

شناسایی، مفهوم‌سازی، و تبیین فرایند سوت‌زنی در سازمان (مطالعه موردی: شرکت سنگ آهن گهرزمین)

محمد صفری^۱، مریم فتاح زیارانی^۲

۱. دکتری مدیریت سیاست‌گذاری بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲. کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۰/۶، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۸/۲۰)

چکیده

فعالیت‌های غیراخلاقی و غیرقانونی، صرف‌نظر از شدت و پیامدهای منفی ناشی از آن، در همه نقاط جهان و در سازمان‌های دولتی و غیردولتی دیده شده است. از این نظر، وجود سیستمی نظارتی که از سازمان آگاه باشد و کاستی‌ها را مشاهده و گزارش کند قبل از بروز پیامدهای نامطلوب ضروری است. از این رو، وجود افرادی به‌عنوان ناظر با احساس مسئولیت در سازمان، که به‌عنوان صدای سازمان، فریاد سازمان را در صورت وجود انحراف به گوش مسئولان برسانند، اجتناب‌ناپذیر است. این افراد، که در این مطالعه اصطلاحاً سوت‌زن نامیده می‌شوند، باید در فرهنگ سازمانی تعریف شوند و مورد حمایت قانونی قرار گیرند. هدف از این مقاله بررسی و مفهوم‌سازی این مسئله و نیز تبیین آن در سازمان مورد بررسی است تا میزان مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی کارکنان بر اساس متغیرهای متفاوت مؤثر بر آن‌ها ارزیابی شود. با به‌کارگیری روش توصیفی همبستگی و با استفاده از آزمون‌های تحلیل آماری تی-تک نمونه‌ای و آزمون همبستگی پیرسون، متغیرها و عوامل شناسایی شده در تحقیق بررسی و تحلیل شد. پس از تحلیل‌های مربوطه و آزمون فرضیه‌های تحقیق، یافته‌های مبتنی بر آن‌ها ارائه شد. نتایج حاصل نشان می‌دهد سازمان مورد بررسی در این مطالعه از سرمایه انسانی توانمند برخوردار است و با حمایت از آن‌ها راه برای انتقادهای سازنده آن‌ها و نتیجتاً سوت‌زنی در سازمان و کسب عملکرد بالاتر فراهم است.

کلیدواژگان

انتقاد سازنده، سوت‌زنی، سرمایه اجتماعی، فساد سازمانی، مسئولیت‌پذیری.

* نویسنده مسئول، رایانامه: m.safari@ut.ac.ir

مقدمه

سازمان نهادی است اجتماعی که با هدف خاصی ایجاد و دچار تغییراتی می‌شود تا حصول به اهدافی مشخص ممکن شود (رضائیان، ۱۳۹۶؛ تالکوت پارسونز، ۱۹۶۰). جزای این نهاد عامل بسیار مهمی در رسیدن به اهداف آن است. از سویی دیگر پیچیدگی فنی روزافزون سازمان‌ها به بسترسازی مسائل و معضلات سازمانی از نظر انسانی و پیچیدگی آن منجر می‌شود. به عبارت دیگر با پیشرفت روزافزون دانش فنی مشکلات سازمان‌ها بیشتر از قبل ماهیت انسانی پیدا می‌کند (خدمتی، ۱۳۹۳)، از سویی دیگر، کج‌رفتاری‌ها و فعالیت‌های غیراخلاقی به معنی تخلف عمدی از هنجار یا مجموعه هنجارهای معینی است که در مجموعه‌ای پذیرفته شده است. این‌گونه کج‌رفتاری‌ها فقط به نحوه عمل فرد مربوط نیست، بلکه به فعالیت‌های سازمان نیز مربوط می‌شود؛ این‌گونه کج‌رفتاری‌ها و فعالیت‌های غیراخلاقی و غیرقانونی جزو لاینفک سازمان‌های مدرن و امروزی است. فساد اداری یکی از مصادیق عمده و روشن آسیب‌های نظام اداری است. از این رو، وجود دستگامی ناظر که بر فعالیت‌های درست سازمان نظارت کند بدیهی است، مهم‌ترین عامل که همه حرکت‌های درست و نادرست سازمان و اعضای آن را مشاهده و درک می‌کند چیزی نیست جز از درون همان سازمان. معمولاً در مطالعه رفتار از یک روش نظام‌یافته استفاده می‌شود که تصادفی بودن رفتار در آن بی‌معناست و رفتار هر فرد در جهت نیل به هدفی است که آن را برای خود سودمند می‌پندارد، از این رو، حمایت قانونی از این افراد که در درون سازمان هستند و همه انحرافات آن را لمس می‌کنند سبب می‌شود تا رفتاری معنادار و قانونی و بدون ترس و واهمه شکل گیرد که صدای سازمان را به افراد مسئول در برون سازمان برساند. این رفتار معنادار را کارکنان درون سازمان انجام می‌دهند؛ به این افراد اصطلاحاً «سوت‌زن» یا «افشاگر» و به عملکرد آنان «سوت‌زنی» یا «افشاگری» گفته می‌شود. عمل سوت‌زن افشاکردن فعالیت‌های غیرقانونی و غیراخلاقی درون سازمانی به افراد مسئول برون‌سازمانی برای هدایت سازمان به سمت آرمان‌ها و رسالت‌های آن است.

بیان مسئله

فساد، تقلب، و کج‌رفتاری پدیده‌هایی است که مکرراً در هر سازمانی دیده می‌شود و وجود آن را نمی‌توان انکار کرد. پیامدهای فساد، تقلب، و کج‌رفتاری و تضاد آن با منافع عمومی از جمله اتلاف منابع، کاهش رشد اقتصادی کشورها، و کاهش اثربخشی باعث توجه روزافزون به اهمیت پدیده تقلب و فساد در جوامع مختلف شده است (رهنمودهای ASOSI، ۲۰۰۳). حکومت‌ها و دولت‌ها از قرن‌ها پیش با مشکل سوءاستفاده کارگزاران دولتی از منابع و فرصت‌ها روبه‌رو بوده‌اند و در متون باستانی نیز اشارات متعددی به این پدیده شده است که نشان می‌دهد حکومت‌ها همیشه نگران سوءاستفاده شخصی صاحب‌منصبان و کارگزاران دولتی از موقعیت و امتیاز شغلی خود بوده‌اند (عباس‌زادگان، ۱۳۸۳). البته، این تنها دولت نیست که مسئول کاهش فساد و کج‌رفتاری‌هاست، مجلس، نهادهای مدنی، صاحبان مشاغل، رسانه‌ها، و حتی مردم نیز در کاهش آن مسئول‌اند. از آنجا که فساد، تقلب، و کج‌رفتاری برای همه نامطلوب است، مبارزه با آن‌ها نیز یک مسئولیت مشترک همگانی است.

از سویی دیگر، رابطه متقابل فرهنگ سازمانی و فساد، تقلب، و کج‌رفتاری نشان می‌دهد که فرهنگ سازمانی قوی از جمله فاصله قدرت پایین، فردگرایی، و ابهام‌گریزی و تأثیرات آن در بروز عدالت‌خواهی، جلوگیری از تبعیض و مدیریت شفاف می‌تواند باعث مهار فساد و فعالیت‌های غیراخلاقی و مانعی برای فراگیر شدن آن‌ها شود. آنچه در اینجا مورد توجه قرار می‌گیرد عکس‌العمل و رفتار معنادار حاصل از این پدیده‌هاست که کارکنان و اعضای سازمان بروز می‌دهند. این رفتارهای معنادار به دو نوع دیدگاه رفتار سیاسی و غیرسیاسی تقسیم می‌شود: دیدگاه غیرسیاسی می‌تواند ما را متقاعد کند که کارکنان و اعضای سازمان همیشه در جهت تأمین هدف‌های سازمان گام برمی‌دارند و هیچ‌گونه انحرافی در سازمان وجود ندارد، که این کاملاً خلاف واقعیت جوامع امروزی است؛ ولی برعکس، در دیدگاه سیاسی، به بسیاری از رفتارها که به صورت نوعی رفتار نامعقول و بدون منطق در سازمان وجود دارد توجه می‌کنیم. براساس همین دیدگاه، می‌توان استدلال

کرد مثلاً چرا کارکنان و اعضای سازمان‌ها اطلاعات را نزد خود نگه می‌دارند و می‌کوشند تا آن‌ها را پنهان کنند، میزان تولید و بازدهی خود را محدود می‌کنند، درباره موفقیت‌های خود تبلیغات زیادی می‌کنند، شکست‌های خود را پنهان می‌کنند، در آمار و ارقام مربوط به عملکرد خود دست می‌برند تا وجهه بهتری به خود بدهند و دست به کارهای مشابهی می‌زنند تا بتوانند اثربخشی و کارایی سازمان را بسیار عالی نشان دهند.

