدیدارشناسی به مسأله پرداخته است.

حکمت یک حالت و خصیصه درک و تشخیص است که شخص به وسیله آن می‌تواند حق و واقعیت را درک و مانع از فساد شود و کار را متقن و محکم انجام دهد (قرشی، ۱۳۷۱، ۲). رفتارهای حکیمانه از جمله مفاهیمی است که چندوجهی هستند که از یک طرف مشتمل بر دانش و آگاهی و قوه عقلانی است؛ از طرف دیگر در نگرش‌ها، عواطف و انگیزه‌ها می‌تواند نمودار گردد و در نهایت این که جنبه عملکردی و رفتاری دارد. رفتارهای حکیمانه از دیدگاه‌ها و نظریه‌های متعددی قابل

بحث و بررسی است که در این مقاله از زاویه دید برخی از این رویکردها تحلیل می‌شود.

رفتار حکیمانه از دیدگاه آیات و روایات: در آیات و روایات متعددی؛ از رفتارهای حکیمانه بحث شده است و این مفهوم از مفاهیم قرآنی است که با وجود آن و پیاده نمودن آن در برخوردهای اجتماعی، مسیر کمال و رسیدن به جامعه مطلوب را برای افراد جامعه ترسیم می‌نماید. پیامبر گرامی اسلام (ص) به عنوان معلم حکمت، حق‌مداری را سرلوحه کار خویش قرار داده و وظیفه‌اش تبیین حق و باطل بود (ربانی فر و راد، ۱۳۹۲: ۱۷۹). از مجموع آیات و روایات به دست آمده استنباط می‌شود که تقوا یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های اثباتی است که حکیم یعنی صاحب حکمت به آن دست پیدا کرده است. در مقابل تقوا، گناه است که از مؤلفه‌های سلبی رفتار حکیمانه است و حکیم از آن‌ها به دور است (ربانی فر و راد، ۱۳۹۲: ۱۸۰).

در دیدگاه الهی یکی دیگر از مؤلفه‌های رفتارهای حکیمانه، صبر و شکیبایی است. صبر عبارت است از امساک در تنگناها و خویش‌داری به مقتضای عقل و شرع، یا خودداری نفس از چیزی که عقل و شرع جلوگیری نفس از آن را حکم می‌کنند. به عبارت دیگر صبر، خویش‌داری در برابر رخدادها است به معنای مضطرب نبودن، اعتراض و شکایت نکردن و اعضا و جوارح را در جهت غیر صحیح حرکت ندادن است (ربانی فر و راد، ۱۳۹۲: ۱۸۳). یکی از روشن‌ترین مؤلفه‌های اثباتی رفتار حکیمانه، امانت‌داری و پایبندی به تعهدات است و همه فرهنگ‌های بشری بر آن اتفاق نظر دارند و آن را امر پسندیده‌ای می‌دانند. وجوب رد امانت، از احکامی است که عقل بدون نیاز به حکم شرع، آن را تأیید

می‌کند. شرع درباره لزوم رد امانت، حکمی ارشادی می‌دهد و اگر هیچ دلیل شرعی بر لزوم رد امانت نداشتیم، همین حکم عقل برای اثبات حکم شرعی و امانت‌داری و پایبندی به تعهدات کافی بود (مصباح یزدی، ۱۳۸۸: ۴۵). برای این اساس می‌توان استنباط کرد که مردم و شهروندان رفتاری را از پلیس به عنوان حکیمانانه می‌پذیرند که حق مدارانه، مملو از تقوا، امانت‌داری و تعهد و در نهایت این که به موقع، مناسب و به تعبیری هوشمندانه باشد.

رویکرد کنش متقابل اجتماعی: در بحث مشارکت، مسأله کنش متقابل با سه مفهوم نظری مطرح می‌شود که عبارتند از: کنش، کنشگر و وضعیت کنش. منظور از کنش نوعی رابطه است که در بین اجزای یک نظام اجتماعی برقرار می‌شود و منظور از کنشگر یک نظام کنش است که در آن تمایل و گرایش به کنش برقرار است. وضعیت کنش نیز از نظر کنشگر تعریف می‌شود. اصولاً نظام اجتماعی دارای چهار عنصر مفهومی است که عبارتند از: تعامل اجتماعی، انتظارات متقابل، تعهدات متقابل و ضمانت اجرا یا پاداش. تعامل همراه خود انتظارات متقابل را از دیدگاه طرفین رابطه مطرح می‌کند و با تداوم خود به رابطه اجتماعی تبدیل می‌شود؛ از طرفی رابطه اجتماعی تعهد را ایجاد می‌کند. از طرفی تعهد و انتظار اجتماعی به نوبه خود ضمانت اجرا را جهت تحقق انتظارات و تداوم روابط فراهم می‌آورند (عسگری خانقاه و عامری، ۱۳۸۷: ۱۴۷). به اعتقاد هربرت مید^۱ خود و دیگری یا به عبارتی جامعه، کنش متقابل را شکل می‌دهد و نیروی کنترل‌کننده و شکل دهنده‌ای که کنش را به سوی رفتار معمولی هدایت می‌کند، خودخوانده می‌شود.

1- Herbert Mead

رویکرد پلیس جامعه‌محور: براساس رویکرد پلیس جامعه‌محور^۱ روابط جدیدی با افراد مطیع قانون بر‌گزار می‌کند و به آن‌ها اجازه اظهارنظر بیشتر در تدوین اولویت‌های پلیس محلی را می‌دهند. آن‌ها با مشارکت دادن مردم در امور محلی، توجه پلیس را به حل کردن مسائل و مشکلات جامعه متمرکز می‌کند (مجیدی، ۱۳۸۹: ۱۱۲). در این دیدگاه فرهنگ به عنوان یک عامل کنترل به حساب می‌آید که موجب به‌وجود آمدن یا شکل دادن به نگرش‌ها و رفتار سازمانی کارکنان می‌شود. فرهنگ سازمانی حاکم بر سازمان پلیس اعم از طرز تفکر و تلقی کارکنان در خصوص جایگاه، وظایف و مأموریت‌های محوله و چگونگی انجام این وظایف، اختیارات و محدودیت‌های قانونی، ابزار و امکانات، چگونگی تعامل با مردم در محیط کاری و جامعه است (زارعی، مرادی و مرادی، ۱۳۹۵: ۵). کار پلیس با محوریت جامعه از جمله مدل‌های نظری راهبرد پلیس می‌باشد که در سال‌های اخیر به الگوی غالب و کارآمدی در فرایند امور پلیسی تبدیل شده است. بازتاب فلسفه کار پلیسی با محوریت جامعه در نقش اجتماعی پلیس متجلی می‌گردد و از این رویکرد است که خدمات پلیس بر اساس توقعات و انتظارات مردم و نهادهای اجتماعی بازخوانی و تعریف می‌شود. الگوی جامعه‌محور در پلیس، سعی دارد سرمایه‌های اجتماعی حاکم بر جامعه را شناخته و آن‌ها را در جهت تحقق اهداف سازمانی به کار گیرد. این امر مستلزم آن است که پلیس شناختی دقیق و موشکافانه از استعدادها و پتانسیل‌های موجود در جامعه داشته باشد و از طرف دیگر ساختار مأموریت‌ها و رفتارهای سازمانی خود را متناسب با قابلیت‌های اجتماعی تعدیل کند. این همان انطباق‌پذیری پلیس در جامعه

