

شناسایی عوامل مؤثر بر فردگرایی مثبت کارکنان در راستای مدیریت جهانی منابع انسانی  
علی بانج شفیعی<sup>۱</sup> - نادر شیخ‌الاسلامی<sup>۲\*</sup> - نرجس شکری<sup>۳</sup> - امیربابک مرجانی<sup>۴</sup>  
تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۰۴ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۲۵

**چکیده:**

فردگرایی به عنوان یکی از مسائل اجتماعی و فرهنگی در خور توجه جامعه مدرن است. جهانی شدن بصورت یک موج توفنده روابط و مناسبات کشورها و دولت‌ها را دگرگون ساخته و با سرعت پیوندهای پیچیده‌ای بین فرهنگ‌ها و جوامع بشری ایجاد کرده است. بنابراین، این پژوهش با رویکرد کیفی و کمی، به روش نظریه زمینه‌ای و پیمایشی و با هدف کاربردی انجام شد. با بهره‌گیری از روش نظریه زمینه‌ای، داده‌های حاصل از مصاحبه‌های انجام شده با ۲۰ نفر از خبرگان و نخبگان بانک قوامین و جامعه علمی دانشگاهی که از سوابق اجرایی در سطوح تصمیم‌گیری برخوردار بودند، بدست آمد. از نظر روش پیمایشی پرسشنامه‌ها بین ۳۴۲ نفر از کارکنان بانک قوامین توزیع و سنجیده شد. عوامل مؤثر بدست آمده در بخش کیفی شامل نگرش، مسئولیت‌پذیری، فرهنگ خردورزی، تفکر بهنگام و امنیت شغلی می‌باشد. در بخش کمی مشخص شد بین مؤلفه‌های بدست آمده و فردگرایی مثبت رابطه معناداری وجود داشت. همچنین با وجود فردگرایی مثبت می‌شود از بروز رفتارهای ضد بهره‌وری جلوگیری کرد و به جهانی‌شدن مدیریت منابع انسانی و جهش تولید نیز رسید.

**واژگان کلیدی:** مدیریت جهانی، منابع انسانی، فردگرایی مثبت، رفتارهای ضد بهره‌وری

---

<sup>۱</sup> - دانشجوی دکتری تخصصی گروه مدیریت دولتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران  
aliagha015@gmail.com

<sup>۲</sup> - استادیار و عضو هیئت علمی گروه مدیریت دولتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران: نویسنده مسئول  
nader.shk@gmail.com

<sup>۳</sup> - استادیار و عضو هیئت علمی گروه مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران  
nargesshokry@yahoo.com

<sup>۴</sup> - استادیار و عضو هیئت علمی گروه مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران  
bmarjani@gmail.com

## مقدمه

بهره‌وری، یکی از عوامل پیشرفت و رمز تقویت رشد اقتصاد هر کشور است، بطوریکه نرخ رشد بهره‌وری در هر جامعه، نقش بسزایی بر سطح رفاه، میزان تورم، بیکاری، سلامت اقتصادی جامعه و رقابت‌پذیری در سطح جهان دارد. (نیک‌پور، ۱۳۹۸) سازمان‌های عصر حاضر با نگاه راهبردی به منابع انسانی، آن را بعنوان یک دارایی هوشمند و ارزشمند در نظر داشته و بیش از پیش به ارتقای عملکرد و رضایت شغلی کارکنان توجه دارند. (چهرازی و همکاران، ۱۳۹۴: ۵۲) امروزه سازمان‌ها با چالش‌های گوناگونی روبرو هستند که از هر سو حیات و بقای آنها را مورد هجوم قرار می‌دهند. (موسوی، ۱۳۹۰: ۲) کارکنان به دلیل نقش اساسی در موفقیت سازمان، به عنوان یکی از مهم‌ترین دارایی‌های سازمان محسوب می‌شوند که موفقیت سازمان به شدت به عملکرد آنها بستگی دارد. بنابراین، موضوع عملکرد کاری به دلیل اهمیت بسیار زیادش برای سازمان‌ها، در ادبیات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی در پژوهش‌های بسیاری مورد بررسی قرار گرفته است. (Van Zyl & de Bruin, 2018: 46) در چنین شرایطی، شرکت‌ها زمانی موفق عمل خواهند نمود که ضمن کسب شناخت کافی نسبت به این چالش‌ها، شرایط مناسب برای کاهش یا از بین بردن آنها را فراهم آورند. (موسوی، ۱۳۹۰) عملکرد کاری، مجموعه فعالیت‌ها، رفتارها و پیامدهایی تعریف می‌شود که کارکنان برای دستیابی به اهداف سازمانی انجام می‌دهند. (Viswesvaran, & One, 2000, 217)

بهره‌وری از جمله مفاهیمی است که بیش از ۲۳۰ سال از نخستین تلاش و برداشت علمی پیرامون آن می‌گذرد و همواره مورد توجه جوامع علمی و ملت‌های مختلف بوده است. (شجاعی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۶۲) سازمانی که کارکنان توانمندتر و بهره‌ورتر دارد، موفق‌تر است. (جوادیان و همکاران، ۱۳۹۷) بهره‌وری نیروی انسانی عبارت است از استفاده بهینه از نیروی انسانی در جهت پیشبرد اهداف و چگونگی استفاده از جوانان، میانسالان و حتی بازنشستگان. (مردانی شهربابک و خاکی، ۱۳۹۸، ۱۷۰) بطور کلی رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگونی همچون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. (میرمحمد صادقی و همکاران، ۱۳۹۸، ۲۳۵) رفتار ضدبهره‌وری قوانین و هنجارهای سازمان را نقض کرده و رفاه سازمان و اعضای آن و یا هر دو را تهدید می‌کند. (Dawson, 2007) تأثیر منفی و کاهش اثربخشی حاصل از رفتارهای ضدبهره‌وری باعث گردیده که مدیران سازمان‌ها همواره در پی دستیابی به راهکاری مناسب و کاربردی برای کاهش این دسته رفتارها در درون سازمان خود باشند. (Lee & Allen, 2006: 132)

از نظر روتوندو و سکت (۲۰۰۲) عملکرد کاری کارکنان دارای جنبه‌های مختلفی است. آنها عملکرد کاری کارکنان را در سه حوزه اصلی تعریف کرده‌اند: ۱- وظایف شغلی، ۲- رفتار شهروندی سازمانی، ۳- رفتار کاری نابهنجار. (Rotundo, M., & Sackett, 2002) در حوزه عملکرد کاری، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری نابهنجار، همپوشانی زیادی با مفهوم عملکرد دارند، اما هم از نظر تئوریک و هم از نظر تجربی تفاوت‌هایی با یکدیگر دارند. (-Hoffman 2007: 559) رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری نابهنجار جزء رفتارهای فرانشی تعریف می‌شوند؛ بدین معنا که انجام این‌گونه رفتارها در شرح شغل مشخص نشده و به صورت داوطلبانه توسط افراد صورت می‌پذیرد. اما وظایف شغلی و وظایفی است که در شرح شغل مشخص شده و فرد موظف به انجام آنها می‌باشد. (Dischner, 2015: 503) رفتار کاری نابهنجار نوعی رفتار داوطلبانه است که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کند و با چنین اقداماتی بهره‌وری سازمان و افراد کاهش می‌یابد و رفتارهای شهروندی سازمانی رفتار داوطلبانه است که در شرح شغل افراد وجود ندارد اما موجب افزایش بهره‌وری می‌شود. (Organ, 1998, 441) رفتار ضدبهره‌وری عکس-العمل مخرب کارمند در مقابل سازمان می‌باشد که می‌تواند در نتیجه کاهش وفاداری و رضایت کارمند بوجود آید. (سرلند و همکاران، ۱۳۹۶) کارکنان در تلاش برای اینکه برابری در روابط کارکنان را ایجاد نمایند ممکن است رفتارهای بصیرتی و فرانشی خود به نفع سازمان را کاهش داده یا کاملاً ترک کنند. به همین دلیل رفتار ضدبهره‌وری در مقابل رفتار بهره‌وری سازمانی قرار می‌گیرد. رفتار بهره‌وری نوعی رفتار فردی است که بنا به صلاحدید فرد صورت می‌گیرد و سیستم رسمی پاداش سازمان به صورت مستقیم و صریح آن را به رسمیت نمی‌شناسد و در مجموع اثربخشی سازمان را ارتقا می‌دهد. (Ikechukwu, 2017:117) اینگونه رفتارهای فرانشی، رفتارهای شغلی هستند که فراتر از نقش‌های رسمی سازمان بوده و اختیاری هستند. خودداری از فعالیت‌های مطلوب می‌تواند به تدریج به رفتارهایی مانند دخالت مستقیم در کار همکاران، بی‌اعتنایی به سرپرست، اجتناب از کار یا از زیر کار در رفتن منجر شود. این نوع رفتارها می‌توانند اثربخشی سازمان را کاهش داده و در مجموع محیط اجتماعی، سازمانی و روانی مورد نیاز برای کارایی و اثربخشی سازمانی را تخریب کنند. (قربانی، ۱۳۸۹) رفتارهای ضدبهره‌وری، مانند عملکرد زمینه‌ای (رفتارهای مدنی - سازمانی)، به گونه‌ای در تحقیقات، مفهوم‌سازی شده‌اند که دامنه وسیعی از رفتارهای منفی شامل دزدی، استفاده نادرست از اطلاعات، استفاده نادرست از زمان و منابع و اعمال جسمی و کلامی نامناسب را در برمی‌گیرند. در کل در سطحی عمومی، تمامی اعمال و رفتارهای ضدبهره‌وری دارای ویژگی مشترک زیر پانهادن علایق مشروع

