

## بررسی تاثیر عملکرد پلیس در سال ۱۳۹۹ بر احساس امنیت شهروندان قرچک

مهدی شیرمحمدی<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۲۸

از صفحه ۱۰۸ تا ۸۹

## چکیده:

زمینه وهدف: احساس امنیت یکی از ابعاد اساسی مفهوم امنیت در معنای کلی آن است. در واقع زمانی که فرد احساس کند در جامعه و تعاملات اجتماعی خطری جان، مال یا سلامتی وی را مورد تهدید و تعرض قرار نمی دهد، می توان گفت فرد دارای احساس امنیت است. این احساس امنیت از طریق اعتماد به ارگان های تامین کننده امنیت، دولت، مدرسه، نظام اقتصادی، خانواده، شبکه دوستان و ... تامین می شود. بنابراین درجه اعتماد ورزی فرد به دیگران مشخصه مناسبی برای تعیین درجه احساس امنیت وی تلقی می شود. تحقیق حاضر نقش پلیس در تامین و فراهم کردن امنیت است. عملکرد این نهاد امنیتی انتظامی می تواند در فرایند تولید و استمرار احساس امنیت شهروندان موثر باشد. هدف تحقیق بررسی تاثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت شهروندان قرچک است.

## مواد و روش ها:

روش تحقیق، پیمایشی و توصیفی است. ابزار جمع آوری اطلاعات بوسیله پرسشنامه می باشد. جامعه آماری تحقیق، کلیه افرادی بالای ۱۸ سال و ساکن شهر قرچک می باشند که با روش نمونه گیری خوشه ای و تصادفی ساده، ۳۰۹ نفر بصورت نمونه انتخاب شده اند.

یافته ها: این یافته های تحقیق نشان می دهند که توانمندی پلیس یعنی قدرت سخت افزاری و تظاهری پلیس بر عوامل اخلاقی و فعالیت اجتماعی ارجحیت دارد. آزمون فرضیات بیانگر آن است که بین دو متغیر توانمندی عملیاتی پلیس و فعالیت های اجتماعی پلیس با احساس امنیت شهروندان رابطه معناداری وجود دارد.

نتیجه: نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که اعتماد اجتماعی یکی از متغیرهای اساسی تاثیر گذار بر احساس امنیت و سرمایه اجتماعی است. توانمندی عملیاتی پلیس به تنهایی نمی تواند بر احساس امنیت شهروندان اثر گذار باشد بلکه آموزش و رفتار حرفه ای پلیس در تعامل با جامعه و ارتقاء کیفیت عملکرد نیروی انتظامی در سطح جامعه، احساس امنیت شهروندان نیز افزایش خواهد داد.

کلیدواژه: احساس امنیت، اعتماد اجتماعی، عملکرد پلیس رضایت شهروندان

#### مقدمه:

مسئله امنیت (اعم از عینی و ذهنی) از جمله نیازهای اساسی بشر در طول تاریخ است که به گواه بسیاری از اندیشمندان قدمتی بسیار طولانی تر از مفهوم اجتماع و جامعه دارد. امنیت یکی از نیازهای اصلی بشر می باشد. بسیاری از جنگ ها، صلح ها جهت به دست آوردن و حفظ امنیت رخ می دهد. با پیچیده شدن جوامع متغیرهایی که بر روی امنیت افراد تاثیرگذارند بسیار گسترده شده اند. شغل، طبقه اجتماعی، امید به زندگی، سیاست، عشق و... می توانند امنیت روانی افراد را مختل یا تضمین نمایند و به لحاظ تاثیر تعیین کننده امنیت روانی بر رفتار فرد، می توان نتیجه گرفت که امنیت اجتماعی برآیند امنیت روانی افراد جامعه می باشد. همچنان که نمی توان منکر تاثیر امنیت اجتماعی بر روی امنیت رفتاری افراد نیز شد. بنابراین امنیت از مهمترین پارادایم های روز دنیاست و به لحاظ نقشی که در زندگی اجتماعی بشر ایفا می کند از نگاه افکار عمومی بر مقولات مهمی همچون صلح، آموزش، محیط زیست، کیفیت ارتقای زندگی و... غلبه پیدا می کند. در جامعه ما نیز اهمیت امنیت به حدی است که امروز به گفتمان مسلط تبدیل شده است. پس نباید تردید داشت که احساس امنیت پیش نیاز پیشرفت و دستیابی بشر به نیازهای توسعه ای است. اگرچه همواره مصادیق دولت ساخته به نام امنیت و یا تهدید امنیت با آنچه که افکار عمومی تشخیص می دهد دارای تفاوت فاحش است. ولی احساس امنیت خواست مشترک بشریت است. احساس امنیت تحت تاثیر عوامل مختلفی شکل می گیرد که یکی از این عوامل سرمایه اجتماعی است. اعتماد اجتماعی و امنیت اجتماعی از مولفه های سرمایه اجتماعی محسوب می شود. اعتماد یکی از شاخص های سرمایه اجتماعی است در صورت وجود اعتماد میان افراد و اجتماع ها روابط میان اعضای خانواده، دوستان، همسایگان، همکاران و به طور کلی اعضای جامعه، روابطی موثرتر خواهد بود. در حالی که نبود اعتماد با رفتارهایی چون اعمال خشونت، جرم همراه است.

سوالهای مطرح شده در تحقیق که عبارتند از:

#### سوال اصلی:

تاثیر عملکرد فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک بر احساس امنیت شهروندان قرچک چگونه است؟  
سوال فرعی تحقیق:

- ۱- میزان احساس امنیت در شهر قرچک چگونه است؟
- ۲- آسیب ها و جرائم تاثیر گذار بر احساس امنیت در شهر قرچک کدامند؟
- ۳- تاثیر عملکرد فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک بر احساس امنیت شهر قرچک چگونه است؟
- ۴- تاثیر طرح های فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک بر احساس امنیت چگونه است؟

فرضیات:

- ۱- به نظر می‌رسد توانمندی عملیاتی فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک بر احساس امنیت شهروندان قرچک تاثیر دارد.
- ۲- به نظر می‌رسد رفتار حرفه‌ای پلیس بر احساس امنیت شهروندان تاثیر دارد.
- ۳- به نظر می‌رسد فعالیت‌های اجتماعی پلیس بر احساس امنیت شهروندان تاثیر دارد.
- ۴- به نظر می‌رسد اجرای طرح‌های فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک بر احساس امنیت تاثیر گذار باشد.
- ۵- به نظر می‌رسد آسیب‌ها و جرائم تاثیر گذار بر احساس امنیت در شهر قرچک می‌باشند.

