

طراحی و تبیین ابعاد محیطی سازمان اداره کننده ضربات روحی در بخش دولتی (مورد مطالعه: سازمانهای دولتی استان آذربایجان شرقی)

* اسکندر شیرازی^۱، فریدون احمدی^۲

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

(دریافت: ۱۳۹۳/۲/۴ پذیرش: ۱۳۹۴/۳/۱)

Design and explain environmental dimensions of trauma director organization in public sector

*Eskandar shirazi¹, fereydoon ahmadi²

1. Assistant Professor Of Public Administration ,Payame Noor University ,Tehran,Iran

2. Assistant Professor Of Public Administration, Tehran, Iran

(Received: 24/April/2014

Accepted: 22/May/2015)

Abstract:

Present paper is dealing with studying environmental dimensions of Trauma director organization. For this, the designed questionnaire by Delphi method was distributed among over 111 ones of participated experts at specialized panel, at first. After analyzing the results by Lisrel software, the required factors and index were selected for the second round and at the second raound, factors of cultural environment, legal-political environment, social environment, technology environment, economical environment, physical environment, ethics and social responsibility were confirmed at the first Delphi round. Ranking the indices of each of them, all confirmed factors were got to the Delphi second round. At that round, the serious important indices of each factor were chosen and finally, at the third Delphi round, that was concentrated on ranking the effective factors on trauma director organization, it was distinguished that social responsibility and also ethics are the important factors of the organization in a raw. In addition, using path analysis software, the relationship between variables and direct and indirect impact of them were examined and the results showed that environmental dimensions' factor have direct impact (55%) on trauma director organization in public sector while this variable has indirect impact and more than direct impact (/11) on the mentioned organization.

Keywords: trauma, organizational trauma, trauma director organization, environmental dimension.

JEL: C51, C33, I30.

چکیده:

ضربه روحی به عنوان پیامد روانی ناشی از تغییراتی است که به صورت تصادفی اتفاق افتد، به طوری که هیچ آمادگی در فرد برای وقوع آن وجود نباشد و انسان را دچار تنش های شدید درونی کند از دست دادن عادات و دارائی های روانی به صورت تصادفی نیروی انسانی را با ضربات روحی مواجه می کند آنچه امروزه در سازمان ها به وفور قابل مشاهده است. این مقاله به طراحی ابعاد محیطی سازمان اداره کننده ضربه روحی سازمانی می پردازد برای این کار ابتدا پرسشنامه طراحی شده به روش دلفی در بین جامعه آماری برابر با ۱۱۴ نفر از خبرگان اداری و دانشگاهی شرکت کننده در پانل تخصصی توزیع شد و پس از تجزیه و تحلیل نتایج آن به کمک نرم افزار لیزرل، شاخص ها و مؤلفه های مورد نیاز به دور دوم راه یافته و در دوم از میان ابعاد محیطی پیشنهاد شده، مؤلفه های محیط فرهنگی، محیط سیاسی - قانونی، محیط اجتماعی، محیط فناوری، محیط اقتصادی، محیط فیزیکی، مسئولیت اجتماعی و اخلاقیات در دور اول دلفی تأیید شدند و برای رتبه بندی شاخص های هر کدام، کلیه مؤلفه های تأیید شده به دور دوم دلفی راه یافتند در دور دوم دلفی، مهم ترین شاخص های هر مؤلفه انتخاب شد و در نهایت، در دور سوم دلفی که به رتبه بندی مؤلفه های اثرگذار بر سازمان اداره کننده ضربه روحی تمرکز داشت، مشخص شد که دو مؤلفه مسئولیت اجتماعی و اخلاقیات، به ترتیب مهم ترین مؤلفه های سازمان مذکور می باشند. همچنین در پایان با استفاده از نرم افزار تحلیل مسیر روابط بین متغیرها و تأثیر مستقیم و غیر مستقیم آنها بررسی شد که بر اساس نتایج اخذ شده از نرم افزار تحلیل مسیر مشخص شد مؤلفه های ابعاد محیطی دارای تأثیرگذاری مستقیمی به میزان ۰/۵۵ بر سازمان اداره کننده ضربه روحی در سازمان های دولتی استان آذربایجان شرقی دارد؛ در حالی که این متغیر دارای تأثیرگذاری غیر مستقیم بیشتر از تأثیر مستقیم و به میزان ۰/۱۱ بر سازمان مذکور می باشد.

واژه های کلیدی: ضربه روحی، ضربه روحی سازمانی، سازمان

اداره کننده ضربات روحی، ابعاد محیطی.

طبقه بندی JEL: C51، C33، I30.

* نویسنده مسئول: اسکندر شیرازی

E-mail: Eskender.shirazi@gmail.com

*Corresponding Author: Eskandar shirazi

۱- مقدمه

سازمان‌های عصر حاضر مجبورند به منظور افزایش کارایی، تداوم بقا و موفقیت، چهره‌های جدید و متنوعی را از خود به نمایش بگذارند. موفقیت سازمان‌ها در محیط جهانی شده و در عصر اینترنت، درگرو حرکت به سمت چهره‌های جدید و تدوین و اجرای راهبردهای جدید، به منظور دستیابی به اهداف چندگانه و متغیر است (سرلک، ۱۳۹۰: ۱). امروزه در عصری که آن را عصر دانش می‌نامند، سازمان‌های دانشی با چهره‌ها و القاب جدیدی هر روز در حال گسترش بوده و هر سازمانی در مسیر رشد و تکامل خود و بر مبنای اهداف و راهبردهای خود می‌تواند در هر دوره‌ای چهره‌های متنوعی به خود بگیرد. (دفت، ۱۳۸۷: ۵)

ضربه روحی سازمانی، پدیده‌ای است که بر توانایی افراد و سازمان اثر کرده و در نتیجه، باعث از دست رفتن استعدادها و تحلیل انرژی سازمان‌ها می‌شود (هورمن و ویوان، ۲۰۰۵: ۱۲). این واژه از ادبیات مربوط به تجارب پزشکی اخذ شده است. در ادبیات سازمانی، ضربه روحی به عنوان یک محصول فرعی حاصل از تغییر دیده می‌شود؛ از دست دادن چیزی که ارزش شخصی زیادی نسبت به افراد و سازمان دارد، در حالی که سازمان به آن آمادگی نداشته و در صورت از دست دادن، سازمان و افراد را وارد بحرانی شدید می‌کند؛ بحرانی که برای رفع آن، اقدامات شدیدی لازم است. سازمان‌هایی که دچار ضربه روحی شده‌اند، معمولاً حالت رکود داشته، ورشکست شده‌اند، فناوری مناسب ندارند و عملکرد آنها کاهش و سیر نزولی دارد. (والیانگاس و همکاران، ۲۰۰۹: ۵)

عوامل متعددی در بروز و ایجاد ضربه روحی سازمانی دخیل می‌باشند و در صورت بروز، اثرات جبران ناپذیری برای کارکنان و سازمان‌ها دارد (بچی و اوخایسین، ۲۰۱۱). سازمان‌هایی که دچار ضربه روحی می‌شوند، استرس و اضطراب، غمناک بودن، بیقراری، عدم اعتماد به همکاران و سازمان و ... را برای کارکنان خود به ارمغان می‌آورند که در صورت عدم رسیدگی سریع به آن، ممکن است سازمان را تا مرحله مرگ سازمانی پیش ببرد (نورین تهرانی، ۲۰۰۲: ۱۶). طی تحقیقی که توسط مورال و همکارانش (۱۹۹۹) در آمریکا صورت گرفته، عواملی مانند کاهش عملکردهای مالی، ورشکستگی سازمانی، تغییر، افول یا رکود، از جمله عوامل ایجادکننده ضربه‌های روحی در سازمان‌ها شناسایی

شده‌اند (دکلارک و ساسول، ۲۰۰۷: ۶). مواردی که باعث ضربه روحی در سازمان‌ها می‌شوند، اغلب برای زندگی کاری و شخصی و گاهی زخمی شدن جسم خطرناکند. همچنین سازمان‌هایی که دچار ضربه روحی می‌شوند، در برکهای سمی از به کارگیری کارکنان و محیط سمی و آلوده داخلی و خارجی گرفتار می‌شوند و نقصان ذهنی^۴ و وفاداری کاهش یافته^۵ تمام سازمان را فرا گرفته و سرمایه هوش^۶ را از بین می‌برد و در نهایت، سازمان را به مرحله مرگ سازمانی^۷ می‌رساند. (تایو سویترز، ۲۰۰۱: ۴)

پایین بودن انگیزه نیروی کار در بخش دولتی، کاهش نارضایتی و افزایش سطح ماندگاری نخبگان، فساد اداری از جمله دلایل ضمنی طرح تحول نظام اداری که در سال ۱۳۸۶ برای اجرا به سازمانهای دولتی کشور ابلاغ شد می‌باشد. سلامت روانی کارکنان و سازمان و ایجاد محیط با نشاط اداری از جمله الزاماتی است که تاکنون به طریقی پیگیری شده و برای تحقق آن تلاشهای زیادی صورت گرفته است. لیکن نتایج قابل توجهی به دست نیامده است صاحب نظران معتقدند ناکارآمدی نظام اداری و بی انگیزگی کارمندان دولتی سبب شده آنها تنها با هدف پر کردن ساعات موظفی شان، در محل کار خود حاضر شوند. (ویسه، ۱۳۹۱: ۲۱). همچنین بر اساس گزارشات سازمان شفافیت بین المللی در ۱۲۷ اکتبر سال ۲۰۱۰ فساد اداری و مالی در سازمانهای دولتی بیش از اندازه بوده و همیشه در حال گسترش می‌باشد بر اساس رتبه بندی همین سازمان، جایگاه کشورمان در میان ۱۸۰ کشور، در رتبه ۱۴۶ قرار گرفته است