یک سازمان بوده و بطور بالقوه برای اعضا و یا کل سازمان آسیب‌زا هستند. (Spector & Fox, 2010: 22)

نیومن و بارون<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) به بررسی رفتارهای خشونت‌آمیز در محیط‌های کاری پرداختند که توسط کارمندان بروز می‌یابند. آنها بر این گمان بودند از آنجایی که رفتارهای خشونت‌آمیز در حضور سایرین اتفاق می‌افتد، معمولاً به صورت رفتارهای تلافی‌جویانه و خشونت ناآشکار رخ می‌دهد زیرا در این صورت است که هویت فرد خاطی نامعلوم می‌ماند. این دو دریافتند کثرت رفتارهای خشونت‌آمیز منفعلانه و کلامی به نسبت رفتارهای فیزیکی خشونت‌آمیز و مستقیم‌تر بالاتر می‌باشد. نیومن و بارون بعدها مدلی ارائه دادند تا بین انواع رفتارهای خشونت-آمیز کاری (که شامل آسیب رساندن به دیگران، کم کاری و آسیب زدن به سازمانی که قبلاً در آن مشغول به کار بودند) تمایزاتی ایجاد نمایند. آنها در این مدل سه نوع رفتار خشونت‌آمیز را تعیین نمودند: به کار بردن محتوای خصمانه در کلام (مانند گستاخی کردن، حرکات، صحبت‌ها و ژست‌های ناپسند و زشت)، کارشکنی (مانند تأخیر عمدی در کار که باعث ایجاد مشکل گردد)، و خشونت آشکار (مانند، دزدی، ارباب و تهدید و پرخاشگری فیزیکی). دو عامل اول جلوه‌ای کلامی و منفعلانه‌تر دارند، در حالیکه عامل سوم شکلی فعالانه دارد. مطالعات نشان می‌دهد دو شکل اول رفتارهای خشونت‌آمیز در محیط کار نسبت به شکل سوم، رواج بیشتر و گسترده‌تری در محیط‌های کاری دارد. رفتارهای ضدبهره‌وری از دیدگاه فاکس و اسپکتور، رفتارهایی تعمدی هستند که جهت وارد آوردن آسیب و زیان به سازمان و منابع انسانی آن (مانند ارباب‌رجوع، همکاران، مشتریان و مدیران) به وجود می‌آیند. رفتارهای ضدبهره‌وری عبارتند از رفتارهای بهره‌کشی از دیگران، خشونت (هم فیزیکی و هم کلامی)، انجام ناصحیح کار به صورت عمدی، فریب‌کاری، کم کاری (مانند غیبت، سرپیچی از کار، تأخیر انداختن در انجام کار)، کینه‌جویی، بهره‌کشی جنسی و سوء مصرف مواد. ویژگی اصلی تمامی رفتارهای ذکر شده آن است که کاملاً عمدی و آگاهانه هستند. دو ویژگی تعمدی بودن و آسیب‌زا بودن رفتارهای ضدبهره‌وری در درک آنها بسیار ضروری می‌باشند. بسیاری از مطالعات ضد-بهره‌وری استخراج‌شده از مطالعات مربوط به خشونت می‌باشند. تأکید اصلی این پژوهش‌ها بر آسیب‌رسانی تعمدی است که با خشم و سایر عواطف منفی در ارتباط است. (Neuman & Ba-ron, 1998: 393)

<sup>۱</sup> - Neuman & Baron

جامعه ایرانی هم اکنون در تلاطم تعارض و هم‌نشینی سنت و مدرنیته قرار دارد. وضعیت اجتماعی و فرهنگی ایران طی سده‌های اخیر تحولات و تغییرات خرد و کلانی را به خود دیده است. از یکسو دولت‌های مرکزی، صاحبان قدرت دینی، فرهنگی و اجتماعی داخلی بر فرهنگ و جامعه نفوذ داشتند، و از سوی دیگر دولت‌های خارجی، قدرت صنعت فرهنگ جهانی (و یا چند جهانی)، اقتصاد و رسانه فرهنگ و جامعه ایرانی را به سمت منافع و خواسته‌های خود هدایت و یا جذب کردند. در میان اتفاقات تاریخی سده اخیر، برخی به صورت ناگهانی و برخی به صورت تدریجی فرهنگ ایرانی را تغییر دادند. این تغییرات در موارد بسیاری به دلیل عدم پذیرش از سوی طیفی از جامعه و یا عدم مطابقت با ویژگی‌های فرهنگی کشورمان باعث بروز مسائل فرهنگی و اجتماعی شد. اشتغال زنان، شهرنشینی، فرار مغزها و فردگرایی از جمله مهم‌ترین مسایل اجتماعی و فرهنگی در خور توجه در این زمینه است. ایران اکنون در دوره گذار قرار دارد و ساختارهای سنتی به صورت تدریجی جای خود را به ساختارهای مدرن و جهانی می‌دهند. در این میان هم با از بین رفتن و یا تضعیف شدن ساختارهای سنتی و هم با ورود مفاهیم و الگوهای فرهنگی مدرنیته، شاهد پدیده فردگرایی در سطح جامعه هستیم. واژه فردگرایی معادل کلمه Individualism است که از ریشه کلمه لاتین Individuus به معنای جدا کردن و تقسیم شدن گرفته شده است و در واقع این مفهوم به معنای غیرقابل تفکیک-ترین عنصر انسانی (فرد) است. (Rahmatpour, 1991: 97) مفهوم فردگرایی در واقع زاده دنیای مدرن و مطرح شده بعد از دوره رنسانس است. مفهوم جهانی شدن که کمتر از ده سال رواج بسیاری یافته، در معانی متفاوتی بیان شده است که رایج‌ترین آنها گسترش بی‌سابقه الگوهای فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی کشورهای پیشرفته صنعتی در جهان است. از جمله این الگوها، الگوی فردگرایی است. (Behravan & Alizadeh, 2008:2) همچنین واژه فرد-گرایی دارای دو معنای عام است، که غالباً از آنها به عنوان فردگرایی مثبت و منفی یاد می-شود. بُعد مثبت فردگرایی به عنوان استقلال فردی، اتکا به خویشتن (Kivisto, 1999: 19) و جستجوی نفع فردی در راستای نفع جمعی است. بنابراین این تعریف با مفهوم خودخواهی و فردگرایی خودمدارانه متفاوت است و از ویژگی‌های توسعه‌یافتگی محسوب می‌شود. (Javadi Yeganeh and Hashemi, 2008: 145-146) در واقع فردگرایی مثبت از نتایج زندگی مدرن و جامعه دموکراتیک است. فردگرایی مورد نظر این پژوهش با واژه‌هایی از قبیل خودمداری، خودخواهی و غیره متفاوت است.

