

عوامل مؤثر بر تعهد شغلی فرماندهان و مدیران ناجا

احمدرضا رادان^۱

از صفحه ۳۵ تا ۵۰

تاریخ دریافت: ۹۴/۷/۵، تاریخ پذیرش: ۹۴/۹/۲۹

چکیده

در این پژوهش به منظور شناسایی عوامل تأثیرگذار بر عملکرد شغلی کارکنان شاغل در فرماندهی انتظامی تهران بزرگ از بین کارکنان کلانتریها، پلیس راهنمایی و رانندگی و کارکنان ستادی، نمونه‌ای به حجم ۱۶۴ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند؛ آنگاه با استفاده از مقیاس استاندارد و مقیاس محقق ساخته برخوردار از پایایی بسنده، میزان تعهد شغلی، میزان تأثیر عوامل شخصیتی، میزان تأثیر عوامل سازمانی، انگیزه، رضایت و روحیه سازمانی آنان اندازه‌گیری شد. داده‌ها به کمک نرم‌افزار SPSS و با استفاده از آزمونهای آماری همبستگی پیرسون و رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج آشکار ساخت که گرچه هم عوامل شخصیتی و هم عوامل سازمانی بر تعهد شغلی کارکنان قانن تأثیر معناداری دارد، سهم برخی عوامل شخصیتی و سازمانی در تبیین تغییرات متغیر مستقل (یعنی تعهد شغلی) از سایر عوامل بیشتر است.

واژگان کلیدی

تعهد شغلی، رضایت شغلی، امنیت شغلی، انگیزش، عوامل شخصیتی، عوامل سازمانی.

۱. مقدمه

روانشناسان رفتار سازمانی (نظیر میچل^۱، ۱۳۸۷ و اسکات^۲، ۲۰۰۸) در پژوهشهای گسترده خود دریافته‌اند که بین رضایت شهروندان جامعه با رفتار، منش و عملکرد کارکنان سازمانها و تعهد شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد. به زعم این مؤلفان تعهد شغلی^۳ از یک سو موجب می‌شود کارکنان سازمانها تکالیف و وظایف خویش را با اشتیاق، انگیزش و رغبت بیشتری انجام دهند و از سوی دیگر موجب بهبود تعامل و ارتباط آنان با «ارباب رجوع» می‌شود. این دو نیز نگرش شهروندان را به سازمانها بهبود می‌بخشد و آمادگی آنان را برای همکاری با آن سازمانها افزایش می‌دهد. شاید از همین روی است که پژوهشگرانی همچون مایر^۴ و دیگران (۲۰۰۹) اذعان کرده‌اند که «تعهد شغلی کارکنان هر سازمان موجب افزایش سرمایه اجتماعی^۵ آن سازمان می‌شود». منظور آنان این است که با افزایش تعهد شغلی کارکنان سازمان «اعتماد عمومی^۶» مردم به آن سازمان فزونی می‌یابد و آمادگی و اشتیاق آنان برای همکاری با سازمان در به انجام رساندن مطلوبتر وظایف و مأموریت‌هایش بیشتر می‌شود.

با این توضیح مختصر این سؤالات مطرح می‌شود که: اولاً تعهد شغلی چیست و واجد کدامین عناصر و عوامل است؟ ثانیاً چه عواملی موجب بیش و کمی این ویژگی سازمانی کارکنان می‌شود؟ پژوهشگران و نویسندگان مختلفی در پی ارائه پاسخی استوار به هر یک از این دو پرسش کلیدی برآمده‌اند. در سطورى که در پی می‌آید برخی از آن پاسخها مرور می‌شود.

1. Michell

2. Scott

3. job commitment

4. Maier

5. social capital

6. public trust

۲. مرور ادبیات موضوع

۲-۱. تعهد شغلی و شاخصهای آن

چلبی (۱۳۸۵) تعهد شغلی را نوعی «تمایل عاطفی مثبت و گرایش رفتاری نسبت به رعایت حقوق دیگران در قالب قواعد اخلاقی پذیرفته شده در حیطه آن شغل» می‌داند. او در توضیح تعریف خویش از عملکرد شغلی، چهار نوع «دیگری» (یا دیگران) را از یکدیگر متمایز می‌سازد: اجتماع ملی، اجتماع حرفه‌ای، سازمان و همکاران. به زعم او زمانی می‌توان از تعهد شغلی سخن به میان آورد که فرد در مقابل هر چهار نوع دیگری احساس تعهد و مسئولیت کند و خواسته‌ها و انتظارات قانونی هر یک از آنها را به سهم خود، محقق سازد. به همین سبب چلبی تأکید می‌کند کارمند، هم باید تعهد عمومی داشته باشد (تعهد در برابر مردم جامعه و رعایت حقوق آنها)، هم تعهد حرفه‌ای و شغلی (تعهد و احساس مسئولیت در برابر نوع شغل و حرفه خویش)، هم تعهد سازمانی کار (تعهد در برابر سازمانی که متعلق به آن است و وفاداری به ارزشهای آن) و سرانجام تعهد رابطه‌ای شغل (یعنی تعهد و احساس مسئولیت در برابر همکاران، دوستان و ...).

