

چکیده

امروزه کارکنان در زندگی شخصی و سازمانی خود، در معرض ضربات روحی مختلفی چون از دست دادن عزیزان، ابتلا به بیماری‌های سخت، از دست دادن پست و مقام و شهرت، از دست دادن حیثیت و آبرو، ورشکستگی مالی، بد نام شدن سازمانی که در آن کار می‌کند و نظایر آن قرار دارند. واکنش آنها در برابر رویدادهای این چنینی به‌عواملی چون اعتقادات مذهبی فرد، شخصیت، تربیت خانوادگی و نظایر آن بستگی دارد. اصولاً، "معنویت رابطه‌ای است که فرد با خدای خود و واسطه‌های فیض الهی، با نفس خود، با هم‌نوع خود و با محیط خود برقرار می‌نماید. دین اسلام با غنای مفهومی و ادراکی خود و به‌مدد منابع ارزشمندی چون قرآن کریم و آیات و روایات، سازوکارهای مناسبی را برای مدیریت ضربات روحی و حفظ سلامت روانی افراد پیش‌بینی نموده است. تحقیق حاضر به دنبال این است تا تاثیر معنویت‌گرایی کارکنان را بر مدیریت ضربات روحی سازمانی ارایه نموده و راهکارهای مشخصی به بیمارستان‌ها و محیط‌های درمانی جهت مدیریت ضربات روحی سازمانی ارایه نماید.

کلید واژه:

مقدمه

سازمان‌ها در طول دوره حیات خود در معرض مصایب، بلاها، و ضربات مختلفی قرار دارند که به آن تروما یا ضربه روحی سازمانی گفته می‌شود (هورمن و لین، ۲۰۰۷). از آنجائی که ضربات روحی سازمانی، روح و روان کارکنان را بهم می‌ریزد و تاثیر منفی بر عملکرد آنها به جا می‌گذارد، بی‌توجهی و یا عدم مدیریت ضربات و آسیب‌های وارده می‌تواند دوام و بقای سازمان‌ها را در بلندمدت با سؤال روبرو نماید (ویوان، ۲۰۰۲؛ هورمن و ویوان، ۲۰۰۵؛ ویوان و هورمن، ۲۰۱۳).

۱. مفاهیم کلیدی تروما

۱.۱. تعریف تروما از منظر پزشکی

به هر نوع ضربه، جراحت، شوک آسیب و حادثه وارد شده بر بدن، در علم پزشکی، تروما (Trauma) گفته می‌شود، مشروط به اینکه از خارج به بدن وارد شده باشد و عامل درونی، علت ایجاد آسیب نباشد (ویکی پدیا، ۲۰۱۶). به عبارت دیگر تروما هر آسیبی است که در اثر افزایش انرژی ورودی به بدن ایجاد می‌شود. این انرژی ممکن است از نوع ضربه‌ای، مکانیکی، حرارتی (سوختگی)، شیمیایی یا انواع دیگر باشد. اهمیت تفاوت این موضوع در اورژانس و فوریت‌های پزشکی مشخص می‌شود، مثلاً در برخورد با بیمار دچار سنکوپ و یا شوک، اگر عامل، بیماری باشد، امدادگر به راحتی

بررسی تاثیر معنویت‌گرایی کارکنان بر مدیریت ضربات روحی سازمانی در یک بیمارستان

دکتر محمدعلی سرلاک

استاد گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور

Sarlak1@yahoo.com

دکتر پیرحسین کولیوند (نویسنده)

(مسئول)

محقق پسا دکتری رشته مدیریت رفتار سازمانی،

دانشگاه پیام نور

peirhossein@yahoo.com

می‌تواند اقدام به جابه‌جایی بیمار کند. ولی در شرایط تروما، به‌علت وجود احتمال آسیب‌های شدید مانند قطع نخاع، هر نوع جابه‌جایی و حرکت بیمار بدون حمایت و ثابت نمودن بدن و توسط اشخاص غیرمجبرب ممنوع است. تروما اگر شدید باشد شخص را به مداوای اورژانسی نیازمند می‌سازد (سرلک و کولیوند، ۱۳۹۵).

۲.۱. ضربات روحی یا تروما از منظر سازمانی

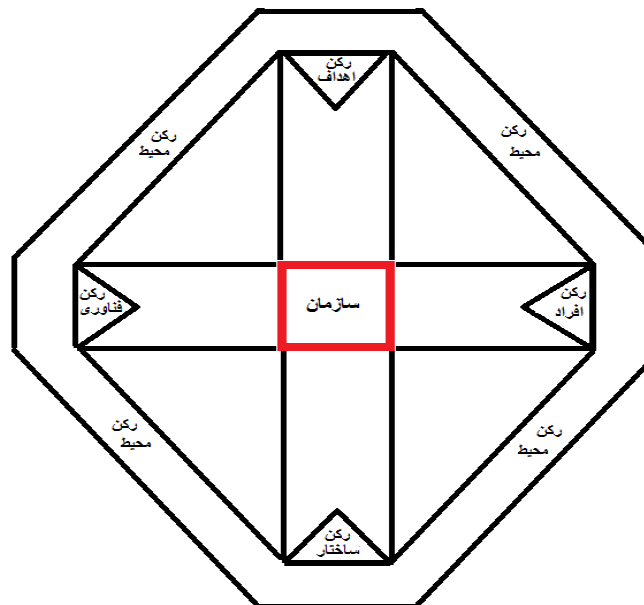
به ضربات، جراحات، شوک‌ها و آسیب‌هایی که به سازمان و ارکان آن وارد می‌شود، ضربات روحی سازمانی گفته می‌شود (ویوان و هورمن، ۲۰۱۵). قبل از ورود به بحث در مورد راهکارهای مدیریت اینگونه ضربات از دیدگاه اسلام لازم است تعریفی از سازمان و ارکان آن ارایه شود و سپس تبیین شود که هر رکن از سازمان در معرض چه نوع شوک و یا آسیبی قرار دارد.

۲. تعریف سازمان:

سازمان تشکیلی است انسانی، ساختار یافته، برخوردار از فناوری، هدفمند و محصور در محیط. بر مبنای این تعریف، سازمان حداقل داری ۵ رکن خاص می‌باشد (کولیوند و سرلک، ۱۳۹۵).

۱.۲. ارکان سازمان:

در شکل شماره ۱، پنج رکن متداول سازمان‌ها که اسکات (۲۰۰۴) نیز بر آنها تأکید نموده، نشان داده شده است.



شکل شماره ۱: مدل ارکان سازمان (کولیوند و سرلک، ۱۳۹۵)

- افراد: افراد سازمانی بیانگر کسانی هستند که در برابر دریافت‌های مختلف، سازمان را یاری می‌دهند و به آن متعهد هستند.
- اهداف: اهداف بیانگر نتایج و مقاصد مطلوب و مورد انتظار یک سازمان است.



- ساختار: چارچوبی است که به رفتار و روابط افراد و واحدهای کاری در سازمان نظم می‌دهد و این روابط را قابل پیش‌بینی می‌سازد. به‌عنوان مثال در ساختار سازمانی رستوران هانی پیش‌بینی شده است که آشپزها گزارش کاری خود را به چه کسی بدهند
- فناوری: فناوری مفهومی است عام و شامل ماشین‌آلات، تجهیزات، مهارت انسانی و شیوه تبدیل داده‌ها (مواد اولیه و منابع) به ستاده‌ها (کالاها و خدمات) می‌گردد. امروزه به‌دلیل نقش و اهمیتی که فناوری اطلاعات در انجام کارهای سازمانی پیدا کرده است، این واژه مترادف واژه فناوری به‌کار می‌رود.