دلایل سودمند بسیاری برای بررسی این موضوع وجود دارد. یکی از آنها تأثیری است که سلامت بر کارکردها و رفتار مدیریتی دارد در چنین سازمانی اعتماد به سازمان، همکاران و مدیران موضوعی فراگیر بوده که رشد و تداوم محیط زندگی کاری را در بر دارد و دیگری دورنما و حس کار با معنا و لذتبخش است با وجود داشتن یک محیط سالم و بانشاط و بدون حادثه به همراه آرامش فکری و روحی، مدیران خواهند توانست نه تنها بهره وری را در محیط کار افزایش دهند بلکه می‌توانند به آرامش خاطر و رضایت باطن یا یک شادی

3. Deklerk & Sasol
4. Brain Drain
5. Decries Loyalty
6. Intellectual Capital
7. Organizational Death
8. Tayo Switzer

1. Horman and Viviavan
2. Valiangas, Martin and Michael

جبران ناپذیری را به کارکنان وارد کند (رضائیان، ۱۳۸۳: ۴۷). فردی یک خطر جدی را بر روی زندگی یا سلامتی جسمی خود تجربه می‌کند که دیگران آن را تجربه نکرده‌اند و در صورت تجربه آن دچار تنش می‌شوند. نگهبان ورودی یک بیمارستان یا پرستار و پزشک آن، همیشه با افراد صدمه‌دیده، حوادث دلخراش و مرگ مشتریان سازمانی خود روبه‌رو می‌شوند. کارمندی را تصور کنید که با مرگ اتفاقی دوست خود یا همکاری مواجه می‌شود (کرام و داگاس^۲، ۲۰۰۴: ۱۱) یا در سازمانی که چندین سال در آن کار کرده و با محیط و فضای ارتباطی و همکاران خود انس گرفته، اکنون مجبور است به خاطر کوچک‌سازی، سازمان خود را ترک کند! یا سازمان‌هایی را تصور کنید که مدیران یا کارکنان آن به خاطر سوء استفاده‌های مالی و اخلاقی مورد حکت حرمت قرار می‌گیرند. همه اینها مثال‌های بارزی از بروز پدیده‌ای مهم و جدی در سازمان‌هاست که به تازگی مورد توجه قرار گرفته است. پدیده‌ای که آن را ضربه روحی سازمانی می‌نامیم؛ واقعیتی است که همه سازمان‌ها با آن دست به گریبانند. الگوی ضربه روحی سازمانی در شکل ۱ ارائه شده و چنانچه در آن نمایان است، ضربه روحی باعث می‌شود که وفاداری کارکنان به سازمان کاهش یافته و متخصصان و کارکنان حرفه‌ای که به سرمایه هوش در سازمان معروفند، از سازمان رفته و محیط داخلی آشفته و سمی شود. در این الگو، نحوه به کارگیری افراد در سازمان به حوضچه سمی تشبیه شده است که در آن از منابع انسانی استفاده مناسب و صحیحی نمی‌شود و همه اینها سازمان را به سوی مرگ خود پیش می‌برد (تایو سویتزر، ۲۰۰۱: ۶).

در سازمانهای دولتی تمثیلی وجود دارد که از آن به مثابه باتلاقی یاد می‌کنند که در طول زمان کارکنان در آن فرو می‌روند و از پویایی و نشاط کافی برخوردار نیستند و مانند فردی که در باتلاق گیر کرده باشد، در محیط مکرر کاری خود دست و پا می‌زنند و به مرور زمان توانایی‌های درونی خود را از دست داده، در بلندمدت به فردی خسته و نا امید تبدیل می‌شوند. عدم برآورده شدن انتظارات در طول زمان، نبود فضا برای رشد و مشارکت، نوع کار، ساختار سازمانی و عوامل محیطی از جمله مواردی است که در سازمانهای دولتی در بروز ضربات روحی دخیل بوده و در طول زمان کارکنان را در باتلاق کار تکراری و بی انگیزگی فرو برده و از آن طریق استعداد آنها

طولانی دست یابند و محیطی را فراهم آورند تا همکاران در قالب یک گروه دوستی از این شادی و رضایت باطن برخوردار شوند (جان سین و همکاران، ۲۰۱۴). در چنین سازمانی، کارکنان شریک غم هم بوده و با دلی پر از شفقت، سعی در رفع مشکلات همدیگر دارند فرهنگ مشارکت تقویت می‌یابد... و همه این عوامل دست در دست هم سازمان را در مسیری هدایت میکند که رضایت همه گروهها و ذینفعان را در بر خواهد داشت بنابراین سازمانهایی که برای ایجاد محیط سالم و نشاط آور خود فرصتهایی را فراهم می‌کنند موفق تر از آنهایی هستند که چنین فرصت‌هایی را بوجود نمی‌آورند (کامپوزانو^۱، ۲۰۰۹: ۱۳۷).

اهمیت تحقق سلامت سازمانی تا حدی است که این امر می‌تواند به یک نماد بارز سازمانی تبدیل شده و به عنوان یک چهره سازمانی مطرح شود. ایده اصلی مقاله این است که همان طور که یک فرد می‌تواند چهره‌های متنوعی از خود به نمایش بگذارد، اگر بپذیریم که سازمان‌ها نیز به عنوان یک موجود زنده، حیات تکاملی ویژه خود را دارند، پس مانند انسان می‌توانند چهره‌های جدید و متنوعی به خود بگیرند. از آنجا که امروزه تغییرات سازمانی بیشتر بوده و معمولاً در برنامه ریزی‌ها و سیاستگذاریهای سازمانی به ابعاد فیزیکی حاصل از تغییر مد نظر قرار گرفته (رستگار و همکاران، ۱۳۹۲)، و آثار و عوارض روحی و روانی ناشی از آن بر نیروی انسانی به عنوان بخش اساسی در سازمان نادیده گرفته می‌شود لذا داشتن چهره سالم و اداره کردن عواملی که سلامتی جسم و روح کارکنان را به خطر اندازد، یکی از بهترین چهره‌های سازمانی در آینده پیش رو خواهد بود. لیکن برای طراحی هر سازمانی باید آن را از حیث ابعاد مختلفی بررسی کرد که یکی از مهمترین متغیرهای طراحی هر سازمانی، ابعاد محیطی آن بوده و حائز اهمیت می‌باشد فلذا طی این مقاله طراحی ابعاد محیطی سازمان اداره کننده ضربات روحی مد نظر بوده و در نهایت مدل ابعاد محیطی سازمان مذکور ارائه خواهد شد.

مبانی نظری و طرح سؤالات پژوهش

سازمان‌ها همیشه در حال آزمایش و خطا می‌باشند. برخی با هم ادغام می‌شوند، برخی تغییر می‌پذیرند و برخی در مقابل آن مقاومت می‌کنند. هر روز اتفاقات جدیدی اتفاق می‌افتد و در این راستا تجربه یک شکست می‌تواند ضربات روحی

می‌شود (هادیلشتون و همکاران،^۲ ۲۰۰۷: ۱۳). ضربه روحی سازمانی یک فرایند ذهنی و درونی است. واژه ضربه روحی به عنوان یک زخم تعریف شده است که زخم‌های شدید احساساتی را نمادسازی می‌کند (داتون و همکاران،^۳ ۲۰۰۹: ۱۷). جامعه آمریکایی مربوط به ضربه روحی، آن را به عنوان یک زخم توضیح می‌دهد (بازولی و همکاران،^۴ ۱۹۹۸: ۲۱)؛ زخمی که به وسیله یک نیروی فیزیکی یا روانی ایجاد شده است. انجمن روان‌شناسی آمریکایی، بی‌نظمی مربوط به استرس را فراضیه روحی^۵ می‌نامد که به عنوان یک تجربه در آن سوی تجارب انسان معمولی است.

ضربه روحی سازمانی: عدم توجه به آینده سازمانی و کارکنان در مراحل تغییر یا ایجاد شرایطی که کارکنان در آن احساس راحتی نمی‌کنند، ممکن است صدمات جبران‌ناپذیری به سازمان و کارکنان وارد کند که رفع و درمان آن به راحتی ممکن نیست. (رضائیان، ۱۳۸۳: ۴۲)

سازمان اداره‌کننده ضربه روحی: سازمان‌هایی که دچار ضربه روحی^۶ شده‌اند، معمولاً حالت رکود داشته، ورشکست شده‌اند، فناوری مناسب ندارند و عملکرد آنها کاهش یافته و سیر نزولی دارند (فوربس و همکاران،^۷ ۲۰۱۱: ۱۱). ضربه روحی سازمانی^۸ پدیده‌ای است که امروزه در سازمان‌ها افزایش یافته و این در حالی است که تاکنون به خوبی درک و فهم نشده است. (خان،^۹ ۲۰۰۳: ۳)

کارکنان در طول زمان فرهنگ سازمانی را یاد می‌گیرند و با محیط آن خو می‌گیرند. لذا هر گونه تغییر ناگهانی که باعث از دست دادن هر آنچه کارکنان به آنها عادت کرده بودند بشود، باعث ایجاد ضربه روحی سازمانی می‌شود. در محیط کار سازمان‌های، امروزی در کنار فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی محض، تغییرات بنیادینی در حال شکل‌گیری است و دستیابی به سلامتی جسم و روان در بستر یک محیط سالم و عاری از تنش و بی‌عدالتی، یکی از موضوعات اساسی در این زمینه خواهد بود (دکلارک و ساسول، ۲۰۰۷: ۷)، سازمان اداره‌کننده ضربه روحی سازمانی در پی اندیشیدن تدابیری است که اثرات عوامل مخرب را بر کارکنان خنثی و ابعاد سازمانی را طوری

به هدر می‌رود. (باومرد^۱، ۲۰۰۷). سازمان‌ها در مقابله با ضربه روحی، رفتارهای متنوعی از خود نشان می‌دهند. بهتر است که در مقابله با چنین پدیده‌ای در مرحله اول، واقعیت موجود در سازمان را قبول کرده، به جای انکار واقعیت یا فرار از آن، تدابیر صحیحی اندیشیده و در پی حل آن باشیم. سازمان اداره‌کننده ضربه روحی سازمانی، به عنوان یک چهره جدید مطرح در عصر سازمان‌های دانشی با هدف حفاظت از کارکنان در مقابل ضربات روحی و ایجاد محیط سالم اداری، در پی رفع مشکلات مذکور بوده و برنامه‌هایی را برای جلوگیری از بروز ضربه روحی و درمان آن در صورت وجود، دارد. افزایش روزافزون پیچیدگی‌های محیطی و سازمانی و تنوع نیازهای محیطی و فشارهای ناشی از تقاضاهای چندگانه، با افزایش مسئولیت‌ها و فشارهای کاری بر روی سازمان‌ها و کارکنان توأم بوده است. تغییرات سازمانی، افزایش مسئولیت‌های اجتماعی، پیچیدگی اجتماعات و خواسته‌های مشتریان و در اولویت قرار دادن مشتری، سازمان‌ها و کارکنان را در مسیری قرار می‌دهد که به نیازهای متنوع و گاه متضاد و دلخواه آنان پاسخ دهند (رضائیان، ۱۳۸۴: ۲۴). در این راستا، اگر ابعاد سازمانی به درستی طراحی نشوند، محیط کار را برای کارکنان آن سازمان آزار دهنده می‌کند و در طول زمان، به بروز ضربه روحی منجر خواهد شد.

