

علل ناسازگاری بعضی از پرسنل پایور در محیط خدمت

مجتبی شهبازیان

چکیده: 

سازگاری پرسنل در محیط خدمتی برای نیروهای مسلح و خانواده های آنها از اهمیت بسزائی برخوردار بوده و سبب می شود که آمار جرائم و تخلفات به حداقل برسد. کاهش جرائم و تخلفات در نیروهای مسلح فرصت بیشتری را برای آموزش و افزایش توان رزمی فراهم می سازد.

این مقاله با نگاهی به مشکلات و ویژگی های فردی و همچنین امکانات سازمان، راه کارهایی برای تقویت سازگاری آنها با محیط ارائه می دهد.

کلید واژه: عوامل برون سازمانی و عوامل درون سازمانی

مقدمه

هرفردی برای اینکه با هنجارهای کل جامعه خود سازگار شود باید با گروه یا سازمانی که در کنش متقابل با آن است، نیز سازگاری داشته باشد. سازمانها دارای مقررات و هنجارهای ویژه ای هستند که آنها را از سایر گروهها متمایز می سازد و یکی از این سازمانهای مهم در هر جامعه، نهادهای دفاعی یا نیروهای مسلح جامعه می باشند، که از ویژگیها و مقررات خاصی با توجه به مأموریت محوله برخوردارند. بخش اعظم این نیروها را کارکنان پایور (کارکنان ثابت یا رسمی) تشکیل می دهند.

این افراد دارای خصوصیات متفاوتی از نظر محل سکونت، طبقه، وضعیت خانوادگی، فرهنگی، علمی، روانی و شخصیتی بوده و هر یک دارای بافت مخصوصی از بعد اجتماعی - فرهنگی بوده و هنگامی که وارد نظام می شوند، تعدادی از هنجارهای سازمان تازه تبعیت می کنند و عده ای دیگر به دلایلی نمی توانند خود را با آن تطبیق داده و از هنجارهای سازمان تبعیت کنند. عدم سازگاری این دسته ممکن است ریشه در وضعیت شخصی، مشکلات خانوادگی، یا مسائل اجتماعی - روانی و... داشته باشد.

یکی از عوارض عدم سازگاری بروز جرائم و تخلفات است. کارکنانی که نمی توانند خود را با محیط سازگار کنند، احتمالاً ممکن است دست به جرائمی مثل فرار، لغو دستور و... بزنند، یا در سطح پایین تری مرتکب تخلفاتی مثل غیبت، تمارض و پرخاشگری شوند. بنابراین ریشه یابی عوامل ناسازگاری کارکنان پایور برای پیشگیری از تخلفات و جرائم، از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

کارکنانی که وارد محیط نظامی می شوند، دارای علایق و پیشینه مختص به خود هستند. هر فرد نظامی دارای ویژگی های خاصی مثل سطح درآمد خانواده، میزان تحصیلات، محیط زندگی (شهر یا روستا)، نحوه ارتباط با خانواده و دوستان، ویژگی های روانی و سایر مشخصاتی است که با کارکنان دیگر متفاوت است. از طرف دیگر، محیط نظامی دارای مقررات و ویژگی هایی است که با محیط بیرون تفاوت های اساسی دارد، در این محیط، مقررات سخت انضباطی، سلسله مراتب نظامی و روحیه نظامی گری حاکم است، بنابراین هر نظامی باید خود را با محیط سازگار کند. در مجموع، می تواند عوامل مؤثر بر ناسازگاری در محیط خدمت را به دو دسته اصلی و چند شاخه فرعی، تقسیم کرد.

الف) عوامل برون سازمانی:

۱. عوامل خانوادگی (نحوه ارتباط با خانواده، ارتباط والدین و تأهل)
۲. عوامل اقتصادی (وضعیت مالی)
۳. عوامل فرهنگی (سطح تحصیلات، مذهب و فرهنگ محل سکونت)
۴. عوامل روانی (ویژگی های روانی و شخصیتی فرد)

ب) عوامل درون سازمانی:

۱. امکانات سازمانی
۲. برخورد فرماندهان
۳. نوع وظیفه محول شده

عوامل برون سازمانی

۱. **مشکلات خانوادگی:** اولین محیطی که فرد با آن رو به رو می شود، محیط خانواده است که بیشترین تأثیر را بر فرد دارد. خانواده محیطی است که فرد در آن چشم به دنیا گشوده و رشد می کند و در سنین اولیه زندگی اکثر آموخته های خود را از خانواده می گیرد. در این مرحله است که برخورد والدین می تواند تأثیر بسزایی در رفتار فرد داشته باشد. روانپزشکان معتقدند که زیربنای خانواده، نخست بایستی متکی بر اصل رضای حوایج و نیازهای اساسی جسمی و روانی و سپس، سازگار نمودن اطفال به زندگی عادی اجتماعی باشد.

