

نقش عوامل کاهش انگیزش بر ناهنجاریهای رفتاری کارکنان

علیرضا جبه دار^۱، حسین بجانی^۲

تاریخ دریافت: ۹۷/۱/۱۵؛ تاریخ پذیرش: ۹۷/۳/۱۷

چکیده

مقاله حاضر به منظور شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش انگیزش کارکنان ناجا انجام شده است. این تحقیق بصورت توصیفی پیمایشی انجام و از لحاظ هدف کاربردی است که بر مبنای رویکرد آمیخته (ترکیبی) انجام شده است. بر مبنای این رویکرد، داده‌های کیفی با استفاده از مصاحبه نیمه ساختار یافته با مدیران صاحب‌نظر و خبرگان انجام شد. در بخش کمی برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته با ۹۳ سؤال در چهار بعد فردی، سازمانی، مدیریتی و دینی استفاده شد. جامعه آماری در بخش کمی کارکنان ناجا بود که از طریق فرمول کوکران ۳۳۶ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردید. روایی پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از الگویابی معادلات ساختاری (SEM) تأیید شده است. پایایی پرسشنامه با محاسبه آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفته است. مقدار ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش استنباطی از آزمونهای کلموگروف-اسمیرنوف، تحلیل بار عاملی مرتبه اول و دوم استفاده شده است. نتایج آزمون تی نشان داد که عامل فردی ۱۱/۳۶، عامل محیطی، ۷/۶۹، عامل مدیریتی، ۹/۰۲، عامل دینی، ۵/۱۴ بر ناهنجاریهای رفتاری کارکنان ناجا تأثیر دارد.

واژه‌های کلیدی

عوامل کاهش انگیزش، ناهنجاری رفتاری، انحرافات رفتاری، انگیزش و کارکنان ناجا

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

^۱ دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول؛ jobbedar2013@gmail.com)

^۲ عضو هیأت علمی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا

۱. مقدمه

مهمترین منبع هر سازمانی برای پیشرفت و بهره‌وری و ایجاد رضایت شهروندان، کارکنان توانمند و متعهد است. نیروی انسانی، اساس ثروت واقعی هر سازمانی را تشکیل می‌دهد. طبق بررسیها مشخص شد که نیروی انسانی ۸۵٪ در عملکرد سازمان تأثیر، و عوامل غیر انسانی ۱۵٪ تأثیر دارد. بنابراین ایجاد محیط انگیزشی مناسب، که در آن کارکنان بتوانند خدمات مناسبی ارائه کنند، همیشه هدف چالش برانگیز مدیریتی بوده است. محیط‌های کاری امروزی به کارکنانی نیاز دارد تا تصمیم‌های مناسب بگیرند و برای مشکلات، راه‌حلهای سازنده ارائه کنند و وظایف خود را به نحو مطلوبی انجام دهند ولی صیانت خود را از دست ندهند؛ در نتیجه کارکنان مطلوب هر سازمان باید با انگیزه باشند و با سلامت نفس کامل، مسئولیتهای مرتبط با شغل خود را انجام دهند. سازمانهای کنونی برای ادامه حیات خود باید از ویژگیهای خاصی، چون مشتری مداری، انعطاف‌پذیری خوب، شفافیت، بهبود مستمر و... برخوردار باشند و برای دستیابی به چنین ویژگیهایی، باید مهمترین منبع و ابزار رقابتی خود یعنی نیروی انسانی را با انگیزه نگاه دارند و بدون ناهنجاری رفتاری توسط آنان در ارتقای بهره‌وری و استفاده بهینه از ظرفیتهای تواناییهای کارکنان بکوشند (رابینز، ۱۳۹۲، ص ۲۴۰).

ایجاد محیط با انگیزه فرایندی است که با استفاده از آن، توانایی و اختیار کارکنان در همکاری، مشارکت و تصمیم‌گیری برای دستیابی به اهداف والای سازمانی و فراهم ساختن زمینه سلامت اداری به وجود می‌آید. این مسئله در هر سازمانی مدتهاست که به اثبات رسیده است. سازمانهایی که موفقیت چشمگیری داشته‌اند، توجه به این موضوع را سر لوحه کارهای خویش قرار داده‌اند. بدون افراد با انگیزه، دستیابی به اهداف سازمانی غیر ممکن است. منابع انسانی توانمند در رشد و پویایی سازمانها نقش اساسی دارند (رضاییان، ۱۳۹۰، ص ۱۲۰).

در محیط‌های سازمانی جدید، که اغلب با اصطلاحاتی مانند پیچیدگی، آشفتگی، سرعت و تغییرات شتابانی توصیف شده است، کارکنان باید خود کنترل و خود پایا، کار آفرین و مسئولیت پذیر و طالب ابتکار و آزادی عمل باشند و باید در عوامل درون سازمانی مثل روشهای ایجاد انگیزه، سبکهای مدیریت و... تغییرات اساسی انجام دهند. سازمانهایی که به سامانه انگیزشی کارکنان توجهی نکنند، موجب ایجاد عوامل ضد انگیزشی و کاهنده انگیزش می‌شوند. نهایتاً وجود برخی از این عوامل، ناهنجاریهای رفتاری را در کارکنان به وجود می‌آورد که به صورت فساد اداری، خشم و برخورد با شهروندان و یا احیاناً فساد اخلاقی مشهود می‌شود.

۲. بیان مسئله

مسئله انگیزش از دیرباز مورد توجه سازمانها بوده است. مدیران سازمانها به دنبال این هستند که از تمام تواناییهای بالقوه کارکنان خود استفاده کنند. انیشتین عقیده خود را درباره سختکوشی و کسب موفقیت بدین‌گونه بیان کرد: ده درصد نبوغ را الهام تشکیل می‌دهد و نود درصد آن سختکوشی و عرق ریختن است. این واقعیتی است که برخی از افراد نسبت به دیگران تلاش بیشتری می‌کنند و نتیجه این می‌شود که در سازمان این‌گونه افراد نسبت به همکاران هوشمند و با ذکاوت خود عملکرد بهتری ارائه کنند (نائلی، ۱۳۹۴)؛ بدین دلیل عملکرد فرد در سازمان تنها به توانایی وی بستگی ندارد بلکه انگیزش و پایبندی به ارزشهای اسلامی نیز در این فرایند نقش مهمی ایفا می‌کند. به طور ساده می‌توان چنین نتیجه گرفت کسانی که تحریک می‌شوند نسبت به کسانی که تحریک نمی‌شوند، تلاش بیشتری می‌کنند. طبق مطالعات در صورتی که در نیروی انسانی ایجاد انگیزه شود، کارایی آنها سه برابر خواهد شد. انگیزش، تمایل به کار و در گرو توانایی فرد است تا بدان وسیله نوعی نیاز تأمین شود. عوامل کاهنده انگیزش نیز شامل عواملی می‌شود که تمایل به کار را از بین می‌برد. بنابراین ایجاد محیط کاری پر انگیزش و جلوگیری از عوامل کاری کاهنده انگیزش به عنوان

عوامل فردی- سازمانی از مسائل بسیار حساس و با اهمیت است. ایجاد انگیزه در کارکنان و شناسایی عواملی که باعث کاهش انگیزه در کارکنان می‌شود همواره از دغدغه‌های اصلی مدیریتی هر سازمان است (عباس زادگان، ۱۳۸۹، ص ۲۷).

از سوی دیگر بحث سلامت کاری کارکنان و اینکه آنها دچار ناهنجاریهای رفتاری از قبیل فساد اداری - مالی، فساد اخلاقی و پرخاشگری نسبت به ارباب رجوع هر چند در حد بسیار کم نشوند نیز برای سازمانها و مدیران کلیدی آنها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. گاهی مواقع نیز برخی از عوامل کاهنده انگیزش موجبات ناهنجاری رفتاری در کارکنان می‌شود.

نیروی انتظامی همانند دیگر سازمانها به منظور اعمال نظارت و کنترل لازم نسبت به رده‌های زیر مجموعه و روند اجرایی کارها و هم‌چنین جلوگیری از جرائم و تخلفات احتمالی کارکنان و ارتقای سطح کیفی سازمان و حرکت سالم به سمت اهداف از پیش تعیین شده از وجود بازرسی سود می‌جوید و این جزء وظایف سازمان بازرسی است که نقاط قوت و ضعف سازمان را شناسایی کند و برای رفع مسائل و مشکلات پیشنهاد ارائه، و کانون مطمئنی برای تصمیم‌گیری فرماندهی ایجاد کند.

این تحقیق در صدد است تا با کشف و استخراج عوامل انگیزشی مؤثر در ارتکاب ناهنجاریهای رفتاری کارکنان و کار بست نتایج آن در سازمان، ضمن شناخت زمینه‌های کاهنده انگیزش بتوان به راهکارهای ارتقا و افزایش انگیزه‌های مثبت کمک کرد.

