

بررسی عوامل محیطی مؤثر بر بروز آسیبهای عملکردی رؤسای کلانتری (مورد مطالعه: فرماندهی انتظامی تهران بزرگ)

بابک غلامی^۱، علیرضا جزینی^۲

از صفحه ۸۳ تا ۱۰۴

تاریخ دریافت: ۹۴/۷/۹، تاریخ پذیرش: ۹۴/۹/۲۵

چکیده

هدف این پژوهش، «بررسی عوامل محیطی مؤثر بر بروز آسیبهای عملکردی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ» است. تحقیق از نظر هدف، کاربردی است که با شیوه همبستگی انجام شده است. جامعه آماری شامل تمامی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ است که با توجه به محدود بودن نمونه آماری به صورت تمام شماری بوده است. در این پژوهش ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها دو پرسشنامه آسیبها و پرسشنامه عوامل محیطی بود. برای برآورد میزان پایایی پرسشنامه پژوهش از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفای کرونباخ پرسشنامه آسیبها (۰/۹) و در پرسشنامه عوامل محیطی (۰/۷۷) بوده است. نتایج نشان داد با توجه به مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن و در سطح اطمینان ۰/۹۵، بین عوامل اقتصادی و فرهنگی و اجتماعی و آسیبهای عملکردی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ رابطه معنی‌داری وجود داشت. این رابطه از نوع مستقیم است؛ به این معنی که افزایش هر یک از عوامل، همراه با آسیبهای عملکردی بوده است.

واژگان کلیدی

مدیریت کلانتریها، آسیب شناسی در ناجا، عوامل محیطی مدیریت.

۱. کارشناس ارشد مدیریت انتظامی، نویسنده مسئول (Gholamibabak@Rocketmail.com)

۲. استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین

۱. مقدمه

نیروی انتظامی از ویژگیهای کلی یک نهاد برخوردار است. در این نهاد، علاوه بر راهکارها، خطمشی‌ها و سیاستهای کلی و مدون در زمینه عملکرد، رؤسای کلانتریها (پلیس) نقشی تعیین کننده در اجرا و یا سوءعملکرد آن دارند. شاید بیش از هر چیز دیگری، موضوع صلاحدید پلیس، کار اداره پلیس را پیچیده‌تر کرده است. کلانتریها لاجمناً ناجا، و از ویژگیهای کلی ناجا برخوردارند. «اگر مدیران پلیس صرفاً به وظایف تدوین شده و کاملاً مشخص عمل کنند، قطعاً میزان آسیب و خطاپذیری آنها بسیار کمتر خواهد شد و یا ممکن است کاملاً از بین برود؛ اما آنچه مدیر و یا رئیس پلیس را در معرض چالشها و آسیبهای عملکردی قرار خواهد داد در واقع موقعیت تصمیم‌گیری و نیز انتخاب راهکار بهتر نسبت به دیگران است.» (لین^۱، ۲۰۰۸).

مشکلات در مدیریت داخلی می‌تواند به بازدهی کم، روحیه ضعیف، تجهیزات و کارکنانی زیر حد استاندارد، مسامحه کاری و سوءاستفاده‌هایی همچون فساد و خشونت منجر شود. این در سازمان پلیس به معنای شکست در حفظ جان و مال مردم و آرامش است، که پیامد نامحدود متعددی در پی خواهد داشت (کوردنر^۲، ۱۳۹۰، ص ۲۵۱). می‌توان سوء عملکرد رؤسای کلانتریهای پلیس را در چند مقوله دسته‌بندی کرد:

- سوء عملکردهای ارزشی و بینشی
- سوء عملکردهای شخصیتی
- سوء عملکردهای مدیریتی و رفتاری

شایان ذکر است هر یک از این سه مقوله، همپوشانیهای وسیع و عمیقی با یکدیگر دارند، به‌گونه‌ای که بنیادهای عملکرد مدیریتی و رفتاری مدیران و رؤسای پلیس، وابسته به آموزه‌های ارزشی و بینشی و نیز شخصیت‌پذیری آنان از این آموزه‌ها است؛ با وجود این، با توجه به عنوان پژوهش، تأکید و تمرکز محقق در زمینه عملکرد و بررسی عوامل محیطی مؤثر بر عملکرد مدیریتی مدیران و رؤسای کلانتریها است که در خلال بررسی و عامل‌بندی آن با توجه به محیط پژوهش، مقوله عوامل محیطی مؤثر بر بروز آسیبهای

1. Linn

2. cordner

عملکردی رؤسای کلانتریها مد نظر قرار خواهد گرفت. عوامل محیطی تأثیرگذار بر سوء عملکردهای مدیریتی مدیران و رؤسای کلانتریها، که در این پژوهش مورد بررسی واقع شده است، شامل عوامل اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است.

۲. بیان مسئله

جنبشی که امروزه از آن با عنوان "مدیریت عملکرد محور"^۱ یاد می‌شود در آغاز در نظام فدرال امریکا گسترش یافت؛ ولی هم اکنون با کمی اغراق در تمام سطوح و جنبه‌های خدمات عمومی گسترش یافته است. در رایجترین موارد استفاده از این رویکرد، مدیریت عملکرد محور مفاهیمی نظیر نظارت بر عملکرد، تخمین عملکرد، طرحریزی راهبردی، مدیریت کیفیت جامع و نیز آسیب‌شناسی مدیریت عملکرد را در بر می‌گیرد (سیمون، کارناوال و میلار^۲، ۲۰۰۵ به نقل از کانل^۳، ۱۳۹۰).

در هر جامعه و سازمانی قواعد و هنجارهایی هست که افراد آن جامعه به پذیرفتن آنها ملزم هستند. اغلب افراد از این هنجارها پیروی می‌کنند؛ زیرا در نتیجه اجتماعی شدن، این کار برای آنان، عادت شده است و یا با تکیه بر رعایت اصول دینی و ارزشهای اخلاقی، خود را به چارچوبهای کنش سازمانی خاص ملزم می‌دانند. در مقابل، عده کمی از افراد، این هنجارها را نمی‌پذیرند و بر خلاف آن عمل می‌کنند. این عده را اصطلاحاً «کجروان» یا «مجرمان» می‌گویند. نیروی انتظامی از ویژگیهای کلی یک نهاد برخوردار است. در این نهاد، علاوه بر راهکارها، خط‌مشی‌ها و سیاستهای کلی و مدون در زمینه عملکرد، رؤسای کلانتریها (پلیس) نقشی تعیین کننده در اجرا و یا سوء عملکرد آن دارند. مشکلات در مدیریت داخلی می‌تواند به بازدهی کم، روحیه ضعیف، تجهیزات و کارکنانی زیر حد استاندارد، مسامحه‌کاری و سوء استفاده‌هایی همچون فساد و خشونت منجر شود. این در سازمان پلیس به معنای شکست در حفظ جان و مال مردم و آرامش است که پیامد نامحدود متعددی در پی خواهد داشت (کوردنر، ۱۳۹۰، ص ۲۵۱).

