

سنجش میزان برخورداری فرماندهان و مدیران ناجا از شاخصهای مدیریت هوشمند

احمد رضا رادان^۱

از صفحه ۱۰۱ تا ۱۱۸

تاریخ دریافت: ۹۶/۱/۲۰؛ تاریخ پذیرش: ۹۶/۳/۱۹

چکیده

هوشمندی در سازمان پلیس از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار است؛ و تنها با برخورداری از ویژگیهای هوشمندانه است که می‌توان پدیده‌های پیچیده اجتماعی را مدیریت کرد و امنیت و انضباط اجتماعی را برای جامعه به ارمغان آورد. بویژه با داشتن سبک مدیریت هوشمندانه است که می‌توان سازمان پلیس را با تغییرات شتابنده انطباق داد. چنین سبکی را نیز باید در مدیران و فرماندهان پلیس جستجو کرد. این مقاله از نظر هدف کاربردی است که به شیوه توصیفی-پیمایشی صورت گرفت تا هم عوامل مدیریت هوشمند تدقیق و هم میزان برخورداری گروهی از فرماندهان و مدیران از این ویژگی معین، و رابطه مدیریت هوشمند با برخی متغیرهای فردی و سازمانی بررسی شود. برای این منظور ابتدا با بهره‌گیری از مطالعه اکتشافی، عوامل مدیریت هوشمند شناسایی، و سپس از میان جامعه‌ای به حجم ۳۰۰۰ نفر، نمونه‌ای به حجم ۲۸۶ نفر از مدیران انتخاب، و هوشمندی آنان با استفاده از مقیاس پایا و معتبر اندازه‌گیری شد. نتایج نشان داد، مدیریت هوشمند از چهار عامل بزرگ تشکیل شده است و میزان برخورداری مدیران از آن عوامل از هم متفاوت است و سرانجام، بین هوشمندی و متغیرهای فردی و سازمانی رابطه معنا داری وجود دارد.

واژگان کلیدی

هوشمندی در مدیریت، عملکرد هوشمندانه، فرماندهان هوشمند، ویژگیهای مدیریت هوشمند

۱. بیان مسئله

در هزاره سوم میلادی و در عصر پسا مدرن از یک سو تحولات فراگیر و روز افزونی در زندگی اجتماعی شهروندان و سبک و شیوه تعامل آنان با یکدیگر پدید آمده و از دیگر سو، ماهیت و چیستی بسیاری از کژکارکردهای اجتماعی و هنجارگریزیهای عمومی، دستخوش تغییرات بنیادی و دگرگونیهای اساسی شده است.

به زعم و باور پژوهشگران اندیشمندی که مذاقه روشمند در زمینه پدیده‌های اجتماعی و تحولات انسانی را وجهه همت خویش قرار داده‌اند (به عنوان مثال، کالینز^۱، ۲۰۱۲ و دانکن^۲ و دیگران، ۲۰۱۳)، این دگرگونیها و تحولات در سالهای پیش رو، سیری شتابانتر از گذشته خواهد یافت و ماهیت و چیستی آن پیچیده‌تر خواهد شد.

تحولات در قلمرو زیست اجتماعی شهروندان، هم حیطه کنش وری و قلمرو فعالیتی و گستره مأموریتی پلیس را دستخوش تغییر قرار داده و هم روشها، راهبردها و مهارتهای آن را دگرگون ساخته است؛ چه، امروزه بر خلاف گذشته، پلیس نه تنها با بهره‌گیری انحصاری و مستمر از «قدرت سخت» نمی‌تواند اراده خود را بر شهروندان تحمیل کند و آنان را مجاب سازد تا از قوانین و هنجارهای جامعه پیروی کنند، بلکه حتی با بهره‌گیری صرف از این نوع قدرت نمی‌تواند تمامی افراد مستعد کجروی و هنجارگریز را از ارتکاب کنشهای کجروانه باز دارد.

از همین رو، امروزه پلیسهای دنیا بویژه پلیس ایران برای اداره مطلوب جامعه و ایجاد و گسترش نظم و انضباط اجتماعی، ناگزیرند مهارتها و توان ویژه‌ای به دست آورند؛ به تعبیر دیگر، پلیس برای از میان راندن کژکارکردهای اجتماعی و آسان سازی تعاملات عمومی مربوط به قلمرو نظم و امنیت جامعه، باید پیش از پیش خود را به دانش و مهارتهای پلیسی مجهز کند تا بدان حد که بتواند بسیاری از پدیده‌ها را پیش بینی و پیش از وقوع کنترل کند.

شواهد پژوهشی (به عنوان مثال بومان^۳ و دیگران، ۲۰۱۱) نشان می‌دهد که پلیس تنها زمانی می‌تواند مأموریتها و وظایف پرشمار و پیچیده امروزی را به شیوه‌های مطلوب به سامان برساند که مدیران آن از روش «مدیریت هوشمند» بهره گیرند.

اندیشمندانی همچون جوزف نای^۴ (۲۰۰۶) و راجمن^۵ (۲۰۰۸) در صدد تدقیق برخی از

1. Calins
2. Dunken
3. Bouman
4. Nay
5. Ruchman

ویژگیهای "مدیریت هوشمند" برآمده‌اند، لیکن عوامل و شاخصهای، این مفهوم هنوز ناشناخته است. بویژه آنجا که صحبت از "مدیریت هوشمند پلیس" بالاخص مدیران پلیس ایران است، دامنه این ابهام و ناشناختگی بیشتر است؛ چه، این قلمرو به سبب نو بودن از یک سو، و دشوار بودن کاوش روشمند درباره آن از دیگر سو، هنوز چندان مورد مذاقه و توجه وسیع پژوهشگران قرار نگرفته است. بنابراین، همچنان این دو سؤال اساسی پیش روی ماست که «مدیریت هوشمند پلیس» به چه نوع مدیریتی گفته می‌شود و میزان برخورداری مدیران ناجا از این ویژگیها چقدر است. این پژوهش می‌کوشد تا با بهره‌گیری از روش شناسی علمی پاسخی برای این پرسش‌ها بیاید.

