

بررسی شایستگی‌های فرهنگی برای ارائه خدمات در مراکز نظامی مورد مطالعه مراکز نظامی استان اصفهان

مریم طلائی

دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی، واحد مبارکه، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

سعید شریفی

گروه مدیریت فرهنگی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول). sa.sharifi@khuif.ac.ir

مرتضی طلائی

دانش آموخته رشته مدیریت فرهنگی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

چکیده

روش پژوهش: پژوهش حاضر توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه ارائه‌دهندگان انواع مختلف خدمات به جانبازان، نیروهای نظامی و خانواده‌های ایشان بودند که به دلیل نامعلوم بودن جامعه آماری از طریق محاسبه واریانس (۰,۰۸۲) و استفاده از فرمول جامعه نامعلوم کوکران تعداد ۱۲۲ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. پس از توزیع به صورت تصادفی طبقه‌ای ۰/۹۴ پرسشنامه‌ها بازگشت داده شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه ۲۶ گویه‌ای سنجش شایستگی فرهنگی نظامی ندگارد و زیلینگ (۲۰۱۷) بود. این مقیاس بر مبنای مدل خودکارآمدی باندورا توسط میر، هال کلارک، هاموکا و پترسون (۲۰۱۵) تدوین شد و در دو سطح برای سنجش دانش و آگاهی و سنجش اعتماد به مهارت و خودکارآمدی فرهنگی اندازه‌گیری شد. پایایی ابعاد مقیاس و خرده مقیاس‌های آن بالاتر از ۰/۷ محاسبه شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون تی، رگرسیون هم‌زمان در مقیاس آکائیکه استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج تجزیه و تحلیل نشان داد شایستگی‌های فرهنگی نظامی ارائه‌دهندگان خدمات به جز ابعاد دانش و نگرش در سایر ابعاد بالاتر از سطح متوسط است. بیشترین همبستگی در بین ابعاد شایستگی‌های فرهنگی نظامی بین خودکارآمدی و توانایی فرهنگی (۰/۶۷۹) است. همچنین بیشترین ضریب تأثیر در تعیین شایستگی‌های فرهنگی نظامی با دانش فرهنگی با (۰/۲۷۹) است.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان می‌دهد هر چه تجربه مواجهه افراد با جانبازان و نظامیان کمتر باشد شایستگی‌های فرهنگی نظامی آنها کاهش می‌یابد. همچنین خدمات معنوی بیشترین تأثیر را در افزایش شایستگی‌های فرهنگی نظامی ارائه‌دهندگان خدمات دارد.

کلید واژه‌ها: شایستگی فرهنگی، دانش فرهنگی و خودکارآمدی فرهنگی، آگاهی فرهنگی، مراکز نظامی.

مقدمه

شایستگی فرهنگی نظامی^۱ از موضوعات مهم و پر چالشی است که در بعد از جنگ جهانی دوم به دلیل افزایش شمار جانبازان و معلولان بازمانده از جنگ از یک سو و ضرورت خدمات غیرنظامی که نیروهای نظامی در داخل ارائه می‌دادند مورد توجه ویژه قرار گرفت (میر، هالکلارک، هامانوکا و پترسون^۲، ۲۰۱۵؛ آتول و کاسترو^۳، ۲۰۱۸؛ میر و وین^۴، ۲۰۱۸).

در ایران بعد از جنگ تحمیلی نیز وضعیت به همین گونه است. از یک سو حضور نیروهای نظامی در شرایط صلح در عرصه خدمات غیرنظامی و امدادی در محیط‌های مختلف فرهنگی می‌طلبد این نیروها قابلیت‌های فرهنگی را یاد بگیرند که به آنها کمک می‌کند در شرایط چند فرهنگی کار کنند. از سوی دیگر بخشی از خدمات به نظامیان در قالب خدمات پزشکی به آنها و همچنین فراهم آوری تسهیلات برای جانبازان جنگی، شایستگی فرهنگی را به عنوان یک مسئله جدی پیش رو قرار می‌دهد.

ارائه‌دهندگان خدمات حرفه‌ای به دلیل درک تجربیات متفاوت، به قواعد و زبان تعاملات نظامی آشنایی ندارند و همین امر نگرانی‌هایی را در مورد ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی به آنها ایجاد می‌کند. اعتقاد بر این است اختلافات فرهنگی بین ارائه‌دهندگان خدمات و دریافت‌کنندگان آن به‌ویژه زمانی که دریافت‌کنندگان خدمات اقلیت‌ها و یا اقشار مهاجر باشند چالش برانگیز خواهد شد (نلسون^۵، ۲۰۰۲، مارکوس^۶، ۲۰۱۸). پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور در این خصوص نشان می‌دهد متخصصین مراقبت‌های اولیه در هنگام کار به دلیل نداشتن شایستگی‌های فرهنگ نظامی درک درستی از وضعیت جانبازان نداشته و شرایط آنها را نادیده می‌گیرند؛ به گونه‌ای که بسیاری از خدمات گیرندگان از نظر روحی آسیب دیده‌اند (کیلپاتریک و همکاران^۷، ۲۰۱۱). ۱

زاین‌رو توصیه می‌شود که به منظور تأمین مراقبت‌های بهداشتی و خدمات اجتماعی برای نظامیان و خانواده‌های ایشان دانش فرهنگ نظامی به ارائه‌دهندگان خدمت به ویژه زمانی که غیرنظامی هستند آموزش داده شود (گلستون و همرا^۸، ۲۰۱۴).

برخی از محققان حتی شایستگی فرهنگی نظامی را به عنوان یک مسئله اخلاق حرفه‌ای در نظر می‌گیرند (ریجر و اتیریج، ریجر و گاهم^۹، ۲۰۰۸). چرا که معتقدند نظامیان به دلیل تجربیات خاص جزء اقلیت‌ها برای دریافت خدمت محسوب می‌شوند. ریجر و همکاران (۲۰۰۸) در بحثی پیرامون چالش اخلاقی شایستگی فرهنگی، به حضور روانشناسان غیرنظامی در فرهنگ نظامی اشاره کرده و تصریح می‌کند نیروهای نظامی یک گروه با ویژگی‌های منحصر به فرد، زبان، رفتارها، هنجارها و سیستم‌های عقیدتی خاص است که باید این تفاوت‌ها را در هنگام مواجهه با آنها در نظر گرفت. به همین منظور برخی از کشورها امکانی را برای ارزیابی، آموزش و صدور گواهی‌نامه‌های ارائه خدمات به نیروهای نظامی ایجاد کرده‌اند. برای نمونه آمریکایی‌ها با ایجاد یک گروه مشاوره چندجانبه توانسته‌اند علاوه بر ارائه خدمات به نظامیان آموزش‌هایی را برای متخصصان به منظور ارائه خدمات مستقل به نظامیان و خانواده‌های آنها ارائه دهند (ندگارد و زیلینگ^{۱۰}، ۲۰۱۷). برای ارائه‌دهندگان در هر نوع از خدمت که با گروه‌های نظامی و جانباز کار می‌کنند، بی‌توجهی به این سطح از شایستگی می‌تواند به معنای حمایت و تقویت نگرش آنها نسبت به جنگ، تقابل، خشونت، هزینه‌های دفاع و یا همچنین پیش‌داوری‌های آنها در ارتباط با کلیشه‌های نظامی (اسکاربور و^{۱۱}، ۱۹۹۳) و جانباز (پتتلند و روتن^{۱۲}، ۱۹۸۲) باشد. از این‌رو مسئله توجه به شایستگی‌ها در بین گروه‌های ارائه‌دهنده خدمت به آنها یک مسئله اساسی است.

