

تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی در تخلفات شغلی پلیس

ناصر ابراهیم نژاد^۱

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۱/۱۶

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۱/۳۰

از صفحه ۱۵۷ تا ۱۸۲

پژوهشی نامه نظم و امنیت انتظامی، سال سیزدهم،
شماره چهارم (پیاپی پنجاه و دوم)، زمستان ۱۳۹۹

چکیده

مقدمه: تضعیف رضایت شغلی، عاملی برای تشدید تخلفات اداری است. در این تحقیق، باهدف شناخت تأثیر رضایت شغلی با پنج بعد رضایت از نوع کار، مافوق، همکار، نحوه ارتقا و حقوق، اندازه‌گیری شده و تأثیر تعهد سازمانی در سه بعد تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری در کاهش تخلفات شغلی پلیس از منظر اسلام بررسی شده است.

روش: این تحقیق از منظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه اجرا، کمی از نوع توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری تحقیق، متخصصان و خبرگان حوزه مدیریت اسلامی در ناجا (به تعداد ۱۷۸ نفر) است که بر اساس جدول مورگان تعداد ۱۲۳ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب و نمونه‌ها از طریق شیوه نمونه‌گیری احتمالی ساده انتخاب شده‌اند. در نهایت، داده‌ها پس از جمع‌آوری و کدگذاری از طریق نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که به کارگیری کارکنان در شغل‌های گوناگون بر پایه توانایی و رضایت، تلاش آن‌ها را در کار افزایش می‌دهد و نیز با ایجاد فرصت و امکان لازم برای ترفیع کارکنان بر اساس تشویق و تنبیه به‌جا، شرکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، تفویض اختیار و عدم تمرکز تا حد امکان، تقسیم کار مطلوب، انتصاب مدیران شایسته بر اساس تخصص، تجربه، وجدان کاری و علاقه به جای روابط و اجرای برنامه‌های آموزشی بر اساس نیازهای شغلی می‌تواند ضمن ارتقاء رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کاهش تخلفات شغلی پلیس از منظر اسلام تأثیرگذار باشد.

نتیجه‌گیری: با پرداخت منصفانه و رعایت عدالت در توزیع پاداش‌ها و تغییر در شرایط کاری و خدمتی که همواره رابطه تعاملی با فشار روانی در میان کارکنان داشته است و در نهایت، تلاش و دلسوزی مدیران و ایجاد تقویت و تشویق روحیه همکاری در بین کارکنان می‌تواند در کاهش تخلفات شغلی پلیس از منظر اسلام مؤثر باشد.

کلیدواژه‌ها: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، تخلفات شغلی، اسلام، پلیس.



مقدمه

امروزه، یکی از عواملی که در بقای سازمان‌ها بسیار مؤثر است و همواره مدنظر مسئولان قرار می‌گیرد، عامل نیروی انسانی است. در عین حال، هر فرد سعی دارد شغلی را انتخاب کند که علاوه بر تأمین نیازهای مادی، نیازهای روانی او را نیز ارضاء کند. به‌طور کلی، موفقیت یک سازمان تا حدود زیادی بستگی به تلاش و رضایت کارکنان آن سازمان دارد، به‌طوری‌که شاید بتوان گفت، کارکنانی که دارای روحیه بالا، خلاقیت و مهارت هستند از رضایت شغلی بهتر و بالاتری برخوردارند و این رضایت شغلی می‌تواند تعهد سازمانی را به همراه داشته و موجب کاهش تخلفات شغلی شود. بررسی و شناخت کارکنان متعهد می‌تواند در فرایند اثربخشی به مدیران منابع انسانی در مراحل مختلف روند مدیریت منابع انسانی کمک شایانی کند. تعهد سازمانی بر کاهش غیبت، افزایش ماندگاری، تعلق و وفاداری، بهره‌وری، پذیرش راهبرد و هنجارها و ارزش‌های سازمانی و جرم، نقش عمده‌ای دارد. مطالعات و بررسی‌های مربوط به تعهد کارکنان در سازمان، به کاهش هزینه‌های هنگفت ناشی از ترک خدمت و جذب نیروهای جدید و نیز بهبود شاخص‌های کلیدی عملکرد و جرم می‌انجامد (دولت‌آبادی فراهانی، ۱۳۷۸: ۷۱).

نیازهای فرد، محرک و برانگیزاننده او در اقدام به کار جهت رفع این نیازها می‌باشد؛ اما چرا برخی از مردم بیشتر از دیگران کار می‌کنند؟ در این مورد، رابینز معتقد است که توانایی و انگیزش، هر دو در این میان نقش مهمی بازی می‌کنند و با وجود انگیزش، افراد فعالیت بیشتری انجام می‌دهند. وی انگیزش را «میل کار کردن» تعریف می‌کند و از دیدگاه او، کار باید بتواند برخی از نیازهای افراد را برآورده سازد. اگر هدفی برای فرد از ارزش و اهمیت بیشتری برخوردار باشد، فرد برای دستیابی به آن، فعالیت بیشتری انجام خواهد داد تا حدی که همتایان با استعدادتر را از میدان به در کند. برآورده شدن حاجت، رضایت خاطر فرد را به وجود می‌آورد و این احساس رضایت منجر به تحریک فرد برای تلاش بیشتر و کارایی مطلوب‌تر می‌شود. اگر انتظارات فرد از حرفه‌اش برآورده شود و به هدفی که از انتخاب شغل خود داشته است برسد، در او ایجاد رضایت شده و خود را موفق احساس می‌کند. رضایت شغلی عاملی مهم برای افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان تلقی می‌شود (رابینز، ۱۳۷۸: ۳۱). مدیران به شیوه‌های مختلف مترصد افزایش رضایت شغلی کارکنان خود هستند. محققان مختلف تعاریف

گوناگونی از رضایت شغلی ارائه داده‌اند: فیشرهانا، رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد کرده و آن را به صورت نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل تعریف می‌کند؛ به این معنا که اگر شغل شرایطی مطلوب را برای فرد فراهم کند، فرد از شغلش رضایت خواهد داشت؛ اما اگر شغلی برای فرد رضایت و لذت مطلوب را فراهم نکند، فرد شروع به مذمت شغل کرده و در صورت امکان، شغل خود را ترک خواهد کرد. هاپاک، رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی دانسته و آن را با عوامل روانی جسمانی و اجتماعی مرتبط کرده است. به نظر او، صرفاً وجود یک عامل موجب رضایت شغلی فرد نخواهد شد، بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه معینی از شغل خود احساس رضایت کند (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶: ۱۲۴).

بنابراین محقق درصدد آن است که به بررسی تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان در روند کاهش تخلفات شغلی پلیس بپردازد. در واقع، سنجش عملکرد کارکنان یک سازمان و میزان پیشرفت و توسعه آن باید بر اساس دو مفهوم کلیدی و سرنوشت‌ساز مدیریتی «کارایی» و «اثربخشی» کارکنان آن سازمان استوار باشد؛ لذا این فرایند از راه افزایش میزان رضایت شغلی کارکنان آن سازمان و افزایش تعهد سازمانی آنان امکان‌پذیر است. صاحب‌نظران دینی و دانشگاهی معتقدند که رضایت شغلی نوعی نگرش است و در تعریف آن می‌گویند: نگرش فرد نسبت به شغل و به زبان ساده، چگونگی احساس فرد نسبت به شغل و جنبه‌های گوناگون آن می‌باشد. بررسی‌ها نیز نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و تخلفات شغلی کارکنان رابطه بسیار نیرومندی وجود دارد به نحوی که کارکنان و مشتریان راضی در بالا بردن عملکرد سازمان و در نتیجه کاهش تخلفات شغلی سازمانی تأثیر بسزایی دارند. شایان‌ذکر اینکه، توضیح و بیان ارتباط بین رضایت شغلی، عملکرد و کارایی سازمان قبل از هر چیز، اهمیت انسان و نیروی انسانی در سازمان‌ها را نشان می‌دهد. در این میان، یکی از متغیرهایی که می‌تواند در تحقق سازمان نقش اساسی ایفا کند، تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی را می‌توان به طور ساده، اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس و وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف کرد که بر پایه دیدگاه آلن و می‌یر برای آن سه مؤلفه در نظر گرفته شده است: ۱. تعهد عاطفی؛ ۲.