اثرات روانی محیط متشنج خانوادگی در دوران اولیه طفولیت و دوران بلوغ با انواع اختلالات و بیماری های روانی ظاهر می گردد. ناسازگاری و مشاجره دائمی بین پدر و مادر و اطرافیان آثار شومی در روان طفل باقی می گذارد و اثرات آن بعدها در سنین بلوغ و بزرگسالی به صورت عصیان، پرخاشگری، سرکشی از مقررات یا ناسازگاری ظاهر می

شود. افرادی که در خانواده های متشنج بزرگ می شوند، در زندگی آینده خود دارای آرام و قرار نیستند و همیشه دچار تصمیم گیری های عجولانه می شوند.

از طرف دیگر، رابطه طفل با پدر و مادر از اهمیت ویژه ای برخوردار است، در سالهای اولیه زندگی، طرد، تنبیه یا نوازش بیش از حد مادر منجر به رفتار منفی در کودک شده و در نوجوانی، به صورت عصبانیت، بداخلاقی، تمرد و سرانجام ناسازگاری به اوج خود می رسد. علاوه بر خانواده ای که فرد در آن رشد می کند، خانواده ای که فرد خود تشکیل می دهد نیز تأثیر مستقیمی در رفتارهای او دارد. انتخاب همسر مناسب، می تواند سازگاری فرد را افزایش دهد و بالعکس همسر نامتناسب، موجب ناسازگاری شخص در همه عرصه های زندگی می شود.

۲. عوامل اقتصادی: یکی از عوامل که در حیات و نوع واکنش های رفتاری تأثیرگذار می باشد، عوامل اقتصادی است. اغلب تحقیقات عوامل اقتصادی و فقر را به عنوان یکی از عوامل ناسازگاری می دانند، روانشناسان معتقدند فقر موجب ناکامی و ناکامی موجب پرخاشگری می شود، در واقع نمی توان فقر را به عنوان علت ناسازگاری دانست، بلکه فقر عموماً با متغیرهای دیگری مثل حاشیه نشینی و احساس تبعیض ترکیب می شود و زمینه ناسازگاری را فراهم می سازد. اگر از کارکنان سازمانی پرسیده شود که چرا کار می کنند، احتمالاً در پاسخ، دلایل گوناگون مادی و غیر مادی را مطرح خواهند ساخت. یکی از آن دلایل ممکن است کسب درآمد کافی برای گذراندن زندگی باشد، حتی کسانی که انگیزه های غیر مادی و معنوی کارکردن را مطرح می کنند، لزوم دریافت حقوق و دستمزد مناسب و عادلانه را در مقایسه با وظایف، مسئولیت ها، شرایط

محیط کار و همچنین در مقایسه با همکاران خود اعم از داخل و خارج سازمان امری مهم در زندگی خود تلقی می کنند.

بر اساس نظریه برابری، افراد خود را هم با افراد داخل و هم با خارج سازمان مقایسه می کنند و این هر دو، بر زندگی و انگیزه کاری آنان اثر می گذارند، برخی از کارکنان حتی ممکن است در کل توجه کمتری به این مسئله داشته باشند که حقوق شان با یک فرد خارج از سازمان فرق دارد، ولی اگر همان کارکنان به این مسئله پی ببرند که با همکاران دیگرشان در داخل سازمان که از نظر تحصیلات، تجربه و طی دوره های آموزشی تقریباً برابرند، حقوق و دستمزد کمتری می گیرند، مسلماً خشمگین خواهند شد، حتی اگر با آن دریافتی بتوانند نیازهای زندگی خود را تأمین کنند.

بنابراین، باید توجه داشت که حقوق و دستمزد، در واقع، چیزی بیش از ارضای نیازهای زندگی منابع انسانی در یک سازمان است، حقوق و دستمزد مناسب بر سلوک و رفتار، سطح زندگی، قدرت خرید و سلامت روحی - روانی افراد یک جامعه تأثیر فراوان دارد و در نهایت باعث افزایش تولید و کارایی در سازمانها می گردد، حقوق و دستمزد غیر منصفانه نیز باعث بحران اقتصادی، کاهش کارایی، رفتارهای ناهنجار و مفساد اجتماعی می گردد.

اگر قدری تأمل کنیم در می یابیم که بسیاری از رفتارهای ناهنجار در محیط خانواده و اجتماع، بویژه محیط کار، ممکن است ریشه در حقوق و دستمزد و یا درآمد انسانها داشته باشد که به شکلهای دیگری ظاهر می شوند؛ مثلاً رفتارهای ناهنجار، از قبیل کم کاری های آشکار و پنهان، بی توجهی به مراجعان، فعل و انفعالات بیجا، اخراج ها، استعفاها، مانع تراشی ها، سوء استفاده ها، قصورها، و... در محیط کار ممکن است ریشه در بی توجهی مدیران به حقوق و دستمزد کارکنان داشته باشد.