۳. اهداف پژوهش

۳-۱. هدف اصلی

شناسایی عوامل انگیزشی مؤثر بر کاهش ناهنجاریهای رفتاری کارکنان ناجا

۳-۲. اهداف فرعی

شناسایی عوامل فردی مؤثر بر ناهنجاریهای رفتاری کارکنان

شناسایی عوامل محیطی مؤثر بر کاهش ناهنجاریهای رفتاری کارکنان

شناسایی عوامل مدیریتی مؤثر بر کاهش ناهنجاریهای رفتاری کارکنان

شناسایی عوامل معنوی مؤثر بر کاهش ناهنجاریهای رفتاری کارکنان

۴. سؤالیهای پژوهش

۴-۱. سؤال اصلی

عوامل انگیزشی مؤثر بر کاهش ناهنجاریهای رفتاری کارکنان ناجا کدام است؟

۴-۲. سؤالات فرعی

عوامل فردی مؤثر بر کاهش ناهنجاریهای رفتاری کارکنان کدام است؟

عوامل محیطی مؤثر بر کاهش ناهنجاریهای رفتاری کارکنان کدام است؟

عوامل مدیریتی مؤثر بر کاهش ناهنجاریهای رفتاری کارکنان کدام است؟

عوامل معنوی مؤثر بر کاهش ناهنجاریهای رفتاری کارکنان کدام است؟

۵. پیشینه پژوهش

جبل عاملیان (۱۳۹۶) بررسی تأثیر کنترل‌های رفتاری بر اثربخشی کارکنان. هدف این پژوهش بررسی تأثیر کنترل‌های رفتاری بر اثربخشی کارکنان (مطالعه موردی مدیران و کارکنان شعب ممتاز بانک شهر اصفهان) است. روش اجرای پژوهش توصیفی - پیمایشی، و طرح پژوهش همبستگی از نوع معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش تمام مدیران و کارشناسان شعب ممتاز بانک شهر اصفهان است. در این پژوهش با توجه به الگوی پژوهش شش فرضیه (که به بررسی معناداری کنترل رفتاری بر افزایش اثربخشی کارکنان، عملکرد نتیجه‌ای بر افزایش سطح اثربخشی کارکنان، کنترل رفتاری بر افزایش عملکرد رفتاری بر افزایش سطح عملکرد نتیجه‌ای، عملکرد رفتاری بر افزایش سطح عملکرد نتیجه‌ای، عملکرد رفتاری بر افزایش سطح عملکرد نتیجه‌ای، طراحی شده است. بر اساس نتایج، همه فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که کنترل رفتاری بیشترین تأثیر را بر عملکرد رفتاری دارد. جبه دار و اسماعیل پور (۱۳۸۹) پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر انگیزه بر عملکرد کارکنان بازرسی انجام دادند. هدف این پژوهش شناسایی تأثیر عوامل انگیزشی و بهداشتی برگرفته از نظریه هرزبرگ بر عملکرد کارکنان است. این پژوهش با روش توصیفی-پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری ۱۳۰ نفر از کارکنانی هستند که حداقل پنج سال سابقه کار مفید در بازرسی دارند و همه آنها به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شده اند؛ لذا نمونه‌گیری به صورت تمام شماری انجام شده است. نتایج نشان می‌دهد که میزان تأثیر عوامل انگیزشی و بهداشتی بر عملکرد یکسان نیست و از نظر پاسخ دهندگان، عوامل انگیزشی بر عملکرد کارکنان تأثیرگذاری بیشتری دارد. از طرفی نتایج آزمون فریدمن نشان می‌دهد شاخص موفقیت در کار با رتبه میانگین ۳,۵۵ از بین شاخصهای انگیزش و شاخص چگونگی سرپرستی با رتبه میانگین ۳,۶۸ از بین شاخصهای بهداشتی دارای بیشترین تأثیر است.

وروایی، صوفی، جعفری (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان نقش فرماندهان و مدیران در پیشگیری از جرم با تأکید بر ارتشا انجام دادند. این تحقیق را روش توصیفی - پیمایشی و استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۱۹۷ نفر از کارکنان فرماندهی انتظامی تهران بزرگ به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد نقشهای مهم فرماندهان و مدیران در پیشگیری از جرم ارتشا شامل اطلاعاتی-امنیتی و فرهنگی اجتماعی و انتظامی و خدماتی است که در زمینه کاهش وقوع جرم، جلوگیری از تکرار، کاهش فرصتهای ارتکاب و پیشگیری از ارتشای کارکنان در معرض خطر و مسئله دار نقش ایفا می‌کند. در کاهش زمینه‌های ارتکاب جرم، جلوگیری از معاشرت با افراد ناباب، رتبه میانگین ۲۹,۱۸ و افزایش سطح حقوق و مزایای کارکنان در مقایسه با دیگر سازمانهای دولتی با رتبه میانگین ۱۲,۷۳ در جلوگیری از تکرار ارتکاب جرم، تلاش در جهت رفع آلودگی محیط کار و جو آلوده به رشوه خواری با رتبه ۳۱,۴۷ و تلاش در رفع فرهنگ غالب واسطه‌گری در کارهای نامشروع با رتبه میانگین ۲۳,۶۱ و کاهش فرصتهای ارتکاب ارتشا با میانگین رتبه‌ای ۳۴,۵۷ و جلوگیری از داشتن شغل‌های کاذب بین کارکنان با میانگین رتبه‌ای ۱۹,۴۴ به ترتیب بیشترین و کمترین اولویت را دارد.

میرواحدی^۱ (۲۰۱۰) پژوهشی تحت عنوان تأثیر عوامل سازمانی و محیطی بر بد رفتاری پلیس انجام داده است. تحلیل رگرسیون دو جمله‌ای منفی ۴۹۷ اداره پلیس شهری ویژگیهای سازمانی را در پیش‌بینی بد رفتاری پلیس مهم یافته است: اندازه سازمان،

^۱. Mirvahedi

وجود یگان دائمی امور داخلی و آموزش ضمن خدمت، میزان جرائم خشن تنها معیار محیطی تأثیرگذار بر بد رفتاری پلیس است. این نتایج نه تنها اهمیت ساختار سازمانی را در تأثیر بر بد رفتاری پلیس برجسته قلمداد می‌کند بلکه نشان می‌دهد که اداره های پلیس توانایی ایجاد تغییراتی را دارند که می‌تواند بد رفتاری پلیس را کاهش دهد.

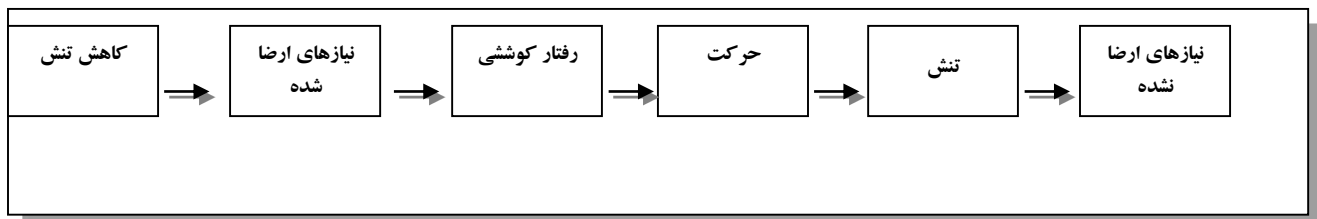
۶. مروری بر مبانی نظری پژوهش

۶-۱. انگیزش: به معنای حرکت دادن است (مشبکی، ۱۳۹۵، ص ۱۲۹)؛ به عبارتی انگیزه، محرک درونی برای بروز اقدام برونی توسط انسان است که این اقدام ممکن است فیزیکی، فکری و یا هنری باشد (میرسپاسی، ۱۳۹۳، ص ۴۱۷).
جان مایز^۱ (۱۹۹۸) تعریف نسبتاً جامعی از انگیزش ارائه کرده است که: انگیزش به فرایندهای درون فردی گفته می‌شود که موجب رفتار فرد و هدایت آن در جهت می‌شود که سازمان از آن بهره‌مند می‌شود.
انگیزش فرایند ترغیب (قبل از عمل)، تشویق (هنگام عمل) و تحسین (بعد از عمل) رفتار است (نائلی، ۱۳۹۴).
با توجه به این تعاریف، می‌توان مفهوم انگیزش را چنین تعریف کرد: انگیزه، گرایش ویژه یا گرایش رفتار نسبتاً ثابت زمانی است که به موقعیت بستگی ندارد؛ مانند انگیزه پیشرفت و انگیزه پیوندجویی. انگیزش فرایند زنجیره‌ای است که با احساس نیاز یا احساس کمبود و محرومیت شروع می‌شود؛ سپس خواست را به دنبال می‌آورد و موجب تنش و کنش به سوی هدفی می‌شود که محصول آن، رفتار رسیدن به هدف است. توالی این فرایند ممکن است به ارضای نیاز منجر شود. بنابراین انگیزه‌ها موجب تشویق و تحریک فرد به کار یا رفتار می‌شود در حالی که انگیزش خواست کلی را منعکس می‌کند (سید جوادین، ۱۳۸۸، ص ۴۵۶).

۶-۲. فرایند انگیزش

فرایند انگیزش شامل این مراحل است:

نیاز ---- انگیزه ---- رفتار ---- نتیجه ---- رضایت یا عدم رضایت ---- باز خورد
وجود باز خورد بدین دلیل است که ارضا شدن معمولاً کوتاه مدت است و پس از مدتی دوباره آن نیاز به همان شکل یا به شکلی دیگر جلوه‌گر خواهد شد که این موضوع لزوم تداوم سیاست‌های انگیزشی را روشن می‌کند (رابینز، ۱۳۸۶، ص ۳۲). در نمودار دیگر فرایند انگیزش به گونه‌ای متفاوت ارائه شده است:



نمودار (۱): فرایند انگیزش (رضایان ۱۳۹۰، ص ۲۸).

۳-۶. عوامل سه گانه انگیزش

نیازها: «نیاز» کمبودی است که هنگام عدم تعادل فیزیولوژیکی احساس می‌شود؛ به عبارت دیگر، چیزی در درون فرد که او را به فعالیت و کار وا می‌دارد.

سائقه‌ها: سائقه‌ها یا انگیزه‌ها به منظور تخفیف نیازها، و کمبودهای جهت‌دار است؛ به عبارت دیگر، نیاز ارضا نشده باعث ایجاد تنش می‌شود و این تنش موجب می‌شود، سائقه‌هایی در درون فرد برانگیخته شود. این سائقه‌ها درونی است که باعث می‌شود فرد در پی تأمین اهداف ویژه‌ای، رفتار جستجوگرانه‌ای از خود بروز دهد.

مشوقها: چیزی در خارج از فرد است. روانشناسان غالباً آن را «محرک» می‌نامند و گاه به پادشهایی اشاره می‌کند که فرد به آن امید بسته است و انگیزه‌هایش به سوی آنها هدایت می‌شود (هورن و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۵۸).

۴-۶. فساد اخلاقی

طیفی از ناهنجاریهای رفتاری کارکنان پلیس را فساد اخلاقی و رفتار منافی عفت شامل می‌شود که با توجه به حساسیت و اهمیت مسئله به آن پرداخته شده است؛ اگر چه به لحاظ فراوانی و تعداد، مرتکبان آن کم است، وزن و اهمیت بسیاری دارد (غفرانی، ۱۳۸۷، ص ۸۹).

۴-۶-۱. علل مؤثر در بروز ناهنجاری های اخلاقی

درباره شناخت عوامل مؤثر در بروز ناهنجاریهای اخلاقی، ابتدا آنها به دو شاخه داخل خانواده و خارج خانواده دسته‌بندی می‌شود. در این نوشتار عمدتاً به علل خارج از خانواده پرداخته می‌شود. اخلاق و شخصیت رابطه تنگاتنگی دارد. شخصیت آدمی، «مجموع فعالیت‌های روانی، احساسات، افکار، عواطف و رفتار و کردار او است که نمودار و ترجمان آن فعالیتها است» (شرفی، ۱۳۸۴، ص ۵۲). این شخصیت در تعامل با اطراف خود دستخوش تغییراتی می‌شود و این تغییرات اجتناب ناپذیر است. از ویژگیهای مهم انسان «تحول و تطور پذیری» و «توان شکل‌گیریهی گوناگون شخصیت است» (غفرانی، ۱۳۸۷، ص ۱۲).

تهاجم فرهنگی

معاشرت و دوست یابی

اشتغال

نوع و شکل حکومت

محیط عمومی و افراد جامعه

فقر و ناداری

داشتن الگوی اخلاقی و مرتبی مورد اعتماد (عجلونی، ۱۳۸۰، ج ۲، ص ۳۱۱).