۲. مرور ادبیات

گرچه بیش از یک قرن است که روانشناسان واژه «هوشمندی» را وارد ادبیات علوم انسانی و رفتاری کرده‌اند (بارون^۱، ۲۰۱۳)، بی‌گمان همه اهل نظر و پژوهشگران و دانشمندان قلمروهای مختلف علوم انسانی نیک می‌دانند که مراد روانشناسان از «هوشمندی»^۲ برخورداری بودن از تراز و ضریب هوش ذهنی^۳ بوده است و نه هوشمندی^۴ به معنای مصطلح امروزی آن. به همین سبب، به رغم قدمت بیش از صد ساله هوشمندی در معنای نخستین آن، دشوار است که بتوان پیشینه‌ای طولانی برای هوشمندی به معنای دوم آن، یعنی توانایی درک و استفاده همزمان از مهارتهای قدرت سخت و قدرت نرم و در هم آمیزی آنها و نیز درک محیط اثرگذار و درک و برآوردن نیازهای پیروان (نای، ترجمه روحانی، ذوالفقاری، ۱۳۸۷)، نشان کرد. از همین روی است که شماری از صاحبان نظر و اندیشه (مثلاً فریدمن، ۲۰۱۳) بر این باورند که این مفهوم سازی تنها اندکی بیش از دو دهه قدمت دارد. این صاحبانظران «جوزف نای» را از جمله نخستین کسانی می‌دانند که با انتشار مقاله «مدیریت هوشمند» در سال ۱۹۹۴ و کتاب «قدرت رهبری»^۵ در سال ۲۰۰۶ به مفهوم سازی هوشمندی و مدیریت هوشمند پرداخته است.

جوزف نای (۲۰۰۸) در یک دسته بندی کم و بیش نوین از شش سبک مدیریتی بویژه در سازمانهای نظامی و پلیس سخن به میان آورده که عبارت است از:

1. Baron.
2. Intellectuality
3. IQ
4. Smartness
5. The powers to lead

- استبدادی
- اقتدارگرایانه
- پویا
- مشارکتی
- دمکراتیک (تفویضی)
- هوشمندانه

به زعم نای مهمترین ویژگی مدیریت نوع اول، یعنی مدیریت استبدادی، «تصمیم‌گیری فردی» توسط مدیر است. در این نوع مدیریت، مدیر خود را «دانای کل» می‌کند و به سبب ویژگی شخصیتی «سلطه جویی» دیگران را در تصمیم‌گیریها مشارکت نمی‌دهد (نای، ترجمه عزیزی، ۱۳۹۲). به باور فورسایت (۲۰۱۳) این نوع مدیران را می‌توان در شمار مدیران نوع F (یا مدیران فاشیست) جای داد؛ چه، اینان نه تنها به نظر دیگران وضعی نمی‌نهند بلکه حتی نظر دیگران، و هر نوع تنوع‌گرایی و کثرت‌گرایی را مخل بقای سازمان می‌دانند و لاجرم هیچ نوع انتقادی را نیز بر نمی‌تابند؛ با این وصف فورسایت تأکید می‌کند که این نوع مدیران بویژه در کوتاه مدت و در موقعیت‌های بحرانی محدود، اغلب عملکرد بهتری نشان می‌دهند؛ چه، پیروان و افراد تحت مدیریت فرماندهی آنان به سبب عوامل مختلفی نظیر ترس از تنبیه و مجازات، تمام توان خود را به کار می‌گیرند و از هر نوع تعلل و کوتاهی می‌پرهیزند؛ لیکن، جوزف نای، و البته پژوهشگرانی همچون گال (۲۰۱۰)، تأکید می‌کنند که دنیای امروز، حتی در سازمانهای نظامی، چنین مدیرانی را بر نمی‌تابد و آنان را ناگزیر می‌سازد تا سبک و روش خود را تغییر دهند (گال، منگلدورف، ترجمه الیاسی، ۱۳۹۰). در مدیریت نوع دوم همچنان تصمیم‌گیری نهایی بر عهده مدیر است؛ لیکن او تنها پس از مشورت با کارشناسان و مشاوران خود تصمیم‌گیری می‌کند؛ چه، او بر این باور است که تنها با کسب اطلاعات بسنده و مذاقه در ابعاد مختلف موضوع می‌توان تصمیم صحیح را گرفت. نای این مدیریت را «مدیریت مقتدرانه» نام نهاده است. چون به زعم و باور او پس از تصمیم، کسی را یارای آن نیست که در مورد آن ایجاد چالش، و یا آن را نقض کند. به همین سبب شماری از نویسندگان نظیر چمرز، (۲۰۱۱) آن را مدیریت استبدادی نوع دوم نام نهاده اند و معتقدند که تفاوت آن با مدیریت نوع اول (استبدادی) آن قدر نیست که آن را سبک مستقلی به شمار آورد. به هر روی، مدیریت نوع سوم، یعنی مدیریت پویا با دو نوع استبدادی و مقتدرانه تمایز آشکاری دارد؛ چه در این روش در متن مشاور گروهی تصمیم‌گیری می‌شود. به تعبیر فورسایت در این روش، فرمانده یا رهبر، مسئله را به صورت گروهی با اعضا در میان می‌گذارد. آنها با هم

راه‌حلهای مختلف را مورد بررسی و مذاقه قرار می‌دهند؛ سپس به اتفاق آرا به راه حل مناسبی دست می‌یابند. در این روش مدیر به هیچ وجه گروه‌ها را ناگزیر از پذیرش یک راه حل خاص نمی‌کند بلکه او علاقه مند است راه حلی به دست داده شود که همه اعضای گروه با آن موافق باشند. شواهد (برای مثال چمرز، ۲۰۱۱) نشان می‌دهد که اثر بخشی این سبک مدیریت، حداقل در پاره‌ای از موقعیتها بیش از دو سبک پیش گفته است.