1- Community-Based Police

است که نیازمند بازاندیشی مداوم در مأموریت‌ها و رفتار سازمانی است. پس پلیس باید با بسیج عمومی مردم، قابلیت‌های اجتماعی نهفته در جامعه را به منظور حل مشکلات اجتماعی و فرهنگی و امنیتی به کار گیرد. در واقع سرمایه اجتماعی پلیس، این امکان را می‌دهد تا استعدادها و پتانسیل‌های موجود جامعه را در جهت کنترل مؤثر بر جرائم و آسیب‌های اجتماعی مراقبت نماید. این امر مستلزم تعاملات سازنده و پیگیرانه پلیس با مردم است که در جامعه محوری و عکس‌العمل نحوه رفتار و برخورد پلیس با مردم نمود پیدا می‌کند (زارعی، مرادی و مرادی، ۱۳۹۵: ۵). موفقیت پلیس جامعه‌محور به شدت تحت تأثیر عوامل درون‌سازمانی و محیط برون‌سازمانی است. برای این که رکن اصلی پلیس جامعه‌گرا یعنی مشارکت مردم، هم در درون سازمان پلیس و هم در جامعه نهادینه و عملیاتی شود، مستلزم تبیین و فراهم آمدن سازوکارها و الزامات در این راستا، کیفیت کارکردهای پلیس در سطوح مدیران عالی و میانی و نیروهای خط‌مقدم یعنی گشتی‌های پلیس است که در سرمایه اجتماعی پلیس نمایان می‌شود (قهرمانی، ۱۳۹۰: ۱۵).

برخورد حکیمانه از دیدگاه ادبیات: رعایت اصول و نکته‌های اخلاقی در تمامی جوامع پسندیده و تغییرناپذیر محسوب می‌شود. سعدی پنندهای اخلاقی را همیشه در شعرهای خویش به کار می‌برد و این مسأله از توجه قابل ملاحظه‌ای برخوردار بوده است. البته در این میان باید به برخی از نصیحت‌های سعدی اشاره کرد که از آداب و رسوم و شرایط فرهنگی و اجتماعی روزگار وی برآمده و تعدادی از آن موارد از نظر ارتباط جمعی و شرایط فرهنگی با زمان حال قابل قیاس نیست؛ اما رعایت اخلاق، نقطه مشترک آن‌ها به شمار می‌رود. در کنار تمامی این عوامل، سعدی شعرهایی

هم دارد که از ابعاد جهانی برخوردار است. او در اثرهایش افرادی را که تربیت اولیه نامناسبی داشته و در برابر تعلیم و تربیت جدید استقامت و پایداری می‌کنند و حاضر به اصلاح رفتارهای خویش نیستند، به شدت سرزنش می‌کند و با استفاده از تشبیه‌های زیبا به بررسی تأثیر استعداد ذاتی و گوهر وجودی انسان می‌پردازد. لقمان حکیم، آن چنان صبور بود که چند فرزندش در برابرش جان دادند و آن حکیم بزرگ در مقابل آن مصیبت‌ها صبر کرد و کوچک‌ترین کلمه‌ای که بویی از شکایت در آن باشد نگفت و در تاریخ نامش در شمار مردان بزرگ قرار گرفت (ربانی فر و راد، ۱۳۹۲: ۱۸۴). مولانا در مثنوی معنوی (علامه جعفری، ۱۳۹۵: ۸۴) در مورد صبر و شکیبایی از ویژگی‌های امام علی (ع) بیان می‌کند و به مواردی مانند حلم، صبر و عدل ایشان توجه دارند. در جایی دیگر در ادبیات فارسی بارها صحبت از نوع دوستی و دیگرخواهی به میان آمده است. در این راستا سعدی، نوع دوستی و غم‌خواری ممنوع و دلهره نجات دیگران داشتن را از مصادیق از رفتارهای حکیمانه می‌داند؛ به این معنا که هر انسان همان گونه که به خودش تعلق دارد، به دیگر انسان‌ها نیز تعلق دارد (حسینی، ۱۳۹۲: ۵).

روش

این مقاله با روش پدیدارشناسی که یکی از روش‌های کیفی مطالعات علوم اجتماعی است، انجام گرفته است. پدیدارشناسی متأثر از پارادایم تفسیری است که در یک فرایند انجام می‌شود و مراحل آن خطی نبوده و حالت بازگشتی و سیکلی دارد (ایمان، ۱۳۹۷: ۹). رویکرد تفسیرگرایی اجتماعی، که رویکرد اصلی این مقاله مبتنی بر آن است، معتقد است که با توجه به خلاق بودن ماهیت انسان و نیز سیال بودن واقعیت اجتماعی، نمی‌توان مسیر

و روش خاص برای درک واقعیات و یا ایجاد تغییر در آن‌ها پیشنهاد کرد (نیومن^۱، ۲۰۰۰: ۷۷). از آنجا که منبع و مرجع نهایی هرگونه ساخت‌وساز و تغییر در واقعیات اجتماعی همان انسان است، پس درک انسان‌ها از واقعیات، تغییر در واقعیات و چگونگی معنا دار کردن آن‌ها بسیار مهم است. هدف چنین روشی جست‌وجوی فهمی بالاتر از فهم‌های موجود، یعنی فهم خودفهمی‌ها و جهان‌فهمی‌های رایج و موجود است. در واقع این روش نوعی مطالعه زیست‌جهان، تجربه انسانی مبنا دارد. یعنی این که زندگی روزمره پیش از آن که موضوع شناخت ما باشد، تجربه‌ای است که در آن زیست می‌کنیم (بشیریه، ۱۳۷۸: ۱۶-۱۷). در روش پدیدارشناسی جهان به وسیله اشخاصی که با آن و جهت شناخت از آن درگیر می‌شوند، ساخته می‌شود (ایمان، ۱۳۹۷: ۹). بنابراین هدف دستیابی به تجارب زیسته شهروندان شهر کرمانشاه در مورد برخوردهای پلیس راهور با مردم و دیدگاه آن‌ها از برخوردهای حکیمانه پلیس راهور نسبت به مردم است. هدف این روش توصیف و تشریح برخورد حکیمانه پلیس راهور با مردم براساس تجارب خود شهروندان جهت دسترسی به کشف مفاهیم تازه از نگاه شهروندان شهر کرمانشاه می‌باشد. در این روش از نگاه شهروندان و کنشگرانی که در زندگی روزمره شهری خود شاهد برخوردهای پلیس راهور با خود و با دیگر کنشگرانی که افراد شاهد آن‌ها بوده‌اند و به نوعی در تجربه اجتماعی آن‌ها بیان شده است، می‌باشد. بنابراین اطلاعاتی که جمع‌آوری شده‌اند از ۳۰ نفر از شهروندان کرمانشاه، از طریق مصاحبه، بحث و مشاهده مشارکتی بود. ایمان (۱۳۹۷) مصاحبه میان ۵ تا ۲۵ نفر برای مصاحبه پدیدارشناسانه از کسانی که از پدیده مورد مطالعه تجربه لازم

