

شناخت عوامل مؤثر بر کاهش نارضایتی شغلی کارکنان نظامی (مورد مطالعه

سرکلانتری‌های چهارم، پنجم و یازدهم فرماندهی نظامی تهران بزرگ)

بهمن مرادی^۱، لطفعلی بختیاری^۲، محمد بارانی^۳

چکیده

زمینه و هدف: نیروی انسانی در ناجا بزرگ‌ترین سرمایه و عامل اصلی در تداوم و ارتقای امنیت عمومی است. از نظر علم مدیریت کارکنان با مراجعان به همان‌گونه‌ای رفتار می‌کنند که معتقدند مدیران با آنها رفتار کرده و این نگرش و رفتار را در تعامل با مراجعان بروز خواهند داد که نتیجه آن می‌تواند تسری نارضایتی در شهروندان باشد. از این‌رو شناخت کاهش نارضایتی شغلی کارکنان به واسطه آثار انکارناپذیری که بر عملکرد و کارایی پلیس داشته، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ بنابراین این پژوهش با هدف شناخت عوامل مؤثر بر کاهش نارضایتی شغلی کارکنان در کلانتری‌های تهران بزرگ انجام می‌شود.

روش‌شناسی تحقیق: تحقیق حاضر از لحاظ داده، کمی و از نظر هدف، کاربردی است. جامعه تحقیق را کارکنان شاغل در کلانتری‌های تحت پوشش سرکلانتری‌های پنجم، چهارم و یازدهم پلیس پیشگیری ف.ا. تهران بزرگ تشکیل می‌دهد که با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه به تعداد ۲۹۴ نفر محاسبه و در پایایی پرسش‌نامه ۳۵ سؤالی، با آلفای کرونباخ ۸۶ درصد تعیین و از طریق آزمون‌های آماری ارتباط همبستگی پیرسون، کندلتاسی و آزمون رتبه‌ای فریدمن سؤال‌های مطرح شده در تحقیق مورد سنجش و ارزیابی قرار گرفتند.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: داده‌های جمع‌آوری شده نشان داد که بیشترین نارضایتی کارکنان از مؤلفه‌های مربوط به عوامل سازمانی و عوامل ماهیت کار بوده و کمترین نارضایتی نیز از مؤلفه‌های محیطی و فردی است. همچنین مشخص شد بین عوامل نارضایتی و درجه، تحصیلات و سنوات خدمتی کارکنان ارتباط معناداری وجود داشته و بیشترین نارضایتی کارکنان کلانتری‌ها به ترتیب اولویت مربوط به انتقال فشار ناشی از شغل سازمانی به محیط خانواده، وجود استرس شغلی در کلانتری‌ها و عدم تناسب بین ساعات کاری در کلانتری‌ها و توان کارکنان است.

کلیدواژه‌ها: استرس، کارکنان کلانتری، نارضایتی شغلی.

۱. نویسنده مسئول: عضو هیئت علمی دانشگاه علوم نظامی امین (Emamifar.ee1976@gmail.com)

۲. دانشیار گروه مدیریت راهبردی دانشگاه علوم نظامی امین (abakhti51@yahoo.com)

۳. دانشیار گروه جرم‌شناسی دانشگاه علوم نظامی امین (barani.afarid2@gmail.com)

مقدمه

اهمیت، جایگاه و رسالت خطیر نیروی انتظامی برای حفاظت و صیانت از بقای نظام میهن اسلامی بر کسی پوشیده نیست. اگر حفظ حدود، ثغور، تمامیت ارضی و حفظ استقلال کشور، صیانت از جان، مال و نوامیس مردم بر عهده نیروی انتظامی است و از ارکان اساسی تأمین امنیت ملی و مصالح عموم به شمار می‌رود، بدیهی است که حفاظت و صیانت از این ارکان و قاطبه کارکنان جمعی، از جایگاه رفیع و اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (مرادی و لطفی‌زهر، ۱۳۹۵: ۲۸). در این بین کلاتری‌ها^۱ که نخستین نقطه تلاقی و تماس شهروندان با پلیس هستند؛ بنابراین صحت عمل کارکنان آن، نقش بسزایی در کسب رضایتمندی مراجعان از عملکرد نیروی انتظامی دارد. آقای استوارت معتقد است (۱۳۸۸: ۱۲) از نظر علم مدیریت، کارکنان با مراجعان به همان‌گونه‌ای رفتار می‌کنند که معتقدند مدیران با آنها رفتار می‌کنند و چنانچه احساس کنند که سازمان برای آنها ارزش و احترام قائل نیست، این نگرش و رفتار را در تعامل با مراجعان بروز داده و باعث سرایت این نارضایتی در بین مراجعان خواهد شد.

کلاتری‌ها که دارای چهار مأموریت اصلی از قبیل ارائه خدمات در سامان فوریت‌های پلیسی ۱۱۰، ارائه خدمات به مراجعان حضوری، مأموریت گشت‌های انتظامی در حوزه و اجرای دستورهای مقامات قضایی هستند (مرادی و دیگران، ۱۳۹۸: ۸۷-۸۹) از این‌رو توجه به نارضایتی شغلی کارکنان این بخش امری ضروری و مکملی بر سایر اقدام‌ها و فرایندهای مدیریت منابع انسانی است. کمااینکه چنانچه عملیات گزینش، انتخاب، انتصاب و بهسازی به نحو بایسته انجام شود، بدون توجه کافی به میزان رضایتمندی شغلی کارکنان، نتایج حاصل از اعمال مدیریت، چندان چشم‌گیر

نخواهد بود. روزانه تعداد زیادی از شهروندان به دلایل مختلف به کلانتری‌ها مراجعه داشته و این انتظار وجود دارد که همه مراجعان از عملکرد کارکنان رضایت کامل داشته باشند که انتظار درست و منطقی است.

اهمیت این پژوهش از آن جهت است که رمز موفقیت هر سازمانی در جلب رضایت مراجعان، در گرو راضی نگه داشتن نیروی کار آن سازمان از شغل خویش بوده و احساس رضایت شغلی از مولفه‌های اساسی بهداشت روانی، پویایی، در کارآمدی و خلاقیت شاغلان هر شغل و یکی از عوامل مهم موفقیت شغلی است که در کلانتری‌ها تأثیر مستقیم و عمیقی در کسب رضایتمندی مراجعان به این یگان‌ها داشته و به دلیل اهمیت رضایت شغلی و تأثیر فراوان آن در زندگی شخصی و شغلی، سال‌هاست که توجه پژوهشگران به این مسئله اساسی جلب شده است.

ضرورت اجرای این پژوهش نیز از آن جهت است که پایین بودن رضایت شغلی کارکنان کلانتری‌ها به دلیلی عواملی چون سختی کار، درآمد کم، زمان کار طولانی، تراکم کار و... می‌توانند فشار روانی در کارکنان کلانتری‌ها را سبب شده و در صورت داشتن رفتارهای خلاف ضوابط شغلی که نشئت گرفته از ناراضی‌تی از شغل خویش باشد، منجر به ناراضی‌تی از عملکرد پلیس در بین مردم و بی‌اعتمادی نسبت به این مجموعه خدوم را رقم بزند. اگر به معنای شغل توجه کنیم، خواهیم دید که یکی از نیازهای اصلی هر شخصی برای ادامه زندگی است. شغل عبارت است از گروهی از موقعیت‌های مشابه در یک مؤسسه، اداره یا کارگاه که افراد واجد شروط خاص، می‌توانند این موقعیت‌ها را احراز کنند و وظایف محوله را انجام دهند (کریمایی و دیگران، ۱۳۹۷: ۱۲۵)؛ بنابراین با در نظر گرفتن آثار نامطلوب ناراضی‌تی شغلی، شناخت عوامل مؤثر بر کاهش ناراضی‌تی شغلی ضروری و اجتناب‌ناپذیر است.

بنابراین مسئله اساسی این است که چه عوامل در کاهش ناراضی‌تی شغلی کارکنان کلانتری‌ها تأثیرگذار است؟ از آنجایی که مقدمه هر اقدام مناسب و سنجیده‌ای تحقیق است؛ بنابراین شناخت عوامل مؤثر بر کاهش ناراضی‌تی شغلی کارکنان کلانتری‌ها و ارائه راه‌کارهای پیشگراانه به عنوان یک پروژه تحقیقاتی مورد پژوهش قرار گرفته است.