طراحی سازمان اداره‌کننده ضربات روحی در مرحله اول سلامت روانی کارکنان و افزایش تعهد کارکنان را به ارمغان خواهد آورد اعتماد به کارکنان و سازمان، همدلی و شفقت در چنین سازمانی افزایش یافته و حس عدالت و وابستگی به سازمان به عنوان یک تکیه‌گاه اصلی در کارکنان ایجاد خواهد شد. برای طراحی سازمان جدید معمولاً آنها را از سه بعد سازمانی، فردی و محیطی بررسی می‌کنند. در بعد سازمانی به نحوه ساخت ابعاد ساختاری، محتوایی، رهبری و ارتباطات می‌پردازند. در بعد فردی به بررسی خصوصیات و رفتارهای فردی و در بعد محیطی که موضوع مقاله حاضر است، به بررسی انواع محیط داخلی و خارجی اثرگذار بر سازمان‌ها و مسئولیت‌های اجتماعی و اخلاقیات آن می‌پردازند.

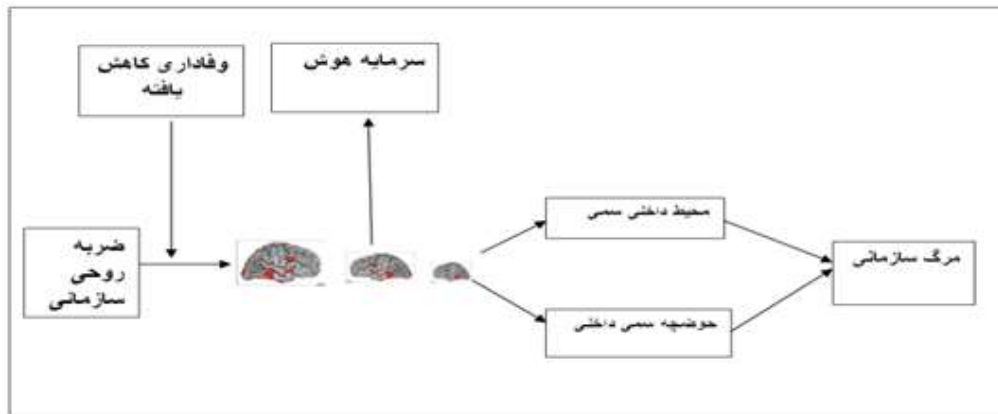
تعاریف متغیرهای عملیاتی

ضربه روحی: حادثه‌ای است که بر توانایی سازمان اثر کرده و در نتیجه، باعث از دست دادن استعدادهای سازمانی

2. Huddleston, Stephens & Paton
3. Dutton, Frost, Worline, Lilius & Kanov
4. Bazzoli, Harmata & Cheeling
5. Post Traumatic
6. Trauma
- 7 Forbes & et. al.
8. Organizational Trauma
9. William A. Khan

حداقل خود می‌رسد، برنامه‌هایی را طراحی و اجرا می‌کند. همچنین برنامه‌هایی را برای درمان و بهبود روح و روان کارکنانی که دچار ضربات روحی می‌شوند، دارد.

طرح‌ریزی کند که کارکنان در آن احساس راحتی کرده، عوامل ایجادکننده ضربه روحی را از بین ببرد. چنین سازمانی برای ایجاد فضای سالم اداری که در آن تنش و فشار عصبی به



منبع: نایو سویتزر (2001)

نمودار ۱: الگوی ضربه روحی سازمانی

واکنشهای نوآورانه به تهدیدها، چالش با فرصتهای جدید یا بحرانهای سازمانی را ممکن می‌سازد (همان: ۱۲۳). سؤالی که در این بخش مطرح است اینکه:

سؤال فرعی ۱: محیط فرهنگی در سازمان اداره‌کننده ضربه روحی سازمانی چه اولویتی دارد و مهم‌ترین شاخص‌های آن کدامند؟

محیط اجتماعی

محیط اجتماعی به عنوان یکی دیگر از بخش‌های محیط عمومی سازمان‌ها، نشان‌دهنده ویژگی‌های جمعیت‌شناختی سازمان‌هاست (دفت، ۱۳۸۷: ۱۰۶). به نظر جامعه‌شناسان، جامعه محصول کشمکش دائمی بین نیروهای ثبات و تغییر است. هماهنگی، ثبات را پیش می‌برد؛ در حالی که تعارض و رقابت، وضعیت موجود را دگرگون می‌کند. نتیجه محض این فرایند، وجود یک جامعه همیشه متغیر است. با حفظ این نگرش، سه بعد مهم محیط اجتماعی عبارتند از: شاخص‌های جمعیت‌شناختی، بی‌عدالتی و مدیریت تنوع. هر یک از این موضوعات، چالش‌های منحصر به فردی را فراروی مدیران قرار می‌دهند (کریتنر، ۱۳۸۶: ۵۳). سؤال مطرح در این بخش این است که:

ابعاد محیطی

محیط شامل عوامل خارج از مرز سازمان است؛ صنعت، دولت، مشتری، عرضه‌کنندگان کالا، مؤسسات مالی و دیگر سازمان‌ها از مهم‌ترین عوامل محیطی اثرگذار بر سازمانند (دفت، ۱۳۸۶: ۱۴۳). بخش‌های مهمی از زندگی که ما را احاطه کرده‌اند ابعاد محیط اطراف ما را شکل می‌دهند. مسائل محیطی احتمالاً یکی از قوی‌ترین نقاط فشار در سالهای آینده برای سازمان‌ها خواهد بود (دفت، ۱۳۸۷: ۱۰۹). در ادامه به توصیف انواع محیط می‌پردازیم. سؤال اصلی در بخش محیط این است که:

سؤال اصلی: مهم‌ترین مؤلفه‌های اثرگذار محیطی در یک سازمان اداره‌کننده ضربه روحی سازمانی کدامند؟

محیط فرهنگی

محیط فرهنگی به عنوان یکی از بخش‌های محیط درونی سازمان‌ها، نشان‌دهنده هنجارها، رسوم، نمادها و ... است. محیط فرهنگی جایی است که فرهنگ سازمان‌ها در آن شکل می‌گیرد و یک عامل اثرگذار مهم بر آن، محیط بیرونی است. فرهنگ سازمانی باید هر آنچه برای موفقیت در محیط لازم است، در بر داشته باشد. اگر محیط بیرونی نیازمند خدمات فوق‌العاده به مشتریان است، محیط فرهنگی سازمان باید مشوق ارائه خدمات عالی به مشتریان باشد. محیط فرهنگی نقش بزرگی در ایجاد جو سازمانی ایجاد می‌کند و یادگیری،

بوده و دارای اهمیت است (کریتنر، ۱۳۸۶: ۶۴). سؤال مطرح در این بخش این است که:

سؤال فرعی ۴: محیط اقتصادی در سازمان اداره‌کننده ضربات روحی سازمانی چه اولویتی دارد و مهم‌ترین شاخص‌های آن کدامند؟
محیط فیزیکی

این بخش از محیط به عنوان یکی از بخش‌های محیط داخلی به رابطه بین عناصر فیزیکی یک سازمان و ساختار فیزیکی آن اشاره دارد که شامل مکان سازمان، تجهیزات و اسباب و اثاث سازمان، محل استقرار آن، دکوراسیون و حتی جسم و ظاهر فیزیکی انسانهاست. توجه به توزیع فضایی مکان‌هایی که یک سازمان در آنجا فعالیت می‌کند و ویژگی‌ها و نحوه ترکیب فیزیکی هر مکان، دارای اهمیت بوده و نقشه داخلی هر سازمان بیانگر جانمایی کارکنان بوده و داشتن اتاق بهتر و بزرگ با امکانات و تجهیزات خوب، نشان‌دهنده شخصیت اداری افراد در سازمان بوده و محل سازمان و شکل و زیبایی آن در شکل‌گیری دیدگاه افراد در مورد سازمان مهم است (هچ، ۱۳۸۵: ۳۹۰). سؤال مطرح در این بخش این است که:

سؤال فرعی ۵: محیط فیزیکی در سازمان اداره‌کننده ضربات روحی سازمانی چه اولویتی دارد و مهم‌ترین شاخص‌های آن کدامند؟
محیط فناوری (تکنولوژی)

فناوری اصطلاحی است که این روزها جرقه گفتگوهای پرشوری را در بسیاری از محافل برافروخته است. عده‌ای از افراد، فناوری را به دلیل اثرات مخرب زیست‌محیطی و گسیختگی فرهنگی، نکوهش می‌کنند؛ دیگران آن را کلید پیشرفت اقتصادی و اجتماعی می‌دانند. هر دوی این مباحث، پیام‌های مهمی‌اند که در دو انتهای یک طیف قرار می‌گیرند (کریتنر، ۱۳۸۶: ۶۸). این بعد از محیط شامل پیشرفت‌های علمی و فناوری در سطح سازمان‌ها بوده و گسترش فناوری‌های نوین و کاربرد آن در سازمان‌ها اهمیت آن را دو چندان کرده است (دفت، ۱۳۸۷: ۱۰۵). اینکه سازمان‌ها از چه نوع فناوری و در چه سطحی از آن استفاده می‌کنند، مهم است؛ اما سؤالی که در این بخش مطرح است اینک:

سؤال فرعی ۶: محیط فناوری در سازمان اداره‌کننده

سؤال فرعی ۲: محیط اجتماعی در سازمان اداره‌کننده ضربات روحی سازمانی چه اولویتی دارد و مهم‌ترین شاخص‌های آن کدامند؟

محیط سیاسی - قانونی

این بعد به عنوان یکی از بخش‌های محیط خارجی سازمان‌ها، شامل مقررات دولتی و نیز فعالیت‌های سیاسی سازمان‌هاست. گسترش فعالیت‌های حقوق بشر، گروه‌های فشار، بیوتکنولوژی، تجارت جهانی و ادغام و تفکیک جهانی، اهمیت این بخش از محیط خارجی را بیشتر می‌کند (دفت، ۱۳۸۷: ۱۰۸). سیاست‌ها در وسیع‌ترین معنای خود، هنر یا عمل تأثیرگذاری و کنترل عمومی است. قوانین، پیامد فرایندی سیاسی‌اند که رفتار خوب را از بد متمایز می‌کنند. جامعه مدرن، محصول اجماع تدریجی بین افراد و گروه‌های مختلفی است که اغلب دارای منافع و اهداف متعارض می‌باشند. بنابر این، برای حفظ انسجام آن، یک فرایند سیاسی سازمان‌یافته مورد نیاز است. گرچه در یک جامعه تعداد گروه‌های ذی‌نفع خاص زیاد بوده و همچنان در حال افزایش است، اما نمی‌توان قائل به این شد که هر کس به دلخواه خود عمل کند. در یک دموکراسی، سیستم سیاسی بر آن است که به روشی مسالمت‌آمیز و به دور از خشونت، بین منافع متضاد اشخاص و گروه‌ها تعادل برقرار کند (کریتنر، ۱۳۸۶: ۵۹). سؤال مطرح در این بخش این است که:

سؤال فرعی ۳: محیط سیاسی - قانونی در سازمان اداره‌کننده ضربات روحی سازمانی چه اولویتی دارد و مهم‌ترین شاخص‌های آن کدامند؟
محیط اقتصادی

محیط اقتصادی به عنوان یکی از بخش‌های محیط عمومی سازمان‌ها، نشان‌دهنده سلامت اقتصادی منطقه یا کشوری است که سازمان‌ها در آن فعالیت می‌کنند. از آن جهت که امروزه سازمان‌ها در محیط جهانی فعالیت می‌کنند، بعد اقتصادی بسیار پیچیده شده و عدم اطمینان زیادی را برای مدیران ایجاد می‌کند (دفت، ۱۳۸۷: ۱۰۷). ارتباط تنگاتنگی بین اقتصاد و مدیریت وجود دارد. اقتصاد، علم مطالعه چگونگی استفاده از منابع کمیاب برای ایجاد رفاه و ثروت و چگونگی توزیع این ثروت است. مدیران به عنوان امنای سازمان‌های بهره‌ور و مصرف‌کننده منابع، وظیفه اقتصادی حساس و بنیادینی را بر عهده دارند. سودآوری برای هر سازمانی مهم

چون معیارهای انصاف را رعایت می‌کنند، با افراد رفتارهای درستی دارند و در روابط خود با دیگران اخلاقی‌اند (دفت، ۱۳۸۷: ۲۱۴). اما در سازمان اداره‌کننده ضربه روحی، تنها یک فرد اخلاقی بودن و تصمیم‌های اخلاقی گرفتن کافی نیست. افراد در چنین سازمانی برای دستیابی به سطح عالی پرورش اخلاقی تلاش کرده و به پرورش اخلاقی دیگران نیز کمک می‌کنند. آنها راه‌هایی می‌یابند که توجه کل سازمان را بر ارزشهای اخلاقی متمرکز کنند و به ایجاد محیط سازمانی که در آن محیط از رفتار اخلاقی کلیه کارکنان حمایت و آن را تشویق و هدایت می‌کند کمک می‌کنند. برای ایجاد بنیانی محکم برای هر سازمان اخلاقی، پشتیبان خاصی لازم است. سؤال مطرح در این بخش این است که:

سؤال فرعی ۸: اخلاقیات در سازمان اداره‌کننده ضربه روحی سازمانی چه اولییتی دارد و مهم‌ترین شاخص‌های آن کدامند؟

پیشینه پژوهش

در این بخش به اختصار به بررسی پیشینه مطالعات در حوزه مد نظر می‌پردازیم. گفتنی است که موضوع ضربه روحی سازمانی، یک موضوع تازه طرح شده در محافل علمی دنیا بوده و از لحاظ نظریه‌ای به مرحله غنا نرسیده است. لذا در حوزه موضوع پژوهش و طراحی چنین سازمانی، مطالعات رسمی صورت نپذیرفته است. در ادامه به طور خلاصه به برخی از مطالعات در حوزه ضربه روحی سازمانی اشاره می‌شود.

دکلارک و ساسول (۲۰۰۷)، در مطالعات خود به بحث در زمینه ضربه روحی در سطح فردی پرداخته و عوامل ایجادکننده ضربه روحی را در سطح فردی بیان کرده‌اند. آنان در کار خود با بررسی چندین سازمان و واحد تجاری، الگویی چهار مرحله‌ای را برای درمان ضربه روحی ارائه داده و بروز ضربه روحی را ناشی از احساسات افراد تلقی کرده و در چارچوب یک برنامه بهبود OD آن را بررسی کرده‌اند.

خان (۲۰۰۳)، ماهیت ضربه روحی در سطح فردی را در یک بیمارستان به بحث گذاشته است. وی در مطالعات خود با استفاده از روش مشاهده مشارکتی و مصاحبه با کارکنان و مدیران، از سه اصل گذار ناگهانی، شناخت و احیا و نقش رهبری برای جلوگیری از بروز ضربه روحی نام برده است. بازولی و همکاران در سال ۱۹۹۸ به ضربه روحی در سطح اجتماعی پرداخته و شبکه‌های اجتماعی ایجادکننده ضربه

ضربه روحی سازمانی چه اولییتی دارد و مهم‌ترین شاخص‌های آن کدامند؟

مسئولیت اجتماعی

تعریف رسمی مسئولیت اجتماعی عبارت است از تعهد مدیر برای انتخاب کردن‌ها و انجام دادن کارهایی که به رفاه و منافع جامعه و سازمان کمک می‌کند. اینکه افراد مختلف درباره اینکه چه اقداماتی رفاه سازمان و جامعه را افزایش می‌دهد، عقاید متفاوتی دارند، درک مفهوم مسئولیت اجتماعی و اهمیت آن را دو چندان می‌کند و مهم‌تر از همه، مسئولیت اجتماعی شامل مسائل مختلفی می‌شود که بسیاری از آنها از نظر درست یا نادرست بودن مبهمند. الگویی برای ارزیابی عملکرد اجتماعی سازمان‌ها در جدول ۱ ارائه شده است. این الگو نشان می‌دهد که مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها را می‌توان به چهار معیار اصلی - مسئولیت‌های اقتصادی، قانونی، اخلاقی و تشخیصی^۱ تقسیم کرد. این چهار معیار در کنار هم قرار می‌گیرند و کل حساسیت متقابل اجتماعی سازمان‌ها را تشکیل می‌دهند. (دفت، ۱۳۸۷: ۲۰۹)

جدول ۱: معیارهای مسئولیت اجتماعی سازمان (دفت)،

(۱۳۸۷: ۲۱۱)

مسئولیت تشخیصی	مسئولیت اخلاقی	مسئولیت قانونی	مسئولیت اقتصادی
به اجتماع و کیفیت زندگی کمک کنید	اخلاقی باشید. آنچه درست است انجام دهید. از زیان اجتناب کنید	از قانون پیروی کنید	سودآور باشید

سازمان‌هایی که از نظر اجتماعی مسئولند، آثار کلیه اعمال خود را بر کلیه گروه‌های ذی‌نفع در نظر می‌گیرند و ممکن است در چند هدف انسان‌دوستانه که به نفع ذی‌نفعان سازمان است سرمایه‌گذاری کنند. با توجه به اینکه پاسخ به نیازهای متعدد محیط مشکل است، سؤال اساسی این بخش این است که:

سؤال فرعی ۷: مسئولیت اجتماعی در سازمان اداره‌کننده ضربه روحی سازمانی چه اولییتی دارد و مهم‌ترین شاخص‌های آن کدامند؟

اخلاقیات

افرادی که ذاتاً اخلاقی‌اند، صداقت و شرافتی دارند که در رفتار و تصمیم‌های آنها منعکس شده است. افراد درون و بیرون سازمان به آنها اعتماد می‌کنند؛ زیرا می‌توان بر آنها اتکا کرد؛

حجم مشارکت هر رشته انتخاب می‌شدند که رشته‌های مرتبط با موضوع و سهم هر رشته در نمودار ۳ آمده است. پس از تعیین شرایط خبرگی و رشته‌های مرتبط با موضوع و کاوش در سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی افرادی که دارای یکی از سه شرط خبرگی در رشته‌های مرتبط باشند شناسایی و برای مشارکت در پانل تخصصی دعوت شدند.



نمودار ۲: تعریف شرایط خبرگی برای انتخاب اعضای پانل تخصصی

در نهایت، از مجموع مشارکت‌کنندگان در سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی، ۳۵ نفر انتخاب و گروه اول پانل با عنوان گروه اداری تشکیل شد. بقیه اعضای پانل تخصصی با عنوان گروه علمی، از بین اعضای هیئت علمی دانشگاهها و مراکز آموزشی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری انتخاب شدند که پس از ارسال دعوتنامه و پذیرش مشارکت، گروه علمی پانل تخصصی با ۷۹ نفر عضو تشکیل شد.