### مواد و روش‌ها:

روش تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی و همبستگی داده‌های می‌باشد. نتایج حاصله بوسیله نرم افزار EXCEL مورد پردازش قرار گرفته است. جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه افراد بالای ۱۸ هستند که در سال ۱۳۹۹ ساکن شهر قرچک هستند. حجم نمونه گیری در این تحقیق ۳۰۹ نفر از شهروندان قرچک، ساکن مناطق مختلف شهر قرچک و از گروه‌های مختلف سنی، فرهنگی، شغلی و اجتماعی بودند.

### شیوه نمونه‌گیری:

نمونه‌گیری و جمع‌آوری اطلاعات این پژوهش در دو گروه درب منازل و محیط باز و به صورت تصادفی انجام شده است. بدین صورت که ابتدا هر شهر به پنج منطقه محمداًباد، زیباشهر، پویینک، باقراآباد و طلاپیه تقسیم شد و سپس پرسشگران براساس بلوک بندی‌های مصوب، در هر بلوک به صورت تصادفی به درب منازل مراجعه و نسبت به تکمیل پرسشنامه اقدام نموده‌اند. با توجه به اینکه ۵۰ درصد از نمونه‌ها مربوط به درب منازل بود، ۵۰ درصد بقیه نیز از بین افراد همان مناطق در پارک‌ها، خیابان‌ها، بازارها و... و با رعایت ۵۰ درصد مرد و ۵۰ درصد زن (در هر دو گروه) و ۱۸ سال به بالا و به صورت تصادفی نمونه‌ها را انتخاب کرده و نسبت به تکمیل پرسشنامه اقدام نموده‌اند.

### تعریف عملیاتی تحقیق:

**امنیت اجتماعی:** از جمله مولفه‌های اصلی امنیت است که کانون توجه خود را بر مناسبات اجتماعی معطوف کرده و در ارتباط و تعامل بین انسان و اعضای جامعه معنا پیدا می‌کند. اصطلاح امنیت اجتماعی نخستین بار توسط «باری بوزان» در کتاب «مردم، دولت‌ها و هراس» به کار رفت. وی در تعریف خود از امنیت اجتماعی آن را توانایی گروه‌های مختلف صنفی، قومی، ملی، جنسی و... در حفظ هستی و هویت خود دانست. (کلاهیچیان، ۱۳۸: ۱۳۸۲) و معتقد است امنیت اجتماعی به مقابله با خطراتی می‌پردازد که به صورت نیروی بالقوه یا بالفعل هویت افراد جامعه را تهدید می‌کند.

**اعتماد اجتماعی:** اعتماد به مثابه ارزشمندترین و مهمترین مولفه سرمایه اجتماعی، نیرویی شگرف و پایان‌ناپذیر برای پیوند دادن حکومت و مردم، مردم و نهادهای حکومتی و مردم با مردم دارد و

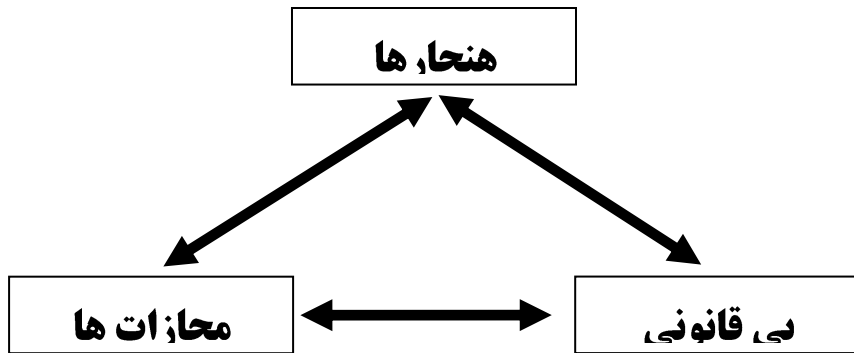
امروزه یکی از مشخصات جامعه مدنی، اعتماد عمومی بالاست. اعتماد پایه امنیت است و میزان اطمینان فرد به دیگران و کسانی که در حوزه تعاملات وی قرار دارند می تواند در کاهش احساس عدم امنیت بسیار مهم باشد.

**کیفیت عملکرد پلیس:** عنصر بسیار اساسی دیگر در احساس امنیت کیفیت عملکرد پلیس است. در این بخش سرعت، دقت و صحت عمل پلیس، نوع برخورد و رفتار پلیس با افراد چه مجرم و چه دیگر افراد جامعه، نحوه اطلاع رسانی و شفاف سازی و... به شدت می تواند بر احساس امنیت اثرگذار باشد. اگر پلیس یک سرقت یا قتل را در دوره زمانی کوتاه و قابل قبولی کشف کند میزان احساس امنیت در جامعه را بالا می برد ولی هر چه قدر سرعت و زمان دستگیری مجرم طول بکشد به همان میزان احساس ناامنی افزایش می یابد و در این ورطه حتی میزان زیاد کشفیات نیز خیلی در ارتقای احساس امنیت تاثیر نخواهد داشت. مثلاً فردی را تصور کنید که خودرو شخصی اش به سرقت رفته است، وی پس از اطلاع به پلیس توقع دارد که در مدت کوتاهی این خودرو کشف شود و اگر این مسئله تحقق نیابد - حتی اگر بعد از یکسال این خودرو کشف شود- مطمئناً احساس امنیت او تحت الشعاع قرار می گیرد. در اینجا نگرش فرد در خصوص توانمندی و کفایت پلیس و سایر مراجع مسئول که در برقراری امنیت دخالت دارند در ایجاد احساس امنیت موثر است.

**فعالیت های اجتماعی پلیس:** افزایش ارتباط پلیس با جامعه و اطمینان دادن به مردم از طریق پخش برنامه های ارشادی از رسانه ها، مشارکت عمومی، ایجاد نمایشگاه ها، راه اندازی سایت پلیسی و نظایر آن می باشد.

**احساس امنیت:** نوعی ذهنیت و جهت گیری روانی مثبت شهروندان نسبت به عدم تاثیر گذاری حضور و بروز رویدادها و وقایع ضد امنیتی در شرایط فعلی و آتی در حوزه های امنیت اجتماعی، ثبات سیاسی، انسجام هویتی و امنیت سرزمینی می باشد.