تعهد هنجاری؛ ۳. تعهد مستمر (مدنی، ۱۳۸۴: ۴)؛ بنابراین می‌توان گفت که «تعهد سازمانی» و «رضایت شغلی» دو عامل مهم و مؤثر در کاهش تخلفات شغلی پلیس هستند. لذا محقق در این تحقیق در پی آن است تا تأثیر متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان را در تخلفات شغلی پلیس مورد بررسی قرار دهد. سؤال اصلی این تحقیق این است که رضایت شغلی و تعهد سازمانی چه تأثیری بر تخلفات شغلی پلیس دارد؟

پیشینه و مبانی نظری پژوهش

پیشینه پژوهش

- ممبئی، سعیدی و حسین‌زاده (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اهواز» با استفاده از روش تحقیق پیمایشی نتیجه می‌گیرند که سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد. درواقع، با افزایش سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی، تعهد سازمانی کارکنان نیز افزایش می‌یابد و بالعکس.

- قمری (۱۳۹۰)، در پژوهشی با عنوان «مقایسه رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی» نتیجه می‌گیرد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی رابطه مثبت وجود دارد. همچنین، بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. بین تمامی مؤلفه‌های رضایت شغلی (رضایت از ویژگی کار، مدیریت، همکاری، ارتقا و پرداخت) و تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی و کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین اعضای هیئت علمی و کارکنان متفاوت نیست. میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی اعضای هیئت علمی و کارکنان متفاوت نیست. همچنین، نتیجه تحلیل رگرسیون نشان داد که تغییرات تعهد سازمانی تحت تأثیر رضایت از پرداخت، ویژگی کار و نحوه همکاری بین کارکنان تبیین می‌کند.

- شاکری‌نیا و نبوی (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان «رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس‌راه و پلیس راهور استان گیلان» بیان می‌کنند که تحقیقات روانشناسان صنعتی و سازمانی نشان داده است که متغیرهای رفتار سازمانی بر بهره‌وری نیروی کار تأثیرات نیرومندی دارند. از سوی دیگر، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان بیشتر از حمایت سازمانی ادراک شده است. همچنین بین حمایت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی آن‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. رضایت شغلی کارکنان تعهد سازمانی آنان را پیش‌بینی می‌کند. کارکنان به لحاظ حمایت سازمانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی با یکدیگر تفاوت معناداری دارند. بین کارکنان بومی و غیربومی به لحاظ حمایت سازمانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی تفاوت معنادار وجود دارد.

- زکی (۱۳۸۳)، در پژوهش با عنوان «بررسی تأثیر ابعاد رضایت شغلی بر تعهد سازمانی در میان معلمان مرد و زن دبیرستان‌های شهر اصفهان» به این نتایج رسید که رابطه میان تعهد سازمانی و رضایت شغلی، رابطه‌ای علی است و با کنترل متغیرهای جنس، سن و سنوات شغلی، رابطه فوق همچنان برقرار بوده و از میزان آن کاسته نشده است و رضایت شغلی موجب تعهد سازمانی می‌شود که علی بودن رابطه فوق در راستای تحقیقات پیشین است.

- صالحی، نیازآذری و کاشف (۱۳۹۰)، در پژوهشی با عنوان «بررسی و تبیین راهکارهای نهادینه‌سازی وجدان‌کاری و فرهنگ خودکنترلی (مورد مطالعه: کارکنان واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران)» نقش عوامل فرهنگی، اجتماعی، فردی، شخصیتی، خانوادگی و تربیتی را بر نهادینه‌سازی فرهنگ خودکنترلی و وجدان‌کاری کارکنان مؤثر دانسته‌اند.

- اصغری (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان «دین، وجدان‌کاری و رابطه آن با سبک زندگی» به بررسی و ارتباط بین مؤلفه‌های دین و رابطه آن با وجدان‌کاری و سبک زندگی پرداخته که رابطه چند سویه بین این متغیرها حاکم است.



- نصیرزاده (۱۳۹۳)، در مقاله‌ای با عنوان «تأثیر اخلاق و وجدان‌کاری در مدیریت سازمان‌ها» به بررسی ارتباط، اخلاق و وجدان‌کاری در مدیریت سازمان‌ها پرداخته است. یافته‌های ایشان حاکی از آن است که برخورداری از صفات و فضائل اخلاقی متضمن وجدان‌کاری در ادارات و ارگان‌ها است و بین این دو، ارتباط مستقیمی وجود دارد.
- سیمونس^۱ (۲۰۱۲)، پژوهشی را با عنوان «بررسی رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی» در چند شرکت برزیلی به انجام رسانده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که مدیران باید تعهد سازمانی کارکنان را به وسیله افزایش رضایت شغلی در پنج بعد بالا ببرند.
- آپادهای، ساین و ساینه^۲ (۲۰۱۰)، در پژوهشی با هدف «سنجش اثر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی» نتیجه می‌گیرند که رابطه قوی بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد.
- لی، احمد و زمان^۳ (۲۰۰۸)، در پژوهشی با عنوان «بررسی اثرات متعادل‌کننده فرهنگ سازمانی بر روابط میان رفتار رهبری و تعهد سازمانی و میان تعهد سازمانی و رضایت شغلی و کارایی» به این نتیجه رسیدند که رفتار رهبری به‌طور چشمگیری مرتبط با تعهد سازمانی می‌باشد و فرهنگ سازمانی نقش مهمی در متعادل‌سازی این رابطه ایفا می‌کند. مشخص شد که رفتار سازمانی به‌طور چشمگیری مرتبط با رضایت شغلی می‌باشد، ولی مرتبط با کارایی کارمند نیست. باین حال، تنها فرهنگ حمایتی بر رابطه میان تعهد و رضایت اثرگذار می‌باشد.
- رایتون^۴ (۲۰۰۶)، در پژوهشی با کاربرد مدل پروبیت دو متغیری به بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرداخت. رایتون در این پژوهش بحث می‌کند که ارتباط بین تعهد کارمندان به سازمان‌شان و رضایت از شغل‌شان، موضوع تعداد زیادی از تحقیقات تجربی بوده است و هنوز به نظر می‌رسد که توافق کمی در

1- Simões

2- Yogesh uoadhyay, shive kumar sing, shilpy singh

3- Yiing, Lee Huey & Bin Ahmad, Kamarul Zaman

4- Rayton

مورد رابطه علی بین این دو رویکرد مهم کارمندان وجود داشته باشد. فهم این رویکردها مهم است، چراکه آن‌ها تأثیر زیادی بر کارایی سازمانی دارد و این رویکردها می‌تواند به‌وسیله سیاست‌ها و اعمال منابع انسانی تحت تأثیر قرار گیرد.

وجه تمایز این پژوهش با دیگر پژوهش‌ها در این است که این پژوهش، جامعه خود را نیروهای نظامی و به‌طور خاص، پلیس قرار داده است؛ نهادی که در تأمین امنیت کشور بسیار مؤثر است و رضایت شغلی و عملکرد ضعیف آنها می‌تواند پیامدهای بدی برای کشور به همراه داشته باشد. این پژوهش همچنین رهبری معنوی و انگیزش مبتنی بر معنویت را به‌عنوان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و در پی آن، عملکرد سازمانی پلیس در نظر گرفته است. در نهایت اینکه، شاخص‌های مورد استفاده برای اندازه‌گیری متغیرهای این پژوهش، جنبه جدید بودن را دارد و دارای سازگاری و هماهنگی بیشتری با مأموریت و رسالت پلیس است.

