

## نقش نیروی انتظامی در صلح و سازش دعاوی

قدرت اله خسروشاهی<sup>۱</sup>، سمیه سوری<sup>۲</sup>

۴۵-۶۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۷/۱۹

تاریخ وصول: ۱۳۹۴/۰۲/۰۸

### چکیده

باتوجه به اینکه یکی از مهم‌ترین مشکلاتی که در حال حاضر گریبانگیر نظام قضایی موجود می‌باشد تراکم دعاوی و پرونده‌ها در دادگستری است، لازم است تدابیری اندیشیده شود تا از وارد شدن پرونده‌های کم اهمیت به محاکم دادگستری جلوگیری شود. یکی از راه‌هایی که در جهت کاستن از بار دعاوی می‌تواند مؤثر باشد مصالحه‌ی بین طرفین است که رویکرد نسبتاً جوان عدالت‌ترمیمی که یکی از اهداف مهمش آشتی بین طرفین دعوی است در این راستا می‌تواند بسیار کاربردی باشد. واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی که براساس تغییر رویکرد پلیس از پلیس تهدید محور به پلیس جامعه محور و نیز رویکرد پیشگیری اجتماعی پلیس شکل گرفته‌اند در سال‌های اخیر در این زمینه فعالیت‌هایی داشته‌اند که البته این مراجع در مسیر خود با مشکلاتی مواجه‌اند که نیاز به اصلاحات اساسی دارد. بصورت کلی باید گفت تلاش‌هایی که در حال حاضر در این واحدها برای منتهی شدن دعاوی به سازش انجام می‌شود بیشتر از آنکه در راستای هماهنگی با اهداف عدالت‌ترمیمی باشد، برای کاستن از بار دعاوی دادگاههاست و نظام موجود فاصله‌ی بسیاری دارد، تا نیل به آنچه که در حال حاضر در جهان به نام عدالت‌ترمیمی در حال گسترش است.

**واژگان کلیدی:** سازش، عدالت‌ترمیمی، پلیس، مددکاری اجتماعی، میانجیگری

۱- استادیار گروه حقوق دانشگاه اصفهان

۲- کارشناسی ارشد حقوق جزا و جرم‌شناسی دانشگاه اصفهان (نویسنده مسئول) s.soori65@gmail.com

## مقدمه

اشکالات و معایبی که شیوه‌های کلاسیک عدالت کیفری داشتند، (عدالت سزادهنده و عدالت باز پروراننده)، باعث شد که انتقاداتی به این شیوه وارد شود و به تدریج تحت تأثیر اندیشه‌های جدید تئوری عدالت ترمیمی مطرح گردید. تئوری عدالت ترمیمی همانطوریکه از نام آن برمی‌آید بیشتر از آنکه در پی سزا و مجازات باشد در پی ترمیم و التیام خسارات و زیان‌های بوجود آمده در نتیجه‌ی ارتکاب جرم است، که در این دیدگاه سعی می‌شود در ابتدا خسارات وارد شده به بزه دیده به عنوان اولین عنصر آسیب دیده از جرم جبران شود و در مرحله‌ی دوم جامعه مورد توجه قرار می‌گیرد. زمانیکه جرمی به وقوع می‌پیوندد، روابط بین انسانها دچار اختلال و تنش می‌شود که همین اختلال و تنش می‌تواند زمینه ساز جرائم بعدی شود و چه بسا بزه دیده درصدد انتقام جویی و اقدام خودسرانه برآید. در عدالت کیفری کلاسیک هدف به کیفر رساندن مجرم است و مجرم و بزه دیده به عنوان طرفین درگیر، در این سیستم نقشی فعال ندارند و آنها درگیر روندی از پیش تعیین شده می‌شوند و این در حالی است که در عدالت ترمیمی خود طرفین هستند که بدون دخالت مقام قضایی شیوه‌های حل اختلاف را تعیین می‌کنند که البته در این سیستم اگر مقام قضایی نقشی داشته باشد، بیشتر نقش هدایت برنامه و یا نظارت بر آن است و چهارچوب اصلی در اختیار خود طرفین است. در واقع می‌توان گفت که یکی از اصلی‌ترین اهداف برنامه‌های عدالت ترمیمی، ایجاد سازش بین بزه‌کار و بزه دیده است. به نحویکه هرگاه صحبت از آشتی بین طرفین می‌شود ناخودآگاه روش‌های عدالت ترمیمی به ذهن متبادر می‌شود، تا جائیکه یکی از نام‌های دیگر این تئوری، عدالت سازشی است. اگر که بگوییم عدالت ترمیمی در پی جبران خسارات وارده به بزه دیده و ترمیم روابط انسانی و اهدافی از این قبیل است هیچکدام از این اهداف بدون مصالحه بین طرفین امکان‌پذیر