چنانچه افرادی با باورهایی متفاوت از نگرش نظامی

به جنگ، دفاع و هنجارهای نظامی قصد ارائه خدمت به آن‌ها را داشته باشند ممکن است در نحوه تعامل، استفاده از الفاظ، تعمیم باورهای خود به آنها و همچنین به چالش کشیدن دیدگاه‌ها و عقاید آنها در زمان ارائه خدمت سبب‌ساز بروز آسیب عاطفی و چالش‌هایی بر باور نظامیان گردند. از این‌رو داشتن چنین صلاحیت‌هایی تا حد زیادی می‌تواند تضمین‌کننده سلامت ارائه خدمات به نظامیان به ویژه جانبازان و خانواده‌های شهدا باشد.

مطالعاتی در زمینه شایستگی‌های فرهنگی نظامیان در ایران انجام نشده است؛ عمدتاً مطالعات انجام شده در حوزه شایستگی‌های فرهنگی معطوف به حوزه خدمات پزشکی و پرستاری (بسطامی، کیانیان، برجی، امیرخانی و صابر، ۱۳۹۵؛ محمودی، خانی و غفاری، ۱۳۹۵)، مدیران و معلمان آموزشی (لبادی، ۱۳۸۸) است. تلاش‌های برای بهبود شایستگی فرهنگی نظامی اخیراً در سطح ملی در برخی از کشورها توجه بسیاری را به خود جلب کرده است (میر و همکاران، ۲۰۱۵؛ ندگارد و زیلینگ، ۲۰۱۷). با این وجود هیچ ارزیابی از صلاحیت‌های فرهنگی نظامی در حال حاضر در کشور انجام نگرفته است. این در حالی است که تنوع فرهنگی و قومیتی موجود در کشور اهمیت توجه به شایستگی‌های فرهنگی در خدمات نظامی را به ویژه برای خود نظامیان به ضرورت بدل کرده است. افزایش سطح مهاجرت‌هایی که در چند ساله اخیر از کشورهای اطراف به ایران صورت گرفته بافت فرهنگی نیروهای نظامی را در آینده تغییر خواهد داد و نمی‌توان سطح خدمات عرضه شده توسط نیروهای نظامی به ویژه ارتش و سپاه که سطح قابل توجهی از خدمات غیر نظامی را عرضه می‌کنند بدون توجه به صلاحیت‌های فرهنگی ارائه دهندگان را با کیفیتی در سطح بالا ارزیابی کرد.

در مکان‌هایی مثل پایگاه‌های نظامی موقعیت‌های زندگی برای خانواده‌ها نیز فراهم آورده و انواع خدمات بهداشتی، درمانی، آموزشی، تفریحی و ... برای آنها و

خانواده‌هایشان فراهم شده است. برخی از مناطق نظامی که موقعیت‌های زندگی را نیز فراهم کرده‌اند به گونه‌های متفاوت خدمات را به نیروهای نظامی نسبت به سایرین ارائه می‌دهند. اما ضرورتاً توجه به جنبه‌های کمی ارائه خدمات نمی‌تواند کافی باشد و پرداختن به جنبه‌های کیفی مثل صلاحیت‌های فرهنگی یک مسئله اساسی قلمداد می‌شود. بسیاری از خدمت‌گیرندگان به ویژه خانواده‌های شهدا و جانبازان به دلیل ادراک متفاوت از موقعیت خودشان، هزینه‌هایی که برای کشور پرداخت کرده و خدماتی که به جامعه در گذشته ارائه کرده‌اند، انتظار دارند به آنها متفاوت از دیگران توجه شود؛ با این وجود ممکن است چنین ادراکی نیز آنها را آزار دهد و حتی ممکن است در مواجهه با افرادی که به دلیل تفاوت‌های فرهنگی (باورها، ارزش‌ها و هنجارها) نسبت به جنگ، موقعیت شغلی نظامی و هنجارهای آن نگرش منفی دارند آسیب ببینند. از آنجاکه درک از فرهنگ آگاهانه نیست (کوآپ و کانتاتور^{۱۳}، ۲۰۰۵) رفتارهای ناشی از فرهنگ‌های مختلف به معناهای متفاوتی درک می‌شود و همین امر موجب سوءبرداشت یا تعارض فرهنگی خواهد شد.

علاوه بر این حجم عظیم خانواده‌ها نیروهای نظامی بازار مناسبی برای تأمین‌کنندگان ایجاد کرده است تا بتوانند خدمات مناسبی به آنها ارائه دهند، اما اینکه تا چه اندازه آنها با شایستگی‌های فرهنگی لازم برای ارائه خدمات به این اقشار آشنا هستند اطلاعاتی وجود ندارد. فقدان چنین اطلاعاتی می‌تواند به یک شکاف در ارائه خدمات مناسب و حفظ فرهنگ نظامی منجر شود. از این‌رو مسئله پژوهش مشخص کردن شایستگی فرهنگی افراد ارائه دهنده خدمات براساس چارچوب نظامی است. علاوه بر اینکه این شایستگی‌ها در چه سطحی است، شایستگی فرهنگ نظامی تحت تأثیر چه عواملی قرار دارد. این مسئله منجر به کاهش تعصب در ارائه خدمات و امکانی برای ارزیابی صلاحیت‌های فرهنگی

هدف ارزیابی صلاحیت فرهنگی نظامی در سه سطح مهارت‌ها، نگرش‌ها، و دانش در ارتش، نشان می‌دهند تفاوت قابل ملاحظه‌ای بین گروه‌های نظامی بر حسب میزان مواجهه آنها وجود دارد؛ به طور خاص، کسانی با قرار گرفتن در معرض فرهنگ نظامی، دانش نظامی فرهنگی خود را نسبت به افرادی که در معرض حضور نظامی نیستند، افزایش داده‌اند.

ندگارد و زیلینگ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان ارتقا صلاحیت فرهنگی نظامی در بین مراقبین غیرنظامی در میدوسترن آمریکا در بین هشتاد و دو شرکت کننده برای ارزیابی دانش، آگاهی و اعتماد به نفس آنها نشان می‌دهند اکثر شرکت کنندگانی که قبلاً تجربه کار با جمعیت نظامی را داشتند امتیازات نظرسنجی آنها نشانگر دانش و خودکارآمدی متوسط بود. نتایج آنها نشان می‌دهد فعالیت‌های کارآموزی و تجربه از محیط‌های نظامی تأثیر قابل توجهی در اعتماد به نفس افراد غیر نظامی ایجاد می‌کند.

کوپر و همکاران^{۱۵} (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان انتقال از ارتش به زندگی غیرنظامی: کشف صلاحیت فرهنگی^{۱۶} از چارچوب پیر بورديو برای بررسی مفهوم عادت، سرمایه و زمینه را برای برجسته کردن تفاوت‌های کلیدی میان زندگی نظامی و غیرنظامی استفاده می‌کند؛ او نشان می‌دهد میراث فرهنگی زندگی نظامی در دوره پس از انتقال زندگی نظامی، در جانبازان تأثیرگذار است. او تصریح می‌کند ارائه خدمات به افراد در محیط نظامی در مقایسه با غیر نظامی متفاوت است و کارکنان خدمات باید در هنگام انتقال بین محیط‌ها از یک گذر فرهنگی پیچیده حرکت کنند که مستلزم درک شایستگی‌های فرهنگی است.