مبانی نظری پژوهش

مباحث نظری پژوهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی یک مفهوم واحد، اما دارای ابعاد پیچیده و چندبعدی است؛ عوامل متعددی در رضایت یا نارضایتی افراد از شغل تأثیر دارد؛ از این‌رو، ارائه یک تعریف واحد و ثابت از آن ممکن نیست. هاپاک (۱۹۳۵) رضایت شغلی را مفهومی چندبعدی می‌داند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. از نظر وروم (۱۹۶۴) رضایت شغلی بر اساس نقش و میزان کارآمدی افراد در سازمان تعریف می‌شود. مازلو (۱۹۴۳) رضایت شغلی را ناشی از میزان برآورده شدن نیازهای اولیه پنجگانه می‌داند. هرزبرگ (۱۹۵۹) در نظریهٔ دوعاملی رضایت شغلی، آن را متأثر از عوامل انگیزشی (بیرونی) می‌داند. لاک (درونی) و آرمسترانگ رضایت شغلی را احساس مطبوع و مثبت فرد از تجربه، کاریش (۱۹۸۴) رضایت شغلی را متأثر از نقش شغل و دیویس (۱۹۶۹) رضایت شغلی را واکنش کارکنان در رفع نیازهای کارکنان می‌داند و پورتر (۲۰۰۰) رضایت شغلی را حاصل مقایسه شغل و سازمان تعریف می‌کند. مفاهیم جدیدتر درباره رضایت شغلی نیز به نقل از صاحب‌نظران این حوزه، در مقاله راوری (۱۳۹۱: ۶۴) با عنوان «ماهیت مفهوم رضایت شغلی» به‌طور خلاصه، شامل «یک



احساس خوشایند، یک نگرش مثبت به شغل، قضاوت کردن درباره شغل، ارزشیابی در مورد شغل و غیره» تعریف شده است.

رضایت شغلی

اغلب گفته می‌شود «کارمند خوشحال یک کارمند کاراست» و «یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضا شود». اهمیت رضایت شغلی از آنجا ناشی می‌شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند. حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند را رضایت شغلی گویند. وقتی که شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند (چاندان، ۱۹۹۷: ۴۵).

هاپاک رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی تعریف می‌کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌شوند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده‌های اشتغال در زمان‌های متفاوت دارد، به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می‌کند.

در یک تعریف منسجم از رضایت شغلی که توسط کینز برگ^۱ و همکاران ارائه شده است، رضایت شغلی را به دو نوع تقسیم می‌نمایند: اول، رضایت بیرونی که از دو منبع حاصل می‌شود؛ یکی احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت به دست می‌آورد و نیز لذتی که بر اثر مشاهده یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به دست می‌آید. دیگر، رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر است. از جمله این عوامل

1- Chandan, J.
2- kinesberg

می‌توان شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش و نوع کار و روابط موجود میان کارگر و کارفرما را ذکر کرد. در ضمن، رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است. یکی از ابزارهای معتبر برای سنجش رضایت شغلی، شاخص توصیفی شغل است که در سال ۱۹۹۴ توسط ویسوکا و کروم تدوین شده است. در این مدل، پنج عامل عمده به‌عنوان ابعاد رضایت شغلی مطرح است که عبارت‌اند از:

- ۱- پرداخت: میزان حقوق دریافتی و انصاف و برابری در پرداخت.
- ۲- شغل: حدی که وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسئولیت فراهم می‌آورد.
- ۳- فرصت‌های ارتقاء: قابلیت دسترسی به فرصت‌ها برای پیشرفت.
- ۴- سرپرست: توانایی‌های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان.
- ۵- همکاران: حدی که همکاران، دوستانه، شایسته و حمایتی هستند (مقیمی، ۱۳۸۵: ۳۹۱).

در این پژوهش نیز از این پرسشنامه و البته با یکسری تغییرات، جهت اندازه‌گیری رضایت شغلی کارکنان استفاده شده است.

تعهد سازمانی

تعهد یکی از ارکان اصلی اخلاق در هر جامعه‌ای است. اخلاق دارای وجوه و جلوه‌های متعددی است که یکی از ابعاد عملی آن «تعهد» نام دارد. این مفهوم که در جریان شناخت و درگیر شدن افراد با سازمان تجلی می‌یابد، در دهه گذشته، جایگاه مهمی را در تحقیقات مربوط به رفتار سازمانی به خود اختصاص داده است تا جایی که تعهد سازمانی خود به‌عنوان بحثی مستقل در تحقیقات مذکور شناخته می‌شود. ارزش و اهمیت این مفهوم تا حدی است که استاو^۱ درباره آن می‌گوید: «ارزش و اهمیت تعهد سازمانی، باید به‌عنوان یک ساخت مستقل و مجزا از سایر مفاهیم روان‌شناختی (نظیر انگیزش، درگیری شغلی یا سایر گرایش‌های رفتاری دیگر) به اثبات برسد».



پرتز در تعریف تعهد سازمانی می‌گوید: «تعهد سازمانی عبارت است از تعیین هویت یک فرد با سازمانی خاص و میزان درگیری و مشارکت و همکاری او با سازمان متبوعش». بوکانان تعهد را نوعی وابستگی عاطفی و تعصب‌آمیز به ارزش‌ها و اهداف سازمان می‌داند.

مایر و آلن استدلال کرده‌اند که تعهد به‌عنوان یک حالت روانی حداقل دارای سه جزء قابل تفکیک است و نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان به شمار می‌رود. تمامی تعاریف طرح‌شده در زمینه تعهد در برگیرنده سه موضوع کلی زیر است:

الف) تعهد عاطفی

تعهد عاطفی به‌عنوان تعلق خاطر به یک سازمان و تعیین هویت از طریق آن که از طریق قبول ارزش‌های سازمانی و نیز به‌وسیله تمایل به ماندگاری در سازمان مشخص می‌گردد، تعریف می‌شود. تعهد عاطفی شامل سه جنبه است:

- صورتی از وابستگی عاطفی به سازمان

- تمایل فرد برای تعیین هویت از طریق سازمان

- میل به ادامه فعالیت در سازمان

آلن و مایر معتقدند که یک فرد وقتی در خود وابستگی به سازمان را احساس می‌کند که اهداف سازمانی را اهداف خود بداند و متقاعد شود که سازمان را در راه رسیدن به اهدافش یاری کند (بهاری‌فر و جواهری کامل، ۱۳۸۹: ۱۰۲).

ب) تعهد مستمر

آلن و مایر تعهد مستمر را صورتی از دل‌بستگی‌های روانی فرد به سازمان می‌دانند که از ادراک کارکنان از چیزهایی که در صورت ترک سازمان از دست می‌دهند، ناشی می‌شود. در واقع، می‌توان گفت که تعهد مستمر شامل آگاهی‌های فرد از هزینه‌های ترک سازمان می‌شود؛ بنابراین در این شکل از تعهد دلیل اصلی، ارتباط فرد با سازمان است. درواقع، این نوع تعهد زمانی به وجود می‌آید که فرد به این باور برسد که توانایی‌های او قابل‌عرضه در بازار نیست، یا اینکه فاقد مهارت لازم برای رقابت در زمینه موردنظر است. این چنین کارکنانی یک نوع تعهد احساس دل‌بستگی نسبت به سازمان

فعلی خود خواهند داشت. برخلاف تعهد عاطفی که شامل وابستگی‌های عاطفی است، تعهد مستمر منعکس‌کننده هزینه‌های ترک سازمان در مقابل منافع ماندن در آن است.

ج) تعهد هنجاری

سومین بُعد تعهد سازمانی، تعهد هنجاری است که نشان‌دهنده یک نوع احساس تکلیف برای ادامه همکاری با سازمان است. تعهد هنجاری، به‌عنوان یک وظیفه درک شده برای حمایت از سازمان و فعالیت‌های آن تعریف می‌شود و بیانگر احساس دین و الزام به باقی ماندن در سازمان است؛ که افراد فکر می‌کنند ادامه فعالیت و حمایت از سازمان، دینی بر گردن آن‌ها است (رنجبریان، ۱۳۷۵: ۵۷-۴۱).

تخلفات اداری

تخلف در اصطلاح یعنی «تجاوز مأمور دولت از مقررات اداری در حین انجام وظیفه است» (قائمی، ۱۳۸۵: ۵۶)؛ و نیز «تخلف اداری و انضباطی عبارت است از تخلفات مربوط به حیثیت و مقام و وظایف حرفه‌ای هر فرد» (میرحسینی و عباسی، ۱۳۸۲: ۵۲).

