

بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی نیروهای پلیس

داود کریمی*

چکیده:

یکی از عواملی که در عملکرد شغلی نیروهای پلیس تأثیر زیادی دارد شخصیت و ویژگی‌های مربوط به شخصیت است. نظریه پردازان مربوط به شخصیت پنج ویژگی را به عنوان عوامل اصلی شخصیت یاد می‌کنند که عبارتند از: برون‌گرایی، وجدان کاری، ثبات هیجانی، توافق، سازگاری. از بین این پنج عامل وجدان کاری بیشترین رابطه را با عملکرد شغلی دارد، هر چند برون‌گرایی و ثبات هیجانی نیز باعث می‌شود نیروهای پلیس عملکرد شغلی بهتری داشته باشند اما تحقیقات گوناگون نشان داده‌اند که دو ویژگی توافق و سازگاری رابطه چندانی با عملکرد شغلی کارکنان ندارد. ویژگی‌های دیگری نیز وجود دارند که در عملکرد شغلی نیروهای پلیس تأثیرگذار است که می‌توان از بین آن‌ها به کنترل هیجان، ابراز هیجان، انسجام گروهی، مستقل بودن و جهت‌گیری واقع‌گرایانه اشاره کرد. با توجه به این نکته‌ها سازمان‌های پلیس اگر هنگام انتخاب نیروهای خود به این مسأله هم توجه داشته باشند که نیروها را از نظر ویژگی‌های روانی و شخصیتی مورد ارزیابی قرار دهند و آن‌هایی را انتخاب کنند که دارای ویژگی‌هایی هستند که تحقیقات گوناگون نشان داده برای یک پلیس خوب بودن مورد نیاز است قطعاً سازمان‌های پلیس، کارآیی و تأثیرگذاری فراوانی خواهند داشت.

کلید واژه‌ها:

شخصیت، برون‌گرایی، وجدان کاری، ثبات هیجانی، توافق، سازگاری، عملکرد شغلی

*. کارشناس ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه اصفهان

مقدمه

امروزه ارزش شخصیت به عنوان یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های عملکرد شغلی پذیرفته شده است. شخصیت هر فرد نقش مهمی در عملکرد شغلی‌اش دارد زیرا شخصیت فرد انگیزش و نگرش فرد را نسبت به یک شغل و شیوه‌ای که فرد به اقتضات شغلی پاسخ می‌دهد، مشخص می‌کند. به نظر ویت^۱ شخصیت می‌تواند برای پیش‌بینی رفتارها و عملکرد شغلی استفاده شود. شخصیت هم‌چنین به عنوان یک مجموعه ویژگی‌های نسبتاً پایدار، می‌تواند مسائل بین شخصی که برداشت‌های افراد از سازمان تحت تأثیر آنهاست را معین کند. لذا شخصیت می‌تواند فرایندی را که کارکنان محیط سازمانی‌شان را تفسیر می‌کنند تحت تأثیر قرار دهد و می‌تواند رفتارهایی که در سایه محیط سازمانی برجسته می‌شوند را شکل دهد. در واقع شخصیت یکی از عوامل تعیین‌کننده در نوع ادراک محیط و نوع واکنش به آن است. شخصیت هم‌چنین یکی از عوامل تعیین‌کننده‌ای است که هر فردی با چه شغلی سازگارتر است زیرا هر ویژگی شخصیتی دارای شرایطی است که متناسب با شغل خاصی است. با دانستن این که کدام ویژگی متناسب با کدام شغل است کمک بسیار زیادی به سازمان‌ها می‌شود تا با انتخاب مناسب نیروها، بهره‌وری سازمان‌شان را بالا برده، باعث افزایش رضایت شغلی نیروهای‌شان شوند، هم‌چنین از زیان‌های احتمالی انتخاب نامناسب بدین وسیله اجتناب شده و در هزینه‌های بسیار زیاد اقتصادی که به واسطه انتخاب نامناسب بر آن‌ها تحمیل می‌گردد نیز صرفه‌جویی می‌شود.