نمی‌باشد. چرا حصول توافق که از مهمترین نتایج برنامه‌های عدالت ترمیمی است در سایه‌ی آستی بین طرفین امکانپذیر است. به بیان دیگر آستی و مصالحه‌ی بین طرفین از نتایج اصلی و اولیه‌ی عدالت سازشی است. زمانیکه بزهار و بزه دیده بصورت مستقیم و بدون واسطه با هم به گفتگو و مذاکره می‌نشینند این فرصت فراهم می‌شود که بزهار از درد و رنج‌های بزه دیده که در نتیجه‌ی ارتکاب جرم متحمل شده است مطلع گردد، و بزه دیده عواملی را که باعث سوق پیدا کردن بزهار به ارتکاب جرم شده است را در یابد و این‌چنین در سایه‌ی درکی متقابل، زمینه‌ی ترمیم روابط انسانی فراهم می‌شود. با در نظر گرفتن این نکته که نیروی انتظامی یکی از اولین مراجعی است که بعد از وقوع جرم بزه دیده به آن مراجعه می‌کند، این مرجع می‌تواند نقش مهمی در سازش بین طرفین داشته باشد و در همان بدو شکل‌گیری جرم، با اقدامات مناسب خود اختلاف را فیصله داده و از ورود پرونده‌ها به مراحل دیگر جلوگیری به عمل آورد. پلیس در سایر کشورهای دنیا در زمینه‌ی بکارگیری شیوه‌های عدالت ترمیمی فعالیت‌های چشمگیری داشته است. ایجاد واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی از ابداعات ناجا در سال‌های اخیر می‌باشد که فعالیت‌هایی در زمینه‌ی مصالحه بین طرفین دعاوی انجام داده است، علاوه بر واحدهای مستقر در کلانتری‌ها، واحدهایی نیز در خارج از کلانتری‌ها ایجاد شده‌اند که خدمات گسترده‌تری را به مراجعین ارائه می‌دهند. در این مقاله سعی می‌گردد که در خصوص عملکرد این واحدها و تأثیری که آنها در صلح و سازش دعاوی در طی این سالها داشته‌اند و همچنین معایب و مشکلات پیش روی آنها مطالبی ارائه گردد.

## رویکردهای جدید پلیس در مقابله با جرم و زمینه سازی ایجاد مراکز مشاوره و مددکاری

مهم‌ترین تغییری که در این ارتباط قابل طرح است تغییر پیش فرض پلیس نسبت به فعالیت خود است، طی سال‌های اخیر با گرایش پلیس به رویکرد جامعه محوری، چشم انداز امیدوار کننده‌ای در روابط پلیس با مردم رقم خورده است. (بابائیان، ۱۳۹۱، ۱۰) در نگاه جامعه محور، پلیس در خدمت جامعه است و با درک نیازهای مردم و واقعیات روز، در صدد امنیت مشارکتی و فراگیر بوده و با مدیریت کلان عرصه امنیت و نظم، مردم، سازمان‌های دولتی و تشکل‌های غیردولتی را به همکاری فرا می‌خواند. در این رویکرد، پلیس با همه‌ی وجود به این یافته‌های بزرگ براساس مطالعات، تحقیقات و پژوهش‌های آماری، اسنادی و میدانی و نیز حاصل تجارب، مشاهده‌ها و دریافته‌های کارکنان خود دست یافت که باید برای برقراری نظم و امنیت در شرایط امروز جامعه‌ی ما، روشی کاملاً متفاوت با گذشته را در پیش گرفت. این روش، استفاده قانونمند و به جا از زور و تنبیه و اجرای حدود و مجازات‌های قانونی و شرعی را نفی نمی‌کند، اما این اقدامات را کافی ندانسته و فعالیت‌های مکملی را تدارک می‌بیند که اثر بخشی کارها را مضاعف سازد. (میرحیدری، ۱۳۹۱، ۳)

اگر قصد این را داشته باشیم که تعریفی از جامعه محوری در امور پلیس ارائه دهیم می‌توان گفت که «جامعه محوری در امور پلیس، فلسفه و راهبردی است که به مشارکت فعال شهروندان با پلیس برای کاهش ترس از جرم، حل مشکلات مربوط به جرائم و جلوگیری از وقوع آن و افزایش نظم اجتماعی و امنیت عمومی با تأکید بر حفظ حقوق و کرامت انسانی و مشروعیت اقدام پلیس نظر دارد.» از سوی دیگر، رویکرد دیگری که در مجموعه وظایف پلیس مطرح شده است «پیشگیری اجتماعی» است. در پیشگیری اجتماعی پلیس به جای مبارزه‌ی صرف با معلول، مستقیماً به سراغ

علتها می‌رود. و سرچشمه‌های زاینده‌ی جرم و مجرم را هدف قرار می‌دهد. از این رهگذر پلیس در صدد برآمده است تا با همکاری سایر سازمان‌های دولتی و غیردولتی و افراد علاقمند و واجد صلاحیت، از ابتلاء افراد جامعه به انواع آلودگی‌ها که بخشی از آن طبیعی و بخش دیگر برنامه‌ریزی شده است، جلوگیری کرده، و افراد مبتلا و آلوده را به جای اعزام به دادگاه و زندان، حتی الامکان اصلاح کرده و به جامعه برگرداند. پلیس به این باور رسیده است که افزودن بر امکانات و نیروی انسانی برای دستگیر کردن مجرمان بیشتر، و اعزام آن‌ها به دادگاه و اعمال تنبیه و مجازات، گرچه مؤثر است، اما راهکار مطلوب و برتر و حل‌کننده‌ی مشکلات نیست. مشکلات خانواده‌های افراد خلافکار، تهدید ناشی از احتمال آلوده شدن افراد اینگونه خانواده‌ها به انواع مفاسد، تنوع جرائم و شکل‌گیری جرائم جدید، سبک‌ها و شیوه‌های رفتار مجرمانه و پیچیده تر شدن روز افزون فعالیت‌های مجرمین و تبهکاران، همگی نشان از ناکافی بودن اقدامات پلیس دارد. (حسینی، ۱۳۸۵، ۴۱۳)

