

اخلاق سازمانی ابزاری، شاخص اثرگذار بر ترومای اعتماد

ناهید گلچی، دکتر مسعود قربان حسینی*، دکتر زین العابدین امینی سابق، دکتر امیرحسین محمدداودی

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

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱/۲۰، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۲۲)

چکیده

زمینه: امروزه با پیچیده تر شدن سازمانها و ایجاد نگرشهای جدید نسبت به تاثیر عوامل غیر قابل رؤیت ولی مؤثر بر اعتماد، موضوعات اخلاق در محیط کار مورد توجه قرار گرفته است. منظور از این پژوهش بررسی انواع اخلاق سازمانی و شناسایی اخلاق سازمانی مؤثر بر ترومای اعتماد افراد است.

روش: تحقیق از روش آمیخته انجام و در بخش کیفی از تحلیل تم و جامعه آماری کارکنان رسمی بانکهای ایران، نمونه آماری ۱۱ نفر از خبرگان بانکی بصورت غیر تصادفی و هدفمند با استفاده از پرسشنامه نیمه ساختارمند، مصاحبه و روش دلفی استفاده شد. بخش کمی از نوع توصیفی و همبستگی، جامعه آماری کارکنان بانکها و نمونه ۳۸۴ نفری بصورت تصادفی ساده و براساس جدول مورگان انتخاب شد. ابزار پرسشنامه محقق ساخته، روش تحلیل مسیر استفاده شد.

یافته ها: طبق مطالعات کتابخانه ای ۱۶ شاخص برای سنجش انواع اخلاق سازمانی و ۱۰ شاخص برای ترومای اعتماد شناسایی شد که پس از مصاحبه با نخبگان ۳ شاخص دیگر به آن اضافه شد. اخلاق ابزاری با ضریب استاندارد ۰/۵ اثر مثبت و معنادار بر ترومای اعتماد دارد و سایر انواع اخلاق سازمانی اثر منفی و معنی داری بر ترومای اعتماد دارند.

نتیجه گیری: اخلاق سازمانی ابزاری، اثر مستقیم بر ترومای اعتماد افراد دارد. سازمانها برای مقابله با این اثر تروما باید ارزشهای اصلی اخلاقی را از طریق آموزشهای منظم، ارتباطات مؤثر و تقویت محیط حمایتی مانند چارچوبهایی برای تصمیم گیری مشترک و گفتگو توسعه دهند.

کلیدواژه‌ها: اخلاق سازمانی، ترومای اعتماد، جو اخلاقی ابزاری

سر آغاز

در مطالعات صورت گرفته دو نوع تقسیم بندی برای انواع اخلاق موجود در سازمان صورت گرفته است. در یک تقسیم بندی، اخلاق سازمانی در سه سطح دسته بندی می شود، سطح برهان متداول، سطح برهان مادون متداول و سطح برهان فرا متداول. در تقسیم بندی دوم، جو اخلاقی در سازمان به پنج بعد، شامل جو ابزاری، جو مراقبتی، جو حرفه گرایی، جو مقرراتی و جو مستقل تقسیم می شود (۵) که شرح این دو نوع تقسیم بندی و تفکیک آنها از طریق معادل سازی رفتار بارز هر بعد به شرح ذیل می باشد.

در سطح برهان متداول که از نام آن نیز مشخص است، متداول ترین سطح اخلاقی بشمار می رود، افراد در سازمان تابع هنجارهایی هستند که عموماً از جانب دیگران و محیط کاری به آنها تحمیل می شود. آنها دو روش رفتاری از خود بروز می دهند.

اخلاق سازمانی^۱ شاخص هایی را در بر می گیرد که رفتار کارکنان را هدایت می کند. مجموعه این اصول اخلاقی که جو اخلاقی را بر سازمان حاکم می کند، جو اخلاقی می گویند که به بیان دیگر ویژگی های اخلاقی سازمان را منعکس می کند (۱). جو اخلاقی در سازمان نمی تواند بطور رسمی مستند شود یا به طور مستقیم اعلام شود، اما می توان آن را از طریق تلاش های مدیریت برای ایجاد تدابیری که اعضای سازمان را به رعایت استانداردهای پاسخگویی، نحوه تصمیم گیری در امور و حل معضلات اخلاقی هدایت می کند، درک کرد (۲). وقتی ناکامی های مالی و انسانی در جوامع مختلف بررسی می شود نقطه اشتراک تمام آنها، نقض اصول اخلاقی شناخته می شود (۳). اخلاق با استانداردهای مربوط به درست و نادرست بودن رفتارها سر و کار دارد (۴).

