

مطالعه‌ی مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه‌ی یک یگان سازمان نظامی

دکتر برزو فرهی بوزنجانی*

محمود حسن بیگی**

مهدی هوشنگی***

تاریخ دریافت: ۸۸/۰۳/۱۲

تاریخ پذیرش: ۸۸/۰۷/۱۲

چکیده

با توجه به اهمیت فوق‌العاده و بسیار مهم دوران خدمت سربازی و نیز جوان بودن اغلب داوطلبان خدمت زیر پرچم؛ پرداختن به مسایل و مشکلات رفتاری سربازان وظیفه؛ بسیار ضروری به نظر می‌رسد. مقاله‌ی حاضر در راستای اجرای پژوهشی به‌منظور مطالعه‌ی مشکلات و مسایل رفتاری سربازان وظیفه در یک یگان سازمان نظامی و دسته‌بندی و شناخت دقیق این عوامل ارایه شده است. هدف این پژوهش، شناسایی و بررسی میزان اهمیت هر یک از عوامل تأثیرگذار بر ایجاد مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه و دست‌یابی به راه‌کارهایی در جهت کاهش این‌گونه رفتارها می‌باشد. برای دست‌یابی به یک الگوی جامع در این زمینه، از سه حوزه‌ی نظری علوم روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت استفاده شده و عوامل تأثیرگذار بر ایجاد رفتارهای مخرب از سوی سربازان وظیفه دسته‌بندی شده است. برای تجزیه و تحلیل آماری داده‌های تحقیق، از دو آزمون تحلیل عامل اکتشافی و فریدمن استفاده شده است. هم‌چنین، برای تعیین میزان هم‌بستگی

* - استادیار دانشگاه جامع امام حسین علیه السلام

** - کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی

*** - کارشناس ارشد مهندسی صنایع - گرایش مدیریت سیستم و بهره‌وری

بین عوامل از آزمون هم‌بستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج حاصل حاکی از آن است که در ۵ عامل با ترتیب اهمیت نسبی: عوامل مدیریتی (رفتارهای تعاملی مخرب فرماندهان با سربازان)، عوامل فردی (رفتارهای مخرب شغلی سربازان)، عوامل کنشی (رفتارهای تعاملی مخرب سربازان در محیط پادگان)، عوامل روان‌شناختی و عوامل ساختار سازمانی، بر ایجاد مشکلات رفتاری سربازان وظیفه تأثیرگذار است. نتایج آزمون هم‌بستگی پیرسون نیز معنادار بودن رابطه بین عوامل پنج‌گانه‌ی فوق را با ایجاد مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه تأیید کرده است.

کلیدواژه‌ها: خدمت سربازی؛ رفتارهای شغلی؛ کارکنان وظیفه، سرباز.

مقدمه

دفاع از تمامیت ارضی کشور و استقلال نظام جمهوری اسلامی ایران و جان و مال و ناموس امت مسلمان، وظیفه‌ی دینی و ملی هر فرد با تابعیت ایرانی است و بنا بر اصل یکصد و پنجاه و یکم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، کلیه افراد کشور، به‌منظور تحقق اهداف عالی‌هی نظام جمهوری اسلامی باید همواره توانایی دفاع همه‌جانبه از کشور را داشته باشند. در همین راستا، هر ساله حدود چند صد هزار نیروی جوان مستعد، وارد سازمان‌های نظامی و انتظامی می‌شوند و به‌مدت تعیین شده جهت انجام خدمت سربازی در اختیار این سازمان‌ها قرار می‌گیرند. این قشر عظیم، نیروهای فعال و تأمین‌کننده‌ی امنیت ملی در زمان خدمت سربازی و پس از آن نیروی کار و تولید و مدیران آینده‌ی کشور هستند. در واقع، خدمت سربازی به‌عنوان مرحله‌ی انتقال از دوران جوانی و تحصیل به مرحله‌ی کار و تولید و نیز زمینه‌ساز شکل‌گیری شخصیت افراد، از اهمیت و حساسیت بالایی برخوردار است و با توجه به این که سربازان در دوره‌ی خدمت، با محیطی نو و نظامی متفاوت با نظم محیط قبلی خود مواجه می‌شوند؛ سرباز باید خود را با مقررات حاکم در نیروهای مسلح تطبیق دهد تا دچار مشکلات رفتاری نشود. از سوی دیگر، مسایل ناشی از طبیعت و نوع کار نیروهای مسلح و وضعیت محیطی و اداری و انضباطی آن‌ها و به‌طور کلی ویژگی‌های شیوه‌ی اعمال مدیریت و فرماندهی، به‌همان اندازه که می‌تواند اداره‌ی یک سازمان با ابعاد وسیع نظامی را سهل‌الوصول و کارآمد نماید. بدون تردید به‌همان اندازه کم‌ترین ضعف و تسامح در ابعاد هدایت و کنترل و پیچیدگی‌های درون سازمانی و... می‌تواند مشکلاتی را فراروی سازمان و

نیروهای آن قرار دهد (اصغرزاده گلزار، ۱۳۷۹: ۳). اما سؤالات کلیدی که در این خصوص که مهم‌ترین مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه در طی دوران خدمت چیست و اهمیت عوامل مؤثر بر ایجاد این‌گونه مشکلات رفتاری تا چه میزان است و در نهایت چه راه‌کارهایی برای کاهش مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه می‌توان به کار گرفت؟ پاسخ به این سؤالات، می‌تواند در مدیریت اثربخش سازمان‌های نظامی - که با کارکنان وظیفه در ارتباط هستند - بسیار حایز اهمیت باشد. مقاله‌ی حاضر، با رویکرد اکتشافی و توصیفی و به منظور پیش‌گیری از تخلفات و انحرافات رفتاری در سطح نیروهای وظیفه‌ی یک یگان سازمان نظامی، در پی شناسایی و بررسی مشکلات رفتاری در سربازان وظیفه در سطح آن یگان می‌باشد. به منظور دستیابی به هدف اصلی فوق، مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه در سطح حوزه‌ی مرکزی سپاه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و پس از تعیین میزان اهمیت، عامل‌های مؤثر بر مشکلات رفتاری آن‌ها، راه‌کارهای لازم برای کاهش مشکلات و مسایل رفتاری کارکنان وظیفه در حوزه‌ی مرکزی سپاه ارائه می‌شود.

۱. پیشینه‌ی تحقیق

تحقیقاتی که در این راستا می‌توان به آن‌ها اشاره کرد عبارتند از تحقیقاتی که در سطح پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد در دانشگاه‌های مختلف ارائه شده و هم‌چنین تحقیقاتی که توسط مراجع نظامی مورد بررسی و کنکاش واقع شده است. امیر حیات‌مقدم در سال ۱۳۷۸، در پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت امور دفاعی خود با عنوان بررسی مسایل و مشکلات سربازان نیروی زمینی سپاه در دوران خدمت وظیفه، به روش پیمایشی به مطالعه‌ی مهم‌ترین مشکلات سربازان پرداخته است. وی در پایان این تحقیق، نتیجه گرفته است که مهم‌ترین مشکلات سربازان، به چند حوزه‌ی مشکلات آموزشی، مشکلات سربازان در هنگام سازماندهی، مشکلات پشتیبانی سربازان، مشکلات اداری سربازان و مشکلات مدیریتی و رفتاری با سربازان، خلاصه می‌گردد که هر کدام از این حوزه‌ها، پاره‌ای از مسایل و مشکلات را دربرمی‌گیرد.

یکی از مراجع نظامی که در این زمینه تحقیقات مؤثری را به اجرا گذاشته است، معاونت نیروی انسانی ستاد فرماندهی کل سپاه می‌باشد. بخش طرح و قوانین معاونت نیروی انسانی ستاد

فرماندهی کل سپاه در دهمین مجمع سراسری فرماندهان سپاه در شهریور ۱۳۷۶، طی نظرسنجی از ۱۳۴ نفر از فرماندهان و مسؤولان سپاه، عمده‌ترین مشکلات سربازان را در مراحل مختلف خدمتی مورد بررسی قرار داد. براساس یافته‌های این نظرسنجی، عمده‌ترین مشکلات سربازان سپاه در حین آموزش عبارت بودند از:

۱. وضعیت نامطلوب امکانات رفاهی در مراکز آموزشی

۲. نامناسب بودن برخوردهای کادر آموزشی با سربازان

۳. استفاده‌ی بیش از ظرفیت از پادگان‌ها

و هم‌چنین مهم‌ترین مشکلات سربازان در حین خدمت، عبارت بودند از؛ عدم برنامه‌ریزی صحیح در پر کردن اوقات فراغت سربازان، تأخیر در اعطای مرخصی به سربازان، به‌ویژه در مناطق عملیاتی، رفتار سازمانی نادرست مسؤولان با سربازان، عدم تناسب تعداد سربازان، با نیازهای قسمت‌های مختلف، عدم توجه به تخصص و توان سربازان، در تعیین محل خدمت، اعمال تنبیهات خارج از چارچوب آیین‌نامه‌ی انضباطی، تأخیر در پرداخت حقوق و سایر خدمات اداری، فقدان چرخش در مشاغل سخت و زیان‌آور، عدم کفایت قوانین مزبور در به‌کارگیری سربازان.