محیط: بیانگر سیستم بزرگ‌تری است که سازمان در آن محصور شده است. سازمان‌ها منابع (داده‌های) خود را از محیط دریافت می‌کنند و کالاها و خدمات (ستاده‌های) خود را به محیط عرضه می‌کنند. عوامل محیطی نظیر مشتریان، عرضه‌کنندگان، دولت، مجلس و نظایر آن عواملی هستند که بر عملکرد یک سازمان تأثیر می‌گذارد اما سازمان کنترل چندانی بر آن‌ها ندارد.

۲.۲. ضربات، شوک‌ها و آسیب‌های قابل ورود به هر یک از ارکان سازمان

در این بخش، عواملی که به هر رکن از سازمان آسیب و شوک وارد می‌کند، بررسی می‌شود (کویوند و سرلک، ۱۳۹۵).

۲.۲.۱. عواملی که بر رکن افراد، ضربه، آسیب و شوک وارد می‌کند:

از دست دادن عزیزان
ابتلا به بیماری‌های سخت
بیماری صعب‌العلاج بستگان و نزدیکان
طلاق
مقروض شدن
ورشکست شدن
هتک حرمت
از دست دادن اعتبار و اعتماد اطرافیان
اعتیاد
رسوایی اخلاقی، مالی و...
تغییر مدیران ارشد
شایعات
اخراج
اشتباهات و خطاهای کاری
بی‌تجربگی و نداشتن مهارت کاری لازم
جابجایی درون واحدی اجباری
تنزل مقام
نبود شایسته‌سالاری در سازمان
افزایش ناگهانی وظایف و مسئولیت‌های شغلی



۲.۲.۲. عواملی که به رکن اهداف، ضربه، آسیب و شوک وارد می‌کند:

رقبا

مشتریان

بنیانگذاران سازمان

مدیریت ارشد

مأموریت گرا نبودن سازمان

۲.۲.۳. عواملی که به رکن ساختار، ضربه، آسیب و شوک وارد می‌کند:

- تغییرات شدید ساختاری در سازمان

- کم و زیاد شدن سطوح سازمان

- افزایش تمرکز: به دلیل تمایل مدیران ارشد برای در دست گرفتن کلیه امورات سازمان

- افزایش رسمیت: به دلیل عدم وجود روابط غیررسمی با پرسنل، اکثر انتظارات مدیر از طریق بخشنامه ابلاغ می‌شود.

- افزایش پیچیدگی: به دلیل تمایل مدیران برای استخدام نیروهای موردنظر و به کار گماری آنها در بخش‌ها و واحدهای جدیدالتأسیس

۲.۲.۴. عواملی که به رکن فناوری، ضربه، آسیب و شوک وارد می‌کند:

- به روز نشدن فناوری‌های سازمان

- به کارگیری فناوری‌های نامناسب و کم بازده

- استفاده از فناوری‌های پرهزینه

۲.۲.۵. عواملی که به رکن محیط، ضربه، آسیب و شوک وارد می‌کند:

- خصمانه شدن روابط سازمان با محیط

- کاهش پذیرش و مشروعیت سازمان در نظر ذی‌نفعان

با توجه به مطالب یاد شده 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 می‌باشد.

۳. مفاهیم کلیدی معنویت

امروزه، معنویت و معنویت‌گرایی یکی از راهکارهای مهم مقابله با ضربات روحی به‌شمار می‌آید. تأکید بر معنویت و معنویت‌گرایی در

سازمان به‌عنوان ابزار ایجاد آرامش روحی، موجب ارایه چهره جدیدی از سازمان، به‌نام سازمان معنویت‌گرا شده است. چهره سازمان

معنویت‌گرا، از چهره‌های نوظهور سازمان در قرن بیست و یکم محسوب می‌شود (سرلک، ۱۳۹۰).

۱.۳. تعریف معنویت

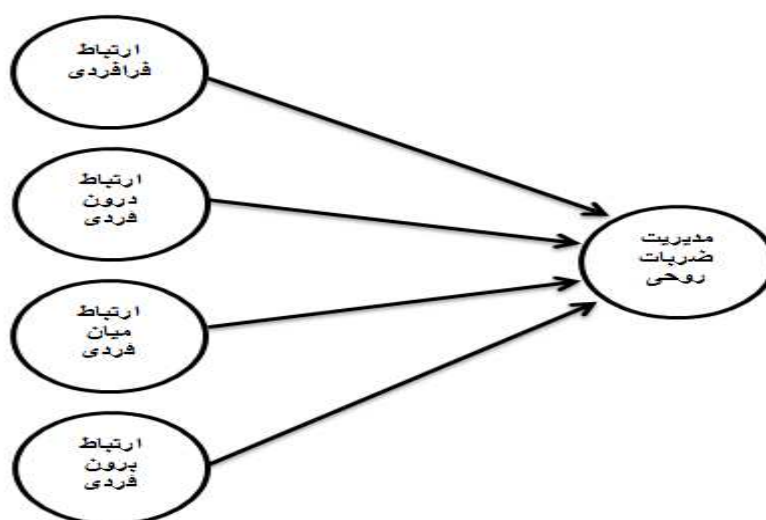
تا به امروز تعاریف مختلفی از معنویت ارایه شده است (گیبونز، ۲۰۰۱؛ آشموس و داکون، ۲۰۰۰؛ بیزلی، ۲۰۰۲؛ بات، ۱۹۹۹؛ کاواناق، ۱۹۹۹؛

فونتانا، ۲۰۰۳؛ گال و دوح، ۲۰۰۴؛ مارکوس و همکاران، ۲۰۰۷؛ اولیوریا، ۲۰۰۱؛ سیسک، ۲۰۰۸). با جمع بندی تعاریف مختلف و با تعدیل

مطالعه راجرز^۱ (۲۰۰۲) می توان عنوان نمود که معنویت نوعی ارتباط است که انسان با خدای خود(ارتباط فرافردی)، با نفس خود(ارتباط درون فردی) با دیگران(ارتباط میان فردی) و با محیط زندگی خود(ارتباط برون فردی) برقرار می کند تا بهمدد آن به آرامش و کمال برسد. به عبارت دیگر می توان عنوان نمود که در سازمان معنویت گرا چهار نوع ارتباط فرافردی، درون فردی، بین فردی و برون فردی^۲ به چشم می خورد و از برایند این چهار نوع ارتباط، فضای معنوی سازمان شکل می گیرد(رستگار،۱۳۸۵).

۴. مدل مفهومی تحقیق

با مبنا قرار دادن ۴ نوع ارتباط مستتر در مفهوم معنویت و تحقیق ارزشمند آقای حسن عسگری(۱۳۸۸) ، مدل مفهومی تحقیق، تدوین و در شکل شماره ۲ نشان داده شده است.



شکل شماره ۲: مدل مفهومی تحقیق

۱.۴. ارتباط فرافردی^۳

بیانگر ارتباطی است که فرد با خالق خود (و واسطه های فیض الهی) برقرار می کند تا بهمدد آن به آرامش و کمال برسد و بر مشکلات فایق آید. برای افرادی که دچار مصیبت و ضربات روحی شده اند، یکی از مهم ترین راه های رسیدن به آرامش و مقابله با ضربات روحی، ارتباط معنوی فرا فردی می باشد. انواع ارتباطات فرافردی که در این تحقیق مورد تاکید قرار گرفته است شامل: ایمان، ذکر، توکل، استعاذه (پناه بردن به خدا)، دعا، عبادت و نظایر آن می باشد.