بر همین اساس تحقیق حاضر سعی دارد با شناخت این عوامل و ارائه راه کارهای پیشگرا، گام‌های مؤثری در جهت جلب رضایت آنان بردارد.

سؤال اصلی در این پژوهش که عبارت است از عوامل مؤثر بر کاهش نارضایتی شغلی کارکنان در کلانتری‌ها کدام‌اند؟ به چهار سؤال به شرح؛ الف) عوامل سازمانی مؤثر بر کاهش نارضایتی شغلی کارکنان در کلانتری‌ها کدام‌اند؟ ب) عوامل محیطی مؤثر بر کاهش نارضایتی شغلی کارکنان در کلانتری‌ها کدام‌اند؟ ج) عوامل ماهیت کار مؤثر بر کاهش نارضایتی شغلی کارکنان در کلانتری‌ها کدام‌اند؟ د) عوامل فردی مؤثر بر کاهش نارضایتی شغلی کارکنان در کلانتری‌ها کدام‌اند؟ تقسیم شده است. هدف اصلی این تحقیق نیز، شناخت عوامل مؤثر بر کاهش نارضایتی شغلی کارکنان در کلانتری‌هاست که این هدف به پنج هدف فرعی در مباحث شناسایی شناسایی عوامل سازمانی، عوامل محیط کار، عوامل ماهیت کار و عوامل فردی مؤثر بر کاهش نارضایتی شغلی تقسیم می‌شوند.

مبانی نظری

برای تبیین واژه «نارضایتی»، ابتدا باید بدانیم رضایتمندی چیست؟ رضایتمندی^۱ عبارت است از میل به کار کردن و شرط آن این است که کار مورد نظر بتواند بعضی از نیازهای فرد را ارضاء کند. نیاز ارضاء نشده تولید تنش کرده و این تنش سبب انگیزش سائق‌های درونی می‌گردد. سائق‌ها به منظور یافتن هدف‌های خاص ایجاد رفتار جستجوگر می‌کنند که در صورت توفیق و رضایتمندی موجب ارضای نیاز می‌شود و به کاهش تنش می‌انجامد (رابینز، ۱۳۷۷: ۵۲). نارضایتی، در لغت به معنای؛ ناخرسندی، خشنود نبودن، رضایت‌نداشتن، راضی نبودن است (عمید، ۱۳۸۷: ۱۴۸). نارضایتی رفتاری است غیرسازمانی که به سبب دست نیافتن بعضی از کارکنان به خواسته‌های منطقی و یا در اثر رفتار غیرمسئولانه بعضی از فرماندهان ممکن است ایجاد شود که این عمل انگیزه و علاقه‌مندی و تلاش کارکنان را به فعالیت و کار بیشتر کاهش می‌دهد (و فورزاده، ۱۳۸۸: ۱۳۱).

^۱- Stisfictiona

نارضایتی شغلی از موضوع‌های مطرح در زمینه مطالعات رفتار سازمانی است. اطلاع از میزان نارضایتی کارکنان در هر سازمان زمینه‌های بهبود وضعیت و افزایش بهره‌وری را به دنبال دارد و احصای نارضایتی و تلاش در کاهش و حذف آن بر میزان رضایتمندی افراد می‌افزاید. این موضوع موجب شده است تا با شیوه‌های مختلف علمی و استاندارد، میزان رضایت و موارد نارضایتی کارکنان مورد سنجش قرار گیرد. رضایت دو بعد متفاوت دارد: الف) رضایت درونی: منظور از رضایت درونی، رضایتی است که از دو منبع به دست می‌آید. اول احساس لذتی که انسان فقط از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود؛ ب) رضایت بیرونی: دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به‌ظهور رساندن توانایی‌های فردی به انسان دست می‌دهد؛ اما مراد از رضایت بیرونی، رضایتی است که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است. از عوامل رضایت بیرونی به عنوان مثال شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش نوع کار و روابط موجود بین کارگر و کارفرما را می‌توان نام برد (هومن، ۱۳۸۱: ۶).

فقط وجود یک عامل، موجب نارضایتی شغلی فرد نخواهد شد بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه معینی از شغل خود احساس رضایت یا احساس نارضایتی کند. از جمله این عوامل می‌توان به احساس مفید و مؤثر بودن، ارتباط مناسب با همکاران، جایگاه شغلی مناسب در سازمان، رشد و پیشرفت شغلی و بسیاری موارد دیگر اشاره کرد. البته ناگفته نماند اهمیت هر یک از این موارد برای افراد متفاوت با توجه به خصوصیات شخصیتی و همچنین هدف آنها از اشتغال و میزان نیاز آنها به شغل متغیر است و نمی‌توان برای تمامی افراد یک شاخص معین برای رضایت شغلی ارایه داد. در نتیجه؛ عوامل بیرونی و درونی هر دو می‌توانند باعث ایجاد نارضایتی در شغل و حرفه شوند؛ اما باید توجه داشته باشیم که در بررسی انجام شده اغلب کسانی که ابراز نارضایتی شغلی دارند، از نظر درونی اختلال داشته و نارضایتی بیرونی را بهانه‌ای برای سرپوش گذاشتن بر احساس ناخوشایند درونی می‌کنند؛ بنابراین در اغلب موارد با مشاوره‌های فردی، تغییر در رویکرد و نگرش فرد به مسئله، ایجاد

تغییرهای کوچک رفتاری و از این دست موارد می‌توان تا حدود بسیار زیادی نارضایتی را کاهش داد (مرادی و موسوی، ۱۳۹۳).

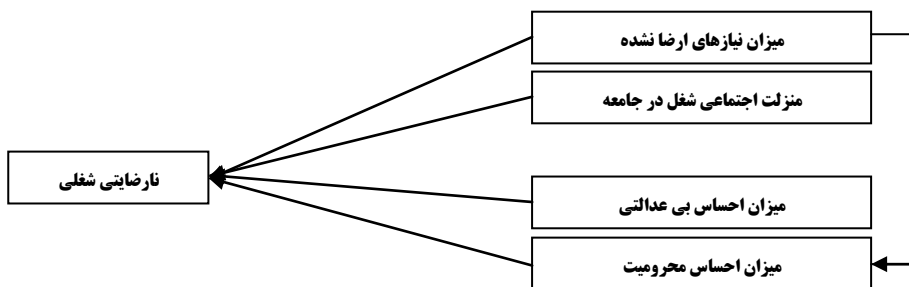
مطالعات استاو و راس نشان می‌دهد که تضمین‌کننده اصلی کاهش نارضایتی شغلی کارکنان، زمینه‌ها و وضعیت‌های فردی است؛ نه شرایط و موقعیت‌های کار (محمدی، ۱۳۸۲: ۴۸). برخی از نظریه‌پردازان، نارضایتی را ناشی از محرومیت می‌دانند. افتخاری محرومیت نسبی را شکاف بین آنچه فرد احساس استحقاق می‌کند با آنچه در عمل می‌بیند، تعریف می‌کند (افتخاری، ۱۳۸۵: ۶۷). در این خصوص کانتریل معتقد است نارضایتی تابعی از محرومیت نسبی است و محرومیت به عنوان تصور وجود تفاوت میان انتظارات ارزشی انسان‌ها و توانایی‌های ارزشی آنهاست؛ به عبارت دیگر فرد زمانی سرخورده می‌شود که احساس کند تعارض معنایی که برای یک وضعیت قائل است با معنایی که پیش‌تر برای آن وضعیت قائل بوده، مطابقت ندارد (عبداله‌خانی، ۱۳۸۳: ۷).

