

Identifying and Prioritizing the Vulnerabilities of Employees in Police Operations and Providing Preventive Solutions¹

Sayyad Darvishi²

Received: 2020/11/25 Accepted: 2021/03/10

Abstract

Background and objectives: Carrying out various high-risk operations in the police organization has doubled the vulnerability of employees. Since it is very important to know the vulnerability factors of employees to reduce vulnerabilities, this study was conducted to identify and prioritize the vulnerabilities of employees in police operations and preventive solutions have been proposed.

Methodology: In terms of field environment, and based on objectives, the present study is of an applied research type, and descriptive-analytical in nature, which has been done qualitatively. The statistical population consists of police experts and specialists. The theoretical saturation has been achieved using purposive sampling method and interviewing 19 samples. Data were identified and analyzed using theme analysis as comprehensive, organizing and basic themes.

Findings: After analyzing the data by theme analysis method, 5 main themes with 25 effective sub-themes in the field of structural damage, including decision making, training, performance appraisal, operational objectives, information technology; three main themes with 15 sub-themes effective in behavioral dimension, including aid seeker and defendants, behavioral and skill capability, organizational culture; and three main themes with 16 sub-themes effective in contextual dimension, including social and economic, infrastructure, and legal context issues were identified that were classified based on Mirzaei's three-pronged classification as effective factors in the vulnerability of police officers in law enforcement operations.

Results: The results indicate that in order to prevent injuries to employees in law enforcement operations, the police should take a holistic approach to repairing and eliminating the identified harmful factors and consider the results in employee empowerment programs.

Keywords: Vulnerability of police officers, Police operations, Structural factors, Behavioral factors, Contextual factors.

1. This article is adapted from a research project supported by the I. R. I. Police Deputy Chief of Operations.

2. Assistant Professor, Department of Crime Prevention, Amin Police University, Tehran, Iran (Corresponding Author). Email: s49darvishi@gmail.com

Copyright © 2020 Journal of Research Police Science. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-noncommercial 4.0 International License which permits copy and redistribute the material just in noncommercial usages provided the original work is properly cited.

فصلنامه پژوهش‌های دانش انتظامی، سال بیست و سوم، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۰

صص ۱۲۷-۱۵۵

شناسایی و اولویت‌بندی عوامل آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس و ارائه راهکارهای پیشگیرانه^۱

صیاد درویشی^۲

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۹/۰۵ تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۲/۲۰

چکیده

زمینه و هدف: انجام عملیات‌های گوناگون همراه با خطر بالا در سازمان پلیس، آسیب‌پذیری کارکنان را دوچندان کرده است. از آنجایی که برای کاهش آسیب‌پذیری‌ها، شناخت عوامل آسیب‌پذیری کارکنان از اهمیت فراوانی برخوردار است، این تحقیق با هدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس انجام و راهکارهای پیشگیرانه ارائه شده است.

روش: پژوهش حاضر از نظر محیط میدانی، بر اساس اهداف، کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-تحلیلی است که به شیوه کیفی انجام شده است. جامعه آماری را خبرگان و متخصصان پلیس تشکیل می‌دهد که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و انجام مصاحبه با ۱۹ نمونه، اشباع نظری حاصل شده است. داده‌ها با استفاده از روش تحلیل مضمون به مثابه مضامین فراگیر، سازمان‌دهنده و مضامین پایه شناسایی و مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش تحلیل مضامین، تعداد ۵ مضمون اصلی با ۲۵ زیرمضمون مؤثر در بعد آسیب‌های ساختاری شامل: تصمیم‌گیری، آموزش، ارزیابی عملکرد، اهداف عملیاتی، فناوری اطلاعات؛ تعداد سه مضمون اصلی با ۱۵ مضمون فرعی مؤثر در بعد رفتاری شامل: امدادخواه و متهمان، توانمندی رفتاری و مهارتی، فرهنگ سازمانی و تعداد ۳ مضمون اصلی با ۱۶ مضمون فرعی مؤثر در بعد زمینه‌ای شامل: اجتماعی و اقتصادی، زیرساخت‌ها، بسترهای حقوقی شناسایی شد که بر اساس طبقه‌بندی سه‌شاخگی میرزایی به عنوان عوامل مؤثر در آسیب‌پذیری کارکنان پلیس در عملیات انتظامی دسته‌بندی شده است.

نتایج: نتایج بیانگر این است که پلیس برای پیشگیری از آسیب‌های کارکنان در عملیات انتظامی باید در یک رویکرد جامعه‌نگر نسبت به ترمیم و رفع عوامل آسیب‌زای شناسایی شده اقدام و نتایج را در برنامه‌های توانمندسازی کارکنان مورد توجه قرار دهد.

واژگان کلیدی: آسیب‌پذیری کارکنان پلیس، عملیات پلیس، عوامل ساختاری، عوامل رفتاری، عوامل زمینه‌ای

۱. این مقاله برگرفته از طرح تحقیقاتی با حمایت معاونت عملیات ناجا می‌باشد.

۲. استادیار گروه پیشگیری از جرم، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران، نویسنده مسئول، رایانامه:

مقدمه

پرواضح است، در شرایط کنونی و همراه با تغییرات اجتماعی در حوزه‌های مختلف اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی در بستر فن‌آوری‌های نوین، نیروی انتظامی مظهر تولید امنیت اجتماعی است و برای رویارویی با تهدیدها و خنثی‌سازی آن‌ها، وجود نیروی انسانی کارآمد، ساختار چابک، ابزار و تجهیزات نوین به عنوان یک اصل بنیادین اجتناب‌ناپذیر است، به طوری که در صورت بروز هرگونه ناامنی در سطوح محلی و ملی، نیروی انتظامی با برنامه‌ریزی منظم و مداوم، هماهنگی با دیگر یگان‌های مرتبط و حضور به‌هنگام در صحنه‌های عملیات برای ارتقای امنیت کوشش می‌نماید. بنابراین چنان‌چه در اثر ضعف و کاستی‌ها و عوامل آسیب‌زا به‌خوبی نتواند مأموریت‌های سازمانی را اجرایی نماید، نه تنها به نیروهای عمل‌کننده آسیب وارد می‌شود، بلکه امنیت پایدار در اجتماع و احساس امنیت در شهروندان کاسته می‌شود، سپس میزان اعتماد مردم به عواملان نظم و امنیت کاهش می‌یابد. مطالعات آسیب‌شناسی سازمانی در گام نخست با آزمایش‌های مختلف، نوع بیماری سازمان را تشخیص داده و در گام بعدی برای مداوای بیماری، راه‌کارها و نسخه‌های درمانی مرتبط می‌پیچد و ضمن ایجاد تعادل در سامانه و افزایش بهره‌وری سازمانی، عواقب مثبتی را برای جامعه و سازمان به بار می‌آورد (آرمان و جوشقانی، ۱۳۹۴: ۸۴).

با این توصیف نیروی انتظامی نیز در مسیر این تغییرات محیطی و تهدیدهای مداوم، در عملیات انتظامی به‌ویژه در شرایط خطرناک آینده، از ضعف‌ها و آسیب‌پذیری‌ها مصون نیست و به دلیل وجود انجام عملیات گوناگون در مقاطع زمانی و مکانی مختلف لزوم واکاوی و بررسی علمی - تخصصی برای جلوگیری از تکرار آسیب‌پذیری از اولویت‌های اصلی پلیس برای برقراری امنیت اجتماعی با ثبات در آینده است. نتایج حاصل از مأموریت‌های انتظامی پلیس در سطح کشور شامل: بخش‌های انتظامی، ترافیکی و امنیتی در حوزه‌های مختلف مأموریتی شامل مأموریت تأمین نظم و امنیت مناسبی، مأموریت‌های انتظامی و عملیاتی روزانه و برنامه‌ریزی شده در سطح سازمان

ناجا، به‌ویژه مأموریت‌های همراه با افزایش خطر مانند آشوب‌ها و اعتراضات اجتماعی حکایت از بروز خسارت‌های مادی، معنوی و انسانی ناشی از آسیب‌پذیری‌های موجود دارد که در ابعاد مختلف قابل بررسی است که تاکنون تحقیقی در رابطه با شناسایی عوامل آسیب‌زای سازمانی و فرا سازمانی پلیس نسبت به کارکنان در عملیات انتظامی انجام نشده است و نتایج این مطالعه می‌تواند با شناخت این عوامل، راهکارهای عملی را در کاهش و پیشگیری از آسیب‌های کارکنان پلیس در عملیات انتظامی ارائه نماید. چرا که مدیران با استفاده از آسیب‌شناسی از الگوهای مفهومی و کاربردی برای ارزیابی وضعیت جاری سازمان، یافتن راه‌هایی برای حل مسائل و یا رویارویی با چالش‌های محیطی و ارتقای عملکرد کارکنان بهره می‌گیرند (سعید، وانگ و پنگ، ۲۰۱۴: ۴۵-۵۶ و سعید و وانگ، ۲۰۱۳: ۵۷-۵۵).