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمانه پلیس راهور با مردم

دارند را پیشنهاد می‌کند. بنابراین ۳۰ نفری که در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفتند خودشان شاهد برخوردهای متعدد بین مردم و پلیس راهور بوده و در این زمینه تجربه زیسته لازم را دارند. در تحقیق حاضر، از تکنیک‌هایی چون مصاحبه، گفت‌وگو، مشاهده مشارکتی و تحلیل محتوای هدایت‌شده برای مدیریت و تفسیر اطلاعات استفاده شده است. حداقل سن پاسخگویان در این تحقیق ۳۰ سال و حداکثر ۴۴ سال بوده است. کمترین مصاحبه ۳۰ دقیقه و بیش‌ترین آن ۲ ساعت و ۱۰ دقیقه به‌طول انجامید. در این مطالعه مراحل تحلیل اطلاعات بر اساس روش پدیدارشناسی در جدول شماره ۱ بیان شده است.

جدول ۱- مراحل تحلیل اطلاعات در مطالعه حاضر

مراحل	اقدامات	مثال (برخورد مهربانانه)
توصیف	خواندن مکرر یادداشت‌ها، نسخه‌ها، یادآوری مشاهدات و تجربیات، تعامل بین محقق و داده‌ها، کدگذاری داده‌ها	در این مرحله متن مصاحبه‌ها بر روی کاغذ پیاده شد و محقق به مرور و خواندن یادداشت‌های میدانی و مصاحبه‌ها پرداخت. اظهارات و بیانات مهم و معنادار مشارکت‌کنندگان مشخص شد سپس کدگذاری اطلاعات آغاز گردید.
تحلیل	خوشه‌بندی داده‌های مشابه، یادداشت‌برداری هر ایده و فکر جدید هر چند هم مبهم باشد، استفاده از داستان‌ها و روایت‌های ثبت‌شده از شرکت‌کنندگان برای فهم پدیده مورد نظر	کدها مورد مقایسه قرار گرفتند تا کدهای مشابه در یک مقوله قرار بگیرند.
تفسیر	ارائه تفسیر محقق در این مورد که اطلاعات حاکی از چیست. فهم و توضیحی فراتر از آنچه قطعی به نظر می‌رسد. توجه به مفید بودن و کاربردی بودن یافته‌ها و تئوریزه کردن یافته‌ها.	در نهایت این که مقولات هسته‌ای و عناصر اصلی برخورد مهربانانه مشخص گردیدند.

یافته‌ها

از نظر روش شناسان کیفی از آنجا که کار محقق تفسیر و طبقه‌بندی تفاسیر مردم عادی است و از آنجا که زبان مردم عادی زبانی غیر حرفه‌ای و مبتنی بر دانش عامیانه است لذا باید از به کارگیری روش حرفه‌ای و پیچیده و یا هر سبک و روشی که به جای ساده‌سازی مفاهیم و نیز موضوعات مورد مطالعه به پیچیدگی موضوعات و جریان‌ات دامن زند، پرهیز کرد (مریام^۱، ۱۹۹۸: ۴۵؛ برگ^۲، ۲۰۰۱: ۲۱ و نیومن، ۲۰۰۰: ۱۸). جدول شماره ۲ مشخصات پاسخگویان بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی را نشان می‌دهد. از ۳۰ نفر شرکت‌کننده در مصاحبه، ۶۰ درصد مرد و ۴۰ درصد زن بودند. این ویژگی‌ها بر حسب وضعیت تحصیلی، وضعیت تأهل، وضعیت شغلی، محل تولد، وضعیت منزل مسکونی و وضعیت درآمد بیان شده‌است. از نتایج برمی‌آید که از جنسیت‌های مختلف، افراد با وضعیت درآمدی و تحصیلی مختلف، وضعیت تأهل متنوع و سایر ویژگی‌ها با رعایت تناسب در جامعه آماری استفاده شده است.

جدول (۲) مشخصات پاسخگویان بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

متغیر	مؤلفه	فراوانی	درصد	متغیر	مؤلفه	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۸	۶۰/۰	وضعیت	مجرد	۹	۳۰/۰
	زن	۱۲	۴۰/۰	تأهل	متأهل	۲۱	۷۰/۰
وضعیت تحصیلی	دیپلم و پایین‌تر	۷	۲۳/۳۳	وضعیت شغلی	بیکار	۴	۱۳/۳۳
	فوق‌دیپلم و لیسانس	۱۱	۳۶/۶۶		شغل دولتی	۱۱	۳۶/۶۶
	فوق‌لیسانس و دکتری	۱۲	۴۰/۰		شغل آزاد	۱۵	۵۰/۰
محل تولد	شهر	۱۳	۴۳/۳۳	زیر ۲	۵	۱۶/۶۶	

1- Merriam

2- Berg

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمانه پلیس راهور با مردم

۱۰۴

فصلنامه علمی راهور

سال دهم - شماره ۳۶

بهار ۱۴۰۰

متغیر	مؤلفه	فراوانی	درصد	متغیر	مؤلفه	فراوانی	درصد
	روستا	۱۷	۵۶/۶۶	وضعیت	میلیون		
	شخصی	۸	۲۶/۶۶	وضعیت	۲-۳ میلیون	۶	۲۰/۰
	رهنی اجاره‌ای	۱۶	۵۳/۳۳	وضعیت منزل	۳-۴ میلیون	۶	۲۰/۰
	سازمانی و ...	۶	۲۰/۰	وضعیت مسکونی	۵ میلیون به بالا	۶	۲۰/۰