۷. چارچوب نظری پژوهش

با مروری کوتاه بر نظریه‌هایی که در زمینه انگیزش انجام شده است، هر یک به گونه‌ای به ابعادی از برانگیختگی فرد در کار پرداخته است. از آنجا که در سازمان با انسان پیچیده سرو کار داریم از این رو به نظریه نسبتاً جامعی نیازمندیم که بتواند دست کم برخی از ابعاد (نه تمام ابعاد) انسان را شامل شود.

پیندر^۱ (۲۰۰۱) انگیزش در کار را به صورت مجموعه‌ای از نیروهای درونی و بیرونی تعریف می‌کند که رفتار مربوط به کار را در آغاز، شکل، جهت، شدت و مدت آن تعیین می‌کند. این تعریف بیان کننده این است که انگیزش در کار، پدیده‌ای چند وجهی است که نمی‌توان آن را مستقیماً به وسیله متغیری واحد، مورد بررسی و سنجش قرار داد. انگیزش در کار، نتیجه نهایی تلفیق ویژگیهای فردی، ویژگیهای سازمانی، مدیریتی و دینی است.

مبنای الگوی تحلیلی پژوهش از الگوی فرا انگیزشی الهام گرفته شده که توسط اعرابی و پارسایان (۱۳۹۲) فرهنگی (۱۳۸۵) و رستگار (۱۳۹۲) ارائه شده است.

الف) بعد فردی

نگرشی و ادراکی

محققان معتقدند که نگرشها سه جزء دارد: شناخت، عاطفه و رفتار. این باور، که «تبعیض اشتباه است»، گزاره‌ای ارزشگذار است. چنین نظری جزء شناختی نگرش را شکل می‌دهد. این نظر، زمینه بخش نقادانه‌تر نگرش را _ جزء احساسی آن _ فراهم می‌کند. عاطفه بخش احساسی نگرش را تشکیل می‌دهد. سرانجام، احساس و عاطفه می‌تواند به نتایج رفتاری منتهی شود. جزء رفتاری هر نگرش به قصد برای رفتار به شیوه معین نسبت به فردی یا چیزی اشاره دارد (اعرابی و پارسایان، ۱۳۹۳).

تنوع مهارت: میزان نیاز هر شغل به فعالیتهای متفاوت به گونه‌ای که کارمند بتواند از تعدادی مهارت و استعداد متفاوت استفاده کند (همان).

اهمیت و معنای کار: میزان تأثیر شغل بر زندگی یا کار کارکنان دیگر (رستگار، ۱۳۹۲).

استقلال: میزانی که هر شغل آزادی، استقلال و اختیار قابل توجه در برنامه ریزی کار و در تعیین روشهای مورد استفاه در اجرای آن کار برای فرد شاغل فراهم می‌آورد.

رضایت شغلی: اصطلاح رضایت شغلی را می‌توان به صورت احساس مثبت درباره شغل خویش تعریف کرد که از ارزیابی ویژگیهای آن ناشی شده است (اعرابی و پارسایان، ۱۳۹۳).

غرق شدن در کار: غرق شدن در کار، میزان یکی شدن روانی افراد با کارشان را می‌سنجد و سطح عملکردی را مورد توجه قرار می‌دهد که از نظر فرد برای خود - ارزشمندی واجد اهمیت است. کارکنانی که میزان غرق شدن در کارشان زیاد است، شدیداً خود را با کارشان هویت می‌بخشند و واقعاً نوع کاری را که انجام می‌دهند، برایشان اهمیت دارد (فرهنگی، ۱۳۹۰).

تعهد سازمانی که در آن کارمند خود را با سازمانی خاص و اهداف آن هویت می‌بخشد و آرزو دارد که عضویت خود را در این سازمان همواره حفظ کند (رستگار، ۱۳۹۲).

وضوح شغلی: منظور از وضوح شغلی، زمینه‌ای است که در آن وظایف شاغلان، توقعات افراد مافوق و معیارهای تشویق و تنبیه برای شاغلان واضح و روشن باشد (اعرابی و پارسایان، ۱۳۹۳).

شخصیت

برونگرایی: این بعد به میزان راحتی فرد در روابط با دیگران اشاره دارد. فرد برونگرا، اجتماعی، جسور و خونگرم است. افراد درونگرا محتاط، کمرو و آرامند.

دمساز بودن: این بعد به تمایل شخص به تمکین در مقابل دیگران اشاره دارد. اشخاص بسیار دمساز، افرادی یارگیر، گرم و قابل اعتمادند. افرادی که در این بعد امتیاز کم می‌گیرند، سرد، ناموافق و ستیزه جو هستند.

وظیفه شناسی: این بعد ملاک توان اعتماد است. شخص بسیار وظیفه شناس، فردی است مسئول، منظم، قابل اتکا و پیگیر. آنهایی که در این زمینه نمره کم می‌گیرند به آسانی از کار خود جدا می‌شوند؛ افرادی بی نظم و غیر قابل اعتمادند.

ثبات عاطفی: توانایی شخص در مقاومت کردن در برابر تنش است. افرادی که از ثبات عاطفی مثبت برخوردارند، آرام، دارای اعتماد به نفس و برخوردار از اطمینان هستند. آنهایی که نمره شان در این زمینه بسیار منفی باشد، عصبی، نگران، وا فسرده و نامطمئن هستند.

گشاده رویی در مقابل تجربه: آخرین بعد به میزان توجه و علاقه و شیفتگی فرد به چیزهای تازه می‌پردازد. افرادی که در این زمینه امتیاز زیاد کسب می‌کنند، خلاق، کنجکاو و دارای حساسیت هنری هستند. آنهایی که در آن سر طیف قرار دارند، سنتی هستند و با چیزهای آشنا احساس راحتی می‌کنند (اعرابی و پارساییان، ۱۳۹۳، ص ۱۴۵).

ویژگی‌های شخصیتی مدیر

ایمان: تضمین موفقیت هر مدیر، ایمان اوست که به عنوان اولین رکن پایداری شخصیتی او قلمداد می‌شود. هرگاه این پایه متزلزل باشد، دیگر ویژگیها را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد و از کارایی و بهره‌برداری آنها می‌کاهد و یا ممکن است نتیجه معکوس به بار آورد. هر چه درجه ایمان مدیر بالاتر باشد، نتیجه مطلوبتری از او مورد انتظار است.

تقوا: اگر پرهیزگاران و بویژه مدیران پرهیزگار به درجاتی رسیده‌اند که تقوا را عامل اصلی تصمیم‌های خود قرار دهند، معلول اسباب و عللی است که یا در وجود آنها فراهم شده است و یا خود آن را کسب کرده‌اند.

تخصص: مدیران جامعه باید بر علوم عقلی و تواناییهای ذهنی و فکری والایی دست یافته باشند و از تخصص‌های مختلف افراد جامعه بهره‌مند شوند تا تصمیم‌های بدون نقص و درخور توجهی بگیرند (جعفری تبریزی، ۱۳۸۶، ص ۲۰۸).

قدرت: یکی از ویژگیهای مدیریت، قدرت است که باید کنترل شده و قابل انعطاف باشد؛ چرا که برخی از قدرتها لجام گسیخته است و به استبداد ختم می‌شود.

عدالت: وقتی عدالت موجب رسیدن به تقوا باشد و نیز در دستورهای شرعی برای افرادی مانند شهود و امام جماعت شرط محسوب شود، معلوم می‌شود که در منصبهای کلیدی مانند مدیریت و رهبری بسیار با اهمیت خواهد بود.

قاطعیت: در ساختار اندیشگانی هر مدیر، داشتن قاطعیت در برخورد با اتفاقات و رویدادهای حوزه مدیریتی و یا در مباحث آینده نگری و برنامه‌ریزی از ضروریترین ویژگیهای اوست.

مشورت: بالاترین مدیران هر سازمان در پی دریافت بهترین نظرهای علمی و تخصصی هستند تا راه یافتن شیوه برتر را بشناسند. با توجه به بزرگی و اهمیت تصمیم‌گیریهای سازمان در سطوح مختلف مدیریتی، گروه‌های مشورتی و یا افراد مشاور به استخدام در می‌آیند تا در مواقع لزوم نظرهای خود را با دلایل قابل دفاع به مدیران ارائه کنند.

توانایی

توانایی به ظرفیت فرد در کارهای گوناگون در هر شغل اشاره دارد. منظور، ارزیابی جاری از کاری است که انسان می‌تواند انجام دهد. توانایی کلی فرد اساساً از دو دسته عامل تشکیل شده است: تواناییهای ذهنی، آنهایی است که برای فعالیتهای فکری _ اندیشیدن، استدلال کردن و حل مسئله _ لازم است. افراد در اغلب جوامع ارزش بسیاری برای هوش و استدلال قائل هستند. تواناییهای جسمی: به همان میزان که تواناییهای ذهنی نقشی بزرگ در مشاغل پیچیده‌ای ایفا می‌کنند که واجد الزامات پردازش اطلاعات است، تواناییهای جسمی ویژه نیز برای اجرای موفقیت‌آمیز کار در مشاغلی واجد اهمیت است که به مهارت کمتری نیاز دارد و استانداردتر است (اعرابی و پارسایان، ۱۳۹۳، ص ۱۸۰).

هنگامی که تناسب زیادی میان توانایی _ شغل باشد، عملکرد کارمند ارتقا پیدا می‌کند. تواناییهای ذهنی و جسمانی ویژه‌ای که برای عملکرد بسنده شغل لازم است به تواناییهای مورد نیاز آن شغل وابسته است.

خودسنجی اصلی: افراد از نظر میزانی که خود را دوست دارند یا از خودشان بدشان می‌آید یا خود را قابل و کارآمد می‌دانند یا نه با یکدیگر تفاوت دارند. خودسنجی اصلی هر فرد را دو عنصر اصلی تعیین می‌کند: عزت نفس و کانون کنترل. عزت نفس به میزانی که افراد خود را دوست دارند یا از خود بدشان می‌آید و به میزانی که خود را شخص ارزشمندی ارزیابی می‌دانند، اطلاق می‌شود. دومین عنصری که تعیین کننده خودسنجی اصلی است، کانون کنترل است. کانون کنترل میزان باور مردم به این است که آنها بر سرنوشت خود حاکمند. درونیه‌ای هستند که معتقدند کنترل هر آنچه را برای آنها روی می‌دهد در اختیار دارند. بیرونیه‌ای افرادی هستند که معتقدند آنچه برای آنها روی می‌دهد، تحت کنترل نیروهای خارجی نظیر شانس و اقبال یا تصادف قرار دارد (رستگار، ۱۳۹۲).

