

# میزان اثربخشی تکنیک‌های انضباطی رؤسای کلانتری‌ها بر تغییر و اصلاح رفتار کارکنان کلانتری‌های شهر تهران

تاریخ دریافت: ۹۲/۸/۱۵

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۲/۲۲

احمد سوری<sup>۱</sup>

از صفحه ۸۷ تا ۱۰۲

## چکیده

**زمینه و هدف:** هدف از تحقیق حاضر، آگاهی از میزان اثربخشی تکنیک‌های انضباطی رؤسای کلانتری‌های شهر تهران در تغییر و اصلاح رفتار کارکنان بوده است. **روش‌شناسی:** جامعه آماری این تحقیق شامل؛ کلیه کارکنان کلانتری‌های شهر تهران می‌باشد که نمونه‌ای با حجم ۱۲۶ نفر به صورت تصادفی خوشه‌ای از بین آنها انتخاب شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در پژوهش حاضر شامل پرسشنامه محقق ساخته مشتمل بر ۲۸ سوال و پایایی ۰/۹۷ بوده است. **یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان داد که؛ رؤسای کلانتری‌های شهر تهران به شرایط اثربخشی تکنیک‌های انضباطی (شامل هدفمندی، فوریت، تنوع و رعایت عدالت و اعمال تقویت‌های مثبت) توجه بیشتری دارند که در این میان، بالاترین میانگین مربوط به شرط تنوع تقویتی مورد استفاده رؤسای کلانتری‌ها است که این موضوع نشان می‌دهد، آنان در تغییر و اصلاح رفتار کارکنان از تقویت کننده‌های مختلف بهره می‌برند. دوم اینکه، پنج فرضیه تحقیق مرتبط به شرایط کاربرد روش‌ها، با استفاده از آزمون تی، مورد تأیید قرار گرفته‌اند. **نتیجه‌گیری:** رؤسای کلانتری‌های شهر تهران در تغییر و اصلاح رفتار کارکنان خود هدفمند هستند، از تنوع تقویتی بهره گرفته و به فوریت آن توجه دارند و در این راستا ضمن بهره‌گیری از تقویت‌های مثبت در رفتار خود، عدالت را نیز رعایت می‌کنند که این موضوع می‌تواند ضمن افزایش بهره‌وری کارکنان، موجب انجام وظایف مطلوب آنان برای پیشگیری از جرایم در سطح جامعه شود.

**واژه‌های کلیدی:** تکنیک‌های انضباطی، کارکنان کلانتری‌ها، تشویق، تقویت کننده‌ها، تنبیه، شهر تهران، تغییر و اصلاح رفتار

انسان موجودی است که به تجربیات خوشایند گرایش داشته و از تجربیات ناخوشایند اجتناب می‌کند. این تجربیات خوشایند و ناخوشایند تحت عنوان تشویق و تنبیه از دیر باز مورد توجه اندیشمندان قرار داشته و در نظریه های روانشناسی یادگیری به ویژه شرطی سازی عامل به عنوان روشهای تغییر و اصلاح رفتار مطرح هستند. بر حسب نظریه اسکینر برای تغییر دادن رفتار از نامطلوب به مطلوب، از ناپهنجار به هنجار و یا نیرومند سازی رفتار مطلوب تقویت نقش کلیدی داشته و تنبیه بی نتیجه است (سوری، ۱۳۹۰). لذا تقویت و تشویق به عنوان یک وسیله کارساز در افزایش رفتارهای مثبت کارکنان (عملکرد آنان) همواره مورد توجه متخصصان و صاحب نظران بوده و حتی در آیین نامه انضباطی نیروهای مسلح جایگاه خاصی را داراست. به طوری که کاربرد آن می‌تواند ضمن افزایش انگیزه کاری برای پیشگیری جرایم در کلانتری‌ها، پیامدهای متعدد دیگری نظیر؛ افزایش تعلق سازمانی، همدلی با گروه، فرهنگ و سازمان، اطاعت پذیری و مسئولیت پذیری، خودکنترلی را به همراه داشته باشد. از طرف دیگر تنبیه که گاهی به عنوان یک روش کنترل و تغییر و اصلاح رفتار به کار می‌رود ممکن است منجر به رفتارهای مخرب، ناسازگارانه، پرخاشگری، احساسات متناقض، بی‌ارزشی، حس بی‌اعتمادی، ترس، اضطراب و غیره شود. لذا فرماندهان و مدیران می‌بایست در شرایط کاری از شیوه‌هایی بهره ببرند که موجب عملکرد بهتر کارکنان شود. در باره کاربرد تنبیه عده‌ای موافق و آنرا به عنوان یکی از شیوه‌های تغییر و اصلاح رفتار قلمداد می‌کنند و عده‌ای همانند اسکینر آن را بی نتیجه می‌دانند (کارور و اسپیر، ۲۰۰۴<sup>۱</sup>). اما بر حسب نظریه های مختلف می‌بایست از این شیوه‌های تغییر و اصلاح رفتار به طور مناسب بهره گرفت و در زمان کاربرد آن به شرایط اثر بخشی آنها توجه نمود. به طوری که اصول فوریت تقویت کننده‌ها، متناسب بودن آنها، تناسب فرد/تقویت کننده، تعدد تقویتی و توجه به علل و انگیزه رفتار در هنگام تغییر آن و غیره از آن جمله هستند. از طرفی باید گفت یکی از مسایل مهم در محیط سازمانی نحوه کاربرد

این روش ها از طرف مدیران است که می توانند آثار و پیامدهای زیادی را به دنبال داشته باشند.

