

تعامل پلیس و مردم

مؤلف: داود دعاگویان

دعاگویان، داود، ۱۳۴۷ -

تعامل پلیس و مردم/ مؤلف داود دعاگویان. ویراستار: علیرضا غلامی. - تهران: جهان جام جم، ۱۳۸۴.

۲۳۶ ص.: جدول، نمودار. - (معاونت آموزش دانشگاه علوم انتظامی؛ ۴۰)

ISBN: 964-8625-61-1

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیبا.

۱. پلیس و اجتماع. الف. عنوان. ب. فروست. ۴۰

۳۶۳/۲۳ HV ۷۹۶۳/۸۵۷

۴۲۳۴۱-۸۴م

کتابخانه ملی ایران

تعامل پلیس و مردم

مؤلف: داود دعاگویان

ویراستار: علیرضا غلامی

مدیر اجرایی: محمدرضا نادرپور

صفحه‌آرا: نگین صارمی

طراح جلد: محمد خدایی

لینوگرافی: بهنور پرداز

چاپ: نگرش

نوبت چاپ: اول

شمارگان: ۳۰۰۰ جلد

سال انتشار: ۱۳۸۴

قیمت: ۱۹۰۰۰ ریال

ناشر: مؤسسه انتشاراتی جهان جام جم

نشانی: تهران - خ جنت‌آباد شمالی - خ گلزار غربی - کوچه شهید محسنی بعد - پلاک ۱۳

تلفکس: ۴۴۸۲۹۲۳۱

پیشگفتار

دانشگاه علوم انتظامی به عنوان مرکز تربیت افسران مؤمن، متعهد و متخصص، رسالت عظیمی در تأمین کارکنان مورد نیاز ناجا و ارتقاء علمی آنان در طول خدمت مقدس را برعهده دارد.

تولید و انتشار علوم پلیسی، مکتوب و مستند نمودن تجارب و یافته‌های علمی و تجربی نیز یکی دیگر از رسالت‌های این دانشگاه محسوب می‌شود.

در راستای مأموریت‌های یاد شده، تألیف کتابهای علمی آموزشی توسط اساتید و صاحب‌نظران در برنامه‌های جاری معاونت آموزش دانشگاه گنجانده شده است تا در این رهگذر انتقال دانش به دانشجویان، فراگیران و سایر علاقه‌مندان روند مطلوب‌تری داشته باشند.

امیدواریم با تداوم روند موجود و انتشار متون جدید، بتوانیم ضمن انجام رسالت و مأموریت‌های متصوره به ارتقاء سطح علمی و مهارتی کارکنان ناجا و در نهایت ارتقاء کمی و کیفی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران کمک نموده و رضایت خداوند متعال را کسب نماییم.

بدین وسیله از زحمات کلیه عزیزانی که در این خصوص ما را یاری نموده و یا می‌نمایند، به ویژه اساتید و مؤلفان گرامی، همکاران آموزشی و گروههای علمی تقدیر و تشکر می‌نمایم.

معاون آموزشی دانشگاه علوم انتظامی
سرهنگ پاسدار مهندس علی‌اصغر نیکنام

مقدمه

تولید منابع آموزشی غنی‌ترین بخش فرآیند برنامه‌ریزی آموزشی در دانشگاهها و موسسه‌های علمی و آموزشی است و دانشگاه علوم انتظامی نیز به عنوان مرکز نقل دانش، بینش و مهارت در علوم پلیسی، از این قائده مستثنی نیست. بنابراین، با توجه به توسعه و گسترش فناوری در علوم پلیسی و انتظامی، لزوم دگرگونی اساسی در نظام آموزشی دانشگاه علوم انتظامی بیش از پیش احساس گردید و به همین منظور تولید منابع و متون آموزشی به عنوان بخشی از نظام آموزشی دانشگاه علوم انتظامی در دستور کار قرار گرفت بطوری که در چند سال اخیر گام‌هایی در جهت تولید منابع و متون آموزشی در حوزه‌های تخصصی علوم پلیسی برداشته شده است که هنوز مراحل اولیه را طی می‌کند، در این مرحله دانش، بینش، مهارت‌ها و ارزشهای علوم پلیسی تدوین، تنظیم و به رشته تحریر درآمده است تا به لحاظ تنوریک و نظری علوم پلیسی و انتظامی را پوشش دهد. در این راستا، اداره کل تدوین متون آموزشی معاونت آموزش، با تألیف و ترجمه متون آموزشی، امکان تحقق اهداف ذیل را در نظام آموزشی دانشگاه فراهم می‌سازد:

الف) بالا بردن توان شناختی و علمی دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی

مهم‌ترین هدف تولید متون آموزشی بالا بردن شناخت، بینش و مهارت دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی است. این شناخت را می‌توان به چند دسته تقسیم کرد:

- ۱- آموختن و یادآوری دانش و اطلاعات تخصصی علوم پلیسی؛
- ۲- درک و فهم تخصصی علوم انتظامی؛
- ۳- به کار بردن اصول، قوانین و روشهای خاص علوم انتظامی؛
- ۴- تجزیه و تحلیل و نقد مسائل، عوامل و پدیده‌های انتظامی؛
- ۵- تولید، ارتقاء و اصلاح علوم پلیسی در کشور؛
- ۶- به‌کارگیری روشها و تکنیک‌های علوم پلیسی گذشته و حال

ب) بالا بردن مشارکت فردی و جمعی دانشجویان

با تدوین منابع می‌توان ارزشها، علایق و نگرشهای دانشجویان پلیس را بالا برد و با بالا بردن آن می‌توان:

- ۱- امکان خوب گوش دادن را برای دانشجویان فراهم آورد.
- ۲- امکان مشارکت فردی و جمعی را در حوزه‌های مسائل اجتماعی در دانشجویان مهیا نمود.
- ۳- دانش، بینش و مهارت را برای دانشجویان مهیا کرد تا بتوانند به اتکالی آن از عملکرد و توان علمی و تخصصی خود در حوزه فعالیتهای انتظامی دفاع نمایند.
- ۴- امکان کنترل رفتار و گفتار را برای دانشجویان مهیا ساخته تا نظام آموزشی و منش انتظامی را پیوسته به صورت نظام ثابت ذهنی در خود به وجود آورند.

ج) بالا بردن تواناییهای مهارتی دانشجویان علوم انتظامی

تسلط بر مهارتهای علمی، تجربی، سستی و عمومی پلیسی یکی از اهدافی است که با تولید و تدوین منابع آموزشی نهادینه خواهد شد. با ایجاد این منابع سازماندهی شده می‌توان:

- ۱- امکان مشاهده دقیق و هدفمند وقایع و پدیده‌های پلیسی را برای دانشجویان مهیا نمود.
- ۲- پیروی و تقلید از قوانین، روشها و ضوابط عمومی و علمی علوم پلیسی را برای دانشجویان فراهم کرد.

۳- دقت و سرعت عمل را در دانشجویان بالا برد.

۴- رعایت نظم و انضباط در انجام عملیات انتظامی را برای دانشجویان مهیا کرد.

۵- تسلط کامل بر وظایف اجرایی و شغلی برای دانشجویان را به وجود آورد.

د) شناخت ارزشهای مشترک جامعه و پلیس

با تولید منابع و متون آموزشی از دانشجویان پلیس توقع آن می‌رود که شناخت دقیقی از ارزشها، علائق، گرایشها، باورها و عقاید جامعه خود داشته و آنها را در انجام وظایف به کار گیرند، این شناخت می‌تواند شامل موارد ذیل باشد:

- ۱- شناخت ارزشهای مشترک عمومی جامعه و پلیس؛
- ۲- شناخت حقوق سازمانی و انسانی شهروندان از سوی پلیس؛
- ۳- ایجاد حس وفاداری به کشور، نظام و پلیس؛
- ۴- احساس احترام و تعلق خاطر نسبت به آرمانها، میراث، تاریخ، نهادهای اجتماعی. ارزشهای اسلامی و انسانی.

تغییر و ارتقای نظام تعلیم و تربیت در دانشگاه علوم انتظامی مسئله‌ای است که قابل شک و خدشه نیست و دانشگاه باید در این برهه از زمان با تولید، تدوین و تألیف منابع و متون آموزشی گام بردارد و در این راستا دانشگاه علوم انتظامی با ایجاد تشکیلات و مدیریت مستقل تصمیم به تولید منابع و محتوای آموزشی گرفته که متن حاضر حاصل زحمات یکی از تولید کنندگان عرصه تولید، و تدوین منابع و متون آموزشی است. امید است کارشناسان، محققان و مسئولان؛ منابع تولید شده را مورد نقد و اصلاح قرار داده و نقاط خلاء را به اطلاع نویسندگان گروه علمی مربوط و معاونت آموزش دانشگاه برسانند تا در جهت پرکردن خلا، موجود در علوم پلیسی و انتظامی اقدام لازم صورت پذیرد.