**بررسی وظایف و اختیارات نیروی انتظامی در راستای منتج شدن دعاوی به سازش**

آن بخشی که در نیروی انتظامی به امر صلح و سازش دعاوی می‌پردازد، واحد مشاوره و مددکاری اجتماعی می‌باشد. در کلانتری‌ها واحدی به نام مشاوره و مددکاری اجتماعی وجود دارد که قسمتی از دعاوی قبل از وارد شدن در روند تعقیب به این قسمت ارجاع می‌گردد. روال این واحد به این صورت است که در ابتدا تلاش می‌شود در خود واحد مستقر در کلانتری‌ها طرفین مصالحه کنند در غیر اینصورت و در صورت تشخیص نیاز به رسیدگی بیشتر، طرفین به واحد مشاوره و مددکاری آرامش که خارج از کلانتری‌ها است ارجاع می‌شوند. در این مبحث در مورد این واحد و مسائل مربوط به آن صحبت می‌شود.

برابر تدابیر فرماندهی محترم ناجا راه اندازی دفاتر مددکاری اجتماعی در کلانتری‌های کشور با مأموریت جدید و با اهداف تقویت نقش حمایتی و اجتماعی ناجا در جامعه، کاهش حجم پرونده‌های ارجاعی به مراکز قضایی و پیشگیری از وقوع جرم در جامعه بوجود آمد.

ضرورت و هدف از تأسیس اینگونه مراکز به شرح زیر است:

- نیاز روز افزون به افزایش ارتباط صمیمانه و همدلی پلیس و مردم  
- برخورد تخصصی علمی روانی و اجتماعی پلیس با جرائم، به جای برخورد یک بعدی و تهدید محوری

- تأثیر و نقش اختلالات روانی و شخصیتی در بروز جرائم و انحرافات

- پیشگیری از بروز جرائم و ناهنجاری‌های اجتماعی

- ایجاد رابطه‌ی نزدیک و صمیمی همراه با اعتماد بین مردم و پلیس

- شناسایی ریشه‌ها و زمینه‌های بروز رفتارهای ناهنجار و بزهکارانه

- کاهش مشکلات مردم و حل معضلات در زمان تنش و استرس در کلانتری‌ها و

ارتقاء سطح بهداشت روانی(همان)

مشکلات رویاروی پلیس در بکارگیری شیوه‌های عدالت ترمیمی

در میان شیوه‌های عدالت ترمیمی فرآیند میانجیگری از اولین برنامه‌های عدالت ترمیمی

و حتی گسترده‌ترین آن‌هاست که در بیشتر کشورها به طور مستقیم و غیر مستقیم

انجام می‌شود. رابطه‌ی میانجیگری با عدالت ترمیمی به حدی نزدیک است که تفکیک

این دو از هم دشوار می‌نماید. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که روش میانجیگری با احتمال

۷۰ تا ۱۰۰ درصد موفقیت از مؤثرترین برنامه‌های ترمیم مدارانه محسوب می‌شود.

نقش پلیس به عنوان واسطه و اولین واحد مورد مراجعه بزه دیده یا اولین قسمت و

نهادی که براساس درخواست افراد در صحنه‌ی جرم حاضر می‌شود، نقشی بی‌بدیل

است. در واقع پلیس در فرآیند میانجیگری با توجه به شأن و منزلتی که در بیشتر کشورها دارد به عنوان میانجی اغلب مورد پذیرش و درخواست عناصر تشکیل دهنده بزه قرار می‌گیرد. (میرزایی، ۱۳۹۰: ۹۹) اما پلیس بر سر راه استفاده از این برنامه با مشکلاتی مواجه است. بیشتر جرائمی که در واحدهای مشاوره و مددکاری کلانتری‌ها مطرح می‌شود مربوط است به اختلافات ناشی از آپارتمان نشینی و خشونت‌های خانوادگی و تصرف عدوانی قسمت‌های مشاع ساختمان و آپارتمان‌ها، ترک نفقه، فحاشی، ایراد ضرب و جرح عمدی، توهین، تهدید و افترا می‌باشد. و مسائل جزئی دیگری که به دخالت‌های بی مورد بعضی خانواده‌ها که در زندگی مشترک زوجین می‌شود مربوط می‌شود، مرتبط است، که منتهی به درگیری لفظی یا ایراد صدمات بدنی یا نزاع شده است. همچنین مواردی نیز شامل جرائمی که جنبه‌ی عمومی دارند مثل خیانت در امانت می‌شود. و البته بصورت کلی در ارجاع دعاوی به این مراکز معیار ثابتی وجود ندارد. (عسگری نیا، ۱۳۸۸، ۱۰۷)

بخشی از نگرانی‌های که در کار میانجیگری پلیس وجود دارد عبارت است از:

- ۱- چگونه پلیس می‌تواند به بهترین نحو پرونده‌های قابل میانجیگری را، آنهم در زمان کوتاهی که باید در مورد نحوه‌ی ادامه روند پرونده تصمیم‌گیری شود، تشخیص دهد؟
- ۲- چگونه پلیس می‌تواند برای پاسخگویی به انواع مختلف مناقشات و دعاوی که نیاز به مهارت‌های مختلف میانجیگری دارد، آماده باشد؟
- ۳- آیا ماهیت کار میانجیگری که نیازمند مهربانی، نرمی، صبر و حوصله و ... است با روحیات کار پلیسی و نوع آموزش‌هایی که می‌بیند، تناسب دارد؟
- ۴- آیا رضایتی که طرفین دعوا نسبت به میانجیگری پلیس ابراز می‌کنند، از روی میل و اراده است یا از روی ترس و اجبار؟

۵- ممکن است پلیس به دلیل قدرتی که دارد، نظرات خود را به طرفین دعوا تحمیل کند؟ (قوام، ۱۳۹۰، ۱۹۸)

برای حل این مشکلات تدابیری به نظر می‌رسد از این قرار: برای مثال برای حل مشکل اول می‌توان از ابتداء با دسته بندی جرائم تا حد زیادی تنوع جرائم قابل میانجیگری توسط پلیس را مشخص کرد و یا اینکه کارشناس صلاحیتداری را در دایره ارجاع و تقسیم پرونده‌ها به کار گمارد تا موارد قابل میانجیگری را معین کند. برای حل مشکل دوم، اولاً نیازی نیست پلیس در انواع گوناگون مناقشات میانجیگری کند و ثانیاً می‌توان با ایجاد واحد مخصوص میانجیگری در اداره‌های پلیس، کار را به دست متخصصان مربوطه سپرد.

برای حل مشکل سوم نیز می‌توان افسران مخصوصی را برای امر میانجیگری آموزش داد و یا به عکس، یعنی کارشناسان روانشناسی را با طی دوره‌های آموزشی کوتاه مدت به عنوان پلیس متخصص به کار گرفت.

برای حل مشکل چهارم و پنجم باید آگاهی مردم را بالا برد و با نظارت بر کار پلیس به آن‌ها اطمینان داد که هیچ اجباری به پذیرش میانجیگری پلیس یا نتایج آن ندارند. (همان)

از دیگر مشکلاتی که در بکارگیری اصول عدالت ترمیمی برای پلیس وجود دارد این است که در پیشبرد این اصول وجود یک فضای آرام که از امکانات تهویه و نور و مساحت کافی برخوردار باشد بسیار حائز اهمیت است در حالیکه در اکثر مواقع اتاق‌های مشاوره و مددکاری مستقر در واحدهای کلانتری فاقد این امکانات است. دیگر اینکه اگر چه در بسیاری مواقع تحصیلات مشاوران ممکن است تا سطح کارشناسی ارشد باشد اما در غالب موارد تحصیلات آن‌ها با مسئولیتشان غیر مرتبط است. و در عمل نیز فاقد آموزش‌های مناسبند و بنابر مراتب یاد شده، آن‌ها نیازمند



آموزش‌های دوره‌ای، شرکت در کلاس‌های آموزشی و کسب مهارت در زمینه‌های مختلف علمی به خصوص باگرایش حقوق و روانشناسی دارند. (عسگری نیا، ۱۳۸۸، ۱۱۱ و ۱۱۸)

در تعداد قابل توجهی از کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها، مراجعین از اینکه محل گفتگوی مأموران پلیس با بزه دیدگان یا بستگان آنان در فضای عمومی و باز صورت می‌گیرد و دیگران نیز صدای آن‌ها را می‌شنوند، بنابراین عزت و احترام بزه دیدگان و بستگان‌شان رعایت نمی‌شود و از این جهت دچار معذوریت‌ها و محدودیت‌های اخلاقی می‌شوند، ابراز ناراضی می‌کنند و همانطور که می‌دانیم این شرایط با اصل محرمانه بودن که از اصول بارز عدالت ترمیمی است در تعارض است. از دیگر مشکلات واحدهای مشاوره در ارتباط با حقوق بزه دیده این است که آمار پرونده‌های مختومه در مراکز مشاوره و مددکاری به عنوان شاخص و معیار موفقیت عملکرد کلانتری در مصالحه محسوب می‌شود و همین امر باعث می‌شود که هدف غایی این واحدها پیش از آنکه توجه به مصلحت بزه دیده و بزه‌کار باشد، موفقیت در مصالحه و آشتی دادن طرفین بوده است و در نهایت این مسأله بر کیفیت عملکرد آن‌ها تأثیر منفی می‌گذارد، به گونه‌ای که برخی بزه دیدگان معتقدند که در مراکز مشاوره مجبور به رضایت شده‌اند. (قوام، ۲۰۲۰، ۱۳۹۰)

گفتنی است که نکات ظریف و قابل تأمل در حل و فصل اختلافات خانوادگی به چشم می‌خورد، اصولاً سیاست دایره قضایی بر این اساس مبتنی است که باید برای سازش و مصالحه‌ی همه‌ی شکایات خانوادگی تلاش شود و حتی مواردی مانند ضرب و جرح زن نیز برای سازش به واحد مشاوره و مددکاری ارجاع می‌شود. به بیان دیگر، دیدگاه غالب در فرهنگ پلیس این است که موضوع شکایت‌های مربوط به خشونت خانوادگی دارای اهمیت کمتری است به همین دلیل، همواره پلیس خواستار رفع و