جدول شماره ۳ ابعاد رفتارهای حکیمانه پلیس راهور از نظر پاسخگویان را نشان می‌دهد. در این پژوهش در مرحله کدبندی باز، تعداد ۲۶ واحد معنایی مشخص شدند. این واحدهای معنایی از نظرات پاسخگویان استخراج شدند و سعی شد که جامع‌ترین نظرات در این مرحله وارد کدگذاری شوند. این مفاهیم به دست آمده در جدول زیر ارائه شده‌اند. این مفاهیم بیانگر دیدگاه عمومی مردم شهر کرمانشاه در رابطه با برخورد حکیمانه پلیس راهور با مردم و نیز ارزیابی آن‌ها از مؤلفه‌های آن است. عبارات و واحدهای معنایی مطرح شده از طرف پاسخگویان نشان می‌دهد که در دو عبارت «پلیس راهور در برخورد با مردم احترام به شخصیت ایمانی و انسانی فرد می‌گذارد نه احترام به شخصیت علمی و جایگاهی او» و همچنین عبارت «پلیس راهور در قضاوت‌ها و برخوردهای اجتماعی باید جانب حق را بگیرد نه این که به نفع طرف خاصی که نسبت خویشاوندی دارد عمل کند»، بالاترین درصد را به خود اختصاص داده است.

جدول ۳- ابعاد رفتارهای حکیمانه پلیس راهور از نظر مصاحبه شوندگان

ردیف	عبارت ^۲	مفهوم ^۱	تعداد درصد
۱	به نظر من اخلاق کارکنان پلیس راهور در همه حالات با رعایت ادب و نرم‌خویی باشد	رعایت ادب و نرم‌خویی	۴ ۱۳/۳۳
۲	پلیس راهور در همه حالات باید به وظیفه سازمانی و فرهنگی خودش عمل کند.	مسئولیت‌پذیری	۲۱ ۷۰/۰
۳	برخورد پلیس راهور باید برخوردی بدون حب و بغض باشد.	برخورد بدون حب و بغض	۱۸ ۶۰/۰
۴	پلیس راهور با رفتاری عالمانه و آگاهانه با درایت و در نظر گرفتن موقعیت زمانی بتواند مسأله را به مثبت تبدیل نماید.	آگاهی و عاقلانه	۷ ۲۳/۳۳
۵	رفتاری از طرف پلیس راهور حکیمانه است که حاکی از رعایت ادب و توأم با مهربانی باشد.	مهربان و رئوف	۲۴ ۸۰/۰
۶	پلیس راهور بتواند طوری برخورد کند که از مشکلات مردم کاسته شود.	خدمت‌گزار بودن	۱۶ ۵۳/۳۳
۷	پلیس راهور بتواند به موقع و متناسب با بسترهای موجود و شرایط مردم رفتار مناسب ارائه دهد.	عملکرد هوشمندانه	۱۳ ۴۳/۳۳
۸	رفتار حکمت‌آمیز براساس اصل بردباری و صبر تعریف می‌شود.	صبر و بردباری	۲۲ ۷۳/۳۳
۹	پلیس راهور باید در برخوردش به نحوی عمل کند که احترام لباس و ظاهر سازمانی خود را داشته باشد.	تکلیف‌گرا و ساده‌زیست	۱۱ ۳۶/۶۶
۱۰	پلیس راهور از روی حکمت عقل و دل و سرشت انسانی که خداوند در وجود تمامی انسان‌ها قرار داده است، عمل نماید.	مؤمن و خدامحوری	۵ ۱۶/۶۶
۱۱	برخورد پلیس راهور همراه با مواردی مانند تقوا، صبر، شکیبایی، امانت‌داری که در قرآن و احادیث هم بر آن‌ها تأکید شده است، باشد.	صبور و شکیبایا	۵ ۱۶/۶۶
۱۲	پلیس راهور در همه حالات با مردم مدارا نماید.	مدارا	۹ ۳۰/۰
۱۳	پلیس راهور ضمن احترام به مردم باید قانونمند و بانصاف باشد و ذره‌ای از قوانین فاصله نگیرد.	قانونمندی و انصاف	۱۵ ۵۰/۰

1- Concept

2- Statement

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمانه پلیس راهور با مردم

۱۰۶

فصلنامه علمی راهور

سال دهم - شماره ۳۶

بهار ۱۴۰۰

ردیف	عبارت ^۲	مفهوم ^۱	تعداد درصد
۱۴	پلیس راهور شجاع با الهام از بزرگان دین و مثل معروف «بائمر بیشتر، متانت بیشتر دارد» می‌تواند اقتدار جایگاه خود را حفظ کند.	مقتدر و شجاع	۱۰ ۳۳/۳۳
۱۵	پلیس راهور می‌تواند از نظر روحی و روانی رفتار مراجعین و مخاطبین را ارزیابی نموده و رفتار مطلوبی را اعمال نماید.	آگاه، بصیر و حکیم	۸ ۲۶/۶۶
۱۶	نگاه پلیس راهور در مرحله اول بخشش، عفو و گذشت است تا برخورد ضربتی.	عفو و گذشت	۲۳ ۷۶/۶۶
۱۷	رفتاری در سیستم پلیس راهور حکیمانه است که زهد و تقوای الهی در آن دیده شود.	زهد و تقوا	۲۷ ۹۰/۰
۱۸	پلیس راهور در هر برخورد اجتماعی، باید سنجیده، با تفکر و آینده‌نگری عمل نماید.	دوراندیشی و مصلحت‌اندیشی	۱۷ ۵۶/۶۶
۱۹	رفتار حکیمانه به نظر من رفتاری است که در آن یأس و ناامیدی وجود نداشته باشد.	پرهیز از یأس و ناامیدی	۱۴ ۴۶/۶۶
۲۰	پلیس راهور باید در برخورد با مردم، ارائه فردی باشد که نماد ارزش‌های اسلامی است.	مدافع ارزش‌های اسلامی	۱۲ ۴۰/۰
۲۱	پلیس راهور در قضاوت‌ها و برخوردهای اجتماعی باید جانب حق را بگیرد نه این که به نفع طرف خاصی که نسبت خویشاوندی دارد، عمل کند.	حق‌مداری	۲۷ ۹۰/۰
۲۲	دارای رفتاری به دور از خودخواهی و خودرأیی باشد و در آن غرور و تکبر نباشد	پرهیز از خودپسندی	۱۳ ۴۳/۳۳
۲۳	پلیس راهور باید به این فکر کند که راه‌حل‌های جدیدی برای حل مشکلات موجود در سازمان پلیس ارائه دهد.	حرفه‌ایی و تحول‌گرا	۷ ۲۳/۳۳
۲۴	پلیس راهور در همه حالات با مردم روراست باشد، صداقت در گفتار و صداقت در عملش باشد.	صداقت و راستگویی	۱۲ ۴۰/۰
۲۵	پلیس راهور حکیم، پلیسی است که در قضاوت‌ها تبعیض قائل نشود.	دوری از تبعیض	۱۷ ۵۶/۶۶
۲۶	پلیس راهور باید بتواند در اختلافات بین افراد، در مرحله اول به دنبال حل مسالمت‌آمیز مسأله باشد و منافع دو طرف را در نظر بگیرد.	در نظر گرفتن منافع طرفین	۲۴ ۸۰/۰

در جدول زیر مقولات به تفکیک کدها و مفاهیم اولیه آورده شده‌اند. این واحدهای معنایی استخراج شده در کدگذاری محوری عبارتند از: «حیطه معرفتی»، «حیطه عاطفی» و «حیطه عملکردی». در ادامه واحدهای معنایی فوق در این سه خوشه عمده دسته‌بندی شدند.

