

تحلیل رابطه جو اخلاقی با عوامل موثر در ترومای انسانی

ناهد گلچی، دکتر مسعود قربان حسینی*، دکتر زین العابدین امینی سابق، دکتر امیر حسین محمد داودی

گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران

(تاریخ دریافت: ۹۸/۴/۱، تاریخ پذیرش: ۹۸/۶/۲)

چکیده

زمینه: وجود اخلاق در بانکها می تواند بسترساز ارتقاء سطح عملکرد منابع انسانی نظام بانکی باشد و نبود آن موجب تقویت عوامل لطمه زننده به عملکرد منابع انسانی شود. هدف از این پژوهش بررسی رابطه انواع جو اخلاقی بر عوامل ترومازای منابع انسانی بانکها و موسسات مالی است.

روش: روش تحقیق آمیخته بود. در بخش کیفی از تحلیل تم استفاده شد. جامعه آماری کارکنان رسمی بانکهای ایران و نمونه آماری ۱۱ نفر از خبرگان بانکی بودند که بصورت غیر تصادفی و هدفمند انتخاب شدند. ابزار مصاحبه و پرسشنامه نیمه ساختار یافته بود. از روش دلفی برای تحلیل داده ها استفاده شد. بخش کمی از نوع توصیفی و همبستگی بود. جامعه آماری کارکنان بانکها و نمونه ۳۸۴ نفر بودند که بصورت تصادفی انتخاب شد. ابزار پرسشنامه محقق ساخته بود و از روش تحلیل مسیر برای تحلیل داده ها استفاده شد.

یافته ها: در بخش کیفی ۱۸ شاخص برای سنجش ۵ نوع جو اخلاقی و ۹ شاخص برای ۳ نوع عامل موثر بر ترومای انسانی شناسایی شد. در بخش کمی جو ابزاری اثر مثبت و معنی دار و جو حرفه گرایی، مقرراتی، مستقل و مراقبتی اثر منفی و معنی داری روی عوامل ترومازای انسانی بانک دارند.

نتیجه گیری: جو اخلاقی ابزاری قوی ترین جو اخلاقی در بانک است. جو ابزاری اثر مستقیم و ۴ جو اخلاقی دیگر اثر معکوس بر عوامل ترومازای منابع انسانی دارند. بنابراین برای بهبود عملکرد منابع انسانی بانکها باید با آموزش کارکنان و فرهنگ سازی، جو ابزاری کاهش و ۴ نوع دیگر جو ابزاری افزایش داده شود.

کلیدواژگان: جو اخلاقی، تروما، منابع انسانی

سر آغاز

پزشکان و وکلای حرفه ای. در جو مقرراتی هر کس که بیشتر و بهتر از قوانین سازمانی تبعیت کند فردی اخلاقی تر محسوب می شود، مانند سازمانهای بروکراتیک. در جو مستقل افراد بر طبق اعتقادات اخلاقی و اصول پذیرفته شده شخصی، اقدام می کنند، مانند افراد حرفه ای سازمانهایی با ساختار^۲ نیمه رسمی که خلاقیت و نوآوری در آنها مهم است (۶). در جو ابزاری افراد دنبال سود شخصی خود هستند، کمتر گفتگو می کنند. سکوت سازمانی و فریبکاری سازمان را فرا گرفته (۷). در برخی مطالعات جو حرفه گرایی بالاترین سطح و جو ابزاری پایین ترین سطح اخلاقی بشمار می آیند (۸).

عملکرد منابع انسانی از مهمترین عوامل موثر بر کارایی سازمانها است (۹).

بررسی شکستهای مالی و انسانی در جامعه حاکی از آن است که وجه مشترک این ناکامیها، نقض اخلاق است (۱). اخلاق با استانداردهای مربوط به درست و غلط بودن رفتارها سر و کار دارد (۲). جو اخلاقی^۱ به عنوان بخشی از شخصیت سازمان مویدهای گوهایی است که رفتار کارکنان را هدایت و خصوصیات اخلاقی هر سازمان را نشان می دهد (۳). مدل ۵ بعدی جو اخلاقی شامل جو مراقبتی^۲، جو حرفه گرایی^۳، جو مقرراتی^۴، جو مستقل^۵، جو ابزاری^۶ است (۴). در جو مراقبتی کارکنان به رفاه درون و بیرون سازمان توجه می کنند. مانند گروه های کاری نیمه مختار یا گروه های کاری مشارکتی (۵). در جو حرفه گرایی کارکنان بر اساس دستورات سیستمهای خارجی مانند کتاب مقدس یا مقررات حرفه ای جهانی تصمیم می گیرند، مثل