به عقیده گر؛ اساساً میزانی از نارضایتی کمابیش در میان تمام اعضای همه جوامع وجود دارد؛ به این معنا که همه افراد به نوعی دچار محرومیت نسبی‌اند. این امر موجب می‌شود تا فرد در موقعیتی قرار گیرد که یک وضع را نسبت به یک وضع دیگر یا یک فرد را نسبت به فرد دیگر یا خودش را با فرد دیگری مقایسه کرده و چنانچه احساس کند نسبت به فرد دیگری فاصله زیادی دارد، احساس نارضایتی خواهد کرد (گر، ۱۳۷۷: ۱۳۳). مازلو در نظریه خود، نیازهای کارکنان را به پنج سطح تقسیم و به ترتیب اهمیت، آنها را طبقه‌بندی کرده است. به اعتقاد وی تا زمانی که نیازهای سطوح پایین‌تر برآورده نشوند، نیازهای سطوح بالاتر مانند عزت‌نفس و خود شکوفایی مطرح نمی‌شود. انسان هیچ‌گاه در یک حالت رضایت و ارضای کامل و مطلق قرار نمی‌گیرد. روان‌شناسان سازمانی بر این باورند که این نظریه در بررسی کاهش نارضایتی شغلی بسیار کارساز است؛ اما افراد در مشاغل خود، نیازهای بسیاری دارند که همه این نیازها پیوسته در تعیین رفتار آنان رقابت نمی‌کنند و در مورد همه‌کس، دقیقاً یکسان نیست. برخی با پول انگیزش پیدا می‌کنند و برخی نیز در درجه اول به نیازهای ایمنی توجه دارند، مزلو این انگیزه‌ها را انگیزه‌های مسلط می‌داند؛ یعنی انگیزه‌هایی که هنوز ارضا نشده‌اند و ارضا شدنشان منجر به کاهش نارضایتی شغلی خواهد شد (علاقه‌بند، ۱۳۸۹: ۱۹).

بر اساس نظریه مک‌کلند مهم‌ترین نیازهایی که ارضای آن در محیط کار نقش اساسی دارد مؤلفه‌های پیشرفت، پیوندجویی و قدرت است. افرادی که نیاز به پیشرفت در آنها شدید است هنگامی از کار خود رضایت دارند که برای انجام وظایف و حل مشکلات کاری مسئولیت شخصی دارند. بنا به نظر مک‌کلند ارضای نیاز به پیشرفت به ویژه برای رقابت سازمانی از اهمیت زیادی برخوردار است و می‌توان با اجرای یک برنامه آموزشی رضایت شغلی افراد و پیشرفت سازمان را تأمین کنند؛ و افرادی که نیاز به پیوندجویی دارند و ترجیح می‌دهند با دیگران کار کنند، عملکرد آنان بهتر است (هومن، ۱۳۸۱: ۲۱).

گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میات توقعات و بهره‌مندی‌ها، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند باعث بروز احساس محرومیت نسبی می‌شود. احساس محرومیت نسبی حالتی است روانی و احساس کمبودی است که فرد با گروه یا فردی که برای او الگو و مرجع است بروز می‌کند. چنانچه فرد خود را با افراد یا گروهی که شخص دوست دارد شرایط مشابهی با وی داشته باشند. مقایسه کرده و به این پنداشت و ارزیابی ذهنی برسد که شرایط وی نسبت به مرجع مقایسه ناهمانند است، دچار احساس محرومیت نسبی شده و در صورت تداوم و تعمیم این احساس به نارضایتی، انحراف و شورش می‌انجامد (گور، ۱۳۷۹: ۱۵۰).

از این‌رو محور کاهش نارضایتی شغلی کارکنان بر مبنای انگیزش و رشد کارکنان استوار است در صورت افزایش انگیزش و ارتقای مسئولیت، می‌توان با کاهش نارضایتی شغلی، رضایتمندی را در بین آنان افزایش و بهره‌وری سازمان را نیز بهبود داد (الوانی، ۱۳۷۴: ۱۶۶).



شکل نارضایتی شغلی به سبب محرومیت نسبی

برابر نظریه هرزبرگ انسان دو دسته نیاز متفاوت دارد که اساساً مستقل از یکدیگرند و به طرق متفاوتی رفتار را تحت تأثیر قرار می‌دهند. وقتی که افراد از کار خود احساس نارضایتی می‌کنند، نارضایتی آنان به محیطی مربوط است که در آن کار می‌کنند. در مقابل وقتی افراد درباره کار خود احساس خشنودی می‌کنند، این خشنودی به خود کار مربوط می‌شود. هرزبرگ نخستین طبقه نیازها را عوامل بهداشت^۱ نامید زیرا این نیازها محیط انسان را توصیف می‌کنند و کارکرد اصلی آنها ممانعت از نارضایتی شغلی است. او دومین طبقه نیازها را انگیزاننده‌ها^۲ نامید، زیرا این نیازها موجبات انگیزش افراد را برای عملکرد بهتر فراهم می‌سازند. هرزبرگ و همکارانش معتقدند: خط‌مشی نامناسب، میزان حقوق و دیگر عوامل بهداشتی موجب نارضایتی می‌شوند و خط‌مشی‌های مناسب، عدم رضایت را از بین می‌برند (لاوسن، ۱۳۸۱: ۱۶۸، به نقل از علاقه‌بند، ۱۳۸۹).

گونه‌شناسی نظریه‌های شغلی؛ نظریه‌های مطرح شده در خصوص کاهش نارضایتی شغلی را می‌توان در سه رویکرد دسته‌بندی کرد که عبارت‌اند از:

الف) رویکردهای مبتنی بر نیاز: بر اساس این رویکرد، میزان نارضایتی شغلی هر فرد به دو عامل بستگی دارد؛ نخست اینکه چه مقدار از نیازهای فرد از طریق شغل احراز شده و دوم اینکه چه تعداد از نیازهای وی از طریق شغل باقیمانده و یا تأمین نشده است. نتیجه حاصل از بررسی دو عامل می‌تواند میزان رضایت یا نارضایتی فرد را به همراه داشته باشد؛ مانند نظریه‌های مازلو، آلدرفر و مک‌کلند؛

ب) رویکردهای مبتنی بر انتظار: به این معنا که اگر انتظارات فرد از شغل خود زیاد باشد رضایت شغلی وی مشکل‌تر حاصل می‌شود از این رو دست‌یابی رضایت شغلی برای افراد مختلف متفاوت است و با توجه به انتظارات، فرد می‌تواند از شغل راضی و یا ناراضی شود؛ مانند نظریه برابری، انتظار و رشد یافتگی؛

ج) رویکردهای مبتنی بر انگیزش: این رویکرد بیشتر بر مبنای نظریه‌هایی است که انگیزش را در نارضایتی شغل مؤثر می‌دانند و مبنای آن بر پایه نظریه‌های هرزبرگ شکل

-
1. Hygiene Factors
 2. Motivators

گرفته است که انگیزش را از عوامل رضایت می‌داند؛ اما نارضایتی از شغل کم مایه در نهایت با مؤلفه‌های انگیزشی نیز نمی‌تواند منجر به رضایت گردد مانند تئوری انگیزش و هرزبرگ. محورهایی که در ایجاد رضایتمندی کارکنان در هر سازمان مؤثر توسط هرزبرگ است، شامل ابعاد و شاخص‌هایی است که در شکل نشان داده شده است.

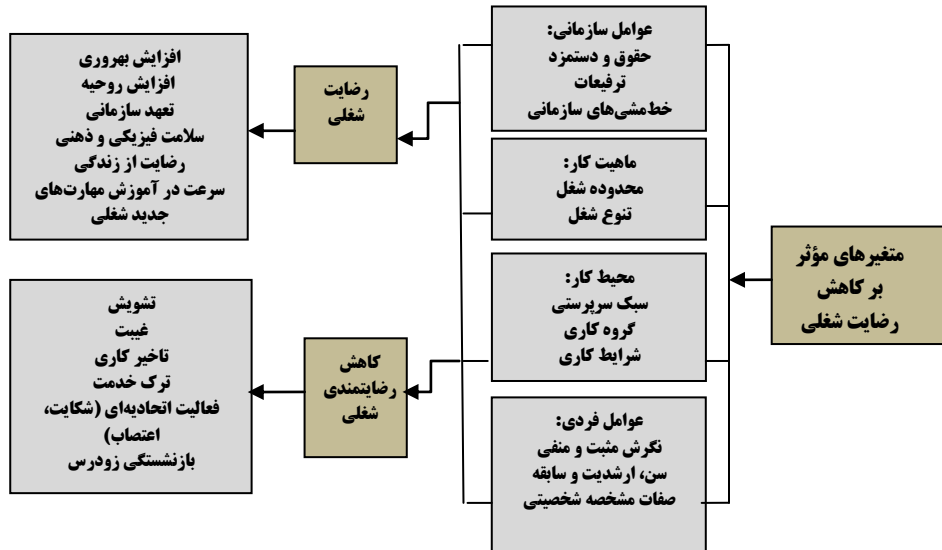
طبقه‌بندی متغیرهای مؤثر بر کاهش نارضایتی شغلی در چهار گروه عمده