زیبا و همکاران^{۱۷} (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان صلاحیت فرهنگی نظامی در زمینه رفتار درمانی شناختی، نشان می‌دهند برای آن دسته از پزشکان بالینی که با جمعیت‌های نظامی و سربازان سرباز کار می‌کنند،

خواهد شد. دانستن اینکه ارائه دهندگان این خدمات در چه سطحی از شایستگی‌های فرهنگی نظامی هستند می‌تواند برای برنامه‌ریزان و مدیران پشتیبانی و همچنین فرماندهان جهت افزایش کیفیت خدمات به نظامیان و به ویژه جانبازان مفید باشد. این پژوهش همچنین می‌تواند به نیازمندی‌های آموزشی در زمینه توانمندی‌های منابع انسانی در محیط‌های نظام کمک می‌کند. از این رو پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال است که شایستگی‌های فرهنگی برای ارائه خدمات در مراکز نظامی چیست؟

ادبیات پژوهش

- پیشینه پژوهش

پژوهش‌های زیادی در مورد وضعیت عاطفی و روانی نیروهای نظامی و جانبازان آنها انجام شده است. شواهد پژوهش کاسترو و کینت و حسن^{۱۴} (۲۰۱۶) نشان می‌دهد برخی از نظامیان و به ویژه جانبازان با چالش‌هایی در تأمین امنیت اشتغال و مسکن، برخورد با مسائل مربوط به سلامت جسمی و روانی و تنظیم فرهنگ مواجهه با افراد غیرنظامی هستند. این عوامل به شدت برای نظامیان درگیری ذهنی ایجاد می‌کند.

کاسترو و همکارانش (۲۰۱۵) در پژوهشی جنبه‌های مختلفی از پارادوکس‌های فرهنگی درک شده توسط خانواده خودشان و همچنین اعضای جامعه نسبت به ناتوانی آنها از یک سو و تعلق آنها به نیروی نظامی به عنوان یک نیروی پر قدرت را نشان دادند. آنها تصریح کردند جانبازان جنگی دوره‌ای از التزام، عدم اطمینان و ابهام را تجربه کنند؛ بسیاری از آنها خانواده خود را از دست می‌دهند یا دیگر نمی‌توانند فرزند داشته باشند از این رو به دلیل ایثاری که برای جامعه کرده‌اند دچار پارادوکس شدید می‌شوند. آنها از یک طرف انتظار دارند خدمات مقدس آنها باید شناخته شوند اما فکر می‌کنند که مردم نمی‌خواهند به آنها کمک کنند.

همچنین میر و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی با

ایجاد صلاحیت فرهنگی نظامی نیز به عنوان پیش شرط ارائه خدمات با کیفیت بسیار مهم است. نتایج آنها همچنین همسویی طبیعی بین رفتار درمانی شناختی (CBT) و بسیاری از جنبه‌های فرهنگ جنگجویی را نشان می‌دهد. عواملی چون ارزش‌های فرهنگ نظامی و استراتژی‌های درمانگر CBT برای درک بهتر و استفاده بهینه از این آن در عمل بالینی، محتوای دروس آموخته شده از یک برنامه سرپایی فشرده با ارائه مراقبت‌های ویژه از جانبازان از جمله عوامل مؤثر در این میان است.

- تعاریف مفاهیم

شایستگی‌های فرهنگی را می‌توان در دو سطح دانش و توانش فعالیت در محیط‌های چند فرهنگی دانست. خودکارآمدی^{۱۸} یا اعتماد به نفس^{۱۹}، اولین بار به عنوان یک مفهوم ادراکی توسط باندورا^{۲۰} (۱۹۷۷) درک فرد از توانایی انجام وظایف خاص تعریف شد (باندورا، ۲۰۰۶)؛ اما بعدها توسعه یافت و در محیط‌های متنوع فرهنگی این مفهوم قابلیت‌ها و توانمندی‌های فردی را تحت تأثیر قرارداد و خودکارآمدی فرهنگی به عنوان فرآیندی کسب دانش و مهارت به منظور بهبود اعتماد به نفس برای کار با افراد مختلف فرهنگی ایجاد کرد. در واقع شایستگی فرهنگی مجموعه‌ای از رفتارها، نگرش‌ها و سیاست‌های مداوم که فرد را قادر می‌سازد تا در یک محیط با موقعیتی چند فرهنگی به طور مؤثر کار کند (وات، ابوت و ریس، ۲۰۱۶). ضرورت‌های اجتناب‌ناپذیر توسعه این مفهوم در مشاغل خدماتی، سبب شده است طیف وسیعی از ابزارها برای ارزیابی شایستگی‌های فرهنگی در حوزه‌های مختلف از جمله شایستگی‌های فرهنگی نظامی ایجاد شود.

از منظر آتول و کاسترو (۲۰۱۸) شایستگی فرهنگی نظامی، به شایستگی نگرشی^{۲۱}، شایستگی شناختی^{۲۲} و سازگاری رفتاری در کار با اعضای مجموعه و جانبازان مربوط می‌شود. شایستگی نگرشی به اعتقادات ارائه

دهنده درباره یک گروه فرهنگی خاص اشاره دارد. در این حالت افراد ارزش‌گذاری مثبت و منفی دوام‌دار را بازتاب می‌دهند (آجزن^{۲۳}، ۲۰۰۱). این نگرش ممکن است در بدترین حالت موجب ایجاد تعصبات شخصی شود عوامل منفی مرتبط با رفتار در مقابل دیگران را ایجاد کند (کاواگا و کاسیم^{۲۴}، ۲۰۰۳). این نگرش‌ها که از پیش تعیین شده‌اند می‌تواند منجر به ایجاد کلیشه در مورد نظامیان (پنتلند و روتمن، ۱۹۸۲؛ اسکاربورو، ۱۹۹۳) و موجب بی‌توجهی به جانبازان و خانواده‌های آنها شود. از این رو احتمال زیادی دارد دچار اختلالات افسردگی عمومی و افکار خودکشی شوند (موتا و همکاران^{۲۵}، ۲۰۱۶). شایستگی شناختی مربوط به مبنای دانش ارائه دهنده‌ی شامل موقعیت او در ساختار سازمانی، هنجارهای فرهنگی نظامی و هویت اجتماعی اعضای آن مجموعه است. این سطح از دانش به فرد اجازه می‌دهد اطلاعاتی نسبت کسی که به او خدمت ارائه می‌کند داشته باشد تا قبل از ارائه خدمات، اطلاعاتی در مورد رفتارهای قابل قبول، حسن نیت، آداب و رسوم و انتظاراتی که منحصر به اعضای آن مجموعه را داشته باشد. شایستگی‌های رفتاری به مهارت‌های کنشی ارائه دهندگان در ارزیابی و درمان کارکنان نظامی و سربازان اشاره دارد. تا حد زیادی، شایستگی‌های رفتاری شامل مواردی چون محیط فیزیکی، ارتباط و مهارت ارائه خدمات است (آتول و کاسترو، ۲۰۱۸).

