

# بررسی عوامل مؤثر بر تعهد شغلی کارکنان فاتب

دکتر حسن مصطفی نژاد<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۸۹/۰۷/۰۵  
تاریخ اصلاح: ۱۳۹۰/۱۱/۲۷  
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۰۲/۱۹

## چکیده

**زمینه و هدف:** تعهد شغلی کارکنان یک سازمان موجب افزایش سرمایه اجتماعی آن سازمان می‌شود. در این تحقیق، هدف شناخت تعهد شغلی و نیز شناخت عناصر و مولفه‌های آن است. اینکه چه عواملی موجب بیش‌ی و کمی این ویژگی سازمانی کارکنان می‌شود؟

**روش:** در این تحقیق از روش پیمایشی استفاده شد. نمونه آماری به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شده. پس از انتخاب پاسخ‌دهندگان ابتدا مقیاس NEO که مشتمل بر ۲۴۰ گویه است واز پایایی بالا (۰/۸۹) برخوردار است، بر روی آنان اجرا شد. آنگاه مقیاس محقق ساخته که مشتمل بر سه خرده مقیاس تعهد شغلی، خرده مقیاس عوامل واسطه‌ای و خرده مقیاس عوامل سازمانی و ۵۵ گویه است، اجرا گردید. پایایی هر دو مقیاس (هم مقیاس استاندارد NEO و هم مقیاس تعهد شغلی محقق ساخته) پس از اجرا با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد. نتایج حاصل نشان داد که مقیاس NEO از پایایی ۰/۸۸ برخوردار است.

**یافته‌ها:** در این پژوهش تاثیر عوامل زمینه ساز بر تعهد شخصی به دو صورت مورد تحلیل قرار گرفت. به صورت و به صورت غیر مستقیم و از طریق تاثیر ی 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 می‌دهند و هم بر چهار متغیر رضایت شغلی، احساس منزلت اجتماعی، روحیه سازمانی و انگیزش شغلی تاثیر می‌گذارند و از طریق آن عوامل تعهد شغلی را فزونی می‌بخشند.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاصل آشکار ساخت که گرچه هم عوامل شخصیتی و هم عوامل سازمانی تاثیر معنا داری بر تعهد شغلی کارکنان فاتب دارند، اما سهم برخی عوامل شخصیتی و سازمانی در تبیین تغییرات متغیر وابسته (یعنی تعهد شغلی) بیش از سایر عوامل است.

## واژگان کلیدی:

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

□ استاد: مصطفی نژاد، حسن (۱۳۹۱). تابستان). بررسی عوامل مؤثر بر تعهد شغلی کارکنان فاتب. *فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی*، ۷.

## مقدمه

روان‌شناسان رفتار در پژوهش‌های گسترده خود در یافته‌اند که رضایت شهروندان یک جامعه از رفتار، منش و عملکرد کارکنان سازمان‌ها و تعهد شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد (میچل<sup>۱</sup>، ۱۳۸۷ و اسکات<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). به زعم این مولفان، تعهد شغلی<sup>۳</sup> از یک سو موجب می‌شود تا کارکنان سازمان‌ها تکالیف و وظایف خویش را با اشتیاق، انگیزش و رغبت بالاتری به سامان برسانند و از سوی دیگر موجب بهبود تعامل و ارتباط آنان با «اریاب رجوع» می‌گردد. این دونیزنگرش شهروندان را به سازمان‌ها بهبود می‌بخشد و آمادگی آنان را برای همکاری با آن سازمان‌ها افزایش می‌دهد. شاید از همین روی است که محققانی همچون مایر<sup>۴</sup> و دیگران (۲۰۰۹: ۲۱۶) اذعان داشته‌اند که «تعهد شغلی کارکنان یک سازمان موجب افزایش سرمایه اجتماعی<sup>۵</sup> آن سازمان می‌شود». منظور آنان از این بیان آن است که با افزایش تعهد شغلی کارکنان یک سازمان، «اعتماد عمومی<sup>۶</sup>» مردم به آن سازمان فزونی می‌یابد و آمادگی و اشتیاق آنان برای همکاری با سازمان، در به انجام رساندن مطلوب‌تر وظایف و ماموریت‌هایش بیشتر می‌شود.

