

نقش شیوه‌های انگیزشی مدیریت منابع انسانی در ترویج فرهنگ اخلاق اداری در سازمان

بختیار گلچوب فیروزجانی

دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی گرایش تولید و عملیات دانشگاه آزاد اسلامی واحد شمال. تهران. ایران

bakhtiargolchub@gmail.com

چکیده

امروزه انسانها کلیدی‌ترین و حساسترین عنصر سازمانی محسوب می‌شوند و اکثر نظریه‌های جدید سازمانی و مدیریت، اشاره به چنین عامل حساسی دارند. انسان‌های اخلاق‌مدار سازمان اخلاق‌مدار را شکل می‌دهند. اخلاقیات در سازمان به عنوان سیستمی از ارزش‌ها و بایدها و نبایدها تعریف می‌شود که بر اساس آن نیک و بدهای سازمان مشخص و عمل بد از خوب متمایز می‌شود. رفتارهای متفاوت اخلاقی افراد به عنوان کارمندان سازمان در یک طیف خطی که یک سر آن سلامت اداری و سر دیگر طیف فساد اداری می‌باشد قابل تحلیل می‌باشد. تحقیق حاضر با هدف مشارکت در فهم عوامل موثر بر اخلاق فردی سازمانی و تعیین میزان اهمیت این عوامل صورت گرفته است. روش تحقیق از نوع پیمایش توصیفی است و جامعه آماری را ۳۲ نفر از خبرگان یکی از صنایع وابسته به سازمان صنایع دفاع، تشکیل داده‌اند. به همین منظور و برای گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای مشکل از ۲۴ سوال با آلفای کرونباخ ۰.۷۴ به عنوان ابزار اصلی اندازه‌گیری و گردآوری داده‌ها تدوین گردید و پس از تدوین، پرسشنامه‌ها برای صاحب‌نظران ارسال شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده و تبدیل پاسخ‌های کیفی به مقادیر کمی از روش وزن‌دهی بر اساس مقیاس ۵ بخشی لیکرت استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان داد که از بین عوامل در نظر گرفته شده تاثیرگذار، به ترتیب ایجاد سیستم پرداخت پاداش مادی به فعالیت‌های اخلاقی، سهولت ارتقای شغلی افراد با اخلاق و وضع ضوابط و قوانین حمایت از فعالیت‌های اخلاقی بیشترین تاثیر را در ایجاد انگیزه به منظور رعایت اصول اخلاق فردی و اداری داشتند.

واژه‌های کلیدی: اخلاق فردی، اخلاق اداری، پیمایش توصیفی، مقیاس لیکرت، مدیریت منابع انسانی

مقدمه

یکی از مهمترین عوامل موفقیت و خوشنامی سازمان‌ها این است که بتوانند رفتار و نگرش‌های کارکنانشان را طوری توسعه دهند که پذیرای فرهنگ اخلاقی باشند. برای پرورش اخلاق در سازمان باید ساختار و فرهنگ سازمانی تغییر داده شود. سازمان‌ها، یکی از مهمترین نهادهای اجتماعی هستند. این نهادها، در متن محیط اجتماعی می‌رویند و می‌بالند و به همین دلیل، به عنوان سیستمی پیچیده، همواره در تعامل مستقیم با محیط درونی و بیرونی خود هستند. آنها از یک سو خواهان موفقیت، بقا و حرکت از وضع موجود به وضع مطلوب هستند و از سوی دیگر موفقیتشان مرهون نحوه برقراری ارتباط و تعامل درست با محیط است. موضوع اخلاق حرفه‌ای از همین تعامل سرچشمه می‌گیرد و ماهیت آن به چگونگی سامان‌دهی رفتار ارتباطی سازمان به عنوان شخصیتی حقوقی با محیط، بر می‌گردد.

سوال‌های اصلی تحقیق به قرار زیرند:

– برای تقویت اخلاق سازمانی، از کدام شیوه‌های انگیزشی می‌توان استفاده کرد و تاثیرگذارترین آن‌ها کدام خواهد بود؟

– آیا تمرکز بر فرآیند‌های مدیریت منابع انسانی، می‌تواند در انگیزش کارکنان موثر باشد؟

در بخش ابتدائی مروری بر مبانی نظری پیرامون ارتباط بین اخلاق فردی و سازمانی و نقش آن در بلندگی سازمان‌ها آمده است. در بخش بعد روش گردآوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل آن‌ها و همچنین یافته‌های تحقیق آمده است و در نهایت نتیجه‌گیری کلی آورده شده است.