- چارچوب نظری

شایستگی‌های فرهنگی نظامی به لحاظ تاریخی در پزشکی نظامی ریشه دارد (رستکر^{۲۶}، ۲۰۱۳)؛ اما در دهه‌های اخیر می‌توان آن را در مواجهه با جانبازان جنگ ویتنام و مسائلی چون سلامت روان، سوء مصرف مواد، خودکشی، بی‌خانمانی مشاهده کرد (بلوم^{۲۷}، ۲۰۰۰). این موضوعات حتی در جنگ‌های اخیر در افغانستان و عراق به دلیل بهره‌مندی از نیروی داوطلب اوج گرفت (میر و وین، ۲۰۱۸). همان‌گونه که میر (۲۰۱۵) معتقد است

وجود شایستگی‌های فرهنگی نظامی می‌تواند فضایی را برای ارائه خدمات به گروه اقلیت نظامی در بین اکثریت ایجاد کند. از این رو زمانی که از شایستگی فرهنگی سخن به میان می‌آید توجه به فرهنگ اقشار خاص (نظامیان) به عنوان یک اقلیت مد نظر قرار می‌گیرد که مستلزم درک فرهنگ نظامی است (میر، ۲۰۱۵).

از آنجا که فرهنگ نظامی به عنوان یک «فرهنگ جنگجو» توصیف می‌شود که در آن افراد آموزش‌دیده می‌شوند تا در وضعیت فیزیکی و روانی ثابت آمادگی رزمی داشته باشند (کاسترو و آدلر^{۲۸}، ۱۹۹۹). از این رو افراد منتسب به این فرهنگ، خشن و جنگجو شناخته می‌شوند؛ از این رو برخی از افراد و خانواده‌ها ممکن است مایل به ابراز چنین انتسابی نباشند. شواهدی نشان می‌دهند به دلیل فشارهای اجتماعی، مرکزیت هویت نظامی در خودپنداری جانبازان انتقال یافته است (آتول و همکاران، ۲۰۱۶).

در واقع آنها مایل‌اند که نظامی شناخته نشوند؛ چرا که جامعه آنها را تحت فشار اجتماعی قرار می‌دهد. درحالی‌که عبور نیروهای نظامی به دنیای غیرنظامی، مترادف با پذیرش هویت غیرنظامی نیست. این بدین معنا است که نظامیان بعد از پایان یافتن دوران جنگ و حتی در زمان بازنشستگی، هویت نظامی خود را حفظ می‌کنند. آنها مایل‌اند خودشان را براساس پنداره‌های نظامی درک کنند. این تفاوت هویتی می‌تواند برای نظامیان تنش ایجاد کند. خدمت سربازی و گذشته جانبازان به آنها حس متفاوت داده که مستقیماً به تجربیات نظامی‌شان وابسته است. در واقع برخلاف هم‌تایان غیرنظامی، خود پنداره جانبازان از آموزش و اشتغال نظامی در گذشته مشتق شده است و دور شدن از آن به آسانی ممکن نیست (برگر، استراتو و اوگدن^{۲۹}، ۲۰۱۳). در واقع نمی‌توان آنها را بدون فهم چنین تجربیاتی درک کرد. از این رو بسیاری از افراد نظامی دچار پارادوکس‌های فرهنگی می‌شوند که درک آنها

برای ارائه‌دهندگان خدمت ضروری است. در پژوهش‌های انجام شده در حوزه شایستگی فرهنگی نظامی می‌توان مؤلفه‌های مشترک دانش و آگاهی مهارت و نگرش فرهنگی، توانایی فرهنگی و خودکارآمدی فرهنگی را دید (آتول و کاسترو، ۲۰۱۸؛ میر و وین، ۲۰۱۸؛ ندگارد و زیلینگ، ۲۰۱۷، میر و همکاران، ۲۰۱۵).

خودکارآمدی نشان‌دهنده باور به این است که می‌توان در یادگیری یک مهارت خاص، انجام مهارت و پافشاری در این مهارت با وجود مشکلات برای دستیابی به نتایج موفق شد (جفریز^{۳۰}، ۲۰۰۰). افرادی که تصور خودکارآمدی قوی دارند، مهارت‌های دشوار را چالش‌هایی می‌دانند که باید به جای تهدیدهایی که اجتناب از آن را ترویج می‌کنند انجام شوند (کافمن و همکاران^{۳۱}، ۲۰۰۴). بخش عمده‌ای از خودکارآمدی به واسطه نگرش افراد به محیط کار است؛ نگرش‌های فرهنگی در این معنا نوع ارزیابی افراد از فضای پیرامون بازمی‌گردد. نگرش‌های فرهنگی امکان تعامل افراد با دنیای پیرامون را جهت‌دهی می‌کنند (دانگفنگ^{۳۲}، ۲۰۰۰). براساس پژوهش ندگارد و زیلینگ (۲۰۱۷) مؤلفه‌های نگرشی مقدم بر مهارت و توانایی هستند و پیش‌بینی‌کننده آنها به حساب می‌آیند.

توانایی رفتار فرهنگی به‌طورکلی طیف وسیعی از رفتارها و کنش‌های انسانی است که از نسلی به نسل دیگر با روش‌های غیرژنتیکی در دوره‌های حساس یادگیری در اوایل زندگی به افراد منتقل می‌شود و شامل ویژگی‌های بارزی همچون ثبات در درون و بین افراد، تغییرپذیری بین جمعیت و تلاش برای انسجام درونی در استمرار رفتار است (بدنار و پیچ^{۳۳}، ۲۰۰۷). در واقع رفتار فرهنگی، از طریق ایجاد ثبات در نسل‌های مختلف الگوهای رفتاری را شامل می‌شود که از طریق ارتباطات اجتماعی در گروه به دست آمده و یا یک گروه برای آن ارزش قائل شده است (برندر^{۳۴}، ۲۰۰۶).

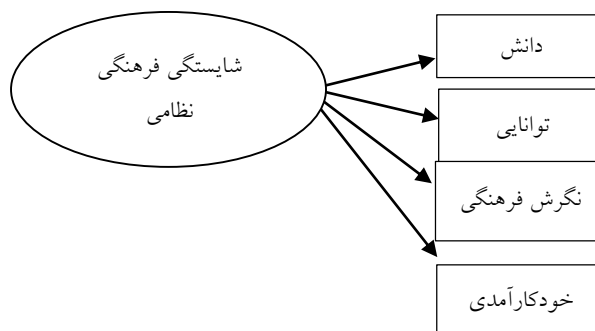
از سوی دیگر دانش فرهنگی به معنای وجود دانش و آگاهی در خصوص ویژگی‌های فرهنگی، تاریخی، ارزش‌ها، باورها و رفتارهای گروه قومی و فرهنگی خود و یا دیگری است (گوئرا و نلسون^{۳۰}، ۲۰۱۱). افراد دارای شایستگی‌های دانش فرهنگی این ظرفیت را دارند که رفتارها، نگرش‌ها و سیاست‌های مختلف را درک کند. ندگارد و زیلینگ (۲۰۱۷) شایستگی فرهنگی نظامی را در سطح دانش و نگرش و مهارت‌های رفتاری بررسی کردند. به‌زعم آنها برای ارائه خدمات به افراد نظامی دارا بودن سه سطح شناختی، عاطفی و رفتاری از وضعیت فرهنگ نظامی یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر برای حوزه پزشکی محسوب می‌شود.

به طور کلی دستیابی به شایستگی فرهنگی واقعی شامل توانایی درک جهان‌بینی وسیع گروه یک فرهنگی در حین توانایی بررسی و بیان فردی دیدگاه‌ها است (کول و همکاران^{۳۱}، ۲۰۱۲). در واقع افراد توانایی، دانش و آمادگی پذیرش تفاوت‌های فرهنگی دیگران را در حین امکان پذیرش این تفاوت‌ها به عنوان یک قابلیت متفاوت داشته باشند تا بتوانند در جهان متنوع فرهنگی

تعامل بهینه کنند.