در عملیات انتظامی هرچند امکانات و تجهیزات سخت‌افزاری پلیس نقش مهمی را در کاهش آسیب‌پذیری‌ها در اجرای مأموریت‌های سازمانی دارد، اما عوامل و متغیرهای نرم‌افزاری هم‌چون عوامل شناختی، رفتاری، ساختاری، کارکردی و محیطی در شرایط بدون اطمینان و همراه با احتمال بالای خطر، نقش بسیار مهمی را در کاهش آسیب‌پذیری‌ها می‌تواند داشته باشد که بی‌توجه به این عوامل موجب بروز خسارت‌ها و هزینه‌های زیاد مادی، معنوی جبران‌ناپذیر برای سازمان پلیس می‌شود که پیامدهای کوتاه مدت و بلندمدت آن در سراسر سازمان جاری می‌شود. بررسی وضعیت موجود حکایت از آن دارد که در سال‌های گذشته در عملیات انتظامی از پیش طراحی شده یا اقتضایی و غیرقابل پیش‌بینی توسط یگان‌های درگیر و عمل‌کننده فرماندهی انتظامی استان‌های سراسر کشور، آسیب‌های زیادی به حوزه منابع انسانی وارد شده است که حتی در مناطق آرام این آسیب‌ها در برخی موارد از شدت بالایی برخوردار بوده است. استفاده از نتایج این مطالعه می‌تواند توانمندی کارکنان را افزایش و میزان خسارت‌ها را

1. Saeed, Wang & Peng
2. Saeed & Wang

کاهش دهد. چرا که بهره‌گیری از نتایج آسیب‌شناسی و تفسیر آن به‌ویژه در رویکردهای نوین توسعه منابع انسانی مانند مداخله فعال به عنوان راهنمایی برای انطباق و هدایت تلاش‌های یادگیری فراگیران توصیه شده است (کاریجر و دیگران^۱، ۲۰۱۵). بنابراین آسیب‌شناسی باید به شناسایی نقاط بیمارگونه سازمان پرداخته و به عنوان راهنمایی برای مداخله فعال عمل نماید (مارتل و ریچارد^۲، ۲۰۱۰: ۱۵۵-۱۵۱ و کلب و فرومن^۳، ۱۹۷۰: ۶۵-۵۱).

بخشی از این آسیب‌ها نه تنها بر انگیزه و روحیه کارکنان در شرایط کنونی و در حالت تثبیت و پایدار تأثیر می‌گذارد، بلکه منجر به ناتوانی، کاهش سطح توان عملیاتی و کارایی کارکنان در مسیر تغییرات شگرف محیط اجتماعی شده و به صورت عملی قدرت و توان عملیاتی پلیس در مأموریت‌های آینده و شرایط غیرقابل پیش‌بینی را کاهش می‌دهد و به دنبال آن خسارت‌هایی را نیز بر سازمان تحمیل می‌نماید. مطالعات پیشین نشان می‌دهد که برای بررسی و شناخت آسیب‌های سازمانی از مدل‌های گوناگونی مانند مدل تحلیل چرخه لوین^۴ (۱۹۵۱)، مدل الماس لویت^۵ (۱۹۵۱)، مدل تحلیل سیستم لیکرت^۶ (۱۹۷۱)، مدل هاریسون^۷ (۱۹۹۲)، مدل نادلر و تاشمن^۸ (۲۰۰۶) و ... استفاده شده است که هر کدام از آن‌ها عوامل سازمانی و محیطی مؤثر بر آسیب‌های سازمانی را از زوایای مختلفی مورد بررسی و تأکید قرار می‌دهد. برای این که بهبود عملکرد کارکنان با هدف حل معضلات و مشکلات عملکرد فعلی و پیشگیری از

1. Kraiger and et al
2. Martell & Richard
3. Kolb & Frohman
4. Lewin
5. Leavitt
6. likert
7. Harrison
8. Nadler & Tushman

مشکلات آینده صورت می‌پذیرد (کلاین^۱، ۲۰۰۹)، شناخت جامع از عوامل آسیب‌پذیری‌ها می‌تواند در این زمینه مؤثر باشد.

از آنجایی که آسیب‌پذیری کارکنان در مأموریت‌ها و عملیات پلیس را می‌توان - خسارت‌های مادی و معنوی ناشی از کاستی‌ها و ضعف‌های عناصر و اجزای سازمان و محیط آن، در اجرای برنامه‌های تأمین اهداف تعریف نمود، در این مطالعه از مدل سه شاخکی عوامل رفتاری، ساختاری و زمینه‌ای استفاده شده که ابعاد آن تقریباً تمام عوامل سازمانی و فرا سازمانی را در برمی‌گیرد و هیچ آسیبی در حوزه کارکردی کارکنان پلیس نمی‌تواند خارج از تعامل این سه عامل صورت پذیرد. منظور از عوامل رفتاری، کلیه عوامل مربوط به نیروی انسانی است که محتوای سازمان را تشکیل می‌دهد؛ مانند انگیزش، روحیه کار و رضایت شغلی. عوامل ساختاری دربرگیرنده مجموعه روابط منظم حاکم بر اجزای داخلی سازمان که بدنه آن را می‌سازند، مانند ساختار سازمانی، قوانین و مقررات می‌باشد؛ و سرانجام عوامل زمینه‌ای شامل محیط و شرایط بیرونی است که سبب‌ساز عوامل رفتاری و ساختاری هستند (میرزایی، ۱۳۷۷: ۳۱۶).

بنابراین این مطالعه می‌تواند با پرداختن به تمام اجزای سازمانی و محیطی در چارچوب مدل سه‌شاخگی، آسیب‌پذیری‌های کارکنان پلیس در عملیات انتظامی را با رویکرد کل‌نگرانه شناسایی و زمینه نظارت خیلی سریع بر سازمان و تمرکز بر نقاط مسئله‌ساز را مهیا سازد (تیچی^۲، ۲۰۰۳). هم‌چنین نتایج این مطالعه می‌تواند با ایجاد انگیزه در کارکنان، تلاش آنان را در برقراری و حفظ سلامت کارکنان افزایش و خطر عملیات‌ها را کاهش دهد. از آنجایی که فرایند آسیب‌شناسی باید همه‌جانبه بوده و ساختار، افراد و وظایف را در برگیرد (بیسل و کیم^۳، ۲۰۰۸: ۹)، بنابراین این تحقیق تلاش کرده است

-
1. Klein
 2. Tichy
 3. Bissell & Keim

برای پیشگیری از تکرار و کاهش آسیب به نیروهای انتظامی شرکت‌کننده در عملیات انتظامی؛ عوامل مؤثر آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات را در سه حوزه‌ی ساختاری (کالبدی)، رفتاری (محتوایی) و زمینه‌ای (احاطه‌کنندگی) مورد بررسی قرار داده و با هدف شناسایی عوامل آسیب‌زا در ابعاد یاد شده، به این سؤالات تحقیق پاسخ دهد.

۱- مضامین ساختاری آسیب‌پذیری کارکنان چیست؟

۲- مضامین رفتاری آسیب‌پذیری کارکنان پلیس چیست؟

۳- مضامین زمینه‌ای آسیب‌پذیری کارکنان پلیس چیست؟

مبانی نظری

آسیب‌شناسی فرآیندی است نظام‌مند از جمع‌آوری داده‌ها به منظور تعامل اثربخش و سودمند در راستای حل مشکلات، چالش‌ها، فشارها و محدودیت‌های محیطی در سازمان (مانزینی^۱، ۲۰۰۶: ۱۲). آسیب‌شناسی سازمانی به عنوان نقطه آغاز و حساس‌ترین جزء استقرار فراگرد بهبود سازمان اطلاق می‌شود (هاریسون^۲، ۲۰۰۵). آسیب‌شناسی سازمانی مفهومی بسیار گسترده دارد که همه ابعاد داخلی و خارجی سازمان که برای بقای سازمان تهدیدی جدی به حساب می‌آید را شامل می‌شود و تشخیص به موقع آن برای حفظ و رشد سازمان امری لازم به حساب می‌آید (بردلی^۳، ۲۰۱۵). آسیب‌شناسی بررسی انحراف سازمان از وضعیت سالم است (میرزایی، ۱۳۸۱: ۶۱). آسیب‌شناسی فرایند استفاده از مفاهیم و روش‌های علوم رفتاری به منظور تعریف و تشریح وضعیت جاری سازمان و یافتن راه‌هایی برای افزایش اثربخشی آن می‌باشد (هاریسون، ۲۰۱۴)؛ بنابراین با توجه به تعاریف فوق، آسیب‌پذیری کارکنان را می‌توان خسارت‌های مادی و معنوی ناشی از هرگونه ضعف، کاستی و یا تغییر شرایط عناصر سازمانی یا محیطی در حین انجام وظایف سازمانی تعریف کرد. بنابراین تشخیص مسئله

1. Manzini

2. Harrison

3. Bradley

و کانون علمی آن برای تعیین اقدامات لازم به منظور بهسازی عملکرد سازمانی امری است پایه‌ای و اساسی و نیازمند نگرشی سیستماتیک و منظم به کل فرایند است (برومند، ۱۳۸۰). آسیب‌شناسی باید بر مبنای مدل‌ها یا تئوری‌های مناسب پیگیری شود تا بر اساس تحلیل داده‌ها و نتایج آن بتوان تغییرات و اصلاحات احتمالی را انجام داد (جانی سیجوی^۱، ۲۰۱۰). مدل‌های آسیب‌شناسی در برنامه تحول سازمانی نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا می‌کند (فرهنگی، ۱۳۷۹: ۲۱).