مبانی نظری

مدیریت منابع انسانی:

امروزه منابع انسانی از مهمترین عناصر یک سازمان به حساب می‌آید و مدیریت اثربخش بر نیروی انسانی کلید موفقیت سازمانها می‌باشد. مدیریت منابع انسانی تعریف‌های مختلفی دارد که در ذیل چند مورد ارائه شده است:

بیرو همکاران مدیریت منابع انسانی را به تمام فعالیت‌های مدیریتی که رابطه بین سازمان و کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد، می‌دانند. یا بصورت تخصصی‌تر پفر، سیستمی از وظایف عملیاتی مثل کارگزینی، انتخاب، طراحی شغل، آموزش، توسعه شغلی، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات، را مدیریت منابع انسانی تعریف کرده است.

1. Beer
2. Pffer

انگیزش:

انگیزش در واقع چرایی رفتارهای یک فرد می باشد و مهمترین زمینه و عامل انجام کار و در صورت تقویت باعث افزایش بهره وری در سازمان می باشد. در سازمانها عموماً اگر استراتژی ها به سمتی گرایش داشته باشند که منفعت افراد، ثبات شغلی، مشارکت فرد، وجود شادابی و نشاط، قوانین حمایتی مدنظر قرار گیرد انگیزه افراد تقویت و کارها به نحو احسن انجام می پذیرد. با توجه به پرسش ها و مصاحبه ها و مطالعات انجام شده دیگر عواملی که باعث ایجاد انگیزه می شوند قوانین، تفکر مدیر، فرهنگ جامعه، ارزیابی ها، سیاست جذب و استخدام، تشویق ها و تنبیه ها می باشند.

نظریات مختلفی در زمینه انگیزش کارکنان در یک سازمان ارائه شده است. به صورت کلی می توان نظریات انگیزش را به دو دسته محتوایی و فرآیندی تقسیم کرد. نظریات محتوایی بیشتر به دنبال علل و چگونگی پیدایش انگیزه در افراد است و نظریات فرآیندی رابطه انگیزش انسانی با فرآیندهای شناختی را مورد بحث قرار می دهد. مدیر یک سازمانی که می خواهد از روش های انگیزشی برای مجاب کردن کارکنان به بروز رفتار طبق خواسته او استفاده کند باید روی این نظریات تسلط کافی داشته و بداند که چه مواردی انگیزه را در کارکنانش به وجود می آورد (استیفن رابینز، ۲۰۰۸).

فرهنگ سازمانی

سازمان به فرآیندهای نظام یافته از روابط متقابل افراد برای دستیابی به هدف های معین تعریف می شود. فرهنگ سازمانی مجموعه ای از ارزش ها، باورها، اعتقادات، فرضیات و هنجارهای مشترک حاکم بر سازمان می باشد.

علاوه بر عوامل داخلی (فناوری، اندازه، ساختار و استراتژی) و عوامل خارجی (بازار کار، اتحادیه ها، فرهنگ ملی) برای فهم مدیریت منابع انسانی باید در نظر گرفته شود (جکسون^۱ و شولر^۲، ۱۹۹۵). از آنجائیکه فرهنگ سازمانی منبع ارزشمندی برای شرکت هاست، نقشی اساسی در ارتباط بین عملکرد شرکت و منابع انسانی ایفا می کند (چان^۳ و همکاران، ۲۰۰۴). جو سازمانی قوی می تواند روی چگونگی تفسیر افراد از رفتار ها و پاداش های مورد انتظار تاثیر بگذارد و موقعیتی برای اثر بخشی سازمانی بالاتر پدید آورد (بوون^۴ و اوستروف^۵، ۲۰۰۴).

نفوذ و انسجام فرهنگ، مشخصه ی شرکت های رشد یافته است بعلاوه آنکه هرچه فرهنگ، قوی تر باشد و بیشتر در جهت بازار حرکت کند، نیاز کمتری به راهنمای سیاست گذاری، چارتهای سازمانی و یا روش و مقررات تفصیلی پیدا می کند و بهره وری و عملکرد سازمان بیشتر و باعث رشد اخلاقیات اداری می گردد.

