

# بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نیروهای پلیس

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۸/۲۸

محمد شهبازی\*، آرشد عنصری\*\*، مهدی جواهری کامل\*\*\*

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۸/۱۰/۱

## چکیده:

رضایت شغلی نشان دهنده احساس و رضایت فرد از شغلش می‌باشد که متأثر از خصوصیات افراد مثل ارزش‌ها، نگرش‌ها و گرایش‌های آنان و همین‌طور ویژگی‌های مربوط به محیط کار است. رضایت شغلی عاملی بسیار مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان و بهره‌وری سازمان است. رضایت شغلی بر احساس رضایت فرد از زندگی‌اش نیز تأثیر می‌گذارد. در این مقاله سعی شده است که عوامل فردی و سازمانی تعیین‌کننده رضایت شغلی نیروهای پلیس بررسی و مشخص شوند. هم‌چنین تحصیلات، سن، جنسیت، طول خدمت و درجه عوامل فردی رضایت شغلی نیروهای پلیس و استقلال، تنوع شغل، مهم بودن خود کار، نیاز به مسئولیت‌پذیری هنگام انجام کار، قدردانی از طرف مدیر، تخصص و دانش لازم برای انجام کار، عوامل سازمانی تعیین‌کننده رضایت شغلی نیروهای پلیس هستند. در این بین عوامل سازمانی در پیش‌بینی رضایت شغلی مهم‌تر از خصوصیات جمعیت شناختی هستند و سرپرستان یا مدیران باید بر محیط کار به عنوان ابزار اصلی افزایش رضایت شغلی و انگیزه نیروها تمرکز نمایند.

## کلید واژه‌ها:

پلیس، رضایت شغلی، خصوصیات فردی، عوامل سازمانی.

\*. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی - دانشگاه علامه طباطبایی

\*\* . دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - دانشگاه تهران

\*\*\*. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی - دانشگاه اصفهان

## مقدمه

شرایط کاری سخت و رقابتی در قرن ۲۱، بسیاری از سازمان‌ها را بر آن داشته که خود را ارزیابی مجدد نموده و برای رسیدن به اهداف‌شان تغییراتی در خود ایجاد نمایند. در این بین یکی از مسائل اساسی برای مدیران سازمان‌ها این است که چطور می‌توان هم‌زمان با تجهیز فعالیت‌های افراد در جهت هدف‌های سازمان طوری عمل کرد که افراد از کار و کوشش خود در سازمان رضایت شخصی داشته و پاداش کافی کسب نمایند. مدیران حداقل به سه دلیل به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت می‌دهند:

۱- افراد ناراضی سازمان را ترک می‌کنند و بیشتر استعفا می‌دهند؛

۲- کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند؛

۳- افراد راضی کمتر غیبت کرده و کمتر سازمان را ترک می‌کنند.

فشار روانی که در نتیجه نارضایتی بر فرد تحمیل می‌شود می‌تواند او را مستعد و پذیرای بیماری‌هایی چون حمله قلبی نماید. از نظر مدیریت این بدان معناست که اگر عدم رضایت شغلی به افزایش غیبت و جابه‌جایی کارکنان منجر نشود ولی باز باید سعی کرد که موجبات رضایت شغلی آنان فراهم شود. در واقع یک رابطه قوی بین رضایت شغلی کارکنان و عملکرد شغلی آن‌ها وجود دارد. بنابراین تعیین عواملی که بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد و ایجاد شرایط کاری بهتر به منظور برانگیختن کارکنان برای کار مؤثر و مفید، ضروری به نظر می‌رسد.

به منظور حفظ سلامت یک کشور ضروری است نیازهای مأموران پلیس آن کشور و عواملی که بر رضایت شغلی آن‌ها تأثیرگذار است مورد شناخت و بررسی قرار بگیرد. نیروهای پلیس یکی از مهمترین مشاغل را عهده‌دار می‌باشند که نیازمند تعهد شخصی، تماس مستقیم با مردم و تمرکز بر رفاه و آرامش در جامعه است. هم‌چنین کار آن‌ها خطرناک بوده و نیازمند تعهد و کار فشرده است، بنابراین برای نیروهای پلیس بسیار سخت است که در صورت نارضایتی بتوانند به‌طور مؤثر انجام وظیفه کرده و در کارشان موفق باشند. ارتقای رضایت شغلی می‌تواند به نیروهای پلیس کمک کند تا فشارهای روانی اجتناب ناپذیری که در کار پلیس قرار دارد را کاهش داده و در نتیجه از تأثیرات نامطلوب آن تا حدود زیادی در امان بمانند. رضایت شغلی و سطح روحیه نیروهای پلیس بوضوح تأثیر

بسیار زیادی بر کارکرد آن‌ها دارد. رضایت شغلی هم‌چنین یکی از ملزومات تعامل مثبت و مؤثر بین پلیس و مردم است. علاوه بر همه این‌ها از آن‌جا که یکی از اصلی‌ترین وظایف پلیس حفظ امنیت و سلامت در جامعه است، رضایت شغلی آن‌ها مسأله بسیار مهمی برای بررسی می‌باشد.

