

## نقش باورهای کارکنان در زمینه امنیت روانی و سودمندی واحدها بر عملکرد تیم های انتظامی (شهرستان همدان)

تاریخ دریافت:	۹۰/۷/۱۲	دکتر سعید مرتضوی <sup>۱</sup>
تاریخ پذیرش:	۹۰/۹/۱۹	مصطفی رضایی راد <sup>۲</sup>
		امین جاویدی <sup>۳</sup>
		مرتضی عزیزی <sup>۴</sup>

### چکیده

یکی از راهبردهای اساسی نیروی انتظامی برای توسعه امنیت و برقراری نظم در کشور، راهبرد بهبود دانش و باور فرماندهان و کارکنان است. از آنجا که مبتنی بر ادبیات نظری باور به سودمندی و امنیت روانی اعضای تیم های کاری عواملی تاثیر گذار بر شاخص های رفتاری از جمله رفتار یادگیری است، هدف این مطالعه، تعیین میزان تاثیر باورهای امنیت روانی و سودمندی اعضای واحدهای انتظامی بر میزان عملکرد این واحدها با در نظر گرفتن رفتار یادگیری واحدها بود. از روش پیمایشی - تحلیلی و تکنیک پرسشنامه برای جمع آوری اطلاعات در قالب مدل معادلات ساختاری استفاده شد. جامعه آماری را نیروهای شاغل در واحدهای کلاتری و یگان های انتظامی شهرستان همدان به تعداد ۳۰۰ نفر تشکیل داد که از بین آنها ۱۰۸ نفر در قالب ۸ تیم به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب گردید. نتایج بیانگر اثر مثبت رفتار یادگیری بر عملکرد و اثر امنیت روانی و سودمندی تیمی بر رفتار یادگیری و عملکرد واحدهای انتظامی است. نقش واسط رفتار یادگیری اعضا واحدهای انتظامی بین امنیت روانی و عملکرد تائید شد اما نقش واسط آن در بین سودمندی و عملکرد واحدها رد گردید. با بهبود باور امنیت روانی و سودمندی اعضای واحدهای انتظامی، رفتار یادگیری اعضای در توانمندی در امور انتظامی بهبود می یابد. همچنین با توسعه این باورها می توان انتظار داشت که نیروها در اجرای ماموریت ها و مراحل پیش بینی، پیشگیری، پیگیری و مقابله را در کلاتری ها و واحدهای عملیاتی موثرتر عمل نمایند.

واژه های کلیدی:

امنیت روانی، سودمندی، رفتار یادگیری، عملکرد، همدان

- ۱- دانشیار گروه مدیریت دانشگاه فردوسی مشهد و عضو هیئت علمی (نویسنده مسئول) Mortazavi@um.ac.ir
- ۲- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه فردوسی مشهد
- ۳- دانشجوی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه فردوسی مشهد
- ۴- دانشجوی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه فردوسی مشهد

## مقدمه

اهمیت نقش مدیریت کلانتری ها و پاسگاه های انتظامی در راستای اجرای مأموریت های حساس و متنوع نیروی انتظامی از یک طرف و تغییر رویکرد ناجا از تهدید محوری به جامعه محوری در سال های اخیر از طرف دیگر، سبب گردیده است نقش واحدهای کلانتری پررنگتر از هر زمان به نظر برسد. مدیریت انتظامی بر کلانتریها و پاسگاهها نیز که وظیفه برقراری امنیت را در حوزه استحفاظی خود برعهده دارند بر پایه مراحل چهارگانه پیش بینی<sup>۱</sup>، پیشگیری<sup>۲</sup>، پیگیری<sup>۳</sup> و مقابله<sup>۴</sup> استوار است (جوهری زاده و همکاران، ۱۳۸۷). کلانتریها را می توان همچون تیم هایی در نظر گرفت که این ۴ مرحله مهم را بر اساس عملیات انتظامی، کار تیمی انتظامی، طرح ریزی و هدایت عملیات انتظامی، فرماندهی عملیات و انواع عملیات انتظامی اجرا می نمایند. بررسی عوامل تاثیر گذار بر این مراحل در واحدهای کلانتری حائز اهمیت می باشد. تیم های پلیس برای پاسخگویی و برخورداری از بیشترین اثربخشی نیازمند تحول و همراه شدن با تحولات و پیچیدگی های جامعه و اتخاذ برنامه ها و روش های جدید مطابق با تحولات علمی روز هستند. از این رو در حال حاضر طرح ریزی و هدایت عملیات انتظامی با تاکید بر بهبود مهارت ها و یادگیری کارکنان صورت می پذیرد (تراپی و همکاران، ۱۳۸۷). اثربخشی تیم های انتظامی تحت تأثیر عواملی متنوع هم چون وظایف طراحی شده، ساختار تیمی، تسهیم اطلاعات، روابط بین افراد، تجهیز منابع و پاداش ها آن هم به طور مناسب و عادلانه می باشد. در حقیقت تیم های کاری یا عملیاتی گروه هایی هستند که از دل سازمان ها بیرون می آیند، عضویت اعضای آنها به طور صریح مشخص شده است و مسئولیت آنها در وظایف، خدمات و مواردی از این دست به طور واضح تعریف می شود (روسو، ۲۰۱۰). با این تفاسیر با وجود اهمیت عملکرد این تیم ها یا واحدها، در زمینه فرآیندهای یادگیری تیمهای کاری و عملیاتی و باورهای اعضاء مطالعات بسیار کمی صورت گرفته است. رفتار یادگیری اعضا می تواند در فعالیت هایی همچون اخذ بازخورد از همکاران، تسهیم دانش در اعضای واحد، تقاضا برای راهنمایی، مشاوره و بحث پیرامون مشکلات و تجربه ها و ارزشمند شدن تیم بهبود یابد (زلمر و گیسون، ۲۰۰۶). امروزه بعد

- 1- Prognosis
- 2- Prevention
- 3- Prosecution
- 4- Confrontation



مراحل پیش بینی، پیشگیری، پیگیری و مقابله و راه پیدا نکردن عقاید شخصی کارکنان به بیرون از یگان تعریف عملیاتی شده است.

## رفتار یادگیری

فرآیندی پیوسته از فکر و عمل که از طریق پرسش، اخذ بازخورد، کسب دانش و بحث پیرامون خطاها یا پیامدهای غیرمنتظره، حاصل می شود (ادموندسون و رالف، ۲۰۰۶). یا به عنوان فرآیندی متشکل از اقدامات به هم پیوسته تیمی از طریق ارتباطات متقابل و تسهیم دانش مطرح می شود (گیسون و ورمیولن، ۲۰۰۳). در ادبیات نظامی به عنوان فرآیند افزایش خود کارآمدی در کارکنان فرماندهی انتظامی از طریق شناسایی و حذف شرایط ناتوانی کارکنان در اجرای پیش بینی، پیشگیری، پیگیری و مقابله تعریف می شود (شریف زاده و محمدی مقدم، ۱۳۸۸). یا به رفتارهایی که به منظور کسب آموزش و مهارت کارکنان کلاتنری ها از بدو استخدام و ضمن خدمت در اجرای مأموریت ها و تعامل با همکاران از سر میزند اطلاق می شود (صالحی توپسرکانی، ۱۳۸۷). رفتار یادگیری اعضای واحد انتظامی به عنوان متغیر واسطه در این مطالعه بر اساس میزان تلاش کارکنان برای کسب اطلاعات مورد نیاز از سایر یگان ها و منابع اطلاعاتی، واکنش افراد در واحد انتظامی نسبت به هر گونه کم کاری در مراحل پیش بینی، پیشگیری، پیگیری و مقابله، گفتگو و مباحثه واحدهای عملیاتی به منظور بررسی ماموریت‌های محوله و امور انتظامی و استقبال اعضای واحد انتظامی از نظرات و پیشنهادات مطلوب تعریف عملیاتی شده است.