یادگیری

یادگیری مستلزم تغییر است. تغییر می‌تواند از دیدگاه سازمان خوب یا بد باشد. مردم ممکن است رفتارهای نامطلوب یا مطلوب را یاد بگیرند. دوم، تغییر باید ریشه‌دار و عمیق باشد. تغییرات فوری ممکن است تنها انعکاسی یا در نتیجه خستگی و فرسودگی (یا فوران ناگهانی انرژی) باشد و از این رو ممکن است بیانگر یادگیری نباشد. سوم، برخی از شکل‌های تجربه برای یادگیری لازم است. تجربه ممکن است به طور مستقیم از مشاهده به دست آید یا محصول عمل باشد یا ممکن است غیرمستقیم به دست آید. می‌توان گفت که تغییر به وقوع پیوسته است (اعرابی و پارسایان، ۱۳۹۳).

آموزش‌های رسمی: این نوع آموزش، راهنمایی برنامه‌ریزی شده، آگاهانه، سنجیده و سازمان یافته‌ای است که از دوران آمادگی و کودکی شروع می‌شود و تا بالاترین سطوح آموزش عالی ادامه می‌یابد.

آموزش غیررسمی: آموزش غیر رسمی به هر نوع فعالیت آموزشی و کارآموزی گفته می‌شود که آگاهانه و سازمان یافته به مورد اجرا گذاشته می‌شود ولی در خارج از چارچوب نظام آموزش رسمی تحقق می‌پذیرد.

آموزش‌های مستمر ضمنی: این نوع آموزشها، که به آنها آموزشهای غیرعمدی نیز گفته شده است، شامل هر آن چیزی که انسان در طول زندگی خویش به گونه‌ای سازمان نیافته، نامنظم و اغلب غیر عمدی در زمینه‌های دانش و توانایی و بینش فرا می‌گیرد (میر سپاسی، ۱۳۹۲).

یادگیری اجتماعی: افراد می‌توانند با مشاهده آنچه برای دیگران روی می‌دهد و نیز با توضیحی که برایشان می‌دهند و نیز به کمک تجربیات مستقیم، یاد بگیرند. تأثیر الگوها در دیدگاه یادگیری اجتماعی نقش محوری دارد (سیف، ۱۳۹۴).

زندگینامه‌ای

سن: دست کم به سه دلیل: نخست، این باور گسترده هست که عملکرد شغلی با افزایش سن کاهش می‌پذیرد. صرف نظر از اینکه این مطلب واقعیت دارد یا نه، تعداد زیادی از افراد بدان باور دارند و بر اساس آن عمل می‌کنند. دوم، واقعیت پیر شدن نیروی کار مطرح است. دلیل سوم (در مورد امریکا) قوانین امریکا است که با هر قصد و هدف، بازنشستگی اجباری را غیر قانونی می‌داند. اغلب کارگران امروز امریکا دیگر مجبور نیستند که در هفتاد سالگی بازنشسته شوند. هر چه شما سالمندتر شوید، کمتر احتمال دارد که شغل خود را ترک کنید. این نتیجه‌گیری بر مطالعات مربوط به رابطه سن _ تغییر و تبدیل استوار است (اعرابی و پارسایان، ۱۳۹۳).

جنسیت: مسائل معدودی به اندازه این مسئله، که آیا عملکرد زنان نیز در کار به همان اندازه مردان است یا خیر، موجب مباحثات، برداشتهای غلط و اعتقادات بی پایه شده است. شواهد حاکی است که بهترین نقطه شروع، پذیرش این واقعیت است که معدودی تفاوت مهم، اگر اصولاً تفاوتی باشد، میان زنان و مردان وجود دارد که بر عملکرد شغلی آنها تأثیر می‌گذارد (رستگار، ۱۳۹۲).
سابقه شغلی: سابقه شغلی، که به صورت تجربه کاری بیان می‌شود، ظاهراً به عنوان عامل پیش بین خوب برای بهره‌وری کارکنان عمل می‌کند. تحقیقاتی که به ارتباط میان سابقه شغلی و غیبت می‌پردازد، کاملاً صراحت دارد. مطالعات به طور هماهنگ از رابطه منفی میان ارشدیت و غیبت خبر می‌دهد (فرهنگی، ۱۳۹۰).

ب) بعد سازمانی

منزلت: منزلت، مقام فرد یا گروه با توجه به توزیع شأن (حیثیت) در هر نظام اجتماعی است که در مواردی به طور تلویحی و با در نظر گرفتن چگونگی توزیع حقوق، مسئولیتها، قدرت و اقتدار با چارچوب همان نظام همراه است. بنابراین «منزلت نظامیان» ارزش یا مقامی است که نظامیان از جهت شأن و حیثیت در هر نظام اجتماعی خاص (کل جامعه یا سازمانهای نظامی) از آن برخوردارند. منظور از «منزلت سازمانی»، منزلت نظامیان از نگاه خودشان است که می‌توان آن را با استفاده از مقیاس گاتمن و مقایسه زوجی، اندازه‌گیری کرد (اعرابی و پارسایان، ۱۳۹۳).

ثبات شغلی: جابه‌جایی کمتر در شغل: جابه‌جایی کمتر در شغل بیانگر وجود امنیت شغلی است که حاصل آن تخصصی و خبرگی است و زمانی که افراد در هر شغل، خبرگی و تخصص پیدا کردند، بخشی از امنیت شغلی آنها شکل می‌گیرد (هافستد، ۱۳۹۲). تمرکز بر شغل توسط افراد، بیانگر ثبات شغلی است که این تمرکز از دو شغله شدن افراد جلوگیری می‌کند و بخشی از امنیت شغلی را شکل می‌دهد.

انتخاب شغل مناسب: انتخاب شغل مناسب، زمینه ساز بروز و تقویت علاقه‌مندی از کار است که با امنیت شغلی رابطه مستقیم دارد. رضایت اقتصادی: رضایت اقتصادی موجب دلگرمی فرد در کار می‌شود و احساس برابری در کارکنان شکل می‌گیرد که خود احساس برابری در سازمان در امنیت شغلی نقش مؤثری ایفا می‌کند.

عاطفی بودن محیط کار: از جمله عوامل امنیت شغلی، عاطفی بودن محیط کار است که به ساختن روان سالم انسانها کمک می‌کند و زمانی که انسانها از طریق کار شخصیت و روان خود را تکامل بخشند، امنیت شغلی آنها نیز تأمین می‌شود.
احساس آرامش: احساس آرامش در کار به رهایی از فشار شغلی منجر، و در نتیجه بخشی از امنیت شغلی کارکنان تأمین می‌شود که از طریق فشارهای شغلی تهدید می‌شود (فرهنگی، ۱۳۹۰).

وابسته شدن فرد به سازمان: وابسته شدن فرد به سازمان بیانگر وجود امنیت شغلی است که حاصل آن تعهد سازمانی است. زمانی که کارکنان سازمان از سازمان خود دفاع کنند به طور مستقیم و غیرمستقیم اعتبار سازمان را تقویت می‌کنند که در سایه آن امنیت شغلی افراد تأمین می‌شود.

شاخصهای ارزیابی عملکرد شامل معیار مربوط به شغل، انتظارات عملکرد، کاربرد معیارهای مشابه و یکسان در سامانه، ارزیابان با کفایت، ارتباطات نزدیک یا بازخورد مداوم است که مدیران باید در ارزیابی کارکنان آنها را مد نظر قرار دهند (سعادت، ۱۳۹۲).

ج) بعد مدیریتی

ارتباطات به مفهوم انتقال اطلاعات از هر فرد به فردی دیگر و درک آن، توصیف شده است. این فرایند، مسئولیت مدیر، گاهی اوقات ارتباطات کارکنان نامیده می‌شود؛ هر چند فرایند ارتباطات بین مدیران با یکدیگر و نیز بین مدیران میانی و مدیر ارشد نیز از اهمیت مشابهی برخوردار است. سازمان با تأمین ارتباط بین طرحها و عملیات، فعال می‌شود. مدیران شایسته، ارتباط کارکنان را بخوبی می‌شناسند. آنها می‌دانند که تصورات کارکنان از رهبرانشان به چگونگی رد و بدل کردن اطلاعات در فرایند ارتباطات بستگی دارد (اعرابی و پارساییان، ۱۳۹۳).

روابط نزدیک با همکاران: منظور از روابط نزدیک با همکاران، روابط گرم و صمیمی مدیر با کارکنان و کارکنان با یکدیگر و نیز امکان انتخاب همکاران در هر سازمان است.

اصلاح رفتار کارکنان: روشهای متعددی برای اصلاح رفتار کارکنان هست که مدیران می‌توانند به کمک آنها نسبت به اصلاح رفتار کارکنان خود اقدام کنند. تقویت مثبت، حذف نتایج نامطلوب، خاموشی رفتار و تنبیه از جمله این روشها است.

تعارض: مدیران باید عوامل ایجاد کننده تعارض را بشناسند. تعارض از دو بعد ساختاری سرچشمه می‌گیرد که از ماهیت سازمان و چگونگی سازماندهی کار، و عوامل انسانی و تفاوت فردی نشأت می‌گیرد. عوامل سازمانی شامل تخصص‌گرایی، وابستگی کارها به یکدیگر، منابع مشترک، هدفهای متفاوت، سلسله مراتب اختیارات (تعارض بین رئیس و مرئوس)، تفاوت زیاد بین وجهه و اعتبار مشاغل با یکدیگر، ابهام در مسئولیت و پاسخگویی و عوامل فردی شامل خودخواهی، نخوت، کینه، ارزشها، طرز تفکر و اعتقادات، محدودیت ادراک، درک و استنباط شخصی از محرکهای بیرونی، موانع ارتباطاتی و تفاوت است (فرهنگی، ۱۳۹۰).

مدیریت مشارکتی: افراد بدون مشارکت واقعی به عنوان عوامل منفعل عمل می‌کنند و نمی‌توانند به عنوان کارگزاران و فعالان واقعی، وظایف خود را به طور کامل انجام دهند. مشارکت مؤثر، افراد را انگیزه مند می‌کند تا تمام تواناییهای خود را در مسیر عرضه خدمات سازمان قرار دهند. مشارکت به افزایش خلاقیت سازمانها و نیز به توسعه کارکنان منجر می‌شود. مشارکت باعث می‌شود که از واگرایی اهداف فردی و سازمانی جلوگیری به عمل آید؛ چرا که مشارکت در واقع فرایندی است که در آن کارکنان بر تصمیم‌های سازمانی تأثیرگذار هستند. از عمده ویژگیها و نتایج مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری این است که مشارکت بر فرایندهای انسانی نظیر ارتباطات، کار گروهی، تنش‌زدایی و بهبود کیفیت تصمیم‌گیری تأکید زیادی دارد (اعرابی و پارساییان، ۱۳۹۳).