با این توضیح مختصر این سئوالات پیش روی ما مطرح می‌شوند که: اولاً: تعهد شغلی چیست و واجد کدامین عناصر و مولفه‌ها است؟ ثانیاً: چه عواملی موجب بیش و کمی این ویژگی سازمانی کارکنان می‌شود؟ محققان و مولفان مختلفی در پی ارائه پاسخی متقن به هر یک از این دو پرسش کلیدی بر آمده‌اند. در سطورى که در پی می‌آید برخی از آن پاسخ‌ها مرور می‌شوند.

## ادبیات نظری

چلبی (۱۳۸۵) تعهد شغلی را «تمایل عاطفی مثبت و گرایش رفتاری نسبت به رعایت حقوق دیگران

- 
1. mich, ll
  2. scott
  3. job commitment
  4. Maier
  5. social capital
  6. public trust

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 چه رنوع 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 تاکید می‌کند یک 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...).

لاتهام<sup>۱</sup> و دیگران (۲۰۰۸) نیز در تلاش برای ارائه تعریفی جامع پیرامون تعهد شغلی، بر شاخص‌هایی نظیر سرعت و دقت در انجام کار، وظیفه‌شناسی، پشتکار، رعایت نظم و انضباط، وقت‌شناسی، تلاش برای ارائه ایده‌های خلاقانه در انجام کار، دلبستگی عمیق به شغل و احساس مسئولیت در برابر سازمان، تاکید ورزیده‌اند. به باور آنان افراد برخوردار از «تعهد شغلی بالا» دارای ویژگی‌های زیر هستند:

- ◆ نظم و انضباط بالایی دارند؛
- ◆ روحیه شغلی و حرفه‌ای آنان مثال زدنی است؛
- ◆ پیوسته می‌کوشند تا ارباب رجوع را راضی نگه دارند؛
- ◆ در پیشینه شغلی و حرفه‌ای آنان نشانی از تمرد، فرار از کار، غیبت طولانی و جز آن دیده نمی‌شود؛

◆ سازمان را متعلق به خود (همذات‌پنداری با سازمان) و خود را متعلق به سازمان می‌دانند؛

◆ قوانین را به دقت رعایت می‌کنند؛

◆ پشتکار بالایی 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 مولفه‌هایی نظیر: ۱- پشتکار، سرعت و دقت انجام کار؛ ۲- رعایت قانون، نظم و قواعد سازمان؛ ۳- روحیه، انگیزش و اشتیاق شغلی و همانندسازی عاطفی با سازمان؛ ۴- استفاده بهینه از اموال سازمان و جلوگیری از تخریب آن؛ ۵- تلاش برای تحقق اهداف سازمان و برآوردن ارزش‌ها و انتظارات آن، مشخص می‌شود.

### عوامل مؤثر بر تعهد شغلی

تلاش‌های نظری و اقدامات پژوهشی زیادی برای شناسایی و معرفی عوامل مؤثر بر تعهد شغلی صورت گرفته است. به ویژه برخی از این تلاش‌ها در قلمرو پلیس انجام شده است. در سطور زیر ابتدا حاصل برخی از آن تلاش‌ها گزارش می‌شود، آنگاه براساس آن، یک مدل (الگوی) علی به دست داده می‌شود که به عنوان مبنای انجام این پژوهش مطمع نظر قرار می‌گیرد.

وار' و دیگران (۲۰۰۲) در مطالعات بین فرهنگی خود نشان داده‌اند که سه دسته عوامل بر تعهد شغلی کارکنان یک سازمان تاثیر می‌گذارند. آن سه دسته عوامل عبارتند از: ۱- عوامل فرهنگی - اجتماعی؛ ۲- عوامل سازمانی؛ ۳- عوامل درون فردی.