قراردادها، قوانین و یا تابوهای جامعه و آنچه در جامعه عرف شده است را بدون ترس و فارغ از منافع شخصی به بحث کشیده و مورد انتقاد قرار دهند. افرادی که در این سطح و روش رفتار اخلاقی هستند عموماً به دنبال برطرف کردن تبعیضات، ترویج آزادی هستند. درجو اخلاقی مستقل رفتار منابع انسانی، همسان این روش رفتاری است. در جو مستقل افراد بر طبق اعتقادات اخلاقی و اصول پذیرفته شده شخصی اقدام می کنند، مانند افراد حرفه ای سازمانهایی با ساختار نیمه رسمی که خلایق و نوآوری در آنها مهم است (۸). در روش دیگر سطح برهان فرا متداول که بالاترین و عالی ترین مرحله رفتار اخلاقی محسوب می شود، کارکنان براساس درونی کردن موازین اخلاقی، شخصاً اصولی را انتخاب می کند و در هر موقعیتی به آنها پایبند باقی می ماند. در این مرحله اگر قانون با اصول انتخاب شده فرد مغایر باشد، آنها از قانون پیروی نخواهند کرد و اصول اخلاقی را بر قانون ترجیح می دهند. پس قضاوت اخلاقی در این سطح بر اساس اصول انتزاعی است؛ یعنی کاری درست است که فی نفسه در آن لحظه درست است، نه به این علت که جامعه آن را درست می داند. فقط ۱۰ درصد افراد به سطح سوم و آخرین روش رفتاری که آرمانی ترین مرحله رشد اخلاقی است، می رسند و عموماً این گونه رفتارهای اخلاقی در سازمان ها بسیار کم دیده می شود. نمود افرادی که در این سطح رفتار اخلاقی از خود نشان داده اند، گاندی، مارتین لوتر کینگ و مادر ترزا و رهبران دینی هستند. همتراز این رفتار اخلاقی درجو اخلاقی حرفه گرایی دیده می شود. در جو حرفه گرایی کارکنان بر اساس دستورالعمل های سیستم های خارج از سازمان، مانند کتاب مقدس یا مقررات حرفه ای جهانی تصمیم می گیرند. تصمیمات آنها صرفاً بر اساس اصول اخلاقی حرفه ای خودشان است حتی اگر خلاف مقررات سازمانی باشد. مانند پزشکان و وکلای حرفه ای. در برخی مطالعات جو حرفه گرایی بالاترین سطح اخلاق سازمانی و جوابداری پایین ترین سطح اخلاقی بر شمرده شده اند (۹). منابع انسانی مهمترین منبع موثر بر کارایی سازمانها و حتی کشورها هستند (۱۰). در سند چشم انداز بیست ساله جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ نیز لازمه اینکه ایران کشوری با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در منطقه شود، سلامت و عملکرد درست منابع انسانی ذکر شده است (۱۱). در سازمانهای امروزی جو اخلاقی حاکم می تواند بر رفتار پرسنل و رفتار هریک از کارکنان بر دیگری اثر گذارد. پس سازمانها باید به دنبال ایجاد محیط سالم و بدون تنش باشند. برای اطمینان از محیط سالم و شرایط کاری امن در ایالات متحده آمریکا، قانون تأمین بهداشت و ایمنی کار در سال ۱۹۷۰ تصویب رسید (۱۲). محیطی سالم و امن محسوب می شود که افراد در آن بدون بروز رفتارهای فرصت طلبانه، رفتار خیرخواهانه انجام دهند. یعنی افراد امکان اعتماد به یکدیگر را داشته باشند. اعتماد وابسته به خیرخواهی به این فرض اشاره دارد که فرد مورد اعتماد می خواهد کارهای خوبی انجام دهد (۱۳). اعتماد، ارتباطات را افزایش می دهد و منجر به انتقال بهتر دانش در سازمانها می شود (۱۴). اعتماد بر ادراک و نگرش منابع انسانی و بالتبع بر عملکرد فردی و سازمانی آنها اثر می گذارد (۱۵). اعتماد یک عنصر

اول اینکه کارکنان سازمان متوجه رفتار خود و پیامدهای آن برای دیگران هستند. بنابراین تلاش می کنند در نظر سایرین موجه و اخلاقی جلوه کنند. آنها چهره سازگار از خود نشان داده و به اطرافیان خود محبت می کنند. رفتارهای این سطح معادل رفتارهایی است که در جو اخلاقی مراقبتی بروز می کند. در واقع کارکنان در سازمان به رفاه افراد درون و بیرون سازمان توجه می کنند. غالباً این نوع رفتارهای اخلاقی در سازمانهای دارای گروه های کاری نیمه مختار یا گروه های کاری مشارکتی دیده می شود (۶). روش رفتاری دوم در سطح برهان متداول، به این شکل است که افراد از قانون اطاعت می کنند چون قانون و مقررات فی نفسه برای آنها محترم و نهادینه شده است. برای آنها تفاوتی نمی کند که مقررات مطابق یا برخلاف اصول اخلاقی باشد، آنها فقط سعی در اجرای مقررات دارند. این نوع رفتار مترادف با رفتاری است که کارکنان در جو مقرراتی از خود نشان می دهند. در جو مقرراتی هر کس که بیشتر و بهتر از قوانین سازمانی تبعیت کند فردی اخلاقی تر محسوب می شود. مصداق آن در سازمانهای بروکراتیک به وفور به چشم می خورد.

اما رفتارهای اخلاقی پست تر از حالت متداول نیز از افراد سر می زند که آنها در سطح مادون متداول جای می گیرند. در این سطح، منابع انسانی هیچ یک از ارزش های اخلاقی را در خود درونی نمی کنند. در این سطح کارکنان در سازمان بر اساس منافع خود برانگیخته می شوند و همواره به نگاه به قانون برای دوری از مجازات در پی دستیابی به منفعت است. در این سازمانها دو روش اخلاقی بین کارکنان ترویج دارد. در روش اول کارکنان کارهای خود را، از روی ترس و اطاعت اجباری و حفظ خود در برابر تهدیدات و اجتناب از تنبیه انجام می دهند. در روش دوم که روش کسب پاداش^۲ نیز نامیده می شود و افراد سعی در بهره برداری از فرصت ها و موقعیت ها به نفع خود هستند و همواره درصدد برآوردن تمایلات خویش هستند. آنها اساس هر اقدامی را در سازمان از جمله همکاری، دوستی و ارتباطات، سود و منفعت خود و در واقع به نوعی کسب پاداش برای خود می دانند. لذا افراد اگر هم به قوانین احترام می گذارند فقط برای این است که پاداشی برای خود کسب کنند. رفتار افراد در این سطح معادل رفتار پرسنل در جو ابزاری سازمانها است. در جو ابزاری افراد به دنبال تصمیماتی هستند که سود شخصی را حداکثر سازد. هر کس به دنبال منافع خود و منافع گروهی که خود را متعلق به آن می داند، است. هرچقدر در یک محیط جو ابزاری بیشتر باشد افراد کمتر با هم ارتباط داشته و گفتگو می کنند. در جو ابزاری افراد به دلیل اینکه تصور می کنند سخن گفتن با فرد خودخواه اثری ندارد سکوت اختیار می کنند. بنابراین سکوت سازمانی و همچنین فریبکاری سازمان از جمله عادت های این نوع اخلاق سازمانی است (۷).