قدردانی از کارکنان: امروزه سازمانها هم نگران وضع نامناسب اشتیاق و تعلق کارکنان خود هستند، مطالعات نشان می‌دهد اشتیاق و مشارکت زیاد، که به معنای پیوند قوی با فرد با شغل و همکاران، تلاش داوطلبانه فراتر از وظایف، احساس مشارکت قوی در کار و داشتن شانس فراوان برای یادگیری است به شکلی پایدار به پیامدهای مثبتی هم برای فرد و هم برای سازمان منجر می‌شود (فرهنگی، ۱۳۹۲).

هوش هیجانی یعنی توانایی کنترل و مدیریت احساسات ضرورت دارد و توانایی افراد برای درک، تفسیر و همچنین چگونگی پاسخ به احساسات یکدیگر متفاوت است. تصور کنید در حالی قرار دارید که نمی‌توانید با کارمند، همکار یا مدیر عصبی خود کنار بیایید و با او احساس همدردی کنید. هوش هیجانی شامل خود آگاهی، مدیریت خود، انگیزه و همدلی و مهارت‌های اجتماعی است (رستگار، ۱۳۹۲).

د) بعد دینی

انسان موجودی متفکر و مختار است که کمال او در پرتو تشخیص حق و عمل به آن است. تشخیص حق از باطل بین آرای متضارب و مکاتب متقابل و انتخاب احسن آنها بسیار دشوار است؛ چنانکه تطبیق عملی بعد از تحقیق علمی، بسیار سخت است (نهج البلاغه، خطبه ۸۳، بند ۳۶).

اعتقاد به معاد و صیانت: «انا اخلصناهم بخالصة ذکری الدار»: آنان را خصلت پاکدلی بخشیدیم تا یاد قیامت کنند. اقامه نماز: نماز در فرهنگ الهی، ستون دین است؛ از این رو از صیانت و مراقبت و سلامت آن به «اقامه» تعبیر می‌شود؛ زیرا ستون بر پا داشتن است؛ نه خواندنی. مراد از اقامه نماز بر پا داشتن و احیای نماز در جامعه و به جا آوردن حق از نماز با رعایت همه شرایط ظاهری و باطنی آن و عدم اکتفا به شکل ظاهری آن است.

عفت و صیانت: از بعد دینی، مفاهیم عفت و فضایل اخلاقی با تأسی به فرهنگ و ارزشهای حاکم بر جامعه انطباق و شکل می‌پذیرد. هر چند ممکن است در دوره‌های متمادی شاهد تغییرات و تحولات در این ارزشها باشیم، توجه به این امر خطیر ضروری است؛ چرا که افراد از طریق خانواده، نظام آموزشی (محیط آموزش) و جامعه بتدریج با همین ارزشها و هنجارهای حاکم جامعه آشنا می‌شوند و به آن احترام می‌گذارند و خود را به رعایت آن ملزم می‌دانند.

تقوی و صیانت: «اتقا» یعنی وقایه. تقوا بر حسب لغت به طور مطلق صیانت و نگهداری هر چیزی از هر امر ناپسند را شامل می‌شود؛ خواه ناپسند بودن آن، شرعی باشد یا عرفی؛ همچنین توجه به حق و جریان طبیعی و روال عادی عمل است. بنابراین، تلاش برای حفظ اعتدال و خارج نشدن از جریان طبیعی و روال متعارف، که با اطاعت از اوامر و نواهی الهی تحقق پیدا می‌کند، همان تقوا، صیانت و سپر گرفتن است؛ همان گونه که مواظبت بر اوامرو نواهی عقلی و عرفی چنین است (جوادی آملی، ۱۳۸۹، ص ۳۹۳).

اقامه نماز: نماز به عنوان یک عامل تربیتی، نمازگزار را به سوی دوستی رهنمود می‌کند و مهمترین و بارزترین اثری که برای نماز می‌توان برشمرد، اثر بازدارندگی و دوری از گناه و جرم است.

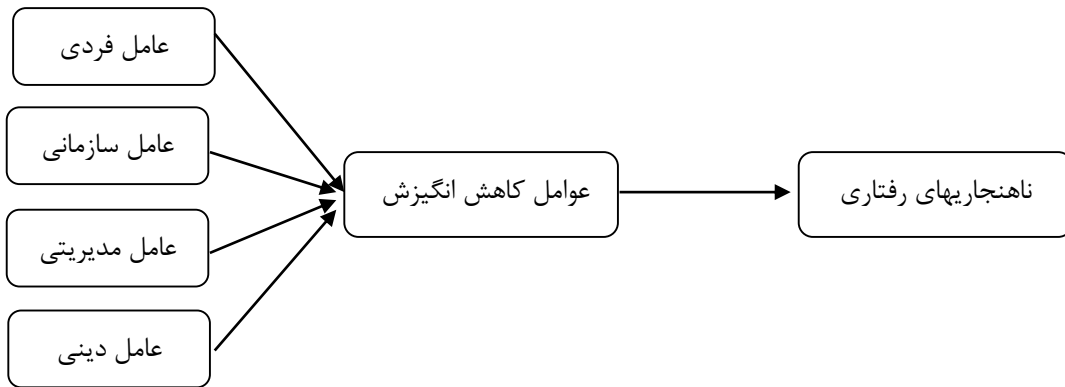
امر به معروف و نهی از منکر: تأکیدهای مکرر قرآن مجید در زمینه امر به معروف و نهی از منکر بیانگر اهمیتی است که اسلام برای سالم سازی محیط اجتماع و مبارزه با عوامل فساد و تباهی قائل شده است. اهمیت این فریضه تا بدان جاست که دیگر فرایض و دستورهای اسلامی در پرتو اجرای آن بر پا داشته می‌شود. قیام امام حسین (ع) نیز برای اجرای این دو فریضه الهی بود (منصوری، ۱۳۹۲، ص ۱۲۸).

ایام محرم: قرار گرفتن انسان در زمانها و موقعیت‌های معنوی همچون محرم باعث می‌شود تا از پدیده‌هایی دوری کند که با ارزشهای والای آن مغایرت دارد و این نوع رفتار ناشی از سرشت درونی و همچنین اعتقادات دینی و مذهبی است که در این ایام تقویت می‌شود (صادقیان، ۱۳۹۰، ص ۳).

جدول (۱): جدول تحلیلی پژوهش

ابعاد	عوامل	شاخصها	منابع
فردی	ادراکی و نگرشی	انتظارات از شغل، معناداری شغل، میل به موفقیت و خودشکوفایی، میزان وفاداری و تعلق سازمانی، احساس تبعیض، احساس بی نقشی در شغل، احساس نارضایتی، احساس کم احترامی و ناکامی	اعرابی و پارساییان (۱۳۹۳) فرهنگي (۱۳۹۰) و رستگار (۱۳۹۲)، مصاحبه با خبرگان
	توانایی و شخصیتی	شخصیت خودکامه (خودرأی و قدرت طلب)، شخصیت منفعت طلب، آستان تحمل، عزت نفس و مناعت طبع، سطح تحصیلات، ضعیف بودن فهم و درک کلامی، تناسب توانایی ذهنی با شغل، تناسب توانایی جسمی با شغل	اعرابی و پارساییان (۱۳۹۳) فرهنگي (۱۳۹۰) و رستگار (۱۳۹۲)، مصاحبه با خبرگان
	یادگیری	مشاهده ناهنجاری رفتاری دیگر همکاران، تجربه ناهنجاریهای قبلی، وجود الگوهای منفی، آموزشهای آغاز خدمت، آموزشهای هنگام خدمت، آموزشهای تخصصی و حرفه ای، کاربردی بودن کلاسهای آگاه سازی، جلسات توجیه و ارشاد و هم‌رنگی با محیط و موقعیت	اعرابی و پارساییان (۱۳۹۲) فرهنگي (۱۳۹۰) و رستگار (۱۳۹۲)، مصاحبه با خبرگان میرسپاسی (۱۳۹۲)، سیف، ۱۳۹۴
	زندگینامه‌ای	کم بودن سن، مجرد بودن، متأهل بودن، زیاد بودن وابستگان، کم بودن سابقه خدمتی و زیاد بودن سابقه خدمتی	اعرابی و پارساییان (۱۳۹۲) فرهنگي (۱۳۹۰) و رستگار (۱۳۹۲)، مصاحبه با خبرگان
سازمانی	سازمانی	منزلت سازمانی، تأمین نیازهای عالی (رشد، تعالی و موفقیت)، ثبات شغلی، تسهیلات سازمانی (خانه سازمانی، وام و...)، تجهیزات و امکانات سازمانی (خودرو، دستبند و...)، فرصتهای برابر ارتقای سازمانی (تحصیلات، ارتقای شغلی و...)، شاخصهای ارزیابی عملکرد، عناصر فرهنگ سازمانی (انتقاد، رک گویی و...) و وجود همکاران غیرهمسو با اهداف سازمان	اعرابی و پارساییان (۱۳۹۳) فرهنگي (۱۳۹۰) و رستگار (۱۳۹۲)، مصاحبه با خبرگان، (لستراریبتل ۱۳۹۰)، هافستد (۱۳۹۰)
مدیریتی	مدیریتی	تقویت رفتارهای مطلوب، مهارتهای ارتباطی (بوژه مهارت گوش دادن)، حمایت مدیر، قدردانی مدیر، همدردی عاطفی در برابر مشکلات، نگاه ابزاری مدیر، تعارض رفتار با گفتار مدیر و مقابله حتمی و سریع با متخلفان	اعرابی و پارساییان (۱۳۹۲) فرهنگي (۱۳۹۰) و رستگار (۱۳۹۲)، مصاحبه با خبرگان
دینی	دینی	بی اعتقادی به پاداش و مکافات تکوینی، ضعف ایمان به خدا و قیامت (مبدأ و معاد)، اعتقاد به هدفمندی عالم، بی معنا دانستن حیات انسانی، نامأنوسی با قران کریم و دعاها، کم توجهی به حفظ شعائر اسلامی، توجه به نظارت تکوینی (فرشتگان، زمین، زمان و...)، اعتقاد و التزام عملی به حق الناس، مشارطه، مراقبه و محاسبه روزانه، حضور در مجالس شهیدان، حضور در مجامع دینی، حضور آگاهانه در مجالس سوگواری ابا عبدالله الحسین (ع)، سستی و سهل انگاری نسبت به اقامه نماز، جهل به خویشتن (خودشناسی) و عدم خودسازی معنوی و غلبه و جایگزین شدن ارزشهای مادی به جای ارزشهای اسلامی و انقلابی	قرآن (مکارم شیرازی)، نهج البلاغه، شاخصهای سازمان