به باور این محققان زمانی که در جامعه «کار» ارزشمند تلقی شود و افراد پرکار و پرتلاش ارج نهاده شوند، تعهد شغلی کارکنان سازمان‌ها نیز افزایش می‌یابد؛ زیرا آنان می‌دانند که با تلاش و کوشش بیشتر و افزایش همت و پشتکار خویش، به منزلت و موقعیت اجتماعی بالاتری دست می‌یابند. اما، زمانی که در جامعه گروهی بدون تلاش و همت زیاد و تن‌ها از طریق واسطه بازی و روابط، به ثروت‌های باد آورده دست یابند، آنگاه انگیزش و اشتیاق شغلی کارکنان سازمان‌ها نیز تقلیل می‌یابد.

محققانی همچون ادی و دیگران (۲۰۰۷) چنین جامعه‌ای را «بیمار» تلقی می‌کنند. 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 گرفته‌اند. همچنین از نظر محققان پیش گفته هنگامی 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 محققان مذکور از عواملی نظیر ویژگی‌های شخصیتی، انگیزش، وجدان اخلاقی، عزت نفس و مهارت‌های حرفه‌ای و فردی، تحت عنوان عوامل «درون روانی» یاد می‌کنند. این محققان در تائید 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» بالا 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 تاثیر می‌گذارند و از آن طریق موجب افزایش تعهد شغلی (در هر چهار بعد رابطه‌ای، سازمانی، حرفه‌ای و عمومی) می‌شود. او با انجام یک تحقیق ملی، که بر روی شهروندان ایران اجراء شده است، شواهدی در تائید این رویکرد به دست داده است. او نشان داده است که با افزایش وفاق و انسجام اجتماعی، افزایش احساس برابری و عدلت، 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 قلمرو تعهد شغلی کارکنان پلیس صورت گرفته است. به عنوان مثال لوک و دیگران (۲۰۰۹) در تحقیقی که پیرامون پلیس چند کشور اسکانندیناوی 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 بالاتری برخوردارند؛ زیرا این افسران به سبب تراز هوشی بالاتر، 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 دست یابی به مدارج عالی شغلی هستند و دوست دارند از دیگران پیشی بگیرند، وظایف خود را سریع تر، دقیق تر و بهتر انجام می دهند. سرانجام، ویژگی برون گرایی موجب می شود تا افسران تعامل عمومی و اجتماعی بهتری داشته باشند و با خوش بینی، مثبت اندیشی و امید به موفقیت با پدیده‌ها رو به رو شوند.

فوک و دیگران از بین عوامل سازمانی مؤثر بر تعهد شغلی، سهم و نقش مدیریت مشارکتی، انسجام یگانی، نظم و انضباط یگان، نظام پاداش دهی و ایجاد احساس برابری را فزون تر از سایر عوامل می دانند.

اما، اخیراً مطالعه جامع دیگری در آمریکا صورت گرفته است که در آن نشان داده شده است که عوامل فردی و سازمانی به صورت مستقیم بر تعهد شغلی افسران پلیس تاثیر نمی گذارند. بلکه آن عوامل موجب افزایش رضایت شغلی، انگیزش سازمانی، احساس منزلت و روحیه سازمانی می شوند. این عوامل واسطه‌ای نیز تعهد شغلی را افزایش می دهند.