1. Performance-based management
2. Simeone, Carnevale and Milar
3. E.O. Connell

از آنجا که ایجاد امنیت و آسایش فردی و عمومی در جامعه ما بر عهده نیروی انتظامی است و هرگونه خللی در آن می‌تواند امنیت و ثبات جامعه را خدشه‌دار سازد و از آنجا که در این نهاد، مدیران رده بالا دارای قدرت و اختیار بیشتر به منظور وضع اعمال و با عدم اعمال قوانین سازمانی هستند، محقق بر آن شد که به آسیب شناسی عملکرد رؤسای کلانتریها با اولویت کلانتریهای شهر تهران بپردازد؛ چرا که مدیران و رؤسای این کلانتریها از آنجا که پیوسته با کارکنان اعمال کننده قانون، نیروهای تأمین کننده امنیت و آسایش و نیز اینکه پیوسته با ارباب رجوع در ارتباط هستند و بخش وسیعی از امور اداری، قضایی و خدماتی مردم از این محل صورت می‌گیرد، بیشتر در معرض آسیبها هستند و می‌توان با چنین پژوهشهایی و تشخیص عوامل محیطی مهم و مؤثر در ایجاد و بروز ناهنجاریهای سازمانی و آسیبهای عملکردی، راهکارهایی در جهت پیشگیری و کاهش آنها ارائه کرد و بتوان به سمت نیرویی انتظامی با مدیریت سازمانی ارزش‌محور پیش رفت؛ بنابراین مسئله اصلی این پژوهش، بررسی عوامل محیطی مؤثر بر بروز آسیبهای عملکردی رؤسای کلانتریها است.

۳. اهداف پژوهش

الف- هدف اصلی

تعیین عوامل محیطی مؤثر بر بروز آسیبهای عملکردی رؤسای کلانتریهای فاتب

ب-اهداف جزئی

- تعیین عوامل اقتصادی و آسیبهای ناشی از آن بر عملکرد رؤسای کلانتری
- تعیین عوامل اجتماعی و آسیبهای ناشی از آن بر عملکرد رؤسای کلانتری
- تعیین عوامل فرهنگی و آسیبهای ناشی از آن بر عملکرد رؤسای کلانتری

۴. سؤالات پژوهش

الف- سؤال اصلی

عوامل محیطی مؤثر بر بروز آسیبهای عملکردی رؤسای کلانتری فاتب کدام است؟

ب- سؤالات فرعی

- تأثیر عوامل اقتصادی بر عملکرد رؤسای کلانتریها چگونه است؟
- تأثیر عوامل اجتماعی بر عملکرد رؤسای کلانتریها چگونه است؟
- تأثیر عوامل فرهنگی بر عملکرد رؤسای کلانتریها چگونه است؟

۵. مروری بر مبانی و تعاریف پژوهش

۵-۱. عوامل محیطی

به مجموعه‌ای از عوامل اطلاق می‌شود که برگرفته از محیط، و فارغ از عوامل انتصابی و ژنتیکی است. عوامل محیطی، گاه توسط خود انسان ساخته و پرداخته می‌شود و یا حداقل انسان خود را در مسیر آن قرار می‌دهد و گاه نیز بدون اختیار فرد، توسط ساختارهای موجود بر فرد و رفتارهای وی تأثیر می‌گذارد (وودوارد^۱، ۱۹۶۵، ص ۲۷).

۵-۲. موقعیت، محیط کاری

بیشتر مردمی که امروزه پلیس با آنها درگیر است، غالباً افرادی خطرناک و گاه مسلح هستند. کار پلیس، هرگز و در طول هیچ دورانی ساده نبوده است؛ ولی خطر، ناامیدی و اختلال در نظام خانواده آنها در کنار مبارزه با مواد مخدر، جانیان و تبهکاران، که موجب تهدید علیه پلیس نسبت به گذشته شده، بیشتر شده است. هم‌چنین عملیات و ختم‌مشی‌های سازمانی نیز خود به عنوان عوامل تنش‌زا و مؤثر در عملکرد پلیس دخیل است (ویتکین، گست و فریدمن^۲، ۱۹۹۰).

دیتریش^۳ (۱۹۸۹) و ویولانتی^۴ (۱۹۸۳) تلاش کردند تا الگوی تنش‌زای افسر پلیس را بر حسب سابقه خدمت و مراحل مختلف تنش، بیان کنند. بر اساس نظریه آنها، پنج سال اول خدمت افسر پلیس می‌تواند دوره هشدار و بیگانگی^۵ باشد. افسران پلیس در این دوره با شوک واقعی روبه‌رو می‌شوند. آنها در ابتدا در می‌یابند که شغلشان با آنچه تصور می‌کردند، متفاوت است. در نتیجه در این مرحله برخی از پیامدهای منفی در آنها و نیز

1. Woodward

2. Witkin, Gest, Friedman

3. Dietrich

4. Violanti

5. Alienation

عملکرد آنها رخ می‌دهد. از مرحله دوم می‌توان به مرحله سرخوردگی و دلسردی^۱ یاد کرد. ویولاتنی فرض را بر این قرار داد که این مرحله عموماً بین سالهای ششم تا سیزدهم رخ می‌دهد. افسران در این مرحله بشدت ناامید و از لحاظ احساسی بی‌میل هستند و نسبت به شغل خود احساس بی‌علاقگی نشان می‌دهند. آنها به طور قابل توجهی در طول این دوره به دلیل ناتوانی در درک واقعیت‌های کار پلیس و تطبیق خود با این واقعیت‌ها از مسئولیت‌ها شانه خالی می‌کنند. این دوره پر تنشترین دوره شغل افسر پلیس است. به نظر می‌رسد افسران در سالهای دوازدهم تا بیستم خدمت خود به مرحله طبیعی باز می‌گردند. آنها در این دوره نسبت به کارهای درون سازمانی و همچنین خانواده خود علاقه بیشتری نشان می‌دهند. در این دوره، شغل پلیس در مرحله دوم اهمیت خود قرار می‌گیرد؛ چرا که آنها به این نکته پی می‌برند که شغلشان، تمام زندگیشان نیست و جنبه‌های دیگری از زندگی هم هست که باید به آنها نیز رسیدگی شود. سرانجام با گذشتن مرز سابقه خدمتی بیست سال، افسران نسبت به شغلشان درون‌نگر می‌شوند؛ به این معنا که بسادگی کار خود را انجام می‌دهند و از نگرانی در مورد مسائل مرتبط با شغلشان نظیر عدم ترفیع، برآورده نکردن انتظارات شهروندان و یا خواسته‌های مقامات ارشد پرهیز می‌کنند.