نمودار ۳: رشته‌های مرتبط و موجود در پانل تخصصی و تعداد آنها

برای انجام این پژوهش، ابتدا داده‌های جمع‌آوری شده از مطالعات و تدوین ادبیات پژوهش را در قالب پرسشنامه‌ای با عنوان پرسشنامه «طراحی و تبیین ابعاد محیطی سازمان

روحی را با دیدگاه توسعه ساختاری در جامعه آمریکا به بحث گذاشته‌اند. ایجاد شبکه‌های بهداشت ذهنی، تصویب قانون طراحی و توسعه سیستم‌های مراقبتی از موضوعات اصلی مورد بحث در این مقاله‌اند.

هورمن و ویوان (۲۰۰۵)، ضربه روحی را در سطح سازمانی بررسی کردند. آنها زندگی سازمانی را عین یک زندگی فردی قلمداد کرده و با استفاده از مفاهیم فرهنگ سازمانی، هویت، جامعه‌پذیری و جهان‌بینی فرد، سعی در بسط و گسترش مفهوم ضربه روحی سازمانی دارند و ضربه روحی فردی، گروهی و سازمانی را معرفی و عوامل ایجادکننده، مسیر پیشرفت و نشانه‌های سازمانی آن را تشریح کرده‌اند.

والینگاس و همکارانش در سال ۲۰۰۹ به اثرات شکست در نوآوری و خلاقیت و ضربه روحی ناشی از آن پرداختند و با بررسی و مطالعه میدانی دو گروه در شرکت میکروسافت، غلبه بر ضربه روحی ناشی از شکست در نوآوری و همچنین عدم پذیرش آن را بسیار بحرانی خواندند و یادگیری مربوط به نوآوری را در یک سیستم برای درمان آن معرفی کردند. آنها نقش رهبران، مشتریان و فناوری‌ای که فرد در آن فعالیت می‌کند را بسیار اساسی توصیف کرده‌اند.

تایو سویتزر در سال ۲۰۰۱، آثار و نتایج ضربه روحی سازمانی را بررسی کرد. وی الگویی را ارائه داده که وجود ضربه روحی با کاهش وفاداری و نقصان ذهنی می‌تواند سازمان را به مرحله مرگ سازمانی هدایت کند. او در مقاله خود برای درمان و جلوگیری از رسیدن به مرگ سازمانی، چندین مرحله را ارائه داده و استخدام نیروی جدید و مناسب را تنها راهکار برای درمان آن معرفی می‌کند.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش انجام، در طبقه پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی قرار دارد. هدف کلی مقاله، طراحی و تبیین عوامل محیطی سازمان اداره‌کننده ضربات روحی بوده و برای انجام آن، با استفاده از روش دلفی در سه دور مجزا، ابعاد محیطی سازمان اداره‌کننده ضربات روحی به شرحی که آمده، ارائه شده است.

برای انجام روش دلفی، ابتدا شرایط و تعداد پانل تخصصی تعریف شده و سپس برای انتخاب خبرگان شرکت‌کننده در پانل خبرگان، شرایط خبرگی تعریف شده است. شرایط خبرگی تعریف شده در این پژوهش، در نمودار ۲ آمده است. پس از تعریف شرایط خبرگی می‌بایست رشته‌های مرتبط با موضوع و

ضروری می دانید

۲- برای سنجش هر یک از مولفه ها از بین شاخصهای موجود در مبانی نظری کدام شاخصها را مناسب می دانید در این بخش برای مثال جهت انتخاب شاخصهای اخلاقیات، کلیه طبقه بندیهای موجود از اخلاقیات جمع آوری شده و بهترین طبقه بندی تئوریک موجود که با موضوع مورد مطالعه ما سازگاری بیشتری داشت انتخاب شدند در برخی موارد که چندین طبقه بندی مناسب وجود داشت جهت انتخاب بهترین شاخص سنجش و یا کم و زیاد کردن شاخصها به اعضای پانل مراجعه نموده و نظر آنها را جویا شدیم و با مشاوره آنها بهترین شاخصهای سنجش انتخاب شدند و در نهایت پس از انتخاب نهایی شاخصها نظر اعضای پانل اخذ و وارد پرسشنامه شدند

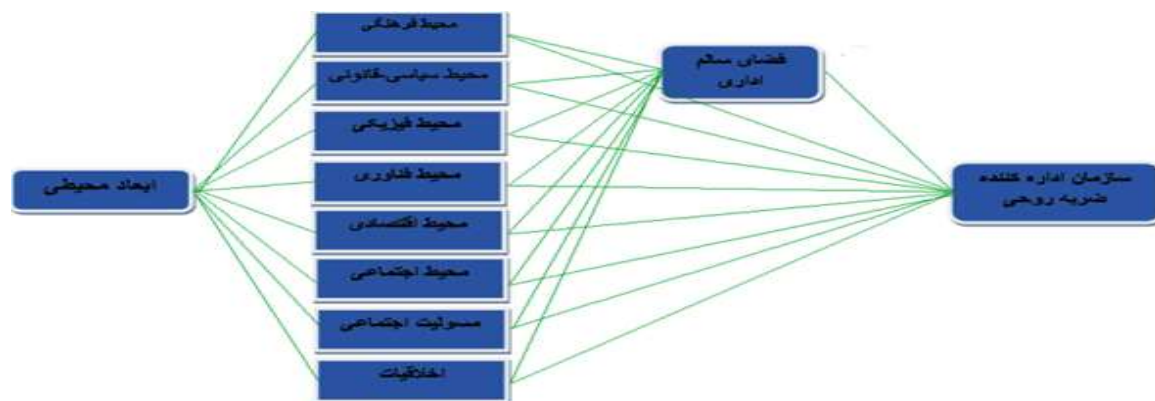
اداره کننده ضربات روحی» که با استفاده از طیف لیکرت پنج گزینه‌ای که از خیلی کم تا خیلی زیاد تنظیم شده بود، تهیه کرده، با عنوان پرسشنامه دور اول دلفی، در اختیار نمونه آماری، مرکب از ۱۱۴ نفر از خبرگان و نخبگان رشته‌های مرتبط با موضوع گذاشته شد. برای تهیه این پرسشنامه، ابتدا الگوهای متغیر- مؤلفه- شاخص‌های به دست آمده از مبانی نظری را که با استفاده از تئوریهای در دسترس که در جدول ۲ آورده شده اند جمع‌بندی و در اختیار پانل تخصصی قرار دادیم و پس از اخذ نظر اعضای پانل در خصوص آنها و مشاوره و مصاحبه در خصوص انتخاب بهترین شاخص سنجش، در نهایت پس از تأیید، آنها را وارد پرسشنامه دور اول دلفی نمودیم. پروتکل مصاحبه شامل سوالات زیر بوده است

۱- هر یک از مولفه های پیشنهاد شده زیر را تا چه اندازه ای برای طراحی سازمان اداره کننده ضربات روحی

جدول ۲: ابعاد و شاخصهای انتخاب شده از مبانی نظری

ابعاد محیطی	مدل یا مدل‌های تئوریک	ابعاد و مؤلفه‌های مدل	ارائه‌کننده مدل
محیط فرهنگی	مدل سازمان معنویت‌گرا	فرهنگ شایسته سالاری فرهنگ حاکم بودن فرهنگ توجه به کرامت انسانی	سید مهدی ویسه
	مدل سازمان فضیلت‌گرا	کار و تلاش خبر خواهی حاکمیت ارزشها ایمان	حمیده شکاری
	مشخصه های فرهنگی مورد نیاز برای کاهش تروما	همدلی دلسوزی شفقت اقدام در بهیبه عذاب همدردی	ایما بل و تیلور
محیط فیزیکی	محیط مراقبت آگاهانه تروما	ارگونومی کار بررسی رویدادهای خطرناک احتمالی کار و پیشگیری از آن فضای آرامشبخش فیزیکی وجود امکانات درمانی در محل کار داشتن امکانات جانبی	شرلی مارتون، جان هاودن و همکاران
	ساختار فیزیکی سازمان	حفظ حریم خصوصی تجهیزات مدرن و متناسب کار عدالت در تخصیص جا و مکان	ماری جو هچ
محیط اجتماعی	مدل محیط اجتماعی سازمان معنویت‌گرا	مسئولیت پذیری اجتماعی پاسخگویی اجتماعی قانون مداری	سید مهدی ویسه
	فعالتهای اجتماعی برای مقابله	اخلاق مدار تنوع	دیوید فوربس و لوپس، شانا هورمن

ابعاد محیطی	مدل یا مدل‌های تئوریک	ابعاد و مؤلفه‌های مدل	ارائه‌کننده مدل
	با تروما	اطمینان برای همدردی برخوردراری از فرصتهای برابر سازمان غمخوار کارکنان	
محیط فن‌آوری	نیازهای تکنولوژیکی برای مقابله با تروما	آموزشهای کافی برای برخورد در حین واقعه مشاوره روانشناختی پس از واقعه	جان سین و همکاران
	محیط تکنولوژی	تناسب فناوریهای با نیاز سازمان تناسب فناوریهای با توانایی بکارگیری سازمان آموزشهای لازم برای بکارگیری فناوری	رابرت کریتنر
محیط اقتصادی	مدل اقتصادی سازمان معنویت گرا	عدالت اقتصادی فرصت‌های برابر	سید مهدی ویسه
	مدل اقتصادی سازمان فضیلت گرا	اقتصاد هدفمند ثبات اقتصادی رشد اقتصادی	حمیده شکاری
اخلاقیات	ارکان سازمان اخلاقی	رفتار صادقانه عمل شرافتمندانه اعتماد رفتار منصف با مردم پرورش اخلاقی	ریچارد ال دفت
	غریبالگری خدمات تروما	قابل اعتماد بودن آمادگی برای انتقال و جایگذاری مسئولیت‌پذیری سازمان ایجاد محیط‌های مراقبت آگاهانه	ویکتوریا لادمن و همکاران
مسئولیت اجتماعی	مدل معیارهای اجتماعی سازمان	مسئولیت تشخیصی مسئولیت اخلاقی مسئولیت قانونی مسئولیت‌اقتصادی	ریچارد ال دفت



نمودار ۴: الگوی مفهومی پژوهش

طی جدول ۵ در بخش نتایج تحقیق به تفکیک مولفه‌ها آورده شده است هدف محقق از توزیع پرسشنامه دور اول، انتخاب مؤلفه‌های محیطی تأثیرگذار بر سازمان اداره‌کننده ضربات روحی سازمانی و در نهایت، تدوین الگوی مفهومی پژوهش

پس از نهایی شدن پرسشنامه دور اول روایی و پایایی برای آن محاسبه گردید پایایی ابزار سنجش در دور اول برابر با ۰/۸۹۵ و در دور دوم برابر با ۰/۸۰۱ بوده و روایی سازه با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مورد سنجش قرار گرفت که نتایج آن

اهمیت آن مؤلفه در بین سایر مؤلفه‌هاست. اما در بخش رتبه‌ها که در ستون آخر همان جدول آورده شده، هر چه نمره یا رتبه یک مؤلفه کمتر از سایر مؤلفه‌ها باشد، به معنای پر اهمیت بودن آن مؤلفه است.