در تحقیق دیگری (پلارد و دیگران، ۲۰۰۸) رابطه عوامل شخصیتی با تعهد شغلی افسران یک یگان نظامی ارتش بریتانیا مورد بررسی قرار گرفته است. در این تحقیق برای سنجش عوامل شخصیتی از آزمون شخصیتی NEO استفاده شده است. آزمون NEO براساس تئوری پنج عاملی مک کری<sup>۲</sup> و کاستا<sup>۳</sup> (۱۹۸۷) تهیه شده است. این دو نظریه<sup>۲</sup> پرداز عوامل اصلی شخصیت را به پنج عامل زیر تقلیل داده اند:

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

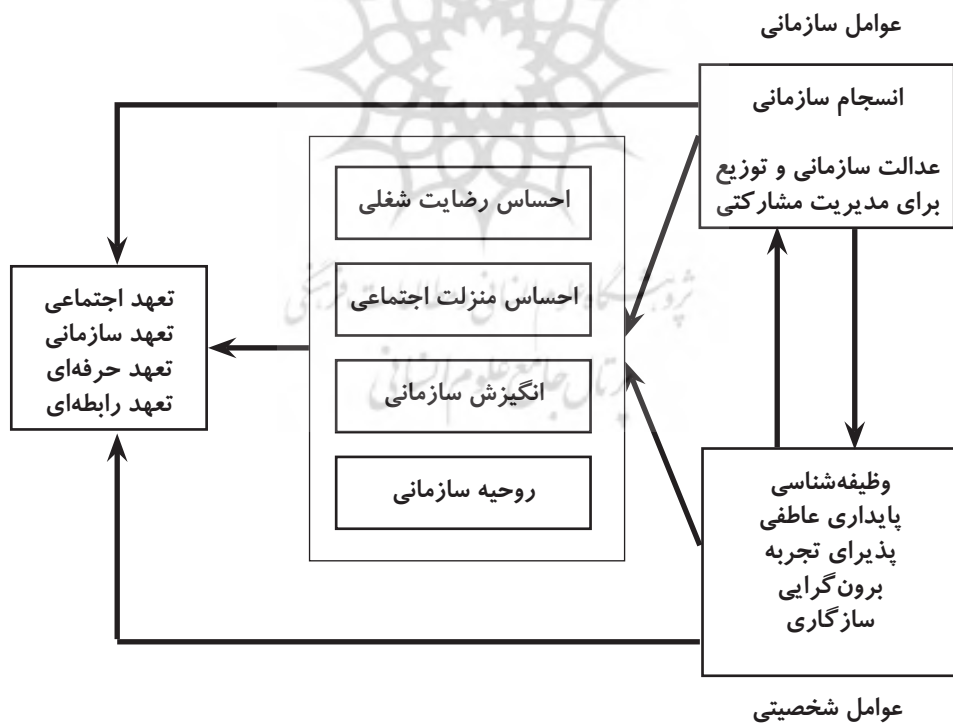
مجله جامع علوم انسانی

۱. برون گرایی در برابر درون گرایی؛
۲. سازگاری در برابر ستیزه جویی؛
۳. وظیفه شناسی در برابر بی مسئولیتی؛
۴. ثبات عاطفی در برابر روان آزوده خوئی؛
۵. پذیرایی تجربه بودن در برابر پرده پوشی؛

جدول ۱: ویژگی‌های اصلی هر یک از پنج صفت (عامل) شخصیتی

عامل	ویژگی‌ها
ثبات عاطفی (N)	آسان گیر، پایدار، راضی، هیجانی
برون‌گرایی (E)	باحرارت، پر توان، شجاع، اجتماعی
پذیرای تجربه (O)	خلاق، کنجکاو، تاملی، خردمند
سازگاری (A)	مهربان، همیار، دگرخواه، قابل اعتماد، بخشنده
وظیفه‌شناس (C)	منظم، قابل اعتماد، سخت کوش، خود نظم بخش، دقیق، پر تحمل

براین اساس می‌توان مدل مفهومی را ترسیم کرد.



شکل ۱. مدل مفهومی

بر اساس مطالب مندرج در سطور و مدل می‌توان فرضیات را فرمول‌بندی کرد:

۱. احساس انسجام سازمانی موجب افزایش تعهد شغلی می‌شود.
۲. افزایش احساس عدالت سازمانی موجب افزایش تعهد شغلی می‌شود.
۳. مدیریت مشارکتی سازمان موجب افزایش تعهد شغلی می‌شود.
۴. وظیفه‌شناسی موجب ایجاد تعهد شغلی می‌شود.
۵. پایداری عاطفی موجب ایجاد تعهد شغلی می‌شود.
۶. پذیرندگی تجربه موجب ایجاد تعهد شغلی می‌شود.
۷. برون‌گرایی موجب ایجاد تعهد شغلی می‌شود.
۸. سازگاری موجب ایجاد تعهد شغلی می‌شود.

