

تأثیر شفافیت سازمانی بر مدیریت ترومای سازمانی با میانجی‌گری سرمایه اجتماعی

مهدی دیهیم‌پور^{۱*}، کمال میاننداری^۲، رضا نجاری^۳، حسن عابدی جعفری^۴

۱. دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۳. دانشیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۴. استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۲/۲۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۵/۲۴)

چکیده

امروزه سازمان‌ها در معرض صدمات و آسیب‌های متعددی قرار دارند که از آن به‌عنوان ترومای سازمانی یاد می‌شود و لزوم مدیریت این ضربات در صدر امور جاری سازمان‌ها قرار دارد. بنابراین، تحقیق حاضر با هدف مدیریت ترومای سازمانی با تأکید بر متغیرهای شفافیت سازمانی و سرمایه اجتماعی انجام گرفته است. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را ۳۸۵ نفر از کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان‌های چالوس و نوشهر تشکیل داده‌اند که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و براساس جدول مورگان ۱۹۱ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بود که پایایی و روایی آنان با محاسبه آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و توسط استادان و خبرگان آشنا به موضوع تأیید شد. یافته‌های مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد همه مسیرها از شفافیت سازمانی و سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی، همچنین از مسیر شفافیت سازمانی از طریق متغیر میانجی سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی معنادار است و روابط بین آن‌ها تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت توجه به سرمایه اجتماعی در کنار شفافیت سازمانی می‌تواند به مدیریت ترومای سازمانی کمک کند.

کلیدواژگان

ترومای سازمانی، سرمایه اجتماعی، شفافیت سازمانی.

* نویسنده مسئول، رایانامه: deyhimi1357@gmail.com

مقدمه

سازمان‌ها در دنیای متغیر امروز با توجه به تغییر و تحولاتی که در اثر مهارت‌ها، توانایی‌ها و رقبای فناوری ایجاد شده، اجازه مدیریت به شکل سنتی را ندارند (Carter et al., 2013)، و برای ماندگاری در عصر متلاطم و پر آشوب حاضر، نیازمند اندیشه‌های نو و نظریه‌های بدیع و تازه‌اند. افکار و ایده‌های جدید مانند روحی در کالبد سازمان دمیده می‌شود و آن را در برابر طوفان‌های سهمگین حفظ می‌کند (فرج‌وند، ۱۳۹۶، ص ۵۲)، و به مدد آن می‌توان از عمیق‌ترشدن و سرایت بی‌اطمینانی و ناآرامی به دیگر بخش‌ها جلوگیری کرد (شجری، ۱۳۹۳، ص ۷۳). سازمان‌های دولتی که به‌عنوان ابزارهای حاکمیتی در اجرای منویات حکومتی و خدمت‌رسانی به آحاد جامعه تأسیس و براساس گزارش بانک جهانی، در فرایند توسعه اجتماعی و اقتصادی جوامع نقش محوری دارند، نه تنها به‌عنوان فراهم‌کننده مستقیم رشد، بلکه به‌عنوان یک شریک، عامل تسریع و تسهیل در روند توسعه نیز محسوب می‌شوند (Word Bank, 1999)، همواره در معرض صدمات و آسیب‌های متعددی قرار دارند که از آن به‌عنوان ترومای سازمانی^۱ یاد می‌شود (سرلک و کولیوند، ۱۳۹۴، ص ۴۷). ترومای سازمانی، بیان‌کننده تجربه جمعی کارکنان از ضربات و شوک‌های وارده به سازمان است که به موجب آن ساختارهای محافظتی و دفاعی سازمان شکسته، و سازمان به‌طور موقت یا دائم دچار آسیب‌پذیری و ناامیدی شده و صدمات شایان توجهی دریافت می‌کند (Horman & Viviavan, 2013)، و با تأثیرگذاری بر توانایی افراد و سازمان، موجب نقصان و تقلیل ظرفیت‌ها، استعدادها و انرژی سازمان می‌شود (Horman & Viviavan, 2005, p.5). وقوع این آسیب‌ها به همراه تغییر و تحولات فناورانه و مرزگستری علم و دانش، موجب به چالش کشیدن همه ساختارها، نهادها و کارکردهای اداره عمومی جامعه شده (رهنمود و عباسپور، ۱۳۸۶، ص ۲۶)، و سازمان‌ها برای بقا در چنین شرایطی نیازمند ابداع ساختارهای تازه و طراحی استراتژی‌های جدید

1. Organizational trauma

می‌باشند. یکی از ابزارهایی که سازمان‌ها را در تأمین اهداف یاری می‌کند، شفافیت سازمانی است (درویش و عظیمی، ۱۳۹۵، ص ۱۵۴)، که می‌تواند نقش مؤثری در بهبود و توسعه امور و امداد رسان سازمان‌ها در دست‌یابی به مزیت رقابتی پایدار (حسینی و شمس، ۱۳۹۱، ص ۲۶)، و پیش‌نیاز عملکرد مؤثر سازمانی (Burger & Owens, 2010) باشد. برخی اندیشمندان آن را مفیدتر از قوانین شدید و سخت‌گیرانه می‌دانند (Nelsen & Medsen, 2009)، که نقش بسزایی در سلامت و انسجام سازمان‌ها دارد (صمدی و عباسی، ۱۳۹۱، ص ۸۶). امروزه در پیشرفت سازمان‌ها، نقش شکل‌های سنتی و ملموس سرمایه‌های سازمانی کم‌رنگ شده است (آبیایی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۲۰۰)، و مبانی مزیت رقابتی سازمان‌ها از منابع سخت و دارایی‌های ملموس به دارایی‌های غیرملموس و سرمایه‌های فکری، ارتباطی و اجتماعی (یوسف‌زاده و کیاکجوری، ۱۳۹۴، ص ۹۶)، که از آن به‌عنوان سرمایه اجتماعی تعبیر می‌شود، تغییر کرده است که به نظر بسیاری از صاحب‌نظران نقش بسیار مهم‌تری از سایر سرمایه‌ها ایفا می‌کند (آقانصیری، ۱۳۹۰، ص ۶۹)، و شواهد نشان می‌دهد برای رشد و توسعه پایدار جوامع ضروری و حیاتی است (Areekul et al., 2015, p.1614).

علی‌رغم وظایف متنوع و گوناگون نهادهای دولتی، با توجه به مطالعات انجام‌گرفته، این نهادها ساختارهای بلند سلسله‌مراتبی همراه با بوروکراسی‌های بیش‌ازحد دارند و به دلیل کثرت فعالیت‌های حوزه کاری‌شان به‌صورت استاندارد و برنامه‌ریزی‌شده و همچنین، ویژگی‌های شغلی غیرمنعطف و ناپایدار، در معرض آسیب‌های متعددی قرار دارند. بی‌توجهی یا مدیریت ناصحیح ضربات و آسیب‌های وارده می‌تواند ضمن تقلیل توانایی خدمت‌رسانی، موجب مخاطره‌افتادن دوام و بقای سازمان‌ها شود و آنان را تا مرحله مرگ و نیستی پیش ببرد. با گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات، و شبکه‌های اجتماعی (مانند تلگرام، وایبر، اینستاگرام و...) که در آن‌ها بازخورد همه اقدامات سازمان‌ها و کارکنان در هر رده و پست سازمانی، به‌سرعت بین اقشار جامعه اطلاع‌رسانی می‌شود، سرعت آسیب‌رسانی و شدت صدمات وارده، تشدید شده است. از آنجا که در نظام اداری و اجرایی کشورها، رضایت مردم از نهادهای دولتی از معیارها و شاخص‌های اصلی تحول نظام

اداری و ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی تلقی می‌شود و فقدان این رضایت‌مندی پیامدهای مختلفی از قبیل کاهش اعتماد عمومی، مشروعیت و مقبولیت نظام، مشارکت عمومی و همگرایی در جامعه را در پی دارد، به نظر می‌رسد شفافیت سازمانی و سرمایه اجتماعی نقش بسیار زیادی در مدیریت ترومای سازمانی داشته باشد؛ بنابراین، دغدغه ذهنی محققان در پژوهش حاضر پاسخگویی به این پرسش است که شفافیت سازمانی چه تأثیری بر مدیریت ترومای سازمانی دارد و سرمایه اجتماعی چه نقشی در این رابطه ایفا می‌کند؟