**چرخه های احساس امنیت اجتماعی:**



بطور کلی احساس امنیت اجتماعی در هر جامعه ای به احساس روانی شهروندان از وجود یا عدم وجود جرم و ناهنجاری بر می گردد به عبارتی هر میزان ارتکاب جرم در جامعه بالاتر باشد به همان میزان احساس امنیت اجتماعی پایین تر است. اگر جامعه را به شکل یک مثلث در نظر بگیریم که در رأس آن هنجارها و قواعد، در یکی از اضلاع نقض هنجارها و در ضلع دیگر واکنش و مجازات باشد در صورتی که اشخاص مطمئن باشند که این مثلث همیشه برقرار است و بی هنجاری هیچ موقع بی پاسخ نخواهد ماند به تبع آن آرامش و آسایش روحی و روانی در اذهان ایجاد می شود و احساس امنیت اجتماعی در افراد جامعه ارتقا می یابد. برای رسیدن به این مهم محققان با تحقیقات و بررسی های متعدد، راهکارها و برنامه های مختلفی را به بوته آزمایش قرار دادند. در یکی از این الگوها با بررسی نقش سازمانهای مرتبط در عرصه امنیت، اجرای صحیح برنامه های این سازمانها را حرکتی موثر در پایداری این مثلث عنوان می کند.

بر طبق این دیدگاه بطور کلی سه دسته اقدامات در جهت کاهش احساس ناامنی مدنظر می باشد:

الف: اقدامات مربوط به پلیس: پلیس یک از مهمترین سازمانهای و تشکیلات مسئول در برقراری نظم می باشد؛ پژوهشها نشان می دهند، مردمی که معتقدند پلیس محل زندگی آنها خوب کار می کند کمتر احساس ناامنی می کنند. پلیس می تواند با اجرای برنامه های خاصی از جمله واکنش سریع نسبت به درخواست کمک شهروندان و یا وقوع جرایم نقش به سزایی در ایجاد احساس امنیت در جامعه داشته باشد.

ب: اقدامات مرتبط با سایر دستگاههای دولتی: از دیگر اقداماتی که در ایجاد احساس امنیت در جامعه نقش بسزایی ایفا می کند اقدامات و برنامه های سایر دستگاههای مرتبط با بحث امنیت است. نوع قوانین و مقررات که برای برخورد با مجرمین در مجلس تصویب می شود، موضع گیری مقامات دولتی در برابر جرم و ناامنی، برخورد مناسب محاکم قضایی با مجرم و ... از اقداماتی است که در افزایش و یا کاهش احساس امنیت در جامعه می تواند موثر باشد.

در ذیل به سازمانها و نهادهایی که نقش مستقیمی در افزایش احساس امنیت دارند و با برنامه ریزی های مناسب خود می توانند نقش موثری در ارتقای احساس امنیت داشته باشند، اشاره می کنیم:

خانواده- مطبوعات - وزارت آموزش و پرورش(مدارس و...) - قوه قضائیه و دادگستریها- صدا و سیما- مراکز علمی و دانشگاهی - اداره راهنمایی و رانندگی - وزارت کار و امور اجتماعی - وزارت اطلاعات - وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی - وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - نهادهای دینی (حوزه علمیه و روحانیت)- سپاه - شهرداری ها- وزارت کشور و استانداریها- شورای شهر...

ج: نقش رسانه ها: تاثیر رسانه ها بر افکار عمومی بر هیچ کس پوشیده نیست، رسانه ها در تمامی مقولات زندگی بشری براحتی می توانند تاثیر بگذارند و در جهت دهی به کردار و رفتار مخاطبان موثر باشند. رسانه ها در بحث احساس امنیت در جامعه نقش بسزایی را برعهده دارند و مانند یک شمشیر دولبه در یک گزارش به راحتی می توانند افکار عمومی را نسبت به ناامنی حساس کرده به نحوی که مردم خطر بزه دیدگی را بیش از اندازه واقعی برآورد کنند و یا برعکس با ارائه گزارشی واقع بینانه و محتاطانه در ایجاد احساس امنیت کمک نمایند. با توجه به اینکه رویکرد پژوهش حاضر توجه به نقش مطبوعات در ارتقای احساس امنیت اجتماعی است، از بسط دو بخش دیگر اجتناب نموده و کانون توجه خود را بر رسانه های جمعی متمرکز می کند.

### ابعاد امنیت اجتماعی

امنیت اجتماعی نیز همانند امنیت دارای دو بعد متمایز و در عین حال مرتبط شامل بعد واقعی و بعد ذهنی می باشد. بعد واقعی و عینی امنیت به معنای ایجاد شرایط و موقعیت ایمن برای افراد است و بعد ذهنی امنیت همان احساس امنیت می باشد (پهلوان، ۱۳۸۱: ۲۲۱). احساس امنیت یعنی فقدان هراس از اینکه ارزشهای حیاتی مورد تعرض قرار بگیرد. (واثقی، ۱۳۸۴: ۲۱) به عبارتی، وقتی سخن از ناامنی به میان می آید یعنی فرد در جامعه در مولفه خاصی مثل حفظ جان، حفظ مال، حفظ آزادی و ... امنیت ندارد و جامعه در این خصوص با مشکل روبه روست و وقتی صحبت از احساس امنیت می شود، یعنی فرد احساس می کند که در جامعه چنین مولفه هایی وجود ندارد ولو اینکه احتمال وجود امنیت در این مولفه ها باشد و این مسئله آسیب های جبران ناپذیری را برای جامعه به وجود می آورد که توجه به آن یکی از مهمترین برنامه های مدنظر حکومتها به حساب می آید.