## روش

در این تحقیق از روش پیمایشی استفاده شد. برای این منظور ابتدا نام و شمار کلیه کارکنان شاغل در پلیس راهور، کلانتری‌ها (پلیس پیشگیری) و ستاد فاتب اخذ 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 پاسخ‌دهندگان ابتدا مقیاس NEO که مشتمل بر ۲۴۰ گویه است و از پایایی بالا (۰/۸۹) برخوردار است، بر روی آنان اجرا شد. آنگاه مقیاس محقق ساخته که مشتمل بر سه خرده مقیاس تعهد شغلی، خرده مقیاس عوامل واسطه‌ای خرده مقیاس عوامل سازمانی و ۵۵ گویه است، اجرا گردید. پایایی هر دو مقیاس (هم مقیاس استاندارد NEO و هم مقیاس تعهد شغلی محقق ساخته) پس از اجرا با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد. نتایج حاصل نشان داد که مقیاس NEO از پایایی ۰/۸۸ برخوردار است. پایایی مقیاس و خرده مقیاس‌های محقق ساخته نیز در جدول زیر درج گردیده است.



جدول ۲. پایایی مقیاس تعهد شغلی و عوامل مؤثر بر آن

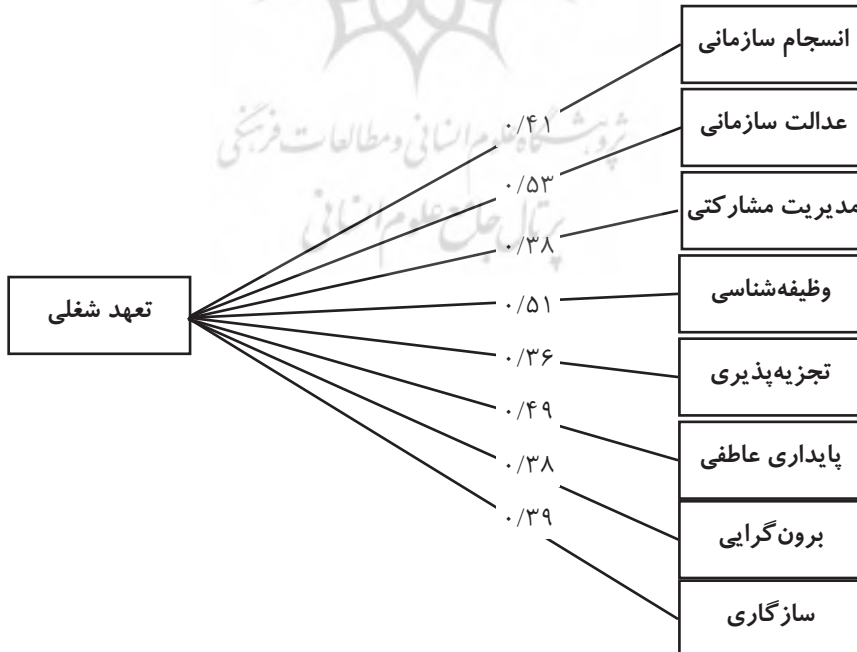
پایایی	تعداد مواد	نام خرده مقیاس
.۹۳	۲۰	تعهد شغل
.۸۴	۱۵	عوامل سازمانی
.۸۸	۲۰	عوامل واسطه‌ای
.۸۷	۵۵	کل مقیاس

همان گونه که ملاحظه می‌شود مقیاس و هر یک از خرده مقیاس‌های آن از پایایی بالایی برخوردارند.