در سبک چهارم مدیریت، یعنی مدیریت مشارکتی، تصمیم‌گیری به گونه دیگری صورت می‌گیرد. مدیر در این نوع مدیریت تلاش می‌کند تا شرایط و بسترهای لازم را برای اعضای سازمان، و مدیران بخشها فراهم کند تا خود تصمیم بگیرند. او از هیچ تلاشی برای افزایش دانش و اطلاعات اعضای گروه (با سازمان) فروگذار نمی‌کند و به سبب اعتماد زیادی که به قدرت ذهنی مدیران و پیروان خود دارد، تصمیم‌گیری را، حتی در مورد موضوعات چالش‌انگیز و مهم به آنان واگذار می‌کند (سولومان، ۲۰۱۵).

در ششمین سبک مدیریتی (مدیریت کاملاً دموکراتیک)، مدیر تصمیم‌گیری را به کل به دیگران واگذار می‌کند. چنین مدیری نقش خود را در اداره سازمان، و تصمیم‌گیری درباره موضوعات و مسائل پیش روی آن به حداقل می‌رساند و مسئولیت خویش را به ارائه چند رهنمود و راهبرد محدود می‌سازد.

همانگونه که پیداست، این پنج سبک مدیریتی را می‌توان بر روی یک پیوستار ترسیم کرد. در یک سوی پیوستار سبک استبدادی جای می‌گیرد و پس از آن به ترتیب روشهای اقتدارگرایانه، پویا، مشارکتی (دموکراتیک) و سرانجام در انتهای دیگر طیف روش فرادموکراتیک (یا واگذاری) قرار می‌گیرد. حال این پرسش مطرح است که کدام یک از این پنج روش اثر بخشتر است. در پاسخ به این پرسش گرچه مؤلفان و نظریه پردازان به گونه‌های مختلفی واکنش نشان داده‌اند، می‌توان از واکنش دو گروه سخن گفت: گروه اول کسانی هستند که معتقدند هیچ یک از این روشها را نمی‌توان به کناری نهاد و هر یک در برخی از وضعیت‌ها می‌تواند سودمند افتد؛ لیکن، گروه دوم، که جوزف نای و اخیراً سولومان از آن جمله هستند، معتقدند در دنیای در حال تغییر و تحول امروزی باید از سبک مدیریتی نوینی استفاده کرد. آنان این سبک را «مدیریت هوشمند» نام نهاده‌اند (سولومان، ۲۰۱۵).

گروه اول (مثلاً فورسایت، ۲۰۱۳) معتقدند که تصمیم‌گیری در مورد استفاده از هر یک از پنج روش مدیریتی پیش گفته، مستلزم توجه به چند قانون کلی به این شرح است:

قانون اطلاعات. چنانچه موضوع تصمیم‌گیری از اهمیت زیادی برخوردار است و مدیر اطلاعات کافی درباره آن ندارد، بهتر است از روش مدیریت استبدادی استفاده نشود.

قانون وابستگی به هدف. چنانچه کیفیت و نوع تصمیم‌گیری اهمیت زیادی دارد و بیم آن می‌رود که افراد تحت مدیریت در تصمیم‌گیری، اهداف سازمان را مطمع نظر قرار ندهند، بهتر است که از روش مشارکتی استفاده نشود.

قانون مسئله فاقد ساختار. چنانچه تصمیم‌گیری از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است و مدیر اطلاعات کافی برای حل مسئله در اختیار ندارد و مسئله فاقد ساختار است، بهتر است از روشهای مشارکتی و دمکراتیک استفاده شود.

قانون پذیرش. چنانچه اجرای دقیق تصمیم مستلزم همکاری فرودستان است و امکان اطاعت محض آنان وجود ندارد، بهتر است از روشهای استبدادی و اقتدار گرایانه استفاده نشود.

قانون تعارض. در وضعیتی که امکان موفقیت فرو دستان کم، و ممکن است تصمیم مدیر موجب بروز و ظهور تعارض شود، بهتر است از سبکهای یک تا سه مدیریت استفاده نشود.

قانون منصف بودن. چنانچه تصمیم اهمیت زیادی ندارد و یا موافقت نکردن با آن پیامدهای نامطلوبی برای سازمان دارد، بهتر است از روشهای دمکراتیک و واگذاری استفاده شود.

قانون اولویت پذیرش. چنانچه ضروری است که تصمیم مورد موافقت همگان قرار گیرد و افراد تحت مدیریت از انگیزش کافی برای تحقق اهداف سازمان برخوردارند، بهتر است از روشهای استبدادی و مقتدارانه استفاده نشود (شکر کن، ۱۳۹۲).

۳. ویژگیهای مدیریت هوشمند

گرچه زمان زیادی از مطرح شدن مفهوم «مدیریت هوشمند» سپری نشده است در همین سالیان محدود برخی از ویژگیهای آن شناسایی و معرفی شده است. در این مجال مهمترین آن ویژگیها معرفی می‌شود.

۳-۱. شناسایی و بهره‌گیری از انواع قدرت

در سبک مدیریت هوشمند برای تحقق اهداف سازمان از انواع قدرت استفاده می‌شود. منظور از «انواع قدرت» روشهای مختلفی است که هر مدیر با بهره‌گیری از آنها می‌تواند «اراده خود را بر دیگران تحمیل کند».

تقسیم بندیهای مختلفی از انواع قدرت صورت گرفته است که از آن میان دو تقسیم بندی از اشتهاار بیشتری برخوردار است: تقسیم بندی فورسایت و تقسیم بندی جوزف نای.

فورسایت (۲۰۱۳) از شش نوع قدرت سخن به میان آورده که عبارت است از:

قدرت قهری. در این نوع قدرت برای تأثیر گذاشتن بر دیگران و تحمیل اراده خود بر آنها از زور و تهدید استفاده می‌شود.

قدرت پاداشی. در قدرت پاداشی برای اعمال مدیریت از مشوقهای تشویقی استفاده می‌گردد. قدرت قانونی. مدیر در قدرت قانونی به سبب مشروعیتی که به دلیل سمت خود به دست آورده است، اراده خود را بر دیگران تحمیل می‌کند.