۸. الگوی مفهومی پژوهش



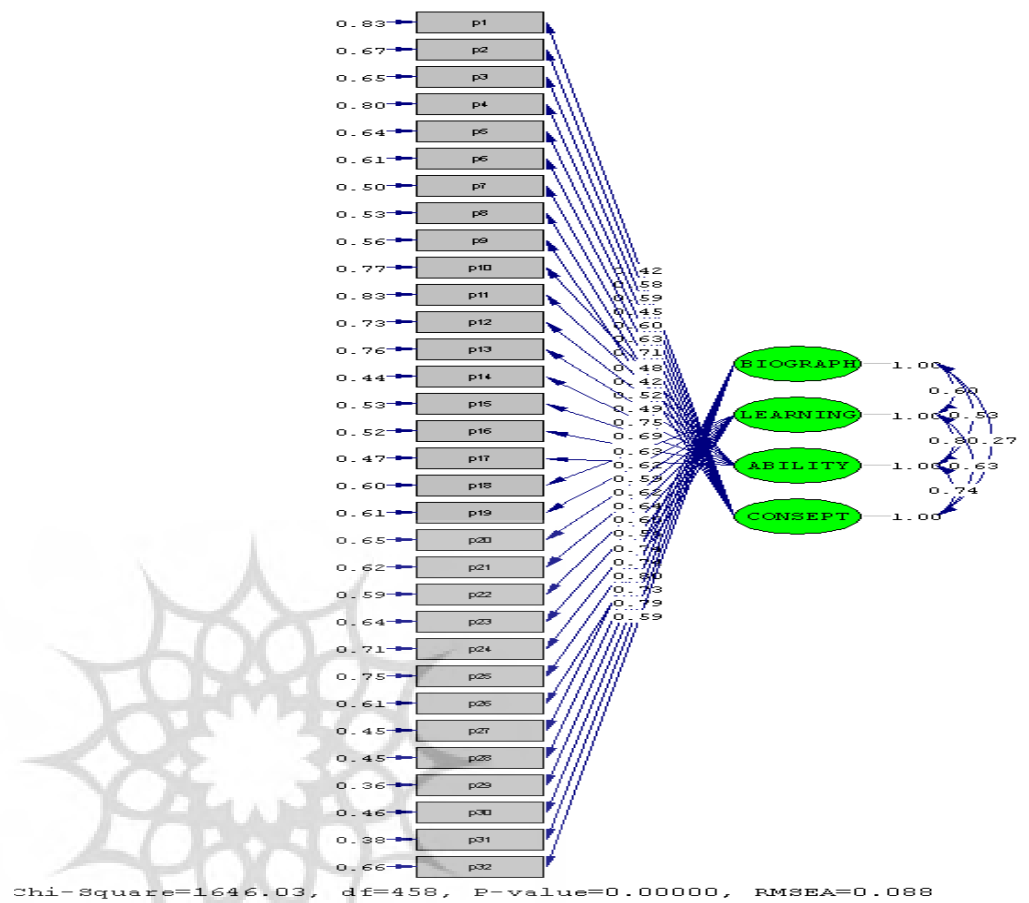
نمودار (۲): الگوی مفهومی پژوهش

۹. روش شناسی تحقیق

تحقیق بر مبنای رویکرد آمیخته (ترکیبی) انجام شده است. مطالعه به روشهای ترکیبی مستلزم گردآوری داده‌های کمی و کیفی در هر مطالعه است که در آن داده‌ها همزمان یا متوالی گردآوری می‌شود و تلفیق داده‌ها در یک یا چند مرحله از پژوهش صورت می‌پذیرد. بر مبنای این رویکرد، داده‌های کیفی با استفاده از مصاحبه نیمه ساختار یافته با ۱۳ نفر از مدیران صاحب‌نظر و خبره ناجا انجام شد. در پی آن، داده‌های کمی گردآوری و تحلیل شده است. همچنین تحقیق از لحاظ ماهیت و روش، توصیفی - پیمایشی و از لحاظ هدف کاربردی است. در بخش کمی برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته با ۹۳ سؤال در چهار بعد فردی، سازمانی، مدیریتی و دینی استفاده شده است و سعی گردید از مجموعه کارکنانی که با مردم تعاملات بیشتری دارند و ناهنجاری رفتاری بیشتری مشاهده شده است به عنوان جامعه آماری استفاده شود. بنابراین جامعه آماری در بخش کمی تمام کارکنان ناجا و مدیران میانی معاونت‌های مربوط است. برای تعیین اعضای نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. حجم نمونه با فرمول کوکران ۳۳۶ نفر انتخاب شد. روایی پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از الگویابی معادلات ساختاری (SEM) تأیید شده است. پایایی پرسشنامه با محاسبه آلفای کرونباخ، مورد سنجش قرار گرفته است. مقدار ضریب آلفای کرونباخ کل ۰,۹۷۲ به دست آمد که نشان‌دهنده وجود پایایی زیاد پرسشنامه است. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش استنباطی از آزمونهای کلموگروف-اسمیرنوف، تحلیل بار عاملی مرتبه اول و دوم با نرم‌افزار SPSS و معادلات ساختاری (SEM) با نرم افزار LISREL استفاده شده است.

۱۰. یافته‌های پژوهش

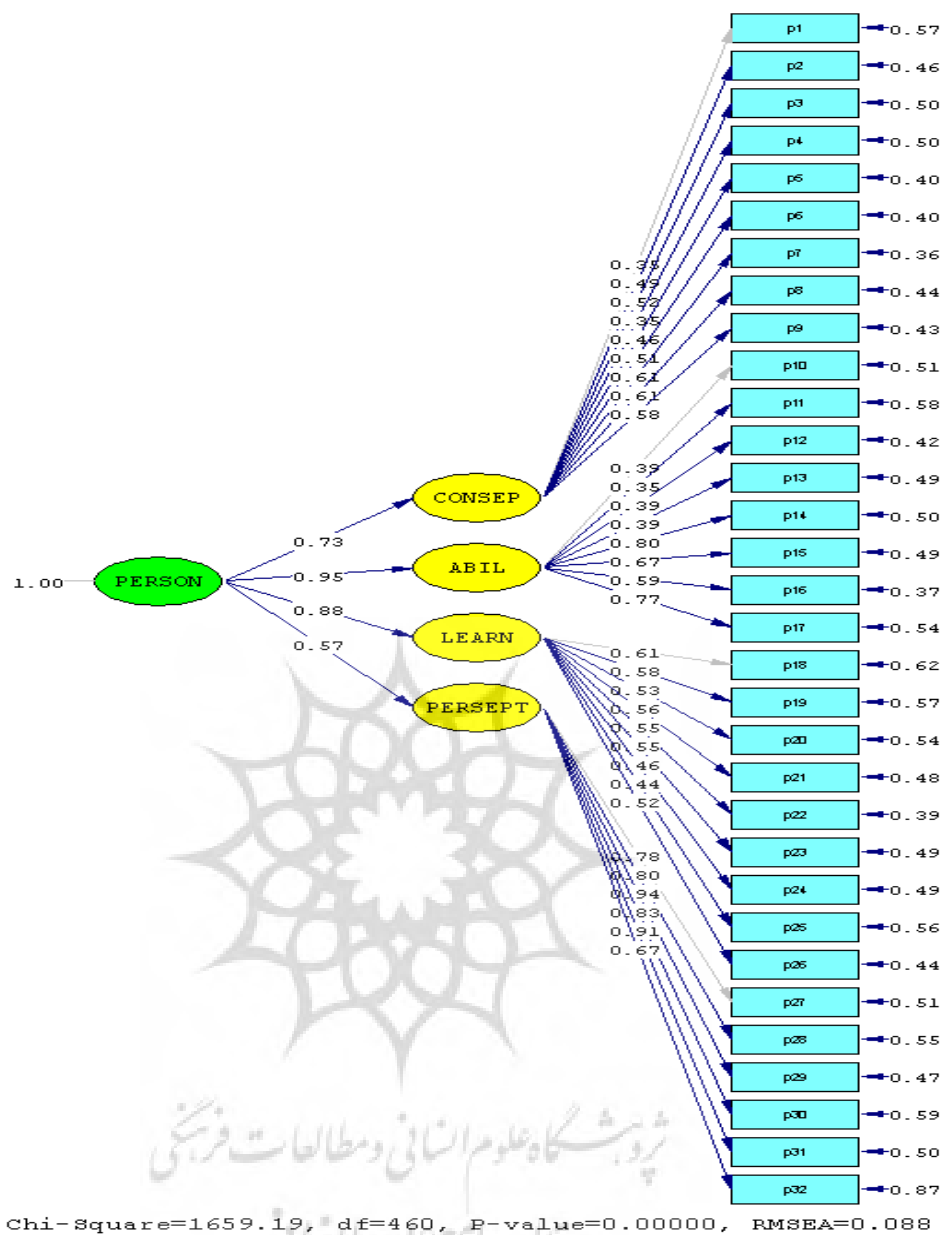
سؤال فرعی ۱: عوامل فردی مؤثر بر کاهش ناهنجاری کارکنان کدام است؟



نمودار (۳): الگوی اندازه‌گیری عوامل فردی (استاندارد)

در نمودار (۳) بارهای عاملی و مقادیر t آزمون معنی‌داری هر یک از شاخص‌های سنجش عوامل فردی روی فلش‌ها ارائه شده است. هر بار عاملی نشان‌دهنده قوت ارتباط شاخص با عامل آن است. مجذور بار عاملی نیز نشان‌دهنده درصد از پراکندگی عامل است که توسط شاخص مربوط تبیین می‌شود.

هم‌چنین به منظور تأیید اینکه آیا خرده‌مقیاس‌های ادراکی-نگرشی، توانایی-شخصیتی، یادگیری و زندگی‌نامه‌ای، عوامل سازنده عوامل فردی کاهنده انگیزش است یا خیر از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم استفاده شده است. در نمودار (۴) بارهای عاملی هر یک از عوامل و شاخص‌های سازنده ارائه شده است.



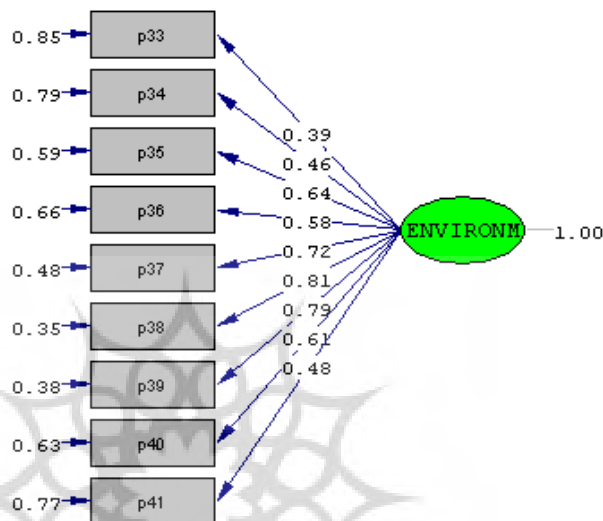
نمودار (۴): بارهای عاملی هر سؤال (شاخص) و خرده مقیاس در تحلیل عاملی مرتبه دوم عوامل فردی

جدول (۲): بار عاملی و ضریب تعیین عوامل فردی

عامل	بار عاملی	ضریب تعیین
ادراکی-نگرشی	۰,۷۳	۰,۵۳
توانایی-شخصیتی	۰,۹۵	۰,۹۰
یادگیری	۰,۸۸	۰,۷۷
زندگینامه‌ای	۰,۵۷	۰,۳۲

بنابر بر جدول شماره ۲ عامل توانایی-شخصیتی، بیشترین تأثیر را در میان عوامل فردی دارا است. مجذور مقادیر یعنی ضریب تعیین آنها نیز نشان می‌دهد عامل توانایی-شخصیتی با ۹۰ درصد بیشترین پراکندگی عوامل فردی را توضیح می‌دهد و تبیین می‌کند.