### تحلیل داده‌ها

برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS استفاده شد. برای این منظور ابتدا ضریب همبستگی هر یک از ۸ عامل سازمانی و شخصیتی (به عنوان متغیرهای مستقل) با عامل تعهد شغلی (به عنوان متغیر وابسته) با استفاده از آزمون پیرسون محاسبه و در تصویر زیر درج گردید.

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

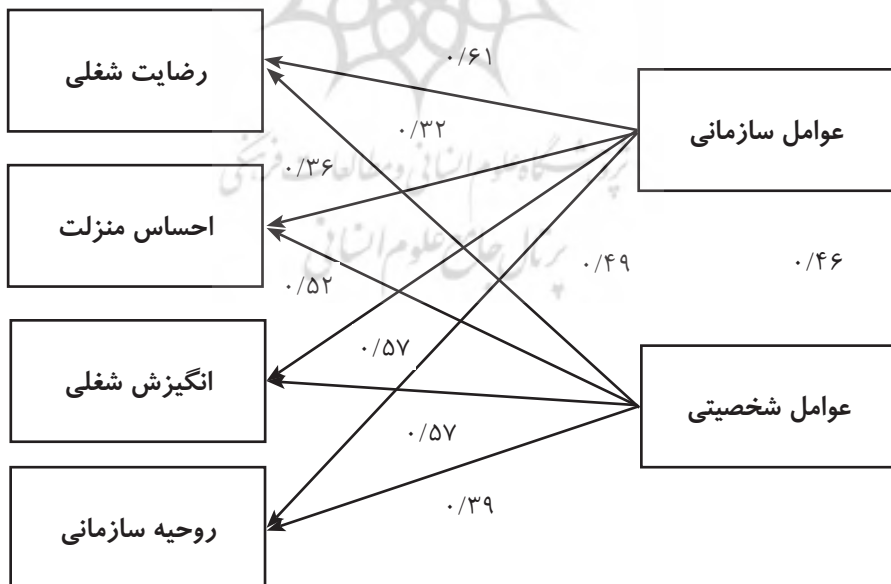


همان گونه که در شکل (۲) ملاحظه می‌شود تمامی هشت عامل (یعنی سه عامل سازمانی و پنج عامل شخصیتی) همبستگی بالایی با تعهد شغلی دارند. بنابراین، هر هشت فرضیه تحقیق تأیید می‌شوند. همان گونه که ضرائب شکل (۲) نشان می‌دهند از بین عوامل شخصیتی، وظیفه‌شناسی واز بین عوامل سازمانی، احساس عدالت تأثیر بیشتری بر تعهد شغلی دارند.

### رابطه عوامل سازمانی و شخصیتی با عوامل واسطه‌ای

همچنین 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 اثر گذار (مستقل) و چهار عامل واسطه‌ای به عنوان متغیر اثرپذیر (وابسته) مطرح نظر قرار گرفتند. نتایج حاصل در شکل (۳) درج شده است.

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



ضرائب مندرج در شکل (۳) نشان می‌دهد که:

اولاً: بین عوامل سازمانی و عوامل شخصیتی همبستگی معناداری وجود دارد. این بدان معنا است که این دودسته عامل تاثیر دو سویه‌ای بر یکدیگر دارند.

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

ثالثاً: عوامل شخصیتی بر هر چهار ویژگی تاثیر مثبت و معنا داری بر جای می‌گذارند. بیشترین تاثیر این دسته عوامل نیز در افزایش انگیزش شغلی است.

سهم عوامل واسطه‌ای (درون فردی) در تبیین تعهد شغلی عوامل سازمانی و شخصیتی تاثیر معنا داری بر عوامل واسطه‌ای دارند. حال این سؤال مطرح است که تاثیر هر یک از این عوامل بر تعهد شغلی چه میزان است؟ برای یافتن پاسخ این سؤال از تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج حاصل در جدول زیر درج شده است.