الف) عوامل سازمانی: بعضی از عوامل سازمانی که منبع رضایت شغلی هستند عبارت‌اند از: حقوق و دستمزد، ترفیعات، خط‌مشی‌های سازمانی. مطالعات لاک نشان می‌دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین‌کننده رضایت شغلی است، به‌ویژه زمانی که از دیدگاه کارمند این پرداخت منصفانه و عادلانه باشد. همچنین حقوق و دستمزد به‌عنوان یک عامل مهم در افزایش و کاهش رضایت شغلی تأثیر دارد. خط‌مشی‌های سازمانی نیز در کاهش نارضایتی شغلی تأثیر می‌گذارد. به‌طوری که خط‌مشی‌های غیرمنعطف باعث برانگیختن احساسات منفی شغلی در فرد شده و خط‌مشی‌های منعطف موجب رضایت شغلی در فرد می‌شود؛

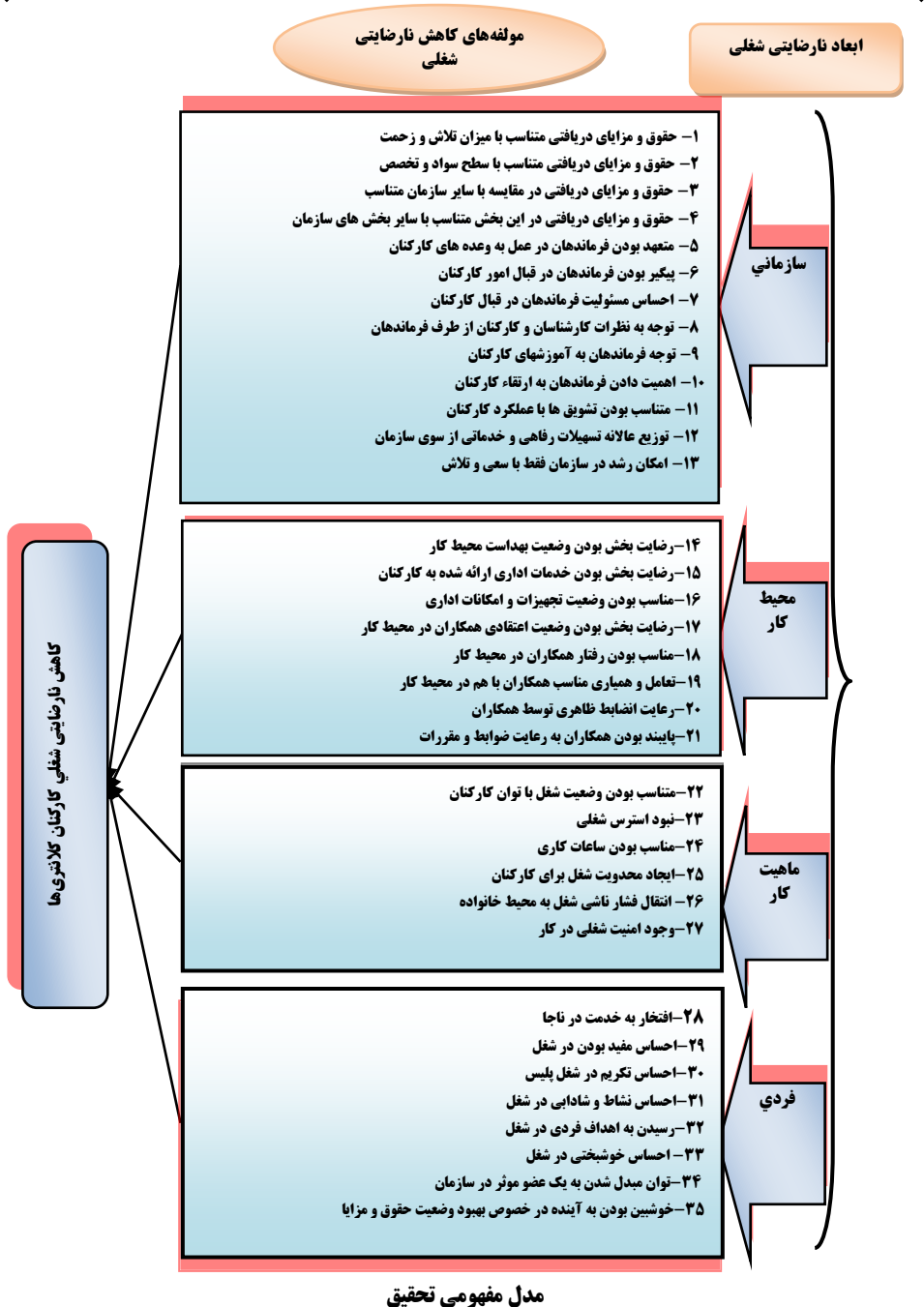
ب) عوامل محیطی: عوامل محیطی شامل سبک سرپرستی و گروه‌های کاری هستند. نوع رهبری و سبک سرپرستی در سازمان روی روحیه کارکنان سازمان تأثیر می‌گذارد و شاید هیچ عاملی در سازمان مانند آنها، در تضعیف یا تقویت روحیه کارکنان مؤثر نباشد سرپرستان باید به هدایت و راهنمایی کارکنان در انجام وظایف بپردازند، در حل مسائل آنها را حمایت کنند و در مواقع مورد نیاز به ارائه بازخورد عملکرد شغلی بپردازند. گروه کاری نیز با تأمین فرصت حمایت و امکان رشد برای اعضا عامل مؤثر دیگری بر روی رضایت شغلی افراد در سازمان است. به‌طوری که در گروه‌هایی که جو دوستانه وجود دارد و افراد می‌توانند همدیگر را در موقع لازم حمایت کنند و مانند مشاور برای یکدیگر به افزایش توانایی‌های اعضای گروه بپردازند. کار کردن در چنین گروه‌هایی لذت‌بخش خواهد بود؛

ج) ماهیت کار: محتوای شغل دارای دو جنبه است: یکی محدوده شغل است که شامل میزان مسئولیت، اقدام‌های کاری و بازخورد است. هرچه این عوامل وسیع‌تر باشد باعث افزایش حیطه شغلی می‌شود که آن نیز به نوبه خود رضایت شغلی را فراهم می‌کند. دومین جنبه عبارت است از تنوع کاری. تحقیقات نشان می‌دهد که تنوع کاری متوسط، مؤثرتر است چون تنوع کاری گسترده باعث ابهام و اضطراب می‌شود که در نهایت منجر به عدم رضایت شغلی می‌گردد؛

د) عوامل فردی: در حالی که محیط بیرونی سازمان و ماهیت شغل، عوامل تعیین کننده در کاهش نارضایتی شغلی هستند، صفات و ویژگی‌های فرد نیز نقش مهمی در آن دارند. بعضی صفات مشخصه شخصیتی طوری است که باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود. مدیران و فرماندهان در افزایش رضایت شغلی کارکنان خود نقش بسزایی دارند. میزان درآمد، وجهه اجتماعی، امکان ارتقای شغلی، نحوه مدیریت و فرماندهی در محل کار، عدم تبعیض و میزان آگاهی فرد از شغل خود از مهم‌ترین عوامل ایجاد رضایت شغلی در افراد است. صفات و ویژگی‌های فرد نیز در رضایت شغلی افراد نقش بسزایی را داراست (سیدجوادین، ۱۳۸۵: ۶۲-۵۵).



شکل عوامل مؤثر بر کاهش نارضایتی شغلی



فرضیه‌های پژوهش: از آنجایی که این تحقیق از نوع توصیفی است؛ بنابراین نیاز به فرضیه نداشته و به سؤال‌های تحقیق به شرح متن مقدمه پاسخ داده شده است.