1. Jackson
2. schuler
3. Chan
4. Bowen
5. Ostroff

فرهنگ سازمانی با توجه به اوضاع اقلیمی، عوامل تاریخی، موقعیت جغرافیایی، مذهب و نظام حاکم بر جامعه تغییر میکند و شکل می یابد. سازمان هایی که فرهنگ قوی دارند از نظر پیترز و واترمن، در عدهای احساس مثبت و در عدهای دیگر احساس منفی را بر می انگیزند. طرز برخورد نسبت به فرهنگ های سازمانی قوی، تا حدودی بستگی به فرهنگ ملی هر کشوری دارد (پیترز و واترمن). پذیرش اینکه فرهنگ سازمانی دارای ویژگی خاصی بوده بدین معنا نیست که درون یک فرهنگ، خرده فرهنگ ها، نمی توانند وجود داشته باشند. بیشتر سازمان های بزرگ یک فرهنگ غالب (اصلی) و مجموعه متعددی از خرده فرهنگ های مختلف دارند. یک فرهنگ غالب بر ارزشهای بنیادی مشترک بین اعضا سازمان تاکید می کند پس وقتی در مورد فرهنگ یک سازمان بحث می شود، منظور فرهنگ اصلی سازمان است. خرده فرهنگ ها در یک سازمان بزرگ ایجاد می شوند و مسائل، وضعیت ها و تجاربی را که اعضا با آنها مواجه شده اند، منعکس می سازند (استیفن رابینز ۲۰۰۸)

مفهوم اخلاق اداری

اخلاق: حالات درونی انسان است که در کردار و رفتار تجلی می یابد. اخلاق اداری: سیستمی از ارزشها، بایدها و نبایدها تعریف می شود که بر اساس آن نیک و بد های سازمان مشخص می شود. رفتارهای اخلاقی نماد بیرونی سازمان ها را تشکیل می دهد اخلاق اکتسابی و اختیاری است که انسان می تواند با توجه به تلاشهای معنوی، آن را اصلاح کرده و بهبود بخشد (قریشی، ۱۳۹۳).

اخلاق اکنون به صورت منشور اخلاقی سازمان و قوانین رفتار حرفه ای مشاغل پایه درون سازمانی نهاده است. در یک دهه ی اخیر توجه روز افزون به این موضوع شده که باید علت آن را در وقایع دهه های اخیر مانند جهانی شدن، توسعه عدم تمرکز، مدیریت گرایی، افزایش روابط کاری تجاری سازمان های دولتی با بخش خصوصی، رشد مطالعات اجتماعی و درخواست فزاینده برای پاسخگویی و مسئولیت اجتماعی از سوی مراجع قانون و سیاسی دید.

اخلاق اداری هم اکنون به نهضتی اصلاح گرایانه در مدیریت دولتی تبدیل شده است که به مطالعه و شناسایی قواعد و ضوابط رفتار انسان اداری و موضوع هایی چون تدوین منشور اخلاق، قوانین و استانداردهای رفتار، آموزش اخلاقیات، مدیریت اخلاق، تصمیم گیری اخلاق، فرهنگ و جو اخلاق و زیرساخت اخلاق می پردازد.

سازمان ها برای انجام دادن امور سازمانی خود علاوه بر معیارهای سازمانی نیاز به مجموعه ای از رهنمودهای اخلاقی دارند که آنان را در رفتار اداری یاری دهد.

رفتار اخلاقی یک مساله عمومی است، سازمان ها به دنبال کارکنان درستکار هستند و در اخلاق و مسئولیت پذیری اجتماعی مورد قضاوت قرار می گیرند. رفتار اخلاقی اصولی است که در سراسر دنیا ایجاد

شده است و مساله ای است که از زمانی به زمان دیگر تغییر شکل پیدا می کند (لوزیر، ۲۰۰۰). رفتار اخلاقی و غیر اخلاقی ناشی از سطح پیشرفت اخلاقی فرد، محیط سازمانی و مرکز کنترلی است (مقیم، ۱۳۸۰). لذا در مجموع می توان گفت چنانچه یک زیر ساخت اخلاق از کارکرد صحیح برخوردار گردد، محیطی را فراهم می آورد که استانداردها و شاخص های رفتار شخصی مطلوب، مورد تشویق و حمایت قرار گیرد. (فقیهی و رضایی منش، ۱۳۸۴)

