

Investigating the Relationship between Organizational Commitment and Behavioral Excellence of Commanders and Managers NAJA Border Command

Abbas Torkashvand^{1*},

1- M.A in Management, Amin Police University, Tehran, Iran

Received: 6 July 2020

Accepted: 9 November 2020

Abstract

The behavioral excellence of commanders and managers as an effective and important variable, can deepen their relationships with employees, the spirit of brotherhood, love, empathy, self-sacrifice in border units and provide the basis for their success. Therefore, this study was conducted to investigate the relationship between organizational commitment and behavioral excellence of NAJA border commanders and managers. The method of this research is applied from the perspective of the purpose and descriptive-survey in terms of data collection. The statistical population is the commanders present in the border headquarters and the four provinces of Sistan and Baluchestan, West Azerbaijan, Hormozgan and Mazandaran, which have been selected by purposive sampling. In order to achieve the sample population, stratified random sampling has been used. The sample size is 265 people based on Krejcie and Morgan table. Data collection tools are Allen and Meyer Organizational Commitment Questionnaire (2011) and Malek Hosseini and Mohammadi (2015) Employee Excellence Questionnaire. Its reliability and validity were confirmed using expert' opinion evaluation and Cronbach's alpha coefficient ($\alpha < 0.70$), respectively. SPSS statistical software was exerted to analyze the data. The results showed that the dimensions of the independent variable of the research have a direct and significant relationship with the dependent variable (behavioral excellence of commanders and border managers of NAJA) at the level of confidence of more than 95%. The weighted average of organizational commitment and the degree of commitment of commanders and managers to the index of behavioral excellence were (3.27 out of 5) and (3.67 out of 5), respectively, which indicates commanders are at a desirable level in the indicators of behavioral excellence.

Keywords: Organizational Commitment; Behavioral Excellence, Commanders and Managers.

*. Corresponding Author (Email: a.torkashvand807@gmail.com)

Copyright © 2020 Journal of Border Studies. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution- noncommercial 4.0 International License which permits copy and redistribute the material just in noncommercial usages provided the original work is properly cited.

بررسی رابطه تعهد سازمانی با تعالی رفتار فرماندهان و مدیران فرماندهی مرزبانی ناجا

عباس ترکاشوند^۱ - کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه علوم انتظامی، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۱۶

چکیده

تعالی رفتار فرماندهان و مدیران به عنوان متغیری اثربخش و مهم، می تواند موجبات تعمیق روابط آنان با کارکنان، حاکم شدن روح برادری، محبت، همدلی، ایثارگری و از خودگذشتگی در یگان های مرزی زمینه موفقیت یگان های مرزی را فراهم نماید. از این رو این تحقیق باهدف بررسی رابطه تعهد سازمانی با تعالی رفتار فرماندهان و مدیران مرزبانی ناجا انجام گرفته است. روش انجام این پژوهش از منظر هدف کاربردی و برحسب نحوه گردآوری داده ها، توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری فرماندهان حاضر به خدمت در ستاد مرزبانی و چهار استان سیستان و بلوچستان آذربایجان غربی؛ هرمزگان و مازندران می باشند که به روش نمونه گیری هدفمند انتخاب شده اند. برای دستیابی به جامعه نمونه از نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شده است. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۲۶۵ نفر می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می یو (۲۰۱۱) و پرسشنامه تعالی رفتار کارکنان ملک حسینی و محمدی (۱۳۹۴) می باشد. روایی آن با استفاده از ارزیابی و اخذ نظر خبرگان و پایایی ابزار با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ($\alpha > 0.70$) مورد تأیید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار آماری SPSS استفاده شده است. نتایج نشان داد ابعاد متغیر مستقل پژوهش با متغیر وابسته (تعالی رفتار فرماندهان و مدیران مرزبانی ناجا) در سطح ضریب اطمینان بیش از ۹۵ درصد دارای ارتباط مستقیم و معناداری می باشند. میانگین وزنی میزان تعهد سازمانی و میزان پایبندی فرماندهان و مدیران به شاخص تعالی رفتار به ترتیب (۳/۲۷ از ۵) و (۳/۶۷ از ۵) بوده است که این امر نشان می دهد؛ فرماندهان در شاخص های تعالی رفتار در سطح مطلوبی قرار دارند.

واژگان کلیدی: تعهد سازمانی، تعالی رفتار، فرماندهان و مدیران.

مقدمه

به عقیده بسیاری اندیشمندان حوزه مدیریت رفتاری، تعالی رفتار کارکنان در گرو دل‌بستگی و ایجاد پیوند قلبی بین کارکنان و سازمان است به همین دلیل سازمان‌ها تعهد را در میان کارکنانشان مورد ارزیابی قرار می‌دهند؛ زیرا فرض می‌کنند رفتارها ممکن است در طول زمان تنزل یابد (Arfin & Mechanics, 2014:33)؛ از این رو، تعهد سازمانی^۱ جایگاه ویژه‌ای در سازمان‌ها پیدا کرده است.

تعهد سازمانی به‌عنوان مفهومی مدیریتی به این دلیل که می‌تواند به مزیت رقابتی و موفقیت مالی منجر شود، بسیار مهم است. بنابراین، سازمان‌هایی که می‌خواهند در دنیای پیچیده و پویای امروز فعالیت و ادامه حیات دهند باید به‌منظور کسب بهره‌وری بیشتر، درصد کاهش ترک خدمت و قصد ترک خدمت کارکنان خود باشند و در این راستا باید به توانمندسازی کارکنان و افزایش تعهد سازمانی آن‌ها بپردازند (رضایی، ۱۳۹۸: ۱۵۴). تعهد سازمانی یک وضعیت روحی و روانی چندبعدی است که رابطه فرد را با سازمان مشخص می‌کند. همچنین تعهد سازمانی، می‌تواند پاسخ هیجانی کارکنان به ارزیابی مثبت از محیط کار را به همراه داشته باشد. هنگامی که افراد به‌شدت ارزش‌ها و اهداف سازمان را باور دارند یا این‌که تمایل قوی به حفظ عضویت خود در سازمان دارند، این پاسخ احساسی ممکن است به‌صورت دل‌بستگی به سازمان بروز کند (Davis et al, 2016:28). بر اساس آنچه در بالا بیان شد؛ تعهد سازمانی را می‌توان زمینه‌ساز تعالی رفتار کارکنان هر سازمانی در نظر گرفت.