همچنین گفته شده «تخلف اداری، فعل یا ترک فعلی است که ارتکاب آن مستخدم را مستحق مجازات اداری می‌کند» (سنگری، ۱۳۷۷: ۳۳). از سوی دیگر، می‌توان بیان داشت که «تخلف اداری عبارت است از ارتکاب اعمال و رفتار نادرست توسط مستخدم و عدم رعایت نظم و انضباط اداری که منحصر به موارد مذکور در قانون رسیدگی به تخلفات اداری می‌باشد و به دو دسته «قصور» و «تقصیر» تقسیم می‌شود. الف) قصور: عبارت است از کوتاهی غیرعمدی در انجام وظایف اداری محوله. ب) تقصیر: عبارت است از نقض عمدی قوانین و مقررات مربوطه. همچنین وظایف اداری اموری است که مستخدم ملزم به انجام یا رعایت آن‌ها به‌موجب قوانین و مقررات و دستورات و الزامات شغلی یا شرح وظایف می‌باشد» (پایگاه معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع جهاد دانشگاهی، بخشنامه شماره ۱۱/۴۷۷۸۴ مورخ ۷۸/۸/۲۹).

عوامل مؤثر بر بروز تخلف اداری از منظر اسلام

۱- ضعف اعتقادی: انسان زندگی خود را بر پایه اعتقادی خاص درباره انسان و جهان بنا می‌کند و این عقاید زیربنای نظام زندگی و آرزوها و آرمان‌های انسان است.



خداوند در قرآن کریم به آن اشاره می‌فرماید: «پس چون موسی آیات روشن ما را برای آنان آورد گفتند: این جز سحری ساختگی نیست و از پدران پیشین خود چنین چیزی نشنیده‌ایم» (قصص: ۳۶).

کسانی که به شیوه‌ای از اندیشه و زندگی عادت کرده‌اند به دشواری می‌توانند آن را مورد ارزیابی قرار دهند و با معیار عقل آن را بسنجند. در چنین وضعیتی، بسا افکار خلاف عقل که پذیرفته می‌شود و هیچ‌کس به نادرستی آن توجه نمی‌کند. عادت فکری و عملی برای کسی که حق را به معیار خرد و وجدان نمی‌سنجد به یک اندازه گمراه‌کننده است. مخالفان انبیاء هم با عقاید توحیدی و هم با دستورات عملی انبیاء مخالفت می‌کرده‌اند. منشاء این مبارزه و مخالفت عادات فکری و عملی آن‌ها بود. داستان مبارزه بت‌پرستان با حضرت ابراهیم (ع) نمونه‌ای از مقاومت در برابر عقیده حق به سبب عادات فکری است.

۲- **لقمه حرام:** کسب و درآمد حلال یا حرام و به عبارتی، لقمه حلال یا حرام از جمله مسائلی است که ابعاد وسیعی از زندگی انسان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به همین دلیل، پرهیز از لقمه حرام با اهمیت فراوانی در آیات و روایات ذکر شده است. در نوشتار حاضر، پیرامون نقش لقمه حرام به‌عنوان یکی از مهم‌ترین موانع کارکرد وجدان انسان جهت رسیدن به تعالی و کاهش تخلفات فردی و اجتماعی از منظر دین مبین اسلام در زندگی انسان با نگاهی به قرآن و روایات سخن گفته شده که با هم آن را از نظر می‌گذرانیم.

۳- **پذیرفته نشدن نماز و عبادات:** برای قبولی نماز، شرایط زیادی لازم است، از جمله حضور قلب و پاکی دل؛ اما غذای حرام، پاکی قلب و صفای دل را از انسان می‌گیرد. در حدیثی از پیامبر اکرم صلی‌الله‌علیه‌و آله و سلم آمده است:

«هرکسی لقمه‌ای از غذای حرام بخورد تا چهل شب نماز او قبول نمی‌شود و تا چهل روز دعای او مستجاب نمی‌شود و هر گوشتی که از حرام برآید، آتش دوزخ برای آن سزاوارتر است و حتی یک لقمه نیز باعث رویدن گوشت می‌شود» (مجلسی، ۱۳۷۵: ۳۱۴). کسی که مال حرام می‌خورد، ممکن است نماز بخواند، روزه بگیرد و سایر عبادات را انجام دهد، غافل از اینکه مال حرام سبب تباهی اعمال او می‌شود.

۴- نادانی: اصل و سرچشمه هر شرّ و تاریکی، وحشت‌زایی است که آدم کورکورانه در آن می‌رود. خداوند منّان با پرده‌برداری از وضع اسفبار برخی از آدمیان در خروج از جاده تعادل و سلامت و غلطیدن در پرتگاه شهوت می‌فرماید: «آیا شما از روی شهوت، به جای زنان، نزد مردان می‌آیید، بلکه شما مردمی ناآگاهید» (نمل: ۵۵). استاد جوادی آملی درباره اهمیت تقویت معرفت دینی می‌گوید: اگر مشکل معرفتی کسی حل شود، دیگر گناه نمی‌کند. غالب موارد گناه از اینجا نشأت می‌گیرد که گناهکار نمی‌داند سر سفره چه کسی نشسته است. حضرت یوسف علیه‌السلام نیز سرچشمه گناه برادران خود را نادانی می‌داند و می‌گوید: «آیا دانستید، آنگاه که شما ناآگاه بودید و با یوسف و برادرش چه کردید» (یوسف: ۸۹). جهل و نادانی در آموزه‌های روایی نیز، از زمینه‌های گناه شمرده شده است. امام علی علیه‌السلام در عهدنامه خود به مالک اشتر می‌فرماید: «گستاخی و جرأت بر (نافرمانی) خداوند را جز جاهل و شقی، روا نمی‌دارد» (دستی، ۱۳۷۹: ۵۳). آن حضرت همچنین فرموده است: «جهل مرکز زشتی است، جهل ریشه و پایه زشتی است، جهل موجب تباهی معاد انسان است» (قرائتی، ۱۳۷۷: ۷۰). آن حضرت در سخنی دیگر می‌فرماید: «شکایت به خدا می‌برم از گروهی که در جهل و نادانی زندگی می‌کنند» (دستی، ۱۳۷۹: ۱۷).

خلاصه اینکه، جهل و نادانی یکی دیگر از عوامل گناه و موانع کارکرد وجدان‌کاری است که مانع رشد و تعالی انسان می‌شود و در نتیجه، باعث تخلفات فردی و اجتماعی در انسان می‌شود.

۵- هم‌نشینی با مفسدان: دوستان بد، آدمی را به آلودگی و ارتکاب گناه و تخلفات وا می‌دارند. دوستان نیز مانند پادشاهان یا هدایت‌گرند یا مایه گمراهی. برای نمونه، هم‌نشینان بد، حتی فرزند نوح را به گمراهی کشاندند و او را به عذاب الهی گرفتار ساختند. رسول خدا صلی‌الله علیه و آله و سلم می‌فرماید: «آدمی، همان دین دوست و هم‌نشین خود را دارد» (حرعاملی، ۱۳۸۶: ۵۰۶). امام علی (علیه‌السلام) نیز در نامه‌ای به حارث همدانی در این باره چنین می‌نویسد: «از دوستی با کسانی که افکارشان نادرست و رفتارشان ناپسند است، بر حذر باش؛ زیرا آدمی به راه و روش و افکار دوستش خو می‌گیرد».