مبانی نظری

ترومای سازمانی

یکی از مباحث جدید مطرح شده در حوزه سازمان و مدیریت، نظریه ترومای سازمانی است. این واژه از ادبیات پزشکی اقتباس و در ادبیات مدیریت رواج یافته است. تروما از نظر پزشکی به یک جراحت بدنی شدید یا شوک بحرانی اطلاق می‌شود و از نظر روان‌شناختی، تجربه‌ای است که از نظر هیجانی دردناک، پریشان‌کننده و ناگهانی باشد و اغلب باعث آثار پایدار بدنی و ذهنی شود (Deklerk & Sasol, 2007). با در نظر گرفتن استعاره سازمان مانند موجود زنده، همان‌طور که موجودات زنده در زمان حیاتشان در معرض بلایا و آسیب‌های مختلفی قرار دارند، سازمان‌ها نیز در طول حیات خودشان در معرض آسیب‌ها و ضربه‌های مختلفی قرار می‌گیرند. این مشکلات ضمن تأثیرگذاری بر همه ارکان سازمان، عملکرد آن را نیز تحت الشعاع قرار می‌دهد. از این پدیده به عنوان ترومای سازمانی یاد می‌شود که همان ضربات، جراحات، شوک‌ها و آسیب‌هایی است که به سازمان و ارکان آن وارد می‌شود (Horman & Viviavan, 2015). برای مشخص کردن پدیده ترومای سازمانی باید از سازمان و ارکان آن تعریفی ارائه شده، سپس تبیین شود که هر رکن از سازمان در معرض چه شوک و آسیبی قرار دارد. سازمان را تشکلی انسانی، ساختاریافته، برخوردار از فناوری، هدفمند و محصور در محیط، می‌توان تعریف کرد (سرلک و همکاران، ۱۳۹۴). بر مبنای این تعریف سازمان دست‌کم پنج رکن دارد که در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. ارکان سازمان

ردیف	ارکان سازمانی	تعریف
۱	رکن افراد	افراد سازمانی بیان‌کننده کسانی هستند که در برابر دریافت‌های مختلف، سازمان را یاری می‌دهند و به آن متعهد هستند.
۲	رکن اهداف	اهداف بیان‌کننده نتایج و مقاصد مطلوب و مورد انتظار یک سازمان است.
۳	رکن ساختار	چارچوبی است که به رفتار و روابط افراد و واحدهای کاری در سازمان نظم می‌دهد و این روابط را پیش‌بینی‌پذیر می‌کند.
۴	رکن فناوری	فناوری مفهومی عام است و شامل ماشین‌آلات، تجهیزات، مهارت انسانی و شیوه تبدیل داده‌ها (مواد اولیه و منابع) به ستاده‌ها (کالاها و خدمات) می‌شود.
۵	رکن محیط	بیان‌کننده سیستم بزرگتری است که سازمان در آن محصور شده است. سازمان‌ها منابع (داده‌های) خود را از محیط دریافت می‌کنند و کالاها و خدمات خود را به محیط عرضه می‌کنند.

منبع: محقق ساخته، ۱۳۹۶

ترومای سازمانی بیان‌کننده آن دسته از ضربات و شوک‌های واردشده به سازمان است که معمولاً به دلیل سوء کارکرد یک یا چند رکن از ارکان سازمان نظیر افراد، اهداف، ساختار، فناوری یا محیط به وجود می‌آید. جدول ۲ مهم‌ترین عواملی را که به هر یک از ارکان سازمان آسیب و شوک وارد می‌کند، نشان می‌دهد. این عوامل موجب کاهش تعهد سازمانی، تحلیل رفتن انگیزه کارکنان، ضعف عملکرد سازمان، جو نامناسب سازمانی، کاهش خلاقیت و نوآوری در سازمان (Deklerk & Sasol, 2007) رکود، ورشکستگی و کاهش منابع مالی (Valiangas et al., 2009)، استرس و اضطراب، غمناک‌بودن، بی‌قراری، بی‌اعتمادی به همکاران و سازمان (Tehrani et al., 2002)، کاهش هویت سازمانی، حاکم‌شدن روحیه یأس و ناامیدی، آسیب‌رسانی به برند سازمان، سهم بازار و ازدست دادن مشتریان، وفاداری سازمانی، سرمایه اجتماعی و تنزل درجه و رتبه سازمان‌ها، می‌شود (Viviavan & Horma, 2015).

جدول ۲. عوامل ایجادکننده ترومای سازمانی

ردیف	ارکان سازمانی	عوامل تأثیرگذار
۱	رکن افراد	از دست دادن عزیزان، ابتلا به بیماری‌های سخت، بیماری صعب‌العلاج بستگان و نزدیکان، طلاق، ورشکست شدن، هتک حرمت، از دست دادن اعتبار و اعتماد اطرافیان، رسوایی اخلاقی، مالی، تغییر مدیران ارشد، شایعات، اخراج، اشتباهات و خطاهای کاری، بی‌تجربگی و نداشتن مهارت‌های کاری لازم، جابه‌جایی درون‌واحدی اجباری، تنزل مقام، نبود شایسته‌سالاری در سازمان، افزایش ناگهانی وظایف و مسئولیت‌های شغلی.
۲	رکن اهداف	تغییر اهداف بخش و سازمان، افزایش نظارت سازمانی، افزایش ارزشیابی‌های مستمر و غیرمستمر سازمانی، روشن نبودن انتظارات افراد بالادستی، روشن نبودن اهداف سازمانی، شکست سازمان در رسیدن به اهداف، به‌روزنه‌بودن برنامه‌ها.
۳	رکن ساختار	تغییرات شدید ساختاری در سازمان، افزایش تعداد بخش‌ها و دوائر سازمانی، افزایش وظایف و مسئولیت‌های سازمانی، افزایش تمرکز به دلیل تمایل مدیران برای در دست گرفتن همه امور سازمان، افزایش رسمیت به دلیل نبود روابط غیررسمی با کارکنان، شایسته‌سالاری ضعیف در سازمان، کمبود ظرفیت خدمت‌رسانی، فضای کاری نامناسب.
۴	رکن فناوری	به‌روزشدن فناوری‌های سازمان، به‌کارگیری فناوری‌های نامناسب و کم‌بازده، استفاده از فناوری‌های پرهزینه، تغییر در شیوه انجام‌دادن کارها، استفاده نادرست از فناوری‌ها، ازکارافتادگی و پشتیبانی نامناسب تجهیزات، مشکلات واحد فناوری اطلاعات.
۵	رکن محیط	خصمانه‌شدن روابط سازمان با محیط، کاهش پذیرش و مشروعیت سازمان در نظر ذی‌نفعان، افزایش رقابت، از دست دادن اعتماد ذی‌نفعان، بخشنامه‌های الزام‌آور دولتی، فشار ناشی از مناسبت‌های مختلف، بازدیدهای غیرمنتظره مقامات، بروز حوادث طبیعی ناگوار (سیل، زلزله و...).

منبع: کولیوند و سرلک، ۱۳۹۴

شفافیت سازمانی

واژه شفافیت به معنای «قابل رؤیت بودن نور از خلال» به کار گرفته می‌شد که به مرور زمان تبدیل به «به‌راحتی دیده شدن از میان» شده است (Vaccaro, 2010). مفهوم شفافیت دلالت بر قابلیت دسترسی به اطلاعات دارد و به معنای امکان نگاه کردن به درون یک چیز به منظور فهمیدن آنچه در آن می‌گذرد. این مفهوم اصطلاح گسترده‌ای است که دال بر دسترسی آزاد به تصمیم‌گیری و آزادی

اطلاعات است (Pencek, 2008). با تأسی از این معنا، سازمان شفاف، سازمانی است که افراد درون و برون آن بتوانند به‌منظور شکل‌دادن به نظراتشان درباره اقدامات و فرایندهای درون سازمان، اطلاعات مورد نیازشان را به‌دست آورند. ایده اصلی شفافیت سازمانی از تئوری اصیل و وکیل نشأت گرفته و یکی از ابزارهای در دست اصیل برای کنترل وکیل است (Lindstedt & Naurin, 2008). از این منظر، شفافیت عبارت است از آشکاربودن مبنای تصمیمات حکومتی و سازوکارهای حاکم بر توزیع قدرت و درآمد که به‌عنوان مؤثرترین ابزار مبارزه با فساد اداری برای استقرار دولتی کارا و ایجاد جامعه‌ای پایدار به‌کار می‌رود؛ یعنی آزاد گذاشتن جریان اطلاعات و دسترسی‌پذیری آن برای همه کسانی که در ارتباط با تصمیم‌ها هستند (Uneascab, 2002). غالباً انتظار می‌رود که شفافیت سازمانی دارای پیامدهای مثبتی از قبیل کمک به انتخاب آگاهانه، ارزیابی عملکرد بهتر (English, 2003)، افزایش رقابت و ارتقای تصمیم‌گیری (Hahn, 2008)، مشارکت بیشتر کارمندان، ایجاد اعتماد نسبت به مدیریت سازمان، افزایش خلاقیت، یادگیری از خطاها و اشتباهات، بهبود عملکرد، افزایش رضایت شغلی کارمندان، کاهش رفتارهای مخرب کارمندان و افزایش شفافیت و وضوح نقش (Voglseng & Lester, 2009) داشته باشد.

سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی از جمله مفاهیم مدرن است که در گفتمان علوم اجتماعی و محافل سیاسی معاصر در سطوح مختلف به‌کار گرفته شده است (نعمت‌الهی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۷۹)، خاستگاه آن ریشه‌ای جامعه‌شناسانه دارد و در عصر حاضر اهرمی توفیق‌آفرین و بستری مناسب برای بهره‌وری سایر سرمایه‌های انسانی و فیزیکی، برای نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمان قلمداد می‌شود (احمدی و فیض‌آبادی، ۱۳۹۰، ص ۳۹). سرمایه اجتماعی شکلی از سرمایه است که سبب تسهیل در دسترسی به اطلاعات و منابع حیاتی به‌منظور ارتقای عملکرد و استفاده مناسب از فرصت‌های محیطی می‌شود (Johanson et al., 2013). علی‌رغم اهمیت موضوع، یکی از مشکلات کنونی بیان تعریفی جامع از سرمایه اجتماعی است. در اکثر تعریف‌های ارائه‌شده توسط اندیشمندان، علی‌رغم داشتن تشابه، تفاوت‌های معناداری نیز مشاهده می‌شود که اغلب در کاربرد

سرمایه اجتماعی در جنبه‌های مختلفی از قبیل نظریه‌های اقتصادی، کنترل اجتماعی، رفتار خانوادگی، دموکراسی و حکومت بیشتر مشهود است (ریعی و صادق‌زاده، ۱۳۹۰، ص ۱۹۸). بوردیو از پیشگامان طرح مفهوم سرمایه اجتماعی بر این باور است که میزان سرمایه اجتماعی که یک فرد از آن برخوردار است، بسته به اندازه شبکه ارتباطات وی می‌تواند به‌طور مؤثری تغییر یابد (Bourdieu, 1986). پوتنام سرمایه اجتماعی را آن دسته از عناصر و ویژگی‌های نظام اجتماعی (مانند اعتماد اجتماعی، هنجارهای معامله متقابل و شبکه‌های اجتماعی) می‌داند که هماهنگی و همکاری را بین افراد جامعه و برای دستیابی به سود متقابل تسهیل می‌کند (Putnam, 1993). کلمن^۱ سرمایه اجتماعی را جنبه‌ای از ساختار اجتماعی می‌داند که کنش افراد درون ساختار را تسهیل می‌کند و در ذات ساختار روابط میان افراد و میان آنان مستتر است (Alvarez & Romani, 2017, p. 57). جاکوب^۲ سرمایه اجتماعی را در قالب شبکه‌های اجتماعی تعریف می‌کند که کارکردهایی در جامعه دارند و غیر قابل جایگزینی‌اند (صادقی و خنیفر، ۱۳۹۴، ص ۳۲۰)، و از طریق متعهد کردن افراد و گروه‌ها به یادگیری، نوآوری را در سازمان تسهیل، انسجام درونی و تعقیب مستمر اهداف مشترک را تضمین، و با خلق نظریه‌های جدید توسط کارکنان و تبدیل آن به محصولات به بهبود و پیشرفت عملکرد سازمان کمک می‌کند (Akbari & Baharestan, 2013, p. 218). در کل، سرمایه اجتماعی به‌عنوان نوعی علاج همه مشکلات جامعه مدرن و تلقی شده و به پیوندها و ارتباطات میان اعضای شبکه به‌مثابه منبع باارزشی که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود، اشاره کرده (میان‌داری و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۲۸۸)، و شبکه‌های قوی، روابط مبتنی بر اعتماد و مشارکت را در اجتماعات آشکار می‌کند (Chuang & Tsai, 2010).

علی‌رغم تحقیقات بی‌شماری که در حوزه سرمایه اجتماعی انجام گرفته است، هنوز مؤلفه‌ها و ابعاد اصلی سرمایه اجتماعی ناشناخته باقی مانده است و بین اندیشمندان اجتماعی در این حوزه

1. Coleman

2. Jacob

وجود ندارد (Happer, 2002). محققان از زوایای مختلفی مؤلفه‌ها و ابعاد سرمایه اجتماعی را طبقه‌بندی کرده‌اند که در جدول ۳ بیان شده است.

جدول ۳. ابعاد سرمایه اجتماعی

نظریه پرداز	سال طرح	توضیحات
لینا وان بورن	۱۹۹۹	۱. وابستگی: تمایل و توانایی تبعیت اهداف فردی از اهداف جمعی ۲. اعتماد: مقدمه‌ای بر واکنش جمعی موفقیت‌آمیز
ناهاییت و گوشال	۱۹۹۸	۱. بعد ساختاری: الگوی کلی و میزان ارتباط افراد با یکدیگر در سازمان ۲. بعد ارتباطی: ماهیت و کیفیت ارتباطات ۳. بعد شناختی: زبان‌ها، کدها و روایت‌های مشترک، میزان اشتراک کارکنان درون یک شبکه اجتماعی
بورديو	۱۹۸۰	۱. اندازه گروه یا شبکه ۲. حجم سرمایه هر یک از اعضای شبکه
گروه‌کندي	۲۰۰۴	۱. اعتماد (اعتماد اجتماعی، اعتماد میان نژادهای مختلف) ۲. مشارکت سیاسی (عادی و نقادانه) ۳. مشارکت و رهبری مدنی (رهبری مدنی و مشارکت مدنی) ۴. پیوندهای اجتماعی غیررسمی (بخشش و روحیه داوطلبی، مشارکت مذهبی، تنوع معاشرت‌ها و دوستی‌ها) ۵. عدالت در مشارکت مدنی
لاک لی	۲۰۰۵	۱. شبکه‌های ساختاری: فضایی، رابطه‌ای، رسمی، غیررسمی ۲. کیفیت: روابط متقابل: اعتماد (نهادی و اجتماعی)

منبع: صادقی و خنیفر، ۱۳۹۴

پیشینه تحقیق

در زمینه ارتباط بین شفافیت سازمانی و ترومای سازمانی با میانجی‌گری سرمایه اجتماعی، تا کنون تحقیقی انجام نگرفته است، اما این مفاهیم به‌تنهایی و در ارتباط با متغیرهای دیگر بررسی شده‌اند. در جدول ۴ به تعدادی از آنان اشاره شده است.

ادامه جدول ۴. برخی مطالعات انجام گرفته در حوزه متغیرهای پژوهش حاضر

پژوهشگر(ان)	عنوان	نتایج
کردنائیچ و همکاران (۱۳۹۳)	فرهنگ سازمانی حلقه مفقوده شفافیت سازمانی و عملکرد سازمان	تأثیر شفافیت سازمانی بر عملکرد سازمان مثبت و معنادار است و فرهنگ سازمان نیز به عنوان متغیر واسطه بر این رابطه اثر می گذارد.
عبداللهی و توکلی (۱۳۹۳)	نقش فناوری اطلاعات در شفاف سازی و کاهش فساد سازمان های دولتی	توسعه دولت الکترونیک در کشورها موجب افزایش شفافیت و کاهش فساد در فعالیت ها می شود.
نرگسیان و همکاران (۱۳۹۴)	تأثیر رسانه های اجتماعی آنلاین بر شفافیت و اعتماد عمومی با اثر میانجیگری مشارکت عمومی	اثر رسانه های اجتماعی آنلاین بر مشارکت مدنی و سیاسی، همچنین اثر این دو نوع مشارکت بر شفافیت و اعتماد عمومی تأیید می شود.
احمدی و همکاران (۱۳۹۴)	طراحی و تبیین ابعاد سازمانی مدل سازمان حافظ کارکنان از ضربات روانی	تمامی مؤلفه های سازمانی (ابعاد ساختاری و محتوایی) و همچنین نوع ارتباطات و سبک های رهبری اعمال شده توسط مدیران، بر نحوه مدیریت ضربات روانی کارکنان مؤثر است.
شیرازی و احمدی (۱۳۹۴)	طراحی و تبیین ابعاد محیطی سازمان اداره کننده ضربات روحی در بخش دولتی	با روش دلفی مؤلفه های محیطی تأثیرگذار بر سازمان اداره کننده ضربه روحی، انتخاب و رتبه بندی و مشخص شد که دو مؤلفه مسئولیت اجتماعی و اخلاق به ترتیب مهم ترین مؤلفه های سازمان یاد شده می باشند.
سرلک و کولیوند (۱۳۹۴)	تأثیرات ترومای سازمانی بر مهارت های کارکنان در یک بیمارستان خصوصی در ایران	همبستگی معناداری بین ترومای سازمانی و مهارت های کارکنان در درجه های مختلف وجود دارد و ترومای سازمانی می تواند مهارت های کارکنان در محل کار را کاهش دهد.
موسوی و دیگران (۱۳۹۵)	بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی و سلامت سازمانی (با تأکید بر شفافیت و پاسخ گویی)	همبستگی متوسطی بین سرمایه اجتماعی سازمانی با سلامت سازمانی وجود دارد.
سرلک و کولیوند (۱۳۹۵)	بررسی تأثیر معنویت گرایی کارکنان بر مدیریت ضربات روحی سازمانی در یک بیمارستان	ارتباط با خدا و واسطه های فیض الهی، انس با قرآن و پندگرفتن از آیات ربانی، صلۀ رحم و کنترل بر نفس خویش با تأکید بر آموزه های دینی می تواند به کارکنان در مدیریت ضربات روحی سازمانی کارگشا باشد.

