

استناد: مرادی، مرتضی؛ (۱۳۹۸). «عوامل مؤثر بر عملکرد کاری پلیس با نگرشی به تصمیم‌گیری حکیمانه»، توسعه سازمانی پلیس، دوره ۱۶، شماره ۷۱، صص ۱۰۱-۱۲۴.

عوامل مؤثر بر عملکرد کاری پلیس با نگرشی به تصمیم‌گیری حکیمانه

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۰۸/۰۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۱۰/۱۲

مرتضی مرادی^۱



چکیده:

افسران پلیس در ایجاد و حفظ آرامش جامعه، نقش مهمی دارند که عوامل مختلفی بر عملکرد آنان اثرگذار است. از خودگذشتگی، کنترل خشم و تصمیم‌گیری صحیح و رویکرد مناسب آنها می‌تواند خیلی از مشکلات موجود در این زمینه را حل کند. یکی از روش‌های تصمیم‌گیری صحیح، روش تصمیم‌گیری حکیمانه است که می‌تواند متأثر از خودشیفتگی و کنترل خشم باشد و به قضاوت صحیح و پیامدهای مثبت منجر شود. هدف این پژوهش، بررسی تأثیر خودشیفتگی و کنترل خشم بر تصمیم‌گیری حکیمانه و اثر آنها بر عملکرد کاری افسران پلیس است. جامعه آماری پژوهش، ستاد فرماندهی انتظامی یکی از شهرستان‌های غرب کشور است که ۱۲۰ افسر پلیس به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده شد. روایی پرسش‌نامه از طریق نظر خبرگان و پایایی از طریق آلفای کرونباخ تأیید شد. فرضیه‌ها با استفاده از نرم‌افزار لیزرل تحلیل شد. در متن (ص ۱۱) به اسلام‌آباد غرب اشاره شده است. نتایج نشان داد خودشیفتگی بر کنترل خشم و تصمیم‌گیری حکیمانه افسران پلیس، اثر منفی و معنادار دارد. همچنین کنترل خشم بر تصمیم‌گیری حکیمانه افسران پلیس و نیز کنترل خشم و تصمیم‌گیری حکیمانه بر عملکرد کاری افسران پلیس اثر مثبت و معنادار دارد. در مجموع نتایج حاکی از آن بود که افراد باید در مواجهه با موقعیت‌های کاری در وهله اول بتوانند خشم خود را کنترل کرده و همچنین با قضاوت صحیح، منطقی و اخلاق‌مداری ناشی از حکمت، تصمیم مناسبی را اتخاذ کنند.

کلیدواژه‌ها:

تصمیم‌گیری حکیمانه، خودشیفتگی، کنترل خشم، عملکرد کاری، افسران پلیس.

۱. دانشیار و عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور morteza_moradi@pnu.ac.ir

مقدمه

تصمیم‌گیری از اجزای تفکیک‌ناپذیر مدیریت به‌شمار می‌آید و در هر وظیفه مدیریتی به نحوی جلوه‌گر است. در تعیین خط‌مشی‌های سازمان، تدوین هدف‌ها، طراحی سازمان، انتخاب، ارزیابی و در تمامی فعالیت‌ها و اعمال مدیریت، تصمیم‌گیری جزو اصلی و رکن اساسی است. تصمیم‌گیری به‌عنوان اولین وظیفه مدیر در اداره امور سازمان‌ها، به اندازه‌ای مهم است که برخی اندیشمندان، سازمان را شبکه تصمیم و مدیریت را عمل تصمیم‌گیری تعریف کرده‌اند (الوانی، ۱۳۹۳: ۵۱). سایمون^۲ معتقد است مدیریت و تصمیم‌گیری دو واژه هم‌معنا و مترادف هستند. به‌عبارت دیگر، مدیر به‌وسیله تصمیمات شناخته می‌شود (سایمون، ۱۹۸۷: ۵۹). در واقع تصمیم‌گیری جوهره مدیریت بوده و آینه تمام‌نمای توانایی‌ها و قابلیت‌های شخص است (تسلیمی و همکاران، ۱۳۸۳: ۳۴).

تصمیماتی که پلیس اتخاذ می‌کند، موضوع مهمی در حوزه مدیریت عمومی است و از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بروان و کاترین^۳ (۲۰۱۵) معتقدند که در سال‌های اخیر این نیاز به وجود آمده است که پژوهش‌های بیشتری در این حوزه انجام شود (بروان و کاترین، ۲۰۱۵: ۲۹۷). اهمیت تصمیم‌گیری در شرایط بحرانی و ریسک‌دوچندان می‌شود و موقعیت‌هایی که پلیس با آن مواجه است، معمولاً این شرایط را شامل می‌شود، اما در ادبیات مدیریت و تصمیم‌گیری، کمتر به آن پرداخته است. به همین علت، پژوهش کنونی، این موضوع را به صورت دقیق بررسی خواهد کرد.

شیوه‌های مختلف تصمیم‌گیری تا به حال از سوی پژوهشگران ارائه شده است. در یک دسته‌بندی کلی، دو نوع تصمیم‌گیری مطرح می‌شود: تصمیم‌گیری عقلایی^۴ و تصمیم‌گیری شهودی^۵. اگر در گذشته بیشتر بر نوع اول تأکید می‌شد اما با پیچیده‌تر شدن محیط کسب‌وکارهای امروزی، نوع دوم نیز از اهمیت فزاینده‌ای برخوردار شد. پژوهش‌ها نشان داده است، استفاده از شهود به دلیل محدودیت‌های روش منطقی و استدلالی روبه‌افزایش است؛ زیرا لازمه سرعت عمل در محیط‌های پویای امروزی، فراتر رفتن از روش عقلایی است (سادلر و شفلی^۶، ۲۰۰۴: ۸۵).

با وجود اشاره به روش‌های تصمیم‌گیری مختلف، در ادبیات مدیریت به سبک تصمیم‌گیری حکیمانه، کمتر اشاره شده است. نوعی از تصمیم‌گیری که بر قضاوت صحیح استوار است و باید فرد تصمیم‌گیرنده

2. Simon

3. Brown & Catherine

4. Rational

5. Intutional

6. Sadler & shefly

از ویژگی‌هایی برخوردار باشد تا بتواند در موقعیت‌های مختلف، بهترین تصمیم را بگیرد. حکمت لازمه موفقیت سازمان‌های امروزی است. رهبران و کارکنان از طریق پرورش حکمت می‌توانند دانش و مهارت‌های مرتبط را مورد توجه قرار داده و یاد بگیرند چگونه آنها را به‌طور خلاقانه‌ای به کار گیرند. حکمت فراتر از دانش است؛ حکمت تفکری است که ظرفیت لازم، تشویق و ویژگی‌های مورد نیاز برای اطمینان از آینده بلندمدت سازمان‌ها را ارائه می‌دهد (مرادی، ۱۳۹۴: ۱۸۸). در تصمیم‌گیری حکیمانه نه تنها از منطق و شهود به‌طور همزمان استفاده می‌شود بلکه دانش، احساس و اخلاق هم مورد توجه است و لازمه آن، از خودگذشتن و دوری از خودشیفتگی و کنترل خشم زودگذر است.