در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران به علت تنوع و گستردگی مأموریت‌ها و از طرفی حساسیت و ظرافت اجرای هر یک از مأموریت‌های محوله با پیچیدگی منحصر به خود همراه است و به همین جهت نیز عملکرد منفی و خارج از قواعد مأمورین در خلال انجام امور محوله خصوصاً در امور اجرایی هزینه‌هایی هنگفتی را بر سازمان ناجا تحمیل می‌نماید. عده‌ای از صاحب‌نظران، کج‌رفتاری عناصر پلیس را بخصوص در رده‌های اجرایی، علاوه بر ویژگی‌های شخصیتی، تربیتی و خانوادگی کارکنان، به فقدان الگوی رفتاری سازمان مربوط می‌دانند که موجب رفتارهای خودسرانه و تخلفات تعداد کمی از کارکنان می‌شود. این مهم تدوین استانداردها و الگوهای رفتاری مناسب را ضرورتی اجتناب‌ناپذیر می‌سازد تا رفتار قابل قبول کارکنان در بستر آن‌ها امکان بروز یابد (سید تاج‌الدین، ۱۳۸۸: ۱۰). برخی مشاغل، صرفاً وسیله‌ای برای کسب درآمد است؛ اما در مشاغلی مانند شغل پلیس، جنبه‌های جان‌فشانی و خدمت به مردم؛ به‌ویژه افراد مظلوم و بزه دیده بسیار برجسته و چشم‌گیری بوده و از ویژگی‌های خاص این شغل است. خدمت به عموم مردم جامعه از طریق برقراری نظم و امنیت و نیز حمایت از بزه دیدگان و مظلومان و مقابله با مجرمان و تعدی‌کنندگان به نوامیس و حقوق مردم، از جمله بارزترین خدمات پلیس در جامعه اسلامی است. حرفه پلیسی خدمت به مردم و گره‌گشایی از دردها و مشکلات آنان است (ملک حسینی و محمدی، ۱۳۹۴: ۳۵). فرماندهی مرزبانی نیروی انتظامی به‌عنوان طلایه‌دار حراست و صیانت از امنیت نواحی مرزی دارای مأموریت‌ها و وظایفی است که انجام صحیح و بهینه این فعالیت‌ها در گرو برخورداری این سازمان از کارکنانی با رفتار و سلوک متعالی است. ارتقای بهره‌وری در سازمان‌هایی همچون فرماندهی مرزبانی در گرو تعالی رفتار کارکنان و به‌خصوص رفتار متعالی فرماندهان و مدیران است. رفتارهای تند و بعضاً خشن اندک کارکنان در حین مواجهه با قانون‌شکنان (کول بران، قاچاقچیان خرد و ...) و ضمن تخطئه رفتار و اقدامات کارکنان مرزبانی، با تعمیم این‌گونه رفتارهای معدود و محدود به دیگر یگان‌های مستقر در نواحی مرزی و با چهره‌های غیراخلاقی و دارای رفتاری غیرانسانی و غیر اسلامی از کارکنان مرزبانی، ترسیم می‌سازد لذا تعالی رفتار فرماندهان و مدیران مرزبانی که گوشه‌ای از آن در رفتار انسانی - اسلامی آنان در حین مواجهه با مرزنشینان تجلی و عینیت می‌یابد می‌تواند به‌عنوان متغیری اثرگذار در راستای ارتقاء اقتدار مرزبانی و امنیت این مناطق محسوب شود. تعالی رفتار فرماندهان و مدیران فرماندهی مرزبانی یکی از مهم‌ترین شاخصه‌هایی است که ضمن پیشبرد اهداف جامعه‌محوری ناجا و جلب اعتماد حداکثری مردم در نواحی مرزی، امنیت پایدار این مناطق را موجب می‌شود. در این راستا اگرچه در خصوص تعالی رفتار فرماندهان از طرق مختلف از جمله آموزش و سایر اقدامات کارشده است لکن ضروری است در راستای نهادینه کردن

این فرهنگ و تعالی رفتار کارکنان به صورت مستمر اقداماتی انجام داد. هرچند تحقیقات زیادی در مورد تعالی و تعهد سازمانی به صورت مجزا صورت گرفته است، تحقیقاتی که رابطه بین این دو متغیر را بسنجد محدود بوده و در این زمینه شواهد بسیار کمی (بخصوص در سازمان‌های نظامی) وجود دارد. به نظر می‌رسد رابطه بین تعالی رفتار و تعهد سازمانی به طور عام در سازمان‌ها و ارگان‌ها و به طور اخص در سازمان‌ها و تشکیلات نظامی مورد بررسی قرار نگرفته است. با توجه به اهمیت موضوع هدف پژوهش بررسی رابطه تعهد سازمانی با تعالی رفتار فرماندهان و مدیران مرزبانی ناجا است.

پیشینه پژوهش

الشیخ و سبحان (۲۰۱۹) در پژوهشی به تأثیر متغیرهای رفتاری بر رفتار شهروندی سازمانی (OCB)، با رضایت شغلی به عنوان واسطه در میان هتل‌های پنج ستاره اردن، پرداختند. هدف از مطالعه تأکید بر صنعت مهمانداری اردن با توجه به تحقیق در مورد چگونگی تأثیر تعهد سازمانی، سبک رهبری و فرهنگ سازمانی بر رفتار شهروندان سازمانی (OCB) با نقش تعدیل کننده رضایت شغلی در رابطه است. این مطالعه قابلیت اطمینان ابزار را در انجام یک مطالعه مقدماتی، به دست آوردن نرمال بودن معقول و ضرایب بسیار قابل اعتماد اندازه‌گیری (۰/۷۵۳-۰/۹۳۸) به دست آورد. دیویس و انجاکلی (۲۰۱۶) در تحقیقی به تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار پرداختند نتایج تحقیق ایشان نشان داد تعهد سازمانی یک مفهوم مهم در مدیریت و ساختاری است که تحقیقات گسترده‌ای بر روی آن وجود دارد. این مطالعه رابطه سه بعد تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، هنجاری و تداوم) با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را در یک محیط بیکار بالا در نظر گرفته شده بود. همچنین نشان داد که در یک محیط بیکاری بالا، ابعاد عاطفی و هنجاری رفتاری مشابه با یک محیط اشتغال کامل دارند. با این وجود، بعد تعهد و تعهد در زمینه بیکاری بالا به طور قابل توجهی افزایش می‌یابد. این نتایج و اهمیت خود پنداره در تعهد سازمانی می‌تواند برخی اختلافات تجربی در تحقیقات قبلی راجع به روابط بین ابعاد تعهد سازمانی و تأثیرات فردی آن‌ها بر رفتار کارکنان را توضیح دهد. لایو و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی با تعهد عاطفی و تأثیر آن بر ترک کار کارکنان در مالزی پرداختند. هدف از این پژوهش این بود که تعیین کند آیا رفتار شهروندی سازمانی دارای رتبه‌بندی شخصی و دارای رتبه همتا، رابطه بین تعهد عاطفی و قصد ترک در مالزی را ایجاد کرده است یا خیر. تعهد عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی دارای رتبه‌بندی خود و هم ارز و قصد عزیمت تأثیر گذاشت. فقط رفتار شهروندی سازمانی دارای رتبه‌بندی تعهد عاطفی و قصد ترک تا حدی سازمانی دارای رتبه‌بندی بر قصد ترک تأثیر نگذاشته. در حالی که رفتار شهروندی سازمانی دارای رتبه‌بندی، قصد ترک مثبت را افزایش می‌دهد. ارکمن و هنسر (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای به نقش تعهد سازمانی بر رفتار کارکنان شرکت حمل و نقل هوایی پرداختند، در این تحقیق الگوی از پیشینیان و نتایج رفتار اخلاقی در سازمان‌های کاری تهیه و آزمایش شد. پیشینیان شامل ارزش‌های اخلاقی شرکتی، عدالت سازمانی و تعهد سازمانی هستند. نتیجه رفتارهای شهروندی سازمانی نیز مورد بررسی قرار گرفت. داده‌ها از ۴۸۹ عضو یک فصل منطقه‌ای انجمن ملی مدیران خرید) جمع‌آوری شد. برای آزمون مدل از مدل معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج تحقیق ایشان نشان داد که داده‌ها به خوبی با مدل مطابقت دارند. و تعهد سازمانی بر رفتار کارکنان شرکت هواپیمایی تأثیر به سزایی دارد. بنیادی و مهدی نژاد (۱۳۹۹) در پژوهشی به تأثیر عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی با نقش میانجی رفتار مثبت سازمانی مدیران مدارس ابتدایی پرداختند پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها توصیفی همبستگی بود. نتایج نشان داد که عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی مدیران مدارس ابتدایی در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. همچنین نتایج نشان داد که رفتار سازمانی مثبت در رابطه بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند. توکل و شاه طالبی (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان «رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، هوش معنوی و رهبری تحولی مدیران دوره ابتدایی شهرستان گلپایگان» به این موضوع پرداختند. نتایج تحقیق ایشان نشان دادند از بین ابعاد هوش معنوی تفکر انتقادی وجودی در گام اول قادر به پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی بود. رستگار و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی» به این موضوع پرداختند.