ادامهٔ جدول ۴. برخی مطالعات انجام گرفته در حوزهٔ متغیرهای پژوهش حاضر

پژوهشگر(ان)	عنوان	نتایج
دیهیم‌پور و میان‌داری (۱۳۹۶)	نقش شفافیت سازمانی در توسعهٔ سرمایه اجتماعی	شفافیت سازمانی و ابعادش تأثیر معناداری بر توسعهٔ سرمایه اجتماعی می‌گذارند.
اما بیل و اسکات تیلور (۲۰۱۱)	آن سوی طلوع و افول سازمان: دیدگاه‌های جدید دربارهٔ مرگ، کاهش عملکرد و سوگ سازمانی	نویسندگان با ارائهٔ تئوری باندهای پیوسته، امکان بررسی و پیش‌بینی روند تغییرات و هرگونه رخدادهای احتمالی مشکل‌آفرین را به‌منظور ارائهٔ راه‌حل فراهم می‌نمایند.
مادیپهاناز و همکاران (۲۰۱۱)	تأثیر ضربهٔ روحی بر ۱۱۲۲ نفر از کارکنان	به اعتقاد نویسنده اگر آثار تروما کنترل نشود، ممکن است به اختلال استرسی پس از تروما تبدیل و سلامت جسمی و روحی فرد را تحت تأثیر قرار دهد.
جانسون و همکاران (۲۰۱۴)	طراحی سیستم‌های مقابله با ضربات روحی	نویسندگان با طراحی یک سیستم کامپیوتری به نام Geos به ارائهٔ اطلاعات جغرافیایی، مراکز ضربات روحی و سطح تخصص و فعالیت آن‌ها، به بیماران کمک می‌کنند که در نزدیک‌ترین زمان ممکن، بهترین مرکزی را که می‌توانند درمان شوند، پیدا کنند.
برتهولد و فیشمن (۲۰۱۴)	بررسی اثرات اجتماعی ضربات روحی کار با بازماندگان	محققان با بررسی ضربات روحی واردشده به افراد به نقش اخلاق و زمینهٔ فرهنگی افراد در ایجاد ضربات روحی اشاره کرده، و در خاتمه یک دستورالعمل یازده‌گانه برای ادارهٔ ضربات روحی ارائه کردند.

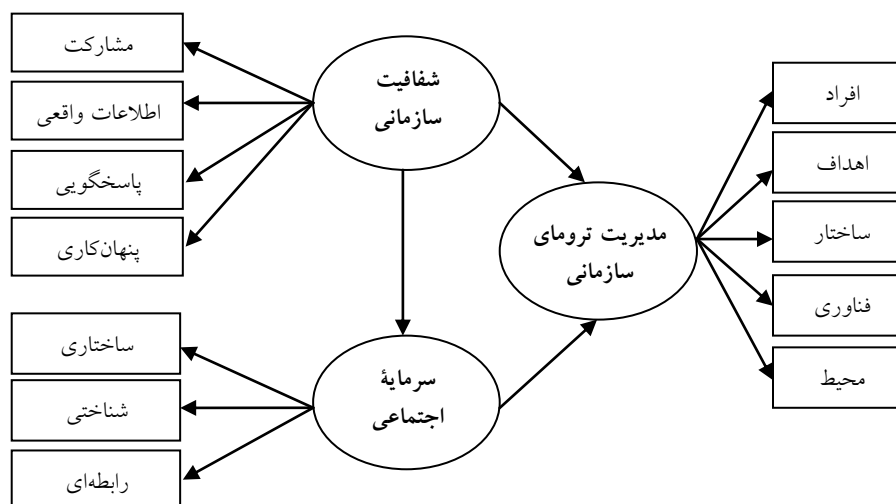
مدل مفهومی تحقیق

یکی از پدیده‌های تأثیرگذار بر سازمان‌های هزارهٔ سوم، ترومای سازمانی یا ضربهٔ روحی است که امروزه به‌طور فزاینده گریبان‌گیر سازمان‌ها شده است. پیامدهای این پدیده، آثار تخریبی زیادی بر سازمان‌ها وارد می‌کند. از آنجا که سازمان موجودیتی انتزاعی دارد و تجلی آن به صورت تشکیلی انسانی، ساختاریافته، هدفمند، برخوردار از فناوری و محصور در محیط، تصور می‌شود، باید تأثیرپذیری این ارکان از وقایع و رخدادهای را بررسی کرد. سازمان‌های این عصر برای مصون‌سازی خود از گزند این حوادث ناچار به اندیشیدن تدابیر خاصی می‌باشند تا ضمن تحکیم جایگاه و

تضمین بقای خودشان، به ایجاد مزیت رقابتی پردازند. مبانی تولید مزیت رقابتی در عصر حاضر تغییر کرده است و راهبردهای سنتی دیگر کارگشا نیست. سازمان‌ها برای کسب مزیت رقابتی نیازمند طراحی ابزار و راهبرد جدیدی می‌باشند که شفافیت سازمانی ابزاری مهم برای دستیابی به این مهم است. از طرف دیگر، نباید از تغییر نقش سرمایه‌های سازمان از دارایی‌های ملموس به دارایی‌های ناملموس را که سرمایه اجتماعی نامیده می‌شوند، نادیده گرفت، زیرا نقش مهم‌تری در رشد و توسعه سازمان‌ها ایفا می‌کنند؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که شفافیت سازمانی و سرمایه اجتماعی می‌توانند جزء مهم‌ترین عواملی باشند که بر مدیریت ترومای سازمانی تأثیر می‌گذارند. از این رو، نگارندگان در پژوهش حاضر در نظر دارند تا تأثیر شفافیت سازمانی بر مدیریت ترومای سازمانی با تأکید بر نقش میانجی‌گری سرمایه اجتماعی را بررسی و آزمون کنند. به این منظور، برای سنجش شفافیت سازمانی، مدل شفافیت سازمانی راولینز^۱ (۲۰۰۸) با چهار عامل اطلاعات (مرتبط بودن، صحت‌داشتن، کامل بودن، معتبر بودن، مورد تأیید بدون اطلاعات)، مشارکت (دریافت بازخور، ارائه اطلاعات تفصیلی، سهولت در دستیابی به اطلاعات)، پاسخگویی (میزان پوشش اطلاعات تسهیم‌شده دربرگیرنده همه جنبه‌ها و مسائل سازمانی) و پنهان‌کاری (از میزان تلاش سازمان برای مخفی نگاه‌داشتن اطلاعات) انتخاب شد. با توجه به تأثیرپذیری سازمان و ارکان آن از تغییر و تحولات، مدل ارکان سازمانی سرلک و همکاران (۱۳۹۴) که سازمان را متشکل از افراد، اهداف، ساختار، فناوری و محیط می‌داند، برای سنجش ترومای سازمانی انتخاب شد. برای سنجش سرمایه اجتماعی نیز مدل ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) مشتمل بر سه بعد ساختاری، که به تعداد دفعات تعاملات و وجود ارتباطات در سراسر سطوح سلسله‌مراتب و عملکرد بین افراد اشاره دارد (Whipel et al., 2015)؛ بعد شناختی که به منابع تعبیر، تفاسیر و سیستم معانی مشترک میان گروه‌ها مانند زبان، کدها و حکایت‌های مشترک اشاره دارد؛ و بعد رابطه‌ای که توصیف‌کننده روابط خاص اعضای سازمان با یکدیگر به دلیل سابقه تعاملاتشان است (Taylor, 2009, p.123)

1. Rawlings

Lazarova & (به کار گرفته شد. بر این اساس، می‌توان مدل مفهومی تحقیق را که ترکیبی از سه مدل یادشده است، و مبانی فرضیه‌های تحقیق نیز می‌باشد، به شرح شکل ۱ ترسیم کرد.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

براساس مدل مفهومی فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر بیان می‌شود.

- فرضیه اول: شفافیت سازمانی بر مدیریت ترومای سازمانی تأثیر معنادار می‌گذارد.
- فرضیه دوم: شفافیت سازمانی بر سرمایه اجتماعی تأثیر معنادار می‌گذارد.
- فرضیه سوم: سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی تأثیر معنادار می‌گذارد.
- فرضیه چهارم: شفافیت سازمانی از طریق سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی تأثیر مثبت می‌گذارد.