### مفهوم، ابعاد و مدل‌های رضایت شغلی

رضایت شغلی نوعی نگرش مثبت فرد نسبت به شغلش می‌باشد که از عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط و عوامل فرهنگی تأثیر می‌پذیرد. لذا می‌توان نتیجه گرفت رضایت شغلی احساس روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متأثر می‌باشد. به طور کلی رضایت شغلی مجموعه احساسات و عواطفی است که افراد درباره شغل‌هایشان دارند. بعضی از تحقیقات انجام شده نشان داده‌اند که رضایت شغلی یکی از عوامل تعیین کننده رضایت از زندگی است. کارکنانی که رضایت شغلی بالایی دارند نسبت به همکاران‌شان حساس‌تر از افرادی هستند که از کارشان راضی نیستند. رضایت شغلی عزت نفس افراد و شادکامی آن‌ها را افزایش داده و بیماری‌های مرتبط با شغل، استرس مانند، اضطراب، اندوه و وقت کشی را کاهش می‌دهد.

سه بعد مهم در رضایت شغلی تشخیص داده شده است که عبارتند از:

- ۱- رضایت شغلی یک پاسخ عاطفی نسبت به شرایط یا وضعیت شغل است.
  - ۲- رضایت شغلی اغلب در رابطه با برآورده شدن نیازها و انتظارات تعیین می‌شود.
  - ۳- رضایت شغلی منبعث از چند نگرش به هم وابسته می‌باشد.
- اسمیت، کندال و هایلین پنج بعد شغلی پیشنهاد کرده‌اند که عبارتند از: ماهیت شغل و دستمزد، فرصت‌های ارتقاء، سرپرست یا مدیر و همکاران. این ابعاد از مهمترین ویژگی‌های شغل هستند که افراد پاسخ مؤثر نسبت به آن‌ها نشان می‌دهند (نظری و اعظم‌زاده، ۱۳۸۳).
- به طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که رضایت و عدم رضایت دو انتهای یک پیوستار نیستند و نیز رضایت یا عدم رضایت به طور یک جانبه نتیجه حقوق و دستمزد کم و زیاد نمی‌باشد. اگرچه متأثر از آن نیز است، اما رضایت شغلی نتیجه تأثیر و تأثر عوامل زیادی نظیر نیازها، علائق، انگیزه‌ها، نگرش و شخصیت افراد از یک طرف و مختصات شغلی نظیر

محیط کار، جو سازمانی، فرهنگ سازمانی، و نیز مدیریت از طرف دیگر می‌باشد. چنانچه این عوامل مؤید یکدیگر باشند موجب ایجاد حالتی می‌شود که فرد در خود احساس رضایت کند (سیاح، ۱۳۸۸).

محققان عمدتاً دو نوع مدل برای بیان رضایت شغلی ارائه می‌دهند:

۱- تغییرات رضایت شغلی را به ویژگی‌ها و خصوصیات شغلی نسبت می‌دهند؛

۲- تغییرات رضایت شغلی را به ویژگی‌های شاغل نسبت می‌دهند.

گودنبرگ این دو مدل را تبیین‌های موقعیتی و تبیین‌های گرایشی می‌نامد.

تبیین‌های موقعیتی: اصطلاح موقعیت به عوامل بیرونی و محیطی اشاره دارد. در این مدل خودِ کار و ماهیت شغل و عوامل محیطی پیرامون آن بدون توجه به مجموعه گرایش فرد برای تبیین رضایت شغلی مورد ملاحظه قرار می‌گیرد.

تبیین‌های گرایشی: اصطلاح گرایش به باورها، نگرش‌ها، و ویژگی‌های شخصی و شخصیتی افراد اطلاق می‌شود. در این مدل رضایت شغلی بر اساس نیازها، انتظارات و نگرش‌ها و ارزش‌های کارکنان تعیین می‌شود. اجتماعی شدن افراد در گروه‌های اجتماعی مختلف منبع تولید آرزوها، انتظارات، ارزش‌ها و خواست‌های متفاوت آنان است.

