

بررسی عوامل مؤثر بر رفتار شغلی کارکنان ناجا به منظور ارائه الگوی ارتقای رفتار آنان

داود معنوی پور^۱
علیرضا پیرخائفی^۲

تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۱/۲

تاریخ وصول: ۸۹/۵/۲۲

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین عوامل مؤثر بر رفتار شغلی کارکنان ناجا انجام شد. جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان ناجا در سال ۸۷-۱۳۸۶ بود. نمونه پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شد. استان‌های منتخب پژوهش مازندران، کرمان، تهران، خراسان جنوبی و کرمانشاه بودند. ابزارهای پژوهش عبارت بودند از پرسشنامه سنجش رفتار شغلی کارکنان ناجا، پرسشنامه سنجش عوامل مؤثر بر رفتار شغلی کارکنان ناجا و پرسشنامه روانی کالیفرنیا. نتایج نشان داد که هر کدام از عوامل شخصیتی، خانوادگی، سازمانی و اجتماعی بر رفتار شغلی کارکنان ناجا سهم دارند. عامل خانوادگی و شخصیتی بیشترین اثر را بر رفتار شغلی کارکنان ناجا داشتند. معادله‌های پیش‌بینی برای رفتار شغلی کارکنان ناجا به تفکیک عوامل مختلف تهیه شده‌اند که براساس آنها الگوی ارتقاء رفتار شغلی کارکنان ناجا معین شده است.

واژگان کلیدی: رفتار شغلی، عوامل مؤثر بر رفتار شغلی، کارکنان ناجا، الگوی ارتقاء.

مقدمه

در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران اعتقاد بر این است که هر یک از عاملین شغل در ناجا باید از رفتار شغلی مطلوب برخوردار باشند به نحوی که بتوانند به عنوان الگوی

۱- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار



رفتاری، مدیریتی و اخلاقی در درون سازمان و برون سازمان سرمشق قرار گیرند. در این راستا، ناچا از سال‌های گذشته نسبت به تدوین الگوی رفتاری کارکنان خود همت گمارده است (شاگری، ۱۳۸۵). مطالعه رفتار شغلی در سازمان‌ها امروزه به عنوان بخشی از روان‌شناسی صنعتی/سازمانی^۱ شهرت یافته، که دانشی با هدف فهم عوامل مؤثر بر رفتار کار مردم در یک سازمان است. این رشته می‌کوشد تا فهمی از عملکرد شغلی، رضایت شغلی و سایر عوامل مؤثر بر ساختار سازمانی، نگرش‌های مدیریتی، خط مشی‌ها و رفتارهای مدیریتی، ویژگی‌های تکنولوژیکی، نظام‌های تشویقی و خصوصیات شخصی به دست آورد. در همین راستا کورت لوین معتقد است که هیچ علمی بهتر از یک نظریه خوب نیست و در هیچ جا این موضوع به اندازه مطالعه رفتار در سازمان‌های کار مصداق ندارد (کلارک، ۱۹۹۳، شاکلتون و نیوول، ۱۹۹۱، اسپکتور، ۲۰۰۰، سائل و ناید، ۱۹۹۵، تامپسون و مک‌هاگ، ۲۰۰۲، بامیک، ۲۰۰۲، بامیستر، ۲۰۰۳، جامارو پرموزیک، ۲۰۰۶).

کاربرد روان‌شناسی در سازمان‌های نظامی با هدف مطالعه رفتار شغلی نظامیان به جنگ جهانی اول باز می‌گردد. «یرکز»^۲ و همکارانش در این زمان با مرور آزمون‌های عمومی هوش، ابتدا آزمون آلفا (برای با سوادان ارتش) و سپس آزمون بتا را (برای بی‌سوادان ارتش) ساختند (کوک، ۲۰۰۴، آناستازی، ۲۰۰۴، بیکر، ۲۰۰۵، اسپکتور، ۲۰۰۷). از جمله مأموریت‌های روان‌شناسان سازمانی تحلیل شغل است. تحلیل شغلی^۳ روشی برای توصیف شغل و صفات انسانی (مهارت‌های ذهنی، هیجانی و شخصیتی) است که برای انجام شغل در محیط کار ضروری هستند. به سخن دیگر تحلیل شغلی رویه‌های طراحی شده‌ای برای ارزیابی نتایج شغلی در خلال کار کارمندان است. برای دستیابی به این هدف باید رفتارها و فعالیت‌هایی که شاغل نیاز دارد تا به نتایج مشخصی برسد از پیش معلوم گردد. برای تحلیل شغلی بسته به هدف شغل، رویکردهای متنوعی وجود دارد (ویلیمنز و همکاران، ۲۰۰۳، تیلور و بلادر، ۲۰۰۱، سائل و ناید، ۱۹۹۵، بلاکر، ۲۰۰۲، فوهام، ۲۰۰۷). تحلیل شغلی شغل محور، در این رویکرد تحلیل شغلی بر محوریت اطلاعاتی قرار دارد که