روش تحقیق

مطالعه حاضر از حیث هدف کاربردی، و از نظر روش، توصیفی-همبستگی و مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل ۳۸۵ نفر از کارکنان ادارات دولتی شهرستان‌های چالوس و نوشهر بودند که ۱۹۱ نفر نمونه براساس جدول مورگان و به روش

تصادفی ساده انتخاب شدند. برای سنجش شفافیت سازمانی پرسشنامه استاندارد راولینز (۲۰۰۸) با ۲۰ پرسش در چهار بعد مشارکت، اطلاعات واقعی، پاسخگویی و پنهان‌کاری؛ برای سنجش مدیریت ترومای سازمانی، پرسشنامه محقق‌ساخته با ۲۵ پرسش در پنج بعد افراد، اهداف، ساختار، فناوری و محیط، و پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) با ۱۷ پرسش در سه بعد ساختاری، شناختی و رابطه‌ای که با طیف لیکرت تنظیم شده بودند، به کار گرفته شد. برای تأیید روایی محتوا و صوری پرسشنامه‌ها علاوه بر به کارگیری نظر استادان و خبرگان، روایی همگرا بررسی شد. به این منظور، شاخص میانگین واریانس تبیین‌شده (AVE) محاسبه شد. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه‌ها و سازگاری درونی هر یک از سازه‌ها، شاخص‌های آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) محاسبه شد. نتایج ضرایب یادشده برای متغیرهای تحقیق پایایی و روایی مناسبی را برای ابزار پژوهش نشان داد (جدول ۵). داده‌های جمع‌آوری‌شده با محاسبه ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) تحلیل شد. در محاسبه ضریب همبستگی پیرسون، نرم‌افزار SPSS و برای مدل‌سازی معادلات ساختاری، نرم‌افزار Lisrel به کار گرفته شد.

جدول ۵. پایایی و روایی ابزار پژوهش

متغیر	بعد	AVE	CR	آلفای کرونباخ
مشارکت		۰/۶۶	۰/۸۴	۰/۸۱
اطلاعات واقعی		۰/۷۲	۰/۸۸	۰/۸۴
پاسخگویی		۰/۶۹	۰/۸۰	۰/۷۸
پنهان‌کاری		۰/۷۹	۰/۸۷	۰/۸۳
افراد		۰/۶۹	۰/۸۲	۰/۷۷
اهداف		۰/۸۲	۰/۸۱	۰/۷۸
ساختار		۰/۷۸	۰/۸۵	۰/۸۲
فناوری		۰/۶۶	۰/۸۷	۰/۸۴
محیط		۰/۸۲	۰/۸۹	۰/۷۹
بعد ساختاری		۰/۷۷	۰/۸۹	۰/۸۵
بعد شناختی		۰/۸۵	۰/۸۶	۰/۷۶
بعد رابطه‌ای		۰/۷۷	۰/۹۰	۰/۸۴

یافته‌ها

براساس نتایج آمار توصیفی، ترکیب جمعیت‌شناختی نمونه در جدول ۵ بیان شده است.

جدول ۶. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

ویژگی‌ها	فراوانی	درصد	ویژگی‌ها	فراوانی	درصد
جنسیت			کمتر از ۱۰ سال	۳۰	۱۶
زن	۷۵	۳۹	سابقه خدمت ۱۰ تا ۲۰ سال	۱۰۵	۵۵
متاهل	۱۵۶	۸۲	بیشتر از ۲۰ سال	۵۶	۲۹
مجرد	۳۵	۲۸	معاونت/مدیر	۱۵	۸
فوق‌دیپلم و پایین‌تر	۲۸	۱۵	رئیس دایره	۴۶	۲۴
لیسانس	۹۵	۵۰	کارشناس مسئول	۵۵	۲۹
فوق‌لیسانس و بالاتر	۶۸	۳۵	اقدام‌گری	۷۵	۳۹
			پست سازمانی		

به‌منظور بررسی ارتباط میان متغیرهای تحقیق، ابتدا آزمون همبستگی اجرا شد. به‌دلیل نرمال‌بودن متغیرها، ضریب همبستگی پیرسون محاسبه شد (جدول ۷). نتایج آزمون نشان می‌دهد بین شفافیت سازمانی با سرمایه اجتماعی و همچنین، مدیریت ترومای سازمانی با شفافیت سازمانی و سرمایه اجتماعی همبستگی وجود دارد، به‌طوری که بیشترین همبستگی مربوط به همبستگی مدیریت ترومای سازمانی با سرمایه اجتماعی با میزان ۰/۵۷۴۶ و کمترین میزان مربوط به همبستگی سرمایه اجتماعی با شفافیت سازمانی با میزان ۰/۳۶۴۶ است.

جدول ۷. نتایج همبستگی بین متغیرها، میانگین و انحراف معیارها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	شفافیت سازمانی	سرمایه اجتماعی
شفافیت سازمانی	۲/۸۴۴۵	۰/۴۲۱۱		
سرمایه اجتماعی	۳/۰۲۴۴	۰/۴۶۴۷	۰/۳۶۴۶	
مدیریت ترومای سازمانی	۲/۴۶۷۸	۰/۳۸۴۵	۰/۴۸۵۶	۰/۵۷۴۶

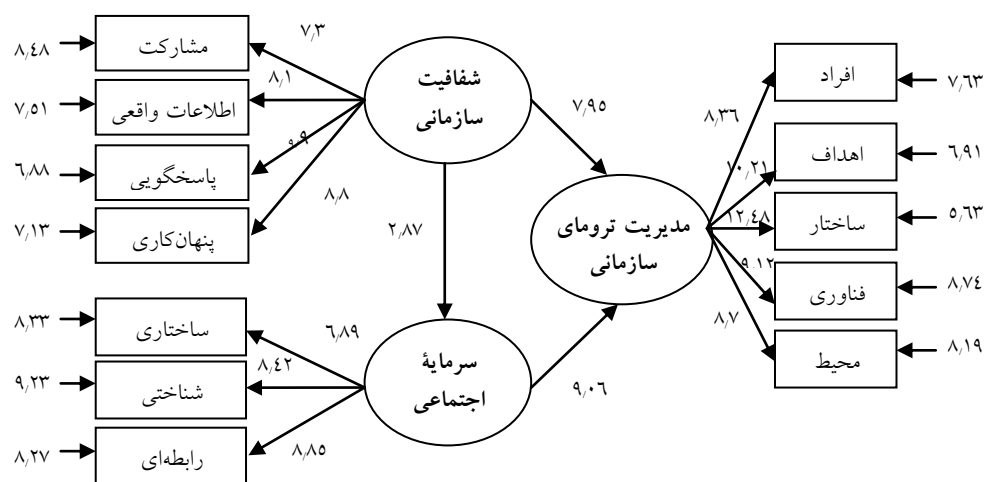
برای تأیید مدل ساختاری یا همان نمودار مسیر، باید شاخص‌های نیکویی برازش (GFI) و شاخص نیکویی برازش تنظیم‌شده (AGFI) بزرگتر از ۹۰ درصد، حد قابل قبول شاخص RMSEA زیر ۰/۰۸ و مقدار شاخص t-Value بزرگتر از ۱/۹۶ باشند و همچنین، مقادیر آماره تی و ضرایب استاندارد معنادار باشند. شاخص‌های برازش مدل پژوهش حاضر در جدول ۸ نشان داده شده است.

جدول ۸. شاخص‌های برازش مدل پژوهش

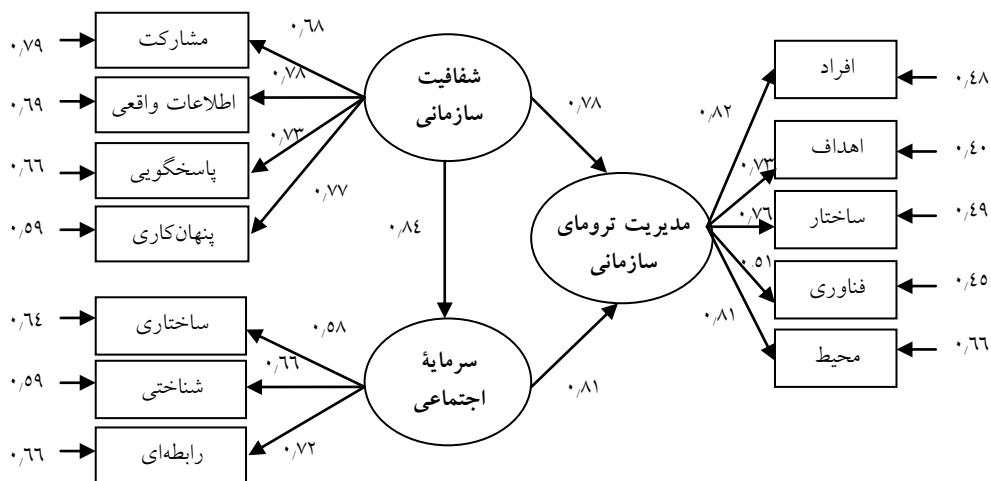
شاخص	شفافیت سازمانی	سرمایه اجتماعی	مدیریت ترومای سازمانی
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹۲	۰/۹۱	۰/۹۴
شاخص نیکویی برازش تنظیم‌شده (AGFI)	۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۸۹
شاخص RMSEA	۰/۰۸	۰/۰۷	۰/۰۶