نظریه‌های مربوط به شخصیت

شخصیت مفهومی است که هم به صورت عامیانه و هم به صورت کاربردی مورد استفاده قرار می‌گیرد. اصولاً هر کسی خصوصیات، منش، توانایی‌ها و ویژگی‌های منحصر به فردی دارد که الگوهای رفتاری، شیوه‌های پاسخ‌دهی، و واکنش‌های وی را به محیط درونی و بیرونی نشان می‌دهد که این خصوصیات شخصیت وی را شکل می‌دهند. شخصیت انسان‌ها همیشه مورد توجه بوده و توجه محققان و صاحب‌نظران بسیاری را به خود جلب کرده است. ریشه کلمه شخصیت معادل کلمه *Personality* انگلیسی یا *Personalit'e* فرانسسه است و

1. Witt

درحقیقت از ریشه لاتین *Persona* گرفته شده است که به معنی نقاب یا ماسکی بوده است که در یونان و روم قدیم بازیگران تئاتر بر چهره می‌گذاشتند (کریمی، ۱۳۸۶). چندین نظریه پرداز بزرگ از شخصیت تعاریفی ارائه داده‌اند. گوردون آلپورت (۱۹۳۷) بنیانگذار مطالعات نوین شخصیت، شخصیت را بدین‌گونه تعریف می‌کند: سازمان پویایی از سیستم‌های روان تنی فرد است که رفتار و افکار خاص او را تعیین می‌کند. شخصیت الگوی منحصر به فرد صفات شخصیتی است (گیلفورد، ۱۹۵۲). شخصیت امکان پیش‌بینی آن چه که فرد در موقعیتی خاص انجام خواهد داد را فراهم می‌کند (کتل، ۱۹۵۰). به طور کلی می‌توان گفت شخصیت آن بُعد منحصر به فرد انسان است که او را از دیگران متمایز می‌سازد و تنها برخی از مؤلفه‌های این بُعد قابل مشاهده و بررسی از طریق رفتارها، کنش‌ها، نگرش‌ها و... است (کریمی، ۱۳۸۶).

رویکردهای مطالعه شخصیت

نظریه‌ها و دیدگاه‌های مختلفی از شخصیت ارائه شده است و با توجه به دیدگاه‌هایی که این نظریه‌ها در مورد شخصیت انسان دارند، ابزارهایی که برای ارزیابی شخصیت به کار می‌برند و با توجه به مفروضه‌های اساسی در مورد شخصیت، در رویکردهای جداگانه‌ای قرار می‌گیرند. با این حال نظریه‌هایی که در درون یک رویکرد قرار می‌گیرند نیز دارای تفاوت‌هایی با همدیگر از لحاظ تعاریف عناصر شخصیت و بعضی مفروضه‌ها هستند و گاهی حتی یک نظریه می‌تواند در دو یا چند رویکرد مستقل مطالعه شود. نکته مهم این است که هیچ کدام از این نظریه‌ها یا رویکردها درست یا غلط نیستند و هر کدام از آن‌ها به نحوی به ما در فهم پیچیدگی‌های شخصیت کمک می‌کنند. اکثر صاحب‌نظران به نقل از کریمی (۱۳۸۶) رویکردهای شخصیت را بدین گونه طبقه بندی می‌کنند:

رویکرد روانکاوی

یکی از رویکردها در مطالعه شخصیت رویکرد روانکاوی است. روانکاوی تصویری جبری از ماهیت انسان و سرشت انسان را مطرح می‌سازد. این نظریه، امیال یا نیروهای جنسی و پرخاشگری که مبتنی بر پایه‌های زیستی و تعارض‌های دوران کودکی است را به عنوان عامل اصلی و گرداننده شخصیت در نظر می‌گیرد. روش مطالعه در این رویکرد بیشتر تحلیل

موردی با ابزارهای مختلفی هم‌چون تحلیل رؤیا و تداعی آزاد است. داده‌های رویکرد روانکاوی به دلیل این که کمیت پذیر نیستند مورد انتقاد قرار گرفته‌اند.

رویکرد رفتارگرایی

از نظر اسکینر^۱ شخصیت چیزی بیشتر از رفتارهای آموخته شده یا نظام‌های عادی نیست. لذا مفهوم شخصیت در نظام رفتارگرایی به چیزی که بتوان آن را به طور عینی مشاهده کرد تنزل یافت، به طوری که در این تعریف جایی برای مطرح شدن مفهوم هوشیار یا ناهوشیار باقی نمی‌ماند. بنابراین در رویکرد رفتار سنتی، به امور درونی نظیر اضطراب، انگیزه‌ها، نیازها یا فرایندهای مشابهی که به وسیله دیگر نظریه‌پردازان در مورد شخصیت عنوان شده است اشاره‌ای نمی‌شود. از نظر رفتارگرایان شخصیت چیزی بیش از انباشته‌ای از پاسخ‌های آموخته شده در برابر محرک‌ها، مجموعه‌ای از رفتارهای آشکار یا سیستم‌های عادی نیست.