1. Industrial / organizational psychology

2. Yerkes

3. Job analyze



درباره تکالیف یک شغل وجود دارد (هاکی، ۲۰۰۰، باگ، ۲۰۰۴، اسپکتور، ۲۰۰۷). تکنیک‌های موجود برخی خود تکالیف را و برخی ویژگی‌های تکالیف یعنی آن چه افراد برای انجام شغل باید انجام دهند را مورد توجه قرار می‌دهند. تکالیف شغلی را می‌توان به صورت سلسله مراتبی از بالاترین سطح تا پایین‌ترین به بخش‌های کوچک‌تری تقسیم بندی کرد. لوین (۱۹۸۳) سیستمی را ابداع کرده که عملکرد شغلی را در چهار محور وظایف^۱، تکالیف^۲، فعالیت^۳ و عناصر^۴ قرار داده است. تحلیل شغلی شخص محور بر پایه توصیف صفات و ویژگی‌های شخصی مورد نیاز برای انجام موفقیت‌آمیز شغل انجام می‌شود. این ویژگی‌ها را کاسو^۵ نامیده‌اند. کاسو مخفف چند ویژگی زیر است: دانش^۶، توانایی^۷، مهارت^۸ و سایر ویژگی‌های شخصیتی^۹. در واقع تحلیل شغلی در این مدل به دنبال به دست آوردن اطلاعاتی درباره دانش و آگاهی فرد، توانایی‌های ذهنی، هیجانی و رفتاری فرد، مهارت‌های عملی فرد و سایر ویژگی‌های شخصیتی است که برای موفقیت در شغل مورد نیاز می‌باشد (وایت و پاتی، ۲۰۰۲، آشکانزی، ۲۰۰۵، آلکس، ۲۰۰۰، کوته، ۲۰۰۶). اطلاعات به دست آمده از تحلیل شغلی اهداف بسیاری را در سازمان دنبال می‌کند و چارچوب‌های فعالیت سازمانی را برای افراد ترسیم کرده و آنها را از فعالیت‌های غیرضروری و به دور از اهداف و انتظارات سازمان آگاه می‌نماید. صاحب‌نظران معتقدند که برنامه‌های آموزشی مؤثر در یک سازمان باید مبتنی بر تحلیل‌های شغلی شخص محور پایه‌گذاری شود. انتخاب و جایگزینی کارکنان، یکی از تکالیف عمده روان‌شناسان صنعتی/سازمانی در سازمان‌ها، ارزیابی ویژگی‌های فردی کارکنان برای انتخاب، استخدام و جایگزینی آنان است. این ویژگی‌ها را می‌توان به دانش، مهارت، توانایی‌ها و سایر

-
1. Duty
 2. Task
 3. Activity
 4. Element
 5. KASO
 6. Knowledge
 7. Ability
 8. Skill
 9. Other personal characteristic for a job

ویژگی‌های شخصیتی مورد نیاز شغل یا کاسو تقسیم کرد. برای ارزیابی کاسو پنج روش متعدد وجود دارد که در این پژوهش از آزمون‌های روان‌شناختی استفاده شد.

