

بررسی ارتباط میان تعدی نظارتی با شایعه پراکنی و تحول سازمانی در میان کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان جهرم

علیرضا موغلی^۱، رسول زارعی^۲

^۱ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور شیراز.

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت، دانشگاه پیام نور شیراز.

نام نویسنده مسئول:

رسول زارعی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۷/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۲۰

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه میان تعدی نظارتی با شایعه پراکنی و بهبود تحول سازمانی در میان کارکنان تامین اجتماعی شهرستان جهرم می‌باشد. تدوین مبانی نظری پژوهش و پیشینه پژوهش از طریق مطالعات کتابخانه‌ای انجام پذیرفت. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی بوده و بر حسب روش پژوهش، توصیفی از نوع پیمایش است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان رسمی و قراردادی سازمان تامین اجتماعی شهرستان جهرم که جمعاً ۴۱ نفر بودند، تشکیل می‌دهد که این افراد به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. در این پژوهش نمونه گیری صورت نگرفت. ابزار گردآوری داده ها، پرسش نامه تعدی نظارتی میشل و امبروس (۲۰۰۷)، پرسش نامه شایعه پراکنی در سازمان شیری و همکاران (۱۳۹۷) و پرسش نامه تحول سازمانی جان گاتر و پیتر دراگر (۱۹۹۸) بود. پس از تجزیه و تحلیل داده های تحقیق توسط نرم افزار تحلیل آماری **spss** نگارش ۲۵ نتایج بدین صورت بود که میان تعدی نظارتی و شایعه پراکنی و همچنین میان تعدی نظارتی و تحول سازمانی در میان کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان جهرم ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: تعدی نظارتی، شایعه پراکنی، تحول سازمانی.

مقدمه

سازمان‌های کنونی به خصوص در بخش دولتی همواره با این مشکل مواجه هستند که کارکنان کمتر رفتارهای خودجوش یا فرا نقشی از خود نشان می‌دهند، این در حالی است که امروزه این گونه رفتارها در سازمان‌های کشورهای پیشرفته بیشتر به چشم می‌خورد به طوری که اتکا به همین رفتارها قسمتی از حرکت سازمان به سمت موفقیت را رقم می‌زند. با توجه به اهمیت تحول سازمانی در کشورهای پیشرفته و نیز تحقیقات صورت گرفته در مورد اثرات و پیامدهای ناشی از آن که نتایجی همچون اثربخشی سازمان، موفقیت سازمان، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و کیفیت خدمات و ... را بیان می‌کند خود دلیلی است بر اهمیت تحول سازمانی که بر هیچ‌کس پوشیده نیست، بنابراین درک این موضوع که چه عواملی باعث ایجاد تحول سازمانی شده خود عاملی است مهم، جهت افزایش اثربخشی و کارآمدی سازمان‌های امروز (لامبرت، ۲۰۱۰). از مهمترین و با ارزش ترین جنبه های تحول سازمانی این است که علاوه بر تشویق کارکنان به حداکثر تلاش و کوشش، نیروی خلاقیت و سازندگی آنها را شکوفا کرده حس مسئولیت پذیری کارکنان و بهره وری سازمانی را تقویت می کند (زمانی فرد، ۱۳۹۸).

نتایج مطالعات نشان می دهد که تحول سازمانی در زمینه های مختلف کاری و امور سازمان سبب بازدهی و کارایی، بهبود کیفیت، کاهش تعارض و افزایش تفاهم میان کارکنان و مدیریت، کاهش مقاومت های منفی، افزایش انگیزه و تعهد کارمندان و در نهایت به اثربخشی بیشتر کارکنان می انجامد. روشن است که تحت چنین شرایط مطلوبی، کارکنان به تولید و ارائه کالا و خدماتی همت می گمارند که در عین حال به ایجاد ارزش برای مشتریان و مزیت رقابتی پایدار برای تحول سازمانی می انجامد (هاسکل^۱ و همکاران، ۲۰۱۴).