تفاوت این دو بعد امنیت در این است که بعد واقعی امنیت پدیده ای محاسبه پذیر می باشد که بر اساس احتمال وقوع ریسک ها و اثربخشی اقدامات مقابله ای مختلف سنجیده می شود؛ برای مثال با ارزیابی عواملی مانند نرخ وقوع جرم در محله و قابلیت سیستم دزدگیر نصب شده در منزل، می توان احتمال وقوع سرقت در آن منزل را پیش بینی کرد و حتی اگر معتقد باشیم که امکان سنجش و پیش بینی میزان امنیت فیزیکی یک مکان، تنها با تکیه بر چند عامل ساده ممکن نیست، حداکثر آنکه با بهره گیری از مجموعه ای قابل دستیابی از اطلاعات مختلف می توان به درجات بالایی از سنجش و پیش بینی رسید. اما امنیت اجتماعی بعد ذهنی و احساسی نیز دارد و مشکل دقیقاً از زمانی آغاز می شود که بخواهیم در سیاست گذاری ها و طراحی های راهبردی این بعد را هم در نظر بگیریم. (حسینی، ۱۳۸۶: ۹-۸)

با توجه به اینکه عنصر ذهنی و احساسی امنیت بیشتر مبتنی بر واکنش های روان شناختی انسان ها نسبت به خطر و اقدامات مقابله ای شکل می گیرد و متناسب با گوناگونی شخصیت ها، نگرش ها، اعتقادات و سایر عوامل روانشناختی، این واکنش ها می توانند متنوع و متفاوت باشند به سادگی در قالب محاسبات ریاضی و آماری نمی گنجند. (همان) و این مسئله به مرور زمان مشکلات جبران ناپذیری را ایجاد می کند.

اگر مردم جامعه ای احساس کنند که پدیده امنیت اجتماعی کمرنگ شده و یا کاهش یافته است، ممکن است در مرحله اول آن را فقط به عنوان یک واقعیت ذهنی تلقی کنند، اما در مرحله بعد و بنحو ناخودآگاه به عنوان پدیده ای بیرونی تجلی خواهد یافت. در چنین وضعیتی، تنها با نظارت بیرونی و با قیود درونی نمی توان میزان اعتماد و امنیت خاطر را به جایگاه اصلی و اولیه آن بازگرداند. در اینجا نداشتن یا ضعیف دانستن امنیت، در وهله اول تحت عنوان یک احساس تلقی شده اما در مرحله حادثر به صورت یک واقعیت یا پدیده اجتماعی بروز می کند که در این مرحله به یک معضل و آسیب اجتماعی تبدیل شده و می تواند اقتدار و مشروعیت خرده نظام سیاسی را به عنوان تأمین کننده امنیت تضعیف کرده و با زیر سؤال رفتن این اقتدار و کاهش مشروعیت خرده نظام سیاسی، آن را با بحران نیز مواجه کند. حتی هنگامی که معتقد باشیم احساس نبود امنیت با واقعیت پدیده امنیت، تطابق ندارد، اعتقاد عمومی و احساس اجتماعی در این زمینه باعث می شود تا جامعه هزینه های زیاد و بهای سنگینی را برای برقراری امنیت متحمل شود تا بتوان به سطح قابل قبولی از امنیت خاطر دست یافت. (پهلوان، ۱۳۸۱: ۲۲۱).

#### شاخص های احساس امنیت اجتماعی

ارزیابی مردم از وضع امنیت عمومی و اجتماعی، مهمترین پارامتر برای تعیین ضریب امنیت در یک کشور محسوب می شود چرا که امنیت امری نسبی و احساسی است و حتی اگر با مقایسه پارامترها و شاخص ها مختلف امنیت اجتماعی از جمله سرقت، قتل، تجاوز، اعتیاد، ضرب و جرح و ... اثبات کنیم که وضع بهتری نسبت به سایر کشورها داریم، تا زمانی که این موضوع مورد پذیرش مردم قرار نگرفته است نمی توانیم مدعی ایجاد امنیت باشیم. بنابراین نمی توان صرفاً با تجزیه و تحلیل کمی آمار، میزان امنیت را در جامعه تعیین کرد بلکه باید به این سؤال مهم پاسخ داد که:

مردم واقعاً تا چه حد احساس امنیت می کنند؟

احساس ایمنی زمانی حاصل می شود که فرد در درون خود احساس کند «تهدید نمی شود». تطابق «حس امنیت» و «وجود امنیت» واقعی در جامعه دارای دو جنبه متمایز از یکدیگر است؛ به طوری که ممکن است افراد در حالی در یک جامعه احساس امنیت کنند که عوامل تهدید کننده ضریب امنیت اجتماعی را پایین آورده است و از سوی دیگر در برخی از جوامع با وجود بالا بودن

ضریب امنیت اجتماعی و پایین بودن عوامل تهدید کننده و بر هم زنده نظم، مردم با احساس ناامنی مواجه باشند و این نکته اساسی ترین جریان پیش روی این بحث است. (کریمیایی، ۱۳۸۶: ۵۷).  
 بر این اساس شاخص ها و مولفه های امنیت نیز بایستی در چارچوب مفهومی خاصی تدوین، ارائه و مورد سنجش قرار گیرند. در زیر به برخی از عمده ترین مولفه های احساس امنیت اشاره می شود:  
 (بیات، ۱۳۸۷، ۳۱-۳۵)

۱- نوع نگاه فلسفی و اندیشه ای به مثلث امنیت، عدالت و آزادی

۲- تامین اجتماعی

۳- فضای رسانه ای

۴- مطالبات اجتماعی

یک نکته دیگر در احساس امنیت، سطح و میزان مطالبات مردم از حاکمیت به ویژه نیروهای انتظامی در راستای تامین امنیت است. در این مطالبات شرایط منطقه ای، سطح فرهنگی منطقه، بسترهای اقتصادی و اجتماعی و مقتضیات زمانی و مکانی منطقه تاثیر فراوانی دارد مسلماً میزان انتظارات مردم از پلیس و نهادهای امنیتی در استانهای مرزی با مناطق مرکزی یکسان نخواهد بود بنابراین اگرچه ممکن است در استانهای مرزی، درگیری مسلحانه و آدم ربایی نداشته باشیم ولی این امر در مناطق مرزی وجود داشته باشد این مسئله به مفهوم بالا بردن میزان احساس امنیت در مناطق مرکزی نسبت به مناطق مرزی نیست بلکه انتظارات مردم به تناسب شرایط منطقه ای متفاوت خواهد بود.

۵- فقدان جرم و جنایت

از نظر علمی درک اثرات جرم یعنی ترس از وقوع جرم به اندازه خود آن یعنی خطرهای آماری حاصل از وقوع جرم اهمیت دارد. واکنش نسبت به ترس از قربانی شدن باعث می شود که بسیاری از مردم از خطرات دوری کنند یا حداقل میزان در معرض خطر قرار گرفتن خود را کاهش دهند که این خود می تواند منجر به عدم حضور مردم نه تنها در یک مکان خاص بلکه در بیشتر فضاهای عمومی شود.  
 (کریمیایی، ۱۳۸۶: ۲۸۷).

