

مدل شکل‌گیری نارضایتی شغلی کارکنان سپاه از منظر امنیتی

جعفر یوسفی^۱

مجید مجیدی^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۸/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۰۹/۲۹

چکیده

نیروی انسانی در سپاه بزرگ‌ترین سرمایه و عامل اصلی پیشرفت و تداوم امنیت برای نظام جمهوری اسلامی است. از این رو شناخت نارضایتی احتمالی کارکنان و برطرف نمودن این آسیب - به دلیل مأموریت امنیت‌سازی که سپاه با تکیه بر نیروی انسانی خود به عهده دارد - از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

این تحقیق با هدف نحوه شکل‌گیری نارضایتی شغلی کارکنان سپاه از منظر امنیتی صورت گرفته است. در ابتدا با مطالعات کتابخانه‌ای، اسناد و نظر خواهی از کارشناسان و اساتید حاذق، نظریه‌های رضایت و نارضایتی شغلی و رویکرد امنیتی مکاتب مختلف مورد بررسی قرار گرفت و نظریه هرزبرگ و مکتب انتقادی به عنوان مباحث نظری انتخاب و با استفاده از رهنمودهای حضرت امام (ره) و مقام معظم رهبری، منتج به ارائه مدلی شد که ضمن اشاره به ابعاد نارضایتی شغلی کارکنان، سطوح امنیتی آن نیز مورد بررسی قرار گرفته است.

در این مدل فضای بین «داشته» و «خواسته» به عنوان فضای امنیتی و ویژگی‌های کارکنان سپاه از جمله ایمان، فداکاری، ولایت‌پذیری و تکلیف‌گرایی به عنوان عوامل بازدارنده از گسترش نارضایتی آمده است که بر اساس میزان تأثیر نارضایتی بر مأموریت سپاه، فضای بین داشته و خواسته افزایش یافته و بر سطوح امنیتی می‌افزاید. از سویی دیگر ویژگی‌ها و صفات بارز کارکنان سپاه به عنوان عوامل بازدارنده سبب می‌شود روند نارضایتی بر کارایی و مأموریت سپاه اثر مستقیم نداشته و مانع از افزایش شکاف بین داشته و خواسته گردد. در نهایت با سنجش از کارکنان می‌توان وضعیت رضایتمندی را از منظر امنیتی تحلیل نمود.

کلید واژه‌ها: امنیت، رضایت شغلی، سپاه، نارضایتی

۱- عضو هیئت علمی دانشگاه جامع امام حسین (علیه‌السلام) yousefy580@gmail.com

۲- کارشناس ارشد علوم اطلاعات

۱ - مقدمه

مطالعه و بررسی میزان رضایتمندی و نارضایتی شغلی در تمامی سازمان‌ها و مؤسسات با علاقه‌مندی خاصی صورت می‌گیرد؛ چرا که این مفهوم در پیشرفت و بهبود سازمانی و نیز سلامت نیروی کار نقش قابل توجهی دارد و به عنوان موضوعی مشترک در تمام سازمان‌ها تلقی می‌شود. مقام معظم رهبری در خصوص نارضایتی‌ها می‌فرماید: «استمرار نارضایتی‌ها و تعمیق آن دو عاملی است که در گسست مردم از نظام سیاسی نقش اساسی و تعیین‌کننده دارد ... حداقل این است که مردم اگر ناراضی نباشند با دشمنان داخلی و خارجی همراهی نمی‌کنند و عامل او نمی‌شوند.» (امام‌خامنه‌ای، ۱۳۸۶)

در نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران نیروهای مسلح به عنوان تأمین‌کنندگان امنیت تلقی می‌شوند. این امر از نظر منابع اسلامی (قرآن و روایات) نیز برای بقای ارزش‌های سرزمین اسلامی مهم تلقی شده است. از سوی دیگر قانون اساسی نیز به طور مشخص وظیفه تأمین امنیت و صیانت از نظام را به عهده نیروهای مسلح گذاشته است و سپاه پاسداران نیز از ابتدای تشکیل، این وظیفه را به عهده دارد. از این رو توجه به میزان رضایتمندی کارکنان برای انجام مأموریت در سپاه - که نقش اساسی در حفظ و بقای نظام جمهوری اسلامی دارد - ضروری تلقی می‌شود.

وظیفه مهمی که قانون اساسی نظام مقدس ج.ا.ا بر عهده سپاه نهاده، سبب شده است که سازمان سپاه، متمایز از سایر ارگان‌ها، ادارات و حتی قوای نظامی، وظیفه منحصر به فردی را در تأمین امنیت نظام در مقابل تهدیدات داخلی و خارجی به عهده داشته باشد، از این رو توجه به سطح رضایتمندی و نارضایتی کارکنان، مکملی بر سایر اقدامات و فرایندهای مدیریت منابع انسانی است؛ حتی اگر عملیات کارمندیابی، انتخاب، انتصاب و بهسازی به نحو بایسته انجام شود، بدون توجه کافی به میزان رضایتمندی کارکنان، نتایج حاصل از اعمال مدیریت، چندان چشم‌گیر نخواهد بود. هرگونه نارضایتی کارکنان در سپاه ممکن است سبب بروز مشکلاتی گردد که امکان تأمین امنیت را از سازمان بگیرد. از این رو یکی از رسالت‌های اساسی مدیریت منابع انسانی سازمان‌ها، توجه به سطح رضایتمندی کارکنان و تأمین نیازهای آنان می‌باشد. اگر بتوان گفت که کاهش رضایت کارکنان در یک سازمان تولیدی، منجر به تولید کالاهای معیوب می‌شود و یا خسارات مادی برای سازمان به دنبال خواهد داشت؛ این امر در مجموعه سپاه خساراتی به مراتب بالاتر و جبران‌ناپذیر به نظام اسلامی وارد می‌کند.

مسئله این است که ابعاد نارضایتی کارکنان در نهادی که لازمه آن اعتقاد و ایمان و روحیه انقلابی و گذشت و فداکاری است شامل چیست و هر یک در چه رتبه قرار دارد؟ شکل‌گیری نارضایتی شغلی کارکنان از منظر امنیتی چگونه بوده و در چه سطحی است؟

ضرورت و اهمیت موضوع: رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین و شایع‌ترین موضوعات تحقیقاتی در زمینه مطالعات رفتار سازمانی است و آگاهی از میزان رضایت کارکنان نسبت به شغل در همه سازمان‌ها موضوعی مشترک تلقی می‌شود. به همین لحاظ بررسی و تحلیل میزان رضایت کارکنان، دغدغه تمامی دانشمندان علوم انسانی است.

از سوی دیگر بروز نارضایتی در بین کارکنان سپاه و انباشت آن سبب می‌شود تا افراد رغبت به انجام امور محوله را از دست بدهند و یا حتی با تقلیل عمدی آن، به رفتارهایی روی بیاورند که خارج از تصور فرماندهان و مسئولان باشد. به همین دلیل اطلاع فرماندهان و مسئولان سپاه از میزان انگیزه و کاهش رضایتمندی کارکنان به واسطه اثرات انکارناپذیری که بر عملکرد و کارایی سپاه دارد یکی از ابزارهای مهم تصمیم‌گیری است و یقیناً این امر مهم در سازمان سپاه، به دلیل روحیات خاص کارکنان و وظیفه‌ای که در قبال نظام اسلامی دارند ضرورتی دو چندان پیدا می‌کند.

هدف: طراحی مدل شکل‌گیری نارضایتی کارکنان سپاه از منظر امنیتی

سؤال: نحوه شکل‌گیری نارضایتی شغلی کارکنان سپاه از منظر امنیتی چیست؟

۲- مفهوم‌شناسی رضایت و نارضایتی شغلی

رضایت و نارضایتی شغلی از موضوعات مطرح در زمینه مطالعات رفتار سازمانی است که تا کنون مقالات و پایان‌نامه‌های فراوانی را به خود اختصاص داده است. اطلاع از میزان رضایت و نارضایتی کارکنان در هر سازمان زمینه‌های بهبود وضعیت و افزایش بهره‌وری را به دنبال دارد و احصا نارضایتی و تلاش در کاهش و حذف آن بر میزان رضایتمندی افراد می‌افزاید. این موضوع موجب شده است تا با شیوه‌های مختلف علمی و استاندارد، میزان رضایت و موارد نارضایتی کارکنان مورد سنجش قرار گیرد.

مطالعات استاو و راس^۱ نشان می‌دهد که تضمین‌کننده اصلی رضایت شغلی کارکنان، زمینه‌ها و وضعیت‌های فردی است؛ نه شرایط و موقعیت‌های کار. در حالی که اشنايدر^۲ معتقد است که محیط کار و تکنولوژی در ساختار سازمانی، تضمین‌کننده در رضایت شغلی است. هرزبرگ^۳ عوامل بیرونی مانند ختمشی سازمان، سرپرستی، متون، نوع ارتباط با همکاران و غیره را از عوامل اصلی نارضایتی شغلی می‌داند. از این رو در مفهوم‌پردازی رضایت و نارضایتی شغلی مباحث جدی وجود دارد. بسیاری از مدیران و صاحب‌نظران علوم رفتاری معتقدند که این مفهوم با مفاهیم دیگری از جمله انگیزش هم‌معناست و این امر سبب شده است که در اندازه‌گیری میزان رضایت و نارضایتی شغلی، افراد دچار انحراف و اشتباه شوند. مطالعات متعدد نیز نشان داده

1. staw & ross
2. Schneider
3. herzberg

است رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار و افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب، ایجاد ارتباط صحیح، روحیه و عشق به کار است و این خود تابع یک ارگانیزم منحصر به فرد در هر سازمان می‌باشد. (هومن، ۱۳۸۱: ۴)

از سوی دیگر برخی از نظریه‌پردازان، نارضایتی را ناشی از محرومیت می‌دانند. افتخاری محرومیت نسبی را شکاف بین آنچه فرد احساس استحقاق می‌کند با آنچه در عمل می‌بیند، تعریف می‌کند. (افتخاری، ۱۳۸۵) در این خصوص کانتریل^۱ معتقد است نارضایتی تابعی از محرومیت نسبی است و محرومیت به عنوان تصور وجود تفاوت میان انتظارات ارزشی^۲ انسان‌ها و توانایی‌های ارزشی آن‌ها می‌باشد. به عبارت دیگر فرد زمانی سرخورده می‌شود که احساس کند تعارض معنایی که برای یک وضعیت قائل است با معنایی که قبلاً برای آن وضعیت قائل بوده، مطابقت ندارد. (علی‌خانی، ۱۳۸۳: ۷) اساساً میزانی از نارضایتی تقریباً در میان تمام اعضای همه جوامع وجود دارد؛ به این معنا که همه افراد به نوعی دچار محرومیت نسبی‌اند. (گر؛ ۱۳۷۷: ۱۳۳) این امر موجب می‌شود تا فرد در موقعیتی قرار گیرد که یک وضع را نسبت به یک وضع دیگر یا یک فرد را نسبت به فرد دیگر یا خودش را با فرد دیگری مقایسه کرده و چنانچه احساس کند نسبت به فرد دیگری فاصله زیادی دارد، احساس نارضایتی خواهد کرد. (افتخاری، ۱۳۸۵)

با ارائه چنین مفاهیمی می‌توان نارضایتی را در مجموع، ناشی از احساس حقوقی دانست که فرد خود را محق آن دانسته اما امکان دسترسی به آن را ندارد و برای رسیدن به آن تلاش می‌کند.

۳- مبانی نظری رضایت و نارضایتی شغلی

کارکنان یک سازمان همزمان با استخدام، خواسته‌ها و تقاضاهایی از جمله تمایل به آموزش، پیشرفت علمی، ارتقای شغلی و احساس امنیت را به همراه می‌آورند. سازمان نیز سعی می‌کند محیطی فراهم سازد که کارکنان احساس رضایت و خشنودی کنند تا انگیزه آنان افزایش یابد. در این خصوص صاحب نظران و نظریه‌پردازان در علوم انسانی با انجام آزمون‌های مختلف به نتایجی در راستای افزایش رضایتمندی شغلی کارکنان رسیده‌اند که در ادامه برخی از این نظریه‌ها به اختصار اشاره می‌گردد:

مزلو^۳ در نظریه رضایت شغلی خود، نیازهای کارکنان را به پنج سطح تقسیم و به ترتیب اهمیت، آن‌ها را طبقه‌بندی کرده است. به اعتقاد وی تا زمانی که نیازهای سطوح پایین‌تر برآورده نشوند نیازهای سطوح بالاتر - مانند عزت نفس و خود شکوفایی - مطرح نمی‌شود. (لاوسن، ۱۳۸۱: ۱۸) و لذا انسان هیچ‌گاه در یک حالت رضایت و ارضای کامل و مطلق قرار نمی‌گیرد. روان‌شناسان سازمانی بر این باورند که این نظریه در بررسی رضایت شغلی

1. cantril

۲- کالاه و شرایط زندگی‌ای هستند که مردم خود را مستحق داشتن آن می‌دانند

3. Maslow

بسیار کارساز است اما افراد در مشاغل خود، نیازهای بسیاری دارند که همه این نیازها پیوسته در تعیین رفتار آنان رقابت نمی‌کنند و در مورد همه کس، دقیقاً یکسان نیست. برخی با پول انگیزش پیدا می‌کنند و برخی نیز در درجه اول به نیازهای ایمنی توجه دارند، مزو این انگیزه‌ها را انگیزه‌های مسلط می‌داند یعنی انگیزه‌هایی که هنوز ارضا نشده‌اند. (علاقه‌بند، ۱۳۸۹: ۱۹)

جدول ۱: سطوح نیازهای انسان بر اساس نظریه مزو

| سطوح نیاز | پاداش کلی | پاداش‌های سازمانی |
|-------------|-----------------------------|--|
| فیزیولوژیکی | غذا، آب، نیاز جنسی، استراحت | پرداخت و مزایای شغلی |
| ایمنی | ایمنی، امنیت، ثبات، حمایت | شرایط کاری ایمن، امنیت شغلی |
| اجتماعی | محافظت، محبت، عاطفه، تعلق | کارگروهی، سرپرستی دوستانه، عضویت در گروه |
| عزت نفس | عزت نفس، مناعت طبع، منزلت | شناخت اجتماعی، عنوان شغلی، بازخورد از مشتریان |
| خودشکوفایی | رشد، پیشرفت، خلاقیت | شغل چالشی، فرصت برای خلاقیت، موفقیت در کار، پیشرفت |

آلدرفر^۱ در نظریه خود، مفهوم رضایت شغلی سلسله مراتب نیازها را به کار می‌گیرد. اما آن‌ها را تنها در سه سطح وجود، ارتباط و رشد بیان می‌کند. به اعتقاد وی، چنانچه این سه نوع نیاز با تدابیر سازمانی برآورده شود، رضایت فرد از شغل فراهم می‌آید. نیازهای سطح وجود اشاره به آن دسته از نیازها دارد که به بقای انسان می‌انجامد و با دو سطح اولیه نیازهای مزو منطبق است. نیازهای سطح ارتباط نیز به تعامل با دیگران تأکید دارد و نیازهای سطح رشد بالاترین سطح نیاز در نظریه آلدرفر است که با بخشی از سطح چهارم و تمامی سطح پنجم سلسله مراتب نیازهای مزو منطبق است. با این وجود آلدرفر معتقد است که در نظریه وی بر خلاف نظریه مزو، نیازها به گونه‌ی سلسله مراتبی به هم متصل نیستند. از این رو ارضای یک سطح در نیازها به معنای آن نیست که نیاز قبلی ارضا شده است. (هومن، ۱۳۸۱: ۲۱) لازم به توضیح است این نوع طبقه بندی آلدرفر چندان مورد توجه نظریه‌پردازان قرار نگرفته و اصولاً مبنای رضایت و نارضایتی افراد بر اساس این سطوح را محل تردید می‌دانند.

بر اساس نظریه مک‌کلند^۲ مهم‌ترین نیازهایی که ارضای آن در محیط کار نقش اساسی دارد مؤلفه‌های پیشرفت، پیوند جویی و قدرت است. افرادی که نیاز به پیشرفت در آن‌ها شدید است هنگامی از کار خود رضایت دارند که برای انجام وظایف و حل مشکلات کاری مسئولیت شخصی دارند. (هومن، ۱۳۸۱: ۲۱، به نقل از رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸)

1. Alderfer
2. McClelland

بنا به نظر مک کلند ارضای نیاز به پیشرفت به ویژه برای رقابت سازمانی از اهمیت زیادی برخوردار است و می‌توان با اجرای یک برنامه آموزشی رضایت شغلی افراد و پیشرفت سازمان را تأمین کنند؛ و افرادی که نیاز به پیوند جویی دارند و ترجیح می‌دهند با دیگران کار کنند، عملکرد آنان بهتر است. (هومن، ۱۳۸۱: ۲۱)

نظریه دیگری که بر پایه مطالعات و نتایج وروم^۱ توسعه یافته، نظریه «انتظار» پورتر و لاور^۲ است. بر اساس این نظریه رضایت تحت نفوذ پاداش‌های درونی و بیرونی است و تا اندازه زیادی بستگی به آن دارد که افراد آن را به گونه برابر ادراک کنند. مسلماً با ارائه پاداش‌های مختلف نمی‌توان از ایجاد رضایت شغلی مطمئن بود زیرا این امر بستگی به این دارد که آیا پاداش‌ها الزاماً با تلاشی که برای انجام آن کار مصروف گشته برابر بوده است یا خیر. مؤلفه‌ای که پورتر و لاور برای رضایت شغلی بیان می‌کنند این است که کارکنان نیاز دارند پاداش‌ها را به گونه واقعی قابل دسترس ببینند. (هومن، ۱۳۸۱: ۲۷-۲۵)

نظریه برابری توسط آدامز^۳ ارائه شده است و اساساً بر دو مؤلفه درون دادها (شامل آنچه که افراد با خود به محیط کار می‌آورند مانند مهارت‌های اختصاصی، استعدادها یا تلاش‌های کاری شدید) و برون دادها (آنچه کارکنان از شغل خود به دست می‌آورند مانند دستمزد، فرصت پیشرفت و مزایای جانبی) تأکید دارد. به اعتقاد آدامز رضایت شغلی حاصل هم‌خوانی و برابری این دو مؤلفه با یکدیگر است؛ و نارضایتی شغلی زمانی به وقوع می‌پیوندد که نسبت بازده‌های فردی یک فرد به درون دادها با نسبت بازده‌ها به درون دادهای فردی افراد دیگر مورد مقایسه قرار گرفته و کمتر از آن‌ها برآورده می‌شود. (هومن، ۱۳۸۱: ۲۳) در این نظریه، رضایت شغلی ناشی از برابری مهارت‌های تخصصی فرد با چیزی است که از سازمان به دست می‌آورد.

هریس آرگیس^۴ در قالب نظریه رشدنیافتگی-رشد یافتگی^۵ عقیده دارد که در بسیاری موارد هنگامی که مردم به نیروی کار می‌پیوندند، در اثر اعمال و اقداماتی که مورد استفاده مدیریت سازمان‌ها قرار می‌گیرد، از رشد و شکوفایی باز می‌مانند. (علاقه بند، ۱۳۸۹: ۷۱) از این رو محور رضایت کارکنان بر مبنای انگیزش و رشد کارکنان استوار است در صورت افزایش انگیزش و ارتقا مسئولیت، می‌توان رضایت‌مندی را در بین آنان افزایش و بهره‌وری سازمان را نیز بهبود داد؛ در صورت تکراری بودن کار و عدم رشد یافتگی، نوعی روزمرگی و برداشت سازمان محور در افراد ایجاد شده و می‌توان نارضایتی کارکنان را که منجر به ترک سازمان می‌شود، انتظار کشید.

الگوی اقتضایی انگیزش، نگرش وسیع‌تر و همه جانبه ای به مسئله انگیزش در سازمان داشته و کوشیده است نه تنها خصوصیات شغل و شاغل، بلکه خصوصیات سازمان را نیز مدنظر قرار دهد. مثلاً در

1. vroom
2. Porter and Lawler
3. Adams
4. hris Argris
5. Immaturity Maturity Theory

سازمان ماشینی، فرد با نیازهای سطح پایین در شغل‌های ساده و یکنواخت انگیزه کافی را داراست. در صورتی که در همین شرایط فردی با نیازهای رشد و کمال احساس رضایت نداشته و فاقد انگیزه به کار است. (الوانی، ۱۳۷۴: ۱۶۶)

هرزبرگ نیز در نظریه خود مدعی است انسان دو دسته نیاز متفاوت دارد که اساساً مستقل از یکدیگرند و به طرق متفاوتی رفتار را تحت تأثیر قرار می‌دهند. وقتی که افراد از کار خود احساس نارضایتی می‌کنند، نارضایتی آنان به محیطی مربوط است که در آن کار می‌کنند. در مقابل، وقتی افراد درباره کار خود احساس خشنودی می‌کنند، این خشنودی به خودِ کار مربوط می‌شود. هرزبرگ اولین طبقه نیازها را عوامل بهداشت^۱ نامید زیرا این نیازها محیط انسان را توصیف می‌کنند و کارکرد اصلی آن‌ها ممانعت از نارضایتی شغلی است. او دومین طبقه نیازها را انگیزاننده‌ها^۲ نامید زیرا این نیازها موجبات انگیزش افراد را برای عملکرد بهتر فراهم می‌سازند.

جدول ۲: عوامل انگیزش و بهداشت

| عوامل بهداشت | انگیزاننده‌ها |
|--------------------|-------------------------|
| محیط | کار |
| خط مشی‌ها و مدیریت | کسب موفقیت |
| نظارت (سرپرستی) | قدرشناسی برای انجام کار |
| شرایط کار | کار تلاش انگیز |
| روابط میان شخص | مسئولیت فزاینده |
| پول، مقام، تأمین | رشد و شکوفایی |

هرزبرگ و همکارانش معتقدند: خط مشی نامناسب، میزان حقوق و دیگر عوامل بهداشتی موجب نارضایتی می‌شوند و خط‌مشی‌های مناسب، عدم رضایت را از بین می‌برند. (لاوسن، ۱۳۸۱: ۱۶۸)

۳-۱- گونه‌شناسی نظریات شغلی

نظریات مطرح شده در خصوص رضایت و نارضایتی شغلی را می‌توان در سه رویکرد دسته بندی نمود: **رویکردهای مبتنی بر نیاز**: بر اساس این رویکرد، میزان رضایت و نارضایتی شغلی هر فرد به دو عامل بستگی دارد؛ نخست اینکه چه مقدار از نیازهای فرد از طریق شغل احراز شده و دوم اینکه چه تعداد از

1. Hygiene Factors
2. Motivators

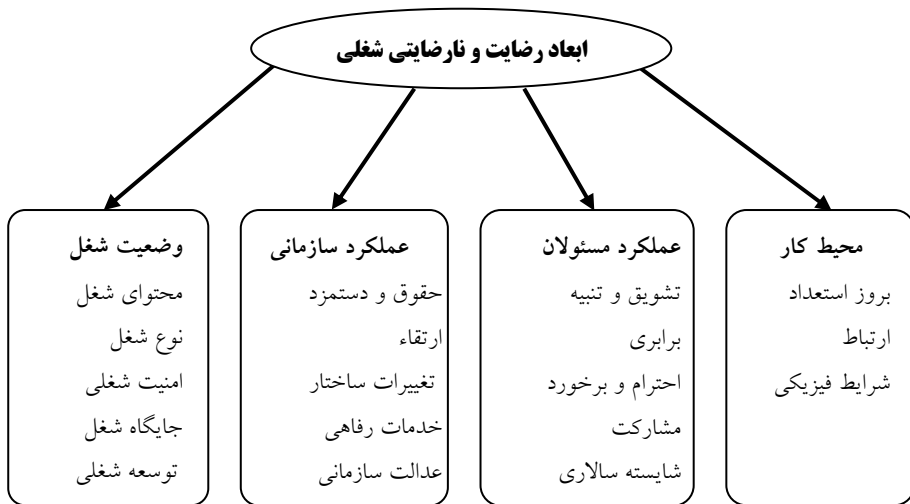
نیازهای وی از طریق شغل باقی مانده و یا تأمین نشده است. نتیجه حاصل از بررسی دو عامل می‌تواند میزان رضایت یا ناراضی‌ت فرد را به همراه داشته باشد. مانند: نظریات مازلو، آلدرفر و مک کلند

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

رویکردهای مبتنی بر انگیزش: این رویکرد بیشتر بر مبنای نظریاتی است که انگیزش را در رضایت و ناراضی‌ت شغل موثر می‌دانند و مبنای آن بر پایه نظریات هرزبرگ شکل گرفته است که انگیزش را از عوامل رضایت می‌داند؛ اما ناراضی‌ت از شغل کم مایه نهایتاً با مؤلفه‌های انگیزشی نیز نمی‌تواند منجر به رضایت گردد. مانند: تئوری انگیزش و هرزبرگ

از آنجا که برخی از نظریه‌های مطرح شده قابلیت سنجش و اندازه‌گیری را نداشته و یا در موضوع مربوط به ناراضی‌ت بحث نکرده است، لذا نزدیک‌ترین نظریه به موضوع این تحقیق، **نظریه هرزبرگ** می‌باشد، زیرا هم گویه‌های قابل سنجش را مطرح نموده و از طرفی به عنوان متغیری برای درک سطوح انگیزشی در محیط کار، به نقش رضایتمندی و ناراضی‌ت کارکنان - به صورت مجزا تحت عوامل بهداشت و انگیزش - توجه نموده است.

از مجموع نظریه‌های مطرح شده، محورهایی که در ایجاد رضایتمندی کارکنان در هر سازمان موثر است، شامل ابعاد و شاخص‌هایی می‌باشد که در شکل نشان داده شده است.



شکل ۱- ابعاد رضایت و ناراضی‌ت شغلی

۴- مبانی نظری امنیت

۴-۱- مفهوم‌شناسی امنیت

انتزاعی بودن مفهوم امنیت باعث شده تا تعاریف متعددی از آن ارایه گردد. برخی امنیت را در نبود تهدید تعریف نموده و در توصیف آن توانمندی ایجاد شرایط عاری از خطر و مشکلات را خاطر نشان نموده‌اند. این تعریف از امنیت مبتنی بر نگرش عینی و رئالیستی از خطرات فیزیکی، ملموس و مادی خارجی است. (نوید نیا، ۱۳۸۸: ۲۷) همین مفهوم در توصیفی جامع‌تر، بر وضعیتی اطلاق می‌شود که در آن یا نسبت به منافع بازیگر «تهدیدی» از سوی دیگران وجود نداشته باشد؛ و یا در صورت وجود تهدید، امکان مدیریت آن برای بازیگر (تهدید شونده) حاصل باشد. (افتخاری، ۱۳۸۸: ۱۱) در مقابل نگاه تهدید محور به امنیت، تعریف دیگری نیز وجود دارد که امنیت را با رویکرد رضایت تعریف می‌کند. به تعبیر دقیق‌تر، در این نگرش، امنیت وضعیتی است که در آن بین «خواسته‌ها» از یک سو و «داشته‌ها» از سوی دیگر، نسبتی متعادل وجود دارد؛ به گونه‌ای که در چارچوب سرمایه اجتماعی، نوعی رضایت را نزد بازیگران تولید می‌نماید. (افتخاری، ۱۳۸۸: ۱۱) این تعریف از امنیت عمدتاً از سوی مکاتب تفسیری، انتقادی و سازه‌انگاری مورد تأکید قرار می‌گیرد. (افتخاری، ۱۳۸۴: ۱۶) از سوی دیگر با توجه به تغییرات و تحولات سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و غلبه یافتن نرم‌افزارها بر سخت‌افزارها، اساساً جنس و ماهیت امنیت و تهدید، نرم شده است، زیرا با ادراکات، تصورات و احساسات ارتباط دارد. (یوسفی و باقری، ۱۳۹۱: ۲۵)

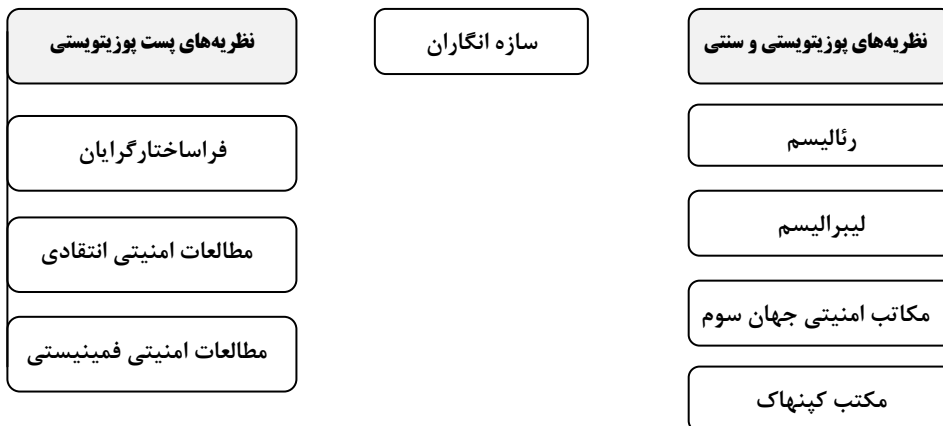
در این راستا تعریفی که بتواند موضوع تحقیق را تبیین نماید و مبتنی بر رضایت و نارضایتی و در حوزه امنیت نرم باشد در تعریف امنیت در گفتمان ایجابی جای می‌گیرد. از این رو تعریف نهایی از امنیت متناسب با این تحقیق، به شرح ذیل است:

«امنیت وضعیتی است مبنی بر تعادل میان داشته‌ها و خواسته‌ها بر پایه بایسته‌ها از یک سو و توان پاسخگویی سیستم از سوی دیگر، در چارچوب نگرش بازیگران به‌گونه‌ای که منجر به تولید رضایت گردد.»

۴-۲- نظریه‌های امنیتی مکاتب

هر یک از مکاتب رویکردهای متفاوتی را در خصوص امنیت و نحوه ادراک و مدیریت آن ارایه داده‌اند؛ لذا بررسی این مکاتب به منظور یافتن راهکار در نحوه برخورد با موضوعات رضایت‌مندی و نارضایتی می‌تواند محور نگاه امنیتی به موضوع تحقیق باشد، تا نزدیک‌ترین مبانی نظری امنیت بر مبنای نارضایتی که قدرت تبیین‌کنندگی موضوع مورد تحقیق را داشته باشد به عنوان نظریه امنیتی مرتبط با موضوع انتخاب و در مدل نهایی مورد استفاده قرار گیرد.

به طور کلی نظریه‌های امنیتی را به لحاظ رویکرد می‌توان به سه دسته کلی به شرح ذیل نمایش داد: (مرادیان، ۱۳۸۹: ۹۹)



شکل ۲- تفکیک مکاتب به لحاظ رویکرد

۴-۳-۱- نظریه‌های پوزیتویستی و سنتی

رنالیست‌ها در حوزه امنیت به مسائلی مانند: امنیت بین‌الملل، ناامنی، بقا، موضوعات امنیت مبتنی بر محور نظامی، خود اتکایی در تحصیل امنیت و دولت محوری در مرجع امنیت می‌پردازند. از نظر واقع‌گرایان در سطح سیاست داخلی مسئله‌ای به نام امنیت وجود نداشته و امنیت، صرفاً در سطح بین‌المللی معنا می‌یابد. (عبدالله خانی، ۱۳۸۳: ۷۱)

مبانی مطالعاتی امنیتی لیبرالیست‌ها بر خلاف رنالیست‌ها که مبتنی بر جنگ می‌باشد، بر صلح متکی است و در خصوص صلح‌سازی، بر گزینه امنیت جمعی، روابط تجاری و یا حکومت جهانی اصرار دارند و برای تعامل میان دولت‌های لیبرال با دولت‌های غیر لیبرال، بر گزینه‌های تحمل، تغییر و یا سلطه اعتقاد دارند. (عبدالله خانی، ۱۳۸۳: ۱۰۵) لذا مکتب لیبرالیسم در سطح تحلیل امنیتی توجهی به حوزه نارضایتی افراد ندارد.

نظریه‌پردازان مسائل امنیتی جهان سوم با مطالعه مدل‌های رنالیستی تحلیل امنیت، تکیه بر قدرت سخت و نظامی را برای جهان سوم ناکارآمد می‌دانند و معتقدند تهدیدات بیش از آنکه خارجی باشد داخلی است و لذا معادله امنیت در جهان سوم دارای سه جزء اساسی است، که شامل ابعاد نرم افزاری امنیت، ابعاد سخت افزاری امنیت و ابعاد تهدید و آسیب‌پذیر محوری امنیت می‌باشد. (دانشگاه عالی دفاع ملی، ۱۳۸۸: ۵۷)

مکتب کپنهاک نیز در تحلیل مطالعات امنیتی خود، توجهی به فرد نداشته و دولت را در سطح بین‌الملل مطرح می‌کند. (عبدالله خانی، ۱۳۸۳: ۱۳۹) در موضوعات امنیتی این مکتب، نگاه داخلی و نارضایتی افراد جایگاهی ندارد.

۴-۲-۲- نظریه‌های پست پوزیتیویستی

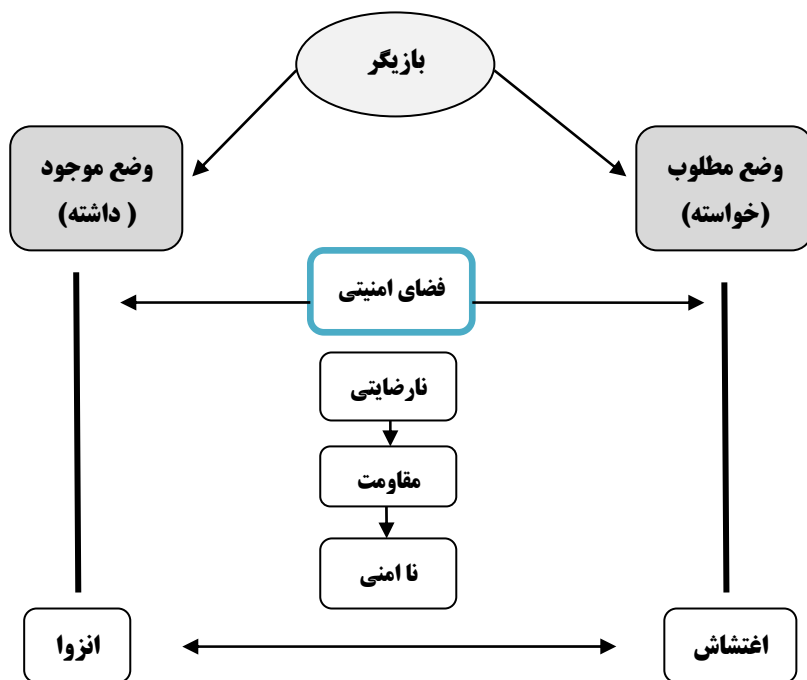
فراساختارگرایان در مطالعات امنیتی خود معتقدند به جای آنکه امنیت، نمود مستقیم تهدیدات عینی دانسته شود، باید یک عمل گفتمانی تلقی گردد. ایشان معتقدند باید به دنبال امنیت زدایی از موضوعات امنیتی بود؛ یعنی از حوزه امنیت به حوزه سیاسی حرکت کرده و از امنیتی شدن موضوعات سیاسی جلوگیری به عمل آورد. (مرادیان، ۱۳۸۰: ۱۰۲)

فمینیست‌ها نیز با طرح این مسئله که مطالعات امنیتی تاکنون بر بنیان و شالوده مردسالارانه استوار بوده و نقش زنان در آن نادیده گرفته شده است کل مطالعات و نظریه‌های امنیتی را زیر سؤال می‌برند. رهیافت امنیتی فمینیستی از جنبه‌های مختلف، نقض امنیت زنان را مورد بررسی قرار داده و در برابر آن اصولی همچون، شمولیت، کل‌گرایی و مردم‌گرایی مطرح می‌کند. به این معنا که امنیت در سطح جهانی باید تعریف و تفسیر گردد و از بخشی کردن یا سطحی نمودن آن اجتناب ورزید. (عبدالله خانی، ۱۳۸۳: ۲۶۶)

در مکتب انتقادی، فرد به مثابه مرجع اصلی امنیت در عرصه روابط و معادلات امنیتی مطرح است و از این منظر، نارضایتی ناشی از محرومیت فردی، زمینه‌ساز بروز بی‌ثباتی در حوزه داخلی خواهد شد. (افتخاری و نصری، ۱۳۸۱: ۱۰۵) در این خصوص به دلیل مطرح بودن نارضایتی به عنوان مرجع اصلی امنیت به رویکرد امنیتی این مکتب بیشتر پرداخته می‌شود.

در مطالعات مکتب انتقادی علاوه بر مفهوم انتظارات، مفهوم رضایت نیز مطرح است. در این چارچوب با تشریح موقعیت فرد در سه وضعیت می‌توان به تشریح مفهوم امنیت پرداخت. در وضعیت اول، فرد در فضای اجتماعی مطرح می‌شود. این فضا، موقعیتی است که به حق یا ناحق و بر اساس آنچه فرد داراست، تأکید می‌نماید؛ وضعیت دوم، فرد در فضای مطلوب مورد نظر است و به آنچه فرد انتظار دارد که داشته باشد اشاره دارد و وضعیت سوم به شکاف و فاصله میان آنچه فرد دارد و آنچه که می‌خواهد داشته باشد، اشاره می‌نماید. این فاصله میزان رضایت و نارضایتی فرد را مشخص می‌نماید.

مکتب انتقادی فاصله میان انتظارات افراد و آنچه از آن برخوردار است را فضای امنیتی تعریف می‌کند و معتقد است میزان امید و یا ناامیدی در دست‌یابی به انتظارات و توقعات، ضریب امنیت و ناامنی را مشخص می‌نماید. (عبدالله خانی، ۱۳۸۳: ۲۶۱) راهکارهای این رهیافت برای تحویل امنیت، بر چگونگی پر کردن شکاف میان فضای داشته - خواسته می‌باشد.



شکل ۳- رویکرد امنیتی مکتب انتقادی بر مبنای رضایت

این مدل بر حسب آموزه‌های انتقادی، بازیزگر را در حد فاصل وضع موجود و وضع مطلوب نشان می‌دهد. شکاف میان این دو حد، وضعیت امنیتی و فضای امنیتی بازیزگر را مشخص می‌کند. در این چارچوب هر قدر فاصله میان وضع موجود و وضع مطلوب کمتر باشد، فضای امنیتی نیز محدودتر و به طریق اولی میزان ناامنی کمتر خواهد بود. فضای امنیتی بستر شکل‌گیری و رشد نارضایتی است. (عبدالله خانی، ۱۳۸۳: ۲۶۱)

در مجموع هر یک از مکاتب با برداشت خاص از مفهوم امنیت آن را مطابق با نوع نگرش و فرهنگ منافع خود تعریف نموده و در این خصوص رویکردهای مختلفی به مباحث امنیت دارند. با این وجود ایده‌های بسیار مناسبی در آن‌ها نهفته است که می‌تواند این تحقیق را در طراحی مدل مورد نظر یاری رساند؛ و لذا از مجموع نظریه‌های امنیتی، تنها **مکتب انتقادی** که با نگاه فرد به عنوان مرجع امنیت، و رویکرد آن بر مبنای رضایت، به عنوان یک مدل امنیتی مطرح می‌تواند در مبحث نارضایتی امنیتی در این تحقیق مورد استفاده قرار گیرد.

۵- امنیتی شدن نارضایتی

با توجه به تنوع و پیچیدگی موضوعات تهدید، نمی‌توان صرفاً با مطرح شدن موضوعی در فضای امنیتی، آن را جزو موضوعات تهدید آمیز تلقی کرد. از این رو برای اینکه یک موضوع بتواند در مجموعه موضوعات تهدید آمیز قرار گرفته و واجد شرایط مفهوم تهدید گردد، لازم است میان عامل تهدید، حوزه تهدید و هدف مرجع تهدید رابطه وجود داشته باشد. در این خصوص، افتخاری در کتاب کالبد شکافی تهدید با بهره‌گیری و الگوبرداری از نظریه سه دولت بوزان - ذهنیت و تفکر، ساختار و سازمان، منافع - پدیده امنیتی را در قالب طیفی از واژگان ارایه می‌نماید و سیر تحول آن را در هفت واژه شامل موضوع، مسئله، مشکل، معضل، خطر، بحران بیان می‌کند. (افتخاری، ۱۳۸۵: ۲۷) که در حقیقت امنیتی شدن نارضایتی نیز می‌تواند از این قاعده پیروی کند.

- وقایعی که فقط در ذهن‌ها بوده و هیچ‌گونه عینیتی در عمل از آن دیده نمی‌شود، از آن به عنوان «موضوع» یاد می‌شود. (افتخاری، ۱۳۸۵: ۲۷)

- رخدادهایی که قابل مدیریت شدن هستند و با هزینه‌ای اندک به صورت عادی (موضوع) بازگشت می‌نماید. از آن به عنوان «مسئله» یاد می‌شود.

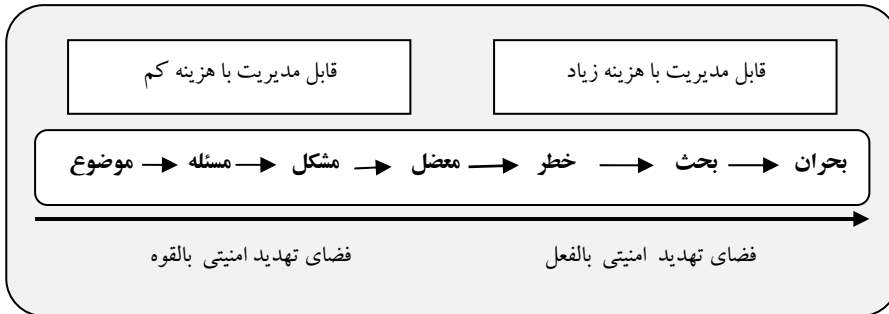
- مواردی که با هزینه بالایی مدیریت مورد نظر صورت می‌گیرد. در این وضعیت واژه «مشکل» کاربرد دارد.
- رخدادهایی که قابل مدیریت نبوده و متضمن اصلاح در چارچوب قانونی و یا سیاست‌های متعارف می‌باشند. با واژه «معضل» تعبیر می‌شود.

- پدیده‌هایی که به سطح هنجار ارتقاء یابند و آن را نتوان با اقدامات اصلاحی کنترل کرد و اساساً در سطح افکار شیوع داشته از آن‌ها به «خطر» تعبیر می‌شود.

- پدیده‌هایی که دارای شیوع نظری اندک و با علایم رفتاری زیاد هستند و تولید تعارض می‌نمایند، به «بحران» شناخته می‌شوند.

- پدیده‌هایی که دارای شیوع نظری و با علایم رفتاری شدید می‌باشد و در عین حال تعارض شدید در جامعه ایجاد می‌کنند به «بحران» تعبیر می‌گردد (افتخاری، ۱۳۸۵: ۲۷)

با توجه به توضیح فوق می‌توان نتیجه گرفت که یک «پدیده امنیتی» در یک طیف از «موضوع امنیتی» تا «بحران امنیتی» با حداقل هفت نمود، ظهور خواهد داشت که تمامی آن‌ها «تهدید» ارزیابی نمی‌شوند؛ بلکه خیلی از این پدیده‌های امنیتی، قابل کنترل و مدیریت در سطوح پایین‌تر می‌باشند و اساساً کارشناسان و خبرگان امنیتی و امنیت ساز با حداکثر توان باید پدیده‌ها را در فضاهای پایین‌تر کنترل نمایند. ظرفیت، توانمندی، ابزار و ساز و کار مناسب طراحی و تعبیه تا پدیده‌ها در سطوح پایین، بیان، درک، تحمل، مدیریت و کنترل گردد. (افتخاری، ۱۳۸۵: ۲۷) به عبارت دیگر هر چند نارضایتی یک پدیده امنیتی است اما در یک طیف «موضوع» تا «بحران» قرار دارد که می‌توان و باید در هر مرحله آن را کنترل نمود تا به مرحله بعد سرایت نکند.



شکل ۴- سطوح تهدیدات

۶- شاخص‌های نارضایتی امنیتی

باتوجه به تلقی‌های مختلفی که از موضوعات امنیتی وجود دارد، شاخص‌های متفاوتی در این زمینه به‌وجود می‌آید که به‌طور عینی نمی‌توان این شاخص‌ها را خصوصاً در فضای امنیتی برشمرد. با این‌حال می‌توان به موارد ذیل که در خصوص موضوع نارضایتی و بیشتر معطوف به موضوعات اجتماعی است اشاره کرد:

افزایش سطح نیازمندی‌ها: هرچه سطح نیازمندی‌های افراد بالاتر باشد امکان نارضایتی آن‌ها نیز بیشتر خواهد بود زیرا ارضا هر نیاز مقدمه صدها نیاز دیگر است؛ لذا باید توجه داشت سطح انتظارات افراد را بیهوده بالا نبرد.

احساس محرومیت نسبی: شکافی که بین آنچه فرد احساس استحقاق می‌کند و آنچه در عمل می‌بیند را احساس محرومیت نسبی می‌گویند. این فاصله نسبی است یعنی شخص، یک وضع را نسبت به یک وضع دیگر یا یک فرد را نسبت به فرد دیگر یا خودش را با فرد دیگری مقایسه می‌کند. چنانچه احساس کند نسبت به فرد دیگری فاصله زیادی دارد احساس نارضایتی خواهد کرد.

مقایسه اجتماعی: این موضوع با احساس محرومیت نسبی یکدیگر را تکمیل می‌کنند. به عبارت دیگر در این خصوص، شخص مورد نظر چند نوع مقایسه انجام می‌دهد: مقایسه با فرادستان، مقایسه با فرودستان، مقایسه با گروهی که خودش را متعلق به آن گروه می‌داند و مقایسه بی‌مرز که خودش را با هر کسی مقایسه می‌کند.

برابری: معمولاً زمانی مطرح می‌شود که افراد به نوعی تمایلات مساوات‌طلبانه داشته باشند. افراد معتقد به برابری فکر می‌کنند همه امکانات اجتماعی باید برای همه بدون محدودیت برابر باشد؛ و به میزان تجربه و تخصص و شرایط یا ویژگی‌های خاص افراد توجهی ندارند. این امر موجب می‌شود که بین افرادی که شرایط و ویژگی‌های متفاوت دارند نارضایتی شکل بگیرد.

عدالت توزیعی: در این خصوص نحوه توزیع مواهب اجتماعی مورد بحث است. اگر در جامعه‌ای احساس شود توزیع مواهب اجتماعی توزیع عادلانه‌ای نیست، این وضعیت می‌تواند شاخصی برای بروز نارضایتی باشد.

۷- جایگاه و مرجع امنیت سپاه

حضرت امام خمینی (ره) در خصوص تأثیر و نقش سپاه فرموده‌اند «اگر سپاه نبود کشور هم نبود». مقام معظم رهبری نیز می‌فرماید: «سپاه پاسداران انقلاب اسلامی یک نیروی نظامی است که بقا و سلامت او با بقا و سلامت نظام ارتباط نزدیکی دارد؛ یعنی اگر این نیرو سالم و قوی باقی بماند به حسب موازین عادی، نگرانی در مورد انقلاب و سلامت و بقای آن باقی نخواهد ماند، زیرا وقتی یک نیروی نظامی مؤمن و مخلص و فداکار و کاملاً با دید انقلابی و دارای نیروی عظیمی مانند بسیج در کشور وجود دارد دیگر تهدید از نوع تهدیدهای نظامی، حقیقتاً برای انقلاب، نگران کننده نیست.» (نظریور، ۱۳۸۵: ۴)

برداشت از کلام حضرت امام (ره) و رهبر معظم انقلاب این گونه است که بقا و حفظ نظام وابسته به بقا و سلامت سپاه است. این امر رابطه مستقیم با امنیت در نظام جمهوری اسلامی دارد. نتیجه آنکه مأموریت سپاه از یک سو به عنوان تأمین کننده امنیت نظام می‌باشد و از سوی دیگر خود مرجع امنیت نظام است. زیرا بقاء نظام و سپاه به هم وابسته‌اند. این موضوع ضرورت توجه به مرجع امنیت در سپاه را مضاعف می‌کند.

صاحب نظران مطالعات امنیتی بر این اعتقادند که تهدید امنیتی زمانی رخ می‌دهد که مرجع امنیت مورد تهدید وجودی قرار گرفته که در آن صورت اقدامات اضطراری ضروری است. (نک: بوزان، ۱۳۸۶) در خصوص این که مرجع امنیت چه کسی یا چه چیزی است دیدگاه‌های مختلفی ارائه گردیده است. در این تحقیق، رویکرد امنیتی مکتب انتقادی - که فردمحور است - مدنظر قرار گرفته است. از سوی دیگر در نظام جمهوری اسلامی سه ضلع (اسلام، مردم و نظام) مرجع امنیت تلقی می‌شوند. (دانشگاه عالی دفاع ملی، ۱۳۸۷: ۲۷۵) همچنین با توجه به فرمایش مقام معظم رهبری، بقاء سپاه ارتباط نزدیکی با بقاء نظام دارد و اگر سپاه سالم بماند نگرانی برای بقاء نظام وجود ندارد؛ پس می‌توان گفت که سپاه نیز از مراجع امنیت نظام تلقی می‌شود. از سوی دیگر مرجع امنیت در سپاه، نیروی انسانی آن است که می‌بایست از تهدیدها در امان باشد تا به سلامت آن آسیب وارد نشود و لذا در این تحقیق از آنجا که به بحث نارضایتی‌ها در مجموعه سپاه پرداخته می‌شود مرجع امنیت، فرد (کارکنان) در نظر گرفته شده است.

با عنایت به اینکه مرجع امنیت از منظر رویکرد انتقادی، فرد می‌باشد لذا افراد سپاهی مرجع امنیت تلقی می‌گردد که این مرجع می‌بایست در مقابل تهدیدات سخت و تهدیدات نرم حفظ گردد.

از آنجایی که نارضایتی از مصادیق تهدید نرم تلقی می‌گردد، می‌توان نشانگاه تهدید نرم در سپاه را سه محور ایده، فرهنگ عمومی و سرمایه اجتماعی جستجو کرد (یوسفی، ۱۳۹۰: ۷) به این معنا که هرگاه هر یک از این سه حوزه مورد تهدید قرار گیرند، امنیت سپاه در معرض خطر قرار گرفته و نیاز به اقدامات ضروری می‌باشد. در این خصوص صاحب نظران علم مدیریت توجه ویژه‌ای را به عنصر فرهنگ در سازمان‌ها داشته‌اند به گونه‌ای که از نظر آن‌ها قوت و ضعف فرهنگ در یک سازمان مساوی با اقتدار یا انحطاط آن سازمان است.

سپاه نیز از این قاعده مستثنی نیست. همان‌گونه که فرهنگ شکل گرفته در آغاز تأسیس سپاه به سرعت این سازمان را مقتدر گردانید به نحوی که امام راحل حفظ نظام را با حیات سپاه گره زدند، (یوسفی، ۱۳۹۰: ۷) امروزه نیز نه تنها از اهمیت این مسئله کاسته نشده بلکه بروز نارضایتی‌ها می‌تواند در رفتار کارکنان سپاه تأثیر منفی گذاشته و در دراز مدت باورهای آنان را نیز تحت‌الشعاع قرار دهد. همچنین ارکان سرمایه اجتماعی از جمله اعتماد، اعتبار، وفاداری و امید (افتخاری، ۱۳۸۷: ۱۷) را تبدیل به اعتمادسوزی، بی‌اعتباری، کاهش وفاداری و ناامیدی نماید.

۸- تأثیر ویژگی کارکنان سپاه بر نارضایتی

ویژگی‌های کارکنان سپاه شامل ارزش‌هایی است که در اعتقادات پاسداران نهفته است و در حقیقت، پاسداران با این ویژگی‌ها شناخته می‌شوند. برخی از این صفات با خود پیامدهایی به همراه دارند که سبب می‌شود کارکنان سپاه نسبت به کمبودها و نارسایی‌ها صبور باشند. برخی از این ویژگی‌ها که با موضوع مقاله قرابت دارند، عبارتند از:

ایمان: کارکنان سپاه به عنوان افراد مؤمن و با ایمان شناخته می‌شوند و تدین جزء صفات بارز اخلاقی آنان می‌باشد. این امر موجب می‌شود که تحمل آن‌ها در نارضایتی‌ها افزایش یابد. به عبارت دیگر ایمان در ایجاد امنیت روانی و متعادل ساختن انسان، نقش موثری ایفا می‌کند. (مرادیان، ۱۳۸۱: ۵۶)

احساس تکلیف: احساس تکلیف باعث می‌شود که کارکنان بدون توجه به پیامدهای شکست یا پیروزی، آنچه به عنوان وظیفه و تکلیف است انجام داده و معیار رفتار و عمل خود قرار دهند و مسلماً «فرد» دارای چنین ویژگی، از بسیاری از ناملايمات عبور می‌کند.»

ولایت‌پذیری: تبعیت و پیروی از ولایت فقیه جزو باورهای اعتقادی پاسداران است و در زمان غیبت نیز خود را موظف می‌دانند که دستورات ولی فقیه را در همه سطوح مملکت به اجرا در آورند و آن‌را در گفتار و رفتارشان نشان دهند و لذا بروز کاستی‌ها نمی‌تواند بر این امر تأثیری داشته باشد.

اطاعت‌پذیری: اطاعت و فرمان‌برداری از فرماندهی و دستور مافوق و سرپیچی نکردن از آن، یکی از امور حیاتی و از وظایف نیروهای مسلح و از جمله کارکنان سپاه به شمار می‌آید؛ و تا هنگامی که فرماندهان در صراط مستقیم اسلام و رهبری گام بردارند این اطاعت‌پذیری نیز پابرجاست. (حصون، ۱۳۸۷: ۳۷)

وجود این ویژگی‌ها در بین کارکنان سپاه خود بر تحمل نابسامانی‌ها و نارضایتی‌ها می‌افزاید و به نوعی می‌توان از این صفات به عنوان «عوامل بازدارنده نارضایتی‌ها» نام برد.

نتیجه‌گیری

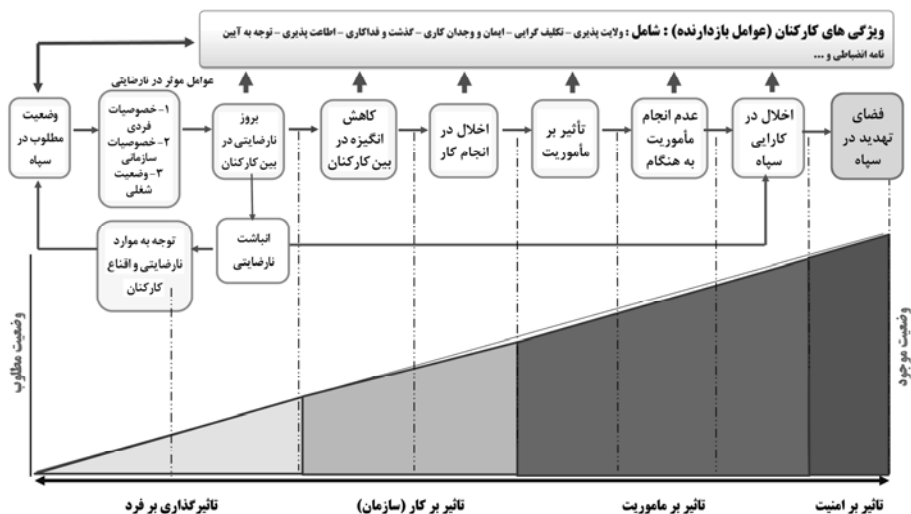
با توجه به فرمایش‌های حضرت امام (ره) و تدابیر مقام معظم رهبری نسبت به سپاه، کارکنان و مأموریت آن و با بهره‌گیری از نظریه هرزبرگ و نظریه مکتب انتقادی می‌توان مدل شکل‌گیری نارضایتی کارکنان سپاه از منظر امنیتی را بدین گونه تشریح نمود.

اگر نارضایتی شغلی کارکنان سپاه را ناشی از عامل «داشته» و «خواسته» بدانیم و فاصله بین وضع موجود با مطلوب را در دو طرف مدل در نظر بگیریم، فضای بین این دو، وضعیت مسیر و روند شکل‌گیری نارضایتی کارکنان خواهد بود. به این مفهوم که تأثیر نارضایتی در ابتدا از ذهن و ادراکات فرد آغاز شده و روند تأثیر گذاری آن بر کار، مأموریت و کارایی سپاه ادامه خواهد یافت.

در این فضا هر چه این نارضایتی به سمت تأثیر بر کارایی سپاه بیشتر گردد فضای بین داشته و خواسته افزایش پیدا می‌کند و این امر بر امنیتی شدن فضا می‌افزاید. از سویی دیگر ویژگی‌ها و صفات بارز کارکنان سپاه که به عنوان عوامل بازدارنده‌ای در این مدل تعریف شده و در فرهنگ و سازمان سپاه وجود دارد تحت عنوان (تکلیف‌گرایی، ولایت‌پذیری، ایمان و اطاعت از فرماندهی و ...) مانع پیشرفت نارضایتی شده و سبب می‌شود علیرغم وجود نارضایتی، کارکنان سپاه آن را در مأموریت تأثیر نداده و روند نارضایتی بر کارایی و مأموریت سپاه اثر مستقیم نداشته باشد. به عبارتی دیگر کارکنان سپاه اگر مأموریت را بدون توجه به میزان نارضایتی انجام دهند، این روند باعث می‌شود که فضای بین داشته و خواسته افزایش نیافته و تا حدودی به هم نزدیک شوند. در آن صورت فضای امنیتی بر سپاه حاکم نمی‌شود. اما اگر گستره نارضایتی و عمق آن به حدی شود که بر کارایی سپاه تأثیر گذاشته و فضای بین داشته و خواسته را افزایش دهد به همان میزان فضای امنیتی نیز بیشتر می‌گردد. که در آن صورت ممکن است اقدامات جبران‌ناپذیری ناشی از نارضایتی فردی بر سپاه مترتب گردد اما نارضایتی جمعی که بتواند بر امنیت تأثیر بگذارد مستلزم بروز نارضایتی در سطح و عمق کارکنان است. البته بسته به نوع مأموریت و کارایی افراد ناراضی در محیط سپاه، حرکت و انباشت نارضایتی‌ها به سمت تأثیرگذاری بر مأموریت و نوع آن متفاوت بوده و با توجه به سطح نارضایتی تأثیر آن هم بر امنیت با کاهش و افزایش مواجه خواهد بود. بدین معنی که چنانچه فرد ناراضی در محیط‌های دارای طبقه بندی و یا پروژه‌های مهم و مأموریت‌های قابل توجه شاغل باشد، ممکن است نارضایتی وی منجر به اقدامات جبران‌ناپذیر شود.

برخی از نارضایتی‌ها در لحظه به هنگام خود را نشان می‌دهد که ناشی از عمق نارضایتی افراد می‌باشد که به صورت غیرقابل منتظره در مأموریت بروز می‌کند و مأموریت را با اختلال مواجه می‌سازد. این مقطع از نارضایتی که مأموریت سپاه را با اختلال مواجه سازد تعبیر به امنیتی شدن نارضایتی و بروز تهدید برای سپاه می‌دانیم و چنانچه سپاه نتواند با استفاده از نیروی خود که بر اثر نارضایتی دچار کاهش انگیزه شده و مأموریت

را تحت تأثیر رفتارهای درونی خود قرار می‌دهند، به اهداف خود برسد عملاً در انجام مأموریت ناموفق بوده و در حفظ و نگهداری و دفاع از اسلام و انقلاب با چالش بزرگی مواجه خواهد شد که امکان اصلاح آن در لحظه ضرورت، کاری نشدنی و محتاج زمان طولانی است.



شکل ۵- مدل شکل‌گیری نارضایتی کارکنان سپاه در فضای امنیتی

«منظور از عبارت «وضعیت موجود» در این جدول، اشاره به محورهای نقطه چین است که در هر کدام از این مراحل، فاصله بین داشته و خواسته (موجود - مطلوب) را با توجه به میزان تأثیر گذاری نارضایتی بر کارایی سپاه نشان می‌دهد. (و نباید آن را به وضعیت موجود در سپاه تعمیم داد.)»

کتابنامه

- افتخاری، اصغر (۱۳۸۱) **مطالعات امنیت ملی**، تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی
- افتخاری، اصغر (۱۳۸۱)، **تحلیل انتقادی امنیت؛ درآمدی بر روش شناسی انتقادی در مطالعات امنیتی**، فصلنامه مطالعات راهبردی، شماره ۱۶
- افتخاری، اصغر و نصری، قدیر (۱۳۸۳)، **روش و نظریه در امنیت پژوهی**، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی
- افتخاری، اصغر (۱۳۸۴)، **معمای امنیت عمومی در کنکاشی بر جنبه‌های مختلف امنیت عمومی و پلیس**، تهران: دانشگاه علوم انتظامی
- افتخاری، اصغر (۱۳۸۵)، **کالبد شکافی تهدید**، تهران: مرکز مطالعات دفاعی و امنیت ملی، دانشگاه امام حسین (علیه السلام)
- افتخاری، اصغر (۱۳۸۷)، **بازخوانی امنیتی سرمایه اجتماعی و بسیج**، مقالات برگزیده همایش بسیج و قدرت نرم ۲، نشر پژوهشکده مطالعات و تحقیقات بسیج، دانشگاه امام صادق (علیه‌السلام)
- افتخاری، اصغر (۱۳۸۸)، **معنا و مقام امنیت نرم در گفتمان اسلامی (درآمدی بر نظریه دفاع الهی)**، فصلنامه هادی، سال ششم شماره ۲۳.
- الوانی، سید مهدی (۱۳۷۴)، **مدیریت عمومی**، تهران: نشر نی، چاپ هشتم
- باقری، سیامک و یوسفی، جعفر (۱۳۹۱)، **چیستی و هویت‌کاوی امنیت نرم**، فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی - امنیتی، شماره ۲، صص ۳۵-۲۱.
- بوزان، باری و همکاران (۱۳۸۶)، **چارچوبی تازه برای تحلیل امنیت**، ترجمه علیرضا طیب، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- پارساییان، علی و اعرابی، سید محمد (۱۳۷۸)، **مدیریت رفتار سازمانی**، تهران: مرکز پژوهش‌های فرهنگی.
- دانشگاه عالی دفاع ملی (۱۳۸۷)، **نظریه امنیت جمهوری اسلامی ایران**، گروه مطالعاتی امنیت، تهران: انتشارات دعا.
- دانشکده و پژوهشکده اطلاعات و امنیت (۱۳۸۹)، **نشست تخصصی بررسی شاخص‌های تهدید نرم**، دانشگاه جامع امام حسین (علیه‌السلام)، (با حضور آقایان: افتخاری، بابایی، شیرازی، جمال‌زاده)
- رابرت بی، لاوسن، زنگ شن (۱۳۸۱) **روان شناسی رفتار سازمانی**، ترجمه مجتبی طبری، ترانه عنایتی و منوچهر نوری، تهران: نشر ساوالان.

- عبدالله خانی، علی (۱۳۸۳)، **نظریه‌های امنیت**، جلد اول، تهران: انتشارات موسسه فرهنگی مطالعات و تحقیقات ابرار معاصر، چاپ اول
- علاقه بند، علی (۱۳۸۹)، **مدیریت رفتار سازمانی کاربرد منابع انسانی**، تهران: انتشارات امیرکبیر، چاپ سی و یکم
- گر، تدرابرت (۱۳۷۹)، **چرا انسان‌ها شورش می‌کنند**، ترجمه علی مرشدی‌زاده، تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی، چاپ دوم.
- مرادیان، محسن (۱۳۸۹)، **مبانی نظری امنیت**، تهران: دانشکده فارابی، ساحفاجا
- مرکز تحقیقات اسلامی نمایندگی ولی فقیه در سپاه (۱۳۷۱)، **سپاه از دیدگاه مقام معظم رهبری**، قم: انتشارات مرکز تحقیقات اسلامی.
- مطالعات گروهی دانشکده امنیت ملی (۱۳۸۸)، **تهدید نرم در نظریه امنیت (راهبردهای مقابله)**، تهران: دانشگاه عالی دفاع ملی.
- نظریور، مهدی (۱۳۸۷)، **نقش سپاه در تداوم انقلاب اسلامی، فصلنامه حصون**، شماره ۱۷، قم: پژوهشکده تحقیقات اسلامی، نمایندگی ولی فقیه در سپاه.
- نوید نیا، منیژه (۱۳۸۸)، **امنیت اجتماعی**، تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱)، **تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی**، تهران: انتشارات مرکز آموزش دولتی.