لatham^۱ و دیگران (۲۰۰۲) نیز در تلاش برای ارائه تعریفی جامع درباره تعهد شغلی بر شاخصهایی نظیر سرعت و دقت در کار، وظیفه شناسی، پشتکار، رعایت نظم و انضباط، وقت شناسی، تلاش برای ارائه افکار خلاقانه در کار، دلبستگی عمیق به شغل و احساس مسئولیت در برابر سازمان تأکید ورزیده‌اند. به باور آنان افراد برخوردار از «تعهد شغلی زیاد»:

- ✓ نظم و انضباط بسیاری دارند.
- ✓ روحیه شغلی و حرفه‌ای آنان مثال زدنی است.
- ✓ پیوسته می‌کوشند ارباب رجوع را راضی نگه دارند.
- ✓ در پیشینه شغلی و حرفه‌ای آنان نشانی از سرپیچی، فرار از کار، غیبت طولانی و جز آن دیده نمی‌شود.
- ✓ سازمان را به خود (همزاد پنداری با سازمان) و خود را به سازمان متعلق می‌دانند.
- ✓ قوانین را بدقت رعایت می‌کنند.

✓ پشتکار زیادی دارند و شغل و کار خویش را با مهارت انجام می‌دهند.

✓ در برابر دیگران منصفانه عمل می‌کنند.

از این مختصر می‌توان نتیجه گرفت که تعهد شغلی نوعی احساس مسئولیت در برابر دیگران (اعم از مردم جامعه، همکاران، سازمان و نوع حرفه) است که با عواملی نظیر:

- پشتکار، سرعت و دقت در کار
- رعایت قانون، نظم و قواعد سازمان
- روحیه، انگیزش و اشتیاق شغلی و همانند سازی عاطفی با سازمان
- استفاده بهینه از اموال سازمان و جلوگیری از تخریب آن
- تلاش برای تحقق اهداف سازمان و برآوردن ارزشها و انتظارات آن مشخص می‌شود.

۲-۲. عوامل مؤثر بر تعهد شغلی

تلاشهای نظری و اقدامات پژوهشی زیادی برای شناسایی و معرفی عوامل مؤثر بر تعهد شغلی صورت گرفته است. بویژه برخی از این تلاشها در قلمروی پلیس انجام شده است. ابتدا حاصل برخی از آن تلاشها گزارش، و آنگاه براساس آن، الگویی علی به دست داده می‌شود که به عنوان مبنای این پژوهش مدنظر قرار می‌گیرد.

وار^۱ و دیگران (۲۰۰۴) در مطالعات بین فرهنگی خود نشان داده‌اند که سه دسته عوامل بر تعهد شغلی کارکنان سازمان تأثیر می‌گذارد که عبارت است از: ۱- عوامل فرهنگی - اجتماعی ۲- عوامل سازمانی ۳- عوامل درون فردی.

به باور این پژوهشگران، زمانی که در جامعه «کار» ارزشمند تلقی شود و افراد پرکار و پرتلاش ارج نهاده شوند، تعهد شغلی کارکنان سازمانها نیز افزایش می‌یابد؛ چه آنان می‌دانند که با تلاش و کوشش بیشتر و افزایش همت و پشتکار خویش، به منزلت و عنوان اجتماعی بهتری دست می‌یابند، اما زمانی که در جامعه، گروهی بدون تلاش و همت زیاد، و تنها از طریق واسطه‌بازی و روابط، به ثروتهای بادآورده دست یابند، انگیزش و اشتیاق شغلی کارکنان سازمانها نیز کاهش می‌یابد.

پژوهشگرانی همچون ادی^۲ و دیگران (۲۰۰۴) چنین جامعه‌ای را «بیمار» تلقی می‌کنند.

1. Warr

2. Eddy

چه به باور آنان در جامعه‌ای که در آن بدون پشتکار و تلاش بتوان به ثروتهای هنگفت دست یافت، احتمالاً ساختارهای اجتماعی از نظر اقتصادی جامعه به صورت معیوب شکل گرفته است.

همچنین از نظر این پژوهشگران هنگامی که در سازمان، نظام تشویقی و تنبیهی عادلانه و روشمند حاکم باشد، کارکنان در تصمیم‌گیریها مشارکت داده شوند، منابع به صورت عادلانه توزیع گردد و روابط درون سازمانی صمیمانه‌ای حاکم باشد، احساس مسئولیت یکایک کارکنان ارتقا می‌یابد.