## سودمندی

باوری است که اعضای نسبت به ارزشمند بودن هدف، احتمال حصول هدف یا رسیدن به پیامد مرتبط با هدف دارند (ادموندسون، ۱۹۹۹). یا به عنوان باور در مورد شایستگی تیم در کسب عملکرد بهینه و مواجهه با چالش‌های عملکردی مطرح می شود (دراسکات و کایز، ۲۰۰۰). سودمندی اعضای واحد انتظامی یا یگان به عنوان متغیر مستقل در این مطالعه بر اساس میزان برنامه ریزی برای امور انتظامی و مأموریت ها، توانایی رسیدن به اهداف در کارکنان این واحد عملیاتی، ارزشمند بودن هدف کلاتنری در نظر اعضای، میزان تمرکز و تلاش برای هر مأموریتی تا به اتمام رساندن آن تعریف عملیاتی شده است.

## عملکرد

عملکرد عبارت است از مجموعه رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل خود نشان می‌دهند (اسکندری، ۱۳۸۳). عملکرد واحد نظامی به عنوان متغیر وابسته در این مطالعه بر اساس معیارهای مرسوم ارزیابی عملکرد، موفقیت‌های واحد در اجرای عملیات پیش‌بینی، پیشگیری، پیگیری، مقابله و ماموریت، رضایت مردم از خدمات واحد نظامی، اطمینان مردم از امور نظامی این واحد یا یگان، بهبود کیفیت وظایف و فعالیت‌ها با گذشت زمان، میزان اشتباهات بزرگ و تاثیرگذار در این واحد و رضایت سایر واحدها از تعامل با این واحد نظامی تعریف عملیاتی شده است.

## امور انتظامی

مجموعه اقداماتی که مأمورین نیروی نظامی در قالب وظایف قانونی برای پیشگیری از جرایم، برقراری نظم، امنیت، تعقیب و دستگیری مجرمین انجام می‌دهند (گل محمدی خامنه، ۱۳۷۹).

## یگان

تشکلی است که در تابعیت فرمانده نیرو، فرمانده واحدهای نظامی کشوری، فرمانده استان یا شهرستان که یک یا چند وظیفه از وظایف نیرو را به عهده دارد (جزینی، ۱۳۸۶).

## پیش‌بینی

پیش‌بینی را تخمین، تحلیل و برآورد نیز معنی کرده‌اند. با در نظر گرفتن روند تحلیلی کار بر روی اخبار به دست آمده فرایند زیر قابل بیان است (کلاهیچیان، ۱۳۸۲).

خبر ← اطلاع ← تحلیل اطلاعات ← پیش‌بینی

## پیشگیری در قانون ناجا

بند ۸ ماده ۴ قانون نیروی نظامی جمهوری اسلامی ایران وظیفه پیشگیری برای نیروی نظامی پیش‌بینی کرده است. در بند و ماده فوق آمده است: وظایفی بر عهده نیروی نظامی به عنوان ضابط قوه قضائیه محول است که عبارتند از:

- ۱- مبارزه با مواد مخدر
- ۲- مبارزه با قاچاق
- ۳- مبارزه با منکرات و فساد
- ۴- پیشگیری از وقوع جرم
- ۵- حفظ آثار و دلائل جرم
- ۶- دستگیری متهمین و مجرمین و جلوگیری از فرار و اختفای آنان
- ۷- اجرا و ابلاغ احکام قضایی (جواهری زاده و همکاران، ۱۳۸۷)

### پیگیری

مجموعه اقداماتی که پلیس تحت نظارت و تعلیمات مقام قضایی در کشف جرم، بازجویی مقدماتی، حفظ آثار و دلائل جرم، جلوگیری از فرار و مخفی شدن متهم و تشکیل پرونده در چارچوب قانون و اصول و فنون انتظامی انجام می دهد (گل محمدی خامنه، ۱۳۸۲).

### مقابله

در ادبیات نظامی اقدامات مقابله ای به معنای روبرو شدن یا رویارویی با ناآرامی ها و یا تجمعات غیرقانونی و اجتماعاتی است که در صورت عدم کنترل به آشوب منجر می گردند (گل محمدی خامنه، ۱۳۷۹).

### واحدهای عملیاتی

شامل کلانتری ها، گشت انتظامی، واحدهای آگاهی، راهور، پلیس راه، اطلاعات، مبارزه با مواد مخدر و... می باشند که از طریق شبکه ارتباطی یک پارچه به مراکز ۱۱۰ متصل می باشند (جواهری زاده و همکاران، ۱۳۸۷).

### کلانتری و پاسگاه

واحدهایی که آخرین رده اجرایی بوده و در منطقه مدیریت پایه قرار گرفته و ارتباط آنها با مأمورین اجرایی عملیات می باشد. در واقع مهمترین واحد سازمانی ناجا بوده که انجام وظایف اصلی انتظامی توسط آنها به اجرا درمی آید و به طور کلی عملکرد و نتایج کار در

نیروی انتظامی از طریق آن‌ها خلاصه می‌شود (عبدی و جزینی، ۱۳۸۰).

## ادبیات تحقیق و فرضیات

### رفتار یادگیری و عملکرد تیمی

سازمان‌ها دائماً تحت تأثیر عوامل و فشارهایی هستند که از داخل و بیرون سازمان بر آنها تحمیل می‌شود. در دنیای کنونی، دنیای تحولات و دگرگونی هاست، در این میان سازمان‌هایی موفق هستند که خود را با شرایط به وجود آمده تطبیق داده و با تغییرات به وجود آمده همراهی کنند. فقط سازمان‌هایی می‌توانند این گونه عمل کنند که کارکنانشان به طور مستمر بر توانایی‌های خود از طریق یادگیری افزوده و به نتایج مطلوب دست یابند (شریف زاده و محمدی مقدم، ۱۳۸۸). از طرفی از منظر جامعه، واحدهای سازمانی پلیس برای حراست و نگهبانی از امنیت، برقراری نظم و دستگیری متخلفان مامور شده‌اند. سازمان پلیس برای پاسخگویی و برخورداری از بیشترین کارایی نیازمند تحول و همراه شدن با تحولات و پیچیدگی‌های جامعه و اتخاذ برنامه‌ها و روش‌های جدید و مطابق با تحولات علمی روز از طریق یادگیری است. به همین دلیل نیروی انتظامی با درک شرایط و ویژگی‌های جامعه نوین، اتخاذ سیاست‌ها، برنامه‌ها و یادگیری سازمانی را در دستور کار خود به منظور بهبود عملکرد قرار داده است (ترابی و همکاران، ۱۳۸۷).

یادگیری سازمانی در مبنای نظری به دو نوع متفاوت تعریف شده است. برخی از یادگیری به عنوان پیامد یا بازده یاد می‌کنند و برخی دیگر آن را به عنوان یک فرآیند در نظر می‌گیرند و بر آن تمرکز می‌کنند. به طور مثال، لویت و جیمز (۱۹۸۸) از یادگیری سازمانی به عنوان پیامد فرآیندهای سازمانی یاد می‌کنند. در مقابل یادگیری به عنوان فرایند کشف و تصحیح خطاها و اشکالات هم معنا می‌شود (آرگریس، ۱۹۹۳). ادمونسون (۱۹۹۹) رفتار یادگیری تیم را، فرآیندی پیوسته از فکر و عمل می‌داند که از طریق پرسش، اخذ بازخورد، کسب تجربه و بحث پیرامون خطاها یا پیامدهای غیرمنتظره، حاصل می‌شود. یادگیری تیمی را تسهیم دانش و کسب اطلاعات منحصر به فرد توسط اعضای تیم و همچنین بررسی عوامل موثر بر عملکرد تیم می‌دانند (ادموندسون و همکاران، ۲۰۰۶). گیسون و ورمیولن (۲۰۰۳) یادگیری تیمی را فرآیندی متشکل از اقدامات به هم پیوسته تیمی که با ارتباطات متقابل و تسهیم دانش و اطلاعات توصیف می‌شوند در نظر گرفته‌اند. در نظر گرفتن مفهوم