یکی دیگر از تحقیقات دانشگاهی در این زمینه، مربوط به مرادی (۱۳۷۴) می‌باشد که به‌عنوان پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد در دانشگاه علامه طباطبایی ارائه شده است. این پژوهش بیان می‌کند که بررسی و مقایسه‌ی ویژگی‌های شخصیتی سربازان متخلف و منضبط دانشکده‌ی فرماندهی و ستاد سپاه پاسداران، حاکی از آن است که تفاوت بسیاری بین این دو گروه در رعایت قوانین و مقررات و رفتارهای انحرافی وجود دارد.

معاونت نیروی انسانی نمسا نیز طی تحقیقی جامع، به بررسی عوامل درون سازمانی مؤثر بر عزت نفس نیروهای وظیفه پرداخته است. طی گزارش تحقیقاتی که توسط معاونت نیروی انسانی نمسا و مدیریت قضایی و انضباطی در سال ۱۳۷۹ انجام شده، نتیجه گرفته است که عوامل درون سازمانی مانند تشویق و تنبیه به‌موقع و به‌جا و با ابزار مناسب در افزایش عزت نفس نیروهای وظیفه از اهمیت به‌سزایی برخوردار است.

بررسی وضعیت سلامت روانی سربازان وظیفه‌ی یک یگان سازمان نظامی نیز از جمله تحقیقاتی است که توسط سیدحمیدرضا موسوی و روح‌الله محبوب در سال ۱۳۸۵ به‌سفرارش

فرماندهی یگان تأمین یک یگان سازمان نظامی، انجام شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که سربازان یگان تأمین حوزه‌ی مرکزی، علایم مرضی به ترتیب: اضطراب، افسردگی، خودبیمارانگاری، پرخاشگری را تا اندازه‌ی متوسطی از خود نشان داده‌اند. به ویژه این که خودبیمارانگاری توسط سربازان، به میزان زیادی دیده شده است.

بررسی علل ارتکاب جرم فرار از خدمت سربازان وظیفه و ارایه‌ی راه کارهای اجرایی و اصولی جهت پیش‌گیری از وقوع آن، از دیگر تحقیقاتی است که در سال ۱۳۷۸ توسط معاونت قضایی و حقوقی اداره‌ی کل عفو و پیش‌گیری از وقوع جرم سازمان قضایی نیروهای مسلح سپاه انجام شده است. برخی راه کارهای این پژوهش شامل، برگزاری کلاس‌های توجیهی و جلسات آموزش همگانی به منظور دست‌یابی به بهداشت روانی و پیش‌گیری از بروز مشکلات خاص برای کارکنان، فرماندهان و رؤسا و سربازان وظیفه می‌باشد.

یکی دیگر از پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد که در این حوزه ارایه شده است، مربوط به بررسی علل جرایم سربازان وظیفه‌ی لشکر ۵ نصر می‌باشد که توسط آقای اصغرزاده گلزار (۱۳۷۹) اجرا شده است. نتایج این بررسی حاکی از آن است که؛ وضعیت اقتصادی و معیشتی سربازان مرتکب جرم، بسیار نامطلوب و برای آنان وضعیتی رنج‌آور است. ۹۵ درصد از سربازان مرتکب جرم، به لحاظ سطح تحصیلات و آگاهی، در طبقه‌ی پایین‌تر از حد انتظار، بوده‌اند. ۶۵ درصد از سربازان مرتکب جرم، از شرایط و وضعیت خانوادگی خوبی برخوردار نبوده‌اند.

۲. مبانی نظری پژوهش

در این بخش، به منظور ارایه‌ی الگوی مفهومی تحقیق، نظریه‌ها و مدل‌های مختلفی که پیرامون بررسی عوامل مؤثر بر مشکلات رفتاری ارایه شده است، مورد بررسی قرار می‌گیرد. با توجه به گستردگی نظریات ارایه شده در این خصوص، سه نوع از نظریات ارایه شده در قالب نظریه‌های روان‌شناسی، نظریه‌های جامعه‌شناسی و نظریه‌های مدیریتی مورد بررسی قرار گرفته است.

۱-۲. نظریه‌های روان‌شناختی

نظریه‌های بیولوژیک یا جسمانی (وراثت): نظرات بسیاری در زمینه‌ی عوارض ارثی، ژنتیک، عوارض عضوی، مباحث مربوط به جنس، نژاد، ضربه‌های مغزی مطرح شده است. در تعریف وراثت گفته‌اند؛ شرایطی که باعث می‌شود حالات جسمانی و نفسانی از پدر و مادر به فرزند منتقل شود بسیاری از دانشمندان همه‌ی رفتارهای غیرعادی را به عامل ارث نسبت می‌دهند. «فری»^۱ نیز از جمله دانشمندانی است که مسأله «مجرم مادرزاد» را مطرح نموده است. این افراد، معتقدند که بسیاری از ابتلائات و بیماری‌های والدین، مثل سفلیس، الکلیسم و دیگر اعتیادات و اختلالات روانی، روی نطفه‌ها و ژن‌ها اثر می‌گذارند. بررسی‌های بقراط و جالینوس و پس از آن‌ها تحقیقات «شلدون و کرچمر»^۲ نشان داد که زمینه‌های مزاجی در ساخت شخصیتی مؤثرند. هم‌چنین است بیماری‌های جسمی غیرقابل تحمل، اختلالات عصبی و هورمونی نیز از این قبیل هستند. به‌طور کلی، باید اشاره کرد که امروزه صاحب‌نظران در تحلیل بزه‌کاری و وندالیسم صرفاً بر تحلیل‌های زیست‌شناختی بسنده نمی‌کنند؛ بلکه عوامل روانی و اجتماعی را نیز در این زمینه بسیار مؤثر می‌دانند (صدیق سروستانی، ۱۳۸۳: ۴۰).

نظریه‌های روان‌زیستی:^۳ هرچه دامنه‌ی روان‌شناسی بیش‌تر توسعه می‌یابد، اهمیت اثرات روانی در پیدایش جرم و انحراف بیش‌تر می‌شود تا حدی که، برخی از دانشمندان علت انحراف را جنبه‌های روانی عاطفی دانسته و معتقدند که مقتضیات آن موجب چنین وضعیتی می‌شود. آنان معتقدند بر اثر اختلالات روانی، افراد در وضعی قرار می‌گیرند که نمی‌دانند چه‌گونه با دیگران رابطه‌ای صحیح برقرار نمایند؛ بنابراین، هم خود را آزار می‌دهند و هم مایه‌ی رنجش دیگران می‌شوند. در این دیدگاه، از عوامل مهم بزه‌کاری و انحراف، شرایط عاطفی است. متخصصین روان‌کاوی، اختلالات روانی را ناشی از احساسات و عوامل لطمه‌خورده - مخصوصاً در دوره‌ی کودکی - دانسته و عقیده دارند که احساسات و عواطف لطمه‌خورده، در ضمیر ناخودآگاه روی هم انباشته شده و تحت تأثیر عوامل دیگری، در موقع مناسب، سبب بروزحالت خطرناک یا ارتکاب جرم می‌شود (جونز، ۲۰۰۱: ۱۰۲).

1- Feri
2- Sheldon & Krechmer
3- Psychobiological

۲-۲. نظریه‌های جامعه‌شناختی

نظریه‌ی فشار اجتماعی: نظریه‌پردازان اصلی رویکرد فشار اجتماعی، دورکیم و مرتن^۱ می‌باشند. دورکیم در بررسی و تبیین کج رفتاری و انحراف اجتماعی، شکل و ماهیت ساخت اجتماعی و تأثیر آن بر هم‌بستگی اجتماعی و وجدان جمعی را مورد توجه قرار می‌دهد. به‌همین خاطر، وی، جوامع انسانی را به دو دسته‌ی کلی تقسیم می‌کند (جونز، ۲۰۰۱: ۱۱۱):

جوامع مکانیکی که در آن‌ها، مذهب و وجدان جمعی یا باورهای مشترک مسلط است. تقسیم کار اجتماعی در آن وجود ندارد. اساس جامعه، مبتنی بر تشابه اعضا است نه تفاوت آن‌ها و افراد برحسب مذهب و باورهای مشترک با یک‌دیگر روابط اجتماعی دارند.