۶- شرایط و موقعیت خطرناک و مخاطره آمیز

منظور وضعیت هایی است که فرد به دلیل قرار گرفتن در اجتماع شهری خواه ناخواه در معرض آنها قرار می گیرد. برای مثال سپردن سرمایه به فرد دیگر، تردد با ماشین های مسافر کشی شخصی، فرستادن کودکان به مدرسه، رفتن به پارک، وساطت در دعاها، انجام معاملات مهم، به تنهایی در خانه ماندن، انتخاب مسکن و مواردی از این دست، می توانند مورد توجه قرار گیرند.

۷- حفظ هویت و ویژگی های شخصیتی

در اینجا امکان حفظ ویژگی های فردی و عدم دخالت دیگران در حوزه خصوصی مدنظر است و می توان مقوله امنیت فکری که دکتر چلبی در کتاب جامعه شناسی نظم مطرح نموده اند را در این مقوله قرار داد.

شاخص های مهم این بعد عبارتند از:



- گذران اوقات فراغت به دلخواه- اشتغال به امور هنری مورد نظر- امکان تامل و تفکر در حوزه های مورد نظر

- امکان اظهار نظر در حوزه های مختلف- ایجاد شرایط مشارکت اجتماعی، سیاسی و..

### آثار و عواقب احساس ناامنی

احساس ناامنی ابتدا از فرد آغاز می شود و در گذر زمان به جمع منتقل می گردد. به عبارتی فرد به دلایل مختلفی همچون عدم تربیت صحیح خانواده که اساس و پایه شکل گیری شخصیت را تشکیل می دهد و یا موقعیت و وضعیت خاص حاکم بر جامعه احساس ناامنی می نماید و در گذر زمان این احساس را به جامعه منتقل می نماید، با شیوع این مسئله در جامعه اندک اندک تحرک، پویایی، همگرایی، محبت، اعتماد و اطمینان، امید به آینده، آزادگی و ... از بین می رود و جامعه به سمت انحطاط گام بر می دارد.

درباره احساس امنیت کافی است که اشاره شود مخرج مشترک تمام آسیب های اجتماعی و انحرافهای روانی در سطح جامعه همانا احساس ناامنی است. پیامدها و تبعات وجود یا گسترش احساس ناامنی در جامعه عبارتند از:

- ایجاد حالت انفعال در مردم- از میان رفتن خلاقیت ها- بروز بی تفاوتی و رفتارهای مبتنی بر بی اعتمادی به قدرت مرکزی

- خدشه دار شدن امنیت اجتماعی- بروز رفتارهای فردی و جمعی مبتنی بر طرفداری از شدت عمل دولت و نظام توسط دستگاه عدالت کیفری- عدم سرمایه گذاری در مناطق مختلف و ایجاد مانع در فرآیند توسعه و اقتصاد- از دست رفتن فرصت تصمیم گیری عقلانی از سوی مسئولین(لرنی، ۱۳۸۳: ۴۲)

از نظر لیسکا، لاورنس و سانچیریکو، ترس از ناامنی می تواند تاثیرات روان شناختی گسترده ای شامل اضطراب، بی اعتمادی، احساس بیگانگی، انزوا و عدم رضایت از زندگی ایجاد کند، همچنین ممکن است انسانهایی که دچار آن هستند برای مقابله با ترس خود به مواد مخدر و الکل روی آورند، برای اجتناب از قربانی بزه واقع دن، از مکانهای معین و یا افراد غریبه و بیگانه دوری کنند و در نتیجه فعالیت های اجتماعی آنها محدود شود، و یا اینکه با تهیه ی سگ، اسلحه و سایر تجهیزات ایمنی، حائلی امنیتی در روابط اجتماعی خود با دیگران را ایجاد کنند. (دکتر حسین حسینی، ۱۳۸۶: ۱۱۳)

آبراهام مازلو نیز چهارده نشانه را برای فردی که احساس ناامنی می کند بر شمرده است: (رجبی پور، ۱۳۸۲: ۱۷)

احساس طرد شدن، مورد عشق و علاقه دیگران نبودن احساس تنهایی احساس اینکه دائما در معرض خطر قرار دارد. ادراک دنیا به عنوان مکانی تاریک، خصمانه و خطرناک دیدن دیگران به عنوان افرادی بد، شیطانی و خودخواه.

**یافته ها:**

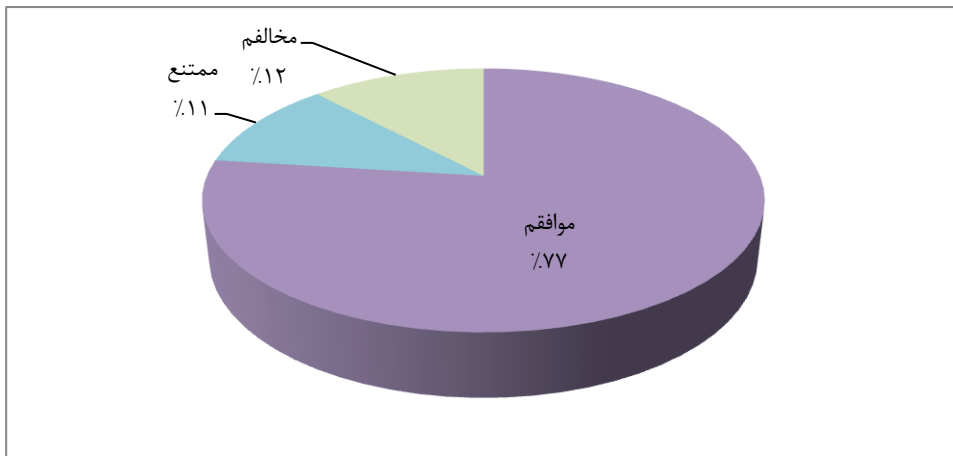
داده های توصیفی: عملکرد پلیس در چهار عامل: عامل اول، احساس امنیت در بین شهروندان قرچک، عامل دوم، عملکرد پلیس بر احساس امنیت شهروندان قرچک، عامل سوم، اجرای طرح های عملیاتی و اقدامات پلیسی، عامل چهارم، فعالیت های اجتماعی پلیس هر بعد به صورت مجزا مورد مطالعه قرار گرفته است.