پژوهش عبدالهی (۱۳۸۲) نشان می‌دهد که شاخص احترام به پلیس در بین مردم در حد متوسط است و شاخص احترام به سازمان ناجا و رسته شغلی پلیس نیز همگی در حد متوسط برآورد شده‌اند که نشان دهنده یک فاصله بین جایگاه کنونی پلیس با جایگاه مطلوب آن است. در پژوهش معنوی پور (۱۳۷۷) به منظور شناسایی رفتار شغلی کارکنان ناجا پرسشنامه‌ای خود توصیفی براساس طیف لیکرت تهیه شد. برای ساختن پرسشنامه از شاخص‌هایی چون ویژگی‌های عمومی پلیس، مهارت‌های ارتباطی بین فردی، اطاعت و نظم‌پذیری، احساس مسئولیت، سازگاری، رضامندی شغلی و عاطفی، جسارت و شهامت و روحیه تواضع و فداکاری و غیره و همچنین، مهارت‌های ارتباطی، نظم و مدیریت خود و دیگران، وظایف انتظامی و نظامی، رفتار با ارباب رجوع و مخاطبان نیز به عنوان ویژگی‌های رفتار شغلی پلیس مد نظر قرار گرفته است.

هدف اصلی این پژوهش تعیین سهم عوامل درونی و بیرونی بر رفتار شغلی کارکنان ناجا بود. عوامل درونی شامل ویژگی‌های شخصیتی و عوامل بیرونی شامل عوامل خانوادگی، سازمانی و اجتماعی بوده است. سؤال اصلی پژوهش این بود که سهم هر یک از این عوامل بر رفتار شغلی کارکنان ناجا به چه میزان است و معادله رفتار شغلی کارکنان ناجا چگونه است.

روش پژوهش

جامعه آماری

کارکنان مشغول به خدمت ناجا در کلانتری‌ها (پاسگاه‌ها) و راهنمایی و رانندگی‌های سراسر کشور در سال ۸۷-۱۳۸۶ جامعه آماری این پژوهش بوده‌اند که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، نمونه پژوهش به شرح زیر انتخاب شده‌اند. ابتدا استان‌های کشور براساس تقسیم‌بندی جغرافیایی به پنج دسته شمالی، جنوبی، شرقی، غربی، و مرکزی تقسیم شدند. سپس از هر دسته جغرافیایی یک استان به صورت تصادفی انتخاب شدند: استان



شمالی مازندران، استان جنوبی کرمان، استان مرکزی تهران، استان شرقی خراسان جنوبی و استان غربی کرمانشاه. در مرحله بعد یکی از شهرهای مهم هر استان به صورت تصادفی، به همراه مراکز استانها انتخاب شدند. براساس فرمول حجم نمونه، تعداد ۷۲۸.۳۱ نفر باید از جامعه انتخاب می شد که با احتساب افت نمونه، ۸۵۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند.

ابزارهای پژوهش

برای جمع آوری اطلاعات این پژوهش از ابزارهای زیر استفاده شد. پرسشنامه سنجش رفتار شغلی کارکنان ناجا و پرسشنامه سنجش عوامل مؤثر بر رفتار شغلی کارکنان ناجا، محقق ساخته و پرسشنامه روانی کالیفرنیا ابزارهای مورد استفاده بودند.

به منظور شناسایی رفتار شغلی کارکنان ناجا پرسشنامه‌ای خود توصیفی بر اساس طیف لیکرت تهیه شد. این پرسشنامه ۴۹ سؤال داشت و روایی صوری و محتوایی آن براساس نظر خواهی از متخصصان، و روایی سازه از طریق تحلیل عاملی و ضریب پایایی با استفاده از روش آلفای کرونباخ برآورد شد.

پرسشنامه سنجش عوامل خانوادگی، اجتماعی و سازمانی

این پرسشنامه نیز محقق ساخته بود. این پرسشنامه ۵۵ سؤال داشت و روایی صوری و محتوایی آن براساس نظرخواهی از متخصصان، و روایی سازه از طریق تحلیل عاملی و ضریب پایایی با استفاده از روش آلفای کرونباخ برآورد شد.

پرسشنامه روانی کالیفرنیا^۱

پرسشنامه روانی کالیفرنیا یک پرسشنامه خود توصیفی است که توسط «هریسون گاف^۲» ساخته شده است. این پرسشنامه به صورت درست و غلط پاسخ است. شش مقیاس

1. CPI
2. Harrison Gaff



سلطه‌گری^۱، اشتراک^۲، مسئولیت‌پذیری^۳، خویش‌داری^۴، مردم‌آمیزی^۵ و ذهنیت روان‌شناختی^۶ آن در این پژوهش اجرا شد، زیرا با ویژگی‌های پلیس مطلوب منطبق است.