هر فردی مجموعه این خصوصیات را به عنوان شخصیت خویش با خود به شغلش می‌آورد و این مجموعه عوامل شخصیتی است که میزان رضایت شغلی فرد را تعیین می‌کند. این دو مدل مکمل یکدیگرند و هر دو در تعیین و تبیین رضایت شغلی کارکنان مؤثر می‌باشند. رضایت شغلی هم از خصوصیات افراد مثل ارزش‌ها، نگرش‌ها و گرایش‌های آنان تأثیر می‌پذیرد و هم متأثر از وضعیتی است که فرد در آن قرار گرفته است. رضایت شغلی نتیجه تعامل دو عوامل موقعیتی و گرایشی است (هومن، ۱۳۸۱).

### عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نیروهای پلیس

محققان مدت‌هاست در جستجوی تعیین علل اساسی رضایت شغلی در سازمان‌ها هستند. پورتر و استیرز معتقدند که تأثیرات مترتب بر گرایش‌ها و رفتار کارکنان در چهار گروه نسبتاً متمایز طبقه‌بندی می‌شود که معرف چهار سطح در سازمان هستند. این چهار سطح عبارتند از:

- ۱- عوامل سراسری سازمان، یعنی متغیرهایی که به طور وسیع در مورد اکثر کارکنان صدق می‌کند؛
  - ۲- عوامل بلافصل شغلی یعنی متغیرهایی که گروه‌های شغلی را تشکیل می‌دهد؛
  - ۳- عوامل محتوایی شغل یا فعالیت‌های بالفعل شغلی؛
  - ۴- عوامل فردی و ویژگی‌هایی که یک فرد را از افراد دیگر متمایز می‌سازد. عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان در تمامی چهار سطح وجود دارد.
- در تلاش برای شناسایی عواملی که بتوانند به خوبی رضایت شغلی نیروهای پلیس را پیش‌بینی کنند محققان عموماً بر دو گروه متغیر مستقل تمرکز کرده‌اند:
- گروه اول شامل عواملی است که خصوصیات فردی نیروها از قبیل سن، تحصیلات و مدت خدمت را بررسی می‌کند که به آن‌ها خصوصیات جمعیت شناختی نیز گفته می‌شود.
- گروه دوم شامل ویژگی‌های مربوط به کار از قبیل استقلال یا تنوع کار است.

### ۱- خصوصیات جمعیت شناختی:

#### الف) تحصیلات

رابطه بین تحصیلات و رضایت شغلی در مطالعات متعددی مورد بررسی قرار گرفته است. در تحقیق رابطه مثبت بین تحصیلات و رضایت شغلی، هر چند در بین افرادی با کمتر از ۵ سال سابقه کار نشان داده شده است. ولی نیروهای با تجربه‌تر یک رابطه منفی بین تحصیلات و رضایت شغلی نشان دادند (Zhao et al., 1999). در تحقیقی دیگر نشان داده شد که سطح تحصیلات تأثیر چندانی بر نگرش نیروهای پلیس ندارد (Pelfrey, 2007). سطح تحصیلات به نظر نمی‌رسد که یک پیش‌بینی کننده قوی برای رضایت شغلی در بین نیروهای پلیس باشد. به نظر می‌رسد که تأثیرات آموزش با توجه به محیطی که هر نیروی پلیس در آن فعالیت می‌کنند تغییر می‌کند.

#### ب) سن

متغیر جمعیت شناختی دیگری که توسط محققان مورد بررسی قرار گرفته سن نیروهای پلیس می‌باشد. تحقیقات قبل از سال ۱۹۶۰ نشان دهنده رابطه‌ای منحنی شکل بین سن و

رضایت شغلی بودند. نیروهایی که سن آنها بین ۲۲ تا ۲۹ سال بود رضایت شغلی کمتری را نسبت به کسانی که کمتر از ۲۲ سال و بیشتر از ۲۹ سال سن داشتند گزارش کردند. اما تحقیقات بعد از سال ۱۹۶۰ رابطه‌ای خطی و مثبت بین سن و رضایت شغلی نشان دادند، یعنی با افزایش سن نیروهای پلیس رضایت شغلی آنها نیز افزایش یافت. در بین متغیرهای جمعیت شناختی سن تأثیرگذارترین متغیر بر رضایت شغلی نیروهای پلیس است (*Ibid*).