از ویژگی‌های فردگرایان به موارد زیر نیز می‌توان اشاره کرد:

هویت، فردی است و با تلاش خود فرد حاصل می‌شود؛

۱. مبنای توضیح رفتارهای اجتماعی فرد عمدتاً نگرش‌های شخصی است تا هنجارها و نقش‌های اجتماعی؛ ۲. اهداف شخصی و گروهی، غالباً هماهنگی ندارند و در این صورت؛ اولویت با اهداف شخصی است؛ ۳. مردم طوری اجتماعی می‌شوند، که به سازمان‌ها و نهادها، وابستگی هیجانی پیدا نمی‌کنند؛ ۴. بیشتر بر ابتکار و پیشرفت فردی تاکید می‌شود و رهبری در آنها یک آرمان است؛ ۵. روابط، غیر صمیمی نیست؛ اما ظاهری بوده و بستگی به تبادلات اجتماعی و قراردادهای دارد؛ ۶. تعداد درون‌گروه‌ها بسیار، ارتباطات گاه‌گاهی و درگیری عاطفی کم است؛ ۷. خانواده‌ها کوچک و جمعیت ایستا است. (Willame, 2004)

زیمل؛ در عرصه جامعه‌شناسی و فلسفه اجتماعی تا به امروز از تحلیل گئورک زیمل<sup>۱</sup>، از فردگرایی در شرایط اقتصاد پولی و سرمایه‌داری، نمی‌توان صرف نظر کرد. به نظر زیمل، تاریخ جدید، آزادی فزاینده فرد را از بندهای وابستگی شدید اجتماعی و شخصی، نشان می‌دهد، ضمن آنکه فرآورده‌های فرهنگی ساخته انسان، بیش از پیش برانسان چیرگی می‌یابند. او معتقد است، تجمع‌های جوامع پیشین، تخصیص کارکردی پیدا نکرده بودند؛ بلکه فرد را از طریق وابستگی‌های تمایز نیافته، به جامعه پیوند می‌زدند. وانگهی، تمام شخصیت فرد، تحت تسلط اربابان بود. اما اصل سازمانی در جهان نوین با اصل سازمانی جوامع پیشین، تفاوت بنیادی دارد. یک فرد، عضو بسیاری از حلقه‌های به خوبی مشخص است؛ اما هیچ‌یک از این حلقه‌ها، تمام شخصیت او را در بر نمی‌گیرند و بر او نظارت تام ندارند و این از نشانه‌های تحول فرهنگی است. (کوز، ۱۳۸۳) وابستگی چندگانه به انواع حلقه‌های اجتماعی، به خودآگاهی بیشتر می‌انجامد. همین که فرد، از چیرگی حلقه کوچکی که شخصیتش را در چهارچوب محدوده‌های اسیر می‌سازد، رهایی می‌یابد، از یک نوع ادراک رهایی، آگاه می‌شود. وجود شبکه حلقه‌های اجتماعی، پیش‌شرط پیدایش فردگرایی است. از این رهگذر، نه تنها انسان‌ها نسبت به یکدیگر ناهمانند می‌شوند؛ بلکه فرصت آن را می‌یابند، که در زمینه‌های اجتماعی گوناگون بدون زحمت حرکت کنند. زیمل برای روشن کردن تقابل فردیت با جنبه‌های اجتماعی، از دو اصطلاح فردیت کمی و فردیت کیفی بهره برده است. به نظر او، فردیت کمی از قرن ۱۸ باقی مانده است و طبق آن هر فرد، پذیرا یا منکر مجموعه‌ای از ارزش‌هایی است، که گروه ساخته و او اعتبارش را از آن پذیرش و انکار بدست می‌آورد. فردیت کیفی در نیمه‌های قرن ۱۹ به وجود آمد؛ که در

<sup>1</sup> - Georg Simmel (1858-1918)

آن فرد، فراتر از نقشی که در گروه دارد، یکه انگاشته می‌شود. اهمیت او "برای خود" است. کسی که نمی‌توان به جای او کس دیگری را قرار داد. می‌توان گفت که نسبت فرد، با جمع، در شکل ایستایش، به فردیت کمی مرتبط می‌شود و در شکل پویا، به فردیت کیفی وابسته است. (شفر، ۱۳۸۴) آلبرت شر؛ نظریه فردگرایی را می‌توان با استناد به آلبرت شر<sup>۱</sup>، به صورت زیر طبقه بندی کرد:

۱. نظریه مبتنی بر فرهنگ؛ بر اساس این نظریه، تدوین معانی واحد و مفهومی فراگیر و کلی، برای تشریح تمایزات و گوناگونی اجتماعی، هر روز دشوارتر می‌شود. گرایش عمومی در جهت پیدایش افراد به صورت موجوداتی منفرد، با مسئولیت شخصی است. این افراد منفرد هستند، که زندگی خود را تعریف می‌کنند و به آن معنا می‌بخشند؛

۲. نظریه مبتنی بر ذهن؛ کنش و تجربه فردی هرکسی، کمتر تحت تأثیر عواملی چون وابستگی‌های طبقاتی، قشری و مقررات کلی قرار می‌گیرند. (اعظم‌آزاده و توکلی، ۱۳۸۶)

بانک‌ها به عنوان واسطه‌های پرداخت در فرآیند جهانی شدن یکی از مهم‌ترین نهادهایی هستند که زمینه‌های توسعه اقتصادی هر کشور و توسعه تجاری بنگاه‌های اقتصادی را فراهم می‌سازند. در صورتی که این نهادها حضوری شایسته در عرصه‌های بین‌المللی نداشته باشند به دلیل افزایش هزینه‌های مبادله دیگر بخش‌های اقتصادی و صادرکنندگان که در رقابتی جدی و چالشی با رقبای خارجی قرار دارند، کل اقتصاد کشور با مشکل روبرو خواهد شد. جهانی شدن بانکداری موجب تشدید فرآیند ادغام بانکداری داخلی در بانکداری جهانی می‌شود. بانکداری بین‌الملل، مشارکت، ادغام و تملک‌ها در دهه اخیر تسریع شده و کنترل خارجی دارایی بانکی در سال‌های اخیر به سرعت رشد کرده است. به موازات گسترش حضور بنگاه‌های اقتصادی در عرصه بین‌الملل بانک‌ها نیز می‌بایست خود را برای فعالیت در گستره وسیع جهانی و رقابت با بانک‌های دیگر آماده سازند و جهانی گردند. وضعیت مطلوب تعاملات بین‌المللی را می‌توان به صورت ذیل ترسیم نمود:

۱- شبکه گسترده‌ای از نمایندگی‌ها، شعب خارجی و کارگزاران خارجی برای تسهیل امور تجارت خارجی و نقل و انتقالات مالی بین‌المللی. ۲- حضور بانک‌های خارجی به منظور ارتقای کارایی و تقویت فضای رقابتی در نظام بانکی و افزایش حجم منابع اعتباری. ۳- تقویت ارتباط بازار مالی داخلی با بازارهای مالی بین‌المللی به منظور کسب منابع مالی بیشتر و دسترسی به ابزارهای مناسب پوشش ریسک تجارت خارجی. ۴- تعامل بیشتر بانک‌ها با صادرکنندگان و

<sup>1</sup> - Albert Scherer 1994

سرمایه‌گذاران ایرانی در خارج از کشور به منظور تقویت حضور آنها در عرصه‌های تجارت بین‌المللی و پشتیبانی از فعالیت‌های بین‌المللی آنها، به منظور افزایش فرصت‌های تجاری و توسعه صادرات کشور. ۵- تقویت ارتباط شبکه بانکی کشور با بانک‌ها و نهادهای مالی بین‌المللی و منطقه‌ای نظیر بانک جهانی، بانک توسعه اسلامی، بانک توسعه آسیایی و نهادهای مشابه، به منظور تقویت ارتباطات تجاری بین‌المللی و منطقه‌ای.