در سومین سطح اخلاقی که برهان فرا متداول نامیده می شود و آنچنان که از نام آن مشخص است رفتارهای اخلاقی والاتر از رفتارهای متداول انسانها را در بر می گیرد. در برهان فرا متداول نیز دو روش توسط کارکنان بکار گرفته می شود. یکی روشی که در آن افراد قادرند

مهم برای موفقیت سازمان است و کلید اصلی برای توسعه روابط فردی از طریق اطمینان به نیت و اعمال دیگران به شمار می آید (۱۶). سازمانها برای تقویت ادراک عمومی از اعتماد به خدمات و محصولاتشان، باید مهارت، دانش و مکانیزم اشتراک اطلاعات خود را بهبود بخشند (۱۷). اعتماد در سازمان از چهار طریق درک می شود. اولاً از طریق انتظار پادشاهی سازمانی مانند دستمزد، ترفیع و دیگر مزایای استخدامی. نظریه حمایت کاری^۲ سازمانی عنوان می کند که پرداخت دستمزد و ترفیع خود نشان دهنده وابستگی و حامی بودن سازمان است (۱۸). ثانیاً از طریق ارزشهای اخلاقی که مدیریت سازمان در سیاستهای مربوط به منابع انسانی و عملکرد آنها نشان می دهند. گسترش ارزشهای اخلاقی گرفته شده از بصیرتهای کلی، عملکرد رهبر و کارمند را در یک سطح قرار داده و آنها را برای رسیدن به اهداف مشترک متمرکز می کند. تحت این اثر کارکنان رهبران خود را به شکلی ایده آل ببینند و بخواهند خود را از طریق رهبران معرفی کنند و در نتیجه با رهبر اتحاد می کنند و با این تصور ذهنی که چه چیزی می تواند از طریق تلاشهای اضافی به وجود آید، الهام می گیرند (۱۹). ثالثاً حمایتهای روان شناختی که کارکنان دریافت می کنند. برداشت از اعتماد به عنوان یک پایه حمایتهای روان شناختی به عنوان یک روند تبادلات اجتماعی عمل کرده و میزان و روابط متقابلی که کارمند و سازمان با یکدیگر دارند را تحت تاثیر قرار می دهد (۲۰). رابعاً، اعتماد به مدیریت و نحوه رهبری^۴ سازمان که بر پایه شخصیت رهبر بنا شده است. در حالتی که مدیریت کارآمد و دارای شایستگی در ابعاد سازمانی و فراسازمانی باشد، اعتماد ساخته می شود (۲۰). در مطالعات دیگر در بحث اعتماد نیز سه ویژگی را باید در نظر گرفت. ویژگی های اعتماد کننده، ویژگی های اعتماد شونده و ویژگی های زمینه ای. ویژگی های اعتماد کننده، یعنی از دیدگاه کسی که اعتماد می کند اعتماد انتظاری است مبنی بر اینکه طرف مقابل از خود صداقت، شایستگی^۵ و وفاداری^۶ و ثبات^۷ نشان دهد و به شکل فرصت طلبانه رفتار نکند و در صورت نقض اعتماد از سوی اعتماد شونده، اعتماد کننده دچار آسیب و مشکل جدی می شود. ویژگی های اعتماد شونده آن است شخص باید از صفاتی چون شهرت اخلاقی، کارآمدی، صداقت و شایستگی و ثبات، وفاداری و گشودگی^۸ برخوردار باشد تا انتظارات اعتمادکننده را برآورده سازد. ویژگی های زمینه ای در شرایط عدم اطمینان و مخاطره آمیز محیط کار است که افراد نتایج تصمیمات خود و همچنین احتمال تحقق آنها را نمی دانند و لاجرم اعتماد را برمی گزینند (۲۱). اعتماد سازمانی احساس اعتماد و حمایتی است که کارکنان نسبت به سازمان، کارفرمایان و همکارانشان دارند (۲۲). بنابراین عوامل مرتبط به این منبع مانند اعتمادی که بین آنها وجود دارد می تواند بر سازمان اثر گذارد. اعتماد سازمانی تمایل کارکنان به آسیب ناپذیر بودن در برابر عملکرد سازمان و اعمال و رفتاری که در کنترل کارکنان نیست، می باشد. در واقع در این تعریف، اجزای اعتماد به شرح: اعتبار، توانایی و خیر خواهی نهفته اند (۲۳). اعتبار^۹، به معنی اعتقاد به این می باشد که یک فرد یا سازمان آنچه را که قول انجام آن را داده است، انجام