در فرهنگ نظامی به دلایلی چون سلسله‌مراتب فرماندهی، اخلاق، قوانین رفتاری و اهمیت مأموریت و جابه‌جایی‌های مکرر نیروها و همچنین تنوع وسیع فعالیت‌ها، دانش و توانایی انگ‌زدایی شده افرادی که به آنها خدمت ارائه می‌کنند اهمیت زیادی پیدا می‌کند.

در همین راستا میر و وین (۲۰۱۸) شایستگی‌های فرهنگی نظامی را در قالب نگرش پزشکی به نظامیان عنوان کردند؛ آنها توانایی لازم برای مواجهه به موقعیت‌های بیماران نظامی را یکی از شایستگی‌های مهم برشمردند که برخی از پزشکان علیرغم مهارت پزشکی به دلیل کم‌توجهی به شایستگی‌های فرهنگی فاقد آن هستند. آتول و کاسترو (۲۰۱۸) نیز شایستگی‌های نگرشی، شایستگی‌های رفتاری (توانایی) و صلاحیت‌های دانشی (شناختی) را به‌عنوان شایستگی‌های فرهنگی نظامی معرفی کردند. بر همین اساس می‌توان مدل مفهومی پژوهش را به شکل زیر رسم نمود:



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

در این پژوهش ادراک ارائه‌دهندگان خدمات به نیروهای نظامی، خانواده‌های آنها و جانبازان از طریق خودسنجی در مراکز ارائه خدمات به نظامیان انجام شده است؛ روش پژوهش حاضر توصیفی- پیمایشی است. به دلیل نامعلوم

بودن جامعه آماری از طریق محاسبه واریانس (۰,۰۸۲) و استفاده از فرمول جامعه نامعلوم کوکران تعداد ۱۲۲ نفر به عنوان حجم نمونه محاسبه گردید. از این میان ۱۱۵ نفر از ارائه دهندگان خدمات (بهداشتی (پزشکی و سلامت روان)، اجتماعی (حمایتی، مشاوره‌ای) و انسانی (آموزشی و معنوی) که به نظامیان، شهدا، جانبازان و خانواده‌های ایشان در داخل

نیروی‌های نظامی، دانش و آگاهی نسبت به مسائل سیاسی و جنبه‌های مهم تاریخی مأموریت‌های اخیر، حس قوی ارتباط با نیروی نظامی و اعضای خانواده آنها و موضوعاتی از این دست است. همچنین منظور از اعتماد به مهارت و نگرش فرهنگی، نشان دادن همدلی با جانبازان، نگرش مراقبت و نگرانی برای جانبازان، برقراری رابطه گرم و محترمانه با یک جانباز، پذیرش بی‌قیدوشرط برای جانبازان و خانواده‌های آنها، نشان دادن ارتباطات قاطع و حمایتی با جانبازان و مواردی از این دست است. اعتبار این ابزار توسط ندگارد و زیلینگ (۲۰۱۷) در بررسی ۸۲ نفر از کسانی که ارائه‌دهنده خدمات به جانبازان و نظامیان بودند در دو سطح دانش و آگاهی از فرهنگ نظامی (۰,۹۵۸) و اعتماد به مهارت و نگرش فرهنگی (۰,۹۴۳) برآورد شد. در این پژوهش ضریب پایایی شایستگی فرهنگی نظامی براساس جدول (۱) برآورد شده است.

و خارج از پایگاه نظامی خدمات ارائه می‌کنند به پرسشنامه پاسخ دادند؛ بر این اساس نرخ بازگشت پرسشنامه ۰,۹۴ بود. نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌ای در سه سطح ارائه خدمات (بهداشتی، اجتماعی و انسانی) انجام گرفت. جدول (۱) نشان‌دهنده توزیع آماری و مشخصات جمعیت شناختی مشارکت‌کنندگان در پژوهش است. ابزار گردآوری اطلاعات در سطح میدانی پرسشنامه ۲۶ گویه‌ای برگرفته از مقیاس سنجش شایستگی فرهنگی نظامی ندگارد و زیلینگ (۲۰۱۷) در دو سطح برای سنجش دانش و آگاهی^{۳۷} از فرهنگ نظامی ۹ گویه و سنجش اعتماد به مهارت و نگرش^{۳۸} فرهنگی ۱۷ گویه (شامل نگرش فرهنگی، توانایی فرهنگی و خودکارآمدی فرهنگی) استفاده شد. این مقیاس بر مبنای مدل خودکارآمدی باندورا^{۳۹} توسط میر، هال کلارک، هاموکا و پترسون (۲۰۱۵) تدوین شده است. منظور از دانش و آگاهی مواردی مثل درک زبان و اختصارات معمولی در نیروی نظامی، ساختار رده و سازمانی

جدول ۱- ضریب پایایی ابعاد مقیاس شایستگی فرهنگی نظامی

ضریب آلفا	متغیر	سطح
0/85	شایستگی فرهنگی	کل
0/87	دانش فرهنگی	دانش و آگاهی
0/89	نگرش فرهنگی	اعتماد به مهارت و نگرش
0/85	توانایی فرهنگی	
0/83	خودکارآمدی فرهنگی	

جدول ۲- اطلاعات جمعیت شناختی مشارکت‌کنندگان در پژوهش

متغیر	خرده مقیاس	تعداد	درصد فراوانی
جنس	مرد	52	45/2
	زن	63	54/8
سن	۲۰-۳۰ سال	6	5/2
	۳۱-۴۰ سال	14	12/2
	۴۱-۵۰ سال	80	69/6
	بالتر از ۵۰ سال	15	13
سابقه	۵-۱۰ سال	6	5
	۱۱-۲۰ سال	72	63
	۲۱-۳۰ سال	37	32

18	36	بیش از ۱۵	خدمات
38	43	پزشکی	
10	11	اجتماعی	
15	17	حمایتی	
7	10	معنوی	
16	18	آموزشی	
14	16	سلامت روان	
4	5	خیلی کم	تجربه مواجهه
6	7	کم	
17	19	تا حدی	
18	20	زیاد	
56	64	خیلی زیاد	

مراکز نظامی استان اصفهان ضریب اهمیت و قدرت

پیش‌بینی کنندگی بیشتری دارند؟

- کدام یک از عوامل جمعیت شناختی در تبیین

شایستگی‌های فرهنگی نظامی نقش دارند؟

یافته‌های پژوهش

به منظور بررسی وضعیت خرده مقیاس‌های شایستگی

فرهنگی نظامی براساس دانش و مهارت ارائه‌دهندگان

خدمات به نظامیان، جانبازان و خانواده‌های آنها و به منظور

پاسخ به سؤال اول پژوهش جدول (۳) نشان‌دهنده میانگین،

انحراف از معیار و آزمون تی متغیرها و خرده مقیاس‌های

شایستگی‌های فرهنگی نظامی در سطح میانگین (۳) است.

به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات در این پژوهش از

آزمون تی، ضریب همبستگی، رگرسیون و همچنین مقیاس

اطلاعات آکائیکه برای تمایز بین تأثیر متغیرها در مدل استفاده

شد. ضابطه آکائیکه 'معیاری برای سنجش نیکویی برازش

است. این معیار براساس مفهوم آنتروپی بناشده است و نشان

می‌دهد که استفاده از یک مدل آماری به چه میزان باعث از

دست رفتن اطلاعات می‌شود.