رویکرد انسان‌گرایی

رویکرد انسان‌گرایی در مطالعه شخصیت بخشی از جنبش انسان‌گرایی است که در دهه‌های ۱۹۶۰ آغاز شد و کوشید تا کل روان‌شناسی را اصلاح کند. روان‌شناسان انسان‌گرا به دو نیروی اصلی در روان‌شناسی (روان‌کاوی، رفتارگرایی) اعتراض کردند و استدلال نمودند که هر دو دیدگاه تصویری بسیار محدود از انسان ارائه کرده‌اند. رویکرد انسان‌گرا در شخصیت بر فضائل و آرزوهای انسان، اراده آزاد، آگاهی و توانایی شکوفایی توانایی‌های بالقوه شخص تأکید دارد. این رویکرد تصویری خوش‌بینانه از ماهیت انسان ترسیم می‌کند که انسان‌ها را به عنوان موجوداتی فعال و خلاق می‌نگرد که بر خودشکوفایی، پیشرفت و رشد توجه دارند.

رویکرد شناختی

رویکرد شناختی در شخصیت به شیوه‌ای که مردم به شناخت خود و محیط‌شان می‌پردازند تأکید می‌ورزد، یعنی این‌که آن‌ها چگونه به درک، ارزشیابی، یادگیری،

1. Burrhus Frederic Skinner

تصمیم‌گیری و حل مسائل می‌پردازند. این رویکرد منحصرأ بر فعالیت‌های ذهنی هوشیار تأکید کرده است. در رویکرد شناختی، نیازها یا هیجان‌ها به عنوان بخش‌هایی از شخصیت در نظر گرفته می‌شود که مانند تمام بحث‌های شخصیت به وسیله فرایندهای شناختی کنترل می‌شوند.

رویکرد صفات

رویکرد مبتنی بر صفات سعی دارد شخصیت را در رفتارهای تکراری قابل مشاهده (ویژگی) تعریف کند. این رویکرد ویژگی‌ها را به عنوان ابعاد تفاوت‌های فردی در تمایل به نشان دادن الگوهای پویای تفکرات، احساسات و فعالیت‌ها تعریف می‌کند. در این رویکرد چند صفت به عنوان صفت اصلی معرفی شده است اما پنج صفت اصلی وجود دارد که اکثر روان‌شناسان به عنوان پنج عامل اصلی آن‌ها را پذیرفته‌اند که در جدول شماره (۱) همراه با نمونه توصیفات آن‌ها نشان داده شده است. این پنج عامل عبارتند از: برون‌گرایی، وجدان کاری، ثبات هیجانی، سازگاری و تجربه‌پذیری.

جدول شماره (۱): پنج عامل عمده شخصیت و نمونه ویژگی‌های مرتبط قطب مثبت و منفی

پنج عامل	نمونه توصیفات قطب مثبت ویژگی مرتبط	نمونه توصیفات قطب منفی ویژگی مرتبط
برون‌گرایی (Extroversion)	اجتماعی، جسور، پرحرف، فعال، معاشرتی، بلند پرواز، پرنرزی، پراشتیاق، گویا	آرام، محتاط، کناره گیر، کم حرف، کم‌رو
وجدان کاری (Conscientiousness)	دقیق، متفکر، مسئول، موفقیت مدار، خودنظم ده، سخت کوش	متلون و ناسازگار، بی انضباط، انسدادی-انفجاری، غیر قابل اعتماد
ثبات هیجانی (Emotional Stability)	آرام، خود باور، ثابت قدم، با آرامش	مضطرب، افسرده، عصبی، غمگین، دلواپس، آسیب پذیر، انتقاد ناپذیر
سازگاری (Agreeableness)	مؤدب، انعطاف‌پذیر، مشارکتی، صبور و بردبار، سازگار، پشتیبان و حامی، صادق، دلسوز، فروتن، همدرد	بی‌عاطفه، بی‌ادب، پرکینه، بی‌تفاوت، خودخواه، لجوج و جاه طلب
تجربه‌پذیری (Openness)	خردمند، خلاق، پرتخیل، پرفکر، نوآور، بصیر، پیچیده	ساده، بی‌تخیل

به نقل از: Kierstead; 1998 ; Mccrae, Gosta, Busch; 1986

عملکرد: مفاهیم و ابعاد

عملکرد یعنی اندازه گیری نتایج و این که آیا کار را خوب انجام داده ایم یا نه (رابینز،^۱ ۱۳۸۱). عملکرد عبارت است از مجموع رفتارهای مرتبط با شغل که افراد از خود نشان می دهند (گریفین،^۲ ۱۳۷۵). عملکرد واژه‌ای است که هم مفهوم فعالیت برای انجام کار و هم نتیجه کار را یکجا در بر دارد (یمنی، ۱۳۷۳). بر اساس تعریف آخر، عملکرد هم مفهوم رفتار کاری و هم مفهوم رسیدن به اهداف را در بر می گیرد. این تعریف به طور ضمنی به انواع نظام‌های ارزشیابی عملکرد اشاره دارد. سه نوع نظام ارزشیابی عملکرد وجود دارد که متأثر از تعاریف گوناگون عملکرد است:

الف) نظام ارزشیابی مبتنی بر خصایص یا ویژگی‌های فردی: توانایی‌ها یا سایر ویژگی‌های شخصی کارکنان را ارزیابی می کند؛

ب) نظام ارزشیابی مبتنی بر رفتار: میزان بروز رفتارهای خاص و نسبتاً مشخص را توسط کارکنان در حین کار ارزیابی می کند؛

ج) نظام ارزشیابی نتیجه گرا: میزان برآورده شدن حداقل انتظارات شغلی تعیین شده برای یک کارمند را مورد سنجش و ارزشیابی قرار می دهد. (حقیقی و رعنائی، ۱۳۷۶).

صاحب نظران سازمانی اخیراً عملکرد را به دو بُعد تقسیم می کنند:

۱- عملکرد وظیفه‌ای؛

۲- عملکرد زمینه‌ای.

عملکرد وظیفه‌ای در واقع همان وظایف و مسئولیت‌هایی هستند که در برگیرنده شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان ثبت می گردد و به طور مستقیم با انجام وظایف محوله در ارتباط هستند. مثلاً نظارت بر حضور و غیاب کارکنان. ارزیابی درست از این بُعد نیازمند استانداردهای معین است. بُعد دیگر عملکرد، عملکرد زمینه‌ای است. عملکرد زمینه‌ای شامل رفتارهایی است که بقای شبکه سازمانی و اجتماعی و جو روان‌شناختی که وظایف فنی را احاطه کرده است تداوم می بخشد (Kwong & cheung, 2003).

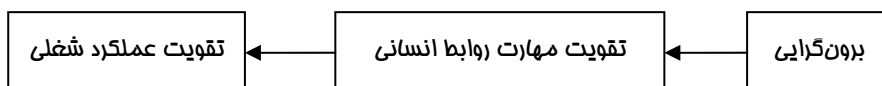
1. Robbins

2. Griffin

الگوی کلی رابطه پنج ویژگی عمده شخصیتی و عملکرد شغلی:

برون‌گرایی

پلیس بودن از جمله مشاغلی است که مستلزم تماس مداوم با مردم است. نیروهای پلیس باید بتوانند با افراد مختلف که ویژگی‌های متفاوتی دارند روابط اثربخش برقرار کنند. یکی از عوامل موفقیت مدیران، توانایی آنان در روابط انسانی است. مهمترین جنبه کار با انسان‌ها برقراری روابط انسانی با آنهاست. از طرف دیگر مهارت روابط انسانی تحت تأثیر عوامل متعددی از جمله ویژگی‌های شخصیتی است. نیروهایی که اجتماعی، خوشرو و معاشرتی هستند مستعد روابط انسانی و اجتماعی اثر بخش هستند. به عبارت دیگر افرادی که در روان‌شناسی برون‌گرا می‌نامیم می‌توانند مهارت انسانی قویتری داشته باشند و به تبع آن روابط انسانی اثربخش می‌تواند عملکرد مدیر را بهبود بخشد. در واقع ویژگی برون‌گرایی به واسطه ارتباط آن با مهارت روابط انسانی با عملکرد شغلی مرتبط می‌شود (Roberts et al., 2005).



شکل شماره (۱): ویژگی برون‌گرایی

وجدان کاری

وجدان کاری به عنوان ویژگی شخصیتی، دلالت بر سخت‌کوشی، نظم، دقت، پشتکار و مسئولیت‌پذیری دارد. وظایف نیروهای پلیس با توجه به ماهیت کار پلیس نیازمند چنین ویژگی‌هایی است. به خصوص به خاطر اهمیتی که کار پلیس برای جامعه دارد و حتی ممکن است که با جان افراد نیز سرو کار داشته باشد، این ویژگی بسیار حائز اهمیت است. در رابطه این ویژگی با عملکرد هنگامی که ارزیابی عملکرد مبتنی بر هدف و نتیجه باشد، این ارتباط به صورت بهتری خود را نشان می‌دهد (Barrick & Mount, 1991).