سرانجام همین پژوهشگران از عواملی نظیر ویژگیهای شخصیتی، انگیزش، وجدان اخلاقی، عزت نفس و مهارتهای حرفه‌ای و فردی، تحت عنوان عوامل «درون روانی» یاد می‌کنند. این پژوهشگران در تأیید ادعای خویش از یافته‌هایی یاد می‌کنند که در آن نشان داده شده است که افراد برخوردار از شخصیت «فعال و کوشا» و «انگیزه پیشرفت و همبستگی» زیاد بهتر، سریعتر و دقیقتر از دیگران وظایف شغلی خویش را به سامان می‌رسانند. چلبی (۱۳۸۵) نیز در تبیین تعهد شغلی از رویکرد مشابهی بهره گرفته است. به زعم او عوامل اجتماعی، فرهنگی و سازمانی بر نظام شخصیتی کارکنان سازمان تأثیر می‌گذارد و از آن طریق موجب افزایش تعهد شغلی (در هر چهار بعد رابطه‌ای، سازمانی، حرفه‌ای و عمومی) می‌شود. او با پژوهشی ملی، که در مورد شهروندان ایران اجرا شده، شواهدی در تأیید این رویکرد به دست داده است. او نشان داده است که با افزایش وفاق و انسجام اجتماعی، افزایش احساس برابری و عدالت، افزایش منزلت اجتماعی، بهبود مشارکت عمومی، گسترش روابط دوستانه و انسجام عمومی در سازمان، توزیع برابر امکانات در سازمان و افزایش مشارکت سازمانی، میزان تعهد شغلی کارکنان سازمانها افزایش می‌یابد. اخیراً نیز مطالعاتی در قلمروی تعهد شغلی کارکنان پلیس صورت گرفته است؛ به عنوان مثال لوک^۱ و دیگران (۲۰۰۹) در پژوهشی که در زمینه پلیس چند کشور اسکاندیناوی به سامان رسانده‌اند، نشان داده‌اند که عوامل فردی و عوامل سازمانی، بخش عمده تعهدات شغلی کارکنان پلیس را تبیین می‌کنند. به باور آنان افسران برخوردار از هوش، انگیزش پیشرفت، و ویژگی برونگرایی از تعهد شغلی بهتری برخوردارند؛ چه این افسران به سبب

تراز هوشی بیشتر از یک سو ماهیت کار و ابعاد آن را بهتر درک می‌کنند و از سوی دیگر کارهای خود را با دقت و ظرافت بیشتری انجام می‌دهند. آنان همچنین در به سامان رساندن فعالیت‌های خویش از خلاقیت خود بهره می‌گیرند. افزون بر آن، آنان چون در پی دستیابی به مدارج عالی شغلی هستند و دوست دارند از دیگران پیشی بگیرند، وظایف خود را سریعتر، دقیقتر و بهتر انجام می‌دهند. سرانجام، ویژگی برونگرایی موجب می‌شود افسران تعامل عمومی و اجتماعی بهتری داشته باشند و با خوش‌بینی، مثبت‌اندیشی و امید به موفقیت با پدیده‌ها روبه‌رو شوند.

لوک و دیگران از بین عوامل سازمانی مؤثر بر تعهد شغلی، سهم و نقش مدیریت مشارکتی، انسجام یگانی، نظم و انضباط یگان، نظام پاداشدهی و ایجاد احساس برابری را فزونتر از سایر عوامل می‌دانند.

اخیراً مطالعه جامع دیگری در امریکا صورت گرفته که در آن نشان داده شده است که عوامل فردی و سازمانی به صورت مستقیم بر تعهد شغلی افسران پلیس تأثیر نمی‌گذارد؛ بلکه این عوامل موجب افزایش رضایت شغلی، انگیزش سازمانی، احساس منزلت و روحیه سازمانی می‌شود. این عوامل واسطه‌ای نیز تعهد شغلی را افزایش می‌دهد.

در پژوهش دیگری (پلارد^۱ و دیگران، ۲۰۰۹) رابطه عوامل شخصیتی با تعهد شغلی افسران یک یگان نظامی ارتش بریتانیا مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش برای سنجش عوامل شخصیتی از آزمون شخصیتی «ان. ای. او»^۲ استفاده شده است. آزمون «ان. ای. او» بر اساس نظریه پنج عاملی مک کری^۳ و کاستا^۴ (۱۹۸۷) تهیه شده است. این دو نظریه پرداز، عوامل اصلی شخصیت را به پنج عامل زیر کاهش داده‌اند:

- برونگرایی در برابر درونگرایی
- سازگاری در برابر ستیزه‌جویی
- وظیفه‌شناسی در برابر بی‌مسئولیتی
- ثبات عاطفی در برابر روان‌آزرده‌خویی