خواهد داد و بی تناقض عمل خواهد کرد. توانایی^{۱۰}، به قابلیت های دیگران بر می گردد که بر اساس آن می توانند وظایف خود را براساس مهارتها و دانش انجام دهند. خیرخواهی^{۱۱}، به معنی انگیزه های مهربانانه و میزان محبت یک شخص نسبت به گروه مقابل و توجه صادقانه به رفاه دیگران است (۲۴). حال اگر به دلیل نقض اخلاقیات^{۱۲}، اعتماد در سازمان خدشه دار شود به مدت طولانی و حداقل تا زمانی که مصادیق جایگزین اعتماد پیدا نشود، سازمان درگیر ترومای اعتماد می شود. هر نوع ضربه، جراحت، شوک، آسیب و حادثه وارد شده بر بدن، تروما محسوب می شود، مشروط به اینکه از خارج به بدن وارد شده باشد و عامل درونی، علت ایجاد آسیب نباشد. ضربه روحی یا تروما^{۱۳} پدیده ای است که با تأثیر بر توانایی افراد موجب از دست دادن استعداد آنها و تحلیل انرژی سازمان می شود (۲۵). ترومای پیچیده یا اختلال استرس، سندرم ترومای طولانی و مکرر است که در طی یک دوره زمانی طولانی رخ می دهد و منجر به تأثیرگذاری بر آگاهی، درک خود و روابط با دیگران می شود (۱۷). خستگی ناشی از نوع کار، کارکنان را در معرض فشارهای روحی و روانی قرار می دهد و محیط های مستعد فرسودگی و استرس، خود منابع آسیب زای ثانویه در این زمینه محسوب می شوند (۲۶). بانک ها و مؤسسات مالی و اعتباری به دلیل مخاطره امضای مبالغ بالا، احتمال جعل و سرقت اسناد، توهین های شایع و در دهه اخیر ترویج یافته به کارکنان بانکها به واسطه اختلاسه های صورت گرفته، از جمله سازمان های ترومازا محسوب می شوند. از مشخصه های تروما در سازمان، استرس و اضطراب، افسردگی، ترس و عصبانیت، ناامیدی، بدبینی، بی انگیزگی، سستی و بی اعتمادی کارکنان نسبت به همکارانشان است (۲۷). بنابراین پژوهش حاضر با دو هدف انجام شد، اول بررسی انواع اخلاق سازمانی و جوسازمانی موجود در بانکها و دوم اینکه کدام نوع اخلاق سازمانی بر اعتماد می تواند اثرات ترومازا داشته باشد.

روش

این تحقیق از نوع کاربردی و به روش آمیخته، ترکیبی از روش های کیفی و کمی انجام شده است. در بخش کیفی از تحلیل تم استفاده شده است. جامعه آماری مدیران ارشد بانکهای ایران هستند. با نمونه آماری شامل خبرگان بانکی یعنی مدیران ارشد بانک و اساتید دانشگاه که دارای حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و سابقه تدریس، تحقیق و تألیف در حوزه اخلاق داشتند، بودند. آنها به صورت غیر تصادفی و هدفمند انتخاب شدند و کار با یازده مصاحبه به اشباع رسید. جدول شماره ۱ اطلاعات جمعیت شناختی بخش کیفی را نشان می دهد.

بخش کمی این تحقیق از نوع توصیفی و همبستگی بود. جامعه آماری کارکنان رسمی بانکها بالغ بر یکصد هزار نفر بودند و نمونه آماری سیصد و هشتاد و چهار نفری بصورت احتمالی و براساس جدول مورگان انتخاب شدند و سیصد و سی و شش پرسشنامه تکمیل و عودت شد.

می شود و جنبه درونی شامل مولفه خیرخواهی اعتمادکننده می شود. بنابراین ترومای اعتماد در مجموع با یازده متغیر طبق جدول شماره ۳ مورد سنجش قرار گرفت.

طبق جدول شماره ۳، پایایی تمامی متغیرها بیشتر از مقدار ۰/۸ می باشد که مقدار آن 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 واگرا نیز تأیید شد. پس مدل از روایی واگرا و همگرایی مختص مدل معادلات ساختاری برخوردار است. در این پژوهش از آزمونهای پارامتریک و روش آماری معادلات ساختاری با کمک نرم افزارهای SPSS و Lisrel استفاده شد.

جدول شماره ۲ اطلاعات جمعیت شناختی بخش کمی را نشان می دهد. پرسشنامه محقق ساخته بر مبنای شاخصهای حاصله از مصاحبه و پرسشنامه های استاندارد جو اخلاقی ویکتور و کولن و اعتماد الونن با بیست و نه شاخص به شرح جدول شماره ۳ تدوین شد.

پرسشنامه نیمه ساختارمند بر مبنای پرسشنامه ویکتور و کولن با برای جو اخلاقی و الونن برای اعتماد طراحی شد. روایی این پرسشنامه توسط پانزده نفر از اساتید دانشگاه تأیید شد و پایایی آن به میزان ۰/۷۹ تأیید شد. کار از روش دلفی انجام و در نتیجه یک شاخص جدید به جواخلاقی مراقبتی، یک شاخص به جو مقرراتی و یک شاخص به مولفه صلاحیت از متغیر اعتماد اضافه شد. نهایتاً مطابق جدول شماره ۳ متغیر اخلاق سازمانی در سه سطح برهان متداول، برهان مادون متداول و برهان فرامتداول با پنج بعد جو اخلاقی مراقبتی، جو مقرراتی، جو ابزاری، جو مستقل و جو حرفه گرایی و در مجموع هجده شاخص مورد سنجش قرار گرفت. برای متغیر اعتماد نیز دو جنبه بیرونی و درونی شناخته شد. جنبه بیرونی شامل دو مولفه اعتبار و توانایی اعتماد شونده

جدول ۱: اطلاعات جمعیت شناسی سازمانی نمونه آماری بخش کیفی

عنوان	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۷۲/۷
	زن	۲۷/۳
میزان تحصیلات	دکتری	۴۵/۵
	کارشناسی ارشد	۵۴/۵
سابقه کاری	تا ۱۰ سال	۱۸/۲
	از ۱۰ تا ۲۰ سال	۲۷/۳
	از ۲۰ تا ۳۰ سال	۳۶/۳
	بالتر از ۳۰ سال	۱۸/۲
دانشگاهی/سمت سازمانی	عضو هیات مدیره بانک	۵۴/۵
	استاد دانشگاه	۴۵/۵
کل	۱۱	۱۰۰