ثبات هیجانی

ثبات هیجانی به معنای توانایی کنترل عواطف و احساسات و حاکمیت نسبی عقلانیت است. یکی از مهمترین وظایف نیروهای پلیس تصمیم‌گیری است. نیروهای پلیس دائماً با تصمیم‌های معمول و غیرمعمول سروکار دارند و موفقیت نیروها در تصمیم‌گیری وابسته به عواملی از جمله به کار بردن عقلانیت نسبی در تصمیم‌گیری و تحت تأثیر عواطف، احساسات و جوسازی دیگران قرار نگرفتن است. لذا آن دسته از نیروها که دارای ثبات هیجانی هستند احتمالاً در تصمیم‌گیری‌های خود موفق‌ترند (Sanders, 2008).

سازگاری

این ویژگی به عنوان دوست داشتنی بودن یا مورد قبول دیگران بودن توضیح داده می‌شود. افرادی که این ویژگی را دارند به عنوان اشخاصی باادب، انعطاف‌پذیر، قابل اعتماد، خوش‌نیت، همکاری‌کننده، باتحمل، و خوش‌قلب توصیف می‌شوند. پیشینه تحقیقاتی درباره رابطه این ویژگی شخصیتی و عملکرد شغلی تا حدی ناهمسان است. افرادی که این ویژگی را دارند کمتر از دیگر نیروها تحمل انتقاد برای عملکرد بد و کسب اعتبار برای عملکرد خوب را دارند. هر چند که چندین مطالعه نشان داد نیروهایی که در ویژگی شخصیتی سازگاری نمره پایین‌تری بدست می‌آورند بیشتر مرتکب بدرفتاری در محیط کار می‌شوند (Sanders, 2008). از طرفی بلک^۱ دریافت که سازگاری یکی از پنج عامل اصلی است که با عملکرد پلیس رابطه چندانی ندارد.

تجربه‌پذیری

افراد برخوردار از این ویژگی، افرادی تخیلی، کنجکاو، دارای ذهنی باز، و حساس از نظر هنری هستند. تجربه‌پذیری رابطه بسیار بالایی با هوش دارد. آن‌هایی که بیشتر تجربه‌پذیر هستند یک ذهن پرسشگر دارند در حالی که آن‌هایی که تجربه‌پذیری پایینی دارند نسبت به تجربه‌های جدید قابلیت پذیرش ندارند. البته فرا تحلیل بریک و مانس^۲ نشان داد که تجربه‌پذیر بودن ارتباطی با عملکرد پلیس ندارد.

1. Black

2. Barrick & Mount

روبرتز^۱ و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهش‌هایشان به این نتیجه رسیدند که از بین این پنج عامل، وجدان کاری بیشترین تأثیر را در عملکرد شغلی دارد، به عبارت دیگر به هر میزان که نیروهای پلیس از این ویژگی بیشتر برخوردار باشند، عملکرد شغلی بهتری خواهند داشت. مطالعات مربوط به مشاغل نشان داد که نیروهایی که این ویژگی را دارند سخت‌تر کار می‌کنند، کارهای به اتمام رسانده بیشتری دارند و به ترفیع شغلی بیشتری دست می‌یابند و لذا رضایت شغلی و رضایت از زندگی‌شان نیز افزایش می‌یابد. شواهد نشان می‌دهد که وجدان کاری علاوه بر تأثیر بر عملکرد شغلی نیروهای پلیس بر ابعاد دیگر زندگی آن‌ها از جمله در فراگیری آموزش، کارکرد اجتماعی مثبت، رضایت زناشویی و سلامت جسمانی نیروها تأثیر مثبت دارد.

همچنین به نظر می‌رسد که در بین محققان این توافق کلی وجود دارد که علاوه بر ویژگی‌های ذکر شده چند ویژگی شخصیتی دیگر نیز در عملکرد موفقیت آمیز پلیس تأثیرگذار است. این ویژگی‌ها عبارتند از:

۱- کنترل هیجان

نیروهای حرفه‌ای پلیس باید قادر باشند که هنگام مواجهه با متهمان خشم خود را کنترل کنند و به خاطر چیزهایی که ممکن است به آن‌ها گفته شود عصبانی نشوند.

۲- ابراز هیجان

یکی از قسمت‌های مشکل کار پلیس، توانایی صحبت کردن با افراد و علاقمند بودن به کار است که با ابراز عواطف مشخص می‌شود. آن‌ها باید قادر باشند که در مواردی با افراد آسیب‌دیده ابراز همدلی و همدردی نمایند. کار پلیس نیازمند تعامل با دیگران و به عبارتی درک نمودن احساس و رفتار دیگران است.