سوالات پژوهش

- شایستگی‌های فرهنگی نظامی در مراکز نظامی استان

اصفهان در چه سطحی است؟

- کدام یک از مؤلفه‌های شایستگی فرهنگی نظامی در

جدول ۳- میانگین، انحراف از معیار و آزمون تی مقیاس شایستگی‌های فرهنگی نظامی

متغیر	میانگین	انحراف از معیار	آزمون تی	درجه آزادی	سطح معناداری
شایستگی فرهنگی	۲/۳	0/39	7/5	114	۰۰/۰۰
دانش فرهنگی	3	0/55	1/707	114	۰/۰۰۹
نگرش فرهنگی	3	0/4	2/42	114	۰/۰۰۱
توانایی فرهنگی	۳/۲	0/45	4/97	114	۰۰/۰۰
خودکارآمدی فرهنگی	۳/۷	0/56	13/55	114	۰۰/۰۰

این جدول همچنین نشان می‌دهد شایستگی فرهنگی

مشارکت‌کنندگان در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش در خصوص ضریب

همان‌طور که اطلاعات جدول (۳) نشان می‌دهد

شایستگی‌های فرهنگی نظامی به‌جز ابعاد دانش و نگرش

فرهنگی در سایر ابعاد بالاتر از سطح متوسط (۳) است. نتایج

اهمیت و قدرت پیش‌بینی‌کنندگی مؤلفه‌های یک سازه درونی ابتدا از ضریب همبستگی استفاده شد. به منظور بررسی همبستگی درونی ابعاد مقیاس شایستگی فرهنگی، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول (۴) همبستگی درونی شایستگی فرهنگی و خرده مقیاس‌های آن را نشان می‌دهد.

جدول ۴- همبستگی درونی مقیاس شایستگی‌های فرهنگی نظامی

متغیر	دانش فرهنگی	نگرش فرهنگی	توانایی فرهنگی	خودکارآمدی فرهنگی
دانش فرهنگی	-	0/423	0/615	0/668
نگرش فرهنگی	0/423	-	0/107	0/329
توانایی فرهنگی	0/615	0/107	-	0/679

برای سنجش میزان ضریب اهمیت و پیش‌بینی خرده مقیاس‌های شایستگی‌های فرهنگی نظامی از طریق میزان هم‌خطی با متغیر اصلی جدول (۵) نشان دهنده اطلاعات مرتبط با ضریب اهمیت و پیش‌بینی خرده مقیاس‌های شایستگی‌های فرهنگی نظامی است.

همان‌طور که در جدول (۴) مشاهده می‌شود بیشترین همبستگی در بین ابعاد شایستگی‌های فرهنگی نظامی خودکارآمدی فرهنگی و توانایی فرهنگی (۰/۶۷۹) است. همچنین کمترین همبستگی متعلق به ابعاد نگرش و توانایی فرهنگی (۰/۱۰۷) و نگرش و خودکارآمدی فرهنگی (۰/۳۲۹) می‌باشد. در ادامه بررسی سؤال دوم

جدول ۵- ضریب اهمیت و پیش‌بینی خرده مقیاس‌های شایستگی‌های فرهنگی نظامی

متغیر	ضریب تأثیر	قدرت پیش‌بینی‌کنندگی	معیار برازش	هم خطی	سطح معناداری
دانش فرهنگی	0/279	0/251	1410/360	1	0/00
نگرش فرهنگی	0/256	0/251			0/00
توانایی فرهنگی	0/194	0/250			0/00
خودکارآمدی فرهنگی	0/271	0/250			0/00

همان‌طور که جدول (۵) نشان می‌دهد بیشترین ضریب تأثیر در دانش فرهنگی با (۰/۲۷۹) است. بیشترین قدرت پیش‌بینی‌کنندگی متعلق به دانش فرهنگی و نگرش فرهنگی (۰/۲۵۱) ضریب هم خطی نشان‌دهنده منطبق بودن متغیرها در یک مسیر رگرسیونی است و معیار برازش مدل نشان می‌دهد ضرایب تأثیر و پیش‌بینی‌کننده مدل قابلیت اعتماد دارد.

در پاسخ به سؤال سوم پژوهش به منظور بررسی سایر متغیرهای جمعیت شناختی در مدل پیش‌بینی‌پذیری شایستگی‌های فرهنگی نظامی جدول (۶) نشان‌دهنده اطلاعات مرتبط با ضریب اهمیت و پیش‌بینی عوامل جمعیت شناختی در تبیین شایستگی‌های فرهنگی نظامی است.

جدول ۵- ضریب اهمیت و پیش‌بینی تأثیر عوامل بیرونی بر شایستگی‌های فرهنگی نظامی

متغیر	ضریب تأثیر کل	سطح متغیر	ضریب تأثیر خرده مقیاس	معیار برازش	هم خطی	سطح معناداری
تجربه مواجهه	0/78	خیلی کم	0-931	294/367	0/53	0/00
		کم	0-663			0/00
		تا حدی	0-132			0/06
خدمات معنوی	0/423	0/00				
نوع خدمات	0/22					

0/00		0/209	خدمات آموزشی
0/25		0/069	حمایتی و روانی

خدمت به این اقشار نیازمند درک آنها به عنوان گروه‌های حساس و متفاوت از غیر نظامیان است. به نظر می‌رسد اگرچه آموزش‌های چندانی به ارائه‌دهندگان خدمت در زمینه تفاوت‌های فرهنگی داده نمی‌شود اما آنها این مهارت را از طریق تجربه می‌آموزند.

در سطح متغیرهای جمعیت شناختی نتایج نشان می‌دهد هر چه تجربه مواجهه افراد با جانبازان و نظامیان کمتر باشد شایستگی‌های فرهنگی نظامی کاهش می‌یابد. در واقع به دلیل یادگیری تجربی ارائه‌دهندگان خدمت می‌توان انتظار داشت آنها از طریق تجربه مواجهه با جانبازان توانایی لازم برای ارائه خدمت به آنها را داشته باشند. از این رو هرچقدر آنها به صورت عملی در ارائه خدمات مشارکت کنند سطح شایستگی‌های فرهنگی نظامی آنها افزایش خواهد یافت.

به نظر می‌رسد افراد ارائه‌دهنده خدمات به نسبت دانش و نگرش عمدتاً به صورت تجربی توانایی و خودکارآمدی خود را افزایش می‌دهند. در واقع می‌توان آنها را افرادی تجربی دانست که ضمن خدمت از طریق جامعه‌پذیر شدن فرامی‌گیرند. از این رو توانایی عملی آنها می‌تواند خودکارآمدی ایشان را افزایش و از این طریق دانش خود را نسبت به انجام خدمات افزایش دهند.

نتایج پژوهش میر و همکاران (۲۰۱۵) نیز نشان می‌دهد تأثیر مواجهه در افزایش شایستگی‌های فرهنگی نظامی بیشتر از دانش فرهنگی است؛ به نظر می‌رسد این بخش از طریق نظریه یادگیری اجتماعی باندورا قابل تبیین باشد. براساس این تئوری ایجاد الگوهای عملی در یادگیری برای افراد امکان افزایش مهارت را بیشتر زمانی که برای آنها آموزش داده می‌شود اثربخش خواهد کرد.