یادگیری به عنوان فرآیند، ریشه در کار جان دیوئی دارد، چراکه که پژوهش‌های وی تاثیر قابل ملاحظه‌ای بر نظریات پیامدهای یادگیری داشته است (کلب، ۱۹۸۴). دیوئی یادگیری را به عنوان فرایند طراحی، اجرا، تعدیل و تصحیح فعالیت‌ها تعریف می‌نماید، این تعریف در مقابل رفتارگرایان که وی از آن به عنوان تمایل بشر به تکیه بیش از حد به رفتار عادت‌ی و ناخودآگاه یاد می‌کند (ادموندسون، ۱۹۹۹). رفتار یادگیری می‌تواند به یک تیم کمک کند تا با شرایط متغیر تطبیق پیدا کند و به طور مستمر فرآیندها و شیوه‌های عملکردی را تصحیح نماید که در نهایت منجر به عملکرد تیمی بهتر می‌شود (باندرسون و استاکلیفی، ۲۰۰۳). ونور کوم (۲۰۰۹) تاثیر مثبت رفتار یادگیری بر عملکرد تیمی را مطرح کرد. البته باید توجه کرد اگرچه گرایش یادگیری یک تیم می‌تواند منجر به ارتقاء عملکرد شود، از طرفی می‌تواند عملکرد را به دلیل توجه بیش از اندازه به یادگیری به مخاطره اندازد (باندرسون و استاکلیفی، ۲۰۰۳). محققان تلاش نموده‌اند فرآیند یادگیری را از طریق آگاه ساختن تیم‌ها به این مطلب که در محیط‌های مشارکتی، کار تیمی عاملی کلیدی برای ارتقاء عملکرد و یادگیری کارکنان است، تسهیل نمایند (کوهن و بایلی، ۱۹۹۷). هم‌چنین با آشکار شدن رفتارهایی که بر طبق فرآیند پیش نمی‌روند، منبعی از اطلاعات در رابطه با عملکرد فراهم می‌شود، بنابراین رفتار یادگیری تسهیل‌کننده عملکرد چه برای تیم‌ها و چه برای افراد خواهد بود (ادموندسون، ۱۹۹۹). اهمیت عملکرد به این دلیل است که بهبود عملکرد تیم پیش‌بینی‌کننده‌ای کلیدی برای اثربخشی تیم می‌باشد (هاکمن، ۱۹۸۷). بر این اساس می‌توان فرضیه اول را بدین شکل مطرح نمود:

• فرضیه ۱: رفتار یادگیری در واحدهای عملیاتی نیروی انتظامی (مستقر در شهر همدان)، تاثیر مثبتی بر عملکرد واحدها دارد.

## امنیت روانی تیم

کارکنان امروز دارای نیازهای متفاوتی هستند دیگر حقوق و مزایا تنها عامل انگیزاننده به شمار نمی‌روند، بلکه نیازهای انسان امروز فراتر از این‌هاست. یکی از نیازهای اساسی کارکنان امروز سازمان‌ها وجود احساس امنیت در هم‌فکری، مشارکت و نظرخواهی از آن‌ها در امور می‌باشد. به عبارت دیگر، کارکنان خارج از مقام و رتبه سازمانی می‌خواهند به حساب بیایند و این باور را داشته باشند که اکنون بر تمام زندگی خود نظارت داریم چرا



که در تصمیمات اطراف خود بدون هیچ هراسی تأثیر می‌گذارم (گیوریان و ربیعی مندجین، ۱۳۸۱). وجود این باور در امور انتظامی و همچنین در اجرای مراحل پیش بینی، پیشگیری، پیگیری و مقابله توسط واحدهای عملیاتی که به طور مستمر تعامل و اظهار نظر اعضاء را می‌طلبد بسیار ضروری است. این باور، فرآیندی روانی است که صرفاً بر اعضاء تحمیل نمی‌شود بلکه اکثر افراد بر اساس نیازها، علائق، خواسته‌ها و توانمندی‌های شخصیتی و روانی خود در ایجاد و از بین بردن آن نقش اساسی دارند. بر اساس تمایز میان مرز احساس و واقعیت می‌توان احساس امنیت را از امنیت واقعی تفکیک کرد (بیات، ۱۳۸۸).

سازه امنیت روانی در تیم‌ها ریشه در پژوهشی دارد که در آن شاین و بنیس (۱۹۶۵) نیاز تیم‌ها به ایجاد امنیت روانی برای افراد را مطرح کردند، امنیت روانی تیم باور تسهیم شده بین اعضاء تیم است که اشاره به این مطلب دارد که اعضای تیم برای انجام خطرات احتمالی چه میزان احساس راحتی دارند (ادموندسون، ۱۹۹۹). امنیت روانی مفهوم یا نیروی درونی بالقوه‌ای است که توسط محققان بسیاری به عنوان جنبه‌ای مهم از مداخلات گروهی مطرح شده است (فرناندز و همکاران، ۲۰۰۲). اگر جو تیم همراه با اعتماد بین افراد و احترام متقابل باشد، اعضاء تیم برای آنکه خودشان باشند احساس راحتی می‌کنند، در چنین محیطی اعضاء تیم مطمئن هستند که برای صحبت کردن به صورت شفاف، تنبیه یا طرد نمی‌شوند و محیطی ایجاد می‌شود که به خوبی پرسش‌ها، نقدها و نظرات را می‌پذیرد. چنین محیط امن و پراعتدای خلاقیت را پرورش می‌دهد و اعضاء تیم در امور مشارکتی فعال تر می‌شوند و عملکرد خلاقانه تر و اثربخش تری خواهند داشت (روس و جونس، ۲۰۰۸). امنیت روانی به افراد توانایی می‌دهد تا بر راهکارهای مشکلات متمرکز شوند و ترسی از سرزنش شدن به دلیل اظهار نظرهایشان نداشته باشند (فرناندز و همکاران، ۲۰۰۳).

ارتباطات تعاملی و هنجارهای سازمانی به طور مستقیم بر امنیت روانی تأثیرگذارند (می سوک، ۲۰۰۶). تعارض و ناسازگاری در موقعیت‌های مانند پاداش‌ها، ارزش‌ها و سیستم‌های ارزشیابی، امنیت روانی را در اعضاء کاهش می‌دهند (لی و همکاران، ۲۰۰۴). همچنین ادراک کارکنان از گرایش‌ها و نیت‌ها هم تیمی‌ها در شکل دهی امنیت روانی کارکنان نقش مهمی را ایفا می‌نماید (ادموندسون و ولی، ۲۰۰۳). این مفهوم با تأثیرگذاری بر وضعیت روان شناختی پیامد مثبت و بالقوه‌ای برای کار گروهی و سازمانی دارد (کارملی، ۲۰۰۷). بسیاری از مقالات در زمینه اعتماد، امنیت روانی را برای فرآیند تغییر مهم اند. از

