

تأثیر عوامل ایجادکننده ترومای سازمانی بر میزان ترک خدمت کارکنان نظامی

مهدی دیهیم‌پور*، حسن دولتی**

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۹/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۱/۰۶

چکیده

تحقیق حاضر باهدف بررسی تأثیر عوامل ایجادکننده ترومای سازمانی بر ترک خدمت کارکنان نظامی انجام پذیرفته که از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را ۵۷۱ نفر از کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) تشکیل داده و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی و براساس جدول مورگان تعداد ۲۳۰ نفر انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌های محقق‌ساخته کامن و همکاران (۱۹۷۹) بود که براساس طیف لیکرت تنظیم شده است. برای محاسبه روایی پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی و استفاده از نظریات خبرگان و برای محاسبه پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب مذکور ۰/۸۱ و ۰/۸۳ به دست آمد. برای تحلیل داده‌ها از اطلاعات جمعیت‌شناختی (آمار توصیفی) و در بخش استنباطی نیز برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS، Lisrel و آزمون همبستگی، ضریب رگرسیون چندمتغیره، آزمون t برابری و نابرابری واریانس‌ها و آنالیز واریانس (ANOVA) استفاده شد. نتایج تحقیق حاکی از آن بود که بین ابعاد ایجادکننده ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان، رابطه معنی‌داری وجود دارد و سهم تأثیرگذاری هریک از این عوامل متفاوت است. همچنین این تأثیر براساس جنسیت، نوع استخدام، سنوات خدمت و پست سازمانی کارکنان با یکدیگر متفاوت است.

کلیدواژه‌ها: تروما؛ ترومای سازمانی؛ ترک خدمت

*نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و کمیس دریایی، دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره)
deyhimi1357@gmail.com

**استادیار مدیریت آموزشی، دانشکده مدیریت و کمیس دریایی، دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره)

مقدمه

آینده جهان در هزاره سوم، آکنده از رقابت، عوامل محیطی نامطمئن و رواج فناوری‌های برتر بوده و انواع مختلف ناآرامی‌ها و عدم اطمینان را شکل می‌دهد (معموری، ۱۳۸۱). مدیران سازمان‌ها برای برون‌رفت از بحران‌های شکل گرفته، راهبردها و نظریه‌های خاصی را اتخاذ می‌کنند تا بتوانند از عمیق‌ترشدن و سرایت عدم اطمینان و ناآرامی به دیگر بخش‌ها جلوگیری نمایند (شجری، ۱۳۹۳). یکی از نظریات و راهبردهای مطرح‌شده در حوزه سازمان و مدیریت، در مقابله با این ناآرامی‌ها، نظریه ترومای سازمانی^۱ یا ضربات روحی سازمانی است (سرلک و کولیوند، ۱۳۹۴). ترومای سازمانی، بیانگر تجربه جمعی کارکنان از ضربات و شوک‌های وارده به سازمان است که به موجب آن ساختارهای محافظتی و دفاعی یک سازمان درهم‌شکسته و سازمان به‌طور موقت یا دائم دچار آسیب‌پذیری و ناامیدی شده و صدمات قابل توجهی دریافت می‌کند (ویویاوان و هورمن^۲، ۲۰۱۳) و با تأثیرگذاری بر توانایی افراد و سازمان موجب نقصان و تقلیل ظرفیت‌ها، استعدادها و انرژی سازمان می‌شود (هورمن و ویوان، ۲۰۰۵). سازمان‌هایی که دچار ضربه روحی شده‌اند، معمولاً در حالت رکود، ورشکستگی و کاهش منابع مالی قرار داشته که به دلیل عدم بهره‌برداری از فناوری مناسب، عملکرد آنها در حالت نزولی قرار دارد (والینگاس^۳ و دیگران، ۲۰۰۹) و فشار و اضطراب، غمناک‌بودن، بی‌قراری و عدم اعتماد به همکاران و سازمان را برای کارکنان خود به‌ارمغان می‌آورد (تهرانی، ۲۰۰۲). از آنجا که گستره عملیاتی ضربات روحی سازمان بر روح و روان کارکنان تأثیر به‌سزایی می‌گذارد، بی‌توجهی و یا عدم مدیریت ضربات و آسیب‌های وارده می‌تواند دوام و بقای سازمان را به مخاطره انداخته و سازمان را تا مرحله مرگ و نیستی پیش ببرد (ویویاوان، ۲۰۰۲؛ هورمن و ویوان، ۲۰۰۵).

بی‌شک در عصر حاضر که رقابت، مهم‌ترین عامل پیش‌برنده هر سازمان است، به اذعان تمامی اندیشمندان، سرمایه انسانی فرهیخته و متخصص، اصلی‌ترین دارایی (سرمایه) راهبردی هر

1. Organizational Trauma
2. Horman & Viviaan
3. Valiangas

سازمان محسوب می شود (چو و لویز^۱، ۲۰۱۲؛ نیشتر و رالستون^۲، ۲۰۱۳)؛ زیرا منابع انسانی در سازمان منابعی کمیاب و بی جان‌شینند (نظریه مبتنی بر منابع) و با دانش، مهارت و توانایی‌های که با خود به سازمان می آورند (نظریه مبتنی بر سرمایه انسانی) برای سازمان ارزش اقتصادی و مزیت رقابتی ایجاد می کنند (مشولم و بامبرگر^۳، ۱۳۸۹)؛ بنابراین، یکی از مهم ترین وظایف مدیریت منابع انسانی، ایجاد رقابت در جذب افراد مستعد و شایسته و حفظ، نگهداشت و تلاش در جهت حضور بلندمدت منابع انسانی در سازمان است (سام گناناکان^۴، ۲۰۱۰) که به عنوان راهبرد رقابتی قوی محسوب می شود. اگر مدیریت نتواند این مهم را به نحو مطلوب انجام دهد، زمینه ترک کارکنان اصلی و شایسته سازمان و به تبع آن کاهش بهره‌وری و کیفیت خدمات فراهم می شود. (سیمون^۵ و دیگران، ۲۰۱۰). این در حالی است که امروزه یکی از معضلات و مشکلات اساسی سازمان‌ها، ترک خدمت^۶ کارکنان به ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند است که به عقیده صاحب نظران، ضمن مواجه کردن سازمان با چالش‌های بسیار، هزینه‌های زیادی را به صورت مستقیم (گزینه‌ش، استخدام و آموزش) و غیرمستقیم (کاهش وجدان کاری و اخلاق، تضعیف فرهنگ سازمانی، فشار بر کارکنان باقیمانده، هزینه یادگیری، ازدست دادن سرمایه اجتماعی و مزیت رقابتی)، بر سازمان تحمیل و خسارات جبران ناپذیری به آن وارد می کند (دالتون^۷، ۲۰۰۱؛ استینتز^۸ و دیگران، ۲۰۱۴؛ هوانگ و چانگ^۹، ۲۰۰۹؛ سلییک و باکس^{۱۰}، ۲۰۰۴). در همین ارتباط، مسئله ترک خدمت کارکنان ناشی از ترومای سازمانی یکی از مسائل مهمی است که امروز در سازمان‌های نظامی شکل گرفته و به صورت‌های تصمیم بالقوه برای رهایی از سازمان، خروج داوطلبانه و یافتن شغل جایگزین دیده می شود.

1. Cho & Lewis
2. Nishtar & Ralston
3. Bamberger & Mesoulam
4. SamGnanakkan
5. Simon
6. Turnover
7. Dalton
8. Steinmetz
9. Hwang & Chang
10. Clebbeek & Bax

در جامعه مورد مطالعه، نگارندگان، علاوه بر عدم اطمینان محیطی ناشی از تغییر و تحولات جهانی که به آن اشاره شد، در سال‌های اخیر حوزه مأموریت نیروی دریایی به عنوان نیروی راهبردی، تغییر یافته و گستره عملیاتی حضور این نیرو در آب‌های فرامنطقه‌ای افزایش یافته و برخی مناطق و پایگاه‌های دریایی جدید نیز احداث و تأسیس شده است؛ بنابراین پس از اعزام کارکنان به مناطق جدید با توجه به تغییرات محیطی شکل گرفته و مواجهه با شرایط جدید با ضربات روحی متعددی روبه‌رو می‌شوند. از آنجا که دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) به عنوان جام‌جم حیات و رشد نیروی دریایی ارتش تلقی می‌شود و در آن، آفاق رشد و ارتقا و یا افول و انکسار را می‌توان رؤیت کرد و کارکنان حاضر در دانشگاه حداقل تجربه یکی از مناطق مختلف عملیاتی نیروی دریایی را در سابقه خدمتی خود دارند و ضربات روحی ناشی از شرایط ذکر شده را یا خود تجربه نموده و یا در موارد مشابهی، بین همکاران خود شاهد بوده‌اند، به عنوان نمونه مناسب جهت پاسخگویی به این پرسش که عوامل ایجادکننده ترومای سازمانی چه تأثیری بر ترک خدمت کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) دارد؟ انتخاب شد.

مبانی نظری ترومای سازمانی

واژه تروما از ادبیات مربوط به تجارب پزشکی اقتباس شده و به جراحات‌های شدیدی اطلاق می‌شود که در اثر وقوع حادثه یا تصادف و هرگونه آسیب یا صدمه ناشی از برخورد عوامل فیزیکی یا شیمیایی با بافت‌های بدن به وجود آید. تروما هم تعریف پزشکی و هم تعریف روان‌شناختی دارد. از نظر پزشکی، تروما به یک جراحات بدنی شدید یا شوک بحرانی و از نظر روان‌شناختی، تجربه‌ای است که از نظر هیجانی دردناک، پریشان‌کننده و ناگهانی باشد و اغلب باعث اثرات پایدار بدنی و ذهنی شود. به زبان ساده‌تر به "مواجهه با یک عامل فشار آسیب‌زای بی‌نهایت شدید" گفته می‌شود (ویکی‌پدیا، ۲۰۱۷). با در نظر گرفتن استعاره سازمان همانند موجود زنده، سازمان‌ها در طول حیات خود با مصائب، بلایا و آسیب‌های مختلفی مواجه می‌شوند (هورمن

و لین^۱، ۲۰۰۷) که از آن به عنوان ترومای سازمانی تعبیر می کنند. پات ویوان و شانا هورمن در سال ۲۰۱۵ با مبنای قرارداد تعریف هووارد استین^۲ (۱۹۹۱)، ترومای سازمانی را این چنین تعریف نمودند: «پدیده‌ای است که در صورت وقوع، شوک فراوانی به همه افراد و گروه‌های سازمانی و حتی به خانواده کارکنان وارد نموده و ساختارهای دفاعی و محافظتی سازمان را در هم می شکند و احساس ناامیدی، یاس و دلسردی شدیدی بر سازمان حاکم می نماید.» در تعریفی دیگر، به ضربات، جراحات، شوک‌ها و آسیب‌هایی که به سازمان و ارکان آن وارد می شود، ضربات روحی سازمانی گفته می شود (ویوان و هورمن، ۲۰۱۵).

قبل از ورود به بحث لازم است از سازمان و ارکان آن تعریفی ارائه و سپس تبیین شود که هر رکن از سازمان در معرض چه شوک و آسیبی قرار دارد. در یک تعریف مختصر و مفید از سازمان می توان عنوان نمود، سازمان تشکلی است انسانی، ساختاریافته، برخوردار از فناوری، هدفمند و محصور در محیط (سرلک و همکاران، ۱۳۹۴). بر مبنای این تعریف سازمان دارای حداقل ۵ رکن است که عبارتند از:

رکن افراد: افراد سازمان، بیانگر کسانی هستند که در برابر دریافت‌های مختلف، سازمان را یاری می دهند و به آن متعهد هستند.

رکن اهداف: اهداف، بیانگر نتایج و مقاصد مطلوب و مورد انتظار یک سازمان است.

رکن ساختار: چارچوبی است که به رفتار و روابط افراد و واحدهای کاری در سازمان نظم می دهد و این روابط را قابل پیش بینی می سازد.

رکن فناوری: فناوری، مفهومی است عام و شامل ماشین آلات، تجهیزات، مهارت انسانی و شیوه تبدیل داده‌ها (مواد اولیه و منابع) به ستاده‌ها (کالاها و خدمات) می شود.

رکن محیط: بیانگر سامانه بزرگ تری است که سازمان در آن محصور شده است. سازمان‌ها منابع (داده‌های) خود را از محیط دریافت می کنند و کالاها و خدمات خود را به محیط عرضه می کنند. (سرلک، ۱۳۹۵).

1. Hormann, &Lynn
2. Stein

بنابراین، ترومای سازمانی بیانگر آن دسته از ضربات و شوک‌های وارده به سازمان است که معمولاً به دلیل سوء کارکرد یک یا چند رکن از ارکان سازمان نظیر افراد، اهداف، ساختار، فناوری و یا محیط به وجود می‌آید. مهم‌ترین عواملی که به هر یک از ارکان سازمان آسیب و شوک وارد می‌نمایند، عبارتند از:

رکن افراد: ازدست‌دادن عزیزان، ابتلا به بیماری‌های سخت، بیماری صعب‌العلاج بستگان و نزدیکان، طلاق، مقروض‌شدن، ورشکست‌شدن، هتک حرمت، ازدست‌دادن اعتبار و اعتماد اطرافیان، رسوایی اخلاقی، مالی، تغییر مدیران ارشد، شایعات، اخراج، اشتباهات و خطاهای کاری، بی‌تجربگی و نداشتن مهارت‌های کاری لازم، جابه‌جایی درون واحدی اجباری، تنزل مقام، نبود شایسته‌سالاری در سازمان، افزایش ناگهانی وظایف و مسئولیت‌های شغلی.

رکن اهداف: رقبا، مشتریان، بنیان‌گذاران سازمان، مدیریت ارشد، مأموریت‌گرانبودن سازمان.

رکن ساختار: تغییرات شدید ساختاری در سازمان، کم‌وزیادشدن سطوح سازمان، افزایش تمرکز به دلیل تمایل مدیران ارشد برای در دست گرفتن کلیه امور سازمان، افزایش رسمیت به دلیل عدم روابط غیررسمی با کارکنان، افزایش پیچیدگی، تمایل مدیران برای استخدام نیروهای موردنظر و به کارگماری آنها در بخش‌ها و واحدهای جدیدالتأسیس.

رکن فناوری: به‌روزنشدن فناوری‌های سازمان، به کارگیری فناوری‌های نامناسب و کم‌بازده، استفاده از فناوری‌های پرهزینه.

رکن محیط: خصمانه شدن روابط سازمان با محیط، کاهش پذیرش و مشروعیت سازمان در نظر ذی‌نفعان (کولیوند و سرلک، ۱۳۹۵).

با توجه به مطالب یادشده می‌توان عنوان نمود سازمان‌ها و ارکان آنها در معرض ضربات، آسیب‌ها و شوک‌های مختلفی قرار دارند. گام اول در زمینه مدیریت ضربات روحی، شناسایی عوامل آسیب و عوامل ضربه روحی در سازمان است. سازمان‌هایی که دچار تروما شده‌اند، معمولاً ویژگی‌های مشترکی را از خود به نمایش می‌گذارند (احمدی و شیرازی، ۱۳۹۳) که جدول ۱

برخی از مشخصه‌های سازمان‌های ترومازده را نشان می‌دهد.

جدول ۱. مشخصات سازمان‌های ترومازده

ردیف	مشخصه	شرح
۱	بسته شدن مرز مابین سازمان و محیط	به محیط به عنوان دشمن یا نیروی متخاصم نگاه می‌شود. در این صورت، بازخور و یا اطلاعات بیرونی اندکی مورد پذیرش قرار می‌گیرد.
۲	تمرکز بر روابط درونی	به منظور برقراری امنیت و حمایت از کارکنان، بر روابط داخلی (درون سازمانی) تأکید می‌شود و به بیرونی‌ها بادید شک و ظن نگاه می‌کند.
۳	شیوع استرس و اضطراب در سازمان	استرس و اضطراب به سرعت اعضای سازمان را فرا می‌گیرد.
۴	کاهش هویت سازمانی	هویت سازمانی کم رنگ و دچار زوال می‌شود.
۵	وجود افسردگی، ترسو عصبانیت در کارکنان	افراد دچار افسردگی شده و روابط آنها توأم با ترس و پر خاشگری است.
۶	حاکم شدن روحیه یاس و ناامیدی	افراد، روحیه و خوش بینی خود را از دست داده و در سازمان انگیزه و انرژی لازم برای انجام کارها به چشم نمی‌خورد.

(منبع: ویوان و هورمن، ۲۰۱۵)

ترک خدمت

سازمان‌ها برای دستیابی به اهداف خود باید توانایی جذب، نگهداری و حفاظت از منابع انسانی را داشته باشند. ترک خدمت از جمله عواملی است که سازمان را در امر دستیابی به این اهداف دچار مشکل می‌سازد (دنيس^۱ و دیگران، ۲۰۰۳) و یکی از متغیرهای پراهمیت سازمانی است که در صورت وقوع، آثار مخرب و پرهزینه بسیاری متوجه سازمان‌ها می‌کند. هزینه پیدا کردن جانشین و آموزش مجدد نیروی کم تجربه تازه وارد و اتلاف زمان و جایگزینی نیروی از دست رفته، از جمله پیامدهای مخرب ترک شغل برای سازمان‌هاست (اسپکتور^۲، ۱۹۸۵). به طور کلی، ترک خدمت، تمایل آگاهانه و برنامه ریزی شده (لامبرتو هوگان^۳، ۲۰۱۰) برای جستجوی فرصت‌ها و گزینه‌های شغلی در سازمان دیگر (شاولا و گودا^۴، ۲۰۱۰؛ آچو^۵ و دیگران، ۲۰۱۲)

1. Denisi
2. Spector
3. Lambert & Hogan
4. Chawla & Guda
5. Ucho

است که عوامل فردی (مانند رابطه منفی سن و استخدام رسمی با تمایل به ترک خدمت)، درون‌سازمانی (مانند شرایط شغلی و برون‌سازمانی مانند شرایط اقتصادی)، تعیین‌کننده‌های ترک خدمت فردی کارکنان محسوب می‌شوند (گاپانچی و آرام^۱، ۲۰۱۰). براساس الگوی کامن و همکاران (۱۹۷۹) برای بررسی و شناسایی ترک خدمت کارکنان در سازمان‌ها سه عامل در نظر گرفته می‌شود. این عوامل عبارتند از: اندیشیدن به ترک سازمان (خروج داوطلبانه)، جستجو برای شغل جدید (یافتن شغل جایگزین)، تصمیم بالقوه برای ترک خدمت (رستگار و همکاران، ۱۳۹۲). علاوه بر موارد عنوان شده، دیگر عوامل مؤثر بر ترک خدمت را می‌توان به سه بخش زیر تقسیم کرد:

۱. عوامل خارجی (محیطی) که عبارتند از نرخ بیکاری، وجود اتحادیه و فرصت‌های شغل جایگزین.
۲. عوامل مؤثر بر کار: حقوق و مزایا، عملکرد شغلی، روشن بودن نقش، تکراری بودن وظایف، رضایت شغلی و تعهد سازمانی.
۳. عوامل فردی: سن، تحصیلات، افراد تحت تکفل، برآورده شدن انتظارات، سابقه و تأهل (آرمسترانگ، ۱۳۷۸).

پیشینه تحقیق

میاس دکلارک و ساسول^۲ (۲۰۰۷) در مطالعات خود به بحث در زمینه ضربه روانی در سطح فردی پرداخته و عوامل ایجاد ضربه روانی را در این سطح بیان کرده‌اند. آنان با بررسی چندین سازمان و واحد تجاری، مدلی چهارمرحله‌ای را برای درمان ضربه روانی ارائه داده‌اند و بروز ضربه روانی را ناشی از احساسات افراد تلقی کرده و در چارچوب یک برنامه بهبود به بررسی آن پرداخته‌اند.

1. Ghapanchi & Aurum
۲. Miass deklerk & sasol

آنجلا هوپ و متیواریکسنب^۱ (۲۰۰۹) در مقاله‌ای با عنوان «ترومای جنسی نظامی سازمانی: براساس شاهدان» به دنبال بسط مبانی و نظریه ضربه روحی سازمانی بودند. جامعه هدف این نویسندگان، آن دسته از قربانیان موجود در نیروهای نظامی بودند که به‌رغم مورد تجاوز جنسی قرار گرفتن، صدمات و ضربات روحی آنان مورد توجه قرار نگرفته و بعداً از طریق اقرار به آشفتگی روانی و شهادت شاهدان توانسته‌اند حقانیت خود را اثبات نمایند. نویسندگان نتیجه گرفتند که بین نظامیان، صدای نجات‌یافتگان از تروما باید بدون نفوذ دادن عوامل مداخله‌گر شنیده شود.

اما بیل و اسکات تیلور^۲ (۲۰۱۱) در مقاله‌ای با عنوان «آن‌سوی طلوع و افول سازمان: دیدگاه‌های جدید درباره مرگ، کاهش عملکرد و سوگ سازمانی» به دنبال گسترش ادبیات ضربه روحی سازمانی بوده و با معرفی نظریه باندهای پیوسته، روند تغییرات را بررسی و هرگونه احتمالات و مشکلاتی را که ممکن است در روند تغییر رخ دهد و مشکل آفرین باشد، پیش‌بینی کرده و راهکاری برای حل آنها، قبل از رخداد ارائه می‌دهد.

جانسون و دیگران^۳ (۲۰۱۴) در مقاله‌ای با عنوان «طراحی سیستم‌های مقابله با ضربات روحی» به طبقه‌بندی مراکز حمایت از بیمارانی که دچار ضربات روحی شده‌اند، می‌پردازد. نویسندگان با طراحی یک سامانه رایانه‌ای به نام Geos به ارائه اطلاعات جغرافیایی، مراکز ضربات روحی و سطح تخصص و فعالیت آنها، به بیماران کمک می‌کنند که در نزدیک‌ترین زمان ممکن، بهترین مرکز درمان را پیدا کنند.

برتهولد و فیشرمن^۴ (۲۰۱۴) در مقاله‌ای با عنوان «بررسی اثرات اجتماعی ضربات روحی کار با بازماندگان» به بررسی اثرات اجتماعی ضربات روحی و لزوم وجود برنامه‌های مددکاری اجتماعی در سازمان می‌پردازند. آنها با بررسی ضربات روحی وارده به افراد، ضمن تبیین مفاهیم ضربات روحی، به نقش اخلاق و زمینه فرهنگی افراد در ایجاد ضربات روحی اشاره نموده و درخاتمه یک

1. Angela Hope & Matthew Eriksenb

2. Emma bell & scott taylor

3. Jansen et al

4. Berthold & Fischman

دستورالعمل یازده گانه برای اداره ضربات روحی ارائه کردند.

احمدی و دیگران (۱۳۹۴) در مقاله‌ای با عنوان «طراحی و تبیین ابعاد سازمانی مدل سازمان حافظ کارکنان از ضربات روانی» عنوان می‌دارد تمامی مؤلفه‌های سازمانی (ابعاد ساختاری و محتوایی) و همچنین نوع ارتباطات و سبک‌های رهبری اعمال شده توسط مدیران، بر نحوه مدیریت ضربات روانی کارکنان مؤثر بوده است.

شیرازی و احمدی (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای به «طراحی و تبیین ابعاد محیطی سازمان اداره کننده ضربات روحی در بخش دولتی» پرداختند. محققان با استفاده از روش دلفی، مؤلفه‌های محیطی تأثیرگذار بر سازمان اداره کننده ضربه روحی را انتخاب و رتبه‌بندی کرده و مشخص نمودند که دو مؤلفه مسئولیت اجتماعی و اخلاقیات به ترتیب مهم ترین مؤلفه‌های سازمانی می‌باشند.

سرلک و کولیوند (۱۳۹۴) در مقاله‌ای به «تأثیرات ترومای سازمانی بر مهارت‌های کارکنان در یک بیمارستان خصوصی در ایران» پرداختند و نشان دادند یک همبستگی معنی‌داری بین ترومای سازمانی و مهارت‌های کارکنان در درجه‌های مختلف وجود دارد و ترومای سازمانی می‌تواند مهارت‌های کارکنان در محل کار را کاهش داده و در صورت طولانی شدن، می‌تواند بر بهره‌وری سازمان تأثیر بگذارد.

سرلک و کولیوند (۱۳۹۵) در مقاله‌ای به «بررسی تأثیر معنویت‌گرایی کارکنان بر مدیریت ضربات روحی سازمانی در یک بیمارستان» پرداختند. آنها عنوان کردند که کارکنان در زندگی شخصی و سازمانی خود در معرض ضربات روحی مختلفی قرار دارند و ارتباط با خدا و واسطه‌های فیض الهی، انس با قرآن و پندگرفتن از آیات ربانی، صله رحم و کنترل بر نفس خویش با تأکید بر آموزه‌های دینی می‌تواند در مدیریت ضربات روحی سازمانی برای کارکنان کارگشا باشد.

در خصوص تأثیر عوامل مختلف بر ترک خدمت کارکنان نیز پژوهش‌های متعددی همچون (وای و رابینسون^۱، ۱۹۹۸؛ ویل و کیمبل^۲، ۱۹۹۵؛ گرهارت^۳، ۱۹۹۰؛ پرایس و مولر^۴، ۱۹۸۶؛ کوتن

-
1. Wye & Robinson
 2. Will & Kimball
 3. Gerhart
 4. Price & Muller

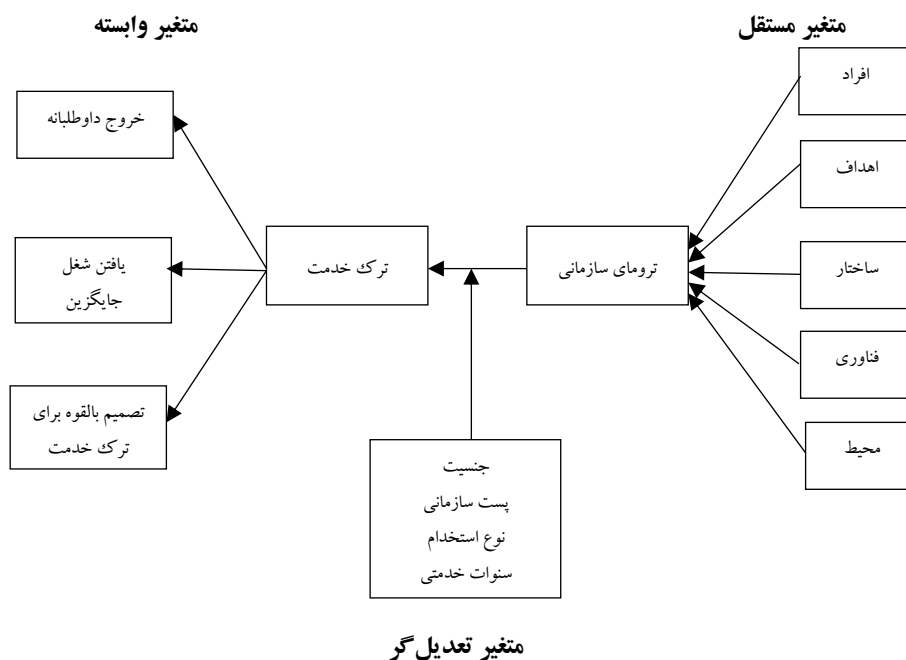
و توتل^۱، ۱۹۸۶؛ آرنولد و فلدمن^۲، ۱۹۸۲؛ موبلی و همکاران^۳، ۱۹۷۹) انجام پذیرفته و در نتایج تحقیقاتشان عنوان کرده‌اند که بین متغیرهای سن و استخدام رسمی با تمایل به ترک شغل، رابطه منفی وجود دارد؛ به این معنی که با افزایش سن از میزان تمایل به ترک شغل کاسته می‌شود و بیشترین میزان ترک شغل در یک سال اول استخدام اتفاق می‌افتد و کارکنانی که سازمان را ترک می‌کنند، معمولاً سابقه استخدام کوتاهی دارند. علاوه بر آن، کارکنان رسمی کمتر از کارکنان غیررسمی (کارکنان قراردادی) تمایل به ترک سازمان دارند. استیزر به همراه ریچارد مودی یک مدل جابه‌جایی یا ترک خدمت را ارائه دادند و به این نتیجه رسیدند که عوامل شغلی غیرمرتبط با کار مانند تغییر شغل به خاطر همسر بر میل کارکنان به ماندن یا رفتن اثر دارد. طبق مطالعه بارون و گرینبرگ^۴ (۱۹۹۳) افرادی که در سطوح بالای سازمان قرار دارند و مسئولیت و اختیار بیشتری به آنان واگذار شده است، از تعهد سازمانی بالاتری برخوردارند و زنان نسبت به مردان متعهدتر هستند (بارون، ۱۹۹۳) مودی و همکاران^۵ (۱۹۸۲) طی پژوهشی نشان دادند کارکنان مسن و با سابقه کاری، تمایل کمتری به ترک خدمت دارند (ودادی و دیگران، ۱۳۹۲).

مدل مفهومی تحقیق

آنچه مسلم است، سازمان‌ها در دنیای متغیر امروز با توجه به تغییر و تحولاتی که در مهارت‌ها، توانایی‌ها و رقبای فناوری ایجاد شده، ممکن است متحمل تروما یا ضربات روحی و جسمی بشوند که یکی از آثار زیانبار پیامدهای مخرب آن ترک خدمت کارکنان است. لذا در پژوهش حاضر نگارندگان در نظر دارند تا رابطه بین ارکان مختلف سازمان ناشی از ترومای سازمانی و پیامد ترک خدمت کارکنان را که به عنوان یکی از مهم‌ترین دارایی و سرمایه سازمان محسوب می‌شود، مورد بررسی قرار دهند و در همین راستا، در این پژوهش چگونگی تأثیر ترومای سازمانی بر حسب

1. Couton & Totel
2. Arnold & Feldman
3. Mobili et al
4. Baron & Greenberg
5. Mowdey et al

متغیرهای جنسیت، پست سازمانی، نوع استخدام و سنوات خدمتی به عنوان متغیرهای تعدیل کننده بر ترک خدمت کارکنان مورد آزمون قرار گرفت و بر این اساس، مدل شکل ۱ طراحی شد. در مدل مزبور ابعاد سازمانی از مدل ارکان سازمانی سرلک و همکاران (۱۳۹۵) و ترک خدمت از مدل ترک خدمت کامن و همکاران (۱۹۷۹) گرفته شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی محقق ساخته

فرضیه ۱. ابعاد ترومای سازمانی (افراد، اهداف، ساختار، فناوری، محیط) بر ترک خدمت کارکنان، تأثیر معنی دار می گذارند.

فرضیه های فرعی:

فرضیه ۱ - ۱. بعد افراد (عوامل انسانی) بر ترک خدمت کارکنان، تأثیر معنی دار می گذارد.

فرضیه ۱ - ۲. بعد اهداف سازمانی بر ترک خدمت کارکنان، تأثیر معنی دار می گذارد.

- فرضیه ۱-۳. بعد ساختار سازمانی بر ترک خدمت کارکنان، تأثیر معنی دار می گذارد.
- فرضیه ۱-۴. بعد فناوری سازمانی بر ترک خدمت کارکنان، تأثیر معنی دار می گذارد.
- فرضیه ۱-۵. بعد محیط سازمانی بر ترک خدمت کارکنان، تأثیر معنی دار می گذارد.
- فرضیه ۲. متغیر جنسیت، همبستگی بین ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان را تعدیل می کند.
- فرضیه ۳. متغیر نوع استخدام، همبستگی بین ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان را تعدیل می کند.
- فرضیه ۴. متغیر پست سازمانی، همبستگی بین ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان را تعدیل می کند.
- فرضیه ۵. متغیر سنوات خدمت، همبستگی بین ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان را تعدیل می کند.

روش تحقیق

مطالعه حاضر از حیث هدف، یک تحقیق کاربردی و برحسب ماهیت داده ها کمی و از نظر روش تحقیق، توصیفی - همبستگی و مبتنی بر مدل سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری ۵۷۱ نفر از کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) بودند که حداقل ۵ سال خدمت در مناطق عملیاتی را تجربه نموده اند. حجم نمونه به دست آمده براساس جدول مورگان ۲۳۰ نفر برآورد شد و از روش نمونه گیری احتمالی تصادفی به دلیل عمومیت یافتن متغیرها برای همه اعضای جامعه، برای انتخاب نمونه ها استفاده شد. به منظور سنجش ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان به ترتیب از پرسشنامه محقق ساخته و پرسشنامه کامن و همکاران (۱۹۷۹) که با طیف لیکرت تنظیم شده بودند، به کار گرفته شد. پایایی پرسشنامه ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب، ۰/۸۱ و ۰/۸۳ به دست آمد که نشان دهنده پایایی بالای پرسشنامه ها بود. روایی محتوا و ظاهری پرسشنامه محقق ساخته از طریق تحلیل عاملی و پرسشنامه کامن و همکاران نیز به دلیل به کارگیری

مکرر محققان در تحقیقات خودشان استاندارد تلقی شد. داده‌های جمع‌آوری شده با ضریب همبستگی پیرسون (برای بود یا نبود رابطه و شدت آن بین متغیرها)، مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)، آزمون t برابری و نابرابری واریانس‌ها و آنالیز واریانس (ANOVA) تحلیل شد. در محاسبه ضریب همبستگی پیرسون، نرم‌افزار SPSS و برای مدل‌سازی معادلات ساختاری، نرم‌افزار Lisrel به کار گرفته شد.

برای سنجش رابطه علی میان متغیرهای تحقیق، مدل‌سازی معادلات ساختاری اجرا شد. ابتدا برای تعیین میزان توان مدل عاملی از قبل تعیین شده، با مجموعه‌ای از داده‌های مشاهده شده تحلیل عاملی تأییدی انجام گرفت. برای اینکه مدل ساختاری یا همان نمودار مسیر تأیید شود، ابتدا باید شاخص‌های نیکویی برازش (GFI)، شاخص نیکویی برازش تنظیم شده (AGFI) و شاخص RMSEA برازش مناسبی داشته باشند و همچنین، مقادیر آماره تی و ضرایب استاندارد معنی‌دار باشند. مقدار قابل قبول شاخص نیکویی برازش و شاخص نیکویی برازش بزرگ‌تر از ۹۰ درصد است. شاخص بد برازش مدل RMSEA است که همان میانگین مجذور خطاهای مدل یا زیر مدل است و حداکثر مجاز آن ۰/۰۸ است، یعنی مقادیر کمتر از ۰/۰۸ قابل قبول است. مقدار قابل قبول شاخص t-Value نیز اعداد بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است. در این صورت در سطح ۹۵ درصد می‌توان معنی‌داری آن را تأیید کرد. جدول ۲ این نتایج را برای تحقیق حاضر نشان می‌دهد.

جدول ۲. شاخص‌های برازش

شاخص T-Value	شاخص RMSEA	شاخص نیکویی برازش تنظیم شده (AGFI)	شاخص نیکویی برازش (GFI)	زیر مدل
۲/۰۷	۰/۰۷	۰/۹۱	۰/۹۱	افراد
۲/۰۴	۰/۰۶	۰/۹۰	۰/۹۰	اهداف
۲/۰۳	۰/۰۸	۰/۹۲	۰/۹۲	ساختار
۲/۰۲	۰/۰۷	۰/۹۱	۰/۹۱	فناوری
۲/۰۱	۰/۰۶	۰/۹۰	۰/۹۳	محیط
۲/۰۲	۰/۰۸	۰/۸۹	۰/۹۰	ترومای سازمانی

براساس جدول ۲، همه شاخص‌ها در محدوده قابل قبول قرار دارند و مدل برازش می‌شود.

یافته‌ها

براساس نتایج به دست آمده از داده‌های آمار توصیفی، ۱۳ نفر (۶ درصد) از آزمودنی‌ها را کارمندان زنان و ۲۱۷ نفر (۹۴ درصد) را مردان تشکیل داده‌اند. ۱۵۵ نفر از آزمودنی‌ها (۶۷ درصد) پایور و ۷۵ نفر (۳۳ درصد) پیمانی، ۴۵ نفر آنها (۲۰ درصد) دارای سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال، ۹۵ نفر (۴۱ درصد) بین ۱۰ - ۲۰ سال و ۹۰ نفر (۳۹ درصد) بیشتر از ۲۰ سال سابقه کار دارند و ۱۱ درصد (۲۵ نفر) در مشاغل فرماندهی / معاونت و یا مدیری، ۱۹/۵ درصد (۴۵ نفر) ریاستی، ۲۴ درصد (۵۵ نفر) استادی، ۱۵/۵ درصد (۳۵ نفر) کارشناس مسئول و ۳۰ درصد (۷۰ نفر) در مشاغل اقدام‌گری مشغول انجام وظیفه می‌باشند.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، در ابتدا با استفاده از نرم‌افزار لیزرل به تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های اصلی تحقیق پرداخته شد. نتایج تحلیل عاملی تحقیق در جدول ۳ آورده شده است.

جدول ۳. ضرایب استاندارد زیر مدل مفهومی تحقیق

بعد	مؤلفه	ضریب استاندارد	بعد	مؤلفه	ضریب استاندارد
افراد	از دست دادن بستگان درجه سببی و نسبی	۰/۹۲	اهداف	تغییر اهداف سازمان	۰/۹۱
	ابتلا به بیماری خود و یا یکی از بستگان و خویشان	۰/۸۹		تغییر اهداف مشتریان	۰/۸۶
	ابتلا به بیماری‌های صعب‌العلاج	۰/۸۸		تغییر اهداف رقبا	۰/۷۸
	رسوایی‌های اخلاقی و مالی	۰/۸۲	ساختار	تغییرات زیاد ساختار سازمانی	۰/۸۰
	کاهش اعتبار و وجهه سازمانی افراد	۰/۸۰		افزایش تمرکز سازمانی	۰/۷۹
	جابه‌جایی‌های شغلی درون سازمانی	۰/۷۹		افزایش رسمیت	۰/۸۲
	افزایش وظایف و مسئولیت‌های شغلی	۰/۸۱		کاهش روابط غیررسمی	۰/۸۰
محیط	افزایش تلاطم‌های محیطی	۰/۸۶	فناوری	عدم بروز رسانی فناوری‌های سازمانی	۰/۷۸
	کاهش مشروعیت و مقبولیت سازمانی	۰/۸۱		به کارگیری ناهنجار از فناوری‌های سازمانی	۰/۷۷
	کاهش سرمایه اجتماعی سازمانی	۰/۸۸		عدم ارائه آموزش استفاده از فناوری‌های نوین	۰/۸۵
	عدم ایجاد روابط دوستانه با محیط سازمانی	۰/۸۳			
	عدم اتخاذ راهبرد مناسب برای تعامل با محیط سازمانی	۰/۸۹			

به منظور بررسی ارتباط میان متغیرهای تحقیق، ابتدا آزمون همبستگی اجرا شد. به دلیل بهنجار (نرمال) بودن متغیرها، ضریب همبستگی پیرسون محاسبه شد (جدول ۴). نتایج، مبین وجود همبستگی میان متغیرها و ابعاد آنها با یکدیگر بوده که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی دار است.

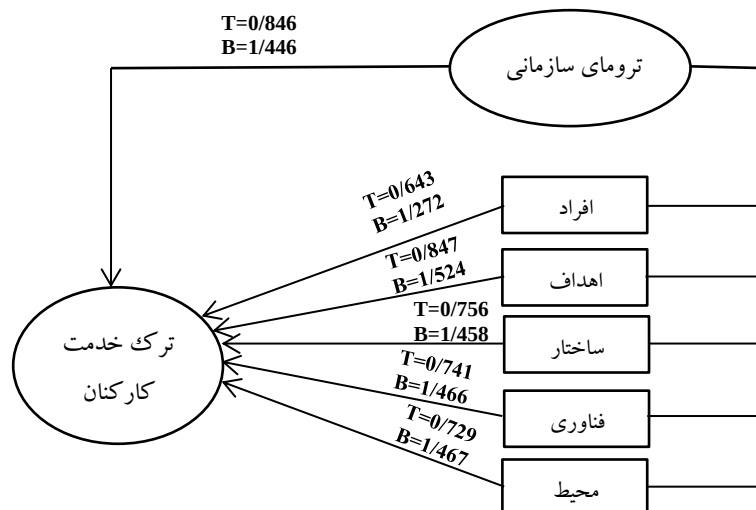
جدول ۴. همبستگی مربوط به مؤلفه‌های ترومای سازمانی با ترک خدمت کارکنان

خروج داوطلبانه	یافتن شغل جایگزین	تصمیم بالقوه برای ترک خدمت	ترک خدمت
افراد	۰/۵۴۱	۰/۴۹۶	۰/۵۴۹
اهداف	۰/۵۳۴	۰/۴۴۱	۰/۴۹۲
ساختار	۰/۸۶۸	۰/۵۲۶	۰/۴۲۵
فناوری	۰/۲۲۴	۰/۵۸۱	۰/۵۲۶
محیط	۰/۴۲۹	۰/۵۴۰	۰/۵۹۹
ترومای سازمانی	۰/۵۸۸	۰/۵۷۸	۰/۵۶۹

برای آزمون فرضیه‌های تحقیق یا همان رابطه علی میان متغیرها، تحلیل مسیر انجام گرفت. البته به دلیل رعایت اختصار، صرفاً نتایج مربوط به آزمون تی و مقدار استاندارد شده آن (بتا) برای هر فرضیه ارائه شده است. براساس شکل ۳، ضریب بتای استاندارد شده برای تأثیر افراد بر ترک خدمت کارکنان برابر ۰/۶۴۳، مقدار احتمال معنی داری (p-value) ۰/۰۰۰ در سطح اطمینان ۹۵ درصد به دست آمد و بنابراین فرضیه فرعی ۱-۱ تحقیق تأیید شد. مقدار ضریب بتای استاندارد شده تأثیر اهداف بر ترک خدمت کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، ۰/۸۴۷ به دست آمد و بر این اساس، فرضیه فرعی ۱-۲ نیز تأیید شد. براساس نتایج احصا شده، ضریب بتای استاندارد برای تأثیر ساختار بر ترک خدمت کارکنان ۰/۷۵۶ به دست آمد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی دار است و بر این مبنا، فرضیه فرعی ۱-۳ تأیید می‌شود. مقدار ضریب استاندارد شده تأثیر فناوری بر ترک خدمت کارکنان ۰/۷۴۱ مبین این مطلب است که فرضیه فرعی ۱-۴ تأیید می‌شود. در خصوص تأثیر محیط بر ترک خدمت کارکنان، مقدار ضریب بتای استاندارد شده ۰/۷۳۹ حاکی از آن است که فرضیه فرعی ۱-۵ نیز تأیید می‌شود. در حقیقت، می‌توان گفت به ازای یک واحد

تغییر در متغیر افراد، اهداف، ساختار، فناوری و محیط، به ترتیب ۶۴/۳ درصد، ۸۴/۷ درصد، ۷۵/۶ درصد، ۷۴/۱ درصد و ۷۳/۹ درصد در ترک خدمت کارکنان (خروج داوطلبانه، یافتن شغل جایگزین و تصمیم بالقوه برای ترک خدمت) تغییر ایجاد می شود.

در نهایت، ترومای سازمانی با ضریب ۰/۸۴۶ بر ترک خدمت کارکنان تأثیر مثبت و معنی دار می گذارد و بنابراین فرضیه اصلی اول تأیید می شود. (یک واحد تغییر در ابعاد ترومای سازمانی (افراد، اهداف، ساختار، فناوری و محیط)، موجب ۸۴/۶ درصد تغییر در ترک خدمت کارکنان (خروج داوطلبانه، یافتن شغل جایگزین و تصمیم بالقوه برای ترک خدمت) می شود).



شکل ۳. مدل ساختاری روابط بین متغیرهای اصلی تحقیق

بنابراین می توان بیان کرد که فرضیه اول تحقیق مبنی بر تأثیر ابعاد ترومای سازمانی بر ترک خدمت کارکنان، معنی دار است و ارتباط علی تأیید می شود و مقادیر تی بیانگر این نکته است که تأثیر ترومای سازمانی و همه ابعادش بر ترک خدمت کارکنان معنی دار است. برای آزمون فرضیه های دوم، سوم، چهارم و پنجم تحقیق از آزمون ANOVA (آنالیز

واریانس) و t نابرابری واریانس‌ها استفاده شد که نتایج آن در جداول مربوطه نشان داده شده است.

جدول ۱۱. ANOVA جنسیت

	آزمون تساوی میانگین دو جامعه (آزمون تی)				آزمون لوین (تساوی واریانس دو جامعه)	
	Sig	T	درجه آزادی	اختلاف انحراف معیار	F	سطح معنی داری
فرض برابری واریانس	.630	.484	227	.۱۰۲	8.249	.۰۰۵
فرض عدم تساوی واریانس	.682	.414	۲	.۰۹۸		

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد سطح معنی داری (Sig) مربوط به آزمون لوین (Leven) برابر با ۰/۰۰۵ و کمتر از سطح معنی داری ۵٪ درصد است، در نتیجه واریانس‌ها برابر نیست و برای نتیجه‌گیری در مورد اثبات عدم تساوی و یا تساوی میانگین دو جامعه آماری، می‌باید از آزمون فرض عدم تساوی واریانس‌ها استفاده نمود و می‌توان این گونه نتیجه گرفت: با توجه به اینکه سطح معنی داری (Sig) آزمون عدم تساوی میانگین برابر با ۰/۶۸۲ با فرض عدم تساوی واریانس بیشتر از ۵٪ درصد است، پس می‌توان بیان کرد که متغیر جنسیت همبستگی بین ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان را تعدیل نمی‌کند.

جدول ۱۲. ANOVA نوع استخدام

	آزمون تساوی میانگین دو جامعه (آزمون تی)				آزمون لوین (تساوی واریانس دو جامعه)	
	Sig	T	درجه آزادی	اختلاف انحراف معیار	F	سطح معنی داری
فرض برابری واریانس	.۶۴۱	.۴۹۴	۲۲۸	.۲۱۱	7.649	.۰۰۵
فرض عدم تساوی واریانس	.۶۹۸	.۴۰۴	۲	.۶۰۹		

جدول فوق نشان می‌دهد سطح معنی داری (Sig) مربوط به آزمون لوین (Leven)، کمتر از سطح معنی داری ۵٪ درصد است، در نتیجه واریانس‌ها برابر نیست و برای نتیجه‌گیری در مورد اثبات عدم تساوی و یا تساوی میانگین دو جامعه آماری از آزمون t اطلاعات سطر دوم

(عدم تساوی واریانس) می‌باید استفاده شود. با توجه به اینکه سطح معنی‌داری (Sig) آزمون عدم تساوی میانگین برابر با ۰/۶۹۸ با فرض عدم تساوی واریانس بیشتر از ۵٪ درصد است، پس می‌توان بیان کرد که متغیر نوع استخدام، همبستگی بین ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان را تعدیل نمی‌کند.

جدول ۱۳. ANOVA پست سازمانی

	Sum of Squares	درجه آزادی	Mean Square	F	Sig
بین گروهی	.۳۶۵	۵	.۱۷۸	۱.۸۶۲	.۰۱۳
درون گروهی	۶.۳۹۹	۲۲۵	.۰۹۸		
مجموع	6.754	۲۳۰			

در جدول آنالیز واریانس بالا، سطح معنی‌داری آزمون (۰/۰۱۳) کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین فرض برابری میانگین پست‌های سازمانی رد می‌شود. در نتیجه متغیر پست سازمانی همبستگی بین ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان را تعدیل می‌کند.

جدول ۱۴. ANOVA سنوات خدمتی

	Sum of Squares	درجه آزادی	Mean Square	F	Sig
بین گروهی	.۳۶۵	۳	.۰۸۹	.۹۰۳	.۰۲۲
درون گروهی	۶.۳۹۹	۲۲۷	.۰۹۸		
مجموع	6.754	۲۳۰			

جدول آنالیز واریانس بالا نشان می‌دهد که سطح معنی‌داری آزمون (۰/۰۲۲) کمتر از ۵٪ درصد است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت فرض برابری میانگین سنوات خدمتی رد می‌شود و پس می‌توان بیان کرد متغیر سنوات خدمتی همبستگی بین ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان را تعدیل می‌کند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یکی از پدیده‌های تأثیرگذار بر سازمان‌های هزاره سوم، ترومای سازمانی یا ضربه روحی