جدول ۴- مفاهیم مشترک رفتارهای حکیمانه پلیس راهور از نظر مصاحبه شوندگان

مفاهیم مشترک	مقوله محوری	مفاهیم مشترک	مقوله محوری	مفاهیم مشترک	مقوله محوری
		مهربان و رئوف		آگاهانه و عاقلانه	
تکلیف‌گرایی و ساده زیستی		صبور و شکیبیا		عمل هوشمندانه	
		مدارا کردن		مؤمن و خدامحور	
مسئولیت‌پذیری		عفو و گذشت	حیطه عاطفی	بصیر و حکیم	
رعایت ادب و قطع نکردن سخن مقابل		خوش‌زبانی		انصاف و منطقی	
خدمت‌گزار بودن	حیطه عملکردی	صداقت و راستگویی		دوراندیشی	حیطه معرفتی
برخورد بدون حب و بغض				مصلحت‌اندیشی	
رعایت ادب و نرم‌خویی				حق‌مداری	
قانونمند و منصف				مدافع ارزش‌های اسلامی	
مقتدر و شجاع				حرفه‌ای و تحول‌گرا بودن	
توجه به منافع طرفین				دوری از تبعیض	

در مرحله آخر کدگذاری یافته‌های به‌دست آمده، براساس دو بعد اثباتی و سلبی در سه حیطه «معرفتی»، «عاطفی» و «عملکردی» می‌توان مقوله محوری یعنی رفتارهای حکیمانه پلیس را نشان داد.

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمانه پلیس راهور با مردم

جدول (۵) مقولات عمده مربوط به درک و تفسیر مردم از مفهوم برخورد حکیمانه

مقوله هسته‌ای		رفقار حکیمانه
عاطفی	معرفتی	سلبی
مهربان و رنوف، صبور و شکیبا، مدارا، صداقت و راستگویی	آگاهی و علاقه، عمل هوشمندانه، مؤمن و خداحوری، بصیر و حکیم، دوراندیشی، مصلحت‌اندیشی، مدافع ارزش‌های اسلامی و حرفه‌ای و تحول‌گرا	عدم توجه به روابط، عدم خویشاوند، عدم استفاده از تخصص فنی در برخورد با مردم، پرهیز از یأس و ناامیدی - دوری از تبعض
رعایت ادب و نرم‌خویی، مسئولیت‌پذیری، خدمت‌گزار بودن، تکلیف‌گرایی و ساده زیستی، قانونمند و منصف، مقتدر و شجاع، درنظرگرفتن منافع طرفین	عدم برخورد با حب و بغض، قطع نکردن سخن طرف مقابل در موقع دفاع از خود، پرهیز از خودپسندی	عدم برخورد خشن و ضربتی، عدم استفاده از قدرت سازمانی

بحث و نتیجه‌گیری

بنابراین می‌توان گفت برخورد حکیمانه عبارت است از کاهش تنش‌های اجتماعی با دو رویکرد همگرایانه و مثبت و پرهیز از روابط خصمانه براساس قواعد و هنجارهای موجود است. به طور کلی می‌توان گفت برخورد حکیمانه نوعی رابطه دیالکتیکی بین رفتارهای اجتماعی پلیس راهور به عنوان پاره‌عینی و دانش و نگرش آن‌ها به عنوان پاره‌ذهنی می‌باشد که نمود آن در کنش‌های اجتماعی آن‌ها با مردم رخ می‌دهد. بنابراین میزان همکاری افراد جامعه با پلیس راهور در گروی اخلاق و رفتار حکیمانه آن‌ها است و معمولاً افراد با پلیسی که دارای این منش حکیمانه هستند، نهایت همکاری را خواهند داشت. براساس دیدگاه‌های پاسخگویان می‌توان استنباط کرد که پلیس راهور با رفتار حکیمانه خود، نوعی اقتدار اجتماعی را برای دستگاه و سیستم خودش به ارمغان می‌آورد. از دیگر

پیامدهای برخورد‌های حکیمانه پلیس راه‌ور با مردم می‌توان به وجود همبستگی اجتماعی، اعتماد متقابل مردم و پلیس راه‌ور، کاهش برخورد‌های تفرقه‌افکنانه اشاره کرد. نتایج این مطالعه با مطالعه بازرگانان در خصوص فراوانی مؤلفه برخورد حکیمانه در بیانات مقام معظم رهبری در ۱۹ بار تکرار، با مطالعه آقابیگی و پیوسته (۱۳۹۵) در خصوص مشروط کردن موفقیت پلیس به مشارکت مردم، همچنین در مطالعه فقیهی و همکاران (۱۳۹۴) سبک زندگی اهل‌بیت پیامبر(ص) در ابعاد معرفتی، عاطفی و عملکردی و در مطالعه ربانی فرد و راد (۱۳۹۲) در مؤلفه‌های اثباتی و مؤلفه سلبی، همسویی دارد. از نتایج این مطالعه به صورت غیرمستقیم همسو با مطالعات میلر، دیویس، هندرسون، مارکویک و اورتیز (۲۰۰۴) در مورد همکاری داوطلبانه مردم با پلیس و همچنین مطالعه کروس و گروسمان (۲۰۱۲) در تقویت حکمت، همسو می‌باشد.

به طور کلی می‌توان چنین استنباط کرد که مفهومی به نام برخورد حکیمانه در دو بعد اثباتی و سلبی و در سه حیطه معرفتی، عاطفی و عملکردی به شرح ذیل قرار دارد:

الف) بعد اثباتی: رفتارهای حکیمانه پلیس راه‌ور در بعد اثباتی شامل قانونمندی، عدالت‌گرایی، امر به معروف، صداقت، راستگویی، امانت‌داری، رفتار براساس تفکر، مصلحت‌اندیشی و آینده‌نگری، قانون برد- برد، حق‌مداری و عطف است. پلیس راه‌ور و نیروی انتظامی باید در آگاهی، نگرش و رفتار، خود را در بعد رفتارهای مثبت و مورد تأیید ارزش‌ها و هنجارهای جامعه تقویت نماید و آن‌ها را به عنوان الگوهای از نظام فرهنگی به نظام اجتماعی تزریق نماید به نحوی که بتواند بازخورد آن را در رفتار افراد جامعه مشاهده نمود.