وایزبوردر برای بررسی و شناخت حوزه‌های آسیب‌پذیری و مسئله‌یابی سازمان‌ها، اهداف، رهبری، ساختار، ارتباطات، سیستم پاداش، راهکار هماهنگی و نگرش به تغییر را معرفی نموده و با توجه به تعداد بی‌نهایت احتمالات، سرنخ‌هایی را در مورد تشخیص در هر گروه ارائه می‌دهد (وایزبوردر^۲، ۱۹۷۶: ۱). با شناخت الگوهای آسیب‌شناسی می‌توان نسبت به فرهنگ‌سازی و نهادینه کردن یکی از آن‌ها با توجه به مقتضیات سازمانی اقدام کرد به طوری که با مشاهده هرگونه مشکل در سازمان با دید سیستمی و نظام‌مند به بررسی تعاملات میان مؤلفه‌های مختلف سازمانی پرداخت و ریشه یا ریشه‌های مشکل را شناخت، به این ترتیب با اقدام اصولی و پیشگیرانه می‌توان عواقب زیان‌بار آسیب‌ها را به حداقل رساند. برخی پژوهشگران نیز معتقدند که پدیده سازمان و مدیریت و بررسی آسیب‌پذیری‌ها را می‌توان در قالب سه دسته عوامل رفتاری، ساختاری و زمینه‌ای، بررسی و تجزیه و تحلیل نمود. علت نام‌گذاری این مدل به سه-شاخگی آن است که ارتباط بین عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای به گونه‌ای است که هیچ پدیده یا رویداد سازمانی نمی‌تواند خارج از تعامل این سه شاخه صورت گیرد. به عبارت دیگر، رابطه بین این سه شاخه یک رابطه تنگاتنگ بوده و در عمل از هم-جدایی ناپذیرند. در واقع، نوع روابط موجود بین این سه شاخه از نوع لازم و ملزوم بوده و به مثابه سه شاخه روئیده از تنه واحد حیات سازمان است. در چنان رابطه‌ای، عوامل

1. Janicijevi
2. Weisbord

ساختاری و رفتاری و زمینه‌ای به شکل روابط سیستمی مداوم در حال تعامل هستند و سه شاخه مزبور، سه گونه از یک نوع - به صورت عمده از نوع غالب زمینه - بوده و بین آن‌ها به هیچ وجه سه‌گانگی حاکم نیست. بنابراین، تمایز و تشخیص این سه جنبه از حیات سازمانی، تنها نظری بوده و فقط به منظور تجزیه و تحلیل شناخت مفاهیم و پدیده‌های سازمانی می‌باشد (میرزایی، ۱۳۷۷: ۳۱۷).

شاخه ساختاری در برگیرنده همه عناصر، عوامل و شرایط فیزیکی و غیرانسانی سازمان است که با نظم، قاعده و ترتیب خاصی به هم پیوسته و چارچوب و قالب فیزیکی و مادی سازمان را می‌سازند. ابهام در اهداف، قوانین و مقررات، پراکندگی خط‌مشی‌ها و سیاست‌ها و ماهیت ساختارها و... از جمله علل ساختاری هستند (خنیفر، ۱۳۸۴: ۱۲۸). شاخه رفتاری، رفتار انسان و روابط انسانی می‌باشد که با نرم‌های رفتاری، ارتباطات غیررسمی و الگوهای خاص به هم پیوسته و محتوای اصلی نظام اداری را تشکیل می‌دهد. نگرش‌ها، ارزش‌ها، مفروضات و در نهایت ظهور رفتارهای متفاوت و... محتوایی می‌باشد و منظور از عوامل زمینه‌ای تمام شرایط و عوامل محیطی و برون سازمانی است که بر سازمان احاطه دارد و سیستم‌های اصلی یا ابر سیستم‌های سازمان از قبیل مشتریان یا ارباب رجوع، دولت، بازار و سایر سیستم‌های محیطی سازمان را تشکیل می‌دهد (میرزایی، ۱۳۸۴: ۷۵-۷۱).

عملیات انتظامی: عملیات در حوزه علوم انتظامی بر انجام مأموریت‌های فرماندهی انتظامی در همه ابعاد آن اشاره دارد. عملیات انتظامی شامل مجموعه فعالیت‌هایی است که در حوزه فرماندهی انتظامی برای دستیابی به اهداف این فرماندهی انجام می‌شود. عملیات یعنی عملکرد، کارکرد، روش کار، کار، فعالیت، عمل و عملیات نظامی (باطنی، ۱۳۷۷: ۵۸۷). با این تعابیر عملیات تأکید بر عملکرد دارد و به‌طور کلی شامل عملیات انتظامی (درون شهری)، عملیات انتظامی (برون شهری) است؛ بنابراین می‌توان گفت عملیات انتظامی (درون شهری)، به عملیاتی گفته می‌شود که نتیجه آن برقراری

نظم و امنیت باشد، مانند عملیات روزمره انتظامی و عملیات انتظامی (برون شهری) به عملیاتی گفته می‌شود که نتیجه آن اعاده امنیت و مقابله با تهدیدات داخلی و خارجی باشد، مانند عملیات مقابله با اشراک و قاچاقچیان و ضدانقلاب.

پیشینه پژوهش

چیت‌ساز (۱۳۸۳) در تحقیقی تحت عنوان «آسیب‌شناسی سازمانی»، با بررسی عوامل به‌وجود آورنده آسیب‌های سازمانی و ماهیت آن‌ها به این نتیجه رسیده است که آسیب‌های سازمانی به معنای انحراف از وضعیت سالم انگاشته شده و به‌صورت عمده درون‌زا هستند و ناشی از عملکرد غلط دستگاه‌ها و خرده نظام‌های سازمانی هستند.

توکلی دارستانی و شهبازمرادی (۱۳۸۷) در تحقیقی تحت عنوان «آسیب‌شناسی مدیریت منابع انسانی با هدف بهبود و توسعه»، به این نتیجه رسیده‌اند که اولویت آسیب‌های هر یک از عوامل و همچنین علل و ریشه هر آسیب به ترتیب گستردگی آسیب - عوامل ساختاری شامل گزینش و استخدام، انتصابات و ارتقای شغلی و ارزیابی عملکرد، عوامل رفتاری شامل انگیزش و رضایت شغلی، رهبری، فرهنگ سازمانی و امنیت شغلی و عوامل زمینه‌ای شامل پیمانکاران و مشاوران که از کمترین آسیب برخوردار بوده است.

اسفندیاری، نکوئی مقدم، محمدی، نوروزی و امیر اسماعیلی (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان «آسیب‌شناسی منابع انسانی در ستاد دانشگاه علوم پزشکی کرمان» با استفاده از مدل سه‌شاخگی به این نتیجه رسیدند که از میان عوامل مذکور، عوامل رفتاری با میانگین ۲/۳۳ بیشترین تأثیر و عوامل زمینه‌ای با میانگین ۳/۲۴ کمترین تأثیر را در آسیب‌های منابع انسانی در ستاد دانشگاه علوم پزشکی کرمان داشته‌اند. از بین عوامل رفتاری شاخص‌های انگیزش و رضایت شغلی با میانگین ۲/۲۷ بیشترین تأثیر را در آسیب‌های منابع انسانی داشته است و مشتری‌گرایی با میانگین ۱/۷۷ در مقایسه با شاخص‌های هر سه عوامل کمترین تأثیر را در آسیب‌های منابع انسانی داشته است.