در مقایسه وضعیت مطلوب ترسیمی با وضعیت فعلی شایسته است سیستم بانکی کشور در نحوه عملیات و روابط خود با مشتریان، رقبا و حضور در بازارهای داخلی و خارجی بازنگری کاملی داشته باشد و از این رو لازم و ضروری است که با برنامه‌ریزی دقیق و شایسته مقدمات حضور مقتدرانه در عرصه جهانی را فراهم سازد. بدون شک در حرکت به سمت جهانی شدن، کیفیت و بهره‌وری یک عامل تأثیرگذار است. در روند توسعه تجارت و یکپارچگی اقتصاد جهانی، کیفیت و بهره‌وری نقش اصلی را ایفا کرده و یکی از مهم‌ترین عامل‌های رقابت سازمان و موفقیت در بازارهای ملی، منطقه‌ای و جهانی به شمار می‌آیند. این دو مفهوم از مهم‌ترین مباحثی هستند که اندیشمندان بویژه صاحب‌نظران اقتصادی بر آن تأکید بسیار دارند. شبکه بانکی کشور نیز باید در کنار نوین‌سازی روش‌ها، ابزارها و خدمات بانکی و همچنین اصلاح مقررات مربوط به تجارت خدمات بانکی عملکردهای خود را بهبود داده و با ارتقای بهره‌وری و همچنین آینده‌نگری و مدیریت استراتژیکی علاوه بر فراهم‌سازی زمینه‌های گسترش همکاری‌های بین‌المللی و رقابت با بانک‌های حاضر در عرصه جهانی، ملزومات جلب اعتماد و اطمینان عمومی را نیز فراهم سازند. البته لازم است به این نکته توجه شود که تحریم‌های اخیر می‌تواند باعث کندی در دسترسی به نتایج حاصل از اجرای طرح‌های مذکور گردد. تقریباً اکثریت صاحب‌نظران علم مدیریت به این دو عامل (کیفیت و بهره‌وری) اعتقاد داشته و مخالفت با آنها کار آسانی نیست. اما آنچه در این میان اهمیت دارد ترکیب جدایی‌ناپذیر این دو عامل با هم، در موفقیت سازمان‌های تجاری خصوصی و دولتی است و با جرأت می‌توان این دو عامل را نقطه ثقل برتری رقابتی در عصر کنونی نامید. (پرویزیان و موسوی، ۱۳۸۷: ۳۳)

نظر به اهمیت نقش منابع انسانی بعنوان یک منبع استراتژیک در سازمان‌ها و مطرح شدن نیروی انسانی به عنوان عمده‌ترین عامل مؤثر، پرداختن به عوامل مؤثر بر عملکرد سرمایه انسانی در سازمان‌ها و بطور خاص در بانک قوامین حائز اهمیت بسیار است. در بانکی همچون بانک قوامین، این عنصر می‌تواند از اهمیتی دوچندان برخوردار باشد. از سویی، عنصر فردگرایی مثبت بعنوان مهم‌ترین نتیجه فعالیت بانکی که خواست تمامی مدیران می‌باشد، اهمیت بسزایی دارد.

از طرفی کارکنان بانک‌ها علی‌الخصوص بانک قوامین، همواره با ارباب‌رجوع‌های مختلف سر و کار دارند و ایشان باید یک رفتار درستی از خود نشان دهند تا بانک مذکور بتواند در فعالیت‌ها و وظایف بانکداری خویش به بهترین نحو عمل کند. در این راه عواملی می‌تواند در کاهش بهره‌وری کارکنان تأثیرگذار باشد که برخی از آنها شامل استرس، عدم رضایت شغلی، پرخاشگری، عدم وفاداری، عدم تعهد، نبود انگیزش، نبود عدالت، نامناسب بودن محیط کاری، نبود علاقه شغلی، دزدی، اختلاس و ... می‌باشد. این عوامل نامبرده شده در همه جوامع بخصوص جامعه آماری پژوهش حاضر حائز اهمیت است. فردگرایی در معنای مثبت به این دلالت دارد که فراتر یا لااقل خارج فشارهای اجتماعی و هم‌قطاران خود قرار دارد. فردگرایی مثبت معمولاً یکی از شاخص‌های توسعه‌یافتگی تلقی می‌گردد و معطوف به خودباوری، شکوفایی، اعتماد به نفس، استقلال فردی، خود اثربخشی، خلاقیت، مسئولیت‌پذیری، هدف‌داری، سرعت عمل، داشتن نظم و برنامه در زندگی، استقلال شخصیتی و... است. در فردگرایی مثبت هدف از اهمیت دادن به استعدادهای انسان اعطای شخصیت و تفکر و خلاقیت به اوست؛ به نحوی که با تکیه به خود، شخصیت فردی و اجتماعی خویش را تقویت نموده و آگاهانه با مسایل جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند، برخورد نماید. سازمان‌های ایرانی و از جمله بانک قوامین همواره تحت تأثیر عدم توجه به فردگرایی مثبت قرار دارند که این رفتارها به وسیله تأثیر مستقیمی که بر عملکرد و یا تجهیزات سازمان دارند، کارایی و اثر بخشی سازمانی را کاهش داده و در عین حال تهدید جدی برای سلامت سازمان و کارکنان آن خواهند بود. لذا برای اینکه بانک مذکور دچار مشکلات ناشی از بی‌توجهی به فردگرایی مثبت نشود، پژوهشگر این مسأله را به چالش و بررسی می‌کشد تا بتواند به فردگرایی مثبت در بانک قوامین اهمیت دهد و همچنین بتواند با شناسایی عوامل مؤثر بر فردگرایی مثبت به نوعی به جهانی‌شدن مدیریت منابع انسانی کمک کند تا در یک الگوی فرامرزی و فراقومیتی مدیران تصمیم‌گیرنده از آن بهره‌مند شوند و به بهره‌وری بالا دست پیدا کنند.

پژوهش حاضر به دنبال "شناسایی عوامل مؤثر بر فردگرایی مثبت در بین کارکنان بانک قوامین در راستای مدیریت جهانی منابع انسانی" می‌باشد.

### نگرش مفهومی به جهانی شدن

امروزه جهانی شدن یا به تعبیر فرهنگ‌رجایی «جهان گستری» به یک اصطلاح کاملاً رایج در رسانه‌ها، تجارت، اقتصاد، سیاست و مجامع روشنفکری تبدیل شده است. استفاده گسترده

از این واژه در رشته‌های مختلف علوم اجتماعی، تعاریف و تعبیر متفاوتی را از آن ایجاد نموده است. در این رابطه تعریفی که بتواند جامعیت لازم را در این زمینه داشته باشد، بسیار دشوار و شاید غیرممکن باشد. چرا که به اندازه طیف‌های گسترده فکری تعاریف متعدد و گاه متضادی از این روند شتابزده وجود دارد.

کوتکوویچ و کلنر اصطلاح جهانی شدن را برای توصیف روندی به کار می‌برد که اقتصاد جهانی، نیروهای سیاسی و فرهنگی به سرعت کره زمین را زیر نفوذ خود قرار می‌دهند و به خلق یک بازار نوین جهانی، سازمان‌های سیاسی فراملی جدید و فرهنگ جهانی تازه‌ای می‌پردازد. بر این باور، دورنمای جهانی شدن، توسعه بازار جهانی سرمایه‌داری، زوال دولت‌های ملی، گردش پرشتاب‌تر کالا، اطلاعات و شکل‌های فرهنگی است. در تعریفی دیگر از این پدیده چنین آمده است: «جهانی شدن به معنای شکوفایی جوامع مدنی، عامل کاهش موانع در راه تجارت آزاد و تعمیق وابستگی متقابل است. بنا به گفته فوکویاما این ترکیب به این معناست که فرایندی بنیادی در کار است تا الگوی تکاملی مشترکی را برای کل جوامع انسانی دیکته کند، به طور خلاصه، چیزی شبیه تاریخ جهانی بشر در راستای نیل به لیبرال دموکراسی می‌باشد» (Engle & et al, 2001).