کج رفتاری‌ها و فعالیت‌های غیراخلاقی و غیرقانونی همیشه و در همه جا دیده شده است و تضمینی بر عدم تکرار آن‌ها وجود ندارد و تنها تفاوت در شدت و بُعد آن‌ها و نتایج تأسف بار آن‌هاست. بنابراین، وجود عاملی نظارتی که بر عملکرد سازمان آگاه باشد و از نزدیک همه نواقص و کاستی‌ها را مشاهده و گزارش کند قبل از اینکه پیامدهای خطرناکی به وقوع بپیوندد لازم است. از این رو، ناگزیر هستیم از چشم نظارتی در سازمان با احساس مسئولیت بالا که بتواند صدای سازمان را به گوش مسئولان برساند استفاده کنیم. لذا، در فرهنگ سازمانی وجود افرادی که رفتار معنادار آن‌ها مورد حمایت قانونی قرار گیرد و اصطلاحاً سوت‌زن نامیده می‌شوند ضروری به نظر می‌رسد. در این مقاله با ارائه استدلال‌های علمی به مدیریت رفتار معنادار سیاسی کارکنان در سازمان پرداخته شده است و دیدگاه برخی که رفتار سیاسی را گول‌زدن، حيله‌گری، تفرقه‌افکنی و ... تعریف می‌کنند، در این پژوهش رفتار معنادار سیاسی کارکنان را با واژه‌هایی از قبیل مسئولیت‌پذیری، واگذاری اختیارات، افزایش کارایی و ... که همان مدیریت موفق افراد سازمان است- تعریف می‌کنیم. اگر رفتار معنادار سیاسی کارکنان، که یکی از نمونه‌های آن سوت‌زنی است، به‌طور صحیح مدیریت شود، می‌تواند ثمرات باارزشی برای سازمان و افراد به‌ارمغان بیاورد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مبانی نظری تحقیق

فرهنگ هر سازمان نشان‌دهنده مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها، هنجارها، و تفاهم‌هایی است که سازمان در آن‌ها با کارکنان وجوه مشترک دارد. فرهنگ تعیین‌کننده مرز سازمانی

است؛ یعنی سازمان‌ها را از هم تفکیک می‌کند و نوعی احساس هویت در وجود اعضای سازمان تزریق می‌کند. فرهنگ سازمانی باعث می‌شود که در افراد نوعی تعهد نسبت به چیزی به وجود آید که آن چیز بیش از منافع شخصی فرد است. این فرهنگ سازمانی موجب ثبات و پایداری سیستم اجتماعی می‌شود. فرهنگ یک عامل کنترل به‌شمار می‌آید که موجب به‌وجود آمدن یا شکل دادن به نگرش‌ها در رفتار کارکنان می‌شود؛ به‌طوری‌که شایستگی و تناسب فرد در سازمان، تناسب نگرش‌ها، و رفتار فرد با فرهنگ سازمانی موجب می‌شود که فرد بتواند به‌عنوان عضوی از سازمان درآید فرهنگ سازمانی را به فرهنگ قوی و فرهنگ ضعیف دسته‌بندی کرده‌اند. در فرهنگ قوی ارزش‌های اصلی سازمان در بُعد وسیع مورد توجه همه قرار می‌گیرد. بنابراین، سازمان‌هایی که در آن‌ها ارزش‌های کلیدی به‌طور مشتاقانه و قوی حفظ و به‌طور گسترده پخش شده است فرهنگ قوی دارند (زارعی متین، ۱۳۸۲). یک فرهنگ قوی سازمانی موجب می‌شود که تداوم رویه در رفتار تشدید شود. بر اساس چنین مفهومی می‌توان چنین برداشت کرد که یک فرهنگ قوی می‌تواند جای‌گزین قوانین و مقررات رسمی سازمان شود. پس مدیریت باید کمتر نگران قوانین و مقررات رسمی باشد تا بتواند بدان وسیله رفتار فرد را تعیین یا کنترل کند (رابینز، ۱۳۹۵: ۳۷۶ و ۳۷۷). فرهنگ قوی، به دلیل نفوذ در ذهن و روح، حتی می‌تواند نافذتر از کنترل رسمی ساختاری عمل کند. از این رو سازمان باید بکوشد تا با چالش‌های حاصل از ناهمگونی نیروی کار دست‌وپنجه نرم کند، مسائل اخلاقی را رعایت نماید و موجب انگیزش، تشویق و هماهنگی کارکنان شود. (ریچارد دفت) از سویی دیگر تغییری اساسی در فرهنگ اداره امور سازمان‌ها و تبدیل بوروکراسی سازمانی به سازمان مبتنی بر نتایج که در آن‌ها مدیران در برابر تحقق اهداف و نتایج سازمان پاسخگو باشند امری ضروری است. (نجاری، ۱۳۷۸، ص ۶).

عوامل مؤثر بر فساد پیچیده و گسترده است و در کشورهای مختلف با روش‌های متفاوتی بررسی می‌شود، اما تحلیل‌های مختلف از فساد را می‌توان به شرح زیر فهرست کرد:

الف) عوامل اداری و مدیریتی: فضا یا جو سازمانی و فرهنگ سازمانی نقش انگیزشی مهمی در فراهم شدن زمینه‌های فساد اداری ایفا می‌کند. فقدان فرهنگ سازمانی قوی و دلبستگی نداشتن کارکنان و مدیران به سازمان و اهداف آن و نیز نبود شفافیت و پاسخ‌گویی در فعالیت‌های نظام اداری از عوامل مهمی است که در کنار سایر عوامل اداری و مدیریتی موجب بروز فساد اداری می‌شود.

ب) عوامل فرهنگی و اجتماعی: فساد در بستر فرهنگ‌های مختلف تعاریف و شکل‌های متفاوتی از نظر ارزش و ضدارزش تلقی شدن به خود می‌گیرد. ویژگی‌های فرهنگی جوامع از جمله عناصر مؤثر در ایجاد و گسترش فساد به‌شمار می‌آید.

ج) عوامل سیاسی: ساختار سیاسی - اجتماعی میزان قدرت و مسئولیت سیاست‌مداران را مشخص می‌کند. متغیرهای عمده سیاسی که می‌تواند بر میزان فساد تأثیر بگذارد عبارت‌اند از: ۱. نحوه تقسیم قدرت؛ ۲. میزان آزادی‌های سیاسی به‌ویژه نقد قدرت؛ ۳. میزان ثبت سیاسی.

د) عوامل اقتصادی: برخی صاحب‌نظران در بررسی میزان فساد بر رشد اقتصادی بر آن‌اند که کاهش فقر و رشد اقتصادی فساد را کاهش می‌دهد. شواهد نشان می‌دهد که در قرن گذشته و هم‌زمان با رشد اقتصادی کشورها فساد سیر نزولی داشته است. برای پیشگیری از فساد اداری به چهار رویکرد زیر می‌توان اشاره کرد (معدنچیان، ۱۳۸۲):

۱. رویکرد علمی: بر مبنای این رویکرد، به کمک علوم رایج، به‌ویژه علوم انسانی، به شناخت چرایی پدیده فساد، چرایی بروز آن، و چگونگی پیشگیری یا مبارزه با آن پرداخته می‌شود.

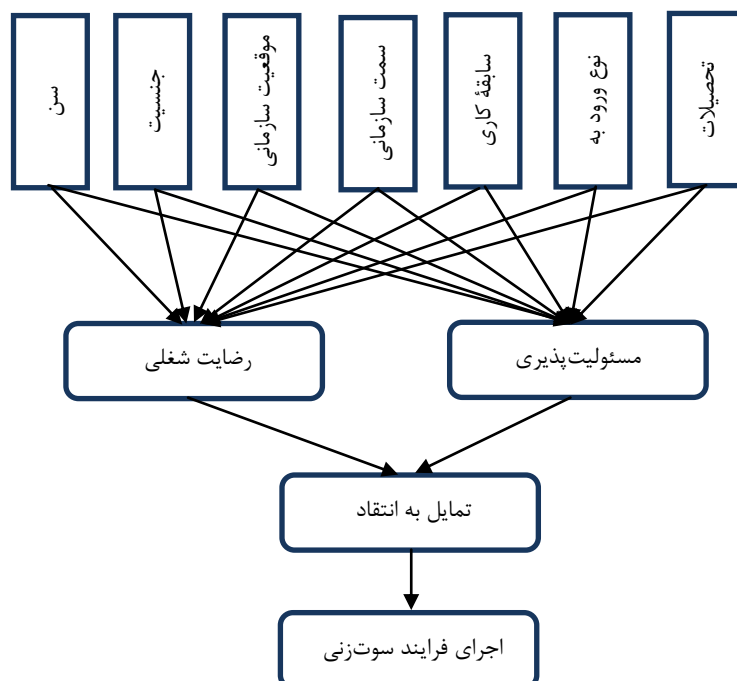
۲. رویکرد تجربی: اساس این رویکرد مبتنی بر تحقیقات انجام‌گرفته قبلی شامل افت‌وخیزها، ضعف‌ها، و قوت‌های حرکت‌های قبلی است تا بتوان با بهره‌گیری از تجربه‌های آن‌ها در جهت پیشگیری از وقوع فساد گام برداشت.