۳-۵. عوامل تنش‌زای محیط کاری

عوامل سازمانی: از پایه‌ای‌ترین عوامل ایجاد تنش، خود سازمان پلیس است. تحقیق کالدرو^۲ (۱۹۹۱) در مورد افسران پلیس در هشت سازمان متوسط از لحاظ حجم نشان داد که مشکلات سازمانی مهمترین عامل تنش‌زا برای افسران پلیس است. سازمانهای پلیس اساساً نظامهای بروکراتیک اداری و سلطه‌جو هستند (فراتز و جونز به نقل از پیک، ۲۰۰۹، ص ۳۰۷). مراش و هار^۳ (۱۹۹۱) دریافتند که افسران در سازمانهای بزرگتر، دچار تنش بیشتری نسبت به افسرانی می‌شوند که در سازمانهای کوچکتر خدمت می‌کنند. برخی از پژوهشگران پیشنهاد می‌کنند که روابطی که در سازمانهای کوچکتر بین افراد شکل می‌گیرد، خود بعنوان مانعی در برابر تنش‌های بیشتر است (بروکس و پیکر^۴، ۱۹۹۸).

1. Disenchantment

2. Caldero

3. Merash & Har

4. Brooks and Piquero

جامعه: بسیاری از شهروندان می دانند که پلیس، خدمات مهم و حیاتی به جامعه ارائه می کند. علاوه بر مبارزه با وقوع جرم، پلیس خدمات دیگری انجام می دهد که از مورد اول کمتر نیست؛ اما هنگام ارائه این خدمات در جامعه درگیریهایی به وقوع می پیوندد. آنها شهروندان را دستگیر می کنند؛ جریمه می کنند و هنگام دخالت در خشونت های خانگی یا دیگر نابهنجاریها به مردم دستور می دهند. اغلب اوقات نیز برای حل مشکلات، بیشتر افراد را خوشحال و بخشی را نیز ناراضی نگه می دارند.

عوامل ذاتی ایجاد تنش در کار پلیس: کارهای پلیس پر از موقعیت هایی است که خطرهای فیزیکی فراوانی برای افسران و رؤسا دارد. هر بار که افسران با جرمی روبه رو می شوند، بویژه اگر در زمینه قتل و مواد مخدر باشد، احتمال بروز خشونت های فیزیکی افزایش می یابد. اغلب اوقات خشونت های خانوادگی، درگیری با تبهکاران در سطح جامعه و پیگیری یا رسیدگی به تماسها و درگیریها و منازعات مردمی، افسران را ملزم می سازد که با مظنونان به طور فیزیکی درگیر شوند؛ برای نمونه می توان به جریان قتل مرد جوانی در سال ۱۳۸۹ در میدان سعادت آباد در ملاً عام توسط مردی دیگر یاد کرد که چند مأمور کلانتری به دلیل اقدام نکردن در این مورد، توبیخ شدند در حالی که مأموران به کلانتری استحقاقی دیگری غیر از آن منطقه مربوط بودند و در صورت هرگونه اقدامی ممکن بود با پیامدهای سنگین تر روبه رو می شدند. یکی دیگر از عوامل تنش زا به تصویری بر می گردد که درباره رئیس کلانتری وجود دارد. در واقع رئیس کلانتری صرفاً مرجع صدور فرمان نیست؛ بلکه بسیاری از اوقات و بویژه در مواقع و رویدادهای حساس با صدور دستور از مراجع بالا ملزم به حضور در صحنه و نیز تصمیم گیری آنی ملزم می شود که خود بسیار می تواند تنش زا باشد. افسران و رؤسا مجبورند قبل از اینکه این تنش ها به مشکلات جسمی و روانی منجر گردد، بتوانند آن را مدیریت کنند.

۴-۵. سوء عملکرد و ناکامی

در فضای خطیر و آسیب پذیر کنونی سازمان پلیس، هزینه های متحمل شده به دلیل نظارت ناکارآمد بسیار زیاد است؛ در واقع جای کمی برای اشتباه و خطا در این محیط وجود دارد؛ این بدان معناست که نباید صرفاً به آموزش ضمن خدمت رؤسا و افرادی که

متصدی موقعیت خاصی می‌شوند، اتکا کرد؛ بلکه مدیران و رهبران باید پیش از تصدی موقعیت‌ها، تحت آموزشهای مرتبط با مدیریت و فرماندهی آن نیز قرار بگیرند. در واقع مجموعه‌ای از رفتارهای سازمانی هست که رؤسای پلیس لازم است از آنها پرهیز نمایند.

وایزناند و فرگوسن^۱ (۱۹۹۶) به گونه‌بندی رؤسای پلیس با سوء عملکرد می‌پردازد:

- **جریمه صادر کنها:** این گونه رهبران و رؤسا هر روز به دنبال ترقی در موقعیت، قدرت و رتبه خود هستند. ترفیع برای آنها برتری دارد و هر کاری را که لازم است برای پیشبرد اهداف خود انجام می‌دهند.
- **نورافکن‌ها:** آنها به توجه و محوریت و درک و شناخت تمام نتایج مثبت نیاز دارند. زمانی که کارها اشتباه از آب در می‌آید، سرعت خود را در محیط ناپدید می‌کنند. آنها کمتر موفقیت‌های خود را با دیگران به اشتراک می‌گذارند.
- **مدیریت مسئولیت سپار:** این گونه رؤسا و رهبران نیز کمتر کار انجام می‌دهند و خود را همانند مدیران مشارکتی می‌دانند. آنها به هیچ چیزی دست نمی‌یابند و در واقع افراد دیگر، کار آنها را انجام می‌دهند.
- **مدیران ریز بین:** آنها یا آرمانگرا هستند و یا به کنترل تمام جنبه‌های کار نیاز دارند. آنها همیشه به دنبال بازخورد گرفتن از کارها، و نیازمند دریافت گزارش هستند. آنها انرژی بسیار زیادی را صرف جزئیات می‌کنند تا خود کار.
- **تک شیوه‌ای:** این گونه مدیران اعتقاد دارند که تنها یک شیوه مدیریتی، موفقیت را تضمین می‌کند؛ به عبارت دیگر در نظر آنها چنانچه روش این افراد را دنبال کنید، پیروز خواهید شد. آنها در بسیاری از مواقع انعطاف‌پذیر نیستند.
- **قدرت طلبان:** این افراد به دنبال قدرت هستند، برای آنها قدرت و نظارت حائز اهمیت است و صحیح انجام دادن کارها در برابر وی اجباری است. اغلب اوقات نمی‌توانند

1. Whisenand and Fergosen

2. Ticket Punchers

3. Spotlights

4. Mega-Delegators

5. Micro Manager

6. Control Takers

به دیگران آزادی عمل دهند و به زیر دستان خود اجازه رشد به همراه شغلشان را نمی‌دهند^۱.