یافته‌ها

تأثیر متغیرهای پیش‌بین بر رفتار شغلی کارکنان ناجا به شرح زیر است: متغیرهای پیش‌بین عبارت‌اند از عوامل خانوادگی، سازمانی، اجتماعی، شخصیتی سلطه‌گری (D)، مسئولیت‌پذیری (RE)، اشتراک (CM)، ذهنیت روان‌شناختی (PY)، مردم‌آمیزی (SY)، خویش‌داری (SC).

جدول ۱. خلاصه مدل رگرسیون رفتار شغلی کارکنان ناجا

مدل	R	R ²	R ²	خطای استاندارد برآورد شده
۱	۶۲۰.	۳۸۴	۳۶۶.	۳/۲۱

مقدار R نشان‌دهنده اندازه همبستگی بین مقدار مشاهده شده و مقدار پیش‌بینی شده متغیر ملاک است. متغیر ملاک، رفتار شغلی کارکنان ناجا است که براساس متغیرهای پیش‌بین می‌توان ۳۸/۴ درصد آن را تبیین کرد.

جدول ۲. خلاصه تجزیه و تحلیل واریانس برای رفتار شغلی کارکنان ناجا

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی‌داری
۱	۲۲۳۴/۴۹	۱۰	۲۲۳/۴۴	۲۱/۶۷	sig = ۰۰۰
	۳۵۸۷/۱۷	۳۴۸	۱۰/۳۱		
	۵۸۲۱/۶۶	۳۵۸			

1. Do
2. CM
3. Re
4. Sc
5. Sy
6. Py

با توجه به F محاسبه شده (۲۱.۶۷۷) و سطح معناداری ($p < 0/001$) معنی داری کل مدل رگرسیون مشخص می شود.

جدول ۳. ضرایب استاندارد بتا برای متغیرهای پیش بین بر رفتار شغلی کارکنان ناجا

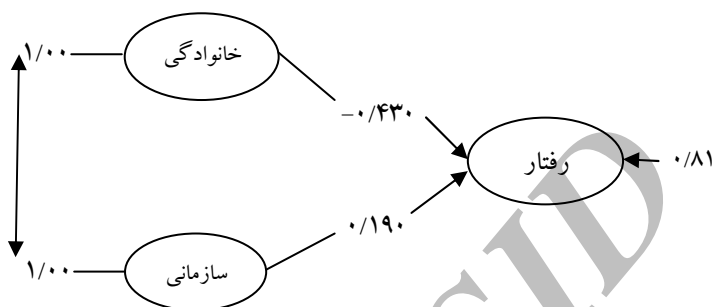
سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد شده		B		
		Beta	Std. Error			
.۱۰۰	۱۲/۰۱		۲/۴۰	۲۸/۹۰	ثابت	۱
.۰۱	-۲/۴۳	-.۱۳	.۰۵	-.۱۴	عامل ۱	
.۱۱	۱/۵۸	.۰۷	.۰۸	.۱۳	عامل ۲	
.۷۰	-.۳۷	-.۰۱	.۰۹	-.۰۳	عامل ۳	
.۳۷	-.۸۸	-.۰۴	.۰۹	-.۰۸	عامل ۴	
.۲۰	۱/۲۶	.۰۶	.۰۴	.۰۵	سلطه گری	
.۶۵	.۴۴	.۰۲	.۰۵	.۰۲	مسئولیت پذیری	
.۰۰	۶/۸۶	.۳۹	.۰۵	.۳۸	اشتراک	
.۰۰	-۲/۹۳	-.۱۵	.۰۸	-.۲۵	ذهنیت روان شناختی	
.۱۵	۱/۴۱	.۰۷	.۰۵	.۰۷	مردم آمیزی	
.۰۰۱	۳/۲۳	.۱۷	.۰۳	.۱۲	خویشتن داری	

متغیرهای پیش بین ذهنیت روان شناختی، خویشتن داری، عوامل خانوادگی و اشتراک با ۹۹ درصد اطمینان بر رفتار شغلی کارکنان ناجا تأثیر دارند و سایر عوامل اثر معناداری ندارند. براساس نتایج حاصل از تحلیل های رگرسیون مشخص شد که عوامل شخصیتی ذهنیت روان شناختی، خویشتن داری و اشتراک به همراه عوامل خانوادگی تأثیر معنی داری بر رفتار شغلی کارکنان ناجا دارند.