جدول ۲: اطلاعات جمعیت شناسی سازمانی نمونه آماری بخش کمی

عنوان	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۶۶/۷
	زن	۳۳/۳
میزان تحصیلات	دیپلم	۴/۲
	کاردانی	۴/۲
	کارشناسی	۶۰/۷
	کارشناسی ارشد	۳۱
سابقه کاری	زیر ۵ سال	۲۶/۲
	۵ تا ۱۰ سال	۱۴
	۱۰ تا ۱۵ سال	۲۶/۵
	۱۵ تا ۲۰ سال	۸۹

۱۹/۹	۶۷	۱۵ تا ۲۰ سال	سمت سازمانی
۱۳/۴	۴۵	بالاتر از ۲۰ سال	
۳۲/۴	۱۰۹	بانکدار	
۳۲/۱	۱۰۸	پایور	
۲۳/۵	۷۹	کارشناس	
۸	۲۷	رئیس شعبه	
۳/۹	۱۳	مسئول اداره	
۱۰۰	۳۳۶	کل	

یافته‌ها

دار هستند که نشان دهنده میزانی از واریانس های شاخص ها است که توسط متغیر مکنون خود توضیح داده می شوند.

تمام متغیرهای پژوهش توزیع نرمال دارند. طبق جدول شماره ۳ بارهای عاملی همگی شاخص ها بالاتر از ۰/۵ و در فاصله اطمینان ۹۵٪ معنی

جدول ۳: شاخص ها، روایی همگرا و پایایی

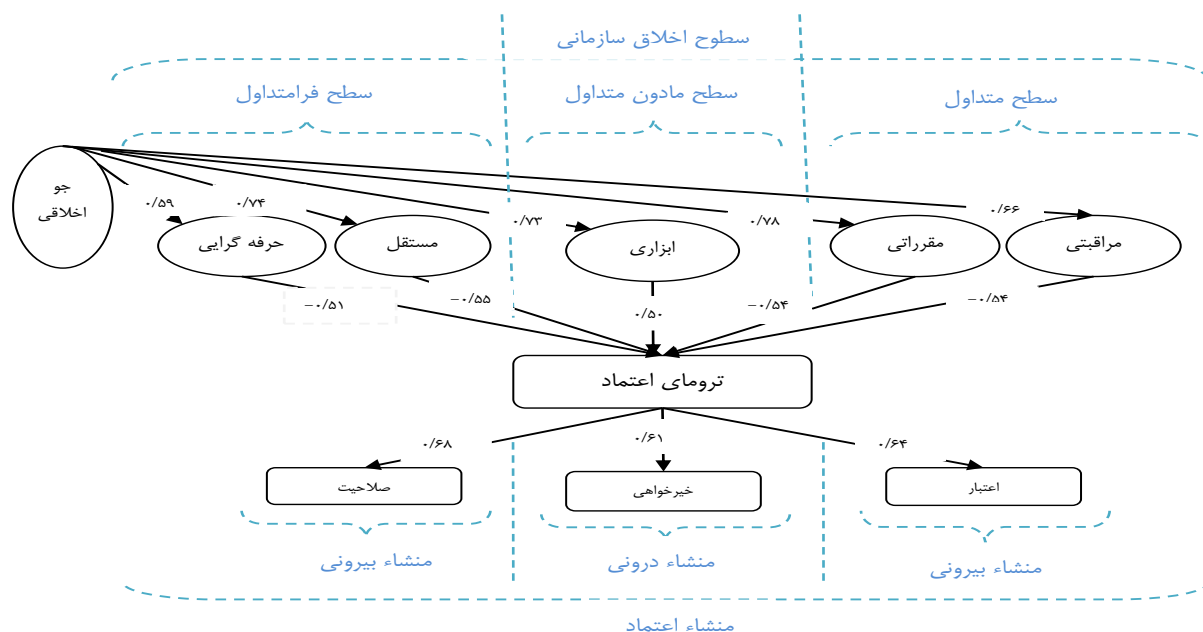
متغیر	مولفه / بعد	شاخص	روایی	AVE میانگین واریانس استخراج شده	MSV داکتر مجنور واریانس مشترک	پایایی
اخلاق سازمانی برهان متناوب	مراقبتی	اهمیت خیر و صلاح تیم	۰/۸۶	۱۴/۷۷	۰/۴۰۷	۰/۸۵۸
		انجام امور شایسته عموم	۰/۶۷	۱۰/۴۵		
		کارآمدترین راه، راه درست	۰/۷۴	۶/۷۹		
		انتظار انجام وظایف از هر کس	۰/۷۹	۷/۱۳		
اخلاق سازمانی برهان متناوب	مقرراتی	اهمیت به مقررات سازمانی	۰/۷۸	۱۱/۰۵	۰/۲۸۶	۰/۸۴۸
		وفاداری به قوانین و رویه ها	۰/۷۶	۹/۱۴		
		حصول موفقیت با عمل به قانون	۰/۶۹	۱۱/۰۸		
		افراد بدنبال حفظ منافع خود	۰/۷۵	۹/۴۶		
اخلاق سازمانی برهان متناوب	ابزاری	نبودجایی در سازمان برای اخلاق	۰/۷۱	۹/۰۲	۰/۱۶۷	۰/۷۵۵
		کار غیر مرغوب، متضاد با منافع تیم	۰/۶۵	۱۰/۳۷		
		هر کس به فکر خویش	۰/۵۱	۸/۵۰		
		معیار حرفه ای و رای ملاحظاتی	۰/۶۴	۱۱/۰۵		
اخلاق سازمانی برهان متناوب	حرفه گرای	اهمیت به مسائل اخلاقی حرفه ای	۰/۶۲	۹/۱۴	۰/۵۸۴	۰/۸۵۴
		پیروی بی استثنای معیارهای حقوقی	۰/۶۹	۱۱/۰۸		
		پیروی از باورهای اخلاقی شخصی	۰/۷۹	۱۳/۴۸		
		تصمیم شخصی در مورد درستی یا نادرستی موضوعات	۰/۸۳	۱۴/۲۷		
اخلاق سازمانی برهان متناوب	مستقل	احترام به ادراک افراد از درستی یا نادرستی موضوعات	۰/۷۶	۱۲/۵۱	۰/۴۳۸	۰/۸۹۴
		هدایت فردی با اصول شخصی	۰/۷۱	۱۱/۴۵		
		ثبات در رفتار و کردار همکاران	۰/۴۶	۶/۷۷		
		داشتن رفتار گشوده همکاران در خصوص مسائل مختلف	۰/۸۲	۱۰/۹۷		
اخلاق سازمانی برهان متناوب	اعتبار	وفادار بودن همکاران به پیمان و عهد خود	۰/۷۲	۱۱/۷۹	۰/۶۶۶	۰/۹۰۰
		صداقت یک ارزش کلیدی در عملکرد کارکنان	۰/۷۳	۱۲/۰۰		
		با اهمیت بودن نسبت به بروز رفتار منصفانه با دیگران	۰/۷	۱۱/۳۴		
		احساس وجود عدالت در سازمان	۰/۶۹	۱۱/۰۸		
اخلاق سازمانی برهان متناوب	صلاحت	اعتقاد به حسن انجام امور توسط کارکنان	۰/۸۲	۱۳/۸۱	۰/۶۸۷	۰/۸۷۸
		اطمینان از دانش همکاران در رابطه با کارشان	۰/۷۰	۱۳/۴۶		
		اطمینان از مهارت های همکاران در رابطه با کارشان	۰/۷۹	۱۳/۴۸		
		اطمینان به آگاهی همکاران در مورد چگونگی موفقیت در انجام وظایفشان	۰/۸۳	۱۴/۲۷		