طرفی اعتماد را بخشی از مفهوم امنیت روانی دانسته اند (فرناندز و همکاران، ۲۰۰۳). باری و فریس (۲۰۰۳) امنیت روانی را به جو سازمانی بسط داده اند، جوی را که در آن محیط کاری، کارکنان برای انجام تعاملات دیگران احساس امنیت دارند. جو امنیت روانی، محیطی را توصیف می کند که کارکنان در آن می توانند نگرانی ها و عقاید خود را بدون ترس از طرد شدن بیان کنند (باری و فریس، ۲۰۰۳). تینان (۲۰۰۵) امنیت روانی فردی را به عنوان احساس امنیت یک فرد در ارتباط با فرد خاص دیگر تعریف کرده است. این تعریف تینان مشابه تعریف ادموندسون است اما از این نظر متفاوت است که وی امنیت روانی فرد را در ارتباط با به یک فرد خاص در نظر می گیرد در حالی که ادموندسون که امنیت روانی فرد را در ارتباط با دیگران می داند. برای اینکه امنیت روانی تیم در سطح گروه مطرح شود، بایستی تیم، از طریق اعضاء توصیف شود و اعضای تیم بایستی درک مشترکی از یکدیگر داشته باشند (ادموندسون، ۱۹۹۹). به عبارت دیگر اعضای تیم بایستی در درک از امنیت روانی همگرایی داشته باشند. این بدین دلیل است که اعضای تیم تابع مجموعه مشابهی از تاثیرات ساختاری می باشند و همچنین اینکه این ادراکات خارج از تجارب تسهیم شده مورد توجه قرار می گیرند. برای مثال، زمانی که اعضاء دارای تجارب تیمی باشند به این نتیجه خواهند رسید که با مرتکب شدن یک اشتباه طرد نخواهند شد و می توانند در مورد اشتباهات خود به راحتی با همکارانشان مباحثه نمایند. ادموندسون (۲۰۰۳) از گفتمان اعضای تیم به گونه ای شفاف و صریح حمایت می کند و عامل کلیدی برای برقراری این گونه گفتمان را امنیت روانی می داند. امنیت روانی تیم، رفتار یادگیری در تیم های کاری و عملیاتی را تسهیل می نماید، چرا که نگرانی های بیش از اندازه در مورد واکنش دیگران را که پتانسیلی جهت پریشانی و تهدید در رفتار یادگیری است را می کاهش دهد (ادموندسون، ۱۹۹۹). برای مثال، ممکن است اعضای تیم تمایلی برای مطرح کردن اشتباهاتشان نداشته باشند، چرا که نگرانند به آنها به عنوان فردی نالایق نگریسته شود (ادموندسون، ۱۹۹۹). آرگریس شاون (۱۹۸۷) تاثیر تهدیدات میان فردی بر یادگیری تیمی را مطرح نمودند، آنها بیان کردند با افزایش تهدیدات بین فردی، رفتار یادگیری اعضای تیم کاهش می یابد (آرگریس، ۱۹۹۳). با توجه به مطلب فوق می توان فرضیات زیر را مطرح نمود.

• فرضیه ۲: امنیت روانی در واحدهای عملیاتی نیروی انتظامی (مستقر در شهر همدان)، تاثیر مثبتی بر رفتار یادگیری واحدها دارد.

ادموندسون و وولی (۲۰۰۳) بیان کردند که اگر ارتباطات تیمی در جوی با امنیت روانی بالا شکل بگیرد کارکنان با رغبت بسیار بیشتری می‌توانند از رفتارها و ایده‌های خلاق خود بهره‌گیرند و امنیت روانی می‌تواند عملکرد را در محیط کار توسعه دهد. ادموندسون (۲۰۰۲) عنوان کرد که وجود امنیت روانی و میزان آن در محیط کار می‌تواند رفتار و عملکرد کارکنان در محل کار را تحت تاثیر قرار دهد (میسوک، ۲۰۰۶). شرکت‌هایی که کارکنان را به درگیر شدن در رفتار نوآورانه تشویق می‌کنند و محیط کاری با امنیت روانی بالا را ایجاد می‌نمایند با عملکرد بهتری روبه‌رو خواهند بود (باری و فریس، ۲۰۰۳).

• فرضیه ۳: امنیت روانی در واحدهای عملیاتی نیروی انتظامی (مستقر در شهر همدان)، تاثیر مثبتی بر عملکرد واحدها دارد.

امنیت روان شناختی تیم نقش مستقیمی در رضایت از تیم نسبت به برآوردن نیازهای مشتریان ایفا نمی‌کند، این عملکرد است که به طور مستقیم بر رضایت مشتریان از نحوه تامین نیازها تاثیر می‌گذارد. وست در سال ۱۹۹۰ عنوان کرد که در موقعیت‌های با امنیت روانی بالا، ریسک‌پذیری و نوآوری بیشتری را می‌توان مشاهده کرد، در گروه‌هایی که دارای جوی عاری از تهدیدات فردی هستند و حمایتگری را احساس می‌کنند می‌توان روش‌های جدید و ارتقاء یافته کاری را توسعه داد (ادموندسون، ۱۹۹۹). از این رو می‌توان به تدوین فرضیه چهار پرداخت:

• فرضیه ۴: رفتار یادگیری در واحدهای عملیاتی نیروی انتظامی (مستقر در شهر همدان)، نقش واسط در تاثیرگذاری امنیت روانی بر عملکرد تیم ایفا می‌کند.

### سودمندی و رفتار یادگیری تیمی

شرایط کلی سازمان به گونه‌ای باید بهبود یابد که منابع انسانی به عنوان مهم‌ترین عامل تأثیرگذار بر بهره‌وری سازمان بتوانند بیشترین کارآیی و بازدهی را ارائه نمایند و این ممکن نیست، مگر آن‌که اثربخشی و متغیرهای شناخت اجتماعی در بهره‌وری منابع انسانی از سوی مدیران مورد توجه جدی قرار گیرد. زیرا هرگونه تلاش برای افزایش باور با ارزش بودن هدف، احتمال حصول هدف، عزت نفس و احترام برای افراد و کارگروه‌ها باعث

تقویت و افزایش بازدهی فردی و گروهی، تقویت روحیه یادگیری، همکاری و همبستگی، اعتماد متقابل و ارتقاء ارزش های انسانی را به دنبال خواهد داشت (شریف زاده و محمدی مقدم، ۱۳۸۸). مطالعات زیادی به بررسی متغیرهای شناخت اجتماعی به ویژه سودمندی تیم، در زمینه های مختلف از جمله رفتاری و آموزشی پرداخته اند (استاجکویچ و لاتانس، ۱۹۹۸). سودمندی تیم باوری است که اعضای تیم نسبت به باارزش بودن هدف، احتمال حصول هدف یا رسیدن به یک پیامد مرتبط با هدف دارند. تئوری یادگیری تیمی عنوان می کند که سودمندی، اطمینان به تیم نسبت به توانایی آن برای انجام وظیفه ای مرتبط با هدف تیم است (ادموندسون، ۱۹۹۹). دراسکات و کایز (۲۰۰۰) در تحقیق خود سودمندی جمعی را به عنوان ادراکات تسهیم شده در مورد شایستگی تیم برای عملکرد بهینه و مواجهه با چالش های عملکردی مطرح نمودند. بخشی از تحقیقات، سودمندی تیم را به عنوان پدیده ای در سطح گروه مطرح کرده اند (گازو و همکاران، ۱۹۹۳). این تحقیقات همچنین ارتباط بین سودمندی تیم و عملکرد را مطرح می کنند (گیسون، ۱۹۹۶). اما مکانیزمی را که از طریق آن ادراکات مشترک از سودمندی تیم منجر به عملکرد بهتر شود را مشخص نکرده اند. بسیاری از تحقیقات بیانگر ارتباط سودمندی تیم و خود سودمندی می باشند. آنها بر این باورند که اعضای تیم جهت قضاوت در مورد سودمندی تیم از خود سودمندی بهره می برند (باندرسون و ساتکلیف، ۲۰۰۳). درحقیقت، در بررسی سودمندی تیم در بیشتر موارد به سلسله تجربیات تسهیم شده اعضای گروه توجه می شود تا این که تنها به ارزیابی شخصی اعضا پرداخته شود (لنت و همکاران، ۲۰۰۵). یک احتمال در این زمینه این است که سودمندی تیم، اعتماد اعضا را افزایش می دهد که این خود منجر به ارتقاء رفتار یادگیری می شود و همچنین کمک می کند اهداف مورد نظر تیم میسر شوند (ادموندسون، ۱۹۹۹). نتایج تحقیقات اسپنکل و گریسون (۲۰۰۹) حکایت از ارتباط مثبت و معنادار سودمندی و عملکرد تیمی دارد. همچنین نتایج این مطالعه تاثیر مثبت و قوی رفتار ارتباطی و سودمندی تیمی را نشان می دهند. با توجه به مطالب گفته شده فرضیات ۵ و ۶ مطرح می شود.

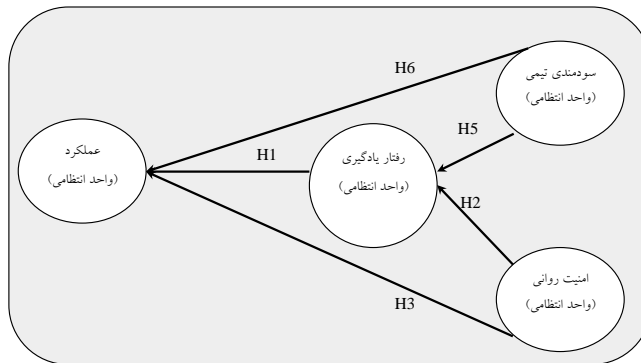
• فرضیه ۵: سودمندی در واحدهای عملیاتی نیروی انتظامی (مستقر در شهر همدان)، تاثیر مثبتی بر رفتار یادگیری واحدها دارد.