اسلام و پیشوایان دینی همواره آدمی را از هم‌نشینی با بدن پرهیز داده‌اند؛ زیرا خواه‌ناخواه آدمی از آنان تأثیر می‌پذیرد و آنگاه پشیمانی نیز سودی برایش ندارد. خداوند کریم درباره اهمیت گزینش دوست، از زبان کسی که از همین روی به بی‌راهه رفته، چنین فرموده است: «ای وای بر من! کاش فلان شخص را به دوستی بر نمی‌گزیدم» (فرقان: ۲۸). هم‌نشینی با بدن، روشنایی روح را از بین می‌برد و توان تشخیص انسان را درباره خوبی و بدی فرو می‌کاهد و زشتی رفتار ناپسند را ناچیز می‌کند. از این رو، امام محمدتقی علیه‌السلام می‌فرماید: «زنهار از هم‌نشینی با بدکار بپرهیز؛ زیرا او هم چون شمشیر از غلاف بیرون کشیده شده است که ظاهرش زیبا و نشانی که می‌گذارد زشت است» (مجلسی، ۱۳۷۵: ۱۹۸). امام علی علیه‌السلام نیز بر اهمیت این مسئله تأکید می‌کند: «هم‌نشینی با اهل هوا و هوس، دورکننده ایمان از انسان و نزدیک کننده شیطان به وی است» (محمدی ری‌شهری، ۱۳۸۹: ۶۳). دین به پیروان خود می‌آموزد که در روابط اجتماعی‌شان، با دوستان برانگیزنده به کارهای خیر و بازدارنده از کارهای زشت بپیوندند. پیامبر گرامی اسلام صلی‌الله علیه و آله و سلم از این افراد چنین یاد می‌کند: «با ابرار هم‌نشین باشید؛ زیرا اگر کار خیری انجام دادید، شما را تشویق می‌کنند و اگر اشتباهی از شما سر زد، بر تو سخت نگیرند» (همان: ۶۱). حضور در مجلس گناه جایز نیست. خداوند در قرآن می‌فرماید: «هرگاه شنیدید آیات خدا مورد انکار و استهزاء قرار می‌گیرد، با آنان ننشینید تا به سخنی غیر آن بپردازند» (نساء: ۱۴۰).

خلاصه اینکه، هم‌نشینی با بدن یکی دیگر از عوامل گناه و موانع کارکرد وجدان‌کاری است که مانع رشد و تعالی انسان می‌شود و در نتیجه، باعث تخلفات فردی و اجتماعی در افراد می‌شود.

۶- **غرور:** تکبر در برابر پروردگار متعال، زمینه‌ساز گناه و تخلفات است. انسان مغرور گمان می‌کند که توان عرض‌انداز در مقابل خداوند را دارد و لذا در برابر فرمان الهی سر اطاعت فرود نمی‌آورد و غرور او را به معصیت می‌کشاند و چون به او گفته شود: «از خدا پروا داشته باش، غرورش او را وادار به گناه می‌کند» (بقره: ۲۰۶) و خداوند می‌فرماید: «همانا درخت زقوم طعام گناه پیشگان است و [می‌گویند] بچش که بی‌شک تو همان عزتمند بزرگواری» (دخان: ۴۹).

در این آیات دوزخیان، مبتلا به عذاب شدید و گدازنده، ابتدا با وصف الأثمیم به معنای غوطه‌ور در گناه و سپس با وصف العزیزُالکَریم یاد شده‌اند. ارتباط این اوصاف، بیانگر این است که روحیه اقتدار و اشرافی‌گری، زمینه‌ساز غوطه‌وری انسان در گناه است (هاشمی رفسنجانی، ۱۳۸۶: ۲۱۴).

خلاصه اینکه، غرور یکی دیگر از عوامل گناه و موانع کارکرد وجدان‌کاری است که مانع رشد و تعالی انسان می‌شود و در نتیجه، باعث تخلفات فردی و اجتماعی در افراد می‌شود.

۷- کوچک شمردن گناه: اگر آدمی، گناه کوچک را ناچیز بشمرد، به راه پرآسبایی گام می‌گذارد؛ زیرا آرام‌آرام به سرزمین زیان‌بار گناهان کبیره کشیده می‌شود. امام سجاد علیه‌السلام در صحیفه سجادیه از خداوند چنین می‌خواهد: «اللَّهُمَّ أَعُوذُ بِكَ مِنَ الْإِصْرَارِ عَلَى الْإِثْمِ وَأَسْتَصْغَارِ الْمَعْصِيَةِ» (غروی، ۱۳۷۴: ۴۷). «پروردگارا! به تو پناه می‌برم از اصرار بر گناهان و کوچک شمردن گناه».

چنانچه آدمی با گناه خو بگیرد، گناهانش چنان انباشته می‌شوند که از میان بردن آن‌ها دشوار است؛ مانند نخ‌های باریکی که آن‌ها را به‌آسانی می‌توان از هم گسست؛ اما هنگامی که شماری از این نخ‌ها به‌هم‌بافته و به ریسمانی بدل شد، دیگر نمی‌توان آن‌ها را از هم گسست. مؤمن بر گناه پای نمی‌فشارد: «بر آنچه کرده‌اند، پای نمی‌فشارند درحالی‌که زشتی آن را می‌دانند» (آل‌عمران: ۱۳۵). امام باقر (علیه‌السلام) درباره این آیه می‌فرماید: «اصرار یعنی اینکه کسی گناه کند و از خدا آمرزش نخواهد و در فکر توبه نباشد» (کلینی، ۱۳۷۹: ۲۸). مولای پرهیزگاران نیز در این باره چنین هشدار می‌دهد: «از اصرار بر گناه بپرهیز؛ زیرا از بزرگ‌ترین گناهان است» (نوری، ۱۳۶۹: ۳۶۸). امام صادق علیه‌السلام در تمثیلی زیبا به نقل از پیامبر گرامی اسلام صلی‌الله علیه و آله و سلم می‌فرماید: روزی رسول خدا صلی‌الله علیه و آله و سلم و یارانش [درسفری]، در سرزمینی بی‌آب و علف فرود آمدند. حضرت به یارانش فرمود: هیزم بیاورید تا آتش روشن کنیم و غذا بپزیم یاران عرض کردند: اینجا سرزمین خشکی است و هیچ هیزمی در آن یافت نمی‌شود رسول اکرم صلی‌الله علیه و آله و سلم فرمود: بروید و هرکدام آنچه می‌توانید، هیزم جمع کنید آن‌ها رفتند و هر یک مقداری هیزم یا چوب خشکیده با خود آوردند و همه را در برابر پیامبر صلی‌الله علیه و آله و سلم روی هم ریختند پیامبر خدا



فرمود: هَكَذَا تَجْتَمِعُ الذُّنُوبُ: این گونه، گناهان روی هم انباشته می‌شوند سپس فرمود: «از گناهان کوچک بپرهیزید» (کلینی، ۱۳۷۹: ۲۸۸). خلاصه اینکه، کوچک شمردن گناه یکی دیگر از عوامل گناه و موانع کارکرد وجدان کاری است که مانع رشد و تعالی انسان می‌شود و در نتیجه، باعث تخلفات فردی و اجتماعی در افراد می‌شود.

روش‌شناسی

تحقیق حاضر از نظر نوع تحقیق، کاربردی و از نظر شیوه اجرا، کمی از نوع توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری تحقیق شامل متخصصان و خبرگان حوزه مدیریت اسلامی در ناجا (به تعداد ۱۷۸ نفر) است که طبق جدول مورگان تعداد ۱۲۳ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب و نمونه‌ها از طریق شیوه نمونه‌گیری احتمالی ساده انتخاب شده‌اند. در نهایت، داده‌ها پس از جمع‌آوری از طریق نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در ضمن، روایی و پایایی ابزارها مورد تأیید متخصصین و صاحب‌نظران است.

یافته‌های پژوهش

جدول ۱: خلاصه وضعیت مدل رگرسیونی

فرضیه	خطای معیار تخمین	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی چندگانه
امنیت شغلی	۰/۲۹۷۹	۰/۲۲۳	۰/۲۴۲	-۰/۴۹۲
استفاده از مهارت‌ها	۰/۴۰۰۸	۰/۰۸۱	۰/۱۰۴	-۰/۳۲۲
حقوق و مزایا	۰/۳۹۰۶	۰/۱۲۸	۰/۱۴۹	-۰/۳۸۶
روابط در محیط کاری	۰/۳۹۸۷	۰/۰۹۱	۰/۱۱۳	-۰/۳۳۷
تعهد سازمانی	۰/۴۲۰۷	-۰/۰۱۲	۰/۰۱۳	-۰/۱۱۴

بر پایه یافته‌های جدول شماره (۱) می‌توان بیان داشت که مؤلفه‌های رضایت‌مندی شغلی با کاهش تخلفات شغلی رابطه داشته و این رابطه معنادار است، به نوعی که همبستگی چندگانه تخلفات شغلی با مؤلفه‌های رضایت شغلی به ترتیب با موضوعات

رضایت از امنیت شغلی-رضایت از استفاده از مهارت‌ها-رضایت از حقوق و مزایا و رضایت از روابط در محیط کاری مرتبط است؛ به‌صورتی‌که با افزایش رضایت‌مندی، موجب کاهش تخلفات شغلی می‌شود.