1. Pollard

2. NEO

3. Mc Crae

4. costa

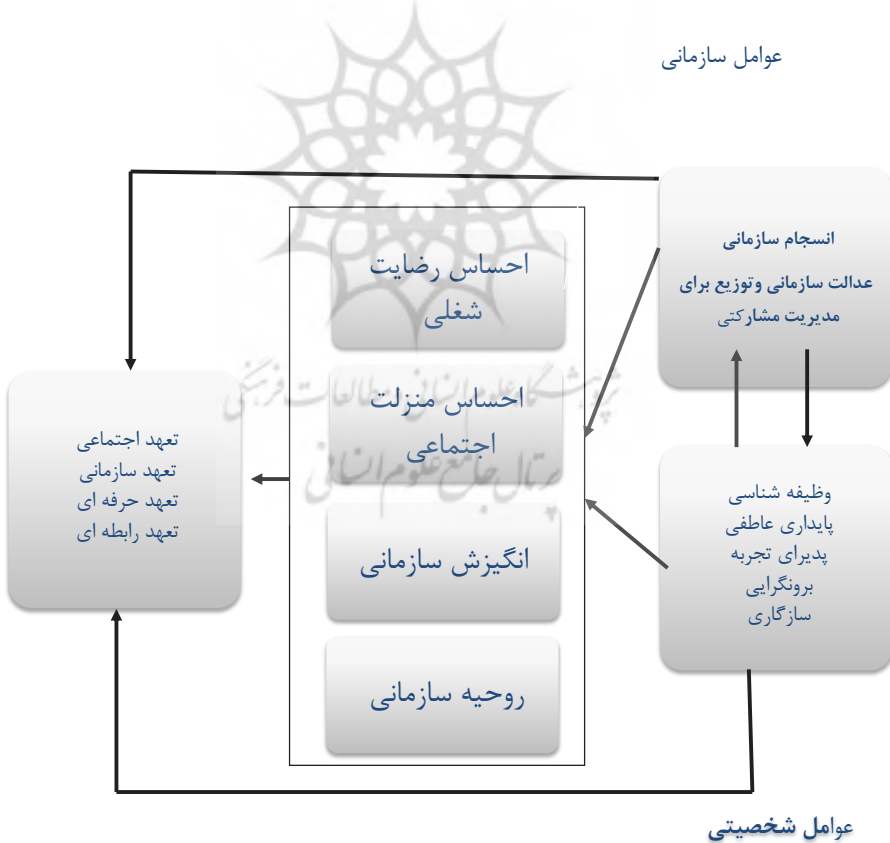
- پذیرای تجربه بودن در برابر پرده‌پوشی

ویژگیهای هر یک از پنج عامل (صفت) مثبت در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۱): ویژگیهای اصلی هری کاز پنج صفت (عامل) شخصیتی

عامل	ویژگیها
ثبات عاطفی (N)	آسانگیر، پایدار، راضی، هیجانی
برونگرایی (E)	باحرارت، پر توان، شجاع، اجتماعی
پذیرای تجربه (O)	خلاق، کنجکاو، تأملی، خردمند
سازگاری (A)	مهربان، همیار، دگرخواه، قابل اعتماد، بخشنده
وظیفه شناس (C)	منظم، قابل اعتماد، سختکوش، خود نظم بخش، وقت شناس، دقیق، پر تحمل

بر اساس این مطالب می‌توان الگوی علی ذیل را ترسیم کرد:



شکل (۱): الگوی علی تعهد شغلی

- بر این اساس و با توجه به الگو می‌توان این فرضیات را دسته‌بندی کرد:
- احساس انسجام سازمانی موجب افزایش تعهد شغلی می‌شود.
 - افزایش احساس عدالت سازمانی موجب افزایش تعهد شغلی می‌شود.
 - مدیریت مشارکتی سازمان موجب افزایش تعهد شغلی می‌شود.
 - وظیفه شناسی موجب ایجاد تعهد شغلی می‌شود.
 - پایداری عاطفی موجب ایجاد تعهد شغلی می‌شود.
 - پذیرندگی تجربه موجب ایجاد تعهد شغلی می‌شود.
 - برونگرایی موجب ایجاد تعهد شغلی می‌شود.
 - سازگاری موجب ایجاد تعهد شغلی می‌شود.

۳. روش شناسی

در این پژوهش از روش پیمایشی استفاده شد. برای این منظور ابتدا فهرست تمام مدیران و فرماندهان شاغل در پلیس راهور، کلانتریها (پلیس پیشگیری) و ستاد فاتب گرفته شد؛ آنگاه از بین آنها با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نمونه‌ای به حجم ۱۶۴ نفر (۸۲ نفر از کلانتریها، ۶۳ نفر از راهور و ۱۹ نفر از ستاد) انتخاب شدند.