**الف- میزان احساس امنیت در بین شهروندان قرچک:**

۷۷ درصد از پاسخگویان عملکرد فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک را در خصوص کافی و مناسب بودن حضور گشت های خیابانی در جهت برقراری امنیت شهر قرچک، ۱۲ درصد مخالف و ۱۱ درصد بدون نظر عنوان نموده اند.

جدول (۱) میزان احساس امنیت در بین شهروندان قرچک

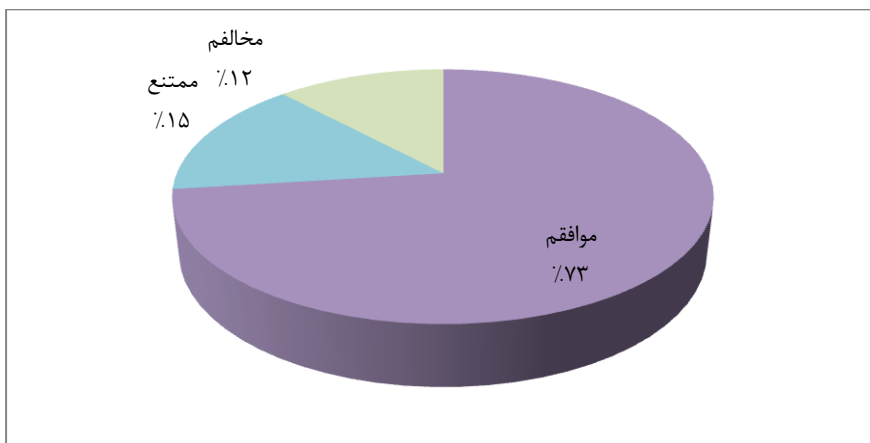
درصد	شاخص های آماری	گزینه
۷۷	موافقم	
۱۱	ممتنع	
۱۲	مخالف	



ب- اجرای فعالیت های اجتماعی پلیس بر افزایش احساس امنیت شهروندان قرچک: ۷۳ درصد از پاسخگویان عملکرد فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک را در خصوص اجرای فعالیت های اجتماعی پلیس بر افزایش احساس امنیت شهروندان قرچک را بالا، ۱۲ درصد مخالف و ۱۵ درصد بدون نظر عنوان نموده اند.

جدول (۲) اجرای فعالیت های اجتماعی پلیس بر افزایش احساس امنیت شهروندان قرچک

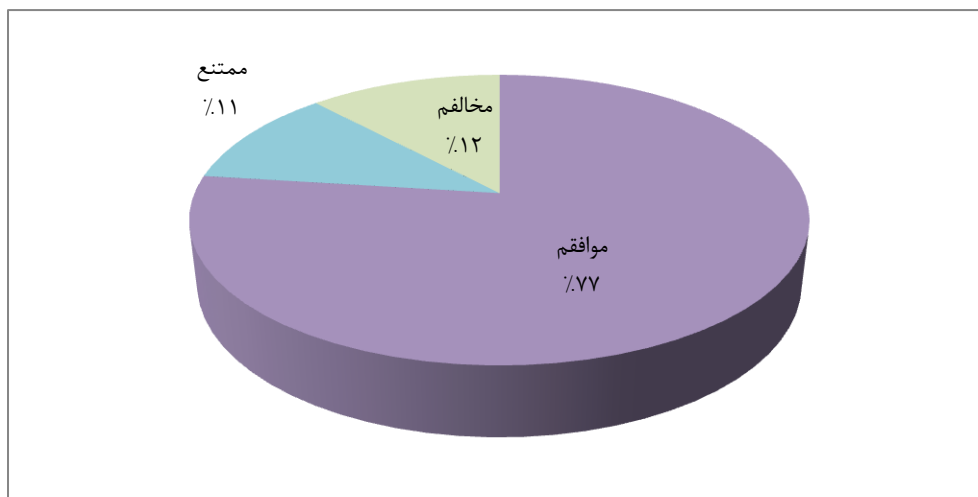
گزینه	شاخص های آماری	درصد
موافقم		۷۳
ممتنع		۱۵
مخالف		۱۲



ج- تاثیر عملکرد فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک بر احساس امنیت شهر قرچک: ۷۷ درصد از پاسخگویان عملکرد فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک را در خصوص عملکرد و حضور گشت های خیابانی ، ۱۲ درصد مخالف و ۱۱ درصد بدون نظر عنوان نموده اند.

جدول (۳) تاثیر عملکرد پلیس فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک بر احساس امنیت شهر قرچک

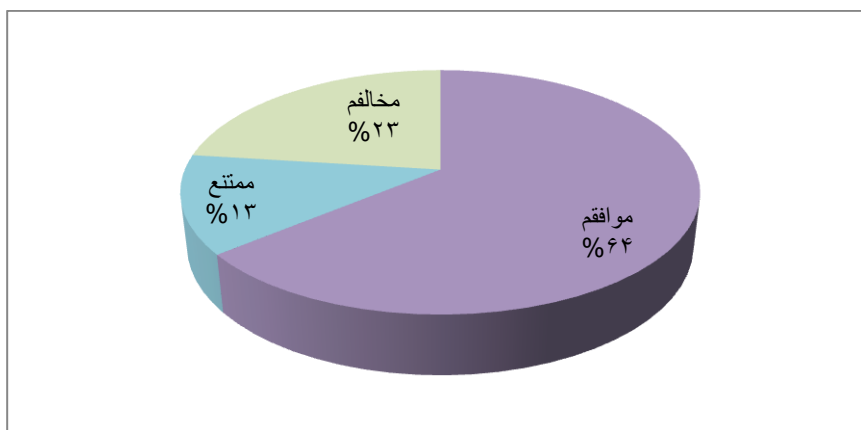
گزینه	شاخص های آماری	درصد
موافقم		۷۷
ممتنع		۱۱
مخالف		۱۲



۵- طرح‌های عملیاتی اجرا شده توسط پلیس :

۶۴ درصد از پاسخگویان موافق افزایش طرح عملیاتی پلیس (امنیت اجتماعی-انضباط اجتماعی- امنیت محله محور) بوده اند. ۲۳ درصد مخالف و ۱۳ درصد بدون نظر عنوان نموده اند. جدول (۴) طرح‌های عملیاتی اجرا شده توسط پلیس (امنیت اجتماعی-انضباط اجتماعی- امنیت محله محور) باعث افزایش احساس امنیت اجتماعی شده است.