### پ) جنسیت

از آنجا که اداره‌های پلیس بیشتر مرد محور هستند محققان انتظار دارند که زنان رضایت شغلی کمتری از همکاران مردشان داشته باشند اما مطالعات نشان داد که نیروهای پلیس زن و مرد تفاوت چندانی در رضایت شغلی ندارند. در تحقیقی نشان داده شد که جنسیت پیش‌بینی کننده مهمی برای رضایت شغلی نیست (*Bennett, 1997*). البته مطالعاتی وجود داشته که نشان داده‌اند نیروهای پلیس زن رضایت شغلی کمتری نسبت به نیروهای پلیس مرد دارند (*Ozel et al. 2009*). هم‌چنین مطالعاتی وجود داشته که نشان داده نیروهای پلیس زن رضایت شغلی بیشتری دارند، اما آنچه که غالب تحقیقات نشان داده این است که جنسیت تفاوت چندانی در رضایت شغلی نیروهای پلیس ایجاد نمی‌کند.

### ت) طول خدمت

در تحقیقی رابطه‌ای منفی بین طول خدمت و رضایت شغلی در بین نیروهای پلیس نشان داده شد (*Zhao et al., 1999*). به این معنا که هرچه بر سال‌های خدمت نیروهای پلیس افزوده می‌شود میزان رضایت شغلی آنها کاهش می‌یابد. البته در مطالعاتی هم رابطه‌ای منحنی شکل بین طول خدمت و رضایت شغلی یافتند، یعنی نیروهای پلیس در سال‌های ابتدایی و سال‌های انتهایی خدمتشان در مقایسه با سال‌های میانی خدمتشان رضایت شغلی بیشتری احساس می‌کنند. برای مثال در تحقیقی نشان داده شد که نیروهایی که کمتر از ۸ سال و بیشتر از ۱۴ سال سابقه کار داشتند در مقایسه با نیروهایی که مدت خدمتشان بین این دو میزان بود رضایت شغلی بیشتری داشتند (*Forsyth & Copes, 1994*). هم‌چنین در تحقیقی دیگر به نتایج مشابه و وجود یک رابطه منحنی‌وار بین طول خدمت و رضایت شغلی اشاره شده است. (*Pelfrey, 2007*)

### ث) رتبه (درجه)

درجه نیز یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های مهم رضایت شغلی است. نیروهایی که در مقام سرپرست یا مدیر هستند عموماً رضایت شغلی بیشتری از نیروهای سطوح میانی و پایینی دارند (Bennett, 1997). محقق دیگری مشاهده کرد که در مقایسه با سرپرستان، افراد زیردست رضایت شغلی کمتری تجربه می‌کنند و آمادگی بیشتری برای ترک خدمت دارند. هم‌چنین در یک مطالعه مقایسه‌ای بین چند ملیت گوناگون، نشان داده شد که درجه، یک پیش‌بینی‌کننده مهم و مثبت برای رضایت شغلی بوده است (Bennett, 1997).

### ۲- ویژگی‌های مربوط به محیط کار (عوامل سازمانی)

خصوصیات محیط کار نقش اصلی را در چندین نظریه برجسته رضایت شغلی ایفاء می‌کند. در بین محققان، اولین نظریه، نظریه دو عاملی هرزبرگ است. این نظریه تقریباً در تمام کتاب‌های علمی مربوط به پلیس آورده شده است. این الگوی نظری بیشترین اهمیت را بر ماهیت محیط کار به عنوان تعیین‌کننده‌های اصلی رضایت شغلی قائل است. الگوی دو عاملی بر اساس نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو ساخته شده است. مازلو بیان کرد که افراد به دنبال ارضای نیازهای خود بر اساس یک سلسله مراتب در پنج سطح هستند. به صورت کلی هر سطح نیاز، باید قبل از سطح بعدی ارضا شود.

در پایین‌ترین سطح افراد نیازهای فیزیولوژیکی از قبیل غذا، آب، پوشاک و سرپناه دارند. سطح دوم شامل نیاز به امنیت است. سطح سوم در سلسله مراتب نیازها شامل نیازهای اجتماعی از قبیل حس تعلق و عشق است. سطح چهارم نیازها دربرگیرنده عزت نفس افراد است. احساس کارآمدی و مفید بودن و همین‌طور قدردانی از طرف دیگران منجر به احساس ارزشمندی شخصی می‌شود. سطح نهایی در سلسله مراتب نیازهای مازلو به عنوان خودشکوفایی مشخص می‌شود. این حسی از بودن است که فرد توانایی‌های خود را به ظهور رسانده است. این نیازهای سطح بالا (به خصوص عزت نفس و خودشکوفایی) احتمال کمتری دارد که به صورت معمول در محیط کار ارضا شود (Hwang, 2008).