۲.۴. ارتباط درون فردی^۴

بیانگر ارتباط انسان با خود یا خویشتن خویش است. رجوع به وجدان خود و مراقبت درونی بر اعمال و رفتار و گفتار خود و مراقبت از نفس از این نوع می باشد. انواع ارتباطات درون فردی که در این تحقیق مورد تاکید قرار گرفته است شامل: تقوی، صبر و نظایر آن می باشد.

۳.۴. ارتباط میان فردی^۵



ارتباط میان فردی بیانگر ارتباط با دیگران و تفهیم، تفاهم و همدلی با دیگر انسان‌ها است (فرهنگی، ۱۳۸۰). در زمانی که دچار ضربه روحی و مصیبت می‌شویم، درد دل با دیگران و پذیرش همدردی آنان می‌تواند آرام روحی ما را کاهش دهد و آرامش روحی را به ما باز گرداند. انواع ارتباطات میان فردی که در این تحقیق مورد تاکید قرار گرفته است شامل: دلداری و تسلی دادن و همچنین محبت، نیکوکاری و احسان به دیگران می‌باشد.

۴.۵. ارتباط برون فردی^۶

ارتباط برون فردی از دیگر راه‌های مقابله با مصایب و ضربات روحی و رسیدن به آرامش روحی می‌باشد. ارتباط برون فردی ۷ بیانگر ارتباط فرد با محیط طبیعی و عوامل آرامش بخش موجود در آن می‌باشد. انواع ارتباطات برون فردی که در این تحقیق مورد تاکید قرار گرفته است شامل: انس با قرآن و گشت و گذار در طبیعت، مسافرت و نظایر آن می‌باشد.

۵. فرضیه های تحقیق

با توجه به هدف کلی تحقیق، فرضه های تحقیق به شرح ذیل تعریف شده اند:

- ارتباط برون فردی کارکنان بیمارستان بر مدیریت ترومای سازمانی تاثیر می گذارد.
- ارتباط فرا فردی کارکنان بیمارستان بر مدیریت ترومای سازمانی تاثیر می گذارد.
- ارتباط درون فردی کارکنان بیمارستان بر مدیریت ترومای سازمانی تاثیر می گذارد.
- ارتباط میان فردی کارکنان بیمارستان بر مدیریت ترومای سازمانی تاثیر می گذارد.

۶. روش تحقیق:

تحقیق حاضر بر حسب ماهیت داده‌ها «کمی» و از جهت هدف تحقیق از نوع «کاربردی» بوده و روش تحقیق حاضر بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها جزء «تحقیقات توصیفی» می‌باشد. همچنین، از لحاظ گردآوری داده‌ها در زمره‌ی پژوهش‌های میدانی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این تحقیق ۸۵ نفر از سرپرستاران شیفت صبح بخش‌های مختلف بیمارستان بوده و حجم نمونه بدست آمده بر اساس جدول مورگان برابر با ۷۰ نفر برآورد گردیده است. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری «احتمالی تصادفی ساده» استفاده شده است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته که حاوی ۵۰ سوال ۵ گزینه ای طیف لیکرت بود، استفاده شده است. پایایی ابزار با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه و در جدول شماره ۱ نشان داده شده است. از آنجائیکه مقادیر آلفای ساده و ترکیبی بدست آمده برای هر سازه بالاتر از ۰/۷ شده است، این امر به معنی این است که کلیه سازه‌ها از پایایی مناسب برخوردار است.

جدول ۱: ضرایب بررسی پایایی سازه های تحقیق

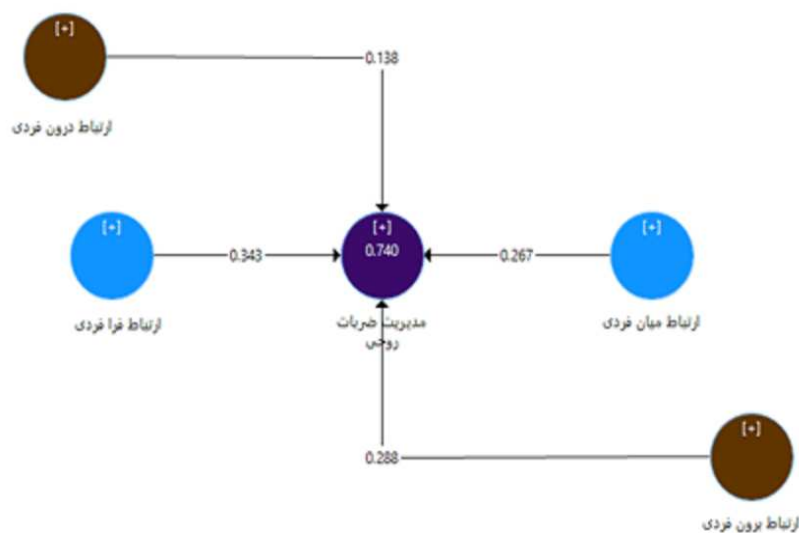
سازه مورد مطالعه	پایایی ترکیبی (CR)	آلفای کرونباخ
ارتباط برون فردی	۰,۹۰۵	۰,۸۷۷
ارتباط فرا فردی	۰,۹۲۷	۰,۹۱۴
ارتباط درون فردی	۰,۹۲۲	۰,۹۰۶

سازه مورد مطالعه	پایایی ترکیبی (CR)	آلفای کرونباخ
ارتباط میان فردی	۰,۹۲۵	۰,۹۱۰
مدیریت ضربات روحی	۰,۹۵۴	۰,۹۴۶

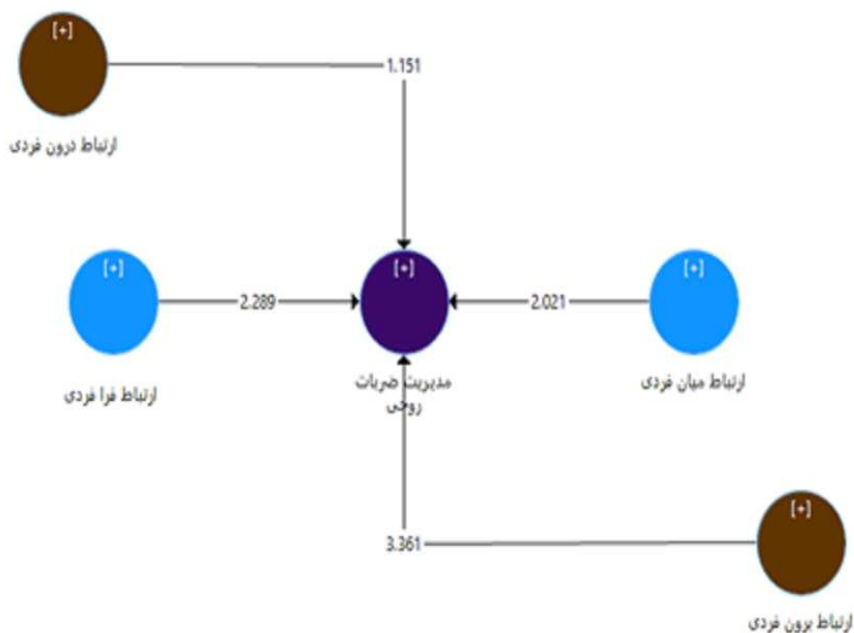
همچنین از آنجایی که پرسشنامه به تایید خبرگان فن رسیده است بنابراین می توان بیان داشت که ابزار از روایی برخوردار می باشد.