قدرت مرجع. این نوع قدرت در محبوبیتی ریشه دارد که مدیر به سبب منش و روش خود به دست آورده است. او به دلیل این قدرت می‌تواند دیگران را به اطاعت از خود وادار کند. قدرت تخصصی. قدرت تخصصی از دانش و توان علمی و فنی مدیر نشأت می‌گیرد. این نوع قدرت مدیر را اثر گذارتر می‌سازد (سولومان، ۲۰۱۵).

۲-۳. داشتن رویکرد تحولگرایانه

دومین ویژگی مدیریت هوشمند، داشتن رویکرد تحولگرایانه است. اهمیت این ویژگی بویژه از این رو است که دنیای امروز را «دنیای تحولات مستمر و تغییرات پیاپی» (ساندی، ۲۰۱۴) نام نهاده اند. این تغییرات بیش از هر چیز تحت تأثیر رشد سرسام آور و خیره کننده دانش و فناوری است. رشد دانش و فناوری نیز نه تنها نیازها و امیال و خواسته‌های شهروندان جوامع مختلف را دستخوش تغییر قرار می‌دهد بلکه حتی بر نظر و نگرشها و ارزشهای آنها نیز تأثیرات عمیقی بر جای می‌نهد (فرنذزی، ۲۰۱۵، ص ۳۴۱-۳۱۸).

در مدیریت هوشمند تغییرات پدید آمده و یا در حال ظهور در دانش و فناوری و نیز در رفتارها و ترجیحات شهروندان به صورت مستمر رصد می‌شود و مدیران هوشمند متناسب با آن تغییرات سازمان را «به روز» می‌کنند و شیوه خدمت رسانی به سرویس گیرندگان را «بهنگام» می‌سازند (ساندی، ۲۰۱۴).

به تعبیر نای (۲۰۰۸) و گاردنر (۲۰۱۰) سازمان در مدیریت هوشمند به سبب بهره‌گیری از ظرفیتهای خلاقانه و داشتن چشم اندازهای روشن، پیوسته در معرض تغییر و تحول قرار می‌گیرد؛ چه، مدیران چنین سازمانهایی می‌دانند که تنها با تغییرات و دگرگونیهای مستمر است که می‌توان در راه رشد گام نهاد و جامعه مخاطب خود را به گونه‌ای سود بخش و کارآمد مدیریت کرد. به زعم نای (۲۰۰۸) یکی از ویژگیهای رهبران هوشمند تحول آفرین «معناسازی» است. به باور او «رهبرانی که در معناسازی قوی هستند، کسانی هستند که می‌دانند چگونه سرعت پیچیدگیهای محیط خود را درک کنند و آنها را با عباراتی ساده به دیگران توضیح دهند. این گونه رهبران حتی دوره‌های بحران را به عنوان لحظه‌هایی برای آموزش پیروانشان درباره چشم‌اندازهای جدید و نیاز به تغییر به کار می‌گیرند. آنها روایتی را انتخاب می‌کنند که به وضعیتی که پیروانشان خود را در آن می‌یابند، معنا بدهند. وقتی چنین رهبرانی معنا و هویت می‌آفرینند در واقع ایجاد اعتماد می‌کنند و این اعتماد، فعالیت سازمان را آسان می‌کند» (ص ۲۴۲).

پژوهشگران (مثلاً وارنر و دیگران، ۲۰۱۲) نشان داده‌اند که تنها گروهی از مدیران سازمانها می‌توانند از رویکرد «تحولگرایی» پیروی کنند و در سازمان خویش تحولات ریز و درشت بیافرینند. اینان مدیرانی هستند که:

اولاً: پر انرژی و پر تلاشند.

ثانیاً: جرأت خطرپذیری (ریسک ورزی) دارند.

ثالثاً: از توانایی و ظرفیت همدلی زیادی برخوردارند.

رابعاً: می‌توانند دیگران را با کلام نافذ خود مجاب سازند.

خامساً: می‌توانند برای سازمان خویش سرمایه اجتماعی جذب کنند.

در واقع این گونه مدیران «هم نقطه تحول هستند و هم فانوس راه» (وارنر و دیگران، ۲۰۱۲، ص ۲۷۲).

افزون بر اینها، مدیر زمانی می‌تواند در سازمان خویش تحول ایجاد، و از رویکرد تحولگرایی پیروی کند که نیازهای پیروان خود را درک کند. (و برای این منظور باید سخنهای شخصیتی مختلف را در سازمان شناسایی کند و متناسب با آنها واکنش نشان دهد). در یک دسته بندی کلی پیروان (کارکنان سازمان) را به پنج دسته تقسیم کرده‌اند:

منزویان. اینان کسانی هستند که از فعالیتهای جمعی سازمان پرهیز می‌کنند و اگر مدیر با هوشمندی خود نتواند آنان را به فعالیت جمعی برانگیزد به مانعی بزرگ برای تحول سازمان تبدیل می‌شوند.

تماشاگران. این گروه اغلب مایلند به نظاره فعالیت دیگران بنشینند و خود از دست یازیدن به کنشهای مؤثر دوری می‌گزینند. اینان نیز می‌تواند به مانعی برای تحول سازمان تبدیل شوند مگر اینکه مدیران هوشمند با بهره‌گیری از محرکهای تشویقی مناسب، آنان را برای تعقیب اهداف جمعی برانگیزند.

شرکت کنندگان. این گروه در فعالیتهای جمعی سازمان شرکت می‌کنند اما معمولاً خلاقیتی از خود نشان نمی‌دهند.

کنشگران. این گروه با شور و اشتیاق و انرژی فراوان در فعالیتهای سازمان مشارکت می‌جویند و خود به عاملی برای تحویل تبدیل می‌شوند.

سخت جانها. این گروه نیز ضمن مشارکت در فعالیتهای سازمان و نقش آفرینی فعالانه در برابر سختی‌ها و دشواریها و بحرانها تاب می‌آورند و در نتیجه به اصلی‌ترین و شکیباترین عنصر تحولی سازمان تبدیل می‌شوند (کاواما، ۲۰۰۵).