رجوع اختلافات خانوادگی از راه‌های غیر رسمی است. متأسفانه سازوکارهای ترمیم و جبران خسارات بزه دیده و پیشگیری از تکرار خشونت در واحدهای مددکاری مورد توجه قرار نمی‌گیرد. همچنان که برخی از جرم شناسان نشان داده‌اند در فرهنگ پلیسی امور خانوادگی اغلب به منزله‌ی کار بیهوده و غیر واقعی در ادارات پلیس و کلانتری انگاشته می‌شود. در واقع می‌توان گفت که نبود قوانین و مقررات شفاف در مورد شرایط ارجاع پرونده‌ها به عدالت ترمیمی، اختیارات و آزادی‌های عمل مقام‌های تعقیب کیفری را برای اظهار نظر در مورد پرونده‌های مناسب افزایش داده است. (قاسمی، ۱۳۹۰، ۱۱۲)

#### ۴. اقدامات پلیس سایر کشورها در راستای اهداف عدالت ترمیمی

پلیس تاسمانیا (استرالیا) بر مبنای دیدگاه عدالت ترمیمی که در نیوزیلند و مناطق مختلف استرالیا آزمایش شده است، برنامه نشست بزه‌دیدگان با بزهکاران نوجوان را در سال ۱۹۹۵ ارائه کرد. تخمین زده می‌شود که ۹۰٪ بزهکاران نوجوانی که برای بار اول یا دوم مرتکب جرم شده‌اند، بتوانند از طریق نشست رو در رو تحت پوشش فرآیند زیر قرار گیرند:

- برگزاری جلسه‌ی میانجیگری برای مشخص کردن نتیجه‌ی مورد انتظار طرفین

- ثبت رسمی توافق طرفین در صورت رسیدن به تصمیم مورد رضایت آن‌ها

- مختومه کردن پرونده پس از حصول اطمینان از عملی شدن توافق طرفین

از اجرای برنامه فوق نتایج زیر ثابت شده است:

براساس یک ارزیابی ۱۸ ماهه، فقط ۱۰٪ از ۳۵۰ نوجوان ارجاع شده به برنامه در سال‌های ۱۹۹۷ و ۱۹۹۸ مجدداً مرتکب جرم شده‌اند. در هر سال حدود ۱۰ هزار ساعت از وقت پلیس در رابطه با امور مکاتباتی صرفه جویی شد. این صرفه جویی

نتیجه‌ی زحمتی است مأموران پلیس صرف تشکیل و اداره‌ی جلسات میانجیگری کرده‌اند. (محمدنسل، ۱۳۸۷، ۷۲) عذرخواهی بزه‌کاران از رفتارشان به عنوان نمادی از شرمندگی در کاهش احتمال تکرار جرم به ویژه در تکرار بزه دیدگی آماج جرم قبلی، مهم ارزیابی شد. پلیس تاسمانیا، بزه دیدگان و اعضای خانواده یا حامیان آن‌ها، بزه‌کاران و اعضای خانواده و پشتیبانان آن‌ها، شهود و سایر کسانی که مستقیماً درگیر بزه بوده‌اند، نقش اصلی را در اجرای برنامه داشته‌اند. تنها هزینه‌ی پروژه، مدت زمانی بود که افسران پلیس صرف تشکیل و اداره‌ی جلسه نمودند که این هزینه با صرفه جویی در زمانی که در برخورد سنتی صرف امور اداری می‌شد جبران می‌شود. هیچ بودجه‌ی اضافی برای برنامه اختصاص داده نشد و تمام حقوق افسران پلیس، بوسیله‌ی پلیس تاسمانیا تأمین شد. برای راه‌اندازی برنامه، ۲۰ مأمور پلیس از هر منطقه از ایالت انتخاب شدند. فرض بر این بود که مأموران انتخاب شده دارای مهارت‌های ارتباطی مناسب و استعداد ایفای نقش میانجی برای نشست رو در رو باشند. پلیس تاسمانیا در حال حاضر اصلاح روش جاری موجود در زمینه‌ی جلسات اخطار و صحبت رو در رو را در دست بررسی دارد. بنابراین، آن‌ها قانون عدالت کیفری نوجوانان را که در آینده‌ی نزدیک تصویب خواهد شد، تکمیل خواهند کرد. این قانون بر خارج ساختن نوجوانان از چرخه‌ی عدالت کیفری از طریق اظهارنظر پلیس، اخطار و جلسات رو در رو تمرکز می‌کند. (همان)

اتحادیه پادشاهی - شامل انگلستان، ولز و اسکاتلند - تجربه بسیاری درباره روش‌های مصالحه بیرون از دادگاه دارد. در این بخش از قاره اروپا تاکنون، طرح‌های متعددی از سازش و میانجیگری اجرا شده است. در برخی از این طرح‌ها، به بزه دیدگان، هنگامی که در آستانه‌ی تعقیب قرار می‌گیرند، امکان مراجعه به یک برنامه میانجیگری داده می‌شود. برخی دیگر از این طرح‌ها، بر تصمیم‌های پلیس و دادگاه