همان طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، در بین عوامل محیطی، مسئولیت اجتماعی با بیشترین میانگین و بالاترین رتبه، مهم‌ترین عامل در ابعاد محیطی یک سازمان اداره‌کننده ضربه روحی سازمانی است و پس از آن، اخلاقیات و محیط فناوری، محیط فیزیکی، محیط اجتماعی، محیط اقتصادی و سیاسی - قانونی و محیط فرهنگی به ترتیب بالاترین رتبه را در بخش ابعاد محیطی سازمان اداره‌کننده ضربه روحی سازمانی در دور اول دلفی دارند.

گفتنی است که ضریب توافق کندال در این بخش در سطح بسیار مطلوب و برابر با ۴۷۷/۴ می‌باشد

تحلیل دور دوم و سوم دلفی:

برای اجرای دور دوم دلفی، شاخص‌ها و مؤلفه‌های انتخاب شده در دور اول را انتخاب و وارد پرسشنامه دور دوم دلفی کردیم. ذیل با استفاده از جدول ۳، کلیه مؤلفه‌ها و شاخص‌های سازمان اداره‌کننده ضربه روحی در بعد محیطی، آزمون و رتبه‌بندی شد. گفتنی است که برای هر بخش، ضریب توافق کندال به صورت جداگانه محاسبه شده، که در آن اگر $Kendall's\ w > 0/05$ باشد، نشان از توافق مطلوب بین پاسخ‌دهندگان است. برای پاسخگویی به سؤالات پژوهش، با استفاده از روش معادلات ساختاری، ابتدا برازش الگو بررسی شده که نتایج آن در جدول ۵ آمده است. همان طور که در جدول مشاهده می‌شود، اولاً با توجه به معنادار بودن ارزش t ، اعتبار و برازندگی مناسب الگو تأیید می‌شود؛ چرا که مقدار کای دو به درجه آزادی، کمتر از ۳ بوده و مقدار RMSEA کوچک‌تر از ۰/۰۵ و GFI و AGFI بالای ۰/۹۰ است. لازم به توضیح است که هر چه RMSEA کوچک‌تر از ۰/۰۵ و GFI و AGFI بالای ۰/۹۰ باشد، نشان از برازش بهتر الگو بوده و اینکه شاخص‌های برازش شده از الگوی تحلیل عاملی پشتیبانی می‌کنند. لذا با توجه به شاخص‌های برازش به دست آمده، تمامی روابط تأیید می‌شوند و با توجه به میزان اثر به دست آمده در حالت استاندارد و معناداری می‌توان ادعا کرد که تمامی مؤلفه‌های مذکور بر سازمان اداره‌کننده ضربات روحی موثر می‌باشند

جدول بالا رتبه‌بندی شاخص‌های هر مؤلفه برای سازمان اداره‌کننده ضربات روحی را نشان می‌دهد در جدول زیر کلیه

بوده است. پس از به دست آوردن مؤلفه‌های اثرگذار بر سازمان اداره‌کننده ضربات روحی، که از نتایج دور اول دلفی به دست آمد و انجام مصاحبه‌های لازم با اعضای پانل، الگوی اولیه به صورت نمودار ۴ تنظیم شد. گفتنی است که در طراحی این الگو از روش طراحی الگوی کیوی و کامپنهود استفاده شده که در آن، ابتدا برای هر متغیر، مفاهیمی شناسایی و سپس برای هر مفهوم، شاخص‌ها را شناسایی کرده و در نهایت، به آزمون مؤلفه‌ها و شاخص‌ها می‌پردازیم. (کیوی و کامپنهود، ۱۳۸۵)

در مدل مفهومی زیر ابعاد طرح شده در بعد محیطی که به عنوان متغیر مستقل عمل می‌کنند پس از تأیید در دور اول دلفی انتخاب شده اند لکن برخی از مؤلفه‌هایی که دارای رتبه پایینتری بودند و در پرسشنامه دور اول دلفی آورده شده بودند هرس شده و از الگو حذف شدند همچنین الگوی مفهومی زیر برای یافتن ابعاد محیطی اثرگذار بر سازمان اداره‌کننده ضربات روحی و در مرحله بعد یافتن روابط بین مؤلفه‌های اثرگذار می‌باشد

برای سنجش الگو، مؤلفه‌های تأیید شده در دور اول را به همراه شاخص‌های آن، در قالب پرسشنامه‌ای که به پرسشنامه دور دوم دلفی مشهور بود انتقال داده شد. در این مرحله، محقق به دنبال رتبه‌بندی شاخص‌های هر مؤلفه بوده و از پاسخ‌دهندگان خواسته شده بود که شاخص‌های مطرح شده در هر مؤلفه را با درج اعداد ۱، ۲، ۳، ... رتبه‌بندی کنند. در پایان این مرحله، مهم‌ترین و تأثیرگذارترین شاخص‌های هر مؤلفه در بعد محیطی در یک اداره‌کننده ضربات روحی، با استفاده از نرم‌افزار لیزرل و به کمک طراحی معادلات ساختاری، تجزیه و تحلیل شد و در نهایت، در دور سوم دلفی محقق به دنبال رتبه‌بندی مؤلفه‌های ابعاد محیطی تأثیرگذار بر سازمان مذکور و کشف روابط بین متغیرها بوده است که نتایج هر مرحله به تفکیک در ادامه ارائه خواهد شد.

یافته‌های پژوهش

تحلیل دور اول دلفی

در این بخش ابتدا به پاسخ‌های مندرج در پرسشنامه که از خیلی کم تا خیلی زیاد رتبه‌بندی شده بودند، به ترتیب نمره ۱ تا ۵ تعلق گرفت و پس از وارد کردن داده‌های به دست آمده در نرم‌افزار لیزرل، نتایج ذیل حاصل شد که میانگین فریدمن پاسخ‌دهندگان و رتبه هر مؤلفه در جدول ۳ آورده شده است. گفتنی است که در بین مؤلفه‌های هر مفهوم، نمره بالا به معنی

داشته باشند برای مثال شاخص برخورداری از فرصتهای برابر در محیط اجتماعی با شاخص فرصت برابر رشد برای همه در محیط اقتصادی ظاهراً به یک معنا باشند لیکن باید متذکر شد که به علت نو بودن موضوع و فقر تئوریک که در بخش محدودیتهای تحقیق شرح آن خواهد رفت یک طبقه بندی اصولی که در این کار از آن بتوانیم بهره ببریم وجود نداشت و به این دلیل شاخصهای انتخاب شده برای هر مولفه از بین مبانی نظری موجود توسط اعضای پانل بوده و مورد تأیید اکثریت آنها قرار گرفته است دوماً باید مد نظر داشت که عدالت اجتماعی و اقتصادی دو مقوله متفاوتی هستند که باید تأثیر هر کدام برای سازمان مذکور در بخش مربوط سنجیده می شد

شاخصهای مطرح شده ابتدا از مبانی نظری بر اساس جدول ۲ اخذ و پس از آن برای تأیید به اعضای پانل ارائه شده و پس از انتخاب و تأیید آنها وارد پرسشنامه گردیدند در این بخش از پاسخ دهندگان خواسته شده بود که شاخصهای هر مولفه را بر اساس درج عدد به صورت ۱، ۲، ۳، ... رتبه بندی کنند که نتایج آن طی جدول آمده است لازم به توضیح است که در برخی بخشهای ممکن است ابهاماتی در انتخاب شاخصها وجود داشته باشد برای مثال در بعد محیط فرهنگی شایسته سالاری یک نظام است، حال آنکه خیرخواهی نوعی ویژگی رفتاری- شخصیتی است و هر دو به عنوان یک شاخص سنجش استفاده شده اند و یا ممکن است برخی شاخصها همپوشانی ظاهری