۳. رویکرد ارزشی: در این رویکرد با مراجعه به منابع اسلامی و ملی، مبانی و مصداق‌های پیشگیری و مبارزه با پدیده فساد استنباط، استخراج، و بهره‌برداری می‌شود.

۴. رویکرد تطبیقی: این رویکرد استفاده از تجربیات دیگر کشورها، سازمان‌های فراملی و منطقه‌ای و بین‌المللی را مورد توجه قرار می‌دهد.

اما وجود فساد و تقلب در نظام اداری سازمان در مقابل سلامت اداری همیشه مخالفانی را به وجود می‌آورد که خود را در قبال این خطاهای عمدی و غیرعمدی و اشتباهات مسئول دانسته و در مقابل مسئله‌ای که می‌دانند به ضرر سازمان، کارکنان، مردم و حتی جامعه است ساکت نمی‌مانند و با شروع افشاگری پیام خود را به گوش کارکنان سازمان، جامعه، دولت و رسانه‌ها می‌رسانند.

در این مطالعه تلاش ما معرفی پدیده‌ای در سازمان‌هاست که با فضولی و خبrenchینی در سازمان کاملاً متفاوت و مجزاست که انجام‌دهنده این عمل «سوت‌زن» و عمل وی «سوت‌زنی» نامیده می‌شود. در اینجا سعی شده است تا با بیان صحیح واژه سوت‌زنی به‌عنوان بخشی از فرهنگ سازمانی و انواع آن و موانعی که برای آن وجود دارد و وجود سازمان‌های حمایتی در نقاطی از جهان به سوت‌زنی وجه قانونی داده شود. در این مقاله به فرایند سوت‌زنی در یک شرکت بزرگ صنعتی و معدنی اشاره شده است. به‌طور کلی، صنایع و سازمان‌ها با شناخت و شناسایی سرمایه‌های اجتماعی خود می‌توانند درک بهتری از الگوی تعاملات درون‌سازمانی خود داشته باشند و با استفاده از سرمایه‌های اجتماعی می‌توانند سیستم‌های سازمانی خود را بهبود ببخشند. از این‌رو، بر اساس مفاهیم نظری تحقیق، متغیرهای مهم تحقیق و مؤلفه‌های موردنظر در هر یک از آن‌ها به شکل زیر است که با استفاده از داده‌های تحقیق بررسی و تجزیه و تحلیل می‌شود.



شکل ۱. چارچوب عوامل تأثیرگذار در پیدایش فرایند سوت زنی در سازمان

مفاهیم سوت زنی^۱

سوت زنی یا افشاگر اصطلاحاً یک کارمند، یک کارمند اسبق یا عضوی از سازمان و حتی یک نماینده تجاری، خصوصی یا دولتی است که از عملی غیراخلاقی یا غیرقانونی در سازمان آگاه می شود و آن را به کارمندان عادی سازمان یا کارکنانی که دارای قدرت اند چه داخل سازمان یا خارج از آن اطلاع رسانی می کند و آنها را برای واکنشی درست نسبت به اجرای آن عمل غیراخلاقی یا غیرقانونی متقاعد می کند؛ به عبارتی دیگر، افشای خلاف می نماید. از سوی دیگر وجود مزایایی در نظام پاداش سازمان برای کارکنانی که اعمال غیراخلاقی را گزارش کنند باعث افزایش سلامت اخلاقی سازمان و کاهش فساد می شود. (Weaver et al., 1999). در این فرایند فرد انجام دهنده سوت زنی یا افشاگر و عمل وی سوت زنی یا

1. whistleblower

افشاگری نام می‌گیرد. هدف سوت‌زن جلوگیری از ضرر و زیان جانی و مالی به عموم و دیگران است و هدف از سوت‌زنی وی فراخوانی افراد دارای قدرت برای توجه به موضوعی غیراخلاقی و غیرقانونی است که احتمالاً از نظر آن‌ها پنهان مانده است. این عمل خلاف و غیرقانونی می‌تواند نقض قانون، مقررات، آیین‌نامه‌ها، دستورها و اصول جاری سازمان، تقلب، تهدید امنیت و سلامت، رشوه، کج‌روی‌های مالی، فساد مالی، استفاده از مواد اولیه نامرغوب، احتکار یا فساد و از این قبیل موارد باشد. سوت‌زنی باید با احتیاط و با داشتن مدارک کافی و مستند انجام گیرد؛ زیرا احتمال اخراج، تنبیه، جریمه، و از دست رفتن آبرو وجود دارد. لذا، سوت‌زن باید با دقت و با احتیاط و با در نظر گرفتن ارزش‌های داخلی سازمان و رعایت اصل امانت‌داری و وفاداری به سازمان و حفظ ارزش‌های سازمان با احتیاط و به موقع دست به افشاگری بزند. به‌زعم سازوکارهای مختلف برای پیشگیری از خلاف و اجرای اعمال غیرقانونی و غیراخلاقی در سازمان‌ها، باز هم متداول‌ترین روش کشف فعالیت‌های غیراخلاقی و غیرقانونی در سازمان‌ها افشاگری یا سوت‌زنی است. نزدیک به نیمی از موارد خلاف از راه افشاگری توسط یک کارمند، فروشنده یا دیگر افشاگران انجام می‌گیرد.

تاریخچه سوت‌زنی

نگرش نسبت به سوت‌زنی در طول پنجاه سال گذشته متحول شده است. از روزهای اول اخلاق سازمانی و «انسان سازمانی»، که وفاداری به شرکت هنجار حاکم بوده است، تا زمان حال که خشم عموم در مورد سوء رفتار شرکت‌های بزرگ محیط گسترده‌تری را برای عمل سوت‌زنی ایجاد کرده است. در اینجا به تاریخچه این پدیده در امریکا، که سوت‌زن و عمل افشاگری مورد حمایت قانونی است، می‌پردازیم. قبل از دهه ۱۹۶۰، شرکت‌های بزرگ استقلال زیادی در سیاست کارکنان داشتند و می‌توانستند به میل خود کارمندان را حتی بدون هیچ دلیلی اخراج کنند. در میان چند استثنا در این مورد، وقتی کارکنانی به سبب بی‌عدالتی اخراج می‌شدند، کارکنان دولتی متحد می‌شدند؛ زیرا دادگاه‌ها حقوق اساسی آن‌ها را برای انتقاد از سیاست‌های سازمانی تأیید می‌کردند. در بخش خصوصی نیز چند مکانیسم واقعی برای پخش نارضایتی وجود داشت. مثلاً، در شرکت آی بی ام از اولین روز ادعای سیاست

باز و مؤثر وجود داشت که به کارمندان اجازه بیان هر موضوعی را می داد. اما به دلیل فقدان حمایت گسترده از سوت‌زن‌ها، مشکلات اغلب به‌جای اینکه حل شود پنهان می‌شد. مثلاً، اولین طرح دعوی در دادگاه در قبال تولیدکننده یک شرکت تولیدکننده آزیست، که با بیماری‌های ریوی در ارتباطی کاملاً مؤثر بود، توسط مقامات شرکت سرکوب شد. در دهه ۱۹۷۰ اولین نشانه‌های سوت‌زنی - که آلن وستین، هنری کرتز، و آلبرت رابینز نیز به این موارد در کتاب خود اشاره کرده‌اند - بروز پیدا کرد که در آن کارکنان از نقص محصول یا خطرهای آن آگاه بودند و نتیجه این بود که مصرف‌کنندگان و سایر کارکنان به‌طور جدی آسیب دیدند و هنگامی که این اطلاعات افشا شد، سازمان‌ها نیز آسیب دیدند.