۷. تجزیه و تحلیل داده ها :

به منظور آزمون فرضیات تحقیق از روش معادلات ساختاری با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شد. در قالب مدل معادلات ساختاری فرضیات مورد بررسی قرار گرفتند که نتیجه آن در شکل شماره ۳ و ۴ و جدول شماره ۲ نشان داده شده است. با در نظر گرفتن نتایج بررسی روابط بین سازه مستقل و وابسته با استفاده از ضریب مربوطه می توان به بررسی معنی دار اثرات بین سازه های تحقیق پرداخت.



شکل شماره ۳: مدل مسیر اثر متغیر های تحقیق



شکل شماره ۴: مدل مسیر اثر متغیر های تحقیق با مقادیر t

به منظور بررسی معنی داری ضریب مسیر یا بتا از روش از سرگیری Bootstrapping استفاده شد که برای این منظور از سرگیری در دو حالت ۱۰۰ و ۳۰۰ نمونه استفاده شد که نتایج نشان می‌دهد در هر دو حالت معنی دار بودن یا بی معنی بودن پارامتر تغییری ایجاد نشده و نتایج از اعتبار محکمی برخوردار هستند. لذا می‌توان در قالب مدل رگرسیونی فرضیات تحقیق را آزمون نمود.

جدول شماره ۲: اثر خطی متغیر ها برای آزمون فرضیات کلی تحقیق

R ² _{adj}	R ²	قضایات اثر	f _۲	t	P.level	Beta	اثر خطی مورد مطالعه
۰/۷۲۲	۰/۷۴	متوسط	۰/۱۹۶	۳/۳۶۱	۰/۰۰۱	۰/۲۸۸	ارتباط برون فردی ← مدیریت ضریبات روحی
		متوسط	۰/۱۷۰	۲/۲۸۹	۰/۰۲۲	۰/۳۴۳	ارتباط فرا فردی ← مدیریت ضریبات روحی
		ضعیف	۰/۰۴۱	۱/۱۵۱	۰/۲۵۰	۰/۱۳۸	ارتباط درون فردی ← مدیریت ضریبات روحی
		متوسط	۰/۱۳۸	۲/۰۲۱	۰/۰۴۴	۰/۲۶۷	ارتباط میان فردی ← مدیریت ضریبات روحی

۰.۸ بررسی برازش مدل تحقیق:

در مدلسازی معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزیی شاخص GOF کامل‌ترین شاخص برای بررسی کارایی مدل است. این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2}$$

برای محاسبه آن کافی است مقادیر اشتراک واریانس را از خروجی نرم افزار به دست آورده که برای مدل تحقیق این شاخص برابر ۰/۳۸۶ به دست آمد. به پیشنهاد تننهاوس اگر این مقدار برابر یا بزرگتر از ۰/۳۶ باشد برازش بسیار خوب، اگر بین ۰/۲۵ تا ۰/۱ باشد برازش متوسط و اگر کمتر مساوی ۰/۱ باشد برازش ضعیفی دارد. با توجه به اینکه برای مدل حاضر مقدار به دست آمده از ۰/۳۶

بزرگتر است بر اساس معیار تننهاوس این مدل دارای برازش نسبتاً قوی است. سایر شاخص های محاسبه شده برای مدل تحقیق در جدول شماره ۳ آمده است.

جدول شماره ۳- شاخص های برازش مدل مسیری تحقیق به روش PLS

معیار	مقدار محاسبه شده	سطح معنی داری	حدود مطلوب
متوسط شاخص مسیر APC	۰/۲۵۹	۰/۰۰۱	< ۰/۰۵
متوسط ضریب تبیین ARS	۰/۷۲	۰/۰۰۱	< ۰/۰۵
شاخص SRMR	۰/۰۹۹	---	< = ۰/۱

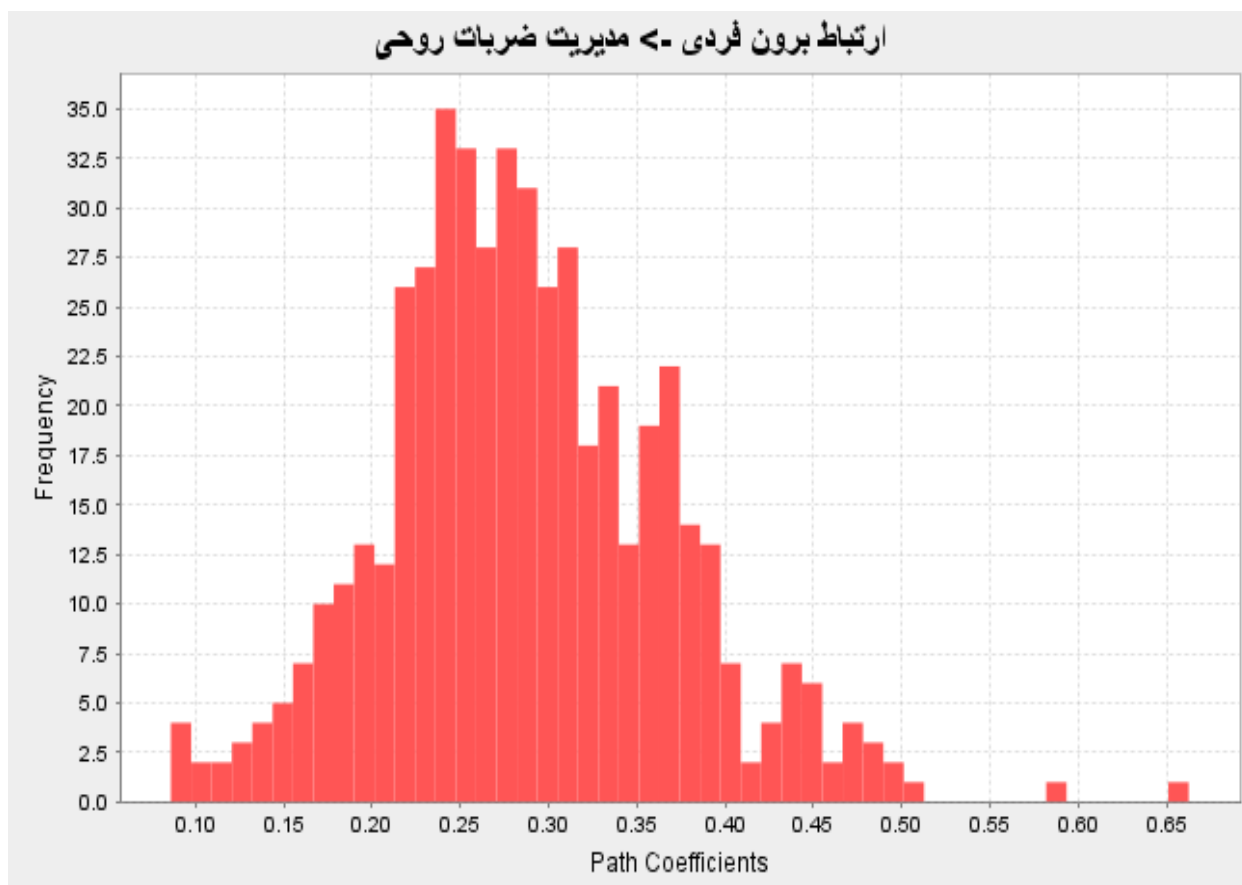
شاخص APCا نشان می دهد که روابط میان متغیرها در این مدل به خوبی شناسایی شده است و بالاترین توان برای آزمون فرضیات استفاده شده، زیرا که اندازه آن معنی دار است. شاخص SRMR مورد اشاره در جدول شماره ۳ در دامنه مورد قبول قرار دارد و این بدان معنا است که مدل تحقیق حاضر دارای نتایج قابل قبول و قابل تکراری است.