پس از تأیید شاخص‌های برازش (آزمون مدل بیرونی)، برای آزمون فرضیه‌های تحقیق (آزمون مدل درونی) تحلیل مسیر اجرا و ضریب تعیین محاسبه شد. تحلیل مسیر فنی است که روابط بین متغیرها را به‌طور هم‌زمان نشان می‌دهد. دو خروجی مهم نرم‌افزار، مدل در حالت تخمین استاندارد و مدل در حالت ضرایب معناداری است. در حالت تخمین استاندارد میزان تبیین استاندارد واریانس هر متغیر توسط متغیرهای وابسته به آن و در خروجی ضرایب معناداری، معنادار بودن روابط متغیرها مشخص می‌شود. برای بررسی معناداری مسیرهای برآورده شده آماره تی محاسبه شد. این مسیرها مربوط به تأثیر شفافیت سازمانی بر مدیریت ترومای سازمانی، شفافیت سازمانی بر سرمایه اجتماعی و سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی است. اعداد روی مسیرها نشان‌دهنده ضرایب مسیر و اعداد روی فلش متغیرهای مکنون نشان‌دهنده بارهای عاملی است. ضرایب مسیرها نیز که نشان‌دهنده اثر مثبت و معنادار بین متغیرهای تحقیق است. شکل ۲ معناداری ضرایب همبستگی متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد. اگر مقادیر تی به‌دست‌آمده در این خروجی بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشد، ضرایب مسیر معنادارند. در شکل ۳ (مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد) مشاهده می‌شود میزان تأثیر شفافیت سازمانی بر مدیریت ترومای سازمانی برابر با ۰/۷۸، میزان تأثیر شفافیت سازمانی بر سرمایه اجتماعی برابر ۰/۸۴ و میزان

تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی برابر ۰/۸۱ است؛ بنابراین، بیشترین اثر مربوط به اثر سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی است و کمترین اثر مربوط به اثر شفافیت سازمانی بر سرمایه اجتماعی است.



شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری



شکل ۳. مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد

جدول ۸ نشان‌دهنده اثر مثبت و معنادار شفافیت سازمانی بر مدیریت ترومای سازمانی و اثر مثبت و معنادار شفافیت سازمانی بر سرمایه اجتماعی و همچنین، اثر مثبت و معنادار سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی است؛ بنابراین، فرضیه‌های اول، دوم و سوم تأیید می‌شود. از سوی دیگر، نتایج تحلیل مسیر نشان داد شفافیت سازمانی علاوه بر تأثیر مستقیم به‌طور غیرمستقیم و از طریق سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی اثر می‌گذارد که این تأثیر معادل ۰/۴۵ و کمتر از تأثیر مستقیم آن (۰/۷۸) است؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت متغیر سرمایه اجتماعی اثر میانجی کمتری بر رابطه شفافیت سازمانی و مدیریت ترومای سازمانی می‌گذارد. بدین ترتیب، فرضیه چهارم نیز تأیید می‌شود. اعداد داخل دایره دایره سرمایه اجتماعی و مدیریت ترومای سازمانی در شکل ۳ نشان‌دهنده ضریب تعیین سازه اصلی است و مقدار آن همیشه بین صفر و یک تغییر می‌کند. هرچه ضریب تعیین بزرگتر باشد، نشان می‌دهد که خط رگرسیون بهتر توانسته تغییرات متغیر وابسته را به متغیر مستقل نسبت دهد. با توجه به ضریب تعیین، می‌توان این گونه بیان کرد که ضریب تعیین مدیریت ترومای سازمانی برابر ۰/۲۸ است که نشان می‌دهد دو متغیر شفافیت سازمانی و سرمایه اجتماعی در مجموع، ۲۸ درصد مدیریت ترومای سازمانی را تبیین می‌کنند. همچنین، ۴۸ درصد تغییرات سرمایه اجتماعی توسط متغیر شفافیت سازمانی تبیین می‌شود.

جدول ۹. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	مقادیر تی	ضریب تأثیر	نتیجه
شفافیت سازمانی و مدیریت ترومای سازمانی	۵/۲۱	۰/۷۸	تأیید فرضیه
شفافیت سازمانی و سرمایه اجتماعی	۲/۲۳	۰/۸۴	تأیید فرضیه
سرمایه اجتماعی و مدیریت ترومای سازمانی	۵/۹۱	۰/۸۱	تأیید فرضیه
شفافیت سازمانی از طریق سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی تأثیر مثبت می‌گذارد.		۰/۴۵	تأیید فرضیه

بحث و نتیجه‌گیری

سازمان‌های هزاره سوم در طول حیات خود در معرض صدمات و آسیب‌های متعددی با عنوان ترومای سازمانی قرار دارند که در صورت مدیریت نکردن این پدیده، دچار مشکلات عدیده‌ای

می‌شوند که حتی به مرگ و نیستی آنان منجر می‌شود. بنابراین، این سازمان‌ها برای تداوم حیات و موفقیت در عرصه رقابت‌ها و دگرگونی‌ها نیازمند ابداع ساختارهای تازه و طراحی استراتژی‌های جدید می‌باشند که یکی از راهبردها، شفافیت سازمانی است. از طرفی، دارایی‌های سستی سازمان‌ها به‌تنهایی نقش اصلی در موفقیت سازمان‌ها ایفا نمی‌کنند و دیگر اتکای صرف به ثروت‌های مادی و مجهز بودن به فناوری‌ها و امکانات متعدد، ضامن موفقیت سازمان‌ها محسوب نمی‌شود. سازمان‌ها برای تقویت رشد و توسعه نیازمند شکل دیگری از سرمایه به نام سرمایه اجتماعی هستند که به‌عنوان منبعی برای دستیابی به اهداف تلقی می‌شود و اثربخشی سرمایه‌های دیگر به آن بستگی دارد. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر شفافیت سازمانی بر مدیریت ترومای سازمانی با میانجی‌گری سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها و نهادهای دولتی شهرستان‌های نوشهر و چالوس انجام گرفت.

نتایج نشان داد ضریب تأثیر متغیر شفافیت سازمانی بر مدیریت ترومای سازمانی برابر ۰/۷۸ است که نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معنادار است. در تفسیر این نتیجه می‌توان گفت افزایش مؤلفه‌های شفافیت سازمانی یعنی مشارکت (ارائه اطلاعات تفصیلی و دریافت بازخورد)، اطلاعات واقعی (صحت‌داشتن، مرتبط بودن، کامل بودن و مورد تأیید بودن)، پاسخگویی (پوشش اطلاعات تسهیم‌شده و دربرگیرنده همه جنبه‌ها و مسائل سازمانی) و کاهش پنهان‌کاری (میزان تلاش سازمان برای مخفی نگاه‌داشتن اطلاعات) سهم بسزایی در مدیریت ترومای سازمانی دارد. همچنین، نتایج نشان داد مقدار ضریب تأثیر شفافیت سازمانی بر سرمایه اجتماعی برابر با ۰/۸۴ بود که حاکی از تأثیر مثبت و معنادار این رابطه است. این نتیجه مؤکد این مطلب است که ارتقای مؤلفه‌های شفافیت سازمانی موجب فزونی پیوندهای شبکه‌ای، روابط شبکه‌ای و ارتقای همگنی گروه‌ها، اعتماد، تعهدات و انتظارات متقابل می‌شود و هویت مشترک، قدرت و جسارت بیشتری را به اعضای سازمان‌ها می‌بخشد؛ که در نهایت، موجب افزایش سرمایه اجتماعی می‌شوند. براساس یافته دیگر تحقیق، سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد که مقدار ضریب تأثیر آن نیز برابر با ۰/۸۱ است. بر این اساس، می‌توان گفت وجود سطح بالایی از

سرمایه اجتماعی موجبات مدیریت بهتر ترومای سازمانی را فراهم می‌کند. به عبارتی، وجود هنجارها، ارزش‌ها، نگرش‌ها، باورها، فرهنگ و زبان مشترک، وجود شبکه گسترده روابط مناسب و نوع روابط خاص حاکم بین اعضای یک سازمان امکان مدیریت ترومای سازمانی را میسر می‌کند. همچنین، مشخص شد سرمایه اجتماعی به عنوان یک متغیر میانجی در ارتباط بین شفافیت سازمانی و مدیریت ضربات روحی سازمانی تأثیرگذار است. یافته‌های تحقیق ضریب این تأثیر را ۰/۴۵ نشان می‌دهد. در تفسیر این ارتباط می‌توان گفت وجود سرمایه اجتماعی می‌تواند تأثیر شفافیت سازمانی بر مدیریت ضربات روحی سازمانی را تقویت کند.