بسیاری از ویژگی‌های محیط کار که به نظر می‌رسد با رضایت شغلی مربوط باشند آن‌هایی هستند که نیازهای سطح بالاتر یعنی عزت نفس و خودشکوفایی را برآورده می‌کنند. با فرض

این که نیازهای سطح پایین تر برآورده شود، شخص با شغلی، بیشترین احساس رضایت را خواهد کرد که نیاز به عزت نفس و خودشکوفایی اش را بهتر برآورده سازد. برای مثال کاری که نیاز به انواعی از مهارت‌ها دارد از این دیدگاه چالش بیشتری برای کارکنان فراهم می‌کند و با برآورده کردن نیاز به خودشکوفایی، رضایت بیشتری فراهم می‌کند. هرزبرگ این فرض را مطرح کرد که شغل باید فرصت پیشرفت، قدردانی، مسئولیت پذیری، و ارتقای شایستگی را فراهم کند تا نیازهای سطح بالای کارکنان را فراهم کند. این فرایند به عنوان بازسازی شغل، توسعه شغل یا غنی سازی شغل شناخته می‌شود. بر اساس زمینه نظری مازلو و هرزبرگ، چندین ویژگی کلیدی شغل مشخص شده است که به ارضای نیازهای سطح بالاتر کمک می‌کند که در ادامه به این ویژگی‌ها پرداخته می‌شود (Lee, 2004).

### الف) استقلال

بعضی نیروهای پلیس نشان داده‌اند که عناصری از استقلال شخصی برایشان مهم و مطلوب است. این که بتوانند طوری برنامه‌ریزی کنند که با نظارت محدودی کار کنند و کار را به شکلی که می‌خواهند به پیش ببرند. این امر عامل مهمی برای رضایت شغلی این دسته از افراد محسوب می‌شود. در تحقیقی نیز به این نکته اشاره شد که بعضی نیروهای پلیس سبک زندگی مستقلانه‌ای دارند که می‌توانند به راحتی از عهده آن برآیند (Ozel et al., 2009).

### ب) تنوع / گوناگونی شغل

در جامعه ما بعضی افراد یکنواختی و کسل بودن را در کارشان تجربه می‌کنند، این امر می‌تواند منجر به تضعیف روحیه نیروها شده و باعث شود که آن‌ها نوعی بیگانگی، پریشانی، کاهش بازدهی و دیگر مشکلات مربوط به کار را تجربه کنند. بعضی نیروهای پلیس نشان داده‌اند که اگر کارشان زمینه کافی برای پرداختن به انواعی از تکالیف را فراهم کند باعث رضایت بیشتر آن‌ها خواهد شد. یافته‌ها نشان دادند که محیط کار یک ویژگی اصلی برای رضایت شغلی نیروهای پلیس است و محیط کار می‌تواند به فهم این مطلب کمک کند که چه چیزی، باعث می‌شود کار برای نیروهای پلیس لذت بخش شود (Forsyth & Copes, 1994).



### پ) مهم بودن خود کار

جامعه و یا خود افراد برای بعضی مشاغل اهمیت چندانی قائل نیستند و بالعکس بعضی مشاغل هم وجود دارند که از نظر جامعه بسیار مهم بوده و وجودشان الزامی است. این که نیروهای پلیس برای کاری که انجام می‌دهند چه میزان اهمیت قائل شوند بر میزان رضایت شغلی آن‌ها تأثیرگذار است. افراد هر قدر کاری را که انجام می‌دهند اگر آن را مهم و باارزش بدانند رضایت شغلی‌شان نیز افزایش می‌یابد و بالعکس اگر احساس کنند وظایفی که برعهده دارند آنقدر هم بااهمیت و حیاتی نیست رضایت شغلی‌شان کاهش می‌یابد (Lee, 2004).

### ت) نیاز به مسئولیت‌پذیری هنگام انجام دادن کار

یکی از متغیرهای سازمانی دیگر که بر رضایت شغلی نیروهای پلیس تأثیرگذار است میزان مسئولیت‌پذیری مورد نیاز هنگام انجام دادن کار است. اگر نیروهای پلیس احساس کنند وظایفی که برعهده دارند به مسئولیت‌پذیری چندانی احتیاج ندارد و بدون مسئولیت هم می‌توان کار را انجام داد رضایت شغلی‌شان کاهش می‌یابد زیرا فکر می‌کنند کاری که انجام می‌دهند از اهمیت چندانی برخوردار نیست و لزوماً آن‌ها برای این کار انتخاب نشده‌اند و هر کس دیگری هم می‌توانست آن کار را انجام دهد. و بالعکس اگر احساس کنند در قبال کاری که انجام می‌دهند مسئولیت بالایی دارند رضایت شغلی‌شان افزایش می‌یابد (Lee, 2004).