جوامع ارگانیک که در آن‌ها، تقسیم کار اجتماعی و هنجارها و قوانین اجتماعی، مسلط است و اساس جامعه، مبتنی بر تفاوت اعضا است نه تشابه آن‌ها و افراد برحسب موقعیت‌های شغلی با یک‌دیگر کنش متقابل دارند. دورکیم در جوامع ارگانیک و مدرن، دو نوع تقسیم کار اجتماعی را از هم تفکیک می‌کند: تقسیم کار بهنجار و تقسیم کار آنومیکی و اجباری. وی معتقد است که در شرایط تقسیم کار آنومیکی و اجباری است که کج رفتاری و انحراف اجتماعی فرصت بروز پیدا می‌کند و «تضاد میان استعدادها‌ی کلی» و نقش‌های اجتماعی و باعث ایجاد آنومی شده، به کج رفتاری منتهی می‌شود.

نظریه‌ی برچسب‌زنی یا انگ زنی:^۲ در آغاز سال‌های دهه شصت (میلادی)، گروهی از جامعه‌شناسان، نظریه‌ای را ارایه کردند که پس از مدتی کوتاه، به‌طور وسیعی به‌عنوان نظریه‌ی برچسب‌زنی شناخته شد. نظریه‌پردازان برچسب‌زنی، در تعریف این‌که انحراف چیست؟ دو اندیشه‌ی محوری در کنش متقابل نمادین را فرا می‌خوانند. نخست، آن‌چنان‌که در واژه‌ی تعامل بدان اشاره می‌شود، انحراف، یک عمل جمعی است؛ یعنی مشتمل بر عمل یا اعمال بیش از یک شخص. براساس نظریه‌ی برچسب‌زنی، نباید نظیر جامعه‌شناسان سنتی، تنها بر فرد منحرف متمرکز شد؛ بلکه تمرکز باید بر تعامل میان فرد منحرف و دیگران و مردم معطوف گردد. نظریه‌پردازان

1- Dorkim & Merten
2- Labeling Theory

برچسب‌زنی، انحراف را نه به عنوان یک موجودیت ایستا - که علت‌های آن باید جست‌وجو شوند - بلکه به مثابه‌ی یک فرایند پویا از تعامل نمادی میان افراد منحرف و غیرمنحرف تفسیر می‌کنند. در نتیجه، نظریه‌پردازان، برخلاف سنت‌گرایان، این پرسش را مطرح نمی‌کنند که: چه عواملی سبب رفتار انحرافی می‌شوند؟ بلکه برای آنان حداقل دو پرسش قابل طرح است: ۱- چه کسی برچسب منحرف را به چه کسی می‌زند؟ و ۲- این برچسب‌زنی چه نتیجه‌ای برای شخص برچسب‌زننده و هم‌چنین چه پی‌آمدهایی برای شخصی که برچسب به او زده می‌شود به بار می‌آورد؟ این پرسش‌ها را می‌توان برحسب کنش متقابل نمادین، این‌گونه بیان نمود: چه کسی رفتار چه کسی را به‌عنوان منحرف تفسیر می‌کند؟ و این تفسیر، چه‌گونه رفتار هر دو طرف درگیر را در ماتریس تعامل تحت تأثیر قرار می‌دهد؟ بر طبق نظریه‌ی برچسب‌زنی، چه کسی به چه کسی برچسب می‌زند؟ طبق آن‌چه نظریه‌پردازان برچسب‌زنی می‌گویند، افرادی که نماینده‌ی نیروی قانون و نظم هستند و هم‌چنین کسانی که اخلاق قراردادی را نمایندگی می‌کنند، نوعاً، کسانی هستند که برچسب منحرف را به افرادی که به گفته‌ی ایشان از قانون و نظم تخطی کرده‌اند، نسبت می‌دهند. پلیس، قضات، نگهبانان زندان، روان‌پزشکان، سرپرست‌های آسایشگاه‌های روانی و دیگر عوامل کنترل یا نظارت اجتماعی، نمونه‌هایی از برچسب‌زنندگان به‌شمار می‌آیند. از سوی دیگر، مجرمین، بزه‌کاران نوجوان، معتادان به مواد مخدر، بیماران روانی نیز، مثال‌هایی از افرادی هستند که برچسب می‌خورند (یا برچسب‌ها به آنان نسبت داده می‌شود). به‌طور کلی، ثروتمندان، سفیدپوستان و نمایندگان آنان، نظیر عوامل اعمال قانون، بیش از دیگران قادرند که برچسب منحرف به دیگری بزنند. همان‌طور که بیکر^۱ می‌گوید، «یک عنصر اصلی در هر یک از وجوه نمایش انحراف، تحمیل تعریف‌هایی (از انحراف) است - از موقعیت‌ها، اعمال، و مردم - که توسط گروهی از افراد که برای انجام این کار به قدر کفایت از مشروعیت برخوردارند صورت می‌پذیرد». روی دیگر همان سکه، فقرا، سیاه‌پوستان و افراد فاقد قدرت هستند که بیش از دیگران در معرض انتساب برچسب منحرف قرار دارند (یوشیکو و دیگران، ۲۰۰۲: ۱۵).

۲-۳. نظریه‌های مدیریتی

نظریه‌ی کنترل اجتماعی سازمانی: کنترل، به‌عنوان یکی از وظایف مدیران از ابعاد مختلفی قابل نقد و بررسی می‌باشد که می‌توان از دریچه‌های مختلف به شرح آن پرداخت که عبارتند از (رضائیان، ۱۳۷۴: ۲۳۷)؛ حصول اطمینان از انجام صحیح کار، رسیدن به استانداردها و کشف انحرافات، تلاش منظم و مستمر در تمام مراحل کار، اصلاح انحرافات، اجرای صحیح فرامین و دستورات.

برخی از صاحب‌نظران مدیریت، کنترل را حصول اطمینان از انجام امور برابر اهداف یا عملیات از پیش تعیین شده می‌دانند؛ لذا کنترل از این دریچه بدین‌گونه تعریف شده است: «نظارت، حصول اطمینان از این امر است که انجام فعالیت‌ها، نتایج پیش‌بینی شده را تحقق می‌بخشد». عده‌ای دیگر از صاحب‌نظران - در مفهوم کنترل - به رسیدن به استانداردها و پیدا کردن انحرافات اشاره کرده‌اند؛ در این دیدگاه، کنترل چنین تعریف شده است:

«کنترل، تلاش منظمی است در جهت رسیدن به اهداف استاندارد، طراحی سیستم، بازخور و سرانجام تعیین انحرافات احتمالی و سنجش ارزش آن‌ها بر روند اجرایی که دربرگیرنده‌ی بیش‌ترین کارآیی است». کنترل، همیشه ناظر بر فعالیت‌های سازمان نمی‌باشد؛ بلکه می‌تواند به‌منظور اجرای صحیح دستورات مدیران باشد که به اعضای سازمان داده می‌شود و چنان‌چه این عمل صورت گیرد، مدیر به اطمینان خواهد رسید که سازمان وی دارای اعضای منظم می‌باشد که این حالت نیز به‌نوعی در پیشبرد سازمان مؤثر می‌باشد. این دیدگاه، کنترل را چنین تعریف می‌کند: «منظور از کنترل و نظارت، سرکشی به اجرای فرامین و دستوراتی است که به اعضای سازمان داده؛ از این راه است که می‌توان نحوه‌ی اجرای صحیح آن را دریافت» (اقتداری، ۱۳۶۸: ۲۶۰).

نظریه‌ی ظرفیت انتظار (توقع سازمانی): تئوری ظرفیت انتظار بیان می‌دارد که قبل از این‌که رفتاری انتخاب شود؛ فرد، شقوق مختلف را براساس کار مورد نظر و پاداش، مورد ارزیابی قرار می‌دهد. بر پایه‌ی این تئوری، سه عامل بر رفتار تأثیر می‌گذارند: ارزش پاداش‌ها، رابطه‌ی پاداش‌ها با عمل‌کرد مورد نیاز و تلاش مورد نیاز برای عمل‌کرد. بر طبق این تئوری، رفتار افراد، به‌مقدار زیادی از ادراکات افراد از نتایج رفتار، تأثیر می‌پذیرد. شخصی که انتظار دارد که یک رفتار خاص، نتیجه‌ی نامطلوب بر جای گذارد، سعی می‌کند آن رفتار را کم‌تر بروز دهد. مدیری که

انتظارات و مطلوب‌های زیردستان خود را بشناسد، می‌تواند با توجه به انتظارات هر فرد، رفتارهای خاصی برای ایجاد انگیزش در آن‌ها مشخص کند (اقتداری، ۱۳۶۸: ۲۱۰).