نظارت در هر سازمانی از اهمیت حیاتی برخوردار است. نتایج پژوهشی بیانگر این است که از همان ابتدا که مفهوم نظارت مطرح شد، هدف آن مدیریت، اداره، آموزش و حمایت از اعضای تحت نظارت بوده است. اما در برخی موارد ناظران به وظایف خود به درستی عمل نکردند و نوعی تعدی نظارتی انجام می دهند (آفیسر و گلدن^۲، ۲۰۱۱). در تعدی نظارتی، رفتارهایی بر خلاف عرف و هنجارهای سازمان از خود نشان می دهند و دست به اعمالی می زنند که باعث متضرر شدن سازمان و اعضای آن می شود (گارسیا^۳ و همکاران، ۲۰۱۵). اگر تعدی های نظارتی در سازمانی وجود داشته باشد، این پدیده می تواند به سرعت رشد کند و اغلب کارکنان را به طور مستقیم و یا غیر مستقیم درگیر رفتارهای تعدی گرایانه کند. نتیجه این وضعیت، ایجاد جوی منفی در سازمان خواهد بود که در آن افراد به راحتی پشت سر یکدیگر بدگویی نموده، از موفقیت های یکدیگر خوشحال نمی شوند، به یکدیگر کمک و راهنمایی نمی کنند، از یکدیگر حمایت نمی نمایند و اعتماد معنی خود را از دست می دهد (موریتز^۴ و همکاران، ۲۰۱۲). شایعات منفی همبستگی مثبتی با خستگی روحی، مسخ (زوال) شخصیتی و مراقبت کمتر از حد مطلوب دارند (پورنقاش تهرانی و همکاران، ۱۳۹۴) و با تعهد شغلی و فرهنگ بیمار و بد همبستگی منفی دارند (جئوگانتا^۵ و همکاران، ۲۰۱۴). شایعه با توجه به قدرت تاثیر گذاری آن بین گروه های مختلف، به گونه ای است که می تواند میزان بهره وری و تولید را کاهش داده و اعتبار اجتماعی افراد یا نهاد ها و سازمان ها را خدشه دار سازد و بی اعتماد، بدبینی، سوطن و سستی باورها را نسبت به واقعیت ها و پدیده های مختلف، رواج دهد (شیری و همکاران، ۱۳۹۷). هدف از انجام این مقاله مطالعه و بررسی تاثیر تعدی نظارتی بر شایعه پراکنی و بهبود تحول سازمانی در میان کارکنان تامین اجتماعی شهرستان جهرم می باشد.

مبانی نظری تحقیق

مطالعات گسترده نشان داده است که، نظارت در هر سازمانی از اهمیت حیاتی برخوردار است. نتایج پژوهشی بیانگر این است که از همان ابتدا که مفهوم نظارت مطرح شد، هدف آن مدیریت، اداره، آموزش و حمایت از اعضای تحت نظارت بوده است (آفیسر و گلدن^۶، ۲۰۱۱). اما در برخی موارد ناظران به وظایف خود به درستی عمل نکردند و نوعی تعدی نظارتی انجام می دهند.

¹ Haskell

² Officer & Godden

³ Garcia

⁴ Mawritz

⁵ Georganta

⁶ Officer and Godden

نظارت تعدی گرایانه یعنی «ادراک نظارت شوندگان از میزان رفتارهای مستمر خصومت آمیز کلامی و غیر کلامی به استثنای رفتارهای فیزیکی است که ناظران به صورت مستمر انجام می دهند». در واقع نظارت تعدی گرایانه، تعارضات رفتاری و ارتباطی بین ناظر و نظارت شونده است (تپپر^۷، ۲۰۰۰). نظارت باید از طریق انجام وظایفی به این شرح باشد: بررسی مستمر امکانات، ارزیابی توانایی ها و مهارت های افراد، زمینه سازی رشد و بهسازی حرفه ای کارکنان، بررسی چگونگی انجام فعالیت-ها و هشدار درباره انحرافات و خطا در فعالیت ها و هدایت افراد (زمانی فرد، ۱۳۹۸). اما در برخی موارد ناظران به وظایف خود به درستی عمل نکردند و نوعی تعدی نظارتی انجام می دهند (آفیسر و گلدن^۸، ۲۰۱۱). در تعدی نظارتی، ناظران یا مدیران، رفتارهایی بر خلاف عرف و هنجارهای سازمان از خود نشان می دهند و دست به اعمالی می زنند که باعث متضرر شدن سازمان و اعضای آن می شود (گارسیا^۹ و همکاران، ۲۰۱۵). تعدی نظارتی یعنی ادراک نظارت شوندگان از میزان رفتارهای مستمر خصومت آمیز کلامی و غیر کلامی به استثنای رفتارهای فیزیکی که ناظران به صورت مستمر انجام می دهند (مرزوقی و همکاران، ۱۳۹۶). مطالعات نشان داد شایعه، رفتار اجتماعی کلیدی است که تقریباً همه کارکنان در هر سازمان تجربه می کنند، می شنوند و ممکن است به تشدید آن کمک نمایند (مایلز^{۱۰}، ۲۰۱۰).

شایعات و غیبت، اغلب به پشت صحنه زندگی دیگران می پردازد (عبدصبور و همکاران، ۱۳۹۷؛ ماریو برکاس^{۱۱}، ۲۰۰۳) و اگر چه اغلب مشکل ساز است، گاه ممکن است به درک هنجارها و ارزش های سازمان کمک کند. برای تشخیص حقایق و اطلاعات صحیح و جلوگیری از فریبکاری افرادی که با انگیزه های شخصی یا گروهی شایعات کذب را گسترش می دهند وجود یک مکانیزم بر اساس دانش میان رشته ای (مانند اخلاق کاری اسلامی، جامعه شناسی، روانشناسی افراد و علوم شناختی) ضرورت دارد (کرنکویک و آنوخینا^{۱۲}، ۲۰۰۸).