در پایان توفیق روز افزون نویسندگان، مترجمان و تلاشگران عرصه تولید متون آموزشی دانشگاه علوم انتظامی را از خداوند متعال خواستارم.

مسئول طرح تدوین متون آموزشی دانشگاه علوم انتظامی

محمدرضا نادرپور

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	مقدمه مؤلف
۹	فصل اول: تعاریف
۹	۱-۱ تعامل اجتماعی
۱۰	الف) تعامل مودت‌آمیز
۱۰	ب) تعامل دوری
۱۱	ج) تعامل تفرقه‌آمیز
۱۱	د) تعامل محیط‌شناختی
۱۱	هـ) تعامل کانونی
۱۱	و) تعامل چندگانه
۱۱	ز) تعامل تأثیرگذار
۱۳	ح) تعامل حسابگرانه
۱۳	ط) تعامل نمادی
۱۴	ی) تعامل غیر کانونی
۱۶	۲-۱ اعتماد اجتماعی
۲۱	۳-۱ سرمایه اجتماعی
۲۵	فصل دوم: نظریه‌های تعامل اجتماعی
۲۵	مقدمه
۲۷	۱-۲ رویکرد اخلاقی، فلسفی
۳۰	۲-۲ رویکرد روانشناختی (انگیزش)
۳۰	۱-۲-۲ فروید
۳۱	۲-۲-۲ نظریه بونگ
۳۳	۳-۲-۲ اریک فروم
۳۴	۴-۲-۲ کورت لوین: نظریه میدانی

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۵-۲-۲-۵ ابراهام مازلو	۳۶
۳-۲ رویکرد مبادله‌ای	۳۸
۱-۲-۲-۱ نظریه مبادله هومنز	۳۸
۲-۲-۲-۲ نظریه مبادله پیتر بلاو	۴۵
۳-۲-۲-۳ هربرت بلومر	۴۴
۴-۲-۲-۴ راتر	۴۷
۵-۲-۲-۵ نظریه مبادله امرسون	۶۰
۶-۲-۲-۶ اویک اویکسون	۶۱
۷-۲-۲-۷ آلن فاکس	۶۱
۸-۲-۲-۸ کریستوفر مور	۶۳
۴-۲ رویکرد کنش متقابل	۶۵
۱-۴-۲-۱ زیمل	۶۵
۲-۴-۲-۲ جورج هربرت مید	۶۷
۳-۴-۲-۳ تالکوت پارسنز	۷۰
۴-۴-۲-۴ هابر ماس	۷۶
۵-۴-۲-۵ نظریه کنش متقابل راندربریت	۸۲
۶-۴-۲-۶ مسعود چلی: (به سوی یک نظریه ترکیبی)	۸۳
۵-۲ رویکرد نظام تعامل گرایی (سرمایه اجتماعی)	۸۶
۱-۵-۲-۱ اروینگ گافمن	۸۶
۲-۵-۲-۲ آنتونی گیدنز	۹۳
۳-۵-۲-۳ جیمز کلمن	۱۰۱
۴-۵-۲-۴ فوکویاما	۱۰۳
فصل سوم: عوامل مؤثر بر تعامل پلیس و مردم	۱۰۷
۳-۱ تعاملات و ارتباطات انسانی پلیس	۱۰۷

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۰۷	مقدمه
۱۰۸	۱-۱-۲ سازمان به عنوان یک سیستم
۱۰۹	۲-۱-۲ فرآیند ارتباط میان فردی مردم و پلیس
۱۱۰	۳-۱-۲ ویژگی ارتباطات میان فردی
۱۱۴	۴-۱-۲ موانع ارتباطی
۱۱۸	۵-۱-۲ انواع ارتباطات: (پلیس و مردم)
۱۲۹	۶-۱-۲ موانع ارتباط اثر بخش
۱۳۴	۷-۱-۲ تقویت کننده‌های ارتباطی
۱۳۶	۳-۲ نقش جامعه‌پذیری در تعاملات پلیس و مردم
۱۳۶	۱-۲-۲ جامعه‌پذیری
۱۴۱	۲-۲-۲ دیدگاه صاحب‌نظران
۱۷۷	۳-۳ نقش رسانه‌های گروهی در تعاملات اجتماعی پلیس و مردم
۱۷۷	مقدمه
۱۷۸	۱-۳-۲ اهمیت وسایل ارتباط جمعی
۱۸۸	۲-۳-۲ کانالهای ارتباطی پلیس و مردم
۱۹۲	۳-۳-۲ نقش رسانه‌های گروهی در تعامل پلیس و مردم
۱۹۷	۳-۴ مرکز نظارت همگانی ناجا و گسترش تعاملات پلیس و مردم
۱۹۷	مقدمه
۲۰۶	۱-۴-۲ زمینه‌های تأسیس دفتر نظارت همگانی ناجا
۲۱۴	۲-۴-۲ اقدامات و ابتکارات مرکز نظارت همگانی
۲۱۶	۳-۴-۲ اثربخشی
۲۱۹	۴-۴-۲ روند تحلیل گزارشهای مردمی
۲۲۳	منابع و مأخذ