### بیان مسئله

انسان در زندگی خود تحت تأثیر عوامل طبیعی گوناگون قرار می‌گیرد و در نتیجه آن تغییرات گوناگونی در رفتار او بوجود می‌آید لذا رفتار انسان اساساً ناشی از تجاربی است که از طریق محرک‌های محیطی حاصل می‌شود (فیشر و پیسه‌زا،<sup>۱</sup> ۲۰۱۱). رفتار اعم از بهنجار یا نابهنجار از اصول روانشناختی یکسانی پیروی می‌کند (سیف، ۱۳۸۴). برای تغییر و اصلاح رفتار روانشناسان از روشها و فنونی استفاده می‌نمایند که از یافته‌های روانشناسی بویژه روانشناسی یادگیری استخراج شده‌اند و هدف آنها کمک به رفع مشکلات سازگاری افراد در موقعیتهای مختلف زندگی فردی و اجتماعی است. این روش‌ها شامل کاربرد انواع تقویت کننده‌ها اعم از مثبت یا منفی است. هدف اساسی کاربرد تکنیک‌های انضباطی در محیط کاری تغییر و اصلاح رفتار کارکنان است اما برای رسیدن به این هدف توجه به شرایط و اثر بخشی این تکنیکها توسط فرماندهان و مدیران سازمان مسئله مهمی است، زیرا کاربرد نادرست آن نه تنها مانع رسیدن به هدف یاد شده می‌شود، بلکه زیانهای بسیار فراوانی نظیر: کاهش انگیزه خدمتی و اعتماد متقابل، مشکلات رفتاری و آسیبهای روانشناختی و غیره را به همراه دارد. در محیط کاری سازمان پلیس همانند سایر نیروهای مسلح برای ایجاد رفتارهای جدید و تقویت رفتارهای پسندیده قبلی و یا از بین بردن رفتارهای نابهنجار از تکنیک‌های مختلفی بهره گرفته می‌شود که اثربخشی آن بسیار حائز اهمیت است اما در زمینه چگونگی کاربرد این تکنیکها در محیط کاری سازمان، به ویژه حوزه کلانتری‌ها تحقیقات علمی کمی صورت گرفته است تا مشخص شود شیوه‌ها و تکنیک‌های اصلاح رفتار ارائه شده توسط رؤسای کلانتری‌ها بیشتر بر چه شرایطی تمرکز دارد، لذا سوالات مبهمی درباره اثربخشی این تکنیک‌ها در محیط کاری کلانتری‌ها وجود دارد، بنابراین تحقیق حاضر به منظور پاسخ به این سوال اساسی

1. Fisher. W: Piazza

انجام گرفته است که؛ میزان اثربخشی تکنیک‌های انضباطی رؤسای کلانتری‌های تهران بر اصلاح رفتار کارکنان خود تا چه اندازه‌ای می‌باشد؟ و تا چه اندازه به شرایط اثربخشی آن توجه می‌شود؟

## مبانی نظری

اولین بار اصطلاح اصلاح رفتار<sup>۲</sup> توسط ادوارد ثرندایک<sup>۱</sup> در سال ۱۹۱۱ به کار گرفته شد. بعدها ژوزف ولپه<sup>۲</sup> آن را به طور وسیعی بکار برد. در حال حاضر این اصطلاح را برای تکنیک‌های افزایش رفتار سازگار از طریق تشویق و کاهش رفتار ناسازگار از طریق خاموشی یا تنبیه بکار می‌رود. تکنیک‌های اصلاح رفتار برگرفته از نظریات یادگیری به ویژه نظریه اسکینر است. رویکرد اسکینر<sup>۳</sup> به رفتار که ساده به نظر می‌رسد، بر پایه پژوهش‌های علمی و طولانی وی بنا نهاده شده است. بنیاد اصلی نظریه اسکینر که به عنوان شرطی‌سازی عامل یا کنشگر<sup>۴</sup> معروف است، این است که کل رفتار را می‌توان توسط پیامدهای آن، یعنی آنچه که به دنبال رفتار می‌آید، کنترل کرد. وی اعتقاد داشت که موجود را می‌توان برای انجام هرکاری تربیت کرد و این رفتار را می‌توان به وسیله اندازه ماهیت تقویتی که پس از آن می‌آید، تعیین کرد (سید محمدی، ۱۳۸۵).

اسکینر شرطی‌سازی کنشگر را با این مفهوم مطرح کرد که رفتار می‌تواند به وسیله تقویت‌کننده‌ها یا فقدان آنها شکل بگیرد (گری،<sup>۵</sup> ۱۹۹۸). البته وی بر تقویت‌کننده‌ها در یادگیری تاکید داشت و تنبیه را مضر می‌دانست (فیشور، پیه‌زا و رونه، ۲۰۱۱).