در مواردی نیز سوت‌زنی رخ داده بود؛ اما هرگز به آن توجهی نشد. مثلاً، در سال ۱۹۷۲، مدیر توسعه فایراستون تایر، توماس رابرتسون، برای مدیر ارشد یادداشتی فرستاد که در مورد ۵۰۰ تایر و لبه تسمه در سرعت بالا هشدار داد. با اینکه برخی مشتریان بزرگ، مانند جنرال موتورز، گزارش‌هایی مبنی بر عملکرد ضعیف ارائه کرده بودند، هشدار او نادیده گرفته شد و این ۵۰۰ تایر در بازار نگه داشته شد. در آن زمان مجله تایم گزارش داد که حوادث ناشی از ترکیدن تایر بیش از ۴۱ کشته و صدها مجروح داشته است؛ این شرکت ۳ میلیون تایر جای‌گزین و میلیون‌ها دلار برای پرونده‌های حقوقی صدمه شخصی هزینه کرد. اگر رابرتسون شکایات داخلی یا افشاگری‌های خارجی را دریافت کرده بود، این حوادث عمومی قابل اجتناب بودند.

فرایند سوت‌زنی و موانع آن در سازمان

سوت‌زنی فرایندی است که در چهار مرحله می‌تواند دیده شود:

۱. **شناخت عامل محرک:** فرد در این مرحله یک عامل محرک غیراخلاقی و غیرقانونی را می‌شناسد و به‌عنوان عاملی سؤال‌برانگیز برای وی مطرح می‌شود.
۲. **ارزیابی:** فرد شروع به ارزیابی عامل محرک می‌کند و به جمع‌آوری اطلاعات در مورد آن می‌پردازد؛ حتی در مورد عامل محرک با دیگران وارد بحث می‌شود.

۳. **تصمیم‌گیری:** فرد تصمیم می‌گیرد که در مقابل احساس وفاداری به سازمان و حس امانت‌داری خود سکوت اختیار کند و به موضوع بی‌توجه باشد یا تصمیم می‌گیرد که صدای خود را به دیگران برساند و به اصطلاح شروع به دمیدن سوت می‌کند.

۴. **واکنش:** شروع عکس‌العمل افراد درون‌سازمانی یا برون‌سازمانی: در این مرحله افراد علیه سوت‌زن شروع به عکس‌العمل می‌کنند و حتی ممکن است این عکس‌العمل به مقابله‌به‌مثل با فرد سوت‌زن نیز منتهی شود (Hamilton, 2002).

احتمال اینکه سوت‌زن پس از سوت‌زنی و افشاگری با خصومت و بیگانگی مدیران روبه‌رو شود امری است بدیهی؛ خصوصاً اگر موضوع افشاشده به ضرر منافع آنان باشد. از موانع دیگر برای سوت‌زنی می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- موضوع وفاداری به سازمان، دستی را که به شما غذا می‌دهد نمی‌توانید گاز بگیرید
- عدم اعتماد به سیستم داخلی سازمانی
- عدم تمایل کارکنان به افشاگری و سوت‌زنی
- همبستگی گمراه‌کننده در سازمان
- اعتقاد به اینکه مدیریت استانداردها را رعایت نمی‌کند
- ترس از انتقام و مقابله‌به‌مثل
- ترس از ازخودبیگانگی بین هم‌تایان سازمانی
- ترس از اتهام واهی به فرد یا سازمانی دیگر
- ترس از تأثیر نژاد، جنسیت و قومیت و ایجاد شبهه بر فرد سوت‌زن

ارائه فرضیه‌های تحقیق

- بین رضایت شغلی کارکنان با فرایند سوت‌زنی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین مسئولیت‌پذیری کارکنان با فرایند سوت‌زنی رابطه معناداری وجود دارد.
- عوامل جمعیت‌شناختی (شامل سن، سابقه کاری، جنسیت، سمت سازمانی، نوع ورود به سازمان، موقعیت سازمانی، و تحصیلات) در میزان رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری کارکنان مؤثر است.

روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر به جهت هدف از نوع کاربردی است و به لحاظ گردآوری و تحلیل داده‌ها از نوع تحقیق توصیفی-همبستگی است؛ زیرا درصدد بررسی رابطه میزان مسئولیت‌پذیری کارکنان و رضایت شغلی آن‌ها در دو بُعد کیفیتی و ساختاری (به‌عنوان متغیر پیش‌بینی‌کننده) و تأثیر آن بر میزان سوت‌زنی کارکنان (متغیر ملاک) در شرکت معدنی و صنعتی گهرزمین است. در این میان عواملی مانند سن، جنسیت، تحصیلات، و سمت و نوع ورود به سازمان (به‌عنوان متغیرهای مداخله‌گر) بر میزان نتایج حاصله تأثیر می‌گذارند، لذا از روش تحقیق همبستگی استفاده شده است.

جامعه و نمونه آماری تحقیق

در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی-طبقه‌ای استفاده شده است؛ زیرا محقق باید نمونه تحقیق را به‌گونه‌ای انتخاب کند که مطمئن شود زیرگروه‌ها با همان نسبتی که در جامعه وجود دارند به‌عنوان نماینده جامعه در نمونه زیر وجود دارند. به‌عبارت‌دیگر، نمونه معرف جامعه باشد. بر اساس جدول کرجسی و مورگان، تعداد نمونه با توجه به حجم جامعه ۱۱۶ نفر انتخاب شده است.

جدول ۱. طبقات نمونه آماری تحقیق

ردیف	موقعیت شغلی	تعداد افراد جامعه	تعداد نمونه جامعه
۱	معاونان و مدیران ارشد	۸	-
۲	مدیران میانی	۱۳	۸
۳	سرپرستان	۱۲	۱۰
۴	کارشناسان ارشد	۴۰	۳۲
۵	کارشناسان	۶۰	۵۰
۶	سایر سطوح	۵۷	۱۶
	مجموع	۱۹۰	۱۱۶

روش و ابزار گردآوری داده‌ها

روش گردآوری یافته‌ها و داده‌های این تحقیق روش کتابخانه‌ای و میدانی است. مطالعه کتاب‌ها، مقاله‌ها، و تحقیقات دیگران باعث آشنایی بیشتر محقق با موضوع تحقیق، اهداف، و ابعاد آن شده است و با استفاده از این آرا نتایج تحقیق ارزیابی علمی و متناسب با آن پیشنهادهایی ارائه شده است. پس از تعیین حجم نمونه با مراجعه حضوری و توزیع پرسش‌نامه در بین کارکنان شرکت، به جمع‌آوری داده‌های خام اقدام شد. داده‌ها و اطلاعات موردنیاز در سه بخش زیر گردآوری شده است:

الف) اطلاعات جمعیت‌شناسی (سن، جنسیت، و تحصیلات)؛

ب) سنجش میزان مسئولیت‌پذیری کارکنان؛

ج) سنجش میزان سطوح شغلی کارکنان؛

د) سنجش میزان رضایت شغلی.

همچنین، ابزار گردآوری داده‌ها در بخش میدانی این پژوهش پرسش‌نامه است. پرسش‌نامه مذکور به‌صورت استاندارد و بر اساس مدل کارلند و استون است. این پرسش‌نامه شامل دو بخش عمده است:

۱. نامه همراه

در این بخش هدف از گردآوری داده‌ها به وسیله پرسش‌نامه و ضرورت همکاری پاسخ‌دهنده در عرضه داده‌های موردنیاز بیان شده است. بدین منظور، بر اهمیت و ارزش داده‌های حاصل از پرسش‌نامه تأکید شده تا پاسخ‌دهنده به‌طور مناسب پاسخ سؤال‌ها را عرضه کند.

۲. سؤال‌ها (گویه‌های پرسش‌نامه: این بخش از پرسش‌نامه شامل دو بخش زیر است:

الف) سؤالات عمومی: در این بخش سؤالات عمومی جنسیت، سن، تحصیلات، سابقه کاری، سمت، و ... بررسی شده است.

ب) سؤالات تخصصی: این بخش شامل ۷۷ سؤال است که به‌صورت استاندارد در دسترس است. سؤالات آن به‌صورت طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری) است.