است که امروزه به‌طور فزاینده‌ای گریبان‌گیر آنها شده است. پیامدهای حاصل از این پدیده، اثرات تخریبی زیادی بر سازمان‌ها و به‌ویژه سرمایه‌های انسانی می‌گذارد که ماحصل آن به‌صورت ترک‌خدمت کارکنان تجلی می‌یابد. در صورت تداوم و عدم مدیریت صحیح، این پدیده می‌تواند سازمان‌ها را در گستره محیطی، منزوی و حتی با رکود و انحلال مواجه نماید. بر این اساس، هدف این پژوهش، بررسی تأثیر ترومای سازمانی بر میزان ترک‌خدمت کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) است. برای سنجش این موضوع، یک فرضیه اصلی و ۵ فرضیه فرعی تدوین شد. همچنین برای بررسی نقش عوامل تعدیل‌کننده نیز ۴ فرضیه تنظیم شد. نتایج آزمون فرضیه‌های فرعی این تحقیق نشان داد، ضریب استاندارد تأثیر بعد افراد (عوامل انسانی) بر میزان ترک‌خدمت کارکنان برابر ۰/۶۴۳ است. در تفسیر این نتیجه می‌توان بیان داشت که مسائل خانوادگی همچون ازدست‌دادن عزیزان، ناهنجاری‌های رفتاری اعضای خانواده، طلاق، ابتلا به بیماری‌های صعب‌العلاج و مشکلات و معضلات کاری همانند ازدست‌دادن اعتبار، بی‌تجربگی و نداشتن مهارت‌های کاری، افزایش تغییرات مدیران و افزایش وظایف شغلی، میزان ترک‌خدمت کارکنان را زیاد می‌کند. مقدار ضریب استاندارد برایتأثیر بعد اهداف بر میزان ترک‌خدمت کارکنان برابر ۰/۸۴۷ است. در تبیین این رابطه می‌توان گفت تغییر در اهداف سازمان به‌ویژه فاصله‌گرفتن از مأموریت ذاتی، تغییر در اهداف سازمان‌های مشتری همانند نهادها و ارگان‌های دریایی و مناطق و پایگاه‌های دریایی و تغییر در اهداف سایر دانشگاه‌های دریایی کشور، موجب افزایش ترک‌خدمت کارکنان می‌شود. ضریب استاندارد برای تأثیر بعد ساختار بر میزان ترک‌خدمت کارکنان برابر ۰/۷۵۶ است. این رابطه بیانگر این است که تغییرات ساختاری فراوان، افزایش تمرکز در تصمیم‌گیری، حاکم‌شدن روابط رسمی و کاهش روابط غیررسمی و حذف تعدادی از مشاغل سازمانی موجب افزایش ترک‌خدمت کارکنان می‌شود. ضریب استاندارد برای تأثیر بعد فناوری بر میزان ترک‌خدمت کارکنان برابر ۰/۷۴۱ است. در تفسیر این نتیجه می‌توان بیان داشت عدم به‌روزرسانی فناوری آموزشی، ارتباطی و اطلاعاتی، عدم دسترسی آسان و عدم امکان استفاده از شبکه‌های جهانی به‌واسطه ملاحظات امنیتی، موجب ترک‌خدمت کارکنان

می‌شود. ضریب استاندارد برای تأثیر بعد عوامل محیطی بر میزان ترک خدمت کارکنان برابر ۰/۷۳۹ است. در تبیین این نتیجه می‌توان اذعان داشت که کاهش مقبولیت و مشروعیت (کاهش سرمایه اجتماعی)، عدم تعامل صحیح و بایسته با محیط و جزیره‌ای عمل کردن می‌تواند باعث افزایش ترک خدمت کارکنان شود. ضریب استاندارد برای تأثیر ترومای سازمانی بر ترک خدمت کارکنان برابر ۰/۸۴۶ (آزمون فرضیه اصلی اول) به دست آمد که نشان‌دهنده تأثیر مثبت و معنی‌دار است. در تفسیر این ارتباط می‌توان گفت با افزایش ترومای سازمانی که همان ضربات، جراحات، شوک‌ها و آسیب‌های وارده به سازمان و ارکان آن است، میزان ترک خدمت کارکنان افزایش می‌یابد.

آزمون فرضیه‌های دوم، سوم، چهارم و پنجم تحقیق مبنی بر چگونگی تأثیر متغیرهای تعدیل‌کننده جنسیت، نوع استخدام، پست سازمانی و سنوات خدمت بر همبستگی ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان نظامی حاکی از آن بود که متغیرهای جنسیت (۰/۶۸۲) و نوع استخدام (۰/۶۸۹) با توجه به سطح معنی‌داری آزمون لوین (کمتر از ۵ درصد) و استفاده از آزمون عدم تساوی واریانس‌ها و بیشتر بودن مقادیر محاسبه‌شده از ۵ درصد، همبستگی بین ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان را تعدیل نمی‌کند و به عبارتی، ضربات روحی ناشی از ابعاد ترومای سازمانی بین کارکنان از نظر جنسیت و نوع استخدام با ترک خدمت به یک میزان است و این تفاوت نمی‌تواند در میزان ترک خدمت کارکنان که در اثر ابعاد ترومای سازمانی حادث می‌شود، تأثیرگذار باشد. این نتیجه با نتایج تحقیقات بارون و گرینبرگ (۱۹۹۳) مغایرت دارد، لکن متغیرهای تعدیل‌کننده پست‌های سازمانی و سنوات خدمتی با مقادیر سطح معنی‌داری محاسبه‌شده ۰/۱۳ و ۰/۲۲۰ که کمتر از ۵ درصد است و در نتیجه فرض برابری میانگین پست‌های سازمانی و سنوات خدمتی کارکنان رد می‌شود و این متغیرها در رابطه بین ترومای سازمانی با ترک خدمت کارکنان، تأثیرگذارند و به عبارت دیگر، نمی‌توان اثر تعدیل‌کنندگی متغیرهای پست سازمانی و سنوات خدمتی بر همبستگی بین ترومای سازمانی و ترک خدمت کارکنان را نادیده گرفت. همچنین می‌توان گفت چگونگی ترک خدمت کارکنانی که در سطوح بالای پست

سازمانی بوده و یا اینکه دارای سنوات بالاتر هستند با کارکنانی که دارای سطوح پایین پست سازمانی یا سنوات کمتر می‌باشند، متفاوت است. این یافته با نتایج تحقیقات وای و رابینسون (۱۹۹۸)؛ ویل و کیمبل (۱۹۹۵)؛ گره‌هارت (۱۹۹۰)؛ پرایس و مولر (۱۹۸۶)؛ کوتن و توتل (۱۹۸۶)؛ آرنولد و فلدمن (۱۹۸۲)؛ موبلی و همکاران (۱۹۷۹) همخوانی دارد.

نتایج تحقیق، مبین آن است متغیر ترومای سازمانی با ابعاد افراد، اهداف، ساختار، فناوری و محیط با ترک خدمت رابطه معنی‌داری دارد. در نتیجه افزایش این ابعاد موجب فزونی گسست پیوندهای شبکه‌ای، روابط شبکه‌ای و کاهش همگنی گروه‌ها، اعتماد، تعهدات و انتظارات متقابل و هویت مشترک کارکنان شده و همچنین قدرت و جسارت اعضای سازمان‌ها را با افول مواجه می‌نماید. براین اساس، می‌توان دریافت با افزایش دامنه تأثیرگذاری ترومای سازمانی با ابعادش، ماندگاری کارکنان در سازمان کاهش می‌یابد. از این منظر، به مسئولین و فرماندهان سازمان‌های نظامی پیشنهاد می‌شود به مسئله ترومای سازمانی و گستره تأثیرگذاری عملیاتی ابعاد این پدیده پردازند و تمهیدات لازم در راستای کنترل اندیشیده و با اتخاذ راهبردهای مناسب مدیریت راهبردی منابع انسانی، درصدد حفظ منابع باارزش سازمانی یعنی همان منابع انسانی در جهت تقویت توان رزمی باهدف بازدارندگی برآیند.

از آنجا که ترومای سازمانی بر اثر رشد و گسترش پیچیدگی‌های محیطی و تنوع و مرز گستره دانش و فناوری ایجاد می‌شود و برای مدیریت آن الزام به انطباق و اتخاذ راهبردهای متناسب با شرایط محیطی و داخلی سازمان، ضرورت می‌یابد، در صورت عدم اتخاذ چنین راهبردی موجب عدم پویایی و نشاط برای هر سازمان و جامعه‌ای به‌ویژه سازمان‌های نظامی به‌عنوان یک رؤیا و هدف آرمانی تلقی شود؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود، دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) برای دست‌یازیدن به این امر مهم، مبنی بر ایجاد فضای آرام و مطمئن جهت کارکنان می‌باید ضمن گسترش فرهنگ اسلامی-ایرانی، با توسل و تأکید بر آموزه‌های دینی و ملی از قبیل فرهنگ جهادی، ایثار، شهادت، از خودگذشتگی، همدلی، صمیمیت و مشارکت در تصمیم‌گیری برای کارکنان، واحد یا کمیته مستقلی برای رسیدگی و مشاوره کارکنانی که متحمل ضربات

روحي شده‌اند، اقدام نمايد؛ به‌طوري‌که از اشاعه آن ممانعت شود و همچنين حقوق و مزايای پرداختی کارکنان مبتنی بر پست سازمانی و سنوات خدمت و با در نظر گرفتن عوامل مختلف محیطی از جمله رقبا، همکاران، شرایط اقتصادی و اجتماعی جامعه پرداخت نماید و ترتیبی اتخاذ شود تا ضمن به‌کارگیری فناوری روز در سازمان، زمینه برگزاری آموزش‌های ضمن خدمت در خصوص اهمیت مفاهیم ترومای سازمانی و ترک خدمت، در تقویم آموزش یگان‌های پیش‌بینی شود. همچنین به منظور ارتقای ضمانت اجرایی آن به عنوان یکی از شاخص‌های ارزیابی دوره‌ای مدیران مدنظر قرار گیرد. به برگزاری این دوره‌ها و به‌کارگیری شاخص‌های این مفاهیم در نظام ارزیابی عملکرد مدیران و تشویق مدیرانی که این شاخص‌ها در مجموعه تحت مدیریت ایشان از سطح بالاتری برخوردار است، نیز پردازند. همچنین با افزایش مشارکت کارکنان برای ارتقای سطح کاری آنان از طریق تقویت هنجارهای احساس مفید بودن، بهره‌ور بودن و هویت بخشی به کارکنان و تحریک و انگیزش کارکنان سازمان برای مشارکت بیشتر در جلسات و مراسم‌های گوناگون در توسعه شبکه‌های اجتماعی سازمان تلاش نمایند. دیگر اینکه به ایجاد اعتماد بالا بین کارکنان از طریق برقراری ارتباطات باز و شفاف، اطلاع‌رسانی صحیح و انتشار اخبار خوب و بد سازمان، ملاقات مستمر کارکنان با مدیران ارشد و پاسخ‌گویی صریح و شفاف مدیران ارشد و ارزیابی عملکرد رودررو که باعث ایجاد فضای تفاهم و اعتماد بین سازمان و ذینفعان خواهد شد، پردازند.

منابع

- آرمسترانگ، مایکل (۱۳۷۸)، تعهد سازمانی، ترجمه محمدرضا ربیعی، فرهنگ و تعاون، شماره ۶.
- احمدی، فریدون؛ فرهی، علی؛ میاننداری، 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 هفتم، شماره ۲.
- بامبرگر، پیتر و مشولم، ایلن (۱۳۸۹)، تدوین‌اجرا و آثار استراتژی منابع انسانی، ترجمه علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رستگار، عباسعلی؛ موسوی داودی، سیدمهدی و فرتاش، کیارش (۱۳۹۲)، بررسی تأثیر عجزین شدن بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت، فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال اول، شماره ۴.
- سرلک، محمدعلی (۱۳۹۱)، چهره‌های نوظهور سازمان، تهران: نشر مرجع دانش.
- سرلک، محمدعلی و کولیوند، پیرحسین (۱۳۹۵)، مدیریت ضربات روحی سازمانی، تهران: نشر میرماه.
- سرلک، محمدعلی و کولیوند، پیرحسین (۱۳۹۴)، تأثیرات ترومای روحانی بر مهارت‌های کارکنان در یک بیمارستان خصوصی در ایران، فصلنامه شفای مورد تحقیق، دوره چهارم، شماره اول: ۴۵-۵۴.
- شجرپیرستو (۱۳۹۳)، از رکود تا بهبود اقتصادی، تازه‌های اقتصاد، دوره جدید، سال هفتم، شماره ۱۲۶.
- 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 علمی پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی، سال چهارم، شماره دهم: ۸۱-۹۶.
- معموری علی (۱۳۸۱)، قرآن و پایان تاریخ، موعود ۱۳۸۱ شماره ۳۶ سایت دسترسی <http://www.hawzah.net/fa/Magazine/>
- ودادی، احمد؛ رضایی‌زاده، محمود؛ میرهاشمی، علی و نجفی، حسین علی (۱۳۹۲)، بررسی تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان، فصلنامه آینده پژوهی مدیریت، شماره دوم.
- Angela Hope and Matthew Eriksen; (2009.) From military sexual trauma to „organizationtrauma“: **practicing poetics of testimony ; Culture and Organization** ;Vol. 15, No. 1, 109-127 ISSN 1475-9551 print/ ISSN 1477-2760.
- Baron , R . A .&Greenberg , M .S. “**Bahavior organizational**”, Third Edition .Prentice- Hall. (1993).
- Chawla, V.; Guda, S. (2010). ”Individual Spirituality at Work and Its Relationship with Job Satisfaction, Propensity to Leave and Job Commitment: An Exploratory Study among Sales Professionals“. **Journal of Human Values**, 157-167.

- Cho, Y. J.; Lewis, G. B. (2012). "Turnover Intention and Turnover Behavior: Implications for Retaining Federal Employees". **Review of Public Personnel Administration**, 32, 4-23.
- Dalton, D. R.; Todor, W. D. (2001). "Turnover turned over: An expanded and positive perspective". **Academy of Management Review**, 4, 225-235.
- Denisi, A.S., Hitt, M.A. & Jackson, S.E. (2003). The knowledge based approach to sustainable competitive advantage. **Jossey Gass**, vol.30.
- Emma bell and scott taylor; (2011.) Beyond letting go and moving on: new perspectives on organizational death, loss and grief; **Scandinavian journal of management**; 27, 1-10.
- Ghapanchi, A. H.; Aurum, A. (2010). "Antecedents to IT personnel's intentions to leave: A systematic literature review". **Journal of Systems and Software**, 84, 238-249.
- 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.
- Hormann, Shana D. Lynn, (2007) "**Organizational Trauma: A Phenomenological Study of Leaders in Traumatized Organizations**", Dissertations & Theses. Paper 184. <http://aura.antioch.edu/etds/184>.
- Hwang JI, Chang H. Work (2009) **climate perception and turnover intention among Korean hospital staff**. **International Nursing Review**. 56(1):73-80.
- Jan O. Jansen, FRCS, FFICM, Jonathan J. Morrison, MRCS, Handing Wang, BSc, Robin Lawrenson, MCPP, 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. 196, pp 1035-1040.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L. (2010). **Work-family conflict and job burnout among correctional staff**, **Psychology**, 106, 1, 19-26.
- Mias deklerk, sasol: (2007). Healing emotional trauma in organization :an O.D. framework and case study ; **organization development journal**; 25, 2; ABI/INFORM Global.
- Mowday, R. T. Porter, LW & Steers, R.M (1982). "Employee Organization Linkages. **The Psychology of Commitment in the Concept of Commitment, Absenteeism and Turnover**, New York, Academic Press".
- 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.2:199-300.
- Nishtar S, Ralston J. (2013). Can human resources for health in the context of noncommunicable disease control be a lever for health system changes? **Bulletin of the World Health Organization**, 91(11): 895-6.
- Sam Gnanakkan, S. (2010). Mediating role of organizational commitment on HR practices and turnover intention among ICT Professionals, **Journal of Management Research**, 10(1): 39-1.
- Stein, H.F. (1991). "Metaphors of organizational trauma and organizational development: A case example". **Organizational Development Journal**, 9(4), 22-30.
- Steinmetz S, De Vries DH, Tijdens KG. (2014) Should I stay or should I go? The impact of working time and wages on retention in the health workforce. **Human Resources for Health**, 12(1):23.
- Spector, P.E. (1985). Measurement of human-service staff satisfaction: Development of the

- job satisfaction survey. **American Journal of Community Psychology**, 13, 693-713.
- Simon, M, Muller, B. H.; Hasselhorn, H. M, (2010). "Leaving the organization or the profession a multilevel analysis of nurses' intentions". **Journal of Advanced nursing**, 66(3), 616-626.
- S. Megan Berthold and Yael Fischman, (2014). **Social Work with Trauma survivors: Collaboration with Interpreters**, Original manuscript, e-mail: megan.berthold@uconn.edu.
- Valianguas, 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.
- Vivian, P., & Hormann, S. (2002). **Trauma and Healing in Organizations**. ODPractitioner, 34(4), 37-42.
- Vivian, P., & Hormann, S. (2015). **Persistent Traumatization in Nonprofit Organizations**. ODPractitioner, 47(1), 25-30.
- Vivian, Patricia and Hormann, Shana (2013) **Organizational Trauma and Healing**, CreatSpace, North Charleston, SC. ISBN-13: 978-147918851 2.
- Ucho, A.; Mkavga, M.; Onyishi, I, E. (2012). "Job Satisfaction, Gender, Tenure, and Turnover Intentions among Civil Servants in Benue State". **Interdisciplinary journal of contemporary research in business**, 3(11) , 378-387.