هدف از انجام پژوهش، شناسایی ابعاد مختلف تعهد سازمانی با رفتار شهروندی و در نتیجه اولویت‌بندی مؤلفه‌های تعهد سازمانی به‌عنوان شاخص تأثیرگذار در رفتار شهروندی بود. نتایج تحقیق ایشان نشان داد که مؤلفه‌های تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارند. سجودی و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان «مطالعه نقش ویژگی‌های رفتاری کارکنان در رشد و تعالی سازمانی» به این موضوع پرداختند. در این بررسی بین تعهد سازمانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و دین‌داری، با رشد و تعالی سازمانی در فرماندهی انتظامی استان گیلان، رابطه معناداری مشاهده شد. نتایج حاصل از رگرسیون چند متغیره، نشان داده بود که متغیرهای مستقل پژوهش در مجموع توانسته‌اند ۵۰ درصد از تغییرات متغیر رشد و تعالی سازمانی ناجا را تبیین کنند. نخعی و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان «تأثیر تعالی سازمانی در ایجاد انگیزش و تعهد سازمانی کارکنان» به این موضوع پرداخته‌اند. نتایج تحقیق ایشان نشان داد مدل‌های تعالی سازمانی یا سرآمدی کسب‌وکار به‌عنوان ابزار قوی برای سنجش میزان استقرار در سازمان‌های مختلف به کار گرفته می‌شوند. با به‌کارگیری این مدل‌ها سازمان‌ها می‌توانند از یک‌سو میزان موفقیت خود را در اجرای برنامه‌های بهبود در مقاطع مختلف زمانی ارزیابی قرار دهند و از سوی دیگر عملکرد خود را با سایر سازمان‌ها به‌ویژه بهترین آن‌ها مقایسه کنند. باقری جامخانه و صالحی (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان «تأثیر مؤلفه‌های تعهد سازمانی بر بهبود عملکرد نیروی انتظامی استان مازندران» به این موضوع پرداخته‌اند. یافته‌ها نشان دادند که سرمایه‌گذاری‌های فرد در سازمان، فقدان فرصت‌های شغلی خارج از سازمان، اثرپذیری خانوادگی، فرهنگی، سازمانی، سرمایه‌گذاری‌های سازمان و جبران متقابل خدمات بر بهبود عملکرد نیروی انتظامی استان مازندران تأثیر دارند.

مبانی نظری

از جمله مفاهیمی که در حال حاضر در بسیاری از سازمان‌ها جایگاه قابل توجهی پیدا کرده است، مفاهیم کیفیت، بهبود مستمر و مدل‌های تعالی است. مدل‌های تعالی به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا با مقایسه وضع موجود و مطلوب خود، تفاوت‌ها را شناسایی و سپس بر اساس این تفاوت‌ها (عارضه‌ها) و بررسی علل وقوع آن‌ها راه‌حل‌های بهینه‌سازی را تعیین و اجرا کنند (پورسلطانی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۵). عوامل متعددی همچون مدیران، کارکنان، مشتریان، سهامداران و ذینفعان، دولت، جامعه و محیط، رقبا و تأمین‌کنندگان سازمان در تعالی سازمان‌ها تأثیر دارند. توجه به حداقل عوامل مذکور و تبیین متوازن آن‌ها، لازمه موفقیت حرکت‌های تعالی خواهی در سازمان است. در مورد تعهد سازمانی تعاریف و مدل‌های نظری متعددی ارائه شده است. همانند نظریات ریچرز^۱، بکر و بیلینگس^۲، آریلی و چتمن^۳، آنجل و پری^۴، پنلی و گلود^۵، پورتر، مایر و شورمن^۶ و آلن و مایر^۷ مدل پورتر یک مدل تک‌بعدی متمرکز بر تعهد عاطفی است، و مدل مایر و شورمن نیز بر دو بعد تعهد مستمر (میل به ماندن در سازمان و تعهد ارزشی مایل به تلاش مضاعف متمرکز شده است. (مجدی و همکاران، ۱۳۹۶: ۵۵). در این میان مدل (آلن و مایر) که به‌عنوان الگوی نظری این پژوهش در نظر گرفته شده است تعهد سازمانی را متشکل از سه مؤلفه تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری می‌داند. تعهد عاطفی بیانگر پیوستگی عاطفی، تعیین هویت و مشارکت کارمندان در سازمان است. تعهد مستمر به آگاهی از هزینه‌های مرتبط به ترک سازمان مربوط است. و تعهد هنجاری احساسات کار در سازمان را نشان می‌دهد. این مدل سه‌بعدی مبتنی بر مشاهده شباهت‌ها و تفاوت‌هایی است که در مفاهیم تک‌بعدی تعهد سازمانی وجود داشت. بحث کلی آن‌ها این بود که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می‌دهد و بنابراین، این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد (Allen & Meyer, 1996:256).

1. Reachers
2. Becker & Billings
3. Oreilly & Chatman
4. Angle & Perry
5. Penley & Gould
6. Porter & Meyer & Schurman
7. Allen & Mayer

مطالعات به عمل آمده در حوزه تعهد سازمانی در داخل و خارج از ایران گستره وسیع و روبه پیشرفتی را نشان می دهد. در طول دهه ۱۹۶۰، متخصصان، محققان و صاحب نظران به طور فزاینده ای به بررسی مباحث مربوط به تعهد سازمانی پرداخته اند که به چند مورد از این نظریات اشاره خواهد شد.

ماتیو و زاجاک^۱ (۱۹۹۰) در الگوشان به بررسی متغیرهای مؤثر بر تعهد سازمانی و متغیرهای متأثر از تعهد سازمانی و همچنین به بررسی روابط متقابل متغیرهای سازمانی با برخی از متغیرهای دیگر پرداخته اند. به عبارت دیگر، این الگو بیان می دارد که متغیرهایی مانند خصوصیات شخصی، ویژگی های شغلی، خصوصیات رهبر گروه، خصوصیات سازمان و حالات نقش به عنوان متغیرهای مستقل ممکن است بر تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته اثر داشته است. به علاوه، تعهد سازمانی به عنوان متغیر مستقل بر نتایجی مانند عملکرد شغلی، شق های ادراک شده، تمایل به خشنودی شغلی، تمایل به ترک شغل، حضور، دیر آمدن و ترک شغل به عنوان متغیر وابسته اثر داشته باشد. (نادری و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۸۵). آنجل و پری بر پایه نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل پرسشنامه تعهد سازمانی بورتز و همکارانش، بین تعهد ارزشی و تعهد به ماندن، تمایز قائل شدند. اگرچه این پرسشنامه یک بعدی در نظر گرفته شده است، تحلیل آنجل و پری دو عامل اساسی پرسشنامه را آشکار کرد. یک عامل به وسیله پرسش هایی مشخص می شود که تعهد به ماندن را ارزیابی می کنند و دیگری به وسیله پرسش هایی که تعهد ارزشی (حمایت از اهداف سازمان) را اندازه گیری می کنند، مشخص می گردد (Meyer & Herskovich, 2001: 306). تعهد ارزشی آنجل و پری گرایش مثبتی را به سازمان نشان می دهد. این نوع تعهد اشاره به تعهد روانی و عاطفی دارد. تعهد به ماندن آنجل و پری اشاره به اهمیت تعاملات پاداش ها - مشارکت های تفکیک ناپذیر در یک مبادله اقتصادی دارد. این نوع تعهد اشاره به تعهد حسابگرانه مبتنی بر مبادله و تعهد مستمر دارد (Meyer & Schurman, 1998: 16-15). به نظر می یرو و شورمن تعهد سازمانی دو بعد دارد. آن ها این دو بعد را تعهد مستمر (میل به ماندن در سازمان) و تعهد ارزشی (تمایل به تلاش مضاعف) نامیدند. اگرچه شباهت هایی بین ابعاد تعهد سازمانی شناسایی شده توسط آنجل و پری و می یرو و شورمن و آنچه توسط می یرو و آلن شناسایی شده وجود دارد، اما یک تفاوت اساسی بین مدل های آن ها نیز وجود دارد. سه جزء تعهد می یرو و آلن (عاطفی، مستمر و هنجاری) اصولاً بر اساس قالب ذهنی که فرد را به سازمان مرتبط می کنند، متفاوت هستند. نتیجه رفتاری هر سه جزء تعهد با این حال مشابه است و آن ادامه کار در سازمان است. برعکس، در مدل های آنجل و پری و می یرو و شورمن، فرض شده است که تعهد مستمر مرتبط با تصمیم به ماندن یا ترک سازمان است. و تعهد ارزشی مرتبط به تلاش مضاعف در جهت حصول به اهداف سازمانی است (Meyer & Herskovich, 2001: 307-306). اصطلاح مزیت های جانبی که توسط بیکر (۱۹۹۶) مطرح گردید، بر این امر تأکید دارد که فرد در طول فعالیت خود در سازمان امتیازات و مزیت هایی کسب یا ذخیره می کند که در صورت ترک سازمان ممکن است آن ها را از دست بدهد. تهدید ناشی از دست دادن این مزایا و امتیازات و همچنین عدم امکان جبران امتیازات از دست رفته، فرد را به سازمان متعهد می کند. بیکر معتقد است فردی که تمایل دارد شغل جدیدی را انتخاب کند. ممکن است به واسطه برخی مزیت های جانبی، از این کار صرف نظر کند: ارتقاء مقام و درجه سازمان محل شغل فعلی، تسلط و سهولت کار به دلیل موفقیت و شرایط خاص شغل فعلی، راحتی و آسایش زندگی خانوادگی که ممکن است با تغییر شغل فعلی از بین رود، مزایا و امتیازات مالی وابسته به بازنشستگی، وعده مساعدت ارتقاء مقام و درجه شغل فعلی. به عبارتی می توان گفت نظریه مزیت های جانبی بیکر بیان کننده نوعی تعهد حسابگرانه (تعهد مستمر) کی باشد (Baker et al, 2006: 857-849). اوریلی و چمن الگوی چند بعدی خود را بر این فرض بنانهاده اند که تعهد، نگرشی را نسبت به سازمان نشان می دهد و سازوکارهایی دارد که از طریق آن ها می تواند شکل بگیرد. آن ها معتقدند که پیوند بین فرد و سازمان می تواند سه شکل متابعت، همانندسازی و درونی کردن را به خود بگیرد. متابعت زمانی صورت می گیرد که نگرش ها و رفتارهای همسو با آن نگرش ها، به منظور کسب پاداش های مشخص اتخاذ می شوند. همانندسازی زمانی به وقوع می پیوندد که فرد، نفوذ را به دلیل ایجاد و یا حفظ رابطه ارض کننده می پذیرد (Herskovich & Meyer, 2002). بررسی جدیدتر از یک نمونه بزرگ تر دو نوع تعهد را به جای سه نوع تعهد

