



دوره ۴۹، شماره ۱، بهار و تابستان ۱۳۹۸
صفحات ۸۷ تا ۱۰۹

بزه‌دیدگی کارکنان نظام عدالت کیفری (مطالعه موردی کارکنان شورای حل اختلاف بروجرد)

جواد رباحی *

استادیار دانشگاه آیت الله العظمی بروجردی (ره)

اسماعیل شریفی

استادیار دانشگاه آیت الله العظمی بروجردی (ره)

سعیده تاج امیر قاسمی

دانشجوی کارشناسی ارشد حقوق جزا و جرم‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۰/۱۲ - تاریخ تصویب: ۱۳۹۸/۶/۲۵)

چکیده

امروزه این باور وجود دارد که در تحقق بسیاری از جرائم، بزه‌دیده نیز نقش‌آفرینی می‌کند؛ از این رو، آرمان پیشگیری از جرم، بدون شناسایی بزه‌دیده و عوامل بزه‌دیدگی تقریباً دست‌نیافتنی است. در این میان، یکی از حوزه‌هایی که تاکنون بررسی نشده است، حوزه بزه‌دیدگی کارکنان شوراهای حل اختلاف است. با توجه به چهارچوب مردمی شورا و روحیه داوطلبانگی اعضای آن، انتظار می‌رود که روابط ارباب‌رجوع با کارکنان به‌طور محترمانه و بدون خشونت جریان یابد؛ اما شواهد خلاف آن را نشان می‌دهد. پژوهش حاضر با استفاده از تکنیک پیمایشی و روش تحقیق کمی و ابزار پرسش‌نامه و به شیوه تمام‌شماری، به بررسی عوامل بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف شهر بروجرد در سال ۱۳۹۴ پرداخته است. نتایج تحقیق حاکی از این است که تعداد قابل توجهی از کارکنان شورای حل اختلاف شهر بروجرد (۲۰ درصد کاملاً و ۱۶ درصد تا حدودی) بزه‌دیده جرائم، به‌ویژه جرم اهانت واقع شده‌اند. همچنین، تحلیل یافته‌های تجربی نشان می‌دهد که از بین عوامل مختلف، عوامل ماهیت شغل، شرایط دشوار شغلی، ویژگی‌های ارباب‌رجوع، فقدان امکانات و تجهیزات کافی و مناسب و ضعف تدابیر مناسب حفاظتی و کنترل رسمی در بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف مؤثرتر می‌باشند.

واژگان کلیدی

شورای حل اختلاف، بزه‌دیده، بزه‌دیدگی، توهین، عدالت کیفری.

مقدمه

یکی از حوزه‌های مهم مطالعاتی که امروزه با اقبال بسیاری از پژوهشگران عرصه سیاست جنایی مواجه شده، حوزه بزه‌دیده‌شناسی است. بزه‌دیده‌شناسی رشته علمی نسبتاً نوینی است که ریشه در مطالعات جرم‌شناختی داشته است و توجه پژوهشگران را به نقش بزه‌دیده در فرایند وقوع پدیده مجرمانه جلب می‌کند (احمدی، ۱۳۸۴: ۲۴۹؛ سوتیل و دیگران، ۱۳۸۸: ۸۳). بزه‌دیده‌شناسان، عنصر بزه‌دیده را در کانون توجه خویش قرار داده و معتقدند که بزهکاری حاصل رابطه متقابل میان قربانی، مجرم و شرایط پیرامون آن دو است (توجهی، ۱۳۷۸: ۱۳۷۰؛ توجهی، ۱۳۸۰: کی‌نیا، ۱۳۷۰). از این رو، یافته‌های حاصل از مطالعه این رابطه پیچیده می‌تواند خلاءهای موجود در سیاست جنایی را برطرف کرده و بر میزان موفقیت واکنش اجتماعی علیه بزهکاری بیافزاید (نجفی ابرنآبادی و هاشم‌بیگی، ۱۳۷۷: ۱۹۹).

امروزه، یافته‌های به‌دست‌آمده از مطالعات بزه‌دیده‌شناسان، پرده از چهره بزه‌دیده برداشته است و قربانی جرم که تا پیش از این، تنها یک عامل منفعل محسوب شده و بی‌گناه و مستحق حمایت تلقی می‌شد، به‌عنوان عاملی بعضاً فعال در زمینه بروز بزهکاری نگریسته می‌شود؛ عاملی که گاه می‌تواند با گفتار و کردار و نوع تعاملش با دیگران، الهام‌بخش اندیشه مجرمانه باشد و موجب ارتکاب جرم شود (صادقی فسانی و میرحسینی، ۱۳۹۰: ۳۶؛ سلطانی، ۱۳۹۴: ۵۳).

بنابراین، بزه‌دیده خود می‌تواند دست کم در بخشی از جرائم، یکی از عوامل وقوع بزه و عنصر مؤثری در فرایند تکوین جرم باشد (لیز و فیلیزولا، ۱۳۸۸: ۸۰). از این رو، حصول توفیق در پیشگیری از وقوع جرم نه تنها مستلزم شناسایی مجرم و علل مجرم‌شدن وی است، بلکه نیازمند شناسایی بزه‌دیده و عوامل بزه‌دیدگی نیز است.

امروزه، تحقیقات بزه‌دیده‌شناسی در حوزه‌ها و شاخه‌های مختلفی به اجرا در می‌آید.^۱ یکی از حوزه‌های مورد علاقه پژوهشگران بزه‌دیده‌شناسی، حوزه بزه‌دیدگی در نظام دادگستری و نهادهای زیرمجموعه آن است. این حوزه که تاکنون کمتر مورد توجه پژوهشگران بوده، از اهمیت بسزایی برخوردار است؛ چراکه از یک سو، وجود بزه‌دیدگی در نظام عدالت کیفری حاکی از یک تناقض است؛ به این معنا که نظام عدالت کیفری هرچند از حیث نظری در جهت پیشگیری از بزه‌دیدگی سازماندهی شده است، اما در عمل و در درون خود این نظام، میزان قابل توجهی از بزه‌دیدگی رخ می‌دهد و از سوی دیگر، این پدیده موجب اخلال در حرکت چرخ‌های عدالت کیفری شده و وصول اهداف آن را با دشواری روبه‌رو می‌کند.

به بیان دیگر، هدف نظام عدالت کیفری آن است که از وقوع جرم و به دنبال آن از وقوع بزه‌دیدگی پیشگیری کند. اما وجود بزه‌دیدگی در نظام عدالت کیفری می‌تواند نشانگر این باشد که این نظام نه تنها در ایفای رسالت خویش موفق نبوده است، بلکه در واقع در جهتی خلاف هدف خود حرکت می‌کند.

۱. برای مطالعه بیشتر رک: نجفی ابرنآبادی، ۱۳۸۶: ص ۲۶۳۰؛ رایجیان اصلی، ۱۳۹۰: ص ۵۰-۲۲.

به‌علاوه، مقامات و مأموران نظام عدالت کیفری، به‌لحاظ موقعیت شغلی خاص خود، ممکن است آماج بزهکاری قرار گیرند. بدیهی است که بسیاری از بزهکاران، به‌خصوص بزهکاران حرفه‌ای و مکرر جرم^۱، به‌منظور فرار از چنگال عدالت قضایی و خلاصی از کیفر به هر دست‌آویزی، از جمله ارتکاب تهدید، اعمال فشار یا خشونت علیه مقامات یا مأموران نظام عدالت کیفری متوسل شوند.

بر این اساس، می‌توان پرسید که دلیل این تناقض و مشکل چیست؟ چرا نظام عدالت کیفری که فلسفه وجودی آن پیشگیری از جرم و بزه‌دیدگی است، حجم بالایی از بزه‌دیدگی را در خود جای داده است؟ علت وجود بزه‌دیدگی در نظام عدالت کیفری چیست و ابعاد و ویژگی‌های بزه‌دیدگی در نظام عدالت کیفری چه تفاوت‌ها و شباهت‌هایی با دیگر اقسام بزه‌دیدگی دارد؟

پژوهش حاضر کوشش می‌کند که ابعاد و ویژگی‌های بزه‌دیدگی یکی از نهادهای زیرمجموعه نظام دادگستری، یعنی کارکنان شورای حل اختلاف بروجرد را بررسی کرده و عوامل بزه‌دیدگی ایشان را شناسایی کند. به این منظور این مقاله در چهار بخش سازمان داده شده است: در قسمت اول مبانی نظری تحقیق بیان شده است؛ در بخش دوم، پیشینه پژوهش بررسی می‌شود؛ در بخش سوم، روش شناسی تحقیق تشریح می‌گردد؛ و در بخش پایانی، داده‌های پژوهش تجزیه و تحلیل خواهد شد.

۱. مبانی نظری

مطالعه و بررسی مبانی نظری از مراحل بسیار تعیین‌کننده هر پژوهش است؛ زیرا بر اساس مبانی نظری، می‌توان به اثبات قواعد منطقی و همبستگی بین پدیده‌های مورد مطالعه پرداخت. نظریه‌های بزه‌دیدگی‌شناسی محقق را به سمت الگوی نظری مناسبی هدایت می‌کند که بر اساس آن می‌توان واقعیت بزه‌دیدگی کارمندان دادگستری را شناسایی کرده و به تبیین و تفسیر آن پرداخت. از این‌رو، پس از تبیین مهمترین نظریه‌های بزه‌دیدگی‌شناختی و بعد از بررسی پیشینه تحقیق، کوشش می‌شود که عوامل بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف بررسی شود.

۱-۱. نظریه فعالیت‌های روزمره^۲

فعالیت‌های روزمره، شامل هر فعالیت اجتماعی عادی می‌شود که برای برآوردن نیازهای اساسی زندگی صورت می‌گیرد. پیروان نظریه فعالیت روزمره اساساً بر آن اعتقادند که جرم ارتکاب‌یافته و بزه‌دیدگی با طبیعت خصوصیات زندگی معمولی انسان یا به عبارتی تعامل‌ها و همکنش‌های اجتماعی در ارتباط است و همزمان با تغییر این تعامل‌ها و خصوصیات، نرخ جرائم نیز تغییر می‌کند (وینفری، ۱۳۸۸: ۷۸). در این میان، نکته درخور توجه این است که همان متغیرهایی که فرصت‌های برخورداری از مزایای زندگی را افزایش می‌دهد، می‌تواند فرصت‌های وقوع خشونت و بزهکاری را نیز

1. Conversant and Repeater Offenders
2. Routine Activities Theory

فزوننی بخشد. بر این اساس، این نظریه بر عنصر «فرصت مجرمانه»^۱ نیز به شکلی اساسی تأکید می‌کند.