سؤال فرعی ۲: عوامل محیطی و سازمانی مؤثر بر کاهش ناهنجاری کارکنان ناجا چیست؟



Chi-Square=220.75, df=27, P-value=0.00000, RMSEA=0.146

نمودار (۵): الگوی اندازه‌گیری عوامل محیطی-سازمانی (استاندارد)

نمودار فوق بارهای عاملی و مقادیر t خروجی الگوی اندازه‌گیری عوامل محیطی-سازمانی را نشان می‌دهد.

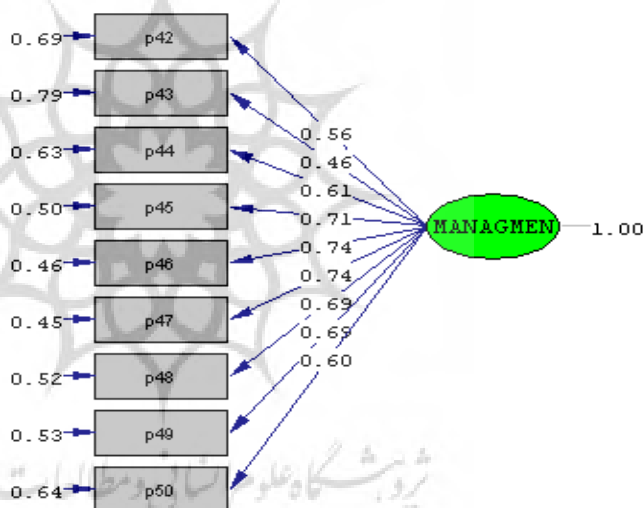
پروپشگاه علم‌مراکز پژوهش‌های آموزشی
 جدول (۳): عوامل محیطی سازمانی

مقدار t (t-value)	بار عاملی Λ	شاخص
۶,۹۲	۰,۳۹	کم توجهی به منزلت سازمانی
۸,۴۲	۰,۴۶	کم توجهی به تأمین نیازهای عالی (رشد، تعالی و موفقیت)
۱۲,۴۷	۰,۶۴	ضعیف بودن ثبات شغلی
۱۰,۹۷	۰,۵۸	کمبود تسهیلات سازمانی (خانه سازمانی، وام و...)
۱۴,۴۵	۰,۷۲	کمبود تجهیزات و امکانات سازمانی (خودرو، دستبند و...)

۱۶,۹۹	۰,۸۱	کمبود فرصتهای برابر ارتقای سازمانی (تحصیلات، ارتقای شغلی)
۱۶,۴۰	۰,۷۹	ناکافی بودن شاخصهای ارزیابی عملکرد
۱۱,۷۲	۰,۶۱	ضعف عناصر فرهنگ سازمانی (انتقاد، رک گویی و...)
۸,۷۵	۰,۴۸	وجود همکاران غیرهمسو با اهداف سازمان

جدول شماره (۳) نشان می‌دهد با توجه به اینکه قدر مطلق تمامی مقادیر t از ۱,۹۶ بیشتر است، تمامی شاخصهای محیطی و سازمانی مطرح شده بر کاهش ناهنجاری کارکنان ناجا تأثیر معنی‌داری دارد؛ ضمناً «کمبود فرصتهای برابر ارتقای سازمانی» بیشترین و «کم توجهی به منزلت سازمانی» کمترین تأثیر را دارد.

سؤال فرعی ۳: عوامل مدیریتی مؤثر بر کاهش ناهنجاری کارکنان ناجا چیست؟



Chi-Square=170.31, df=27, P-value=0.00000, RMSEA=0.126

نمودار (۶): بارهای عاملی الگوی اندازه‌گیری عوامل مدیریتی

در نمودار (۶) بارهای عاملی و مقادیر t آزمون معنی‌داری هر یک از شاخصهای سنجش عوامل مدیریتی روی فلشها ارائه شده است.

جدول (۴): عوامل مدیریتی

مقدار t (t -value)	بار عاملی Λ	شاخص
۱۰,۴۹	۰,۵۶	مدیریت آمرانه (عدم مشارکت پذیری، عدم اعتماد به زیردستان)
۸,۳۸	۰,۴۶	تقویت نشدن رفتارهای مطلوب
۱۱,۶۷	۰,۶۱	ضعف در مهارتهای ارتباطی (بوئزه مهارت گوش دادن)

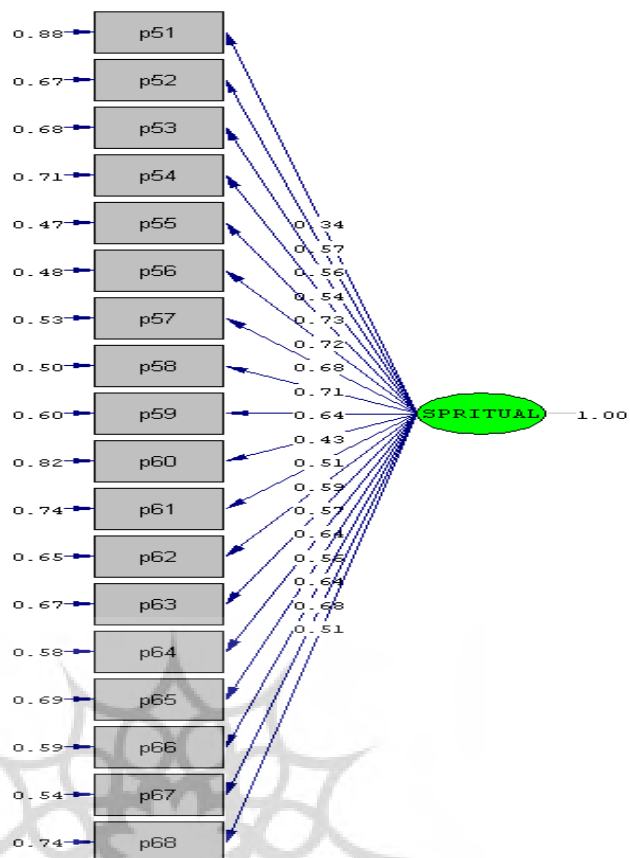
۱۴,۱۶	۰,۷۱	حمایت نکردن مدیر
۱۴,۹۷	۰,۷۴	نبودن قدردانی مدیر
۱۵,۰۹	۰,۷۴	ضعف همدردی عاطفی در برابر مشکلات
۱۳,۷۸	۰,۶۹	نگاه ابزاری مدیر
۱۳,۶۳	۰,۶۹	تعارض رفتار با گفتار مدیر
۱۱,۳۸	۰,۶۰	عدم مقابله حتمی و سریع با متخلفان

نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد با توجه به اینکه قدر مطلق تمامی مقادیر t از ۱,۹۶ بیشتر است، تمامی شاخصهای مدیریتی مطرح شده بر کاهش انگیزه کارکنان ناجا تأثیر معنی داری دارد؛ ضمناً «نبودن قدردانی مدیر» «ضعف همدردی عاطفی در برابر مشکلات» بیشترین و «تقویت نشدن رفتارهای مطلوب» کمترین تأثیر را دارد.

سؤال فرعی ۴: عوامل دینی مؤثر بر کاهش ناهنجاری کارکنان ناجا چیست؟

برای پاسخ به سؤال چهارم تحقیق نیز از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است.





Chi-Square=1052.91, df=135, P-value=0.00000, RMSEA=0.142

نمودار (۷): بارهای عاملی الگوی اندازه‌گیری عوامل دینی

نمودار شماره (۷) بارهای عاملی و مقادیر t آزمون معنی‌داری هر یک از شاخصهای سنجش عوامل دینی را نشان می‌دهد.

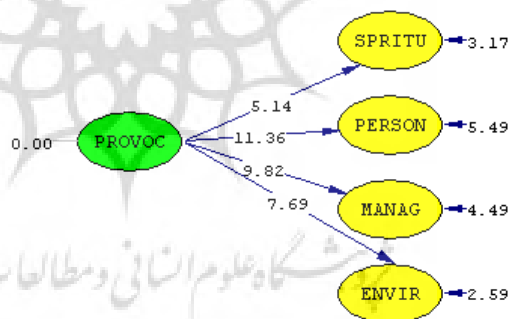
جدول (۵): عوامل دینی و معنوی

مقدار t (t -value)	بار عاملی Λ	شاخص
۶,۲۱	۰,۲۳	بی اعتقادی به پاداش و مکافات تکوینی
۱۱,۰۸	۰,۴۳	ضعف ایمان به خدا و قیامت (مبدأ و معاد)
۱۰,۸۱	۰,۴۵	کم اعتقادی به هدفمندی عالم
۱۰,۱۹	۰,۴۲	بی معنا دانستن حیات انسانی
۱۴,۹۶	۰,۵۷	نامأنوسی با قرآن کریم و دعاها
۱۴,۷۸	۰,۶۲	کم توجهی به حفظ شعائر اسلامی
۱۳,۷۶	۰,۵۹	بی توجهی به نظارت تکوینی (فرشتگان، زمین، زمان و...)
۱۴,۴۵	۰,۵۱	نبود اعتقاد و التزام عملی به حق الناس
۱۲,۵۷	۰,۵۲	نداشتن مشارطه، مراقبه و محاسبه روزانه
۷,۹۲	۰,۳۶	عدم حضور در مجالس شهیدان
۹,۶۳	۰,۴۳	حاضر نشدن در مجامع دینی

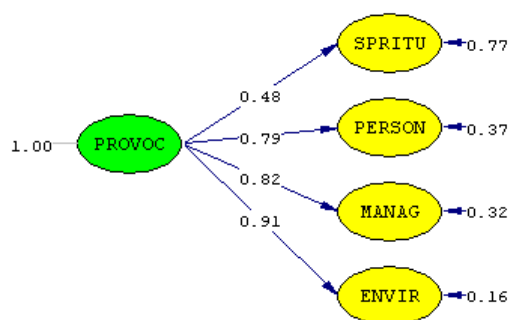
مقدار t (t -value)	بار عاملی Λ	شاخص
۱۱,۳۸	۰,۴۸	حاضر نشدن آگاهانه در مجالس سوگواری ابا عبدالله الحسین (ع)
۱۱,۰۳	۰,۴۲	سستی و سهل انگاری نسبت به اقامه نماز
۱۲,۷۸	۰,۵۱	جهل به خویشتن (خودشناسی) و عدم خودسازی معنوی
۱۰,۶۷	۰,۴۰	غلبه و جایگزین شدن ارزشهای مادی به جای ارزشهای اسلامی و انقلابی
۱۲,۶۳	۰,۴۶	نپذیرفتن و توجه به توصیه های دینی و دستورهای اسلامی درباره کار و زندگی (تقدس کار، خدمت به مردم و...)
۱۳,۵۸	۰,۵۱	درونی و نهادینه نشدن ارزشهای اسلامی
۹,۷۰	۰,۴۰	ضعف وجدان اخلاقی و کاری

نتایج جدول شماره (۵) نشان می‌دهد با توجه به اینکه قدر مطلق تمامی مقادیر t از ۱,۹۶ بیشتر است، تمامی شاخصهای دینی مطرح شده بر کاهش انگیزه کارکنان ناجا تأثیر معنی‌داری دارد. هم‌چنین «کم توجهی به حفظ شعائر اسلامی» بیشترین و «بی اعتقادی به پاداش و مکافات تکوینی» کمترین تأثیر را دارد.