مشخص کرد که تعهد ابزاری (متابعت) و تعهد هنجاری (هماندسازی و درونی کردن) نامیده شدند (Kramer, 1996: 389-390). در تحقیقات بعدی این دو محقق و همکارانشان نتوانستند تمایزی را بین همانندسازی و درونی کردن قائل شوند. از این رو، آن‌ها در تحقیقات جدیدتر موارد همانندسازی و درونی کردن را ادغام کردند و آن را تعهد هنجاری نامیدند. متابعت، نیز در کار اخیرشان تعهد ابزاری نامیده شده است که متمایز از همانندسازی و درونی کردن است. برای مثال، اریلی و چتمن متوجه شدند که متابعت به طور مثبت تا منفی با ترک شغل ارتباط دارد. با در نظر گرفتن اینکه تعهد سازمانی عموماً به عنوان متغیری در نظر گرفته می‌شود که احتمال ترک شغل را کاهش دهد، این یافته بعضی سؤال‌ها را درباره اینکه آیا متابعت می‌تواند، به عنوان یک شکل از تعهد سازمانی در نظر گرفته شود را به وجود آورده است (Meyer & Herskovich, 2001: 306).

در مورد تعالی مدل‌های متعددی ارائه گشته است که از مهم‌ترین و معروف‌ترین الگوهای تعالی سازمانی، مدل‌های ارائه شده در جوایز دمیگ ژاپن، جایزه کیفیت مالکوم بالدريج آمریکا و جایزه کیفیت اروپا است. این مدل در سال ۱۹۹۱ توسط بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت معرفی شد. در سال‌های ۱۹۹۹ و ۲۰۰۳ ویرایش‌های جدید آن ارائه شد که دارای تغییرات قابل ملاحظه‌ای در زیر معیارها و نکات راهنمای آن بود. مدل EFQM یک مدل غیر تجویزی است که از ۹ معیار تشکیل شده است. که این ۹ معیار به دودسته تقسیم می‌شوند: الف) توانمند سازها: پنج معیار اول و عواملی هستند که سازمان را برای رسیدن به نتایج، توانمند می‌سازند. ب) نتایج: نتایجی هستند که سازمان سرآمد در حوزه‌های مختلف به آن دست پیدا می‌کند و بیان‌کننده دستاوردهای حاصل از عملکرد در حوزه‌های توانمند سازها هستند (میر سپاسی، ۱۳۹۷: ۱۲).

در مطالعات و پژوهش‌های مختلف برای «تعالی رفتار کارکنان» شاخص‌ها و ابعاد مختلفی در نظر گرفته شده است که در همین رابطه و در تحقیقی که توسط ملک حسینی و محمدی در سال ۱۳۹۴ به منظور سنجش میزان التزام کارکنان فرماندهی مرزبانی استان گلستان به منشور اخلاقی و سنجش رفتار متعالی کارکنان انجام گرفت؛ ابعاد و شاخص‌های رفتار متعالی کارکنان در ابعاد «انضباط و قانون مداری فرماندهان»، «عدالت محوری فرماندهان»، «شجاعت و ایثار»، «دانش و آگاهی فرماندهان و مدیران»، «هدایت و رهبری»، «جدیت و پشتکار»، «سعه صدر» و «ایمان، تعهد و اعتقاد» صورت‌بندی و تفکیک شده است.

روش پژوهش

روش تحقیق از حیث هدف «کاربردی» محسوب می‌شود. همچنین برحسب نحوه گردآوری داده‌ها، تحقیق توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق کلیه فرماندهان و مدیران حاضر به خدمت فرماندهی مرزبانی ناجا از فرماندهان عالی تا وظیفه‌ای اعم از فرماندهان پاسگاه‌ها، فرماندهان گروهان‌ها و هنگ‌های مرزی و نیز معاونین و مدیران استانی و ستادی می‌باشند که شامل فرماندهان و مدیران ستاد فرماندهی مرزبانی ناجا (مستقر در تهران) و چهار استان سیستان و بلوچستان، آذربایجان غربی، هرمزگان و مازندران می‌باشند که در مجموع به تعداد ۸۵۰ نفر می‌باشند که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انجام گردیده است. بدین دلیل که هر یک از این استان‌ها، نماینده یک ناحیه جغرافیایی کشورمان بوده که علاوه بر شباهت‌هایی جغرافیایی در حوزه عملیاتی (مرزی-دریایی) نیز مأموریت‌هایی مشابه ای را دارا می‌باشند. برای برآورد حجم نمونه تحقیق از جدول کرجسی و مورگان استفاده شده است که تعداد ۲۶۵ نفر از جامعه نمونه، به عنوان جامعه نمونه تحقیق انتخاب شده و به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب استفاده گردیده است. که در جدول ۱ مشخصات جامعه آماری؛ حجم نمونه و روش نمونه‌گیری بیان شده است.

با توجه به اینکه مبانی نظری متغیر مستقل تعهد سازمانی بوده که برای سنجش این متغیر در دیدگاه کارکنان از پرسشنامه استاندارد آلن و می‌یر (۲۰۱۱) استفاده گردیده است. همچنین برای سنجش دیدگاه پاسخگویان در خصوص تعالی رفتاری نیز از پرسشنامه ملک حسینی (۱۳۹۴) استفاده شده است. روایی پرسشنامه از نظر خبرگان و نخبگان (اعتبار صوری و ظاهری) بهره گرفته شده است که برابر نظر ۵ نفر از اساتید حاذق و متبحر در این زمینه، ابزار مورد تأیید قرار

گرفت. پایایی شاخص‌ها و سنجه‌ها نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد ارزیابی و تأیید ($\alpha > 0.70$) قرار گرفت. در این پژوهش برای تعالی رفتار فرماندهان و مدیران شاخص‌ها و ابعاد «انضباط و قانون مداری فرماندهان»، «عدالت محوری فرماندهان»، «شجاعت و ایشار»، «دانش و آگاهی فرماندهان و مدیران»، «هدایت و رهبری»، «جدیت و پشتکار»، «سعه‌صدر» و «ایمان، تعهد و اعتقاد» مستخرج از تحقیق ملک حسینی (۱۳۹۴) منظور شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری Spss استفاده شده است.