سازمان پلیس یکی از سازمان‌هایی است که بر امنیت جامعه تأثیر می‌گذارد و می‌تواند آمار جرم و جنایت را به‌طور چشمگیری کاهش و در قضاوت‌ها، بی‌عدالتی را به سمت عدالت حرکت دهد. بنابراین برای اینکه سازمان پلیس بتواند به صورت صحیح و سریع کار خود را انجام بدهد، به راه‌کاری علمی و مطمئن نیاز دارد که بتواند تصمیماتی که برای فعالیت و خدمات پلیس گرفته می‌شود، به صورت موفقیت‌آمیزی عملیاتی کند. از آنجاکه تصمیم‌گیری در کار پلیس یک نگرانی جهانی است، بنابراین بررسی و پرداختن به این موضوع از اهمیت دوچندانی برخوردار است. نیروهای پلیس با توجه به ماهیت کار خود، در موقعیت‌های تصمیم‌گیری مختلف، متنوع و پیچیده‌ای قرار می‌گیرند که ممکن است هیچ نوع برنامه‌ریزی از پیش تعریف‌شده و استانداردی برای آن وجود نشده باشد؛ به عبارتی در بسیاری از موقعیت‌های تصمیم‌گیری، پلیس در شرایط عدم اطمینان تصمیم‌گیری قرار دارد، که نتایج هر تصمیم مشخص نیست و اگر با فکر و تأمل صورت نگیرد، ممکن است تبعات ناخوشایندی را به همراه داشته باشد که گاه مشکلاتی را برای خود پلیس به وجود آورده است. در مأموریت‌های آنی و در مواجهه با موقعیت‌های خطرناک و پرمخاطره، وظیفه پلیس اقتضاء می‌کند بدون هیچ هیاهوی ناشی از احساسات هیجانی، بهترین تصمیم را اتخاذ کند. یکی از شیوه‌های تصمیم‌گیری مناسب و صحیح در این شرایط، تصمیم‌گیری حکیمانه است که لازم است پلیس به سمت آن میل کند؛ تصمیم‌گیری مبتنی بر منطق و شهود که لازمه آن فراتر رفتن از نفس و کنترل خود در موقعیت تصمیم است. در صورتی که پلیس در موقعیت تصمیم نتواند متغیرهای منفی مانند خشم، غصب، خودشیفتگی و ... را کنترل کند، ممکن است نتواند تصمیم حکیمانه‌ای بگیرد. بنابراین، پژوهش کنونی به دنبال بررسی عواملی از قبیل خودشیفتگی و کنترل خشم بر تصمیم‌گیری حکیمانه افسران پلیس است و اینکه عملکرد کاری پلیس چگونه تحت تأثیر این عوامل قرار می‌گیرد؟ زیرا عملکرد کاری افسران پلیس می‌تواند بر امنیت، آرامش و عدالت در جامعه اثر بگذارد.

ادبیات موضوع پژوهش

خودشیفتگی: مفهوم خودشیفتگی^۷ به نیاز افراد برای شهرت، تحسین و بزرگ جلوه دادن خود در نظر دیگران اشاره دارد (پینکاس و همکاران^۸، ۲۰۰۶: ۳۶۷). خودشیفتگی غالباً به عنوان یک صفت شخصیتی مهم و پیچیده شناخته شده که شامل حس خودبزرگ بینی و خودشکندگی، محق بودن، اشتغال ذهنی به موفقیت و تمایل شدید به دریافت احترام از سوی دیگران است. افراد مبتلا به شخصیت خودشیفته معتقدند که برتر، خاص تر و منحصربه فردتر از دیگران هستند و نسبت به انتقاد، فوق العاده حساس اند و از این رو در حوزه های مهم زندگی نظیر شغل، تحصیل و برقراری روابط میان فردی، مشکل دارند (هافمن و همکاران^۹، ۲۰۱۳: ۲۹). درحقیقت، خودبزرگ بینی مؤلفه مرکزی شخصیت خودشیفته است و توصیف بالینی این شخصیت شامل فرایندهای درون روانی و تظاهرات رفتاری مربوط به خودبزرگ بینی است. فرایندهای درون روانی شامل سرکوب بخش های منفی خود و تحریف اطلاعات بیرونی ناهمخوان با خود است، که به نگرشی محقانه و تصویر خودی متورم، بدون داشتن توانایی ها و مهارت های لازم، به همراه فانتزی هایی درباره قدرت، برتری و بی نقص بودن منجر می شود (پینکاس و همکاران، ۲۰۰۶: ۳۶۸).

گرایش به احساس خودبزرگ بینی در میان افراد خودشیفته، سبب می شود قدرت و مدیریت برای آنها جذابیت داشته باشد و بنابراین باعث آسیب پذیری مدیریت آنها می شود (شیری و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۱۱). در مقابل، حفظ نگرش مثبت و متواضعانه و دوری از خودشیفتگی همواره مهم تر از توانایی و هوش افراد است و این نگرش در سازمان و زمان تصمیم گیری از اهمیت بسیاری برخوردار است (دالمن^{۱۰}، ۲۰۱۱: ۷). خودشیفتگی به نوعی به حس غروری برمی گردد که فرد خود را مهم و برتر از دیگران می داند، در صورتی که از هیچ پشتوانه مبتنی بر استعداد برخوردار نیست و معمولاً به پیامدهای منفی در ارتباط با دیگران منجر می شود (کلایر و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۴: ۳۳۷).

کنترل خشم: خشم^{۱۲} یکی از هیجان های طبیعی انسان است که در مؤلفه های هیجانی جایگاه خاصی دارد. خشم واکنشی مرتبط با تنیدگی و دشمنی است که با قرار گرفتن در موقعیت های گوناگونی

-
7. Narcissism
 8. Pincus & et al
 9. Hoffman & et al
 10. Dollman
 11. Claire & et al
 12. Anger

از ناکامی‌های واقعی یا خیالی، آسیب‌ها، تحقیرها، تهدیدها یا بی‌عدالتی‌ها برانگیخته می‌شود که ممکن است به پاسخ‌های غیرارادی مانند افزایش فشار خون، ضربان قلب، تعریق و افزایش قند خون منجر شود. خشم به‌طور معمول به یک هدف بیرونی منتقل می‌شود. همچنین واکنش‌های رفتاری می‌تواند طیفی از اجتناب از منشأ خشم تا خشونت کلامی یا رفتاری را دربرگیرد (بروان و کاترین، ۲۰۱۵: ۲۹۷).

اگرچه خشم، هیجانی طبیعی و گاهی مفید است، اما خطرهایی نیز به همراه دارد. وقتی خشم خارج از کنترل و مخرب باشد، می‌تواند به مشکلاتی در کار، روابط بین‌فردی و کیفیت کلی زندگی منجر شود. در طی سال‌های گذشته، پژوهش‌هایی به‌منظور یافتن علل خشم و تأثیرات آن در روابط بین‌فردی و شیوه‌های کنترل آن انجام شده است. افراد با توجه به برانگیختگی شخصی، افکار خود و مقاصد، طرف مقابل را در هر موقعیت ویژه تحلیل می‌کنند و متناسب با سطح تهدیدی که به نظرشان می‌رسد، واکنش خشم یا پرخاشگری از خود نشان می‌دهند. آموزش مدیریت خشم، نوعی رویکرد رفتاردرمانی‌شناختی، با هدف ایجاد تغییر در شناخت و رفتار افراد است (مارتین و دالن^{۱۳}، ۲۰۰۵: ۱۲۵۴). مدیریت و کنترل خشم در پی از میان برداشتن خشم نیست، بلکه در پی تشویق نظارت خودشناختی، هیجانی و رفتاری است که از کاربردهای شیوه کنترل خود است (آنشل^{۱۴}، ۲۰۰۰: ۳۷۹). در بیشتر الگوهایی که برای کنترل خشم عرضه شده‌اند، مؤلفه‌های آماده‌سازی شناختی، کسب مهارت و آموزش کاربردی از مؤلفه‌های اصلی برنامه مدیریت خشم به‌شمار می‌آید. با توجه به عوارض منفی و مخرب فردی و اجتماعی خشم در جایگاه یکی از هیجان‌های منفی، مسأله مهم، مدیریت خشم است. در پژوهش‌های اخیر به هیجان خشم، سنجش و درک پیامدهای خشم و تأثیر مداخلات آموزشی توجه شده است (بروان و کاترین، ۲۰۱۵: ۲۹۸). در زمینه کنترل خود، گسترش و توسعه روش‌های کنترل خشم و کنترل استرس بسیار حائز اهمیت است.

توانایی تنظیم هیجان‌ات منفی برای حفظ و تداوم سلامت روانی و بهزیستی فردی، ضروری است؛ به‌ویژه در افرادی که به‌طور معمول با موقعیت‌هایی مواجه می‌شوند که هیجان‌ات منفی شدید را برمی‌انگیزانند. افسران پلیس به شکل روزمره با موقعیت‌های خطرناک و غیرقابل‌پیش‌بینی‌ای روبرو هستند که با احتمال بالایی باعث استرس، خشم و اضطراب می‌شوند (دواس و بروان، ۲۰۱۲: ۳۰۸). در راستای اجرای قوانین، افسران پلیس در برخی موارد باید به زور و اجبار متوسل شوند که این موضوع به‌طور بالقوه با آسیب‌دیدگی فرد و حتی کشتن دیگری همراه است. افسران باید بدون تأمل، تصمیم‌های سختی بگیرند