### ث) قدردانی از طرف مدیر

دیده شدن کار توسط مدیر یا سرپرست و قدردانی از طرف ایشان یکی از متغیرهای مربوط به محیط کار است که بر رضایت شغلی نیروهای پلیس بسیار تأثیرگذار است. البته در هر سازمانی نیروی کار نیاز به این دارد که فعالیتش مورد توجه و تأیید مدیرش قرار و از طرف مدیر بازخورد بگیرد، اما در کار پلیس به خاطر اهمیت داشتن سلسله مراتب سازمانی، این قدردانی و تأیید از طرف مدیر اهمیتی دوچندان پیدا می‌کند. تأثیر این متغیر به خصوص

در مورد نیروهایی که برای انجام کار دارای انگیزه بیرونی هستند بیشتر نمود پیدا می‌کند، زیرا که برای این نیروها عوامل محیطی و بیرونی بیشتر از نیروهایی که دارای انگیزه درونی هستند دارای اهمیت بوده و در انجام کارها نقش دارد. البته این بازخورد، حتی اگر تأییدی هم نباشد باز هم دارای اهمیت است زیرا نیروها نیاز دارند بدانند که آیا کاری که انجام می‌دهند نتیجه بخش است یا خیر؟ و آیا مسیر کار را به درستی طی می‌کنند یا خیر؟ (Ozel et al.2009).

### ج) تخصص و دانش لازم برای انجام کار (احساس معناداری)

این که کاری که انجام می‌دهیم به چه میزان تخصص و علم نیاز دارد بر رضایت ما از آن شغل تأثیر گذار است. به هر میزان که کارمان تخصصی‌تر باشد رضایتمان از آن کار نیز افزایش پیدا می‌کند زیرا احساس خواهیم کرد کاری که انجام می‌دهیم معنادار و مهم است و کار پیش پا افتاده‌ای نیست. این مطلب در مورد نیروهای پلیس نیز صحت دارد. اگر آن‌ها احساس کنند کاری که انجام می‌دهند کار ساده‌ای بوده که از عهده هر کسی برآمده و نیاز به مهارت خاصی هم ندارد رضایت پایینی از شغل‌شان خواهند داشت اما اگر به این نتیجه برسند که کارشان تخصصی بوده و آن‌ها برای انجام این کار آموزش دیده‌اند رضایت شغلی‌شان افزایش پیدا خواهد کرد (Pelfrey,2007).

### ۳- تعارض بین کار و خانواده

تعارض کار - خانواده به عنوان تعارض بین نقشی تعریف می‌شود که مسئولیت‌های دو حوزه کار و خانواده باهم سازگار نیستند. این تعارض هنگامی اتفاق می‌افتد که انجام یک نقش، انجام نقش دیگر را مشکل می‌سازد. تحقیقات قبلی نشان داده‌اند که تعارض کار-خانواده با رضایت شغلی کمتر و مسائلی دیگر از قبیل خستگی هیجانی و آمادگی بیشتر برای ترک یکی از موقعیت‌ها همراه است (Howard et al.2003).

این تعارض در مورد نیروهای پلیس به چند دلیل خاص‌تر است. نیروهای پلیس کنترلی بر موقعیت‌هایی که قرار است با آن‌ها روبرو شوند ندارند و با افراد مجرمی برخورد دارند که سروکار داشتن با آن‌ها مشکل است. دنیای کار پلیس بسیار آسیب‌آفرین است. آن‌ها هر روز با افرادی مواجه هستند که قانون‌شکنی می‌کنند و تمایل به آسیب رساندن دارند. بنابراین نیروهای

پلیس در مقایسه با همه مشاغل نوع متفاوتی از فشار روانی شغلی را تجربه می‌کنند. از یک سو مردم از پلیس انتظار دارند که با مجرمین برخورد کرده و آن‌ها را دستگیر کند، از طرف دیگر نگرانی روبه فزونی در باره خشونت زیاد وجود دارد. هرچه انتظارات در رابطه با رفتار پلیس متفاوت‌تر باشد میزان تعارض نقش نیز زیادتر می‌شود.