جدول شماره ۱. جامعه آماری و حجم نمونه تحقیق

مشخصات جامعه آماری	نسبت آماری	حجم نمونه	روش نمونه‌گیری
سیستان و بلوچستان	۳۳ درصد	۸۷	تصادفی طبقه‌ای متناسب
آذربایجان غربی	۲۸ درصد	۷۴	تصادفی طبقه‌ای متناسب
هرمزگان	۱۸ درصد	۴۸	تصادفی طبقه‌ای متناسب
مازندران	۱۶ درصد	۴۲	تصادفی طبقه‌ای متناسب
ستاد فرماندهی مرزبانی ناجا	۵ درصد	۱۴	تصادفی طبقه‌ای متناسب
مجموع	۱۰۰ درصد	۲۶۵	تصادفی طبقه‌ای متناسب

بحث و یافته‌ها

مجموع ۲۶۵ فرد مورد مطالعه اکثریت افراد (۲۸/۷ درصد) سنشان ۳۱ تا ۳۵ سال بوده است و از تجربه خوبی برای پاسخ به سؤالات برخوردار بوده‌اند. اکثریت پاسخ‌گویان (۶۵/۳ درصد) میزان تحصیلاتشان لیسانس بوده است و تحصیلات خوبی برای شرکت در این تحقیق را داشته‌اند و پاسخ آن‌ها که در نتایج تحقیق تجلی یافته است قابل اعتماد است. اکثریت دارای خدمت بالای ۱۵ سال را داشتند. از مجموع ۲۶۵ پاسخگو ۴۳/۳ درصد افسر جزء یا رتبه هم‌تراز؛ ۵۵/۸ درصد افسر ارشد یا رتبه هم‌تراز و ۰/۸ سرتیپ دومی به بالا هستند. در ادامه به منظور درک بهتر وضعیت و میزان تعهد سازمانی فرماندهان و مدیران از محاسبه میانگین وزنی با استفاده از آماره تی تک نمونه‌ای استفاده شده است.

جدول شماره ۲. محاسبه میانگین وزنی میزان تعهد سازمانی

میانگین	میانگین انحرافات	مقدار آماره t	درجه آزادی	معنی‌داری	فاصله اطمینان ۹۵٪ برای انحرافات از میانگین
۳/۲۷	۰/۲۴۱۷۱	۲۳/۸۱۶	۲۶۴	۰/۰۰۰	کرانه پایین ۰/۲۵۶۷ کرانه بالا ۰/۳۰۲۷

بر اساس نتایج جدول (۲) و با توجه به میانگین محاسبه‌شده برابر با (۳/۲۷)، مقدار T برابر ۲۳/۸۱۶ و سطح معنی‌داری (Sig=۰/۰۰۰)، می‌توان بیان داشت که وضعیت تعهد سازمانی فرماندهان و مدیران در سطح مطلوب قرار دارد.

محاسبه میانگین وزنی میزان تعالی رفتار

به منظور درک بهتر وضعیت و میزان پایداری فرماندهان و مدیران به شاخص تعالی رفتار از محاسبه میانگین وزنی با استفاده از آماره تی تک نمونه‌ای استفاده گردیده است.

جدول شماره ۳. محاسبه میانگین وزنی میزان تعالی رفتار

میانگین	میانگین انحرافات	مقدار آماره t	درجه آزادی	معنی‌داری	فاصله اطمینان ۹۵٪ برای انحرافات از میانگین
۳/۶۷	۰/۲۲۱۲۲	۴۹/۷۷۹	۲۶۴	۰/۰۰۰	کرانه پایین ۰/۶۴۹۷ کرانه بالا ۰/۷۰۳۲

بر اساس نتایج جدول (۳) و با توجه به میانگین محاسبه شده برابر با (۳/۶۷)، مقدار T برابر ۴۹/۷۷۹ و سطح معنی داری ($sig=0/000$)، می توان بیان داشت که وضعیت تعالی رفتار فرماندهان و مدیران بالاتر از سطح مطلوب قرار دارد. در این پژوهش با توجه به هدف اصلی تحقیق «بررسی رابطه تعهد سازمانی با تعالی رفتار فرماندهان و مدیران فرماندهی مرزبانی ناجا» و ا عنایت به مقیاس های سطوح سنجش (اسمی، رتبه ای و فاصله ای بودن متغیرها) از فن های آماری مناسب استفاده گردیده است، لازم به ذکر است برای تشخیص نوع فن های آماری مورد استفاده، به بررسی چگونگی توزیع داده ها از منظر نرمال بودن بر مبنای آزمون کولموگروف- اسمیرنوف پرداخته شده است.

جدول شماره ۴. بررسی نرمال بودن متغیرها با استفاده از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف

ردیف	متغیرها	مقدار	معنی داری
۱	تعهد عاطفی	۱/۳۲۵	۰/۱۰۷
۲	تعهد مستمر	۱/۰۲۱	۰/۰۸۱
۳	تعهد هنجاری	۰/۹۲۰	۰/۶۳۲
۴	انضباط و قانون مداری فرماندهان	۱/۶۵۲	۰/۰۷۴
۵	عدالت محوری فرماندهان	۱/۲۴۱	۰/۳۰۷
۶	هدایت و رهبری فرماندهان	۱/۳۷	۰/۰۹۷
۷	دانش و آگاهی فرماندهان	۰/۱۰۷	۰/۵۰۷
۸	شجاعت و ایثار فرماندهان	۰/۱۳۵	۰/۰۹۲
۹	جدیت و پشتکار فرماندهان	۱/۱۵۴	۰/۳۲۰
۱۰	سعه صدر فرماندهان	۰/۸۰۷	۰/۷۰۱
۱۱	ایمان و اعتقاد فرماندهان	۱/۱۴۰	۰/۰۶۲

بر اساس داده های جدول (۴)؛ همه متغیرهای مورد مطالعه (تعهد عاطفی؛ تعهد مستمر؛ تعهد هنجاری؛ انضباط و قانون مداری فرماندهان؛ عدالت محوری فرماندهان؛ هدایت و رهبری فرماندهان؛ دانش و آگاهی فرماندهان؛ شجاعت و ایثار فرماندهان؛ جدیت و پشتکار فرماندهان؛ سعه صدر فرماندهان؛ ایمان و اعتقاد فرماندهان) دارای توزیع نرمال می باشند، زیرا مقدار آن ها بیشتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ بوده است. بنابراین به واسطه نرمال بودن داده ها، از فن های موجود در آمار پارامتریک استفاده گردیده است.

جدول شماره ۵. خلاصه نتایج محاسبات رابطه دو متغیر مستقل (تعهد سازمانی و ابعاد آن) با متغیر وابسته (تعالی رفتار فرماندهان و مدیران مرزبانی ناجا)

متغیر مستقل	متغیر وابسته	نام آزمون	مقدار آزمون	معناداری
تعهد سازمانی	تعالی رفتار فرماندهان و مدیران مرزبانی	همبستگی پیرسون	۰/۲۴۷	۰/۰۰۰
تعهد عاطفی	تعالی رفتار فرماندهان و مدیران مرزبانی	همبستگی پیرسون	۰/۳۵۱	۰/۰۰۰
تعهد مستمر	تعالی رفتار فرماندهان و مدیران مرزبانی	همبستگی پیرسون	۰/۲۳۴	۰/۰۰۱
تعهد هنجاری	تعالی رفتار فرماندهان و مدیران مرزبانی	همبستگی پیرسون	۰/۱۲۷	۰/۰۰۰

داده های جدول (۵) مبین آن است که؛ با توجه به مقدار ضریب همبستگی پیرسون (۰/۲۴۷) و سطح معنی داری محاسبه شده ($sig=0/000$)، در سطح ضریب اطمینان بیش از ۹۵ درصد می توان ادعا نمود؛ بین متغیر تعهد سازمانی با متغیر وابسته (تعالی رفتار فرماندهان و مدیران مرزبانی) رابطه ای دوسویه، مستقیم و افزایش دهنده برقرار است. بدین معنا که با افزایش هر کدام از متغیرها، متغیر دیگر نیز افزایش می یابد.