نجفی و صبرکش (۱۳۹۲) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه آموزش و آسیب‌پذیری شغلی کارکنان پلیس دیپلماتیک» و با هدف شناسایی تأثیر ابعاد آموزش بر آسیب‌پذیری شغلی کارکنان و ارائه راهکارهای کاهش میزان آن به این نتیجه رسیدند که بین آموزش کارکنان پلیس دیپلماتیک و آسیب‌پذیری شغلی آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. در این مطالعه میزان آموزش‌های کارکنان پلیس دیپلماتیک و میزان آسیب‌پذیری شغلی آنان با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن و تعداد ۲۸۵ نفر جامعه نمونه از فرماندهان، مسئولان و مدیران پلیس دیپلماتیک آزمون شد. نتایج نشان می‌دهد با اجرای روش‌های نوین و کارآمد پیشگیرانه و کمک کارکنان، می‌توان تکنیک‌های مبارزه را تغییر داده تا از یک طرف توجه به آسیب‌پذیری در کارکنان افزایش یافته و از طرف دیگر، هزینه‌ها و ضایعات سازمان را کاهش داد.

مینی دهکردی و کشتکار هرانکی (۱۳۹۳) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی تأثیر مدل سه‌شاخگی بر نوآوری اجتماعی (مطالعه موردی یک شرکت وابسته به صنایع خودروسازی)» و با هدف بررسی نقش عوامل ساختاری، زمینه‌ای و رفتاری در قالب مدل سه‌شاخگی بر نوآوری اجتماعی در یک سازمان وابسته به صنعت خودروسازی و با نمونه آماری تعداد ۱۳۰ نفر از مدیران، معاونان و رؤسای بخش‌های مختلف صنعت یادشده به این نتیجه رسیدند که میان متغیرهای اصلی این پژوهش، رابطه مثبت و معنادار وجود داشته و در مقایسه عوامل سه‌شاخگی مشخص شد عوامل ساختاری؛ رفتاری و زمینه‌ای به ترتیب اولویت دارای بیشترین تأثیر بر نوآوری اجتماعی سازمان مورد مطالعه هستند.

به‌طور کلی نتایج تحقیقات گذشته و مبانی نظری بیانگر این است که ابعاد آسیب‌پذیری سازمانی را یا از جنبه‌های مختلف مورد بررسی قرار داده‌اند و یا این که سازمان‌هایی را مورد آسیب‌شناسی قرار داده‌اند که از نظر خطرپذیری در انجام وظایف قانونی تفاوت چشم‌گیری با وظایف و مأموریت‌های پلیس دارند. تفاوت‌هایی که فارغ از جنبه

خطرپذیری در شرایط اطمینان و پایدار، تفاوت در انجام وظایف در شرایط تغییرات شگرف اجتماعی نوین و با احتمال خطرپذیری بسیار بالا می‌باشد و بنابراین تحقیق حاضر تلاش کرده است یک نگاه جامع و کل‌نگرانه به مسئله آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس داشته باشد.

روش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از حیث بعد محیط، از نوع میدانی است. از نظر زمان از نوع مقطعی است. هم‌چنین با توجه به موضوع، ماهیت پژوهش حاضر توصیفی، تحلیلی به شیوه کیفی است. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از هر دو روش میدانی و کتابخانه‌ای استفاده شد. ابتدا مبانی نظری و مطالعات و پیشینه مرتبط با موضوع بررسی، تحلیل و با رویکردی سیستمی تنظیم و تدوین شد.

سپس به دنبال دست‌یابی به توصیف عمیق و غنی از تجارب و ادراک شرکت‌کنندگان نسبت به مؤلفه‌های عوامل آسیب‌زای ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای کارکنان پلیس در عملیات انتظامی مورد توجه قرار گرفت. داده‌های کیفی چیزی بیش از بسته‌های منظم و اطلاعات دسته‌بندی شده‌ای است که از محیط دریافت می‌شوند و شامل جملات مستقیم از سوی جامعه درباره تجربه‌ها، دیدگاه‌ها و دانش آن‌هاست که از طریق اسناد، مشاهدات، مصاحبه‌ها و موارد دیداری است (کلاسن، کرسول، کلارک، اسمیت و میسنر^۱، ۲۰۱۲: ۳۸۰-۳۷۷). بر این اساس برای شناسایی عوامل اساسی مؤثر بر آسیب‌پذیری کارکنان در وضعیت حاضر، از طریق مصاحبه‌های عمیق و اکتشافی به صورت انفرادی با خبرگان علمی که به صورت هدفمند انتخاب شده بودند، داده‌های کیفی لازم جمع‌آوری و با استفاده از روش تحلیل مضمون به مثابه مضامین فراگیر^۲،

1. Klassen, Creswell, Clark, Smith & Meissner
2. Global

سازمان دهنده^۱ و مضامین پایه^۲ (آترید و استرلینگ^۳، ۲۰۰۱: ۳۹۹-۳۹۶) شناسایی و مورد تحلیل قرار گرفت.

جامعه آماری در این بخش از پژوهش، خبرگان جامعه علمی و متخصصان حوزه پلیس از جمله مدیران اجرایی نیروی انتظامی هستند که حداقل دارای مدرک کارشناسی و ۱۵ سال سابقه کار بودند و به اصطلاح خبرگان آگاه نام دارند. این گروه در فرایند مصاحبه شرکت کردند. برای تعیین این گروه از خبرگان از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شده است. در صورتی که هدف از مصاحبه، اکتشاف و توصیف عقاید و نگرش‌های مصاحبه‌شوندگان باشد، در این صورت با توجه به زمان و منابع قابل دسترس می‌توان از تعداد ۲۵-۱۰ نمونه برای انجام مصاحبه استفاده نمود (عباسی، قلی‌پور، دلاور و جعفری، ۱۳۸۸: ۷۳-۶۴)، که در این پژوهش پس از انجام مصاحبه با ۱۹ نمونه اشباع نظری حاصل شده است. در این تحقیق نخست، کدگذاری با مطالعه سطر به سطر متن مصاحبه‌ها صورت گرفت. سپس برای حصول اطمینان از روایی و پایایی پژوهش و به منظور اطمینان خاطر از دقت بودن یافته‌ها از دیدگاه پژوهش‌گر، جهت سنجش روایی، علاوه بر این که مضامین فراگیر، سازمان‌دهنده و پایه، با مطالعه مبانی نظری، پیشینه تحقیق، اهداف تحقیق و منبع، انتخاب و تأیید شدند، نظرات و رهنمودهای گروهی از خبرگان نیز لحاظ شد و قبل از کدگذاری، جرح و تعدیل نهایی به عمل آمد. برای سنجش پایایی نیز از پایایی باز آزمون که به میزان سازگاری طبقه‌بندی داده‌ها در طول زمان اشاره دارد (بوون^۴، ۲۰۰۹)، بهره گرفته شد و چند نمونه از مصاحبه‌ها به صورت تصادفی انتخاب و هر کدام از آن‌ها در یک فاصله زمانی ده روزه کدگذاری شد و پس از کدهای مشخص شده، از طریق میزان توافق و عدم توافق، شاخص ثبات محاسبه و معادل ۸۳٪ تعیین شده است. فرایند تحلیل داده‌ها بر

1. Organizing
2. Basic
3. Attride-Stirling
4. Bowen

اساس روش پیشنهادی کینگ و هاروکس^۱ (۲۰۱۰) و براون و کلارک (۲۰۰۶) در شش گام شامل؛ تجزیه و توصیف متن مصاحبه، ایجاد کدهای اولیه و کدگذاری، جست و جو و شناخت مضامین، ترسیم شبکه مضامین، تحلیل شبکه مضامین و تدوین گزارش انجام پذیرفت. با توجه به این که تحلیل مضامین فراگردی بازگشتی^۲ است که در آن حرکت به عقب و جلو در بین مراحل ذکر شده وجود دارد (برون و کلارک^۳، ۲۰۰۶: ۹۸-۸۰). این تحلیل نیز شامل یک رفت و برگشت مستمر بین مجموعه داده‌ها و خلاصه‌های کدگذاری شده و تحلیل داده‌ها با استفاده از فنون توجه به کلمات تکراری و کلیدی صورت گرفته است (ریان و برنارد^۴، ۲۰۰۰: ۸۰۲-۷۶۹). هم‌چنین به‌طور هم‌زمان از مشارکت کنندگان در تحلیل و تفسیر داده‌ها کمک گرفته شد.