پس از انتخاب، ابتدا مقیاس «ان. ای. او» که شامل بر ۲۴۰ گویه است و از پایایی زیاد (۰/۸۹) برخوردار است، در مورد پاسخ دهندگان اجرا شد. آنگاه مقیاس محقق ساخته، که شامل سه خرده مقیاس تعهد شغلی، خرده مقیاس عوامل واسطه‌ای و خرده مقیاس عوامل سازمانی و ۵۵ گویه بود، اجرا گردید. پایایی هر دو مقیاس (هم مقیاس استاندارد «ان. ای. او» و هم مقیاس تعهد شغلی محقق ساخته) پس از اجرا با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد. نتایج نشان داد که مقیاس «ان. ای. او» از پایایی ۰/۸۸ برخوردار است. پایایی مقیاس و خرده مقیاسهای محقق ساخته نیز در جدول ذیل ذکر شده است:

جدول (۲): پایایی مقیاس تعهد شغلی و عوامل مؤثر بر آن

نام خرده مقیاس	تعداد مواد	پایایی
تعهد شغل	۲۰	.۹۳
عوامل سازمانی	۱۵	.۸۴
عوامل واسطه‌ای	۲۰	.۸۸
کل مقیاس	۵۵	.۸۷

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، مقیاس و هر یک از خرده مقیاسهای آن از پایایی زیادی برخوردارند.

۴. ویژگیهای جمعیت شناختی

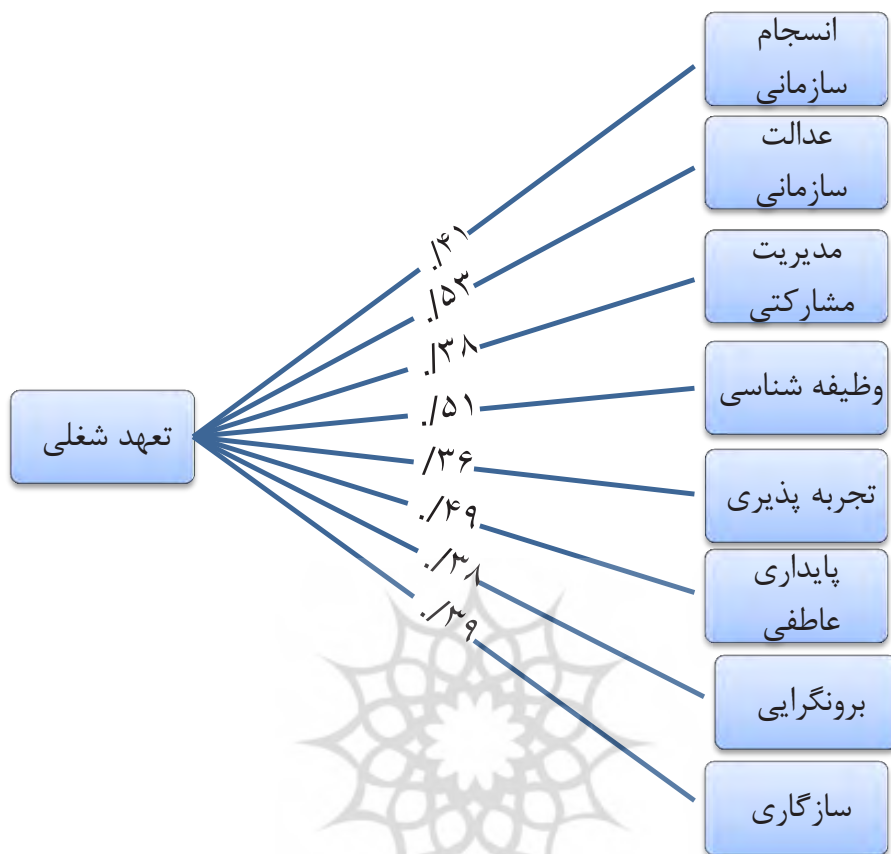
از نظر درجه، کمتر از ۱۴ درصد سروان، ۱۷ درصد سرگرد، ۲۹ درصد (سرهنگ دو) و ۴۰ درصد سرهنگ بوده‌اند. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، بیشترین فراوانی پاسخ‌دهندگان از میان افراد با درجه سرهنگ بوده است که این امر با عنایت به تجربه و اندوخته‌های این افراد، میزان اعتمادپذیری نتایج این پژوهش را دو چندان می‌سازد.

از نظر میزان تحصیلات مشارکت‌کنندگان، تحصیلات بیش از نیمی (۶۸ درصد) از پاسخ‌دهندگان کارشناسی، ۲۲ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر و تنها ۱۰ درصد دارای مدرک کاردانی بوده‌اند. مقایسه این آمار نیز نشان می‌دهد که سطح علمی مشارکت‌کنندگان نیز با توجه به مجموع دارندگان مدرک کارشناسی ارشد و کارشناسی است.

از نظر سابقه خدمتی، بیش از ۵۴ درصد افراد بیش از ۲۵ سال سابقه خدمتی داشته‌اند که به اعتبار نتایج پژوهش افزوده است.