• فرضیه ۶: سودمندی در واحدهای عملیاتی نیروی انتظامی (مستقر در شهر همدان)، تاثیر مثبتی بر عملکرد واحدها دارد.

اعضای تیم در مورد آشکار کردن اشتباهات یا خطاهایی که مرتکب شده‌اند در صورت وجود ۲ حالت تصمیم می‌گیرند: اول اینکه باور داشته باشند که طرد نمی‌شوند و مورد بی‌اعتنایی قرار نمی‌گیرند (امنیت روانشناختی تیم) و دوم این که باور داشته باشند که تیم قادر است اطلاعات جدیدی را برای اصلاح رفتار جهت کسب نتایج بیشتر در اختیار آنها قرار دهد (اثر بخشی تیم). بنابراین سودمندی و امنیت روانی تیم باورهای مشترک مکملی دارند. یکی از این باورها به ترس در روابط بین فردیست و دیگری توان بالقوه تیم را برای انجام وظیفه محوله مشخص می‌کند. بنابراین سودمندی تیم اثر مثبت امنیت روانی را بر یادگیری تیم تکمیل می‌کند. از این رو فرضیه ۷ مطرح به شکل زیر مطرح می‌شود.

• فرضیه ۷: رفتار یادگیری در واحدهای عملیاتی نیروی انتظامی (مستقر در شهر همدان)، نقش واسط در تاثیرگذاری سودمندی تیم بر عملکرد تیمی دارد.

#### نگاره ۱: مدل مفهومی تحقیق (مدل تعدیل شده یادگیری تیمی ادموندسون (۱۹۹۹))



### روش پژوهش

در مطالعه حاضر از استراتژی تحقیق مبتنی بر روش پیمایشی - تحلیلی برای تبیین فرضیات در قالب مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق را نیروهای شاغل در واحدهای کلانتری شهرستان همدان به تعداد ۳۰۰ نفر تشکیل داده‌اند که در مجموع شامل ۸ تیم می‌شدند. حداقل تعداد هر تیم ۲۱ نفر و حداکثر ۴۰ نفر را در بر می‌گرفت. با توجه به فرمول تعیین تعداد نمونه کوکران، تعداد ۱۰۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند، که برای جلوگیری و کاهش میزان تاثیر افت نمونه به جهت عدم برگشت پرسشنامه، با همکاری دفتر تحقیقات کاربردی نیروی انتظامی شهرستان همدان ۱۲۰ عدد پرسشنامه توزیع گردید که

از این تعداد پرسشنامه ۱۰۸ دریافت و مبنای پردازش داده‌ها واقع شد. ۹۰/۸ درصد از نمونه را مردان و ۹/۲ را کارکنان زن تشکیل دادند. از این ۱۰۸ نفر، ۵۰٪ بین ۲۵ تا ۳۵ سال و ۳۷٪ بین ۳۵ تا ۴۵ بودند که این نشان می‌دهد ۸۷٪ از نمونه‌ها را جمعیت جوان و میان سال تشکیل داده‌اند. البته از این ۱۰۸ نفر ۷۳٪ کارکنان جزء، ۷٪ کارکنان ارشد، ۱۰ درصد کارکنان درجه دار بودند و ۵۹ درصد دهه دوم خدمت خود را سپری می‌کردند.

## ابزار سنجش

در این مطالعه از پرسشنامه به عنوان ابزار جمع‌آوری داده استفاده شد. این پرسشنامه برگرفته از پرسشنامه است که در مطالعه ادموندسون (۱۹۹۹) بکار گرفته شده است. پرسشنامه مذکور شامل ۴ بخش سودمندی، امنیت روانی، رفتار یادگیری و عملکرد تیمی می‌باشد. به منظور سنجش ابعاد سودمندی تیمی از ۳ گویه، برای اندازه‌گیری امنیت روانی تیم از ۶ گویه، برای اندازه‌گیری رفتار یادگیری تیم از ۷ گویه و برای اندازه‌گیری عملکرد تیمی از ۷ گویه استفاده شده است. به منظور اندازه‌گیری تمامی گویه‌ها از طیف پنج امتیازی لیکرت (۱ به معنای بسیار مخالفم) تا (۵ به معنای بسیار موافقم) بهره گرفته شده است.

## پایایی و روایی پرسشنامه

به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند به کار می‌رود. ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار «اسپاساس»<sup>۱</sup> محاسبه گردید، که مقدار ۰/۸۷ برای کل پرسشنامه به دست آمده است. با توجه به اینکه در تحقیقات علوم انسانی، ضریب آلفای بالاتر از ۰/۷۵ قابل قبول است، می‌توان پایایی پرسشنامه مذکور را خوب ارزیابی نمود. همچنین برای مطمئن شدن از معرف بودن ویژگی‌های لازم که پژوهشگر قصد اندازه‌گیری آنها را دارد، از روایی محتوایی و روایی عاملی استفاده شده است (هومن، ۱۳۸۷: ۱۳۲). ابتدا با استفاده از نظر متخصصان دانشگاهی و دفتر تحقیقات کاربردی نیروی انتظامی روایی محتوایی و ظاهری پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت. هم-چنین به منظور بررسی بیشتر روایی از تحلیل عامل تأییدی استفاده شد. قبل از اجرای این

آزمون ابتدا باید معنی دار بودن مجذور کایدو و بارتلت احصاء می شد. بدین منظور از آزمون کام<sup>۱</sup> و بارتلت برای توانایی ارزیابی تحلیل عاملی استفاده به عمل آمد. بر اساس پیشنهاد فورنل و لاکر (۱۹۸۱) مقدار بارهای عاملی برای متغیرهای مشاهده شده باید بزرگتر از ۰/۵۰ باشد تا گویه های مرتبط با هر متغیر حفظ و مبنای تحلیل قرار گیرد. با توجه به اینکه تمامی بارهای عاملی برای متغیرهای مشاهده شده از ۰/۵ بزرگتر هستند. بنابراین می توان تأیید کرد که گویه ها نشان دهنده عامل ها هستند. لازم به ذکر است به منظور انجام تحلیل عاملی تاییدی جهت تعیین اعتبار مقیاسهای طراحی شده متغیرهای پنهان از نرم افزار آموس گرافیک استفاده شده است.

### برازش مدل سنجش

به منظور پرداختن به آزمون فرضیه ها و تعیین صحت روابط مستقیم و غیر مستقیم بین متغیرها در قالب روابط مسیر، ابتدا برازش مدل اندازه گیری با استفاده از نرم افزار آموس انجام شد. جدول شماره ۳ نتایج حاصل از پردازش داده ها را نشان داده است. همانطور که ملاحظه می گردد شاخص مجذور کای دو<sup>۲</sup>، که به قدر مطلق مانده ها توجه دارد و زمانی معنی دار و قابل قبول است که مقدار P، بزرگتر از ۰/۰۵ باشد. همانطور که مشاهده می شود مقدار P برای سه مدل امنیت روانی تیم، رفتار یادگیری و عملکرد تیم بزرگتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان از قابل قبول بودن برای مقدار کای اسکوتر این سه مدل دارد و مقدار کای اسکوتر برای مدل سودمندی تیم صفر می باشد که این مقدار نیز غیر قابل قبول است. ریشه میانگین مجذور پس مانده ها<sup>۳</sup> یکی دیگر از شاخص های مطلق است. هرچه این شاخص برای مدل مورد آزمون نزدیکتر به صفر باشد، مدل مذکور برازش بهتری دارد. شاخص مطلق<sup>۴</sup>، مقدار نسبی واریانس ها و کوواریانس ها را به گونه مشترک از طریق مدل ارزیابی می کند. دامنه تغییرات این شاخص بین صفر و یک می باشد. مقدار آن باید برابر یا بزرگتر از ۰/۹ باشد. شاخص RMSEA<sup>۵</sup>، ریشه میانگین مجذورات می باشد. این شاخص برای مدل های خوب برابر ۰/۰۸ یا کمتر است. مدل هایی که RMSEA آنها ۰/۱ باشد برازش ضعیفی دارند.