جدول ۵: نتایج اجرای الگوی ساختاری میان متغیرهای الگوی مفهومی تحقیق

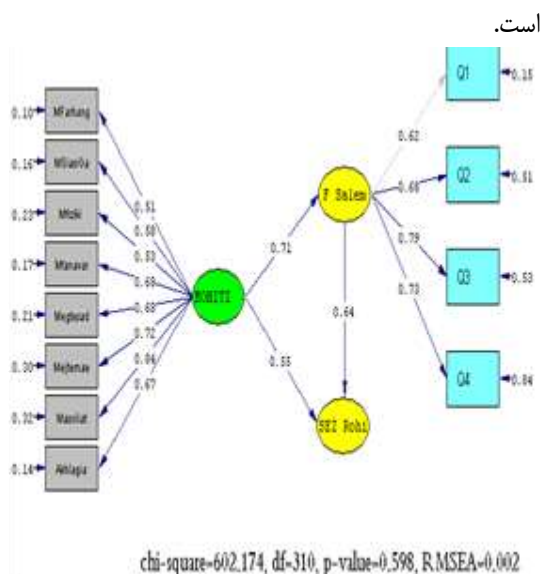
میزان اثر (حالت معنادار)	میزان اثر (حالت استاندارد)	Agfi	Gfi	rmsea	p-value	Df	CHI-Square	فرضیه
۴/۰۵	۰/۷۰	/۹۱	/۹۴	۰۰۴۰۳	۰۶۰۳	۶۵	۱۳۵/۲۳	ابعاد محیطی
۵/۱۰	۰/۷۵	/۹۱	/۹۳	۰۰۳۰۲	۰۰۷۵۴	۴۲۸	۱۱۲/۸	فضای سالم اداری
۵/۱۰	۰۵۸	۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۰۱۳۹	۰/۱۳۱۸	۱۴	۱۹/۹۵	محیط فرهنگی
۷۵۶	۰۷۱	۰/۹۲	۰/۹۴	۰/۰۳۵۶	۰/۰۹۴۲	۱۹	۴۷/۷۳	محیط سیاسی- قانونی
۷۲۳	۰۶۸	۰/۹۲	۰/۹۶	/۰۰۷	۰/۱۵۲۳	۵	۸/۰۷	محیط فیزیکی
۷۶۳	۰۷۹	۰/۹۰	۰/۹۳	۰/۰۴۲۳۱	۰/۰۶۷۱۱	۱۱	۲۳/۱۹	محیط فناوری
۷۷۸	۰۸۲	۰/۹۱	۰/۹۴	۰/۰۰۲۱۴	۰/۱۲۴	۹	۱۸/۰۸	محیط اقتصادی
۷۶۱	۰۷۶	۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۰۲۰۳	۰/۰۸۹۱	۵	۹/۵۵	محیط اجتماعی
۸۰۹	۰۸۹	۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۰۰۱۷۴	۰/۱۸۹۳	۲	۵/۳۳	مسئولیت اجتماعی
۷۸۸	۰۸۳	۰/۹۳	۰/۹۶	۰/۰۰	۰/۹۱۶۵	۲	۵/۸	اخلاقیات

اقتصادی به ترتیب کمترین ضریب همبستگی با ایجاد فضای سالم اداری را دارند. نتایج ذیل حاکی از آن است که در بین مؤلفه‌های بررسی شده، محیط فناوری و فرهنگی بیشتر به صورت غیر مستقیم و از طریق ایجاد فضای سالم اداری تأثیرگذار بوده، ولی دو متغیر اخلاقیات و محیط اقتصادی دارای کمترین تأثیر از طریق متغیر میانجی می‌باشند. نتایج به دست آمده از بررسی ارزش تی مؤلفه‌ها نشان می‌دهد که محیط فرهنگی و محیط سیاسی- قانونی توأمان دارای بالاترین ارزش تی با فضای سالم اداری بوده و متغیر مسئولیت اجتماعی دارای کمترین ارزش تی می‌باشد که استدلال قبلی مطرح شده برای حالت استاندارد را مورد تأیید قرار می‌دهد. جدول ۷ در زیر مهمترین شاخصهای انتخاب شده برای هر مولفه را نشان می‌دهد

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش از آزمون فریدمن که برای رتبه‌بندی شاخص‌های عوامل محیطی از آن استفاده شده است، حاکی از آن است که مسئولیت‌های اجتماعی و اخلاقیات به ترتیب مهم‌ترین مؤلفه‌های محیطی یک سازمان اداره‌کننده ضربات روحی بوده و محیط فرهنگی از کمترین ضریب فریدمن برخوردار می‌باشد. نتایج آزمون فریدمن و رتبه‌بندی کلیه مؤلفه‌های مورد مطالعه در جدول ۶ آمده است. گفتنی است که نتایج این بخش با ضریب توافق کندال Kendall's $W = 0.429$ به دست آمده است.

یافته‌های پژوهش از بررسی ضریب همبستگی بین متغیرها در دو حالت استاندارد و معناداری، نشان می‌دهد که مؤلفه‌های محیط فناوری و محیط فرهنگی دارای بیشترین ضریب همبستگی با ایجاد فضای سالم اداری بوده و اخلاقیات و محیط



است.

نمودار ۵: خروجی خلاصه آزمون رابطه علی بین متغیرها با استفاده از لیزر در حالت استاندارد

قابل ذکر است که در مدل زیر GFI برابر ۰/۹۲ و AGFI برابر ۰/۹۰ می‌باشد و چون که مقدار کای دو به DF کوچکتر از ۳ بوده و مقدار GFI و AGFI بالای ۰/۹۰ درصد است بر این اساس مدل اندازه گیری مدل مناسبی بوده و مورد تایید می‌باشد.

تطبیق نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر با پژوهشی تحت عنوان طراحی و تبیین سازمان معنویت گرا در آموزش عالی کشور که با روش دلفی و جمع آوری نظر خبرگان صورت پذیرفته است نشان از اخذ نتایج تقریباً یکسانی را می دهد در مدل سازمان معنویت گرا به ترتیب مسئولیتهای اجتماعی، محیط اجتماعی و اخلاقیات دارای اهمیت بوده در حالیکه در سازمان اداره کننده ضربات روحی مسئولیتهای اجتماعی، اخلاقیات و محیط اجتماعی به ترتیب دارای اولویت بالاتری می باشند.

تطبیق نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر با پژوهشی تحت عنوان طراحی و تبیین سازمان فضیلت گرا در سازمانهای دولتی که به روش دلفی انجام شده است نتایج کاملاً متفاوتی را نشان می دهد در بین ابعاد محیطی سازمان فضیلت محور محیط فرهنگی، اخلاقیات و محیط اجتماعی دارای بالاتریت اولویت بودند درحالیکه در سازمان اداره کننده ضربات روحی، از بین ابعاد مطرح شده فقط اخلاقیات دارای رتبه بالاتری می باشد.

لینه هادلستون طی پژوهشی با رویکرد متفاوت از تحقیق حاضر به بررسی روشهای اداره ضربات روانی در بین کارکنان

جدول ۶: رتبه بندی ابعاد محیطی بر اساس اهمیت آنها در سازمان اداره کننده ضربات روحی

متغیر	مؤلفه	ضریب همابستگی فریدمن	رتبه بندی عوامل بر اساس اهمیت
ابعاد محیطی	محیط فرهنگی	۶.۷۲	۸
	محیط سیاسی-قانونی	۵.۰۹	۶
	محیط فیزیکی	۶.۵۲	۷
	محیط فناوری	۴.۲۴	۴
	محیط اقتصادی	۳.۰۷	۳
	محیط اجتماعی	۴.۸۷	۵
	مسئولیت اجتماعی	۲.۶۵	۱
	اخلاقیات	۲.۸۵	۲

جدول ۷: انتخاب مهم ترین شاخص هر مؤلفه در سازمان اداره کننده ضربه روحی

مؤلفه‌ها	مهم ترین شاخصه‌ها
مسئولیت اجتماعی	اخلاقی
اخلاقیات	مسئولیت پذیری سازمان در برابر آسیبهای جسمی و روحی کارکنان و برخورد قانونی
محیط اقتصادی	فرصت برابر رشد برای همه
محیط فناوری	آموزشهای لازم برای بکارگیری فناوری و تناسب فناوریهای با نیاز سازمان
محیط اجتماعی	مسئولیت پذیری اجتماعی و اخلاق مداری
محیط سیاسی-قانونی	احترام به حقوق شهروندی و شانس برخورداری از موفقیت با بیطرفی سیاسی
محیط فیزیکی	حفظ حریم خصوصی و ارگونومی کار
محیط فرهنگی	شایسته سالاری، همدلی و تلاش در رفع مشکلات همدیگر
فضای سالم اداری	سلامت روانی و شفقت

یافته‌های پژوهش از خروجی نرم افزار تحلیل مسیر^۱ که در آن روابط بین متغیرها بررسی شده و در شکل ۵ آمده است، نشان می‌دهد که ابعاد محیطی با میزان تأثیرگذاری مستقیم ۰/۵۵ و غیر مستقیم و از طریق متغیر میانجی ایجاد فضای سالم اداری ۰/۷۱ بر سازمان مذکور تأثیر گذار می‌باشد و بر این اساس، نتیجه می‌گیریم که تأثیر ابعاد محیطی بر سازمان اداره کننده ضربه روحی سازمانی به صورت غیر مستقیم و از طریق ایجاد فضای سالم اداری بوده، میزان تأثیر مستقیم آن بر سازمان اداره کننده ضربه روحی کمتر از تأثیر غیر مستقیم آن

1. Path analysis

جسمی کارکنان مسئولیت پذیر بوده و در صورت بروز ضربات روحی، انتظارات کارکنان را برآورده سازند وجود این امر باعث میشود که کارکنان به سازمان خود به عنوان یک منبع و پایگاه حمایتی نگریسته و به آن اعتماد کنند

امروزه با رشد و گسترش پیچیدگیهای محیطی و تنوع خدمات و نیازها، طراحی ابعاد محیط داخلی و خارجی از اهمیت وافری برخوردار می باشد ایجاد فرصت برابر رشد برای همه، آموزشهای لازم برای بکارگیری فناوری و تناسب فناوریها با نیاز سازمان، احترام به حقوق شهروندی، شانس برخورداری از موفقیت با بیطرفی سیاسی، وجود برنامه های کاهش ضربات روحی در سازمان و مسئولیت پذیری اجتماعی اخلاق مدار و اطمینان برای همدردی مهمترین ویژگیهای محیطی سازمان اداره کننده ضربه روحی سازمانی می باشد فلذا لازم است که برای ایجاد سازمانی سالم و عاری از ضربه روحی موارد فوق مد نظر قرار داده و در رشد و گسترش آن کوشا باشیم چرا که در اینصورت کار برای کارکنان، به عنوان یک فریضه الهی قلمداد شده و مسئولیت پذیری کارکنان را افزایش خواهد داد.

