



Understanding the Phenomenon of Organizational Resentment of Employees with PhD Degrees in Public Organizations Using the Grounded Theory

Saied Fathi Kakavandi¹ , Ardeshir Shiri² , Syed Mahdi Vayseh³

Abstract

Article Type:

Research-based

Background & Purpose: Organizational agitation is a kind of discomfort and annoyance from daily processes, behaviors, actions and reactions, which make challenge for the managers of organizations. In fact, organizational resentment effectively prevents the organization from reaching its goals. Hence, this research was conducted with the aim of understanding the phenomenon of organizational resentment of employees.

Methodology: The current research is qualitative and is based on using grounded theory. The sampling method was also theoretical, based on which 19 interviews were conducted with managers and experts.

Findings: The result of the interviews was a set of primary themes that were collected in the process of open coding, and categories were calculated from them, and with axial coding, the link between the categories under the headings including: 1) Causal conditions including: ineffective performance evaluation system, political behavior, organizational factors, occupational factors, environmental factors, management factors, organizational injustice; 2) The main phenomenon includes: unfavorable organizational communication, distortion of document behavior, Machiavellian behavior; 3) Strategies including: functional weaknesses, disruption of organizational cohesion; 4) Consequences including: acceleration of job burnout, lack of resilience 5- background factors including: moral issues, bureaucracy problems, dwarfism of managers; 6) intervening factors including: imaging strategies, heterogeneous workforce, individual expectations in the form of face-centered coding paradigm took.

Conclusion: The identified pattern of organizational resentment can clarify the process of organizational resentment of managers and help to solve this problem and reduce it in government organizations based on being in managerial affairs.

Keywords: Resentment, Organizational resentment, Grounded theory, Government employees, Job satisfaction

Corresponding Author:

Ardeshir Shiri

© Authors

Received:

December 20, 2023

Received in revised form:

April 21, 2024

Accepted:

May 14, 2024

Published online:

June 30, 2024

Citation: Fathi Kakavandi, Saied, Shiri, Ardeshir & Vayseh, Seyed Mahdi (2024). Understanding the Phenomenon of Organizational Resentment of Employees with PhD Degrees in Public Organizations Using the Grounded Theory. *Journal of Human Resource Studies*, 14(2), 138-159. <https://doi.org/10.22034/JHRS.2024.202937>

1. MSc. Student., Department of Public Administration, University of Ilam, Ilam, Iran. E-mail: fathi.s1985@gmail.com

2. Associate Prof., Department of Public Administration, University of Ilam, Ilam, Iran. E-mail: a.shiri@ilam.ac.ir

3. Associate Prof., Department of Public Administration, University of Ilam, Ilam, Iran. E-mail: m.vayseh@ilam.ac.ir



فهم پدیده رنجش سازمانی کارکنان دارای مدرک دکتری سازمان‌های دولتی به روش داده‌بنیاد

سعید فتحی کاکاوندی^۱، اردشیر شبیری^۲، صیدمهدی ویسه^۳

چکیده

نوع مقاله: پژوهشی

نویسنده مسئول: اردشیر شبیری
© نویسندگان

زمینه و هدف: رنجش سازمانی نوعی ناراحتی و آزدگی از فرایندها، رفتارها، کنش و واکنش‌های روزانه است که مدیران سازمان‌ها را درگیر چالش می‌کند. در واقع رنجش سازمانی به نحو مؤثری مانع رسیدن سازمان به اهدافش می‌شود. لذا این پژوهش با هدف فهم پدیده رنجش سازمانی کارکنان صورت گرفته است.

روش: پژوهش حاضر به روش کیفی و مبتنی بر نظریه‌پردازی داده‌بنیاد است. نمونه‌گیری نیز به روش نظری بود که بر مبنای آن ۱۹ مصاحبه با مدیران و خبرگان به عمل آمد.

یافته‌ها: نتیجه مصاحبه‌ها، مجموعه‌ای از مضامین اولیه بود که در فرایند کدگذاری باز، گردآوری و از آن‌ها مقوله‌هایی احصا شد و با کدگذاری محوری، پیوند میان مقوله‌ها صورت گرفت که عبارت بودند از: ۱. شرایط علی: شامل نظام ارزیابی عملکرد ناکارآمد، رفتار سیاسی، عوامل سازمانی، عوامل شغلی، عوامل محیطی، عوامل مدیریتی، بی‌عدالتی سازمانی؛ ۲. دیده محوری: شامل ارتباطات نامطلوب سازمانی، تورش رفتار اسنادی، رفتار ماکیاولیگری؛ ۳. راهبردها: شامل ضعف‌های عملکردی، برهم‌زدن انسجام سازمانی؛ ۴. پیامدها: شامل تسریع فرسودگی شغلی، عدم تاب‌آوری، تزلزل سلامت اداری، تلاش‌های فرد برای انتقام، کیفیت زندگی کاری نامطلوب؛ ۵. عوامل زمینه‌ای: شامل مسائل اخلاقی، معضلات بوروکراسی، کوتوله‌پروری مدیران؛ ۵. عوامل مداخله‌گر: شامل استراتژی‌های تصویرسازی، نیروی کار ناهمگون، انتظارات فرد در قالب پارادایم کدگذاری محوری.

نتیجه‌گیری: الگوی شناسایی شده رنجش سازمانی می‌تواند در ارتقای کیفیت و بهبود عملکرد و همچنین، خوشایندسازی محیط کار تأثیر بسزایی داشته باشد. فرایند رنجش سازمانی مدیران را روشن می‌کند و با مبنا قرار گرفتن در امور مدیریتی، به حل این معضل و کاهش تبعات بعدی آن در سازمان‌های دولتی کمک کند.

کلیدواژه‌ها: رنجش، رنجش سازمانی، نظریه داده‌بنیاد، کارکنان دولتی، رضایت شغلی

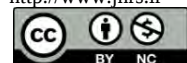
دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۲۹
بازنگری: ۱۴۰۳/۰۲/۰۲
پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۲۵
انتشار: ۱۴۰۳/۰۴/۱۰

استناد: فتحی کاکاوندی، سعید، شبیری، اردشیر و ویسه، صیدمهدی (۱۴۰۳). فهم پدیده رنجش سازمانی کارکنان دارای مدرک دکتری سازمان‌های دولتی به روش داده‌بنیاد. *مطالعات منابع انسانی*، ۱۴(۲)، ۱۳۸-۱۵۹.
DOI: <https://doi.org/10.22034/JHRS.2024.202937>

fathi.s1985@gmail.com
a.shiri@ilam.ac.ir
m.vayseh@ilam.ac.ir

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران. رایانامه:
۲. دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران. رایانامه:
۳. دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران. رایانامه:

<http://www.jhrs.ir>



This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

ناشر: دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری
مطالعات منابع انسانی، ۱۴۰۳، تابستان، دوره ۱۴، شماره ۲، صص. ۱۲۸-۱۵۹
شاپای الکترونیک: ۲۷۸۳-۰۶۲۴

مقدمه

در عصر معاصر سازمان‌های دولتی نقش انکارناپذیری را در ساختار جوامع ایفا می‌کنند. فلسفه تأسیس این سازمان‌ها، رفع نیازهای متنوع آحاد جامعه است که به روش‌های گوناگون، از خدمات این سازمان‌ها سود می‌برند. این سازمان‌ها به‌عنوان مهم‌ترین بازوهای اجرایی در اجرای منویات حکومتی، رابط بین مردم و کارگزاران حاکمیتی محسوب می‌شوند و با اعتماد و اتکا به این نهادها، می‌توان اجرای طرح‌های نظام حاکمیتی و اهداف راهبردی را متصور بود (دیهیم پور، میاندری، نجاری و عابدی جعفری، ۱۳۹۷). بررسی عملکرد ذی‌نفعانی که از خدمات سازمان‌های دولتی بهره‌مند می‌شوند، نشان می‌دهد هنگامی که منافع و اهداف این متعاملان در قالب ساختارهای سازمانی تأمین نمی‌شود، فرمان‌برداری از قوانین و مقررات برای آن‌ها ناگوار می‌آید و این امر به بروز اقدام‌های هنجارشکنانه از سوی ایشان منجر می‌شود (سرلک، ۱۳۹۵). امروزه بررسی عوامل مؤثر در پیشرفت سازمان‌ها، بیان‌کننده این نکته است که مبانی مزیت رقابتی سازمان‌ها، از دارایی‌های ملموس و منابع سخت، به سرمایه‌های فکری و دارایی‌های ناملموس، اجتماعی و ارتباطی که از آن با عنوان سرمایه اجتماعی یاد می‌شود، تغییر کرده است (یوسف‌زاده و کیا کجوری، ۱۳۹۴). می‌توان گفت موفقیت سازمان را فقط شرایط مالی تعیین نمی‌کند، بلکه توسعه منابع انسانی نیز نقش بسزایی دارد. در واقع سهم نیروی انسانی، بیش از بازده سرمایه‌گذاری‌های مالی است (صالح‌زاده، ۱۴۰۲). مدیران برای بهره‌گیری از سرمایه‌های خود، به‌منظور رسیدن به اهداف سازمان از ابزار گوناگونی استفاده می‌کنند که یکی از آن‌ها قدرت است. تاکنون دسته‌بندی‌های مختلفی از منابع قدرت ارائه شده است که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: قدرت اجبار (زور یا قهریه، تنبیه) که بیان‌کننده ادراک زیردستان از توانایی رهبر در اعمال کردن مجازات بر آن‌هاست، جنبه منفی قدرت، تنبیه است (فرنچ و بل^۱، ۲۰۰۰). در صورت استفاده مداوم مدیران سازمان از این نوع قدرت، یأس، دل‌سردی، ترس، ناراضی، کاهش کارایی و اثربخشی، ترک خدمت، رنجش و دشمنی در میان کارکنان به‌وجود می‌آید (فیضی، ۱۳۹۰). رنجش را سرطان روح می‌دانند، همان‌طور که سرطان جسمی به سلول‌های بدن حمله می‌کند و آن‌ها را از بین می‌برد، رنجش‌ها نیز کم‌کم رشد می‌کند و در صورتی که به‌موقع تشخیص و درمان نشوند، روح ما را از بین خواهند برد (معظمی، ۱۳۹۱)، وقتی از کسی می‌رنجید، خود را در بن‌بست قرار می‌دهید، زبانتان تند و طعنه‌آمیز می‌شود و به ابراز عشق و علاقه قادر نخواهید بود. سرزنش‌بودن و لذت را از دست می‌دهید. مثل اینکه در اطراف خود دیوار کشیده و زندگی را برای خود مشکل‌تر می‌سازید (محمود علیلو، ۱۳۸۵). بُعد عاطفی بدبینی سازمانی با تأثیرهای منفی رفتارهایی مانند بی‌احترامی، خشم، رنجش و ناامیدی کارکنان به سازمان ارتباط دارد. این امر می‌تواند به بروز رفتارهای توهین‌آمیز و انتقادی کارکنان به سازمان منجر شود؛ رفتارهایی مانند اظهار نظر بدبینانه در خصوص محیط کار، شرح وظایف آن‌ها، اهداف سازمان و همچنین، هنگامی که نظرهای منفی توسط دیگران ارائه می‌شود، از سازمان خود دفاع نمی‌کنند. در واقع می‌توان گفت، بدبینی سازمانی تأثیرهای مخربی بر عملکرد کارکنان سازمان دارد (استاکی^۲، ۲۰۲۴).