1- Kmo

2-  $\chi^2$

3- Root Mean Residual (RMR)

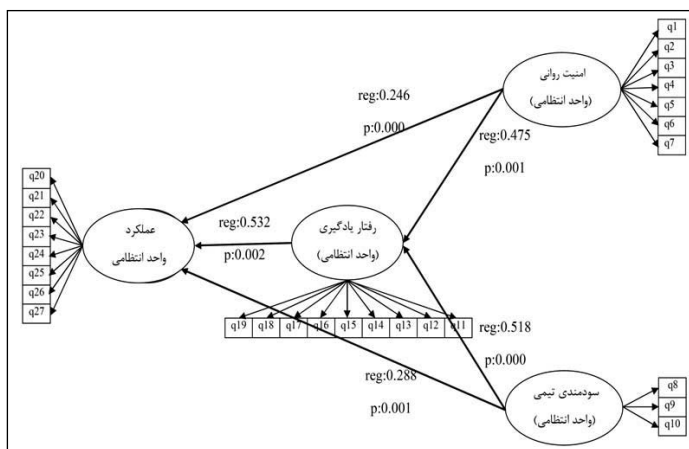
4- Goodness of fit index

5- Root Mean Square Error of Approximation

شاخص برازندگی تطبیقی<sup>۱</sup> (CFI) از طریق مقایسه مدل به اصطلاح مستقل که در آن بین متغیرها هیچ رابطه ای نیست با مدل پیشنهادی مورد نظر، مقدار بهبود را می آزماید. مقدار آن بر پایه قرارداد باید دست کم برابر ۰/۹ باشد. خلاصه نتایج برآورد (شاخص های برازش) چهار مدل اندازه گیری در جدول شماره ۱ آورده شده است. در این جدول برخی از مهم ترین شاخص های کلی برازش مشاهده می شود. همچنین در نگاره ۲ مدل ساختاری تحقیق که تحت نرم افزار آموزش شده آمده است.

شاخص	مدل سودمندی تیم	مدل روانی تیم	مدل امنیت یادگیری رفتار	مدل عملکرد تیم	مقدار قابل قبول
$\chi^2$	۰/۰۰۰	۲۴/۰۷۲	۱۱/۳۴۱	۸/۹۶۵	بزرگتر از ۰/۰۵
RMR	۰/۰۰۰	۰/۰۴۵	۰/۰۳۶	۰/۰۲۸	کوچکتر از ۰/۰۵
GFI	۱/۰۰۰	۰/۹۲۲	۰/۹۳۰	۰/۹۱۸	بزرگتر از ۰/۹
CFI	۱/۰۰۰	۰/۹۳۹	۰/۹۱۲	۰/۹۲۹	بزرگتر از ۰/۹
RMSEA	۰/۰۷۱	۰/۰۶۹	۰/۰۸۴	۰/۰۷۸	کوچکتر از ۰/۰۸

نگاره ۲: نتایج حاصل از آزمون مدل معادلات ساختاری تحقیق





## برازش مدل ساختاری و ارائه یافته‌ها

به منظور آزمون فرضیه‌ها ابتدا لازم است مدل ساختاری در کل مورد آزمون قرار گیرد تا در صورت حمایت داده‌ها از مدل، از نتایج آن برای تایید یا رد فرضیه‌ها استفاده نمود. برای این منظور از نرم افزار آموس استفاده شده است. که نتایج حاصل از برازش مدل در جدول در جدول شماره ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲- شاخصهای کلی برازش مدل

شاخص	مقدار	مقدار قابل قبول
GFI	۰/۹۳۵	بزرگتر از ۰/۹
RMR	۰/۰۴۷	کوچکتر از ۰/۰۵
CFI	۰/۹۰۸	بزرگتر از ۰/۹
RMSEA	۰/۰۷۵	کوچکتر از ۰/۰۸
$\chi^2$	۰/۰۶۳	بزرگتر از ۰/۰۵

همانطور که ملاحظه می‌گردد شاخص‌های کلی برازش مدل وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهد. مقدار بزرگتر از ۰/۰۵ برای  $P$ ، نشان از قابل قبول بودن مقدار کایاسکوئر دارد. سایر شاخص‌ها نیز در سطح قابل قبولی قرار دارند که می‌توان نتیجه گرفت داده‌ها به خوبی مدل را مورد حمایت قرار می‌دهند. به عبارت دیگر جدول شماره ۴ وضعیت مدل آزمون شده و روابط مسیر را در قالب فرضیه‌های تحقیق نشان می‌دهد. شایان ذکر است برای آزمون معناداری فرضیه‌ها، از دو شاخص جزئی یعنی مقدار بحرانی و مقدار  $P$  برای ضرایب رگرسیونی استفاده شده است. بر اساس سطح معناداری ۰/۰۵ مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱/۹۶ و مقدار  $P$  مربوط به هر فرضیه باید بزرگتر از ۰/۰۵ باشد. مقدار بحرانی مربوط به هر فرضیه به همراه مقدار  $P$  مربوط به هر کدام در جدول شماره ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳: آزمون روابط مسیر و فرضیه های تحقیق

P	مقدار بحرانی	تاثیر		فرضیه	
		تاثیر غیر مستقیم	تاثیر مستقیم		
۰/۰۰۲	۳/۹۳۷		۰/۵۳۲	عملکرد تیم	← ۱- رفتار یادگیری تیم
۰/۰۰۱	۳/۷۷۹	-	۰/۴۷۵	رفتار یادگیری تیم	← ۲- امنیت روانی تیم
۰/۰۰۰	۲/۰۷۶	-	۰/۲۴۶	عملکرد تیم	← ۳- امنیت روانی تیم
تائید	-	۰/۲۵۳	۰/۲۴۶	عملکرد تیم	← رفتار یادگیری ← ۴- امنیت روانی تیم
۰/۰۰۰	۳/۷۶۲	-	۰/۵۱۸	رفتار یادگیری تیم	← ۵- سودمندی تیم
۰/۰۰۱	۲/۱۵۸	-	۰/۲۸۸	عملکرد تیم	← ۶- سودمندی تیم
رد	-	۰/۲۷۵	۰/۲۸۸	عملکرد تیم	← رفتار یادگیری ← ۷- سودمندی تیم

همان طور که در جدول شماره ۵ مشاهده می شود مقادیر بحرانی مربوط به تمام فرضیه ها بالاتر از ۱/۹۶ می باشد و همچنین مقدار P مربوط به هر فرضیه کمتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان از تفاوت معنادار ضرایب رگرسیونی با مقدار صفر است. پس می توان نتیجه گرفت که فرضیه های بررسی تاثیرات مستقیم با اطمینان ۹۵٪ پذیرفته می شوند. فرضیه اول، تاثیر رفتار یادگیری بر عملکرد با ضریب رگرسیونی ۰/۵۳ و مقدار بحرانی بزرگتر از ۱/۹۶ تائید شد. فرضیه دوم، تاثیر امنیت روانی بر رفتار یادگیری، با ضریب رگرسیونی ۰/۴۷۵ و مقدار بحرانی بزرگتر از ۱/۹۶ تائید شد. فرضیه سوم، تاثیر امنیت روانی بر عملکرد، با ضریب رگرسیونی ۰/۲۴۶ و مقدار بحرانی بزرگتر از ۱/۹۶ تائید شد. فرضیه چهارم، یعنی تاثیر واسط رفتار یادگیری در تاثیر گذاری امنیت روانی بر عملکرد با توجه به بزرگتر بودن ضریب رگرسیونی مستقیم از ضریب رگرسیونی غیر مستقیم، تائید شد ( $0/246 < 0/253$ ). فرضیه پنجم، تاثیر سودمندی بر عملکرد، با ضریب رگرسیونی ۰/۲۸۸ و مقدار بحرانی بزرگتر از ۱/۹۶ تائید شد. فرضیه ششم، یعنی تاثیر سودمندی تیم بر رفتار یادگیری با ضریب رگرسیونی ۰/۵۱۸ و مقدار بحرانی بزرگتر از ۱/۹۶ تائید شد و فرضیه هفتم، یعنی نقش واسط رفتار یادگیری تیم در تاثیر گذاری سودمندی تیم بر عملکرد تیم، با توجه به کوچکتر بودن ضریب رگرسیونی غیر مستقیم از ضریب رگرسیونی مستقیم ( $0/275 < 0/288$ )، رد شده است. در شکل شماره ۲ معادله ساختاری مدل مفهومی پژوهش به همراه ضرایب رگرسیونی و بارهای عاملی مربوط به هر سوال ارائه شده است که حاصل خروجی نرم افزار آموس گرافیک می باشد.