گزینه	شاخص های آماری	درصد
موافقم		۶۴
ممتنع		۱۳
مخالف		۲۳



**نتیجه گیری:** در تحقیق حاضر در دو سطح توصیفی و استنباطی به رابطه بین نگرش شهروندان نسبت به احساس امنیت و عملکرد پلیس پرداخته شده است. در سطح توصیفی داده ها، نگرش شهروندان نشان داده است که برای افزایش احساس امنیت در جامعه، مردم خواستار توقعاتی از پلیس هستند. اما در سطح استنباطی داده ها نشان داده است که توانمندی عملیاتی پلیس به عنوان قدرت سخت و انتظامی نسبت به رفتار حرفه ای و فعالیت های اجتماعی ارجحیت بیشتری دارد. نتایج بدست آمده از جداول نظرسنجی انجام شده نشان می دهد که احساس امنیت شهروندان قرچک در مقایسه با نظر سنجی انجام شده در نیمه اول سال ۱۳۹۳، بطور قابل ملاحظه ای افزایش داشته است. احساس امنیت شهروندان برابر شاخصه ها و مؤلفه هایی که در نظر سنجی قبلی مورد استفاده بوده و در جدول شماره ۱ نیز درج شده مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته است نتایج نظر سنجی نشان

می دهد در افزایش احساس امنیت شهروندان قرچک، مؤلفه ها و شاخص های زیر بترتیب بیشترین تأثیر را داشته است و همچنین آنان در این بخش دغدغه های امنیتی خود را ابراز نموده اند که حکایت از کاهش دغدغه ها و نگرانی های آنان دارد و بنظر می رسد، افزایش احساس امنیت، نشان دهنده عملکرد فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک می باشد.

- ۱- حضور پلیس در معابر باعث افزایش احساس امنیت می شود.
  - ۲- امنیت موجود حاصل کار، تلاش و همت نیروهای پلیس است.
  - ۳- چراغ گردان روشن ماشین پلیس در شبها به من احساس امنیت می دهد.
  - ۴- صدای آژیر ماشین پلیس، به من احساس امنیت می دهد.
  - ۵- نگرش من نسبت به کارکنان پلیس فاتب خوب است.
  - ۶- ایست و بازرسی شبانه پلیس به من احساس امنیت می دهد.
  - ۷- محل سکونت من کاملاً امن است.
  - ۸- من دائم نگرانم که مورد تعدی یا مزاحمت افراد سودجو قرار گیرم.
  - ۹- طرحهای عملیاتی اجرا شده توسط پلیس (امنیت اجتماعی-انضباط اجتماعی-امنیت محله محور) باعث افزایش احساس امنیت اجتماعی شده است.
  - ۱۰- قرچک شهری است که از امنیت اجتماعی بالایی برخوردار است.
  - ۱۱- من دائم نگرانم که منزل من مورد سرقت قرار گیرد.
  - ۱۲- من شبها بدون ترس در خیابانها قدم می زنم.
  - ۱۳- دوربینهای نصب شده در خیابانهای شهر به من احساس امنیت می دهد.
- شاخص های ذیل از رضایتمندی کمتری در بین پاسخگویان برخوردار بوده اند:**
- ۱- من دائم نگرانم که خانوادهام مورد تعدی یا مزاحمت افراد سودجو قرار گیرند.
  - ۲- وقتی فرزندانم به مدرسه یا بیرون از خانه می روند، دائم نگرانم که مورد اذیت و آزار قرار گیرند.
  - ۳- دائم نگرانم که خودرو من مورد سرقت قرار گیرد.

با توجه به نتایج بدست آمده از پاسخ های اعلامی سؤال شماره ۲، جرایم و آسیب های اجتماعی بترتیب بیشترین تأثیر را بر احساس امنیت شهروندان قرچک داشته اند:

ردیف	جرم یا آسیب
۱	ایجاد مزاحمت برای دختران و زنان
۲	خرید و فروش مواد مخدر
۳	کیف قاپی و کیف زنی
۴	اخاذی و زورگیری
۵	سرقت وسایل خودرو و سرقت اتومبیل
۶	سرقت منازل
۷	سرقت مسلحانه
۸	قتل عمد
۹	آدم ربایی
۱۰	نزاع و درگیری در بین جوانان
۱۱	تصادفات و حوادث رانندگی

با توجه به نتایج بدست آمده از پاسخ های اعلامی به سؤال شماره ۳، شاخص های عملکرد فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک در سال ۱۳۹۹ به ترتیب اولویت و میزان اثر بخشی آن در افزایش احساس امنیت شهروندان قرچک به شرح زیر می باشند:

- ۱- کاهش معضل ترافیک
- ۲- برخورداری کارکنان از تخصص لازم در زمینه حفظ امنیت و اجرای قانون
- ۳- مقابله با مزاحمین نوامیس مردم
- ۴- کافی و مناسب بودن حضور گشت های خیابانی در طول روز
- ۵- احترام به نظرات مردم و برخورد مناسب با آنان
- ۶- مقابله با عوامل فساد اخلاقی، جنسی و فالگیران
- ۷- مقابله قاطع با سارقین
- ۸- جلوگیری از نشر تصاویر و CDهای غیر اخلاقی در سطح شهر
- ۹- مقابله با جرایم رایانه ای
- ۱۰- رسیدگی به شکایت از کارکنان متخلف
- ۱۱- مقابله با اراذل و اوباش و افراد شرور
- ۱۲- توجه به حقوق شهروندان

- ۱۳- برقراری امنیت پارکها و تفریحگاهها
  - ۱۴- جلب اعتماد مردم
  - ۱۵- جمع آوری معتادان ولگرد
  - ۱۶- آموزش رفتار صحیح رانندگی به شهروندان
  - ۱۷- کافی و مناسب بودن حضور گشت های خیابانی در طول شب
  - ۱۸- حضور بموقع و برخورد با عاملین نزاعهای خیابانی
  - ۱۹- مقابله با مواد فروشان (سوداگران مرگ)
  - ۲۰- کاهش میزان رشوه و پارتی بازی در بین کارکنان
  - ۲۱- نحوه و روند رسیدگی به امور مراجعین
- بر اساس نتایج بدست آمده از نظرات پاسخ دهندگان به سؤال شماره ۴ در خصوص اثر بخشی اجرای طرح های انتظامی و عملیاتی در افزایش احساس امنیت شهروندان در سال ۱۳۹۹ توسط فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک بترتیب اولویت، طرح های اجرایی زیر بیشترین تأثیر را داشته اند:

- ۱- پاکسازی پیرامون مدارس و مراکز آموزشی
- ۲- تأمین نظم و امنیت پس از اجرای قانون هدفمند کردن یارانه ها
- ۳- قاچاق مشروبات
- ۴- برخورد با مزاحمین نوامیس و خودروهای متخلف در حریم خیابانها
- ۵- شناسایی و دستگیری سارقین جرایم توام با خشونت
- ۶- ارتقاء امنیت اجتماعی پاکسازی نقاط آلوده محله محوری
- ۷- چهارشنبه سوری
- ۸- مبارزه با ارازل و اوباش
- ۹- برخورد با خودروهای متخلف
- ۱۰- جمع آوری سلاحهای سرد
- ۱۱- معتادین پر خطر

### پیشنهادهات

#### پیشنهادهات کاربردی:

در زمینه های احساس امنیت در بین شهروندان قرچک که یکی از عوامل مهم دراعتماد عمومی می باشد، به نظر می رسد در این زمینه می توان با افزایش توان پلیس در ارتقاء اعتماد مردم به پلیس و در نتیجه افزایش مشارکت و تعامل مردم امید بست.

راهکارهای پیشنهادی، به شرح ذیل عبارتند از:



- ۱- به کارگیری کلیه امکانات و منابع جهت افزایش بهره دهی و ارتقاء سطح دانش و مهارت های حرفه ای کارکنان پلیس.
- ۲ ، بالا بردن سطح دانش اجتماعی مردم از طریق رسانه های جمعی برای افزایش آگاهی آنان از قوانین و مقررات اجتماعی و نظایر آن .
- ۳- استفاده زمینه های اجتماعی متناسب از سوی نیروی انتظامی برای جلب بیشتر اعتماد مردم نسبت به پلیس و فراهم آید.
- ۴-- استفاده از ظرفیتهای و توانمندیهای بالقوه و بالفعل سازمانها و مراکز درون سازمانی و نهادهای غیردولتی برای ارتقاء سطح احساس امنیت در جامعه.
- ۵- در اختیار قرار دادن تجهیزات و امکانات پیشرفته برای پلیس جهت بالا بردن توان مقابله نیروهای پلیس با افراد سودجو و هنجار شکنان در جامعه.
- ۶- توجه به نظرات مردم در راستای تصمیمی گیریها، رفع نواقص و معایب و تصحیح عملکرد ماموریتهای پلیس پایتخت
- ۷- تشویق و تکریم پرسنل ساعی پلیس پایتخت.
- ۸- افزایش بازرسی و نظارت بر پرسنل.
- ۹- افزایش گشت های خیابانی در طول روز و شب جهت نا امن کردن شرایط برای متخلفان و قانون شکنان و ایجاد امنیت بیشتر برای شهروندان.

منابع و مأخذ:

- ۱- مقام معظم رهبری حضرت آیت الله خامنه ای (۱۳۷۶)؛ سخنرانی در جمع فرماندهان نیروی انتظامی
- ۲- آلال، کار (۱۳۸۵)؛ روانشناسی مثبت (ترجمه حسن پاشا شریفی، جعفر نجفی زند)؛ تهران: انتشارات سخن
- ۳- الیاسی، محمد حسین (۱۳۸۷)؛ عوامل مردم زدایی در تهران؛ تهران: قرارگاه ثارالله.
- ۴- براهنی، محمدتقی (۱۳۸۴)؛ مدیریت عوامل روانی-اجتماعی؛ تهران: نشر رسانش.
- ۵- بشلر، جان (۱۳۸۸)؛ ایدئولوژی چیست؟ (ترجمه اسدی)؛ تهران: انتشارات سروش.
- ۶- زنجانی، عمید (۱۳۸۶)؛ امنیت؛ تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- ۷- ساعتچی، محمود (۱۳۸۷)؛ روانشناسی کاربردی برای مدیران؛ تهران: انتشارات نشر ویرایش.
- ۸- شاملو، سعید (۱۳۹۱)؛ بهداشت روانی؛ تهران: انتشارات رشد.
- ۹- شکرکن، حسین (۱۳۸۷)؛ روانشناسی رفتار سازمانی؛ تهران: انتشارات رشد.
- ۱۰- شکرکن، حسین (۱۳۹۰)؛ مردم در سازمانها؛ تهران: انتشارات رشد.
- ۱۱- قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.
- ۱۲- غلامی، احمد (۱۳۸۹)؛ رفتار سازمانی؛ تهران: انتشارات دانا.
- ۱۳- منصور، محمود (۱۳۸۶)؛ احسان کهنتری؛ تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- ۱۴- رحیمی حسین (۱۳۸۵)؛ رابطه ابتلا به اختلالات اضطرابی و اعتماد به نهادهای امنیتی؛ پایان نامه کارشناسی ارشد، روانشناسی دانشگاه آزاد.

**on the sense of ۱۳۹۹ Investigating the effect of police performance in security of Qarchak citizens****Mehdi Shirmohammadi****Abstract**

Background and Aim: The feeling of security is one of the basic dimensions of the concept of security in its general meaning. In fact, when a person feels that his life, property or health is not endangered in society and social interactions, it can be said that the person has a sense of security. This sense of security is provided through trust in the organs that provide security, the government, the school, the economic system, the family, the network of friends, and so on. Therefore, a person's degree of trust in others is considered a good indicator to determine the degree of his sense of security. The present study is the role of police in providing security. The study examines the effect of police performance on the sense of security of Qarchak citizens.

materials and methods:

The research method is survey and descriptive. The data collection tool is a questionnaire. The statistical population of the research is all people over ۱۸ years old and residents of Qarchak city. By simple cluster and random sampling method, ۳۰۹ people have been selected as a sample.

Findings: These findings show that the ability of the police, ie the hardware and demonstrative power of the police, is superior to the moral factors and social activity. There is a significant relationship.

Conclusion: The results of data analysis show that social trust is one of the main variables affecting the sense of security and social capital. The operational capability of the police alone can not affect the sense of security of citizens, but the training and professional behavior of the police in interaction with the community and improving the quality of law enforcement in the community, will also increase the sense of security of citizens.

**Keywords:** feeling of security, social trust, police performance, citizens' satisfaction