با توجه به اینکه الگویی در خصوص رنجش سازمانی کارکنان دکتری سازمان‌های دولتی وجود ندارد؛ تلاش‌های پژوهشی انجام شده در این زمینه، بسیار محدود است؛ مبانی نظری و تجربی اندکی در ادبیات آن وجود دارد، حدود ۴ درصد از جمعیت دو میلیون و سیصد هزار نفری کارکنان بخش دولتی، مدرک تحصیلی دکتری دارند و از طرفی، رنجش سازمانی کارکنان در سازمان‌های دولتی تأثیری منفی بر عملکرد این سازمان‌ها دارد؛ پژوهش حاضر در تلاش است تا فهم فرایند

رنجش سازمانی کارکنان دکتری را روشن کند. نوآوری این مطالعه در این است که مدل پژوهش حاضر مدلی جامع و غنی از رنجش سازمانی کارکنان است که تاکنون در پژوهش‌های گذشته، چه در خارج کشور و چه در داخل کشور، به آن اشاره‌ای نشده است. خلأ علمی تحقیقات در این زمینه، در ایران کاملاً ملموس است. اهمیت موضوع و ضعف پیشینه علمی آن در کشورمان، ضرورت اجرای این پژوهش را نشان می‌دهد. به علاوه، رنجش سازمانی که سلامت سازمانی را به مخاطره می‌اندازد، به عنوان عاملی مهم در ایجاد سلامت سازمانی و عملکرد موفق سازمان‌ها مورد توجه نبوده است. از این رو، شناسایی و شناخت این پدیده ضروری است. از طرفی، انتظار می‌رود با طراحی الگوی رنجش سازمانی کارکنان دکتری سازمان‌های دولتی در بحث آسیب‌شناسی و پیامدهایی که پدیده حاضر می‌تواند به دنبال داشته باشد، مثمر ثمر واقع شود و نیز، سازمان‌ها از نتایج آن در جهت توسعه خود بهره‌مند شوند. در این پژوهش به بیان این مسئله خواهیم پرداخت که رنجش سازمانی کارکنان دکتری در سازمان‌های دولتی چگونه است؟

پیشینه نظری پژوهش

در دنیای جدید، پیشرفت‌های علم و تکنولوژی از یک طرف شرایط زندگی را آسان کرده است و از طرف دیگر، پیچیدگی‌های زندگی امروزی و تحولات سریع اجتماعی سلامت و آرامش را تهدید می‌کند. به همین دلیل بیشتر افراد از افسردگی، اضطراب، رنجش بی‌دلیل یا از بی‌کفایتی در برخورد با مشکلات زندگی رنج می‌برند (صالحی و مسلمان، ۱۳۹۴). انسان مهم‌ترین دارایی و رکن اصلی تفکر سازمانی شناخته می‌شود و سازمان‌ها از طریق منابع انسانی کارآمد، مطابق با استانداردهای جهانی به رشد سریع، کارآمدی، سودبخشی و برخورداری از موقعیت عالی در عرصه فعالیت خود دست می‌یابند (نجمی، احمدی زهرانی، اسدیان اردکانی، ۱۴۰۲). در حقیقت کارکنان هر سازمان مجموعه‌ای از دانش‌ها، مهارت‌ها، شایستگی‌ها، ویژگی‌های شناختی و غیرشناختی را به عنوان داده‌های خود به سازمان می‌آورند (گلشاهی و آسایش، ۱۴۰۲) و در قبال آن، انتظار دارند که داده‌های‌شان با ستادهایی که سازمان می‌دهد، جبران شود. حقوق، پاداش، دستمزد، خدمات رفاهی و تشخص سازمانی و به طور کلی، همه مزایای غیرمالی و مالی مواردی هستند که برای جبران کردن خدمات استفاده می‌شوند. به بیان دیگر، مزایای غیرمالی و مالی نوعی بازی است که نحوه توزیع و به کارگیری آن‌ها برنده بازی را مشخص خواهد کرد؛ مدیری برنده است که بتواند با این برگه‌ها (مالی و غیرمالی) بیشترین میزان رضایتمندی کارکنان را جلب کند (قلی‌پور، ۱۳۹۶). رضایت شغلی یک کلید سازمانی مهم است که می‌تواند برای افزایش ظرفیت تولیدی کارکنان استفاده شود. عوامل متعددی می‌تواند باعث نارضایتی شغلی در میان کارکنان شود که از جمله آن‌ها می‌توان به حقوق ناکافی، شرایط نامناسب کاری، کمبود انگیزه و فرصت‌های کمتر برای پیشرفت شغلی اشاره کرد؛ کارکنان ناراضی می‌توانند بر بهره‌وری سازمان تأثیر منفی بگذارند؛ زیرا نگرش‌های منفی و عملکرد ضعیفی دارند (جهان، آبیاه کاسی، زیسا و کوارکو^۱، ۲۰۲۳). در واقع یکی از مسائل مهم برای مدیران استراتژیک، انجام اقدام‌های پیشگیرانه به منظور برآورده کردن توقعات و نیازهای کارکنان است. مدیران استراتژیک بر این باورند که بهره‌وری تا حدی بستگی دارد به وفاداری کارکنان و نگرشی که کارکنان به میزان توجه مدیریت به رفاهشان دارد؛ از این رو، مدیران استراتژیک، هدف بهبود ارتباط با کارکنان را مورد توجه قرار می‌دهند (کردنائیج، ۱۴۰۰).

رنجش

مورفی (۱۹۴۰-۲۰۲۰) یک فیلسوف حقوقی بود. او با گفتهٔ باتلر^۱ موافق است که نقطهٔ شروع بخشش، رنجش است؛ اما رویکرد رنجش او و ارزش آن، به شدت با باتلر متفاوت است. دیدگاه مورفی این است که «ناراحتی در کل، در دفاع از ارزش‌های خاص خود عمل می‌کند». به نظر او، آنچه رنجش از آن دفاع می‌کند، عزت نفس یا درک فرد از ارزش خود است. به طور خلاصه، برای مورفی، رنجش نوعی عصبانیت است که مردم وقتی آن را احساس می‌کنند که با آن‌ها بدرفتاری، توهین، یا تلقی یا رفتاری کمتر از آنچه سزاوارشان است، انجام می‌دهند (بش^۲، ۲۰۲۲). افراد طی زندگی با رنجش‌ها و خطاهایی مواجه می‌شوند که در آن احساس صدمه، پریشانی روان‌شناختی و بی‌عدالتی را تجربه خواهند کرد که با انگاره‌های افراد در خصوص دیگران، خویش و جهان هماهنگ نیست. وجود این گونه آسیب‌های هیجانی و رنجش‌ها، چرخهٔ انتقام و رنجش را به راه می‌اندازد، سلامت جسمی و روانی افراد را تهدید می‌کند، از بروز روابط صمیمانه جلوگیری می‌کند و با گذر زمان باعث نابودی آن می‌شود (ابراهیمی، هاشمی و محمدی، ۱۳۹۶). ادراک کارکنان از عدالت سازمانی، ممکن است باعث ایجاد احساسات مثبتی مانند شادی، غرور یا آرامش شود، در حالی که ادراک بی‌عدالتی می‌تواند احساسات منفی مانند خشم، غم یا رنجش را تحریک کند (هو، وو و کیو^۳، ۲۰۲۴). چنانچه کارکنان معتقد باشند که با آن‌ها ناعادلانه رفتار می‌شود، ممکن است انگیزه و علاقه به کار خود را از دست بدهند و حتی از کارفرمای خود ناراضی باشند (خان، کومار، شوکت و سلم^۴، ۲۰۲۴). کارکنانی که بی‌عدالتی سازمانی را درک کرده‌اند، به احتمال زیاد رفتارهای کاری غیرمولدی را از خود نشان می‌دهند که به بهره‌وری کمتر و کاهش عملکرد منجر می‌شود (دبوس، کورنر، وانگ و کلینمن^۵، ۲۰۲۳).

رنجش به عنوان یک حالت احساسی منفی تعریف می‌شود که معمولاً فرد را به عمل علیه دیگران برمی‌انگیزد و هدفش کنترل کردن، ترساندن، هشدار دادن، تلافی کردن یا حمله کردن است و تمرکز آن معمولاً روی منبع بیرونی است. وقتی فردی رنجیده می‌شود، در بدن او تغییرات فیزیولوژیک اتفاق می‌افتد. وی ممکن است عصبی و لرزان شود، عرق کند، در عضلات خود تنش را تجربه کند، قلبش به تپش بیفتد یا به سردرد دچار شود. به علاوه، این افراد رنجیده ممکن است رفتار یا حرکتی در ارتباط با رنجش خود، مثل فشار دادن فک، بلند کردن صدا و مشت کردن دست را تجربه کنند (کاسینو و تافریت^۶، ۲۰۰۲)، بنابراین می‌توان گفت رنجش برانگیختگی سیستم خودکار سمپاتیک است و با درک کردن تهدید فراخوانده می‌شود. از طرفی، می‌توان بر جنبهٔ واکنشی رنجش تمرکز کرد، به این صورت که شخص رنجیده، معمولاً قبل از پردازش شناختی به پاسخ اقدام می‌کند (پورحسین، عزتی و غلامعلی لواسانی، ۱۳۹۵).