روایی و پایایی تحقیق

الف) بررسی روایی تحقیق

به منظور بررسی روایی تحقیق از روش تحلیل عاملی تأییدی^۱ استفاده شده است. با استفاده از تحلیل عاملی می‌توان مشخص کرد که آیا پرسش‌نامه شاخص‌های مورد نظر را اندازه‌گیری می‌کند یا خیر. در این تحقیق سؤالات (یا گویه‌های مطرح‌شده) برای هر یک از بخش‌های پرسش‌نامه تحقیق بررسی و آزمون و با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی روایی سازه تأیید شد. برای پرسش‌نامه این تحقیق مجموعاً ۷۷ سؤال تحلیلی (گویه) طراحی شده است که پس از تحلیل عاملی مقادیر اشتراک استخراجی همه گویه‌های پرسش‌نامه بیشتر از ۰/۵ می‌باشند و در تحلیل باقی ماندند. مطابق با جدول‌های ۳ و ۴، شاخص آزمون KMO^۲ برای پرسش‌نامه برابر ۰/۷۲۵ است (بزرگ‌تر از ۰/۶) که بیانگر کفایت تعداد نمونه است. همچنین، با توجه به اینکه مقدار Sig (معنی‌داری) آزمون بارتلت^۳ کوچک‌تر از ۵ درصد (۰/۰۵) است، می‌توان گفت تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار عاملی تحقیق مناسب است.

جدول ۲. نتایج آزمون شاخص کفایت نمونه و بارتلت پرسش‌نامه

نتایج تحلیل	آماره آزمون
۰/۷۲۵	KMO of Sampling Adequacy
۱۴۶/۳۷۲	Bartlett's Test of Sphericity
۱۲۲	df
۰/۰۰۰	Sig*

* $\alpha = 0.05$

در پایان اجرای آزمون تحلیل عاملی تأییدی، نتایج آزمون نیکویی - برآزش (GOF)^۴ برای ساختار عاملی شکل گرفته در این تحقیق حاصل شد. خروجی این آزمون نشان می‌دهد که ساختار عاملی این پژوهش دارای برازندگی بالایی است و قادر به تبیین مؤلفه‌ها

1. Confirmatory Factor Analysis
2. Kaiser-Meyer-Olkin Measure
3. Bartlett Test of Sphericity
4. Goodness of Fit Test

و عوامل تشکیل‌دهنده آن است. در مجموع، می‌توان گفت پرسش‌نامه با ۷۷ سؤال یا آیتم با واریانس کل تبیین‌شده قادر به بررسی متغیرها و مؤلفه‌های شناسایی‌شده و مد نظر در این تحقیق است. این امر نشان‌دهنده روایی سازه مناسب سؤالات این تحقیق است.

ب) بررسی پایایی تحقیق

به منظور بررسی روایی داده‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها برای کلیه عوامل و مؤلفه‌ها نشان‌دهنده آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۳۵ است. همچنین، جدول کامل آلفای کرونباخ برای کلیه عوامل و متغیرهای اصلی تحقیق به صورت جدول ۳ به تفصیل ارائه شده است.

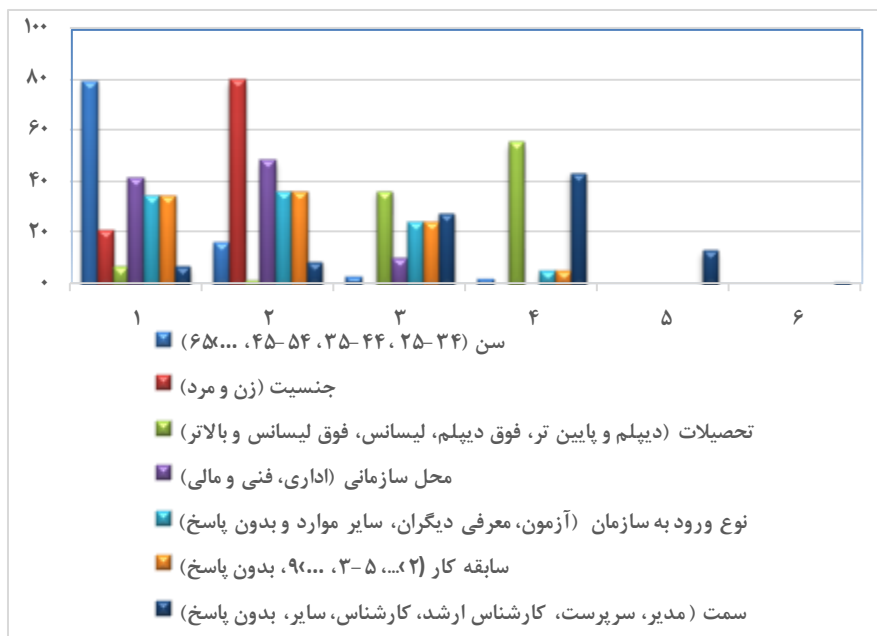
تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق

الف) تحلیل‌های توصیفی

به منظور شناخت بهتر جامعه و نمونه موردبررسی، در این بخش به تحلیل‌های توصیفی و جمعیت‌شناختی می‌پردازیم. شکل ۲ نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۳. نتایج بررسی تفصیلی آلفای کرونباخ برای اجزای تحقیق جهت تعیین روایی

عوامل و متغیرها	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
سن	۳۳/۳۲۱۳	۳۷/۷۲۷	۰/۷۴۸	۰/۷۹۹
جنسیت	۳۳/۳۰۴۱	۳۹/۱۴۸	۰/۶۷۲	۰/۸۰۷
موقعیت سازمانی	۳۳/۶۶۶۲	۳۵/۹۵۳	۰/۷۵۵	۰/۷۹۶
تحصیلات	۳۳/۴۷۶۵	۳۸/۴۳۰	۰/۶۲۶	۰/۸۱۱
نوع ورود به سازمان	۳۳/۱۸۳۴	۴۴/۲۹۰	۰/۲۳۲	۰/۸۴۹
سابقه کاری	۳۴/۱۸۳۴	۴۶/۶۶۹	۰/۰۹۵	۰/۸۵۹
سمت سازمانی	۳۴/۴۴۲۰	۴۶/۵۶۱	۰/۱۳۰	۰/۸۵۳
مسئولیت‌پذیری	۳۳/۴۴۳۵	۴۰/۱۱۹	۰/۸۹۰	۰/۷۹۸
رضایت شغلی	۳۳/۶۴۷۲	۴۱/۶۲۲	۰/۸۱۵	۰/۸۰۶
تمایل به انتقاد	۳۳/۴۷۵۵	۴۲/۹۵۳	۰/۵۵۹	۰/۵۲۰
سوت‌زنی	۳۴/۱۳۹۳	۴۳/۸۹۷	۰/۵۰۳	۰/۸۲۴



شکل ۲. یافته‌های توصیفی و دموگرافیک حاصل از تحلیل داده‌های تحقیق

همان‌گونه که در نمودار ۲ نشان داده شده است، هفت متغیر، که در پرسش‌نامه سنجش شده است، در جامعه آماری موردنظر با نتایج فوق بررسی شد. در این جامعه غالب سن پاسخ‌گویان (۷۹ درصد) در بازه سنی ۲۵ تا ۳۵ سال قرار دارد که اکثریت آن‌ها را مردان تشکیل می‌دهند. از طرفی، تمرکز نیرو در واحد فنی است؛ چون شرکت دارای محیط صنعتی و معدنی است. تحصیلات جامعه آماری: بیش از نیمی از جامعه کارشناس ارشد و بالاتر از آن هستند که از طریق آزمون یا توصیه دیگران وارد سازمان شده‌اند و نیم بیشتر کارکنان سازمان را کارکنانی با سابقه‌ای کمتر از دو سال تشکیل می‌دهند که اکثراً در پست‌های کارشناس قرار گرفته‌اند. پس می‌توان نتیجه گرفت جامعه آماری موردبررسی جامعه‌ای است جوان، با سابقه کاری کم در محیطی صنعتی و معدنی با شرایط سخت کاری. برای نگه‌داری نیروی انسانی این سازمان با سطح تحصیلات بالا نیاز است تا میزان رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری آن‌ها در گام‌های بعدی سنجیده شود.

ب) تحلیل‌های استنباطی

در این بخش به اجرای استنباط‌های آماری بر روی نتایج پرسش‌نامه پرداخته و فرضیات مختلف آزمون می‌شود.

آزمون بررسی نوع توزیع داده‌ها

از آنجا که برای استفاده از آزمون‌های همبستگی و آنالیز واریانس به نرمال‌بودن متغیرها نیاز داریم، برای دو متغیر رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری، که در فرایند سوت‌زنی توسط کارکنان سازمان می‌تواند مؤثر باشد، آزمون نرمال‌بودن داده‌ها انجام می‌شود. بدین منظور، نخست با توجه به آزمون کولموگراف-اسمیرنوف مقدار معنی‌داری (Sig.) را بیش از ۰/۰۵ نشان می‌دهد، از این رو، نوع توزیع داده‌ها نرمال محسوب می‌شود.