13. Martin & Dahlen

14. Anshel

و این باعث می‌شود تا آنها پس از این اقدام در مورد ضرورت تصمیم خود دچار احساس شرم، گناه، نگرانی و تردید شوند. پژوهش‌ها نشان داده است که افسران پلیس، زمانی که با جرم و قربانیان تصادف‌ها مواجه می‌شوند، به‌ویژه در مواجهه با قربانیان کودک، بسیار رنج می‌برند. آنها باید با خشم و ناامیدی، که در نتیجه آزادی برخی از این مجرمان با رأی دادگاه صورت می‌گیرد، نیز روبه‌رو شوند (گارنر و ماکسول^{۱۵}، ۱۹۹۹). از طرفی، یأس و ناامیدی افسران پلیس، زمانی که احساس می‌کنند تلاش‌های آنها از سوی رؤسا، مطبوعات و مردم نادیده گرفته می‌شود، شدیدتر می‌شود. در این شغل، فرد با شیفت‌های کاری شبانه، کارهای دفتری تکراری، فرصت‌های محدود برای پیشرفت و سلسله‌مراتب خشک و انعطاف‌ناپذیری روبه‌روست که سطح کنترل و خودمختاری را در تنگنا قرار می‌دهد. بنابراین، این شرایط فرد را در موقعیتی قرار می‌دهد که ممکن است گاهی تصمیمات غیرکارکردی بگیرد و او را از تصمیمات حکیمانه دور کند. بران و کاترین (۲۰۱۵) معتقدند که فرایندهای شهودی شناختی و تحلیلی بر سبک تصمیم‌گیری افسران پلیس، تأثیرات تعاملی دارد. به عقیده آنها با آموزش مناسب می‌توان چگونگی تصمیم‌گیری صحیح را به افسران پلیس آموخت. وقتی پلیس در شرایط تصمیم‌گیری قرار می‌گیرد، گاهی لازم است با تفکر سریع، تصمیم مقتضی را گرفته و اقدام کند؛ اگر پلیس در زمینه کنترل خشم و موارد دیگری آموزش‌های موردنیاز را دیده باشد، قطعاً تصمیم و اقدام بهتری خواهد گرفت.

بسیاری از مکاتب، پیامدهایی مانند خشم، غضب و پرخاشگری را نتیجه خودشیفتگی ناهنجار می‌دانند (کوت^{۱۶}، ۱۹۷۱: ۸۵). همچنین بسیاری از پژوهش‌ها رابطه بین خشم و خودشیفتگی را تأیید کرده‌اند (استاک و اسپورر^{۱۷}، ۲۰۰۲: ۵۱۴). افراد خودشیفته بیشتر تمایل دارند مورد تشویق و تأیید دیگران قرار بگیرند و اگر از آنها انتقاد شود، تحمل آن را ندارند و عصبانی می‌شوند (گریسل و همکاران^{۱۸}، ۲۰۱۵: ۶۵). آنها خود را استثنایی و بهتر از دیگران می‌دانند و بر خشم خود کنترل ندارند. بنابراین به‌نظر می‌رسد افراد خودشیفته از کنترل خشم کمتری برخوردارند و رابطه‌ای منفی بین خودشیفتگی و کنترل خشم وجود داشته باشد. هیجانان و خلق‌و‌خو بر محتوا و فرایند تصمیم‌گیری اثرگذار هستند (فرگاس و جرج^{۱۹}، ۲۰۰۱: ۹). خشم نیز یک هیجان منفی است که تصمیم را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. خشم در مقایسه با دیگر وضعیت‌های منفی بر قضاوت افراد اثر می‌گذارد. خشم ممکن است شهود انسان را تحت‌تأثیر قرار دهد و

15. Garner & Maxwell

16. Kohut

17. Stucke & Sporer

18. Grisel & et al

19. Forgas & George

در نتیجه تمایل برای رسیدن سریع به یک تصمیم را افزایش می‌دهد (سینکلیر و اشکلانسی، ۲۰۰۵: ۵۵۹). اگر پلیس بتواند در موقعیت‌های مختلف، خشم خود را کنترل کند، می‌تواند تصمیمات بهتری بگیرد (دواس و بروان، ۲۰۱۲: ۳۱۲). زمانی که نیاز است پلیس در یک مکان عمومی از قدرت خود استفاده کند، آرایش منظم و صف‌آرایی به‌ندرت اتفاق می‌افتد. در چنین حالت و موقعیت با ریسک بالا، فرصتی برای روال عادی اقدامات پلیس نیست و ممکن است آنها بر فرایندهای تصمیم‌گیری هیجانی متکی باشند (بروان و کاترین، ۲۰۱۵: ۲۹۸). بنابراین، اغلب موقعیت‌های مبهم و بحرانی باعث خشم شده و نیازمند واکنش مناسب و سریع است. خشمگین شدن هم منطق تصمیم‌گیری و هم شهود تصمیم‌گیری را دچار اختلال می‌کند؛ درحالی‌که کنترل خشم می‌تواند به تصمیم‌گیری حکیمانه نزدیک‌تر باشد، یعنی فرد هم از شهود و هم از منطق خود به بهترین شکل استفاده کند.

تصمیم‌گیری حکیمانه: در رویکرد عقلایی به تصمیم‌گیری، فرض بر این است که تصمیم‌گیری مدیران منطقی است و آنها به‌طور دائم با توجه به محدودیت‌های خاص از بین راه‌حل‌های گوناگون، بهترین راه‌حل را که دارای بیشترین ارزش هم هستند، انتخاب می‌کنند. یک تصمیم‌گیرنده کاملاً منطقی ابتدا مشکل را به‌خوبی شناسایی و تعریف می‌کند و ضمن اینکه وی دارای هدف خاص و روشنی است، مراحل مختلف فرایند تصمیم‌گیری، وی را به سمت انتخاب بهترین راه‌حل و حداکثر بازدهی و دستیابی به هدف‌ها سوق می‌دهد. در تصمیم‌گیری منطقی، مسئله روشن است و تصمیم‌گیرنده در موضوعی که می‌خواهد تصمیم بگیرد، اطلاعات کامل دارد. اما تصمیم‌گیری عقلایی می‌تواند به‌عنوان مبنای حکمت قرار گیرد. حکمت را می‌توان در این موضوع به‌عنوان توانایی اشخاص برای تعادل برقرار کردن بین منافع چندگانه افراد تعریف کرد، به‌طوری‌که همه نیازها به‌خوبی برآورده شوند (استرنبرگ، ۱۹۹۸: ۳۵۸). برای تعادل برقرار کردن بین این منافع، باید اطلاعاتی که تصمیم‌گیرندگان از آن استفاده می‌کنند، بر مبنای حقیقت^{۲۲} و منطق^{۲۳} باشد. بدون منطق، غیرممکن است حکیمانه تصمیم‌گیری شود.

از حکمت به‌عنوان چارچوبی برای تحلیل تصمیم‌گیری حکیمانه استفاده خواهد شد. براساس نظریه توازن، حکمت، توانایی استفاده موفق فرد از هوش، خلاقیت و دانش به‌عنوان واسطه‌ای از ارزش‌های شخصی برای رسیدن به خیر و صلاح همگانی به‌وسیله تعادل برقرار کردن بین منافع بین‌فردی^{۲۴} (با

20. Sinclair & Ashlanasy

21. Sternberg

22. Truth

23. Logic

24. Intrapersonal

دیگرانی که به طور مستقیم در موقعیت درگیرند)، درون فردی^{۲۵} (منافع شخصی متفاوت) و بیرون از فرد^{۲۶} (دیگر ذی نفعان بیرونی) فراتر از دوره‌های کوتاه مدت و بلندمدت برای تطبیق و شکل دادن محیط انتخابی است (جردن و استرنبرگ^{۲۷}، ۲۰۰۷: ۹). جزء اول و اصلی نظریه توازن، استفاده از هوش فردی است. حکیم بودن فقط به داشتن هوش تحلیلی و هوش عملی نیست، بلکه باید بدانیم با دانش چه چیزی انجام شدنی است. افراد ممکن است بی نهایت هوشمند باشند، اما حکیم نباشند. نظریه تعادل بیان می کند که فرد باید زمان وفق دادن^{۲۸}، شکل دادن^{۲۹} یا انتخاب^{۳۰} محیطها در پاسخ به معماهای سخت را بداند. به طور خاص تر، فرد باید چگونگی تطبیق خود یا دیگران با محیطهای موجود را بررسی کند، محیطهایی را شکل دهد که قابلیت سازگاری بیشتری با خود و دیگران داشته باشد یا محیطهای جدیدی را انتخاب کند که برای برآورده کردن اهداف فردی مساعدتر باشند. جمع آوری فرصت ها از بازار، کاربردی از شکل دادن موقعیت بود. او براساس ارزش های شرکت که بر مبنای منطق و حقیقت بود، به این نتیجه رسید (جردن و استرنبرگ، ۲۰۰۷: ۱۰).