همیشه هر شایعه یا خبر ساختگی از یک منبع و سرچشمه اصلی ساخته و پرداخته و تولید می گردد. مراحل تولید شایعه به این شرح است (بزرگی و زکی پور، ۱۳۹۶): الف) ایجاد حساسیت در افراد مختلف: به محض رها شدن یک شایعه به تدریج افراد با توجه به ویژگی های شخصیتی و خصیصه های شناختی و تجارب حیاتی خود نسبت به شایعه حساسیت نشان داده و بعضاً با علاقه، کنجکاوی و جستجوگری، آمادگی روانی لازم را برای دریافت و انتقال بخش یا تمامی شایعه و خبر ساختگی پیدا می کنند. ب) ارزیابی: معمولاً زمانی که افراد مختلف برای اولین بار با شایعه مواجه می شوند. با توجه به ویژگی های شخصیتی و اعتبار فردی و اجتماعی راوی و ناقل شایعه به طور محسوس و نامحسوس با ملاک ها و معیارهایی که به آن معتقد هستند خبر دریافتی را مورد ارزیابی قرار می دهند.

ج) اشاعه: طبیعی ترین روش اشاعه یک خبر ساختگی و شایعه، تکرار آن است. هر قدر شایعه ای را خواسته و ناخواسته و با هر نیت و انگیزه ای ولو همراه با موضع نابوری خود، تکرار کنیم، اشاعه بیشتری پیدا می کند.

سازمان ها بیشتر با فشارهای دایمی جهت تغییر مواجهند. پیش بینی شرایط اقتصادی، الگوی مصرف مشتریان، عوامل تکنولوژیک و علمی در رقابت خارجی، مدیران عالی سازمان را ناگزیر می سازد که سازمان خود را ارزیابی کرده و ایجاد تغییرات اساسی را مورد توجه قرار دهند (سیمونز، ۲۰۱۳).

مساله مهم دیگری که امروزه شرکت ها با آن سر و کار دارند، اداره امور به طور موثر است. اگر شرکتی نتواند تغییر کند، هزینه این عدم توانایی ممکن است نابودی شرکت باشد. از آنجایی که محیط از سیستم های خارج از تاثیر بی واسطه سازمان تشکیل شده، باید با ایجاد تغییر در درون ساختار خود، با این عوامل هماهنگ شود (میرسپاسی، ۱۳۹۰). تغییر سازمانی از اهمیت زیادی برخوردار است. اگر شرکتی بخواهد در بازاری که پیوسته رقابتی تر می شود، موفق باشد باید خود را با تغییرات محیطی، دائماً تطبیق دهد. مدیریت، بدون تغییر، نمی تواند سازمان را در بهترین وضع نگه دارد. تغییر سازمانی (نوسازی سازمانی) را می

⁷ Tepper

⁸ Officer & Godden

⁹ Garcia

¹⁰ Mills

¹¹ Berkos

¹² Crnkovic & Anokhina

توان فرآیندی مستمر برای ایجاد نوآوری و انطباق درون سازمان تعریف کرد. شکل تغییر، آن گونه که آقای واتر من^{۱۳} می گوید این است که از طرفی، ثبات سازمانی ضروری است و از طرف دیگر، همین ثبات، بزرگترین مانع تغییر است. در اکثر موارد، چنین می نماید که هر چه سازمان در گذشته موفق تر بوده بیشتر احتمال دارد در برابر تغییر مقاومت کند (رضائیان، ۱۳۸۴).

سوالی که پیش می آید این است که چرا تغییر تا این حد دشوار است؟ شاید به علت اینکه فرهنگ یک سازمان به تدریج در کارکنان آن رسوخ کرده برای تغییر الگوهای قدیمی، افراد مجبورند نه تنها در رفتار خود، بلکه ارزش ها و آرای خود را هم تغییر دهند. ساختار سازمانی، روش ها و روابط نیز الگوهای قبلی رفتاری را تقویت می کند و در برابر الگوی جدید، مقاومت می کند. در نتیجه، تغییر سازمانی، گاه باعث آشوب، نارضایتی و حتی استعفا و اخراج و انتقال می شود (عالم، ۱۳۷۶). امروزه خطوط تولید به سرعت تغییر یافته، مجموعه رو به تزاید رقبا، نوآوری های سریع و مداوم و رشد پرشتاب بازار، مشخصات محیط متلاطم است. یک سازمان ایستا نمی تواند در صحنه رقابت باقی بماند. دستاوردهای گذشته در محیطی که دارای بازار و محصولات و شیوه های زندگی که سریعاً در حال تغییر است، ارزش چندانی ندارد. شرکت ها برای بقا، باید توانایی انجام تغییر در زمان لازم را داشته باشند. به همین منظور، بسیاری از شرکت ها، واحد های توسعه سازمانی ایجاد کرده اند که اولین هدف آن، اجرای تغییرات سازمانی است (طوسی، ۱۳۸۶).