پیشینه تحقیق

در سازمان‌های مختلف، از جمله سازمان‌های نظامی تحقیقات متعددی در بحث نارضایتی شغلی کارکنان انجام شده است از جمله دباغی، ارسیا و میناشیری (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان: «بررسی رابطه توانمندی روان‌شناختی با رضایت شغلی نیروهای مختلف نظامی»، ۳۰۰ نفر از کارکنان نیروهای مسلح (سپاه، ارتش و نیروی انتظامی) به عنوان حجم نمونه به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شده و در نهایت این نتیجه حاصل شد؛ هر اندازه توانمندی روان‌شناختی و مؤلفه‌های در کارکنان نظامی بالاتر باشد، به همان اندازه میزان رضایت شغلی در آنان افزایش می‌یابد و برعکس.

یوسفی و مجیدی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «مدل شکل‌گیری نارضایتی شغلی کارکنان سپاه از منظر امنیتی»، به روش اسنادی، با هدف نحوه شکل‌گیری نارضایتی شغلی کارکنان سپاه از منظر امنیتی انجام و این نتایج تحصیل شده است؛ فضای بین «داشته» و «خواسته» به عنوان فضای امنیتی و ویژگی‌های کارکنان سپاه از جمله ایمان، فداکاری، ولایت‌مداری و تکلیف‌گرایی به عنوان عوامل بازدارنده از گسترش نارضایتی آمده است.

رحیمی بردنجانی و علی محمدزاده ابراهیمی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر نارضایتی شغلی معلمان ابتدایی شهر بجنورد، حجم نمونه تعداد ۲۰۰ نفر از معلمان مقطع ابتدایی را به عنوان حجم نمونه از بین ۶۵۳ نفر کل معلمان مقطع ابتدایی انتخاب و در نهایت این نتایج حاصل شد که؛ سه عامل قوی با محتوای نارسایی مدیریت، عوامل فردی و کمبود عوامل رفاهی، به عنوان عوامل مؤثر بر نارضایتی شغلی بوده است.

مظفری و مقدم (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «تأثیر استرس بر رضایت شغلی با هدف بررسی اثرات استرس بر رضایت شغلی» انجام که در فرجام این نتایج به‌دست

آمد؛ رابطه و جهت استرس شغلی و رضایت شغلی معکوس بوده و استرس آثار منفی بر رضایت شغلی دارد.

پارسایی، احمدی و کولیوند (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان «رابطه استرس و نارضایتی شغلی در خلبانان نظامی»، جامعه آماری این تحقیق خلبانان نظامی شاغل در سپاه بودند که حجم نمونه به تعداد ۸۹ نفر به روش تصادفی انتخاب شده و این نتایج حاصل شد؛ $48/3\%$ درصد دارای استرس متوسط و $13/5\%$ درصد دارای استرس زیاد بودند. استرس در خلبانان به ترتیب عبارت بودند از: استرس زندگی، استرس سازمانی، استرس پرواز یا هوانوردی و استرس برنامه پرواز. همچنین رضایت شغلی بین $0/53$ تا $0/22$ با انواع استرس‌ها رابطه همبستگی معنادار دارد. همان‌طور که مشاهده می‌گردد؛ در پیشینه تحقیق که اغلب در بحث نارضایتی کارکنان نظامی بوده، عامل استرس شغلی، نتیجه غالب را در تأثیرگذاری بر نارضایتی ایفا می‌کرد. در این تحقیق نیز استرس شغلی یکی از عوامل اصلی نارضایتی شغلی کارکنان کلانتری‌ها بوده است که از این لحاظ نتایج تحقیقات پیشین بسیار به نتایج این پژوهش شباهت داشته ولی سایر نتایج تحقیقات پیشین، تقریباً شباهتی به دستاوردهای این تحقیق ندارد.

روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق در محدوده در قلمرو مکانی کلانتری‌های تحت پوشش فرماندهی انتظامی تهران بزرگ انجام شده است. روش تحقیق حاضر از نظر داده، کمی و از نظر هدف، کاربردی است. داده‌ها، به شیوه میدانی و با کمک ابزار پرسش‌نامه ۳۵ سؤالی، دارای پنج گزینه‌ای لیکرت (گزینه‌های کاملاً موافقم، موافقم، نه موافق و نه مخالف، مخالفم و کاملاً مخالفم)، جمع‌آوری گردیده است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان کلانتری‌های زیرمجموعه سر کلانتری‌های چهارم، پنجم و یازدهم به تعداد ۱۲۷۰ نفر هستند. برای تعیین حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه به تعداد ۲۹۴ نفر محاسبه گردید. شایان ذکر است. پس از توزیع تعداد ۳۱۰ پرسش‌نامه، از بین پرسش‌نامه‌های جمع‌آوری شده تعداد ۳۰۰ پرسش‌نامه مورد تأیید و بهره‌برداری قرار

گرفت. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای یا سهمیه‌ای به دلیل متفاوت بودن طیف درجات، سن خدمتی و تحصیلات جامعه آماری و هم‌سطح بودن در هر طبقه استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

الف) یافته‌های توصیفی: اطلاعات جمعیت‌شناختی نشان می‌دهد، به ترتیب ۱۰ درصد (۳۰ نفر) از افراد افسر ارشد، ۳۹ درصد (۱۱۷ نفر) افسر جزء و ۰/۵۱ درصد (۱۵۳ نفر) درجه‌دار هستند؛ اطلاعات سنوات خدمتی نشان می‌دهد، ۱۷/۳ درصد (۵۲ نفر) از افراد زیر ۵ سال، ۲۷/۷ درصد (۳۸ نفر) بین ۵ تا ۱۰ سال، ۴۴/۷ درصد (۱۳۴ نفر) بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۱۰/۳ درصد (۳۱ نفر) ۲۰ سال بالاتر سابقه خدمتی داشته‌اند؛ همچنین اطلاعات به‌دست آمده از تحصیلات نشان می‌دهد که ۵۷/۷ درصد (۱۵۲ نفر) دیپلم، ۲۲/۰ درصد (۶۶ نفر) کاردانی ۲۳/۳ درصد (۷۰ نفر) کارشناسی و ۴/۰ درصد (۱۲ نفر) مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر داشته‌اند؛ اطلاعات به‌دست آمده از رسته خدمتی نشان می‌دهد که ۸/۵ درصد (۲۵ نفر) رسته اطلاعات، ۴/۳ درصد (۱۳ نفر) رسته آگاهی، ۸۵/۷ درصد (۲۵۷) رسته انتظامی و ۱/۷ درصد (۵ نفر) دارای سایر رسته‌های خدمتی بوده‌اند.

یافته‌های توصیفی بالا گویای آن است که در یکی از محیط‌های جغرافیای رفتاری که محیط کار بوده و بر رفتار و فعالیت‌های کارکنان تأثیرگذار است، جامعه مورد مطالعه از همه طیف‌ها و طبقات انتخاب شده است.

ب) یافته‌های استنباطی: به منظور روشن شدن وضعیت تفاوت و همچنین ترتیب و اولویت عوامل سازمانی، محیطی، ماهیت کار و عوامل فردی در نارضایتی کارکنان کلانتری‌ها، از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد که نتیجه آن در جدول ذیل آمده است. جدول نتیجه حاصل از اجرای آزمون رتبه‌ای فریدمن برای سؤال‌های پرسش‌نامه

Mean Rank	Variance	Std/ Deviation	Mean	Sum	ردیف سؤال
مرتبۀ میانگین	واریانس	انحراف استاندارد	میانگین	مجموع امتیازات	
۱/۸۹	۰/۷۳۰	۰/۸۵۴۳۶	۱/۸۵۰۰	۵۵۵/۰۰	عوامل سازمانی
۳/۳۷	۰/۳۶۹	۰/۶۰۷۰۸	۳/۲۶۳۳	۹۷۹/۰۰	عوامل محیطی
۱/۵۴	۰/۵۱۷	۰/۷۱۹۰۶	۱/۵۳۶۷	۴۶۱/۰۰	عوامل ماهیت کار
۳/۲۱	۱/۳۸۳	۰/۱۷۵۸۴	۳/۱۳۶۷	۹۴۱/۰۰	عوامل فردی

مقایسه میانگین عوامل و مولفه‌های مطرح شده در بین افراد نمونه آماری موید آن است که بالاترین رتبه به سؤال‌های عوامل محیطی نارضایتی و پایین‌ترین رتبه به سؤال‌های عوامل ماهیت کار اختصاص یافته است؛ بنابراین آزمون رتبه‌ای فریدمن نشان می‌دهد که بیشترین نارضایتی در بحث عوامل ماهیت کار و عوامل سازمانی وجود داشته و از عوامل محیطی و عوامل فردی نارضایتی وجود نداشته است. همچنین مشخص گردید از بین ۳۵ سؤال پرسش‌نامه، بالاترین رتبه به گویه: «احساس می‌کنم در شغل خود مفید هستم (با رتبه ۱۸.۱۴)» اختصاص و پایین‌ترین رتبه به گویه: «فشار ناشی از شغل انتظامی، به محیط خانواده منتقل نمی‌شود (با رتبه ۱۰/۰۸)» اختصاص یافته است. بدین معنا که اغلب پاسخ‌گویان احساس خوبی از مفید بودن خود در شغلشان دارند و از سوی دیگر اغلب آنان معتقدند که فشار ناشی از شغل انتظامی را به محیط خانواده خود منتقل کرده‌اند.