همهٔ ما حداقل یک بار رفتار نامناسبی داشته‌ایم و بعد از آن احساس گناه کرده‌ایم. ممکن است مرتکب اشتباهی شده و به دیگران صدمه زده باشیم یا کارهایی انجام داده باشیم که در آن زمان اشتباه بوده است یا برعکس، دیگران موجب رنجش ما شده‌اند. همهٔ این موقعیت‌ها قدرت بالقوه دارند تا افکار و احساسات منفی ایجاد کنند. به طور مثال افراد ممکن است از همدیگر متنفر شوند یا اینکه فکر کنند که دیگران ارزش دوست داشتن و اعتماد کردن را ندارند. این افکار

1. Butler

2. Bash

3. Hu, Wu & Qiu

4. Khan, Kumar, Shoukat & Selem

5. Debus, Körner, Wang & Kleinmann

6. Kassinove & Tافریت

اعتماد به نفس را کاهش می‌دهد و باعث می‌شود تا فرد از اختلال‌های خلقی رنج ببرد. برای کنار آمدن و از بین بردن پیامدهای مخرب این رفتارها، ممکن است افراد نیازمند باشند تا همدیگر را ببخشند (محمودی و منصوری نژاد، ۱۳۹۶).

بخشش

بخشش تصمیمی آگاهانه و عمدی برای رهایی از احساس رنجش یا تمایل به انتقام از مجرم (خطاکار) است. مشخص شده است که ارتباط مثبتی با سلامت روان (توسیان و وب^۱، ۲۰۰۵)، سلامت جسمانی (توسیان، ورثینگتون، ویلیام و وب^۲، ۲۰۲۰) و بهزیستی (بونو، مک کولاق و روت^۳، ۲۰۰۸) وجود دارد. بخشش با از بین بردن نشخوار فکری، احساس رنجش و تلخی، نفرت، خصومت، خشم باقی‌مانده و ترس، بر سلامت روان تأثیر مستقیمی می‌گذارد (تاکور^۴، ۲۰۲۴). بخشش شامل مجموعه‌ای از تغییرات انگیزشی است که بعد از رنجش‌های معنادار بین فردی صورت می‌پذیرد. زمانی که یک فرد آزرده می‌بخشد، انگیزه‌های اصلی وی برای انتقام و تضاد از فرد خطاکار کاهش می‌یابد و سایر محرک‌ها، به‌منظور برقراری ارتباط سازنده، مانند انگیزه از سرگیری ارتباط مثبت، به حالت اول خود برمی‌گردد (مک‌کالو، بلا، کیلی پاتریک و جانسون^۵، ۲۰۰۱). از دیدگاه اسلامی، بخشودگی و عفو عاملی برای رسیدن به آرامش درونی و تسکین است و می‌توان از آن به‌عنوان یکی از شیوه‌های درمانی در اصلاح کردن رفتار شخص با دیگران استفاده کرد، در این روش، به فرد کمک خواهد شد تا با شناخت بیشتر خویش و محدودیت‌های افرادی که او را رنجانیده‌اند، در او بینش جدیدی درخصوص موضوع مورد اختلاف، رنج و بافت رنجش ایجاد شود تا بتواند فرد خاطی را ببخشد (حمید، کوچکی و حیات بخش ملایری، ۱۳۹۱) و تصمیم به تغییر دیدگاه و احساسات خود بگیرد که ممکن است به تجارب مثبتی منجر شود (مرو و کالتا^۶، ۲۰۱۷) و در نهایت، فرد از رنج رهایی یابد. این فرایند به آرامی رخ می‌دهد و ضرورتاً به این معنا نیست که فرد بتواند خاطره‌های دردناک خود را نیز فراموش کند (دنتون و مارتین^۷، ۱۹۹۸).

در فرایند بخشش، فرد آزرده معمولاً سه مرحله واکنش به حادثه یا برخورد با حادثه، روشن‌سازی و بهبودی را پشت سر خواهند گذاشت که هر یک از این مرحله‌ها، سه جنبه عاطفی، شناختی و رفتاری را شامل می‌شود. به‌طور کلی بخشش به دو شکل صورت می‌گیرد: بخشش عاطفی که با مجموعه‌ای از تغییرات عاطفی درونی و احساسی و بدون کنترل آگاهانه تجربه خواهد شد و با سلامت و بهزیستی ارتباط مستقیم دارد (ورثینگتون، ویت ولیت، پیترینی و میلر^۸، ۲۰۰۷) و بخشش ارادی (شناختی) که با تلاش آگاهانه برای کم کردن نشانه‌های نبخشیدن همراه است؛ اما همیشه به کاهش دردهای عاطفی و آسیب‌های وارده به فرد و احساسات ناخوشایند او منجر نمی‌شود. کنترل رنجش معرف میزان نشخوار ذهنی و رنجش افراد است و کسانی که پس از رنجش، کمتر به نشخوار ذهنی می‌پردازند، توانایی بیشتری برای بخشودن خطاهای بین فردی دارند. در واقع براساس رویکرد عصب - روان‌شناختی، چهار هیجان خشم، آزدگی، گناه و ترس از طریق بخشودگی متوقف می‌شود (صدوقی و حسام‌پور، ۱۳۹۶).

1. Toussaint & Webb

2. Toussaint, Worthington, Williams & Webb

3. Bono, McCullough & Root

4. Thakur

5. McCullough, Bellah, Kilpatrick & Johnson

6. Mro & Kaleta

7. Denton & Martin

8. Worthington, Witvliet, Pietrini & Miller

یکی از راه‌های مهم بررسی تفاوت‌های فردی و شخصیتی در تحقیقات مرتبط با بخشش، در نظر گرفتن آن‌ها به عنوان مواردی است که باعث رشد یا مانع بخشش می‌شود. بر این اساس، متغیرهای خاصی مانند هم‌دلی و توافق‌پذیری به عنوان عوامل رشد بخشش و متغیرهایی مانند روان رنجوری، خشم، اضطراب، افسردگی، خصومت و رنجش به عنوان مهارکننده‌های آن محسوب می‌شوند. بر اساس این یافته‌ها، دو مفهوم اساسی در پیش‌بینی بخشش استخراج می‌شود که عبارت است از خشم و نشخوار فکری (بری، ورثینگتون، اکانر و وید،^۱ ۲۰۰۱).

خشم

خشم غالباً یکی از موانع مهم هیجانی بخشش در نظر گرفته می‌شود و عبارت است از رویکرد مرتبط با هیجان منفی که عموماً شامل جبران کردن خطای ادراک شده و تمایل به عمل متقابل است (محمودی و منصوری نژاد، ۱۳۹۶). با وجود این، ظرفیت تولید پرخاشگری و آسیب‌رساندن خشم و همچنین، پتانسیل آن برای تأثیر نامطلوب بر افکار محتاطانه، روابط اصلی، عملکرد کاری و رفاه جسمانی انکارناپذیر است (کاول و مالکولم،^۲ ۲۰۲۳).

نشخوار فکری

نشخوار فکری تفکر تکراری و منفعل در خصوص احساسات منفی تعریف می‌شود (استید و راسکیو،^۳ ۲۰۲۳) و یک الگوی فکری منفی، تکراری، مزمن و بسیار پایدار است که پیامد آن تهدید، زیان و بی‌عدالتی ادراک شده به خود است (یاماساکی، سامپی و میاتا،^۴ ۲۰۲۴).

نبخشیدن

در مقابل بخشش، مفهومی با عنوان نبخشیدن وجود دارد که عبارت است از ترکیب پیچیده‌ای از احساسات پایدار منفی، در رابطه با فردی که به ما آزار یا صدمه رسانده، توهین کرده، رنجانده و به‌طور کلی مرتکب خطایی شده است که به دلیل آن حریم شخصی ما را شکسته شده است. خشم یا ترس احساسی است که بی‌درنگ در فرد رنجیده (خطا در حق او اتفاق افتاده) در رابطه با شخص مقابل بروز می‌کند. این احساسات منفی که نشان‌دهنده نبخشیدن است، نه تنها حل نشده باقی می‌مانند، بلکه این امکان هم وجود دارد که تحت تأثیر نشخوار فکری، گسترده‌تر شوند (پارسافر، نامداری، هاشمی و مهربانی، ۱۳۹۴). افراد گاهی به جای انتقام گرفتن از شخصی که به آن‌ها ظلم کرده است با انتقام گرفتن از گروه یا سازمانی که به آن تعلق دارند، پاسخ می‌دهند (استاکهوس، بون و پاولین،^۵ ۲۰۲۳). هزینه‌های مرتبط با نبخشیدن عبارت است از تنهایی، کاهش حمایت، ترس از قربانی شدن مجدد، گناه و احساسات منفی؛ در حالی که افزایش شادی و رضایت، افزایش سازگاری، افزایش ارزش خود و احساس امنیت، مزیت‌های نبخشیدن توصیف شده است (سینگ، تیوار و دورکار،^۶ ۲۰۲۳).

1. Berry, Worthington, O'Connor & Wade
2. Cavell & Malcolm
3. Stade & Ruscio
4. Yamasaki, Sampei & Miyata
5. Stackhouse, Boon & Paulin
6. Singh, Tiwari & Deurkar