همچنین بررسی رابطه تفکیکی بین هر یک از ابعاد متغیر تعهد سازمانی (تعهد عاطفی؛ تعهد مستمر؛ تعهد هنجاری) با متغیر تعالی رفتار فرماندهان و مدیران نشان داد؛ بین متغیرهای «تعهد عاطفی»؛ «تعهد مستمر» و «تعهد هنجاری» با متغیر تعالی رفتار فرماندهان و مدیران به ترتیب با مقدار ضریب همبستگی پیرسون (۰/۳۵۱)، (۰/۲۳۴)، (۰/۱۲۷) و سطح

معنی‌داری محاسبه‌شده ($\text{Sig} > 0/05$) رابطه‌ای دوسویه، مستقیم و افزایش‌دهنده برقرار است بدین معنا که با افزایش هر کدام یک از ابعاد تعهد سازمانی میزان تعالی رفتار فرماندهان و مدیران مرزبانی افزایش یافته و با افزایش تعالی رفتار ابعاد تعهد سازمانی افزایش خواهد یافت.

جدول شماره ۶. نتایج آزمون فرضیه اصلی تحقیق

متغیر مستقل	ضریب همبستگی استاندارد شده			T	معناداری
	ضریب صفر Zero	تفکیکی Partial	نیم تفکیکی Part		
تعهد سازمانی	۰/۴۰۲	۰/۳۸۵	۰/۳۶۳	۱/۶۲۰	۰/۰۰۱

جدول ۶ مبین آن است که با توجه به تحلیل ضرایب همبستگی و ضرایب رگرسیونی بین دو متغیر مستقل و وابسته می‌توان گفت: مقدار ضرایب همبستگی مرتبه صفر ۰/۴۰۲ تفکیکی ۰/۳۸۵ و نیمه تفکیکی ۰/۳۶۳ و ضریب رگرسیونی استاندارد شده برابر ۰/۳۹۰ است که با توجه به مقدار t برابر ۱/۶۲۰ و سطح معناداری ۰/۰۰۱ می‌توان گفت فرضیه H_1 تحقیق مبنی بر: «بین تعهد سازمانی با تعالی رفتار فرماندهان و مدیران فرماندهی مرزبانی ناجا رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد» تأیید و با توجه به ضریب همبستگی محاسبه‌شده، جهت این رابطه مثبت و نوع آن مستقیم است.

نتیجه‌گیری

مهم‌ترین هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه تعهد سازمانی با تعالی رفتار فرماندهان و مدیران فرماندهی مرزبانی ناجا و از میان استان‌های منتخب ایران بود. یافته‌ها نشان داد «بین تعهد سازمانی با تعالی رفتار فرماندهان و مدیران فرماندهی مرزبانی ناجا رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد» تأیید و با توجه به ضریب همبستگی محاسبه‌شده، جهت این رابطه مثبت و نوع آن مستقیم است. نتایج نشان داد تعهد سازمانی به‌عنوان متغیری اثرگذار می‌تواند موجبات تعالی رفتار فرماندهان و مدیران فرماندهی مرزبانی را فراهم نماید. از این رو یافته‌ها و نتایج را می‌توان با نتایج تحقیق محققانی مانند: بنیادی، محمد، مهدی نژاد، ولی (۱۳۹۹) سجودی؛ قائد رحمتی؛ جعفری خیرخواه و آقائی زاده (۱۳۹۵)؛ نخعی؛ رعیت و قربانی (۱۳۹۵)؛ باقری جامخانه و صالحی (۱۳۹۵)؛ عبدالملکی؛ آهنین جان؛ عبدالملکی و امانی (۱۳۹۴)؛ یار محمدیان؛ شفیع پور مطلق و فولادوند (۱۳۹۲)؛ پورسلطانی؛ اندام و فرجی (۱۳۹۱)؛ غلامی رزینی (۱۳۹۱)؛ الشیک و سبحان (۲۰۱۹)؛ دیوبس و ایجاکلی (۲۰۱۶)؛ لایو و همکاران (۲۰۱۶) و ارکمن و هنسر (۲۰۱۵) همپوشانی و هم‌راستایی داشته است. لکن با نتایج تحقیق کریمی جعفری؛ حقیقی کفاش و بهرامی (۱۳۹۳)؛ حسینی (۱۳۹۲)؛ صفری؛ بیگی نیا و رشیدی فرد (۱۳۹۰)، جیمز و همکاران (۲۰۰۹) غیرهمسو بودند. احتمالاً علت این ناهمخوانی به ماهیت کار و نوع فعالیت کارکنان در جوامع آماری تحقیقات مذکور مربوط است. مرور نتایج تحقیقات فوق اهمیت تعهد سازمانی کارکنان و مدیران در اجرای برنامه‌های استانداردسازی و تعالی رفتار را نشان می‌دهد. بنابراین با در نظر گرفتن نتایج تحقیقات گذشته و با توجه به نتایج تحقیق حاضر مبنی بر وجود رابطه مثبت بین تعهد سازمانی، و تعالی رفتار می‌توان گفت مدیرانی که قصد استانداردسازی رفتار کارکنان را دارند بهتر است تعهد سازمانی کارکنان خویش را نیز مدنظر قرار دهند. بخش دیگری از نتایج این تحقیق، به بررسی رابطه تعالی رفتار کارکنان و با هریک از خرده مقیاس‌های تعهد سازمانی می‌پردازد. تعهد عاطفی فرماندهان و مدیران فرماندهی مرزبانی با تجربیات کاری آن‌ها نسبت مستقیم دارد. بنابراین، سیاست‌ها و استراتژی‌های مدیریتی در فرماندهی مرزبانی ابزار مناسب سنجش قدرت و ضعف کارمندان را در اختیار می‌گذارند و موقعیت‌ها و جریان‌های کاری‌ای را خلق می‌کنند تا در آن‌ها تمام کارکنان تجربه فردی مثبتی از کار داشته باشند، از طریق افزایش تعهد عاطفی کارکنان به سازمان به تعالی رفتار آنان و در نهایت به موفقیت فرماندهی مرزبانی کمک می‌کنند. و از آنجایی که ارزش‌ها و سیاست‌های فرماندهی مرزبانی ریشه در مبانی و تعالیم اسلامی و قانون اساسی جمهوری اسلامی داشته می‌توان با تعمیق این آموزه‌ها و توسعه مبانی و تعالیم، ضمن تقویت و رشد تعهد عاطفی فرماندهان و مدیران موجبات تعالی رفتار آنان را فراهم نمود. مرزبانی و حراست و صیانت از کیان اسلامی دارای پشتوانه

مناسبی در احادیث (دعای امام سجاد علیه السلام) و روایات است که فرماندهی مرزبانی می‌تواند با بهره از آن ضمن افزایش سطح تعهد عاطفی کارکنان بر تعالی رفتار آنان تأثیر مثبت بگذرند.