جدول ۲: ضرایب رگرسیون

متغیر وابسته کاهش تخلفات شغلی	ضرایب استاندارد		مقدار t	معناداری
	ضرایب غیراستاندارد مقدار B	خطای استاندارد بتا		
مقدار ثابت	-۰/۲۵۸	۰/۳۰۶	-	۰/۰۰۰
امنیت شغلی	-۰/۲۸۲	۰/۰۷۹	-۰/۴۹۲	۰/۰۰۱
استفاده از مهارت‌ها	-۲/۳۶۱	۰/۳۱۶	-۰/۳۲۲	۰/۰۰۰
حقوق و مزایا	-۰/۱۸۰	۰/۰۸۴	-۰/۳۸۶	۰/۰۳۷
روابط در محیط کاری	-۳/۳۰۰	۰/۲۸۱	-۰/۳۳۷	۰/۰۰۰
تعهد سازمانی	-۰/۱۹۹	۰/۰۷۵	-۰/۱۱۴	۰/۰۱۲

با توجه به نتایج آزمون فرضیه‌های فرعی به این نتایج رسیدیم، متغیر رضایت شغلی بر کاهش تخلفات کارکنان تأثیر معکوسی دارد. مقدار ضریب بتا امنیت شغلی (-۰/۴۹۲) که بیشترین ضریب تأثیر است، نشان می‌دهد که به میزان ۴۹/۲ درصد می‌توان متغیر کاهش تخلفات کارکنان را پیش‌بینی کرد. همچنین، مقدار ضریب بتا رضایت از استفاده از مهارت‌ها (-۰/۳۲۲) نشان می‌دهد که به میزان ۳۲/۲ درصد می‌توان متغیر کاهش تخلفات کارکنان را پیش‌بینی کرد. مقدار ضریب بتا رضایت از حقوق و مزایا (۰/۳۸۶) نشان می‌دهد که به میزان ۳۸/۶ درصد می‌توان متغیر کاهش تخلفات کارکنان را پیش‌بینی کرد و مقدار ضریب بتا رضایت از روابط کاری (-۰/۳۳۷) نشان می‌دهد که به میزان ۳۳/۷ درصد می‌توان متغیر کاهش تخلفات کارکنان را پیش‌بینی کرد. در نهایت، مقدار ضریب بتا تعهد سازمانی (-۰/۱۱۴) نشان می‌دهد که به میزان ۱۱/۴ درصد می‌توان متغیر کاهش تخلفات کارکنان را پیش‌بینی کرد.

بحث و نتیجه‌گیری

موفقیت سازمان تا حدود زیادی بستگی به تلاش و رضایت کارکنان آن سازمان دارد و کارکنانی که دارای روحیه بالا، خلاقیت و مهارت هستند، از رضایت شغلی بهتر و بالاتری برخوردارند و این رضایت شغلی می‌تواند تعهد سازمانی را به همراه داشته و موجب کاهش تخلفات شغلی شود.



یافته‌های تحقیق نیز - هم‌راستا با پیشینه تحقیق - نشان داد که مؤلفه‌های رضایت‌مندی شغلی با کاهش تخلفات شغلی رابطه دارد و متغیر رضایت شغلی بر کاهش تخلفات کارکنان تأثیر معکوسی دارد.

دین و معنویت می‌تواند یکی از زمینه‌های تقویت وجدان‌کاری جهت کاهش تخلفات کارکنان دستگاه‌های اجرایی تأثیر بسزایی داشته و زمینه‌های تقویت وجدان‌کاری و کاهش تخلفات را در پی داشته باشد. با این وجود التزام به تعهدات دینی بهترین نوع و زیباترین روش رعایت وجدان‌کاری در جامعه می‌باشد، زیرا همان‌گونه که گذشت، انسان با دیندار بودنش به‌طور مؤکد و مشخص پای یکایک تعهدات و فرامین وجدانی را امضاء کرده است. تعهد دینی به لحاظ الهی بودنش از همه تعهدهای دیگر مستحکم‌تر و نافذتر است و هیچ الزام دیگری نمی‌تواند آدمی را به اندازه الزام الهی و پیمان مقدس معنوی به کار و تلاش صحیح وادار کند.

امانت‌داری در کار مستلزم دو مسئله بسیار مهم و اساسی است که رابطه تنگاتنگی با وجدان‌کاری دارد:

الف) دقت در کیفیت کار: اسلام به مسئله کیفیت عمل و چگونگی آن بیش از حجم و تراکم عمل ارزش و اهمیت قائل است و در حقیقت ملاک اصلی پذیرش اعمال در میدان آزمایش الهی، چگونگی و کیفیت آن است.

ب) دقت در کمیت کار (پرکاری): رعایت دقیق کمیت و مقدار کاری که به انسان سپرده شده است، نیز از مصادیق بارز امانت‌داری و از مقدمات لازم برای تجلی وجدان‌کاری است و تأکیدهایی که بر کیفیت عمل شد به این معنا نیست که مقدار عمل از هیچ ارزش و اهمیتی برخوردار نمی‌باشد، گرچه در صورت تعارض کمیت با کیفیت، کیفیت کار از اهمیت افزون‌تری برخوردار خواهد بود، ولی چگونگی عمل نمی‌تواند جانشین و جایگزین مقدار لازم عمل نیز محسوب شود و انسان به‌هیچ‌روی مجاز نیست به بهانه خوب انجام دادن کار، از مقدار عمل و زمان و سرعت کار بدزدد؛ چه اینکه هیچ ملازمه‌ای بین توجه به کیفیت و بی‌توجهی به کمیت وجود ندارد، بلکه هر دو در جهتی واحد بوده و در یک کار قابل جمع می‌باشند و همین‌طور هیچ ملازمه‌ای بین زیادی زمان و مدت کار و خوبی کیفیت آن وجود ندارد. رعایت دقیق مقدار کار لازمه امانت‌داری و

کم کاری از مصادیق روشن خیانت و بی‌تعهدی در عرصه کار است و اصولاً پرکاری به‌عنوان یک ارزش و یکی از علائم پارسایان، مورد تأکید اسلام می‌باشد؛ چنانچه امام علی علیه‌السلام می‌فرماید: «مؤمن همیشه از خود تلاشی فزونتر می‌طلبد» (اصفهانی، ۱۳۶۵: ۳۹۸).

از سوی دیگر، بر پایه رویکرد اسلامی، مهم‌ترین ارزش‌ها درباره انسان این است که او مخلوق، عبد، امین و خلیفه خداوند است و دو بعد مادی و روحی، اما با اصالت روحی دارد. انسان، اجتماعی آفریده شده و خیرخواهی در ذات او سرشته شده است. این تعریف از اصول ارزشی اساسی درباره انسان، الگوی متفاوتی از نقش وجدان کاری در کاهش تخلفات ارائه می‌کند. به این ترتیب، پاسخ پرسش و راه حل مسئله تحقیق، این است که نقش وجدان کاری مستلزم تغییر نگرش افراد به کار و وظیفه خود در سازمان است. بر اساس رویکرد اسلامی، این تغییر نگرش بر باور به اصول خاصی درباره انسان مبتنی است. بر اساس این اصول، راهکارهای متفاوتی برای تغییر نگرش کارکنان شکل می‌گیرد که در سه دسته شناختی، احساسی-عاطفی، و رفتاری بحث شدند. از مهم‌ترین باورهای اساسی درباره انسان برای تغییر نگرش کارکنان در مورد وظیفه و کار خود، باور به مخلوق، عبد، خلیفه و امین بودن انسان است. بر اساس این باورهاست که برای تغییر بینش افراد نسبت به کار باید به آن‌ها این شناخت را عرضه کرد و در آن‌ها تقویت نمود که کار، وظیفه، امکانات و فرصت‌های موجود، امانت‌های الهی‌اند؛ و از آنجاکه انسان، مخلوق و عبد و امین اوست، باید این شناخت بر او عرضه و در او تقویت شود که رشوه گرفتن، اسراف و تبذیر، نعم الهی، و کم کاری، حرام است و خداوند به او این فرصت را داده است تا از طریق کار، در درجه‌بندگان رستگار و صالح خداوند قرار گیرد. این باورها و شناخت‌های اساسی درباره کار و وظیفه، برگرفته از اصول ارزشی اساسی درباره انسان است. راهکارهای احساسی-عاطفی نقش وجدان کاری عبارت‌اند از: ایجاد حس مسئولیت‌پذیری، ایجاد حس قانون‌گرایی و پایبندی به تعهدات سازمانی. راهکارهای رفتاری نیز عبارت است از: استفاده از تشویق و تنبیه مناسب، مشارکت دادن کارکنان، رعایت انصاف و استفاده مؤثر و مفید از ارتباطات گروهی در سازمان.