نتایج تحقیق حاکی از آن بود که متغیر شفافیت سازمانی با ابعاد مشارکت، اطلاعات واقعی، پاسخگویی و پنهان‌کاری با مدیریت ترومای سازمانی رابطه معنادار دارد. در نتیجه، افزایش این ابعاد موجب مصونیت سازمان و ارکانش (افراد، اهداف، ساختار، فناوری و محیط) در مواجهه با تغییر و تحولات در زمینه‌های گوناگون می‌باشد و سازمان‌های دولتی جامعه پژوهش می‌توانند با بهبود متغیر شفافیت سازمانی، صدمات وارده بر خودشان را مدیریت کنند. از طرف دیگر، نتایج مؤید این نکته است که متغیر شفافیت سازمانی با سرمایه اجتماعی رابطه معنادار دارد و افزایش ابعاد چهارگانه این متغیر موجب افزایش پیوند شبکه‌ای، روابط شبکه‌ای، اعتماد و هویت مشترک میان اعضای سازمان می‌شود و جسارت و قدرت بیشتری را به آنان می‌بخشد؛ بنابراین، می‌توان با افزایش شفافیت سازمانی میزان سرمایه اجتماعی را در افزایش داد. از آنجا که سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای ارزشمند از منابع و ذخایری است که به طور ذاتی در روابط اجتماعی افراد نهفته است و مشتمل بر صداقت، حس تفاهم، همدردی، دوستی، همبستگی و وفاداری است، از این طریق می‌تواند یاری‌رسان سازمان‌های دولتی در تحقق اهدافشان به‌ویژه در مواقعی که سازمان‌ها با حوادث ناخوشایندی مواجه می‌شوند؛ بنابراین، می‌توان از سرمایه اجتماعی و مواهب آن در مدیریت ترومای سازمانی استفاده کرد که حکایت از وجود رابطه معنادار بین سرمایه اجتماعی و مدیریت ترومای سازمانی دارد. از نتایج دیگر تحقیق، تأثیر شفافیت سازمانی از طریق سرمایه اجتماعی بر مدیریت ترومای سازمانی است. از آنجا که سازمان‌های شفاف باید در قبال مأموریت

و نقش‌هایی که در جامعه ایفا می‌کنند، پاسخگو باشند و با دردسترس قراردادن اطلاعات به ذی‌نفعان موجبات افزایش رضایت‌مندی و بهبود عملکردشان را فراهم کنند، توجه به سرمایه اجتماعی که با متغیرهایی مانند اعتماد، آگاهی، مشارکت عمومی، همبستگی و نگرانی درباره دیگران سروکار دارد و به بروز خلاقیت، ایده‌پروری، تسهیل رفتارهای نوآورانه و مخاطره‌پذیر منجر می‌شود، نقش مهمی در بقا و ماندگاری سازمان‌های دولتی در مقابل سیل حوادث و رخدادهای منفی تأثیرگذار بر این سازمان‌ها دارد.

بر اساس این نتایج و با توجه به اهمیتی که هر یک از مؤلفه‌های شفافیت سازمانی و سرمایه اجتماعی در بهبود مدیریت ترومای سازمانی دارند، پیشنهاد می‌شود:

با توجه به تعدد و گستردگی عوامل ایجادکننده ترومای سازمانی و آثار مخرب این عوامل بر پیکره وجودی سازمان، باید مدیران و مسئولان سازمان‌های دولتی توجهی ویژه به پدیده ترومای سازمانی داشته باشند و برای مدیریت آن گام‌های اساسی بردارند. برای موفقیت در نیل به این هدف، ابتدا باید به شناسایی عوامل ایجادکننده تروما با توجه به ابعاد پنجگانه سازمان یعنی افراد، اهداف، ساختار، فناوری و محیط اقدام کنند؛ سپس، با اتخاذ تدابیر و تمهیدات مناسب به مدیریت آنان بپردازند. برای شناسایی عوامل تروماساز سازمانی، شفافیت سازمانی مثر ثمر است. این متغیر امکان اشراف اطلاعاتی در زمینه دریافت اطلاعات از منابع معتبر و مورد وثوق، ارائه آن به مبادی ذی‌ربط، افزایش پاسخگویی در قبال تأثیرپذیری از این عوامل و اتخاذ تصمیم بهتر برای مصونیت از این رخدادهای فراهم کرده، که در نهایت موجبات عملکرد بهتر سازمان را فراهم می‌کند. از طرفی، توجه به سرمایه اجتماعی که در روابط و ارتباطات درون و برون‌سازمانی، منابع تعابیر و تفاسیر مشترک میان طیف‌های مختلف است و توصیف‌کننده روابط خاص میان اعضای سازمان است، می‌تواند در مواقع بحرانی، رافع محدودیت‌ها و کمبودهای سازمانی، برون‌رفت از وضعیت‌های نابسامان، موجد خلاقیت و نوآوری و همراهی و همدلی بیشتر کارکنان با آرمان‌های سازمانی بوده و راه‌گشا باشد. با عنایت به رقابت فزاینده کسب‌وکار، ضرورت حس همکاری صمیمانه و تشریک مساعی بین کارکنان را بیش‌ازپیش برجسته کرده است، توجه به سرمایه

اجتماعی به عنوان نوعی خاص از سرمایه که با متغیرهایی مانند اعتماد، آگاهی، مشارکت عمومی، همبستگی و نگرانی درباره دیگران سروکار دارد، می تواند احیاکننده روح اعتماد و همبستگی در سازمان های دولتی باشد؛ بنابراین، با ایجاد جو اعتماد در محیط کار، تقویت فعالیت های تیمی و مشارکت افراد و به کارگیری شاخص های سرمایه اجتماعی در نظام ارزیابی عملکرد می تواند در زمینه مدیریت ترومای سازمانی کارگشا باشد. مسئولان و متولیان امر می توانند با برگزاری دوره های آموزشی برای مدیران برای آشنایی با اهمیت مفاهیم مدیریت ترومای سازمانی، شفافیت سازمانی و سرمایه اجتماعی، ضمن مفهوم پردازی این پدیده ها به شناسایی عوامل ایجادکننده این متغیرها و پیامدهای ناشی از آنان، به افزایش قابلیت مقابله با ضربات وارده بر سازمان تحت امر این مدیران را فراهم کنند.

منابع و مأخذ

۱. احمدی، علی‌اکبر، و فیض‌آبادی، حوریه (۱۳۹۰). بررسی ارتقای سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان (نمونه موردی: سازمان‌های ستادی شهرداری تهران). فصل‌نامه مدیریت دولتی، دوره ۳، شماره ۶، صفحات ۷۸-۶۰.
۲. احمدی، فریدون، فرهی، علی، میان‌داری، کمال، و شیرازی، اسکندر (۱۳۹۴). طراحی و تبیین ابعاد سازمانی مدل سازمان حافظ کارکنان از ضربات روحی. فصل‌نامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال ۷، شماره ۲، صفحات ۲۳۶-۲۰۹.
۳. آبی‌اغی اصفهانی، سعید، سبک رو، مهدی، برزگرلو، مهین، و اعظمی، محمدمهدی (۱۳۹۶). تأثیر سرمایه اجتماعی بر سلامت سازمانی در سازمان‌های دولتی. فصل‌نامه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۴، شماره ۲، صفحات ۲۲۰-۱۹۹.
۴. آقانصیری، مریم (۱۳۹۰). تأثیر سرمایه اجتماعی بر ارتقای بهره‌وری نیروی کار. ماهنامه کار و جامعه، شماره ۱۳۷، صفحات ۸۱-۶۹.
۵. حسنی، علی، و شمس، عبدالمجید (۱۳۹۱). راهکارهای مبارزه با فساد اداری بر اساس ارزش‌های اسلامی. مجله اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، شماره ۵، صفحات ۱۰۴-۸۱.
۶. درویش، حسن، و عظیمی، فاطمه (۱۳۹۵). بررسی تأثیر شفافیت سازمانی بر کاهش فساد اداری با میانجی‌گری اعتماد سازمانی. مدیریت دولتی، شماره ۱، صفحات ۱۶۶-۱۵۳.
۷. دیهیم‌پور، مهدی، و میان‌داری، کمال (۱۳۹۶). نقش شفافیت سازمانی بر توسعه سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: شهرداری‌های غرب استان مازندران). فصل‌نامه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۴، شماره ۲، صفحات ۳۰۷-۲۸۳.
۸. ربیعی، علی، و صادق‌زاده، حکیمه (۱۳۹۰). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و کارآفرینی. فصل‌نامه رفاه اجتماعی، سال ۱۱، شماره ۴، صفحات ۲۰۲-۱۹۱.
۹. رهنمود، فرج‌الله، و عباسپور، باقر (۱۳۸۶). حاکمیت خوب و امکان پیاده‌سازی آن در ایران. مجله مطالعات مدیریت بهبود و تحول، شماره ۵۵، صفحات ۳۸-۲۵.