پیشینه تجربی پژوهش

امیری (۱۳۹۷) در مطالعه خود با عنوان ارائه الگوی آنتروپی رفتاری در سازمان (مورد مطالعه: شهرداری اصفهان) به این نتیجه رسید که در شرایطی که سیستم‌های منابع انسانی در سازمان به خوبی عمل نکنند، باعث بروز رفتارهای ناهنجار می‌شوند؛ زیرا سیستم‌های منابع انسانی، دلیل رفتارهای سازمانی هستند. نتایج پژوهش بالستر بیانگر آن است که بین رنجش پایدار و بخشش نامشروط، رابطه معکوس وجود دارد و بخشودگی به اشخاص کمک می‌کند تا با احساسات دردناک ناشی از خطاهای دیگران سازش پیدا کنند و آنان را توانمند می‌سازد تا از این احساسات منفی رها شوند (بالستر، ساستر و مولت^۱، ۲۰۰۹). همچنین براساس نتایج پژوهش لی و اشتون^۲ (۲۰۰۴) در مقاله‌ای با عنوان «ویژگی‌های روان‌سنجی پرسش‌نامه شخصیت هگزاگو»^۳ بیان کردند که اشخاصی قدرت بخشودگی بین فردی بیشتری دارند، به روش درک هم‌دلانه و واقع‌بینانه، در زمان کمتری به هیجان‌های منفی و رنجش‌های ناشی از بی‌انصافی و بی‌عدالتی دیگران پایان می‌دهند. آن‌ها از طریق برقراری ارتباط دوباره با شخص خطاکار، امکان جبران اشتباه را به او می‌دهند و ارتباط صمیمانه بین آن‌ها دوباره برقرار می‌شود. در مقابل، افرادی که قدرت بخشودگی بین فردی کمتری دارند، ضمن ناتوانی در ایجاد ارتباط مجدد با شخص خطاکار، به تخریب ارتباط صمیمانه کمک می‌کنند (لی و اشتون^۴، ۲۰۰۴). داریل رایس در مقاله‌ای با عنوان «پدیده رنجش سازمانی» این گونه بیان می‌کند: «من به‌طور خاص استدلال می‌کنم که رنجش سازمانی، نگرشی است منفی و متشکل از: شناخت‌ها، احساسات و رفتارهای خشمگینانه که افراد به سازمان‌ها دارند» (رایس^۵، ۲۰۱۳). مک‌کالو و همکاران (۲۰۰۱) در مقاله‌ای با عنوان «انتقام‌جویی: روابط با بخشش، نشخوار فکری، رفاه و پنج ویژگی بزرگ شخصیتی»، گزارش کردند زمانی که یک رنجش صورت می‌پذیرد، نشخوار می‌تواند به افزایش پرخاشگری منجر شود و باعث شود رنجش و ناراحتی حاصل از خطا یا مشاجره، برای مدت طولانی ادامه یابد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر ماهیت روش پژوهش، کیفی و از نظر جمع‌آوری اطلاعات نیز، جزء پژوهش‌های میدانی (پیمایشی) است. در این پژوهش از نظریه داده‌بنیاد استفاده شده است (مصاحبه با خبرگان و کدگذاری داده‌ها) که روند مصاحبه‌ها بعد از سه مرحله، باعث اشباع نظری محقق شد. تئوری داده‌بنیاد، یک شیوه پژوهش استقرایی است که به پژوهشگران در حوزه‌های متفاوت این امکان را می‌دهد تا به جای تکیه کردن بر نظریه‌های موجود، خود از طریق تحلیل مقایسه‌ای مشاهدات، برای تدوین نظریه اقدام کنند. به بیان دیگر، در نظریه‌های داده‌بنیاد، تحقیق از یک حوزه مطالعاتی شروع می‌شود و فرصت داده می‌شود تا آنچه متناسب و مربوط با موضوع است، خود را نشان دهد؛ از این رو نوعی پژوهش اکتشافی نیز تلقی می‌شود (اشتراوس و کوربین^۶، ۱۳۸۵). بر اساس این طرح، برای تحلیل داده‌های کیفی جمع‌آوری شده، لازم است تا سه مرحله «کدگذاری‌های باز، محوری و انتخابی» سپری شود تا در نهایت، پارادایمی منطقی از نظریه خلق شده ظاهر شود. رویه‌های مختلف کدگذاری در یک توالی دقیق رخ نمی‌دهد؛ اما کدگذاری باز، معمولاً اولین رویکرد به

1. Ballester, Sastre & Mullet
2. Lee & Ashton
3. HEXACO
4. Lee, Ashton
5. Rice
6. Strauss & Corbin

داده‌هاست. عناصر اصلی کدگذاری باز سؤال‌های حساس و مقایسه مداوم داده‌ها و کدها هستند. کدگذاری باز بخشی از تجزیه و تحلیل داده است که بر مفهوم‌سازی و طبقه‌بندی پدیده‌ها، از طریق تجزیه و تحلیل فشرده داده‌ها تمرکز دارد. هدف کلی از کدگذاری باز، توسعه انبوهی از کدهاست که با آن داده‌ها را توصیف می‌کنند (سیرینگ، ویلی و یانگ^۱، ۲۰۲۳). کدگذاری محوری برای بررسی روابط بین مفاهیم و مقوله‌هایی انجام می‌شود که در فرایند کدگذاری باز توسعه یافته‌اند (ولستد و رضات^۲، ۲۰۱۹). در پژوهش حاضر، در گام اول، به منظور گردآوری داده‌ها، مصاحبه‌های عمیقی با صاحب‌نظران حوزه‌های سازمانی مدیریت (اساتید، معاونین، مدیران، کارکنان سازمان‌ها و خبرگان) به عمل آمده است. در حقیقت، در این مرحله پژوهش، از طرح نظام‌مند نظریه داده‌بنیاد استفاده شده است. بخش کیفی پژوهش با نمونه‌گیری نظری همراه است. منظور از نمونه‌گیری نظری، نوعی نمونه‌گیری هدفمند است که تمرکز آن بر تدوین نظریه است. به عبارت دیگر، پژوهشگر افراد مطلعی را انتخاب می‌کند که بتواند در فرایند گردآوری، داده‌های موردنیاز را غنی کند تا امکان ساختن نظریه فراهم شود (بازرگان، ۱۳۸۷). پس مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با تعداد ۱۹ نفر از مطلعان موضوع و مدیران و خبرگان سازمانی، در میان کارکنان دکتری سازمان‌های دولتی به عمل آمد. داده‌های کیفی پژوهش، از طریق فرایند کدگذاری، مبتنی بر طرح نظام‌دار نظریه داده‌بنیاد اشتراوس و کوربین (۱۳۸۵) تحلیل شدند.

نمونه‌گیری و گزینش افراد برای مصاحبه

پژوهش با نمونه‌گیری نظری همراه بوده است. نوعی نمونه‌گیری هدفمند است که بر تدوین نظریه تمرکز دارد. به بیان دیگر، پژوهشگر اشخاص با اطلاعی را انتخاب می‌کند که بتوانند داده‌ها را غنی کنند تا امکان ساختن نظریه فراهم شود (بازرگان، ۱۳۸۷). با توجه به اهمیت و گستردگی سازمان‌های دولتی و همچنین، مساعد بودن شرایط جذب کارکنان دکتری یا امکان ارتقای مدرک تحصیلی کارکنان در سازمان‌های دولتی، تشخیص داده شد موضوع در سازمان‌های دولتی بررسی شود. به همین منظور با استفاده از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با ۱۹ نفر از مطلعان، مدیران و خبرگان سازمانی در میان کارکنان دکتری سازمان‌های دولتی، مصاحبه انجام شد. مشخصات شرکت‌کنندگان در مرحله کیفی به شرح جدول ۱ است.

جدول ۱. مشخصات افراد شرکت‌کننده در مرحله کیفی پژوهش

ردیف	رشته تخصصی	مدرک تحصیلی	سابقه مدیریت	سازمان
۱	دکتری ادبیات	دکتری تخصصی	۲۰	آموزش و پرورش
۲	علوم سیاسی	دکتری تخصصی	۲۴	کمیته امداد
۳	مدیریت بازرگانی	دکتری تخصصی	۱۵	جهاد کشاورزی
۴	اقتصاد	دکتری تخصصی	۱۱	سازمان امور مالیاتی
۵	ادبیات	دکتری تخصصی	۲۲	آموزش و پرورش
۶	تکنولوژی آموزشی	دکتری تخصصی	۲۹	آموزش و پرورش
۷	مدیریت منابع انسانی	دکتری تخصصی	۲۴	آموزش و پرورش
۸	روان‌شناسی	دکتری تخصصی	۳	دانشگاه علوم پزشکی
۹	صنایع غذایی	دکتری تخصصی	۴	دانشگاه علوم پزشکی
۱۰	مهندسی بهداشت محیط	دکتری تخصصی	۶	دانشگاه علوم پزشکی

1. Searing, Wiley & Young
2. Vollstedt & Rezat

ردیف	رشته تخصصی	مدرک تحصیلی	سابقه مدیریت	سازمان
۱۱	مدیریت دولتی	دکتری تخصصی	۱۵	اداره برق
۱۲	فلسفه	دکتری تخصصی	۱۰	آموزش و پرورش
۱۳	دکتری زبان	دکتری تخصصی	۱۵	آموزش و پرورش
۱۴	علوم اجتماعی	دکتری تخصصی	۱۹	سازمان امور مالیاتی
۱۵	علوم سیاسی	دکتری تخصصی	۱۲	دانشگاه رازی
۱۶	مدیریت آموزش عالی	دکتری تخصصی	۸	آموزش و پرورش
۱۷	الکترونیک	دکتری تخصصی	۱۰	دانشگاه رازی
۱۸	حقوق	دکتری تخصصی	۲۰	دادگستری
۱۹	فناوری اطلاعات	دکتری تخصصی	۲۵	مخابرات

بررسی صحت و موثق بودن نتایج پژوهش

به منظور دستیابی به اطمینان از کیفیت داده‌ها و تفسیرهای به عمل آمده و سنجیدن بسندگی روند پژوهش، ترکیبی از معیارهای سنجش پژوهش‌های تفسیری، شامل اعتمادپذیری، انتقال‌پذیری، اتکاپذیری، تصدیق‌پذیری، راستی و تحقیقات مبتنی بر روش‌شناسی نظریه‌برخاسته از داده‌ها، شامل تطابق، فهم‌پذیری، عمومیت و کنترل‌پذیری استفاده شد. جدول ۲ نحوه استفاده از این معیارها را نشان می‌دهد.