یافته‌ها

بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی خبرگان: متوسط سن خبرگان در انجام مصاحبه ۴۱ سال بود. ۵۶٪ مصاحبه‌شوندگان زیر ۴۵ سال، ۴۴٪ بین ۴۶ تا ۵۰ سال، سن داشته‌اند. از نظر سطح تحصیلات از مجموع ۱۹ نفر، ۵ نفر لیسانس، ۱۱ نفر فوق لیسانس، ۳ نفر دکتری بودند و از نظر سابقه خدمت، ۲۸٪ بین ۱۵ تا ۲۰ سال، ۴۱٪ بین ۲۱ تا ۲۵ سال، ۳۱٪ بالای ۲۵ سال، بوده‌اند و با توجه به سطح تحصیلات و تجربه خدمتی از تخصص، توان و اعتبار پاسخ‌گویی بالایی برخوردار بودند.

شناسایی عوامل آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس

مصاحبه‌شوندگان در پاسخ به سؤالات مرتبط با مؤلفه‌ها و شاخص‌های آسیب‌پذیری عملیات پلیس، به تشریح عوامل مؤثر بر آسیب‌پذیری عملیات پلیس بر اساس تجربیات، نگرش‌ها و تخصص‌های خود پرداختند. از تحلیل جملات و دیدگاه‌های این افراد، تم‌ها یا کدهای اولیه استخراج شد. در مرحله بعد، تم‌های دارای مضمون مشترک

1. King and Horrocks

2 Recursive

3. Braun and Clarke

4. Ryan and Bernard

در یک گروه مشابه قرار گرفت تا جواب سؤالات تحقیق به دست آید. سپس تم‌های فرعی به دست آمد در قالب ۱۱ تم اصلی و محوری طبقه‌بندی شد. هم‌چنین این تحقیق بر مبنای طبقه‌بندی سه‌شاخگی میرزایی (۱۳۷۷)، تم‌های اصلی به دست آمده را طبقه‌بندی کرده است.

جدول شماره (۱) تم‌های اصلی و فرعی شناسایی شده از مصاحبه با نخبگان انتخاب شده در رابطه با عوامل ساختاری مؤثر بر آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس را نشان می‌دهد:

جدول ۱- عوامل ساختاری مؤثر بر آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس

عوامل آسیب‌زا	تم‌های اصلی شناسایی شده	تم‌های فرعی شناسایی شده به ترتیب اهمیت بر اساس میزان فراوانی	
عوامل ساختاری	تصمیم‌گیری	اطلاعات ساختاری مؤثر در تصمیم‌گیری	
		شاخص‌های حمایت از تیراندازی در عملیات	
		سطح تمرکز در ساختار	
		برنامه‌های آموزش کاربردی در ساختار	
	آموزش	آموزش	اثر آموزش در بسیاری از آسیب‌پذیری‌های مأموریتی
			کمتی بودن آموزش‌ها
			انتقال دانش و مهارت به کارکنان
			آموزش‌های کاربردی
			محتوای آموزش‌ها
			مهارت‌افزایی کارکنان
ارزیابی عملکرد	ارزیابی عملکرد	شکاف بین آموزش تئوری و کاربردی	
		کیفیت نظارت و کنترل	
		تسلط به شاخص‌های کنترل	
		برداشت‌های متفاوت از شاخص‌های نظارت و کنترل	
		تناسب بین شاخص‌های کنترل و مطالبه مدیران	
اهداف عملیاتی	اهداف عملیاتی	برنامه‌های مدون برای اصلاح آسیب‌های عملیاتی	
		هم‌سویی کارکنان با فرماندهان نسبت به اهداف عملیات	

تناسب برنامه‌ها با اهمیت اهداف عملیاتی		فن آوری اطلاعات
شناخت کارکنان از اهداف سازمانی در عملیات		
مدیریت تغییرات محیطی		
تناسب توان عملیاتی با برنامه‌های تدوین شده		
محدودیت زیرساخت‌های فناوری اطلاعات		
استعدادها و مغز افزارها		
مدیریت فن آوری		
مهارت کارکنان عملیاتی در فن آوری اطلاعات		

جدول شماره (۲) تم‌های اصلی و فرعی شناسایی شده از مصاحبه با نخبگان انتخاب شده در رابطه با عوامل رفتاری مؤثر بر آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس را نشان می‌دهد:

جدول ۲- عوامل رفتاری مؤثر بر آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس

عوامل آسیب‌زا	تم‌های اصلی شناسایی شده	تم‌های فرعی شناسایی شده به ترتیب اهمیت بر اساس میزان فراوانی	
عوامل رفتاری	ارتباط با امدادخواه و متهمان	توانایی کارکنان در مدیریت رفتاری امداد خواهان	
		ضرب و شتم ناخواسته	
		شناخت مرز استفاده از قدرت مشروع برای دستگیری و ضرب و شتم	
		آستانه تحمل کارکنان	
		اصرار بر اقدامات غیرقانونی از سوی برخی امدادخواهان	
	توانمندی رفتاری و مهارتی	فرهنگ سازمانی	شجاعت کافی با ادراک از عواقب عملیات
			استانداردهای رفتاری در مأموریت‌ها
			تفاوت در ادراک و شناخت مأموریت
			تسلط به دستورالعمل‌های سازمانی
			بروز رفتارهای خارج از ضوابط از کارکنان در عملیات
تسلط کارکنان به وظایف و مسئولیت‌های خود			
سطح خودکنترلی کارکنان			
اعتماد به مدیران و فرماندهان			

تخلف برخی کارکنان و تضعیف اعتماد سازمانی		
انتظارات بیش از امکانات سازمانی		

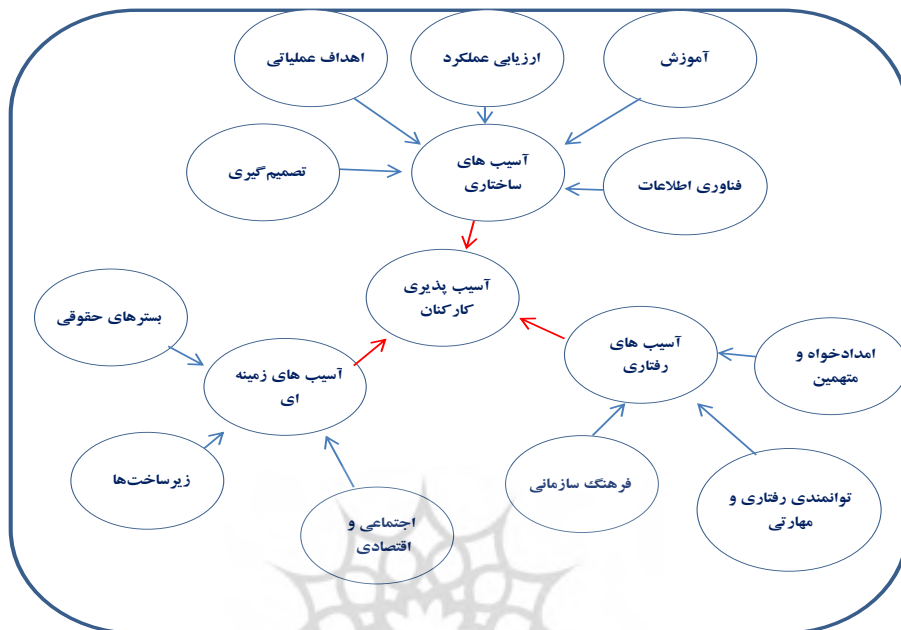
جدول شماره (۳) تم‌های اصلی و فرعی شناسایی شده از مصاحبه با نخبگان انتخاب شده در رابطه با عوامل زمینه‌ای مؤثر بر آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس را نشان می‌دهد:

جدول ۳- عوامل زمینه‌ای مؤثر بر آسیب‌پذیری کارکنان عملیات پلیس

عوامل آسیب‌زا	تم‌های اصلی شناسایی شده	تم‌های فرعی شناسایی شده به ترتیب اهمیت بر اساس میزان فراوانی	
عوامل زمینه‌ای	اجتماعی و اقتصادی	مشکلات زندگی کارکنان	
		قانون‌گریزی برخی از افراد جامعه	
		سبک زندگی اسلامی در کارکنان	
		سطح آسودگی کارکنان از مسائل زندگی و خانواده	
	زیرساخت‌ها	اعتبارات سازمانی	زیرساخت‌های کافی متناسب با حجم مأموریت
			تناسب زیرساخت‌ها با تنوع مأموریت‌ها
			تناسب زیرساخت‌ها با ساختار سازمانی
			تسلط کارکنان به قوانین و مقررات
	بسترهای قانونی و حقوقی	آموزش‌های قضایی	امکان احراز حقانیت کارکنان در برخی از عملیات
			شرایط و امکانات سازمانی برای اجرای آیین دادرسی کیفری
			حمایت قانونی از عملیات کارکنان
			حمایت قضایی از کارکنان آسیب دیده و در معرض خطر
			مبهم و شفاف نبودن برخی از قوانین
			وجود خلاءهای قانونی

این یافته‌ها در نمودار (۱) و در قالب شبکه مضامین نشان داده می‌شوند.