۵. یافته‌های پژوهش

برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شد؛ برای این منظور ابتدا ضریب همبستگی هر یک از هشت عامل سازمانی و شخصیتی (به عنوان متغیرهای مستقل) با عامل تعهد شغلی (به عنوان متغیر وابسته) با استفاده از آزمون پیرسون محاسبه و در شکل ذیل درج شد:

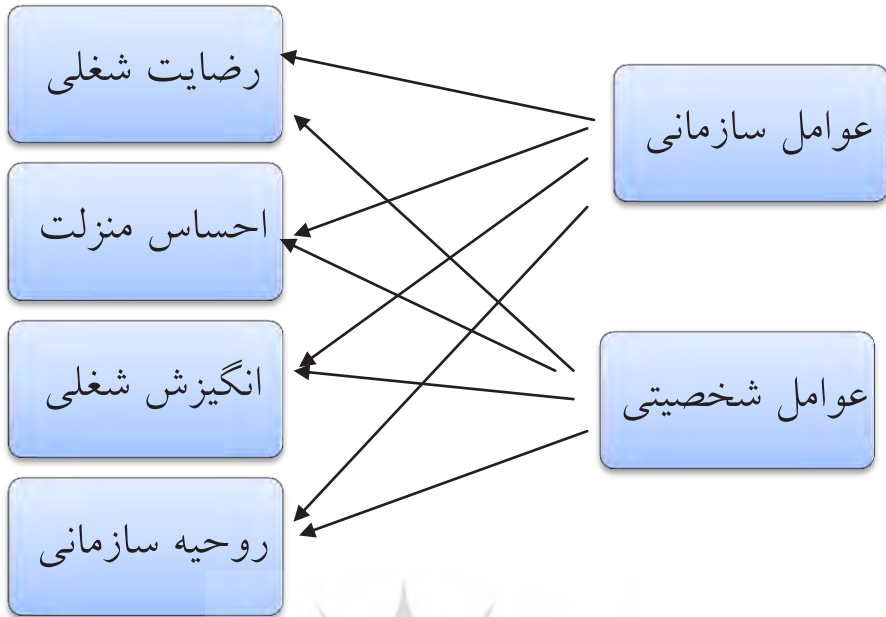


شکل (۲): رابطه (ضریب همبستگی) عوامل سازمانی و شخصیتی با تعهد شغلی

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، تمامی هشت عامل (یعنی سه عامل سازمانی و پنج عامل شخصیتی) همبستگی زیادی با تعهد شغلی دارد؛ بنابراین، هر هشت فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. همان‌گونه که ضرایب شکل نشان می‌دهد از بین عوامل شخصیتی، وظیفه‌شناسی و از بین عوامل سازمانی، احساس عدالت تأثیر بیشتری بر تعهد شغلی دارد.

۵-۱. رابطه عوامل سازمانی و شخصیتی با عوامل واسطه‌ای

رابطه عوامل سازمانی و شخصیتی با عوامل واسطه‌ای (احساس رضایت شغلی، احساس منزلت، انگیزش شغلی و روحیه سازمانی) مورد بررسی قرار گرفت. در این بررسی عوامل شخصیتی و سازمانی به عنوان متغیر اثرگذار (مستقل) و چهار عامل واسطه‌ای به عنوان متغیر اثرپذیر (وابسته) مد نظر قرار گرفت. نتایج ذیل درج شده است:



شکل (۳): رابطه عوامل سازمانی و شخصیتی با یکدیگر و با عوامل واسطه‌ای

ضرایب جدول نشان می‌دهد که:

اولاً: بین عوامل سازمانی و عوامل شخصیتی همبستگی معناداری وجود دارد؛ این بدان معنا است که این دو دسته عامل تأثیر دو سویه‌ای بر یکدیگر دارد.

ثانیاً: گرچه عوامل سازمانی بر هر چهار ویژگی تأثیر مثبتی دارد، بیشترین تأثیر آنها بر رضایت شغلی است؛ یعنی عوامل سازمانی (مدیریت مشارکتی، احساس برابری و انسجام در سازمان) بیش از هر چیز موجب می‌شود کارکنان از شغل خود راضی‌تر باشند.

ثالثاً: عوامل شخصیتی بر هر چهار ویژگی تأثیر مثبت و معناداری بر جای می‌گذارد. بیشترین تأثیر این دسته عوامل نیز در افزایش انگیزش شغلی است.

۲-۵. سهم عوامل واسطه‌ای (درون فردی) در تبیین تعهد شغلی

همان‌گونه که نشان داده شد، عوامل سازمانی و شخصیتی تأثیر معناداری بر عوامل واسطه‌ای دارد. حال این سؤال مطرح است که تأثیر هر یک از این عوامل بر تعهد شغلی چه میزان است؟ برای یافتن پاسخ این سؤال از تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۳): ضرایب رگرسیون تعهد شغلی با عوامل درون روانی

Sig	Beta	B	متغیرهای درون روانی
./...	./۲۴	./۱۶	رضایت شغلی
./...	./۱۶	./۲۴	احساس منزلت
./...	./۱۹	./۲۵	روحیه سازمانی
./...	./۲۲	./۱۴	انگیزش شغلی

$$R=66/., \quad R^2=./4356 \quad sig=./\dots$$

همان گونه که ملاحظه می‌شود، چهار عامل درون‌روانی (که خود تحت تأثیر عوامل شخصیتی و سازمانی است) ۴۳ درصد واریانس تعهد شغلی را تبیین می‌کند. از آن میان بویژه سهم رضایت شغلی بیش از سه متغیر دیگر است.