۳- انسجام گروهی

افسر پلیس باید قادر باشد که احساس تعلق و وابستگی به اعضای گروه نماید و به هنجارها و قواعد گروه وفادار بوده و از آن‌ها پیروی نماید. او باید قادر باشد که با گروه احساس یگانگی کرده و خود را با گروه یکی بیندارد و سیستم فرد گرایانه‌ای برای خود نداشته باشد.

۴- مستقل بودن

افسر پلیس باید قادر باشد که در انجام کارها پایدار و به خود متکی باشد. او باید بتواند کارهای خود را مستقلاً انجام دهد و در انجام کارهایش وابسته نباشد.

۵- سوگیری واقع‌گرایانه یک سبک تفکر منطقی، کاربردی و سازمان یافته

عملکرد نیروی پلیس باید در یک چارچوب واقع‌گرایانه قرار گیرد و دائماً عینیات و واقعیت‌های موجود را مدنظر قرار دهد و از ایده‌آل‌های ذهنی و تصورات به دور باشد. این پنج ویژگی، توصیفی که هوگان و کرتینز^۱ (۱۹۷۵) ارائه کردند را نیز در بر می‌گیرد. آن‌ها پیشنهاد کردند که یک سبک اختصاصی محتاطانه، اطمینان به خود، ثبات اجتماعی، انجام مستقل کارها و هوش کاربردی، ویژگی‌های یک استاندارد خوب هستند. در این مطالعه مشخص شد که نیروهای پلیسی که نمره بالایی در ارزیابی گرفتند آن‌هایی بودند که خصوصیت مردانه‌ای داشته و هم‌چنین باجسارت و قابل اطمینان بوده و شخصیت پیچیده‌ای نداشتند. در مطالعه مشابهی هم مشخص شد که نیروهای خوب پلیس آن‌هایی هستند که زودتر ازدواج کرده و از یک زمینه اجتماعی و خانوادگی با ثبات تری برخوردار و به خوبی جامعه‌پذیر شده‌اند (Sanders, 2008). نیروهایی که در این مطالعات به عنوان نیروی خوب ارزیابی شدند، صداقت و هوش بالاتری نیز داشتند. نیروهایی که عملکرد آن‌ها اثرگذاری کمتری داشت در چند بعد با نیروهایی که تأثیرگذاری بیشتری داشتند متفاوت بودند. به این صورت که سبک آن‌ها از صبر و دوستی کمتری برخوردار بود، هم‌چنین آن‌ها دارای همدردی بیش از اندازه بودند. در پژوهش بلک (۲۰۰۰) نیروهایی که قابل اطمینان، متکی به خود و هدف‌محور بودند تمایل داشتند که وقت بیشتری به کارشان اختصاص دهند، علاقمند بودند که به بررسی عقیده و دیدگاه‌های جدید بپردازند و در هنگام نیاز نیز جرأت لازم را از خود نشان می‌دادند. آن‌ها هم‌چنین بر این باور بودند که جامعه در کل صادق بوده و دارای نیت خوبی است، خودشان تحمل ناکامی شخصی را دارند و در برابر استرس مقاوم هستند.

1. Hogan & Kurtines

برخی متغیرهای دیگر و عملکرد شغلی نیروهای پلیس:

حمایت اجتماعی ادراک شده:

در پژوهش آرمالی^۱ و همکاران مشخص شد که بین حمایت اجتماعی ادراک شده و عملکرد رابطه وجود دارد به خصوص در بین نیروهایی که نیازهای اجتماعی و هیجانی بالایی دارند. اگر سازمان پلیس از نیروهایش حمایت اجتماعی به عمل آورد موجب می‌گردد که نیاز به عزت و احترام در بین نیروهای پلیس برآورده شود. حمایت اجتماعی با انتقال این پیام که سازمان نسبت به رضایت و مسائل روانی آن‌ها حساسیت دارد نیاز به تعلق عاطفی را در بین آن‌ها برآورده می‌کند. اگر حمایت اجتماعی صورت گیرد این باور در بین نیروهای پلیس بوجود می‌آید که هنگام مواجهه با مشکلات کاری یا شخصی، سازمان حمایت و همدلی لازم را برای آن‌ها فراهم خواهد آورد. با قدردانی از نیروهایی که همگام با هنجارها و ارزش‌های سازمان حرکت می‌کنند، سازمان نیاز به تأیید اجتماعی نیروهایش را برآورده می‌کند. این برآورده کردن نیازها علاوه بر این که به طور مستقیم باعث افزایش کارآیی و بهبود عملکرد نیروهای پلیس می‌شود، یک تعهد متقابلی را در بین نیروهای پلیس ایجاد می‌کند، به این معنا که برآوردن این نیازها که خیلی هم قوی و مهم هستند این تعهد را در بین نیروهای پلیس ایجاد می‌کند که با کار زیاد و تلاش مؤثر، این توجه و حمایت سازمان را جبران کنند. هم‌چنین مشخص شد افرادی که دارای دو ویژگی وجدان و سازگاری هستند از حمایت اجتماعی‌شان رضایت بیشتری خواهند داشت. این دو ویژگی باعث می‌شود این افراد انتظار دریافت حمایت اجتماعی بیشتری نیز داشته باشند که در دریافت حمایت اجتماعی تأثیرگذار است.