نمودار ۱ - شبکه مضامین آسیب‌پذیری کارکنان پلیس در عملیات انتظامی



بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی این پژوهش شناسایی عوامل آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس و ارائه راهکارهای پیشگیرانه است. پس از شناسایی مؤلفه‌ها و شاخص‌های آسیب‌پذیری عملیات پلیس در ابعاد ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای ناجا که با استفاده از سؤالات و از طریق مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با فرماندهان و مدیران با سابقه و مطلع در این حوزه و همچنین با بررسی پیشینه نظری مرتبط با موضوع به دست آمد، نتایج مورد توصیف و بررسی جامع و عمیق قرار گرفت تا جواب سؤالات تحقیق (مرتبط با اهداف تحقیق) داده شود. این بررسی‌های جامع و عمیق با استفاده از روش تحلیل مضامین می‌باشد. در زیر نتایج مرتبط با اهداف و سؤالات تحقیق تشریح می‌شود:

۱- عوامل ساختاری مؤثر در آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس کدامند؟
تصمیم‌گیری: ضعف اطلاعات ساختاری از سوی کارکنان، بالا بودن سطح تمرکز و رسمیت در ساختار پلیس می‌تواند قدرت تصمیم‌گیری کارکنان را در شرایط خاص

کاهش دهد. ابهام در برخی قوانین و حمایت سازمان و فرماندهان از کارکنان در صورت آسیب‌پذیری، خطرپذیری تصمیم‌گیری در عملیات برای کارکنان را به شدت کاهش و تحت تأثیر قرار می‌دهد.

هرچند سازمان پلیس در دهه‌های اخیر به‌سوی تمرکززدایی حرکت کرده است تا مدیران و کارکنان با تفکر راهبردی، توان تصمیم‌گیری در شرایط خاص و عملیات انتظامی داشته باشند، شرایط سازمانی، محیطی و چالش‌ها در مأموریت‌های انتظامی و رخدادهای غیرقابل پیش‌بینی، می‌تواند منجر به کاهش قدرت تصمیم‌گیری باشد. بنابراین سرعت عمل در تصمیم‌گیری در شرایط غیرقابل پیش‌بینی، سطح آسیب‌پذیری را کاهش دهد.

ارزیابی عملکرد: نتایج تحقیق نشان داده است که شاخص‌های ارزیابی بیشتر وزن کمیت را دارا هستند و علاوه بر این که مطالبات سازمانی و اولویت‌های سازمانی را در انجام عملیات سازمانی باید بیشتر مورد توجه قرار دهد، تناسب بین شاخص‌های ارزیابی عملکرد و مطالبات سازمانی نیاز به تقویت بیشتر دارد. علاوه بر آن، شاخص‌ها بیشتر نتیجه محور هستند و چون نتایج عملیات پلیس به لحاظ خدماتی کمتر قابل سنجش هستند، نه تنها ساز و کار لازم برای ارزیابی عملکرد را نمی‌دهد، بلکه سطح ارزیابی عملکرد کارکنان، می‌تواند میزان آسیب‌پذیری کارکنان را در عملیات انتظامی تحت تأثیر قرار دهد.

اهداف عملیاتی: در بسیاری مواقع، شرایط آسیب‌پذیری برای کارکنان زمانی بوده است که کارکنان دارای ابهام در اهداف عملیاتی بوده‌اند و شناخت مطلوبی از اهداف عملیات انجام شده نداشته‌اند. در مواردی که توان عملیاتی با اهداف عملیاتی تناسبی نداشته و یا انجام عملیات تعریف نشده ملاک فرماندهان باشد، کارکنان دچار آسیب‌پذیری خواهند شد.

فناوری اطلاعات: نتایج تحقیق نشان می‌دهد که نه تنها دانش فن آوری در بین کارکنان پلیس بیشتر باید تقویت شود، بلکه زیرساخت‌های موجود در فن آوری نیز متناسب با نیاز روز جامعه و پلیس باید ارتقاء بیشتری یابد. بنابراین برای افزایش ایمنی کارکنان و کاهش آسیب‌پذیری آنان در عملیات نیازمند توسعه فن آوری و بهره‌گیری مناسب از آن در عملیات انتظامی پلیس است.

۲- عوامل رفتاری مؤثر در آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس کدامند؟ آموزش: نتایج تحقیق نشان می‌دهد، آموزش‌ها در حال حاضر برای پاسخ‌گویی به نیازهای کارکنان در حال بهبود هستند و برای کاهش آسیب‌پذیری کارکنان تحول مستمر در حوزه آموزش کاربردی نیاز است. هرچقدر آموزش‌ها بتواند مهارت کارکنان را افزایش دهد، به همان میزان می‌توان سطح آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات را کاهش داد.

توانمندی رفتاری و مهارتی: نتایج تحقیق نشان می‌دهد، توانمندی رفتاری و مهارتی کارکنان به عنوان یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار بر افزایش سطح ایمنی کارکنان و کاهش آسیب‌پذیری‌های احتمالی در عملیات انتظامی پلیس است. بروز رفتارهای خارج از ضوابط و دستورالعمل‌ها، شجاعت نداشتن در بیان واقعیت‌ها و ترس از عواقب بسیاری از مأموریت‌های سازمانی از شاخص‌های مهمی است که رفتارهای پرخطر را تقویت و آسیب‌پذیری ناشی از انجام مأموریت را افزایش می‌دهد. همچنین مسلط نبودن بر رفتارهای فردی و ضعف در رعایت الگوهای رفتاری استاندارد از عوامل دیگری است که آسیب‌پذیری را تقویت می‌کند. از نظر پاسخ‌گویان بسیاری از کارکنانی که دچار آسیب‌پذیری می‌شوند، تسلط لازم رفتاری بر فرآیند اجرای عملیات انتظامی را ندارند و ابهام در شناخت و درک مسئولیت و مأموریت، تعارض بین اهداف فردی و سازمانی را افزایش و رفتارهای پرخطر را تقویت می‌نماید. از سوی کاهش آسیب‌پذیری نیازمند توجه به توانمندی مهارتی کارکنان است. هرچند

توانمندسازی کارکنان در ابعاد مختلف سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و روان‌شناختی مورد توجه است،

فرهنگ سازمانی: نتایج تحقیق نشان می‌دهد که مؤلفه فرهنگ سازمانی و شاخص‌های شناسایی شده آن از عوامل زمینه‌ای در سازمان پلیس هستند که در آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات انتظامی مؤثر می‌باشد. در صورت بروز تخلف در سطح مدیران باورهای سازمانی به شدت در اذهان کارکنان خدشه‌دار و کم‌رنگ خواهد شد؛ بنابراین در چنین وضعیتی کارکنان دچار کم‌اعتمادی به فرماندهان شده و حمیت جمعی که اصل موفقیت در عملیات پلیسی است، کاهش می‌یابد و زمینه‌های آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات انتظامی فراهم می‌شود.

۳- عوامل زمینه‌ای مؤثر در آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس کدامند؟ اجتماعی و اقتصادی: نتایج تحقیق نشان می‌دهد، یکی دیگر از مؤلفه‌های شناسایی شده مؤثر بر آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات انتظامی عوامل اجتماعی و اقتصادی محیط پیرامونی است. پایین بودن سطح زندگی و معیشت خانواده، می‌تواند موجبات کاهش روحیه و رضایت شغلی را فراهم و انگیزه عملیاتی را کاهش دهد. همین امر می‌تواند موجبات آسیب‌پذیری کارکنان را در انجام عملیات انتظامی تسهیل نماید. در چنین شرایطی کارکنان به دلیل گرفتاری و مشکلات زندگی و مسائل خانوادگی خود در بعضی موارد نمی‌توانند تمرکز لازم را برای انجام بهینه عملیات‌ها داشته باشند؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت عوامل اجتماعی و اقتصادی محیطی که خارج از کنترل سازمانی قرار دارد در بروز آسیب‌پذیری‌های کارکنان تأثیر دارند.

امدادخواه و متهمان: یکی دیگر از عوامل زمینه‌ای برای آسیب‌پذیری کارکنان، در ارتباط با امدادخواه و متهمان است. اصرار بر اقدامات خارج از ضوابط با مظلوم‌نمایی یا تطمیع از سوی امدادخواه یا متهمان از عواملی است که کارکنان را آسیب‌پذیر می‌نماید. توانایی و مهارت کارکنان در حین انجام عملیات انتظامی در رابطه با مدیریت رفتاری امدادخواه یا مجرمان و اشرافیت و تشخیص مرز بین استفاده از قدرت مشروع

برای توقیف افراد و آستانه تحمل کارکنان در مقابل بدرفتاری آنان، می‌تواند کارکنان را آسیب‌پذیر کند. بنابراین ممکن است کارکنان پلیس در شرایطی قرار گیرند که پیامدهای رفتاری و عملکردی آنان طیف گسترده‌ای از آسیب‌های روحی و جسمی برای آنان به وجود آورد.