مدل های ارتقاء و ضرایب پیش بینی رفتار شغلی کارکنان ناجا

برای طراحی مدل از لیزرل استفاده شد و تنها مدل های برازنده ای که از تحلیل های تمامی متغیرها استخراج شد مدل های زیر است و سایر متغیرها در این مدل ها برازندگی نداشتند.

مدل اول مبتنی بر عوامل خانوادگی و سازمانی و مدل دوم مبتنی بر عوامل شخصیتی بود که مورد تأیید قرار گرفتند.



مجذور خی=۰.۰۰۰، درجه آزادی = ۰، ارزش بحرانی=۱.۰۰۰۰۰۰، ریشه دوم واریانس خطای تقریب=۰.۰۰۰۰۰
نمودار ۱. مدل مبتنی بر عوامل خانوادگی و سازمانی

جدول ۴. شاخص‌های مدل مبتنی بر عوامل خانوادگی و سازمانی

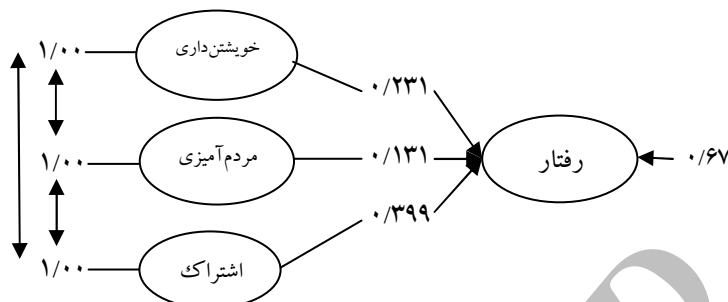
عامل‌ها	مقدار R	مقدار t	سطح معنی داری
خانوادگی	-۰/۴۳۰	-۹/۵۷۶	۰/۰۴۴۹
سازمانی	۰/۱۹۰	۴/۲۳۸	۰/۰۴۴۹

براساس این نتایج معادله پیش بینی رفتار شغلی به شرح زیر است:

$$\text{رفتار شغلی کارکنان ناجا} = (\text{عوامل سازمانی}) ۰.۱۹ + (\text{عوامل خانوادگی}) ۰.۴۳ -$$

براساس این معادله می‌توان رفتار شغلی کارکنان ناجا را پیش‌بینی کرد. مدل ارتقای

رفتار آنها نیز براساس همین مدل قابل استنتاج است.



مجذور خی=۰.۰۰۰، درجه آزادی = ۰، ارزش بحرانی=۱.۰۰۰۰۰۰، ریشه دوم واریانس خطای تقریب=۰.۰۰۰۰

نمودار ۲. مدل مبتنی بر عوامل شخصیتی

جدول ۵. شاخص‌های مدل مبتنی بر عوامل شخصیتی

عامل‌ها	مقدار R	مقدار t	سطح معنی داری
خویشداری	۰/۲۳۱	۵/۲۸۱	۰/۰۴۳۸
مردم‌آمیزی	۰/۱۳۱	۳/۲۱۳	۰/۰۴۰۷
اشتراک	۰/۳۹۹	۸/۹۳۹	۰/۰۴۴۶

بر اساس این نتایج معادله پیش‌بینی رفتار شغلی به شرح زیر است:

$$\text{رفتار شغلی کارکنان ناجا} = (\text{خویشداری}) ۰/۲۳ + (\text{مردم‌آمیزی}) ۰/۱۳ + (\text{اشتراک}) ۰/۳۹۹$$

با این معادله می‌توان رفتار شغلی کارکنان ناجا را پیش‌بینی کرد. براساس نتایج حاصل از این مدل‌ها که شرح آن آمد شاخص مطلق برازندگی آنها یعنی ریشه خطای تقریب میانگین مجذورات^۱ (کمتر از ۰/۰۵) است و برازندگی مدل‌ها با این شاخص تأیید می‌شود. شاخص χ^2/df نیز برازش مدل‌ها را تأیید می‌کند. این مدل‌ها برازندگی خوبی دارند و بیانگر تقریب معقولی در جامعه هستند و نشان دهنده تأثیرگذاری عوامل شخصیتی خویشداری، مردم‌آمیزی، اشتراک، عوامل شخصیتی و عوامل خانوادگی بر رفتار شغلی است.

1. Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)



بحث و نتیجه‌گیری

رفتار شغلی کارکنان ناجا از ابعاد مختلفی دارای اهمیت است، از یک سو رفتار پلیس سمبل رفتار حکومت با مردم و از سویی دیگر تحقق هدف‌های سازمان پلیس در گرو آن قرار دارد. اهمیت رفتار شغلی موجب می‌شود تا تأثیر عواملی چون شرایط اجتماعی، سازمانی، خانوادگی و ویژگی‌های شخصیتی بر آن مطالعه شود تا برای تغییر یا ارتقای آن بتوان برنامه‌ریزی کرد. این پژوهش با این هدف انجام شد و نتایج آن نشان داد که هر کدام از این عامل‌ها سهمی در رفتار شغلی کارکنان ناجا دارند و توجه به آنها می‌تواند رفتار کارکنان را بهبود بخشیده و ارتقاء دهد. به طور کلی عامل‌های مؤثر بر رفتار کارکنان ناجا عبارت‌اند از: عوامل خانوادگی، عوامل سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی خویشتن داری، مردم‌آمیزی و اشتراک. اثرگذارترین عامل‌ها بر رفتار شغلی کارکنان ناجا شامل نحوه تعامل کارکنان ناجا با اعضای خانواده و روابط آنها با فرزندان، همسر، پدر و مادر و نگرش آنها نسبت به روابط خانوادگی، مسائل اقتصادی، دیدگاه کارکنان درباره خانواده و نگرش خانواده نسبت به شغل، درآمد و موقعیت اجتماعی پلیس است. این نتایج بیانگر نقش مؤثر خانواده بر رفتار شغلی است و ضرورت پرداختن به این موضوع را نشان می‌دهد. شاخص‌های پلیس مطلوب در پژوهش خاتمی (۱۳۸۲) نیز به طور کلی شامل ویژگی‌های روان‌شناختی، اجتماعی، عقیدتی/سیاسی، فرهنگی و خانوادگی است، که با این تأکید بر اهمیت این متغیرهای پیش‌بین هماهنگ است. از عوامل درونی ویژگی‌های شخصیتی است که سهم قابل توجهی در تبیین رفتار شغلی کارکنان ناجا دارند. این نتیجه با منطق اصلی روان‌شناسی صنعتی/سازمانی در کشورهای مختلف، یعنی تناسب بین شغل و شخصیت، هماهنگ است زیرا مطالعات بین فرهنگی در این راستا نشان می‌دهد که حوزه روان‌شناسی صنعتی/سازمانی در کانادا بر (انتخاب کارکنان، استرس شغلی، رهبری) در انگلستان بر (انتخاب کارکنان، رهبری، تفاوت‌های نژادی، استرس شغلی) در آلمان بر (استرس شغلی، انگیزش، کارآموزی، محیط کار) در هند بر (رضایت شغلی، انگیزش، سطوح شغلی در سازمان، استرس شغلی) در ژاپن بر (استرس شغلی، رهبری، انگیزش) در