ب) بعد سلبی: رفتارهای پلیس راهور در بعد سلبی را می‌توان در دوری از سفسطه، دوری از شرک و گناه، نهی از منکر، پرهیز از ناهنجاری‌های اجتماعی، خودبزرگ‌بینی، کبر، غرور، جاه‌طلبی و زیرپا گذاشتن اصول و قواعد و ارزش‌ها تعریف کرد. بنابراین نیروی انتظامی می‌تواند با تبدیل رفتارهای سلبی گام‌های مؤثری در حفظ آرمان‌های انقلاب اسلامی بردارد.

این نتیجه همسو با نتایج ربانی فرد و راد (۱۳۹۲) در دو مؤلفه اثباتی و مؤلفه سلبی رفتار حکیمانه همچون حق‌مداری، تقوا، صبر و شکیبایی، صدق و راستگویی و در مقابل گرایش‌های سلبی چون باطل‌گرایی، خیانت در امانت، ناسپاسی می‌باشد. در راستای تأیید موارد مطرح شده در دو بعد اثباتی و سلبی می‌توان مطابق با اندیشه‌های قرآنی می‌توان چنین استنباط کرد که اگر این رفتارها سرلوحه برخوردها و تعاملات بین مردم و پلیس باشد، جامعه‌ای سرشار از آرامش و امنیت و سلامتی ایجاد می‌شود که در امنیت آن نه تنها کنترل‌کننده‌های بیرونی (پلیس) بلکه کنترل‌کننده‌های غیررسمی مانند وجود سرمایه اجتماعی (امنیت، اعتماد، حمایت و انسجام اجتماعی) هم در برقراری امنیت و آرامش تأثیرگذار خواهند بود.

۱- حیطه معرفتی: در این حیطه سعی بر شناساندن حقایق به طرف مقابل است. پلیس راهور می‌تواند با روش‌های عقلانی، مستندات دینی و اسلامی و همچنین اصول معرفتی در برخوردهای اجتماعی با مردم بهره بگیرد. این واقعیت منوط به دانش و آگاهی پلیس راهور می‌باشد. در واقع آگاهی از شیوه‌ها و مهارت‌های ارتباطی می‌تواند در برخورد سنجیده و حکیمانه پلیس راهور نقش مؤثری ایفا نماید. از مهارت‌های پلیس راهور در حیطه معرفتی، سخن گفتن با زبان جامعه هدف است. به تعبیر مولوی:

«چونک با کودک سر و کارم فتاد/ هم زبان کودکان باید گشاد». هر اندازه فاصله اجتماعی بین نیروهای پلیس و مردم کمتر باشد، مردم اعتماد بیشتری به پلیس راه‌آورد و نیروهای انتظامی خواهند داشت. یک پلیس راه‌آورد، بایستی بتواند از نظر روحی و روانی رفتار مراجعین و مخاطبین را ارزیابی نموده و رفتار مطلوبی را اعمال نماید. بنابراین در این حیطه، رفتارهای عاقلانه، آگاهانه، خردمندانه توأم با بصیرت، دوراندیشی، آینده‌نگری و مصلحت‌اندیشی قرار می‌گیرد. پلیس راه‌آورد حکیم و بصیر، مجاهد و مدافع ارزش‌های انقلابی بوده و از طرفی خداترس و خدامحور است.

۲- حیطه عاطفی: در این حیطه سعی می‌شود روش‌ها و رفتارهایی به‌کار گرفته شود که مصادیق عواطف مثبت و نیز اخلاق و فضائل انسانی باشد؛ مانند برخورد عاطفی، کریمانه و دوستانه. در راستای این حیطه، پلیس راه‌آورد باید با مردم رئوف و مهربان باشد، به گونه‌ای که هر وقت نیاز به کمکی داشتند، دریغ ننماید. احترام به شخصیت ایمانی و انسانی فرد بهتر از احترام به شخصیت علمی و جایگاهی او است. بنابراین پلیس راه‌آورد در برخورد حکیمانه در حیطه عاطفی لازم است تکریم و احترام مؤمن را به جای آورد؛ چرا که تواضع و فروتنی شیوه انبیای الهی است. برخورد خوب و مناسب با مردم، بسیار مورد تأکید اسلام است؛ کما اینکه پیامبر بزرگوار اسلام (ص) می‌فرماید: «بهترین شما خوش خلق‌ترین شماست» (کلینی، ۱۳۷۵: ۳۰۴). پلیس راه‌آورد در لباس انتظامی می‌تواند تواضع همراه با قاطعیت از خود نشان دهد. تواضع همان فروتنی و افتادگی آن‌ها را نشان می‌دهد و قاطعیت در رفتارها نیز اقتدار و منزلت جایگاه پلیس راه‌آورد را از نظر مردم به نحو مطلوب نشان می‌دهد.

۳- **حیطه عملکردی:** در این بُعد باید رفتارها و کردارهای انبیای الهی سرلوحه قرار گیرد. شیوه مواجهه ائمه (ع) در این بُعد به این صورت بود که رفتارهایی نسبت به دیگران انجام می‌دادند که دوست داشتند این رفتارها با خودشان صورت پذیرد. مثلاً امام علی (ع) به امام حسن (ع) فرمودند که آنچه را که برای خود می‌پسندی، برای دیگران نیز پسند و آنچه را برای خود نمی‌پسندی برای دیگران هم می‌پسند (فقیهی، ۱۳۹۴: ۱۴۹). بر این اساس انتظار از نیروهای نظامی و انتظامی در حیطه عملکردی در خوش‌زبانی، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، رعایت ادب و احترام، تکریم ارباب‌رجوع و تحمل مخالفان را دربر می‌گیرد. پلیس راهور در حیطه عملکردی باید تحول‌گرا باشد و با عملکرد حرفه‌ای خود می‌تواند بهترین مدیریت را در سیستم سازمانی خود ارائه دهد. این سه حیطه از رفتارهای حکیمانه منطبق با مطالعه فقیهی، نجفی و دریسای (۱۳۹۴) در سبک زندگی پیامبر(ص) و ائمه اطهار(ع) در برخورد با دیگران، همسو می‌باشد.