زیرساخت‌ها: یکی دیگر از مؤلفه‌های شناسایی شده مؤثر بر آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات انتظامی، زیرساخت‌های سازمانی برای انجام بهینه عملیات پلیسی است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که زیرساخت‌های متناسب پلیس با حجم و نوع مأموریت‌ها باید متناسب باشد. متناسب نبودن زیرساخت‌ها با ساختار سازمانی و تقویت زیرساخت‌های سازمان پلیس، شرایط لازم برای افزایش سطح ایمنی کارکنان در عملیات انتظامی را ایجاد و آسیب‌پذیری کارکنان را کاهش می‌دهد.

بسترهای قانونی و حقوق: نتایج تحقیق نشان می‌دهد بسترهای حقوقی و قانونی به عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم در آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات انتظامی است. قدرت در اجرای وظایف پلیس برابر آیین دادرسی کیفری و آموزش‌های قضایی، کاهش برداشت‌های متفاوت و مبهم از قوانین موجود در حیطه مأموریتی، از عواملی است که می‌تواند سطح آسیب‌پذیری کارکنان را در عملیات انتظامی کاهش دهد. در برخی موارد در فرآیند انجام عملیات، شرایطی به وجود می‌آید که به لحاظ خلأهای قانونی یا مسلط نبودن بر قوانین، کارکنان در معرض آسیب قرار می‌گیرند. در این گونه موارد حمایت‌های قضایی از کارکنان برای افزایش انگیزه و تقویت روحیه عملیاتی در اجرای مأموریت‌ها، موجب کاهش آسیب‌پذیری کارکنان می‌شود.

به‌طور کلی نتایج تحقیق هم‌سو و هماهنگ با نتایج تحقیقات دیگران است، نتایج این مطالعه بیانگر این است که رهیافت و رویکرد نیروی انتظامی در کاهش آسیب‌پذیری عملیات انتظامی در آینده و در شرایط تغییرات اجتماعی نوین، باید بیشتر متمرکز بر تقویت ابعاد و شاخص‌های شناسایی شده ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای باشد تا بتوان

خطرپذیری عملیات‌ها، به‌ویژه عملیات در شرایط غیرقابل پیش‌بینی را کاهش داد. هرچند رویکرد جامع و منظمی به فرایند طراحی و اجرای عملیات‌های پلیس، میزان موفقیت عملیات پلیس را افزایش و سطح آسیب‌پذیری‌ها را کاهش داده است، ولی با ملاحظه شاخص‌های شناسایی شده و ارزیابی میزان ضعف یا قوت این شاخص‌ها، می‌توان سطح توان عملیات در رده‌های مأموریتی پلیس را شناسایی و تقویت نمود.

اعتبار سنجی نتایج: برای تعیین اعتباربخشی یافته‌های تحقیق، علاوه بر ارائه متغیرهای شناسایی شده به استادان و خبرگان دانشگاهی و نظرخواهی از آن‌ها، با یافته‌های تحقیقات گذشته نیز مقایسه شد که حکایت از هم‌سویی با نتایج تحقیقات پیشینان دارد. نتایج این تحقیق با یافته‌های چیت‌ساز (۱۳۸۳) مبنی بر درون‌زا بودن آسیب‌ها، عملکرد دستگاه‌ها و خرده نظام‌های سازمانی؛ با نتایج تحقیق توکلی دارستانی و شهناز مرادی (۱۳۸۷) مبنی بر آسیب‌زایی عوامل ساختاری شامل؛ ارزیابی عملکرد، عوامل رفتاری شامل انگیزش و رضایت شغلی، رهبری، فرهنگ سازمانی؛ با نتایج تحقیق اسفندیاری و دیگران (۱۳۹۰) مبنی بر آسیب‌پذیری ناشی از عوامل رفتاری، شاخص‌های انگیزش و رضایت شغلی و هم‌چنین با نتایج تحقیق نجفی و صبرکش (۱۳۹۲) در رابطه با آسیب‌پذیری شغلی کارکنان ناشی از ضعف آموزش هماهنگی و هم‌سویی دارد.

پیشنهادها

برای پیاده‌سازی و تقویت مؤلفه‌ها و شاخص‌های اثرگذار بر کاهش و پیشگیری از آسیب‌پذیری کارکنان در عملیات پلیس در حال و آینده، نیاز است پیشنهادهای زیر کاربردی شوند:

- ارتقاء سطح قدرت تصمیم‌گیری کارکنان در مواجهه با رخدادها و حوادث ناشی از انجام عملیات انتظامی از طریق شفاف نمودن فرآیند انجام وظایف، فرآیند حمایت از کارکنان در موقع بروز آسیب و فرآیند احراز صحت عمل پلیس در انجام عملیات انتظامی.

- به‌منظور افزایش تأثیر نتایج ارزیابی عملکرد در کاهش آسیب‌پذیری‌های عملیات انتظامی، لازم است شاخص‌های ارزیابی عملکرد ترکیبی از شفاف‌سازی فرآیندها و نتایج عملیات انتظامی باشد، شاخص‌های ارزیابی عملکرد باید استاندارد بوده و بتواند صحت عمل در عملیات را ارزیابی کرده و آن‌ها را نشان دهد. مرز بین رفتارهای سازمانی و رفتار مأموریتی و عملیاتی مشخص و در شاخص‌ها گنجانده شود. شاخص‌ها باید بتوانند مطالبات واقعی سازمان و فرماندهان را برآورده سازد و توانایی کارکنان را در احراز شرایط خاص و دارای خطر افزایش دهد، تا بتوان آسیب‌پذیری کارکنان را کاهش و سطح ایمنی را افزایش داد.
- لازم است موضوع فن‌آوری و استفاده بهینه از آن در عملیات انتظامی پلیس با یک رویکرد کل‌نگر و جامع‌نگری در سطح سازمان پلیس استقرار یابد تا با توسعه مغزافزارها و ارتقاء استعداد کارکنان از راه آموزش‌های کاربردی و مدیریت این سیستم در سازمان، بتوان از مجموع ظرفیت فن‌آوری در جهت افزایش توفیقات عملیات انتظامی و کاهش آسیب‌پذیری کارکنان بهره گرفت.
- آموزش‌ها باید در سطح دانشگاه پلیس و آموزشگاه‌های پلیس به‌صورت ترکیبی کیفی و ملموس از تئوری و مهارت باشد؛ هرچه قدر آموزش‌ها از حوزه مراکز آموزشی به سمت رده‌های اجرایی پلیس در استان‌ها ادامه پیدا می‌کند، شیب صددرصدی و کاملاً مهارتی داشته باشد.
- لازم است رفتارهای فردی، سازمانی و عملیاتی کارکنان از طریق آموزش‌های عملی و کاربردی تقویت شود. رفتارهای پرخطر باید شناسایی و در جهت تعدیل آن از سوی کارکنان، فرماندهان برنامه‌ریزی نمایند. از طریق افزایش تسلط کارکنان به قوانین مرتبط با عملیات پلیس، تقویت اعتمادبه‌نفس و روحیه شجاعت در کارکنان، باید رفتارهای استاندارد در طول انجام عملیات انتظامی، شفاف‌سازی و ادراک مثبت و همسانی از اهداف بین کارکنان ایجاد شود.

- برنامه‌های توانمندسازی کارکنان با رویکرد جامع‌نگری و کل‌نگری تدوین و اجرا شود و توانایی کارکنان در ابعاد علمی، مهارتی، دانشی، جسمانی و رفتاری و آینده‌نگری مورد توجه بیشتر قرار گیرد.
 - توجه به الگوسازی و توسعه سبک زندگی اسلامی در کارکنان از طریق مشوق‌های مادی و معنوی و تقویت آموزش‌های مبتنی بر آموزه‌های دینی در آنان.
 - تقویت زیرساخت‌های سازمانی اعم از تجهیزات، فن‌آوری و ارتباطات برای بالا بردن سطح ایمنی کارکنان در انجام عملیات انتظامی.
 - شناسایی خلأها و ابهامات قانونی در اتاق‌های اندیشه‌ورزی و پیگیری از طریق مراجع ذی‌صلاح برای اصلاح قوانین از یک‌طرف و آموزش‌های کاربردی و عملی برای شفاف‌سازی و رفع ابهامات قانونی برای کارکنان دخیل در عملیات انتظامی از سوی دیگر.
- سپاسگزاری:** در پایان بر خود لازم می‌دانم از خبرگان و متخصصان و معاونت عملیات نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران و تمام کسانی که در انجام این پژوهش ما را یاری کرده‌اند، تقدیر و تشکر و سپاسگزاری نمایم.