پاسخ به فرضیه های پژوهش با استفاده از روش معادلات ساختاری (حداقل مربعات جزئی)

با توجه به وضعیت متغیرها در جدول شماره ۲، نتایج آزمون فرضیات تحقیق به شرح زیر می باشد.

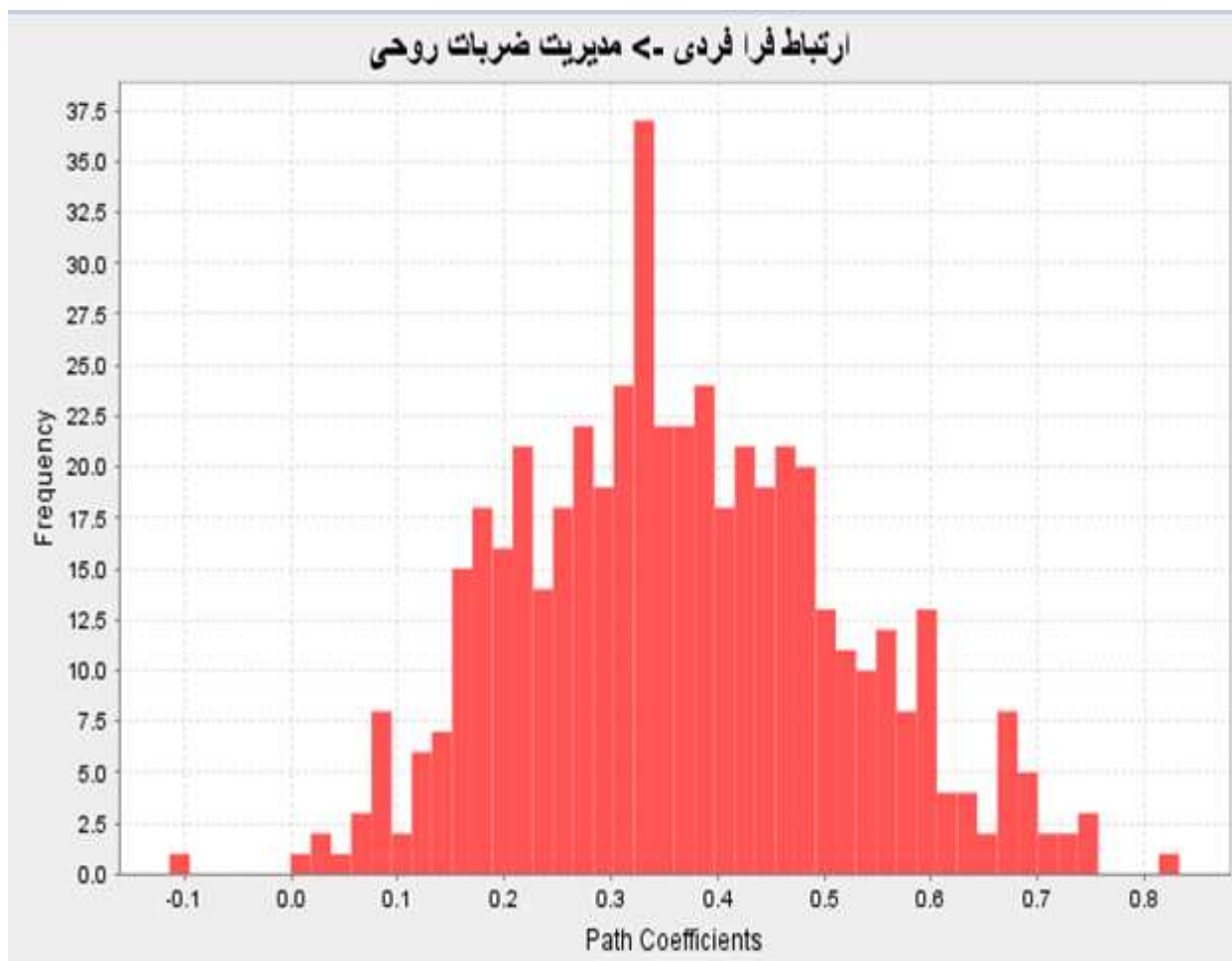
H۱: بین ارتباط برون فردی و مدیریت ضربات روحی در بین کارکنان بیمارستان مورد تحقیق ارتباط وجود دارد.

بر اساس جدول شماره ۲ و مدل تحقیق برآورد شده ضریب مسیر اثر ارتباط برون فردی بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق معادل ۰/۲۸۸ تخمین زده شده است. سطح معنی داری مقدار t برای این پارامتر معنی دار گزارش شده است زیرا که بزرگتر از ۱/۹۶ است لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود دارد و با توجه به معنی داری این ضریب می توان بیان نمود که ارتباط برون فردی به طور مستقیم و بر اساس نتایج مدل بر مدیریت ضربات روحی اثر معنی داری به لحاظ آماری دارد. با توجه به ضریب مثبت و معنی دار این رابطه می توان گفت ارتباط برون فردی بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق نقش معنی داری داشته و ارتباط برون فردی اثرات قابل ملاحظه ای بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق دارد. همانطور که در شکل شماره ۵ نشان داده شده است، مقدار اندازه اثر متوسط است و معادل ۰/۱۹۶ گزارش شده است و چون بین ۰/۱۶ تا ۰/۳۵ قرار دارد طبق اصل کوهن در محاسبه اثرات می توان گفت این اثر در مقایسه با سایر اثرات در مدل اثری متوسط محسوب می شود. نتیجه بررسی نموداری از سرگیری ها برای یافتن کانون معنی داری آماری روی ماتریس برداری و مشاهده پراکنش ضرایب در حدود ۰/۱ تا ۰/۶۵ خود گواهی بر این مدعاست که با حالتی تکرار پذیر و قابل اتکا به لحاظ آماری تا حد قابل توجهی ارتباط برون فردی می تواند مدیریت ضربات روحی را تحریک کند.