### بعد اقتصادی جهانی شدن

بیشتر مردم تغییرات در تجارت و روابط اقتصادی را به عنوان محرک اصلی فرآیند جهانی شدن می‌پندارند. از این منظر، معاملات و اقدامات اقتصادی فرامرزی نسبت به دیگر جنبه‌های زندگی، جهانی شده‌اند و آینده تجارت جهان، تولید و مصرف، پذیرش جهانی اقتصاد، بازار و تجارت آزاد و سرعت افزایش آزادی و جریان سرمایه، به دلیل جهانی شدن سیاست و همچنین پیشرفت تکنولوژی بوده‌اند. در تمام حوزه‌های منتسب به جهانی شدن، جهانی شدن اقتصاد ملموس‌ترین و فراگیرترین قلمرو را در ذهنیت همگان تشکیل می‌دهد. شواهد مؤید این واقعیت است که در هیچ حوزه‌ای به اندازه حوزه اقتصادی، پدیده جهانی شدن پیشرفت نکرده است. هر ناظر غیرمتخصص در هر نقطه از جهان با نگاهی سطحی در کالاها و خدمات ارائه شده در محیط خود می‌تواند عملکرد چنین نهاد اقتصادی متعلق به چند واحد سیاسی را ملاحظه کند. جهانی شدن اقتصاد و بازارهای مالی، هم افراد و هم دولت‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اثر آن در پیوند مناطق دور افتاده به یکدیگر را می‌توان از نقل قول زیر به خوبی درک کرد:

«بانکداری نسبت به عوامل محدود کننده‌ای چون زمان، مکان و پول به سرعت بی‌تفاوت

می‌شود. یک خریدار انگلیسی می‌تواند از یک رهن در ژاپن بهره‌مند شود. یک آمریکایی می‌تواند با عابربانک در هنگ کنگ از حساب خود در نیویورک برداشت کند و یک سرمایه‌دار ژاپنی می‌تواند سهامی را از یک بانک اسکاندیناوی مستقر در لندن که سهامش با استرلینگ، دلار، مارک و فرانک است بخرد». (صابری، ۱۳۷۹: ۲۴)

جهانی شدن اقتصاد، خود دارای سه بعد است:

الف- تجارت و سیستم جهانی تولید؛ آنچه که هم اکنون با آن روبه‌رو هستیم این است که تجارت به شکل ساختارهای تولید مشترک، خود را نشان داده است. در حالی که قبلاً به صورت کالاهای خام بوده، امروز این روند تفاوت یافته و شرکت‌های بزرگ تولیداتشان را در سطح جهانی تنظیم می‌کنند. در حال حاضر روند جهانی شدن و تولید مشترک از ۵٪ به ۲۰٪ افزایش یافته است. ب- انقلاب فناوری ارتباطات؛ در این بعد رایانه کمک‌های شایان توجهی را ارائه کرده و باعث شده که عملیات بانکی و مالی به شدت تسریع و هزینه آنها کاهش یابد و این مسئله خود به ساختار تولیدات مشترک یاری رسانده و تولید را در سطح جهانی سازماندهی نموده است. ج- بازارهای مالی و سرمایه؛ طی ده سال گذشته بازارهای مالی، جهانی‌تر شده و مجموع سرمایه‌ای که از کشورهای پیشرفته به کشورهای در حال توسعه منتقل شده از ۴۰ میلیارد دلار به ۲۷۰ میلیارد دلار رسیده است. در حال حاضر یک پنجم اقتصاد جهان در تلاطم به سر می‌برد و باقی نیز در تلاش برای مقاومت در برابر این بحران مسری هستند.

### بعد سیاسی جهانی شدن

جهانی شدن سیاست، یکی از پیامدهای پیشرفت تکنولوژیک جهانی شدن اقتصاد و فروپاشی اتحاد جماهیر شوروی است. هرچند که فاصله زیادی تا اعمال سیاست‌های واحد توسط کلیه بازیگران بین‌المللی وجود دارد، ولی زمینه‌های اولیه آن در دهه‌های ۸۰ و ۹۰ مهیا گردیده است. روی کارآمدن میخائیل گورباچف و سیاست تنش زدایی وی با غرب در قالب نظریه «خانه مشترک اروپایی» ارائه گردید، باعث ختم برخوردهای ایدئولوژیک و تفاهم بیشتر در امور سیاسی بین‌المللی شد. از نظر سیاسی، فرآیند جهانی شدن، بازتاب «جابه‌جایی جهانی» مرکز ثقل قدرت می‌باشد. در عصر جهانی شدن سیاست دیگر نمی‌توان از حاکمیت ملی، مرزهای ملی و امنیت ملی سخن گفت. فقدان اقتدار در حیطه جغرافیایی خاص، تأکیدی است بر این واقعیت که اقتدار، خصلت ارضی خود را از دست داده است. جهانی شدن، منافع ملی و امنیت ملی کشورها را با چالش‌های جدی روبه‌رو کرده و کشورهایی که فاقد ابزار لازم برای دفاع از

منافع و امنیت خود بودند به این نتیجه رسیده‌اند که مشارکت در روند جهانی شدن، باعث کاهش شکنندگی و صدمه‌پذیری آنان می‌گردد.

### پیشینه پژوهش

بابایی فرد و بارانی (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان "بررسی عوامل مؤثر بر فردگرایی در میان دانشجویان دانشگاه‌های کاشان و علوم پزشکی کاشان" پس از جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات مشخص شد خودمداری، دینداری، مشارکت اجتماعی و روابط اجتماعی بر میزان فردگرایی تأثیر مستقیم و اعتماد اجتماعی و سنت‌گرایی بر آن تأثیر غیر مستقیم می‌گذارد. همچنین دینداری، مشارکت اجتماعی و روابط اجتماعی تأثیر معکوس و خودمداری تأثیر مستقیم بر فرد-گرایی داشتند. قادری و القونه (۱۳۹۶) "بررسی فردگرایی خودخواهانه و عوامل مرتبط با آن در بین دانشجویان دانشگاه شیراز (با تأکید بر طبقه آنها)" دریافتند؛ رابطه بین متغیر دینداری و فردگرایی خودخواهانه معنادار و معکوس بود و این فرضیه تأیید شد. اما بین سه متغیر سرمایه اجتماعی، سرمایه فرهنگی نهادینه شده خانواده، طبقه و فردگرایی خودخواهانه رابطه معناداری وجود نداشت و این سه فرضیه رد شدند. یافته‌ها در مورد متغیرهای زمینه‌ای به این گونه بود که رابطه معناداری بین جنس و فردگرایی خودخواهانه وجود نداشت، اما بین سن افراد و میزان فردگرایی خودخواهانه رابطه معنادار و مثبتی وجود داشت. حسین‌زاده، محمودی و ممبینی (۱۳۹۲) در "بررسی برخی عوامل مؤثر بر کنش‌های فردگرایانه" نوع غالب فردگرایی در جامعه شهر اهواز، فردگرایی عمودی است. نتایج همچنین بیانگر ارتباط معنی‌دار فردگرایی و جنسیت و برخی متغیرها نظیر تجربه‌های پیشین، پایگاه اجتماعی-اقتصادی و تحصیلات است. بهروان و علیزاده<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در مقاله "بررسی فردگرایی و عوامل مؤثر بر آن در بین دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد" میزان فردگرایی در بین دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد متوسط رو به بالا ارزیابی شده است. متغیرهای تعدد نقش، خلوت شخصی و شبکه روابط اجتماعی تأثیر مثبت بر فردگرایی و متغیر سنت‌گرایی تأثیر منفی بر فردگرایی داشته است. نتایج این پژوهش نشان داد: ۱) هر چه تعدد نقش‌ها افراد در مجموعه نقش‌ها بیشتر باشد فردگرایی آنها هم افزایش می‌یابد ۲) هر چه میزان خلوت شخصی بیشتر باشد فردگرایی آنان نیز بیشتر است و ۳) هر چه مدت سکونت در شهر بیشتر باشد میزان فردگرایی بیشتر است. شیماک و اویشی<sup>۲</sup> (۲۰۰۵)