شروع نقش وجدان کاری، از حاکم شدن ارزش‌های اساسی مربوط به انسان در سازمان است. هرگاه این اصول بر سازمان حاکم شود و انسان به‌مثابه مخلوق، عبد و امین خداوند



و دارای دو بعد مادی و روحی و با اصالت روحی شناخته شود، زمینه آماده می‌شود تا کارکنان به لحاظ شناختی پذیرای این باورها شوند که مسئولیت، وظایف، فرصت‌ها و منابع سازمانی و غیر آن، همگی امانت الهی است؛ در نتیجه، استفاده ناروا از آن‌ها حرام است و رشوه گرفتن، با روح عبادت و خلافت الهی سازگاری ندارد. این شناخت‌ها سبب می‌شود که برای ایجاد تعلق خاطر عاطفی و احساسی در افراد نسبت به کار و وظایف سازمانی، از راهکارهای خاصی چون ایجاد حس قانون‌گرایی، مسئولیت‌پذیری و پایبندی به تعهدات خود نسبت به سازمان استفاده شود، و برای تغییر رفتار فرد نیز راهکارهایی چون استفاده از تشویق و تنبیه مناسب، مشارکت دادن کارکنان، و رعایت انصاف مدنظر قرار بگیرد. این راهکارها (شناختی، احساسی-عاطفی و رفتاری) سبب ایجاد رفتاری خاص در افراد می‌شود که از تحقق وجدان‌کاری در افراد حکایت می‌کند. البته هرگاه این امر در سازمان نهادینه شود، سازمان درمی‌یابد که برای تحقق اهداف و بقایش، بهترین و ضروری‌ترین رویکرد، حاکم ساختن اصول و ارزش‌های اساسی اسلامی درباره انسان است. وجود و حضور مستمر این چرخه، زمینه‌ساز نهادینه و ملکه شدن وجدان‌کاری و تبدیل آن به یک جزء تغییرناپذیر شخصیت افراد سازمان است.

شاخص‌های خاصی برای تحقق وجدان‌کاری باید لحاظ شود این شاخص‌ها عبارت‌اند از: حضور به‌موقع در محل کار؛ دقت در چگونگی استفاده از منابع و امکانات؛ قانون‌مداری در برخورد با مراجعان و همکاران؛ رعایت انصاف، ایثار و گذشتن از حق خود به خاطر دیگران؛ انجام کار با قصد قربت؛ رعایت ادب و نزاکت در برخورد با مسئولان، همکاران و مراجعان؛ برخورداری از دید مثبت به کار، سازمان و همکاران خود و حضور فعال در سازمان.

برخورداری یک کار و رفتار از چنین شاخص‌هایی، نشان از تحقق وجدان‌کاری در کاهش تخلفات است؛ بنابراین اگر در سازمانی همه یا برخی از این شاخص‌ها وجود نداشته باشد، به دست می‌آید که چرخه وجدان‌کاری تحقق نیافته است، در نتیجه وجدان‌کاری هم وجود ندارد و از تخلفات کاسته نمی‌شود. به همین دلیل، نخستین و تنها شرط اساسی نقش وجدان‌کاری در کاهش تخلفات، تحقق چرخه وجدان‌کاری است که از تغییر رویکرد سازمان درباره انسان شروع، و به انجام کارها بر اساس وجدان‌کاری منتهی می‌شود؛ و در نهایت، حضور این چرخه، نقش وجدان‌کاری را در کاهش تخلفات تضمین می‌کند؛

بنابراین پیشنهاد می‌شود که با دعوت از اساتید خبره در حوزه مدیریت اسلامی به تشریح موضوع وجدان‌کاری در آیات و روایات پرداخته شود. با اصلاح نظام اعطای پاداش و دستمزد زمینه فراهم آمدن توسعه وجدان‌کاری در دستگاه‌های دولتی فراهم آید. با اصلاح روش‌های هم‌تا‌پروری و جانشین‌پروری (شایسته‌سالاری) بسترهای لازم برای تحقق اهداف سازمان‌ها در جهت تقویت وجدان‌کاری کارکنان و کاهش تخلفات فراهم آید.

نتایج و پیشنهادهای تجربی مطابق یافته‌های تحقیق

با این وجود، نتایج این تحقیق مؤید این واقعیت است که به غیر از متغیر رضایت از حقوق، سایر متغیرها بر کاهش تخلفات شغلی کارکنان ناچا تأثیر دارند. همچنین، در میان ابعاد پنج‌گانه رضایت شغلی، رضایت از نوع کار با ضریب $0/492$ دارای بیشترین تأثیر بر کاهش تخلفات شغلی کارکنان است و بعد از متغیر رضایت از حقوق که معنادار نیست. از سوی دیگر، در سازه تعهد سازمانی، بعد تعهد عاطفی با ضریب $0/81$ دارای همبستگی بیشتری با کاهش تخلفات شغلی کارکنان می‌باشد؛ بنابراین تمرکز پلیس در مورد تعهد سازمانی کارکنانش باید حفظ تعهد عاطفی و تقویت تعهد مستمر و تعهد هنجاری باشد.

راهکارها و پیشنهادهای عملی

با توجه به نتایج نظری و تجربی تحقیق، راهکارها و پیشنهادهای عملی ذیل ارائه می‌شود.

- با توجه به نتایج فرضیه اصلی (نتایج مدل معدل ساختاری)، تمرکز و سیاست پلیس در مورد رضایت شغلی کارکنانش باید حفظ و نگهداشت رضایت از نوع کار، رضایت از نحوه ارتقا و رضایت از همکار و توجه به تقویت رضایت از حقوق و رضایت از مافوق باشد و در مورد تعهد سازمانی کارکنان، تمرکز پلیس باید حفظ تعهد عاطفی و تقویت تعهد مستمر و تعهد هنجاری کارکنان باشد.
- پرداخت منصفانه و رعایت عدالت در توزیع پاداش‌ها، مزایای سازمانی و حق مأموریت‌ها باعث زدودن نگرش‌های منفعلانه و ارائه تصویر مثبت شغلی و سازمانی پلیس شده و زمینه را برای افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مهیا می‌سازد.



- تغییر در شرایط کاری و خدمتی که همواره رابطه تعاملی با فشار روانی در میان کارکنان پلیس داشته و ایجاد شرایطی همراه با محیطی خالی از تنش روانی، تجهیزات و امکانات کافی مأموریتی و محیطی، بهبود روابط کاری کارکنان با همدیگر و مدیران، سطح مقبول کیفی محیط کار بر بالا بردن تعهد سازمانی، عزت‌نفس، و رضایت شغلی و تأثیر آن بر روند اجرای مأموریت‌های سازمانی نقش مؤثری خواهد داشت.
- مدیران و سیاست‌گذاران سازمانی در هنگام طرح‌ریزی و صدور بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های سازمانی این نکته را مدنظر داشته باشند که به‌منظور نهادینه کردن و همگام و همراه کردن کارکنان در اجرای طرح‌ها می‌بایست قبل از آن، نگرش کارکنان را مدنظر قرار داده تا در حین اجرای طرح‌ها کارکنان با رضایت، تعهد و عزت‌نفس بالایی در مأموریت‌ها حضور فیزیکی و روانی داشته باشند.
- مدیران به‌خصوص مسئولین منابع انسانی باید نهایت تلاش، دلسوزی و دقت لازم را در امور مربوط به انتصاب، جایگاه شغلی و تسریع و تسهیل در مکاتبات اداری کارکنان را به‌کار گرفته و اطمینان حاصل کنند که حقوق و مزایای کارکنان به‌موقع برقرار شده، زیرا هرگونه ابهام و سردرگمی کارکنان منجر به تلاش کمتر برای حمایت از سازمان و سیاست‌های آن می‌شود.
- ایجاد، تقویت و تشویق روحیه همکاری در بین کارکنان و توجه به ویژگی‌ها و توانایی‌های فردی گامی مهم در بالا بردن رضایت و تعهد کارکنان ناجا است.
- جذب واقع‌بینانه و درست کارکنان ناجا متناسب با قابلیت‌های فردی و ویژگی‌های شغلی.