نویسنده مسئول: نشانی الکترونیکی: mqorban@gmail.com

غیر تصادفی و هدفمند انتخاب شدند. ویژگی های نمونه عبارت بود از: ۴۵٪ از ۴۰ تا ۵۰ و ۵۵٪ از ۵۰ تا ۶۰ سال، ۷۲٪ کارشناسی ارشد و ۲۸٪ دکتری، ۶۴٪ مرد و ۳۶٪ زن انتخاب شدند. ابزار پرسشنامه نیمه ساختارمند بر مبنای پرسشنامه ویکتور و کولن با ۱۸ شاخص برای جو اخلاقی و معرفی ۳ متغیر برای عوامل ترومازای موثر در بحث عملکرد وظیفه ای، زمینه ای و اعتمادی طراحی و توسط ۱۵ نفر از اساتید دانشگاه روایی آن تأیید و با پایایی ۰/۷۹ تأیید شد. در کنار پرسشنامه مصاحبه نیز انجام شد و داده های به دست آمده با روش دلفی مورد تحلیل قرار گرفتند.

در بخش کمی روش توصیفی و همبستگی بود. جامعه آماری کارکنان بانکها و نمونه ۳۸۴ نفر بودند که بصورت تصادفی بر اساس جدول مورگان انتخاب شدند. ویژگی های نمونه عبارت بود از: ویژگی سنی ۲۷٪ کمتر از ۳۰، ۵۲٪ از ۳۱ تا ۴۰، ۹٪ از ۴۱ تا ۵۰ و ۱۰٪ بالاتر از ۴۹ سال، ۶۷٪ مرد و ۳۳٪ زن، ۴۰٪ زیر ۱۰، ۴۶٪ از ۱۰ تا ۲۰ و ۱۴٪ بالاتر از ۲۰ سال سابقه کار، ۷۲٪ در صنف و ۲۸٪ در ستاد شاغل بودند. ابزار پرسشنامه محقق ساخته ای بود که بر مبنای شاخصهای حاصله از مصاحبه، پرسشنامه اعتماد الن و پرسشنامه عملکرد شغلی پودساکف با ۲۷ شاخص به شرح جدول شماره ۱ تدوین شد. طبق جدول شماره ۱، پایایی متغیرها بالاتر از ۰/۸ و مناسب ارزیابی شد. روایی همگرا به دلیل اینکه میانگین واریانس استخراج شده (AVE) بیشتر از ۰/۵ بود قابل قبول است. چون مقدار میانگین واریانس استخراج شده از مقدار مجذور میانگین واریانس (MSV) تمام متغیرها کمتر است و مقدار ریشه دوم واریانس تبیین شده از تمامی ضرایب همبستگی هر متغیر با سایر متغیرها بیشتر است روایی و اگر نیز تأیید شد. پس مدل از روایی واگرا و همگرایی مختص مدل معادلات ساختاری برخوردار است. روش آماری معادلات ساختاری با نرم افزار Lisrel و Spss انجام و از آزمونهای پارامتریک استفاده شد.

یافته ها

تمام متغیرهای پژوهش توزیع نرمال دارد. جو اخلاقی ابزاری با میانگین ۱۳/۲۳ قویترین در بین انواع جو اخلاقی در نظام بانکی ایران است. بارهای عاملی هر یک از ۱۸ شاخص مربوط به جو اخلاقی و ۹ شاخص عوامل ترومازای انسانی همگی بالاتر از ۰/۵ و در فاصله اطمینان ۹۵٪ معنی دار هستند که نشان دهنده میزانی از واریانس های شاخص ها است که توسط متغیر مکنون خود توضیح داده می شوند.