خلاصه اینکه در رویکرد تحویل آفرینی، مدیران بویژه آنانی که ظرفیت هوشمندی زیادی دارند، می‌توانند:

- اهداف و چشم انداز تحولی سازمان را تدقیق کنند.
- پیروان را بشناسند و با بر آوردن نیازهای آنان به شکل گیری انسجام گروهی کمک، و مهارت‌های لازم را برای تحول ایجاد کنند.
- افزون بر آن، آنان بر این واقعیت اذعان دارند که تحول آفرینی در سازمان تحت تأثیر از سه عنصر رهبر، زمینه و زمانه و پیروان همفکر و همراه است.

۳-۳. اخلاق‌گرایی

سومین ویژگی برجسته مدیریت هوشمند اخلاق - محوری (یا اخلاق‌گرایی) است. نظریه پرداز دانشگاه‌هاروارد، گارنر (۲۰۱۰)، بیش از هر کسی به تدقیق ابعاد این ویژگی اهتمام ورزیده است. او این موضوع را در چارچوب مفهوم «کارناب^۱» تبیین کرده است. از نظر او «کارناب» کاری است که در عین تعالی فنی در پی نتایجی اخلاقی، معنوی و مسئولانه است. او تأکید کرده است که سه عامل در اخلاقی ساختن افراد شاغل در سازمان نقش دارد. او عامل نخست را «عامل تربیتی» نام می‌نهد. منظور از این عامل چگونگی رشد اخلاقی فرد در گذر زندگی است. عامل دوم را نیز «عامل اجتماعی» نامگذاری کرده است. به باور او این عامل ناشی از تأثیراتی است که محیط اجتماعی فرد (مدرسه، دانشگاه و ...) در جریان اجتماعی سازی بر او بر جای می‌گذارد. سرانجام گاردنر عامل سوم را «عامل شغلی» نام نهاده است. به باور او اگر در محیط کار بر اخلاق تأکید شود و زمینه‌های لغزش فرد از میان رانده شود، چنین فرد شاغلی بتدریج به فرد اخلاقی تبدیل می‌شود (گاردنر، ۲۰۱۰). هم‌چنین پژوهشگران (مثلاً یانگ، ۲۰۰۹) شواهدی به دست داده‌اند که نشان می‌دهد در سبک مدیریت هوشمند «فضائل اخلاقی» پرورش می‌یابد بویژه، آنان بر شش فضیلت اخلاقی تأکید می‌کنند که عبارت است از:

خردمندی. این فضیلت با شاخصهایی نظیر خلاقیت، تفکر انتقادی، شوق یادگیری و دانایی زیاد مشخص می‌شود.

انسانیت. فضیلت انسانیت با ویژگیهایی نظیر مهربانی، عشق به هم‌نوع و جوانمردی معین می‌شود.

عدالت. شاخصهای عدالت یکی انصاف در برابر دیگران است؛ دیگری مسئولیت پذیری و سومی برخوردار از روح جمعی.

جرات ورزی. جرات ورزی با ملاک‌هایی همچون شجاعت ابراز وجود، پشتکار و توانایی دفاع از خود و دیگران معین می‌شود.

تعادل. تعادل، توانایی قضاوت در برابر وسوسه‌ها، خود نظم بخشی، خویشتن داری و تواضع است.

تعالی. تعالی یعنی برخوردار شدن از ویژگی‌هایی نظیر قدرشناسی، امید، شوخ طبعی و حس زیبایی شناختی.

افزون بر شش فضیلت، ویژگی‌های دیگری نظیر صلح جویی، درستکاری و خدمت متعهدانه را نیز می‌توان در شمار به فضائل و هوش اخلاقی جای داد (گل محمدیان و دیگران، ۱۳۹۴). به زعم نای (۲۰۰۸) اخلاقی بودن نیز موجب افزایش کارآمدی در مدیریت هوشمند می‌شود.

۳-۴. مدیریت هوشمند «یادگیرندگی»

شواهد (به عنوان مثال گال و دیگران، ۲۰۱۵) نشان می‌دهد که سبک مدیریت مبتنی بر یادگیرندگی در رشد سازمان و افزایش عملکرد کارکنان سهم و نقش زیادی دارد. بویژه به باور این پژوهشگران، اهمیت این عامل در رشد و توسعه سازمان پلیس بیش از سازمان‌های دیگر است.

۴. روش شناسی

در این پژوهش از روش پیمایش مقطعی استفاده شد. جامعه آماری اول شامل تمام فرماندهان و مدیرانی است که در ستاد ناجا و در فرماندهی‌های انتظامی استانهای کشور در جایگاه شغلی ۱۷ و بالاتر مشغول فعالیت هستند.

حجم نمونه اول براساس فرمول $n = \frac{Z^2 \alpha^2}{d^2}$ و در سطح خطای ۰/۰۱، ۳۶۵ نفر برآورد شد. برای نمونه گیری از روش نمونه گیری خوشه‌ای استفاده شد. برای این منظور ابتدا کل ناجا به دو خوشه بزرگ تقسیم شد: ستاد ناجا و استانهای کشور. آن گاه از بین بخشهای مختلف (معاونتها و پلیسهای تخصصی) ستاد ناجا چند خوشه انتخاب شد. برای اندازه گیری متغیر هاپ از مقیاس محقق ساخته استفاده شد.