فعالیت‌های اجتماعی و روزمره سبب می‌شود که نوعی هماهنگی میان عوامل بزهکاری، یعنی مجرمان با انگیزه و اهداف مناسب و فقدان محافظت، ایجاد شود و در نتیجه مجرمان و قربانیان جرم با یکدیگر مرتبط شوند (کوسن، ۱۳۹۴: ۱۸۱). از این رو، تغییر در فعالیت‌های روزمره می‌تواند احتمال بزه‌دیدگی را بیشتر یا ضعیف‌تر کند؛ مثلاً برنامه‌کاری که موجب نبودن طولانی مدت مالک خانه در آن می‌شود، فرصت‌هایی را برای سرقت از یک هدف مناسب (خانه بدون نگهبان) به وجود می‌آورد یا افزایش زنان شاغل موجب افزایش حضور ایشان در خارج از منزل می‌شود و احتمال وقوع بزهکاری علیه ایشان را افزایش می‌دهد.

بر این مبنا، از این نظریه جهت تشریح نرخ‌های بزه‌دیدگی برای برخی جرائم نیز می‌توان استفاده کرد. برخی افراد بر پایه تفاوت‌هایی که در فعالیت‌های جاری خود دارند، بیش از دیگران برای سرقت، تجاوز، قتل و... مناسب هستند. همچنین برخی موقعیت‌ها به دلیل نوع فعالیت‌ها و میزان فعالیت اجتماعی موجود برای وقوع بزه‌دیدگی مناسب‌تر هستند.

بر اساس این دیدگاه، نوع وظیفه کارکنان شورای حل اختلاف که مداخله در امور قضایی است، به همراه شرایط اجرای این وظیفه که توأم با تراکم فزاینده پرونده‌هاست و از حیث تجهیزات و امکانات غالباً با کاستی‌هایی همراه است، می‌تواند از عوامل مؤثر بر بزه‌دیدگی آنان باشد.

بر اساس نظریه فعالیت‌های روزمره، وقوع عمل مجرمانه و به دنبال آن بزه‌دیدگی، در ارتباط با طبیعت و خصوصیات زندگی روزانه و رفتارهای انسانی است. مطابق این دیدگاه، وقوع جرائم می‌تواند ناشی از سه عامل باشد: نخست، فراهم‌بودن انگیزه کافی برای مرتکبان جرائم، مانند تعداد زیادی از جوانان بی‌کار؛ دوم، هدف‌های مناسب، مانند کالاهایی که ارزش دارند و به راحتی منتقل می‌شوند؛ و سوم، فقدان امنیت مؤثر، مانند پلیس یا دیگر تدابیر محافظت‌کننده (والک لیت، ۱۳۸۶: ۷۴). امروزه، نقش‌آفرینی سه عامل مذکور را می‌توان در بسیاری از شوراهای حل اختلاف مشاهده کرد؛ تعداد روزافزون مراجعان شوراهای حل اختلاف و عدم تکافوی نیروی انسانی که نارضایتی ارباب‌رجوع را به دنبال دارد، انگیزه کافی را برای بروز خشونت‌های کلامی و برخی رفتارهای مجرمانه پدید می‌آورد. همچنین، به‌کارگیری نیروهای کم‌تجربه و بعضاً آموزش‌ندیده، در فضایی بدون تدابیر حفاظتی، اهداف مناسبی را برای برخی از مراجعان که گرایش‌های مجرمانه دارند، فراهم می‌کند.

فعالیت‌های روزمره اشخاص ممکن است اهدافی اعم از اشخاص و اموال را با خطر مواجه سازد (وایت و هینز، ۱۳۸۵: ۱۶۶). به‌عنوان مثال اگر اشخاص، اشیاء قیمتی و با ارزش خود را بدون محافظ رها سازند یا به هنگام مسافرت، درب منزل خود را باز بگذارند، به احتمال زیاد بزه‌دیدگی جرایمی همچون سرقت و هتک حرمت منزل خواهند شد. همچنین، اگر زنان و دختران جوان شب‌هنگام در اماکن عمومی به تنهایی قدم بزنند، خود را در معرض خطر جرائم خشونت‌آمیز قرار داده‌اند.

1. Criminal Opportunity

طبق آنچه گذشت، از نقطه نظر فعالیت‌های روزمره، بزه‌دیدگی کارکنان شوراهای حل اختلاف در چگونگی فعالیت و عملکرد ایشان در محیط آن شوراهای ریشه داشته و با تغییر نحوه فعالیت ایشان می‌توان از بزه‌دیدگی آن‌ها پیشگیری نمود.

۱-۲. نظریه سبک زندگی^۱

نظریه سبک زندگی که توسط گات فردسن^۲، هیندینگ^۳ و گاروفالو^۴ (۱۹۷۸) توسعه یافت، در پی بررسی این مسئله است که چرا برخی افراد و گروه‌ها بیش از دیگران در معرض خطر بزه‌دیدگی قرار دارند؟ مطابق این دیدگاه آنان بر این باورند که جرم یک واقعه اتفاقی نیست؛ بلکه بزه‌دیدگی بر اساس شیوه یا سبک زندگی افراد و عملکرد زندگی آنان متغیر است. نوع زندگی افراد نقش کلیدی در آسیب‌پذیری آن‌ها دارد، چراکه شیوه و سبک زندگی، افراد را بیشتر در دسترس و در معرض تهاجم بزهکاران قرار می‌دهد. هرچه افراد شیوه زندگی بازتری داشته باشند، احتمال بزه‌دیدگی آنان نیز بیشتر می‌شود. این نظریه، توزیع نامنظم بزه‌دیدگی در زمان و مکان را حسب تفاوت شیوه زندگی بزه‌دیدگان تبیین می‌کند (والک لیت، ۱۳۸۶: ۷۶).

بر اساس نظریه سبک زندگی، مؤلفه‌های مختلف سبک زندگی، وضعیت شخص را تحت تأثیر قرار داده و او را در معرض یا دور از بزه‌دیدگی قرار می‌دهد. یکی از این مؤلفه‌ها، نقش افراد در جامعه است. از این رو نقش یا نقش‌هایی که شخص در زندگی خود ایفا می‌کند، ممکن است او را به سوی بزه‌دیدگی بکشاند (کوسن، ۱۳۹۴: ۱۸۲).

برای مثال نقش‌هایی که قاضی، عضو، دبیر یا کارکنان شوراهای حل اختلاف به‌عنوان اعضای نهادی که دارای کارکرد قضایی و سازشی است بر عهده دارند، آنان را در معرض خطر بزه‌دیدگی قرار می‌دهد؛ زیرا نقش‌های اجتماعی آن‌ها سبب می‌شود که آنان در مکان‌ها یا زمان‌های خطرناک حضور داشته باشند یا در محیط‌های خطرناک قرار گیرند.

مؤلفه دیگر، تصمیمات و انتخاب‌های افراد در مورد نوع و محدوده رفتارهایشان است. افراد با انتخاب فعالیت‌هایی در زمان‌ها و مکان‌هایی خاص و خطرناک، احتمال بزه‌دیدگی خود را افزایش می‌دهند (والک لیت، ۱۳۸۶: ۷۶). به‌عنوان مثال، هر یک از اعضای شوراهای حل اختلاف که به‌منظور تهیه گزارش اصلاحی در جمع طرفین خصومت وارد می‌شود یا هر یک از ایشان که تصمیم می‌گیرد به‌منظور اصلاح ذات‌البین زوجینی که قصد متارکه دارند، در نشست‌های خانوادگی ایشان حضور یابد و از نزدیک به حل‌وفصل اختلافات آنان بپردازد، خود را در معرض بزه‌دیدگی قرار داده است.

1. Life Style Theory
2. Gotfredson
3. Hindling
4. Garofalo

طبقه یا موقعیت فرد در ساختار اجتماع نیز می‌تواند در احتمال بزه‌دیدگی او مؤثر باشد. غالباً اشخاصی که دارای موقعیت اجتماعی بالاتری هستند، احتمال بزه‌دیدگی کمتری دارند. به‌عکس، طبقات فرودست جامعه و افرادی که در مناصب و جایگاه‌های اجتماعی بالا قرار ندارند، ناگزیر در فعالیت‌های خاصی درگیر می‌شوند یا به محیط‌هایی رفت و آمد می‌کنند که افزایش خطر بزه‌دیدگی ایشان را به دنبال دارد.

البته در ارتباط با کارکنان شوراهای حل اختلاف، عکس آن نیز صادق است؛ چراکه مشاغل قضایی و از جمله رایۀ خدمات قضایی و سازشی در شوراهای حل اختلاف، اگرچه از نظر اجتماعی دارای شأن و مرتبه رفیعی است، در عین حال صاحبان آن را به‌طور جدی در معرض بزه‌دیدگی قرار می‌دهد.

به‌طور کلی می‌توان گفت که افراد به هر میزان که با اشخاص بزه‌کار بیشتر مرادده داشته و در تماس باشند یا هرچه بیشتر به محیط‌های مجرمانه و خطرناک بروند یا در زمان‌های خطرناک به فعالیت بپردازند، بیشتر رفت‌وآمد کنند، احتمال بزه‌دیدگی خود را افزایش می‌دهند. بدیهی است که میزان تماس اشخاص و موقعیت‌های مکانی و زمانی ایشان متأثر از نقش، موقعیت اجتماعی، انتخاب‌های آنان و در یک کلمه متأثر از سبک زندگی ایشان است (کوسن، ۱۳۹۴: ۱۸۳).

بنابراین، با توجه به تصمیماتی که افراد برای برگزیدن انواع شیوه‌های زندگی اتخاذ می‌کنند و نیز با عنایت به نقش‌هایی که بر عهده دارند و موقعیت اجتماعی و طبقاتی ایشان، احتمال بزه‌دیدگی آنان نسبتاً قابل‌پیش‌بینی است. به دیگر سخن، با تعیین سبک زندگی افراد، می‌توان عوامل بزه‌دیدگی، نوع، شدت و حتی دفعات بزه‌دیدگی آنان را پیش‌بینی و برای پیشگیری از آن برنامه‌ریزی کرد (وینفری، ۱۳۸۸: ۸۱).