جدول ۲. ارزیابی یافته‌های حاصل از پژوهش

معیار	شرح
اعتمادپذیری: یافته‌های پژوهش تا چه اندازه‌ای نماینده داده‌هاست.	۳ ماه هدایت مصاحبه‌ها، گزارش منظم به اساتید راهنما و مشاور و هماهنگی در تفسیر متون مصاحبه.
انتقال‌پذیری: امکان به کارگیری نتایج پژوهش را در شرایط مشابه به دیگران نشان می‌دهد.	انجام دادن نمونه‌گیری‌ها به شیوه هدفمند و همچنین، کافی بودن اطلاعات جمع‌آوری شده و نظر ناظران، گویای این مطلب است که خواننده می‌تواند امکان انتقال‌پذیری یافته‌ها به موقعیت‌های مشابه دیگر را ارزیابی کند. در نهایت مفاهیم احصا شده است.
اتکاپذیری: بیانگر انحصار یافته‌ها به مکان و زمان است. ثبات در تبیین‌های مدنظر انجام شده است.	مصاحبه‌شوندگان نظرهای دقیق خود را بیان کردند و محقق توانسته تجربه‌های لازم را کسب کند.
راستی: تفسیرها تحت تأثیر اطلاعات نادرست یا طفره رفتن مصاحبه‌شوندگان قرار نگرفته است.	مصاحبه‌ها در فضای دوستانه و اداری انجام شد و آن‌ها اطلاعات خود را بیان کردند.
تصدیق‌پذیری: به چه میزانی تفسیرهای انجام شده، برآمده از نظر مصاحبه‌شوندگان بوده و تحت تأثیر جهت‌گیری‌های پژوهشگر نبوده است.	محقق کلیه مصاحبه‌های پیاده‌شده را بررسی و مطالعه کرده است. همچنین مقوله‌های احصا شده را ۸ نفر از صاحب‌نظران تأیید کردند.
تطابق: نتایج به دست آمده با ساختار ذهنی افراد از پدیده مورد بررسی تطبیق دارد.	تحقق معیارهای اصلی پژوهش حاصل شد و مقوله‌ها کنترل و پالایش شد.
فهم‌پذیری: یافته‌های پژوهش به چه اندازه‌ای بیانگر دنیای واقعی مصاحبه‌شوندگان است.	نتایج در دست سه نفر از مصاحبه‌شوندگان قرار گرفت و نظرها و دیدگاه‌های مشابهی داشتند.
عمومیت: نتایج به دست آمده زوایای گوناگون پدیده مورد بررسی را در خود جای داده‌اند.	زمان کافی و آزاد بودن، باز بودن مصاحبه‌ها.
کنترل‌پذیری: به چه میزانی بر ابعاد کنترل‌شدنی پدیده مورد بررسی تمرکز شده است.	انجام دادن ۱۹ مصاحبه با اشخاص صاحب نظر، شرکت فعال آن‌ها در طول مصاحبه‌ها، مفید بودن مصاحبه‌ها و دستیابی به نتایج مطلوب.

روایت نظری پژوهش

در گام نخست، برای افزایش روایی پژوهش، تمام مصاحبه‌های به‌عمل‌آمده مطالعه و به نمونه‌گیری از مصاحبه‌ها اکتفا شد؛ زیرا بسیاری از مصاحبه‌ها با استفاده از صاحب‌نظران حوزه مدیریت و روان‌شناسی سازمان انجام شده بود. در فرایند پژوهش دیده شد که تعدادی از موارد کلیدی‌ای که در مصاحبه‌ها مطرح شد، قبلاً استخراج شده بود که از فواید این روش پژوهشی است. با توجه به مراحل نظریه داده‌بنیاد، در گام نخست کدگذاری باز انجام گرفت که بر پایه آن، پس از استخراج هر نکته کلیدی در رابطه با رنجش سازمانی، به آن نکته کلیدی کد اولیه‌ای اختصاص داده شد. کدگذاری نظری، چگونگی ارتباط مقوله‌ها با یکدیگر را تبیین می‌کند. معمولاً در زمان مرتب‌سازی و یکپارچه‌کردن کدها، شکل اولیه کدگذاری نظری حاصل می‌شود. کدگذاری‌های باز و محوری به دسته‌بندی و طبقه‌بندی تمام داده‌ها می‌پردازند. در این مرحله و از طریق کدگذاری نظری، مقوله‌ها با یکدیگر ارتباط یافتند و تبیین‌های نظری بیان شد و در نهایت، مدل نهایی رنجش سازمانی به‌دست آمد.

یافته‌های پژوهش

تحلیل اطلاعات با توجه به روش مورد استفاده و ماهیت پژوهش، بر پایه سه مرحله کدگذاری باز (خلق مفاهیم و مقوله‌ها)، کدگذاری محوری (شناسایی مقوله محوری در شش قالب پدیده محوری، شرایط علی، راهبردها، شرایط مداخله‌گر، بسترها، پیامدها) و کدگذاری انتخابی (خلق نظریه) انجام شد. کدگذاری باز، فرایندی تحلیلی است که با استفاده از آن، پس از استخراج هر نکته کلیدی، مفاهیم شناسایی و ابعاد و ویژگی‌های آن‌ها در داده‌ها کشف می‌شوند. در این کار، ابتدا رمزهای مناسب به بخش‌های مختلف داده‌ها اختصاص می‌یابد و در نهایت این رمزها، در قالب مقوله‌ها دسته‌بندی می‌شود و آن فرایندی است که مشتمل بر روند خردکردن، مقایسه‌کردن و مفهوم‌پردازی داده‌هاست و نه تنها به کشف مقوله‌ها ختم می‌شود، بلکه خصوصیات و ابعاد آن‌ها را نیز روشن می‌کند (لی^۱، ۲۰۰۱).

جدول ۳. اهم گزاره‌های کلامی یا کدهای شناسایی شده

پاسخ مصاحبه شونده	کدهای شناسایی شده
در اثر مجموعه عوامل و دلایلی، نوعی احساس ناراحتی و بی‌تفاوتی محیط در کار به‌وجود می‌آید که از آن می‌توان به‌عنوان رنجش سازمانی نام برد. این عوامل در ابتدا سبب می‌شوند که فرد مدت زمان کوتاهی را در محیط کار بی‌تفاوت بوده و یا عملکرد مناسبی را ارائه ندهد و در صورتی که این دلایل برای فرد مرتفع نشوند، به مرور می‌تواند موجب کاهش کیفیت و بازده ارائه خدمات توسط کارمند شود.	احساس ناراحتی، بی‌تفاوتی در محیط کار
رنجش سازمانی اشاره به نگرش منفی کارمند به سازمانش دارد و باعث می‌شود که کارکنان سازمان به سیاه‌نمایی در محیط کار رو آورده پاسخ‌گو نباشند و احساس غیر مفید بودن داشته باشند.	نگرش منفی، سیاه‌نمایی، احساس مفید نبودن

کدگذاری محوری

به‌دنبال کدگذاری باز، مرحله کدگذاری محوری انجام شد که فرایند تبدیل مفاهیم به مقوله‌ها یا خلاصه‌کردن داده‌ها، تحت عنوان مقوله‌های اصلی است (گولدینگ^۲، ۲۰۰۲). در این مرحله پژوهشگر برای اینکه با کدهای کمتری کار کند، ضمن

1. Lee

2. Goulding

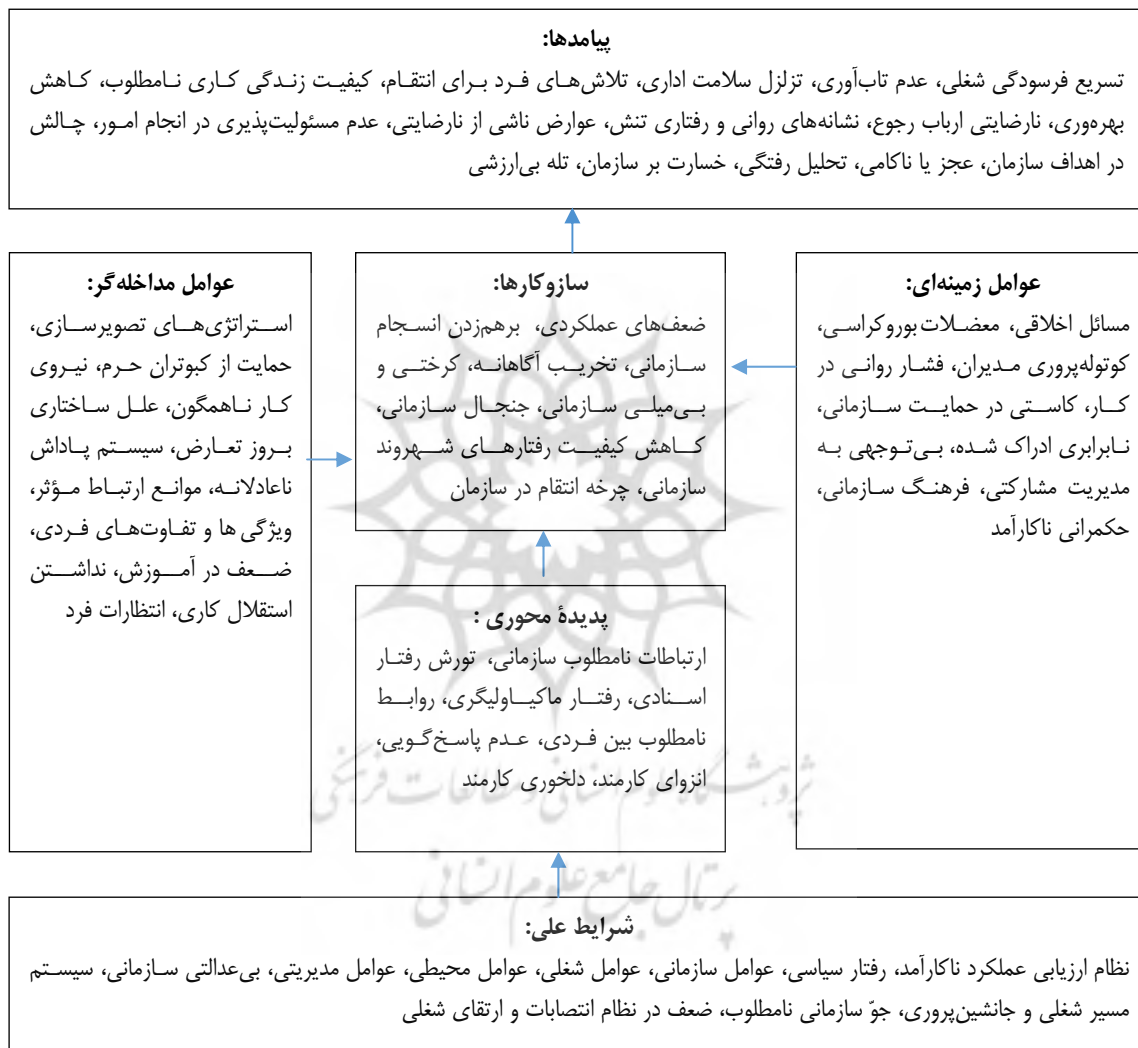
بازخوانی و بازبینی چندباره متن داده‌ها، کدهای با محتوای مشترک را در یکدیگر ادغام می‌کند. در واقع کدها را این بار در قالب کد، رمز یا مفهوم مشترکی که از مفهوم‌های اولیه انتزاعی‌تر است، ادغام می‌کند (بویج^۱، ۲۰۱۰). این کدگذاری، به این دلیل محوری نامیده می‌شود که کدگذاری حول «محور» یک مقوله تحقق می‌یابد (دانایی فرد و امامی، ۱۳۸۶).