استوارند. در برخی از طرح‌ها نوجوانان بزهکار پیش از ورود به نظام عدالت کیفری، نزد «پلیس رابط نوجوانان» فرستاده می‌شوند. در این کشورها، میانجیگری و ترمیم اصولاً در ردیف «طرح‌های مبتنی بر پلیس و دادگاه» طبقه بندی می‌شوند. همچنین این طرح‌ها براساس همبستگی و همکاری میان پلیس، مقام‌ها و مراجع محلی، مراکز خدمات عام المنفعه و خدمات تعلیق مراقبتی عمل می‌کنند. (قوام، ۱۹۶، ۱۳۹۰) از سوی دیگر در بسیاری از کشورها همکاری تنگاتنگی بین مددکاران اجتماعی و پلیس وجود دارد. در کشور آمریکا همکاری پلیس و مددکاران اجتماعی بسیار گسترده است. مددکار در بحران‌های خانوادگی و در دادگاه‌ها و در ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی نقش بسزایی دارد. در کنترل رشد آسیب و ارزیابی نیازهای منطقه ای و مداخلات بحرانی وسیع، نقش مددکار بسیار برجسته است. در کشور کانادا واحد رسیدگی به امور کودک آزاری اداره پلیس، در ساختمانی جداگانه قرار دارد. این امکان از لحاظ فیزیکی و روانی برای کودک مناسب‌تر بوده و مددکاران اجتماعی و نیروهای پلیس در پیگیری امور کودک آزاری با هم همکاری می‌کنند.

۵. بررسی رضایت مندی مراجعین به واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی استان اصفهان

حسن میرحیدری در پایان نامه ای تحت عنوان بررسی کیفیت خدمات دواير مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌های شهر اصفهان و وضعیت رضایت مراجعان در سال ۹۱ به بررسی میزان رضایت مندی مراجعین در کلانتری‌های شهر اصفهان پرداخته است. روش پژوهش این تحقیق، توصیفی از نوع پیمایشی و جامعه‌ی آماری پژوهش را ۳ جامعه‌ی مشاوران کلانتری‌ها، مسئولان مرتبط انتظامی و مراجعان تشکیل می‌دهند. از جامعه مشاوران و مسئولان هرکدام ۱۴ نفر به صورت غیر تصادفی و به شیوه‌ی سرشماری و از جامعه‌ی مراجعان، ۱۰۸ نفر به شیوه‌ی نمونه گیری تصادفی

ساده انتخاب شده‌اند. ابزار جمع آوری اطلاعات، مصاحبه و پرسشنامه‌ی رضایت مراجع است.

در این مبحث بررسی‌های این تحقیق در خصوص میزان رضایت مراجعین بررسی می‌گردد. پرسشنامه‌ی رضایت مراجع دارای ۸ پرسش بوده و هر پرسش یکی از ابعاد رضایت مراجعان را ارزیابی می‌کند.

سوال اول: به کیفیت خدمات مشاوره‌ای خود چه نمره‌ای می‌دهید؟

۴۹/۰۷ درصد از مراجعان در جواب به این سؤال نمره‌ی خوب، ۴۱/۶۶ درصد از مراجعان نمره‌ی عالی، ۸/۳۳ درصد نمره‌ی متوسط، ۰/۹ درصد نمره‌ی ضعیف داده‌اند.

سوال دوم: آیا خدماتی که خواستار آن بودید، دریافت کردید؟

۳۰/۵۵ درصد از مراجعان در جواب به این سؤال، به طور قطع خدماتی را که خواستار آن بوده‌اند در دایره مشاوره دریافت کرده‌اند. همچنین ۵۲/۷۷ درصد از مراجعان گزینه‌ی بطورکلی بله، و ۱۵/۷۴ درصد گزینه‌ی نه در حد انتظارم، و ۰/۰۹ درصد گزینه‌ی قطعاً خیر را در جواب سؤال فوق انتخاب کرده‌اند.

سؤال سوم: برنامه‌ی مشاوره تا چه حد نیازهای شما را برآورده کرد؟

۲۶/۸۵ درصد از مراجعان در جواب به این سؤال معتقد بودند که برنامه‌ی مشاوره‌ای تقریباً تمام نیازشان را برآورده کرده است. همچنین ۵۱/۸۵ درصد از مراجعان گزینه‌ی اکثر نیازهای مرا برآورده کرد و ۲۰/۳۷ درصد، گزینه‌ی فقط چند نیاز مرا برآورده کرد و ۰/۰۹ درصد گزینه‌ی هیچ یک از نیازهای مرا برآورده نکرد.

سؤال چهارم: اگر یکی از دوستان شما نیاز به کمکی مشابه داشته باشد، آیا برنامه‌ی ما را به او توصیه می‌کنید؟

۵۴/۶۲ درصد از مراجعان در جواب سؤال چهارم معتقدند که اگر یکی از دوستانشان به کمک مشابهی نیاز داشته باشد به طور قطع برنامه مشاوره کلانتری را به او توصیه

می‌کنند. همچنین ۳۸/۸۸ درصد از مراجعان گزینه‌ی فکر می‌کنم، بله و ۵/۵۵ درصد گزینه‌ی خیر، گمان نمی‌کنم و ۰/۰۹ درصد گزینه‌ی قطعاً خیر را در جواب سؤال فوق انتخاب کرده‌اند.