<sup>۱</sup> - Behravan & Alizadeh

<sup>۲</sup> - Schimmack & Oishi

در "فردگرایی: بعد مهم و معتبر تفاوت‌های فرهنگی بین ملت‌ها" دریافتند نبود اعتبار همگرا در سنجش میزان فردگرایی به دلیل تفاوت‌های ملیتی در شیوه پاسخ‌دهی است. بر اساس نتایج این پژوهش فردگرایی بُعد معتبر و موثق تفاوت‌های فرهنگی است و فردگرایی تنها یک بعد تفاوت‌های فرهنگی محسوب شده است. مورمام و بلیکلی<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) "فردگرایی جمع‌گرایی به عنوان تفاوت‌های فردی" نتایج این پژوهش نشان می‌دهند که اگر فردی ارزش‌ها و عقاید جمع‌گرایانه داشته باشد، به احتمال بیشتر وی رفتارهای شهروندی سازمانی خواهد داشت. بر اساس نتایج این پژوهش مشخص شد که تفاوت‌های فردی تا حدی رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی می‌کند.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با رویکرد آمیخته و به روش نظریه زمینه‌ای و پیمایشی انجام شده است. چهارچوب مفهومی نظریه زمینه‌ای بیشتر به داده‌ها و برساخت‌های کنشگران وابسته است تا به مطالعات پیشین. به این معنا که این نظریه داده‌محور بوده و از آزمون صرف فرضیه‌های قیاسی اجتناب می‌کند. در این راستا، پژوهشگر تلاش می‌کند فرآیندهای مسلط را در بستر اجتماعی از نگاه سوژه‌ها کشف کرده و پژوهش خود را به توضیح محض داده‌ها و واحدهای مورد بررسی محدود نمی‌سازد. با توجه به این شیوه، از روش نمونه‌گیری هدفمند و ابزار مصاحبه نیمه-ساختار یافته برای بدست آوردن داده‌ها استفاده شد. جامعه آماری در این بخش از پژوهش، خبرگان و نخبگان بانک قوامین و جامعه علمی دانشگاهی که از سوابق اجرایی در سطوح تصمیم‌گیری برخوردارند، که تعداد ایشان ۲۰ نفر بود، می‌باشد که اطلاعات جمعیت‌شناختی ایشان در جدول شماره ۱ نشان داده شده است. در این پژوهش، تکنیک عمده مورد استفاده برای جمع‌آوری داده‌ها، مصاحبه عمیق بود. کار جمع‌آوری داده‌ها تا رسیدن به اشباع نظری دنبال شد. سپس کار کدگذاری داده‌ها در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی تا رسیدن به اشباع انجام شد. (مطابق جدول شماره ۳) در بخش کمی پژوهش حاضر از طریق بدست آوردن اطلاعاتی درباره دیدگاه‌ها، باورها، نظرات، رفتارها، انگیزه‌ها یا مشخصات گروهی از اعضای جامعه آماری می‌باشد. پژوهشگر پس از آنکه مفاهیم و مقوله‌ها را از مصاحبه‌های انجام‌گرفته استخراج کرد، اقدام به طراحی پرسشنامه متناسب با پژوهش خود می‌کند. در این مطالعه، پژوهشگر پرسشنامه‌ای با ۳۰ گویه و با طیف ۵ تایی لیکرت را تدوین کرد و سپس این پرسشنامه در اختیار ۵ تن از اساتید دانشگاهی که جزو همان مصاحبه‌شوندگان بخش کیفی نیز بودند قرار

<sup>1</sup> - Moormam & Blakely

داده و نظرات ایشان در خصوص آن را جویا شد و در انتها با جمع‌بندی کلی و موافقت نظرات این خبرگان، پرسشنامه مورد تأیید برای توزیع بین کارکنان بانک قوامین قرار گرفت. جامعه آماری مرحله کمی پژوهش کلیه مدیران و کارکنان بانک قوامین در نظر گرفته شد که ۸۰۰۰ نفر می‌باشد. به منظور برآورد حجم نمونه مناسب از جدول مورگان استفاده شد که در ۳۶۷ نفر به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته می‌شود، که پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها تعداد ۳۴۲ پرسشنامه به دست پژوهشگر رسید که نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها ۹۳ درصد می‌باشد.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان

جنسیت			سن			وضعیت تاهل		مدرک تحصیلی			مصاحبه‌شوندگان			
مرد	زن		۲۰ تا ۳۰ سال	۳۰ تا ۵۰ سال	۵۰ به بالا	همسر	منفرد		لیسانس	فوق لیسانس	دکتری	مدیران	کارمندان	خبرگان
۸	۲		۲	۱۴	۴	۱	۱۹		۲	۶	۱۲	۴	۶	۱۰

### روایی و پایایی

در این مطالعه، در بخش کیفی در طول انجام مصاحبه، برداشت‌های محقق با مصاحبه‌شوندگان کنترل می‌شد تا احتمال هرگونه سوء برداشتی از صحبت‌های آنها مرتفع گردد. در پایان نیز خلاصه‌ای از مصاحبه به افرادی که مورد مصاحبه قرار می‌گرفتند برگردانده می‌شد تا نسبت به تأیید یا اصلاح آن اظهار نظر نمایند. یکی دیگر از معیارهای بررسی روایی در پژوهش کیفی، درگیری مداوم پژوهشگر با موضوع پژوهش می‌باشد. جهت تعیین اعتبار بیرونی (انتقال‌پذیری) یافته‌ها از تکنیک‌های حصول اشباع نظری، استفاده از مصاحبه‌های عمیق در روش زمینه‌ای بهره گرفته شد. در بخش کمی نیز با توجه به تأیید سؤالات توسط خبرگان، روایی محتوای پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفته است. در این مدل تمام مؤلفه‌های دارای رابطه بوده و بار عاملی و مقدار کوواریانس مؤلفه‌ها از ۰/۴ بیشتر است. همچنین نتایج آزمون آلفای کرونباخ برای پرسشنامه محقق ساخته به شرح جدول شماره ۳ می‌باشد.

جدول ۲. آلفای کرونباخ پرسشنامه

تعداد موارد	انحراف استاندارد	واریانس	میانگین	آلفای کرونباخ	بعد فردگرایی مثبت
۳۰	۲/۸۰۷۷۳	۷/۸۸۳	۱۷/۸۰۷۹	۰/۸۵۸	

### یافته‌های پژوهش

بخش کیفی: پس از انجام تجزیه و تحلیل و طبقه‌بندی داده‌ها و پایان مرحله کدگذاری، یافته‌های حاصل از این پژوهش حول ۳۲ مفهوم کدگذاری شد. در نهایت پژوهشگر به چهار مقوله دسترسی پیدا کرد.

جدول ۳. کدگذاری سه‌مرحله‌ای از داده‌های استخراج شده

عبارات	مفاهیم	مقوله
- بالا رفتن حقوق و مزایا - کاهش فشار کاری - ایجاد جذابیت مادی - تخصص‌گرایی - شایسته‌سالاری	نگرش	فردگرایی مثبت
- تجربه کاری - استفاده از متخصصین در امر استخدام - وجود روانشناس در کنار کارکنان - استفاده از تکنولوژی به‌روز و کارآمد برای راحتی مشتریان - کم‌مواجه شدن ارباب‌رجوع با کارمندان	مسئولیت‌پذیری	
- کاهش تمرکز سازمان - دادن اختیارات به مدیران سطوح میانی - تبلیغات و تنوع در تسهیلات ارائه شده - آگاه‌سازی و آموزش ارباب‌رجوع - ایجاد جوی آرام و زیبا برای کارمندان و مشتریان - افزایش سطح فرهنگ سازمانی - افزایش سطح فرهنگ فردی	فرهنگ خرد ورزی	
- راحت بودن لباس کارکنان - منظم و یک‌دست بودن لباس کارکنان - ایجاد باجه‌های مخصوص برای مشتریان خاص - استفاده از ایده‌های نو و تازه - ایجاد بستری برای بروز و شکوفایی خلاقیت و نوآوری	تفکر بهنگام	
- انتقادپذیری مدیران عالی - درگیر نکردن نقش‌های متفاوت هر کارمند با یکدیگر - استخدام نیروهای متخصص جدید - احساس مسئولیت - کاهش توقعات کارمندان - امنیت شغلی - اهمیت دادن به اقلیم و مناطق جغرافیایی برای سیاستگذاری - ارائه بسته‌های حمایتی با توجه به مناطق مختلف کشور (کشاورزی، صنعتی و ...) - اعتمادسازی بین کارمندان - خوب گوش دادن به صحبت‌های زیردستان	امنیت شغلی	