۳-۵. سهم متغیرهای سازمانی و شخصیتی و پیشینه‌ای در تبیین تعهد شغلی سرانجام تأثیر سه دسته متغیر مستقل (متغیرهای سازمانی، شخصیتی و پیشینه‌ای) بر تعهد شغلی مورد بررسی قرار گرفت و نتایج در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۴): ضرایب رگرسیون تعهد شغلی با سه دسته متغیر

متغیر عنوان	متغیرهای سازمانی		متغیرهای شخصیتی		متغیرهای پیشینه‌ای	
	Sig	Beta	sig	Beta	sig	Beta
انسجام سازمانی	./..	./۱۸	--	--	--	--
احساس عدالت	./...	./۳۲	--	--	--	--
مدیریت مشارکتی	./...	./۲۴	./...	./...	./...	./...
وظیفه‌شناسی	--	--	./...	./۳۷	./...	./...
پایداری عاطفی	--	--	./..	./۲۱	./...	./...
تجربه پذیری	--	--	./...	./۱۹	./...	./...
برونگرایی	--	--	./..	۲۲	./...	./...
سازگاری	--	--	./..	./۲۴	./...	./...
سن	--	--	--	--	./..	./۶
تحصیلات	--	--	--	--	./...	./۱۸
سابقه شغلی	--	--	--	--	./..	./۹

$$R^2=./53 \quad R^2=./68 \quad R^2=./11 \quad \text{متغیرهای سازمانی} \quad \text{متغیرهای شخصیتی} \quad \text{متغیرهای پیشینه‌ای}$$

از ضرایب جدول می‌توان نتیجه گرفت که ۱- متغیرهای سازمانی به صورت مستقل ۵۳ درصد واریانس تعهد شغلی را تبیین می‌کند. از بین سه متغیر سازمانی مورد بررسی نیز سهم «احساس عدالت در توزیع امکانات، پستها و ... سازمان» در تبیین تعهد شغلی بیش از بقیه عوامل است ۲- سهم ویژگی پنج‌گانه شخصیتی در تبیین واریانس تعهد شغلی بیش از عوامل سازمانی است؛ چه این عوامل به تنهایی ۶۸ درصد تغییرات تعهد شغلی را تبیین می‌کند. از بین عوامل شخصیتی نیز سهم عامل وظیفه‌شناسی از چهار عامل دیگر برجسته‌تر است ۳- عوامل پیشینه‌ای (عوامل فردی) در تبیین تغییرات تعهد شغلی سهم ناچیزی دارد. این عوامل به تنهایی و به صورت مستقل تنها ۱۱ درصد این تغییرات را تبیین می‌کند. از بین سهم عوامل فردی مورد بررسی نیز سهم عامل تحصیلات بیشتر از بقیه است.

۶. نتیجه‌گیری

این پژوهش آشکار ساخت که تعهد شغلی به عنوان عامل کلیدی تبیین کننده عملکرد و کارایی سازمانی، تحت تأثیر دو دسته عوامل است: عوامل زمینه ساز و عوامل بلاواسطه. عوامل زمینه ساز شامل سه دسته عوامل است:

- **عوامل فرهنگی.** یعنی میزان ارزشی که جامعه، و متولیان فرهنگ برای کار و کارکردن و تولید قائلند و نیز میزان وفاقی که در جامعه حاکم است و میزان تلاشی که هر یک از مردم جامعه برای گشودن گره از مشکلات دیگران مبذول می‌دارند (در این پژوهش این عامل از شمول مطالعه کنار گذاشته شد).
- **عوامل سازمانی.** گرچه دامنه عوامل سازمانی گسترده و فراخ است در این پژوهش سه عامل انسجام زمانی، احساس عدالت و برابری در توزیع و مدیریت مشارکتی مورد بررسی قرار گرفت.
- **عوامل شخصیتی.** به گفتن نیازی نیست که عوامل شخصیتی نیز گسترده و گوناگون است؛ اما در این پژوهش «نظریه پنج عاملی شخصیت» مد نظر قرار گرفت؛ چه شواهد پژوهشی آشکار ساخته‌اند که با این پنج عامل تقریباً تمامی ابعاد و عوامل تعهد شخصی (اعم از احساس مسئولیت، دقت، سرعت، ابتکار و...) را می‌توان تبیین کرد.

در این پژوهش تأثیر این دسته از عوامل (عوامل زمینه‌ساز) بر تعهد شغلی به دو صورت مورد تحلیل قرار گرفت: مستقیم (به عنوان متغیرهای مستقلی که بر تعهد شغلی تأثیر می‌گذارد) و غیرمستقیم و از طریق تأثیری که بر متغیرهای واسطه‌ای بر جای می‌گذارند. یافته‌ها نشان داد که هم عوامل سازمانی و هم عوامل شخصیتی میزان تعهد شغلی را (به صورت مستقیم) افزایش می‌دهد و هم بر چهار متغیر رضایت شغلی، احساس منزلت اجتماعی، روحیه سازمانی و انگیزش شغلی تأثیر می‌گذارد و از طریق آن عوامل، تعهد شغلی را فزونی می‌بخشد.