جدول ۴. دسته‌بندی کدهای شناسایی شده مقوله‌های اصلی رنجش سازمانی کارکنان

مقوله‌ها	مفاهیم	کدهای شناسایی شده
پدیده محوری	ارتباطات نامطلوب سازمانی	تبعیض سازمانی، بدبینی سازمانی، گوش ندادن آگاهانه، ارتباطات یک سویه، عدم درک متقابل، نبود احترام متقابل
	انزوای کارمند	بی تفاوتی در محیط کار، گوشه‌گیری، کاهش مشارکت، پایین آمدن سطح نقش‌آفرینی، احساس مفید نبودن
	دلخوری کارمند	احساس ناراحتی، قهرسازمانی، سکوت سازمانی، نیاز به توجه بیشتر، خواسته‌های تأمین نشده، ضعف دل‌بستگی شغلی
عوامل علی	نظام ارزیابی عملکرد ناکارآمد	ارزیابی سیاسی، دوگانگی در عملکرد سازمان، ارزیابی عملکرد سلیقه‌ای، عدم بازتاب عملکرد مناسب فرد به رده مافوق
	رفتار سیاسی	اولویت منافع اشخاص به منافع سازمان، رقیب ستیزی، سیاه‌کاری، شایعه‌سازی، رابطه‌مند بودن، یارگیری شبکه‌ای
سازوکارها	بر هم زدن انسجام سازمانی	بی تفاوتی سازمانی، بی‌انگیزگی خدمتی، جو بی‌اطمینانی، بی‌انگیزگی سایر کارکنان، از بین رفتن خلاقیت
	کرختی و بی‌میلی سازمانی	متهم کردن افراد، عملکرد ضد مولد، بدگویی و برچسب‌زدن به دیگران، ترس‌های متوالی، خشم، القائات منفی، توسعه سیاه‌نمایی، تعمیم جزء به کل
	جنگال سازمانی	کاهش تمایل به هم‌رنگی، کاهش روحیه کارکنان، اختلاف‌های سازمانی، احساس بی‌اعتمادی به سازمان، ممانعت همکاران در پیشرفت یکدیگر، رفتارهای ناسازگارانه، از بین رفتن تعصب سازمانی، کاهش مشارکت بین کارکنان
عوامل بستر ساز	مسائل اخلاقی	بدعهدی، بدگمانی، رسوایی، بی‌اخلاقی، تحقیر، حسادت همکاران
	فشار روانی در کار	امور بدون سرانجام، توقعات بیش از حد و توان کارکنان، نبود امنیت شغلی، ابهام در نقش، کارهای یکنواخت
عوامل مداخله‌گر	استراتژی‌های تصویرسازی	چاپلوسی و تملق، ظاهرسازی، دورویی افراد، روراست نبودن
	نیروی کار ناهمگون	ایده‌های متفاوت، افراد غیرمعمول، تکثر نظرها، مدل‌های ذهنی
پیامدها	تسریع فرسودگی شغلی	تأثیر منفی ناخودآگاه بر دیگران، نگرش‌های بدبینانه، مشکلات روحی، عدم زاد و ولد فکری، استرس، اضطراب، انتقال یأس و ناامیدی به دیگران، احساس تنهایی، احساس مفید نبودن، تمکین نکردن، درست انجام ندادن کارها، بی‌حوصلگی و بی‌انگیزگی
	عدم تاب‌آوری	نداشتن خود کنترلی، نداشتن امید به رشد و پیشرفت، احساسات منفی، نشخوارهای ذهنی، عصبانیت از عوامل زمینه‌ای
	تزلزل سلامت اداری	حذف خیرخواهی، حذف فرهنگ گفت‌وگو، انحطاط سازمان، بی‌اعتمادی به سازمان، دفع کارکنان از کار و سازمان، درجا زدن و حتی پسرفت سازمان، بی‌ثباتی سازمان

کدگذاری انتخابی

کدگذاری انتخابی، فرایند پالایش مقوله‌ها، یکپارچه‌سازی آن‌ها و پیوند دادن مقوله‌ها به یکدیگر است (لی، ۲۰۰۱) و هدف آن، ادغام دسته‌بندی‌های مختلفی است که در طول کدگذاری محوری توسعه یافته و توضیح داده شده‌اند. بنابراین، کدگذاری انتخابی کاملاً شبیه کدگذاری محوری است؛ اما در سطح انتزاعی‌تر انجام می‌شود (ولستد و رضات، ۲۰۱۹). در این مرحله در یک دسته‌بندی کلی‌تر، داده‌های سازمان‌دهی شده، در قالب مؤلفه‌های گوناگون و در ابعاد محدودتری دسته‌بندی می‌شوند (آلن^۱، ۲۰۰۳).



شکل ۱. مدل پارادایمی پژوهش

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر ماهیت روش پژوهش کیفی است. هدف این پژوهش، فهم پدیده رنجش سازمانی کارکنان دارای مدرک دکتری با استفاده از روش داده‌بنیاد بود. در فرایند پژوهش و تحلیل مصاحبه‌ها، تمام

مصاحبه‌های به عمل آمده مطالعه و تعدادی از موضوعات کلیدی که با فروانی بیشتر در مصاحبه‌ها مطرح شده بود، استخراج شد؛ سپس در مرحله کدگذاری‌های باز و محوری، به دسته‌بندی و طبقه‌بندی تمام داده‌ها پرداخته شد. پس از پالایش، یکپارچه‌سازی و پیوند دادن مقوله‌ها به یکدیگر، در گام کدگذاری انتخابی، شش مقوله اصلی مطابق الگوی اشتراوس و کوربین شناسایی شد. به نظر می‌رسد درک و شناخت و حل پدیده رنجش سازمانی با توجه به نقش مخربی که در سازمان دارد؛ در ارتقای کیفیت و بهبود عملکرد و همچنین، خوشایندسازی محیط کار، تأثیر بسزایی داشته باشد.

یافته‌های حاصل از این پژوهش با تمرکز بر فرایند شکل‌گیری رنجش سازمانی نشان می‌دهد که ماهیت و دلایل پدیده اصلی عبارت‌اند از: ارتباطات نامطلوب سازمانی، تورش رفتار اسنادی، رفتار ماکیاولیگری، روابط نامطلوب بین‌فردی، عدم پاسخ‌گویی، انزوای کارمند، دلخوری کارمند. احساسات نقش مهمی در تغییرات سازمانی دارد (سانتوز دسوزا، چیمنتی^۱، ۲۰۲۴). احساسات منفی در سازمان از طریق فرایند سرایت عاطفی، به سایر افراد گروه سرایت می‌کند و به ایجاد جو بی‌اعتمادی و کاهش کیفیت ارتباطات منجر می‌شود (دازبروگ، اشکاناسی، تی، هرمن^۲، ۲۰۰۹). مطالعات نشان می‌دهد تا ۷۵ درصد هزینه‌های ناپیدا و ناخواسته در سازمان‌ها، به ارتباطات غیرمؤثر ربط دارد. کاهش بهره‌وری و گسترش سریع شایعات، از اثرهای زوددهنگام ارتباطات سازمانی نامطلوب است. همچنین، تورش رفتار اسنادی، به عنوان رنجش سازمانی عنوان شده است که پیامدهای اجتماعی گسترده‌تری دارد و می‌تواند ما را به نادیده گرفتن عوامل سیستمی، مانند تبعیض که به رفتار مجرمانه و سایر نتایج منفی کمک می‌کند، سوق دهد. در تبیین مقوله رفتار ماکیاولیگری می‌توان گفت که افراد با خصیصه ماکیاولیسم بالا، سعی خواهند کرد تا از هر راه ممکن، مانند دور زدن یا شکستن قوانین، تقلب و حتی سرقت، به خواسته‌های خود برسند. این افراد هم به راحتی با دیگران کار می‌کنند و هم برای رسیدن به اهداف خود از آن‌ها استفاده کنند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش اشمیت و همکاران^۳ (۲۰۲۱) و امیری (۱۳۹۷) هم‌راستا است.

عوامل علی که عوامل انگیزاننده محسوب می‌شوند، مجموعه شرایط و وقایعی هستند که موجب تحقق و شکل‌گیری رنجش سازمانی می‌شوند. در حقیقت شرایط و عوامل علی، به چرایی و علل و عوامل شکل‌گیری رنجش سازمانی پاسخ می‌دهد. عوامل علی ضمن اینکه در عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر و عوامل راهبردی در رنجش سازمانی ریشه دارد، به نوعی این عوامل را هم تحت تأثیر قرار می‌دهد. بر اساس نتایج پژوهش، برای عوامل علی، مشخصه‌های نظام ارزیابی عملکرد ناکارآمد، رفتار سیاسی، عوامل سازمانی، عوامل شغلی، عوامل محیطی، عوامل مدیریتی، بی‌عدالتی سازمانی، سیستم مسیر شغلی و جانشین‌پروری، جو سازمانی نامطلوب، ضعف در نظام انتصابات و ارتقای شغلی شناسایی شده است. وقتی سازمان‌ها مایل نباشند با ذی‌نفعان خود بر اساس فرایندهای فراگیر رفتار کنند، کارکنان دچار رنجش می‌شوند و روحیه آنان کاهش پیدا می‌کند (نگوین^۴، ۲۰۲۴). به طور کلی شرایط زمینه‌ای نشان‌دهنده سلسله خصوصیات ویژه‌ای است که معمولاً راهبردهای کلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند یا به عبارتی، محل حوادث یا وقایع مرتبط با پدیده اصلی است. مقوله‌های شناسایی شده در این پژوهش برای شرایط زمینه‌ای عبارت‌اند از: مسائل اخلاقی، معضلات بوروکراسی، کوتوله‌پروری مدیران، فشار روانی در کار، کاستی در حمایت سازمانی، نابرابری ادراک شده، بی‌توجهی به مدیریت مشارکتی، فرهنگ