در نهایت می‌توان گفت مفهوم رفتارهای حکیمانه در سیستم معانی ذهنی و تجربه زیسته پاسخگویان، کنشی اثباتی و سلبی است که می‌تواند سایر کنش‌های اجتماعی و کردارهای ما را تعریف و بازتعریف نماید. این کنش در فرایند اجتماعی شدن شکل گرفته و در تجربه اجتماعی کسب می‌شود و رعایت آن می‌تواند در فرایند زمانی جامعه‌پذیری؛ یک جامعه مطلوب و ایده‌آل را تصویر نماید. همچنین این کنش اجتماعی در سه سطح یک سیستم اجتماعی به عنوان عناصر سه‌گانه کارکرد خود را نشان می‌دهد: در سطح عملکردها که تمام فعالیت‌های اجتماعی فرد را در تعامل با دیگران نشان می‌دهد. در سطح عواطف و نگرش‌ها که حاصل قضاوت‌هایی که میان ما و در درون گروه‌ها شکل می‌گیرد و در نهایت در

گام انتزاعی‌تر، سطح معرفتی است که شناخت و آگاهی ما را به واقعیت‌های اجتماعی در محیط پیرامون تعریف می‌کند. بنابراین می‌توان در سه حیطه تعریف‌شده، انضباط اجتماعی شکل گیرد تا برخوردهای حکیمانه شکل بگیرند: اول این که تفکر منضبط و خرد تعریف‌شده به ما کمک می‌کند که به صورت منظم و پیوسته در مورد مسائل، صحیح فکر کنیم و تصمیم بگیریم. دوم این که احساسات و عواطف منضبطی نیاز داریم تا بتوانیم در برخی موقعیت‌ها آن را بروز دهیم و در برخی موقعیت‌های اجتماعی آن را کنترل کنیم و سوم این که عملکرد منضبطی داشته باشیم تا بتوانیم حداکثر بهره‌برداری از امکانات اجتماعی در راستای تحقق آرمان‌های نظام اسلامی را داشته باشیم.

پیشنهادها

- ۱- پلیس راهور باید باعزت، اقتدار و در عین حال مهربان و رؤوف، بتواند اعتماد شهروندان را نسبت به خود و سازمان نیروی انتظامی جلب کند و با این روش بتواند مشارکت حداکثری شهروندان را در راستای ارتقای امنیت اجتماعی جلب نماید.
- ۳- برای اجرای برخورد حکیمانه در جامعه به خصوص بین دستگاه‌های انتظامی و پلیس راهور، باید به نسخه^۱ KAP عمل کرد، به این معنا که در سطح دانش و شناخت، پدیده‌های نوظهور را شناخت و قدرت پیش‌بینی آن‌ها را داشته باشیم و برای آن‌ها برنامه‌ریزی نماییم. از طرفی نگرش سنتی پلیس راهور را تغییر دهیم. در این راستا پلیس راهور

۱- منظور از مطالعات KAP (Knowledge, Attitude and Practice) آن است که در ابتدا باید زمینه آگاهی و شناخت را در جامعه و بین شهروندان تقویت، پس از آن نگرش و تمایل آن‌ها را شکل داد و در نهایت براساس آگاهی و شناخت مذکور عمل کرد.

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمان‌ه پلیس راهور با مردم

می‌تواند به جای جرم‌انگاری از آموزش، ترغیب و متقاعدسازی و مشاوره استفاده نموده و با این روش زمینه مشارکت مردم و سایر نهادهای اجتماعی را در مقوله امنیت و نظم اجتماعی فراهم سازد. این پلیس را که راه تأمین نظم و امنیت را به طور کامل در مردم و تشکل‌های مردمی جست‌وجو می‌کند و در نهایت برابر آن نیز عمل می‌نماید «پلیس اجتماع محور» می‌گویند. مشارکت در امور اجتماعی، نوعی تعهد و قبول مسئولیت فردی و اجتماعی است که همه افراد، ناگزیر به پذیرش آن هستند. این تعهد و مسئولیت ممکن است در قالب فعالیت معین و نامحدود صورت‌پذیر، مانند بسیاری از رفتارهای اخلاقی و اجتماعی بروز یافته و یا این‌که ساختار حقوقی و اقتصادی به خود بگیرد.

تقدیر و تشکر

نویسنده این مقاله بر خود لازم می‌داند از کلیه شهروندان مشارکت‌کننده در راستای انجام مصاحبه‌های این پژوهش کمال تقدیر و تشکر را اعلام نماید. به طور یقین، بدون همراهی و همکاری این عزیزان، انجام این پژوهش مقدور و ممکن نبود.

منابع

- الیاسی، محمدحسین؛ تقوی، منصور. (۱۳۸۸). نقش تعاملات پلیس راهنمایی و رانندگی در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی توسط رانندگان، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال چهارم، شماره سوم، صص ۳۲۶-۳۴۱.
- امیری، موسی؛ بهزاد، شهریار. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر شیوه‌های فرهنگ‌سازی رسانه‌ای بر ارتقای مدیریت ترافیک، فصلنامه علمی راهور، دوره ۱۳۹۶، شماره ۲۳، صص. ۱۰۰-۷۳.
- http://talar.jrl.police.ir/article_18976.html
- ایمان، محمدتقی. (۱۳۹۷). روش‌شناسی تحقیقات کیفی، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، چاپ چهارم.
- آقاییگی، میلاد؛ پیوسته، منیره. (۱۳۹۵). برخورد پلیس با مردم؛ ماهنامه علوم انسانی اسلامی، دوره اول، شماره چهاردهم، صص ۱-۱۵.
- <https://civilica.com/doc/514532/>
- بازرگان، محمد. (۱۳۹۸). تبیین گفتمان ریاست سازمان عقیدتی سیاسی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه بصیرت و تربیت اسلامی، سال شانزدهم، شماره ۴۹، صص ۱۰-۳۵.
- <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=484756>
- بشیریه، حسین. (۱۳۷۸). دولت و جامعه مدنی (گفتمان‌های جامعه‌شناسی سیاسی)، کتاب نقد و نظر، ویژه مجله نقد و نظر، دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم.
- تقوی دامغانی، سیدرضا. (۱۳۸۹). نگرشی بر مدیریت اسلامی، تهران: انتشارات چاپ و نشر بین‌الملل.
- جعفری، محمدتقی. (۱۳۹۵). مولوی و جهان‌بینی‌ها، تهران: مؤسسه تدوین و نشر آثار علامه جعفری.
- جوادیان، رضا. (۱۳۹۶). تحلیل پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی در پلیس راهور ناجا، فصلنامه علمی راهور، دوره ۱۳۹۶، شماره ۲۰، صص. ۱۴۱-۱۶۴.
- http://journals.police.ir/article_11664.html

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمانه پلیس راه‌آورد با مردم

- حسینی، سید جلیل. (۱۳۹۲). عوامل و موانع پیشرفت کار جمعی و گروهی، شیراز: نشر تخت جمشید.
- دراکر، پیتر؛ مارچ، جیمز؛ بنیس، وارن؛ گولمن، دانیل؛ سنگه، پیتر و دیگران. (۱۳۸۹). جستارهایی در رهبری، ترجمه محمدابراهیم محبوب، تهران: نشر نی.
- ربانی فر، فاطمه؛ راد، علی. (۱۳۹۲). مؤلفه‌های رفتار حکیمانه در آیات و روایات (سبک زندگی حکیمانه)، نشریه کتاب و سنت، دانشگاه قرآن و حدیث، شماره، ۱، صص ۱۷۷-۱۹۹.
- <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=313855>
- رحمانی، نادر؛ دلاور، علی؛ محسنی تبریزی، علیرضا؛ اسماعیلی، علیرضا. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر عوامل انسانی - اجتماعی و فنی مهندسی در پیش‌بینی رفتار ترافیکی رانندگان شهر تهران، فصلنامه علمی راه‌آورد، دوره ۱۳۹۸، شماره ۲۹، صص ۱۵۳-۱۹۰.
- <https://www.sid.ir/FA/JOURNAL/ViewPaper.aspx?id=496115>
- رضایی، ایرج. (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر ارتباط کلامی پلیس راهنمایی و رانندگی در تعامل با مردم، مطالعات مدیریت ترافیک، شماره ۱۳، صص ۸۵-۱۰۸.
- <https://www.sid.ir/FA/JOURNAL/ViewPaper.aspx?id=104224>
- زارعی، مصطفی؛ مرادی، اصغر؛ مرادی، نیلوفر. (۱۳۹۵). بررسی منزلت اجتماعی و فرهنگی پلیس در تبیین رفتار پلیس با شهروندان (با رویکرد پلیس جامعه محور).
- http://journals.police.ir/article_19358_8499201bdd0bf45feabfa1a03e01065b.pdf
- دعاگویان، داوود؛ رفیعی، محمدرضا. (۱۳۸۸). بررسی میزان سرمایه اجتماعی پلیس راه‌آورد و نقش آن در رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی، فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک، سال سوم، شماره ۱۱، صص ۸۳-۱۰۴.
- <http://ensani.ir/file/download/article/20120327155052-4014-20.pdf>
- عزت دوست، محمد؛ نادری، محمد. (۱۳۹۷). اخلاق و رفتار ۲ (سازمانی-اجتماعی)، تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین.
- عجم اکرامی، رضا. (۱۳۹۴). رابطه بین دوره‌های استانداردسازی و تعالی رفتار پلیس راهنمایی و رانندگی و رضایت‌مندی شهروندان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی.

- عسگری خانقاه، اصغر و عامری، مهدی (۱۳۸۷). گذری بر فرهنگ رفتار پلیس با مردم، پژوهشی مردم شناختی در شهرستان گرمسار، پژوهش نامه علوم اجتماعی، سال دوم، شماره سوم، صص ۱۴۳-۱۵۲.
- <http://ensani.ir/file/download/article/20120329160037-5078-31.pdf>
- فقیه خلجانی، سیده فاطمه. (۱۳۹۳). سرمایه اجتماعی در اندیشه و عمل امام خمینی (ره)، تهران: مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی، موسسه چاپ و نشر عروج.
- فقیهی، علی نقی؛ نجفی، حسن؛ درساوی، سمیه. (۱۳۹۴). سبک زندگی پیامبر (ص) و ائمه (ع) در مواجهه با دیگران، فصلنامه سراج منیر، دوره ۶، شماره ۱۹، صص. ۱۳۷-۱۶۰.
- <https://www.magiran.com/paper/1525527>
- قرشی، علی اکبر. (۱۳۷۱). قاموس قرآن، تهران: دارالکتب الإسلامیة.
- قهرمانی، علی اکبر. (۱۳۹۰). پلیس جامعه محور (نقش مشارکت مردم در پیشگیری از وقوع جرم)، فصلنامه علمی ترویجی مطالعات پیشگیری از جرم، سال ششم، شماره هجدهم، صص ۷-۳۲.
- http://journals.police.ir/article_13532.html
- قهرمانی، علی اکبر؛ ابطحی، حسین. (۱۳۸۹). طراحی الگوی مدیریت پلیس جامعه محور در جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال پنجم، شماره اول، صص ۵۴-۸۱.
- <http://ensani.ir/file/download/article/20120426154232-5032-14.pdf>
- کلینی، ثقه السلام. (۱۳۷۵). اصول کافی. چاپ سوم، تهران: انتشارات اسوه.
- مجیدی، عبدالله؛ رنانی انصاری، قاسم. (۱۳۸۹). ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات انتظامی کلاتری ها از دیدگاه مردم، فصلنامه انتظام اجتماعی، سال اول، شماره اول، صص. ۷۳-۵۷.
- <http://ensani.ir/file/download/article/20101013085644>
- مصباح یزدی، محمدتقی. (۱۳۸۸). انسان‌سازی در قرآن، تنظیم و تدوین محمود فتحعلی، قم: انتشارات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره).
- <https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?id=128978>
- Berg, B. (2001). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. New York: Allyn and Becon.

مطالعه پدیدارشناسانه نحوه برخورد حکیمانه پلیس راهور با مردم

- Hinds, L & Murphy , K (2007), Public Satisfaction With Police: Using Procedural Justice to Improve Police Legitimacy, THE AUSTRALIAN AND NEW ZEALAND JOURNAL OF CRIMINOLOGY, VOLUME 40.

<https://doi.org/10.1375/acri.40.1.27>

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1375/acri.40.1.27>.

- Miller, J.; Robert, C. D.; Henderson N. J.; Markovic J.; Christopher W. O. (2004). Public Opinions of the Police: The Influence of Friends, Family, and News Media, Additional copies can be obtained from the communications department of the Vera Institute of Justice, 233 Broadway, 12th floor, New York, 10279, (212) 334-1300. An electronic version of this report is available for download on Vera's web site,

www.vera.org.

- Kross, E. and Grossmann, L. (2012). Boosting Wisdom: Distance from the Self Enhances Wise Reasoning, Attitudes, and Behavior, Journal of Experimental Psychology: General, Vol. 141, No. 1, pp. 43-48.

<https://doi.org/10.1037/a0024158>.

- Merriam, S. (1998). Qualitative Research and Case Study: Applications in Education. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
 - Neuman, L. (2000). Social Research Approaches. Third Edition. London: Allyn and Bacon.
 - Scheider, M. C., Rowell, T. & Bezdikian, V. (2006). The impact of citizen perceptions of community policing on fear of crime: Findings from twelve cities. Police Quarterly, Vol.6, 363.
- https://www.researchgate.net/signup.SignUp.html?hdrsu=1&_sg%5B0%5D=xB5tdg6deQxj.