با توجه به آنچه گفته شد، می‌توان نتیجه گرفت که تفاوت‌های فردی زیر احتمال بزه‌دیدگی کارکنان شوراهای حل اختلاف را فزونی می‌بخشد:

۱. درگیر شدن در فعالیت‌های مربوط به شورای حل اختلاف و گذراندن اوقات زیادی در نقش‌های میانجیگری و مانند آن، به‌خصوص در شرایطی که شورا از امکانات رفاهی یا حفاظتی کافی برخوردار نبوده و نیروی انسانی کافی نداشته باشد؛

۲. معاشرت با کسانی که درگیر رفتار مجرمانه‌اند و از آن رضایت دارند.

از این‌رو، پیروان این نظریه بر این باورند که جرم یک واقعه اتفاقی نیست؛ بلکه بر اساس عملکرد و نوع زندگی بزه‌دیده اتفاق می‌افتد و لذا یک شخص می‌تواند با کم‌کردن رفتارهای خطرآفرین و تغییر سبک زندگی خود، احتمال بزه‌دیدگی‌اش را کاهش دهد.

۱-۳. نظریه کنش متقابل نمادین^۱

نظریه کنش متقابل نمادین، نظریه‌ای است که بر اهمیت ارتباطات نمادین یعنی ژست‌ها و مهمتر از

همه زبان، در رشد فرد و گروه و جامعه تأکید می‌کند (وایت و هینز، ۱۳۸۵: ۱۹۱). این نظریه بیان می‌کند که رفتار اجتماعی ما به نقش‌ها و پایگاه‌هایی که مورد پذیرش ماست، بستگی دارد. همچنین رفتار اجتماعی ما، بنا بر گروهی که بدان تعلق داریم و نهادهایی که در آن ایفای وظیفه می‌کنیم شکل می‌گیرد (احمدی، ۱۳۸۴: ۲۴۹؛ وینفری، ۱۳۸۸: ۸۱).

طرفداران نظریه کنش متقابل نمادین استدلال می‌کنند که عملاً همه کنش‌های متقابل میان افراد انسانی متضمن تبادل نمادهاست. نماد یک معنی یا واقعه‌ای است که معنایش را از ماهیت چیزی که بدان متصل است نمی‌گیرد؛ بلکه معنای نماد توسط توافق مردمی که در ارتباطات خود از آن استفاده می‌کنند، حاصل می‌شود (صدیق سروستانی، ۱۳۸۸: ۵۷؛ ولد و دیگران، ۱۳۸۰: ۲۹۸). برای مثال لغاتی مثل کتاب نماد هستند. هنگامی که ما در کنش متقابل با دیگران قرار می‌گیریم، دائماً در جست‌وجوی «سرنخ‌هایی» هستیم برای اینکه چه نوع رفتاری در آن زمینه مناسب است و اینکه چگونه آنچه را که منظور دیگران است تعبیر کنیم. کنش متقابل نمادین، توجه ما را به جزئیات کنش متقابل بین افراد جلب می‌کند و اینکه چگونه از آن جزئیات برای فهمیدن آنچه دیگران می‌گویند و انجام می‌دهند استفاده می‌شود (شیخوندی، ۱۳۸۶: ۱۴۸؛ ستوده، ۱۳۸۹: ۱۴۶).

نظریه پردازان کنش متقابل نمادین، بزه‌دیدگی را نتیجه کنش متقابل میان بزهکار و بزه‌دیده بالقوه می‌دانند. توضیح اینکه در خلال روابط متقابل اجتماعی، بزه‌دیده با حرکات بدن یا گفتار خود به بزهکار بالقوه می‌فهماند که او آمادگی بزه‌دیدگی برخوردار است و وی (بزهکار) از توانایی لازم برای ارتکاب جرم و گریز از صحنه یا مخفی‌نمودن آثار جرم برخوردار است؛ در نتیجه بزهکار در ارزیابی موقعیت، خود را بر ارتکاب جرم توانا یافته و مرتکب آن می‌شود (سلیمی و داوری، ۱۳۸۵: ۲۴۸). برای مثال، کارکنان شوراهای حل اختلاف همواره باید در روابط خود با ارباب‌رجوع بر اساس مقررات رفتار کرده و مرتکب بی‌عدالتی نشوند. حال اگر کارکنان شورای حل اختلاف در انجام وظایف خود مرتکب رفتارهای غیرحرفه‌ای شده و حرکات نابجایی انجام دهند که این پیام را به ارباب‌رجوع منتقل کند که ایشان بر کار مسلط نبوده یا در نگارش تقریرات بی‌طرفی را رعایت نمی‌کنند، بی‌تردید به بزهکار بالقوه این پیام را منتقل می‌کنند که او می‌تواند با رفتارهای مجرمانه، ایشان را سرزنش کرده یا مانع انجام وظیفه ایشان شود.

نظریه کنش متقابل نمادین با تأکید بر اهمیت ارتباط نمادین، یعنی انواع نمادها و حرکات بدن و مهمتر از زبان، توضیح می‌دهد که ممکن است در اثر ارتباط نمادین میان اشخاص، با توجه به گفتار یا حرکات تحسین‌آمیز در یک شخص، هویت جسور و با توجه به گفتار یا حرکات تحقیرآمیز در دیگری، هویت ترسو شکل بگیرد و هر دو این‌ها به واسطه هویت‌های افراطی و تفریطی خود در معرض بزه‌دیدگی قرار گیرند.

زیرا شخصی که خود را جسور تلقی می‌کند کوشش می‌کند که رفتارهای او توأم با جسارت باشد و لذا ممکن است در حوزه‌های مخاطره‌آمیز مداخله کند یا با افراد خطرناک درگیر شود و لذا دچار بزه‌دیدگی شود. به شخصی که در ارتباطات نمادین دارای هویت ترسو شده است، آگاهانه یا ناآگاهانه این هویت را در برابر متجاوزان آشکار می‌کند و به آنان این پیام را انتقال می‌دهد که او

آماده بزه‌دیدگی است و بزه‌کار می‌تواند بدون ترس از موانع احتمالی، مرتکب جرم بر او یا اموال او گردد.

بر این اساس، اگر کارکنان شوراها حل اختلاف به جای رفتارهای مناسب و توأم با تکریم ارباب‌رجوع با ایشان بحث‌و‌جدل کرده یا زبان به تمسخر ایشان بگشایند، در واقع به ارباب‌رجوع این پیام را انتقال می‌دهند که ایشان آماده جدال بوده و لذا ارباب‌رجوع می‌تواند بدون ترس از عواقب احتمالی رفتار خود، با کارکنان برخورد کند.

این نظریه همچنین می‌تواند نشان دهد که چگونه شیوه‌های مختلف کنش متقابل نمادین بر مردم اثر می‌گذارد و آن‌ها را دچار بزه‌دیدگی می‌کند؛ برای مثال ممکن است در خلال کنش متقابل، به افراد برچسب کندذهن، بی‌مبالات و بی‌احتیاط زده شود و در اثر درونی‌شدن معنای این القاب و شکل‌گیری هویت متناسب با آن، افراد این شخصیت را باور کرده و فعالیت‌های خود را در کمال بی‌انضباطی و بی‌احتیاطی انجام دهند و در نتیجه آن، خود را در معرض بزه‌دیدگی قرار دهند. از این‌رو، چنانچه کارکنان شوراها حل اختلاف در خلال روابط خود با مقامات مافوق احساس کنند که ایشان قردادان زحمات ایشان نمی‌باشند یا از سوی آنان به دفعات توبیخ شده‌اند یا احساس کنند که قادر به جلب رضایت مافوق نمی‌باشند، این امر ممکن است موجب رفتارهای نادرست از سوی کارکنان شده و به دنبال آن، زمینه بزه‌دیدگی ایشان را فراهم کند.

۱-۴. نظریه نمایشی گافمن^۱

اروینگ گافمن^۲ نمایش را این‌گونه تعریف می‌کند: همه فعالیت‌های یک مشارکت‌کننده معین در یک موقعیت معین که آن را برای تأثیر بر هر یک از مشارکت‌کنندگان دیگر به هر صورت ممکن به کار می‌برد. همچنین همه فعالیت‌های یک فرد که در خلال مدتی روی می‌دهد و از طریق حضور مداوم او در مقابل مجموعه خاصی از مشاهده‌گران مشخص می‌شود و بر مشاهده‌گران تأثیر می‌گذارد.

بنابر این نظریه، زندگی اجتماعی یک رشته اجرای نقش‌های نمایشی، همانند ایفای نقش در صحنه نمایش است. برای اینکه نمایش‌ها موفقیت آمیز باشند، افراد باید اطمینان حاصل کنند که موضوع نمایش واقعی است. نمادهای استفاده‌شده در نمایش، مثل میز برای وکیلان یا روپوش سفید برای پزشکان، تفسیرهای صوری مناسب و ادراکات نمایشی به نمایش‌ها می‌افزایند و به بازیگران کمک می‌کنند در هر کنش متقابل معین هر آنچه می‌خواهند، انتقال دهند (ریترز، ۱۳۸۲: ۲۹۲).

گافمن در خصوص هنر مدیریت تأثیرگذاری در کتاب «نمود خود در زندگی روزانه» چندین اندیشه را مطرح نموده است. مدیریت تأثیرگذاری بیشتر در این جهت عمل می‌کند که از شخص

1. Goffman's Dramatic Theory
2. Erving Goffman

در برابر یک رشته کنش‌های غیرمترقبه، مانند اداهای قصدنکرده، دخالت‌های نابجا، خطاهای فاحش و کنش‌های قصدکرده‌ای چون صحنه‌سازی محافظت کند.

همچنین وی انواع صورت‌های انضباط نمایشی را مطرح می‌کند؛ مانند حضورذهن‌داشتن در جهت پرهیز از لغزش، نظارت بر خود داشتن و حالت‌های چهره. رعایت‌کردن انواع دوراندیشی‌های نمایشی نیز از سوی گافمن مشخص شده است که شامل مواردی چون از پیش مسیر عملکرد اجرای نقش را تعیین کردن، برنامه‌ریزی درجهت برخورد با موارد اضطراری، گزینش هم‌گروه‌های وفادار، گزینش حضار مناسب، کارکردن با گروه‌های کوچک که امکان عدم توافق در آن‌ها ضعیف باشد، حضور کمتر و کوتاه‌تر در صحنه، جلوگیری کردن از دسترسی حضار به اطلاعات خصوصی و تهیه دستورالعمل کاملی برای جلوگیری از پیشامدهای پیش‌بینی‌نشده می‌باشد (ریترز و گودمن، ۱۳۹۰: ۳۲۸).