تقویت‌کننده به عنوان چیزی که بر رفتار تأثیر دارد تعریف شده است که به دو صورت مثبت و منفی است (میلتن برگر، ۲۰۰۸). تقویت مثبت شامل ارائه یک تقویت‌خوشایند بعد از بروز رفتار مورد نظر است. این عامل می‌تواند فراوانی رفتار

1. Edward Thorndick
2. Joseph Wolpe
3. Skinner
4. Operant Conditioning
5. Garry

مورد نظر را در آینده افزایش دهد و پایایی آن را بالا ببرد. اینگونه تقویت مثبت دارای مزیت‌هایی است (امیدوار، ۱۳۸۷) که عبارت‌اند از:

- تقویت مثبت به یک نیاز اساسی انسان یعنی مورد توجه بودن پاسخگو است.  
- احتمال این را که فرد برای به دست آوردن توجه به رفتارهای ناخوشایندی در آینده دست بزند کاهش می‌دهد.

با این حال تقویت مثبت عبارت است از نیرومند شدن یک رفتار پس از ارائه تقویت کننده مثبت به دنبال آن. علاوه بر آن از آنجا که شرطی شدن عاملی وقتی صورت صورت می‌گیرد که سه شرط وجود داشته باشد، یعنی فرد بخواهد که پاسخ دهد، یک تقویت به دنبال پاسخ فرد ارائه شود و تقویت موقعی اراده شود که پاسخی از فرد صادر شده باشد (لطف‌آبادی، ۱۳۸۹). به کارگیری تقویت مثبت برای رشد و تقویت رفتار مثبت کاری اهمیت خاصی دارد و از سایر تکنیک‌های اصلاح رفتار مؤثر تر است (اسچوالتز، ۲۰۱۰).

می‌توان سه کاربرد تربیتی را برای مدیران به شرح زیر استخراج نمود:

اول آنکه باید فرصت‌هایی برای کارکنان فراهم شود که رفتارهای مناسبی از خود نشان دهند. دوم آنکه تقویت کننده بلافاصله و در پی رفتار مناسب ارائه شود، نه پیش از آن و سوم آنکه وقتی فرد رفتار صحیحی از خود نشان می‌دهد مورد تقویت مثبت قرار گیرد.

برای افزایش بازدهی تقویت می‌بایست به شرایطی توجه کرد که عبارت‌اند از:

**- تقویت باید مشروط به رفتار باشد:**

تقویت همیشه معطوف به رفتار مورد نظر است، بر حسب نظر مادر و گلدشتاین<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) اولین مرحله تغییر رفتار تعریف مسئله مشکل است به طوری که آن رفتارهای قابل اندازه گیری و مشاهده را اهداف خوبی برای تغییر می‌دانند و معتقدند اگر تغییر رفتار در چهارچوب درستی اعمال شوند هرگز منجر به شکست نمی‌شوند. مارتین و پی‌یر (۲۰۰۷) نیز در اولین مرحله تغییر و اصلاح رفتار به تعریف مسئله یا مشکل اشاره می‌نمایند. در واقع اصلاح رفتار با شناسایی مشکل یا به طور خاص رفتار

1. Mother and Goldstein

نامناسب شروع می‌شود و با طراحی برنامه‌های تقویتی مداخله انجام می‌گیرد (توماس، ۲۰۰۷).

#### - تقویت می‌بایست بلافاصله پس از انجام رفتار مورد نظر ارائه شود:

تأثیر تقویت زمانی به حداکثری خود می‌رسد که بلافاصله پس از رفتار مورد نظر ارائه شود. انسان‌ها در زندگی روزمره خود رفتارهای گوناگون و فراوانی نشان می‌دهند. اگر بین رفتار مورد نظر و عامل تقویت آن فاصله ایجاد شود، ممکن است رفتارهایی که مورد نظر نیستند نیز به‌طور تصادفی تقویت شوند. تقویت فوری از تقویت دیرآیند در افزایش نیرومندی رفتار مؤثرتر است، زیرا زمانی که از تقویت دیرآیند استفاده می‌شود در زمان ارائه تقویت ممکن است رفتارهای مختلفی از فرد سر زده باشد و اثر تقویت‌کنندگی آن از بین رفته باشد. بدین دلیل تأکید شده است، زمانی که ناگزیر به تقویت دیرآیند باشیم یا به عبارت دیگر امکان تقویت فوری فرد وجود ندارد از تقویت‌کننده‌های دیگر کلامی و اجتماعی برای پرکردن فاصله بهره گرفته می‌شود.

#### - در ابتدای شکل‌گیری رفتار، می‌بایست از تقویت مستمر و پس از آن از تقویت سهمی استفاده کرد:

تقویت ابتدا می‌بایست به‌طور مستمر و پس از شکل‌گیری رفتار به‌طور نامستمر یا سهمی انجام گیرد. در تقویت سهمی برخی از رویدادهای یک رفتار تقویت می‌شود (سوری، ۱۳۹۰). بنابراین یادگیری آغازین با تقویت پیوسته صورت می‌گیرد تا سریعتر رفتار مورد نظر ارائه شود. این برنامه به دلایل مختلف از جمله وقت‌گیر بودن و هزینه زیاد چندان مقرون به صرفه نیست، زیرا پس از قطع تقویت، رفتار فرد فوراً خاموش می‌شود.