۵. برآورد پایایی مقیاسهای اندازه گیری

برای برآورد پایایی^۱، همه مقیاسها پیش از اجرای نهایی روی نمونه‌ای به حجم ۵۰ نفر از فرماندهان و مدیران ناجا اجرا شد؛ آن گاه با استفاده از سه روش آلفای کرونباخ، دو نیمه کردن و گاتمن، پایایی آنها (و خرده مقیاسهای هر یک) محاسبه شد. نتایج به شرح جدولهای ذیل است:

جدول (۱): پایایی مقیاس مدیریت هوشمند

گاتمن	دو نیمه کردن	آلفای کرونباخ	تعداد مواد	خرده مقیاس
.۸۴	.۸۶	.۸۴	۵	هوشمندی
.۸۶	.۸۷	.۸۷	۵	تحولگرایی
.۸۵	.۸۸	.۸۸	۵	اخلاق محوری
.۸۷	.۸۳	.۸۳	۵	یادگیرندگی
.۸۶	.۸۹	.۸۹	۲۰	کل

۵-۱. برآورد روایی^۱

برای برآورد روایی مقیاسها از دو روش ذیل استفاده شد:

۱. روش روایی صوری

۲. روش روایی سازه

برای تعیین روایی سازه از روشهای مختلفی استفاده می‌شود. یکی از آن روشها تحلیل عاملی است. در این پژوهش برای برآورد روایی سازه از «تحلیل عاملی» استفاده شد.

۶. یافته‌ها

همان گونه که بیان شد، مدیریت هوشمند با چهار عامل هوشمندی، تحولگرایی، اخلاق محوری و یادگیرندگی اندازه‌گیری شد. میانگین، انحراف معیار، میانه و ... نمره‌های فرماندهان و مدیران در هر یک از این چهار عامل به شرح در جدول ذیل است:

جدول (۲): میانگین و ... نمره‌های فرماندهان و مدیران در عوامل مدیریت هوشمند

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	میانه	نما	حدافل نمره	حداکثر نمره
هوشمندی	۳۶۵	۶۸	۱۱	۷۰	۶۰	۴۰	۹۵
تحولگرایی	۳۶۵	۶۵	۱۲	۵۷	۶۷	۴۱	۹۱
اخلاق محوری	۳۶۵	۷۴	۱۳	۷۱	۷۶	۴۵	۹۱
یادگیرندگی	۳۶۵	۶۶	۹	۷۰	۶۷	۴۱	۹۰
مدیریت هوشمند	۳۶۵	۶۸	۶	۷۲	۷۷	۴۰	۹۵

اطلاعات جدول نشان می‌دهد که اولاً: میانگین نمره‌های فرماندهان و مدیران در عامل اخلاق محوری از دیگر عوامل بیشتر است. ثانیاً: تفاوت بین حداقل و حداکثر نمره در اخلاق محوری از دیگر عوامل بیشتر است.

۶-۱. میانگین رتبه‌ای عوامل مدیریت هوشمند

برای محاسبه میانگین رتبه ای و رتبه چهار عامل مدیریت هوشمند از آزمون فریدمن استفاده شد. نتایج در جدول ذیل درج شده است:

جدول (۳): میانگین رتبه ای عوامل مدیریت هوشمند

رتبه	عامل	میانگین رتبه ای
اول	اخلاق محوری	۱۳/۰۹
دوم	یادگیری	۱۲/۶۱
سوم	هوشمندی	۱۱/۲۷
چهارم	تحولگرایی	۱۰/۰۳

یافته‌ها نشان داد که اخلاق محوری در صدر و تحولگرایی در ذیل قرار دارد.

۶-۲. سهم عوامل چهار گانه در تبیین مدیریت هوشمند

برای تعیین سهم عوامل مختلف در تبیین مدیریت هوشمند از آزمون رگرسیون استفاده شد. نتایج به شرح جدول ذیل است:

جدول (۴): سهم عوامل چهارگانه در تبیین مدیریت هوشمند

عامل	B	انحراف معیار	بتا	T	sig
ثابت	۶۰	۲/۰۲	-	۲۹/۷۵	۰/۰۰۱
هوشمندی	۰/۰۹	۰/۰۱	۰/۲۴	۷/۳۶	۰/۰۰۱
تحولگرایی	۰/۰۹	۰/۰۲	۰/۱۹	۴/۴۳	۰/۰۰۱
اخلاق محوری	۰/۰۹	۰/۰۱	۰/۲۷	۶/۱۲	۰/۰۰۱
یادگیری	۰/۲۲	۰/۰۲	۰/۵۱	۱۲/۵۹	۰/۰۰۱

$$R=۰/۸۱ \quad R^2=۰/۶۵$$

یافته‌ها نشان داد که عوامل چهار گانه ۶۵ درصد واریانس مدیریت هوشمند را تبیین می‌کند. هم‌چنین، گرچه هر چهار عامل در تبیین هوشمندی نقش و سهم معنی داری دارد از آن میان نقش عوامل یادگیری و اخلاق محوری از دو عامل دیگر بیشتر است.

۳-۶. رابطه مدیریت هوشمند با عوامل فردی و رضایت شغلی و عملکرد شغلی

رابطه مدیریت هوشمند با عوامل فردی و رضایت شغلی و عملکرد شغلی مدیران و فرماندهان ناچا با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون محاسبه شد. خلاصه نتایج به شرح جدول ذیل است:

جدول (۵): رابطه مدیریت هوشمند با عوامل فردی و رضایت و عملکرد شغلی

رابطه‌ها	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
مدیریت هوشمند و تحصیلات	۳۲۴	.۲۳	.۱
مدیریت هوشمند و سابقه	۳۱۵	.۰۴	-
مدیریت هوشمند و رضایت شغلی	۳۲۸	.۳۵	.۱
مدیریت هوشمند و عملکرد	۳۲۰	.۵۷	.۱

نتایج نشان داد که مدیریت هوشمند با تحصیلات و رضایت شغلی و عملکرد شغلی همبستگی معنی دار و مستقیمی دارد؛ لیکن بین سابقه و هوشمندی رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین ضرایب جدول بیانگر این است که بیشترین ضریب همبستگی نیز به مدیریت هوشمند با عملکرد شغلی مربوط است.