اسکاندیناوی بر (استرس شغلی، شیفت کاری، تفاوت‌های نژادی) در ایالات متحده بر (انتخاب کارکنان، مراقبت‌های شغلی، عملکرد سنجی و رهبری) تمرکز دارد (به نقل از اسپکتور، ۲۰۰۷، سائل و ناید، ۱۹۹۵). از ویژگی‌های شخصیتی مورد بررسی، ویژگی‌های اشتراک، خویشتن داری و مردم آمیزی اهمیت بیشتری داشتند. عوامل سازمانی که بر رفتار شغلی کارکنان ناجا مؤثر هستند، عبارت‌اند: نگرش کارکنان نسبت به یکدیگر، نحوه ارزشیابی از عملکرد آنها، شیوه‌های تشویق و ارتقای کارکنان، میزان دستمزد و مزایا، درجه سازمانی و چگونگی تعامل کارکنان با یکدیگر زاید است. بنابراین اصلاح و بهسازی عوامل سازمانی می‌تواند موجب ارتقای رفتار شغلی کارکنان ناجا شود. بررسی‌ها درباره شرایط کاری ناجا نشان می‌دهد که منزلت اجتماعی دارای اهمیت و ارزش زیادی برای مسئولین و فرماندهان عالی رتبه نیروی انتظامی است و این یافته‌ها هماهنگ با هم هستند زیرا منزلت اجتماعی پلیس بهبود رفتار شغلی را در پی خواهد داشت. در مجموع با استفاده از این عوامل می‌توان رفتار شغلی کارکنان ناجا را افزایش داد. نبودن تفاوت بین رفتار شغلی کارکنان ناجا در راهور و کلانتری‌ها حاکی از آن است که شرایط کلی استخدام، عوامل خانوادگی، سازمانی و اجتماعی در سیستم ناجا یکسان است و صرفاً مدیریت کاری آنها نمی‌تواند رفتار شغلی را تغییر دهد. این مسئله درباره وضعیت تأهل نیز صادق است. اما محل خدمت و منطقه جغرافیایی تفاوت‌هایی در رفتار شغلی نشان می‌دهد به گونه‌ای که رفتارهای نظامی و انتظامی و مهارت‌های فردی و شغلی در استان‌های مختلف با یکدیگر تفاوت دارند. مهارت‌های فردی و شغلی و رفتار با ارباب رجوع در خراسان جنوبی و کرمانشاه بیشترین میانگین را دارند. برنامه‌ریزی و مدیریت رفتار در تهران و مازندران کمترین میانگین را دارد. در رفتار کلی نیز خراسان جنوبی و کرمانشاه بیشترین میانگین را دارند و کمترین آن برای استان مازندران است. از آنجا که شغل پلیس اثرهای آنی بازدارندگی و ناکام‌کنندگی برای مردم دارد به طور طبیعی پلیس در معرض مخاطرات شغلی متعدد قرار دارد، حال اگر عوامل تأثیرگذار بر نگرش مردم نسبت به پلیس تحت کنترل قرار نگیرد، پلیس آماج حملات سایر اقشار خواهد بود و نتیجه آن موضع‌گیری منفعلانه کارکنان پلیس است زیرا باید از موضع انفعال و بدون منزلت



اجتماعی اعمال قانون کند، که این دو با یکدیگر در تناقض‌اند و به همین دلیل پرخاشگری ناشی از ناکامی مردم که از اعمال قانون بوجود می‌آید و باید به تبعیت از قانون در آنها ایجاد شود، پرخاشگری به مجری قانون تغییر مسیر داده و درگیری فردی شکل می‌گیرد. لذا کنترل این عوامل نیازمند مدیریت است تا قانون‌مداری در مردم افزایش یابد و ناکامی‌های آنها به اصلاح رفتارشان منجر شود نه درگیری با پلیس. بنابراین مسئولان ناجا می‌بایست با برنامه‌ریزی دقیق و تخصصی درباره شغل پلیس و انعکاس صحیح فعالیت‌های آنان، نگرش مردم و خانواده‌ها را با شناخت و احترام آنها تغییر دهد.

پیشنهاد‌های پژوهش

توجه به مسائل خانوادگی کارکنان ناجا در اولویت نخست عوامل بیرونی قرار دارد، برای این امر می‌بایست اقداماتی چون بهبود روابط کارکنان با همسر و فرزندان، هماهنگی در تربیت فرزندان، برگزاری دوره‌های آموزشی مهارت‌های زندگی، امکان رشد و ارتقای همسران و فرزندان کارکنان از نظر تحصیلی و شغلی برای ارج نهادن به آنها و شفاف‌سازی و توجیه آنها نسبت به اهمیت مأموریت‌ها و مسئولیت‌های شغلی کارکنان و تغییر نگرش آنها نسبت به شغل پلیس را فراهم نماید.

درباره ویژگی‌های شخصیتی اگرچه نمی‌توان اقدامات کوتاه مدت و اثرگذار انجام داد اما به کارگیری کارکنان در مشاغل متناسب با ویژگی‌های شخصیتی آنها در حال حاضر می‌تواند رفتار شغلی را ارتقا دهد. اما اساسی‌ترین کار این است که در بدو استخدام کارکنان ناجا، افرادی با ویژگی‌های شخصیتی مناسب با شغل پلیس استخدام شوند.

عوامل سازمانی و بازنگری در آنها از جمله اصلاح روابط سازمانی با تأکید بر روابط انسانی همراه با احترام، آموزش‌های تخصصی در جهت افزایش مهارت‌های پلیسی، بهبود شیوه‌های ارائه تشویق و ارتقای شغلی کارکنان بر ارتقای رفتار مؤثر است. از آنجایی که رفتار با ارباب رجوع تحت تأثیر عوامل سازمانی است، این تغییرات موجب اصلاح رفتار با ارباب رجوع می‌شود.