ارتقاء عملکرد شغلی از اهداف مدیران سازمانها است، چرا که ارتقاء بهره وری را در جامعه فراهم می سازد (۱۰) نیروی انسانی علاوه بر اینکه مهمترین سرمایه سازمانی محسوب می شود بعنوان سرمایه ارزشمند ملی باعث ارتقای اقتصاد ملی و ارتقاء کیفیت تولید سازمانها می شود (۱۱). در سازمانهای امروزی، در کنار فعالیتهای اقتصادی و اجتماعی، تغییراتی شکل می گیرد که باید مراقب تاثیر آن بر سلامتی جسم و روان کارکنان و ایجاد محیط سالم و بدون تنش باشیم (۱۲). قانون تأمین بهداشت و ایمنی کار در سال ۱۹۷۰ در آمریکا بتصویب رسید تا به شاغلین اطمینان بدهد که در شرایط کاری ایمن کار می کنند (۱۳). در سند چشم انداز ۲۰ ساله جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ لازمه اینکه ایران کشوری با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در منطقه شود، سلامت و عملکرد درست منابع انسانی ذکر شده است (۱۴).

تروما آسیبی است که از خارج بدن به انسان وارد، ضربه روحی^۸، پدیده ای است که با تأثیر بر توانایی افراد موجب از دست دادن استعداد آنها و تحلیل انرژی سازمان می شود (۱۵) یکی از وظایف مدیریت، حفظ و نگهداشت منابع انسانی و تلاش جهت حضور فعال و بلندمدت کارکنان در سازمان است (۱۶). اگر مدیریت از تاثیر عوامل غیر روئیت داخل سازمانی مانند جو اخلاقی بر رفتار و عملکرد کارکنان غافل شود احتمال پیشروی سازمان تا انهلال وجود دارد.

سازمانهایی که کارکنانشان به دلیل ماهیت کاری در معرض آسیب های روحی و جسمی قرار می گیرند، سازمانهای ترومازا هستند (۱۶). بانکها بدلیل ساعت طولانی کار، مخاطره امضای مبالغ بالا، جعل و سرقت اسناد، توهینهای شایع به کارکنان بانکها، الزامات قانونی در پاسخگویی منفی به اقسار ضعیف در پرداخت و بازپرداخت وام، از جمله سازمانهای ترومازا محسوب می شوند. از مشخصه های منابع انسانی ترومازده، استرس و اضطراب، افسردگی، ترس و عصبانیت، ناامیدی، بدبینی، بی انگیزگی، سستی (۱۸) و بی اعتمادی به همکاران است (۱۴). بنابراین عوامل موثر بر ترومای منابع انسانی در سه بعد اعتمادی بمعنی عوامل موثر بر ایجاد یا سلب اعتماد^۹ در کارکنان، بعد وظیفه ای^{۱۰} بمعنی عوامل موثر بر انجام وظایف کارکنان، بعد زمینه ای^{۱۱} بمعنی عوامل موثر بر رفتار کارکنان (۱۹) تعریف می شود. بنابراین پژوهش با دو هدف انجام شد، اول شناسایی قویترین جو اخلاقی در نظام بانکی و دوم بررسی اثر ۵ نوع جو اخلاقی بر ۳ نوع عامل ترومازای منابع انسانی در نظام بانکی.

روش

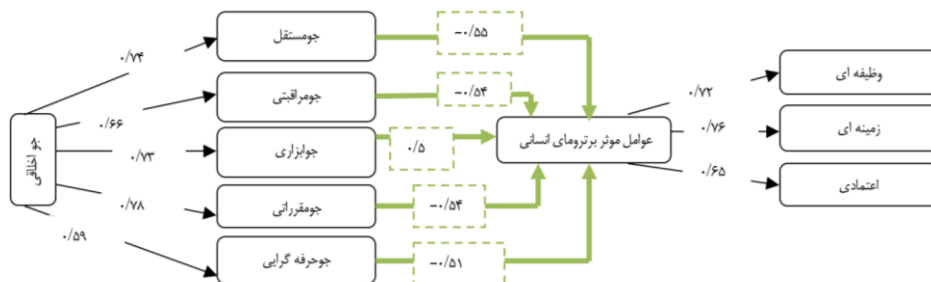
تحقیق حاضر کاربردی بوده و به روش آمیخته (کیفی و کمی) اجرا شد. در بخش کیفی از تحلیل تم استفاده شد. جامعه آماری کارکنان رسمی بانکهای ایران و نمونه آماری ۱۱ نفر از خبرگان بانکی بودند که بصورت