رابطه متغیر عوامل سازمانی نارضایتی شغلی، با سنوات خدمت، تحصیلات و درجه کارکنان: برابر اطلاعات به دست آمده کارکنان با سابقه خدمت زیر ۵ سال با ۴۶/۲ درصد بیشترین درصد نارضایتی را از شرایط سازمانی دارا هستند. کارکنانی با سابقه خدمت ۵ تا ۱۰ سال، ۴۴/۶ درصد نارضایتی کامل داشته‌اند و کارکنانی با سابقه خدمت ۱۰ تا ۲۰ سال ۴۱ درصد کاملاً از شرایط سازمانی ناراضی بوده‌اند و همچنین کارکنانی با سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال نیز ۱۲/۹ درصد ناراضی کامل بوده‌اند. لذا اطلاعات به دست آمده نشان می‌دهد که طیف کارکنانی با سابقه خدمت کمتر از ۵ سال

در کلانتری‌ها شاغل هستند، بیشترین درصد نارضایتی کامل را از شرایط سازمانی دارند و کارکنان با سنوات خدمت بیش از ۲۰ سال کمترین نارضایتی را داشته‌اند.

برابر اطلاعات به‌دست آمده؛ کارکنان با تحصیلات دیپلم با ۴۸/۵ درصد بیشترین درصد نارضایتی کامل را از شرایط سازمانی دارا هستند. نارضایتی کامل کارکنان با تحصیلات کاردانی با ۴۶/۱ درصد در رتبه بعدی قرار گرفته است؛ بنابراین اطلاعات به‌دست آمده نشان می‌دهد که طیف کارکنانی با تحصیلات دیپلم شاغل در کلانتری‌ها بیشترین درصد نارضایتی کامل را از شرایط سازمانی کلانتری‌ها دارند.

برابر اطلاعات به‌دست آمده از مجموع پاسخ‌گویان، ۴۰ درصد (۱۲۰ نفر) از شرایط سازمانی موجود در کلانتری‌ها از قبیل حقوق و مزایا، عملکرد رؤسای کلانتری‌ها، تسهیلات رفاهی در کلانتری‌ها و... کاملاً ناراضی هستند. در این بین درجه‌داران با ۴۷/۱ درصد بیشترین درصد نارضایتی کامل را از شرایط سازمانی دارا هستند. نارضایتی کامل افسران جزء با ۴۱ درصد در رتبه بعدی قرار گرفته است؛ بنابراین اطلاعات به‌دست آمده نشان می‌دهد که طیف درجه‌داران و افسران جزء شاغل در کلانتری‌ها از شرایط سازمانی نارضایتی کامل دارند و بیشترین درصد نارضایتی کامل نیز به طیف درجه‌داران تعلق دارد.

طبق اطلاعات به‌دست آمده از «نتایج آزمون همبستگی پیرسون در رابطه متغیر عوامل سازمانی نارضایتی با درجه، تحصیلات و سنوات خدمت» ارتباط معناداری دو متغیر عوامل سازمانی نارضایتی با درجه، تحصیلات و سنوات خدمت کارکنان است. آمار نشان می‌دهد که سطح معناداری بین دو متغیرهای درجه، تحصیلات و سنوات خدمت با عوامل سازمانی نارضایتی برابر با $s = 0/00$ و کمتر از $0/05$ است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میان متغیر عوامل سازمانی با درجه، تحصیلات و سنوات خدمت کارکنان کلانتری‌ها ارتباط مستقیم وجود دارد به این معنا که؛ که هرچه درجه، تحصیلات و سنوات خدمت کارکنان در سطح پایینی قرار داشته باشد، نارضایتی آنان از شرایط سازمانی کلانتری‌ها بیشتر است و با افزایش درجه، تحصیلات و سنوات خدمت

نیز به رضایت آنها افزوده می‌شود. با این حال ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۴۷ بوده و نشان می‌دهد که شدت ارتباط میان دو متغیر متوسط و با اطمینان ۰/۹۵ قابل تعمیم به کل جامعه آماری است. اطلاعات به‌دست آمده از ضریب پیرسون برابر با ۰/۳۱ بوده و نشان می‌دهد که شدت ارتباط میان دو متغیر ضعیف و با اطمینان ۹۵ درصد قابل تعمیم به کل جامعه آماری است؛ همچنین اطلاعات به‌دست آمده از ضریب همبستگی پیرسون در بخشی دیگر برابر ۰/۲۵ بوده گویای ارتباط مستقیم و ضعیف بین دو متغیر بوده که با اطمینان ۹۵ درصد قابل تعمیم به کل جامعه آماری است.

رابطه متغیر عوامل ماهیت کار نارضایتی با سنوات خدمت، تحصیلات و زدرجه کارکنان: اطلاعات اطلاعات به‌دست آمده از بخش سنوات خدمت گویای آن است که؛ ۱۷۴ نفر از پاسخ‌گویان از ماهیت کار کلانتری‌ها نارضایتی کامل داشته‌اند به این نحو که ۶۱/۵ درصد کارکنان زیر ۵ سال خدمت، ۶۳/۴ درصد کارکنان ۵ تا ۱۰ سال خدمت، ۵۴/۱ درصد کارکنان ۱۰ تا ۲۰ سال خدمت و ۵۴/۸ کارکنان بالای ۲۰ سال خدمت از ماهیت کار در کلانتری‌ها کاملاً ناراضی هستند. تاحدودی کارکنان با سنوات خدمتی مختلف در یک سطح از ماهیت کار در کلانتری‌ها ناراضی هستند.

از سوی دیگر، با عنایت به رابطه جغرافیای محیط و نوع شغل که مؤثر بر رفتار و فعالیت‌های کارکنان است؛ بنابراین نارضایتی در طیف کارکنان زیر ۵ سال خدمت که بیش از ۶۰ درصد و کارکنان دارای سنوات تا ۱۰ سال که بیش از ۶۳ درصد بوده، نارضایتی آنان می‌تواند از عدم تغییر وضعیت (خدمت پیمانی ۵ ساله) و ... باشد.

برابر اطلاعات به‌دست آمده از بخش تحصیلات کارکنان؛ دیپلم با ۶۵/۸ درصد (۱۰۲ نفر)، کاردانی ۵۰/۸ درصد (۳۲ نفر)، کارشناسی ۴۸/۶ درصد (۳۴ نفر) و کارشناسی ارشد هم ۶ نفر از ماهیت کار در کلانتری‌ها کاملاً ناراضی بوده‌اند؛ بنابراین می‌توان چنین گفت که؛ کارکنان با مدرک تحصیلی دیپلم بیشترین طیفی را تشکیل می‌دهند که کاملاً از ماهیت کار در کلانتری‌ها ناراضی هستند.

با عنایت به رابطه جغرافیای محیط و نوع شغل، از آنجائیکه کارکنان با مدرک تحصیلی دیپلم بیشتر به امور عملیاتی و صفی اشتغال دارند؛ بنابراین نارضایتی آنان را از ماهیت شغل انتظامی در بر داشته است.