## بحث و نتیجه گیری

بدون شک هر پژوهشی جهت نیل به اهداف خاصی طرح ریزی شده است که این مطالعه هم از این قاعده مستثنی نمی باشد. هدف اصلی این پژوهش زمینه یابی برای پیش بینی عملکرد واحدها و یگان های عملیاتی و انتظامی در محدوده فعالیت های انتظامی و اجرای مراحل پیش بینی، پیشگیری، پیگیری و مقابله در قالب کلانتری های مستقر در شهر همدان بود. همان طور که ملاحظه گردید اثر رفتار یادگیری اعضاء واحد انتظامی بر عملکرد واحدها آزمون شد که یافته حاصل از این فرضیه با مطالعه محققانی همچون ادموندسون و همکاران (۲۰۰۱)، زلمر و گیسون (۲۰۰۶)، ادموندسون (۱۹۹۹) و اسپنکسل (۲۰۰۹) منطبق بود. این یافته حاکی از این مطلب است که در واحدهای کلانتری می توان با تقویت پرسش، گرفتن بازخورد، کسب دانش و بحث پیرامون نقاط ضعف یا پیامدهای غیرمنتظره در رفتار اعضاء، بهبود در اجرای وظایف قانونی برای پیشگیری از کشف جرایم، برقراری نظم و امنیت و تعقیب و دستگیری مجرمین را انتظار داشت. با استناد بر یافته مطالعه انتظار می رود مدیران ارشد واحدهای کلانتری شرایطی را مهیا نمایند که در این شرایط کارکنان به یادگیری شیوه های بهبود عملکرد، کسب اطلاعات مورد نیاز از سایر واحدها، پذیرش نظرات و پیشنهادات، نیل به ماموریت های محوله رهنمون شوند.

همان طور که ملاحظه گردید تاثیر امنیت روانی به صورت مستقیم و غیرمستقیم (از طریق رفتار یادگیری تیمی) بر ارتقاء عملکرد تیم ها تائید شد. این یافته با مطالعه محققانی همچون ادموندسون (۱۹۹۹) و بارس و فریس (۲۰۰۳) همسو بود که اثر مثبت امنیت روانی بر رفتار یادگیری را مطرح نمودند. انتظار می رود مدیران کلانتری ها، گشت های انتظامی، واحدهای آگاهی، راهور، پلیس راه، اطلاعات و مبارزه با مواد مخدر با ایجاد راهکارهایی همچون بهبود مقبولیت کارکنان سایر واحدهای انتظامی توسط یگان های دیگر، افزایش ریسک پذیری اعضاء در امور انتظامی و ماموریت ها، سهولت در تقاضای کمک از همکاران و سایر واحدهای عملیاتی، توجه به مهارت و استعداد سایر اعضاء واحد انتظامی و راه پیدا نکردن عقاید شخصی کارکنان به بیرون از یگان، رفتار یادگیری اعضاء و عملکرد یگان را بهبود بخشند. البته امنیت روانی نه تنها به طور مستقیم عملکرد واحد را تحت تاثیر قرار می دهد بلکه از طریق اثر بر رفتار یادگیری تاثیر بیشتری بر عملکرد خواهد داشت. می توان اظهار داشت کارکنان واحدهای کلانتری در موقعیت های با امنیت روانی بالا، ریسک پذیری

و نوآوری بیشتری را تجربه خواهند کرد و به تبع آن موجب عملکرد واحد می شود (بارس و فریس، ۲۰۰۳). یافته آماری این فرضیه منطبق با یافته ادموندسون (۱۹۹۹)، ادموندسون و لی (۲۰۰۳) و میسوک (۲۰۰۶) است که تاثیر مثبت امنیت روانی بر عملکرد تیم را مطرح نمودند. اثر سودمندی تیم بر رفتار یادگیری به عنوان هدف پنجم نیز تعیین شد که این یافته با مطالعه محققانی همچون گیسون (۱۹۹۶)، اسنچکل و گریسون (۲۰۰۹) همسو بود. با تایید تاثیر متغیر باور سودمندی تیم بر رفتار یادگیری اعضا انتظار می رود با بهبود باور اعضا نسبت به باارزش بودن هدف، احتمال حصول هدف یا پیامدهای آن و شایستگی واحد در انجام ماموریت در مواجهه با چالش ها، رفتار یادگیری اعضا را توسعه بخشید. هدف دیگر مطالعه، یافتن اثر باور سودمندی تیم بر عملکرد تیمی بود. که نتایج حاکی از تایید وجود این رابطه بود و این یافته نیز با یافته ادموندسون (۱۹۹۹) و اسنچکل و گریسون (۲۰۰۹) از همسویی برخوردار بود. باور کارکنان کلاتری ها و واحدهای انتظامی نسبت به سودمندی عملیات انتظامی، کار تیمی انتظامی، طرح ریزی و هدایت عملیات انتظامی، فرماندهی عملیات و انواع عملیات انتظامی تاثیر معناداری بر عملکرد آنها می گذارد. همچنین تاثیر باور سودمندی تیمی بر عملکرد تیمی از طریق رفتار یادگیری مورد تایید قرار نگرفت. یافته این مطالعه در بررسی این نقش واسطه، منطبق با مطالعه ادموندسون (۱۹۹۹) نبود. آنچه که از این یافته برمی آید این نکته می باشد که باور به سودمندی تیمی از تاثیر مستقیم بیشتری بر عملکرد نسبت به تاثیر غیر مستقیم آن در واحدهای کلاتری برخوردار است این متغیر مستلزم توجه بیشتری می باشد. به عنوان جمع بندی این تحقیق باید اظهار داشت که بدون فراهم نمودن فضای تعامل آزاد نمی توان از قابلیت های نهفته به ویژه در فعالیت های عملیات انتظامی، کار تیمی انتظامی، طرح ریزی و هدایت عملیات انتظامی، فرماندهی عملیات و انواع عملیات انتظامی استفاده به عمل آورد. همچنین اگر اعضا یک واحد عملیاتی از اعتماد به نفس در انجام کار محوله برخوردار نباشند یعنی خود را سودمند نپندارند امکان عملکرد مورد انتظار حاصل نمی گردد و تعامل جمعی رخ نمی دهد. در حقیقت از برآیند فضای مناسب روان شناختی و خود سودمندی است که یادگیری یعنی تغییر در رفتار آن هم در جهت مثبت حاصل می گردد و سرنوشت محتوم چنین کارکردی عملکرد تیمی بالا در انجام ماموریت ها و امور انتظامی است. بنابراین در گزینش افراد برای تیم های عملیاتی استفاده از ابزارهای سنجش سطح خود سودمندی و همچنین ایجاد فضا و فرهنگی که مشوق اظهار نظر سازنده



از سوی اعضاء باشد ضرورت دارد. همچنین طراحی ساز و کارها و فرآیندهای کاری که خودسودمندی را ترغیب نماید از جمله محول کردن ماموریت‌هایی که امکان موفقیت در آنها بالاست می توان خودسودمندی در اعضاء را تقویت نمود. همچنین معرفی افراد موفق و مستند سازی تجارب آنها از جمله ساز و کارهای دیگری برای خودسودمندی از طریق ارائه الگو هر نقش می باشد.

## منابع

- ۱- اسکندری، محسن (۱۳۸۲)، ارزشیابی عملکرد فردی، فصلنامه علمی کاربردی بینا، سال سوم، شماره پنج
- ۲- بیات، بهرام (۱۳۸۸)، بررسی عوامل موثر بر احساس امنیت شهروندان تهرانی (با تاکید بر رسانه های جمعی، عملکرد پلیس و بروز جرائم)، فصلنامه انتظام اجتماعی، سال اول، شماره اول، بهار ۸۸
- ۳- ترابی، یوسف و همکاران (۱۳۸۷)، عملکرد پلیس در اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی با رویکرد مواد مخدر از دیدگاه مردم یزد، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم، شماره اول، بهار ۸۷
- ۴- جزینی، علیرضا (۱۳۸۶)، سازمان و وظایف یگانهای انتظامی، انتشارات معاونت نیروی انتظامی، تهران
- ۵- جواهری زاده، ناصر و همکاران (۱۳۸۷)، رابطه بین مأموریت های ابلاغی فوریت های پلیسی ۱۱۰ با مدیریت انتظامی کلانتری ها و پاسگاه های انتظامی استان لرستان، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم، شماره سوم، پاییز ۸۷
- ۶- شریف زاده، فتاح و محمدی مقدم، یوسف (۱۳۸۸)، ارتباط توانمندسازی کارکنان با بهره وری نیروی انسانی کارکنان فرماندهی انتظامی استان لرستان، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال چهارم، شماره اول، بهار ۸۸
- ۷- صالحی تویسرکانی، فضل الله (۱۳۸۷)، موانع و مشکلات جلب مشارکت های مردمی در کلانتری های شمال شرق تهران، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال سوم، شماره اول، بهار ۸۷
- ۸- عبدی، توحید و جزینی، علیرضا (۱۳۸۰)، تحلیلی بر پلیس حرفه ای و مردمی (پلیس ۱۱۰)، فصلنامه دانش انتظامی، سال سوم، شماره ۱، بهار ۸۷
- ۹- کلاهچیان، محمود (۱۳۸۴)، راهکارهای تحقق امنیت اجتماعی، مجموعه مقالات همایش امنیت اجتماعی، شماره ۱، انتشارات گلپونه، تهران
- ۱۰- کیوریان، حسن و ربیعی مند جین، محمدرضا (۱۳۸۱)، تصمیم گیری و تعیین خط مشی دولت، انتشارات یکان، تهران
- ۱۱- گل محمدی خامنه، علی (۱۳۸۲) شرح وظایف کلانتری ها و پاسگاه ها، معاونت آموزش ناجا، ناجا
- ۱۲- گل محمدی خامنه، علی (۱۳۷۹)، مبانی امور انتظامی (۲)، معاونت آموزش ناجا، تهران
- ۱۳- هومن، حیدر علی (۱۳۸۷)، مدلیابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل، چاپ دوم، انتشارات سمت، تهران

14- Argyris, C. (1993). Knowledge for Action: A Guide to Overcoming Barriers to Organizational Change. San Francisco: Jossey-Bass

15- Baer, M. & Frese, M. (2003). Innovation is not enough: climates for initiative and psychological safety, process innovations, and firm performance. Journal of Organizational Behavior, 24(1): 45-68

16- Brown, R. (1990). Politeness theory: Exemplar and exemplary. The legacy of Solomon Asch: Essays in Cognition and Social Psychology. I. Rock. Hillsdale, N.J., Lawrence Erlbaum Associates: 23-37

17- Bunderson, J.S. & Sutcliffe, K.M. (2003). Management team learning orientation and business unit performance, *Journal of Applied Psychology*, 88(5): 552-60.

18- Carmeli, A. (2007). Social Capital, Psychological Safety And Learning Behaviors from Failure in Organisations. *Long Range Planning*, 40(1): 30-44.

19- Cohen, S. & Bailey, D. (1997). What makes teams work: group effectiveness research from the shop floor to the executive suite, *Journal of Management*, 23(3): 239-90.

20- Druskat, V.U. & Kayes, D.C. (2000). Learning versus performance in short term project teams. *Small Groups Research*, 31(3): 328-353.

21- Dutoon, J. (1993). The making of organizational opportunities: An interpretive pathway to organizational change, *Research in Organizational Behavior*, 15(3): 195- 226.

22- Edmondson A. C., (2002), The local and variegated nature of learning in organizations: A group-level perspective, *Organization Science*, 13(2), 128-146

23- Edmondson, A.C. & Rollf, K.S. (2006). Three perspective on Team Learning :Outcome Improvement ,Task Mastery, And Group Process, *The Academy of Management Annuals*, In A Brief and Walsh(Eds).

24- Edmondson, A., & Woolley, A.W. (2003). Understanding outcomes of organizational learning interventions, *International Handbook on Organizational Learning and Knowledge Management*, London: Blackwell: 185-211.

25- Edmondson, A., (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams, *Administrative Science Quarterly*, 44(2): 350-83.

26- Edmondson, A., Bohmer, R.M. & Pisano, G.P., (2001), Disrupted routines: team learning and new technology implementation in hospitals, *Administrative Science Quarterly*, 46(4): 685-716.

27- Edmondson, A.C., (2003). Speaking up in the operating room: how team

leaders promote learning in interdisciplinary action teams. *Journal of Management Studies*, 40(6): 1419–1452.

28- Fernandez-Ballesteros, R., Diez, J., & Bandura, A., (2002), Determinants and structural relation of personal efficacy to collective efficacy. *Applied Psychology: An International Review*, 51(1): 107–125.

29- Fornell, C. & Larcker, D. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(2), 39–50.

30- Gibson, C., & Vermeulen, F., (2003), A healthy divide: Subgroups as a stimulus for team learning behavior. *Administrative Science Quarterly*, 48(2), 202-239.

31- Guzzo, R.A., Yost, R.J., & Shea, G.P., (1993). Potency in group: Articulating a construct. *British Journal of Social Psychology*, 32(1): 87-106.

32- Kolb, D.A. (1984). *Experiential Learning*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

33- Lee, F., Edmondson, A., & Worline, M., (2004). The mixed effects of inconsistency on experimentation in organizations. *Organization Science*, 15(3), 310-326.

34- Lent, R.W., Brown, S.J. & Schmidt, L. ( 2005). Collective efficacy beliefs in student work teams: Relation to self-efficacy, cohesion, and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68(1): 73–84

35- Levitt, B. & James, G. M. (1988). Organizational learning. *Annual Review of Sociology*, 14(1): 319-340.

36- MacDuffie, J.P. (1997). The road to root cause: Shop-floor problem-solving at three auto assembly plants. *Management Science*, 43(4): 479-502.

37- MiSook, D. (2006). *Predicting Psychological Safety And Its Outcome In The Workplace*. San Jose State University .Phd Dissertation.

38- Ross, T.M. & Jones, E. (2008). Can team effectiveness be predicted? *Team Performance Management, Journal of Applied Social Psychology*, 14(5/6): 248-268.





- 39- Rousseau, V. (2010). Team Self-Managing Behaviors and Team Effectiveness: The Moderating Effect of Task Routineness, Group Organization Management, 35(6): 751-781.
- 40- Schenkel, M. & Garrison, G. (2009). Exploring the roles of social capital and team-efficacy in virtual entrepreneurial team performance, Management Research News, 32(6): 525-538.
- 41- Stajkovic, A.D. & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. Psychological Bulletin, 124(2): 240-261.
- 42- Tynan, R. (2005). The effects on threat sensitivity and face giving on dyadic psychological safety and upward communication. Journal of Applied Social Psychology, 35(2): 223-247.
- 43- Van, W. (2009). The relationships between team learning activities and team performance, Personnel Review, 38(5): 560-577.
- 44- Zellmer-Bruhn, M. & Gibson, C. (2006). Multinational organization context: implications for team learning and performance, Academy of Management Journal, 49(3): 501-18.