رفتار فرد، تحت تأثیر عوامل بیرونی و عوامل درونی شکل می‌گیرد. برخی از عوامل بیرونی، عبارتند از: مانند محیط اجتماعی و رفتار سایر افراد در یک سازمان و بعضی از عوامل درونی، عبارتند از: ادراک و برداشت‌های فرد از محیط، طرز تلقی او و نیازها و انگیزه‌های وی. انسان می‌کوشد تا با دست‌زدن به رفتارهای گوناگون در مقابل عوامل بیرونی و درونی، واکنش‌های ارضاکننده‌ای از خود نشان دهد. هرگاه دست‌زدن به عملی برای پاسخ به عوامل درونی و بیرونی کفایت کند، فرد با مشکل مواجه نخواهد بود و از این رو دچار تعارض نمی‌شود؛ اما هرگاه برای پاسخ به عوامل درونی و بیرونی دو عمل متفاوت و متضاد لازم باشد، فرد دچار تعارض و نگرانی خواهد شد و احساس رضایت نمی‌کند.

نظریه‌ی کنترل اجتماعی، با تکیه بر نیروهای درونی فرد و به‌اصطلاح با تمرکز بر «حضور روانی» افراد صاحب نفوذ بر ذهن افراد تأثیرپذیر، به تبیین و چگونگی جلوگیری از کج‌روی می‌پردازد؛ اما از تأثیر نیروهای منفی محیط بیرون غافل می‌ماند. نظریه‌ی فشار اجتماعی نیز انحراف را ناشی از فشارهای اجتماعی می‌داند و از تأثیر عوامل بیرونی بیش‌تر صحبت می‌کند و کم‌تر به تأثیر عوامل درونی می‌پردازد. نظریه‌ی یادگیری نیز با تأکید بر نیروهای بیرونی، از تأثیر حفاظتی نیروهای درونی غفلت می‌کند. همان‌طور که ملاحظه می‌شود هر کدام از نظریه‌های یادشده، به‌صورت خاص بر یکی از جنبه‌های درونی یا بیرونی متمرکز شده و تأثیرات آن‌ها را بر بروز رفتارهای مخرب مورد بررسی قرار می‌دهند. بنابراین، طبیعی است که با توجه به توانایی نسبی این نظریه‌ها در هر یک از ابعاد مؤثر بر کج‌روی و انحراف، می‌توان نظریه‌ای تلفیقی (ترکیبی) انتخاب کرد؛ به‌عبارت دیگر می‌توان نکات برجسته و مهم را از هر یک از این نظریه‌ها استخراج کرد و به‌کار برد.

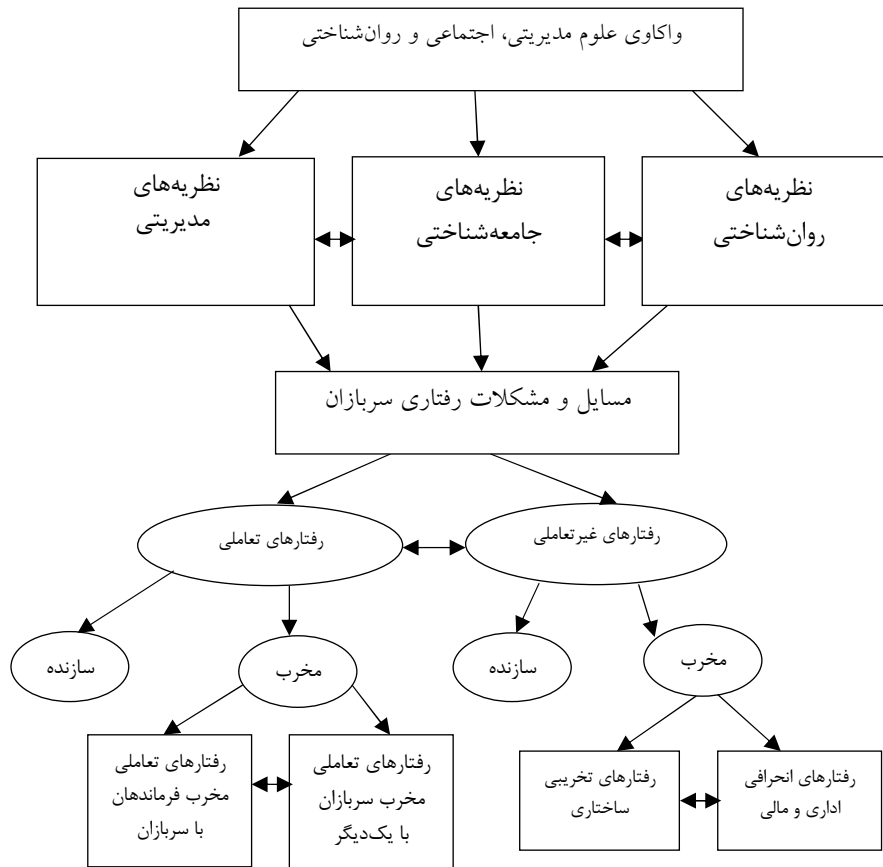
با توجه به دامنه‌ی گسترده‌ی رفتارهایی که از افراد در محیط‌های شغلی - خصوصاً محیط‌های نظامی - بروز پیدا می‌کند، می‌بایست با تکیه بر نظریات مختلف، گویه‌های رفتاری متفاوت را دسته‌بندی کرد و هر گویه را در قالب نظریه‌ی خاص مربوط به خود مورد تحلیل قرار داد. لذا، در این پژوهش با تکیه بر نظریه‌های مدیریتی، روان‌شناختی و جامعه‌شناختی، سه بعد مهم از عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای انحرافی در بین نیروهای وظیفه‌مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

۳. الگوی مفهومی تحقیق

رفتارهایی که از افراد مختلف در محیط‌های شغلی بروز می‌نماید، در دو قالب رفتارهای تعاملی و رفتارهای غیرتعاملی تقسیم‌بندی می‌شود. منظور از رفتارهای تعاملی، رفتارهایی است که بین سطوح مختلف کارمندان در سطح سازمان یا بین کارمندان و مدیران و همچنین بین کارمندان و ارباب رجوع رخ می‌دهد؛ در حالی که منظور از رفتارهای غیرتعاملی، رفتارهایی است که توسط کارمندان در درون سازمان و در فرایند انجام کارها و فعالیت‌های محول شده به فرد، رخ می‌دهد. هریک از رفتارهای تعاملی یا غیرتعاملی نیز خود در دو دسته رفتارهای سازنده یا مخرب قرار گیرند. منظور از رفتارهای مخرب، رفتارهایی است که بین سطوح مختلف کارمندان در سطح سازمان یا بین کارمندان و مدیران و همچنین بین کارمندان با ارباب رجوع به شکل مخرب و همراه با انحرافات رفتاری (مانند دزدی و رشوه و...) رخ می‌دهد (فرهی، ۱۳۸۶: ۱۲). نگرشی که درخصوص رفتارهای انحرافی در بین سربازان وظیفه می‌توان مورد بررسی قرار داد، در حقیقت نوعی از رفتارهای تعاملی بین خود نیروهای وظیفه یا بین نیروهای وظیفه و فرماندهان آنها می‌باشد. در حالی که رفتارهای مخرب غیرتعاملی، به رفتارهایی اطلاق می‌گردد که به صورت انفرادی از سربازان وظیفه سر می‌زند. به بیان دیگر، کج رفتاری‌ها یا انحرافات رفتاری در بین نیروهای وظیفه، به عنوان رفتارهای مخربی شناخته می‌شود که یا توسط سربازان وظیفه به صورت فردی رخ می‌دهد یا در اثر برخورد و تعامل با افرادی که با نیروهای وظیفه در ارتباط هستند. با توجه به نگرش پژوهش در دسته‌بندی رفتارهای مخرب در سه قالب نظریه‌های روان‌شناختی، جامعه‌شناختی و مدیریتی در الگوی مفهومی تحقیق، هریک از گویه‌های رفتاری در قالب یکی از نظریه‌های یاد شده مورد بررسی قرار گرفته و دسته‌بندی می‌شود (نمودار ۱).

۴. روش و نوع تحقیق

روش انجام این تحقیق، به لحاظ هدف، کاربردی و از جهت نحوه‌ی گردآوری اطلاعات، میدانی (پیمایشی) به حساب می‌آید. روش این تحقیق، توصیفی از نوع اکتشافی بوده و با هدف توسعه‌ی الگوی مفهومی در تعیین عوامل مؤثر بر مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه اجرا شده است. بخش نظری تحقیق، با مراجعه به مبانی نظری و مرور ادبیات موضوع در سه حوزه‌ی نظریه‌های



نمودار ۱- الگوی مفهومی پژوهش شناخت مسائل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه

روان‌شناختی، نظریه‌های جامعه‌شناختی و نظریه‌های مدیریتی تدوین گردیده است. به واسطه‌ی بهره‌گیری از سه حوزه‌ی نظری، روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت، گویه‌های استخراج‌شده، نشانگر طیف وسیعی از مشکلات رفتاری در سربازان وظیفه می‌باشد. بررسی مدل‌های مختلف در حوزه‌های سه‌گانه‌ی مزبور، از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و انتخاب گویه‌های رفتاری مربوط، منجر به طراحی ابزار سنجش تحقیق گردیده و دریافت نظرات خبرگان و اساتید دانشگاهی موجب تسهیل روایی و اعتبار سازه‌های مدل شده است.