آموزش:

پژوهش کرککالوی^۲ (۱۹۹۸) نشان داد که سطح آموزش با کارکرد شغلی نیروهای پلیس رابطه دارد. نیروهایی که از آموزش بیشتری برخوردار بودند عملکرد بهتری داشتند. البته در این متغیر شخصیت هم نقش واسطه‌ای دارد، بدین معنا که ویژگی‌های شخصیتی در میزان آموزش

1. Armeli
2. Kirkcaldy

مؤثر نیروهای پلیس نیز تأثیرگذار است. متغیر دیگر وجدان است که تأثیر مثبتی بر یادگیری و اجرای آموزش‌های دریافت شده توسط نیروهای پلیس دارد.

سن:

نیروهایی که سن بیشتری دارند علائم کمتری از استرس شغلی را نشان می‌دهند، به خصوص در رابطه با تداخل مسائل کاری و منزل که در بین نیروهای پلیس شایع است. همچنین نیروهایی که سن بیشتری دارند مشکلات کاری کمتری را گزارش می‌کنند، شاید به این خاطر که بر اثر تجربه دریافته‌اند که با مسائل چگونه برخورد نمایند و چگونه راه حلی را برگزینند که به بهترین شکل مسأله‌شان را حل کند. به طور کلی نیروهایی که از سن بیشتری برخوردار هستند عملکرد شغلی بهتری دارند (Black, 2000).

تأهل:

این پژوهش نشان داد که متأهل بودن فشار شغلی نیروها را به نوعی تخلیه می‌نماید. این مطلب به خصوص درباره نیروهای جوانتر بیشتر خود را نشان می‌دهد. آن‌هایی که ازدواج کرده‌اند احتمال بیشتری دارد که هنگام روبرو شدن با مسائل شغلی از راه‌های متفاوتی استفاده کنند. یافته جالب توجه‌تر این بود که نیروهایی که فرزند داشتند احتمال بیشتری داشت که رضایت شغلی داشته باشند و بتوانند مسائل بین کار و منزل را به خوبی مدیریت کنند (Armeli et al., 1998).

نتیجه گیری

این مقاله نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی وجود دارند که برای مؤثرتر بودن کار پلیس بسیار مهم هستند. بعضی از این ویژگی‌های برجسته عبارتند از توانایی کنترل در زمینه ابراز هیجان بدون آن که شوق یا احتیاط بیش از حد وجود داشته باشد. همچنین انگیزه و توانایی کار گروهی کردن بدون آن که بیش از حد به دیگران وابسته شوند. در سبک تفکر نیز ویژگی کارکردگرا و واقع‌گرا بودن بدون تحقیر قدرت از اهمیت برخوردار است. این احتمال وجود دارد که علاوه بر رابطه مستقیم بین ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی نیروهای پلیس، رابطه غیر

مستقیمی نیز وجود داشته که، رابطه‌ای پیچیده است. برای نمونه ممکن است سن در جامعه‌پذیر شدن نیروهای پلیس در خرده فرهنگ‌ها ایفای نقش کند و بنابراین ویژگی‌های شخصیتی گوناگون باتوجه به قرار گرفتن فرد در یک فرهنگ خاص، مناسب یا نامناسب تشخیص داده شود. برای مثال درحالی که برون‌گرایی به عنوان یک ویژگی مثبت برای نیروهای باسابقه در نظر گرفته می‌شود، ممکن است این ویژگی برای نیروهای جوانتر و کم تجربه تر، به میزان کمتری در نظر گرفته شود.