سوابق پژوهش

محمدی و همکاران (۱۳۹۴) تحقیقی با هدف تحلیل بررسی تاثیر تعدی نظارتی بر تحول سازمانی در میان ۲۳۰ نفر از کارکنان دانشگاه صنعتی اصفهان انجام دادند. یافته های پژوهش نشان می دهد تعدی نظارتی بر تحول سازمانی رابطه مستقیم و معناداری دارد.

مرزوقی و صحرانورد (۱۳۹۶) در مقاله ای با عنوان آمادگی تغییر در روابط تعدی نظارتی و احساس خودکارآمدی نوآورانه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز تحقیقی بر روی ۱۶۲ نفر از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز با روش نمونه گیری تصادفی انجام دادند. پرسشنامه های این پژوهش شامل مقیاس های تعدی نظارتی، آمادگی برای تغییر و خودکارآمدی نوآورانه کارکنان بود که از روایی و پایایی خوبی برخوردار بودند. نتایج نشان داد که تعدی نظارتی تأثیر منفی و معنی داری در ابعاد مختلف آمادگی برای تغییر دارد. آمادگی عاطفی برای تغییر، تأثیر مثبت و معنی داری بر احساس خودکارآمدی نوآورانه داشت و روابط بین تعدی نظارتی و خودکارآمدی نوآورانه کارکنان دارا بود.

عبدصبور و همکاران (۱۳۹۷) تحقیقی با هدف آسیب شناسی و تحلیل عوامل مؤثر بر غیبت و شایعه سازمانی با استفاده از روش TOPSIS در بین ۳۱۲ نفر از کارمندان شرکت برق منطقه ای تهران انجام دادند. برای اینکار از تکنیک رتبه بندی از طریق شباهت به گزینه ایده آل استفاده کردند. یافته های پژوهش حکایت از این امر دارد که از بین مصداق ها و محورهای موضوعی غیبت و شایعه، موارد مرتبط با شغل، عملکرد یا امتیازات افراد در رده نخست صحبت و محاوره کارکنان قرار دارد و عوامل سیستمی و سازمانی نیز مهمترین علت بروز پدیده غیبت و شایعه در جامعه مورد مطالعه می باشد.

حمزئیان و همکاران (۱۳۹۸) تحقیقی با هدف واکاوی نقش تعدی نظارتی اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ با تأکید بر نقش میانجی اشتیاق شغلی انجام دادند. پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی تحلیلی است که به روش پیمایشی انجام شد. حجم نمونه با استفاده از رابطه کوکران، ۱۲۰ نفر تعیین و نمونه ها به روش نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس انتخاب شدند. نتایج تحلیل داده ها نشان داد تعدی نظارتی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پلیس راهنمایی و رانندگی و اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. افزون بر این، اشتیاق شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

هاشمی و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقی با عنوان عملکرد تعاملی تعدی نظارتی و اخلاق کاری اسلامی در شایعات محل کار که بر روی ۱۴۴ نفر از کارکنان بخش خدمت پاکستان انجام دادند. پس از جمع آوری داده ها و تجزیه و تحلیل آماری، به این

نتیجه دست یافتند که تعدی نظارتی هم با شغل و هم با غیر شغل رابطه منفی دارد و همچنین میان تعدی نظارتی و اخلاق کاری اسلامی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

زینکو^{۱۴} و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیق خود با عنوان شایعات: مجرای برای توسعه شهرت شخصی و هویت سازمانی پرداختند. یافته های این تحقیق نشان می دهد که شایعات در شکلگیری هویت سازمانی نقش مهمی دارند و به عنوان یک عامل مهم باعث تقویت هنجارهای خوب یا بد گروه های اجتماعی می گردند. همچنین در بسیاری از موارد، شهرت اجتماعی افراد تحت تأثیر شایعات می باشد.

سیمپسون و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیق خود با عنوان درک شایعات منفی محیط کاری: یک چارچوب نظری خودسازگاری، به این نتیجه رسیدند که اثر شایعات منفی بر عملکرد سازمانی و تغییر رفتار کارکنان مورد مطالعه قرار می گیرد؛ مواردی نظیر افتخار کارکنان به برند سازمانشان و رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط مستقیم با شایعه و غیبت منفی دارند و شایعات منفی به طور قابل توجهی از این دو عامل مهم خواهد کاست.

روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از حیث هدف، پژوهشی کاربردی و از منظر گردآوری داده ها، پژوهشی توصیفی، از نوع همبستگی - پیمایشی است. شیوه همبستگی نشان می دهد که تغییر در یک متغیر، تا چه اندازه به تغییر در متغیر دیگر بستگی دارد. بررسی های همبستگی با تعیین تاثیرهای موجود بین متغیرها سرو کار دارد. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان تامین اجتماعی شهرستان جهرم به تعداد ۴۱ نفر بوده است که به دلیل محدود بودن تعداد جامعه آماری کل ۴۱ نفر به عنوان تعداد نمونه مشخص گردید. به دلیل کم بودن تعداد افراد در جامعه آماری، کل حجم جامعه به عنوان نمونه انتخاب گردید و پرسشنامه میان آنها توزیع شد. برای سنجش تعدی نظارتی از پرسشنامه میشل و امبروس (۲۰۰۷) استفاده شد که شامل ۱۵ سوال بود. برای سنجش شایعه پراکنی در سازمان از پرسشنامه شیری و همکاران (۱۳۹۷) استفاده شد که شامل ۱۷ سوال بود. برای سنجش تحول سازمانی پرسشنامه جان گاتر و پیتر دراکر^{۱۵} (۱۹۹۸) میان نمونه توزیع گردید. پس از جمع آوری داده های پژوهش به کمک نرم افزار SPSS نگارش ۲۵ به بررسی و تحلیل داده های پژوهش پرداخته شد.

فرضیه های پژوهش

- بین تعدی نظارتی و شایعه پراکنی در میان کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان جهرم رابطه معنادار وجود دارد.
- بین تعدی نظارتی و تحول سازمانی در میان کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان جهرم رابطه معنادار وجود دارد.

یافته های پژوهش

بررسی فرضیه اول

بین تعدی نظارتی و شایعه پراکنی سازمانی در میان کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان جهرم رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید که در زیر مشاهده می گردد:

¹⁴ Zinko

¹⁵ John Gattor and Peter Drucker

ضریب همبستگی متغیرهای تعدی نظارتی و شایعه پراکنی

		شایعه پراکنی	تعدی نظارتی
ضریب همبستگی	شایعه پراکنی	1.000	.821
	تعدی نظارتی	.821	1.000
سطح معنادار	شایعه پراکنی	.	۰,۰۰۳
	تعدی نظارتی	۰,۰۰۳	.
مجموع افراد	شایعه پراکنی	41	41
	تعدی نظارتی	41	41

مطابق جدول بالا با توجه به اینکه میزان سطح معناداری از عدد ۰,۰۵ کوچکتر می باشد می توان این گونه بیان نمود که میان تعدی نظارتی و شایعه پراکنی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد، لذا این فرضیه تایید می گردد.

بررسی فرضیه دوم:

بین تعدی نظارتی و تحول سازمانی در میان کارکنان سازمان تامین اجتماعی شهرستان جهرم رابطه معناداری وجود دارد. برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید که در جدول زیر مشاهده می گردد:

ضریب همبستگی متغیرهای تعدی نظارتی و تحول سازمانی

		تحول سازمانی	تعدی نظارتی
ضریب همبستگی	تعدی نظارتی	1.000	.536
	تحول سازمانی	.536	1.000
سطح معنادار	تعدی نظارتی	.	۰,۰۰۱
	تحول سازمانی	۰,۰۰۱	.
مجموع افراد	تعدی نظارتی	41	41
	تحول سازمانی	41	41

مطابق جدول بالا با توجه به اینکه میزان سطح معناداری از عدد ۰,۰۵ کوچکتر می باشد می توان این گونه بیان نمود که میان تعدی نظارتی تحول سازمانی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد، لذا این فرضیه تایید می گردد.

نتایج

نتایج حاصل از بررسی و تحلیل آماری، حاکی از این بود که تعدی نظارتی با شایعه پراکنی سازمانی و تحول سازمانی رابطه مستقیم و معناداری دارد. این یافته با یافته‌های تحقیق مرزوقی و حیدری (۱۳۹۵) همسویی دارد. مدیر اگر بخواهد مربی موفق باشد و به کارکنانش در راه رسیدن به سطوح بالاتری از رفتار و عملکرد کمک کند باید با اثبات توانایی، صداقت و خیرخواهی خود این فرصت را برای خودش فراهم آورد که مورد اعتماد کارکنان واقع شود. او باید آینده نگر باشد، توجه و تأکید زیادی بر اجرای کارها و بهبود عملکردها داشته باشد، بر انجام کار به شیوه درست اصرار ورزد و بتواند مسائل و موضوعات را شفاف و روشن توضیح داده و تبیین کند. مدیر باید فضای کار را به نحوی اداره کند که کارکنان از اشتباه کردن نترسند، از تجارب خود درس آموزی داشته باشند. او همچنین باید در تشخیص ریشه مسائل، تولید خلاقانه راه حل ها و دادن بازخورد مؤثر و سازنده به افراد، ماهر باشد. نظارت و ارزیابی عملکرد و ارائه بازخورد مرحله ایست که مدیریت سازمان رفتار و عملکرد کارکنان را در مقایسه با اهداف و انتظارات از قبل تعیین و توافق شده، ارزیابی می کند. نقاط قوت و ضعف کارکنان را تعیین می کند و کارنامه رفتاری و