- **مدیران موهومی^۲:** این‌گونه رؤسا روابط اجتماعی و تعامل مناسبی ندارند و ترجیح می‌دهند که از دید افراد پنهان، و در دفتر کاری خود قرار داشته باشند. این افراد نیز دیگران را توانمند نمی‌کنند و عموماً ارزیابیهای کارامدی هستند (وایزناند و فرگوسن^۳، ۱۹۹۶).

۵-۵. عملکرد

در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد؛ بنابراین، عملکرد سازمانی، سازه‌ای کلی است که بر چگونگی عملیات سازمانی اشاره دارد. معروفترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۰۲، ص ۸) ارائه شده است: «فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته». طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: (۱) کارایی که توصیف کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است؛ یعنی رابطه ترکیب واقعی و مطلوب دروندادها برای تولید بروندادهای معین (۲) اثربخشی که توصیف کننده درجه رسیدن به اهداف سازمانی است (رهنورد، ۱۳۸۷، ص ۷۹).

۵-۶. آسیب

صدمه، کوس، کوست، عیب و نقص (دهخدا). به ضربه ناگهانی، فرایند و یا حادثه‌ای اشاره دارد که به عدم ادامه مسیر کارکرد عضو، فرد و یا سازمان منجر گردد (سنگ^۴، ۱۹۹۰، ص ۶۲).

کلانتری: اداره‌ای است تابع سازمان نیروی انتظامی که حفظ نظم و قانون در بخشی از شهر را به عهده دارد (فرهنگ فارسی معین).

۱. ماده ۳۲ آیین نامه انضباطی ستاد کل نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران: نظارت، رؤسا مدیران به کار پرسنل جمعی نباید طوری باشد که قدرت ابتکار زیر دست را از بین ببرد، و به نام اینکه تمام مسئولیتها متوجه رؤسا و مدیران است در جزئیات کارها دخالت نموده و برای انجام دستورات صادره شخصاً راهکار تهیه و تعیین نماید، بلکه باید ضمن نظارت چنانچه تشخیص دادند که راه کار پرسنل جمعی درست نمی‌باشد، آنها را هدایت و رهبری کنند.

2. Phantoms

3. Whisenand & Fergosen

4. Seng

۶. برخی نظریه‌های پژوهش

فردریک هرزبرگ^۱ (۱۹۶۸) در نظریه خود (نظریه نگهداری و انگیزه‌دهی)، که در مورد رضایتمندی مهندسان بود، دریافت که: (۱) مواردی از عدم رضایت شغلی، فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد که با عنوان عوامل نگهدارنده و یا بهداشتی یاد می‌شود که غالباً با محیط کاری مرتبط است (۲) مواردی که رضایت شغلی، فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد و از آن با عنوان عوامل انگیزاننده و یا محرک یاد می‌شود و با خود شغل ارتباط دارد. هرزبرگ میان انگیزه و رضایت شغلی تمایز قائل شد. در واقع با استناد به نظریه وی، هر افسر پلیس در یک زمان ممکن است دارای انگیزه لازم باشد ولی از شغلش راضی نباشد؛ از این رو می‌توان بیان کرد که با توجه به این نظریه، آنچه در سوء عملکرد مدیران می‌تواند دخیل باشد در واقع بیشتر ناشی از عدم رضایتمندی شغلی آنان است تا نسبت به حقوق و مزایای آن شغل.

مک کللند^۲ (۱۹۶۵)، یکی دیگر از نظریه پردازان مکتب انسانگرایی بر این باور است که نیازهای فرد به مرور زمان و در نتیجه کسب تجربه برآورده می‌شود. بر اساس مطالعاتی که وی انجام داد، سه محرک و نیرو برای فردی درون‌سازمانی، مهم تشخیص داده شد: (۱) نیاز به موفقیت، شامل نیاز به موفق شدن یا بهتر شدن است. برخی افراد معیارهای خاصی برای تمیز موفقیت از شکست دارند و دارای نیرویی درونی (انگیزه) در راستای کسب موفقیت هستند. (۲) نیاز به قدرت، شامل نیاز به اعمال قدرت در محیط کاری بر دیگران است. برخی افراد برای تصمیم‌گیری و وادار کردن دیگران به پیروی کردن از تصمیماتشان، تمایلی درونی دارند. (۳) نیاز به ارتباط، شامل نیاز به ایجاد و حفظ روابط صمیمی و بین‌فردی در محیط کاری است.

مک کللند اشاره می‌کند که نیاز به قدرت و ارتباط تا حد زیادی به نیاز به موفقیت وابسته است. مدیران و ناظران موفق به قدرت بیشتر و ارتباط کمتری نیاز دارند. این گونه افراد می‌توانند مسئولیت هر تصمیمی را بدون توجه به کاربردهای اجتماعی آن بر عهده بگیرند. نظریه مک کللند کاربردهای وسیعی دارد. مدیران اجرایی باید افرادی را شناسایی

1. Fredrick Herzberg

2. McClelland

کنند که موفقیت‌های بزرگی کسب کرده‌اند و آنها را در موقعیت‌هایی قرار دهند که با ویژگی‌هایشان در ارتباط است. بر این اساس می‌توان بیان کرد که یکی از دلایل آسیب‌پذیری رؤسای کلانتریها، موقعیت نامتناسب آنها با موفقیت‌ها و ناکامیهای گذشته آنان است. از دیدگاه انگیزه‌دهی، منظور از یکسان‌نگری، عادلانه بودن پاداشها و نظام تشویق افراد است.