1. Santos de Souza, Chimenti
2. Dasborough, Ashkanasy, Tee & Herman
3. Schmidt et al.
4. Nguyen

سازمانی و حکمرانی ناکارآمد. هنگامی که منابع ناکافی سازمان، کارکنان را از ارائه خدمات با کیفیتی که با ارزش‌های حرفه‌ای و اخلاقی آن‌ها مطابقت داشته باشد، باز می‌دارد، باعث رنجش و بدبینی به سازمان می‌شود (اسکایول نیلسون، گادولین، لارسمن، پوسه، تورنر^۱، ۲۰۲۴). ادراک بی‌عدالتی در بین کارکنان باعث ایجاد احساس تنفر، روابط بین فردی خصمانه، رنجش، شایعات، خشم، پرخاشگری و اضطراب می‌شود که بر رفتار سازمانی آن‌ها تأثیر منفی می‌گذارد (مرتضی، سبجانی، ساجید، حسین، علی، سبجانی^۲، ۲۰۲۴) در رابطه با مقوله کوتوله‌پروری می‌توان گفت که مدیران کوتوله‌پرور، علاقه‌ای به استخدام افراد شایسته ندارند؛ زیرا حس می‌کنند با استخدام افراد شایسته ممکن است جایگاه خود را از دست بدهند و این افراد در آینده برای آن‌ها مشکل‌ساز خواهند شد. مستقیم، الهمپی، سیرگار و شادیق^۳ (۲۰۲۴) معتقدند که سازمان‌ها برای حفظ بقا در دنیای رقابتی فعلی، به نیروهای خلاق و شایسته‌ای نیاز دارند که بتوانند آن‌ها را در طوفان به‌روزآمد دائمی محیط، حفظ و حراست کنند. فرهنگ سازمانی و حکمرانی ناکارآمد، به افزایش فساد و کاهش سلامت اداری منجر می‌شود. این یافته‌ها با نتایج پژوهش بن کایدعلی^۴ (۲۰۲۴) هم‌راستا است.

علاوه بر موارد فوق، این پژوهش نشان داد که عناصر میانجی یا عوامل مداخله‌گر، شرایط کلی و وسیع‌تری هستند و عبارت‌اند از: استراتژی‌های تصویرسازی، حمایت از کبوتران حرم، نیروی کار ناهمگون، علل ساختاری بروز تعارض، سیستم پاداش ناعادلانه، موانع ارتباط مؤثر، ویژگی‌ها و تفاوت‌های فردی، ضعف در آموزش، نداشتن استقلال کاری، انتظارات فرد. به‌کارگیری استراتژی‌های مختلف تصویرسازی به شرایط خاصی بستگی دارد که در سازمان‌های دیگر انجام می‌دهند. نیروی کار ناهمگون به این معناست که نیروی کار سازمان‌ها را افرادی تشکیل می‌دهند که از نظر جنس، نژاد و قومیت نامتجانس یا ناهمگون هستند. سیستم پاداش کارکنان، یک روش انگیزشی است که سازمان‌ها در راستای تشویق کارکنان خود برای انجام کار با کیفیت از آن استفاده می‌کنند. چنانچه پاداش ناعادلانه باشد، کارکنان علاقه چندانی به آن نشان نخواهند داد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش قلی‌پور (۱۳۹۶)، کاوول و مالکولم (۲۰۲۳)، رایس (۲۰۱۳) هم‌راستا است.

عوامل راهبردی برای کنترل اداره و چگونگی برخورد با پدیده محوری، تحت مجموعه شرایط خاص است. مقوله‌های شناسایی شده در این پژوهش برای عوامل راهبردی عبارت‌اند از: ضعف‌های عملکردی، برهم زدن انسجام سازمانی، تخریب آگاهانه، کرختی و بی‌میلی سازمانی، جنجال سازمانی، کاهش کیفیت رفتارهای شهروند سازمانی و چرخه انتقام در سازمان. انسجام سازمانی، به‌عنوان فرایند برقراری وحدت، یکپارچگی و هماهنگی در سازمان و عاملی مهم و راهبردی برای تحقق اهداف سازمان مطرح است. همچنین مدیران باید بپذیرند که توجه به کرختی و بی‌میلی کارکنان، موضوعی مهم در مطالعات سازمانی است و باید با کسب سواد حسی، بی‌نظمی‌های سازمان را خاموش و سازمان‌دهی کنند. از طرفی، برای موفقیت در افزایش عملکرد سازمانی، راه‌های بسیاری وجود دارد. یکی از این راه‌ها، مبحث کنترل و مدیریت جنجال از قوانین سازمانی است که به کاهش رنجش سازمانی منجر می‌شود. این یافته‌ها با نتایج پژوهش قلی‌پور (۱۳۹۶)، کاوول و مالکولم (۲۰۲۳) و خمس‌آیا و همکاران (۱۳۹۸) هم‌راستا است.

با توجه به خط سیر و مراحل که در این پژوهش اجرا شد، می‌توان نتیجه گرفت که پیامدهای استخراج شده رنجش

1. Skyvell Nilsson, Gadolin, Larsman, Pousette & Törner

2. Murtaza, Subhani, Sajid, Hussain, Ali, & Subhani

3. Mustaqim, Alhempy, Siregar & Shaddiq

4. Benkaidali

سازمانی عبارت‌اند از: تسریع فرسودگی شغلی، عدم تاب‌آوری، تزلزل سلامت اداری، تلاش‌های فرد برای انتقام، کیفیت زندگی کاری نامطلوب، کاهش بهره‌وری، نارضایتی ارباب رجوع، نشانه‌های روانی و رفتاری تنش، عوارض ناشی از نارضایتی، عدم مسئولیت‌پذیری در انجام امور، چالش در اهداف سازمان، عجز یا ناکامی، تحلیل رفتگی، خسارت بر سازمان، تله بی‌ارزشی. هنگامی که کارکنان از رویدادهای منفی کاری احساس رنجش می‌کنند، ممکن است تمرکز بر مسائل کاری برای آن‌ها چالش‌انگیز باشد. در عوض، رنجش آن‌ها را به نشخوار فکری در خصوص وضعیت حرفه‌ای خود سوق می‌دهد و انرژی کارکنان را تخلیه می‌کند (دکلرک، عظیم، حق^۱، ۲۰۲۴). مطالعه دکلرک و همکاران (۲۰۲۴) نشان داد که بین رنجش در محل کار و تحلیل رفتگی رابطه مثبتی وجود دارد و بیان می‌کنند که احساس رنجش روی انگیزه‌های کارکنان آثار مخربی دارد و در صورت وجود چنین احساساتی، منابع انگیزشی تخلیه می‌شود و کارکنان انرژی کمتری برای دستیابی به اهداف کاری در اختیار خواهند داشت و سختی‌های مرتبط آن‌ها را از نظر عاطفی خسته می‌کند.

محدودیت‌ها

دشواری انتخاب افراد خبره و هماهنگی برای مصاحبه و همچنین، مشغله کارکنان از محدودیت‌های این پژوهش بود. همچنین با توجه به حساسیت موضوع و واهمه مشارکت‌کنندگان از بیان صریح و واقعیت روایات خود، ایجاد فضای امن و اعتماد دو طرفه، از مهم‌ترین محدودیت‌های تحقیق بود که این امر خود به زمان و تلاش مضاعفی نیاز داشت.

پیشنهادهای

۱. سازمان‌های دولتی لازم است محیطی را طراحی کنند که فرهنگ تعاملات و ارتباطات تسهیل شود؛ به گونه‌ای که کارکنان احساس ناامنی نکنند تا شاهد پدیده رنجش سازمانی مدیران در سازمان‌های دولتی نباشیم.
 ۲. رعایت‌نشدن اصول شایسته‌سالاری باعث روی کار آمدن مدیران بی‌کفایتی می‌شود که برای حفظ جایگاه خود، حاضرند به هر ترفندی واصل شوند و افراد شایسته‌تر از خود را به هر نحوی از سازمان فراری دهند؛ پس در سازمان رعایت اصل شایسته‌سالاری، باید به عنوان یکی از مهم‌ترین اصل انتصاب مدیران مدنظر مدیران عالی‌رتبه قرار گیرد.
 ۳. پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها فرصت‌های داوطلبانه و مشارکتی را فارغ از سلسله‌مراتب مدیریتی، به افراد شایسته دهند تا آزادانه بتوانند نظرهای خود را بیان کنند.
 ۴. مدیران در موقعیت‌های چالش‌برانگیز، به توانایی‌های افراد شایسته‌تر از خود اعتماد کنند و روی کمک آن‌ها حساب باز کنند که این‌ها از طریق ایجاد محیطی دوستانه سبب کاهش رنجش سازمانی می‌شود.
- با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر و محدودیت‌هایی که با آن مواجهه بود، توصیه می‌شود که برای تکمیل مباحث مطرح شده در این پژوهش، موضوعات زیر در تحقیقات آینده مدنظر قرار گیرد:
۱. مدل این پژوهش به طور کامل در جامعه‌ای دیگر تکرار شود؛
 ۲. با توجه به جدید بودن موضوع پژوهش، پیشنهاد می‌شود که تحقیقاتی در جهت گسترش مفهوم رنجش سازمانی انجام شود؛

۳. پیشنهاد می‌شود تحقیقاتی در زمینه بررسی تأثیر رنجش سازمانی بر بهره‌وری انجام شود؛
۴. پیشنهاد می‌شود تحقیقاتی در زمینه تأثیر رنجش سازمانی بر سکوت سازمانی انجام شود.