لطمه بزند، بنابراین با تحقیقاتی که در سازمانهای خدماتی بلژیک انجام شد و مؤید این نکته بود که جو انتظار در سازمان موجب می شود که کارکنان همواره تصمیم گیری و عمل خود را بر اساس آنچه از او انتظار دارند تنظیم کنند و همچنین کارکنان رده شغلی دفتری و مدیران ارشد به همین دلیل نسبت به حسابرسان، مشاوران و مدیران میانی اعتماد بیشتری به سازمان شان دارند، در وجه اول همخوانی داشت (۲۹). نتایج این تحقیق با تحقیقاتی که بر روی شرکتهای هتل داری آمریکا انجام شد و این نتیجه را حاصل کرد که هتل ها با ایجاد جو تعهد اخلاقی به اجرای استراتژی زیست محیطی^{۱۴} موجب افزایش اعتماد کارکنان شدند (۲۳) همخوانی دارد. چنانچه ترومای اعتماد را منتج به زیاد شدن فرایندهای نظارت و کنترل در بانک بدانیم، با نتایج تحقیق بانکداری که در مالزی انجام شد و نشان داد که در بانکداری راستین، امور اخلاقی بر تمام امور از جمله کنترل، حسابرسی، بازرسی، نظارت و حفاظت^{۱۵} سایه افکنده است، همسو است (۳۰). در تحقیقی که بر روی کارکنان دانشگاه آزاد نجف آباد انجام شد، این نتیجه حاصل شد که جو اخلاقی با میانجی گری رفتار اخلاقی بر اعتماد در کار تیمی اثر مستقیمی دارد (۳۱)، بنابراین با نتایج این تحقیق همسو بود. نتایج تحقیقی که سبک های رهبری را بر نحوه مدیریت ضربات روانی کارکنان موثر می دانست (۳۲) با نتایج این تحقیق از آن جهت هم خوانی دارد که عوامل سازمانی می توانند ترومازا یا ترومازا باشند. 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 (۳۳) مطابقت دارد.

نگاره شماره ۱ نشان می دهد در سطح اطمینان ۹۵٪ (آماره تی بزرگتر از ۱/۹۶+) تنها اخلاق سازمانی که اثر مثبت بر ترومای اعتماد داشته در اخلاق ابزاری بوده است. بنابراین فقط اخلاق سازمانی ابزاری اثر مثبت و معناداری روی ترومای اعتماد داشته است. باتوجه به اینکه متغیر اعتماد ریشه در دو بعد داخلی یعنی مربوط به شخصیت اعتماد شونده و بعد بیرونی مربوط به محیط و اعتمادشونده دارد، بنابراین جو ابزاری بر هر دو منشاء اثر ترومایی یعنی اثری لطمه زننده داشته است. برای این مدل مجذور کای برابر ۱۹۲/۷۶، درجه آزادی برابر ۸۵ و تقسیم این دو بر هم ۲/۲۷، معنادارای برابر ۰/۰۷، ریشه میانگین مجذور برآورد خطای تقریب برابر ۰/۰۶۱، شاخص برازش استاندارد برابر ۰/۹۶، شاخص های نرم شده، تطبیقی و نیکویی برازش به ترتیب ۰/۹۴، ۰/۹۷ و ۰/۹۵ و شاخص نیکویی برازش اصلاح شده برابر ۰/۹۳ است. لذا مدل از برازش خوبی برخوردار بود.