## نتیجه‌گیری

با آموزش و بهسازی می‌توان کارمندان را از نظر اخلاق‌گرایی، قوی و ایشان را در برابر خطرات احتمالی موجود در بانک واکسینه کرد که در نهایت همه اینها به فردگرایی مثبت ختم می‌شوند. در کل باید طوری با کارمندان کار شود (چه کارمندان فعلی، چه کارمندان آینده) توسط آموزش و بهسازی که تنه و ریشه هر سازمان هستند در ذهن کارمندان نهادینه شود و کارمند خود به این نتیجه برسد که گرفتن رشوه، تبانی، فساد اداری، غیبت، خرابکاری، پرخاشگری، قانع نبودن، فساد اخلاقی بد است و به نوعی خود، خویش را کنترل و مراقبت کند و دچار این آلودگی‌ها که همان فردگرایی از بُعد منفی می‌باشند، نشود. با اخلاق‌گرایی می‌توان این‌گونه برداشت کرد که بیشتر بحث اخلاقیات و معنویات مورد نظر می‌باشد که فرد خود را متعهد به بانک بداند. با دادن اطلاعات حقوقی و قانونی به کارمندان، آنها را از تمامی قوانین موجود در بانک مطلع سازیم تا با علم به اینکه اگر دست به خطا یا ناهنجاری در بانک بزنند با چه جرایم سختی مواجه هستند، می‌توانیم کارمندان را در مقابل بروز رفتار ضدبهره‌وری واکسینه کنیم. در واقع بانک با دانستن خلأهای قانونی موجود و جرایمی که کارمندان بانک قوامین (هرچند ناچیز) دچار می‌شوند، پادزهر آن را آماده و به خورد کارمندان بانک می‌دهند تا آنها را از احتمال بروز رفتارهای ضدبهره‌وری مصون دارند. همه این بحث‌ها در آخر به فردگرایی مثبت ختم می‌شود که در رفتار کارمند از خود بروز و به نمایش در می‌آید. هر چقدر در سه مرحله پایین یعنی آموزش و بهسازی، اخلاق‌گرایی و واکسینه‌کردن، قوی‌تر و جدی‌تر و بهتر و درست‌تر عمل شود، در نتیجه کارمند در عمل، دیگر رفتارهای ضدبهره‌وری از خود نشان نمی‌دهد، دیگر طلب حقوق و مزایای بالاتر نمی‌کند؛ چرا که بطور نامحسوس حقوق و مزایا طبق بستری که از قبل برای آن محیا شده است به اندازه کافی می‌باشد. کارمند می‌تواند در یک بستر آرام و امن به کار خود مشغول باشد و خلاقیت‌های خود را بروز دهد و مطمئن باشد که حرف و ایده وی شنیده می‌شود که همان فردگرایی مثبت می‌باشد.

بطور کلی می‌توان اینگونه نتیجه گرفت که فردگرایی مثبت می‌تواند در بحث بانکداری برای جهانی‌شدن و همچنین در جهش تولید نیز تأثیر بسزایی داشته باشد. از آنجایی که در فردگرایی مثبت، بیشتر از منظر اخلاقی و همچنین نیروی انسانی مورد تأکید زیاد می‌باشد در نتیجه می‌توان با بکارگیری مؤثر منابع انسانی موجود و همچنین با بکارگیری ایده‌های نو کارمندان، اختصاص بودجه لازم برای تحقیق و توسعه، ضمن جلوگیری از بروز رفتارهای ضد-بهره‌وری، بتوان در راستای جهش تولید کشور نیز گامی مؤثر و درست برداشت و در نهایت

توان این فردگرایی مثبت را برای جهانی‌شدن گسترش داد و پیش برد. در فردگرایی مثبت با تغییر نگرش کارمندان؛ از لحاظ میزان حقوق دریافتی، از لحاظ تغییر دید و نگاه ایشان به بانک و فعالیت آن، ایجاد فضایی برای تخصص‌گرایی در کنار استفاده از تجربیات دیگران، ایجاد فضایی سالم برای اینکه افراد احساس خستگی و بهره‌کشی نداشته باشند و با امید و انگیزه مسئولیت خود را به نحو احسن انجام دهند، از دید مسئولیت‌پذیری؛ با کاهش تمرکز از رده‌های بالای بانک به رده‌های میانی، مدیریت کردن مواجهه ارباب‌رجوع با کارمندان، استفاده از تکنولوژی به‌روز و کارآمد، از منظر فرهنگ خردورزی؛ با تغییر مستمر فرهنگ سازمانی و ایجاد جوی آرام و همچنین منطبق با فرهنگ فردی و اجتماعی کارمندان و اخلاقیات جامعه و قوانین بانک، تفکر بهنگام؛ تفکر درست و بجا و گوش‌دادن انتقادات در زمان و مکان مناسب و بکار بستن این انتقادات و پیشنهادات و همچنین ایجاد یک راهکار درست و ایجاد یک بستر سخت و نرم‌افزاری جهت دریافت انتقادات و پیشنهادات، امنیت شغلی؛ شرایط اقلیمی و جغرافیایی آن بانکی که کارمندان در آن مشغول به کار هستند، می‌تواند یک اطمینان‌خاطری به ایشان جهت توسعه و بالابردن سطح فعالیتشان دهد. این پنج مؤلفه در پیشگیری از بروز رفتارهای ضدبهره‌وری بسیار مؤثر و کارآمد خواهد بود. با ذکر همه این موارد می‌توان یک بانک امید-بخش با کارمندانی پرانرژی با خلاقیت و ایده‌های بسیار درست و بجا با یک اطمینان خاطر در محل کارشان و همچنین با داشتن یک فرهنگ درست سازمانی و گرفتن تصمیمات بجا و شایسته، بانک‌قوامین را به سمت و سوی جهانی‌شدن جهت جهش تولید که می‌تواند یکی از پارامترهای جهانی‌شدن بانک نیز باشد سوق دهد و همچنین از بروز رفتارهای ضدبهره‌وری که می‌تواند از رسیدن این بانک به مقصود خود جلوگیری کند، پیشگیری کند. وقتی صحبت از جهش تولید می‌شود.

نتیجه‌گیری کلی در راستای جهانی‌شدن مدیریت منابع انسانی می‌توان این‌گونه بدست آمده از مؤلفه‌های فردگرایی مثبت در مطالعه موردی این پژوهش (بانک‌قوامین) را در سطح یک مدیریت جهانی برای کل سازمان‌های موجود در قالب فرازمانی و فرامکانی و بدون در نظر گرفتن ادیان و فرهنگ و اقتصاد و سیاست و حقوق کشورهای مختلف، فقط و فقط از بعد اخلاق‌محور و همچنین نهادینه‌کردن فردگرایی از بعد مثبت در بطن جامعه و کارمندان سازمان‌ها گسترش و بسط داد. بطور کل برای اینکه سازمان‌ها در بحث جهانی‌شدن به یک کارایی و اثربخشی بالا و مناسبی برسند و از بروز رفتارهای ضدبهره‌وری پیشگیری کنند و یک بستر آرام و خلاقانه با ایده‌های نو ایجاد کنند تا کارمندان فرافرهنگی و فراملیتی بتوانند به دور از در نظر گرفتن

قومیت افراد، برای رسیدن به هدف سازمان که همان بهره‌وری می‌باشد، انجام وظیفه کنند می‌بایست به پیشنهادهای زیر بسیار اهمیت داده و عمل کنند:

- ۱- ایجاد سامانه‌ای برای ثبت حقوق مدیران و کارمندان جهت شفافیت مالی.
- ۲- ایجاد بستری مناسب و تخصیص بودجه مورد نیاز برای پژوهش و توسعه کیفی کارکنان.
- ۳- ایجاد سیستمی مبتنی بر عدم تمرکز سازمانی در سازمان‌ها.
- ۴- پویا کردن سیستم انتقادات و پیشنهادهای.