مقدمه مؤلف

طرح موضوع تعامل پلیس و مردم که اولین بار توسط سردار فرماندهی محترم نیروی انتظامی مطرح گردید: نوید دهنده فصل نوینی در روابط اجتماعی ناجا و توسعه همکاریهای متقابل پلیس و مردم در عرصه برقراری نظم و امنیت شهری بوده است.

آنچه مسلم است نگاه تک بعدی به مقوله نظم و امنیت شهری و بکارگیری ساز و کارهای انتظامی با محوریت پلیس نه تنها در تنظیم روابط ناجا و مردم و کنترل و پیگیری بی نظمی مؤثر نمی باشد بلکه با ایجاد شکاف هنجاری و تقلیل روابط اجتماعی و اعتماد مردم به پلیس، همکاریهای دو جانبه و بهره مندی پلیس از سرمایه های اجتماعی را دچار اختلال می سازد.

بدون تردید معاملات اجتماعی پلیس و مردم سوگیری مردم را نسبت به پلیس به سمت اعتماد و اطمینان گسترش داده و زمینه ساز احساس مسئولیت، مشارکت اجتماعی، تقویت اعتماد متقابل و تبع آن توسعه تعاملات و روابط بین گروهی خواهد شد.

اگر چه عدم پیشینه نظری و عملی دکترین سردار فرماندهی محترم در حوزه بسط تعامل پلیس و مردم و چالشهای متعددی که در روابط ناجا و جامعه حاکم بوده است، اجرای دقیق چنین هدفمندی را با مشکل روبرو ساخته است، لیکن ترمیم و

اصلاح برنامه‌های اجتماعی ناجا و توسعه ساختارهای سازمانی به منظور بسط مشارکت مردم با ناجا در حوزه‌های نظامهای ۱۱۰، ۱۹۷، پلیس + ۱۰ و حضور فعال ناجا در رسانه‌های گروهی، گامی مؤثر در از بین رفتن سیاستهای جامعه ستیزی و جامعه گریزی به عنوان تهدیدی برای حاکمیت نظام جامعه محوری و حرکت در راستای رهنمودهای مقام معظم رهبری و تدابیر سردار فرماندهی ناجا می‌باشد.

با این وجود تاکنون بررسی دقیقی در خصوص تعاملات پلیس و مردم و نحوه همکاری آنها صورت نگرفته است، و مطالعه حاضر تلاش می‌کند تا عواملی که در روابط اجتماعی پلیس مؤثر هستند را مورد کنکاش قرار دهد.

بطور کلی می‌توان عوامل مؤثر از برقراری تعاملات اجتماعی پلیس و مردم را در سه حوزه مورد بررسی و تحلیل قرار داد.

۱- نقش مرکز نظارت همگانی ناجا در گسترش تعاملات اجتماعی پلیس و افزایش اعتماد مردم به پلیس و مشارکت فعال مردم در طرح‌های انتظامی و امنیتی.

۲- تعاملات اجتماعی پلیس که عمدتاً مبتنی بر خشونت، گفتگو، احساس همدردی و عاطفه نسبت به مردم و نهایتاً داد و ستد اطلاعات است که در نظامهای تشویق و تنبیه و حقوق و تکالیف متقابل مردم و پلیس مشاهده می‌شود.

۳- نقش رسانه‌های گروهی در تحکیم و یا تضعیف عملکرد پلیس در جامعه. آنچه که مسلم است عوامل فوق را می‌بایست عناصر یک نظام سیستمی در نظر گرفت که از یک طرف اگر چه بصورت جداگانه بر تعامل پلیس و مردم نقش ایفاء می‌کند لیکن چنانچه بصورت گروهی و نظام با یکدیگر ارتباط برقرار کند می‌تواند

در گسترش تعاملات، مشارکت اجتماعی، احساس امنیت، توسعه نظام تعهدات فی مابین پلیس و مردم مؤثر واقع شوند.