همچنین یکی دیگر از خرده مقیاس‌های تعهد سازمانی تعهد هنجاری می‌باشد؛ تعهد هنجاری بر وظایف و مسئولیت‌ها استوار است. از این رو می‌توان تعهد هنجاری را به‌عنوان گزاره‌ای اثرگذار بر ارتقاء و تقویت تعالی رفتار فرماندهان و مدیران در نظر گرفت. فرماندهی با تقویت تعهد هنجاری کارکنان ضمن تقویت تعالی رفتار کارکنان می‌تواند برافزایش تمایل آنان به خدمت در این رسته و نیز بسیاری از موضوعات و متغیرهای مدنظر اثر بگذارد. تعهد هنجاری و وفاداری به سازمان تا حد زیادی به فرصت پیشرفت حرفه‌ای‌ها و معیارهای توزیع پاداش‌ها، بستگی دارد. بر این اساس و از آنجاکه تعالی رفتار و پایبندی به شعائر و آموزه‌های اخلاقی اسلامی و انسانی در برخورد با زیردستان و مردم عادی از سوی فرماندهان، یکی از مهم‌ترین رویکردها و شعارهای ناجا و مرزبانی در سال‌های اخیر بوده لذا می‌توان تعهد سازمانی در بعد هنجاری را به‌عنوان یکی از متغیرهای اثرگذار در تحقق این اهداف در نظر گرفت. یکی دیگر از خرده مقیاس‌های تعهد سازمانی تعهد مستمر می‌باشد در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت؛ در واقع افرادی به شکل مستمر به سازمان متعهد هستند که علت ماندن آن‌ها در سازمان نیاز آن‌ها به ماندن است. یکی از عواملی که بر تعهد مستمر کارکنان و به‌ویژه فرماندهان و مدیران فرماندهی مرزبانی تأثیر دارد؛ معاضدت و حمایت سازمان در ابعاد و زمینه‌های مختلف اقتصادی، فرهنگی و قضایی از آنان است. احساس تعلق به سازمان درگرو حسی است که از سازمان به‌عنوان یک پشتوانه و حامی قوی نصیب فرد می‌شود و بر روحیه و ابعاد مختلف شخصیتی وی از جمله رفتار و سلوکی متعالی وی اثر می‌گذارد از این رو فرماندهی مرزبانی با تقویت تعهد مستمر فرماندهان و مدیران می‌تواند موجبات ارتقاء تعالی رفتار آنان را فراهم نماید. فرماندهان و مدیرانی که تعهد هنجاری بالایی دارند با احتمال بالاتری در موفقیت مرزبانی ایفای نقش می‌کند و همچنین رضایت شغلی بالاتری را تجربه می‌نماید. رضایت شغلی بالا به‌نوبه خود میزان جابه‌جایی کارمندان را کاهش و توانایی سازمان را برای استخدام و ابقای استعدادها افزایش می‌دهد و به‌صورت اخص بر تعالی رفتار آنان تأثیر می‌گذارد. در موارد بسیاری، سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان و فراتر از وظایف مقرر تلاش کنند و با حسن خلق و رفتاری استاندارد، اهداف سازمان را محقق سازند. این امر به‌ویژه در سازمان‌هایی که پرمسئولیت هستند، مانند فرماندهی مرزبانی ناجا که به‌منزله خط مقدم تولید، تأمین و تثبیت امنیت کشور قلمداد می‌شود، اهمیت بسزایی دارد؛ زیرا کوتاهی در جهت ایجاد تعهد سازمانی و وابستگی روانی اعضای سازمان، مستلزم افزایش هزینه‌ها برای ایجاد سامانه‌های کنترل و نظارت دقیق و پیچیده بر آنان خواهد بود. به‌طور کلی و در تبیین یافته اصلی تحقیق «بین تعهد سازمانی با تعالی رفتار فرماندهان و مدیران فرماندهی مرزبانی ناجا رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد» می‌توان بیان داشت؛ به هر میزان تعهد سازمانی فرماندهان و مدیران در سطح بالاتری قرار داشته باشد به همان میزان رفتار سازمانی آنان نیز در سطحی متعالی قرار می‌گیرد. از آنجاکه یکی از دل‌مشغولی‌های عمده سازمان‌ها از جمله فرماندهی مرزبانی ناجا لزوم توجه کارکنان و به‌ویژه فرماندهان و مدیران سازمان به مبانی و آموزه‌های تعالی رفتار است. در مجموع نتایج پژوهش حاضر، ادبیات و پیشینه پژوهشی نیز ارتباط تعهد سازمانی با تعالی رفتار فرماندهان و مدیران را تأیید نموده است. بنابراین پیشنهاد می‌گردد:

- ۱- به ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و کارگزاران فرماندهی مرزبانی ناجا از قبیل شجاعت، سعه‌صدر و خویش‌نهادی، اعتمادبه‌نفس و خلاقیت کارکنان به‌عنوان مؤلفه‌های شایسته‌سالاری در استخدام‌ها و انتصابات توجه بیشتری گردد.
- ۲- به‌منظور توسعه تعهد هنجاری کارگزاران ارشد فرماندهی مرزبانی ناجا باید در جبران خدمات اعم از اضافه‌کاری، پاداش، حق مأموریت، هزینه ایاب و ذهاب و... پرداخت منصفانه داشته و عدالت را جایگزین مساوات نمایند.
- ۳- فرماندهان عالی مرزبانی، بسترهای لازم را برای مشارکت همه‌جانبه فرماندهان و مدیران در سطوح استانی، هنگ‌های مرزی، گروهان‌ها و پاسگاه‌های مرزی فراهم نمایند.
- ۴- ایجاد خانه‌های سازمانی در محل هنگ‌ها و گروهان‌های مرزی و اسکان رایگان و یا ارزان‌قیمت کارکنان موجب تحمیل هزینه‌های گزاف در صورت تغییر محل خدمت به آنان گردیده و تعهد مستمر را به دنبال خواهد داشت.

۵- اهتمام فرماندهان مرزبانی نسبت به تعمیق و گسترش شایسته‌سالاری، عدالت محوری و مهارت محوری در انتصابات فرماندهان و ایجاد بستر و زمینه رشد و پیشرفت افراد بر اساس کارآمدی و عملکرد آنان.

تقدیر و تشکر

بنا به اظهار نویسنده مسئول، این مقاله حامی مالی نداشته است.

منابع

- ۱) باقری جامخانه، علیرضا و صالحی، محمد (۱۳۹۵) تأثیر مؤلفه‌های تعهد سازمانی بر بهبود عملکرد نیروی انتظامی استان مازندران، نشریه علمی دانش انتظامی مازندران، دوره ۷، شماره ۲۶، صص. ۲۰-۱.
- ۲) بنیادی، محمد، مهدی نژاد، ولی (۱۳۹۹) تأثیر عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی با نقش میانجی رفتار مثبت سازمانی مدیران مدارس ابتدایی سیستان و بلوچستان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، به راهنمایی ولی مهدی نژاد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- ۳) پور سلطانی زرنیدی، حسین و امیرجی نقدر، رامین (۱۳۹۲) ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت‌بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰، فصلنامه مدیریت ورزشی، سال ۸، شماره ۱۶، صص. ۱۴۷-۱۲۷.
- ۴) پور سلطانی، حسین؛ اندام، رضا؛ فرجی، رسول (۱۳۹۱) رابطه تعالی سازمانی و تعهد سازمانی در ادارات کل تربیت‌بدنی است آن‌های منتخب ایران، فصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی (علوم حرکتی و ورزش)، سال ۲، شماره ۳، صص. ۶۸-۵۵.
- ۵) توکل، سارا و شاه طالبی، بدری (۱۳۹۸) رابطه بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، هوش معنوی و رهبری تحولی مدیران دوره ابتدایی شهرستان گلپایگان، فصلنامه رهیافتی نو در علوم مدیریتی، سال ۹، شماره ۳۷، صص. ۸۵-۱۰۸.
- ۶) حاجی کریمی، عباسعلی و کریمی جعفری، فاطمه (۱۳۹۵) بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی در تحقق مدل تعالی سازمانی در شرکت مزدا یدک، دومین کنفرانس ملی فرهنگ سازمانی ۲۷ بهمن ۱۳۹۵ انجمن مدیریت ایران، صص. ۳۱-۲۱.
- ۷) حسینی، حسن (۱۳۹۲) بررسی برخی از عوامل مؤثر بر تعالی سازمانی (نمونه پژوهی: کلانتری‌های شهر مشهد مقدس)، فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، سال دهم، شماره ۴۷، صص. ۴۸-۲۷.
- ۸) دهقانیان، حامد؛ صبور، الهام؛ حجتی؛ علی‌رضا (۱۳۹۲) بررسی رابطه بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در یک شرکت بیمه، فصلنامه پژوهشنامه بیمه، سال ۲۸، شماره ۲، صص. ۱۸۰-۱۵۳.
- ۹) رضایی، روح‌الله (۱۳۹۸) ارتباط بین تعهد سازمانی و قصد ترک خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمانشاه، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال ۱۴، شماره ۵۲، صص. ۱۵۴-۱۳۷.
- ۱۰) سجودی، عادل؛ قائد رحمتی، ابراهیم؛ جعفری خواه، محمدرضا؛ آقائی زاده، سعید (۱۳۹۵) مطالعه نقش ویژگی‌های رفتاری کارکنان در رشد و تعالی سازمانی، فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال ۴، شماره ۲، صص. ۸۴-۶۱.
- ۱۱) سید تاج‌الدین، علی (۱۳۸۸) شیوه‌های بهبود رفتار کارکنان ناجا، تهران: چاپخانه معاونت آموزش ناجا.
- ۱۲) صفری، سعید؛ بیگی نیا، عبدالرضا؛ رشیدی فرد، محمد (۱۳۹۰) بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و تعالی سازمانی. فصلنامه راهبردهای بازرگانی، سال ۹، شماره ۵۰، صص. ۲۲۶-۲۰۷.
- ۱۳) عبدالملکی، جمال؛ آهنین جان، اعظم؛ عبدالملکی، صابر؛ امانی، مرتضی (۱۳۹۴) رابطه تعهد سازمانی با بهره‌وری در کارکنان فرماندهی دریابانی استان بوشهر، پژوهش‌نامه مطالعات مرزی، سال ۳، شماره ۸، صص. ۷۰-۵۱.
- ۱۴) غلامی رزینی، محسن (۱۳۹۱) بررسی وجدان کاری کارکنان و تأثیر آن در تعالی و پیشرفت سازمان ناجا، فصلنامه منابع انسانی ناجا، سال ۷، شماره ۲۷، صص. ۹۲-۶۹.
- ۱۵) قوام، میر عظیم (۱۳۹۲) رفتار پلیس مسلمان، چاپ اول، تهران: معاونت تربیت و آموزش ناجا.
- ۱۶) کریمی جعفری، فاطمه؛ حقیقی کفاش، مهدی؛ بهرامی، امیر (۱۳۹۳) رابطه بین فرهنگ سازمانی و توانمندسازی مدل تعالی سازمانی با تأکید بر نقش تعهد عاطفی کارکنان صنعت بیمه، پژوهشنامه بیمه (صنعت بیمه)، سال ۲۹، شماره ۱، صص. ۱۷۹-۱۵۳.