طی تحقیقاتی مشخص گردیده است که مشاغل پزشکی و پرستاری در امریکا و مشاغل پلیس در کانادا مشاغلی هستند که در معرض ضربه روحی قرار دارند از اینرو برنامه های خاصی برای دارندگان این مشاغل اجرا می شود بر این اساس، در مرحله اول شناسایی عوامل ایجاد کننده ضربه روحی در هر سازمان و انجام مطالعات عمیق تری در خصوص نوع و میزان آن برای هر سازمان بطور مجزا و در مرحله دوم بررسی مجموعه مشاغل کشور و شناسایی شغلهایی که هر چه بیشتر در معرض ضربه روحی قرار دارند و همچنین طراحی و تبیین مدل اداره کننده ضربه روحی در سازمانهای بخش خصوصی و خدماتی دارای اهمیت وافری بوده و به عنوان پیشنهادی برای پژوهشگران آتی مطرح می باشد.

محدودیت های تحقیق

نو بودن موضوع و عدم انجام پژوهشهای مرتبط در این زمینه مهمترین محدودیت پژوهشگر بوده است فلذا فقر تئوریکی موجود در این حوزه و عدم انجام پژوهشهای مرتبط باعث شد که محقق در تدوین ادبیات تحقیق و انتخاب مولفه طرح شده در مدل مفهومی با محدودیتهایی مواجه باشد فرهنگ پژوهش در جامعه ما و جمع آوری داده ها در مراحل مختلف دلفی دومین محدودیت اساسی پژوهشگر در این تحقیق بود بسیاری از اعضا هیات علمی مطرح و صاحب نظر

پلیس نیورلند پرداخته وی راهکارهای فرهنگی و تکنیکهای رفتاری را برای اداره ضربات روحی پیشنهاد داده و از آن طریق اداره ضربات روحی را ممکن می داند در حالیکه پژوهش حاضر با رویکرد جامع تری به مساله پرداخته و عوامل اثر گذار در اداره ضربات روحی را رتبه بندی کرده است تایو سویتزر در پژوهش خود با عنوان درمان ضربه روحی سازمانی دومتغیر حادثه تروماتیک سازمانی ۱ و استخدام را با هم ترکیب می کند و یک مدلی را برای اداره ضربه روحی سازمانی ارائه داده است (مدل ضربه روحی در بخش مبانی نظری آمده است) وی استخدام و بکار گیری نیروی جدید و افزایش سرمایه هوش سازمانی را تنها روش درمان ضربه روحی معرفی می کند.

پیشنهادها

پیشنهاد می شود مدیران عالی سازمانها و ادارات دولتی و خصوصی در جهت ایجاد سازمان حاکم کارکنان از ضربه روحی کمر همت بسته و خود را متعهد به ایجاد فضای سالم اداری و عاری از ضربه روحی بدانند. در این راستا پیشنهاد می شود به موارد پیش گفته توجه وافری داشته باشند.

افزایش فشارهای اقتصادی و تورم بسیار زیاد در کشور و تحریم های اقتصادی سازمانها را با مشکلات مالی زیادی مواجه کرده و کارکنان را با فشارهای اقتصادی و اجتماعی روبرو کرده است در چنین شرایطی استفاده از چنین سازمانی میتواند از بسیاری از مشکلات فعلی کارکنان و سازمانها را برطرف نموده و راهگشای مسیرهای جدیدی برای رشد و پیشرفت آنها با تکیه بر شاخصها و مولفه های سازمان اداره کننده ضربات روحی باشد از اینرو پیشنهاد می شود مسئولیتهای اجتماعی و اخلاقیات و عدالت اخلاقی را سرلوحه اداره سازمانها قرار داده تا به عنوان جایگزینی برای کاستیها و فشارهای اقتصادی تلقی شود

در بررسی ابعاد محیطی سازمان اداره کننده ضربه روحی سازمانی مشخص گردید که مولفه های مسئولیت اجتماعی و اخلاقیات در سازمانها دارای اهمیت وافری بوده و توجه بیشتری را نسبت به سایر مولفه های محیطی می طلبد در این راستا پیشنهاد می شود سازمانها اخلاق مداری و مسئولیت های اخلاقی را سرلوحه خود قرار داده و کارکنان را در این مسیر هدایت کنند سازمانها باید در مقابل آسیبهای روحی و

تکرار سوالات در مراحل مختلف دلفی باعث خستگی و نارضایتی در اعضا پانل می گردید و وجود این امر، کار را سخت می نمود. فلذا حفظ اعضای پانل یکی از محدودیتهایی بود که محقق با آن روبرو بود.

حاضر به همکاری نبودند و همچنین قوانین و مقررات سختگیرانه موجود در سازمانهای دولتی و نیاز به اخذ مجوز های لازم برای انجام پژوهش در سازمانهای دولتی ما را در انتخاب پانل تخصصی اداری با محدودیتهایی مواجه نمود

منابع

- دفت، ریچارد ال (۱۳۸۶). "مبانی تئوری و طراحی سازمان". ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- دفت، ریچارد ال (۱۳۸۷). "عصر جدید مدیریت". ترجمه طاهره فیضی و محمدعلی سرلک. تهران: [بی نا].
- رستگار، عباسعلی، موسوسوی داوودی، سید مهدی، فرتاش، کیارش (۱۳۹۲). بررسی تاثیر عجزین شدن با شغل بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت، نشریه مدیریت سازمانهای دولتی، دوره ۱، شماره ۴: ۴۹-۶۰.
- رضائیان، علی (۱۳۸۳). "مدیریت فشار روانی (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)". تهران: سمت.
- رضائیان، علی (۱۳۸۴). "انتظار عدالت و عدالت در سازمان (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)". تهران: سمت. ۹۲۳. مدیریت ۳: ۴۶-۳۵.
- سرلک، محمدعلی (۱۳۹۰). "چهره‌های نوظهور سازمان در قرن دفت، ریچارد ال (۱۳۸۶). "مبانی تئوری و طراحی سازمان". ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- دفت، ریچارد ال (۱۳۸۷). "عصر جدید مدیریت". ترجمه طاهره فیضی و محمدعلی سرلک. تهران: [بی نا].
- رستگار، عباسعلی، موسوسوی داوودی، سید مهدی، فرتاش، کیارش (۱۳۹۲). بررسی تاثیر عجزین شدن با شغل بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت، نشریه مدیریت سازمانهای دولتی، دوره ۱، شماره ۴: ۴۹-۶۰.
- رضائیان، علی (۱۳۸۳). "مدیریت فشار روانی (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)". تهران: سمت.
- رضائیان، علی (۱۳۸۴). "انتظار عدالت و عدالت در سازمان (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)". تهران: سمت. ۹۲۳. مدیریت ۳: ۴۶-۳۵.
- سرلک، محمدعلی (۱۳۹۰). "چهره‌های نوظهور سازمان در قرن
- Bazzoli, Gloria J.; Rita Harmata & Cheeling Chan (1998). "Community based Trauma System in the United States: an Explanation of Structural Development". Elsevier Science Ltd, Pergamum Journal, Sci. Med. Vol. 46, No. 9: 1137±1149.
- Beth A. Bechy;Gerardo A. Okhuysen;(2011).Expecting the unexpected? How SWAT Officers and film crews handle surprises; Academy of Management Journal; Vol. 54, No. 2, 239-261.
- Deklerk, Miass & Sasol: (2007). "Healing Emotional Trauma in Organization: an O.D. Framework and Case Study". Organization Development Journal, Summer, 25, 2; ABI/INFORM Global.
- Dutton, Jane E.; Peter J. Frost, Monica C. Worline, Jacoba M. Lilius & Jason M. Kanov (2009). "Leading in Time of Trauma". Harvard Business Review Notice of Use Restrictions, May.
- Forbes, D.; V. Lewis, T. Varker, A. Phelps, M. O'Donnell, D.J. Wade, J.I. Ruzek, P. Watson, R.A. Bryant & M. Creamer (2011). "Psychological First aid following Trauma: Implementation and Evaluation Framework for High-Risk Organizations". Psychiatry, Vol. 74, Issue 3: 224-239. ISSN: 00332747; DOI: 10.1521/Psyc. 74, 3: 224.
- Hormann, Shana and Pat Vivian (2005). "Toward An Understanding of Traumatized Organizations and How to Intervene in Them Traumatology". September, Vol. 11, 3: 159-169. <http://tmt.sagepub.com/content/11/3/159>
- Huddleston, Lynne; Christine Stephens & Douglas Paton (2007). "An Evaluation of Traumatic and Organizational Experiences on the Psychological Health of New Zealand Police Recruits". Work, 28: 199-207, IOS Press.

- Jan O. Jansen, FRCS, FFICM, Jonathan J. Morrison, MRCS, Handing Wang, BSc, Robin Lawrenson, MCPara, FASI, Gerry Egan, QAM, DipIMC, RCSEd, Shan He, PhD, and Marion K., (2014). Optimizing trauma system design: The GEOS (Geospatial Evaluation of Systems of Trauma Care) approach, Scotland, United Kingdom, Trauma Acute Care Surg, Volume 76, Number 4, DOI: 10.1097/TA.0000000000000196, pp 1035-1040.
- Kahn, William A. (2003). "The Revelation of Organizational Trauma". The Journal of Applied Behavioral Science, Dec. 39, 4, ABI/INFORM Global: 364. <http://jab.sagepub.com>
- Kathy E. Kram and Douglas T. Hall .(1989). "Mentoring as an Antidote to Stress During Corporate Trauma". Human Resource Management, Vol. 28, Number 4, Pp. 493-510.
- Noreen Tehrani, Sara; Jane Cox & Tom Cox (2002). "Assessing the Impact of Stressful Incidents in Organizations: the Development of an Extended Impact of Events Scale". Counselling Psychology Quarterly, Vol. 15, No. 2: 191-200.
- Tayo Switzer, Summer (2001). "Recruiting after an Organizational Traumatic Event". Organization Development Journal. 19, 2; ABI/INFORM Global; P. 71.
- Valiangas, Lisa; Martin Hoegl, Michael Gibbert (2009). "Why Learning from Failure is not Easy (and what to do about it) Innovation Trauma at Sun Micro System". European Management Journal, University of Glasgow: Dec. 27, 4: 225.