۴-۱. جامعه و نمونه‌ی آماری

جامعه‌ی آماری پژوهش، عبارت است تمامی سربازانی که در یک یگان سازمان نظامی انجام وظیفه می‌نمایند که تعداد آن‌ها بالغ بر ۳۰۰۰ نفر می‌باشد. با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه، تعداد نمونه‌ی آماری جهت توزیع پرسش‌نامه در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱۹۰ نفر به‌دست آمده است.

۴-۲. ابزار سنجش و روایی و پایایی آن

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌ای حاوی دو سؤال کلی متناسب با اهداف تحقیق استفاده شد. سؤال اول، سؤال بسته است که ۶۸ گویه‌ی رفتاری را که از ادبیات پژوهش استخراج شده است، در طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت مورد سؤال قرار داده است. سؤال دوم یک سؤال باز می‌باشد و نظرات پاسخ‌دهندگان را در خصوص مشکلات رفتاری سربازان وظیفه پرسیده است. برای تعیین روایی ابزار سنجش، از نظرات اصلاحی تعدادی از صاحب‌نظران و متخصصان استفاده شد. برای تعیین پایایی پرسش‌نامه نیز از پیش‌آزمون، نمونه‌ای بیست و پنج‌تایی استفاده شد و ضریب آلفای کرونباخ با به‌دست آمده ($\alpha=0/9425$) محاسبه شد. کل پرسش‌نامه‌های توزیع شده ۱۹۰ مورد بود که از این تعداد، ۱۵۳ پرسش‌نامه تکمیل و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

۴-۳. روش‌های آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها

به‌منظور تجزیه و تحلیل آماری داده‌های جمع‌آوری شده، از آزمون تحلیل عاملی اکتشافی و آزمون ناپارامتریک فریدمن با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. برای تحلیل دقیق‌تر داده‌ها و رسیدن به نتایجی علمی‌تر و در عین حال عملیاتی‌تر، از روش تحلیل عاملی استفاده می‌شد.

آزمون کفایت داده‌ها: نتیجه‌ی این آزمون برای داده‌های پژوهش حاضر ۰/۸۴ به‌دست

آمده است که با توجه به نزدیک بودن آن به عدد یک نشان‌دهنده‌ی این است که داده‌های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب می‌باشند.

۲-۳-۴. آزمون بارتلت^۱: نتایج به‌دست آمده از انجام این آزمون برای داده‌های پژوهش که مقدار آماره‌ی به‌دست آمده از انجام این آزمون برای داده‌های پژوهش ۶۵۹۲/۵۶۲، و سطح معناداری آزمون ۰/۰۰۰ بوده است که با توجه به کم‌تر بودن سطح معناداری آزمون از سطح خطای در نظر گرفته شده (۰/۰۱)، می‌توان نتیجه گرفت که ساختار یا مدل عاملی در نظر گرفته شده، برای این پژوهش مناسب بوده است.

۵. بحث و بررسی

بعد از انجام آزمون تحلیل عاملی اکتشافی - با استفاده از نرم‌افزار spss - در مجموع ۶۸ گویه در ۵ دسته عامل، طبقه‌بندی شده است. عامل‌های اول تا پنجم، به ترتیب توانسته‌اند ۱۳/۷، ۹/۹، ۸/۳، ۷/۳ و ۲/۹ درصد از واریانس و تغییرات مجموعه‌ی متغیرها را تعیین کنند. در مجموع؛ ۵ دسته عامل یاد شده، ۴۲/۳۷ درصد از کل مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه را در حوزه‌ی مرکزی سپاه شناسایی و تبیین نموده‌اند. بنابراین، مجموع ۶۸ گویه‌ی تحقیق حاضر، در ۵ مقوله به شرح ذیل، دسته‌بندی شده‌اند:

مقوله‌ی اول: عوامل مدیریتی (شامل: رفتارهای تعاملی مخرب فرماندهان با سربازان)

مقوله‌ی دوم: عوامل فردی (شامل: رفتارهای معمول اداری مخرب سربازان در محیط

پادگان)

مقوله‌ی سوم: عوامل کنشی (شامل: رفتارهای تعاملی مخرب سربازان در محیط پادگان)

مقوله‌ی چهارم: عوامل روان‌شناختی

عامل پنجم: عوامل ساختار سازمانی.

این موضوع، بعد از جرح و تعدیل چندباره‌ی متغیرها یا به عبارت دیگر چرخش آن‌ها انجام گرفته است. نتایج به‌دست آمده از تحلیل عاملی در قالب عوامل پنج‌گانه در جدول‌های (۱) تا (۵) تبیین شده است.

1- Bartlett's Test of Sphericity

۵-۱. تحلیل شاخص‌های مربوط به عوامل مدیریتی

براساس نتایج حاصله از تحلیل عاملی اکتشافی، کلیه بارهای عاملی به‌دست آمده، بار عاملی مرتبط و خوبی بوده و از نظر میزان ارتباط و تأثیر شاخص‌ها با عامل مربوطه، شاخص سخت‌گیری بیش از حد برخی از فرماندهان نسبت به کارکنان وظیفه با بار عاملی ۰/۶۶۴ بیشترین تأثیر را دارد و شاخص عدم استفاده از فناوری جدید با بار عاملی ۰/۴۰۹ در رتبه آخر قرار دارد. سایر شاخص‌های مربوط به عوامل مدیریتی به همراه بار عاملی آنها عبارتند از: عدم توجه برخی از فرماندهان به مشکلات روحی و روانی کارکنان وظیفه (۰/۵۶۲)، رابطه بازی و پارتی‌بازی توسط برخی از فرماندهان نسبت به سربازان (۰/۵۶۶)، عدم به‌کارگیری بعضی از سربازان در جایگاه تخصصی آنها (۰/۵۸۰)، عدم برخورد قاطعانه و به موقع برخی از فرماندهان با متخلفین (۰/۴۰۹)، عدم توجه صحیح و عدم آموزش کافی به کارکنان وظیفه (۰/۴۷۳)، به‌کارگیری نیروها در پست نگرهبانی به‌عنوان تنبیه توسط برخی از فرماندهان (۰/۵۷۲)، وجود مشکلات مالی در بین سربازان (۰/۶۳۶)، عدم تشویق و تنبیه به موقع نیروهای منظم و خطاکار سرباز طبق مقررات (۰/۵۸۷)، عدم امکانات تفریحی مناسب برای اوقات فراغت سربازان (۰/۵۹۶)، عدم وحدت رویه در برخورد فرماندهان با کارکنان وظیفه (۰/۵۸۴)، استفاده از الفاظ و گفتار خارج از شئون سربازی توسط کارکنان وظیفه (۰/۵۵۰)، فشار کار و خستگی زیاد سربازان (۰/۶۰۹)، ترس و اضطراب در بین کارکنان وظیفه (۰/۵۹۵)، نداشتن انگیزه کافی در امور محوله در میان کارکنان وظیفه (۰/۵۴۶)، فاصله بسیار محل خدمت سربازان از محل سکونت (۰/۵۲۴)، فقدان مراکز مشاوره و ارائه خدمات مشاوره در پادگان‌ها (۰/۵۰۰)، ضعیف بودن یا کم‌رنگ بودن اعتقادات مذهبی در بین کارکنان وظیفه (۰/۴۶۶)، اعتیاد یا استعمال مواد مخدر توسط کارکنان وظیفه (۰/۴۱۱)، عدم تجانس فرهنگی میان سربازان در یک محیط پادگان (۰/۵۸۰).