برنامه‌های تقویت سهمی عبارت‌اند از:

الف) برنامه تقویتی نسبی ثابت: این برنامه تقویتی پس از وقوع تعداد معینی از رفتار ارائه می‌شود.

ب) برنامه تقویتی نسبی متغیر: این برنامه تقویت بستگی به نسبت ثابتی از پاسخ‌ها ندارد، بلکه این نسبت متغیر است.

ج) برنامه تقویتی فاصله ثابت: در این برنامه با گذشت زمان ثابتی تقویت کننده ارائه می‌شود.

د) برنامه‌های فاصله‌ای متغیر: در این برنامه زمان تقویت مشخص نیست.

- تقویت کننده‌های متعدد بیش از یک تقویت کننده مؤثر هستند.

این موضوع یکی از اصول تقویت است (مادر و گلدشتاین، ۲۰۰۱). تقویت کننده‌ها دارای انواع مختلفی هستند که بر حسب شرایط باید از آنها بهره گرفت، برخی تقویت کننده‌ها نیازهای زیستی را برآورده می‌کنند. تقویت کننده ثانوی به علت همراهی با تقویت کننده اولیه، خاصیت تقویت کنندگی گرفته‌اند، همانند جایزه، مقام، رتبه و غیره، تقویت کننده‌های اجتماعی همانند اظهار محبت، احترام گذاشتن از جمله تقویت کننده‌های مؤثر دیگری هستند. تقویت کننده پنهانی، نشان و یا چیزی است که قابل معاوضه با تقویت کننده‌های دلخواه فرد است، تقویت کننده‌های فعالیتی شامل فعالیت‌های مورد علاقه فرد هستند که بر حسب نظریه پریماک، همه پاسخ‌ها تقویت کننده بالقوه آنها هستند. بر اساس اصل پریماک، اگر فعالیتی از فعالیت دیگر بیشتر رخ دهد، می‌توان از آن برای تقویت کردن فعالیتی که کمتر رخ می‌دهد، استفاده کرد (سیف، ۱۳۸۴). بنابراین یک نوع رفتار می‌تواند شیوه خوبی برای تقویت سایر فعالیت‌های فرد باشد (میلتن برگر، ۲۰۰۸<sup>۱</sup>).

و بالاخره در یک طبقه بندی دیگر، تقویت کننده‌ها یا بیرونی هستند یا درونی. بنابراین در ارائه تقویت کننده‌ها می‌بایست به اصل مناسب بودن فرد/تقویت کننده توجه داشت و ممکن است تقویت کننده یکسانی، برای یک فرد در زمانی مؤثر و در زمانی دیگر بی تأثیر باشد (سیدمحمدی، ۱۳۸۵).

- تقویت کننده‌های درونی دارای اهمیت زیادی هستند:

استفاده مستمر از تقویت کننده‌های بیرونی، انگیزه درونی کارکنان را از بین می‌برد. یکی از کاربردهای غلط تقویت کننده‌ها در محیط کاری که اغلب اوقات به چشم می‌خورد، انتظار ایجاد تشویق و تقویت در کارکنان است. انتظار تشویق و تقویت،

1. Miltenberger.Raymond

عاملی برای از بین بردن انگیزه درونی کارکنان است. بر حسب نظر ادوارد دسی<sup>۱</sup> (۱۹۷۲) انگیزه درونی از پاداش درونی یک فعالیت یا تکلیف نشأت می‌گیرد. انگیزه درونی به طور خود انگیزه از نیازهای روانشناختی، کنجکاو و تلاش‌های فطری برای رشد حاصل می‌شود. در این میان رابینز و جاج تیموتی<sup>۲</sup> (۲۰۰۷)، اصولی نظیر تشخیص تفاوت‌های فردی کارکنان، سهیم کردن آنها در تصمیم‌گیری‌ها، ارتباط داشتن پاداش به عملکرد، پاداش و ارزشیابی را برای ایجاد انگیزه درونی کارکنان معرفی می‌کنند.

تنبیه؛ عبارت از ضعیف شدن یا کاهش احتمال بروز یک رفتار پس از ارائه تقویت کننده منفی یا محرک آزارنده به دنبال آن است (سیف، ۱۳۸۴). به عبارت دیگر، تنبیه یک نتیجه ناراحت کننده است که موجب تضعیف یا کاهش رفتار می‌شود که به دو صورت مثبت و منفی است (میلتن برگر، ۲۰۰۸). تنبیه مثبت شامل ارائه یک محرک بیزارکننده بعد از رفتار است ولی تنبیه منفی شامل دور کردن فرد از یک محرک خوشایند، می‌باشد (گرشوف، ۲۰۰۲<sup>۳</sup>). بنابراین تنبیه نیز انواع مختلفی دارد که عبارت‌اند از؛ ارائه محرک ناراحت کننده، حذف نتیجه لذت بخش رفتار و ... در حالی که شاید یکی از کم ارزش‌ترین روش‌ها، تنبیه است، کسانی که از آن استفاده می‌کنند معمولاً اثرات فوری و بلافاصله آن را در نظر می‌گیرند، در حالی که اثرات طولانی مدت آن کاملاً محدود و کم است (امیدوار، ۱۳۸۷). بنابراین در شرایط خاصی که استفاده از این روش تنها راه ممکن و مؤثر است، می‌توان از آن به عنوان آخرین راه کمک گرفت، به شرط اینکه به فوریت و استمرار آن توجه شود (گرشوف، ۲۰۰۲).