عملکردی کارکنان را در اختیارشان قرار می دهد. این مرحله باید براساس اطلاعات دقیق، به صورتی منصفانه و با تعادل میان گذشته (آنچه انجام شده) و آینده (آنچه باید انجام شود) به اجرا در آید و با توجه به فرهنگ سازمانهای ایرانی دشواری های زیادی به همراه دارد. کلید موفقیت این مرحله از کار آن است که کارکنان (ارزیابی شوندگان- نظارت شوندگان) به مدیران (ارزیابی کنندگان- ناظران) اعتماد داشته باشند و نتایج این ارزیابی را قبول کنند. نظارت و ارزیابی عملکرد هم پیشگیری کننده و هم تشخیص دهنده است. در صورتی که شرایط رو به وخامت رود، جاهایی که نیاز به اصلاح و بهینه سازی دارد مشخص می شود و در صورت دستیابی به نتایج خوب راه ها و وسایل لازم برای بهبود عملکرد تا حداکثر ممکن به کار گرفته می شود. باید توجه داشت که اگرچه ارزیابی و نظارت بر عملکرد، یک ضرورت برای هر سازمانی است، اما تنها یکی از عوامل ضروری برای یک سیستم مدیریت عملکرد خوب می باشد. اخلاق سازمانی اخلاق یک سازمان است که نشانگر این امر است که چگونه یک سازمان اخلاقی به یک محرک داخلی یا خارجی پاسخ می دهد. اخلاق سازمانی در دسته بندی و توصیف فرآیند شکل گیری ارزش در سازمان، توصیف و دسته بندی این که چه طور تصمیم ها در سازمان اتخاذ شده است، ارائه یک انتقاد از روند شکل گیری ارزش در سازمان، تجویز ارزش هایی که در سازمان باید حفظ شود و تجویز اینکه چگونه تصمیم باید اتخاذ شود تا در جهت و هم صدا با اصول اخلاقی باشد؛ نقش بسیار مهمی دارد. ضعف اخلاقی بر عملکرد سازمان تأثیر منفی دارد. وقتی رفتار سازمانی از نظر اخلاقی ضعیف باشد به صورت آشکار و پنهان هزینه عملکرد بالا می رود. این هزینه را می توان در حوزه های مختلف سازمانی شناسایی کرد مانند پایین بودن، بهره وری، کندی پویایی سازمان، عدم شفافیت و به هم ریختگی ارتباطات سازمانی. اخلاق خوب کاری، تأثیر مثبت و شگرفی بر فعالیت و نتایج سازمانی دارد به طوری که بهره وری بهبود می یابد، پویایی سازمان، عدم شفافیت و ارتباط های سازمان بهبود یافته و خطر کاهش پیدا می کند. به طور خلاصه، اخلاق سازمانی نقش های سازمانی را برای مدیریت اخلاق، برنامه ای برای مدیریت اخلاق، ارزش های عملیاتی و رفتارهای مورد نیاز را ایجاد می کند؛ رفتارهای سازمانی را با رفتارهای عملیاتی هماهنگ می کند؛ آگاهی و حساسیت را نسبت به مسائل اخلاقی را به وجود می آورد، مکانیزم هایی را ایجاد می کند که معضلات اخلاقی حل و فصل شوند، ارزیابی جاری را تسهیل و با توجه به برنامه آن روزآمد می کند. باعث رشد و بالندگی مدیران و کارکنان می شود، منجر به شکل گیری کارهای گروهی قوی تر و افزایش بهره وری را به دنبال دارد، منجر به جلوگیری از اهمال عمل مجرمانه، ما را قانونمند بودن خط مشی های سازمان مطمئن می سازد و توجه به بحث گروهی مداوم درباره ارزش ها باعث افزایش روحیه کار گروهی، صداقت و صراحت در محیط کار می شود. کارکنان احساس می کنند که بین ارزش های آنان و سازمان هماهنگی وجود دارد به همین دلیل با انگیزه و عملکرد قوی کار می کنند. با عنایت به مطالبی که در بالا ذکر گردید می توان گفت اخلاق سازمانی به عنوان عامل و ابزار قوی بر عملکرد سازمان تأثیر دارد. با حمایت اخلاق، سازمان ها سیستم های هنجاری نهادینه شده ای را توسعه می دهند که به قدر کافی برای اعضای سازمان شناخته شده است و به عنوان یک فضای کاری درک می شوند. امروزه در سازمان ها پیوسته شاهد نادیده گرفتن انتظارات کارکنان بوده و برخی از آنان که از شرایط و رفتار غیر اخلاقی سازمان در ابعاد مختلف ناراضی باشند، وضعیت معماهای اخلاقی را تجربه می کنند و در نتیجه ممکن است دست به اقدامات غیر اخلاقی بزنند. بنابراین، معنای واقعی اخلاق در عبور از مفهوم کلیشه ای آن نمایان گشته و زمانی که یک سازمان به سطح والایی از اخلاق برسد؛ به احساس های متعالی تری مانند اثربخشی، متمر ثمر واقع شدن و رهاسازی از غیر دست می یابد. این گونه است که پایبندی به ارزش های اخلاقی به عنوان یکی از مهمترین پدیده های سازمانی درآمده و بصورت بخشی از سیاست های رسمی و فرهنگ غیر رسمی در سازمان ها پدیدار می گردد.