تصمیم گیری حکیمانه فرایندی است در چارچوب جهان توحیدی (مفروضات اساسی)، که در آن تصمیم گیرنده برای تدبیر امور فردی و اجتماعی خویش با بهره گیری از دانش و هنر مدیریت، همواره با استفاده از اصول و مبانی اعتقادی مدون خود از یک سو و در نظر گرفتن شرایط حاکم بر موضوع (ساخت عوامل داخلی و محیطی) به عنوان پایه واقع گرایی از سوی دیگر، تصمیمات خود را اخذ می کند (تسلیمی و همکاران، ۱۳۸۳: ۳۵).

حکمت نقطه مقابل خودشیفتگی است. بر مبنای پارادایم حکمت برلین^{۳۱}، کازمن و بالتس^{۳۲} (۲۰۰۳) تبیین کردند که افراد حکیم از خودانعکاسی برخوردارند و در مقایسه با کسانی که از حکمت برخوردار نیستند، بیشتر از اینکه به ارتقاء ارزش های خود فکر کنند، به ارتقاء دیگران فکر می کنند. بنابراین به نظر می رسد رابطه ای منفی بین خودشیفتگی و حکمت وجود داشته باشد و افراد خودشیفته از تصمیم گیری حکیمانه به دور باشند.

-
25. Interpersonal
 26. Extrapersonal
 27. Jordan & Sternberg
 28. Adapt
 29. Shaping
 30. Select
 31. Berlin wisdom paradigm
 32. Kunzmann & Baltes

عملکرد کاری: برای رسیدن به اهداف سازمانی، کارکنان باید کارهای خود را در سطح قابل قبولی انجام دهند؛ این مسئله هم برای سازمان‌های دولتی در انجام خدمات عمومی و هم برای شرکت‌های خصوصی امری حیاتی و ضروری است. از دیدگاه اجتماعی، جالب‌ترین نکته برای سازمان‌ها این است که کارکنانی داشته باشند که کارهایشان را به خوبی انجام دهند؛ عملکرد خوب، بهره‌وری سازمان را بالا می‌برد و به رشد اقتصاد ملی منجر می‌شود. عملکرد یک سازه ترکیبی است که براساس آن کارکنان موفق در مجموعه‌ای از رفتارها مشخص می‌شوند، بنابراین عملکرد شغلی، یک ملاک چندگانه و گسترده است که در آن، مجموع رفتارهایی که به دقت تعریف شده‌اند، برای تبیین آن مورد استفاده قرار می‌گیرد (اسپکتور^{۳۳}، ۲۰۰۰: ۳۵۱). همچنین باور بر این است که عملکرد شغلی، یک سازه ترکیبی است که برپایه آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص، قابل‌شناسایی هستند (شکرکن و همکاران، ۱۳۸۰: ۳). البته بین عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای تفاوت وجود دارد. بخشی از عملکرد که در شرح شغل وجود دارد، عملکرد وظیفه‌ای و بخشی که به صورت رفتاری به اثربخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه‌های روان‌شناختی، اجتماعی و سازمانی کمک می‌کند، عملکرد زمینه‌ای است (ماتویدلو^{۳۴}، ۲۰۰۳: ۴۴).

هر شغل دارای ویژگی‌های منحصر به فردی است که اگر در انتخاب افراد برای انجام این شغل‌ها دقت شود، عملکرد آنها افزایش خواهد یافت. بسیاری از این ویژگی‌ها، شخصیتی هستند که باید متناسب با شغل باشند. شخصیت، مجموعه‌ای از ویژگی‌های روانی است که در فرد به صورت پایدار وجود دارد و بر رفتار و تفکر وی اثرگذار است. به عبارت دقیق‌تر، شخصیت افراد ترکیبی از ویژگی‌های روانی است که ما برای مشخص کردن جایگاه آن شخص در طبقه‌بندی به کار می‌بریم (رابینز و دی‌سنزو، ۱۳۸۵: ۵۳). عوامل مختلفی بر عملکرد شغلی اثرگذار هستند که بسیاری از آنها به ویژگی‌های شخصیتی چه به صورت مستقیم و چه به صورت غیرمستقیم برمی‌گردد. خودشیفتگی یک ویژگی شخصیتی است، اما کنترل خشم نیز می‌تواند به ویژگی شخصیتی مرتبط باشد. فرایندهای شناختی، نقش مهمی در رفتار انسان دارند. عملکرد انسان متأثر از گرایش‌های شناختی، عاطفی و احساسات، انتظارات، باورها و ارزش‌هاست. همه انسان‌ها هیجان‌ها و عواطفی را در زندگی خود تجربه می‌کنند و این کاملاً طبیعی است که در رویارویی با موقعیت‌های گوناگون، هیجان‌ها و عواطفی متفاوت از خود نشان دهند؛ اما هیجان‌ها و عواطف منفی شدید غیرعادی است و نه تنها سازنده نیست، بلکه آثار مخرب و زیان‌باری نیز دارد. افراط و

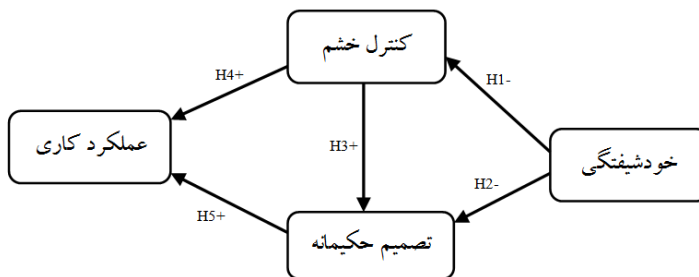
33. Specter

34. Motowidlo

تفریط هیجانی افراد به خشم منجر می‌شود که به صورت کنترل‌نشده، بهداشت روانی و عاطفی افراد را به گونه‌ای جدی تهدید می‌کند (لینلی و همکاران^{۳۵}، ۲۰۰۹: ۴۱). منظور از مهارت کنترل خشم این است که فرد بیاموزد که چگونه خشم خود را در موقعیت‌های گوناگون تشخیص دهد و آن را ابراز و کنترل کند (گروس^{۳۶}، ۱۹۹۸: ۲۷۸). در زمان عصبانیت و خشم، تمرکز انسان محدود شده و توجه انسان به موضوعی معطوف می‌شود که باعث خشم شده است، در این صورت پردازش اطلاعات مختل شده و تصمیم‌گیری را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در واقع مدیریت و کنترل خشم موجب می‌شود افراد تصمیمات بهتر و حکیمانه‌ای بگیرند و به تناسب آن، عملکرد کاری و شغلی بهینه‌ای داشته باشند.

الگو و فرضیه‌های پژوهش

با توجه به آنچه که گفته شد، الگو و چارچوب مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان داده شده است و متناسب با آن، فرضیه‌های پژوهش نگاشته شده است.



شکل ۱. الگو و چارچوب مفهومی پژوهش

۱. فرضیه ۱. خودشیفتگی بر کنترل خشم افسران پلیس اثر معناداری دارد.
۲. فرضیه ۲. خودشیفتگی بر تصمیم حکیمانه افسران پلیس اثر معناداری دارد.
۳. فرضیه ۳. کنترل خشم بر تصمیم حکیمانه افسران پلیس اثر معناداری دارد.
۴. فرضیه ۴. کنترل خشم بر عملکرد کاری افسران پلیس اثر معناداری دارد.
۵. فرضیه ۵. تصمیم حکیمانه بر عملکرد کاری افسران پلیس اثر معناداری دارد.

35. Linley & et al

36. Gross

روش پژوهش

با توجه به اینکه در این پژوهش تلاش شده است تا به بررسی تأثیر خودشیفتگی، کنترل خشم و تصمیم‌گیری حکیمانه بر عملکرد کاری افسران پلیس ستاد فرماندهی انتظامی یکی از شهرستان‌های غرب پرداخته شود؛ بنابراین پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها و شیوه انجام، از نوع توصیفی-پیمایشی است.

جامعه و نمونه آماری: جامعه آماری شامل کارکنان ستاد فرماندهی انتظامی یکی از شهرستان‌های غرب کشور است که تعداد افراد زیر نظر ستاد فرماندهی ۱۷۹ نفر بود. تعداد نمونه آماری نیز با استفاده از جدول مورگان ۱۲۰ نفر در نظر گرفته شد. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری در جدول ۱ به‌طور خلاصه گنجانده است:

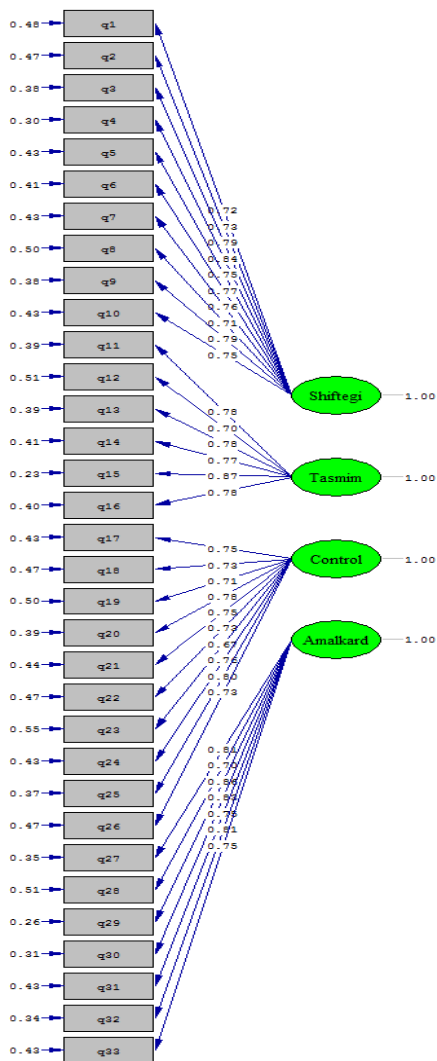
جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

تحصیلات		سابقه خدمت		سن		جنسیت	
۵۹	دیپلم و فوق‌دیپلم	۵۹	زیر ۱۰ سال	۵۳	۲۰-۳۰ سال	۱۱۸	مرد
				۴۸	۳۱-۴۰ سال		
				۱۸	۴۱-۵۰ سال		
۵۳	کارشناسی	۳۹	۱۱-۲۰ سال	۱	بیشتر از ۵۰ سال	۲	زن
۸	کارشناسی‌ارشد و بالاتر	۲۲	۲۱-۳۰ سال				
۱۲۰	جمع	۱۲۰	جمع	۱۲۰	جمع	۱۲۰	جمع

ابزار جمع‌آوری داده‌ها: برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش از ابزار پرسش‌نامه استفاده شد. پایایی ابزار با استفاده از آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت. ضریب آلفا برای کل پرسش‌نامه در مرحله آزمایشی و در مرحله نهایی برای تمام متغیرهای پژوهش بالای ۷۰٪ به‌دست آمد که نشان از پایایی مناسب و بالای ابزار پژوهش دارد. به‌منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش نیز از الگوی معادلات ساختاری استفاده شد. همچنین برازش الگو نیز با استفاده از شاخص‌های نیکویی برازش بررسی شد.

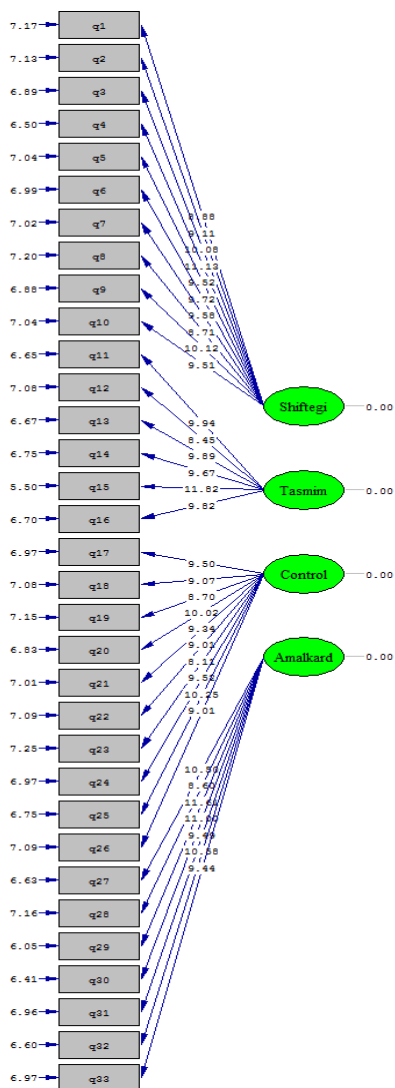
تحلیل عاملی تأییدی

به‌منظور بررسی روایی متغیرهای چهارگانه مطرح‌شده در الگوی پژوهش (میزان تبیین هر چهار متغیر توسط پرسش‌های مرتبط مطرح‌شده در الگوی پژوهش)، روش تحلیل عاملی تأییدی (شکل ۲ و ۳) مورد استفاده قرار گرفته است. بنابراین در ادامه به بررسی عامل‌های مربوط به هر یک از متغیرها پرداخته می‌شود.



Chi-Square=1000.60, df=489, P-value=0.00000, RMSEA=0.094

شکل ۲. الگوی تحلیل عاملی تأییدی (ضرایب استاندارد یا بار عاملی)



Chi-Square=1000.60, df=489, P-value=0.00000, RMSEA=0.094

شکل ۳. الگوی تحلیل عاملی تأییدی (ضرایب معناداری)

همان طور که در شکل ۳ نشان داده شده است، بار عاملی تمام پرسش‌ها، عدد معناداری لازم (بیشتر از ۱/۹۶) را دارا هستند. بنابراین می‌توان بیان کرد که تمام پرسش‌های پرسش‌نامه پژوهش، از اهمیت لازم برای سنجش متغیرهای مربوط برخوردار هستند. خلاصه ضرایب بار عاملی و اعداد معناداری مربوط به تحلیل عاملی تأییدی در جدول ۲ گنجانده شده است.

جدول ۲. ضرایب بار عاملی و اعداد معناداری مربوط به تحلیل عاملی تأییدی

متغیرها	شاخص‌ها (پرسش‌ها)	بار عاملی	ضریب معناداری
خودشنیگی	۱. استعدادی ذاتی برای اثر گذاشتن بر مردم دارم.	۰/۷۲	۸/۸۸
	۲. تقریباً جرئت انجام هر کاری را دارم.	۰/۷۳	۹/۱۱
	۳. فکر می‌کنم شخص خاصی هستم.	۰/۷۹	۱۰/۸
	۴. خودم را رهبر خوبی می‌دانم.	۰/۸۴	۱۱/۱۳
	۵. تغییر دادن مردم برآیم آسان است.	۰/۷۵	۹/۵۲
	۶. همیشه می‌دانم چه کار می‌کنم.	۰/۷۷	۹/۷۲
	۷. خشونت نخواهم شد، مگر اینکه از همه شایسته‌تر باشم.	۰/۷۶	۹/۵۸
	۸. انگیزه زیادی برای کسب قدرت دارم.	۰/۷۱	۸/۷۱
	۹. به نظر می‌رسد مردم همیشه من را با اقتدار می‌پندارند.	۰/۷۹	۱۰/۱۲
	۱۰. ترجیح می‌دهم که رهبر باشم.	۰/۷۵	۹/۵۱
تصمیم‌گیری حکیمانه	۱۱. در تصمیم‌گیری‌های مهم، منطقی و اخلاق را لحاظ می‌کنم.	۰/۷۸	۹/۹۴
	۱۲. در تصمیم‌گیری از تجارب دیگران استفاده می‌کنم.	۰/۷۰	۸/۴۵
	۱۳. اجماع در تصمیم‌گیری از اهمیت بسیاری برای من برخوردار است.	۰/۷۸	۹/۸۹
	۱۴. باید در زمان تصمیم‌گیری از افراد متخصص و اطلاعات کافی استفاده شود.	۰/۷۷	۹/۶۷
	۱۵. در تصمیم‌گیری به خیر و صلاح همگانی توجه می‌کنم.	۰/۸۷	۱۱/۸۲
	۱۶. در تصمیم‌گیری همزمان از عوامل عینی و ذهنی استفاده می‌کنم.	۰/۷۸	۹/۸۲
	۱۷. در مواجهه با مجرم خیلی سریع عصبانی نمی‌شوم.	۰/۷۵	۹/۵۰
کنترل خشم	۱۸. در هنگام بروز مشکلات می‌توانم بر عصبانیت خود مسلط باشم.	۰/۷۳	۹/۰۷
	۱۹. در زمان وقوع درگیری و تنش، خیلی دیر عصبانی می‌شوم.	۰/۷۱	۸/۷۰
	۲۰. همواره می‌توانم عصبانیت خود را کنترل کنم.	۰/۷۸	۱۰/۰۲
	۲۱. عصبی یا غیرعصبی بودن من در کنترل خودم است.	۰/۷۵	۹/۳۴
	۲۲. بروز حوادث و درگیری‌ها نمی‌تواند بر اعصاب من تأثیر بگذارد.	۰/۷۳	۹/۰۱
	۲۳. اطراف و حوادث اطراف به میزان کمی مرا خشمگین می‌کنند.	۰/۶۷	۸/۱۱
	۲۴. هیچ چیزی نمی‌تواند آرامش من را به هم بریزد.	۰/۷۶	۹/۵۲
	۲۵. کمتر چیزی می‌تواند بر روی آرامش من اثر منفی بگذارد.	۰/۸۰	۱۰/۲۵
	۲۶. در مواقع حساس می‌توانم آرامش خود را حفظ کنم.	۰/۷۳	۹/۰۱

متغیرها	شاخص‌ها (پرسش‌ها)	بار عاملی	ضریب معناداری
عملکرد کاری	۲۷. عملکرد مناسبی در وظایف محوله دارم.	۰/۸۱	۱۰/۵۰
	۲۸. عملکردم در راستای برآورده کردن مسئولیت مشخص شده در شرح شغل است.	۰/۷۰	۸/۶۰
	۲۹. در انجام کارهایی که از من انتظار می‌رود عملکرد خوبی دارم.	۰/۸۶	۱۱/۶۱
	۳۰. عملکردم در ملاقات رسمی در کار، مناسب است.	۰/۸۳	۱۱/۰۰
	۳۱. در درگیر شدن به‌طور مستقیم با فعالیت‌های شغلی‌ام عملکرد خوبی دارم.	۰/۷۶	۹/۴۹
	۳۲. در جنبه‌های فراموش شده انجام وظایف خودم، عملکرد مطلوبی دارم.	۰/۸۱	۱۰/۵۸
	۳۳. عملکردم در انجام وظایف مهم و ضروری، بالاست.	۰/۷۵	۹/۴۴

با توجه به بار عاملی هر عامل می‌توان به اهمیت نسبی عوامل مشاهده‌شده به‌عنوان شاخصی برای اندازه‌گیری این متغیر پی برد. همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، همه پرسش‌ها، شاخص مناسبی برای سنجش متغیرهای موردنظر هستند.

شاخص‌های برازش الگوی پژوهش

پیش از پیش‌آزمون الگوی پژوهش، برازش الگو بررسی شد که شاخص‌های برازش به‌دست‌آمده برای الگو نشان از برازش مناسب الگوی پژوهش داشت؛ به‌طوری‌که میزان شاخص $\frac{\chi^2}{df}$ برابر با ۲/۰۳ و کمتر از ۳ به‌دست آمد. خلاصه نتایج شاخص‌های برازش در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج شاخص‌های برازش الگو

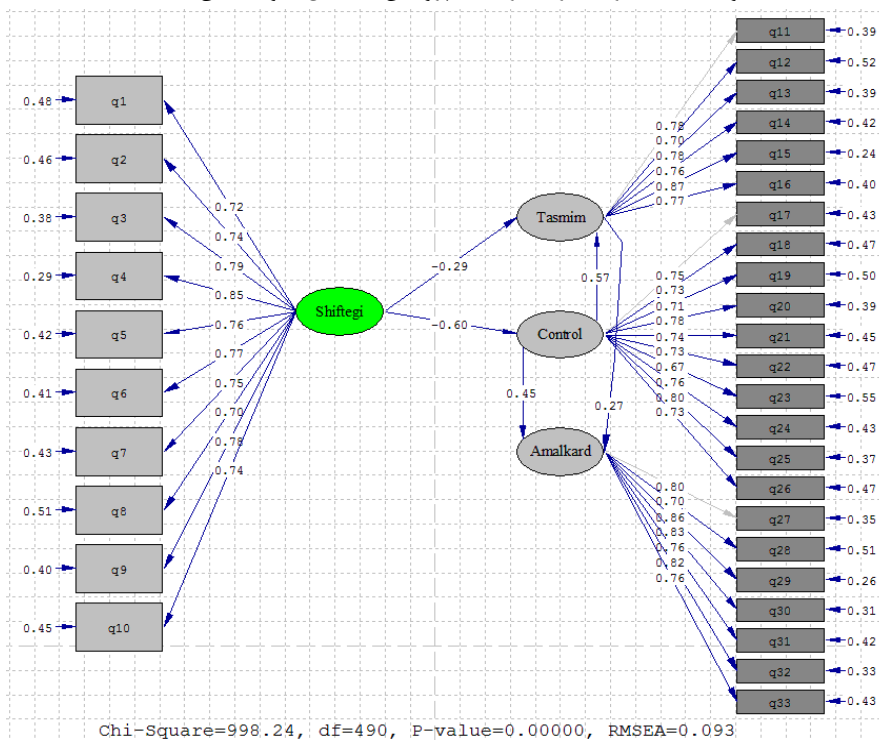
شاخص برازش	معیار مقبولیت	آماره الگوی فرضیات اصلی
X ² (Chi square)	$\frac{\chi^2}{df} \leq 3$	۲/۰۳
RMSEA	RMSEA < ۰/۰۸	۰/۰۹
RMR	RMR < ۰/۰۸	۰/۰۶۵
شاخص برازش هنجار شده (NFI)	NFI > ۰/۹۰	۰/۹۱
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	CFI > ۰/۹۰	۰/۹۵
شاخص نیکویی برازش (GFI)	GFI > ۰/۹۰	۰/۹۲
شاخص نیکویی برازش اصلاح‌شده (AGFI)	AGFI > ۰/۸۵	۰/۸۵

همان‌طور که ملاحظه می‌کنید، شاخص نیکویی برازش ۰/۹۲، شاخص نیکویی برازش اصلاح‌شده ۰/۸۵ و شاخص برازش تطبیقی برابر با ۰/۹۵ است. این شاخص‌ها نشان از تأیید الگو توسط داده‌های

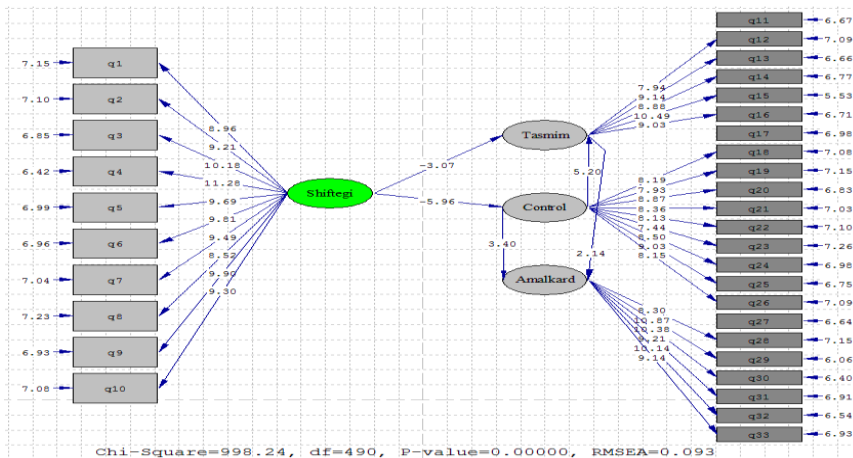
موجود را دارد. با توجه به نتایج به دست آمده از شاخص های مورد بررسی می توان نتیجه گرفت که داده های جمع آوری شده مناسب بوده و الگوی پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است.

بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش و آزمون فرضیه ها

در این بخش به بررسی و آزمون فرضیه های مطرح شده از طریق الگوی معادلات ساختاری می پردازیم. پس از تبیین الگو و جمع آوری داده ها، تخمین الگو با مجموعه ای از روابط شناخته شده بین متغیرهای اندازه گیری شده، آغاز می شود. در خروجی نمودار، معناداری تمام ضرایب و مؤلفه های الگو مورد آزمون قرار می گیرد. برای معنادار بودن یک ضریب، اعداد معناداری باید از $1/96$ بزرگ تر یا از $1/96$ - کوچک تر باشد. نتایج الگوی معادلات ساختاری و معناداری ضرایب برای فرضیات پژوهش در شکل ۴ و ۵ نشان داده شده است.



شکل ۴. الگوی معادلات ساختاری برای فرضیات پژوهش (ضرایب استاندارد)



شکل ۵. الگوی معادلات ساختاری برای فرضیات پژوهش (اعداد معناداری)

در شکل ۴ میزان اثر متغیرها بر یکدیگر به نمایش درآمده است و معناداری آنها در شکل ۵ نشان داده شده است. در ادامه برای نمایش بهتر روابط و ضرایب مؤلفه‌های الگو، اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای پژوهش در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. محاسبه اثرات مستقیم و غیرمستقیم و اثرات کل متغیرهای مستقل و وابسته

اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	متغیر وابسته (به)	متغیر مستقل (از)
-۰/۶۰	-----	-۰/۶۰	کنترل خشم	خودشیفتگی
-۰/۶۳	-۰/۳۴	-۰/۲۹	تصمیم حکیمانه	
-۰/۴۴	-۰/۴۴	-----	عملکرد کاری	
۰/۵۷	-----	۰/۵۷	تصمیم حکیمانه	کنترل خشم
۰/۶۰	۰/۱۵	۰/۴۵	عملکرد کاری	
۰/۲۷	-----	۰/۲۷	عملکرد کاری	تصمیم حکیمانه

براساس جدول ۴، در بین متغیرها، خودشیفتگی بالاترین اثر کل (-۰/۶۳) بر متغیر تصمیم حکیمانه دارد. از طرفی بالاترین اثر غیرمستقیم مربوط به متغیر خودشیفتگی بر متغیر عملکرد کاری با ضریب اثر -۰/۴۴ است. خلاصه نتایج الگوی معادلات ساختاری برای رد یا تأیید فرضیه‌های پژوهش در جدول ۵ درج شده است.

جدول ۵. نتایج ضرایب استاندارد و اعداد معناداری (تأیید یا رد فرضیه‌ها)

از	به	ضریب استاندارد شده	اعداد معناداری (t values)	تأیید یا رد فرضیه
خودشیفتگی	کنترل خشم	-۰/۶۰	-۵/۹۶	تأیید
خودشیفتگی	تصمیم حکیمانه	-۰/۲۹	-۳/۰۷	تأیید
کنترل خشم	تصمیم حکیمانه	۰/۵۷	۵/۲۰	تأیید
کنترل خشم	عملکرد کاری	۰/۴۵	۳/۴۰	تأیید
تصمیم حکیمانه	عملکرد کاری	۰/۲۷	۲/۱۴	تأیید

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، ضرایب استاندارد برای هر ۵ فرضیه پژوهش، اعداد معناداری لازم (بیشتر از ۱/۹۶ یا کمتر از -۱/۹۶) را داشته و بنابراین تمام فرضیه‌های این پژوهش تأیید می‌شود.

فرضیه ۱. خودشیفتگی بر کنترل خشم افسران پلیس اثر منفی و معنادار دارد. با توجه به جدول ۵، ضریب استاندارد شده بین دو متغیر -۰/۶۰ است. ضریب معناداری -۵/۹۶ (کمتر از -۱/۹۶) نشان می‌دهد که این رابطه معنادار است. بنابراین این فرضیه تأیید می‌شود. به این معنا که خودشیفتگی بر کنترل خشم افسران پلیس اثر منفی و معنادار دارد.

فرضیه ۲. خودشیفتگی بر تصمیم حکیمانه افسران پلیس اثر منفی و معنادار دارد. ضریب استاندارد شده بین دو متغیر خودشیفتگی و تصمیم حکیمانه -۰/۲۹ است. ضریب معناداری نیز -۳/۰۷ (کمتر از -۱/۹۶) نشان‌دهنده رابطه معنادار است. به این معنا که خودشیفتگی بر تصمیم حکیمانه افسران پلیس اثر منفی و معناداری دارد و فرضیه دوم تأیید می‌شود.

فرضیه ۳. کنترل خشم بر تصمیم حکیمانه افسران پلیس اثر مثبت و معنادار دارد. با توجه به جدول ۵، ضریب استاندارد شده بین دو متغیر ۰/۵۷ و ضریب معناداری ۵/۲۰ (بیشتر از ۱/۹۶) است؛ بنابراین رابطه معنادار و فرضیه سوم تأیید می‌شود و کنترل خشم بر تصمیم حکیمانه افسران پلیس اثرگذار است.

فرضیه ۴. کنترل خشم بر عملکرد کاری افسران پلیس اثر مثبت و معناداری دارد. بار عاملی بین دو متغیر ۰/۴۵ و ضریب معناداری ۳/۴۰ (بیشتر از ۱/۹۶) این فرضیه را تأیید می‌کند. بنابراین کنترل خشم بر عملکرد کاری افسران پلیس اثر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ۵. تصمیم حکیمانه بر عملکرد کاری افسران پلیس اثر مثبت و معناداری دارد. جدول ۵ ضریب استاندارد شده ۰/۲۷ و ضریب معناداری ۲/۱۴ (بیشتر از ۱/۹۶) را برای این دو متغیر نشان می‌دهد.

بنابراین فرضیه پنجم نیز تأیید می‌شود. به این معنا که تصمیم حکیمانه به عملکرد کاری افسران پلیس منجر می‌شود.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف این مقاله، بررسی اثر خودشیفتگی بر کنترل خشم و تصمیم‌گیری حکیمانه و به تبع آن اثر کنترل خشم و تصمیم‌گیری حکیمانه بر عملکرد کاری افسران پلیس بود. همان‌طور که بیان شد انتظار می‌رفت خودشیفتگی با کنترل خشم و تصمیم‌گیری حکیمانه رابطه منفی داشته باشد و همچنین کنترل خشم و تصمیم‌گیری حکیمانه با عملکرد کاری رابطه‌ای مثبت داشته باشد. نتایج پژوهش نیز آن را تأیید کرد. تحلیل داده‌های پژوهش در ارتباط با فرضیه اول نشان داد که رابطه بین خودشیفتگی و کنترل خشم منفی و معنادار است. البته ادبیات مربوط به خودشیفتگی بیانگر آن است که خودشیفتگی ارتباط معناداری با خشم زیاد دارد (واتسون، ۲۰۰۵)؛ نتیجه‌ای که این پژوهش نیز آن را تأیید می‌کند. یعنی هر چقدر افراد دچار خودشیفتگی باشند، کمتر می‌توانند خشم خود را کنترل کنند. اما این موضوع در بعضی از مشاغل مانند پلیس از اهمیت بیشتری برخوردار است. افسران پلیس باید کسانی باشند که در مواقع و شرایط مختلف، بتوانند خشم خود را کنترل کنند تا عملکرد بهتری از خود به نمایش بگذارند. بنابراین تنظیم و کنترل خشم توسط افسران پلیس که بیشتر از هر شخص دیگری با موضوعات بحرانی درگیر هستند، مهم است و به توانایی و آگاهی خاصی نیاز دارد. اما موضوع مهم دیگر این است که خودشیفتگی و خودستایی نباید در وجود مأموران نیروی انتظامی باشد، زیرا وجود این نقص می‌تواند آنان را از مسیر صحیح کارشان خارج کند و کنترل خشم آنها را تحت الشعاع قرار دهد.

نتایج از تأیید رابطه بین خودشیفتگی و تصمیم حکیمانه افسران پلیس خبر داد. به این معنا که خودشیفتگی بر تصمیم حکیمانه افسران پلیس اثر منفی و معناداری دارد. از آنجاکه افراد خودشیفته خود را برتر و خاص‌تر از دیگران می‌دانند، به احتمال خیلی زیاد دیگران را در تصمیمات خود شریک نمی‌کنند و کمتر به‌طور هم‌زمان می‌توانند از عقل و شهود خود در تصمیم‌گیری استفاده کنند. گرفتن بهترین تصمیم در بدترین شرایط یکی از ویژگی‌های مهم افسران پلیس است. آنها باید بتوانند تصمیمی بگیرند که نفع همگانی در آن باشد؛ افسرانی که از شخصیت خودشیفته برخوردار باشند، نمی‌توانند تصمیم حکیمانه اتخاذ کنند و ممکن است چالش‌هایی را نیز به وجود بیاورند. همچنین از آنجاکه رابطه بین خودشیفتگی و کنترل خشم تأیید شد، رابطه کنترل خشم و تصمیم حکیمانه نیز در بین افسران پلیس مثبت و معنادار بود. بنابراین

می‌توان گفت لازمهٔ اخذ تصمیم حکیمانه، مسلط‌بودن بر خشم و داشتن سعه‌صدر است. افسرانی که نمی‌توانند بر خشم خود کنترل داشته باشند، ممکن است تصمیماتی خارج از شهود و منطقی نیز بگیرند که با تصمیمات حکیمانه فاصله دارد. این قسمت از نتایج با پژوهش پروان و کاترین (۲۰۱۵) همخوانی دارد؛ جایی که آنها در پژوهش خود به رابطه بین کنترل خشم و تصمیم‌گیری منطقی و شهودی اذعان کردند. از طرفی اخذ تصمیمات ناقص و غیرمنطقی به عملکرد ضعیف‌تری نیز منجر خواهد شد. بنابراین می‌توان گفت کنترل خشم چه به صورت مستقیم و چه به صورت غیرمستقیم عملکرد کاری افسران را تحت‌تأثیر قرار خواهد داد؛ نتیجه‌ای که داده‌های پژوهش نیز آن را تأیید کرد. یعنی، کنترل خشم با عملکرد کاری رابطه مثبت و معناداری داشت. به‌طور کلی می‌توان گفت عملکرد نهایی پلیس تحت‌تأثیر تصمیماتی است که می‌گیرند و این تصمیمات نیز به‌نوبه‌خود تحت‌تأثیر عوامل دیگری قرار می‌گیرد.