مرکز نظارت همگانی ناجا با پستوانه اصل هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و با تأسی بر اصول اخلاقی و شرعی دین مبین اسلام یعنی امر به معروف و نهی از منکر و حقوق و تکالیف متقابل مردم و پلیس در اواخر سال ۱۳۷۹ تشکیل و آغاز به کار کرد و تا کنون گامهای مؤثری در توسعه نظارت همگانی بر کار پلیس گسترش تعاملات مردم با ناجا و پیشگیری از تخلفات و جرایم کارکنان ناجا برداشته است. فرامین مقام معظم رهبری که می فرمایند:

«مردم نیروی انتظامی را باید از خود بدانند و شما باید با رفتار خود، با شیوه های خود، با امانت خود، با سلامت و صداقت اخلاقی و عملی خود، این اطمینان و اعتماد را از خود در دل مردم به وجود آورید».

گویای نقش محوری رفتارهای انسانی و اخلاقی پلیس در جلب اعتماد مردم و توسعه احساس امنیت در جامعه است همچنین بر پایه تدابیر سردار فرماندهی ناجا و دیگر مرکز نظارت همگانی ناجا به عنوان محوری ترین نهادی که از تعاملات پلیس و مردم مؤثر است رویکرد جامعه محوری است که باید بر اساس اعتمادسازی تشکیل و راه اندازی گردد. از اینرو مرکز نظارت همگانی با جمع آوری اطلاعات و اخبار مردمی در ۴ محور شکایات، انتقاد، پیشنهاد، و تقدیر و تشکر و برقراری جلسات ارتباط مستقیم مسئولین و مدیران ناجا با مردم نه تنها در توسعه همکاریهای مردم با پلیس مؤثر می باشد بلکه با ایجاد فضای معتمدانه و همکاریهای مشترک گامی در جهت پشتیبانی و معنوی اقشار اجتماعی از پلیس بر می دارد.

مع الوصف مروری بر آمارهای ۱۹۷ در خصوص شکایات و انتقادات مردم از پلیس که عموماً پیرامون برخوردهای نا مناسب پلیس با مردم و بی حرمتی و توهین به حریم اقشار اجتماعی می باشد این سؤال را مطرح می سازد که چرا پلیس با وجود نقش مهم ۱۹۷ و بازرسی کل و جایگاه مردم در موفقیت طرح های انتظامی، در اجرای صحیح مأموریت های محوله از روش های غیر انسانی در تنظیم روابط خود با مردم استفاده می کند. چه عواملی در بروز چنین رفتارهایی مؤثر است و اساساً آیا الگو یا مربی جهت معرفی شیوه های صحیح تعامل پلیس و مردم وجود دارد و یا بکار گرفته می شود. آیا ارزیابی درستی از تأثیر نهادهای مؤثر در کاهش شکاف های هنجاری پلیس و مردم به عمل آمده است. آنچه که مسلم است در شرایط کنونی اکثر سازمان های انتظامی کشورهای توسعه یافته مدیران انتظامی اهتمام خویش را در جهت جلب افکار عمومی و مشارکت عامه بصورت پلیس محله و پلیس شهری و گسترش روابط اجتماعی نیروهای انتظامی بکار گرفته و یا آموزش صحیح نیروهای انتظامی و حضور فعال در رسانه های گروهی اولاً تلاش می کنند که اعتماد مردم را جلب کنند و ثانیاً با کاهش هزینه های انتظامی ضمن کاهش تنش های برخوردی بسترهای جدیدی را به منظور بهره گیری از سرمایه های اجتماعی و رشد احساس امنیت در جامعه بوجود آمدند. این مهم در راستای اصلاح مجدد روابط انسانی پلیس، حضور مستمر در رسانه های گروهی، اصلاح نظام تشویق و تنبیه، ایجاد سازمان های نظارتی بر عملکرد پلیس بوجود می آید.