منابع و مراجع

- [۱] آقا داوود، سید رسول؛ داودی، محمد رضا؛ نوروزی، حسن و محمودی، نوید. (۱۳۹۴)، تأثیر شایعات سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت مجتمع گاز پارس جنوبی. مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، دوره ۷، شماره ۲۵، ۲۱-۳۰.
- [۲] ابراهیم پور، حبیب. (۱۳۹۲)، تأثیر پذیری عملکرد وظیفه ای از اخلاق کاری در کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی، پژوهش های مدیریت عمومی، سال ششم، شماره ۱۹، ۸۳-۱۰۱.
- [۳] اسکندری، استیره و ایراندوست، منصور. (۱۳۹۴)، رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال دهم، شماره ۴، ۱۰۷-۱۱۴.
- [۴] امراللهی میثوان، فاطمه؛ معماریان، ربابه و ونکی، زهره. (۱۳۹۱)، بررسی تأثیر برنامه نظارت مشارکتی پرستاران بر رضایت بیماران در بخش های داخلی - جراحی، فصلنامه مدیریت پرستاری، سال اول، شماره ۲، ۵۵-۶۲.
- [۵] بابایی آقبلاغ، مریم و ستاری اردبیلی، فرزاد. (۱۳۹۷)، بررسی سازه های شکل دهنده رفتار شایعه سازی، روانی اجتماعی و سازمانی، مجله علوم روانشناختی، دوره ۱۷، شماره ۶۹، ۲-۱۳.
- [۶] بزرگی، فرشاد و زکی پور، رضا. (۱۳۹۶)، مدیریت شایعه و نقش آن در سازمان های دولتی، سومین کنفرانس ملی علوم مدیریتی ایران با رویکرد مدیریت و نوآوری، آذرماه. تهران.
- [۷] حمزئیان، عظیم؛ حیدری، حمیدرضا؛ باقری قره بلاغ، هوشمند و فهیم راد، رضا. (۱۳۹۸)، واکاوی نقش اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ با تأکید بر نقش میانجی اشتیاق شغلی، فصلنامه علمی پژوهش های مدیریت انتظامی، سال چهاردهم، شماره ۳، ۵-۱۲.
- [۸] زمانی فرد، مهدی. (۱۳۹۸)، رابطه تعدی نظارتی و اخلاق کار یاسلامی. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت. دانشگاه پیام نور یزد
- [۹] شعبانی بهار، غلامرضا؛ فراهانی، ابوالفضل و خسروشاهی، محسن. (۱۳۹۷)، نقش اخلاق کاری کارکنان در اثربخشی مدیران اداره کل ورزش و جوانان استان همدان، پژوهش های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، دوره دهم، شماره ۱، ۳۵-۴۳.
- [۱۰] شیری، اردشیر؛ یاسینی، علی و حسینی، آسیه. (۱۳۹۷)، بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر نفاق در سازمان با نقش میانجی شایعه پراکنی در لایه های سازمان، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال هفتم، شماره ۴، ۱۲-۲۰.
- [۱۱] صالحی، محمد و باباجانی بابلی، مریم. (۱۳۹۶)، رابطه بین اخلاق کاری و سبک مدیریت با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه، مجله اخلاق زیستی، دوره هفتم، شماره ۲۳، ۳۰-۳۸.
- [۱۲] علامه، محسن و آقایی، مهدی. (۱۳۹۴)، تحلیل تأثیر اخلاق اسلامی کار بر تنش شغلی و رضایت شغلی، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت اسلامی، سال ۲۳، شماره ۴، ۱-۱۳.
- [۱۳] فاضلی، زینب؛ فاضلی باوندپور، فاطمه؛ رضایی طاویرانی، مصطفی؛ مظفری، مصیب و حیدری مقام، رشید. (۱۳۹۱)، اخلاق حرفه ای و نقش آن در حرفه پزشکی، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، دوره بیستم، شماره ۴، ۱۲-۱۸.
- [۱۴] قربانزاده، منصور. (۱۳۹۲)، مدیریت عملکرد کارکنان، ماهنامه اجتماعی - اقتصادی - علمی و فرهنگی کار و جامعه، شماره ۱۶۰، ۳۹-۵۳.
- [۱۵] مرادی، مرتضی و مهری، یوسف. (۱۳۹۷)، رابطه اخلاق کار با رفتار شهروندی سازمانی، فرسودگی شغلی و تسهیم دانش. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، دوره ۲، ۲۳-۳۰.
- [۱۶] مرزوقی، رحمت‌اله؛ صحرانورد، ملیحه و حیدری، الهام. (۱۳۹۶)، آمادگی تغییر در روابط تعدی نظارتی و احساس خودکارآمدی نوآورانه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، مجله بهداشت و توسعه، دوره ۶، شماره ۲، ۲۹-۳۵.
- [۱۷] مقیمی، سید محمد. (۱۳۹۰)، سازمان و مدیریت با رویکرد پژوهشی، چاپ هفتم، تهران: انتشارات ترمه.
- [۱۸] منوریان، عباس؛ محمدی فاتح، عمران و محمدی فاتح، علی اصغر. (۱۳۹۶)، تأثیر اخلاق کار اسلامی بر عملکرد شغلی فرد با در نظر گرفتن نقش میانجی گری تعهد سازمانی و رضایت شغلی، فرایند مدیریت و توسعه، دوره ۳۱، شماره ۱، ۴-۱۷.