یکی دیگر از نتایج این پژوهش این بود که ارائه خدمات معنوی بیشترین تأثیر را در افزایش شایستگی‌های فرهنگی نظامی ارائه‌دهندگان خدمات دارد. در واقع ارائه‌دهندگان

همان‌طور که جدول (۶) نشان می‌دهد بیشترین ضریب تأثیر در کل مدل شایستگی‌های فرهنگی نظامی مرتبط با تجربه مواجهه (۰/۷۸) است. در جزئیات ضریب تأثیر همان‌طور که یافته‌های جدول (۶) نشان می‌دهد تجربه مواجهه در سطوح کم و خیلی کم تأثیر معکوس بر شایستگی‌های فرهنگی نظامی دارد. همچنین در نوع خدمات معنوی بالاترین تأثیر را در شایستگی‌های فرهنگی نظامی دارد. معیار برازش مدل نشان می‌دهد ضرایب تأثیر و پیش‌بینی کننده مدل قابلیت اعتماد دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد شایستگی‌های فرهنگی نظامی ارائه‌دهندگان خدمات به جز ابعاد دانش و نگرش در سایر ابعاد بالاتر از سطح متوسط است. در واقع امتیاز دانش و نگرش افراد در سطح متوسط بوده ولی توانایی و خودکارآمدی آنها بیشتر است. سطح خودکارآمدی افراد براساس نتایج داده‌های پژوهش بالاترین میزان را دارد. همچنین یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد خودکارآمدی و توانایی فرهنگی بیشترین میزان همبستگی را دارند.

نتایج این پژوهش با نتایج ندگارد و زیلینگ (۲۰۱۷)، میر و همکاران (۲۰۱۵)، کیلیاتریک و همکاران (۲۰۱۱)، کوپر و همکاران (۲۰۱۸) و گلستون و هم (۲۰۱۴) همسویی دارد. ندگارد و زیلینگ (۲۰۱۷) نشان می‌دهند در برنامه‌های مشهور به شایستگی‌های فرهنگی نظامیان آموزش‌های عملی می‌تواند افزایش دهنده سطح شایستگی‌های آنان باشد. نتایج این پژوهش نیز نشان می‌دهد افراد اگرچه در سطح دانشی متوسطی هستند اما دارای سطح بالایی از توانمندی قرار دارند. این نشان می‌دهد آنها توانسته‌اند در مواجهه با موقعیت‌های عملی شایستگی فرهنگی خود را افزایش دهند. به دلیل تفاوت در هنجارهای فرهنگ نظامی ارائه خدمت به آنها مستلزم درک چنین تفاوت‌هایی است؛ شایستگی ارائه

به عنوان عملی الهی و انسانی می‌تواند تأثیر قابل توجهی داشته باشد. سازمان‌های ارائه دهنده خدمت و همچنین مراکز نظامی باید برنامه‌های آموزشی و دستورالعمل‌های مربوط به اقشار نظامی خود را براساس پژوهش‌های صورت گرفته در خصوص تفاوت ارزش‌های عرفی، هنجارهای نظامی و فرهنگی و رده‌های نظامی هر مجموعه برای کمک به تقویت مهارت‌های فرهنگی متخصصان اعلام نمایند. بر این اساس پیشنهاد می‌شود:

از آنجاکه سطح دانش و نگرش مشارکت‌کنندگان در سطح متوسط است و براساس این نتایج دانش می‌تواند پیش‌بینی کننده مهمی برای خودکارآمدی باشد؛ پیشنهاد می‌شود مراکز نظامی دوره‌های آموزشی برای ارائه دهندگان خدمات به نظامیان و اقشار وابسته به آنها ایجاد کنند و گواهی‌نامه‌های شایستگی برای ارائه خدمت در مراکز نظامی یا غیرنظامی ارائه دهنده به نظامیان صادر کنند.

فارغ از فرصت‌های کار در این گونه مراکز، می‌توان علاوه بر آموزش، نتایج پژوهش‌های مختلف در مورد نیازسنجی از نظامیان را مورد واکاوی و استفاده آموزشی قرارداد. علاوه بر این فارغ‌التحصیلان مقاطع مختلف می‌توانند آموزش‌ها عملی مراقبت از جانبازان، و ارائه خدمات به خانواده‌های آنها را در این مراکز به صورت عملی آموزش ببینند.

همچنین پیشنهاد می‌شود براساس شاخص‌های مورد نظر هر مجموعه نظامی در زمینه دانش، نگرش، مهارت‌های خاص و همچنین خودکارآمدی ارائه دهندگان خدمات رتبه‌بندی صورت پذیرد. این امکان علاوه بر این می‌تواند انگیزه بیرونی ارائه‌دهندگان را برای انجام خدمت بیشتر کند؛ ضرورت توجه به استانداردهای خدمات را برای نهادهای خدماتی به عنوان یک شاخص رقابتی می‌افزاید.

منابع

بسطامی محمدرضا، کیانیان تکتم، برجی میلاد، امیرخانی مهدی، صابر سامان (۱۳۹۵). ارزیابی شایستگی فرهنگی در

خدمات معنوی شایستگی فرهنگی بیشتری برای ارائه خدمت دارند. به علاوه به نظر می‌رسد به دلیل آنکه جانبازان و خانواده‌های شهدا بیشتر تحت تأثیر مؤلفه‌های معنوی قرار دارند این عامل می‌تواند درجه بالاتری از کیفیت ادراک‌شده در دریافت خدمات به آنها را افزایش دهد. از این‌رو افراد با افزایش چنین قابلیت‌های مهارت تأثیرگذاری خدمات خود را می‌افزایند. تقویت جنبه‌های معنوی ارائه‌دهندگان خدمت به نظامیان در حالی که به آنها این اطمینان را می‌دهد که رفتارهای آنها چه در گذشته و چه در حال حاضر از جنبه تقدسی و ارزش‌های دینی و مذهبی اهمیت دارد، می‌تواند امکان اتصال به قدرت‌های فرامادی را برای آرامش بیشتر به آنها فراهم کند. توجه به جنبه‌های مذهبی رفتارهای نظامی پیوند عمیقی بین این رفتارها و درجه مقبولیت آن ایجاد می‌کند.

پیشنهاد‌های پژوهش

این مطالعه چشم‌اندازهای جدیدی را برای درک ارائه خدمات به نیروهای نظامی، جانبازان و خانواده‌های آنها می‌افزاید. توجه به مقوله فرهنگ در نظام آموزشی نیروهای نظامی یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است؛ توجه به تفاوت‌های فرهنگی به عنوان اولین پیش‌فرض ارائه خدمات نه تنها در آموزش بلکه در جذب نیروهای خدمت دهنده باید مدنظر قرار گیرد؛ آزمون‌های شایستگی‌های فرهنگی مثل هوش فرهنگی، حساسیت فرهنگی، توانایی همدلی میان فرهنگی نمونه‌هایی از صلاحیت‌های مورد نیاز برای نیروهای نظامی است.