منابع فارسی

- شاگری، حسین. (۱۳۸۵). رهبری، اصول اخلاقی و امور پلیسی. سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- عبدالهی، حسین. (۱۳۸۲). بررسی شاخص‌های منزلت از دیدگاه کارکنان ناجا. سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- معنوی پور، داود. (۱۳۸۷). بررسی عوامل مؤثر بر رفتار شغلی کارکنان ناجا به منظور ارائه الگوی ارتقا رفتار آنان. سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا پژوهشکده بنیان.

منابع لاتین

- Ashkanasy, N. & Daus, C. (2005). Rumours of the death of emotional intelligence in organizational behavior are vastly exaggerated. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 441-452.
- Allix, N. (2000). The theory of multiple intelligences: A case of missing cognitive matter. *Australian Journal of Education*, 44, 272-293.
- Anastasi, A. (2004). *Psychological testing*. New York: Macmillan
- Barrick, M., Steward, G., & Piotrowski, M. (2002). Personality and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 87, 43-51.
- Becker, T. (2005). Development and validation of situational judgment test of employee integrity. *International Journal of Selection and Assessment*, 13, 225-323
- Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. I., & Vohs, K. D. (2003). Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier if styles? *Psychological Science in the Public Interest*, 4, 1-44.
- Bogg, T., & Roberts, B. W. (2004). Conscientiousness and health behaviors: A metaanalysis. *Psychological Bulletin*, 130, 887-919
- Blackler, F. (2002). Knowledge, knowledge work and organizations. In C. W. Choo & N. Bontis (Eds.), *The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge*. Oxford: Oxford University Press
- Clark, T. (1993). Selection methods used by executive search consultancies in four European countries. *International journal of selection and assessment*
- Chamorro-Premuzic, T., & Furnham, A. (2006). Intellectual competence and the intelligent personality. *Review of General Psychology*, 10, 251-267
- Cook, M. (2004). *Personnel selection: Adding value through people*. Chichester, UK: Wiley
- Côté, S., & Miners, C. T. H. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*,
- Daft, R. L. (2001). *Organization theory and design*. Cincinnati, OH: South Western College Publishing 51, 1-28.



- De Vos, A., Buijen, D., & Schalk, R. (2005). Making sense of a new employment relationship. *International Journal of Selection and Assessment*, 13, 41–52.
- Furnham, A., & Jackson, C. (2007). Reinforcement sensitivity in the workplace. In P. Corr (Ed.), *The reinforcement sensitivity theory of personality*. Chichester, UK: Wiley.
- Furnham, A., & Lambert, A. (2005). *Assessment and selection: Raising the standards*. London: Corporate Research Forum.
- Hockey, G. R. J. (2000). Work environments and performance. In N. Chmiel (Ed.), *Work and organizational psychology: A European perspective* (pp. 206–230). Oxford, England: Blackwell.
- Hodgkinson, G. P. (2003). 'the interface between cognitive and industrial, work and organizational psychology', *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 1–25.
- Reynolds, K. J., Turner, J. C., & Haslam, S. A. (2003). 'Social identity and self categorization theories' contribution to understanding identification, salience and diversity in teams and organizations', in J. Polzer (ed.), *Research on Managing Groups and Teams: Identity Issues in Groups*. Oxford: Elsevier Science. Vol. 5, pp. 279–30.
- Spector, P. E. (2000). *Industrial/organizational psychology*. Wiley and Sons.
- Spector, P. E. (2007). *Industrial/organizational psychology*. Wiley and Sons.
- Saal, F. E. and Knight, P. A. (1995). *Industrial/organizational psychology*. Wiley and Sons.
- Thompson, P., & McHugh, D. (2002). *Work Organizations: A Critical Introduction* (3rd ed.). Houndmills: Macmillan.
- Tyler, T. R., & Blader, S. (2001). 'Identity and cooperative behavior in groups', *Group Processes and Intergroup Relations*, 4, 207–26.
- Witt, L. A. & Patti, A. L. (2002). 'Organizational politics and work identity as predictors of organizational commitment', *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 486–99.
- Willems, M., Gallois, C., & Callan, V. J. (2003). 'Trust me, I'm your boss: trust and power in supervisor-supervisee Communication', *International Journal of Human Resource Management*, 14, 117–27.