علت استفاده مستمر از تنبیه دو عامل است (سوری، ۱۳۹۰)؛ یکی اینکه برخی از افراد نمی‌توانند راهکار بهتری را مورد استفاده قرار دهند و دوم اینکه تنبیه برای افراد تنبیه کننده خاصیت تقویت کنندگی دارد. بر حسب نظر اسکینر، تنبیه در دراز مدت بی تأثیر است. تنبیه صرفاً رفتار را واپس می‌زند و زمانی که دیگر تهدید تنبیه وجود

1. Edward deci

2. Rabins and Jadge Timother

3. Gershoff E.T



نداشته باشد، نرخ پاسخ‌دهی به میزان اول باز می‌گردد. بنابراین در واقع تنبیه مدل مناسبی برای رفتار قابل قبول ارائه نمی‌دهد (گلدشتاین، ۲۰۰۱). البته باید بین تنبیه و تقویت منفی تفاوت قایل شد. در تنبیه، کاهش احتمال رفتار مدنظر است ولی تقویت منفی به دلیل افزایش احتمال رفتار، ارائه می‌شود. لذا در تنبیه به علت آثار متعاقب آن می‌بایست به یکسری نکات توجه کرد:

۱) **تنبیه باید بر رفتار فرد و نه شخصیت وی متمرکز شود:** یکی از اصول مهم تربیت اسلامی این است که هر گاه فرد دچار خطا و لغزش شد، مری صرفاً با کار بد او مخالفت کند و کل شخصیت فرد را زیر سوال نبرده و به مخالفت با خود او نپردازد (قوام زاده، ۱۳۸۶).

۲) **افزایش شرایط ارائه رفتار مطلوب:** بیشترین تأثیر تنبیه زمانی است که بتوان آن را در کنار تقویت مثبت برای ایجاد رفتار مناسب و مطلوب مورد استفاده قرار داد، در واقع می‌بایست مدل قابل قبولی از رفتار ارائه کرد.

۳) **باید فوریت و منصفانه بودن تنبیه مدنظر قرار گیرد:** در تنبیه باید همانند تشویق به زمان ارائه آن توجه کرد (گرشوف، ۲۰۰۲). لذا چنانچه بین رفتار و عامل تنبیه کننده آن تأخیری وجود داشته باشد، امکان دارد در این فاصله رفتارهای خوبی نیز از فرد سر بزنند که به‌طور نامناسب مورد تنبیه قرار گیرند. علاوه بر آن، فرد می‌بایست درک درستی از منصفانه بودن آن داشته باشد.

۴) **از جانشین‌های تنبیه (مانند روش خاموشی، سبزی و غیره) باید استفاده کرد:** بر حسب برخی نظریات، اگر قرار باشد تنبیه در مورد انسان به‌کار گرفته شود، باید محدود به دو روش زیر گردد (امیدوار، ۱۳۸۷):

**الف) سرزنش کردن:** که با انتقاد، توبیخ، داد و فریاد کردن و غیره نشان داده می‌شود. سرزنش کردن باید در هر زمان بر روی یک رفتار معین فرد اجرا شده و نباید در حضور دیگران باشد.

**ب) جریمه کردن:** که در آن فرد امتیازاتی را که قرار است داشته باشد از دست می‌دهد، البته باید فرد توانایی درک رابطه بین رفتار نامطلوب و جریمه را داشته باشد.

۵) تناسب تنبیه با عمل تخلف: این یک اصل اساسی است که تنبیه می‌بایست متناسب با رفتار فرد باشد. یا به عبارت دیگر وقتی عاملی برای تنبیه در نظر گرفته می‌شود، باید به اندازه‌ای شدت داشته باشد که بتواند رفتار را از بین ببرد.

### سوالات تحقیق:

- ۱) تا چه حد رؤسای کلانتری‌ها در تغییر و اصلاح رفتار هدفمند عمل می‌کنند؟
- ۲) تا چه حد رؤسای کلانتری‌ها به فوریت شیوه‌های تغییر و اصلاح رفتار توجه می‌کنند؟
- ۳) تا چه حد رؤسای کلانتری‌ها به تنوع شیوه‌های تغییر و اصلاح رفتار توجه می‌کنند؟
- ۴) تا چه حد رؤسای کلانتری‌ها در کاربرد شیوه‌های تغییر و اصلاح رفتار منصفانه عمل می‌کنند؟
- ۵) تا چه حد رؤسای کلانتری‌ها به روش‌های مثبت تغییر و اصلاح رفتار توجه می‌کنند؟

### روش‌شناسی تحقیق

جامعه آماری در تحقیق حاضر عبارت است از کلیه کارکنان کلانتری‌های شهر تهران که در سال ۱۳۹۰ مشغول خدمت بوده‌اند. نمونه تحقیق شامل ۱۲۶ نفر از کارکنان کلانتری‌های شهر تهران است که به صورت تصادفی خوشه‌ای انتخاب شده‌اند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در تحقیق حاضر شامل پرسشنامه محقق ساخته است. پرسشنامه حاضر دارای ۲۸ سوال در زمینه شرایط اثر بخشی شیوه‌های تغییر و اصلاح رفتار بر اساس نظریه‌های موجود به ویژه شرطی سازی عامل می‌باشد که به صورت گویه‌های دارای پنج گزینه‌ای تدوین شده‌اند.