- (۱۷) کاظمی، حسن (۱۳۹۱) آیین‌نامه انضباطی و تأثیر آن بر استانداردسازی و تعالی رفتار کارکنان ناجا. فصلنامه علمی تخصصی دانش انتظامی ایلام، سال ۱، شماره ۴، صص. ۲۸-۷.
- (۱۸) کفاش، لیلی و ایمانی، حمیدرضا (۱۳۹۶) تأثیر تعهد سازمانی و ارزش‌های اخلاقی بر قصد گزارش تخلف‌های کشف‌شده در بین حسابداران بخش عمومی، فصلنامه حسابداری سلامت، سال ۶، شماره ۲، صص. ۱۰۴-۸۷.
- (۱۹) ملک حسینی، محمدتقی و محمدی، محسن (۱۳۹۴) بررسی میزان التزام و تعهد کارکنان فرماندهی مرزبانی استان گلستان به منشور اخلاقی مرزبانی ناجا، فرماندهی مرزبانی استان گلستان، دفتر تحقیقات کاربردی.
- (۲۰) مجددی، علی‌اکبر؛ رامیار، سیدجواد؛ معتمدی، حمید (۱۳۹۶) بررسی رابطه دین‌داری و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد، نخستین همایش مدیریت و علوم اسلامی، ۱۳ تیر ۱۳۹۶، پژوهشکده دولت اسلامی - پژوهشگاه علوم انتظامی مطالعات اجتماعی ناجا، صص. ۱۱۸-۱۳۰.
- (۲۱) میر سپاسی، ناصر (۱۳۹۷) مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، چاپ سی و چهارم، تهران: نشر میر.
- (۲۲) نادری، فرح؛ حیدری، علیرضا؛ عسگری، پرویز؛ مهرابی زاده هنرمند، مهناز؛ همائی، رضوان (۱۳۹۴) بررسی نقش ابعاد توانمندی روان‌شناختی و تعهد سازمانی با کنترل سن، سابقه خدمت و سطح تحصیلات در دبیران، جامعه‌شناسی کاربردی، سال ۲۶، شماره ۱، صص. ۲۰۴-۱۸۵.
- 23) Avey, J. B. & Luthans, F. & Youssef, C. M. (2008) The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors, *Journal of Management*, Vol.36, No.2, pp.430-452.
- 24) Allen, N.J. & Mayer, J.P (1996) Affective, Continuance, and Normative commitment to the organization: An examination of construct validity, *Journal of Vocational Behavior*, Vol 49, No.3, pp.252-276.
- 25) Bker, Leon. (2012) Study of organizational culture and effectiveness of staff, *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No.4, pp.765-780.
- 26) Devece, Carlos. &Palacios-Marqu, Daniel. & Alguacil, María. (2016) Organizational commitment and its effects on organizational citizenship behavior in a high-unemployment environment, *Journal of Business Research*, Vol.69, No.6, pp.1857-1861.
- 27) Devece, C. & Palacios-Marqués, D. & Alguacil, M. P. (2016) Organizational commitment and its effects on organizational citizenship behavior in a high-unemployment environment, *Journal of Business Research*, Vol.69, No.5, pp.1857-1861.
- 28) Eva, N. & Newman, A. & Zhou, A. J. & Zhou, S. S. (2019) The relationship between ethical leadership and employees' internal and external community citizenship behaviors, *Personnel Review*, Vol.49, No.2, pp.636-352.
- 29) Erkmen, E. & Hancer, M. (2015) Linking brand commitment and brand citizenship behaviors of airline employees: The role of trust". *Journal of Air Transport Management*, Vol.42, No.3, pp.47-54.
- 30) Fiorito, D. & Bozeman, A. B. & Jung, E. & Myers, W. B. (2007) Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.82, No.1, pp.183-200.
- 31) Greenberg, J. (2010) Stress Fairness to Fare No Stress: managing Workplace Stress by Promoting Organizational Justice, *Organizational Dynamics*, Vol.33, pp.322-365.
- 32) Mayer, K.c. & Schoorman, F.d. (2001) Differentiating Antecedents of organizational commitment: a test of march & Simons model, *Journal of organizational Behavior*, Vol.19, No.1, pp.15-28
- 33) Mayer, J. & Hrrscovitch, L. (2002) Commitment in the workplace toward a general model, *Human Resource management review*, Vol.11, pp.299-326.
- 34) Ireffin, P. & Mechanic, M. (2014) Effect of Employee Commitment on Organizational Performance in Coca Cola Nigeria Limited Maiduguri, Borno State, *Journal of Humanities and Social Sciences*, Vol.19, No.3, pp.33-41
- 35) James, S. & Martin, A. & Scott, J. & Sanderson, K. (2009) Building on the positives: A psychometric review and critical analysis of the construct of psychological capital, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.86, No.3, pp.348-370.
- 36) Larson, M.D. & Norman, S.M. & Hughes, L. W. & Avey, J. B. (2006) Psychological capital: A new ens for understanding employee fit and attitudes, *International Journal of*

- Leadership Studies, Vol.8, No.1, pp.28- 43.
- 37) Lau, P. Y. Y. & McLean, G. N. & Lien, B. Y. H. & Hsu, Y. C. (2016) Self-rated and peer-rated organizational citizenship behavior, affective commitment, and intention to leave in a Malaysian context, Personnel review, Vol.45, No.3, pp. 69-592.
- 38) Alsheikh, G. & Sobihah, M. A. A. (2019) Effect of behavioral variables on organizational citizenship behavior (OCB), with job satisfaction as moderating among Jordanian five-star hotels, International Journal of Ethics and Systems, Vol.35, No.2, pp.272-283