- [19] Crnkovic, G., & Anokhina, M. (2008). Workplace gossip and rumor: The information ethics perspective. Paper presented at the Proceedings of the Tenth International Conference ETHICOMP, 72(1).
- [20] Difonzo, Nicholas ; J. Bourgeoi , Martin ; Suls , Jerry ; Homan , Christopher ; Stupak , Noah ; P. Brooks , Bernard ; S. Ross , David & Bordia , Prashant . (2013). Rumor clustering, consensus, and polarization: Dynamic social impact and self-organization of hearsay. *Journal of Experimental Social Psychology*, 49(12), 378–399.
- [21] Ebrahimpoor H. (2013). Survey the relationship between work ethics with withdrawal behavior. *Ethics in Science and Technology*; 1(9):1-10. (In Persian).
- [22] Garcia PRJM, Wang L, Lu V, Kiazad K & Restubog SLD.(2015) When victims become culprits: The role of subordinates' neuroticism in the relationship between abusive supervision and workplace deviance. *Personality and Individual Differences* 72(1): 225-29.
- [23] Georganta, K., Panagopoulou, E., & Montgomery, A. (2014). Talking behind their backs: Negative gossip and burnout in Hospitals. *Burnout Research*, 1(2), 76-81.
- [24] Hashemi & khoram khan.(2019).Interactive Effect of Abusive Supervision and Islamic Work Ethics on Workplace Gossip. *Journal of Islamic Business and Management* , 9(1), 160-175.
- [25] Kegans L.(2009)Occupational Work Ethic Differences: Implications for Organizational Diversity Initiatives in Health Care Organizations. *Performance Improvement Quarterly* 22(3): 83-94.
- [26] Mawritz MB, Mayer DM, Hoobler JM, Wayne SJ, Marinova SV.(2012) A trickle-model of abusive supervision. *Personnel Psychology*. 65: 325-57 .
- [27] Meriac JP., Woehr DJ, Banister C. (2010).Generational differences in work ethic: an examination of measurement equivalence across three cohorts. *Journal of Business and Psychology*; 25:315–324.
- [28] Officer R, Godden J. BASW/CoSW (2011). England research on supervision in social work, with particular reference to supervision practice in multi-disciplinary teams. 2(9). 22-45.
- [29] Sudhir, S. (2018). Rumors in organizational communication: a nightmare for HR managers. *Human Resource Management International Digest*, 26(5), 18-21
- [30] Tepper BJ, Carr JC, Breaux DM, Geider S, Hu C & Hua W.(۲۰۰۹) Abusive supervision, intentions to quit, and employees' workplace deviance: A power/dependence analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 109(2): 156-67.
- [31] Tepper BJ. (2000)Consequences of abusive supervision. *The Academy of Management Journal* 43(2): 178-90.
- [32] Tepper BJ.(2007) Abusive supervision in work organizations: Review, synthesis, and research agenda. *Journal of Management* 33(3): 261-89.