قدردانی

در پایان، از همه عزیزانی که در این پژوهش نگارنده را همکاری کردند، قدردانی می‌کنم. همچنین، از معاونت پژوهش و فناوری پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی که زمینه چاپ و انتشار این پژوهش را فراهم کرده است، سپاسگزاری خود را اعلام می‌دارم.

منابع

- قرآن کریم
- اصغری، سیدمحمد (۱۳۹۲). «پژوهشی دین، وجدان کاری و رابطه آن با سبک زندگی». تهران: مؤسسه اطلاعات.
- اصفهانی، علی نقی (۱۳۶۵)، «نهج البلاغه فیض الاسلام». تهران: انتشارات سپهر.
- بهاری فر، علی؛ جواهری کامل، مهدی (۱۳۸۹). «بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان (با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی)». دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، تهران: انتشارات دفتر تحقیقات کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا، سال هفتم، شماره ۲۸. بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=113447>
- پایگاه معاونت پشتیبانی و مدیریت منابع جهاد دانشگاهی، بخشنامه شماره ۱۱/۴۷۷۸۴ مورخ: ۷۸/۸/۲۹. بازیابی از:
<http://srm.acecr.ac.ir>
- حرعاملی، محمد بن حسن (۱۳۸۶). «وسائل الشیعه». تهران: انتشارات آل البيت.
- دشتی، محمد (۱۳۷۹). «نهج البلاغه». تهران: انتشارات مشهور.
- دولت‌آبادی فراهانی، رضا (۱۳۷۸). «بررسی تعهد سازمانی در سازمان‌های دولتی و رابطه آن با عملکرد شاغلین». (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشکده علوم اداری. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.
- رایینز، استیفن پی (۱۳۷۸). «رفتار سازمانی». جلد اول، (ترجمه پارسائیان و اعرابی).
- رنجبریان، بهرام (۱۳۷۵). «تعهد سازمانی». مجله دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه اصفهان، سال دهم، شماره دوازدهم.
- زکی، محمدعلی. (بهار ۱۳۸۳). «بررسی تأثیر ابعاد رضایت شغلی بر تعهد سازمانی». مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال شانزدهم، شماره اول. بازیابی از:
<http://ensani.ir/fa/article/262563/>
- سنگری، کوروش (۱۳۷۷). پایگاه مجلات تخصصی نور (نورمگز).
- شاکری نیا، ایرج؛ نبوی، سید صادق (زمستان ۱۳۸۹). «رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس‌راه و پلیس راهور استان گیلان». فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال 1389، شماره ۵، صص ۶۲۶-۶۰۸. بازیابی از:
<http://www.ensani.ir/fa/content/305828/default.aspx>
- شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۷۶). «راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای». تهران: انتشارات رشد.



- صالحی، محمد؛ نیازآذری، کیمرث؛ کاشف، حسنا (۱۳۹۰). «پژوهشی بررسی و تبیین راهکارهای نهادینه‌سازی وجدان‌کاری و فرهنگ خود کنترلی (مورد مطالعه: کارکنان واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران)، مدیریت فرهنگی، شماره ۱۴، ۸۰-۹۷.
- غروی‌ان، محسن (۱۳۷۴). «صحیفه سجادیه». تهران: انتشارات پیام آزادی.
- قائمی، محمدحسن (۱۳۸۵). «عوامل مؤثر در بروز جرائم و مفاسد اداری و شیوه‌های پیشگیری از آن». مقاله نشریه دادرسی، شماره پنجاه و هفتم.
- قرائتی، محسن (۱۳۷۷). «گناه‌شناسی». انتشارات مرکز فرهنگی درس‌های از قرآن.
- قمری، محمد (پاییز ۱۳۹۰). «مقایسه رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی». فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار. سال پنجم، شماره سوم. بازیابی از:
<http://www.magiran.com/magtoc.asp?mgID=6217&Number=302>
- مجلسی، محمدباقر (۱۳۷۵). «بحارالانوار». بیروت، انتشارات دار إحياء التراث العربی.
- محمدی‌ری‌شهری، محمد (۱۳۸۹). «میزان‌الحکمه». انتشارات دفتر تبلیغات حوزه علمیه قم.
- مدنی، حسین (۱۳۸۴). «بررسی میزان تعهد سازمانی کارکنان و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه موردی: شرکت ملی صنایع پتروشیمی)». دومین کنفرانس توسعه منابع انسانی.
- مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۵). «سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی». تهران: انتشارات ترمه، چاپ ششم.
- ممینی، اسدالله؛ سعیدی، احمد؛ حسین‌زاده، علی حسین (۱۳۹۲). «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اهواز». کنفرانس مدیریت، تحول و نوآوری در توانمندسازی مدیریت. بازیابی از:
https://www.civilica.com/Paper-TIEM01-TIEM01_010
- میرحسینی، سید محمد؛ عباسی، محمود (۱۳۸۲). «حقوق و تخلفات اداری». تهران: انتشارات حقوقی.
- نصیرزاده، فرشته (۱۳۹۳). «تأثیر اخلاق و وجدان‌کاری در مدیریت سازمان‌ها». فصلنامه علمی ترویجی اخلاق، ۱۰ (۱۶)، ۱۲۵-۱۰۳.
- نوری، میرزا حسین (۱۳۶۹). «مستدرک الوسایل». قم، انتشارات آل‌البیت.
- هاشمی رفسنجانی، علی اکبر (۱۳۸۶). «تفسیر راهنما». قم، انتشارات دفتر تبلیغات حوزه علمیه قم.
- Bruce A. Rayton. (2006). Examining the interconnection of job satisfaction and organizational commitment: an application of the bivariate probit model. *Int. J. of Human Resource Management* 17:1 January 2006 139-154.

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585190500366649>

– Chandan, J. (1997). "Organizational Behavior". New Dehli:Vikas Publishing House Pvt. Ltd.

[https://www.google.com/search?q=14.+Chandan%2C+J.+\(1997\)%2C+\"Organizational+Behavior](https://www.google.com/search?q=14.+Chandan%2C+J.+(1997)%2C+\)

– Renata Simões Guimarães e Borges. (2012). Investigating the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment: Is There a Mediating Effect? Rio de Janeiro/RJ- 22- 26.

<https://www.google.com/search?q=15.+Renata+Simões+Guimarães+e+Borges>

– Yiing, Lee Huey & Bin Ahmad, Kamarul Zaman. (2008). “The moderating effects of organizational culture on the relationships between leadership behaviour and rganizational commitment and between organizational commitment and job satisfaction and performance”, Leadership & Organization Development Journal Vol. 30 No1, pp. 53-86.

[https://www.google.com/search?q=16.+Yiing%2C+Lee+Huey+%26+Bin+Ahmad%2C+Kamarul+Zaman.+\(2008\)](https://www.google.com/search?q=16.+Yiing%2C+Lee+Huey+%26+Bin+Ahmad%2C+Kamarul+Zaman.+(2008))

– Yogesh upadhyay, shive kumar sing, shilpy singh. (2010). job satisfaction & organizational commitment: a study of mediating role of perceived organizational support, volume 4.

[https://www.google.com/search?q=17.+Yogesh+uoadhyay+%2C+shive+kumar+sing+%2C+shilpy+singh.+\(2010\).](https://www.google.com/search?q=17.+Yogesh+uoadhyay+%2C+shive+kumar+sing+%2C+shilpy+singh.+(2010).)

Archive of SID