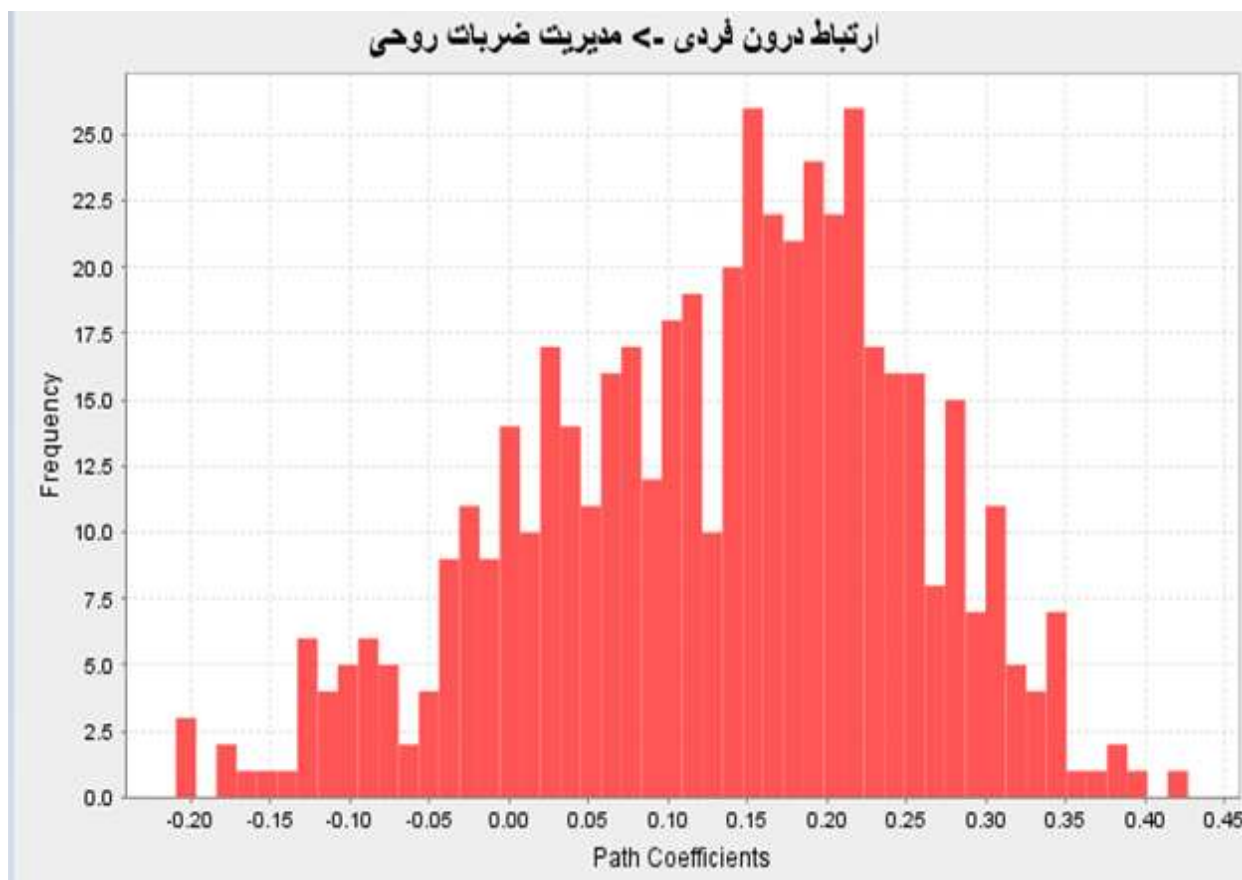
شکل شماره ۵: ارتباط برون فردی و مدیریت ضربات روحی

H2: بین ارتباط فرا فردی و مدیریت ضربات روحی در بین کارکنان بیمارستان مورد تحقیق ارتباط وجود دارد. بر اساس جدول شماره ۲ و مدل تحقیق برآورد شده ضریب مسیر اثر ارتباط فرا فردی بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق برابر ۰/۳۴۳ تخمین زده شده است. سطح معنی داری مقدار t برای این پارامتر معنی دار گزارش شده است زیرا که بزرگتر از ۱/۹۶ است لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود دارد و با توجه به معنی داری این ضریب می‌توان بیان نمود که ارتباط فرا فردی به طور مستقیم و بر اساس نتایج مدل بر مدیریت ضربات روحی اثر معنی داری به لحاظ آماری دارد. با توجه به ضریب مثبت و معنی دار این رابطه می‌توان گفت ارتباط فرا فردی بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق نقش معنی داری داشته و ارتباط فرا فردی اثرات قابل ملاحظه ای بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق دارد. همانطور که در شکل شماره ۶ نشان داده شده است، مقدار اندازه اثر متوسط است و معادل ۰/۱۷ گزارش شده است و چون بین ۰/۱۶ تا ۰/۳۵ قرار دارد طبق اصل کوهن در محاسبه اثرات می‌توان گفت این اثر در مقایسه با سایر اثرات در مدل اثری متوسط محسوب می‌شود. نتیجه بررسی نموداری از سرگیری ها برای یافتن کانون معنی داری اماری روی ماتریس برداری و مشاهده پراکنش ضرایب در حدود ۰/۱ تا ۰/۷ خود گواهی بر این مدعاست که با حالتی تکرار پذیر و قابل اتکا به لحاظ آماری تا حد قابل توجهی ارتباط فرا فردی می‌تواند مدیریت ضربات روحی را تحریک کند.



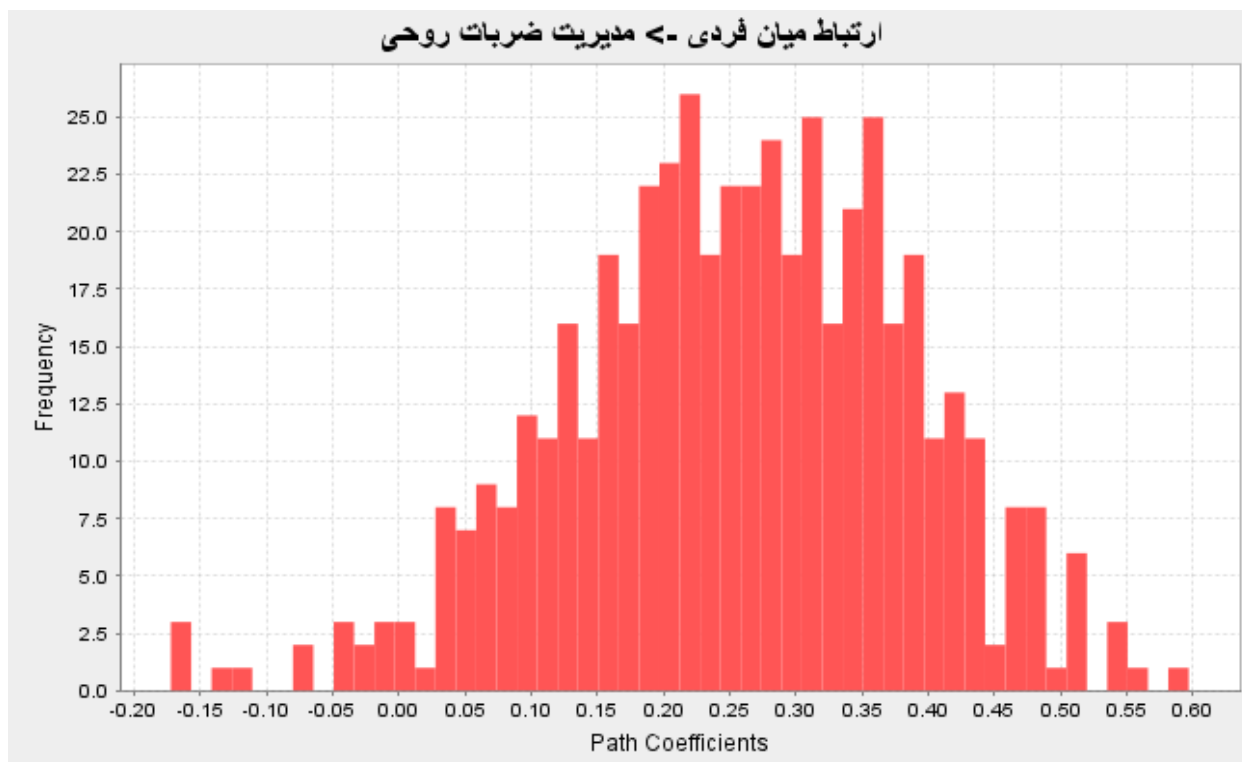
شکل شماره ۶: ارتباط فرا فردی و مدیریت ضربات روحی

H۳: بین ارتباط درون فردی و مدیریت ضربات روحی در بین کارکنان بیمارستان مورد تحقیق ارتباط وجود دارد. بر اساس جدول شماره ۲ و مدل تحقیق برآورد شده ضریب مسیر اثر ارتباط فرا فردی بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق معادل ۰/۱۳۸ تخمین زده شده است. سطح معنی داری مقدار t برای این پارامتر معنی دار گزارش نشده است زیرا که کوچکتر از ۱/۹۶ است لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود ندارد و با توجه به عدم معنی داری این ضریب می توان بیان نمود که ارتباط درون فردی به طور مستقیم و بر اساس نتایج مدل بر مدیریت ضربات روحی اثر معنی داری به لحاظ آماری ندارد. با توجه به ضریب بی اهمیت این رابطه می توان گفت ارتباط درون فردی بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق نقش معنی داری نداشته و ارتباط درون فردی اثرات قابل ملاحظه ای بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق ندارد. همانطور که در شکل شماره ۷ نشان داده شده است، مقدار اندازه اثر نیز ضعیف بوده و معادل ۰/۰۴ گزارش شده است و چون کمتر از ۰/۰۵ است طبق اصل کوهن می توان گفت این اثر در مقایسه با سایر اثرات در مدل ضعیف و قابل چشم پوشی است. پراکنش ضرایب در حدود ۰/۲- تا ۰/۴ خود گواهی بر این مدعاست که ارتباط درون فردی قادر به یافتن یک نقطه اتکای قابل توجه در خصوص مدیریت ضربات روحی برخوردار نیست.



شکل شماره ۷: ارتباط درون فردی و مدیریت ضربات روحی

H۴: بین ارتباط میان فردی و مدیریت ضربات روحی در بین کارکنان بیمارستان مورد تحقیق ارتباط وجود دارد. بر اساس جدول شماره ۲ و مدل تحقیق برآورد شده ضریب مسیر اثر ارتباط میان فردی بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق معادل ۰/۲۶۷ تخمین زده شده است. سطح معنی داری مقدار t برای این پارامتر معنی دار گزارش شده است زیرا که بزرگتر از ۱/۹۶ است لذا دلیل کافی برای رد فرض صفر وجود دارد و با توجه به معنی داری این ضریب می‌توان بیان نمود که ارتباط میان فردی به طور مستقیم و بر اساس نتایج مدل بر مدیریت ضربات روحی اثر معنی داری به لحاظ آماری دارد. با توجه به ضریب مثبت و معنی دار این رابطه می‌توان گفت ارتباط میان فردی بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق نقش معنی داری داشته و نظر بیماران نسبت به ارتباط میان فردی اثرات قابل ملاحظه ای بر مدیریت ضربات روحی در بیمارستان مورد تحقیق دارد. همانطور که در شکل شماره ۸ نشان داده شده است، مقدار اندازه اثر متوسط است و معادل ۰/۱۳۸ گزارش شده است و چون بین ۰/۱۶ تا ۰/۰۵ قرار دارد طبق اصل کوهن در محاسبه اثرات می‌توان گفت این اثر در مقایسه با سایر اثرات در مدل اثری ضعیف رو به متوسط دارد. نتیجه بررسی نموداری از سرگیری ها برای یافتن کانون معنی داری آماری روی ماتریس برداری و مشاهده پراکنش ضرایب در حدود ۰/۰۱ تا ۰/۵۰ خود گواهی بر این مدعاست که با حالتی تکرار پذیر و قابل اتکا به لحاظ آماری تا حد قابل توجهی ارتباط میان فردی می‌تواند مدیریت ضربات روحی را تحریک کند.



شکل شماره ۸: ارتباط میان فردی و مدیریت ضربات روحی

رتبه بندی متغیرها

با توجه به ضریب بتای بدست آمده در جدول شماره ۲، رتبه بندی متغیرهای تحقیق از لحاظ میزان تاثیر گذاری بر مدیریت تروما به شرح مندرج در جدول ۴ می باشد



جدول شماره ۴: رتبه بندی متغیرهای تحقیق

نتیجه گیری

- متغیر ارتباط فرافردی (ارتباط با خدا و واسطه های فیض الهی) از بیشترین تاثیر بر مدیریت ضربات روحی سازمانی برخوردار است. این امر نشان دهنده این است که پرسنل بیمارستان مورد تحقیق، در زمان دریافت ضربات روحی با توکل به خدا و توسل به پیامبر عظیم الشان اسلام و ائمه اطهار علیه السلام و اعتقاد به اینکه همه چیز تقدیر و مشیت الهی بوده است، سعی می کنند آرامش خود را حفظ و یا احیا نمایند. نتایج مطالعه
- متغیر ارتباط برون فردی (انس با قران و گشت و گذار در طبیعت و مسافرت رفتن و نظایر آن) پس از ارتباط فرافردی، از بیشترین تاثیر بر مدیریت ضربات روحی سازمانی برخوردار است. این امر نشان دهنده این است که پرسنل بیمارستان مورد تحقیق، در زمان دریافت ضربات روحی سعی می کنند با برقراری ارتباط بیشتر با قران و پند گرفتن از آیات و روایات و رفتن به مسافرت آرامش خود را حفظ و یا احیا نمایند.
- متغیر ارتباط میان فردی (ارتباط با دوستان، همکاران، اعضای خانواده و نظایر آنها) از رتبه سوم تاثیر گذاری بر مدیریت ضربات روحی سازمانی برخوردار است. این امر نشان دهنده این است که پرسنل بیمارستان مورد تحقیق، در زمان دریافت ضربات روحی سعی می کنند از طریق ارتباط بیشتر با همکاران و دوستان و اعضای خانواده و دریافت تسلی آنها آرامش خود را حفظ و یا احیا نمایند.
- متغیر ارتباط درون فردی (کنترل فردی و اتکاء به خود) از کمترین میزان تاثیر گذاری بر مدیریت ضربات روحی سازمانی برخوردار است. این امر نشان دهنده این است که پرسنل بیمارستان مورد تحقیق، در زمان دریافت ضربات روحی، بیشتر به کمک منابع بیرون از خود، آرامش خود را حفظ و یا احیا نمایند.



پیشنهادهای:

پیشنهاد می شود مدیریت بیمارستان به عنوان مدیر یک سازمان مستعد تروما، تلاش نمایند تا در زمان های وارد شدن ضربات روحی به کارکنان و دیگر ارکان سازمان، به طرق زیر تلاش نماید تا روحیه و آرامش لازم را به بیمارستان و کارکنان آن بازگرداند:

الف) پیشنهادهای مربوط به ارتباط فرافردی

- ۱- ساخت مسجد یا نمازخانه مناسب در محل بیمارستان.
 - ۲- برگزاری پرشور مراسم مذهبی در محل بیمارستان.
 - ۳- امکان پخش مستقیم برنامه های مذهبی برای اتاق بیماران در قالب کانال اختصاصی تلویزیون.
 - ۴- ایجاد تسهیلات برای اعزام کارکنان به سفرهای زیارتی (حج، عتبات، مشهد، قم و ...)
 - ۵- در اختیار گذاشتن اینترنت برای دسترسی به شبکه های اجتماعی مذهبی.
 - ۶- ایجاد تسهیلات در اتاق بیماران همانند سجاده نماز، قرآن کریم، نهج البلاغه، مفاتیح.
 - ۷- مزین کردن ورودی بخش های درمانی به آیات شفافبخش قرآن مجید و احادیث و روایات ائمه اطهار.
- ب) پیشنهاد مربوط به ارتباط برون فردی
- ۸- تخصیص پاداش و جایزه برای کارکنانی که کل و یا بخشی از قرآن حفظ می نمایند.
 - ۹- اعطای مرخصی به کارکنان مصیبت دیده و اعزام آنها به مسافرت های کاری و زیارتی و تفریحی جهت کاهش آثار زیانبار ضربات روحی.