۵-۲. تحلیل شاخص‌های مربوط به عوامل فردی

براساس نتایج حاصله از تحلیل عاملی اکتشافی، کلیه بارهای عاملی به‌دست آمده، کلیه بارهای عاملی به‌دست آمده، بار عاملی مرتبط و خوبی بوده و از نظر میزان ارتباط و تأثیر شاخص‌ها با عامل مربوطه، شاخص افشای اسرار محرمانه اداری توسط کارکنان وظیفه با بار عاملی ۰/۶۶۴

بیش‌ترین تأثیر را دارد و شاخص سهل‌انگاری در امور نگهداری، پاسداری و دیده‌بانی توسط کارکنان وظیفه با بار عاملی ۰/۳۶۴ در رتبه آخر قرار دارد. سایر شاخص‌های مربوط به عوامل فردی به همراه بار عاملی آنها عبارتند از؛ خروج زودهنگام از محل خدمت کارکنان وظیفه (۰/۳۷۶)، فعالیت‌های مالی غیرمرتبط در محیط خدمت توسط کارکنان وظیفه (۰/۵۱۸)، رشوه گرفتن کارکنان وظیفه از سربازان دیگر (۰/۵۴۲)، استفاده غیرمجاز از اموال دولتی توسط کارکنان وظیفه (۰/۵۴۷)، هتک حرمت و زدن افترا به دیگران توسط کارکنان وظیفه (۰/۵۳۱)، سرپیچی از دستورات مافوق در حین خدمت توسط کارکنان وظیفه (۰/۵۰۴)، افشای اسرار محرمانه اداری توسط کارکنان وظیفه (۰/۶۶۴)، سهل‌انگاری در حفظ اموال اداری و اسناد و اطلاعات توسط کارکنان وظیفه (۰/۶۳۲)، اختفا، نگهداری، توزیع و فروش مواد مخدر به دیگر سربازان (۰/۵۰۰)، کارشکنی در کار و تحریک کردن دیگران به کار نکردن و کم‌کاری توسط سربازان (۰/۵۰۰)، سهل‌انگاری در امور نگهداری، پاسداری و دیده‌بانی توسط کارکنان وظیفه (۰/۴۱۷)، خسارت به اموال دولتی توسط کارکنان وظیفه (۰/۴۶۳)، جرائم ناشی از تخلفات رانندگی توسط کارکنان وظیفه (۰/۵۶۳).

۵-۳. تحلیل شاخص‌های مربوط به عوامل کنشی

براساس نتایج به‌دست آمده، کلیه بارهای عاملی به‌دست آمده، بار عاملی مرتبط و خوبی بوده و از نظر میزان ارتباط و تأثیر شاخص‌ها با عامل مربوطه، شاخص رفتارهای خشونت‌آمیز در محیط کار با دیگر سربازان مانند پرخاشگری با بار عاملی ۰/۷۱۴ بیش‌ترین تأثیر را دارد و شاخص تأخیر در ورود به محل خدمت کارکنان وظیفه با بار عاملی ۰/۳۳۰ دارای کم‌ترین تأثیر می‌باشد. سایر شاخص‌های مربوط به عوامل کنشی به همراه بار عاملی آنها عبارتند از؛ گستاخی نسبت به دیگران (همکاران سرباز، زیردستان و مافوق‌ها، (۰/۷۱۲)، سوءاستفاده از مقاوم و موقعیت شغلی توسط سربازان (۰/۶۷۳)، رقابت منفی بین کارکنان وظیفه (۰/۵۱۳)، خودپسندی و خود بزرگ‌بینی کارکنان وظیفه (۰/۴۴۴)، غرض‌ورزی و بر ضد دیگران زدن توسط کارکنان وظیفه (۰/۴۶۴)، تأخیر و تعلل در انجام کار توسط کارکنان وظیفه (۰/۵۸۰)، ترک محل خدمت در خلال ساعات موظف کار جهت انجام امور شخصی توسط کارکنان وظیفه (۰/۴۹۸)، شانه خالی کردن از کار

توسط کارکنان وظیفه (۰/۵۳۵)، تهدید و اخاذی توسط کارکنان وظیفه (۰/۴۳۴)، تمارض یا خود را به مریضی زدن توسط کارکنان وظیفه (۰/۳۱۰)، تیراندازی سربازان برخلاف ضوابط و مقررات (۰/۳۷۰)، وادار کردن زیردستان به انجام کارهای مغایر با قانون توسط کارکنان وظیفه (۰/۳۸۶).

۴-۵. تحلیل شاخص‌های مربوط به عوامل روان‌شناختی

براساس نتایج به‌دست آمده، کلیه بارهای عاملی به‌دست آمده، بار عاملی مرتبط با خوبی بوده و از نظر میزان ارتباط و تأثیر شاخص‌ها با عمل مربوطه، شاخص خودکشی در میان سربازان با بار عاملی ۰/۷۶۰ بیش‌ترین تأثیر را دارد و شاخص غیبت غیرموجه کارکنان وظیفه به‌صورت متناوب در محل کار با بار عاملی ۰/۳۲۲ دارای کم‌ترین تأثیر می‌باشد. سایر شاخص‌های مربوط به عوامل روان‌شناختی به همراه بار عاملی آنها عبارتند از؛ پاپوش درست کردن برای دیگر کارکنان وظیفه (۰/۳۷۸)، جعل اسناد اداری و دولتی توسط کارکنان وظیفه (۰/۴۵۴)، فرار از خدمت توسط سربازان (۰/۵۱۸)، نگاه‌داری عکس و فیلم مبتذل و توزیع بین دیگر سربازان (۰/۴۴۰)، خودزنی در میان سربازان (۰/۶۸۳)، ضرب و شتم برخی از سربازان توسط برخی از فرماندهان (۰/۶۰۱)، آلودگی به مواد مخدر در بین کارکنان وظیفه (۰/۴۵۹).

۵-۵. تحلیل شاخص‌های مربوط به عوامل ساختار سازمانی

براساس نتایج به‌دست آمده، کلیه بارهای عاملی به‌دست آمده، بار عاملی مرتبط و خوبی بوده و از نظر میزان ارتباط و تأثیر شاخص‌ها با عامل مربوطه، شاخص به‌کارگیری بعضی از کارکنان وظیفه بیش از حد توان و استاندارد معمول با بار عاملی ۰/۴۸۶ بیش‌ترین تأثیر را دارد و شاخص چندگانگی رفتاری بین مسئولین نسبت به سربازان با بار عاملی ۰/۳۰۷ دارای کم‌ترین تأثیر می‌باشد. سایر شاخص‌های مربوط به عوامل ساختار سازمانی به همراه بار عاملی آنها عبارتند از؛ تبعیض در اعمال قوانین و مقررات اداری توسط بعضی از فرماندهان نسبت به سربازان (۰/۳۳۳)، تبعیض در اعمال قوانین و مقررات اداری نسبت به همکاران وظیفه (۰/۴۰۰)، سهل‌انگاری، غفلت و بی‌توجهی در انجام وظایف محوله توسط کارکنان وظیفه (۰/۳۷۸).

۶. بررسی اهمیت عامل‌های مؤثر بر مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه

به منظور بررسی یکسان بودن یا متفاوت بودن عوامل مؤثر بر مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج این آزمون دارای دو خروجی است. جدول (۱)، خروجی اول را نشان می‌دهد و مشخص می‌سازد که در سطح معناداری یک درصد، اهمیت عوامل یا متغیرهای مستقل مورد بررسی، از نظر پاسخ‌گویان یکسان نبوده است.

جدول ۱- خروجی اول آزمون فریدمن

تعداد	۱۹۰
آماره‌ی کای-دو	۳۱۴۲/۵۰۶
سطح معناداری	۰/۰۰۰

در خروجی دوم، میانگین رتبه‌ای این عوامل نشان داده شده است. با توجه به معنی دار بودن تفاوت رتبه‌ها، می‌توان ادعا کرد که ترتیب بالا بودن درجه‌ی تناسب عامل‌ها نسبت به یکدیگر به صورت جدول (۲) می‌باشد؛ البته بایستی توجه داشت که آزمون فریدمن، تنها می‌تواند به بررسی یکسان بودن رتبه‌ها پردازد و اولویت‌بندی و رتبه‌بندی آن‌ها براساس نتایج آزمون فریدمن صرفاً حالت توصیفی دارد.

جدول ۲- آزمون فریدمن و میانگین رتبه‌ی عوامل

میانگین رتبه	عامل
۸/۱	عوامل مدیریتی (رفتارهای تعاملی مخرب فرماندهان با سربازان)
۷/۳	عوامل کنشی (رفتارهای تعاملی مخرب بین سربازان در محیط پادگان)
۶/۲	عوامل فردی (رفتارهای معمول اداری مخرب سربازان در محیط پادگان)
۵/۴	عوامل روان‌شناختی
۴/۶	عوامل ساختار سازمانی

۷. آزمون هم‌بستگی بین عامل‌ها

برای تعیین هم‌بستگی بین عامل‌های پنج‌گانه‌ی به‌دست آمده از تحلیل عاملی، از ضریب هم‌بستگی پیرسون استفاده گردیده است. این ضرایب در جدول (۳) آورده شده‌اند. نتایج این آزمون نشان می‌دهد که بین عوامل مدیریتی و کنشی با مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه در سطح اطمینان ۹۹٪، هم‌بستگی معنی داری وجود دارد. نتایج این آزمون، معناداری هم‌بستگی بین عوامل فردی، روان‌شناختی و ساختار سازمانی را با مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه در سطح اطمینان ۹۰٪ نشان داده است.

جدول ۳- نتایج آزمون هم‌بستگی پیرسون

عامل	ضریب پیرسون	سطح معناداری
عوامل مدیریتی	۰/۵۲۷	۰/۰۰۷
عوامل کنشی	۰/۵۰۷	۰/۰۰۹
عوامل فردی	۰/۴۵۲	۰/۰۷۸
عوامل روان‌شناختی	۰/۴۰۷	۰/۰۹۵
عوامل ساختار سازمانی	۰/۳۸۵	۰/۰۹۸

۸. نتیجه‌گیری

ضرورت و اهمیت پی بردن به مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه، از جمله عواملی است که می‌تواند در استقرار نوعی نظام یک‌پارچه‌ی منضبط رفتاری در محیط پادگان در زمان خدمت مقدس سربازی؛ نقش مؤثر و بارزی را ایفا نماید. به‌همین دلیل، پژوهش حاضر نیز، به بررسی و شناسایی مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه‌ی یک یگان سازمان نظامی از دیدگاه فرماندهان و مسؤولین و نیز کارکنان وظیفه، پرداخته است.

در این راستا؛ اولین پرسش تحقیق این بود که مهم‌ترین مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه‌ی حوزه‌ی مرکزی سپاه کدامند؟ در پاسخ به پرسش اول، این نتایج به‌دست آمده که بعد از انجام آزمون تحلیل عاملی اکتشافی، مجموع ۶۸ گویه در ۵ مقوله، تمامی مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه را شناسایی و تبیین نموده‌اند. مقوله‌های ۵ گانه، به شرح ذیل، دسته‌بندی

شده‌اند: مقوله‌ی اول: عوامل مدیریتی (شامل: رفتارهای تعاملی مخرب فرماندهان با سربازان)، مقوله‌ی دوم: عوامل فردی (شامل: رفتارهای معمول اداری مخرب سربازان در محیط پادگان) مقوله‌ی سوم: عوامل کنشی (شامل: رفتارهای تعاملی مخرب سربازان در محیط پادگان)، مقوله‌ی چهارم: عوامل روان‌شناختی، مقوله‌ی پنجم: عوامل ساختار سازمانی. این موضوع بعد از جرح و تعدیل متغیرها به‌دست آمده است.

در پاسخ به پرسش دوم تحقیق، درخصوص اولویت‌بندی هر یک از مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه، بعد از انجام آزمون فریدمن، با اطمینان ۰/۹۹، تفاوت معناداری را بین ۵ دسته مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه، نشان داده است. مقایسه‌ی میانگین رتبه‌ی مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه، نشان از آن دارد که عوامل مدیریتی، عوامل کنشی و عوامل فردی، بیش‌ترین میانگین و در مقابل عوامل روان‌شناختی و عوامل ساختار سازمانی کم‌ترین میانگین را دارند.

در بررسی میزان هم‌بستگی بین عوامل به‌دست آمده از آزمون تحلیل عاملی اکتشافی و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه، از آزمون هم‌بستگی پیرسون استفاده شده است. بین عوامل مدیریتی و کنشی در سطح اطمینان ۰/۹۹، رابطه‌ی معناداری با مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه وجود دارد و بین عوامل فردی، روان‌شناختی و ساختار سازمانی با مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه در سطح اطمینان ۰/۹۰، رابطه‌ی معناداری به‌دست آمده است.

در مجموع، آن‌چنان که از نتایج پژوهش حاضر برمی‌آید، عوامل مدیریتی مربوط به رابطه‌ی سربازان و فرماندهان، رفتارهای معمول اداری و رفتارهای تعاملی مخرب سربازان و نیز عوامل روان‌شناختی و ساختار سازمانی، از جمله عواملی است که به‌عنوان دسته‌بندی حاصل از گویه‌های مربوط به مسایل و مشکلات رفتاری سربازان به‌دست آمده است. این عوامل، هم‌چنین از اولویت‌بندی و میانگین بالایی برخوردار هستند. نتایج این پژوهش، با پژوهش امیر حیات مقدم در سال ۱۳۷۸، انطباق کامل دارد؛ چرا که در نتایج پژوهش وی، از عوامل مدیریتی با میانگین بالا (۷/۸) به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل، مسایل و مشکلات سربازان، نام برده شده است.

در عین حال، نتایج مطالعه بر عوامل ساختار سازمانی نیز تأکید فراوانی داشته است و از جمله‌ی این عوامل که بار عاملی بالایی داشته است، موضوع به‌کارگیری سربازان بیش از حد توان

و استاندارد معمول ۰/۴۸ بوده است که در پژوهش حمید باقری (۱۳۷۶) نیز متغیرهایی مانند: ترس سربازان از افشای مشکلات خود و حقایق؛ حتی در موقع بازرسی‌ها، برخورد نامناسب با سربازان به‌ویژه در بازداشتگاه‌های یگان‌ها و مسخره گرفتن مشکلات سربازان توسط مسؤلان، همگی از میانگین بالا و بیش از ۰/۵ برخوردار بوده‌اند که با نتایج به‌دست آمده از این پژوهش، تا اندازه‌ی زیادی مطابقت داشته است. هم‌چنین نتایج پژوهش در زمینه‌ی عوامل روان‌شناختی که از میانگین وزن بالای ۵/۴ برخوردار بوده است، با مطالعه و بررسی وضعیت سلامت روانی سربازان وظیفه حوزة مرکزی سپاه توسط سید حمیدرضا موسوی و روح الله محبوب (۱۳۸۵) مبنی بر پرخاشگری سربازان، که همگی میانگین بیش از ۰/۶ داشته‌اند تا حدودی مطابقت دارد؛ به‌نحوی که نتایج مطالعه نیز مؤید چنین نتایج و دست‌آوردهایی است.

با بررسی عوامل پنج‌گانه‌ی به‌دست آمده از آزمون تحلیل عاملی، طیف گسترده‌ای از مشکلات رفتاری سربازان وظیفه در قالب عوامل مدیریتی، جامعه‌شناختی و روان‌شناختی حاصل می‌شود. این طیف گسترده، به ایجاد یک الگوی مفهومی منجر می‌گردد که در شناسایی رفتارهای سوء سربازان وظیفه کمک‌شایانی را می‌نماید. این موضوع، برای سازمان‌های نظامی که از کارکنان وظیفه‌ی عمومی در سازمان خود بهره می‌برند بسیار حایز اهمیت است. بدین‌منظور، یکی از بخش‌های تحقیق، به ارایه‌ی راه‌کارهای لازم در جهت کاهش یا رفع مشکلات رفتاری سربازان وظیفه می‌پردازد. این راه‌کارها، به منظور تنظیم و بهبود چشم‌گیر تعاملات با سربازان وظیفه، در جهت بهره‌گیری اثربخش از آن‌ها، به سازمان‌های نظامی کمک‌شایانی می‌کند.

۹. راه‌کارهای مؤثر در کاهش مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه

با توجه به نتایج به‌دست آمده از تحلیل آماری داده‌های پژوهش و به‌منظور دست‌یابی به راه‌حل‌های اثربخش جهت حل مشکلات رفتاری سربازان وظیفه، می‌توان به راه‌کارهای زیر اشاره کرد:

۱. با توجه به اهمیت عوامل مدیریتی (رفتارهای تعاملی مخرب فرماندهان با سربازان) پیشنهاد می‌گردد به مسایل و موضوعات مدیریتی ناشی از تعامل فرماندهان و سربازان با یک‌دیگر، توجه ویژه‌ای نمود. در عین حال، روابط سربازان و فرماندهان می‌تواند از نوعی سازمان‌دهی و

یک پارچگی و نظم خاصی برخوردار گردد؛ به گونه‌ای که هر گونه تبعیض و برخورد سلیقه‌ای با سربازان برچیده شود و جای خود را به رفتار نظام‌مند و قانون‌مدار و در راستای شایسته‌سالاری بدهد. ضمن آن که آموزش‌های ویژه‌ای برای فرماندهان در خصوص نحوه برخورد با سربازان و چگونگی رسیدگی به مشکلات آن‌ها، تأثیر به‌سزایی در پیش‌گیری از مشکلات رفتاری سربازان خواهد داشت تا امنیت فکری برای سربازان ایجاد شده و نگاه ابزاری حاکم بر سربازان به نگاه انسانی همراه با ارزش و احترام به شخصیت سرباز از سوی فرماندهان، صورت گیرد در همین راستا بررسی راه‌کارهای استقرار عدالت و توجه به رضایت‌مندی سربازان در حد عرف، نظارت مستمر دستگاه‌های نظارتی و کنترلی بر رعایت مقررات عمومی و انضباطی و دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های انضباطی توسط فرماندهان از راه‌های کاهش مشکلات ایجادشده از سوی فرماندهان می‌باشد.