سؤال اصلی: کدام یک از عوامل فردی، محیطی، مدیریتی و دینی بر کاهش ناهنجاری کارکنان ناجا تأثیر معنی‌داری دارد؟ برای پاسخ به اصلی نیز از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم استفاده شده است.



نمودار (۸): مقادیر t تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم عوامل انگیزشی



نمودار (۹): بارهای عاملی تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم عوامل انگیزشی

جدول (۶): بار عاملی و ضریب تعیین عوامل انگیزشی

مقدار t (t -value)	بار عاملی Λ	عامل
۱۱,۳۶	۰,۷۹	فردی
۷,۶۹	۰,۹۱	محیطی
۹,۰۲	۰,۸۲	مدیریتی
۵,۱۴	۰,۴۸	دینی

بر اساس جدول شماره (۶)، تمامی مقادیر t از ۱,۹۶ بیشتر است؛ بدین معنی که با اطمینان ۹۵٪ چهار عامل مورد مطالعه فردی، محیطی، مدیریتی و دینی جزو عوامل مؤثر بر کاهش ناهنجاری کارکنان ناجا است.

۱۰. نتیجه‌گیری

مهم‌ترین و حیاتی‌ترین دارایی هر سازمان، نیروی انسانی آن سازمان است. افزایش انگیزه در افراد سبب می‌شود که چندین برابر توان موجود کارائی و بهره‌وری حاصل شود. ایجاد انگیزه در قالب ابعاد فردی، محیطی، مدیریتی و اعتقادی باعث می‌گردد که کارکنان از تمامی ابعاد فوق انگیزش لازم را بدست آورند از طرف دیگر عدم توجه به مسایل انگیزشی باعث کاهش انگیزه گردیده و بعنوان یک افت تأثیر مخربی بر رفتار کارکنان داشته و چه بسا موجب ناهنجاری رفتاری در ابعاد مختلف می‌گردد.

امروزه ثابت شده است که یکی از مهم‌ترین عامل موفقیت سازمان‌ها مباحث انگیزشی و مدیریت آنهاست و یکی از ویژگی‌ها و مشکلات اکثر سازمان‌ها عدم توجه به آن می‌باشد زمانی که یک سازمان به وجود می‌آید، برای رسیدن به اهداف خود نیاز به منابع و امکانات و نیروی انسانی با انگیزه بالا را دارد تا بتواند به اهدافش برسد. برای انجام بهتر کارها و هماهنگ نمودن روابط بین کارکنان، سازمان‌ها به مدیرانی نیاز دارد که بتواند اولاً دانش لازم در زمینه انگیزش نیروی انسانی را داشته باشند و روابط بین کارکنان را متناسب با محیط کار فراهم نماید در ثانی از تمامی توان منابع انسانی در پیشرفت و پیشبرد اهداف سازمان بکار گیرد. این زمانی امکان‌پذیر است که مدیران متعهد و مؤمن و متدین و کاردان در رأس مأموریت‌ها قرار گیرند تا بتوانند به این امر مهم با دلسوزی تمام نیروها و سایر منابع را رهنمون سازند. نیروی انتظامی که از جمله سازمان‌های گسترده می‌باشد زمانی می‌تواند از تمامی ظرفیت‌های خود در راستای اهداف سازمان استفاده نماید که در رأس هر مأموریتی مدیران و فرماندهان توانمندی داشته باشد تا مفاهیم انگیزش و عوامل کاهنده انگیزش و ناهنجاری رفتاری آشنا باشند.

برخی از ناهنجاری رفتاری در ناجا ممکن است به میزان خیلی کمی وجود داشته باشد ولی اهمیت زیادی را دارند. لذا وجود یک مورد از آن تأثیرات منفی زیادی در سازمان و جامعه دارد. مثل ارتشا، فساد اخلاقی و فساد مالی. البته این ناهنجاری ممکن است در هر سازمانی رخ دهد ولی در ناجا اهمیت زیادی دارد. سازمان نیروی انتظامی نیز که از بزرگ‌ترین و گسترده‌ترین سیستم‌های درون هر جامعه‌ای است و امنیت و آرامش جامعه را به‌عنوان یکی از نیازهای اولیه و اساسی زندگی در بلندمدت تعیین می‌کند از این امر مستثنی نمی‌باشد. چنانچه پلیس از نظر اهداف و ساختار و منابع و سیستم انگیزشی درست طراحی شود در بلندمدت توسعه همه‌جانبه جامعه را تضمین خواهد کرد و به اثربخشی مثبت نزدیک می‌شود و این در حالی است که کارایی و توسعه هر سازمانی تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. لذا نیروی انتظامی به‌عنوان مهم‌ترین دستگاه حفظ امنیت و آرامش در جامعه که با تمامی اقشار مختلف جامعه مرتبط می‌باشد باید برای افزایش بهره‌وری سازمانی، کارایی و عملکرد خود را افزایش دهد که در این میان استفاده بهینه از نیروی انسانی، لزوم توجه به خواسته‌ها را ضروری و اجتناب‌ناپذیر نموده است.

۱۱. پیشنهادها

هنگام استخدام نیروها باید علاوه بر تواناییهای جسمانی و فکری مباحثی همچون ویژگیهای شخصیتی، اخلاق مداری و التزام عملی نسبت به ارزشهای اسلامی و ایمان حقیقی فرد مورد توجه قرار گیرد که برخی از آنها را از طریق آزمونهای روانشناسی و برخی را از طریق تحقیقات محلی و سابقه فردی می‌توان بدرستی تشخیص داد.

تأکید و توجه بیشتر بر تقویت باورها و حفظ شعائر اسلامی از طریق برگزاری جلسات متعدد استخدام و بکارگیری افرادی که دارای سابقه ویژگیهای دینی و معنوی مناسبی هستند.

فهرست منابع

باقری، آیت (۱۳۸۷). رابطه نظام اقتصادی و اجتماعی با فساد اداری، سازمان بازرسی کشور.

جبه‌دار، علیرضا؛ سید تاج‌الدینی، علی (۱۳۹۳). چیهستی معنویت در منابع انسانی (ابعاد، مؤلفه‌ها، شاخصها)، نسخه دستنویس

دانایی فرد، حسن (۱۳۸۴). استراتژی مبارزه با فساد، فصلنامه علوم انسانی، دوره ۹، ش ۲.

رایبیز، استیپن پی (۱۳۹۲). رفتار سازمانی، ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران.
رایبیز، استیپن پی (۱۳۹۳). رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها)، ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی. ج اول. تهران:
دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رستگار، عباسعلی (۱۳۹۲). معنویت در سازمان، قم: دانشگاه ادیان و مذاهب.

رضائیان، علی (۱۳۹۰). مبانی مدیریت رفتار سازمانی، تهران: سمت.

سید جوادین، سید رضا (۱۳۸۸)، تئوری‌های مدیریت، نگاه دانش، چ سوم.

شرفی، محمدرضا (۱۳۸۴). پیشنهادهای تربیتی، انتشارات تربیت تهران، ص ۱۶۳ ۱۶۵.

شمر هورن، جان آر و همکاران (۱۳۹۱). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی و همکاران، کرج: مؤسسه تحقیقات
و آموزش مدیریت.

عباس زادگان، سید محمد (۱۳۸۹). فساد اداری، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

عجلونی (۱۳۸۰). کشف الخفا، ج ۲، ص ۳۱۱.

غفرانی، محمد (۱۳۸۷). علل مؤثر در بروز ناهنجاریهای اخلاقی، مرکز مطالعات و پژوهش‌های فرهنگی حوزه علمیه

فرهنگی، علی اکبر (۱۳۹۰). ارتباطات انسانی، تهران: رسا.

مشبکی اصغر (۱۳۹۵). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: ترمه.

معدنچیان، ابراهیم (۱۳۸۴). مبارزه با فساد اداری. تهران: پژوهشکده امام خمینی (ره).

نایلی، محمد علی (۱۳۸۹). انگیزش در سازمانها، اهواز: دانشگاه شهید چمران.

وروایی، اکبر؛ صوفی، علیرضا؛ جعفری، محمد (۱۳۹۰). نقش فرماندهان و مدیران در پیشگیری از جرم با تأکید بر ارتشا. فصلنامه
نظارت و بازرسی. ش ۱۱.

میر سپاسی، ناصر (۱۳۹۴). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار با نگرش به جهانی سازی، انتشارات کتابسرا.

- Hersey paul & Kenneth H. Blanchard (۱۹۹۳). **Management of organizational Behavior**، Utilizing Human Resources، ۶th Ed.، (prentice Hall international، U.S.A.، P.۲۰
- Kennedy M. H. (۲۰۰۲). **Spirituality in the Workplace: An Empirical Study of this Phenomenon ... DBA**، Nova Southeaster University.
- Neal، J. and Lichtenstein، B. M. B. and Banner، D. (۱۹۹۹). **Spiritual Perspectives on Individual، Organizational and Societal Transformation**، **Journal of Organizational Change Management**، Vol. ۱۲،
- Pinder، Carigo (۲۰۰۱). **Work Motivation in Organizational Behavior**، Upper Saddle River، N. J: Prentice-Hall.
- Robbins، Stephen P. (۱۹۹۳). **Organizational Behavior، Concepts، controversies، and Applications**، ۶th Ed. (Prentice - Hall international Editions، U.S.A.P.۲۰۰.