جدول ۱: شاخص ها ، روایی همگرا و پایایی

شماره	شاخص	روایی		T	بارهای عاملی (λ)	پایایی
		MSV	AVE			
۴۰	A۱ اهمیت خیر و صلاح تیم	۰/۴۰۷	۰/۵۹۰	۱۴/۷۷	۰/۱۸۶	۰/۸۵۸
	A۲ انجام امور شایسته عموم			۱۰/۴۵	۰/۱۶۷	
	A۳ کارآمدترین راه ، راه درست			۶/۷۹	۰/۱۷۴	
	A۴ انتظار انجام وظایف از هر کس			۷/۱۳	۰/۱۷۹	
۴۱	B۱ افراد بدنبال حفظ منافع خود	۰/۱۶۷	۰/۵۰۷	۹/۴۶	۰/۱۷۵	۰/۷۵۵
	B۲ نبود جایی در سازمان برای اخلاق			۹/۰۲	۰/۱۷۱	
	B۳ کار غیر مرغوب ، متضاد با منافع تیم			۱۰/۳۷	۰/۱۶۵	
	B۴ هر کس به فکر خویش			۸/۵۰	۰/۱۵۱	
۴۲	C۱ معیار حرفه ای و رای ملاحظیات	۰/۵۸۴	۰/۵۸۲	۱۱/۰۵	۰/۱۶۴	۰/۸۵۴
	C۲ اهمیت به مسائل اخلاق حرفه ای			۹/۱۴	۰/۱۶۲	
	C۳ پیروی بی استثنا از معیارهای حقوقی			۱۱/۰۸	۰/۱۶۹	
۴۳	D۱ اهمیت به مقررات سازمانی	۰/۲۸۶	۰/۵۶۴	۱۱/۰۵	۰/۱۷۸	۰/۸۴۸
	D۲ وفاداری به قوانین و رویه ها			۹/۱۴	۰/۱۷۶	
	D۳ حصول موفقیت با عمل به قانون			۱۱/۰۸	۰/۱۶۹	
۴۴	E۱ پیروی از باورهای اخلاقی شخصی	۰/۴۳۸	۰/۶۵۶	۱۳/۴۸	۰/۱۷۹	۰/۸۹۴
	E۲ تصمیم شخصی در مورد درستی یا ...			۱۴/۲۷	۰/۱۸۳	
	E۳ احترام به ادراک افراد از درستی یا...			۱۲/۵۱	۰/۱۷۶	
	E۴ هدایت فردی با اصول شخصی			۱۱/۴۵	۰/۱۷۱	
۴۵	F۱ اشتباهات و خطاهای کاری کارکنان	۰/۴۰۷	۰/۶۴۵	۱۲/۴۵	۰/۱۷۲	۰/۸۹۵
	F۲ بروز کارهای غیر اثربخش مانند رسوایی اخلاقی ، اداری ، مالی			۱۶/۰۶	۰/۱۸۹	
	F۳ غیبت غیر موجه همکاران			۱۵/۷۱	۰/۱۸۸	
۴۶	G۱ وجود مشکل در روابط فردی اعضای سازمان	۰/۵۵۱	۰/۶۴۵	۱۰/۴۹	۰/۱۶۷	۰/۸۹۸
	G۲ توجه کارکنان به نکات منفی سازمان			۱۰/۶۲	۰/۱۶۷	
	G۳ بی رحمی کارکنان نسبت به همکارانشان			۱۱/۰۲	۰/۱۰۷	
۴۷	H۱ قلت اعتبار درون سازمانی افراد	۰/۲۸۱	۰/۶۸۲	۱۳/۸۱	۰/۱۸۲	۰/۸۵۴
	H۲ نداشتن حس عدالت در سازمان			۱۱/۰۸	۰/۱۶۹	
	H۳ نبود رفتار گشوده و صادقانه همکاران			۱۰/۹۱	۰/۱۷۲	

مراقبتی بر عوامل ترومای انسانی اثر منفی و معناداری داشته است. مدل از برازش خوبی برخوردار بود.