نتایج این مطالعه ضرورت توجه به لایه‌های مهارت‌های فرهنگی ارائه دهندگان خدمت و درک تنوع فرهنگی آنها از جانبازان به عنوان یک گروه اقلیت فرهنگی را برجسته می‌کند. در حوزه آموزش به ارائه دهندگان خدمات به اقشار نظامی، ضرورت دارد به جنبه‌های عاطفی و هیجانی آنها بیشتر توجه شود. همچنین به نظر می‌رسد به دلیل تأثیر جنبه‌های عقیدتی و معنوی تقویت آن در بین ارائه دهندگان

- Castro, C. A & Adler, A. B (1999). OPTEMPO: Effects on soldier and unit readiness. Parameters.
- Castro, C. A, Kintzle, S & Hassan, A (2014). The state of the American veteran: The Los Angeles county veterans study. University of Southern California Center for Innovation and Research on Veterans and Military Families.
- Castro, C. A, Kintzle, S & Hassan, A. M (2015). The combat veteran paradox: Paradoxes and dilemmas encountered with reintegrating combat veterans and the agencies that support them. *Traumatology*.
- Coffman, M. J, Shellman, J & Bernal, H (2004). An Integrative Review of American Nurses' Perceived Cultural Self-Efficacy. *Journal of Nursing Scholarship*.
- Coll, J. E, Weiss, E. L, Draves, P & Dyer, D (2012). The impact of military cultural awareness, experience, attitudes, and education on clinician self-efficacy in the treatment of veterans. *Journal of International Continuing Social Work Education*.
- Cooper, L, Caddick, N, Godier, L, Cooper, A & Fossey, M (2018). Transition from the military into civilian life: An exploration of cultural competence. *Armed Forces & Society*.
- Dongfeng, W (2000). Cultural Position of Translated Literature and Translator, s Cultural Attitude [J]. *Chinese Translators Journal*.
- Gleeson, T. D & Hemmer, P. A (2014). Providing care to military personnel and their families: how we can all contribute. *Academic Medicine*.
- Guerra, P. L & Nelson, S. W (2011). Effective diversity facilitation matches teachers' cultural knowledge with the learning experience. *The Learning Professional*.
- Jeffreys, M.R (2000). Development and psychometric evaluation of the Transcultural Self-Efficacy Tool: A synthesis of findings. *Journal of Transcultural Nursing*.
- Kagawa-Singer, M & Kassim-Lakha, S (2003). A strategy to reduce cross-cultural miscommunication and increase the likelihood of improving health outcomes. *Academic Medicine*.
- Kilpatrick, D. G, Best, C. L, Smith, D. W, Kudler, H & Cornelison-Grant, V (2011). Serving those who have served: Educational needs of health care providers working with military members, veterans, and their families. *پرستاران، اخلاق پزشکی، دوره ۱۰، خضرلو، سمیه، مختاری، جمیله (۱۳۹۴). صلاحیت فرهنگی در آموزش پرستاری: مقاله مروری. مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره ۸، شماره ۶. لبادی، زهرا (۱۳۸۸). صلاحیت‌های فرهنگی مدیران آموزش عالی در سه حوزه فرهنگ جهانی، ملی و دانشگاهی. علوم رفتاری، دوره ۱، شماره ۲. محمودی اعظم، خانی لطفعلی، غفاری مظفر (۱۳۹۵). بررسی ارتباط شایستگی فرهنگی و مسوولیت‌پذیری با نگرش پرستاران نسبت به رعایت حقوق بیماران: نقش میانجی باورهای اخلاقی، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره ۹، شماره ۵.*
- Ajzen, I (2001). Nature and operation of attitudes. *Annual review of psychology*.
- Atuel, H. R & Castro, C. A (2018). Military cultural competence. *Clinical Social Work Journal*.
- Atuel, H. R, Keeling, M, Kintzle, S. M, Hassan, A. M & Castro, C. A (2016). Veteran employment in the 21st century. The civilian lives of US veterans: Issues and identities, 1.
- Bandura, A (2006). Toward a psychology of human agency. *Perspectives on psychological science*.
- Bednar, J & Page, S (2007). Can game (s) theory explain culture? The emergence of cultural behavior within multiple games. *Rationality and Society*.
- Bentley, R & Ellison, K. J (2007). Increasing cultural competence in nursing through international service-learning experiences. *Nurse Educator*.
- Bloom, S. L (2000). Our hearts and our hopes are turned to peace. In *International handbook of human response to trauma*. Springer, Boston, MA.
- Brender, J (2006). Framework for meta-assessment of assessment studies. *Handbook of Evaluation Methods for Health Informatics*. Burlington.
- Brunger, H, Serrato, J & Ogden, J (2013). "No man's land": the transition to civilian life. *Journal of Aggression, Conflict and Peace Research*.

Stereotypes and realities. *Journal of Correctional Education*.

Quappe, S & Cantatore, G (2005). What is Cultural Awareness, anyway? How do I build it. Retrieved July.

Reger, M. A, Etherage, J. R, Reger, G. M & Gahm, G. A (2008). Civilian psychologists in an Army culture: The ethical challenge of cultural competence. *Military Psychology*.

Rostker, B. D (2013). Providing for the casualties of war: The American experience through World War II. Rand Corporation.

Scarborough, J. (1993). Revisiting the military stereotype: Take another look! *Journal of Management Inquiry*.

Stecker, T, Fortney, J. C, Hamilton, F & Ajzen, I (2007). An assessment of beliefs about mental health care among veterans who served in Iraq. *Psychiatric Services*.

Watt, K, Abbott, P & Reath, J (2016). Developing cultural competence in general practitioners: an integrative review of the literature. *BMC family practice*.

Zwiebach, L, Lannert, B. K, Sherrill, A. M, McSweeney, L. B, Sprang, K, Goodnight, J. R & Rauch, S. A (2019). Military cultural competence in the context of cognitive behavioural therapy. *The Cognitive Behaviour Therapist*.

یادداشت

Marcus, B (2018). *Racial Inequality of United States Health Care*.

Meyer, E. G (2015). The importance of understanding military culture. *Academic Psychiatry*.

Meyer, E. G & Wynn, G. H (2018). The Importance of US Military Cultural Competence. In *Military and Veteran Mental Health*. Springer, New York, NY.

Meyer, E. G, Hall-Clark, B. N, Hamaoka, D & Peterson, A. L (2015). Assessment of military cultural competence: a pilot study. *Academic Psychiatry*.

Mota, N. P, Tsai, J, Sareen, J, Marx, B. P, Wisco, B. E, Harpaz-Rotem, I & Pietrzak, R. H (2016). High burden of subthreshold DSM-5 post-traumatic stress disorder in US military veterans. *World Psychiatry*.

Nedegaard, R & Zwilling, J (2017). Promoting military cultural competence among civilian care providers: learning through program development. *Social Sciences*.

Nelson, A (2002). Unequal treatment: confronting racial and ethnic disparities in health care. *Journal of the National Medical Association*.

Pentland, B & Rothman, G (1982). The incarcerated Vietnam-service veteran:

¹*Military Cultural Competence*

²*Meyer, Hall-Clark, Hamaoka, & Peterson*

³*Atuel & Castro*

⁴*Meyer & Wynn*

⁵*Nelson*

⁶*Marcus*

⁷*Kilpatrick et al*

⁸*Gleeson & Hemmer*

⁹*Reger, Etherage, Reger, & Gahm*

¹⁰*Nedegaard & Zwilling*

¹¹*Scarborough*

¹²*Pentland & Rothman*

¹³*Quappe, & Cantatore*

¹⁴*Castro, Kintzle & Hassan*

¹⁵*Cooper et al*

¹⁶*Transition from the military into civilian life:*

An exploration of cultural competence

¹⁷*Zwiebach et al*

¹⁸*Self-efficacy*

¹⁹*Confidence*

²⁰*Bandura*

²¹*Attitudinal competence*

²²*Cognitive competence*

²³*Ajzen*

²⁴*Kagawa-Singer & Kassim-Lakha*

²⁵*Mota et al*

²⁶*Rostker*

²⁷*Bloom*

²⁸*Castro & Adler*

²⁹*Brunger, Serrato & Ogden*

³⁰*Jeffreys*

³¹*Coffman et al*

³²*Dongfeng*

³³*Bednar & Page*

³⁴*Brender*

³⁵*Guerra & Nelson*

³⁶*Coll et al*

³⁷*Knowledge and Awareness*

³⁸*Confidence in Skills and Abilities*

³⁹*Bandura*

⁴⁰*Hirotsugu Akaike*