برابر اطلاعات به دست آمده از بخش درجه؛ درجه داران با ۶۶ درصد، افسران جزء با ۴۹/۶ درصد و افسران ارشد نیز با ۱۵ درصد نارضایتی کامل از شرایط کاری کلانتری‌ها داشته‌اند و بیشترین طیف نارضایتی نیز متعلق به درجه داران است. این بدان معناست که شرایط کاری در کلانتری‌ها برای درجه داران دشوارتر از مابقی کارکنان است.

برابر اطلاعات به دست آمده از نتایج آزمون همبستگی پیرسون بخش عوامل ماهیت کار نارضایتی و درجه کارکنان بیانگر سطح معناداری دو متغیر عوامل ماهیت کار در کلانتری‌ها و درجه کارکنان است و سطح معناداری بین دو متغیر برابر با $S=0/008$ و کمتر از $0/05$ است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میان دو متغیر ماهیت کار در کلانتری‌ها و درجه کارکنان رابطه معنادار وجود داشته با توجه به ضریب همبستگی پیرسون که برابر با $0/15-$ بوده؛ بنابراین رابطه غیرمستقیم و معکوس است. به طوری که هرچه درجه کارکنان در سطح پایینی قرار داشته باشد، نارضایتی آنان از شرایط محیطی کلانتری‌ها بیشتر است و با ارتقای درجه کارکنان از نارضایتی آنان کاسته می‌شود. با این حال شدت رابطه میان دو متغیر ضعیف است.

برابر اطلاعات به دست آمده از نتایج آزمون همبستگی پیرسون بخش «عوامل ماهیت کار نارضایتی و تحصیلات کارکنان» نشان می‌دهد که سطح معناداری بین دو متغیر برابر با $S=0/02$ و کمتر از $0/05$ است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت میان دو متغیر عوامل ماهیت کار در کلانتری‌ها و تحصیلات کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد. به طوری که هرچه تحصیلات در سطح پایینی قرار داشته باشد، رضایتمندی آنان از شرایط محیطی کلانتری‌ها کمتر است و با افزایش تحصیلات رضایتمندی افزایش یافته و از نارضایتی آنان کاسته می‌شود با این حال شدت رابطه به علت اینکه ضریب همبستگی پیرسون برابر با $0/12$ بوده، نشان می‌دهد که شدت رابطه میان دو متغیر ضعیف است.

رابطه متغیر کلی نارضایتی با درجه، تحصیلات و سنوات خدمت: برابر اطلاعات به دست آمده رابطه معناداری متغیر کلی نارضایتی از یک سو و درجه، تحصیلات و سنوات خدمت پاسخگویان از سوی دیگر است که با تجمیع و کدبندی ۳۵ گویه پرسشنامه انجام شده است. در مورد درجه و تحصیلات سطح معناداری برابر با $S=0/000$ و در مورد سنوات خدمت هم برابر با $S=0/002$ است که در هر سه مورد کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین می توان نتیجه گرفت میان متغیر نارضایتی از یک سو و متغیرهای درجه، تحصیلات و سنوات از سوی دیگر ارتباط مستقیم وجود داشته و از آنجایی که ضریب پیرسون در هر سه مورد کمتر از ۰/۴۰ بوده؛ بدین معناست که این رابطه در حد ضعیف است ولی با اطمینان ۹۵ درصد قابل تعمیم به کل جامعه آماری است. به طوری که هرچه درجه، تحصیلات و سنوات خدمتی کارکنان در سطح پایینی قرار داشته باشد، رضایتمندی آنان کمتر است و با ارتقای ارتقای درجه، تحصیلات و سنوات خدمتی بر رضایتمندی آنان نیز افزوده شده و از میزان نارضایتی کاسته می شود.

بحث و نتیجه گیری

در پیشینه تحقیق که اغلب در بحث نارضایتی کارکنان نظامی و انتظامی بود، عامل استرس شغلی، نتیجه غالب را در تأثیرگذاری بر نارضایتی و ایجاد نارضایتی ایفا می کرد. در این تحقیق نیز استرس شغلی یکی از عوامل اصلی نارضایتی شغلی کارکنان کلانتریها بوده است که این لحاظ بسیار به تحقیقات پیشین شبیه است. همچنین در این تحقیق پایین ترین رتبه به گویه های عوامل ماهیت کار با رتبه ۱/۵۴ که حکایت از آن دارد که بیشترین نارضایتی شغلی مربوط به گویه های عوامل ماهیت کار است و گویه های مربوط عوامل سازمانی با رتبه ۱/۸۹ نیز از نظر نارضایتی در رتبه دوم قرار گرفته و این عدد حاکی است، نارضایتی کارکنان از عوامل سازمانی در رتبه دوم قرار می گیرد؛ از سوی دیگر بالاترین رتبه به ترتیب گویه های عوامل فردی (رتبه ۳/۲۱) و عوامل محیطی (رتبه ۳/۳۷) اختصاص یافته است. این مطلب گویای آن است که کمترین نارضایتی مربوطه به ابتدا عوامل فردی و سپس محیطی است.

پیشنهادها

۱- از آنجایی که بیشترین نارضایتی در ابعاد مختلف، متوجه کارکنان طیف درجه‌داری، دارای سنوات خدمت پایین و تحصیلات دیپلم است؛ بنابراین ضرورت دارد توجه ویژه‌ای به کارکنان درجه‌دار با تحصیلات دیپلم و کارکنانی که سابقه خدمتی کمتری دارند، بشود. این دسته از کارکنان به واسطه تجربه کم خدمتی، جوان و احساساتی بودن، برخورداری از حقوق و مزایای کمتر نسبت به سایر کارکنان، فشار ناشی از شغل و... بسیار آسیب‌پذیرتر از دیگران هستند؛ بنابراین ضروری است تا با توجه ویژه به آنان، با اجرای برنامه‌های لازم از جمله مساعدت در پرداخت وام، زمینه‌سازی در بهره‌مندی از منازل سازمانی و... نسبت به جلب رضایت کارکنان جوان اقدام گردد که در واقع سرمایه‌های اصلی و آینده‌سازان سازمان هستند؛

۲- بیشترین نارضایتی در کلانتری‌ها از انتقال فشار ناشی از شغل انتظامی به محیط خانواده‌هاست؛ بنابراین اتخاذ تدابیر لازم در جهت کاهش فشار روحی و روانی کارکنان شاغل در کلانتری‌ها به ویژه کارکنانی با درجه پایین و سابقه کم، از ضروریات است. در کلانتری‌ها به دلایل مختلف از جمله، افزایش روزافزون جرائم، تعدد و کثرت مراجعان به کلانتری‌ها، ساعت کاری نامعلوم، بالا بودن هزینه زندگی به خودی خود فشار مضاعف روحی و روانی را به کارکنان وارد می‌آورد؛ بنابراین هرگونه فشار روحی و روانی مرتبط با شغل، باعث اُفت اقدام‌های مثبت از سوی کارکنان و افزایش نارضایتی در مردم خواهد شد؛ بنابراین نیاز است اهمیت ویژه‌ای از سوی مسئولان نسبت به کلانتری‌ها داده شود؛

۳- استرس ناشی از شغل انتظامی علاوه بر اینکه کارکنان را از ارائه خدمات مورد انتظار باز خواهد داشت، زمینه‌ساز بسیاری از مشکلات دیگر از جمله بیماری‌های جسمی و روحی را رقم خواهد زد. وجود استرس ناشی از شغل، یکی از علل اصلی نارضایتی کارکنان. نیاز است سرمنشأ و دلیل اصلی وجود استرس شغلی در کلانتری‌ها را احصا و به صورت کارشناسی نسبت به کاهش و حتی ریشه‌کنی آن اقدام گردد. البته

شغل پلیسی به دلیل حساسیتی که دارد، استرس‌زاست ولی نباید به حدی باشد که به یکی از دغدغه‌های اصلی کارکنان و به یکی از عوامل اصلی نارضایتی در کلانتری‌ها تبدیل شود. پیشنهاد می‌گردد استرس شغلی موجود در کلانتری‌ها به صورت تخصصی بررسی و با استفاده از کارشناسان روان‌شناسی و اهل فن نسبت به کاهش عاجل آن اقدام شود؛