نگاره شماره ۱ نشان می دهد در سطح اطمینان ۹۵٪ (آماره تی بزرگتر از ۱/۹۶+) جو ابزاری بر عوامل ترومای انسانی اثر مثبت و معناداری داشته ، اما متغیرهای جو اخلاقی مقرراتی ، مستقل ، حرفه گرایی و



نگاره ۱ : ضرایب استاندارد مدل

بحث

نتایج این پژوهش حاکی از این است که هر چه متغیر جو اخلاقی ابزاری در بانکها تقویت شود عوامل ترومای انسانی نیز تقویت می شوند پس با نتیجه تحقیقاتی مبنی بر رابطه منفی جو اخلاقی با استرس شغلی و قصد ترک شغل (۲۰) هماهنگ است. همچنین با افزایش جو مراقبتی، جو مستقل، جو حرفه گرایی و جو مقرراتی عوامل ترومای انسانی کاهش می یابند، پس با نتایج تحقیقاتی مبنی بر اثر جو اخلاقی بر اعتماد به سرپرستان و اعتماد سازمانی (۲۱) و نتایج تحقیقاتی که اجزاء رهبری خیرخواهانه با میانجی گری جو اخلاقی بر رفتار کارکنان در سازمان اثر مثبت و معنی داری دارد (۲۲) همسو است. نتایج تحقیقی که سبک های رهبری را بر نحوه مدیریت ضربات روانی کارکنان موثر می دانست (۲۳) و تحقیقی که رابطه عکس هشیاری سازمانی^{۱۲} با ترومای سازمانی^{۱۳} و نقش میانجی هوش سیاسی^{۱۴} را اثبات کرد (۲۴) با نتایج این تحقیق از آن جهت همخوانی دارد که با عوامل سازمانی می توان بر عوامل ترومای منابع انسانی اثر گذاشت. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقی که در مدل چهارمولفه ای اثرگذار خود مولفه ارزشهای اخلاقی - فرهنگی را برای مقابله با ترومای سازمانی ارائه کردند (۲۵) مطابقت دارد.

محدودیتهای زمانی و دسترسی به اطلاعات امکان بررسی اثر انواع جو اخلاقی بر انواع عوامل ترومای سازمانی را از محققین گرفت، لذا پیشنهاد می شود در تحقیقات بعدی تاثیر جو اخلاقی بر عوامل ترومای فناوری اطلاعات، محیط، اهداف و ساختار سازمانی مورد بررسی قرار گیرد.

نتیجه گیری

بر اساس گزارش های سازمان بهداشت جهانی از هر ۴ نفر ۱ نفر در طول زندگی خود از یک اختلال روانی^{۱۵} رنج می برد، کارکنان بانکها از این قاعده مستثنی نیستند و به دلیل ماهیت کاری احتمال لطمه های روحی به آنها افزایش می یابد.

هر پنج بعد جو اخلاقی در بانکها وجود دارد و جو ابزاری قوی تر از بقیه است. از طریق آموزش و آگاه سازی مدیران با تضعیف جو ابزاری در بانکها می توان عوامل لطمه زننده بر نیروی انسانی را کاهش داد. از طرفی با تقویت چهار نوع دیگر جو اخلاقی و استفاده از ابزارهای انگیزشی راه اندازی جو حرفه گرایی، مقرراتی، مستقل و مراقبتی می توان بر عوامل ترومای انسانی در بانکها مقابله کرد.

ملاحظه های اخلاقی

نویسندگان این مقاله متعهد می شوند، اصل امانت داری علمی و حق معنوی مولفین آثار را محترم شمرده و چنانچه مطلبی را از منبعی در متن آورده اند، با ذکر دقیق منبع همراه باشد.

سپاسگزاری

نویسندگان قدردان کلیه مدیران و کارکنان نظام بانکی کشور که در انجام این تحقیق یاری رسان بودند، هستند. بدون شک بدون همکاری کارکنان بانک امکان انجام این تحقیق وجود نداشت.

واژه نامه

1. Ethical climate	جو اخلاقی
2. Caring climate	جو مراقبتی
3. Professionalism climate	جو حرفه گرایی
4. Rules climate	جو مقرراتی
5. Independence climate	جو مستقل
6. Instrumental climate	جو ابزاری
7. Structure	ساختار
8. Trauma	ضربه روحی
9. Trust	اعتماد
10. Task	وظیفه ای
11. Contextual	زمینه ای
12. Organization mindfulness	هشیاری سازمانی
13. Organizational Trauma	ترومای سازمانی
14. Political intelligence	هوش سیاسی
15. Mental Disorder	اختلال روانی