منابع

- آرمان، مانی؛ جوشقانی، حسن. (۱۳۹۴). طراحی و اعتباربخشی الگوی تحلیل وضعیت نظام مدیریت منابع انسانی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۷(۴): ۷۱-۹۴. قابل‌بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/357843>
- اسفندیاری، عاطفه؛ نکوئی مقدم، محمود؛ محمدی، زینب؛ نوروزی، سمانه؛ امیر اسماعیلی، محمدرضا. (۱۳۹۰). آسیب‌شناسی منابع انسانی در ستاد دانشگاه علوم پزشکی کرمان با استفاده از مدل سه‌شاخگی. فصلنامه طلوع بهداشت، ۱۰(۳ و ۴): ۱-۱۲. قابل‌بازیابی از: tbj.ssu.ac.ir/article-1-1796-fa.pdf

- باطنی، محمدرضا. (۱۳۷۷). فرهنگ انگلیسی. فرهنگ معاصر، تهران: چاپ دوم. قابل بازیابی از:
<http://police.ir/index.jsp?fkeyid=&siteid=29&pageid=4640&newsview=8724>
- برومند، نادر. (۱۳۸۰). آسیب‌شناسی مدیریت مشارکت‌جو. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۱۵.
- چیت‌ساز، حسنعلی. (۱۳۸۳). آسیب‌شناسی سازمان. هفتمین همایش حمل و نقل ریلی. ۹ و ۱۰ اردیبهشت. قابل بازیابی از: <https://civilica.com/papers/1-3512>
- خنیفر، حسین. (۱۳۸۴). ارائه الگوی مدیریت بومی مبتنی بر دیدگاه امام علی (ع) با استفاده از مدل مفهومی سه‌شاخگی. مجله فرهنگ مدیریت، ۳(۸): ۱۰۱-۱۴۶. قابل بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/19957>
- توکلی دارستانی، شقایق؛ شهبازمرادی، سعید. (۱۳۸۷). آسیب‌شناسی مدیریت منابع انسانی با هدف بهبود و توسعه. فصلنامه مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت موسسه مطالعات بین‌المللی انرژی، ۲(۴): ۹۴-۱۱۰. قابل بازیابی از:
<http://ensani.ir/fa/article/219858>
- فرهنگی، علی‌اکبر. (۱۳۷۹). بررسی و شناخت وضع موجود شرکت آب منطقه‌ای کرمان، ارائه اولویت‌های تحقیقات جهت حل برخی از مشکلات سازمان و افزایش بهره‌وری. مجری: مرکز پژوهش‌های کاربری، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- عباسی، بدری؛ قلی‌پور، آرین؛ دلاور، علی؛ جعفری، پریوش. (۱۳۸۸). پژوهش‌های کیفی پیرامون تأثیر رویکرد تجاری‌سازی بر ارزش‌های سنتی دانشگاه. مجله سیاست علم و فناوری، ۲(۲): ۶۳-۷۶. قابل بازیابی از:
<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/852454>
- مانزینی، آندرو. (۲۰۰۶). آسیب‌شناسی سازمانی با رویکردی کاربردی به حل مشکل و بالندگی در سازمان. مترجم، علی عطا فر، مرضیه قبادی پور، سعید آنالویی، تهران: موسسه علمی دانش‌پژوهان برین.
- مبینی دهکردی، علی؛ کشتکار هرانکی، مهران. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر مدل سه‌شاخگی بر نوآوری اجتماعی (مطالعه موردی یک شرکت وابسته به صنایع خودروسازی). فصلنامه مدیریت نوآوری، ۳(۴): ۵۷-۷۵. قابل بازیابی از:

<http://www.nowavari.ir> > article_14738

- میرزایی اهرنجانی، حسن؛ سرلک، محمدعلی. (۱۳۸۴). نگاهی به معرفت‌شناسی سازمانی: سیر تحول مکاتب و کاربردهای مدیریتی. فصلنامه پیک نور، ۳(۱۱): ۶۹-۷۸. قابل بازیابی از:

<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/335816>

- میرزایی اهرنجانی، حسن. (۱۳۷۷). تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر وجدان کار و انضباط اجتماعی در سازمان. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.
- میرزایی اهرنجانی، حسن. (۱۳۸۱). طرح تفصیلی گسترش افقی نو در شناخت و آسیب‌شناسی سازمان‌های عمومی و دولتی ایران (آب منطقه‌ای غرب). تهران: مرکز پژوهش‌های کاربردی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- نجفی، علیرضا؛ صبرکش، علیرضا؛ کرمی، مهدی. (۱۳۹۲). بررسی رابطه آموزش و آسیب‌پذیری شغلی کارکنان پلیس دیپلماتیک. فصلنامه مدیریت بر آموزش انتظامی، ۶(۱): ۶۳-۸۰. قابل بازیابی از: <http://journals.police.ir>

- Attride-Stirling, J. (2001). Thematic Networks: An Analytic Tool for Qualitative Research, *Qualitative Research*, 1(3): 385-405. At Retrieved: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177>.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative research journal*, 9(2): 27-40. At Retrieved: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.3316/QRJ0902027/full/html>
- Bradley, S. P. (2015). leadership development program, Harrard business shool, *journal of Interactive marketing* spring. 132-143.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology, *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77-101. At Retrieved: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706QP0630A>

- Bissell, B. L., & Keim, J. (2008). Organizational diagnosis: the role of contagion groups. *International Journal of Organizational Analysis*. At Retrieved: <https://scholar.google.com/scholar>.
- Klassen, A. C., Creswell, J., Clark, V. L. P., Smith, K. C., & Meissner, H. I. (2012). Best practices in mixed methods for quality of life research. *Quality of Life Research*, 21(3): 377-380. At Retrieved: <https://scholar.google.com/scholar>
- Harrison, M. I. (2014). *Diagnosing Organizations, Methods, Models, and Process*. SoftWare
- Harrison MI.(2005). *Diagnosing organizations: Methods, Model, and Process*. Applied Social Research Methods series;v 8. 3rd Pd.California: SAGP publication,Inc; 2005:1-192
- Janic ijevi, N. (2010). *Business Processes in Organizational Diagnosis*. Management: Journal of Contemporary Management Issues, 15(2): 85-106. At Retrieved: <https://hrcak.srce.hr/62292>
- King, N., & Horrocks, C. (2010), *Interviews in qualitative research*, London: Sage.
- Klein, C. R. (2009). *What do we know about interpersonal skills? A meta-analytic examination of antecedents, outcomes, and the efficiency of training*. PhD dissertation, University of Central Florida, Orlando.
- Kolb, D. A., & Frohman, A. L. (1970). An organization development approach to consulting. *Sloan Management Review* (pre-1986), 12(1), 51. At Retrieved: <https://search.proquest.com/openview>
- Kraiger, K., Passmore, J., Santos, N. R. and Malvezzi, S.(2015). *The Wiley Blackwell Handbook of the Psychology of Training, Development, and Performance Improvement*. Wiley-Blackwell.
- Martell, R., & Richard, M. (2010). The role of continuing education and training in human resource development: an administrations viewpoint. *Journal of Academic Librarianship*, 40(3): 151-155. At Retrieved:<https://eric.ed.gov/?id=EJ185187>

- Nadler, D. A. & Tushman, M. L. (2006). A Model for Diagnosing Organizational Behavior. *Organizational Dynamics*, Autumn, 35-51.
- Weisbord, M. R. (1976). Organizational diagnosis: Six places to look for trouble with or without a theory. *Group & Organization Studies*, 1(4), 430-447. At Retrieved: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/105960117600100405>.
- Ryan, G.W & Bernard, H. R. (2000). Data Management and Analysis Methods, In Denzin, N.K.Lincoln, Y.S.(Eds), *Handbook of qualitative research*, 769-802, Thousand Oaks, CA: sage.
- Saeed, B. B. ; Wang, W. & Peng, R. (2014). Diagnosing organisational health: a case study of Pakistani banks. *International Journal of Information Systems and Change Management*, 7(1): 43-69. At Retrieved : <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJISCM.2014.065054>
- Saeed, B. B. and Wang, W. (2013). The Art of Organizational Diagnosis: Pathogens and Remedies. *iBusiness*, 5 (2), 55-58. At Retrieved: https://www.scirp.org/html/2-8601304_33742.htm
- Tichy, N. M. (1983). *Managing strategic change: Technical, political, and cultural dynamics*. New York, NY: John Wiley & Sons.



پروفیسر شگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی