

بسمه تعالی

مبانی مدیریت و پیشگیری از تنشهای اجتماعی

در محیطهای دانشجویی

۱

سال ۱۴۰۰

فصل اول

مقدمه

مطالب حاضر در صدد است تا با روشی تحلیلی به بررسی تنش های اجتماعی و تاثیر آن ها بر محیطهای دانشجویی ونحوه مدیریت این تنشها را پردازد.از آنجا که یکی از ویژگی های عمده قرن اخیر، رشد شهرنشینی در جهان است، همراه با این پدیده، آگاهی از تنش ها و فشارهای محیط شهری نیز، به طور فزاینده ای توسعه یافته است. تنش های جامعه نوعی ارتباط خاص میان فرد و محیط هستند که شخص آن را رنج آفرین، غیر قابل تحمل و مخاطره آمیز برای سلامت و راحتی خود تشخیص می دهد.به دنبال افزایش تنش های جامعه، ممکن است امنیت دانشجویان که نخستین حق آن ها و تامین آن مقدم ترین وظیفه حکومت هاست، به خطر افتد زیرا افزایش تنش های اجتماعی سبب کاهش آستانه تحمل ، آغاز شکل گیری رفتارهای نابهنجار(خشونت و پرخاشگری) و تورم و بیکاری می شود.برای بررسی بیشتر، بعد از آشنایی مختصرا محیطهای دانشجویی،در درجه اول نیم نگاهی به آسیبهای اجتماعی روی می آوریم تا بینیم علت آسیبهای اجتماعی چیست و چگونه آسیب اجتماعی به تنش اجتماعی تبیین می گردد

خوابگاه:

یک محیط مسکونی آشنا برای اکثر مردم خوابگاه های دانشجویی است. زندگی در خوابگاه ها همانند زندگی در آپارتمان ها یا سراهای عمومی، تحت تأثیر معماری مشابهی قرار دارد. در خوابگاه ها معمولا دانشجویان با کسی هم اتاق می شوند که ممکن است کاملا غریبه باشد. همچنین خوابگاههای سوئیتی دارای حمام، آشپزخانه و سایر امکانات خصوصی و خوابگاههایی که سوئیتی نیستند امکانات قبلی به صورت عمومی می باشد. بعلاوه خوابگاه ها بایستی هم مطالعه کردن و هم معاشرت و فعالیت هایی که اغلب در تقابل یکدیگرند را آسان سازد. به خاطر وجود این عوامل، برخی مشکلات طراحی مختص خوابگاه ها هستند. مطالعات نشان می دهند که ۵۵ تا ۷۸ درصد مطالعه دانشجویان در اتاق های خوابگاه انجام می شود و ۸۵ درصد دانشجویان ترجیح می دهند که به تنهایی مطالعه کنند. در نتیجه داشتن فضای خصوصی از اولویت بالایی در میان دانشجویان برخوردار است. این مسئله زمانی جدی می شود که سه دانشجو در اتاقی قرار داده می شوند که مناسب دو نفر است و معمولا بیشتر نصیب دانشجویان سال اولی می شود. براساس مطالعات انجام شده اتاق های سه نفره تنش و احساسات منفی بیشتری در مقایسه با اتاق های دو نفره، ایجاد می کنند. بعضی از پژوهشگران عقیده دارند که این به خاطر وجود روابط ناپایدار در میان گروه های سه نفره و ناکافی بودن فضا است.

دو گونه بسیار رایج زندگی دانشجویی در خوابگاه ها- سوئیتی و کربدوری- است. در سوئیت ها چندین اتاق، آشپزخانه، حمام و سرویس بهداشتی خصوصی هستند. طرح سستی کربدوری یا سرسرای سستی شامل دالان های طولانی با اتاق های کنار هم بعلاوه حمام و سرویس بهداشتی مشترک است. در حالی که به نظر می رسد در هر دو موقعیت فضا برای هر شخص یکسان باشد، در طرح های سوئیتی

معمولا فرد با تعداد کمتری از افراد روبه رو می شود و کمتر از امکانات بهره می برد. ساکنین کریدورها، ترجیح می دهند در راهرو ها با دیگران تعامل داشته باشند. آنها به ندرت از راهروهای ساختمان برای کارهای اجتماعی استفاده می کنند. روشن است که این راهروها خیلی عمومی هستند و برای تعاملات غیر رسمی با دوستان مناسب به نظر می رسند. از طرف دیگر ساکنین در سوئیت ها به جای راهروها بیشتر از استراحتگاه مشترک برای معاشرت استفاده می نمایند و همچنین ساکنین سوئیت ها عموما احساس ازدحام کمتری دارند و در مقایسه با ساکنان کریدورها اجتماعی تر هستند. جای تعجب ندارد که طرح ساختمان های بلند که باعث مشکلات متعدد در سراهای عمومی می شود مناسب ساختمان خوابگاهی نخواهد بود. دانشجویانی که در راهروهای پرتراکم زندگی می کنند از حمایت اجتماعی کمی در دانشکده برخوردارند و پریشانی روانی بیشتری را تجربه می نمایند. روشن است که کارهای زیادی را در جهت بهبود زندگی در خوابگاه می توان انجام داد. اجتناب از طرح های خوابگاه های دارای طبقات زیاد و ایجاد سالن هایی که تعداد کمتری از دانشجویان را در خود جای دهد و همچنین ساختن خوابگاه ها به شکلی که ادراک از فضا را به حداکثر و سر و صدا را به حداقل برساند

حائز اهمیت است می باشد

محیط آموزشی:

آیا به راستی این مهم می تواند در شکوفایی و رشد استعداد های دانش آموزان به اندازه زیادی مؤثر باشد؟ آیا منظور از محیط آموزشی، صرفا فضای آموزشی است یا گزینه هایی دیگر هم در آن اثر می گذارد؟

ویگوتسکی یکی از معروف ترین نظریه پردازان رشد شناختی معتقد است: «کنش متقابل میان یادگیرنده و محیط اجتماعی او اهمیت بسزایی دارد او بر این باور بود که رشد ذهنی انسان، عموماً به مردمی که در دنیای، اطراف آنها زندگی می کنند، وابسته است و افراد بسیاری از اندیشه ها، نگرشها و ارزشهای خود را در تعامل و رابطه متقابل با دیگران ارتقا می دهند. بنابراین، چنین به نظر می رسد که اگر مطالب درسی در یک محیط فرهنگی و اجتماعی آموزش داده شود، رشد ذهنی یادگیرندگان قطعی خواهد بود. به این روی، مشارکت اجتماعی یکی از شرایط مهم یادگیری است. هر چند که داشتن فضای آموزشی وسیع یک شرط لازم در امر تعلیم است، اما به تنهایی کافی نیست، محیط آموزشی هدفمند محیطی است که فرصت های متنوعی را برای تعامل با افکار و آراء گوناگون به وجود می آورد. جیمز مک دونالد که اندیشه هایش ریشه در نظریات روان شناسان انسان گرا دارد، در دهه ۱۹۸۰ شرایط و کیفیت محیط آموزشی مناسب را چنین شرح می دهد: «یادگیری باید در محیطی صورت گیرد که ارائه کننده فرصت های تازه و جدید برای هر فرد باشد، چنین محیطی باعث می شود تا یادگیرنده خود و محیط اطرافش را با روش خود کشف کند، مسلماً چنین شرایطی می تواند برای معلمان یا استاد نیز فرصت هایی را بیافریند تا راههای مختلف برخورد با فرد را بیابند.

پیش از مک دونالد نیز، انسان گرایانی چون راجرز، بر تأثیر نقش سازنده استاد در یادگیری تأکید داشتند به نظر راجرز معلمان یا اساتید و دانشمندان به عنوان حمایت کننده و راهنمایی کننده، می توانند باعث تسهیل روند یادگیری شوند. در یک محیط آموزشی سازنده استاد با دانشجو همکاری و مشارکت پی گیر داشته و گام به گام با فرد پیشرفت می کند، او با ایجاد حس اعتماد و پذیرش دوجانبه

و عاری از سلطه و برتری جویی، انگیزه بیشتری را برای رشد و ارتقای درسی در یادگیرندگان فراهم می آورد. در این شرایط، فرد احساس می کند که موجودی شایسته و قابل احترام بوده و می تواند خود به کاوش، بررسی و پژوهش پردازد و لذا در مسیر تعالی و پیشرفت قرار می گیرد.

از نگاه راجرز، موردم و سایر روان شناسان انسان گرا، در یک محیط آموزشی فعال و پویا معلمان به جای طرح درس و استفاده از روش های سنتی، می توانند با تدارک منابع تجربی، عملاً فرد را به جست وجو و کشف پاسخها هدایت کنند، به این ترتیب یادگیرندگان در عمل، تلخی و شیرینی پژوهش و یافتن را تجربه می کنند. در این شرایط فرد می آموزد که چگونه بیاموزد. به طور مسلم از طریق ارتقای کیفیت محیط آموزشی و یا به وجود آوردن نگرش مثبت نسبت به موضوعات درسی و محیط درس می توان انتظار جامعه ای فعال، سالم و پویا را داشت.

در این میان برخورد با دانش آموخته به عنوان اشخاصی لایق و محترم نیز بسیار مهم است. اگر با یادگیرندگان به عنوان موجوداتی شبیه به ربات و آدم آهنی که قرار است بازیچه دست استاد خود باشند، برخورد شود بیم آن می رود که تمام عواطف و علایق و نگرش آنها نسبت به آموزش، مدرسه و یا هر نوع محیط آموزشی منفی شده و این امر شرایط انحطاط و رکود فکری آنها و نهایتاً جامعه را فراهم آورد و یادگیری به معنای واقعی صورت نگیرد. ذکر این نکات حایز اهمیت فراوانی است، زیرا کلید سازندگی و ارتقای هر جامعه ای در دست پرتوان جوانان آن جامعه است. اگر قرار باشد بهترین و پیشرفته ترین قشر جامعه، محیط آموزشی خود را دلچسب ندانند، موضوعات درسی را مفید نشمارند و

نوع روابط مدیر و مربی را دلپذیر ندانند، باید منتظر بود تا بلایی سخت بر روح و جان تعلیم و تربیت فرود آید و روح کاوش گر و کمال طلب دانش آموخته تخریب شود و آیا در آن صورت باز هم باید امیدوار باشیم که جوانان فارغ التحصیل از مراکز آموزش عالی افرادی محقق و متخصص باشند؟ جوانانی که بتوانند پاسخگوی نیازهای روزافزون علمی، صنعتی، فرهنگی و اجتماعی کشور بوده و جامعه را بسازند؟ و در آن صورت آیا باز هم می توان امیدوار بود که جامعه ای پویا و فعال با جوانانی کمال جو و اسـتقلال طلب داشـته باشیم؟

عوامل پیدایش آسیب های اجتماعی

مساله مربوط به آسیب های اجتماعی از دیر باز در جامعه بشری مورد توجه اندیشمندان بوده است همزمان با گسترش انقلاب صنعتی و گسترش دامنه نیازمندیها، محرومیت های ناشی از عدم امکان برآورده شدن خواستها و نیازهای زندگی موجب گسترش شدید و دامنه دار فساد، عصیان، تبهکاری، سرگردانی، دزدی و انحراف جنسی و دیگر آسیبها شده است هرچند اکثر مشکلات اجتماعی انواع تکراری در طول نسلها مختلف هستند اما چنانکه مشاهده می شود برخی از این انواع در برخی نسلها اهمیت بیشتری پیدا کرده است و حتی برخی انواع این آسیب ها در نسلهای بعدی زاده شده اند ازسوی دیگر از آنجایی که یکسری علل غالب در هر جامعه وجود دارند که نسبت به سایر علل اهمیت بیشتری در بروز آسیب ها دارند. هر چند از انواع متمایز آسیب ها سخن می رود اما عمدتا همپوشیهای بین آنها دیده می شود آمار و شواهد موجود در جامعه نشانه روند رو به رشد آسیب های اجتماعی در جامعه

بوده و در این رابطه دیگر توقف و بی تفاوتی ها دستگاهها و نهادهای فرهنگی اجتماعی مورد قبول نیست انکار آسیب های اجتماعی در جامعه بیشترین آسیب را به پیکره جامعه وارد خواهد کرد که این موجب می شود ما از واقعیت های که می توان آن را مشکلات زیر ساختی در بحث آسیب ها عنوان کرد دور بمانیم با وجود جایگاه تمدنی و فرهنگی کشورمان و با توجه به وجود ظرفیت های فرهنگی، مذهبی نباید از روند برخی آسیبهای اجتماعی در جامعه چشم پوشی کرد. چنانکه چشم پوشی فرهنگی، مذهبی برای مقابله با این آسیب و دیگر آسیب های اجتماعی برنامه ریزی نمود. باید توجه داشت که محیط یکی از مهمترین عوامل تاثیر گذار در پیدایش و پیشگیری از بروز آسیب های اجتماعی است اگر در منزل، خانه، دانشگاه، و محیط پیرامون، زمینه و شرایط مساعدی برای بزهکاری وجود داشته باشد فردی را که آمادگی انحراف در او وجود دارد به سوی جرم و رفتار بزهکارانه سوق می دهد و از سوی دیگر یک محیط مناسب می تواند مانع بروز بسیاری از آسیب های اجتماعی گردد به همین دلیل یکی از نقاط مهم تمرکز برای مداخلات پیشگیری از آسیب های اجتماعی اصلاح محیط میباشد. عوامل به وجود آورنده انحراف و کجروی در جوامع مختلف یکسان نیست و مناطق از نظر نوع جرم، شدت و ضعف، تعداد، و نیز از نظر عوامل محیطی متفاوت اند. این تفاوت ها را می توان در شهرها، روستاها و حتی در مناطق مختلف آموزشی، فرهنگی و محله های یک شهر مشاهده کرد. در هر جامعه و محیطی سلسله عواملی همچون شرایط جغرافیایی، اقلیمی، وضعیت اجتماعی، اقتصادی، موقعیت خانوادگی، تربیتی، شغلی و طرز فکر و نگرش خاصی حاکم است که هر یک از این ها در حسن رفتار و یا بدرفتاری افراد مؤثر است. حاشیه نشینی در شهرها، باجرم رابطه مستقیم دارد. تنوع و تجمل، اختلاف فاحش طبقات اجتماعی ساکن شهرهای بزرگ، تورّم و گرانی هزینه های زندگی، موجب می شود تا افراد غیر کارآمد

که درآمدشان زندگی ایشان را کفاف نمی دهد، برای تأمین نیازهای خود، دست به هر کاری هرچند غیرقانونی بزنند. از دیگر عوامل محیطی جرم، می توان فقر، بیکاری، تورّم و شرایط بداجتماعی و فرهنگی نام برد که بر همه آحاد جامعه، اقشار، گروه ها و نهادها تأثیر گذاشته و آنان را تحت تأثیر قرار می دهد. در پیدایش انحرافات اجتماعی و رفتارهای نابهنجار و آسیب زا عوامل متعددی به عنوان عوامل پیدایش و زمینه ساز می تواند مؤثر باشد.

عوامل فردی: جنس، سن، وضعیت ظاهری و قیافه، ضعف و قدرت، بیماری، عامل ژنتیک و....

عوامل روانی: حساسیت، نفرت، ترس و وحشت، اضطراب، کم هوشی، خیال پردازی، قدرت طلبی، کم رویی، پرخاشگری، حسادت، بیماری های روانی و....

عوامل محیطی: اوضاع و شرایط اقلیمی، شهر و روستا، کوچه و خیابان، گرما و سرما و....

عوامل اجتماعی: خانواده، طلاق، فقر، فرهنگ، اقتصاد، بی کاری، شغل، رسانه ها، مهاجرت،

از آنجاکه ممکن است در پیدایش هر رفتاری، عوامل فوق و یا حتی عوامل دیگری نیز مؤثر باشد، ازاین رو، نمی توان به یک باره فرد بزه کار را به عنوان علت العلل در جامعه مقصر شناخت و سایر عوامل را نادیده گرفت اگر فرد، هرچند برای سرگرمی و تنوع و تفرّج دست به بزه کاری بزند، این کار وی کم کم زمینه ای خواهد بود تا به سمت وسوی بزه کاری سوق یابد. دلیل عمده این کار، چگونگی شروع به انجام عمل بزهکارانه و کشیده شدن فرد به این راه است. افراد بزه کار افرادی هستند که همه زمینه اولین باردست به بزه کاری ها و شرایط لازم برای انحراف در آنان وجود دارد. فردی که می خواهد

بزند، نیازمند فردی است که او را راهنمایی کرده به این سمت هدایت نماید این روند ممکن هست در محیط دانشجویی به صورت پنهانکاری رابطه دانشجوی با افراد خارج از دانشگاه اتفاق بیافتد. دومین عامل، امکانات و شرایطی است که فرد در اختیار دارد مانند عدم کنترل صحیح کارکنان محیطهای دانشجویی که زمینه ارتکاب وی را برای اعمال خلاف فراهم می آورد و نیز فقر در خانواده، عدم تأمین نیازهای اساسی خانواده، دوستان ناباب، محیط آلوده و... نیز از عوامل روی آوری هر فرد به بزهکاری است. در عین حال، به طور مشخص می توان عوامل عمده زیر را به عنوان بسترها و زمینه های پیدایش انحرافات اجتماعی و یا رفتار نابهنجار نام برد؛ عواملی که نقش بسیار تعیین کننده ای در پیدایی هر رفتاری، اعم از بهنجار و یا نابهنجار، ایفا می کنند. در عین حال، مهم ترین عامل یعنی خود فرد نیز نقشی تعیین کننده ای در این زمینه بازی می کند اجمالاً، علل و عوامل پیدایش آسیب های اجتماعی، به ویژه در میان جوانان را می توان به سه دسته عمده تقسیم نمود: ۱. عوامل معطوف به شخصیت؛ ۲. عوامل فردی؛ ۳. عوامل اجتماعی، در اینجا فقط عوامل اجتماعی را مورد بررسی قرار می دهیم.

عوامل اجتماعی

در بررسی آسیب ها و انحرافات اجتماعی، به عنوان یک پدیده اجتماعی، به علل اجتماعی انحرافات می پردازیم. به هر حال عوامل متعددی در این زمینه نقش دارند که در اینجا به برخی از آن ها اشاره

۱) عدم یابی بندی خانواده ها به آموزه های دینی

مطالعات و تحقیقات نشان می دهد تا زمانی که اعضای جامعه پای بند به اعتقادات مذهبی خود باشند، خود و فرزندانشان به فساد و بزهکاری روی نمی آورند. در پژوهشی که توسط مرکز ملی تحقیقات اجتماعی کشور مصر در سال ۱۹۱۹ صورت گرفته است، ۲۲ درصد نوجوانان بزهکار، که به دلیل سرقت و دزدی توقیف و یا زندانی شده بودند، پای بند به اعتقادات مذهبی نبودند به هر حال، این اندیشه که کاهش ایمان مذهبی یکی از علل عمده افزایش نرخ جرم در جوامع پیشرفته و غربی است، نظری عمومی است. تحقیقات صورت گرفته در کشور نیز مؤید همین نظریه است.

(۲) آشتی کانون خانواده

از دیگر مؤلفه های مهم در سوق یافتن جوانان به سمت وسوی بزهکاری و انحرافات اجتماعی، گسسته شدن پیوندهای عاطفی و روحی میان اعضای خانواده است. هرچند در بسیاری از خانواده ها، پدر و مادر دارای حضور فیزیکی اند، اما متأسفانه حضور وجودی و معنوی آنان برای فرزندان محسوس نیست. در چنین وضعیتی، فرزندان به حال خود رهاشده، ارتباط آنان با افراد مختلف بدون هیچ نظارت، ضابطه و قانون خاصی در خانواده صورت می گیرد. روشن است که در چنین وضعیتی بعد از ورود به محیط دانشجویی زمینه را برای مخاطرات اجتماعی و به طبع آن شکل گیری تنش را فراهم می کند فرزندان پناهگاه اصلی خود را از دست داده، هیچ هدایت کننده ای در جریان زندگی نداشته، و در پاره

ای از موارد به دلیل نیافتن پناهگاه جدید، در دریای مواج اجتماع، گرفتار ناملايمات می شوند علاوه بر طلاق، مرگ پدر و یا مادر نیز بسان آواری سهمگین بر کانون و پیکره خانواده سایه افکنده، و در برخی موارد به دلیل بی توجهی یا کم توجهی به فرزندان و جایگزین شدن عنصر نامناسب به جای فرد از دست رفته، ضعیف شدن فرایند نظارتی خانواده، افزایش بیمارگونه بحران های روحی و روانی فرزندان و... موجب روی آوری فرد به انحرافات اجتماعی می شود. که نتیجه این بی توجهی در محیط دانشجویی نمود پیدا می کند. دورکیم که معتقد است ناهمنوایی و هنجارشکنی و کج روی افراد ریشه در عدم کنترل صحیح آنان دارد، به طوری که هرچه میزان کنترل اجتماعی بیشتر باشد و نظارت های گوناگون از راه های رسمی غیررسمی، بیرونی و درونی، مستقیم و غیرمستقیم توسط والدین و جامعه وجود داشته باشند و حساسیت مردم و مسئولان افزایش یابد، میزان هم نوایی مردم بیشتر خواهد بود همچنین با توجه به پژوهش های صورت گرفته در این زمینه، سارقان عمده عوامل سارق شدن خویش را بداخلاقی، بی تفاوتی، بدزبانی و عدم برآورده شدن انتظارات از سوی ، خانواده و والدین رادانسته اند با توجه به همین پژوهش، عدم رضایت از رفتار والدین، تربیت ناصحیح، عدم کنترل و نظارت مسولین بر محیط اجتماعی ، بی تفاوتی والدین، بی سوادی آنان و... جملگی حکایت از عدم امکان و یا عدم کنترل و نظارت فرزندان توسط والدین داشته و از آن رو که ارتباط صمیمانه والدین با فرزندان در این پژوهش به میزان قابل توجهی کم بوده و والدین نسبت به فرزندان خویش بی توجه بوده اند، این گونه رفتارها موجب سرخوردگی فرزندان شده، زمینه ساز بروز مشکلات رفتاری برای آنان شده است. والدین در مواردی فقط به پیشرفت علمی فرزندان توجه می کنند و از نظارتهای اجتماعی غافل هستند که بعداز وارد شدن به دانشگاه با افت تحصیلی، مشکلات روحی روانی، مشارکت در جمع های

نامتعارف، و شرکت در تجمعهای غیر قانونی و غیره موجب میگردد.

۳) طرد اجتماعی

چگونگی برخورد دوستان، افراد فامیل و همسایگان با فرد، در نوع نگاه متقابل وی با دیگران تأثیر بسزایی دارد در مجموع، اگر این برخوردها قهر آمیز و به صورت طرد فرد از محیط اجتماعی باشد، جدایی وی از جامعه سرعت بیشتری می یابد. این نوع برخورد، همواره به عنوان هزینه ارتکاب هر جرمی مدنظر است. علاوه بر این، افرادی که دارای منزلت و پایگاه اجتماعی پایینی هستند و یا از نقص عضو، بیماری جسمی، روحی، و مشاغل پایین خود یا والدینشان رنج می برند، نیز از سوی افراد جامعه مورد بی مهری قرار گرفته و ناخواسته طرد می شوند. این گونه افراد برای جبران این نوع کمبودها، و شاید هم برای رهایی از این گونه بی مهری ها و معضلات، دست به ارتکاب جرائم و انواع انحرافات اجتماعی می زنند.

۴) نوع شغل

از دیگر متغیرهایی که در مطالعات و تحقیقات صورت گرفته در زمینه ارتکاب جرم در هر محیطی و انحرافات اجتماعی نقش بسزایی دارد، و مورد تأکید قرار گرفته است، ارتباط نوع شغل افراد است. همواره رابطه ای بین وضع فعالیت و شغل فرد با نوع رفتارهای وی وجود دارد. گرچه بین بی کاری و سابقه جرم و زندانی و دفعات ارتکاب جرم، رابطه معناداری مشاهده می شود، ولی این امر بدین معنا

نیست که لزوماً بیکاری علت تکرار جرم باشد؛ زیرا ممکن است این رابطه به صورت معکوس باشد؛ یعنی کسانی که بیشتر مرتکب جرم می شوند، بیشتر موقعیت اجتماعی و شغلی خود را از دست داده و بیکار می شوند در یک مطالعه میدانی علت افت تحصیلی، اخراج ازدانشگاه و انصراف از تحصیل در بین دانشجویان دارای دلایل متفاوتی داشت، از جمله، بی اعتماد شدن به مدیریت، مقررات مربوط به کارکنان دولتی، برخورد مسوولین و استادان را ابـــراز مینمودند.

۵) بی کاری و عدم اشتغال

از دیدگاه جامعه شناسان و روان شناسان بی کاری یکی از ریشه های مهم بزهکاری و کج روی افراد بی ک جامعه است.

بی کاری موجب می شود که افراد بیکار جذب قهوه خانه ها و مراکز تجمع افراد بزهکار شده، به تدریج، به دامان انواع کج روی های اجتماعی کشیده شوند علاوه براین، چون بی کاری زمینه ساز بسیاری از انحرافات اجتماعی است، افراد با زمینه قبلی و برای کسب درآمد بیشتر دست به سرقت می زنند؛ چراکه فرد به دلیل نداشتن شغل و درآمد ثابت برای تأمین مخارج زندگی مجبور است به هر طریق ممکن زندگی خود را تأمین نماید. از نظر چنین فردی، بزهکاری به ظاهر معقول ترین و بهترین این راه هاست. حاصل تحقیقات صورت گرفته نیز حکایت از تأثیر قاطع بی کاری و فقر برافزایش بزهکاری دارد.

۶) فقر و مشکلات معیشتی

در میان علل و عوامل پیدایش بزهکاری و ارتکاب انحرافات اجتماعی، عامل فقر و مشکلات معیشتی و اقتصادی از جایگاه ویژه ای برخوردار است. عدم بضاعت مالی مکفی خانواده ها و ناتوانی در پاسخگویی به نیازهای طبیعی و ضروری مانند فراهم ساختن امکان ادامه تحصیل حتی در مقطع متوسطه، تأمین پوشاک مناسب، متنوع و متناسب با سلیقه و روحیه آنان و... زمینه ساز بروز دل زدگی، سرخوردگی، ناراحتی های روحی، دل مشغولی، افسردگی و انزوای طلبی را در فرزندان فراهم می سازد این امر موجب می شود تا این افراد برای التیام ناراحتی های ناشی از مشکلات خود از طریق مستقیم و یا غیرمستقیم، به اقداماتی دست بزنند و خود در صدد حل مشکل خویش برآیند. در نتیجه، بسیاری از این افراد برای رهایی از بند گرفتاری ها دست به ارتکاب اعمال ناشایست می زنند از سوی دیگر، امروزه فشارها و مشکلات اقتصادی، احتمال دو شغل بودن یا اشتغال نان آوران خانواده در مشاغل کاذب یا غیرمجاز را افزایش داده است. همین مسئله منجر به کم توجهی آنان نسبت به نیازهای جوانان، رفع مشکلات روحی و تربیت صحیح و شایسته آن ها گردیده است. در این زمینه، انعکاس شرایط افسانه ای برخی زندگی ها و نمایش روانی فاصله های طبقاتی توسط رسانه ها نقش مؤثری در ازدیاد این مشکل دارند در یک پژوهش صورت گرفته در ارتباط با علل و عوامل سرقت در میان جوانان، سارقان مورد مطالعه چنین پاسخ داده اند دست به سرقت نمی زدم « اگر مسکن مناسبی داشتم و اگر از نظر مالی بی نیاز بودم و اگر شغل مناسبی داشت، بر اساس یافته های همین پژوهش، حدود ۱۲ درصد افراد یا بی کارند و یا فاقد درآمد و حدود ۱۹ درصد افراد سارق و خانواده های ایشان در این

(۷) دوستان ناباب

گروه همسالان و دوستان الگوهای مورد قبول یک فرد در شیوه گفتار، کردار، رفتار و منش هستند. فرد برای اینکه مقبول جمع دوستان و همسالان افتد و با آنان ارتباط و معاشرت داشته باشد، ناگزیر از پذیرش هنجارها و ارزش های آنان است. در غیر این صورت، از آن جمع طرد می شود. از این رو، به شدت متأثر از آن گروه می گردد، تا حدی که اگر بنا باشد در رفتار فرد تغییری ایجاد شود یا باید هنجارها و ارزش های آن جمع را تغییر داد یا ارتباط فرد را با آن گروه قطع کرد. تأثیر گروه همسالان، همفکران، همکاران و دوستان در رشد شخصیت افراد کمتر از تأثیر خانواده نیست؛ چراکه فرد پس از خانواده، منحصراً زیر نفوذ گروه قرار می گیرد. بدین روی، اگر فردی با گروهی از معتادان رابطه برقرار کند و با آنان دوست شوند، به تدریج تحت تأثیر رفتار آنان قرار می گیرد و معتاد می شود؛ چون از سویی، ملاک پذیرش و قبول فرد توسط یک گروه جمع، پذیرفتن فرهنگ آن هاست و از سوی دیگر، معتادان هم علاقه مندند که مواد مخدر را به طور دسته جمعی استعمال کنند که هم در موقع استعمال مصاحبی داشته باشند و هم از شدت فشار سرزنش اجتماع بر خود بکاهند. از این رو، معتادان علاقه مندند که دوستان و همسالان خود را به جرگه اعتیادشان بکشانند. در این صورت، اگر نوجوانی از تعلیم و تربیت مقدماتی و صحیح خانوادگی محروم باشد و خانواده اش او را از مضرات اعتیاد مطلع نکرده باشند و در محیط اعتیاد زندگی کند و با دوستان معتاد نیز سروکار داشته باشد، احتمال اینکه معتاد شود زیاد است. همین فرایند تأثیر گروه بر فرد در سایر انواع بزهکاری به غیر از اعتیاد نیز صادق

است، ساتر لند در نظریه انتقال فرهنگی کج روی خود بر این نکته مهم تأکید می کند که رفتار انحرافی همانند سایر رفتارهای اجتماعی، از طریق معاشرت با دیگران یعنی منحرفان و دوستان ناباب آموخته می شود و همان گونه که هم نوایان از طریق همین ارتباط با افراد سازگار، هنجارها و ارزش های فرهنگی آن گروه و جامعه را پذیرفته، خود را با آن انطباق می دهند، افراد در ارتباط با دوستان ناباب و هنجارشکن، به سمت وسوی ناهمנוایی سوق داده می شوند این نظریه تأکید می کند که فرد منحرف تنها با هنجارشکنان، و فرد هم نوا تنها با افراد سازگار ارتباط ندارد، بلکه هر انسانی با هر دو دسته این افراد سروکار دارد. اما اینکه کدام یک از آن دو گروه، فرهنگ خود را منتقل می کنند و تأثیری گذارند، به عوامل دیگری نیز بستگی دارد که این عوامل عبارت اند از:

الف) شدت تماس با دیگران

احتمال انحراف فرد در اثر تماس با دوستان یا اعضای خانواده منحرف خود، به مراتب بیشتر است تا

در اثر تماس با آشنایان یا همکاران منحرف خود

ب) سن زمان تماس

تأثیرپذیری فرد از دیگران در سنین کودکی و جوانی بیش از زمان های دیگر و سایر مقاطع سنی است

ج) میزان تماس با منحرفان در مقایسه با تماس با هم نوایان

هرچه ارتباط و معاشرت با کج رفتاران نسبت به هم نوایان بیشتر باشد، به همان میزان احتمال انحراف فرد بیشتر خواهد بود.

ح) محیط

محیط نیز از جمله عوامل تأثیرگذار در پیدایش رفتارهای شایسته و یا ناشایست است. اگر در منزل و خانه، کوچه، خیابان و مدرسه و محیط پیرامون، زمینه و شرایط مساعدی برای بزهکاری وجود داشته باشد، فردی را که آمادگی انحراف در او وجود دارد، به سوی جرم و ارتکاب رفتار بزهکارانه سوق می دهد در پیدایش هر جرمی، با تحلیل دقیق، به این نتیجه می رسیم که محیط اجتماعی بستر کاملاً مناسبی برای فرد بزهکار فراهم آورده و عامل مهمی برای پیدایش رفتار مجرمانه توسط وی بوده است. اگر فساد و تباهی و بی بند و باری بر جامعه حاکم باشد، افراد مستعد مانند تحصیل کردگان و یا در حال تحصیل در گرداب تباهی های آن اسیر می شوند پس اگر نظام اجتماعی بر معیارها و الگوهای ارزشی استوار باشد و برنامه های هدف دار و مشخصی طرح ریزی نماید، امکان انحراف اجتماعی در جامعه و در میان همه افراد جامعه بسیار ضعیف خواهد بود. به گفته یکی از محققان، محیط در شکل گیری شخصیت و منش انسان نقش بسیار تعیین کننده و مؤثری ایفا می کند و رفتار انسان که نشانه ای از شخصیت و منش اوست، تا حد زیادی، ناشی از تربیت اکتسابی از محیط است. بنابراین، محیط آلوده، افراد را آلوده و محیط سالم و بانشاط، زمینه ساز رشد و شکوفایی و شادابی و نشاط افراد است.

ه) فقر فرهنگی و تربیت نادرست

از دیگر عواملی که موجب سوق یافتن جوانان به سوی انحرافات اجتماعی است، فقر فرهنگی و محدودیت ها و تبعیض های ناشی از فقر فرهنگی می باشد. از عوامل مهم پیدایش بزهکاری، سطح و طبقه اجتماعی و فرهنگی خانواده هاست. چنان که سطح تحصیلات، بی سواد و یا کم سواد اعضای خانواده، سطح پایین و نازل منزلت اجتماعی خانواده، ناآگاهی اعضای خانواده به ویژه والدین از مسائل تربیتی، اخلاقی و آموزه های مذهبی، عدم هم نوایی خانواده با هنجارهای رسمی و حتی غیررسمی جامعه، هنجارشکنی اعضای خانواده و اشتها به این مسئله و مسائل دیگری از این دست مؤلفه هایی هستند که در قالب فقر فرهنگی خانواده در ایجاد شوک های روانی و روحی بر فرزندان و جوانان مؤثر است و انگیزه ارتکاب انواع جرائم آنان را دوچندان می کند تبعیض جنسیتی و یا تبعیض بین فرزندان نیز از جمله عوامل مهم فقر فرهنگ خانواده است. بسیاری از والدین آگاهانه یا ناآگاهانه با تبعیض بین فرزندان، موجب اختلاف بین آنان و دلسردی آنان از زندگی می شوند. تبعیض در برخورد با خطاها و اشتباهات فرزندان دختر و پسر و عدم اتخاذ رویه منطقی برای برخورد با خطاهای فرزندان و تنبیه تبعیض آمیز بر اساس برتری پسر بر دختر یا به عکس، موجب سلب اعتماد به نفس و بدبینی فرزندان نسبت به والدین می شود تبعیض در خانه باروحیه حساس و عزت نفس فرزندان منافات دارد و خسارات جبران ناپذیری را بر روح و روان آنان وارد می کند و با ایجاد بحران های روحی و سرخوردگی، آنان را به سوی عکس العمل های منفی نظیر سرقت، اعتیاد و فرار از خانه سوق می دهد همان گونه که عدم توجه به نیازهای عاطفی فرزندان می تواند عامل بروز ناهنجاری های رفتاری در فرزندان شود، توجه بیش از حدی متعارف و در اختیار قرار دادن امکانات رفاهی زیاد هم می تواند زمینه بروز ناهنجاری های رفتاری در آنان شود در شیوه فرزند سالاری، اغلب تمایلات و

خواسته های فرزندان محقق می شود، از این رو، به محض ایجاد مشکلات و بحران ها و فشارهای زندگی، که در آن امکان تحقق برخی از نیازها سلب می شود و یا در شرایطی که خواسته های فرزند به افراط می گراید و والدین با آن مخالفت می نمایند، فرزند به دلیل تربیت شدید عاطفی، روحیه عدم درک منطقی شرایط، نازپروری و بی تحملی در برابر مخالفت والدین، عصیان و طغیان نموده و همین امر موجب دوری او از والدین و اعضای خانواده می گردد و سرانجام می تواند زمینه ارتکاب انواع جرائم را فراهم سازد

(و) رسانه ها و وسایل ارتباط جمعی

رسانه های دیداری، شنیداری و مکتوب می توانند ازجمله مؤلفه های درخور توجه در ایجاد انگیزه روی آوری جوانان به سمت وسوی بزهکاری و رفتارهای انحرافی باشند. بررسی ها نشان داده اند در ظرف چند سال اخیر و در پی ورود برخی مطبوعات، عامه پسند و جنجالی (به عرصه رسانه های کشور وارد شده و استفاده این نشریات از عناوین جنجالی و هیجانی و همچنین بهره گیری از شخصیت های سینمایی و هنری و درج اخبار بی محتوا و توأم با بزرگ نمایی، انعکاس بیش از حد اخبار مربوط به بازیگران سینما و توجه مفرط به اخبار و حوادث، توجه تعداد قابل توجهی از جوانان به مطالب مندرج در آن ها جلب شده است. این مسئله موجبات فراهم آوردن زمینه های آسیب های اجتماعی مختلف شده است از سوی دیگر، پخش شمار قابل توجهی از زنجیره های تلویزیونی، از طریق صداوسیما و یا شبکه های ماهواره ای خارجی، با مضامین زندگی های مجرد گونه غربی توأم با جذابیت، نشاط، رفاه، موفقیت و به طور کلی با تصویرسازی مثبت از این نوع زندگی های از هم

گسیخته، نقش مؤثری در تقویت انگیزه گریز از قیدوبندهای خانوادگی و هنجارها، و ارتکاب جرائم اجتماعی ایفا کرده است. نقش رسانه های جمعی، به ویژه ماهواره و اینترنت در رواج بی بند و باری اخلاقی، مقابله با هنجارهای اجتماعی، عدم پای بندی مذهبی در مسائل جنسی حائز اهمیت است.

فصل دوم

تعارض و کشمکش های سازمانی

تعارض:

تعارض رودررویی است، به نحوی که در این رویارویی هر کس سعی دارد حقانیت خودش را به اثبات برساند، یا به بیان ساده پیروز شود.

اجزای تعارض:

تعارض از سه جزء اصلی تشکیل می شود:

۱- هویت گروهی: نخست کارکنان و اعضای یک گروه باید خود را متعلق به آن بدانند یعنی گروه را معرف خود بدانند.

۲- تفاوت قابل مشاهده بین گروه ها: بین گروه ها باید تفاوت قابل مشاهده وجود داشته باشد.

۳- ناکامی یا استیصال: مقصود از ناکامی این است که اگر یک گروه به هدف خود برسد گروه دیگری نخواهد رسید؛ به بن بست می رسد و مستأصل می شود.

سطوح تعارض سازمانی:

۱- تعارض بین فردی:

افراد مجموعه درگیر در تعارض تلقی می شوند.

۲- تعارض بین گروهی:

مجموعه افراد درون یک سازمان (مثلاً تیم های کار) قسمت ها (واحدها) را به عنوان گروه های درگیر در تناقض تلقی می کنند. مانند خوابگاه و.....

۳- تعارض بین سازمانی:

مشاجرات بین دو یا چند سازمان را دربرمی گیرد. تعارض بین سازمانها معمولاً در بازار روی می دهد؛ جایی که سازمانها می کوشند جای پای محکم یا حد و حدودی را به دست آورند و آن را حفظ کنند

انواع تعارض سازمانی

- ۱- تعارض وظیفه‌ای: اعضای گروه ممکن است در مورد وظیفه‌شان توافق نکنند یا حقایق یا عقاید صاحبان قدرت در مورد وظیفه‌شان را نپذیرند
- ۲- تعارض بین‌الاشخاص: اشاره می کند به عدم توافقی که اکثر مردم آن را برخورد شخصیتی می نامند. این ممکن است ویژگیهای شخصیتی و عدم توافق اهداف را به وجود آورد.
- ۳- تعارض رویه‌ای: زمانی است که اعضای گروه درباره رویه‌ها برای رسیدن به اهداف توافق ندارند.

دسته‌بندی دیگر از انواع تعارض‌های سازمانی

- ۱- تعارض سازنده و مخرب
 - ۲- تعارض برحسب طرفهای تعارض
 - الف- تعارض درون فردی
 - ب- تعارض میان افراد
 - ج- تعارض درون گروهی
 - د- تعارض میان گروهی
 - ه- تعارض میان سازمانها
 - و- تعارض میان اشخاص و گروهها
- ۳- تعارض افقی
 - ۴- تعارض عمودی

نقشهای مدیریتی در تنش ها

نگرش سستی به مدیریت بحران اجتماعی، براین باور بود که مدیریت بحران اجتماعی یعنی فرو نشانیدن آتش به این معنی که مدیران در انتظار خراب شدن امور می نشینند و پس از بروز ویرانی، سعی می کنند تا ضرر ناشی از خرابیها را محدود سازند. ولی به تازگی نگرش به این واژه عوض شده است. براساس معنای اخیر، همواره باید مجموعه ای از طرحها و برنامه های عملی برای مواجهه با تحولات احتمالی آینده در داخل سازمانها تنظیم شود و مدیران باید درباره اتفاقات احتمالی و تنشهای اجتماعی آینده بیندیشند و آمادگی رویارویی با وقایع پیش بینی نشده را کسب کنند؛ بنابراین، مدیریت تنش بر ضرورت پیش بینی منظم و کسب آمادگی برای رویارویی با آن دسته از مسائل داخلی و خارجی تاکید دارد که به طور جدی شهرت، و یا حیات سازمان را تهدید می کنند. باید توجه داشت که مدیریت بحران با مدیریت روابط عمومی متفاوت است. مدیر روابط عمومی برای خوب جلوه دادن سازمان تلاش می کند در حالی که مدیر بحران سعی دارد تا در شرایط دشوار، سازمان را در موقعیت خوب نگه دارد. مدیریت بحران یا تنش به منزله یک رشته علمی و به طور کلی در حوزه مدیریت استراتژیک قرار می گیرد و به طور خاص به مباحث کنترل استراتژیک مرتبط می شود که در مرحله اول باید اصول فرایند مدیریت، نوع مدیریت و گامهای مدیریتی را بشناسیم.

۱) اصولاً فرایند رهبری یا مدیریتی دربرگیرنده چهارم مفهوم اصلی است که به ترتیب عبارتند از

– (Carring) توجه کردن

– (Sharing) شریک شدن

– (Recpect) احترام گذاشتن

از آنجائیکه ما رهبری را با فرایند نفوذ میدانیم یک مدیر به عنوان یک رهبر موفق و موثر بایستی با توسل به مکانیزمهای مختلف درقلوب زیر مجموعه خود نفوذ نماید و سپس با فراهم آمدن این پیش شرط اصلی و با بکارگیری چهار مفهوم فوق الذکر به یک رهبری موثر دست بزند.

فرآیند رهبری یا مدیریت دارای سه مرحله اساسی است

– اظهار محبت از جانب رهبر به فرد

– اظهار فرد نسبت به رهبر

– اظهار محبت رهبر به فرد (جامعه) بصورت متعامل

چهار نوع رهبری قابل تمیز از یکدیگرند

– Strongman مرد قوی

– Transactor معامله گر

– Visionary hero قهرمان دوراندیش

– Super leader رهبر برتر

هفت گام در رهبری برتر

گام یک - خود رهبرشدن

گام دوم : مدل خود رهبری

گام سوم : تشویق خود هدف گزینی

گام چهارم : ایجاد و خلق خطوط و طرح های فکری مثبت

گام پنجم : رشد خود رهبری از طریق پاداش و توبیخ های سازنده

گام ششم : ارتقاء خود رهبری از طریق کار تیمی

گام هفتم : تمهید فرهنگ خود رهبری

راهبردهای مدیریت و حل مشکل

براساس نظرات «پیرسون» و «کلایر»، مدیریت تنش عبارت است از، تلاش نظام یافته توسط اعضای سازمان همراه با ذی نفعان خارج از سازمان، در جهت پیشگیری از بحرانها و یا مدیریت اثربخش آن در زمان وقوع. عده ای می گویند مدیریت تنش از سه مرحله اصلی تشکیل شده است که عبارت است از مدیریت قبل تنش، حین و بعد از وقوع تنش

۱) قبل از وقوع تنش باید سه فعالیت کلیدی صورت گیرد:

- الف) تشکیل تیم مدیریت تنش در سازمان،
- ب) ایجاد یک سناریویی که بدترین حالت ممکن را نشان دهد،
- ج) تعریف رویه ای اجرایی استاندارد برای انجام فعالیتهایی قبل از وقوع بحران

۲) در زمان وقوع تنش سه فعالیت اصلی باید انجام شود:

- الف) تمرکز بر اشاعه اخبار و اطلاعاتی که مورد تمایل عموم باشد،
- ب) مشخص کردن یک نفر به عنوان سخنگوی سازمان،
- ج) ارسال پیامها و گزارشها به صورت حرفه ای در رسانه ها.

۳) بعد از وقوع تنش دو فعالیت اصلی باید صورت گیرد:

- الف) شناسایی عوامل ایجاد کننده بحران برای استفاده های آینده

ب) برقراری ارتباط با ذی‌نفعان برای آگاه‌سازی آنها از نتایج و اثرات بحران

مدیریت تنش فرایندی است برای پیشگیری از بحران و یا به حداقل رساندن اثرات آن به هنگام وقوع برای انجام این فرایند. باید بدترین وضعیت‌ها را برنامه‌ریزی و سپس روشهایی را برای اداره و حل آن جستجو کرد. اگر مدیریت تنش را برنامه‌ریزی برای کنترل بحران تعریف کنیم در آن صورت باید چهار مرحله را برای برنامه‌ریزی جهت کنترل بحران باید به انجام رساند نخست باید پدیده‌های ناگوار

پیش‌بینی شوند، سپس برنامه‌های اقتضایی تنظیم گردند، پس از آن باید تیم‌های مدیریت تشکیل و آموزش داده شوند و سازماندهی گردند و سرانجام باید برای تکمیل برنامه‌ها، آنها را به صورت آزمایشی و با تمرین عملی به اجرا در آورد.

الف) پیش‌بینی بحران و بررسی نقاط بحران خیز و آسیب‌پذیر:

در ممیزی بحران از روشهای منظمی برای یافتن نقاط بحران‌خیز و آسیب‌پذیر استفاده می‌شود. هنگامی که مدیران یک سلسله از پرسشهایی نظیر «چه خواهد شد، اگر چنان شود؟» و «اگر چنین شود، چه پیش خواهد آمد؟» را مطرح می‌کنند، سناریوهای «حوادث ناگوار» موضوع بحث قرار می‌گیرند. در این مرحله، ممکن است استفاده از «طبقه‌بندی تنش‌ها» مفید و مثمرتر باشد. وقوع برخی از بحرانها نظیر مرگ ناگهانی یکی از مدیران کلیدی، برای همه سازمانها محتمل است؛ از این رو به راحتی قابل تصور است؛ ولی باید توجه داشت که هر سازمان، با توجه به ویژگیهای خاص خود، ضربه‌پذیریهای خاص

خود را دارد و باید برای مقابله با آنها برنامه‌ریزی کند

ب) تهیه برنامه اقتضایی برای مواجهه با تنش:

برنامه‌های اقتضایی برای مواجهه با بحرانهای احتمالی، در قالب یک مجموعه برنامه پشتیبانی تنظیم می‌گردند تا در صورت بروز مشکل، مورد استفاده قرار گیرد. برنامه‌های اقتضایی باید به گونه‌ای تنظیم شوند تا حتی‌المقدور؛ کلیه علایم هشدار دهنده اجتماعی و فرهنگی را مشخص کنند، اقداماتی برای خنثی‌سازی یا تعدیل وضعیت بحرانی طراحی، و نتایج مورد انتظار از هر اقدام را پیش‌بینی کنند. در تنظیم برنامه‌های اقتضایی باید کاملاً به جزئیات امور توجه شود مانند نگرشها، فرهنگها، مذهب، اقوام، زبان، آداب و رسوم، سنتها و غیره. باید مشخص شود که دقیقاً در چه شرایطی چه اقداماتی باید صورت پذیرد و در صورت عملی نشدن اقدامات اولیه، چه اقداماتی باید جایگزین آنها گردند، در برخی از سازمانها، یک نفر را به عنوان «سخنگوی سازمان» معرفی می‌کنند تا پاسخگوی پرسشهای مطبوعات و رسانه‌های جمعی باشد و در مواقع بروز حوادث، با مردم ارتباط برقرار کند. گاهی فهرستی از اسامی افراد و مدیرانی که باید در جریان وضعیتهای بحرانی و اضطراری قرار گیرند تهیه می‌شود و در اختیار عوامل ذیربط قرار می‌گیرد. در مواردی نیز شماره تلفن‌های برنامه‌های رادیو و تلویزیون محلی، در دفتر کار مدیران قرار دارند. حداقل سالی یکبار باید برنامه‌های اقتضایی مواجهه با بحران را بهنگام ساخت، بنابراین، ممیزی بحران نیز باید بهنگام شود. البته در صورت ضرورت باید در فواصل زمانی کوتاه‌تری برای بهنگام‌سازی و تنظیم برنامه‌های اقتضایی مقابله با تهدیدات ناشی از تنش اقدام کرد.