۳. عوامل فرهنگی: عوامل فرهنگی مانند سطح تحصیلات، میزان تقید به مذهب، خرده فرهنگ ها و موارد مشابه بر ناسازگاری مؤثر است. معمولاً پرسنلی که از سطح تحصیلات بالاتری برخوردارند، احتمالاً در برخورد با مشکلات تواناتر هستند. اما باید توجه داشت، توقعات آنها نسبت به سایرین بیشتر است و آنها انتظار دارند متناسب با سطح تحصیلاتشان با آنها رفتار شود. طبیعی است زمان برخورد خشن فرماندهان، سطح تحمل آنها نسبت به سایرین پایین تر است، جنبه دیگر عوامل فرهنگی، نگرشها و ارزشهای مذهبی و ملی است. علاوه بر سطح تحصیلات و مذهب، خرده فرهنگ های قومی یا محلی بر رفتار پرسنل تأثیر بسزائی دارد.

۴. عوامل روانی: بر اساس تحقیقات انجام شده اختلالات روانی باعث جلوگیری از رشد شخصیت و ایجاد ناهنجاری شخصیتی و عدم سازگاری در فرد می شود، بسیاری از کارکنانی که وارد خدمت نظام می شوند بعضاً دارای اختلالات روانی (شدید و ضعیف) می باشند و در مراحل اولیه چندان ظهور نمی کند ولی در برخورد با مسائل و مشکلات به صورت حاد بروز می کند، همچنین بسیاری از اختلالات روانی در مرحله پذیرش و ورود شناسائی نمی شود، چون امراض روانی بر خلاف امراض جسمی، نموده های بیرونی ندارد. اختلالات روانی بعضی پرسنل با وارد شدن به محیط زندگی آنان تشدید می شود و زمینه ناسازگاری و نهایتاً جرائم را فراهم می نماید.

عوامل درون سازمان

۱. امکانات و شرایط محل خدمت و منازل سازمانی، تأثیر بسزائی در سازگاری پرسنل پایور دارد.

امکاناتی چون اماکن ورزشی، فروشگاه های رفاهی و اتکاء، خدمات بهداشتی و رفاهی، منازل سازمانی و... می تواند پرسنل را نسبت به خدمت علاقمند و دلگرم نماید و یا بعلت نبود این امکانات برای ایشان ناخوشایند سازد. از طرف دیگر، مکان خدمت، منطقه اقلیمی، نحوه ساخت پادگان و منازل سازمانی و... بر رفتار پرسنل تأثیر مستقیمی دارد. در زمینه امکانات خدمتی باید اشاره کرد که هر فردی وقتی به شغلی اشتغال می ورزد، جدای از امکانات حقوقی و مالی و همین طور فضای کاری، به امکانات خدمتی از جمله امکان رشد و ترقی در آن شغل، میزان و نوع اشتغال و برخوردهای دیگران توجه دارد، این شرایط برای کارکنان درجه دار پایور نیز حائز اهمیت است و همچنین که شرایط و امکانات مادی خدمت باید مهیا باشد، بایستی شرایط روحی و معنوی نیز مناسب باشد.

نتیجه:

تحقیقات انجام شده بیانگر آن است که عوامل ذکر شده در سازگاری کارکنان پایور با محیط خدمتی مؤثر بوده و نقش بسیار مهمی دارد؛ افزایش حقوق و مزایای جانبی (اضافه کاری، وام و...) و همچنین امکانات سازمانی به خصوص در زمینه بهینه سازی امکانات منازل سازمانی میزان سازگاری آنها را تا حد قابل ملاحظه ای افزایش می دهد. مهمترین بخشی که می تواند در زمینه سازگاری با محیط پیرامونی مؤثر واقع گردد، افزایش عوامل اقتصادی می باشد.

هر چند که ممکن است ناسازگاری با محیط ناشی از عوامل دیگر نیز باشد، اما تجربه ثابت کرده است که اقدامات و برخوردهای شایسته از سوی فرماندهان، کاهش ناسازگاری را در پی داشته و محیطی آرام را برای خدمت مقدس به نظامی جمهوری اسلامی فراهم می سازد.

منابع:

۱. ایزدی یزدان آبادی، احمد، مدیریت تعارض، انتشارات دانشگاه امام حسین^(ع)، چاپ اول سال ۱۳۷۹
۲. ابطحی، سید حسن، مدیریت منابع انسانی، چاپ خورشید، چاپ دوم، سال ۱۳۸۱
۳. خلاصه گزارش نهائی ناسازگاری، معاونت قضائی و حقوقی سازمان قضائی نیروهای مسلح، سال ۱۳۸۰
۴. شفیعی، محمد، پایان نامه، دانشگاه تهران، سال ۱۳۷۵
۵. کتبی، مرتضی، جزوه روانشناسی اجتماعی، سال ۱۳۷۳