فواید مدیریت اخلاق در محیط کار

- باعث می شود که در شرایط آشفته، سازمان عملکرد اخلاقی خود را حفظ کند.
- باعث شکل گیری کارهای گروهی قوی و افزایش بهره وری می شود.
- باعث رشد و بالندگی کارکنان می شود.
- به مدیریت ارزش های مطرح در مدیریت کیفیت، برنامه ریزی استراتژیک و مدیریت تنوع کمک می کند.
- به ایجاد تصویری مثبت از سازمان در نزد مردم کمک می کند.
- عوامل تاثیر گذار بر رفتار اخلاقی کارکنان را می توان در سه طبقه کلی جای داد:
- الف) سطح کلان:** مربوط به فاکتورهایی که در محیط خارجی سازمان وجود دارند. این فاکتورها معمولاً تحت کنترل سازمان ها نیستند و از سوی سیستم های فرا دست به آنها تحمیل می گردند.
- ب) سطح میانی:** اشاره به فاکتورهای سطح سازمانی دارد. سازمانها معمولاً قدرت مانور خوبی بر روی این فاکتورها دارند و اکثر آنها از طریق سیاست ها و برنامه های سازمانی قابل کنترل هستند.
- ج) سطح خرد:** اشاره به فاکتورهای سطح فردی دارد. این فاکتورها در درون کارکنان سازمان جای دارند و سازمان می تواند از طریق تغییر دادن فاکتورهای سطح میانی، روی بعضی از فاکتورهای این سطح نیز تاثیر بگذارد (تولایی، ۱۳۸۸).
- با توجه به تحقیقات بعمل آمده در شرکت و مطالعات انجام شده مهمترین عناصر اخلاقی امانت داری، خدمتگزاری، مسئولیت پذیری، حوصله مندی عدالت خواهی، پیگیری و خوش رفتاری می باشد.

ابزار گرد آوری داده ها

در راستای کسب اطلاعات از نظرات متخصصین در مورد عوامل موثر بر اخلاق سازمانی، پرسشنامه ای متشکل از ۲۴ سوال با عنوان ابزار اصلی اندازه گیری و گرد آوری داده ها تدوین گردید. پس از تهیه و تدوین پرسشنامه ها از طریق پست الکترونیک این پرسشنامه ها جهت جمع آوری نظرات صاحب نظران ارسال گردید و پس از جمع آوری نظرات مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

به نظر شما نقش هر یک از شیوه‌های انگیزشی مدیریت منابع انسانی در ارتقای اخلاق فردی و سازمانی چقدر است؟

ردیف	مانع	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱	بها دادن و ارزش گذاری مناسب اخلاق فردی					
۲	بها دادن و ارزش گذاری مناسب اخلاق سازمانی					
۳	استراتژی و ساختار سازمانی مناسب					
۴	مهارت ها و توانایی های فردی					
۵	اولویت بندی مستمر اصول اخلاقی					
۶	حمایت مادی مدیریت منابع انسانی					
۷	حمایت معنوی مدیریت منابع انسانی					
۸	رفع تنگناهای مادی فردی					
۹	رفع تنگناهای مادی سازمانی					
۱۰	شناخت باورها و عقاید فردی کارکنان					
۱۱	سبک تفکر فردی حاکم بر سازمان					
۱۲	حمایت مدیریت و قدرت ریسک پذیری وی					
۱۳	فرهنگ توسعه ای حاکم بر جامعه و سازمان					
۱۴	هنجارهای اجتماعی حاکم بر جامعه و سازمان					
۱۵	شیوه های ارزشیابی فعالیت های اخلاقی					
۱۶	ایجاد سیستم پرداخت پاداش مادی به فعالیت منطبق با اصول اخلاقی					
۱۷	سهولت ارتقای شغلی افراد با اخلاق					
۱۸	استقلال شغلی افراد با اخلاق					
۱۹	چرخش شغلی افراد با اخلاق					
۲۰	حمایت های سیاست گذاران و مراکز تصمیم گیری از فعالیت های اخلاقی					
۲۱	الگوبرداری از نمونه های موفق ملی و جهانی در زمینه رعایت					

					اصول اخلاق اداری	
					پرهیز از فرهنگ و فعالیت های تقلیدی	۲۲
					وضع ضوابط و قوانین حمایت از فعالیت های اخلاقی	۲۳
					سهولت جذب و استخدام افراد با اخلاق	۲۴

برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده و تبدیل پاسخ های کیفی به مقادیر کمی از روش وزن دهی (ارزش گذاری هر کدام از گزینه ها) استفاده شد.