در شرایط کنونی به دلیل گسترش رسانه های گروهی و ارتباطات جمعی و تأثیر بی مانند آنها در وحدت نمادی جامعه و تحکیم روابط اجتماعی به نظر می رسد که ناجا باید با بازنگری برنامه های خود حضور پررنگ و گسترده تری در مجلات،

مطبوعات، رادیو و تلویزیون به منظور انتقال پیام و انتظارات متقابل از مردم داشته باشد. این مهم می‌تواند در غلظت روابط نمادی و اطلاعاتی و کاهش فواصل زمانی، مکانی و روانی پلیس و مردم از یک طرف و افزایش اعتماد اجتماعی بسیار مؤثر باشد. لذا درک همکاریهای مشترک ناجا با رسانه‌های گروهی و برنامه‌های اصولی ناجا در نحوه مطبوعات و نیز سوگیری رسانه‌ها نسبت به عملکرد نیروی انتظامی موضوعی است که باید همواره مورد توجه قرار گیرد. بدون تردید در چند سال اخیر اگر چه ناجا حضور پر رنگی در مطبوعات داشته است لیکن تاکنون ارزیابی دقیقی از نقش مطبوعات در تعاملات پلیس و مردم و سوگیری مطبوعات نسبت به نظرهای انتظامی و امنیتی بویژه امنیت شهری صورت نگرفته است.

و در این خصوص می‌توان این سؤال را مطرح کرد که رسانه‌های گروهی چه تأثیر در فرآیند تعاملات پلیس و مردم احساس نمودن وجدان مردم برای نظارت بر عملکرد پلیس داشته‌اند؟

بطور کلی طرح مباحث فوق‌الذکر مبین نقش بنیادین ۱۹۷، رسانه‌های گروهی و روابط انسانی پلیس در گسترش تعاملات اجتماعی ناجا و در نهایت اعتمادسازی و مشارکت مردم با نیروهای انتظامی است. در شرایط کنونی با وجود آمارهای مندرج در گزارشهای ۱۹۷ که بیشترین نوع تخلف و جرایم نیروهای انتظامی، ضرب و شتم مردم با ۲۶۴۱ فقره و توهین و هتک حرمت مردم با ۳۵۵۱ در سال ۱۳۸۲ می‌باشد، ضرورت دارد که نظام جسمی از تعامل مردم و پلیس به منظور کاهش چنین آمارهایی در سالهای آینده تدوین گشته تا در فضای اعتماد متقابل، همکاری و مشارکت متقابل در جهت بهره‌گیری ناجا از سرمایه‌های اجتماعی افزایش یابد. و در این راستا سؤالاتی نیز مطرح می‌شود که عبارتند از:

۱- چه شرایط اجتماعی و فرهنگی بر تعاملات اجتماعی پلیس چه تأثیری می‌گذارد؟

۲- چه میزان مردم اعتماد به همکاری با ناجا و نظارت بر عملکرد پلیس دارند؟

۳- اساساً شیوه‌های مناسب اعتمادسازی، جهت افزایش حضور مردم در طرح‌های امنیتی ناجا کدامند؟

۴- گروه‌های اجتماعی چه نقشی در فرآیند اعتمادسازی و تقویت نظارت همگانی بر عملکرد پلیس دارند؟

۵- مسئولین ناجا تا چه اندازه به مشارکت مردم با ناجا و نظارت همگانی بر عملکرد پلیس اعتقاد دارند.

۶- چه شیوه‌ها و راهکارهایی جهت تقویت گرایش مردم در تعامل آنان با پلیس در مواقع بروز بحرانهای اجتماعی وجود دارد؟

۷- پلیس تا چه اندازه از قواعد و الگوهای هنجاری مشخصی در تعامل با مردم استفاده می‌کنند؟ و اساساً میزان توانایی کارکنان ناجا در بکارگیری قواعد فوق چقدر است؟

۸- کارکنان ناجا در برقرای کنش متقابل با مردم تا چه حد به انتظارات و خواسته‌های مردم توجه دارد؟

۹- بکارگیری سیاستهای تشویق و پاداش چه تأثیری در روند تعاملات اجتماعی ناجا و توسعه نظارت همگانی بر عملکرد پلیس دارد؟

۱۰- تبلیغات و رسانه‌های گروهی چه تأثیری در فرآیند تعاملات پلیس و مردم و حساس نمودن وجدان مردم برای نظارت بر عملکرد پلیس داشته‌اند؟

۱۱- اساساً حقوق و تکالیف متقابل مردم نسبت به سطوح مختلف شغلی پلیس کدامند؟

۱۲- میزان علاقه‌مندی مردم به نظارت بر عملکرد پلیس چقدر می‌باشد؟

۱۳- اساساً اقشار جامعه چه شیوه‌هایی را برای نظارت بر عملکرد پلیس بر می‌گزینند؟

داود دعاگویان