ج) تشکیل تیم مدیریت بحران و آموزش نیروی انسانی:

تیم‌های مدیریت در تنشهای اجتماعی در سازمانها با گروه‌های ضربت در نیروی انتظامی که برای برخورد با وضعیتهای فوق‌العاده (مانند گروگانگیری) تشکیل می‌شوند، شباهت دارند. این گروه‌ها برحسب نوع بحرانهایی که احتمال وقوع دارند، از تخصصهای متعدد و متنوعی برخوردار می‌گردند. قابلیت ارائه واکنش سریع و آگاه کردن به موقع و اثربخش مردم، از ویژگیهای اصلی و ضروری هر تیم مدیریت بحران است. یک تحقیق از جانب مؤسسه مدیریت آمریکا نشان می‌دهد که بعد از وقوع حادثه ۱۱ سپتامبر ۲۰۰۱ در آمریکا تشکیل تیم‌های مدیریت بحران در شرکتهایی آمریکایی افزایش یافته است طوری که قبل از وقوع این حادثه ۳۸ درصد از شرکتهای دارای تیم مدیریت بحران بوده‌اند ولی بعد از آن، در سال ۲۰۰۲ حدود ۵۴ درصد و در سال ۲۰۰۳ حدود ۶۲ درصد از شرکتهای آمریکایی دارای تیم مدیریت بحران شده‌اند

د - تکمیل برنامه‌ها از طریق اجرای آزمایشی

گروه‌های کنترل کننده بحران را می‌توان مانند گروه‌های ورزشی و برای افزایش «تجربه کار گروهی»، «اثربخشی»، و «سرعت در واکنش» تحت تمرین و آزمایش قرار داد. در این مرحله، استفاده از «فنون شبیه‌سازی»، «تمرین عملی»، و «تقلید کردن» بسیار سودمند است. البته مدیریت عالی باید از این گونه

تمرینها حمایت کند تا انگیزه افراد برای ایفای نقشهای خود افزایش یابد و تمرین کنندگان، اهمیت کار خود را دریابند.

خلاقیت در مدیریت

خلاقیت دارای سه مؤلفه است

تخصص ، تفکر خلاق و انگیزش که می تواند درونی و بیرونی باشد ، مدیران روی هر سه این خصوصیات می توانند اثر گذار باشند ولی بر روی انگیزش کارکنان بیشتر از دو مؤلفه دیگر تأثیر گذار هستند.

خلاقیت از دیدگاه سازمانی عبارت است از:

از آرایه فکر و طرح نوین برای بهبود و ارتقای کمیت یا کیفیت سازمان و نوآوری. افزایش خلاقیت در سازمانها می تواند به ارتقای کمیت و کیفیت خدمات ، کاهش تنشهای محیطی ، کاهش هزینه ها، جلوگیری از اتلاف منابع ، کاهش بوروکراسی، افزایش رقابت ، افزایش کارایی و بهره وری ، ایجاد انگیزش و رضایت شغلی در کارکنان منجر گردد

۱- مدیر نباید عدم توافق را مخرب و به هم زننده نظم سازمان بداند

۲- مدیر باید جلساتی تشکیل دهد که اولاً از کارها و پیشرفت ها و برنامه های سازمان انتقاد شود، ثانیاً افراد و گروه ها، نظریات و پیشنهادهای خود را ارائه نمایند.

۳- مدیر باید پشتیبانی و اعتماد رهبران غیررسمی و مردم را جلب کند و در عین حال برای جلوگیری از گسترش تعارض جدی و افراطی جلوگیری به عمل آورد.

۴- مدیر باید علاوه بر به کارگیری افراد ذی نفوذ، در صورت امکان و به صرفه و صلاح بودن سازمان به تمام افراد ناراضی نیز مسئولیت دهد.

۵- مدیر باید کوشش نماید تا وحدت گروهی را در سازمان تحکیم بخشد

۶- مدیر باید در حل تعارض مذاکره داشته باشد، چه بسا در مذاکره بهتر بتوان افراد را قانع کرد.

۷- مدیر باید در حل تعارض از افراد ذی نفوذ استفاده کند.

۸- برخورد مدیر با دیگران در پیدایش تعارض تأثیر دارد.

۹- مدیر باید تلاش کند تا محیطی امن و مناسب به وجود آورد

نتیجه گیری یا اقدامات پیشگیرانه

مدیریت حل مشکل یا تنش یا بحران سازمانی به عنوان فرایندی نظام یافته است که طی این فرایند سازمان تلاش می کند متغیرهای محیطی و تغییرات ناگهانی در محیط شامل تغییراتی ، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی را شناسایی و پیش بینی کند. سپس در مقابل آنها اقدامات پیشگیرانه انجام دهد تا اثر آن را به حداقل برساند. برای اجرای این فرایند باید مشخص شود که بحران در چه مرحله از عمر خود قرار دارد تا بتوان نسبت به اقدامات پیشگیرانه و یا هر اقدام مناسب، تصمیم درستی اتخاذ کرد و روشهای صحیحی به اجرا آورد. در هر مسئله اجتماعی ، پیشگیری بسیار مفید و مؤثرتر و کم هزینه تر از درمان می باشد و همواره این موضوع دغدغه ی دانشمندان علوم اجتماعی و سیاست گزاران دستگاه های قضایی و نهاده های اجتماعی بوده است . به نظر می رسد برای پیشگیری از ارتکاب به اعمال

ناشایست در جامعه و خصوصاً جوانان راه کارهای پیشنهادی ذیل ارائه می گردد.

(۱) سازمانهایی از قبیل مراکز آموزشی و فرهنگی، بهزیستی، نیروی انتظامی، قوه قضائیه، سازمان امور جوانان و... باید به منظور اجرای برنامه های عملی پیش گیرانه باهم به هماهنگی بیش ترو دقیق تر برسند.

(۲) رسانه ها، صداوسیما می بایست با آگاهی دادن به خانواده ها، برای نظارت و کنترل بیشتر آنان بر فرزندان و گوشزد کردن میزان مجازات جرائم در صورت ارتکاب جرم توسط آنان، مقدمات پیشگیری را از خانواده، فرهنگ، گس سازی نمایند.

(۳) شناسایی مشکلات جوانان مانند نیازهای روحی، شخصیتی و روانی این دسته با تمرکز بر اثر و کیفیت ارضای این نیازها در شادابی و نشاط فرد از شاخصه های بسیار مؤثر این مسئله است. نرسیدن جوانان - خصوصاً - به خواسته های طبیعی و ارضا نشدن این نیازها و یا ارضای ناقص آن ها، دارای اثرات مخربی در ادامه ی زندگی آنان بوده موجب به انحراف کشیده شدن این عده می گردد. برای برآوردن خواسته های این گروه، ۱۰ عنوان نیاز قابل احصاء و اعمال نظر کارشناسی است.

(۱) نیاز به وجود هویت فردی و خانوادگی و اجتماعی

(۲) نیاز به آرامش و احترام

(۳) نیاز به خانواده و تعلق به آن

(۴) نیاز به محبت و عطف و واقعی

(۵) نیاز به احساس امنیت روحی - روانی و جسمی

(۶) نیاز به تشویق و تقدیر و البته رهبری و نصیحت

(۷) نیاز به مشخص بودن هدف و غایت خاص زندگی با روشن

(۹) نیاز به احساس استقلال با لحاظ محدودیت های عقلی و منطقی

(۱۰) نیاز به احساس بلوغ و توانایی و کمال در بین اطرافیان و شکوفایی

والسلام