در این پژوهش برای سنجش نظر پاسخگویان، مقیاس لیکرت استفاده گردید. مقیاس لیکرت یک مقیاس ۵ بخشی است که بر روی یک پیوستار تنظیم شده است. که در یک سوی این پیوستار گزینه های زیاد و خیلی زیاد، گزینه های کم و خیلی کم قرار گرفته است. فاصله بین گزینه های مقیاس به ۵ قسمت تقسیم می شود که در نقطه وسط گرایش پاسخگو به هر دو طرف مقیاس برابر است، فلذا نظرات خنثی در آنجا علامت گذاری می شود. در مقیاس لیکرت به گزینه ای که بهترین وضعیت را نشان می دهد امتیاز ۵ و گزینه ای که نامناسب ترین وضعیت را نشان می دهد امتیاز ۱ داده می شود.

جدول. ارزشیابی عددی مقیاس لیکرت

خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵	۴	۳	۲	۱

برای سنجش پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید. این آزمون برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه ها به کار می رود. به منظور محاسبه ضریب آلفای کرونباخ باید واریانس نمره های هر زیر مجموعه سوالات پرسشنامه و همچنین واریانس کل سوالات پرسشنامه را محاسبه کرد. در این تحقیق با استفاده از نرم افزار آماری spss آلفای کرونباخ مقدار ۰.۷۴ محاسبه گردید. با توجه به این که مقدار آلفا بزرگتر از ۰.۷ است می توان نتیجه گیری کرد که پرسشنامه از پایایی مطلوبی برخوردار است.

روایی پرسشنامه نیز توسط چند تن از اساتید مورد بررسی قرار گرفت و اصلاحات مدنظر آن ها در پرسشنامه اعمال گردید.

پس از محاسبه امتیاز مربوط به هر سوال، تعیین می کنیم که امتیاز مربوط در کدام یک از قسمت های یک پیوستار سه قسمتی قرار می گیرد. اگر بالاترین امتیاز را ۵ و کمترین امتیاز را ۱ در نظر بگیریم. امتیاز مابین ۱ تا ۳۳.۲ نشان دهنده اهمیت کم، ۳۳.۲ تا ۶۶.۳ نشان دهنده اهمیت متوسط و ۶۶.۳ تا ۱۰۰ نشان دهنده اهمیت زیاد عامل مورد نظر است

نتیجه گیری

از آنجا که نیروی انسانی هم چنان مهمترین عامل مزیت رقابتی به شمار می آید، قضاوت مشتریان یا ارباب رجوع در مورد میزان تعهد، اخلاق و وجدان کاری کارکنان سازمان بر عملکرد سازمان و در نتیجه موفقیت آن به شدت تأثیر دارد. از این رو توجه به اصول اخلاقی برای سازمانها ضرورتی اجتنابناپذیر است.

بر اساس یافته‌های تحقیق، مشخص گردید که ایجاد سیستم پرداخت پاداش مادی به فعالیت منطبق با اصول اخلاقی با امتیاز ۵۸.۴ و سهولت ارتقای شغلی افراد با اخلاق با امتیاز ۵۲.۴، وضع قوانین حمایت از فعالیت‌های اخلاقی با امتیاز ۴۱.۴، به ترتیب رتبه های اول تا سوم را از نظر میزان انگیزش مدیریت منابع انسانی در خلاقیت و نوآوری فردی و سازمانی، دارا می باشند. چرخش شغلی افراد با اخلاق (۲۵.۲ امتیاز) کمترین امتیاز را از نظر میزان انگیزش، دارا بود.

پس پیشنهاد می‌شود که این زمینه‌ها به عنوان نقاط تمرکز فعالیت مدیران به منظور ترویج فرهنگ اخلاق اداری مناسب در سازمان مد نظر قرار گیرد.

فهرست منابع و مآخذ

- ۱) تولایی، روح الله، (۱۳۸۸) عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۵
- ۲) رایینز، استیفن (۱۳۸۵) رفتار سازمانی مفاهیم، نظریه ها و کاربردها، ترجمه: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، چاپ نهم، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی
- ۳) فقیهی، ابوالحسن و بهروز رضائی منش (۱۳۸۴)، "اخلاق اداری" و مطالعات مدیریت، شماره ۴۷، پاییز ۱۳۸۴
- ۴) معیدفر، سعید (۱۳۸۰)، بررسی اخلاق کار و عوامل فردی و اجتماعی موثر بر آن
- ۵) قریشی، انوشیروان (۱۳۹۳)، اخلاق اداری