بررسی همبستگی متغیرهای اصلی تحقیق

به منظور بررسی همبستگی دو متغیر اصلی تحقیق از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. جدول ۴ نتایج حاصل از اجرای این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۴. نتیجه اجرای آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی همبستگی متغیرها

همبستگی‌ها			
		رضایت شغلی	مسئولیت‌پذیری
رضایت شغلی	Correlation Coefficient	۱/۰۰۰	۰/۸۲۰**
	Sig. (2-tailed)	.	۰/۰۰۰
	N	۵۸	۵۸
مسئولیت‌پذیری	Correlation Coefficient	۰/۸۲۰**	۱/۰۰۰
	Sig. (2-tailed)	۰/۰۰۰	.
	N	۵۸	۵۸

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

داده‌هاست که در جدول ۴ نشان داده شده است. بر اساس این خروجی، از آنجا که Sig کمتر از ۰/۰۵ است، فرض H_0 رد می‌شود و فرض H_1 پذیرفته می‌شود. به عبارت دیگر، با

۹۵ درصد اطمینان می‌توان پذیرفت که همبستگی بین دو متغیر مورد بررسی فوق وجود دارد و مقدار همبستگی بین این دو متغیر مثبت و برابر ۸۲ درصد (۰/۸۲) است. از آنجا که مقدار احتمال این آزمون (Sig.) کمتر از ۰/۰۵ است، نتیجه می‌گیریم که این همبستگی معنی‌دار است.

بررسی مؤثر بودن متغیرهای اصلی تحقیق

برای آزمون مؤثر بودن متغیرهای اصلی تحقیق شامل مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی بر میزان پیدایش فرایند سوت‌زنی از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. نتیجه حاصل در جدول ۵ ارائه می‌شود.

جدول ۵. نتیجه آزمون تی تک نمونه‌ای برای دو متغیر اصلی تحقیق

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار آماره t	درجه آزادی	مقدار معنی‌داری (Sig)
رضایت شغلی	۵۸	۳/۱۱	۰/۴۸	۱/۶۷۶	۵۷	۰/۰۹۹
مسئولیت‌پذیری	۵۸	۳/۲۲	۰/۴۷	۳/۶۱۰	۵۷	۰/۰۰۱

از آنجا که با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای پرسش‌نامه تکمیل شده است، برای آزمون تی تک نمونه‌ای مقدار Test-Value عدد ۳ در نظر گرفته می‌شود. نتایج حاصل از این آزمون به صورت زیر است:

نتایج بررسی رضایت شغلی: با توجه به اینکه مقدار احتمال کمتر از ۰/۰۵ نیست، نمی‌توان پذیرفت که متغیر رضایت شغلی بر فرایند سوت‌زنی مؤثر است.

نتایج بررسی مسئولیت‌پذیری: از آنجا که مقدار احتمال کمتر از ۰/۰۵ است، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت شاخص مسئولیت‌پذیری بر فرایند سوت‌زنی مؤثر است.

بررسی مؤثر بودن متغیرهای جمعیت‌شناختی بر متغیرهای اصلی تحقیق

به منظور بررسی تأثیرگذاری هر یک از متغیرهای جمعیت‌شناختی بر متغیرهای اصلی تحقیق، یعنی رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری، در اینجا از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج حاصل از اجرای این آزمون برای متغیر مسئولیت‌پذیری در جدول ۶ ارائه شده است. متغیر رضایت شغلی هم به ترتیب جدول ۶ است که برای پرهیز از طولانی شدن جدول‌ها و مطالب مربوطه، صرفاً به خروجی‌های آزمون فوق برای متغیر مسئولیت‌پذیری اکتفا شده است. تحلیل‌های مرتبط با هر یک از نتایج به تفصیل ذیل جدول ۶ درج شده است.

نتایج بررسی تأثیر سمت سازمانی در مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی: برای سنجش تأثیر متغیر سمت سازمانی بر مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی از آزمون آنالیز واریانس استفاده می‌شود. با توجه به اینکه مقدار احتمال (Sig.) کمتر از ۰/۰۵ نیست، نتیجه می‌گیریم که فرض صفر مبنی بر برابری گروه‌های مختلف رد نمی‌شود. به عبارت دیگر، متغیر سمت سازمانی تأثیری در رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری ندارد.

جدول ۶. بررسی مؤثر بودن هر یک از متغیرهای جمعیت‌شناختی بر متغیر اصلی مسئولیت‌پذیری

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار آماره t	درجه آزادی	مقدار معنی‌داری (Sig)
سمت سازمانی	۵۸	۲/۳۳	۱/۱۴۰	۲/۷۲۴	۵۷	۰/۱۰۵
سابقه کاری	۵۸	۳/۳۶	۱/۰۸۹	۵/۰۶۵	۵۷	۰/۰۰۰
نوع ورود به سازمان	۵۸	۲/۶۷	۱/۳۰۷	۲/۱۰۹	۵۷	۰/۰۹۰
تحصیلات	۵۸	۳/۷۱	۱/۲۳۱	۴/۴۱۴	۵۷	۰/۰۰۱
موقعیت سازمانی	۵۸	۲/۵۵	۱/۱۸۲	۳/۴۴۴	۵۷	۰/۱۰۱
جنسیت	۵۸	۲/۹۰	۱/۱۶۲	۱/۳۱۳	۵۷	۰/۰۶۶
سن	۵۸	۲/۸۴	۱/۲۲۸	۱/۳۸۲	۵۷	۰/۰۷۸

نتایج بررسی تأثیر سابقه کاری در مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی: با توجه به اینکه مقدار احتمال (Sig.) کمتر از ۰/۰۵ نیست، نتیجه می‌گیریم که فرض صفر مبنی بر برابری گروه‌های مختلف رد نمی‌شود. به عبارت دیگر، متغیر سابقه کاری تأثیری در رضایت شغلی ندارد. از طرفی دیگر، مقدار احتمال (Sig.) برای مسئولیت‌پذیری کمتر از ۰/۰۵ نیست. پس نتیجه می‌گیریم که فرض صفر مبنی بر برابری گروه‌های مختلف رد نمی‌شود؛ یعنی متغیر سابقه کاری در مسئولیت‌پذیری تأثیر دارد.

نتایج بررسی تأثیر متغیر نوع ورود به سازمان بر مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی: با توجه به اینکه مقدار احتمال (Sig.) کمتر از ۰/۰۵ نیست، نتیجه می‌گیریم که فرض صفر مبنی بر برابری گروه‌های مختلف رد نمی‌شود. به عبارت دیگر، متغیر نوع ورود به سازمان تأثیری در رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری ندارد.

نتایج بررسی تأثیر تحصیلات در مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی: با توجه به اینکه مقدار احتمال (Sig.) برای رضایت شغلی کمتر از ۰/۰۵ نیست، نتیجه می‌گیریم که فرض صفر مبنی بر برابری گروه‌های مختلف رد نمی‌شود. به عبارت دیگر، متغیر تحصیلات تأثیری در رضایت شغلی ندارد. از طرفی، مقدار احتمال (Sig.) برای مسئولیت‌پذیری کمتر از ۰/۰۵ است. نتیجه می‌گیریم که فرض صفر مبنی بر برابری گروه‌های مختلف رد می‌شود؛ یعنی متغیر تحصیلات در مسئولیت‌پذیری تأثیر دارد.

نتایج بررسی تأثیر موقعیت سازمانی در مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی: با توجه به اینکه مقدار احتمال (Sig.) کمتر از ۰/۰۵ نیست، نتیجه می‌گیریم که فرض صفر مبنی بر برابری گروه‌های مختلف رد نمی‌شود. به عبارت دیگر، متغیر محل سازمانی تأثیری در رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری ندارد.

نتایج بررسی تأثیر جنسیت در مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی: با توجه به اینکه مقدار احتمال (Sig.) کمتر از ۰/۰۵ نیست، نتیجه می‌گیریم که فرض صفر مبنی بر برابری گروه‌های مختلف رد نمی‌شود. به عبارت دیگر، متغیر جنسیت تأثیری در رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری ندارد.

نتایج بررسی تأثیر سن در مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی: با توجه به اینکه مقدار احتمال (Sig.) کمتر از ۰/۰۵ نیست، نتیجه می‌گیریم که فرض صفر مبنی بر برابری گروه‌های مختلف رد نمی‌شود. به عبارت دیگر، متغیر سن تأثیری در رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری ندارد.