۷. نتیجه‌گیری

مرور ادبیات تحقیق و تأمل و مذاقه در رویکردهای نظری نشان داد که «مدیریت هوشمند» درست همانند مدیر هوشمند پلیس دارای چند عامل (سبک) کلیدی است. نخستین آنها «هوشمند محوری» است. به تعبیر نای (۲۰۰۶) مدیر دارای سبک مدیریت هوشمند از چنان ظرفیت هوشمندانه‌ای برخوردار است که می‌داند چه زمانی چوب تهدید را بلند کند (به استفاده از زور و قدرت سخت تهدید کند)؛ چه زمانی سرکیسه را شل کند (از منابع اقتصادی برای تحمیل اراده خویش بر دیگران بهره گیرد) و چه زمانی چراغ سبز نشان دهد (از عوامل و عناصر نرم برای تأثیر نهادن بر دیگران استفاده کند). این عامل شش شاخص کلیدی دارد: درک منابع قدرت (شناسایی افراد و گروه‌ها و احزاب و ... دارای قدرت تأثیرگذاری و بهره‌گیری بموقع از آنها)، درک زمینه و زمانه (شناخت بسنده در مورد وضعیت سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و ... محیط پیرامون خود و برخورد فعالانه با آنها)، مدیریت فوریتها (توانایی درک و تحمیل موقعیت بحرانی و واکنش زود هنگام و راهبردی به آن)، هوش بافتاری (توانایی درک محیط اجتماعی-فرهنگی)، ترکیب

منابع قدرت (استفاده همزمان از منابعی نظیر رسانه‌ها، نخبگان، احزاب، نیروهای مسلح، نیروهای اجتماعی، نهادهای مدنی و ...) و خلق شانس (توانایی و مهارت ایجاد زمینه دلخواه خویش).

دومین عامل مدیریت هوشمند «تحولگرایی» است تحولگرایی، تمایل و اشتیاق و توانایی مدیر برای «ایجاد تغییرات مطلوب» و فراتر رفتن از وضع موجود است. فرماندهان و مدیران دارای رویکرد تحولگرایی آنانی هستند که نه تنها از تغییر نمی‌هراسند بلکه خود مولد و موجد تغییر می‌شوند و همواره می‌کوشند تا فکری نو عرضه کنند و طرحی جدید و خلاقانه دراندازند. «مدیریت هوشمند تحولگرا» با شاخصهایی همچون معناسازی (تولید ادبیات جدید و ابداع مفاهیم سازمانی و مدیریتی نوین)، آینده نگری و آینده نگاری (درک وضعیت آینده و برنامه‌ریزی برای مدیریت آن)، درک نیازهای پیروان، مهارت یاد دادن فرایند تحول به پیروان و ظرفیت تغییرپذیری مشخص می‌شود.

«اخلاق محوری» سومین عامل «مدیریت هوشمند» است. این عامل در رویکرد فضیلت‌گرایانه نوین ریشه دارد. براساس این رویکرد، عملکرد بهینه تنها زمانی مطلوب تلقی می‌شود که برای دستیابی به آن از روشهای پاک و اخلاقی استفاده شده باشد. در این رویکرد بر «کارناب» تأکید می‌شود. منظور از «کارناب» نیز عملکرد اخلاق محور و فضیلتگرا است. به همین سبب، شاخصهایی که برای این عامل تعریف و تدقیق می‌شود، کم و بیش در همین دیدگاه ریشه دارد که شاخصها چنین است: باور ژرف به کارناب، رویکرد انساندوستانه، عدالت محوری، تعامل سودمند، تعالی فردی و اجتماعی و درستکاری و تعهد.

آخرین و چهارمین عامل مدیریت هوشمند «یادگیرندگی» است. منظور از یادگیرندگی تلاش مستمر برای افزایش تراز دانایی و خردمندی عناصر درون سازمان و نیز فراگیری روشها و راهکارها و راهبردهای پیشبرد روز افزون سازمان است. این عوامل با این گونه شاخصها تعریف و تدقیق می‌شود: یادگیری جمعی، توانمند افزایی، تغییر راهبردی، انطباق پذیری مستمر و خود اصلاحگری پیاپی.

چهار عامل و ۲۲ شاخصی که از آنها سخن به میان آمد با یکدیگر پیوندی استوار دارد و ترکیب آنها با یکدیگر موجب شکل‌گیری هوشمندی در مدیریت می‌شود.

۸. پیشنهادها

● تراز مدیریت هوشمند در برخی عوامل با تراز مطلوب و مورد انتظار فاصله دارد. از همین رو پیشنهاد می‌شود با برنامه ریزی جامع و بهره‌گیری از راهبردهای سودمند برای افزایش تراز مدیریت هوشمند در ناجا اقدام شود.

● یافته‌ها نشان داد که عوامل یادگیرندگی و هوشمندی در پیش بینی مدیریت هوشمند سهم و نقش زیادی دارد. از همین رو، پیشنهاد می‌شود ناجا برای افزایش این دو عامل، و البته دو عامل دیگر مدیریت هوشمند (یعنی هوشمندی و اخلاق محوری) به‌گونه‌ای روشمند، جامع و مستمر اقدام کند.

● یکی از نخستین راهبردهای مؤثر در افزایش هوشمندی، لحاظ کردن آن به عنوان شاخص و ملاک انتصاب و ارتقای فرماندهان و مدیران ناجاست. به همین سبب به بازرسی کل ناجا پیشنهاد می‌شود تا آن را به عنوان ملاک انتصاب و ارتقا مطرح نظر قرار دهد و از شاخصهای این پژوهش برای سنجش هوشمندی و مدیریت هوشمند بهره گیرد.

● پیشنهاد می‌شود با طراحی دوره‌های آموزشی و کارگاهی درباره هوشمندی و اجرای آنها در سراسر کشور، زمینه و بستر افزایش هوشمندی فرماندهان و مدیران ناجا فراهم شود.

● پیشنهاد می‌شود براساس یافته‌های این پژوهش بازبینی کاملی درباره مدیریت هوشمند و مدیران هوشمند، تهیه شود و به منظور خود ارزشیابی مستمر در اختیار تمام فرماندهان و مدیران ناجا قرار گیرد.

● پیشنهاد می‌شود معاونت آموزش و تربیت ناجا به تهیه و تألیف مجموعه کتابهای کاربردی مربوط به هوشمندی مبادرت کند و آنها را در اختیار فرماندهان و مدیران ناجا قرار دهد.