جدول ۳: ضرائب رگرسیون تعهد شغلی با عوامل درون روانی

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

$$R = .۶۶ / R^2 = .۴۳۵۶ = sig \dots$$

همان گونه که در جدول (۳) ملاحظه می‌شود چهار عامل درون روانی (که خود متأثر از عوامل شخصیتی و سازمانی هستند) ۴۳ درصد واریانس تعهد شغلی را تبیین می‌کنند. از آن میان به ویژه سهم رضایت شغلی بیش از سه متغیر دیگر است.

### سهم متغیرهای سازمانی و شخصیتی و پیشینه‌ای در تبیین تعهد شغلی

سرانجام تاثیر سه دسته متغیر مستقل (متغیرهای سازمانی، شخصیتی و پیشینه‌ای) بر تعهد شغلی مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج حاصل در جدول (۴) درج شده است:

جدول ۴: ضرائب رگرسیون تعهد شغلی با سه دسته متغیر

متغیرهای پیشینه‌ای		متغیرهای شخصیتی		متغیرهای سازمانی		عنوان
sig	Beta	sig	Beta	sig	Beta	
--	--	--	--	./..	./۱۸	انسجام سازمانی
-	-	-	-	./...	./۳۲	احساس عدالت
---	----	---	---	./...	./۲۴	مدیریت مشارکتی
---	---	./....	./۳۷	--	--	وظیفه‌شناسی
---	---	./..	./۲۱	---	--	پایداری عاطفی
---	---	./...	./۱۹	---	--	تجربه پذیری
---	---	./..	۲۲	---	---	برون‌گرایی
---	---	./..	./۲۴	---	---	سازگاری
---	./۰۶	---	---	---	----	سن
---	./۱۸	---	---	---	---	تحصیلات
./..	./۰۹	--	---	---	---	سابقه شغلی

$R^2 = ۵۳\%$  متغیرهای سازمانی  $R^2 = ۶۸\%$  متغیرهای شخصیتی  $R^2 = ۱۱\%$  متغیرهای پیشینه‌ای از ضرائب مندرج در جدول (۴) 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 می‌کنند. از بین عوامل شخصیتی نیز سهم عامل وظیفه‌شناسی برجسته‌تر از چهار عامل دیگر است ۳- عوامل

پیشینه‌ای (عوامل فردی) سهم ناچیزی در تبیین تغییرات تعهد شغلی دارند. این عوامل به تنهایی و به صورت مستقل تنها ۱۱ درصد این تغییرات را تبیین می‌کنند. از بین سهم عوامل فردی مورد بررسی نیز سهم عامل تحصیلات بالاتر از بقیه عوامل است.

## بحث و نتیجه‌گیری

این تحقیق آشکار ساخت که تعهد شغلی، به عنوان عامل کلیدی تبیین‌کننده عملکرد و کارآیی سازمانی، متاثر از دو دسته عوامل است: عوامل زمینه‌ساز و عوامل بلا واسطه. عوامل زمینه‌ساز شامل سه دسته عوامل است: ۱- عوامل فرهنگی؛ یعنی میزان ارزشی که جامعه، و متولیان یک فرهنگ برای کار و کارکردن و تولید قائل‌اند 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) ۲- عوامل سازمانی؛ گرچه دامنه عوامل سازمانی گسترده و فراخ است، اما در این تحقیق سه عامل انسجام زمانی، احساس عدالت و برابری در توزیع و مدیریت مشارکتی مورد بررسی قرار گرفت. ۳- عوامل شخصیتی؛ نیازی به گفتن نیست که عوامل شخصیتی نیز گسترده و متنوع‌اند، لیکن در این پژوهش «نظریه پنج عاملی شخصیت» مطمع نظر قرار گرفت. زیرا شواهد پژوهشی آشکار ساخته‌اند که با این پنج عامل تقریباً تمامی ابعاد و مولفه‌های تعهد شخصی (اعم از احساس مسئولیت، دقت، سرعت، ابتکار و...) را می‌توان تبیین کرد.