بحث

نتایج این پژوهش حاکی از این است که هر چه متغیر جو اخلاقی ابزاری در بانکها تقویت شود بی اعتمادی نیز تقویت می شوند و تاثیر چهار نوع اخلاق مراقبتی، اخلاق مقرراتی، اخلاق مستقل و اخلاق حرفه گرایی بر ترومای اعتماد منفی است، پس با نتیجه تحقیقاتی که در بیمارستان های لهستان انجام شد و به این نتیجه منجر شد که جو خودخواهی بر اعتماد پرسنل به سرپرستان و سازمان اثر منفی داشت و جو خیرخواهی بر اعتماد پرسنل به سرپرستان و سازمان اثر مثبت داشت (۲۸) هماهنگ است. نتایج این پژوهش نشان داد که سطح اخلاقی و بالتبع جو اخلاقی حاکم در سازمان می تواند بر اعتماد کارکنان بانک



نگاره ۱: الگوی رهبری اخلاقی از دیدگاه مدیران و اساتید دانشگاهها

مبالغ مالی همراه با اعتماد لطمه خورده نسبت به همکاران و مدیران انجام شود، لطمه های ذهنی فراوانی به پرسنل وارد می شود. بگونه ای که در سالهای اخیر اختلال روانی یکی از مشکلاتی است که کارکنان بانکها از آن رنج می برند. آن چنان که سازمان بهداشت جهانی ابتلا به این مشکل را در حد یک نفر از چهار نفر به شمار می آورد.

ملاحظه های اخلاقی

در این پژوهش با معرفی منابع مورد استفاده، اصل اخلاقی امانتداری علمی رعایت و حق معنوی مؤلفین آثار محترم شمرده شده است. همچنین در این پژوهش اصول اخلاقی رضایت آگاهانه، حفظ حریم خصوصی، ناشناس بودن پاسخگویان و محرمانه بودن اطلاعات در مورد آزمودنی های تحقیق رعایت شده است.

سپاسگزاری

از مساعدت و همکاری مدیران و کارکنان نظام بانکی کشور که بدون همکاری آنها قطعاً انجام این تحقیق میسر نمی شد، کمال قدردانی و سپاسگزاری را داریم.

واژه نامه

1. Organizational Ethics	اخلاق سازمانی
2. Reward	پاداش
3. Work Method	حمایت کاری
4. Leadership	رهبری
5. Competency	شایستگی
6. Loyalty	وفاداری
7. Stability	ثبات
8. Openess	گشودگی
9. Validity	اعتبار
10. Ability	توانایی
11. Benevolent	خیرخواهی
12. Ethics	اخلاقیات
13. Trauma	تروما
14. Environmental Management Strategy	استراتژی زیست محیطی
15. Monitoring and protection	نظارت و حفاظت

References

1. Stamenkovic S, Ratkovic Njegovan B, Vukadinovic M. (2018). Intra-national diversity: Perception of organizational justice and ethical climate in organizations in Serbia. *Cross Cultural & Strategic Management*; 25(3): 425-442.
2. Ireland C, Huxley S. (2018). Psychological trauma in professionals working with traumatised children. *The Journal of Forensic Practice*; 20(3): 141-151.

هرچند که محدودیتهای زمانی در انجام مصاحبه با خبرگان، محدودیتهای توجیهی در مجاب نمودن واحدهای پژوهشی و حراست بانک در باب ضرورت انجام تحقیق، آموزش شرکت کنندگان در طرح به منظور تفاوت قائل شدن بین اخلاق علمی و اخلاق مذهبی و نبود اطلاعات پیش زمینه ای کافی در خصوص موضوع تحقیق وجود داشت، لیکن با همکاری تعدادی از اخلاق مداران شبکه بانکی این طرح تحقیقاتی به انجام رسید. پیشنهاد می گردد در پژوهش های علمی آتی علاوه بر سنجش اثر جو اخلاقی قالب در بانکها شناسایی و اثرات جو اخلاقی بر سایر متغیرهای مؤثر سازمانی در چهار بعد انسانی، فناوری اطلاعات، ساختاری و مالی سنجیده و از آسیب های وارد بر بعد به تفکیک بانکهای دولتی، خصوصی و تخصصی مطالعه تطبیقی صورت گیرد. همچنین به استناد نتایج بدست آمده آن پیشنهاد می گردد؛ بانکهای ایران با اتخاذ تدابیری، اخلاق سازمانی را در سطوح اخلاقی برهان متداول و فرامتداول تقویت نمایند. با توجه به اینکه تنها جو ابزاری بر اعتماد اثر مخرب داشت و بقیه انواع جواخلاقی اثری تقریباً برابر ولی مساعد بر اعتماد دارد، لذا پیشنهاد می گردد در بانکها با ایجاد ساختارهای نیمه رسمی، گروه های کاری نیمه مختار و مشارکتی را تقویت کنند. با این روش اجازه بروز اعتقادات اخلاقی به افراد داده شود تا از طریق ایجاد شرایط نسبتاً گشوده، افراد بتوانند بهترین اخلاقیاتی که به آن پایبند هستند را بروز دهند. مثلاً برای ایجاد نوآوری و خلاقیت در امور اداری، خود را تحت سایه اخلاقیات مورد قبول حرفه ای تصور کنند و نه در هراس از انتقاد مدیران مافوق. همچنین با ایجاد فضای حمایتی برای گفتگو و مشورت، احترام و ارزش برابر برای عقیده هر یک از شرکت کنندگان قائل شده و در مباحث مشورتی امکان آزادی بیان به نیروهای متخصص در بانک مانند کارشناسان، حسابرسان، حسابداران، حقوقدانان همتراز با مدیران صف و ستاد میانی داده شود. از این طریق اخلاق نشأت گرفته از مقررات حرفه ای ملی و فراملی در داخل سازمان نشر یافته و مصادیق ضد اخلاقی آن در سازمان به راحتی شناخته شده و قابل جلوگیری می شود.