۱۰- همدلی و هم دردی همکاران با کارکنان داغدیده و مصیبت دیده.

۱۱- حضور همکاران در مراسم یادبود کارکنان داغدیده و مصیبت دیده.

۱۲- اعطای کمک های مالی در صورت نیاز همکاران داغدیده و مصیبت دیده.

ج) پیشنهاد مربوط به ارتباطات میان فردی

۱۳- تشویق همکاران برای سرزدن و تسلی دادن به فردی که به دلیل حادثه یا مصیبتی دچار ضربه روحی شده است.

۱۴- ارائه مشاوره و خدمات روانشناسی معتمد به افرادی که دچار ضربه روحی شده اند.

۱۵- پیگیری مسائل رفتاری و کاری افرادی که دچار ضربه روحی شده اند.

۱۶- اهمیت دادن به مطالب و موارد اعلام شده از ناحیه افرادی که دچار ضربه روحی شده اند و ارائه راهکارهای

منطقی و قابل قبول به ایشان.

۱۷- سبک کردن وظایف کاری افرادی که دچار ضربه روحی شده اند.

۱۸- کنترل خروجی کاری افرادی که دچار ضربه روحی شده اند و اصلاح اشکالات احتمالی.

د) پیشنهادهای مربوط به ارتباط درون فردی

۱۹- آموزش مهارت های هوش هیجانی به همکاران.

۲۰- ایجاد تسهیلات ورزشی برای کارکنان با توجه به نقشی که ورزش در کاهش استرس و ناراحتی آنها دارد.

۲۱- تشویق همکاران به مطالعه کتاب های مفید به منظور دور نمودن آنها از فکر کردن به عوامل اضطراب آور.

۲۲- ارائه فیلم های مناسب و تشویق افراد به استفاده از آن.



۱۵ پیشنهاد برای تحقیقات آتی

- ۲۳- تحقیق بر روی ارتباط بین معنویت گرایی کارکنان و عملکرد سازمانی.
- ۲۴- تحقیق بر روی ارتباط بین معنویت گرایی کارکنان و رفتارهای شهروندی سازمان.
- ۲۵- تحقیق بر روی ارتباط بین ضربات روحی سازمانی و ترک شغل از سوی کارکنان.

منابع

- احمدی، فریدون، شیرازی، اسکندر (۱۳۹۳) طراحی و تبیین ابعاد محیطی سازمان اداره کننده ضربات روحی در بخش دولتی، فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی، سال سوم، شماره ۱۰.
- اسکات، ریچارد، ۱۳۷۴، سازمان ها: سیستم های عقلایی، طبیعی و باز، ترجمه حسن میرزایی اهرنجان و فلورا سلطانی تیرانی، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
- رستگار، عباسعلی (۱۳۸۵) "ارائه و تبیین مدل انگیزشی مبتنی بر معنویت (مطالعه موردی: دانشگاه تهران)"، رساله دکتری، دانشگاه تهران.
- سرلک، محمدعلی (۱۳۹۰) چهره های نوظهور سازمان در قرن بیست و یکم، جلد اول، تهران، نشر مرجع دانش.
- سرلک، محمدعلی، کولیوند، پیرحسین (۱۳۹۵) مدیریت ضربات روحی سازمانی، تهران، نشر میرماه.
- سرلک، محمدعلی، کولیوند، پیرحسین (۱۳۹۴) تأثیرات ترومای سازمانی بر مهارتهای کارکنان در یک بیمارستان خصوصی در ایران، فصلنامه شفای مورد تحقیق، دوره چهارم، شماره اول، زمستان ۱۳۹۴، صفحات ۴۵ تا ۵۴
- عسگری، حسن (۱۳۸۸) راه های رسیدن به آرامش روانی از نگاه قرآن، مرکز فرهنگ و معارف قرآن
<http://maarefquran.org/index.php/page.viewArticle/LinkID,۸۹۵۵>
- کولیوند، پیرحسین، سرلک، محمدعلی (۱۳۹۵) مدیریت ضربات روحی از منظر اسلام، تهران، نشر میرماه.
- Ashmos, D. P. and Duchon, D. (۲۰۰۰), "Spirituality at Work : Definitions, Measures, assumption, and Validity Clamims", Paper Presented at the Academy of Management, Toronto.
- Beazley, Debra Ann, (۲۰۰۲), "Spirituality Orientation of a Leader and Perceived Servant Leader Behavior : A Correlational Study", PhD, Walden University.
- Butts, Dan, (۱۹۹۹), "Spirituality at Work : an Overview", Journal of Organizational Change Management, ۱۲, ۱, pp. ۳۲۸-۳۳۱.
- Cavanagh, G. (۱۹۹۹), "Spirituality for managers : Context and Critique", Journal of Organization Change Management, Vol. ۱۲, No. ۳.



Fontana, David, (۲۰۰۳), *Psychology, Religion and Spirituality*, ABPS Blachwell.

Gibbons, P. (۲۰۰۱), "Spirituality at Work : A Pre-Theoretical Overview", *MSC. Thesis – Birnbeck College, University of London, Aug.*

Gull, G. A., & Doh, J. (۲۰۰۴). The "transmutation" of the organization: Toward a more spiritual workplace. *Journal of Management Inquiry*, ۱۳(۲), ۱۲۸.

Hormann, S., & Vivian, P. (۲۰۰۵). Toward an understanding of traumatized organizations and how to intervene in them. *Traumatology*, ۱۱(۳), ۱۵۹-۱۶۹.
doi: ۱۰.۱۱۷۷/۱۵۳۴۷۶۵۶۰۵۰۱۱۰۰۳۰۲

Hormann, Shana D. Lynn, (۲۰۰۷) "Organizational Trauma: A Phenomenological Study of Leaders in Traumatized Organizations", *Dissertations & Theses. Paper ۱۸۴.*
<http://aura.antioch.edu/etds/۱۸۴>

Marques, J. & Dhiman, S. & King, R. (۲۰۰۷). *Spirituality In The Workplace*, Fawnskin, Personhood Press.

Oliveria, Arnaldo (۲۰۰۱), "The Place of Spirituality in Organizational Theory", *Journal of Business Ethics and Organization Studies*, Vol. ۹, No. ۲, Email : aliveira@hawaii.com

Sisk, D. (۲۰۰۸), *Engaging the spiritual intelligence of gifted students to build global awareness in the classroom*, Academic research library, ۳۰:۲۴-۳۰.

Stein, H.F. (۱۹۹۱). *Metaphors of organizational trauma and organizational development: A case example*. *Organizational Development Journal*, ۹(۴), ۲۲-۳۰.

Vivian, P., & Hormann, S. (۲۰۰۲). *Trauma and Healing in Organizations*. *OD Practitioner*, ۳۴(۴), ۳۷-۴۲.

Vivian, P., & Hormann, S. (۲۰۱۵). *Persistent Traumatization in Nonprofit Organizations*. *OD Practitioner*, ۴۷(۱), ۲۵-۳۰.

Vivian, Patricia and Hormann, Shana (۲۰۱۳) *Organizational Trauma and Healing*, CreatSpace, North Charleston, SC. ISBN-۱۳:۹۷۸-۱۴۷۹۱۸۸۵۱۲.



- ^۱ . *Rajos*
- ^۲ . *Exterpersonal*
- ^۳ . *suprepersonal*
- ^۴ . *Intrapersonal*
- ^۵ . *Interpersonal*
- ^۶ . *Exopersonal*
- ^۷ . *Exopersonal*
- ^۸ . *Average Path Coefficient*