## منابع فارسی

### کتاب

- دهشیری، اصغر (۱۳۷۹)، مدیریت جامع، مؤسسه مطالعات و برنامه‌ریزی سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
- راسل، برتراند (۱۳۴۵)، قدرت دولت و فرد، ترجمه علیرضا شاهین نوری، تهران، دهخدا
- شفرر، برنارد، (۱۳۸۴)، مبانی جامعه‌شناسی جوانان، ترجمه کرامت‌الله راسخ، تهران، نی
- کوزر، لوئیس، (۱۳۸۳)، زندگی و اندیشه بزرگان جامعه‌شناسی، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، علمی

### مقالات

- اسداله بابایی فرد، مرتضی بارانی (۱۳۹۸)، بررسی عوامل مؤثر بر فردگرایی در میان دانشجویان دانشگاه‌های کاشان و علوم پزشکی کاشان، فصلنامه توسعه اجتماعی، دوره ۱۳، شماره ۴، تابستان
- رضا جوادیان، منصور روضه‌ای و احمد عربی (۱۳۹۷)، تاثیر مثلث بقا بر بهره‌وری عاملان ذیحساب نیروی انتظامی، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال سیزدهم، شماره ۴۹
- خیرالله سربلند، بهنام فیضی و قلعلی کیومرثی اجیرلو (۱۳۹۶)، بررسی ارتباط رفتارهای ضد بهره‌وری با سکون‌زدگی شغلی کارکنان تأمین اجتماعی استان اردبیل، پنجمین کنفرانس بین-المللی رویکردهای پژوهشی در علوم انسانی و مدیریت، آذرماه، پاییز
- سامان چهارزی، آرین قلی‌پور، علی پیران‌نژاد (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر رفتارهای ضدبهره‌وری کارکنان، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال چهارم، شماره ۲ (شماره پیاپی ۱۳)، تابستان
- سیدسعید شجاعی، غلام‌رضا جمالی و نیکزاد منطقی (۱۳۹۵)، شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال هشتم، شماره ۲ (شماره پیاپی ۲۴)
- سیدعلی‌رضا میرمحمد صادقی، مصطفی زارعی، عباس طهماسبی (۱۳۹۸)، شناسایی و رتبه‌بندی کارکردهای بهره‌وری کارکنان با استفاده از تلفیق BSC و روش‌شناسی مهندسی ارزش، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه امام جامع امام حسین (ع)، سال دهم، شماره ۴ (پیاپی ۳۴)
- صابری، علی، (۱۳۷۹)، نظام مدیریت منابع انسانی، نشریه مدیریت و توسعه

- طاهره قادری، زهرا القونه (۱۳۹۶)، بررسی فردگرایی خودخواهانه و عوامل مرتبط با آن در بین دانشجویان دانشگاه شیراز (با تأکید بر طبقه آنها)، فصلنامه علوم اجتماعی، سال ۲۶، شماره ۷۹، زمستان

- علی حسین حسین‌زاده، زینب محمودی و ایمان ممینی (۱۳۹۲)، بررسی برخی عوامل مؤثر بر کنش‌های فردگرایانه، فصلنامه پژوهش‌های جامعه‌شناسی معاصر، سال دوم، شماره ۳، پاییز و زمستان

- کوروش پرویزیان، سیدفرید موسوی (۱۳۸۷)، نقش مدیریت استراتژیک در ارتقای بهره‌وری و عملکرد شبکه بانکی کشور، فصلنامه مدیریت، شماره ۷۶

- منصوره اعظم‌آزاده، عاصفه توکلی (۱۳۸۶)، فردگرایی، جمع‌گرایی و دینداری، فصلنامه انجمن ایرانی مطالعات فرهنگی و ارتباطات، دوره ۳، شماره ۹

- محمد مردانی شهرباک، ابوذر خاکی (۱۳۹۸)، ارائه الگوی بهره‌وری کارکنان دانشگاه‌های نیروهای مسلح با تأکید بر نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین<sup>(ع)</sup>، سال یازدهم، شماره ۲ (شماره پیاپی ۳۶)

- نیک‌پور، امین، (۱۳۹۸)، تأثیر اجرای نظام جانشین‌پروری بر بهره‌وری نیروی انسانی (مورد مطالعه: سازمان صنعت، معدن و تجارت استان کرمان)، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال چهاردهم، شماره ۵۳

- همایون حمیدی، مهرزاد سرفرازی (۱۳۹۰)، جهانی شدن و مدیریت منابع انسانی، مطالعات راهبردی جهانی شدن، سال دوم، پیش‌شماره دوم، بهار

#### پایان نامه

- قربانی، فرهاد، (۱۳۸۹)، تأثیر عوامل فردی و سازمانی در بروز رفتارهای ضد شهروندی در بانک سپه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی

- موسوی، محمد، (۱۳۹۰)، رابطه ناخشنودی شغلی با رفتارهای ضدتولید در سازمان‌های تولیدی و خدماتی شهر اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

### English Resources

#### Books

- Dawson, L.M., (2007), **Dispositional & Attitudinal Explanations of Counter-productivity in work place**. London: Allyne & Bacon
- Kivisto, P. (1999), **Key Ideas in Sociology**, Translated by Manouchehr Sabouri, Ney Publishing, Tehran
- Schimmack, U., Sh., Oishi and Ed Diener (2005). **Individualism: A Valid**

**and Important Dimension of Cultural Differences between Nations**, Personality and Social Psychology Review, Vol 9

- Paul Spector, Suzy Fox (2010), **Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: Are They Opposite Forms of Active Behavior?**, Applied Psychology, 59

- Willame, maitei, (2004), **the magnifying glass effect: negotiating individualism** and community on the internet university of California press

#### Article

- Behravan, H. and Alizadeh, A. (2008), **Investigation of Individualism and the factors affecting it among Students of Mashhad Ferdowsi University**, Journal of Social Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Ferdowsi University of Mashhad, Fourth Year, Fall and Winter, Mashhad, No. 2, Fall and Winter

- Dischner, Simon, (2015), **Organizational structure, organizational form, and counterproductive work behavior: A competitive test of the bureaucratic and post-bureaucratic views**, Scandinavian Journal of Management

- Engle, A. D., Mendenhall, M. E., Powers, R. L., Stedham, Y. (2001), **Conceptualizing the global competency cube: a transitional model of human resources**, Journal of European Industrial Training, Vol. 25

- Hoffman, B.J.; C.A.Blair.; J. P.Meriac. & D.J. Woehr (2007), **Expanding the criterion domain? A quantitative review of the OCB literature**. Journal of Applied Psychology, 92

- Ikechukwu Uche, Ignatius, George, Olusoji and Abiola, Wuraola, (2017), **Counterproductive Work Behaviors: a Socio-Demographic Characteristic-Based Study among Employees in the Nigerian Maritime Sector**, Acta Univ. Sapientiae, Economics and Business, 5

- Javadi Yeganeh, M. R. and Hashemi, S. Z. (2008), **A New Look at the Conflict of Individualism and Collectivism in Sociology**, Quarterly of Social Sciences, No. 33, Tehran

- Joel H. Neuman, and Robert A Baron (1998), **Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets**, Journal of Management, 24 (3), 391-419.

- Lee, K. & Allen, N., (2006), **Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions**. Journal of Applied Psychology, 87 (1)

- Organ, D. W. (1988). **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome**, Lexington: MA: Lexington Books

- Rahmatpour, R. (1991), **Individualism**, Journal of Culture, No. 9

- Van Zyl, C.J.J and de Bruin, G.P, (2018), **Predicting counterproductive work behavior with narrow personality traits: A nuanced examination using quantile regression**, Personality and Individual Differences, 131

### Site

- Rotundo, Maria, & Sackett, Paul R., (2002). **The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy capturing approach**, Journal of Applied Psychology, 87 (1), pp.66-80. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>
- Viswesvaran, C., & D. S. One. (2000), **Perspectives on models of job performance**, International Journal of Selection and Assessment, 8, 216-227. <http://dx.doi.org/10.1111/1468-2389.00151>