از آنجایی که پرسشنامه حاضر بر اساس نظریه‌های مذکور طراحی شده است، دارای روایی بوده و پایایی آن نیز از طریق آزمون ضریب آلفای کرونباخ محاسبه و به میزان ۰/۹۷ برآورد گردیده است که نشان می‌دهد پرسشنامه محقق ساخته دارای پایایی قابل قبولی نیز می‌باشد.

## یافته‌های توصیفی:

جدول (۱): توزیع فراوانی نمونه مورد مطالعه بر حسب سابقه خدمت

ردیف	دهه خدمتی	فراوانی	درصد
۱	اول	۳۲	۲۵
۲	دوم	۶۶	۵۲
۳	سوم	۲۳	۱۸
۴	بدون پاسخ	۵	۵
۵	جمع کل	۱۲۶	۱۰۰

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد که ۵۲ درصد نمونه مورد بررسی در دهه دوم خدمتی قرار دارند، از طرف دیگر یک چهارم آنها در دهه اول و ۱۸ درصد مابقی در دهه سوم خدمتی می‌باشند.

جدول (۲): میانگین محاسبه شده برای شاخص های مورد سنجش

ردیف	شاخص	میانگین
۱	هدفمندی	۳/۳۵
۲	فوریت	۳/۱۰
۳	تنوع	۳/۴۷
۴	انصاف	۳/۴۰
۵	مثبت	۳/۴۰

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد که بر حسب نظر نمونه مورد بررسی، اولاً در معیارهای اصلاح رفتار، کلیه شرایط دارای نمره بالاتر از متوسط می‌باشند، ثانیاً توجه به تنوع تقویتی، رعایت انصاف در اصلاح رفتار، توجه به مشوق‌ها و تقویت‌کننده‌های مثبت، هدفمندی و فوریت، به ترتیب بالاترین و پایین‌ترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند.

## یافته‌های استنباطی:

**فرضیه اول:** «رؤسای کلانتری‌ها در تغییر و اصلاح رفتار کارکنان خود، هدفمند عمل می‌کنند.»

جدول (۳): نتایج آزمون تی تک نمونه

فراوانی	میانگین واقعی	میانگین محاسبه شده	انحراف استاندارد	مقدار T	سطح معناداری
۱۱۴	۲۰	۲۶/۸۴	۶/۱۴	۱۱/۸۹	۰/۰۰۰

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد که میانگین محاسبه شده برای هدفمندی تغییر و اصلاح رفتار کارکنان توسط رؤسا، بیشتر از میانگین واقعی بوده و با توجه به آزمون تی، یعنی ( $T=11/89$ ) و سطح معنی‌داری به دست آمده، می‌توان نتیجه گرفت که رؤسای کلانتری‌ها در این زمینه هدفمند عمل می‌کنند.

**فرضیه دوم:** «رؤسای کلانتری‌ها به فوریت شیوه‌های تغییر و اصلاح رفتار توجه می‌کنند.»

**جدول (۴): نتایج آزمون تی تک نمونه**

فراوانی	میانگین واقعی	میانگین محاسبه شده	انحراف استاندارد	مقدار T	سطح معناداری
۱۲۳	۵	۶/۲۲	۱/۹۰	۷/۰۸	۰/۰۰۰

با توجه به تی محاسبه شده و سطح معنی‌داری به دست آمده، می‌توان گفت که فرضیه بالا نیز تأیید می‌شود. به عبارت دیگر رؤسای کلانتری‌ها به فوریت شیوه‌های تغییر و اصلاح رفتار توجه می‌کنند.

**فرضیه سوم:** «رؤسای کلانتری‌ها به تنوع به کارگیری شیوه‌های تغییر و اصلاح رفتار توجه می‌کنند.»

**جدول (۵): نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای**

فراوانی	میانگین واقعی	میانگین محاسبه شده	انحراف استاندارد	مقدار T	سطح معناداری
۱۱۷	۱۰	۱۳/۶۰	۳/۲۰	۱۲/۱۲	۰/۰۰۰

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد که میانگین محاسبه شده بالاتر از میانگین‌های واقعی بوده و این اختلاف میانگین با توجه به T محاسبه شده در سطح معنی‌داری ( $sig=0/000$ ) معنادار می‌باشد، بنابراین این فرضیه نیز تأیید می‌شود.