سؤال پنجم: تا چه حد از میزان کمک دریافتی خود راضی هستید؟

۵۵/۵۵ درصد از مراجعان در جواب به سؤال پنجم بیان کرده‌اند که از میزان کمک دریافتی در دایره مشاوره کلانتری بیشتر راضی هستند. همچنین ۳۴/۲۵ درصد از مراجعان گزینه‌ی خیلی راضیم و ۹/۲۵ درصد، گزینه‌ی بی تفاوت یا کمی راضیم و ۰/۰۹ گزینه‌ی کاملاً ناراضیم را در جواب سؤال فوق انتخاب نموده‌اند.

سؤال ششم: آیا خدمات ما به شما کمک کرد که در انجام برنامه‌های زندگی خود موفق‌تر باشید؟

۶۶/۶۶ درصد از مراجعان در جواب به سؤال ششم پرسشنامه معتقدند که خدمات دایره مشاوره کلانتری به آن‌ها کمک کرده که در انجام برنامه‌های زندگی خود موفق‌تر باشند. همچنین ۲۵ درصد از مراجعان گزینه‌ی بله؛ خیلی زیاد کمک کرد و ۷/۴۰ درصد، گزینه‌ی نه؛ واقعاً کمکی نکرد و ۰/۰۹ درصد گزینه‌ی نه؛ وضع من را بدتر کرد را در جواب سؤال فوق انتخاب نموده‌اند.

سؤال هفتم: به طور کلی چقدر از خدماتی که دریافت کرده اید، راضی هستید؟

۵۰/۹۲ درصد از مراجعان در جواب به سؤال هفتم پرسشنامه رضایت مراجعان معتقدند که از خدمات دریافتی در دایره مشاوره کلانتری، نسبتاً راضی هستند. همچنین ۳۸/۸۸ درصد از مراجعان گزینه‌ی خیلی راضی هستم و ۸/۳۳ درصد، گزینه‌ی بی تفاوت یا کمی راضی هستم و ۱/۸۵ درصد گزینه‌ی کاملاً راضی نیستم را در جواب سؤال فوق انتخاب نموده‌اند.

سؤال هشتم: اگر مجدداً هم خواستار کمک باشید، به سراغ برنامه‌ی ما می‌آیید؟

۴۹/۰۷ درصد از مراجعان در جواب به سؤال هشتم پرسشنامه معتقدند که اگر مجدداً خواستار کمک باشند، به طور قطع به سراغ برنامه مشاوره کلانتری می‌آیند. همچنین ۴۲/۵۹ درصد از مراجعان گزینه‌ی فکر می‌کنم؛ بله و ۸/۳۳ درصد گزینه‌ی نه؛ گمان نمی‌کنم را در جواب سؤال فوق انتخاب نموده‌اند.

همانطوریکه مشاهده می‌شود، نتایج پرسشنامه حاکی از آن است که درصد بالایی از مراجعان رضایت خوب و بالایی از دواير مشاوره کلانتری در موضوعات ۸ سؤال پرسشنامه دارند. بنابراین با توجه به نتایج این پژوهش و تحقیقات مرتبط فوق، با توجه به رضایت حداکثری مراجعان از دواير مشاوره کلانتری‌های شهر اصفهان بهتر است نسبت به تقویت این دواير در کلیه‌ی کلانتری‌ها و پاسگاه‌های موجود اقدام و با عنایت با حساسیت کار مشاوره و مددکاری اجتماعی و تخصصی بودن آن به طوریکه شامل گرایش‌های متنوعی مانند ( مشاوره خانواده و ازدواج، مشاوره مسیر شغلی، مشاوره تحصیلی، مشاوره توانبخشی، مشاوره انتظامی، مشاوره حقوقی، خدمات روان‌سنجی و مددکاری اجتماعی) دو سایر فعالیت‌های این مراکز ( تحقیق و آسیب‌شناسی اجتماعی، تهیه مقالات، مجلات و بروشورهای تخصصی، اجرای طرح‌های بهداشت روانی کارکنان، مشاوره فعال و قربانیان جرائم و...) پیشنهاد می‌گردد که سازمان ناجا به منظور کیفی سازی فعالیت‌ها، در صورت امکان اداره مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا را مستقل و از چارت سازمانی معاونت اجتماعی ناجا منفک و با نام (معاونت تخصصی مشاوره و مددکاری اجتماعی) به ادامه فعالیت تخصصی خود پردازد.

میرحیدری، ۱۳۹۱: ۴۲ تا ۵۴)

نتیجه‌گیری:

واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی که در سال‌های اخیر در کلانتری‌ها تشکیل شده‌اند می‌توانند در امر سازش بین طرفین مؤثر باشند، چرا که در بسیاری از مواقع

طرفین به محض وقوع جرم، به کلانتری مراجعه می‌کنند و اقدامات مناسب و بجای این واحدها می‌تواند اختلاف را در همان ابتدای پیدایش خاتمه دهد. بررسی پلیس سایر کشورها، حاکی از این است که در اجرای برنامه‌های عدالت ترمیمی خوب ظاهر شده است که با الگوگیری نیروی انتظامی از اقدامات آنها می‌توان به پیشرفت‌های مناسبی نائل شد. واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی متشکل از دو بخش است که یک بخش آنها در خود کلانتری‌ها مستقر است و واحد مشاوره و مددکاری اجتماعی آرامش که در خارج از کلانتری‌ها استقرار پیدا کرده است و شیوه‌ی عملکرد آنها به این صورت است که زمانیکه به واحد مستقر در کلانتری‌ها مراجعه می‌شود و احساس شود فرد مراجعه‌کننده به کمک بیشتری نیاز دارد به واحد آرامش که خدمات گسترده‌تری را ارائه می‌دهد ارجاع می‌شود. البته واحدهای موجود در کلانتری‌هاست که بیشتر می‌تواند در امر صلح و سازش مؤثر باشند و واحد آرامش بیشتر در دعاوی خانوادگی است که به حل اختلاف می‌پردازد. سازشی که در واحدهای مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌ها انجام می‌شود با اصول عدالت ترمیمی فاصله‌ی زیادی دارد. پرسنل این واحد، در زمینه‌ی اصول میانجیگری و مددکاری اجتماعی آموزش خاصی ندیده‌اند و فضای حاکم بر این واحدها با آنچه که در روش‌های مرسوم عدالت ترمیمی باید وجود داشته باشد بسیار فاصله دارد. در سازش صورت گرفته در آنها اصل محرمانه بودن رعایت نمی‌گردد، طرفین در بعضی موارد رضایت کامل به سازش ندارند و تمایل دارند دعاوی ایشان مراحل رسیدگی کیفری را طی کند. در پایان مذاکرات توافقی صورت نمی‌گیرد چرا که براساس حقوق ایران باید گذشت بدون قید و شرط باشد و اگر توافقی هم انجام شود از ضمانت اجرایی برخوردار نیست. پس لازم است که در این زمینه اصلاحاتی صورت بپذیرد تا میانجیگری انجام شده در کلانتری‌ها با اصول عدالت ترمیمی هماهنگی یابد.



## منابع

- اسدی، علی (۱۳۷۸)، تحولات اجتماعی و نقش مددکاری اجتماعی، فصلنامه‌ی مددکاری اجتماعی، شماره ۱
- اقلیما، مصطفی (۱۳۸۵)، نقش مددکاری اجتماعی در پلیس ایران و سایر کشورها، مجموعه مقالات همایش بررسی نقش روانشناسی، مشاوره و مددکاری اجتماعی در تأمین و توسعه‌ی امنیت روانی - اجتماعی
- الهیاری، طلعت (۱۳۸۸)، پیشگیری از وقوع جرم با رویکرد مددکاری اجتماعی، فصلنامه‌ی انتظام اجتماعی، شماره ۴
- آقابخش، حبیب، نوبخت، ناهید (۱۳۸۴)، نظریه‌ی نقش میانجی در مددکاری اجتماعی، نشریه‌ی مددکاری اجتماعی، شماره ۲۲
- بابائیان، علی، کرمی، ذبیح الله، کفراشی، سعید (۱۳۹۱)، نقش آموزش همگانی در پیشگیری از جرم، فصلنامه‌ی مطالعات پیشگیری از جرم، شماره ۲۱
- حسینی، سید رضا (۱۳۸۵)، خط مشی ایجاد مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی در نیروی انتظامی، مجموعه مقالات همایش بررسی نقش روانشناسی، مشاوره و مددکاری اجتماعی در تأمین و توسعه‌ی امنیت روانی - اجتماعی
- صمدی، انور (۱۳۸۵)، مددکاری اجتماعی در سیستم قضایی، نقش مددکاران اجتماعی در زندان‌ها و مراکز اصلاح و تربیت، فصلنامه‌ی علوم اجتماعی دانشگاه علامه، شماره ۳۳
- عبدی، توحید (۱۳۸۳)، تبیین رویکرد جامعه محوری پلیس، فصلنامه‌ی دانش اجتماعی، شماره ۲۳

- قماشچی، فردوس (۱۳۸۵)، بررسی شایع‌ترین علل مراجعه به دفاتر مددکاری کلانتری سراسر کشور در سال ۱۳۸۳، مجموعه مقالات همایش بررسی نقش روانشناسی، مشاوره و مددکاری اجتماعی در تأمین و توسعه‌ی امنیت روانی - اجتماعی - مسعودی، عباس، میرزایی، محمد (۱۳۹۰)، نقش پلیس در اجرای برنامه‌های عدالت ترمیمی، فصلنامه‌ی کارآگاه، شماره‌ی ۱۷
- قاسمی، مسعود (۱۳۹۰) نقش پلیس در کاهش آسیب‌های ناشی از بزه دیدگی، فصلنامه‌ی مطالعات پیشگیری از جرم، شماره‌ی هجدهم
- سبزی خوشنامی، محمد (۱۳۹۱)، جایگاه مددکاری اجتماعی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی (ناجا)، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی گروه آموزشی مددکاری اجتماعی، تحت نظارت دکتر حسین فکر آزاد
- عسگری نیا، مسعود (۱۳۸۸)، نقش پلیس و قاضی در میانجیگری کیفری، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس، به راهنمایی دکتر محمد فرجیها
- میرحیدری، حسن (۱۳۹۲)، بررسی کیفیت خدمات دوایر مشاوره و مددکاری اجتماعی کلانتری‌های شهر اصفهان و وضعیت رضایت مراجعان در سال ۱۳۹۱، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد خمینی شهر، به راهنمایی دکتر فاطمه رضایی