نتیجه گیری

سطح اخلاق سازمانی مادون متداول که رفتارهای اخلاقی منطبق بر اخلاق ابزاری در آن بروز می کرد اثر مخرب بر اعتماد دارد. از آنجائیکه ایجاد یا لطمه به اعتماد منشاء های درونی و بیرونی دارد، نتایج تحقیق نشان داد که اخلاق ابزاری هم بر منشاء بیرونی که مربوط به شرایط محیط کار و اعتمادشونده است، اثر می گذارد و هم بر منشاء درونی که مربوط به اعتماد کننده است. به بیان دیگر قوت و ترویج سطح اخلاق سازمانی در سطح مادون متداول، موجب وارد شدن لطمه بر اعتماد کارکنان شده است. بالتبع اشتغال در محیط کاری مانند محیط کار بانکها که بنا به جنس کار نیازمند همکاری های تنگاتنگ فردی و گروهی است، وجود اخلاق ابزاری کار را سخت و طاقت فرسا می کند. مادامیکه در طی روزهای کاری امضاهای مشترک و دوجانبه و مکرر

- and organizational trust. *Ethics in Science and Technology*; 11(1). (In Persian).
17. Mohy-Ul-Din S, Samad S, Abdur Rehman M, Zaar Ali M, Ahmad Y. (2019). The mediating effect of service provider expertise on the relationship between institutional trust, dispositional trust and trust in takaful services: An empirical investigation from Pakistan. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*; 12 (4): 509-522 .
 18. Rhoades L, Eisenberger R, Armeli S. (2001). Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organization support. *Journal of Applied Psychology*; 8 (5): 825-836.
 19. Gillespie N, Mann L. (2004). Transformational leadership and shared values: the building blocks of trust. *Journal of Managerial Psychology*; 19(6): 588-607.
 20. Dirks K, Ferrin D. (2002). Trust in leadership: meta-analytic finding and implications for research and practice. *Journal of applied Psychology*; 87(4): 611-628.
 21. Powers JG. (2001). The formation of interorganization relationships and the development of trust. [Ph.D. thesis]. USA: State University of New York.
 22. Vanhala M, Heilmann P, Salminen H. (2016). Organizational trust dimension as antecedents of organizational commitment. *Knowledge and Process Management*; 23(1), 46-61.
 23. Yoon D, Lee J. (2015). Environmental management strategy and organizational citizenship behavior in the hotel industry: the mediating role of organizational trust and commitment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*; 28(8): 50-76.
 24. Dietz G, Hartog DN. (2006). Measuring trust inside organizations. *Personnel Review*; 35(5): 557-588.
 25. Hormann S, Vivian P. (2005). Toward an understanding of traumatized organizations and how to intervene in them. *Traumatology Journal*; 11(3):159-169.
 26. Robinson P, Griffith E, Gillmore C. (2019). Can training improve staff skills with complex trauma? *Mental Health Review Journal*; 24(2): 112-123 .
 27. Sarlak MA, Shirazi A, Kolivand PH. (2015). The management of organizational trauma. 1st ed. Tehran: Mehr Publication. (In Persian) .
 28. Simha A, Stachowicz-Stanusch A. (2015). The effect of ethical climate on trust in supervisor and trust in organization in a polish context. 1st ed. United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited.
 29. Audenaert M, Decramer A, Lange T, Vanderstraeten A. (2016). Setting high expectations is not enough: linkages between expectation climate strength, trust, and employee performance. *International Journal of Manpower*; 37(6).
 3. Ebrahimi-Romanjan M, Makhmalbaf A, Zienaldinimemmand F. (2018). The position of ethics in financial science. *Ethics in Science and Technology*; 12(1):1-11. (In Persian).
 4. 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).
 5. Munir Y, Ghafoor M, Rasli, A. (2018). Perception of ethical climate and turnover intention among nursing staff: does organizational cynicism mediate? *International Journal of Human Rights in Healthcare*; 11(5): 319-332.
 6. Appelbaum S, Kyle J. (2005). The relationship of ethical to deviant workplace behavior. United Kingdom: Emerald Group Publishing.
 7. Zhou L, Liu Y, Chen Z, Zhao S. (2018). Psychological mechanisms linking ethical climate to employee whistle-blowing intention. *Journal of Managerial Psychology*; 33(2): 196-213.
 8. 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.
 9. Leung A. (2007). Matching ethical work climate in-role and extra-role behaviors in a collective work setting. *Journal of Business Ethics*; 79(1): 43-55.
 10. 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).
 11. Office of the Supreme Leader (2005). Document of the perspective of the Islamic Republic of Iran on the horizon of 1404. Available at: www.khamenei.ir. Accessed: July 6 2017. (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. Vanhala M. (2019). Trust as an organizational knowledge sharing enabler validation of the impersonal trust scale. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*; 50(2): 349-368.
 14. (2018). Enterprise social media boosts trust between colleagues in Nigerian organisations. *Human Resource Management International Digest*; 26(5) :14-15. <https://doi.org/10.1108/HRMID-04-2018-0072>
 15. Jiang Y, Chen WK. (2017). Effects of organizational trust on organizational learning and creativity. *Eurasia Journal of Mathematics, Science & Technology Education*; 13(6): 2057-2068 .
 16. Ahmadi K, Fatemi A, Lotfi O. (2016). Analyze the relationships among secure based leadership, ethics

32. Ghosh K. (2015). Benevolent leadership in non-profit organizations. *Leadership & Organization Development Journal*; 36 (5): 592 – 611.
33. 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).
30. Bidabadi B, Sherafati M. (2016). Operational ethical banking (professional ethics, auditing, inspection, control, monitoring and preservation). *International Journal of Law and Management*; 58(4): 1-21. (In Persian).
31. Rahimi H, Baharloui F. (2018). The effect of ethical climate on trust in cardiomyocyte mediates ethical behavior. *Journal of Organizational Behavior Studies*; 2 (26): 129-158. (In Persian) .