۱۰. سرلک، محمدعلی، و کولیوند، پیرحسین (۱۳۹۵). بررسی تأثیر معنویت‌گرایی کارکنان بر مدیریت ضربات روحی سازمانی در یک بیمارستان، نشریه علمی پژوهشی فردا، سال ۱۵، صفحات ۱۵۹-۱۴۳.
۱۱. سرلک، محمدعلی، و کولیوند، پیرحسین (۱۳۹۴). تأثیرات ترومای سازمانی بر مهارت‌های کارکنان در یک بیمارستان خصوصی در ایران. فصل‌نامه شفای، دوره ۴، شماره ۱، صفحات ۵۴-۴۵.
۱۲. شجری، پرستو (۱۳۹۳). از رکود تا بهبود اقتصادی. تازه‌های اقتصاد، دوره جدید، سال ۷، شماره ۱۲۶.
۱۳. شیرازی، اسکندر، و احمدی، فریدون (۱۳۹۴). طراحی و تبیین ابعاد محیطی سازمان اداره‌کننده ضربات روحی در بخش دولتی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی). فصل‌نامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال ۴، شماره ۱۰، صفحات ۹۶-۸۱.
۱۴. صادقی، یوسف، و خنیفر، حسین (۱۳۹۴). بررسی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی در نص و احادیث در رهگذر رابطه علم و دین. فصل‌نامه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۲، شماره ۳، صفحات ۳۲۶-۳۱۷.
۱۵. صمدی، عباس، و عباسی، مهرناز (۱۳۹۱). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار رقابتی شرکت‌ها. مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۰، شماره ۲، صفحات ۱۰۸-۸۵.
۱۶. عبدالحی، علی، و توکلی، نازنین (۱۳۹۳). بررسی نقش فناوری اطلاعات در شفاف‌سازی و کاهش فساد سازمان‌های دولتی. مجله چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۸، صفحات ۹۱-۷۳.
۱۷. فرج‌وند، اسفندیار (۱۳۹۶). از هم‌افزایی تا هم‌آفرینی. فصل‌نامه مدیریت سازمان‌های دولتی، دوره ۶، شماره ۱، صفحات ۶۲-۵۱.
۱۸. کردنائیج، اسدالله، فانی، علی‌اصغر، و مسعودی، زهرا (۱۳۹۳). فرهنگ سازمانی حلقه مفقوده شفافیت سازمانی و عملکرد سازمان. مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، شماره ۲، صفحات ۱۸۹-۱۷۳.
۱۹. موسوی، مرضیه، عابدی جعفری، حسن، و محمدیان، محبوبه (۱۳۹۵). بررسی رابطه سرمایه

- اجتماعی سازمانی و سلامت سازمانی با تأکید بر شفافیت و پاسخ‌گویی. فصل‌نامه مطالعات رفتار سازمانی، شماره ۱۸، صفحات ۱۷۶-۱۴۵.
۲۰. نرگسیان، عباس، هژبرافکن، حسن، و معینی، محمدرضا (۱۳۹۴). مطالعه تأثیر رسانه‌های اجتماعی آنلاین بر شفافیت و اعتماد عمومی با اثر میانجیگری مشارکت عمومی. مجله مدیریت دولتی، شماره ۳، صفحات ۶۵۶-۶۳۷.
۲۱. نعمت‌الهی، زهرا، فرج‌الهی، امیرحمزه، میرجلیلی، محمدحسین، و مؤمنی‌فرد، حسین (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی (اعتماد، انسجام و مشارکت اجتماعی) دانشجویان دانشگاه افسری امام علی (ع). فصل‌نامه مدیریت نظامی، سال ۱۳، شماره ۵۰، صفحات ۲۰۲-۱۷۵.
۲۲. یوسف‌زاده، سعید، و کیاکجوری، داود (۱۳۹۴). بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران و سرمایه اجتماعی سازمان. فصل‌نامه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۲، شماره ۱، صفحات ۹۵-۱۱۶.

23. Akbari, P., & Baharestan, O. (2013). The analysis of the impact of information technology and social capital on entrepreneurial orientation in iran pharmaceutical industry (Case study: Alborz Drug Company). *International Journal of Management and Business*, 3(3), 215-232.
24. ÁlvarezJordi, E. C., & Romaní, J. R. (2017). *Measuring social capital: further insights*. *Gac Sanit*, 31(1), 57-61.
25. Areekul, Ch., Ratana-Ubol, A., & Kimpee, P. (2015). Model development for strengthening social capital for being a sustainable lifelong learning society. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 191, 1613-1617.
26. Bell, E., & Ttaylor, T. (2011). Beyond letting go and moving on: New Perspectives on Organizational Death, Loss and grief. *Scandinavian Journal of Management*, 27, 1-10.
27. Berthold, M., & Fischman, Y. (2014). Social work with Trauma urvivors: Collaboration with Interpreters, Original manuscript.
28. Bourdieu, P. (1986). The Forms of capital. *Handbook of Theory and Research for sociology of education*, 241-258.
29. Burger, R., & Owens, T. (2010). Promoting transparency in the NGO Sector: Examining the availability and reliability of self-reported data, world development.
30. Carter, M. Z., Armenakis, A. A., Field, H. S., & Mossholder, K. W. (2013). Transformational leadership, relationship quality and employee performance during continuous incremental organizational change. *Journal of Organizational Behavior*, 34(7), 942 – 958.

31. Chuang, S. C., Tu, C. J., Li, T. J., & Tsai, B. K. (2010). Social capital, cooperative performance, and future cooperation intention among recreational farm area owners in Taiwan. *Social Behavior and Personality*, 38(10), 1409-1430.
32. Deklerk, M., & Sasol, M. (2007). Healing emotional trauma in organization: an O.D. framework and case study; *organization development journal*; 25(2), ABI/INFORM Global.
33. English, L. (2003). Emasculating public accountability in the name of competition. Transformation of state audit in Victoria. *Critical Perspectives on Accounting*, 14(1), 51-76.
34. Hahn, V. (2008). Committees, sequential voting and transparency. *Mathematical Social Sciences*. 56(3), 366-385.
35. Harper, R. (2002). The measurement of social capital in the UK. Paper prepared for the OECD-ONS conference on Social Capital Measurement, London, 26-27.
36. Hormann, S., & Vivian, P. (2005). Toward an understanding of traumatized organizations and how to intervene in them, *Traumatology*, 11(3), 159-169.
37. Jansen, R. J. G., Curseu, P. L., Vermeulen, P. A. M., Geurts, J. L. A., & Gibcus, P. (2013). Information processing and strategic decision-making in small and medium-sized enterprises: The role of human and social capital in attaining decision effectiveness. *International Small Business Journal*, 31(2), 192-216.
38. Lazarova, M., & Taylor, S. (2009). Boundary less careers, social capital, and knowledge management: Implications for organizational performance. *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 119-139.
39. Lindstedt, C., & Naurin, D. (2008). Transparency against corruption, A cross-Country Analysis. *Management Journal of Business Ethics*, 95, 487 – 506.
40. Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
41. Nielsen, C., & Madsen, M. T. (2009). Discourses of transparency in the intellectual capital reporting debate: Moving from generic reporting models to management defined information. *Critical Perspectives on Accounting*, 22(7), 847-854.
42. Pencek, B. (2008). Transparency: The key to better governance?. Available at <http://ukcatalogue.oup.com/product>.
43. Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work*. New Jersey: Princeton university Press.
44. Rawlings, B. (2008). Measuring the relationship between organizational transparency & trust. *The Measurement Standard*, 8, 425-439.
45. Tehrani, N., Jane, S., & Cox, T. (2002). Assessing the impact of stressful incidents in organizations: The development of an extended impact of events scale. *Counselling Psychology Quarterly*, 15(2), 199-300.
46. The World Bank Group (1999). Social capital for development, What is social capital?. Available at [Http://www.worldbank.org/poverty/scapital/whastc.htm](http://www.worldbank.org/poverty/scapital/whastc.htm).
47. UN ESCAPE, (2002). *What is good governance. At PAPP list of projects contact us*. Available at <http://www.unescape.org/huset/gg/gosermace.html>.

48. Vaccaro, A. (2010). Corporate transparency and green management. *Journal of Business Ethics*, 95, 487 – 506.
49. Valianguas, L., Hoegl, M., & Gibbert, M. (2009). Why learning from failure is not easy (and what to do about it) Innovation Trauma at Sun Micro System. *European Management Journal*, 27(4), 225-233.
50. Vivian, P., & Hormann, S. (2002). Trauma and Healing in organizations. *ODPractitioner*, 34(4), 37-42.
51. Vivian, P., & Hormann, S. (2013). *Organizational Trauma and Healing*, CreatSpace, North Charleston, SC. ISBN-13:978-147918851 2.
52. Vivian, P., & Hormann, S. (2015). Persistent Traumatization in Nonprofit Organizations. *ODPractitioner*, 47(1), 25-30.
53. Vogelgesng, G. B., & Lester, P. B. (2009). How leader canget results by laying it on the line. *Organizational Dynamics*, 38(4), 252-260.
54. Whipple, J. M., Wiedmer, R., & Boyer, K. (2015). A dyadic investigation of collaborative competence, social capital, and performance in buyer–supplier relationships. *Journal of Supply Chain Management*, 51(2), 3-21.