۲. در خصوص عوامل فردی (رفتارهای مخرب شغلی سربازان) در ایجاد مسایل و مشکلات رفتاری سربازان، پیشنهاد می‌گردد به مسایل و مشکلات فردی و درونی سربازان، توجه بیشتری شود. در نتیجه‌ی شناسایی این گونه مسایل و توجه ویژه به آن‌ها، می‌توان مسایل شخصیتی سربازان را مورد واکاوی و تحلیل قرار داد. اگرچه ریشه‌ی بسیاری از مشکلات فردی و شخصی سربازان از خانواده و جامعه نشأت گرفته و به درون پادگان نفوذ پیدا کرده است؛ لیکن با تبیین اقدامات حمایتی از نظر تقویت فکری و آموزش‌های فرهنگی، توسعه‌ی معنویت و اصلاح رفتارهای فردی سربازان و هم‌چنین اقدامات حمایتی لازم و شایسته در زمینه‌های خوراک و پوشاک، خوابگاه و تردد، حقوق و مزایا، پر کردن اوقات فراغت و هویت‌بخشی به سربازان، صورت بگیرد. تعیین سازوکارهای لازم به‌منظور شناسایی سربازان معسر (متأهل و سرپرست خانوار و دارای مشکلات عدیده) و کمک‌های مالی و همه‌جانبه به آن‌ها و هم‌چنین برنامه‌ریزی و انجام اقدامات لازم به‌منظور جلوگیری از استفاده از سربازان در امور شخصی توسط مسئولین و پایوران در سطح رده‌ی مربوطه از دیگر راه‌کارهای ارایه‌شده برای کاهش مشکلات رفتاری سربازان در اثر عوامل فردی می‌باشد.

۳. عوامل کنشی (رفتارهای تعاملی مخرب سربازان در محیط پادگان) به‌عنوان سومین موضوع در تحلیل عاملی اکتشافی، مطرح می‌باشد. بنابراین، آموزش مهارت‌های زندگی و تقویت

هوش هیجانی سربازان با استفاده از تجربیات مؤثر سازمان ملی جوانان و سازمان بهزیستی، تا حدودی از بروز مشکلات رفتاری و کنشی سربازان نسبت به یک‌دیگر پیش‌گیری می‌نماید. در عین حال، سرکشی و کنترل مستقیم یا غیرمستقیم و نظارت مستمر فرماندهان بر امورات سربازان در طول خدمت، در کاهش مشکلات رفتاری ناشی از عوامل کنشی مؤثر است.

۴. از آن‌جا که عوامل روان‌شناختی به‌عنوان عامل چهارم در میان مهم‌ترین عوامل و مؤلفه‌های مسایل و مشکلات رفتاری کارکنان وظیفه، جلوه نموده است؛ پیشنهاد می‌گردد که تقویت مراکز مشاوره و ارایه‌ی خدمات مشاوره‌ای و مددکاری در زمینه‌های فردی و گروهی موجود در سپاه در دستور کار قرار گیرد. علاوه بر این، عدم به‌کارگیری سربازانی که دچار مشکلات روان‌شناختی می‌باشند در امور حفاظتی و حساس و استفاده از آن‌ها در اموری که مطابق با توانایی‌های روحی و روانی آن‌ها باشد از راه‌های کاهش مشکلات رفتاری سربازانی است که تحت تأثیر عوامل روان‌شناختی می‌باشند. در همین راستا، می‌توان از روان‌شناسان و مددکاران اجتماعی خبره نیز در مراکزی که به‌صورت مستقیم با نیروهای وظیفه در ارتباط می‌باشند بهره برد.

۵. عوامل و مؤلفه‌های ساختار سازمانی به‌عنوان عامل پنجم در میان مهم‌ترین عوامل و مؤلفه‌های مسایل و مشکلات رفتاری سربازان در سپاه، قابل توجه است که پیشنهاد می‌گردد در خصوص ساختار، قوانین و مقررات تجدید نظر صورت پذیرد. به بیان دیگر، توجه دقیق در به‌کارگیری صحیح سربازان وظیفه در مشاغل مختلف، با در نظر گرفتن پیشینه‌ی تخصصی و تجربی آن‌ها، نظارت و بازرسی به‌موقع و نظام‌مند و کنترل جدی بر اجرای قوانین و مقررات و دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های انضباطی، جلوگیری از به‌کارگیری سربازان بیش از حد استانداردهای معمول، یکسان‌سازی و ایجاد وحدت رویه در برخورد رفتاری فرماندهان با سربازان، برخورد غیرسلیقه‌ای با سربازان و کاهش تبعیض‌های رفتاری در میان سربازان و به‌کارگیری آنان متناسب با تخصص آن‌ها، از دیگر راه‌کارهای مؤثر در کاهش مشکلات رفتاری سربازان وظیفه در اثر عامل ساختار سازمانی می‌باشد.

فهرست منابع

۱. اصغرزاده گلزار، غلامرضا (۱۳۷۹). بررسی علل جرایم سربازان وظیفه‌ی لشکر ۵ نصر، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت امور دفاعی. دانشکده‌ی فرماندهی و ستاد سپاه پاسداران انقلاب اسلامی.
۲. اقتداری، علی محمد (۱۳۶۸). اصول سازمان و مدیریت، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
۳. بریس، نیکلا و همکاران (۱۳۸۷). تحلیل داده‌های روان‌شناسی با برنامه‌ی SPSS. ترجمه‌ی خدیجه علی‌آبادی و علی صمدی، تهران: نشر دوران.
۴. حیات‌مقدم، امیر (۱۳۷۸). بررسی مشکلات سربازان نیروی زمینی سپاه در دوران خدمت ضرورت، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت امور دفاعی، دانشکده‌ی فرماندهی و ستاد سپاه پاسداران انقلاب اسلامی.
۵. دهخدا (۱۳۷۷). فرهنگ دهخدا، دوره‌ی جدید.
۶. رضائیان، علی (۱۳۷۴). مبانی سازمان و مدیریت، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
۷. ستوده، هدایت‌الله (۱۳۷۳). مقدمه‌ای بر آسیب‌شناسی اجتماعی، [بی‌جا]: انتشارات آوای نور.
۸. سازمان قضایی نیروهای مسلح (۱۳۸۰). بررسی علل ناسازگاری سربازان وظیفه در محیط خدمت سربازی.
۹. صدیق سروستانی، رحمت‌الله (۱۳۸۳). باورهای خرده فرهنگی و مشارکت امدادی در ایران، نامه‌ی علوم اجتماعی. ش ۲۴ (زمستان ۱۳۸۳).
۱۰. فرجاد، محمدحسین (۱۳۶۳). آسیب‌شناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی انحرافات. تهران: انتشارات بدر.
۱۱. فرهی بوزنجانی، برزو (۱۳۸۶). گزارش پژوهشی «بررسی ارتباط رفتار شغلی با سلامت/ فساد اداری»، وزارت نفت.
۱۲. معاونت نیروی انسانی نرسا (۱۳۷۵). بررسی مشکلات و مسایل دوران خدمت ضرورت سربازان نرسا، مدیریت برنامه‌ریزی و آمار.
۱۳. موسوی، سید حمید و روح‌الله محبوب، (۱۳۸۵). بررسی وضعیت سلامت روانی سربازان وظیفه‌ی حوزه‌ی مرکزی سپاه.
۱۴. مومنی، منصور (۱۳۸۷). تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS. [بی‌جا]: انتشارات کتاب نو.

۱۵. مرادی، حجت‌الله (۱۳۷۴). بررسی و مقایسه‌ی ویژگی‌های شخصیتی سربازان متخلف و منضبط دانشکده‌ی فرماندهی و ستاد سپاه پاسداران، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد روان‌شناسی، دانشکده‌ی روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۶. معاونت قضایی و حقوقی اداره‌ی کل عفو و پیش‌گیری از وقوع جرم سپاه (۱۳۷۸). بررسی علل ارتکاب جرم فرار از خدمت سربازان وظیفه و ارایه‌ی راه‌کارهای اجرایی و اصولی جهت پیش‌گیری از وقوع آن.
۱۷. معاونت نیروی انسانی نمسا و مدیریت قضایی و انضباطی سپاه (۱۳۷۹). بررسی عوامل درون سازمانی مؤثر بر عزت نفس نیروهای وظیفه.
18. Johns, G. (2001). *The Psychology of Lateness, Absenteeism, and Turnover*, in Anderson, N, Ones, D.
19. Yoshiko, Scott Braunschweig, Alexconant and Russ Dabel. (2002). *Jurenile Delinquency Prevention, Jurenile Delinquency Prevention*.