یافته‌های آدامز^۱ (۱۹۶۳): یکی از مهمترین نظریه‌های یکسان‌نگری را ارائه کرد. او چنین استدلال کرد که زمانی که افراد بر این باور باشند که در شیوه رفتار با آنها نوعی بی‌عدالتی هست، تلاش خواهند کرد تا عامل مسبب آن را حذف کنند تا نوعی تعادل و توازن را حفظ کنند. احساس بی‌عدالتی زمانی به وجود می‌آید که افراد احساس کنند، پاداشها و دلگرمی‌هایی که برای انجام دادن کارشان دریافت می‌کنند، یکسان و برابر نیست. تمام افراد انتظار دارند که با آنها به عدالت (نه یکسان) رفتار شود و بر این اساس خود را درگیر نوعی مقایسه اجتماعی می‌کنند تا تشخیص دهند که آیا عدالت در سازمان هست یا خیر؛ به عنوان مثال یک رئیس کلانتری که کار خود را با رئیس کلانتری دیگری مقایسه، و چنین برداشت می‌کند که در برابر حسن خدمت وی، پاداش و تقدیر بیشتری دریافت نکرده است، در انگیزه‌اش دچار افول می‌شود (پیک، ۲۰۰۹، ص ۱۰۶).

۷. عوامل مؤثر بر آسیب‌های عملکردی و مدیریتی رؤسای کلانتریها

۷-۱. عوامل اقتصادی

عوامل اقتصادی یکی از مهمترین عوامل در عملکرد بهینه و یا سوء عملکرد مدیران است. با اینکه عوامل اقتصادی از جمله عوامل تعیین کننده در فساد و یا سوء عملکرد مدیران نیست، اما امنیت اقتصادی مدیران می‌تواند در تمرکز و نیز تقویت روحیه قانونمداری آنها در اعمال ضوابط و نیز قانون تأثیر بسزایی داشته باشد. امنیت اقتصادی به معنای امنیت سالم و بی‌خطر، رهایی از اضطراب، آزاد بودن از شک و ابهام، آزاد بودن از ترس و خطر و اطمینان داشتن آمده است (میر معزی، ۱۳۹۰، ص ۱۸۰).

به‌طور کلی «امنیت بحثی کلی درباره پیگیری رهایی از تهدید است» (بوزان^۱، ۱۳۷۸، ص ۳۳). بر این اساس، امنیت اقتصادی، آزادی از هر نوع ترس، شک و ابهام در بلاجرا ماندن تعهدات و مطالبات و در عین حال حصول اطمینان‌یابی از برخورداری از ثمره فعالیت‌هایی که در زمینه فعالیت‌های مشخص حاصل به دست می‌آید، است.

از جمله عوامل اقتصادی تأثیرگذار بر سوء عملکرد مدیران و رؤسای کلانتریها، حقوق و مزایای غیر مکفی و مسائل مالی شخصی است. حقوق و مزایای غیر مکفی، می‌تواند علاوه بر به وجود آوردن بی انگیزگی نسبت به اعمال قانون و حتی تخلف از قوانین و نیز تمایل به سایر فسادهای اداری و شخصیتی، موجب بروز مسائل شخصی و یا تقویت آن شود.

۲-۷. عوامل اجتماعی

از جمله عوامل اجتماعی تأثیرگذار بر سوء عملکرد مدیران و رؤسای کلانتریها، موقعیت، محیط کاری و تنش‌های رؤسای پلیس، بی عدالتی سازمانی و افول در انگیزش، نبودن رضایت شغلی، نبودن تناسب بین موفقیت‌های شغلی و جایگاه فعلی، نبودن تقدیر و ارائه پاداش متناسب با عملکرد و مشکلات و مسائل خانوادگی است که در این پژوهش مورد بررسی و پرسش واقع شده است. هر کدام از اینها با دیگر عوامل، همپوشانیهای تفکیک‌ناپذیری دارد. امروزه با توجه به تأثیرات عوامل، اجتماعی و سازمانی بر عملکرد مدیران و به‌طور کلی نیروهای پلیس و همچنین رویارویی پیوسته و مقتضی پلیس با جرائم و افراد مجرم و در پی آن، تأثیرپذیری خودآگاه و ناخودآگاه از این عوامل و افراد، آموزش مستمر نیروها، ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. پیدایش نظریه «سازمانهای یادگیرنده» در حوزه مدیریت و سازمان را می‌توان در همین راستا ارزیابی کرد. از این‌رو برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت، امروزه مورد نظر همه سازمانها است. افراد سازمان برای منطبق کردن خود و رفتارهایشان با محیط سازمان و نیز کمترین تأثیرپذیری از عوامل ایجاد کژکارکردی در رفتار سازمانی، نیاز دارند پیوسته دانش خود را به روز کنند و با خودآگاهی از مسائل و مشکلات اجتماعی از یک سو در جهت کاستن از این مسائل و مشکلات گام بردارند و از سوی دیگر نیروهای تحت کنترل خود را از این امر آگاه سازند. در روایات اسلامی نیز

1. Barry Buzan

داریم که «العالم بزمانه لا تهجم علیه اللوابس» کسی که عالم به زمان و روزگار خویش باشد از هجوم شبهه‌ها و گمراهی در امان می‌ماند. از سوی دیگر رویارویی منطقی و مطابق با شایستگی نیروها در سازمان پلیس می‌تواند مانع بروز نارضایتیها از تقدیر و عملکرد در افراد شود و تا حدودی بخشی از این مسئله را بر طرف سازد. از جانب دیگر در سازمان پلیس در ایران از آنجا که نیروها از اقوام و مذاهب مختلف حضور دارند و نیز علایق و طیف‌بندیهای خاص سیاسی می‌تواند در افراد سازمان دیده شود، این خود در صورت عدم نظارت و ارزیابیهای دقیق و غیر سوگیرانه، می‌تواند به ایجاد طیف‌بندی خاص در این سازمان منجر شود و سوگیریها و رفتارهایی مبتنی بر علایق و سلیق سیاسی و مذهبی در عملکرد سازمانی رؤسا نمود یابد.

۳-۷. عوامل فرهنگی

«اگرچه شایسته‌سالاری در تمام ارکان حکومت، یک ضرورت است، این امر در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران به عنوان مهمترین نهاد برقراری نظم و امنیت در کشور از اهمیت خاصی برخوردار است. واحدهای نیروی انتظامی برای مأموریت از مرزها تا شهرها و روستاها، داخل محلات، کوچه‌ها و تا در منازل شهروندان گسترش و حضور دارند. آمیختگی واحدها و عوامل ناجا با زندگی مردم، تعامل مستمر در ارائه خدمات و تأمین اجتماعی برای آنان در گروی برخورداری ناجا از مأموران و رؤسای هوشمند، امین و متدین است. در بین آحاد کارکنان ناجا، رؤسا و مدیران این سازمان باید از توانایی و شایستگی‌هایی برخوردار باشند که بتوانند سازمانها و واحدهای تحت امر خود را به بهترین وجه اداره و هدایت کنند» (سجادی، ۱۳۹۰).