تعارض بین مسئولیت‌های کار و خانواده و تأثیر آن بر کارکنان مسأله‌ای است که اهمیت روزافزونی یافته است. در تحقیقاتی نشان داده شد که تعارض کار- خانواده متغیر مهمی در تعیین نگرش‌های کاری و همین‌طور سلامت هیجانی و جسمانی نیروهای پلیس است. (Finn, 2000; Burk, 1994). یافته‌های این تحقیقات نشان داد که بین تعارض کار- خانواده و فشار روانی رابطه وجود دارد. هم‌چنین در تحقیقی دیگر نشان داده شد که تعارض کار- خانواده با بعضی پیامدهای شغلی از قبیل تعهد سازمانی و قصد ترک سازمان رابطه دارد (Howard et al., 2003). به نظر می‌رسد که این تعارض با جنبه‌های متفاوتی از رضایت شغلی نیز رابطه داشته باشد. هنگامی که کارکنان تعارض بین کار و خانواده را تجربه می‌کنند رضایت از شغل‌شان کاهش می‌یابد. تلاش برای انجام مسئولیت‌های تعارض برانگیز جذابیت کار را کاهش داده و احتمالاً پاداش‌های درونی ناشی از کار که مطلوب نیز هستند کاهش می‌یابد. این پیامد احتمالاً به این خاطر برای نیروهای پلیس اتفاق می‌افتد که شغل آن‌ها باعث می‌شود نتوانند فعالیت‌های مهم خانوادگی را انجام دهند و شغل‌شان به وجود آورنده این تعارض نیز هست. هم‌چنین فشار روانی به وجود آمده از این تعارض به خانواده نیروهای پلیسی که رضایت شغلی پایین‌تری دارند انتقال می‌یابد که خود باعث افزایش عدم رضایت می‌شود. هنگامی که کار باعث مشاجرات خانوادگی می‌شود احساس رنجش در نیروهای پلیس فراهم می‌کند. به نظر می‌رسد که این احساس‌ها اگر با فقدان حمایت از طرف همکاران همراه شود شدیدتر نیز می‌شود. حمایت از سوی سرپرست یا رئیس نیز بسیار مهم است و این حمایت می‌تواند اثرات منفی تعارض کار- خانواده را کاهش دهد.

### نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که شرایط شغلی از قبیل تنوع کار، استقلال و بازخورد در پیش‌بینی رضایت شغلی مهم‌تر از خصوصیات جمعیت شناختی است و پیشنهاد دهنده این نکته است

که سرپرستان یا مدیران باید بر محیط کار به عنوان ابزار اصلی افزایش رضایت شغلی و انگیزه نیروها تمرکز کنند. قوانین پلیسی از قبیل نظم و سرپرستی همراه با عوامل محیطی از قبیل حمایت و درک اهمیت و مشکل بودن کار به عنوان تعیین کننده‌های رضایت شغلی بیشتر از هر چیز دیگری در نظر گرفته شده اند.

یافته‌ها نشان می‌دهد که متغیرهای تبیینی گوناگون، انواع متفاوت رضایت شغلی را به دنبال دارد. برای مثال برای نیروهای پلیس رضایت شغلی در نتیجه ادراک درباره مهم بودن شغل، دریافت قدردانی، وجود خود مختاری و توانایی انجام دادن کار بدست می‌آید در حالی که برای افسران رضایت شغلی در نتیجه بازخورد گرفتن از مدیر یا سرپرست حاصل می‌شود. این یافته ارزشمند که بازخورد از مدیر یا سرپرست برای رضایت شغلی افسران مهم‌تر از بقیه است پیشنهاد دهنده این است که برای بهبود محیط کار پلیس دو شیوه ارتباط لازم است. همین‌طور این نتایج اهمیت استقلال به عنوان یکی از منابع رضایت شغلی را نشان می‌دهد. نیروهای پلیس دوست دارند در محیطی کار کنند که از آزادی برای تصمیم‌گیری درباره آنچه که خواستار انجام دادن آن هستند برخوردار باشند. یک دیدگاه قدیمی‌تر بر کنترل و نظارت نزدیک بر نیروها به منظور افزایش انطباق و پیش‌بینی‌پذیر بودن تأکید دارد هرچند که این کار با قربانی کردن آزادی نیروها برای حل مشکلات همراه است.

تعارض کار-خانواده یکی از پیش‌بینی کننده‌های رضایت شغلی نیروهای پلیس است و این نکته چندین توصیه سازمانی برای سرپرستان و مدیران دارد. در قدم اول از آن‌جا که یکی از اصلی ترین منابع تعارض برای نیروهای پلیس عدم تعادل بین فعالیت‌های کار و خانواده و زمان بر بودن کار نیروهای پلیس است باید در برنامه‌ریزی‌ها مسئولیت‌های خانوادگی نیروهای پلیس را نیز در نظر گرفت. انعطاف‌پذیر بودن برنامه می‌تواند نکته‌ای کلیدی باشد که به نیروهای پلیس امکان می‌دهد بتوانند مسئولیت‌ها و وظایف مربوط به خانه و فرزندان را انجام دهند. درخواست انعطاف‌پذیر بودن برنامه می‌تواند به عنوان شکلی از حمایت سازمانی در نظر گرفته شود که می‌دانیم این حمایت باعث افزایش رضایت شغلی نیروهای پلیس می‌شود.

این یافته‌ها پیشنهاد می‌کنند که تعارض بین کار و خانواده فقط مربوط به زمان اختصاص یافته به این دو مقوله نیست بلکه این تعارض به ارزش‌ها نیز مربوط می‌شود. برای مدیران و

سرپرستان باید خانواده‌های نیروهای پلیس نیز دارای اهمیت باشد و از نیروهای‌شان به نحوی حمایت کافی به عمل آورند تا بتوانند به خانواده‌هایشان توجه کافی داشته باشند. این نکته اهمیت رهبری اجتماعی و نه فقط رهبری کارکردگرا را پیشنهاد می‌کند. رهبران کارکردگرا بر اهمیت تولید تأکید دارند در حالی که رهبران اجتماعی بر اهمیت انسجام اجتماعی تأکید می‌کنند. بنابراین اگر رهبری کارکردگرا به تنهایی به کار گرفته شود، اهداف سازمان غلبه کرده و بر افراد تأثیر گذاشته و خانواده‌های‌شان ممکن است در معادله وارد نشوند. در نتیجه نیاز است که نیروهای پلیس، مدیران و سرپرستان خود را حمایت‌کننده و انعطاف‌پذیر ببینند. چنین توجهی این امکان را می‌دهد که بتواند باعث عملکرد و رضایت شغلی بهتر بشوند.

### منابع:

- سیاح، فاطمه (۱۳۸۸). منبع کنترل در استرس و رضایت شغلی معلمان، تهران، نشر ماهابه.
- نظری، زهره. اعظم زاده، منصوره (۱۳۸۳)، بررسی تأثیر شرایط عینی و ذهنی کار بر رضایت شغلی زنان در بخش غیردولتی، تهران، نشر سوره.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱)، تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- *Aremu, A.O. & Adeyoju, C.A. (2003). Job Commitment, Job Satisfaction and Gender as Predictors of Mentoring in the Nigeria Police. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, Vol. 26 No. 3, pp. 377-385.*
- *Bennett, R.R. (1997). Job Satisfaction Among Police Constables: A Comparative Study in Three Developing Nations. Justice Quarterly. Vol. 14 No. 2, pp. 295-323.*
- *Forsyth, C.J. & Copes, J.H. (1994). Determinants of Job Satisfaction Among Police Officers. International Review of Modern Sociology, Vol. 24 No.1, pp.109-116.*
- *Howard. W.G., Donofrio.H., Boles. J.S.(2003).Inter-Domain Work-Family, Family-Work Conflict and Police Work Satisfaction. An International Journal of Police Strategies & Management.Vol. 27 No. 3, pp. 380-395.*
- *Hwang. E.(2008). Determinants of Job Satisfaction Among South Korean Police Officers. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management.Vol. 31 No. 4, pp. 694-714.*
- *Lee, S. (2004). The Impact on the Job Satisfaction of Subordinate to Transformational Leadership of Police Chief. Korean Association of Public Safety and Criminal Justice Journal, Vol. 17, pp. 261-288.*
- *Ozel. A.,Bayındır.N., Zeynep. H., Ozel. E.(2009). The Effect of Educational Differences on the Level of Job Satisfaction in Police Officers in Turkey. International Journal of Police Science and Management, Vol. 11 No. 3, pp. 358-365.*

- Pelfrey, W.V. Jr (2007). **Style of Policing Adopted by Rural Police and Deputies: an Analysis of Job Satisfaction and Community Policing.** *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. Vol. 20 No. 4, pp. 620-636.
- Zhao, J., Thurman, Q.C. & He, N. (1999). **Sources of Job Satisfaction Among Police Officers: A Test of Demographic and Work Environment Models.** *Justice Quarterly*, Vol. 16 No. 1, pp. 153-73.





This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.