**فرضیه چهارم:** «رؤسای کلانتری‌ها در کاربرد شیوه‌های تغییر و اصلاح رفتار منصفانه عمل می‌کنند.»

**جدول (۶) نتایج آزمون تی تک نمونه**

فرآوانی	میانگین واقعی	میانگین محاسبه شده	انحراف استاندارد	مقدار T	سطح معناداری
۱۱۷	۱۷/۵	۲۳/۹۲	۵/۴۲	۱۳/۰۶	۰/۰۰۰

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد که میانگین محاسبه شده، بالاتر از میانگین‌های واقعی بوده و این اختلاف میانگین با توجه به T محاسبه شده در سطح معنی‌داری ( $\text{sig}=0/000$ )، معنادار می‌باشد، بنابراین این فرضیه نیز تأیید می‌شود. **فرضیه پنجم:** «رؤسای کلانتری‌ها به روش‌های مثبت تغییر و اصلاح رفتار توجه می‌کنند.»

**جدول (۷) نتایج آزمون تی تک نمونه**

فرآوانی	میانگین واقعی	میانگین محاسبه شده	انحراف استاندارد	مقدار T	سطح معناداری
۱۱۳	۱۷/۵	۲۳/۳۷	۵/۴۵	۱۱/۴۳	۰/۰۰۰

اطلاعات مندرج در جدول بالا نشان می‌دهد که میانگین محاسبه شده بالاتر از میانگین‌های واقعی بوده و این اختلاف میانگین با توجه به T محاسبه شده در سطح معنی‌داری ( $\text{sig}=0/000$ )، معنادار می‌باشد، بنابراین این فرضیه نیز تأیید می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

تغییر و اصلاح رفتار کارکنان یکی از وظایف اساسی رؤسا و مدیران کلانتری‌ها به منظور افزایش بهره‌وری و منزلت سازمانی و غیره می‌باشد که به کاربرد روش‌های تغییر رفتار در جهت بهبود آن از جمله تغییر دادن رفتارهای فردی و واکنش به محرک از طریق تقویت مثبت و منفی و کاهش رفتار ناسازگارانه از طریق تنبیه یا درمان اشاره دارند. لذا در مقاله حاضر با هدف بررسی میزان اثربخشی تکنیک‌های تغییر و اصلاح رفتار و به عبارت دیگر مطابق ماهیت کاری نظامی تکنیک‌های انضباطی رؤسا و فرماندهان کوپ بر تغییر و اصلاح رفتار کارکنان تحت امر آن ارائه شده است. به رغم اینکه هدف کاربرد این تکنیکها کمک به رفع مشکلات سازگاری افراد در موقعیت‌های گوناگون است بررسی موضوع حائز اهمیت می‌باشد، لذا بر حسب نتایج به دست آمده می‌توان گفت که اولاً رؤسا و فرماندهان کوپ به شرایط اعمال تکنیک‌های اصلاح رفتار در حد متوسط به بالایی توجه دارند به‌طوری‌که

میانگین پنج شرط مورد بررسی یعنی هدفمندی، فوریت، تنوع، رعایت انصاف و توجه به تقویت‌های مثبت بالاتر از متوسط بوده و تنوع تقویتی دارای بالاترین میانگین در میان پنج شرط مذکور است و این امر نشان‌دهنده کاربرد فراوان انواع تقویت‌کننده‌ها در محیط کاری است زیرا رؤسا و فرماندهان می‌دانند تنوع تقویت از یک تقویت‌کننده واحد اثر بخشی بیشتری دارد و این موضوع در تحقیقات مختلف به اثبات رسیده (سوری، ۱۳۹۰) و این موضوع یکی از اصول اساسی تقویت است (گلدشتاین، ۲۰۰۱).

از طرف دیگر باید گفت سایر شرایط نیز مدنظر رؤسا و فرماندهان کوپ هستند، به طوری که بعد از تنوع تقویتی رعایت انصاف، کاربرد تقویت‌های مثبت، هدفمندی و فوریت قرار دارند. البته پایینترین میانگین مربوط فوریت تقویت‌کننده‌ها است. گاهی اوقات در محیط کاری امکان تقویت فوری فرد پس از رفتار انجام شده نیست که در این شرایط تقویت درآیند، اثر مثبتی را به دنبال ندارد، زیرا در فاصله بین انجام کار تا تقویت فعالیت‌های بسیاری اتفاق می‌افتد. در این وضعیت لازم است که فرماندهان با سایر تقویت‌کنندگان اثر دیرآیندی تقویت را جبران کنند. علاوه بر آن توجه به تقویت‌های مثبت نقش و آثار بهتری را به دنبال دارند زیرا مزیت‌های اینگونه تقویت‌کننده‌ها به اثبات رسیده است (امیدوار، ۱۳۸۷). رؤسا و فرماندهان کلانتری‌ها در تغییر و اصلاح رفتار کارکنان به هدفمندی آن توجه دارند و این خود یک مسئله اساسی دیگر در محیط کاری است زیرا تقویت همیشه معطوف به رفتار مورد نظر است به طوری که بر حسب نظر مادر و گلدشتاین (۲۰۰۱) اولین مرحله تغییر رفتار تعریف مسئله است که مارتین و پی‌یر (۲۰۰۷) نیز بر آن تاکید دارند. در این راستا پس از تعریف مسئله نوع تقویت‌کننده است که در محیط کاری بعضاً مشاهده می‌شود رفتار وابسته به تقویت‌کننده‌های بیرونی است در صورتیکه باید گفت یکی از کاربردهای غلط تقویت‌کننده‌ها در محیط کاری که اغلب اوقات به چشم می‌خورد، انتظار ایجاد تشویق و تقویت‌کننده‌ها در کارکنان است که در چنین شرایطی می‌بایست به تقویت‌کننده‌های درونی توجه شود که بر حسب نظر رابینز و جاج تیموتی (۲۰۰۷) اصولی نظیر تشخیص تفاوت‌های فردی کارکنان، سهمیم کردن آنان در