شغل پلیس از این نظر که هنگام مقابله با مشکلات نیازمند استفاده مؤثر از سبک شخصی است منحصر به فرد است. انتظار می‌رود رفتاری که نیروهای پلیس هنگام انجام دادن کار مردم عادی و ارباب رجوع انجام می‌دهند کاملاً متفاوت از رفتاری باشد که آن‌ها هنگام مواجهه شدن با مجرمین و متهمین انجام می‌دهند و این یکی از جنبه‌های سختی شغل پلیس است. آن‌ها باید در مواقعی بتوانند با مردم آسیب دیده و در بعضی موارد حتی مردم عادی همدلی و همدردی بکنند و از طرفی هنگام مواجهه با مجرمین که خشم انسان را بر می‌انگیزاند باید قادر باشند که هیجان‌هایشان را کنترل کنند تا به کارکردشان آسیب وارد نشود و به صورت عقلایی کارشان را انجام دهند و این نیازمند مهارت و توانمندی هیجانی و شناختی زیادی است و این مطلب را نشان می‌دهد که سازمان‌های پلیس و خود نیروهای پلیس باید در جهت ایجاد و یا پرورش مهارت‌های هیجانی و شناختی که برای انجام مطلوب کار بسیار مورد نیاز است تلاش فراوانی انجام دهند.

نتیجه دیگر این مقاله این مطلب است که سازمان‌های پلیس اگر هنگام انتخاب نیروهای خود، به این مسأله توجه داشته باشند که نیروها را از نظر ویژگی‌های روانی و شخصیتی مورد ارزیابی قرار دهند و آن‌هایی را انتخاب کنند که دارای ویژگی‌هایی باشند که تحقیقات گوناگون ثابت کرده که برای پلیس خوب بودن مورد نیاز است قطعاً کارآیی و تأثیرگذاری سازمان‌های پلیسی را ارتقاء می‌دهد.

سازمان‌های پلیس نقش اجتماعی بسیار مهمی در زندگی نیروها ایفا می‌کنند. آن‌ها با برآورده کردن بعضی نیازهای اجتماعی و هیجانی نیروها که بسیار مهم هستند در واقع به دو هدف می‌رسند، هم به رضایت و سلامت روانی کارکنان کمک می‌کنند و هم باعث افزایش بهره‌وری سازمان می‌شوند.

منابع:

- حقیقی، محمدعلی و رعنائی، حبیب الله. (۱۳۷۶). بهره‌وری نیروی انسانی، ارزشیابی عملکرد کارکنان، تهران، ترمه.
- رابینز، پی. استیفن (۱۳۸۱). تئوری سازمان (ساختار، طراحی و کاربردها)، ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران، گنج شایگان.
- کریمی، یوسف (۱۳۸۶). روان‌شناسی شخصیت، انتشارات دانشگاه پیام نور.
- گریفین، مورهد (۱۳۷۵). رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، چاپ اول، تهران، انتشارات مروارید.
- یمنی، محمد (۱۳۷۲). رویکرد سیستمی برای بررسی عملکرد مرکز آموزشی، فصلنامه آموزش بزرگسالان، شماره ۴۰.
- Armeli, S. Eisenberger, R. Fasolo, P. Lynch, P. (1998). **Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs.** *Journal of Applied Psychology, Vol. 83, No. 2, 288-297*
- Barrick, M.R. and Mount, M.K. (1991). **The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis.** *Journal of Personnel Psychology, Vol. 44, pp. 1-26.*
- Black, J. (2000), **Personality Testing and Police Selection: Utility of the 'Big Five's.** *New Zealand Journal of Psychology, Vol. 29 No. 1, pp. 1-9.*
- Hogan, R., Kurtines, W. (1975). **Personaligical Correlates of Police Effectiveness.** *Journal of Psychology, 91, 289-295.*
- Kierstead, J. (1998). **Personality & Job Performance, A Research Voer View.** *police research and communication branch public service commission of canada.*
- Kirkcaldy, B., Brown, J., & Cooper, C. L. (1998). **The Demographics of Occupational Stress Among Police Superintendents.** *Journal of Managerial Psychology, Vol 13.p 90-106*
- Kwong, J., & Cheung, M. (2003). **Prediction of Performance Facets Using Specific Personality Trait in the Chinese Context.** *Journal of vocational behavior. vol 6. issue. 4. 45-61.*
- Roberts, B.W., Chernyshenko, O.S., Stark, S. and Goldberg, L.R. (2005), **The Structure of Conscientiousness: An Empirical Investigation Based on Seven**

- Major Personality Questionnaires.** *Personnel Psychology*, Vol. 58 No. 1, pp. 103-40.
- Sanders. B. (2008). **Using Personality Traits to Predict Police Officer Performance.** *An International Journal of Police Strategies & Management*. Vol. 31 No. 1, pp. 129-14
 - Witt. L.A. (2002). **The Interactive Effects of Extraversion and Conscientiousness of Performance.** *Journal of management*. vol 23. issue 6. 121-133.