۴- سومین رتبه نارضایتی در بین پاسخ‌گویان، به عدم تناسب ساعت کاری در کلانتری‌ها و توان کارکنان اختصاص یافته است. با وجود اینکه در کلانتری‌ها کارکنان به صورت شیفتی خدمت می‌کنند و عوامل مختلفی منجر به حضور بیش از حد کارکنان در کلانتری می‌گردد؛ از جمله افزایش آمار وقوع جرائم مختلف در حوزه، حضور به مناسبت آماده‌باش‌های مختلف و... از جمله دلایل اصلی حضور بیش از حد متعارف کارکنان کلانتری‌ها در محل خدمت است. حضور در محل خدمت دارای استانداردهای مربوطه بوده و حضور مازاد، نیازمند جبران زحمات کارکنان است تا از بروز نارضایتی پیشگیری شود؛

۵- کارکنان شاغل کلانتری حقوق و مزایای دریافتی را متناسب با میزان تلاش و زحمت خود ندانسته، حقوق و مزایای خود را متناسب با سطح سواد و تخصص خود نمی‌دانند و قائل به تناسب حقوق و مزایای دریافتی در شغل کلانتری سایر سازمان‌ها نیستند. در بیشتر قسمت‌های ناجا کارکنان از مزایای سرویس ایاب و ذهاب برخوردار هستند ولی در کلانتری‌ها چنین امکاناتی وجود ندارد. به همین دلیل تلاش‌ها و اقدام‌های خود را بسیار فراتر از اقدام‌های انجام گرفته در سایر بخش‌ها تلقی می‌کنند؛ بنابراین یکی از اقدام‌هایی که می‌توان در جهت افزایش رضایتمندی و کاستن از نارضایتی کارکنان کلانتری‌ها انجام داد، بهره‌مند کردن کارکنان کلانتری‌ها از مزایای سرویس ایاب و ذهاب یا پرداخت هزینه مربوطه به صورت ماهیانه است همچنین از جمله اقدام‌های دیگری که می‌تواند رضایتمندی کارکنان کلانتری‌ها را جلب کند، اختصاص بودجه اضافه‌کاری متناسب با ساعات حضور کارکنان است.

منابع. مأخذ

- استوارت، گرگ ال؛ براون، کنت جی. (۱۳۸۸). مدیریت منابع انسانی و پیوند استراتژی و عمل. مترجمین؛ سیدمحمد اعرابی و مرجان فیاضی، تهران، انتشارات مهکامه
- افتخاری، اصغر (۱۳۸۵)، کالبد شکافی تهدید، مرکز مطالعات دفاعی و امنیت ملی، دانشگاه امام حسین (ع)، تهران.
- پارسایی، ایرج؛ خدابخش احمدی، و علیرضا کولیوند (۱۳۸۶)، «رابطه استرس و نارضایتی شغلی در خلبانان نظامی»، مجله علوم رفتاری، دوره ۱، شماره ۲، صص: ۱۱۹-۱۱۳.
- دباغی، پرویز؛ ارسیا تقوا و عبدالخالق میناشیری (۱۳۹۲)، «بررسی رابطه توانمندی روان‌شناختی با رضایت شغلی نیروهای مختلف نظامی». فصلنامه علمی- پژوهشی ابن سینا، اداره بهداشت و درمان نهجا، سال پانزدهم، شماره ۳، مسلسل ۴۴، صص لاوسن، رابرت بی و زنگ شن (۱۳۸۱)، روان‌شناسی رفتار سازمانی، ترجمه مجتبی طبری، ترانه عنایتی و منوچهر نوری، تهران: نشر ساوالان.
- رابینز، استیفن پی (۱۳۷۷)، مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران.
- رحیمی بردنجانی، طیبه و علی محمدزاده ابراهیمی (۱۳۹۶)، «شناسایی عوامل مؤثر نارضایتی شغلی معلمان ابتدایی شهر بجنورد»، دوماهنامه سلامت کار ایران، ۱۴(۴)، صص: ۸۳-۷۰.
- سیدجوادین، سیدرضا (۱۳۸۵)، مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان، انتشارات نگاه دانش، چاپ چهارم، تهران.
- عبدالله‌خانی، علی (۱۳۸۳)، نظریه‌های امنیت، جلد اول، انتشارات مؤسسه فرهنگی مطالعات و تحقیقات ابرار معاصر، چاپ اول، تهران.
- علاقه‌بند، علی (۱۳۸۹)، مدیریت رفتار سازمانی کاربرد منابع انسانی، تهران: انتشارات امیرکبیر، چاپ سی و یکم.

عمید، حسن (۱۳۸۷)؛ فرهنگ فارسی عمید، چاپ سی و ششم، تهران: امیر کبیر.
کریمی، علی‌اعظم، بهمن مرادی و رحمت‌الله قدسی‌فر (۱۳۹۷)، «تأثیر اقدام‌های
صیانتی ساحفاناجا در عملکرد شغلی کارکنان»، فصلنامه مطالعات حفاظت و امنیت
انتظامی، ۱۳(۴۶)، صص: ۸۳-۱۰۳.

گور، رابرت تد (۱۳۷۹)، چرا انسان‌ها شورش می‌کنند؟ ترجمه علی مرشدزاده، چاپ
دوم، پژوهشکده مطالعات راهبردی، تهران.

محمدی، اسماعیل (۱۳۸۲)، مشتری‌مداری و تکریم ارباب‌رجوع، انتشارات خدمات
فرهنگی رسا، تهران.

مرادی، بهمن و لطفی‌زهرا، ایرج (۱۳۹۵)، بررسی نقش آموزش و تربیت حفاظتی در
صیانت از کارکنان با رویکرد خود حفاظتی، فصلنامه مطالعات حفاظت و امنیت
انتظامی، ۱۱(۴۰)، صص ۲۷-۵۰

مرادی، بهمن و سید یوسف موسوی (۱۳۹۳)، «پروژه تحقیقاتی بررسی علل و عوامل
ایجاد ناراضی‌تی در کارکنان کلاتری‌های فرماندهی انتظامی تهران بزرگ و چگونگی
مهار و پیشگیری از آن»، تهران: حدیث کوثر.

مرادی، بهمن؛ بارانی، محمد و رضایی، امیر (۱۳۹۸)، راه‌کارهای پیشگیری وضعی از
ایجاد اختلال در اجرای مأموریت‌های انتظامی، فصلنامه مطالعات حفاظت و امنیت
انتظامی، ۱۴(۵۳)، صص ۷۹-۹۸

مظفری، محمدمهدی و ناهید مقدم (۱۳۹۵)، «تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی»،
طرح ۱۵ و ۱۶ مهر ۱۳۹۵، کنفرانس بین‌المللی مدیریت تغییر و تحول.
هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱)، تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی،
تهران.

الوانی، سیدمهدی (۱۳۷۴)، تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی، تهران، سمت.
وفورزاده، حاجی (۱۳۸۸)، «بررسی عوامل پیشگیری از ناراضی‌تی کارکنان ناجا»،
مجموعه مقالات مدیران ساحفاناجا، تهران: حدیث کوثر.

یوسفی، جعفر و مجیدی، مجید (۱۳۹۱)، «مدل شکل‌گیری نارضایتی شغلی کارکنان سپاه از منظر امنیتی»، فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی-امنیتی، دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال اول، شماره ۳، صص: ۸۸-۶۷.

مطالعه بیشتر

جعفری، لطیف (۱۳۷۳)، «بررسی رضایتمندی مراجعان از مرکز مشاوره»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی، تهران: دانشگاه تربیت معلم.

ساروخانی، باقر (۱۳۸۳)، «روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی»، پژوهشگاه علوم انسانی، تهران.

سیدجوادین، رضا (۱۳۸۶)، «برنامه‌ریزی نیروی انسانی»، تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه.

عبدالله شفیع آبادی (۱۳۶۹)، راهنمایی تحصیلی و شغلی، مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه پیام نور، تهران.

Anselin, Luc. (2000). Spatial Analysis of crime. National Institute of Justice.

De la Blucher, Vida, (1913) 'Des character's distinctive dela geograpie', Annuls de Geographies 22,124, 289-99.