تصمیم‌گیری‌ها، ارتباط داشتن پاداش به عملکرد (هدفمندی تقویت‌کننده‌ها)، پاداش و ارزشیابی برای ایجاد انگیزه درونی کارکنان حائز اهمیت هستند. ثانیاً تجزیه و تحلیل به دست آمده فرضیه‌های تحقیق نشان می‌دهد که کلیه شرایط به‌کارگیری تکنیک‌های تغییر و اصلاح رفتار توسط فرماندهان رعایت می‌گردد، به‌طوری که فرضیه‌های مذکور تأیید می‌شود و می‌توان گفت فرماندهان به هدفمندی، فوریت، تنوع، رعایت انصاف و روش‌های مثبت توجه داشته‌اند که خود حاکی از آگاهی آنان به چگونگی اثر بخشی این تکنیک‌ها است.

### پیشنهادها

- از آنجایی که در برخی شرایط ممکن است بین مشوق‌ها و تقویت‌کننده‌های پیشنهادی توسط رؤسا و فرماندهان کوپ و اعمال آنها فاصله زمانی زیادی وجود داشته باشد، پیشنهاد می‌گردد که پس از انجام فعالیت مثبت در خور تشویق توسط کارکنان، رفتار این کارکنان از روش‌های دیگر نظیر؛ تقویت‌کننده‌های اجتماعی، تشویق‌های کلامی در حضور جمع و غیره مورد تقویت قرار گیرد.
- لازم است تا حد امکان از تقویت‌کننده‌های درونی بهره گرفته شود، زیرا تأثیر اینگونه مشوق‌ها به اثبات رسیده است.
- پیشنهاد می‌گردد برای افراد تازه کار از تقویت‌های مستمر و بیرونی بهره گرفته شود.
- تنوع تقویتی عامل بسیار مهمی برای ایجاد و نگهداری رفتار مطلوب است، بنابراین پیشنهاد می‌گردد اولاً رؤسا و فرماندهان کوپ به این موضوع توجه داشته باشند، ثانیاً همواره به شرط تناسب فرد/ تقویت‌کننده توجه داشته باشند.
- پیشنهاد می‌شود، قبل از اجرای دستور، انتظار تشویق در کارکنان به‌وجود نیاید، زیرا این انتظار انگیزه درونی را از بین می‌برد.
- تشویق کارکنان به اعمال تغییرات مثبت در نمره کارایی سالیانه یک تقویت‌کننده دیرآیند است که در برخی مواقع نتیجه‌ای ملموس ندارد، بنابراین پیشنهاد می‌گردد به فوریت تشویق توجه گردد.

- از آنجایی که فعالیت‌های مورد علاقه کارکنان می‌تواند به عنوان یک تقویت‌کننده قلمداد شوند، پیشنهاد می‌شود که رؤسا و فرماندهان کوپ از چنین فعالیت‌هایی برای پیشبرد سایر امور بهره‌گیری کنند.

### منابع:

- امیدوار، احمد (۱۳۸۷). روش‌های تغییر رفتار، رفتار درمانی و شناختی - رفتاری. تهران: فرا انگیزش.
- لطف آبادی، حسین (۱۳۸۹). روانشناسی تربیتی. تهران: رشد
- سوری، احمد (۱۳۹۰). روانشناسی تربیتی فرماندهان و مدیران ناجا (جلد ۱). تهران: نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران: معاونت تربیت و آموزش.
- سیف، علی اکبر (۱۳۸۴). روانشناسی پرورشی. تهران: آگاه
- ریو، جان مارسال (۱۳۸۵). انگیزش و هیجان. یحیی سید محمدی (مترجم). تهران: ویرایش.
- قوام زاده، میر عظیم (۱۳۸۶). اصول و روشهای تربیت از منظر قرآن کریم. تهران: جمال الحق.
- Garry, Martin.(1998).Behavior modification. Englewood Cliffs , NJ: Prentice- Hall.
- Gershoff E.T.(2008).corporal punishment by parents and associated child behavior and experiences. psychological bulletin.128.539-579.
- Fisher. W:Piazza.C and Roane .H.(2011).hand book of applied behavior analysis. Guilford press.
- Martin, G , Pear , J.(2007).Behavior modification: what it is and how to do it? Upper saddle River ,NJ: Pearson Prentice Hall.
- Mather , N , Goldstein, s.(2001). Learning Disabilities and challenging Behavior. Baltimore: Paul .H. Brookes Publish in gco .pp, 96-117.
- Miltenberger .Raymond G.(2008).behavior modification: principles and procedures. engage learning.
- Robbins ,S.P , Judge timothy ,A (2007). Essentials of organizational Behavior (9Ed). Upper saddle River ,NJ: Prentice Hall.
- Schultz and Schultz Duane.(2010).psychology and work today. New York. Prentice hall.
- Thomas. Edwin J.(2007)behavior modification procedure. transaction publishers.