بنابراین برای افزایش تعهد شغلی کارکنان نیروی انتظامی، هم باید عوامل سازمانی مورد «دستکاری» قرار گیرد و هم عوامل شخصیتی. برای دستکاری عوامل سازمانی ضروری است از «ساز و کارهای آموزشی» استفاده شود.

عوامل بلاواسطه (یعنی احساس منزلت، روحیه سازمانی، انگیزش و رضایت شغلی) نیز هم از طریق دستکاری عوامل پیش گفته و هم از طریق شناسایی و دستکاری سایر عوامل، قابل بیش و کم شدن است؛ مثلاً سازمان با فراهم ساختن زمینه «پیشرفت و تعالی» افراد و ارائه پسخوراند سریع به آنان می‌تواند انگیزش شغلی و انگیزه پیشرفت را فزونی بخشد و از آن طریق بر تعهد شغلی تأثیر بگذارد یا با حمایت اجتماعی بموقع از کارکنان (یعنی حمایت عاطفی، ابزاری، اطلاعاتی و قضایی) می‌تواند رضایت شغلی و روحیه سازمانی آنان را افزایش دهد و از آن طریق بر تعهد شغلی آنها تأثیرات مطلوبی بر جای بگذارد.

۷. پیشنهادها

- باید به مدیران مستقیم و غیرمستقیم یگانهای مختلف آموزش داد که چگونه کارکنان را در تصمیم‌گیریها مشارکت دهند و چگونگی توزیع امکانات، پستها و مسئولیتها را برای آنان تشریح کنند. افزون بر آن ضروری است انسجام درون یگانها فزونی یابد. پیداست که برای افزایش انسجام باید روابط و ارتباط درون یگان بهبود یابد؛ اهداف یگان، شفاف و روشن برای افراد تشریح شود؛ از رواج دشمنی در سازمان جلوگیری، و زمینه رواج نشاط و شادابی کارکنان و خانواده‌های آنان فراهم شود.
- برای افزایش تأثیر ویژگیهای شخصیتی بر تعهد شغلی کارکنان نیز می‌توان تمامی

آنان را از حیث برخورداری از این ویژگیها مورد آزمون قرار داد و براساس آن، آنان را دسته‌بندی کرد. شواهد نشان می‌دهد که میزان برخورداری برخی از نیروها از این ویژگیها اندک است. برخی از آنان نیز درحد متوسط، این ویژگیها را دارند. ضروری است با برگزاری دوره‌های «آموزش کارگاهی» این ویژگیهای شخصیتی نیروها تقویت شود. این ویژگیها بیش از اینکه اثری و نا آموخته باشد، بر اثر عوامل محیطی، کسب تجربه، یادگیری و تمرین فراچنگ زده می‌شود. البته ضروری است در مصاحبه‌های استخدامی نیز این ویژگیها مورد آزمون و مصاحبه قرار گیرد و افرادی که این ویژگیها را ندارند، کنار گذاشته شوند؛ هم‌چنین با عرضه مطلوب کارکنان به جامعه و ارائه عملکردهای مثبت آنان و آگاه ساختن جامعه از منش مطلوب نیروهای پلیس، می‌توان ارج و شأن شغل پلیسی را فزونی بخشید و بدین طریق «احساس منزلت» کارکنان را افزایش داد؛ چه افراد هر سازمان زمانی که احساس کنند که شأن و منزلت خوبی نزد مردم جامعه دارند، بهتر و مطلوبتر حاضرند خدمات خود را به شهروندان عرضه کنند.

فهرست منابع

- چلبی، مسعود (۱۳۸۵). تحلیل اجتماعی در فضای کنش، تهران: نشر نی.
- میچل، ترنس آر (۱۳۸۷). مردم در سازمانها؛ زمینه رفتار سازمانی، ترجمه حسین شکر کن. تهران: انتشارات رشد.

Eddy, S. W. et al (2004). Society and Job Commitment. *Journal of Organization Behavior*. 8, 191-206.

Latham, G. p. et al (2002). *Organization Behavior*. Boston Houghton-mifflin.

Locke, M, F. et al (2009). Organizational Behavior. A New Approach to Police Commitment. *British Journal of Management*. 28, 312-322.

Maier, N. R. (2009). Psychology in industrial organizations.. Houghton Mifflin.

McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of personality and social psychology*, 52(1), 81.

Pollard, N, S. et al (2009). Personality Traits and Work Commitment. www.socialscience.it

Scott, W. G. (2008). Organization theory: A reassessment. *Academy of Management Journal*, 23, 315-324.

War, L. et al (2004). Work Commitment. *The Journal of Management*. 10, 210-223.