فهرست منابع

- اسعدی، حسین (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر خردمندی و خلاقیت مدیران، فصلنامه روان‌شناسی کاربردی. ش ۱۵، ص ۳۷-۵۲.
- بیجاری، محمد و دیگران (۱۳۹۴). رابطه تجربه‌پذیری، تاب‌آوری و سازگاری با استرس در مدیران میانی، فصلنامه مدیریت کاربردی. ۱۷، ص ۱۴۵-۱۳۱.
- پاشا شریفی، حسین (۱۳۸۴). آزمونهای روانی، تهران: انتشارات رشد.
- پروان، ار (۱۳۸۹). روان‌شناسی ژنتیک (ترجمه محمود منصور و پریخ دادستان)، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- جهانی مقدم، احمد و دیگران (۱۳۹۴). تأثیر مهارت جرأت‌ورزی بر فرسودگی شغلی. فصلنامه مدیریت.
- رضایی، احمد (۱۳۸۹). رفتار سازمانی، تهران: نشر دانش.

- سهرابی، فرامرز و ناصری، اسماعیل (۱۳۹۲). هوش مصنوعی، تهران: انتشارات آواری نور.
- سیف، علی اکبر (۱۳۹۳). اندازه‌گیری، سنجش و ارزشیابی آموزشی، تهران: نشر دوران.
- سیف، علی اکبر (۱۳۹۲). روان شناسی پرورشی، تهران: انتشارات آگاه.
- شکر کن، حسین (۱۳۹۲). روان شناسی سازمانی، انتشارات رشد.
- صفری، شهربانو؛ گودرزی، حسین (۱۳۹۳). تأثیر مهارت جرأت ورزی بر فرسودگی شغلی، مشهد دانشگاه آزاد اسلامی
- غفوریان، عباس و دیگران (۱۳۹۱). سنجش تفکر استراتژیک در مدیران شهرداری تهران، فصلنامه مدیریت بازرگانی. ش ۱۲، ص ۱۴۶-۱۲۹.
- فاوست، ار (۱۳۸۸). روان شناسی تربیتی (ترجمه کمال خرازی)، انتشارات نشر دانشگاهی.
- فرد، دیوید (۱۳۸۶). مدیریت استراتژیک (ترجمه سید محمد اعرابی و علی پارساییان)، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- کریمی، یوسف (۱۳۹۰). روان شناسی اجتماعی، تهران: انتشارات بعثت.
- کفاش، مهدی؛ قهرمانی، رضا (۱۳۹۲). عوامل مؤثر بر مدیریت استرس در مدیران، فصلنامه علمی-تخصصی دانش روز. ش ۱۵، ص ۳۴-۱۷.
- گارنر، هوارد (۱۳۸۶). تغییر ذهن (ترجمه کمال خرازی)، تهران: نشر نی.
- گال و منگسلدورف (۱۳۹۰). روان شناسی نظامی (ترجمه محمد حسین الیاسی)، انتشارات دانشگاه امام حسین.
- گلمن، دانیل (۱۳۹۰). هوش هیجانی (ترجمه مهشید پارسایی)، انتشارات مرکز.
- گنجی، حمزه (۱۳۹۱). روان شناسی اجتماعی، تهران: انتشارات ساوالان
- مرادی، حسن (۱۳۹۱). مدیریت تحولی و مدیران خردمند، فصلنامه دانش کاربردی.
- معین، محمد (۱۳۹۰). فرهنگ لغت فارسی، انتشارات امیر کبیر.
- ناظمی، شمس الدین (۱۳۸۹). برنامه ریزی راهبردی، کتابخانه مرکزی اصفهان.
- نای، جوزف (۱۳۸۷). قدرت نرم (ترجمه روحانی و ذوالفقاری)، مرکز مطالعات بسیج.
- نای، جوزف (۱۳۹۲). آینده قدرت (ترجمه احمد عزیزی)، تهران: نشر نی.

- Bandura,A. E. (2006). Social learning theory. Boston: mc graw-hill.
- Banoos,s. et al. (2012). Open mind and motivation. Oxford. Oxford university press.
- Baron, R. A. (2013). Social psychology. Boston: allyn and bacon
- Bonn, M.S. (2001). Strategic thinking. N J: evlbaum.
- Chen,S.A. et al. (2014). Social cognition and management. Boston: allyn
- Ekers, F.M. (2008). Power and managemet. Oxford press.
- Franken,R.E. (2008). Motivation and emotons. NewYork: van nostrand rienhold.
- Franz,C.E. (2015). Self-regulation and school achievement. Journal of educational psychology, 21,318-341.
- Friedman,H. (2013). Intellectuality and smartness. Free press.
- Goldberg, E. et al. (2014). Personality and behavior. Boston: allyn and bacon.
- Halidy,J.P. (1996). Intelligence and wisdom: an introduction. NewYork: mcGraw-Hill.
- Hamel,I.S. (1998).social cognition. Boston: mc Graw Hill
- Hougan.S.E. and human achievement. Journal of personality and social psychology, 24, 221-238.
- John,R.E. et al. (2010). Personality five big factors: reexamination. Boston: allyn and bacon.
- Langer,M.E. (2013). Self-motivation and intelligence. Boston: mc Graw-hill.
- McCrae,R.R. and Costa,p.t. (2009). Openness to experience. Perspective t personal-ity. 1, 145-172.
- Raphael, J. (2009). Cognitive psychology. London: Mc Millan.
- Seligman,M.E. (2009). Helplessness: on depression, development and death. W.h.freeman.
- Sternberg, R. J. (1986). Psychological approach to emotion. NJ: erlbaum
- Thompson, M. (2009). Strategic thinking: theory and practice. Boston: allyn and bacon.
- Webester, M. (2015). Learners dictionary.
- Wilson,T.P. (2008). improving the performance. Journal of personality. 42,350-363.
- Zimmerman,B,J. (1995). Self-efficacy and educational development. Cambridge,England,Cambridge university press.



شروېشگاه علوم انساني و مطالعات فرهنگي
پرتال جامع علوم انساني