شغل حساس پلیس می‌طلبد که افرادی در آن جایگاه قرار گیرند که بتوانند بر خشم خود کنترل داشته باشند و همچنین از ویژگی‌های شخصیتی مطلوبی برخوردار باشند؛ نداشتن شخصیت خودشیفته یکی از این ویژگی‌هاست. اگر افسران پلیس نتوانند بر خشم خود کنترل داشته باشند یا دچار خودشیفتگی باشند، نمی‌توانند تصمیمات بهینه اتخاذ کنند و عملکرد آنها مثبت ارزیابی نمی‌شود. بنابراین با توجه به نتایج به‌دست‌آمده پیشنهاد می‌شود که در جذب افسران پلیس به این ویژگی‌ها توجه شود. دو عنصر در یافتن روش معتبر گزینش بهترین افسران ضروری است. اولین عنصر به ارزیابی عملکرد پلیس مربوط می‌شود. پیش از بحث درباره اینکه کدام ویژگی شخصیتی با عملکرد خوب شغلی همبستگی دارد؟ باید روشی برای سنجش عملکرد یافت. دوم عنصر اینکه، پس از شناسایی افسران خوب، گام بعدی آن است که کدام ویژگی شخصیتی می‌تواند افسران خوب را از بین سایر افسران انتخاب کند. همچنین تست شخصیت پیش از استخدام، برگزاری کلاس‌های توجیهی و روانشناسی برای افسران پلیس، وجود تحصیلات دانشگاهی، جذب نیروهای متخصص در رشته روانشناسی و ... می‌تواند در عملکرد نهایی افسران و مجموعه پلیس تأثیر داشته باشد.

منابع:

منابع فارسی

- الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۳). *تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی*. چاپ هفتم. تهران: انتشارات سمت.
- تسلیمی، سعید، حسین صفری و سیدیحیی سیددانش (۱۳۸۳). *بررسی الگوی سه نوع تصمیم‌گیری حضرت امام خمینی (ره) با استفاده از الگو تصمیم‌گیری حکیمانه- رویکرد فازی*. دوماهنامه دانشگاه شاهد. سال یازدهم. ش ۸. صص ۳۱-۴۰.
- رابینز، استیفن. پی، دبی‌سترو و. دیویرای (۱۳۸۵). *رفتار سازمانی*. ترجمه سیدمحمد اعرابی، محمدعلی حمید رفیعی و بهروز اسراری ارشاد. چاپ چهارم. تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- شکرکن، حسین، عبدالزهره نعامی، عبدالکاظم نیسی و مهناز مهربانی‌زاده هنرمند (۱۳۸۰). *بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز*. *مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*. ش (۳ و ۴) ۳. صص ۲۲-۱.
- شیری، اردشیر، صبریه، خلدشرفی، مهدی دهقانی‌سلطانی و علی یاسینی (۱۳۹۴). *بررسی ارتباط بین خودشیفتگی مدیران و رفتارهای منافقانه با نقش میانجی رفتار ماکیاولی‌گری مدیران در سازمان‌های دولتی شهر کرمانشاه*. *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*. سال سوم. ش ۱۱. صص ۱۰۷-۱۲۸.
- مرادی، مرتضی (۱۳۹۴). *ارائه الگو سازمان حکمت‌محور برای ادارات دولتی*. *فصلنامه مدیریت دولتی*. دوره هفتم. ش ۱. صص ۲۰۹-۱۸۵.

منابع لاتین

- Anshel, M. H. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice and Behavior*, 27, 375–400.
- Brown, Shanique G., & Catherine S. Daus. (2015). The influence of police officers' decision-making style and anger control on responses to work scenarios. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 4, 294–302.
- Claire, E. G., Hannes, Z., Bernard, McK., & David, R. (2014). Wisdom and narcissism as predictors of transformational leadership. *Leadership & Organization Development Journal*, 35(4), 335-358.
- Daus, C. S., & Brown, S. G. (2012). The emotion work of police. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Hartel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Research on emotions in organizations* (pp. 305–328). UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Dollman, A. (2011). Narcissism in the workplace and its effects on an organization. *Woodbury University*, 1-13.
- Forgas, J. P., & George, J. M. (2001). Affective influences on judgments and behavior in organizations: An information processing perspective. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, 3–34.
- Garner, J., & Maxwell, C. (1999). Measuring the amount of force used by and against the police in six jurisdictions. In *Use of force by police: Overview of national and local data*. Washington, DC: U.S: Department of Justice.
- Grisel, M. Garcia., Watson P. J., Christopher, J. L. Cunningham., Brian J. O'Leary., Zhuo, Chen (2015). Narcissism and Anger: Self-Esteem and Contingencies of Self-Worth as Mediating Self-Structures. *Interpersona*, 9(1), 59-71.
- Gross, J. James. (1998). The emerging field of emotion regulation: an integrative. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Hoffman, Brian J, Strang, Sarah E, Kuhnert, Karl W, Campbell, W Keith, Kennedy, Colby L, & LoPilato, Alexander, C. (2013). Leader narcissism and ethical context effects on ethical leadership and leader effectiveness. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(1), 25-37.
- Jordan, J., & R. J. Sternberg. (2007). Individual logic: Wisdom in organizations: A balance theory analysis. In E. H. Kessler., & J. R. Bailey (Ed.), *Handbook of*

- organizational and managerial wisdom (pp. 3-19). Thousand Oaks, California: Sage Publication.
- Kohut, H. (1971). *The analysis of the self*. New York, NY: International Universities Press.
- Kunzmann, U. and Baltes, P.B. (2003). Wisdom-related knowledge: affective, motivational, and interpersonal correlates. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(9), 1104-1119.
- Linley, P. A., Harrington, S., Joseph, S., Maltby, J., & Wood, A. M. (2009). Positive psychology applications. In S. J. Lopez (Ed.), *Handbook of positive psychology*, (pp. 35–48)., 2 ed. Oxford: Oxford University Press.
- Martin, R. C., & Dahlen, E. R. (2005). Cognitive emotion regulation in the prediction of depression, anxiety, stress, and anger. *Personality and Individual Differences*, 39, 1249–1260.
- Motowidlo, J. S. (2003). Job Performance. *Handbook of Psychology. Industrial and Organizational Psychology*, 12: 39-55.
- Pincus, A.L., Ansell, E.B., Pimentel, C.A., Cain, N.M., Wright, A.G.C., & Levy, K.N. (2009). Initial construction and validation of the Pathological Narcissism Inventory. *Psychological assessment*, 21(3): 365-379.
- Sadler-Smith, E. & Shefy, E. (2004). The intuitive executive, understanding and applying 'gut feel' in decision making. *Academy of Management Executive*, 18, 76-91.
- Simon, H.A. (1987). Making management decisions: the role of intuition and emotion. *Academy of Management Executive*, 1(1), 57-64.
- Sinclair, M., & Ashkanasy, N. M. (2005). Intuition: Myth or a decision-making tool. *Management Learning*, 36, 353–370.
- Spector, E, P. (2000). Introduction: job analysis: accuracy versus consequential validity. *Journal of Organizational Behavior*, 21(7), 807-819.
- Sternberg, R. J. (1998). A balance theory of wisdom. *Review of General Psychology*, 2(4), 347-365.
- Stucke, T. S., & Sporer, S. L. (2002). When a grandiose self-image is threatened: Narcissism and self-concept clarity as predictors of negative emotions and aggression following ego-threat. *Journal of Personality*, 70, 509-532

Watson, P. J. (2005). Complexity of narcissism and a continuum of self-esteem regulation. In M. Maj, H. S. Akiskal, J. E. Mezzich, & A. Okasha (Eds.), *Personality disorders* (pp. 336-338). New York, NY: John Wiley & Sons.