خانواده در دین اسلام جایگاه والایی دارد و هسته جامعه را تشکیل می‌دهد؛ زیرا خانواده سالم یعنی جامعه سالم. پیامبر اسلام هنگام زمامداری حکومت اسلامی در خانواده خود بهترین رفتار و منش را داشت. حضرت در بیان اهمیت خانواده می‌فرماید: «خیرکم خیرکم لاهله و انا خیرکم لاهلی»: بهترین شما کسی است که برای خانواده‌اش بهتر باشد و من برای خانواده‌ام بهترین شما هستم.

با بی‌اهمیتی نسبت به قداست و اهمیت خانواده، افراد قبح تمایل به سوی فساد برایشان کم‌رنگتر، و راه برای افتادن در این مسیر هموارتر می‌گردد. از دیگر عوامل فرهنگی

تأثیر گذار بر سوء عملکرد مدیران می توان به اهمال در ایجاد فضای انقلابی و معنوی در یگان توسط رؤسا اشاره کرد. سرچشمه معنویت اسلامی، قرآن کریم، فرموده های حضرت محمد و ائمه اطهار است. از نظر مسلمین، همه ابعاد زندگی از فعالیت های شخصی روزمره گرفته تا فعالیت های اجتماعی و ارتباط با دیگران، همگی جنبه الهی و معنوی دارد و تمام زندگی مسلمانان بر پایه رضا و قرب الهی بنا شده است. گسترش این معنویت در فضاهای آکنده از معنویت با موفقیت بیشتری همراه است. مدیران و رهبران نه تنها می توانند بهره‌وری را در محیط کار یا سازمان خود بهبود بخشند بلکه از آن مهمتر خواهند توانست به آرامش خاطر و رضایت باطن دست یابند و محیطی فراهم سازند تا همکارانشان نیز از این حالت برخوردار شوند و در پی آن از میزان سوء عملکرد مدیران و نیز افراد تحت امرشان کاسته گردد.

۸. فرضیه های پژوهش

- عملکرد رؤسای کلانتری دچار آسیبهایی است.
- تعیین عوامل اقتصادی و آسیبهای ناشی از آن بر عملکرد رؤسای کلانتری
- تعیین عوامل اجتماعی و آسیبهای ناشی از آن بر عملکرد رؤسای کلانتری
- تعیین عوامل فرهنگی و آسیبهای ناشی از آن بر عملکرد رؤسای کلانتری

۹. روش شناسی

این مطالعه از نظر هدف، کاربردی است که با روش پیمایش انجام گرفته است. این پژوهش به دنبال بررسی روابط متغیر مستقل عوامل محیطی (اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی) با متغیر وابسته عملکرد رؤسای کلانتریهای شهر تهران بوده است. جمعیت آماری و نیز نمونه پژوهش، تمامی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ هستند شامل ۸۲ کلانتری که این امر به صورت سرشماری صورت گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه است.

متغیر وابسته در این پژوهش، عملکرد رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ و آسیبهای مربوط است که در قالب شاخصهای دروغ و فریبکاری، فساد و رشوه، استفاده نابجا از خشونت و زور، سوء استفاده های گفتاری و روانی، تخطی به حقوق مدنی، سوء مصرف مواد مخدر و تعصب و سوگیری سیاسی و عقیدتی مورد سنجش قرار گرفت و متغیر مستقل،

انواع عوامل محیطی است که با توجه به تعریف عوامل محیطی و شاخصهای این مفهوم در واقع سه متغیر مستقل، عوامل اقتصادی، عوامل اجتماعی و عوامل فرهنگی تشخیص داده شد. برای برآورد پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که مقدار آن برای پرسشنامه آسیبها ۰/۹ و برای پرسشنامه عوامل محیطی ۰/۷۷. به دست آمده است. در پرسشنامه آسیبها از پاسخ دهندگان خواسته شده است که میزان آسیبهای مرتبط با عملکرد رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ را با توجه به طیف لیکرت از میزان خیلی زیاد به خیلی کم مشخص کنند. این پرسشنامه توسط پژوهشگر و مشورت و همکاری استادان و نیز مطالعه سایر پرسشنامه‌های مرتبط با این حوزه طراحی شده است. پرسشنامه عوامل محیطی به سه زیر بخش (شاخص) تقسیم شده که شامل عوامل اقتصادی، عوامل فرهنگی و عوامل اجتماعی است.

۱۰. ویژگیهای جمعیت ساختی

سنوات خدمت پاسخگویان به پرسشنامه‌ها

سنوات خدمت پاسخگویان نشان می‌دهد که بیشترین میزان سنوات خدمت پاسخگویان به دسته ۲۰ تا ۲۵ سال مربوط است که ۳۲ نفر از پاسخگویان در این دسته قرار دارند و ۵/۳۰ درصد از تعداد کل را به خود اختصاص داده اند. ۲۷ نفر از پاسخگویان نیز ۲۵ سال به بالا خدمت کرده که ۷/۲۵ درصد از کل پاسخگویان را به خود اختصاص داده اند. سنوات خدمت بین ۱۰ تا ۱۵ و نیز ۱۵ تا ۲۰ نیز به طور مساوی تعداد ۲۳ نفر در هر دسته را شامل می‌شود که ۹/۲۱ درصد از کل پاسخگویان برای هر دسته است.

مدرک تحصیلی

مطابق ارقام جدول ۲-۴ تفکیک پاسخگویان بر حسب مدرک تحصیلی بیانگر این است که بیشترین فراوانی آنها افراد با مدرک کارشناسی هستند که ۶۰ نفر حدود ۵۷٪ از پاسخگویان را تشکیل می‌دهند؛ پس از آن نیز افراد با مدرک کارشناسی ارشد، کاردانی و دکتری به ترتیب با فراوانی نسبی ۲/۳۵٪، ۷/۵٪ و ۹/۱٪ قرار دارند.

درجه

بیشترین فراوانی پاسخگویان به درجه سرهنگی با ۳۸ نفر و فراوانی نسبی ۳۶/۲ مربوط است؛ پس از آن درجه سرگردی با ۲۱ نفر و ۲۰ درصد از کل پاسخ دهندگان در رتبه دوم و سرهنگ دومی، سروانی و ستوان یکمی، ستوان دومی و ستوان سومی هر کدام به ترتیب با فراوانی نسبی ۲۰٪، ۱۹٪، ۱٪، ۱٪، و ۱٪ دارای بیشترین فراوانی نسبی و فراوانی هستند.