بر این اساس، از نظر گافمن، رفتارهای افراد در تعامل و کنش و واکنش با دیگران شکل می‌گیرد و پدیده مجرمانه نیز از این قاعده مستثنی نمی‌باشد. به دیگر سخن، جرم نیز فرایندی است که حاصل تعامل و بازی دوطرف رابطه، یعنی مجرم و قربانی جرم است (سلیمی و داوری، ۱۳۸۵: ۲۵۰).

از این‌رو، زمانی که یکی از کارکنان شورای حل اختلاف در میان انبوه مراجعه‌کنندگان برآشفته شده و با برخوردهای نامناسب با ایشان رفتار می‌کند یا بدون برخورداری از آموزش کافی به نگارش اوراق قضایی پرداخته و در این امر دچار اشتباهاتی می‌گردد، در واقع بدون هرگونه پیشنهادی مبنی بر وقوع خشونت، خشونت را تحریک می‌کند.

لذا کارکنان شوراهای حل اختلاف به‌عنوان بزه‌دیدگان بالقوه، در چنین شرایطی باید به مدیریت خویشتن بپردازند و از آن طریق بر ذهنیت بزهکاران بالقوه تأثیر بگذارند و خود را در ذهن آنان به‌صورتی متجسم کنند که بزهکاران بالقوه به خود اجازه تعرض به ایشان را ندهند. در غیر این صورت، یعنی اگر کارکنان شوراهای حل اختلاف بدون فراگیری الزامات مربوط به این حرفه و بدون کسب مهارت‌های لازم در زمینه کنترل خشم و احساسات و دیگر الزامات مربوط، به انجام وظایف مقرر برای کارکنان شورا قیام کنند، در واقع در نمایش، اجرای ناموفقی داشته و خود را در موضع انفعال و در معرض بزه‌دیدگی قرار داده‌اند.

۲. پیشینه پژوهش

اغلب مطالعات داخلی انجام‌شده در حوزه بزه‌دیدہ‌شناسی، مطالعاتی است که به روش کتابخانه‌ای و اسنادی انجام شده است. از این‌رو تحقیقات تجربی انگشت‌شماری در حوزه بزه‌دیدگی مقامات و کارکنان دادگستری و نهادهای مرتبط با آن صورت گرفته که در ادامه بررسی می‌گردد. روحانی در پژوهشی با استفاده از تکنیک پیمایشی و روش تحقیق کمی و ابزار پرسش‌نامه و به شیوه تمام‌شماری، به بررسی عوامل بزه‌دیدگی کارمندان دادگستری شهر بروجرد پرداخته که نتایج

تحقیق وی حاکی از این است که تعداد قابل توجهی از کارمندان دادگستری شهر بروجرد (۳۰ درصد کاملاً و ۲۲٫۵ درصد تا حدودی) بزه‌دیده جرائم، به‌ویژه جرم توهین و تحقیر واقع شده‌اند. به‌علاوه، عوامل ماهیت شغل، شرایط دشوار شغلی، ویژگی‌های ارباب‌رجوع (به‌ویژه ناآگاهی ایشان)، فقدان امکانات و تجهیزات کافی و مناسب، ویژگی‌های مکانی و ضعف تدابیر مناسب حفاظتی و کنترل رسمی، نقش مهمی در بزه‌دیدگی کارمندان دادگستری داشته است (روحانی، ۱۳۹۴: ۱۱۸-۱۰۹). نظری در تحقیق خود که با استفاده از روش تحقیق توصیفی‌تبیینی به بررسی بزه‌دیدگی قضات و کارمندان دادگاه‌های نظامی و دادسراهای تابع آن‌ها پرداخته، به این نتیجه رسیده است که تعداد قابل توجهی از قضات و کارمندان دادگاه‌های نظامی و دادسراهای تابع آن‌ها در حوزه قضایی اهواز بزه‌دیده جرائم مختلفی، به‌ویژه جرائم توهین و تحقیر واقع شده‌اند. نتایج پژوهش وی همچنین نشان می‌دهد که میان متغیرهای شرایط شغل، تجهیزات و امکانات و نیز حفاظت و کنترل با متغیر بزه‌دیدگی قضات و کارمندان دادگاه‌های نظامی و دادسراهای تابع آن‌ها در حوزه قضایی اهواز، رابطه معناداری وجود دارد. اما عوامل ماهیت شغل، ویژگی کارمندان، ویژگی ارباب‌رجوع، مکان و زمان، در بزه‌دیدگی ایشان مؤثر نبوده است (نظری، ۱۳۹۵: ۹۸-۹۷).

مرادی در پژوهشی درباره بزه‌دیدگی قضات و کارمندان دادگاه‌ها و دادسراهای شهرهای اندیمشک، دزفول و شوش دانیال که با استفاده از تکنیک پیمایشی و روش تحقیق توصیفی‌تبیینی انجام شده به این نتیجه رسیده است که تعداد درخور توجهی از قضات و کارمندان دادگستری در حوزه‌های قضایی اندیمشک، دزفول و شوش دانیال، بزه‌دیده جرائم به‌خصوص جرم توهین بوده‌اند. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد که متغیرهای ماهیت شغل، ویژگی کارمندان، ویژگی ارباب رجوع، مکان و زمان، شرایط شغل، تجهیزات و امکانات و نیز حفاظت و کنترل در بزه‌دیدگی ایشان مؤثر بوده است (مرادی، ۱۳۹۵: ۱۱۰-۹۹).

رضایی در تحقیقی با عنوان «بررسی جرم‌شناختی جرائم علیه وکلای دادگستری شهرهای اهواز و آبادان»، به این نتیجه رسیده است که تعداد درخور توجهی از وکلای دادگستری شهرهای اهواز و آبادان بزه‌دیده جرائم واقع شده‌اند و در این میان همچون تحقیقات پیشین، جرم توهین آمار بالایی را به خود اختصاص داده است. همچنین یافته‌های تحقیق او نشان می‌دهد که میان متغیرهای شرایط شغل، تجهیزات و امکانات و نیز زمان با متغیر بزه‌دیدگی وکلای دادگستری شهرهای اهواز و آبادان رابطه معناداری وجود دارد. اما عوامل ماهیت شغل، ویژگی کارمندان، ویژگی ارباب رجوع، مکان و حفاظت و کنترل رسمی، در بزه‌دیدگی ایشان مؤثر نبوده است (رضایی، ۱۳۹۵: ۹۹-۹۱).

۳. روش‌شناسی پژوهش

مطالعه حاضر، پیمایشی توصیفی و تبیینی در زمینه بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف شهر بروجرد است که به روش تمام‌شماری انجام گرفته است. در این قسمت در قالب ابزار پرسش‌نامه

به‌عنوان یک سازه، امکان بررسی فرضیات فراهم شده است و همچنین اعتبار و پایایی سازه مورد بررسی قرار گرفته است.

۱-۳. روش تحقیق

تکنیک مورد استفاده در این پژوهش پیمایشی می‌باشد. پیمایش روشی در تحقیقات اجتماعی است که ویژگی‌های بارز آن عبارت‌اند از شیوه‌های گردآوری داده‌ها و روش تحلیل آن‌ها. مشخصه پیمایش، مجموع ساختمان یا منظمی از داده‌ها است (داوس، ۱۳۸۹: ۱۳). در این پژوهش ما به توصیف و تبیین مسئله می‌پردازیم؛ بنابراین روش تحقیق مناسب که در این پژوهش به کار رفته است، روش تحقیق توصیفی تبیینی است.

۲-۳. جامعه آماری، حجم نمونه و واحد تحلیل

منظور از جامعه آماری همان جامعه اصلی است که از آن نمونه‌ای نمایا یا معرف به دست آمده باشد. اگر تعداد افراد جامعه آماری محدود باشد به آن جامعه آماری محدود می‌گویند. جامعه، هدف تحقیق است و منظور از عمل گردآوری داده‌ها، استخراج نتایج درباره جامعه است (چمپیون، ۱۳۸۷: ۲۶۸). جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان شورای حل اختلاف شهر بروجرد می‌باشد که در سال ۱۳۹۴ در این شورا مشغول به خدمت بوده‌اند.

نمونه پژوهش حاضر، از طریق تمام‌شماری حاصل آمده است. در واقع، به علت محدودیت کارکنان شورای حل اختلاف، تمام کارکنانی که در سال ۱۳۹۴ در شورای حل اختلاف شهر بروجرد مشغول به خدمت بوده‌اند، انتخاب شده‌اند. این تعداد شامل ۵۴ نفر می‌باشند و به پرسش‌نامه پاسخ داده‌اند.

واحد تحلیل، واحدی است که اطلاعات از آن گردآوری می‌شود؛ واحدی که خصوصیات آن را توصیف می‌کنیم (داوس، ۱۳۸۹: ۴۱). در تحقیق حاضر «فرد» را به‌عنوان واحد تحلیل مدنظر قرار دادیم. یعنی متغیر وابسته ما که بزه‌دیدگی است، صفت کارمندان قلمداد شده است؛ بنابراین واحد تحلیل، فرد می‌باشد.

۳-۳. روایی و پایایی تحقیق

برای آنکه بتوانیم به نتایج اندازه‌گیری اطمینان کنیم، باید دقت و اعتبار وسیله اندازه‌گیری را بسنجیم. رابطه روایی و پایایی به‌گونه‌ای است که یک پرسش‌نامه باید ابتدا پایا باشد تا بتواند روا باشد و از اعتبار برخوردار باشد. پس ابتدا باید از این امر اطمینان حاصل کنیم که آیا پرسش‌نامه، با چندبار اجرا روی تعدادی نمونه، نتایج یکسانی داشته است که در این صورت آن پرسش‌نامه پایا است و توانسته مقیاس و سنجه خوبی برای اندازه‌گیری باشد (حافظ‌نیا، ۱۳۸۳: ۱۵۵).