References

- Ebrahimi Romanjan M, Makhmalbaf A, Zienaldini-memand F.(2018). The position of ethics in financial science. *Ethics in Science and Technology*; 12(1):1-11.(In Persian).
- Nickpour A, Manzari-Tavakoli AR , Pourkiani M , Salajeghe S , Arabpour AR.(2016). Relationship between employees' compliance with ethical standards with administrative corruption and model presentation. *Ethics in Science and Technology*; 11(3):87-97.(In Persian).
- Liu A, Flows R. (2004). Surveyor's perspectives on ethical in organizational, culture engineering construction and architectural management. Emerald Group Publishing Limited; 11(6):438-449.
- Elci M, Alpan L. (2009). The impact of perceived organizational ethical climate on work satisfaction. *Journal of Business Ethics*; 84(1):297-311.
- Appelbaum S, Kyle J. (2005).The relationship of ethical to deviant workplace behavior. United Kingdom: Emerald Group Publishing. Pp.43-55
- Tasi MT, Huang CC. (2008). The relationship among ethical climate toys, facets of job satisfaction and three component of organization commitment, a study of nurses in Taiwan. *Journal of Business Ethics*; 80(3): 565-581.
- Martin KD, Cullen JB. (2006).Continuities & extentions of ethical climate theory: a climate



17. Sarlak MA, Shirazi A, Kolivand PH. (2015). The Management of organizational Trauma .Tehran: Mir mah.P.102-114. (In Persian) .
18. Hormann S, Vivian P. (2015). Persistent traumatization in nonprofit organization .OD Practitioner; 47(1):25-30.
19. Motovidlo JS. (2003). Job performance. Industrial and Organization Psychology; 12(1):39-55.
20. Montakhab-yeganeh M. (2014). The relation of ethical climate with psychological well-being of central evaluation and leadership exchange [MA thesis]. Ahvaz: Shahid Chamran University. (In Persian) .
21. Simha A, Stachowicz-Stanusch A. (2015). The effect of ethical climate on trust in supervisor and trust in organization in a polish context. United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited.P.53.
22. Ghosh K. (2015). Benevolent leadership in not-for-profit organizations. Leadership & Organization Development Journal; 36 (5): 592 – 611.
23. Ahmadi F, Farahi A, Miyandari K, Shrazi A. (2015). Designing and explaining organizational dimensions of the model of the hafez organization of employees from psychological blows. Quarterly Journal of Human Resource Management Research at Imam Hosein University; 7(2):209-236. (In Persian) .
24. Sepahvand R, Zarea F. (2018). The role of consciousness on organizational trauma with regard to the role of mediator of political intelligence of managers. Quarterly Journal of Enterprise Resource Management; 7(4):97-113. (In Persian) .
25. Koolivand PH, Sarlak MA. (2016). Organizational trauma in private hospitals and its reduction strategies: case study of Khatam Al Anbia hospital. Quarterly Management of Governmental Organizations; 4(1):109-120. (In Persian).
- theory: a meta-analytic review. Journal of Business Ethics; 69(1):175-194.
8. Leung A. (2007). Matching ethical work climate to in-role and extra-role behaviors in a collective work setting. Journal of Business Ethics; 79(1):43-55.
9. Hasani M, Abasi-Khaljiri S, Ghalavandi H. (2017). Analyzing the relationship between human resource activities with positive attitude to work and ethics organizational. Ethics in Science and Technology; 11(3):1-11. (In Persian).
10. Moshabaki A. (1997). A new look at the notion of conscience of faith in improving the level of productivity of the organization. Journal of Economics and Management; 9(1):131-143. (In Persian).
11. Spector PE. (2007). Industrial organizational psychology. Translated by: Mohamadi S. Tehran: Arasbaran Publication. Pp.68-90. (In Persian).
12. Deklark M. (2007). Healing emotional trauma in organization: an o.d. framework and case study. Organization Development Journal; 25(2):49-55.
13. Tehrani N, Cox SJ, Cox T. (2010). Assessing the impact of stressful incidents in organizations, the development of an extended impact of events scale. Counseling Psychology Quarterly; 15(2):191-200 .
14. Office of the Supreme Leader. (2005). Document of the perspective of the Islamic republic of Iran on the horizon of 1404, [8 pages]. Available at: www.khamenei.ir. Access: July 6 2017. (In Persian) .
15. Hormann S, Vivian P. (2005). Toward an understanding of traumatized organizations and how to intervene in them. Traumatology Journal; 11(3):159-169.
16. SamGnanakkan S. (2010). Mediating role of organizational commitment on HR practices and turnover intention among ICT professionals. Researchgate; 10(1): 1-39.