جایگاه شغلی

۲۸/۶ درصد از کل پاسخگویان دارای جایگاه شغلی ۱۵ و کمتر بوده اند و ۷۱/۴ درصد از کل پاسخگویان در جایگاه‌های شغلی بالاتر از ۱ قرار دارند. بیشترین تعداد پاسخگویان در جایگاه ۱۶ با ۴۰ نفر و ۳۸/۱ درصد و کمترین تعداد پاسخگویان در جایگاه‌های شغلی ۱۲ و ۱۳ هر کدام با تعداد یک نفر بوده‌اند.

۱۱. یافته‌های پژوهش

الف- آمار توصیفی

جدول (۱) میانگین و انحراف معیار فراوانی پاسخدهی پاسخگویان را به گویه‌های شاخص آسیب‌های عملکردی و عوامل اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را نشان می‌دهد.

جدول (۱): توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب پاسخگویی به گویه‌های شاخص آسیب‌های عملکردی

متغیرها	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار
آسیب‌های عملکردی	دروغ و فریبکاری	۴/۱۵	۰/۹۲۸
	فساد و رشوه	۴/۳۵	۰/۹۱۰
	خشونت و زور	۳/۸۶	۰/۹۱۴
	سوء استفاده‌های گفتاری و روانی	۳/۹۰	۰/۸۰۳
	تخطی به حقوق مدنی	۳/۵۲	۰/۸۶۷
	سوء مصرف مواد مخدر	۳/۸۹	۰/۹۱۲
	تعصب و سوگیری سیاسی و عقیدتی	۳/۷۵	۰/۲۴۱
عوامل اقتصادی	حقوق و مزایای غیر مکفی	۴/۲	۰/۶۵۶
	مسائل مالی شخصی	۴/۲۷	۰/۵۴۲

متغیرها	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار
عوامل اجتماعی	موقعیت، محیط کاری و تنشها	۳/۸۷	۰/۷۲۱
	بی‌عدالتی سازمانی و افول انگیزش	۴/۰۵	۰/۷۱۲
	مشکلات و مسائل خانوادگی	۳/۹۸	۰/۶۰۴
	عدم تناسب بین موفقیت‌های شغلی و جایگاه فعلی	۳/۹۲	۰/۷۰۳
	عدم تقدیر و ارائه پاداش متناسب با عملکرد	۳/۹۳	۰/۷۷۵
	نبودن رضایت شغلی	۴/۰۱	۰/۹۲۵
عوامل فرهنگی	اهمال در ایجاد فضای اسلامی و انقلابی در یگان	۳/۹۲	۰/۶۱۰
	پایبند نبودن به کرامت و قداست خانواده	۳/۷	۰/۷۹۸
	اهمال در پایبندی به ارزشهای اسلامی و انقلابی	۳/۹۱	۰/۸۷۸
	اهمال در ادای فرایض دینی و شئون اسلامی	۳/۹۲	۰/۷۰۰

نتایج جدول (۱) نشان می‌دهد هیچ یک از پاسخگویان تأثیر عوامل را در آسیب‌های عملکردی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ بدون تأثیر ندانسته‌اند.

ب- آمار استنباطی

همبستگی بین متغیرها

با استفاده از رگرسیون رابطه بین متغیر مستقل عوامل محیطی (X) و متغیر وابسته آسیب‌های عملکردی (Y) را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهیم که نتایج آن در جدول‌های زیر آورده شده است:

جدول (۲): ضریب همبستگی چندگانه

خطای معیار	تعدیل شده مربع R	مربع R	ضریب همبستگی چندگانه
۰,۷۱۵	۰,۱۶۹	۰,۱۹۳	۰,۴۴

در جدول بالا ضریب همبستگی چندگانه برابر ۰,۴۴ است. این ضریب شدت رابطه بین متغیر وابسته (آسیب‌های عملکردی) و متغیر یا متغیرهای مستقل را نشان می‌دهد که مقدار آن همواره بین ۰ و ۱ است. مربع R برابر ۰/۱۹ است که نشان می‌دهد ۱۹ درصد تغییرات متغیر وابسته با متغیرهای مستقل تبیین شود.

جدول (۳): ضرایب معادله رگرسیون (نتایج اصلی رگرسیون)

الگو	مربع بتا (غیر استاندارد)	خطای معیار	مربع بتا (استاندارد شده)	t	سطح معنی داری
ضریب ثابت	۱.۸۱	۰.۶۹		۲.۶۴	۰.۰۱
فرهنگی	۰.۳۱	۰.۱۵	۰.۲۰	۱.۹۹	۰.۰۵
اجتماعی	۰.۲۱	۰.۱۳	۰.۳۲	۱.۷۸	۰.۰۴
اقتصادی	۰.۴۲	۰.۱۰	۰.۴۲	۴.۲۰	۰.۰۰

مقدار B ضریب اقتصادی با (۰.۴۲) بیشتر از ضریب فرهنگی (۰.۳۱) و ضریب اجتماعی (۰.۲۱) است. بر اساس بتای به دست آمده، یک واحد تغییر در انحراف معیار اقتصادی به اندازه ۰.۴۲ در انحراف معیار متغیر وابسته (آسیبهای عملکردی) تغییر ایجاد می‌کند و یک واحد تغییر در انحراف معیار فرهنگی به اندازه ۰.۳۱ و یک واحد تغییر در انحراف معیار اجتماعی به اندازه ۰.۲۱ در انحراف معیار متغیر وابسته (آسیبهای عملکردی) تغییر ایجاد می‌کند؛ لذا سهم و نقش متغیر وابسته بیشتر است.

فرضیه اول: عوامل اقتصادی بر آسیبهای عملکرد رؤسای کلانتریها تأثیر دارد.

آزمون کولموگروف اسمیرنوف در سطح اطمینان ۹۵٪ برای هر یک از متغیرهای عوامل اقتصادی، عوامل اجتماعی و عوامل فرهنگی صورت گرفته و در تمامی آزمونها، فرضیه آماری به صورت زیر است:

جدول (۴): نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش

نتیجه فرضیه	سطح معناداری	متغیرهای پژوهش
عادی نیست	۰/۰۰۳	عوامل اقتصادی
عادی نیست	۰/۰۲۴	عوامل اجتماعی
عادی نیست	۰/۰۰۰	عوامل فرهنگی
عادی نیست	۰/۰۰۰	آسیبهای عملکردی

چون مقدار سطح معنی داری در تمامی متغیرها از مقدار خطای ۰/۰۵ کمتر است، متغیرهای پژوهش همگی عادی نیست و بنابراین از آزمونهای ناپارامتریک استفاده نمی‌شود و از ضریب همبستگی اسپیرمن^۱ استفاده شده است.