یکی از معتبرترین روش‌های سنجش پایایی روش ضریب آلفای کرونباخ است که بر همسانی درونی تأکید دارد (سرمد و بازرگان و حجازی، ۱۳۸۰)؛ یعنی اگر همبستگی یک سؤال با سایر سؤالاتی که برای آن متغیر، مفهوم یا ابعاد بیشتر از ۰,۷ باشد، آن گویه برای سنجش آن مفهوم مناسب انتخاب شده است. چنانکه در جدول زیر مشاهده می‌شود، ضریب روایی مقیاس‌ها در پرسش‌نامه همگی بیش از ۰,۷ است و لذا پایایی تحقیق مورد تأیید است.

جدول ۱- ضریب روایی مقیاس‌ها در پرسش‌نامه

متغیرها	آلفای کرونباخ متغیرها
بزه‌دیدگی کارکنان	۰,۸۴
شرایط شغل	۰,۸۰
ویژگیهای مراجعه کنندگان	۰,۷۰
ویژگی های کارکنان	۰,۷۴
تجهیزات و امکانات	۰,۷۷
حفاظت و کنترل	۰,۷۶
ماهیت شغل	۰,۷۵
مکان	۰,۶۱
زمان	۰,۸۴

سنجش اعتبار (روایی) پرسش‌نامه که در این پژوهش از طریق تحلیل عاملی مورد سنجش قرار گرفته، به این معناست که آیا سازه مدنظر (پرسش‌نامه طراحی شده) دقیقاً همان چیزی را می‌سنجد که ادعا می‌کند یا خیر. به عبارتی آیا تعدادی از گویه‌ها یک مفهوم را می‌سنجند و یک ساختار زیربنایی دارند یا خیر. برای این منظور ابتدا باید از طریق شاخص kmo و بارتلت از کفایت نمونه برای انجام تحلیل عاملی اطمینان حاصل کنیم. اگر میزان kmo بیشتر از ۰,۶ باشد داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب می‌باشند. از طرفی اگر sig آزمون بارتلت کوچکتر از ۰,۵ باشند تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مناسب است. با توجه به جدول زیر، روایی تحقیق نیز تأیید شده است.

جدول ۲- مقادیر kmo و بارتلت متغیرها برای تحلیل عاملی

متغیرها	میزان kmo	میزان بارتلت
بزه‌دیدگی کارکنان	.۷۳	.۰۰۰
شرایط شغل	.۷۵	.۰۰۰
ویژگی‌های مراجعه کنندگان	.۷۵	.۰۰۰
ویژگی‌های کارکنان	.۶۵	.۰۰۰
تجهیزات و امکانات	.۷۱	.۰۰۰
حفاظت و کنترل	.۷۶	.۰۰۰
ماهیت شغل	.۶۴	.۰۰۰
مکان	.۶۱	.۰۰۰
زمان	.۸۷	.۰۰۰

۳-۴. روش تحلیل داده‌های تجربی

در این تحقیق روش تحلیل کمی به کار گرفته شده است. تحلیل‌ها در دو سطح توصیفی و تبیینی انجام شده است. در سطح توصیفی از تکنیک جداول فراوانی استفاده شده است. شاخص درصد میانگین‌ها نیز برای برآورد درصدی استفاده شده است.

برای گردآوری داده‌های پیمایش از ابزارهای مختلفی می‌توان استفاده کرد که پرسش‌نامه یکی از پرکاربردترین آن‌ها است. در این تحقیق از پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده شده است. در پرسش‌نامه تدوین شده که برای سنجش متغیرهای مستقل (تجهیزات و امکانات، حفاظت و کنترل، ماهیت شغل، شرایط شغل، ویژگی‌های مراجعه کنندگان (ارباب رجوع)، ویژگی‌های کارمندان، مکان و زمان) و متغیر وابسته (بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف) از طیف لیکرت استفاده شده است که قدرت تبیین بالایی دارا باشد. در این مقیاس درجات طیف معمولاً نشانگر میزان موافقت یا مخالفت فرد پاسخگو نسبت به یک موضوع یا مفهوم معین، اعم از مثبت یا منفی است.

۴. تحلیل داده‌های پژوهش

در این قسمت، یافته‌های تجربی بررسی می‌شود. در این پژوهش، اگرچه تحلیل تجربی شامل دو بخش تحلیل توصیفی و تحلیل تبیینی است، در اینجا به جهت رعایت اختصار، از مجموع تحلیل‌های توصیفی انجام شده، صرفاً توزیع داده‌های تجربی متغیر بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف بررسی می‌شود؛ لکن در تحلیل تبیینی، به تفصیل به بررسی عوامل بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف می‌پردازیم و رابطه بین متغیرها و تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته با تحلیل‌های آماری تبیین می‌شود.

۴-۱. توصیف بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف

جدول (۳) توزیع داده‌های تجربی را بر حسب میزان بزه‌دیدگی کارکنان نشان می‌دهد. به‌طور کلی می‌توان گفت بزه‌دیدگی کارکنان غالباً از حیث بزه توهین و تحقیر و خشونت کلامی (با میزان ۴۳,۵ درصد علیه خود پاسخ‌گو و ۵۴,۵ درصد علیه همکاران وی) اتفاق افتاده است و بزه تهدید (با میزان ۱۴,۵ درصد علیه خود پاسخ‌گو و ۱۶,۵ درصد علیه همکاران وی) در مرتبه بعد قرار داشته است. با توجه به جدول یادشده، کارکنان شورای حل اختلاف به ندرت بزه‌دیده ضرب و جرح و سایر جرائم بوده‌اند (حدود ۲ درصد غالباً علیه همکاران پاسخ‌گو). همچنین غلبه بزه توهین و تحقیر بیش از تهدید و ضرب و جرح مشاهده گردیده است و از نظر پاسخگویان همکارانشان بیش از خود آنان بزه دیده شده‌اند.

گویه‌ها	مخالف و کاملاً مخالف	تاحدودی	موافق و کاملاً موافق
توهین و تحقیر خود پاسخ‌گو	21.8182	34.5455	43.6364
توهین و تحقیر همکاران	18.1818	27.2727	54.5455
تهدید خود پاسخ‌گو	78.1818	7.27273	14.5455
تهدید همکاران	55.5556	27.7778	16.6667
ضرب و جرح خود پاسخ‌گو	98.1818	1.81818	0
ضرب و جرح همکاران	90.9091	7.27273	1.81818
سایر جرایم علیه پاسخ‌گو	96.3636	1.81818	1.81818
سایر جرایم علیه همکاران	92.7273	5.45455	1.81818
غلبه جرم ضرب و جرح نسبت به سایر جرایم	74.5455	16.3636	9.09091
غلبه جرم توهین نسبت به سایر جرایم	30.9091	25.4545	43.6364
غلبه جرم تهدید نسبت به سایر جرایم	57.4074	20.3704	22.2222
میانگین درصدها	64.9801	15.9474	19.0725

۴-۲. تحلیل تبیینی

آزمون فرضیه ۱: بین شرایط شغلی و بزه‌دیدگی رابطه معناداری وجود دارد؛ به این معنا که در شرایط شغلی سخت میزان بزه‌دیدگی کارکنان به‌طور معناداری بیشتر است. اگر در این آزمون اثبات گردد که بیش از نیمی از پاسخگویان موافق یا کاملاً موافق را انتخاب کرده‌اند، فرضیه تحقیق (H_1) ثابت می‌شود. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که میزان توافق با شرایط شغلی مؤثر بر بزه‌دیدگی از سطح متوسط بالاتر است؛ به این معنا که در شرایط شغلی سخت ناشی از تورم پرونده‌ها و افزایش مراجعات ارباب‌رجوع، میزان بزه‌دیدگی کارمندان به‌طور معناداری بیشتر است.

جدول ۴-آزمون t تک نمونه‌ای فرضیه رابطه بین شرایط شغلی سخت و بزه‌دیدگی کارکنان

Test Value = 3					Statistics			شرایط شغلی سخت
فاصله اطمینان تفاوت (۰٫۹۵)		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان T	میانگین	تعداد	
پایین	بالا							
0.0122	0.4784	0.2453	0.040	۵۲	۲٫۱۱۲	۳٫۲۴۵۳	۵۳	

همانطور که در جدول (۴) مشاهده می‌شود، با توجه به نتایج آزمون پارامتریک t تک گروهی میزان $t = 2.112$ و با درجه آزادی $df = 52$ در فاصله اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ۰/۰۴ رابطه معناداری بین شرایط شغلی سخت و امکان وقوع بزه‌دیدگی علیه کارکنان وجود دارد. به عبارت دیگر می‌توان گفت از نظر پاسخگویان، شلوغی دادگستری، حجم زیاد پرونده‌ها، تراکم مراجعان و عواملی از این دست، باعث افزایش بزه‌دیدگی آنان می‌گردد. با توجه به مثبت بودن حد بالا و پایین می‌توان گفت میانگین جامعه‌ای که اعلام کرده‌اند شرایط شغلی بر میزان بزه‌دیدگی تأثیر دارد، بیش از مقدار مورد آزمون ($3 =$ تا حدودی) است؛ یعنی موافق یا کاملاً موافق این رابطه بوده‌اند.

آزمون فرضیه ۲: بین ویژگی‌های مراجعه‌کنندگان و میزان بزه‌دیدگی آنان رابطه وجود دارد؛ به این معنا که وجود برخی از خصوصیت‌های نامطلوب در مراجعه‌کنندگان، مانند ناآگاهی از مقررات، موجب می‌شود که احتمال بزه‌دیدگی به‌طور معناداری افزایش یابد و بالعکس.

جدول ۵- آزمون t تک نمونه‌ای فرضیه رابطه بین ویژگی‌های کیفی مراجعه‌کنندگان و بزه‌دیدگی کارکنان

Test Value = 3					Statistics			ویژگی‌های مراجعه‌کنندگان
فاصله اطمینان تفاوت (۰٫۹۵)		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان T	میانگین	تعداد	
پایین	بالا							
0.5729	1.0686	0.8208	0.00	51	6.645	3.8208	52	

با توجه به نتایج آزمون پارامتریک t تک گروهی میزان $t = 6.645$ و با درجه آزادی $df = 51$ در فاصله اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری ۰/۰۰۰ رابطه معناداری بین ویژگی‌های کیفی

مراجعه‌کنندگان و امکان وقوع بزه علیه کارکنان وجود دارد. به عبارت دیگر می‌توان گفت از نظر پاسخگویان اگر مراجعه‌کنندگان از حقوق و تکالیف خود، قوانین و مقررات و شیوه رسیدگی به پرونده‌ها در شورا ناآگاه باشند، احتمالاً بیشتر مرتکب خشونت علیه کارکنان می‌شوند. همچنین اشاره می‌شود که ویژگی‌های کمی مراجعه‌کنندگان نظیر سن و جنسیت با بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف رابطه معناداری ندارند.

آزمون فرضیه ۳: بین ویژگی‌های کارکنان و میزان بزه‌دیدگی آنان رابطه وجود دارد؛ به این معنا که وجود برخی از ویژگی‌ها در کارکنان موجب بزه‌دیدگی ایشان است؛ مثلاً اگر میزان تجربه و آگاهی کارکنان پایین باشد، احتمال بزه‌دیدگی به‌طور معناداری افزایش می‌یابد و بالعکس.

جدول ۶- آزمون t تک نمونه‌ای فرضیه رابطه بین ویژگی‌های کارکنان با احتمال بزه‌دیدگی آنان

Test Value = 3				Statistics				ویژگی‌های کارکنان
فاصله اطمینان تفاوت (۹۵)		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان T	میانگین	تعداد	
پایین	بالا							
0.0861	-0.5369	-0.2264	0.152	52	-1.454	2.7736	53	

با توجه به نتایج آزمون پارامتریک T تک نمونه‌ای برای بررسی رابطه بین ویژگی‌های کارکنان، می‌توان گفت با توجه به اینکه سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد رابطه معناداری بین ویژگی‌های کارکنان، اعم از ویژگی‌های کیفی، مانند ناآگاهی و عدم تجربه کافی و ویژگی‌های کمی، مانند جنسیت کارکنان با بزه‌دیدگی آنان وجود ندارد. منفی و مثبت بودن مقادیر حد بالا و پایین نیز حاکی از ابطال این فرضیه است.

لازم به ذکر است که بین متغیر سن با بزه‌دیدگی کارکنان، چه از نظر پاسخگویان و چه از طریق در ارتباط قراردادن متغیر سن کارکنان و میزان بزه‌دیدگی آنان، رابطه معناداری مشاهده نشد.

آزمون فرضیه ۴: بین تجهیزات و امکانات شورای حل اختلاف با بزه‌دیدگی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؛ به این معنا که اگر شورا از تجهیزات و امکانات کافی جهت تسهیل امور مراجعه‌کنندگان و رفاه آنان برخوردار باشد، بزه‌دیدگی کارکنان کاهش می‌یابد.

جدول ۷- آزمون t تک نمونه‌ای فرضیه رابطه بین تجهیزات و بزه‌دیدگی کارکنان

Test Value = 3				Statistics				تجهیزات
فاصله اطمینان تفاوت (۹۵)		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان T	میانگین	تعداد	
پایین	بالا							
0.2755	0.7533	0.5144	0.000	51	4.323	3.5144	52	

با توجه به نتایج آزمون پارامتریک t تک گروهی میزان $t = 4.323$ و با درجه آزادی $df = 5$ در فاصله اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری $0/000$ رابطه معناداری بین تجهیز شورا و کاهش بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف وجود دارد.

آزمون فرضیه ۵: بین اعمال تدابیر حفاظتی و کنترل رسمی با ممانعت از بزه‌دیدگی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؛ به این معنا که اگر در شورا حفاظت و کنترل بیشتری وجود داشته باشد، مانع بزه‌دیدگی علیه کارکنان می‌شود.

جدول ۸- آزمون t تک نمونه‌ای فرضیه رابطه بین عدم حفاظت و کنترل و بزه‌دیدگی کارکنان

Test Value = 3					Statistics			حفاظت و کنترل رسمی
فاصله اطمینان تفاوت (۹۵)		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان T	میانگین	تعداد	
پایین	بالا							
0.7059	1.0653	0.8856	0.000	50	9.898	3.8856	51	

با توجه به نتایج آزمون پارامتریک t تک گروهی میزان $t = 9.898$ و با درجه آزادی $df = 50$ در فاصله اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری $0/000$ رابطه معناداری بین حفاظت و کنترل با کاهش احتمال بزه‌دیدگی کارکنان وجود دارد؛ به این معنا که از نظر کارکنان شورا اعمال حفاظت و کنترل رسمی از بزه‌دیدگی علیه آنان به‌طور معناداری می‌کاهد.

با توجه به یافته‌های تحقیق می‌توان گفت که کارکنان شورای حل اختلاف به‌جز تجهیز دفاعی خود ایشان، با بقیه گویه‌هایی که بر سایر تدابیر حفاظتی دلالت دارد، موافق هستند. از نظر آنان، بهتر است که حفاظت و مراقبت توسط ارکان حفاظتی، نظیر پلیس و حراست به عمل آید و تجهیز کارکنان به وسایل دفاعی، همچون افشانه و شوکر از وقوع جرم علیه آنان نمی‌کاهد.

آزمون فرضیه ۶: بین ماهیت شغل و ارتکاب بزه رابطه وجود دارد. به این معنا که ماهیت کار کارکنان شورا اقتضاء بزه‌دیدگی دارد و با خشونت همراه است.

جدول ۹- آزمون t تک نمونه‌ای فرضیه رابطه بین ماهیت شغل و بزه‌دیدگی کارکنان

Test Value = 3					Statistics			ماهیت شغل
فاصله اطمینان تفاوت (۹۵)		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان T	میانگین	تعداد	
پایین	بالا							
0.0461	0.5010	0.2736	0.019	52	2.414	3.2736	53	

با توجه به نتایج آزمون پارامتریک t تک گروهی میزان $t = 2.414$ و با درجه آزادی $df = 52$ در فاصله اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری $0/019$ می‌توان گفت از نظر پاسخگویان، بین ماهیت شغل و عادی بودن بزه‌دیدگی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

لازم به ذکر است که بررسی نتایج تفکیکی رابطه هر یک از گویه‌ها با امکان بزه‌دیدگی کارکنان نشان می‌دهد که در این بین، لزوماً هر کس که در شورا مشغول به فعالیت باشد، بزه‌دیده نمی‌شود.

و از سوی دیگر از نظر پاسخگویان، ماهیت رابطه ارباب رجوع و کارکنان نیز یک ماهیت خشن و تقابلی نیست؛ اما ماهیت کار از این حیث که کارمند ناچار است در امر رسیدگی به اختلافات مردم مداخله کند، وی را در معرض بزه‌دیدگی قرار می‌دهد.

آزمون فرضیه ۷: بین مکان و بزه‌دیدگی علیه کارکنان شورای حل اختلاف رابطه معناداری وجود دارد؛ به این معنا که اگر مکان دارای مؤلفه‌های مناسب، مانند وسعت فضای اتاق‌ها و سالن‌های انتظار و افزایش تعداد آن‌ها، نور کافی و حتی‌الامکان طبیعی و استفاده از رنگ آمیزی آرامش‌بخش و غیرخشن، باشد، احتمال کاهش بزه‌دیدگی علیه کارکنان شورای حل اختلاف وجود دارد. برعکس، اگر مکان برخورد ارباب رجوع و کارکنان دارای مؤلفه‌های نامناسبی باشد، احتمال بزه‌دیدگی کارمندان افزایش می‌یابد.

جدول ۱۰- آزمون t تک نمونه‌ای فرضیه رابطه بین مکان و بزه‌دیدگی کارکنان

Test Value = 3					Statistics			ماهیت شغل
فاصله اطمینان تفاوت (۹۵)		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان T	میانگین	تعداد	
پایین	بالا							
-0.0232	0.1648	0.708	0.137	52	1.510	3.0708	53	

با توجه به نتایج آزمون پارامتریک t تک گروهی میزان $t = 1.51$ و با درجه آزادی $df = 52$ در فاصله اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری $0/137$ می‌توان گفت که این فرضیه ابطال گردید و رابطه معناداری بین مکان و وقوع بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف وجود ندارد. تنها گویه مورد تأیید از بین گویه‌های این قسمت، وسعت بخشیدن به فضا عنوان شده است که می‌تواند در کاهش وقوع بزه علیه کارکنان مؤثر باشد.

آزمون فرضیه ۸: بین زمان و بزه‌دیدگی رابطه معناداری وجود دارد؛ به این معنا که در برخی اوقات احتمال ارتکاب بزه علیه کارکنان شورای حل اختلاف افزایش می‌یابد.

جدول ۱۱- آزمون تی تک نمونه‌ای بین زمان و وقوع بزه‌دیدگی کارکنان

Test Value = 3					Statistics			زمان
فاصله اطمینان تفاوت (۹۵)		تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان T	میانگین	تعداد	
پایین	بالا							
-0.5943	-1.0828	-0.8385	0.000	47	-6.907	2.1615	48	

با توجه به نتایج آزمون پارامتریک t تک گروهی میزان $t = -6.907$ و با درجه آزادی $df = 48$ در فاصله اطمینان ۹۵ درصد و سطح معناداری $0/000$ می‌توان گفت که از نظر پاسخگویان رابطه معناداری بین زمان و بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف وجود ندارد.

نتیجه گیری

یکی از حوزه‌های موردعلاقه جرم‌شناسان که چندی است سهم زیادی از مطالعات جرم‌شناختی را به خود اختصاص داده است، مطالعه پدیده بزه‌دیدگی است. با توجه به آثار بزه‌دیده‌شناختی، بزه‌دیدگی پدیده پیچیده‌ای است که دارای ابعاد مختلفی است و تحت تأثیر عوامل گوناگون به وجود می‌آید. تاکنون به‌منظور بررسی و تبیین ابعاد و عوامل پدیده بزه‌دیدگی تلاش‌های زیادی صورت گرفته است؛ اما یکی از حوزه‌هایی که همچنان در میان مطالعات بزه‌دیده‌شناختی کمتر در کانون توجه بوده، حوزه بزه‌دیدگی در نظام دادگستری است.

بی‌تردید، یکی از آثار نامطلوب بزه‌دیدگی کنشگران عرصه دادگستری، افزایش احساس ترس از تکرار بزه‌دیدگی است که کاهش مشارکت فعال آنان را در اجرای عدالت قضایی به دنبال خواهد داشت. با این حال، امروزه نرخ چشمگیری از انواع رفتارهای مجرمانه، نظیر توهین، تهدید، ضرب و جرح و سوء قصد علیه کارمندان و کارکنان دادگستری رخ می‌دهد و این امر گاهی تا بدانجا پیش می‌رود که این اشخاص جان خود را به سبب انجام وظایف از دست می‌دهند.

چنانکه در مقدمات این نوشتار اشاره شد، پژوهش حاضر درصدد بررسی وجود یا عدم بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف شهر بروجرد است و در صورت اثبات وقوع بزه‌دیدگی، می‌کوشد تا عوامل آن را شناسایی کند. حال در خاتمه بحث باید اذعان کرد که متأسفانه یافته‌های پژوهش از میزان قابل توجهی از بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف حکایت دارد.

همانطور که میانگین درصدهای کل سه گونه از جرائم یعنی توهین و تهدید و ضرب و جرح در جدول (۳) مشاهده می‌شود، تقریباً ۲۰ درصد از کل کارکنان شورای حل اختلاف شهر بروجرد تجربه قطعی بزه‌دیدگی داشته‌اند و تقریباً ۱۶ درصد نیز تا حدودی بزه‌دیده شده‌اند و ۶۵ درصد نیز به‌هیچ‌وجه بزه‌دیدگی را تجربه نکرده‌اند.

این رقم درخور توجه است؛ زیرا با توجه به اهداف^۱ و ماهیت و ترکیب اعضای شورای حل اختلاف که مبتنی بر به‌کارگیری افراد داوطلب^۲ و خیرخواه برای حل و فصل مسالمت آمیز اختلافات و تسهیل رسیدگی و پرهیز از تشنج و فشار و اضطراب و نیز کوشش برای ایجاد صلح و سازش^۳ بوده است، انتظار این است که میزان بزه‌دیدگی اعضا و کارکنان شورا در حد بسیار ناچیز و

۱. به موجب ماده ۱ آیین‌نامه اجرایی ماده (۱۸۹) قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (شورای حل اختلاف) مصوب ۱۳۸۱/۰۲/۱۵ «در اجرای ماده (۱۸۹) قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، به‌منظور کاهش مراجعات مردم به محاکم قضایی و در راستای توسعه مشارکت‌های مردمی، شورای حل اختلاف که در این آیین‌نامه به اختصار شورا نامیده می‌شود بر اساس سیاست‌گذاری که قوه قضائیه برای اجرای تدریجی آن در سطح استان‌های کشور اعمال خواهد نمود، مطابق مواد بعدی تشکیل می‌گردد.»

۲. به موجب ماده ۲ آیین‌نامه یادشده: «عضویت در شورا افتخاری است لیکن به تناسب وسعت حوزه میزان فعالیت و آمار کارکرد، پاداش مناسبی به تشخیص رئیس دادگستری استان به آنان پرداخت می‌گردد.»

۳. مطابق ماده ۷ آیین‌نامه مذکور: «شورا در موارد ذیل صالح به رسیدگی می‌باشد: ۱. مذاکره به‌منظور ایجاد سازش بین طرفین در کلیه امور مدنی و همچنین امور جزایی که رسیدگی به آن منوط به شکایت شاکی خصوصی بوده و با گذشت وی تعقیب موقوف می‌گردد...»

جزئی باشد؛ اما آمار یادشده نشان می‌دهد که کارکنان شورا، به‌طور جدی در معرض بزه‌دیدگی قرار دارند و اگر به این امر توجه نشود، ممکن است آثار و پیامدهای نامطلوبی بر کارکنان و کیفیت کار شورا داشته باشد.

شناسایی عوامل و زمینه‌های بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف شهر بروجرد مسئله مهمی است که پژوهش حاضر عهده‌دار انجام آن بوده است و کوشش نموده تا پس از مطالعات نظری و استخراج فرضیه‌های تحقیق، به بررسی آن بپردازد.

یافته‌های حاصل از بررسی‌ها نشان می‌دهد که به غیر از سه فرضیه مربوط به زمان، مکان و ویژگی‌های کارمندان، پنج فرضیه دیگر تحقیق اثبات و تأیید شده‌اند. بنابراین، می‌توان گفت که متغیرهای ماهیت شغل، شرایط شغلی، تجهیزات وامکانات، حفاظت و کنترل و ویژگی‌های ارباب رجوع، همگی در بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف بروجرد مؤثر هستند.

همچنین، یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که دو مورد از مهمترین عوامل بزه‌دیدگی کارکنان شورای حل اختلاف، یکی عامل تجهیزات وامکانات و دیگری عامل حفاظت و کنترل است. ارتباط این دو عامل و نقش آن‌ها در بزه‌دیدگی کارمندان دادگستری در ادامه توضیح داده می‌شود.

چنانکه اشاره شد، نهاد شورای حل اختلاف با این تصور تشکیل گردید که بهره‌گیری از ظرفیت‌های محلی و اجتماعی و تشریفات‌زدایی از رسیدگی‌ها^۱ و سعی در ایجاد صلح و سازش میان متداعیین^۲ موجب توسعه مشارکت‌های مردمی و در نتیجه کاهش مراجعات مردم به محاکم قضایی خواهد شد.

این اندیشه موجب شد تا از همان عنفوان شکل‌گیری، صبغه مردمی و داوطلبانه و خیرخواهانه شوراها که در آیین‌نامه‌های مربوط نیز منعکس شده بود^۳، در تشکیلات و تشریفات رسیدگی شورا نیز تجلی یابد که از آثار آن این بود که بسیاری از شوراها در حالی شروع به فعالیت کردند که از ملزومات اداری و تجهیزات و امکانات سخت‌افزاری کافی بی‌بهره بودند و حتی امکانات رفاهی ساده‌ای همچون تجهیزات سرمایشی و گرمایشی مناسب در اختیار نداشتند و متأسفانه این وضعیت در بسیاری از حوزه‌ها کماکان وجود دارد.

۱. به موجب ماده ۱۰ آن آئین نامه: ۱- رسیدگی در شورا تابع تشریفات قانون آیین دادرسی نبوده و شورا به طریق مقتضی طرفین را دعوت‌نموده و اظهارات و مدافعات آنان را استماع و خلاصه ای از آن را صورت‌مجلس و به امضای اعضاء و طرفین می‌رساند؛ ۲- طرح شکایت یا دعوی، اعتراض و تجدید نظر خواهی و اجرای آراء در هر مرحله مجانی خواهد بود.

۲. مطابق ماده ۱۴ آئین نامه یادشده: «شورا مکلف است در کلیه اختلافات مرجوعه سعی و تلاش نماید تا موضوع به صورت سازش خاتمه یابد، در صورت حصول سازش، موضوع سازش و شرایط آن به ترتیبی که واقع شده در صورت‌مجلس نوشته و این صورت‌مجلس به امضای اعضاء شورا و طرفین می‌رسد، مفاد سازشنامه که به ترتیب فوق تنظیم می‌شود نسبت به طرفین و وراث و قائم مقام قانونی آنان نافذ و معتبر است و در صورت لزوم مانند احکام دادگاههای دادگستری به موقع اجرا گذاشته می‌شود».

۳. لازم به ذکر است که در مورخ ۱۳۹۴/۸/۱۰ قانون شوراهای حل اختلاف به تصویب رسید که اگرچه به موجب آن تغییراتی در سازمان و تشریفات رسیدگی شورا ایجاد شد، اما همچنان بسیاری از قواعد آن همچون تأکید بر لزوم ایجاد صلح و سازش و افتخاری بودن همکاری اعضاء حفظ گردید.

از سوی دیگر، جلسات شورا در حالی تشکیل می‌شود که بسیاری از تدابیر مراقبتی و حفاظتی که در دادگستری‌ها مرسوم است، همچون کنترل ورود و خروج مراجعہ کنندگان و استفاده از حضور پلیس یا دوربین مداربسته و مانند آن در محل شوراهای حل اختلاف وجود ندارد. این همه در حالی است که شوراهای حل اختلاف از ابتدای شکل‌گیری تاکنون با حجم بالایی از پرونده‌ها روبه‌رو بوده‌اند که رو به افزایش بوده اما به تناسب افزایش کار، تجهیزات و امکانات آن افزایش نیافته است. بدیهی است که کمبود امکانات و تجهیزات هم موجب نارضایتی ارباب‌رجوع شده و هم موجب کندی جریان امور می‌شود و این مسائل علاوه بر حجم بالای کار موجبات عصبانیت برخی از مراجعہ کنندگان را فراهم کرده و زمینهٔ پرخاش و اعمال خشونت علیه کارکنان شورا را فراهم می‌کند. حال اگر در این میان عوامل بازدارنده‌ای همچون حضور پلیس یا تجهیزات دوربین مداربسته و امثال آن نباشد، احتمال بزه‌دیدگی کارکنان دوچندان می‌شود.

چنانکه توزیع داده‌های تجربی مربوط به متغیر تجهیزات و امکانات نشان می‌دهد، به‌طور کلی برخوردار شدن شورای حل اختلاف از تجهیزات و امکانات از نظر ۴۴ درصد پاسخ‌گویان تأثیر کاملاً مشهودی بر کاهش بزه‌دیدگی ایشان دارد. ۲۲ درصد این تأثیر را تا حدودی ارزیابی کرده‌اند و ۳۳ درصد پاسخگویان هیچ اثری برای این عامل قائل نبوده‌اند.

اگرچه پاسخگویان تأثیر کمبود نیروی انسانی و تجهیزات اداری را در بزه‌دیدگی تقریباً کم ارزیابی کرده‌اند، در مقابل، کمبود تجهیزات رفاهی را که نیازهای مراجعہ کنندگان را تأمین می‌کند، در بزه‌دیدگی خود مؤثر قلمداد کرده‌اند. کمبود تجهیزات رفاهی شورای حل اختلاف از نظر حدود ۶۰ درصد پاسخگویان کاملاً و از نظر ۲۴٫۵ درصد تا حدودی در بزه‌دیدگی ایشان مؤثر است و تنها ۱۷ درصد از پاسخگویان تأثیر این گویه را منتفی دانسته‌اند.

یکی از نهادهایی که می‌تواند نقش چشمگیری در کاهش بزه‌دیدگی کارکنان شوراهای حل اختلاف داشته باشد، نهاد مشاوره، اعم از مشاورهٔ حقوقی و روانشناختی اجتماعی است. از نظر ۷۷ درصد از پاسخگویان بهره‌مند نبودن شورا از روانشناس و مددکار اجتماعی در بزه‌دیدگی ایشان کاملاً مؤثر است. همچنین وجود کارشناسان و راهنمایان حقوقی از نظر ۷۴ درصد کاملاً و از نظر ۲۰ درصد تا حدودی در کاهش بزه‌دیدگی کارکنان مؤثر است و تنها ۵٫۵ درصد از آن‌ها حضور مشاوران حقوقی را بی‌اثر دانسته‌اند.

توزیع داده‌های تجربی مربوط به متغیر حفاظت و کنترل نیز حاکی از این است که به‌طور کلی، تقریباً ۷۰ درصد از کارکنان شورا با حفاظت و کنترل رسمی موافق و کاملاً موافق هستند. ۱۹ درصد تا حدودی و ۱۰ درصد کاملاً مخالف هستند. در این بین بیشترین توافق به ترتیب با گویهٔ کنترل ورود و خروج مراجعہ کنندگان (حدود ۸۳ درصد)، استقرار و حضور مأموران پلیس (حدود ۷۹ درصد)، نصب تابلوهای هشداردهنده (حدود ۷۵ درصد) و نصب تجهیزات نظارتی، مانند دوربین‌های مداربسته (حدود ۷۴ درصد) است.

تجهیز امنیتی و دفاعی کارکنان با وسایلی نظیر شوکر و افشانه نیز توانسته است ۴۱ درصد توافق کامل، ۱۸ درصد توافق محدود و تقریباً ۴۰ درصد مخالفت کامل را به همراه آورد. این شواهد بر احساس خطر واقعی کارکنان شورای حل اختلاف از مورد خشونت واقع شدن دلالت دارد. با عنایت به آنچه گفته شد، به منظور حمایت از کارکنان شورای حل اختلاف و پیشگیری از بزه‌دیدگی آنان اقدامات زیر پیشنهاد می‌شود:

۱. با توجه به اینکه یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که کارکنان شورای حل اختلاف بروجرد از اینکه بزه‌دیده خشونت شده و جرمی علیه آنان واقع شود، واقعاً احساس خطر می‌کنند، پیشنهاد می‌شود که مسئولان دادگستری به منظور کاهش این احساس خطر، تدابیری را بیاندیشند. این تدابیر می‌تواند در قالب اجرای برنامه‌های توانمندسازی کارکنان یا برقراری تدابیر حفاظتی و امنیتی در محل شورای حل اختلاف انجام شود.
۲. با توجه به اینکه برخورداری شوراهای حل اختلاف از امکانات اداری و سخت‌افزاری کافی و نیز تجهیزکردن شوراها به امکانات رفاهی به منظور رفع نیازهای اولیه ارباب رجوع، همچون آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی مناسب، اتاق انتظار مناسب و وسایل تهویه مطبوع یا تأمین سرمایش و گرمایش در فضای شورا، در ایجاد فضایی عاری از فشار و تنش و اضطراب تأثیر مستقیم داشته و موجب می‌شود که ارتباط میان کارکنان و ارباب رجوع به سهولت و بدون اصطکاک و تنش به جریان افتد؛ لذا پیشنهاد می‌شود که مسئولان امر اقدامات مقتضی را در این خصوص معمول دارند.
۳. سرانجام، به پژوهشگران علاقه‌مند به تحقیق در حوزه بزه‌دیده‌شناسی توصیه می‌شود که به منظور روشن‌تر شدن علت میزان فراوان درخواست برقراری تدابیر حفاظتی و کنترل رسمی از سوی کارکنان شورا، پژوهش‌های کیفی در خصوص مواجهه‌های منفی بین کارکنان و ارباب رجوع انجام دهند؛ این پیشنهاد به این سبب است که شواهد به دست آمده نشان می‌دهد که میزان بزه‌دیدگی کارکنان در حد توهین و تحقیر بوده و جرائم شدیدتر، همچون ضرب و جرح در حد درخور توجهی گزارش نشده است.

منابع و مآخذ

الف) کتاب‌ها

۱. احمدی، حبیب (۱۳۸۴)، *جامعه‌شناسی انحرافات*، چاپ سوم، تهران، سمت.
۲. حافظ‌نیا، محمدرضا (۱۳۸۳)، *مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی*، چاپ نهم، تهران، انتشارات سمت.
۳. داوس، دی.ای.د (۱۳۸۹)، *پیمایش در تحقیقات اجتماعی*، ترجمه هوشنگ نایی، چاپ دوازدهم، تهران، نشر نی.
۴. رایجیان اصلی (۱۳۹۰)، *بزه‌دیده‌شناسی حمایتی*، چاپ دوم، تهران، دادگستر.
۵. رضایی، معصومه (۱۳۹۵)، *بررسی جرم شناختی جرائم علیه وکلای دادگستری شهرهای اهواز و آبادان*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد.
۶. روحانی، آذین (۱۳۹۴)، *بزه‌دیدگی کارمندان دادگستری شهر بروجرد*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد.

۷. ریتزر، جورج (۱۳۸۲)، *نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر*، ترجمه محسن ثلاثی، چاپ هفتم، تهران، علمی.
۸. ریتزر، جورج؛ گودمن، داگلاس (۱۳۹۰)، *نظریه جامعه‌شناسی مدرن*، ترجمه خلیل میرزایی و عباس لطفی زاده، چاپ اول، تهران، جامعه‌شناسان.
۹. ستوده، هدایت الله (۱۳۸۹)، *آسیب شناسی اجتماعی*، چاپ بیست و یکم، تهران، آوای نور.
۱۰. سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه (۱۳۸۰)، *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*، تهران، آگاه.
۱۱. سلطانی، مهدی (۱۳۹۴)، *حقوق جزای عمومی*، جلد ۱، چاپ سوم، تهران، دادگستر.
۱۲. سلیمی، علی؛ داوری، محمد (۱۳۸۵)، *جامعه‌شناسی کجروی*، چاپ سوم، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
۱۳. سوتیل، کیت؛ پیلو، مویرا؛ تیلور، کلر (۱۳۸۸)، *شناخت جرم شناسی*، ترجمه میر روح الله صدیق، چاپ دوم، تهران، دادگستر.
۱۴. شیخوندی، داور (۱۳۸۶)، *جامعه‌شناسی انحرافات و مسائل جامعه‌شناسی ایران*، چاپ دوم، تهران، قطره.
۱۵. صدیق سروسستانی، رحمت الله (۱۳۸۸)، *آسیب شناسی اجتماعی*، چاپ پنجم، تهران، سمت.
۱۶. کوسن، موریس (۱۳۹۴)، *اصول جرم شناسی*، ترجمه میر روح الله صدیق، چاپ سوم، تهران، دادگستر.
۱۷. کی‌نیا، مهدی (۱۳۷۰)، *بزه‌دیده‌شناسی یا مجنی‌علیه شناسی*، نشریه‌ی حقوق‌دانشکده علوم قضایی و خدمات اداری، ش ۱.
۱۸. لیز، ژرار و فیلیزولا، ژینا (۱۳۸۸)، *بزه‌دیده و بزه‌دیده‌شناسی*، ترجمه روح الدین کردعلیوند و احمد محمدی، چاپ دوم، تهران، مجد.
۱۹. مرادی، غلامرضا (۱۳۹۵)، *بزه‌دیدگی قضات و کارمندان دادگاه‌ها و دادسراهای شهرهای اندیمشک، دزفول و شوش دانیال*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد.
۲۰. نجفی ابرندآبادی، علی‌حسین؛ هاشم بیگی، حمید (۱۳۷۷)، *دانش‌نامه‌ی جرم‌شناسی*، چاپ اول، تهران، دانشگاه شهید بهشتی و گنج دانش.
۲۱. نجفی ابرندآبادی، علی‌حسین (۱۳۸۶)، *تقریرات درس جرم شناسی (بزه‌دیده‌شناسی علت‌شناختی)*، دانشگاه شهید بهشتی.
۲۲. نظری، سجاد (۱۳۹۵)، *بزه‌دیدگی قضات و کارمندان دادگاه‌ها و دادسراهای نظامی شهرستان اهواز*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد.
۲۳. والک لیت، ساندر (۱۳۸۶)، *شناخت جرم شناسی*، ترجمه حمیدرضا ملک‌محمدی، چاپ اول، تهران، میزان.
۲۴. وایت، رابرت داگلاس؛ هینز، فیونا (۱۳۸۵)، *جرم و جرم‌شناسی*، مترجم: علی سلیمی با هم‌کاری محسن کارخانه و فرید مخاطب قمی، چاپ دوم، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
۲۵. ولد، جرج؛ برنارد، توماس؛ استنیس، جفری (۱۳۸۰)، *جرم شناسی نظری*، ترجمه علی شایان، چاپ اول، تهران، سمت.
۲۶. وینفری، توماس‌ال (۱۳۸۸)، *نظریه‌های جرم شناسی*، ترجمه سیدرضا افتخاری، چاپ اول، گناباد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گناباد.

ب) مقاله‌ها

۲۷. توجهی، عبدالعلی (۱۳۷۸)، *سیاست جنایی حمایت از بزه‌دیدگان*، مجله‌ی مجتمع آموزش عالی قم، شماره ۴، ۴۶-۲۷.
۲۸. توجهی، عبدالعلی (۱۳۸۰)، *سیاست جنایی حمایت از بزه‌دیدگان در اسناد و کنوانسیون‌های بین‌المللی*، مجله مجتمع آموزش عالی قم، شماره ۹، ۶۵-۵۱.
۲۹. صادقی فسائی، سهیلا؛ میرحسینی، زهرا (۱۳۹۰)، *بررسی عوامل مؤثر بر بزه‌دیدگی زنان شهر تهران*، فصلنامه زن در توسعه و سیاست، دوره ۹، ش ۱، ۶۲-۳۵.

ج) وب‌سایت

۳۰. کاظمی، اصغر (بی‌تا)، *اروینگ گافمن*، سایت پژوهشکده باقرالعلوم (ع):
<<http://www.pajoohe.com/fa/index.php?Page=definition&UID=۳۸۹۷۸>> ۱۳۹۵/۵/۱۹