نتیجه کلی بررسی تأثیر متغیرهای مختلف موجود در سازمان و تأثیر آن بر میزان رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری و در نهایت میزان تمایل کارکنان به اجرای فرایند سوت‌زنی در جدول ۷ به صورت کلی نشان داده شده است.

جدول ۷. نتایج کلی بررسی اثرهای متغیرهای تحقیق

ردیف	اثر		رضایت شغلی
	مسئولیت‌پذیری	متغیر	
۱	ندارد	سمت سازمانی	ندارد
۲	دارد	سابقه کاری	ندارد
۳	ندارد	نوع ورود به سازمان	ندارد
۴	دارد	میزان تحصیلات	ندارد
۵	ندارد	موقعیت سازمانی	ندارد
۶	ندارد	جنسیت	ندارد
۷	ندارد	سن	ندارد

بحث و نتیجه‌گیری

رفتارها و عکس‌العمل‌های اجتماعی و سیاسی در سازمان‌های سطح کشور را نمی‌توان منکر شد و از میان برد. مدیری که انتظار داشته باشد کارکنان دست به این‌گونه رفتارها نزنند، با این نگرش نشانه‌ای از ساده‌لوحی خود را به معرض نمایش گذاشته است. رفتار کارکنان، علاوه بر عوامل محیطی مؤثر بر آنان، تحت تأثیر شخصیت آن‌ها نیز قرار دارد. موضوع شخصیت بحث پیچیده‌ای است که در مجال این تحقیق نمی‌گنجد و در کل می‌توان گفت که آنچه فرد از طریق محرک‌های مختلف دریافت می‌کند و در مورد آن فکر می‌کند به صورت رفتاری در وی ظاهر می‌شود که نشان‌دهنده شخصیت اوست. از این رو، سازمان‌ها

می‌توانند، با تأثیرگذاری در تفکرات کارکنان، رفتارهای کارکنان را کنترل کنند تا در محدودیتی منطقی و سازنده قرار گیرند. آبراهام سالز نیک، استاد دانشگاه هاروارد، چنین بیان می‌کند: «انسان‌ها می‌توانند توجه خود را روی تعداد معینی از مسائل متمرکز سازند، بنابراین هر چه بیشتر بر رفتارهای سیاسی متمرکز شوند انرژی احساسی و فکری کمتری از آنان برای پرداخت به مسائل واقعی کار باقی می‌ماند.» گفته می‌شود که میزان فعال بودن هر فرد در فعالیت‌های سازمان به ارزش‌های فردی، روش اخلاقی، خلق‌وخوی او، و فرهنگ سازمانی بستگی دارد. از این رو، حمایت سازمان و مدیران از انتقادهای سازنده کارکنان و تفکیک صدای سازنده آن‌ها از خرابکاری و حیل‌گری راهکاری است برای مدیریت بهتر سازمان در سرمایه‌های انسانی سازمان.

نتایج حاصل از مطالعه موردی انجام‌گرفته در شرکت معدنی و صنعتی گهرزمین نشان می‌دهد بین میزان رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری کارکنان این سازمان رابطه مستقیم وجود دارد. روابط نشان می‌دهد سمت، نوع ورود به سازمان، جنسیت، سابقه کاری، و سن در میزان رضایت شغلی تأثیری ندارد؛ ولی با افزایش میزان سابقه کاری و تحصیلات مسئولیت‌پذیری کارکنان افزایش می‌یابد. پس می‌توان نتیجه گرفت با افزایش میزان تحصیلات و سابقه کاری کارکنان ناخودآگاه مسئولیت‌پذیرتر می‌شوند و رضایت شغلی بیشتری را نشان می‌دهند. بنابراین، این سازمان دارای سرمایه‌های انسانی و ظرفیت و توانمندی برای اجرای امور محوله است؛ ولی آنچه در این سازمان به آن نیاز است توجه به مقوله سرمایه‌های اجتماعی سازمان است. سرمایه‌های اجتماعی مجموعه‌ای منسجم از هنجارها، روابط، تعهدات، و ارزش‌های مادی و معنوی این سازمان است که از طریق مؤلفه‌هایی همانند اعتماد، صداقت، تعهد، مشارکت، تلاش مستمر، و از همه مهم‌تر عدالت قابل شناسایی و ارزیابی است. این سازمان است که، با فرهنگ خود و حمایت مدیران ارشد از سرمایه‌های انسانی، بستر مناسبی را برای انتقادات سازنده کارکنان و مفهوم‌سازی فرایند سوت‌زنی سازنده در این سازمان مهیا می‌کند.

پیشنهادها

با توجه به شیوع سوء رفتار سازمانی و اداری در سال‌های گذشته، لزوم افزایش حوادث

سوت‌زنی دیده می‌شود. بدین منظور، سازمان‌ها باید سیاست‌هایی جدی تنظیم کنند تا به کارمندان اجازه دهند شیوه‌های غیراخلاقی و غیرقانونی را گزارش دهند. شرکت‌ها باید به آموزش مدیران عالی و مدیران اجرایی در مورد تشویق سیستم باز اداری، برخلاف آزار و اذیت کارکنان، پردازند. بنابراین، آشنایی با واژه سوت‌زنی در نظام مدیریتی ایران و شناسایی عوامل سوت‌زن و آشنایی با فرهنگ سوت‌زنی در سازمان‌های اداری ایران به‌عنوان فرایندی کارآمد و تفکیک آن از خیانت، اتهام‌زنی، و خبرچینی در قالب خرابکاری لازم است. در این راستا، وجود قوانین حمایت از کارکنان سوت‌زن در ایران و نهادهایی که اجرای این قوانین را به‌عهده بگیرند و مستقیماً تحت نظر قوای دولتی مسئول فعالیت نمایند امری اجتناب‌ناپذیر است. به‌نظر می‌رسد لازم است با نظارت قوه قضائیه و از طریق بازوی اجرای آن یعنی سازمان بازرسی کل کشور نهادی تشکیل و قوانینی وضع شود که با حمایت از فرایند سوت‌زنی و ارج نهادن به سوت‌زنان گامی در جهت نهادینه‌کردن فرهنگ سوت‌زنی در سازمان‌ها برداشته شود تا از این طریق قدرت کنترل و بازرسی دولت و مقامات بالادستی بر سیستم‌های اداری، تجاری، و مالی کشور افزایش یابد و راه برای افزایش میزان تقلب، تخلف، و سایر عملیات خلاف عرف و قانون بسته شود. از این رو، علاوه بر ایجاد احساس مسئولیت در کارکنان سازمان‌ها، با ارج نهادن و حمایت از انتقادهای سازنده کارکنان خود زمینه‌های لازم را برای واکنش‌های سازنده کارکنان فراهم کنند. یکی از پیشنهاد‌های اساسی تحقیق برای سازمان‌ها «ایجاد فرهنگ سوت‌زنی در سازمان» است.

سوت‌زنی یک تصمیم‌گیری شخصی برای انجام‌دادن یا انجام‌ندادن یک کار است. تجزیه و تحلیل شرایط و تشخیص عمل خلاف و غیراخلاقی در سازمان و تصمیم به افشای موضوع و سوت‌زنی بستگی به فرد دارد. این امر سبب می‌شود تا سوت‌زنی رخ دهد یا فرد متوجه موضوع شود؛ ولی سکوت اختیار کند و واکنشی نشان ندهد. اما این موضوع که من مسئول هستم و وظیفه دارم تا اگر متوجه عمل خلاف و غیرقانونی شدم که از آن آگاهی کافی دارم و عدم گزارش موضوع سبب عواقب خطرناک عمومی می‌شود و مصالح دیگران نیز در خطر است و من باید نگران حادثه‌ای که در گذشته اتفاق افتاده در حال وقوع است

یا فکر می‌کنم در آینده نزدیک اتفاق می‌افتد باشم باید به‌عنوان یک فرهنگ در سازمان معرفی شود. برای ایجاد فرهنگ سازمانی سوت‌زنی مراحل زیر باید به‌وجود آید:

الف) ایجاد سیاست: سیاست در مورد گزارش شیوه‌های غیرقانونی یا غیراخلاقی باید

شامل موارد زیر باشد:

- مکانیزم‌های رسمی برای گزارش موارد نقض‌شده، مانند صندوق‌های پستی و ارتباطات محرمانه پستی.