در این پژوهش تاثیر این دسته از عوامل (عوامل زمینه‌ساز) بر تعهد شخصی به دو صورت مورد تحلیل قرار گرفت. به صورت مستقیم (به عنوان متغیرهای مستقلی که بر تعهد شغلی تاثیر می‌گذارند) و به صورت غیر مستقیم و از طریق تاثیر ی 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 می‌دهند و هم بر چهار متغیر رضایت شغلی، احساس منزلت اجتماعی، روحیه سازمانی و انگیزش شغلی تاثیر می‌گذارند و از طریق آن عوامل تعهد شغلی را فزونی می‌بخشند.

بنابراین، برای افزایش تعهد شغلی کارکنان نیروی انتظامی هم باید عوامل سازمانی مورد «دستکاری» قرار گیرند و هم عوامل شخصیتی. برای دستکاری عوامل سازمانی ضروری است از «سازوکارهای آموزشی» استفاده شود. برای این منظور باید به مدیران مستقیم و غیر مستقیم یگان‌های مختلف آموزش داد که چگونه کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت دهند و نحوه توزیع امکانات، پست‌ها، مسئولیت‌ها و... 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 به صورت شفاف و روشن برای افراد تشریح شود، از رواج خصومت‌ها در سازمان جلوگیری شود و زمینه رواج نشاط و شادابی کارکنان، و خانواده‌های آنان، فراهم شود. برای افزایش تاثیر 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 نمود. شواهد نشان می‌دهد که میزان برخورداری برخی از کارکنان از این ویژگی‌ها اندک است. برخی از آنان نیز در حد متوسط از این ویژگی‌ها برخوردارند. ضروری است با برگزاری دوره‌های «آموزش کارگاهی» این ویژگی‌های شخصیتی کارکنان تقویت شود. این ویژگی‌ها بیش از آنکه اثری و نا آموخته باشند، بر اثر عوامل محیطی، کسب تجربه، یادگیری و تمرین فراچنگ زده می‌شوند. البته ضروری است در مصاحبه‌های استخدامی نیز این ویژگی‌ها مورد آزمون و مصاحبه قرار گیرند و افراد نابرخوردار از این ویژگی‌ها کنار گذاشته شوند.

اما، عوامل بلاواسطه نیز (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 پیش و کم شدن هستند. 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 تاثیر بگذارد، یا با حمایت اجتماعی به موقع 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 تاثیرات مطلوبی بر جای بگذارد. همچنین با عرضه مطلوب کارکنان به جامعه، و ارائه عملکردهای مثبت آنان و آگاه ساختن جامعه از منش مطلوب کارکنان پلیس، می‌توان ارج و شان

شغل پلیسی را فزونی بخشید و بدین طریق «احساس منزلت» کارکنان را افزایش داد. چرا که افراد یک سازمان زمانی که احساس کنند که شان و منزلت بالایی نزد مردم جامعه دارند، بهتر و مطلوب‌تر حاضرند خدمات خود را به شهروندان عرضه دارند.

## منابع

### منابع فارسی

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

### منابع انگلیسی

- Eddy, S. W et.al. (2004). society and Job commitment. Jouruar of organization tion Behavior. 8 , 191 – 206.
- Latham, G. p. etal (2002). organization tion Behavior. Boston Hougthon- miffin
- Maier, N. R. et al. (2009). psychology in industrial organigations. Boston: Hougthon – miffin.
- Scott, w. G. (2008). organization theory, A reassessment , Academy of mangcmet Journal 23 , 315 – 324.
- War, L. et aL (2004) work commitment. the Jouruar of managment. 10, 210-223.
- Locke , M , F. et al. (2009). organization al Behavior. anew approach to police Job commitment. British Jouruar of manaymen 28, 312-322.
- Pollard, N , s. et al. (2009). personality traits and work commitment. www. Social science. it.
- McCrae , R. R , and Costa , p. t. (1987) Validation of the five – factor model of personatity.jouruar of personatity and social psychology 52 , 81 -90.