جدول (۵): ضریب همبستگی بین عوامل اقتصادی و آسیبهای عملکردی و آزمون کای اسکوئر

متغیر	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معنی داری	تعداد	آماره کای اسکوئر	سطح معنی داری کای اسکوئر
					عوامل اقتصادی
آسیبهای عملکردی	۰/۵۲	۰/۰۴	۱۰۵	۵۰/۳۳۲	۰/۰۰۰

با توجه به مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۵۲) و در سطح اطمینان ۰/۹۵، بین عوامل اقتصادی و آسیبهای عملکردی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ رابطه معنی داری وجود دارد. این رابطه از نوع مستقیم است؛ یعنی اینکه افزایش مشکلات و مسائل اقتصادی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ، با آسیبهای عملکردی این رؤسا همراه خواهد بود. آماره کای اسکوئر نیز با خطای کمتر از ۰/۰۵ مؤید وجود این رابطه است.

جدول (۶): ضریب همبستگی بین عوامل اجتماعی و آسیبهای عملکردی و آزمون کای اسکوئر

متغیر	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معنی داری	تعداد	آماره کای اسکوئر	سطح معنی داری کای اسکوئر
					عوامل اجتماعی
آسیبهای عملکردی	۰/۴۶۸	۰/۰۳۸	۱۰۵	۴۳/۳۶	۰/۰۲۶

میزان ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۴۶) و نیز خطای کمتر از ۰/۰۵ بیانگر رابطه معنی دار بین عوامل اجتماعی و نیز آسیبهای عملکردی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ است. مقدار آماره کای اسکوئر (۴۳/۳۶) و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ آن نیز مؤید وجود این رابطه است.

جدول (۷): ضریب همبستگی بین عوامل فرهنگی و آسیبهای عملکردی و آزمون کای اسکوئر

متغیر	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معنی داری	تعداد	آماره کای اسکوئر	سطح معنی داری کای اسکوئر
					عوامل فرهنگی
آسیبهای عملکردی	۰/۲۹۹	۰/۰۰۲	۱۰۵	۵۴/۳۴۲	۰/۰۰۰

میزان ضریب همبستگی اسپیرمن (۰/۲۹۹) و نیز خطای کمتر از ۰/۰۱ بیانگر رابطه معنی دار بین عوامل فرهنگی و نیز آسیبهای عملکردی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ است. مقدار آماره کای اسکوئر (۵۴/۳۴۲) و سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ آن نیز مؤید وجود این رابطه است.

۱۲. نتیجه گیری

هدف این پژوهش، «بررسی عوامل محیطی مؤثر بر بروز آسیبهای عملکردی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ» است. تحقیق از نظر هدف، کاربردی است که به شیوه همبستگی انجام شده است. جامعه آماری شامل تمامی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ است که با توجه به محدود بودن نمونه آماری به صورت تمام شماری بوده است. با توجه به نتایج پژوهش، که نشاندهنده وجود آسیبهایی در میان رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ است و اینکه عوامل اقتصادی با شدت چشمگیری و عوامل اجتماعی و عوامل فرهنگی نیز بر این آسیبهای عملکردی تأثیرگذار است، می توان انتظار داشت که با بهبود وضعیت اقتصادی و نیز ایجاد محیط کاری بدون تنش، ارائه پاداشهای متناسب با عملکرد آنان و نیز ایجاد فضای اسلامی و انقلابی در محیط کاری از میزان این آسیبهای عملکردی در میان رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ کاسته شود. همچنین ضروری است در حوزه انتظامی بر این موضوع تمرکز و اهتمام صورت گیرد و راهکارهایی از جمله ارتقای آموزشهای بینشی و وجدان کاری و... در دستور کار قرار گیرد.

۱۳. پیشنهادها

- با توجه به همبستگی مستقیم و مثبت عوامل اجتماعی فرهنگی و اقتصادی رؤسای کلانتریهای تهران بزرگ با آسیبهای عملکردی، لازم است:
- در ارتقای بهبود موقعیت، محیط کاری و ایجاد رضایت شغلی، تلاش و سرمایه گذاری بیشتری صورت پذیرد.
 - اهتمام در راستای ایجاد فضای اسلامی و انقلابی در یگان، پایبندی به ارزشهای اسلامی و انقلابی و ادای فرایض دینی

فهرست منابع

- کوردنر، گری؛ اسکاربورگ، کاترین (۱۳۹۰). مدیریت پلیس، ترجمه اکبر استرکی، تهران: انتشارات زرد.

- رهنورد، فرجه اله (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر ارتقای عملکرد سازمانهای بخش دولتی ایران، پژوهشنامه مدیریت، ش ۴ (پیاپی ۳۱)، ص ۷۹.
- میرمعزی، سیدحسین (۱۳۹۰). نظام اقتصادی اسلام (مبانی، اهداف، اصول راهبردی و اخلاق)، تهران: پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی.
- Linn, Rl, (2008). Measurement and assessment in teaching. Pearson Education India.
- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. The Journal of Abnormal and Social Psychology, 67(5), 422.
- Buzan, B., Wæver, O., & De Wilde, J. (1998). Security: a new framework for analysis. Lynne Rienner Publishers.
- Crank, J. P., & Caldero, M. (1991). The production of occupational stress in medium-sized police agencies: A survey of line officers in eight municipal departments. Journal of Criminal Justice, 19(4), 339-349.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees (pp. 46-57). Boston: Harvard Business Review.
- Loveday, B. (2008). Performance management and the decline of leadership within public services in the United Kingdom. Policing, 2(1), 120-130.
- McClelland, D. C. (1965). Toward a theory of motive acquisition. American psychologist, 20(5), 321.
- Peak Ken, Larry K. Gains and Ronald W. Glensor (2009). Police Supervision and Management, Pearson Prentice Hall.
- Senge P. M (1990). The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization, New York Doubleday.
- Simeone, R., Carnevale, J., & Millar, A. (2005). A Systems Approach to Performance Based Management: The National Drug Control Strategy. Public Administration Review, 65(2), 191-202
- Weber Brooks, L., & Leeper Piquero, N. (1998). Police stress: does department size matter?. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 21(4), 600-617.
- Witkin, G., Gest, T., & Friedman, D. (1990). Cops under fire. US News and World Report, 109(22), 32-44.
- Woodward, J., Dawson, S., & Wedderburn, D. (1965). Industrial organization: Theory and practice (Vol. 3). London: Oxford University Press.



پروفیسر شہناز گل خان
پرنسپل جامعہ اسلامیہ اسلامیہ
پرنسپل جامعہ اسلامیہ اسلامیہ