- ارتباطات شفاف در خصوص فرایند ابراز نگرانی، مانند زنجیره خاص فرمان، یا شناسایی یک فرد خاص در سازمان، مانند بازرسی یا منابع انسانی حرفه‌ای.

- ارتباطات روشن در مورد ممنوعیت اقدامات تلافی‌جویانه.

علاوه بر این، ارتباط روشنی باید بین منشور اخلاقی سازمان و اندازه‌گیری عملکرد وجود داشته باشد. مثلاً، در روند بررسی عملکرد، کارکنان می‌توانند پاسخ‌گو باشند. نه تنها برای دستیابی به اهداف و مقاصد خود، بلکه برای انجام‌دادن کار مطابق با استانداردهای کسب‌وکار شرکت.

ب) حمایت از مدیریت ارشد: براساس یک اصل مشکل‌یابی، پایه تصمیم‌گیری مؤثر

در مدیریت سازمان است (موسویان، ۱۳۸۸: ۱۲۰)، از این رو مدیریت ارشد با شروع از مدیرعامل شرکت باید تعهد قوی برای نشان‌دادن سوت‌زنی دلگرم‌کننده داشته باشد. این پیام باید به مدیران در همه سطوح برسد، که به‌طور مداوم برای ایجاد سیاست درهای باز در مورد شکایت کارکنان و یافتن مشکلات سازمان آموزش می‌بینند.

ج) انتشار تعهد سازمانی: برای ایجاد فرهنگ باز و صداقت مهم است که کارکنان از

سیاست سازمان همواره آگاه باشند. مدیریت ارشد باید برای بیان تعهد به رفتار اخلاقی در یادداشت‌ها، خبرنامه‌ها، و سخنرانی به کارکنان شرکت تلاش کند. تصدیق عمومی و پاداش به کارکنانی که با دقت مسائل اخلاقی را رعایت می‌کنند یک راه برای ارسال این پیام است که مدیریت در مورد بررسی مسائل قبل از تبدیل شدن آن‌ها به مسائل همه‌گیر جدی است.

د) تحقیق و پیگیری: مدیران باید ملزم به بررسی همه اتهامات بی‌درنگ و به‌طور کامل و گزارش علل و نتایج حاصل از این تحقیقات به مقام بالاتر باشند. مثلاً، در آی بی ام، سیاست درهای باز به مدت طولانی مستلزم آن است که هرگونه شکایت رسیده طی زمان معینی بررسی شود. انفعال بهترین راه برای ایجاد بدبینی در مورد جدی بودن سیاست اخلاقی سازمان است.

ه) ارزیابی داخلی سیستم سوت‌زنی سازمان: دریافت آرای کارکنان در مورد فرهنگ سازمان در قبال تعهد آن‌ها به اخلاق و ارزش‌ها. مثلاً، سیکل نظرسنجی سالانه مربوط به اصول اخلاقی کارکنان را انجام داد. بعضی از پرسش‌ها عبارت‌اند از: آیا شما باور دارید مسائل غیراخلاقی در اینجا وجود دارد؟ آیا می‌دانید چگونه یک موضوع اخلاقی را گزارش دهید؟ سایر پیشنهادهاى تحقیق حاضر به‌صورت زیر است:

- اختصاص پاداش مالی به عوامل سوت‌زن به‌منظور تشویق آنان
- ایجاد کمپین‌ها و صندوق‌های دولتی که مورد حمایت دستگاه‌های قضایی کشور هستند برای حمایت و افزایش آگاهی عمومی دستگاه‌های دولتی و خصوصی
- ایجاد ضوابط و قوانینی برای جبران خسارت کارکنان سوت‌زن
- تقویت اتحادیه‌های کارگری در حمایت از کارکنان سوت‌زن
- تمیز دادن افشای درست اسرار با شکایت از محل کار
- گسترش لیست کارگران که از سوت‌زنی استفاده کرده‌اند به‌صورت ویژه و با حمایت از آنان
- آموزش به دادگاه‌ها و قضات کشور، عوامل بیمه، و وزارت کار در خصوص افراد سوت‌زن و عملکرد مثبت آنان
- ایجاد یک سیستم ثبت و پیگیری آنلاین برای تشخیص هویت افراد سوت‌زن
- گنجانیدن قوانین حمایتی در قراردادهای بیمه‌ای کارکنان برای توسعه و ایجاد انگیزه در آنان و کم‌رنگ کردن خطر بیکاری آنان

منابع

۱. بیگلر، محمود و چترروز، آزاده (۱۳۹۴). فساد و سلامت اداری، تهران: تندیس، ص ۱۰۴-۱۱۲.
۲. خدمتی، ابوطالب (۱۳۹۳). مبارزه با فساد اداری با دیدگاه اسلامی، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ص ۱۷-۱۸ و ۲۶.
۳. دفت، ریچارد ال. (۱۳۷۸). تئوری و طراحی سازمان، ترجمه پارسائیان و اعرابی، ج ۱، تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ص ۱۰۸.
۴. ذاکر صالحی، غلامرضا (۱۳۹۱). راهبردهای مبارزه با فساد اداری، تهران: انتشارات جنگل و جاودانه، ص ۱۳-۸۱.
۵. رایینز، استیون (۱۳۹۵). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه پارسائیان و اعرابی، تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ص ۳.
۶. رضاییان، علی (۱۳۹۴ الف). مبانی رفتار سازمانی، تهران: سمت.
۷. رضاییان، علی (۱۳۹۴ ب). مدیریت رفتارهای سیاسی در سازمان، تهران: سمت.
۸. رضائیان، علی (۱۳۹۶). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: انتشارات سمت.
۹. رهنمودهای ASOSI برای مقابله با تقلب و فساد (۲۰۰۳).
۱۰. زارعی متین، حسن (۱۳۸۲). مبانی مدیریت و فرهنگ سازی، تهران: آگاه.
۱۱. عباس‌زادگان، محمد (۱۳۸۳). فساد اداری، تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ص ۱۵ و ۱۶ و ۱۸.
۱۲. قلی‌پور، آرین (۱۳۹۶). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)، تهران: سمت، ص ۴۴-۴۹.
۱۳. نجاری، رضا، (۱۳۷۸). علل تخلفات اداری و چگونگی پیشگیری از آنها، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ص ۶.
۱۴. معدنچیان، ابراهیم (۱۳۸۲). مبارزه با فساد اداری، تهران: انتشارات پژوهشکده امام خمینی (ره).
۱۵. منصور قناعی، جمشید (۱۳۸۸). بررسی وضعیت قاچاق کالا در ایران و چند کشور متناظر. دو ماهنامه پژوهشی - تحلیلی ستاد مبارزه با قاچاق کالا و ارز، ش ۸، مرداد و شهریورماه.

۱۶. موسویان، سید رسول (۱۳۹۵). اصول سرپرستی سازمان، تهران: انتشارات ارکان دانش و مؤسسه علمی دانش‌پژوهان برین، ص ۱۰۲-۱۱۶ و ۱۱۹-۱۲۱.
۱۷. فاضلی، محمد (۱۳۸۸). *مقدمه‌ای بر سنجش فساد*، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، ص ۱۴۱ و ۱۴۲.

18. Dahan, Y., Lerner, H. and Milman-Sivan, F. (2013). Shared responsibility and international labor organization, *Journal of International Law*, 34(4): 688-692.
19. G20. (2012). Anticorruption working group, Protection of whistleblowers, page 6.
20. Hamilton, A. (2002). *Whistleblowing: A New Perspective on an Old Issue*, New Jersey.
21. Rothwell, G.R. and Baldwin, J.N. (2007). Whistle-blowing and the code of silence in police agencies: Policy and structural predictors, *Crime & Delinquency*, 53(4): 605-632.
22. Sims, R.L. and Keenan, J.P. (1998). Predictors of external whistleblowing: Organizational and intrapersonal variables, *Journal of Business Ethics*, 17(4): 411-421.
23. Strandberg, C. (2009). The role of human resource management in corporate social responsibility issue brief and roadmap, *Report for Industry Canada, Burnaby, BC: Strandberg Consulting*.
24. Tamm, K., Eamets, R. and Mõtsmees, P. (2010). *Are employees better off in socially responsible firms?*
25. The UK government (2015). *Whistleblowing: Guidance for Employers and Code of Practice*, Department for Business, Innovation and Skills.
26. Trevino, L.K. and Nelson, K.A. (2016). *Managing business ethics: Straight talk about how to do it right*, John Wiley & Sons.
27. Wolf, S., Worth, M. and Dreyfus, S. (2014). *Protecting whistleblowers in the UK: A new blueprint*, pp. 61-63.