منابع

- ابراهیمی، امید؛ هاشمی، تورج؛ محمدی، دل آرام (۱۳۹۶). نقش مؤلفه‌های بخشودگی بین فردی در پیش بینی بهزیستی روانی دانش آموزان متوسطه شهر تبریز. *سلامت اجتماعی*، ۵(۱)، ۳۹-۴۷.
- اشتراس، انسلم؛ کوربین، جولیت (۱۳۸۵). *اصول روش تحقیق کیفی: نظریه مبنایی رویه‌ها و شیوه‌ها*. (بیوک محمدی، مترجم). تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- امیری، زهرا (۱۳۹۷). *ارائه الگوی آنتروپی رفتاری در سازمان (مورد مطالعه: شهرداری اصفهان)*. رساله دکتری، دانشگاه لرستان.
- بازرگان هرنیدی، عباس (۱۳۸۷). روش تحقیق آمیخته: رویکردی برتر برای مطالعات مدیریت. *دانش مدیریت*، ۲۱(۸۱)، ۳۶-۱۹.
- پارسافر، سارا؛ نامداری، کورش؛ هاشمی، سید اسماعیل؛ مهربانی، حسینعلی (۱۳۹۴). بررسی رابطه تعهد مذهبی، سبک بخشش، نبخشیدن و نشخوار ذهنی با سلامت روان. *فرهنگ مشاوره و روان درمانی*، ۶(۲۳)، ۱۳۹-۱۶۲.
- پورحسین، رضا؛ عزتی، نسیم؛ غلامعلی لواسانی، مسعود (۱۳۹۵). بررسی اثربخشی «روش مرورخویشتن» بر افکارخودکشی و رنجش در نوجوانان دختر بزهکار. *مجله علوم روان‌شناختی*، ۱۵(۵۷)، ۱۹-۶.
- حمید، نجمه؛ کوچکی، رحیم؛ حیات بخش ملایری، لیدا (۱۳۹۱). اثربخشی روان درمانی شناختی - رفتاری مذهب محور؛ توأم با بازآموزی بخشودگی بر کاهش تعارضات زناشویی و افزایش رضایت از زندگی در زوجین. *روان‌شناسی و دین*، ۱۸(۵)، ۳۴-۵.
- خمش آیا، احمد؛ شیر، اردشیر و یاسینی، علی (۱۳۹۸). خوانشی استعاره از پدیده بی‌حسی سازمانی: تدوین و اعتبارسنجی یک مدل مفهومی. *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، ۱۰(۳)، ۱۸۷-۲۱۵.
- دانایی فرد، حسن؛ امامی، سیدمجتبی (۱۳۸۶). استراتژی‌های پژوهش کیفی: تأملی بر نظریه‌پردازی داده‌بنیاد. *اندیشه مدیریت راهبردی (اندیشه مدیریت)*، ۱۱(۲)، ۹۷-۶۹.
- دیهیم پور، مهدی؛ میانداری، کمال؛ نجاری، رضا؛ عابدی جعفری، حسن (۱۳۹۷). تأثیر شفافیت سازمانی بر مدیریت ترومای سازمانی با میانجیگری سرمایه اجتماعی. *مجله علمی*، ۵(۳)، ۳۳۷-۳۶۳.
- سرلک، محمدعلی (۱۳۹۵). ارائه یک چارچوب مفهومی برای پردازش نظریه جنجال - نتیجه. *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۱۶(۴)، ۱۴۱-۱۲۷.
- صالح‌زاده، رضا (۱۴۰۲). اگر دوباره جوان می‌شدم: پدیدارشناسی تجارب شغلی اعضای هیئت علمی بازنشسته دانشگاه‌های اصفهان. *مطالعات منابع انسانی*، ۱۳(۴)، ۱۰۳-۱۳۱.
- صالحی، ایرج؛ مسلمان، مهسا (۱۳۹۴). رابطه نگرش‌های مذهبی با افسردگی، اضطراب، استرس در دانشجویان دانشگاه گیلان. *مجله دین و سلامت*، ۳(۱)، ۵۷-۶۴.
- صدوقی، مجید؛ حسام‌پور، فاطمه (۱۳۹۷). پیش‌بینی بهزیستی روان‌شناختی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کاشان بر اساس مؤلفه‌های بخشودگی. *پرستاری/ایران*، ۳۰(۱۱۰)، ۱-۱۰.

فرنچ، وندال؛ اچ. بل، سیسیل (۱۳۷۹). مدیریت تحول در سازمان (سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد، مترجمان). (چاپ اول). تهران: انتشارات اشراقی.

فیضی، طاهره (۱۳۹۰). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: انتشارات پیام نور.

قلی پور، آرین (۱۳۹۶). مدیریت منابع انسانی (مفاهیم، تئوری‌ها و کاربردها). تهران: انتشارات سمت.

کردنائیچ، اسداله (۱۴۰۰). تفکر و مدیریت/استراتژیک؛ تئوری و عمل. تهران، انتشارات دانشگاه تربیت مدرس.

گلشاهی، بهنام؛ آسایش، هادی (۱۴۰۲). شناسایی استراتژی‌های توسعه رهبری و اثر آن بر مدیریت سرمایه‌های انسانی ارتش جمهوری اسلامی ایران در بحران‌های زیستی - ویروسی. مطالعات منابع انسانی، ۱۳(۳)، ۱۰۲-۱۳۰.

محمود علیلو، مجید (۱۳۸۵). احساس گناه و رنجش. ماهنامه دنیای سلامت، ۲(۱۸)، ۱۸-۱۹.

محمودی، طیب؛ منصوری نژاد، راضیه (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین نشخوارخشم و بخشش در دانش‌جویان. دستاوردهای روان‌شناسی بالینی، ۱۳(۱)، ۹۱-۱۰۴.

معظمی، محمود (۱۳۹۱). کیسه‌های زباله‌ات را زمین بگذار. دوهفته نامه موفقیت، ۱۴(۲۳۳)، ۳۴-۳۷.

نجمی، فریدون؛ احمدی زهرانی، مریم؛ اسدیان اردکانی، فائزه (۱۴۰۲). شناسایی و سطح‌بندی ریسک‌های منابع انسانی در صنعت گردشگری با رویکرد آمیخته. مطالعات منابع انسانی، ۱۳(۴)، ۱۳۲-۱۵۸.

یوسف‌زاده، سعید؛ کیا کجوری، داود (۱۳۹۴). بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران و سرمایه اجتماعی سازمان. فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، ۳(۲)، ۹۵-۱۱۶.

References

- Allan, G. (2003). A critique of using grounded theory as a research method. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 2(1), 1-10.
- Amiri, Z. (2018). *Presenting the behavioral entropy model in the organization (case study: Isfahan Municipality)*. Doctoral thesis, Lorestan University. (in Persian)
- Ballester, S., Sastre, M.T.M., Mullet, E. (2009). Forgiveness and lay conceptualizations of forgiveness. *Pers Individ Dif*, 47(6), 605- 609.
- Bash, A. (2022). The Morality of Forgiveness. Supporting A-level Religious Studies. *The St Mary's and St Giles' Centre*. 29.
- Bazargan Harandi, A. (2008). Mixed research method: A superior approach for management studies. *Management Knowledge*, 21(8), 19-36. (in Persian)
- Benkaidali, M.L. (2024). The administrative corruption: from the causes of spread to the mechanism of prevention and combatting. *Revue Algérienne des Sciences Juridiques et Politiques*, 61(1), 125- 139.
- Berry, J. W., Worthington, E. L., O'Connor, L. E. & Wade, N. G. (2001). Dispositional forgiveness: Development and construct validity of the Transgression Narrative Test of Forgiveness (TNTF). *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(10), 1277- 1290.

- Boeije, H.R. (2010). Analysis in Qualitative Research, SAGE Publications. Pour Introduire à L'Ethnographie de L'Ecole. In: *Pratique de Formation*, No 20, Décembre.
- Bono, G., McCullough, M.E. & Root, L.M. (2008). Forgiveness, Feeling Connected to Others, and Well-Being: Two Longitudinal Studies. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34(2), 182-195.
- Cavell, T. A. & Malcolm, K. T. (Eds.). (2023). *Anger, aggression, and interventions for interpersonal violence*. Taylor & Francis.
- Danai Fard, H. & Emami, S. (2007). Qualitative research strategies: A reflection on foundational data theorizing. *Strategic Management Thought (Management Thought)*, 1(2), 69- 97. (in Persian)
- Dasborough, M. T., Ashkanasy, N. M., Tee, E. Y. & Herman, H. M. (2009). What goes around comes around: How meso-level negative emotional contagion can ultimately determine organizational attitudes toward leaders. *The Leadership Quarterly*, 20(4), 571-585.
- De Clercq, D., Azeem, M. U. & Haq, I. U. (2024). Resentful and religious: How religiosity can mitigate the detrimental effects of workplace embitterment on helping behaviors. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 41(1), 40-57.
- Debus, M.E., Körner, B., Wang, M. and Kleinmann, M. (2023). Reacting to perceived overqualification: uniting strain-based and self-regulatory adjustment reactions and the moderating role of formal work arrangements. *Journal of Business and Psychology*, 38(2), 411-435.
- Dehimpour, M., Midandari, K., Najari, R. & Abedi Jafari, H. (2018). The Effect of Organizational Transparency on Organizational Trauma Management by Mediating Social Capital. *Scientific Journal*, 5(3), 337- 363. (in Persian)
- Denton, R. & Martin, M. W. (1998). Defining Forgiveness: An Empirical Exploration of Process and Role. *The American Journal of Family Therapy*, 26(4), 281- 292.
- Ebrahimi, O., Hashemi, T. & Mohammadi, D. (2018). The Role of Interpersonal Forgiveness Components in Prediction of Psychological Well-being in High School Students of Tabriz. *Community Health*, 5(1), 39-47. (in Persian)
- Faizi, T. (2010). Principles of organization and management. Tehran: *Payam Noor Publications*. (in Persian)
- French, V. & Bell, H. C. (2000). *Management of change in the organization* (Syed Mehdi Alvani and Hassan Danaei Fard, Trans.). (First edition). Tehran: Eshraghi Publications. (in Persian)
- Gholipour, A. (2016). *Human resource management (concepts, theories and applications)*. Tehran, Samet Publications. (in Persian)
- Golshahi, B. & Asaish, H. (2023). Identification of leadership development strategies and its effect on human capital management of the Islamic Republic of Iran Army in bio-viral crises. *Human Resource Studies*, 13(3), 102-130. (in Persian)
- Goulding, Ch. (2002). *Grounded Theory A Practical Guide for Management, Business and Market Researchers*, SAGE Publications.
- Hamid, N., Kochki, R. & Hayat Bakhsh Malairi, L. (2012). The effectiveness of religion-oriented

- cognitive-behavioral psychotherapy; Along with the retraining of forgiveness on reducing marital conflicts and increasing life satisfaction in couples. *Psychology and Religion*, 18(5), 5- 34. (in Persian)
- Hu, M., Wu, X. & Qiu, S. (2024). Life Satisfaction Among Chinese Aged Workers: Interplay of Organizational Justice, Workplace Emotions, and Subjective Age Perception. *Psychology Research and Behavior Management*, 17, 23-37.
- Jahan, S., Appiah Kusi, G., Zisa, T. A. & Quarcoo, F. H. (2023). The Role of Job Dissatisfaction on Low Productivity in Ghanaian Sectors: Finding the Way Forward. *Journal of Business and Management Studies*, 5(1), 127- 142.
- Kassinove, H. & Tafrate, R.C. (2002). *Anger Management: The complete treatment guidebook for practitioners*. Atascadero, California: Impact Publishers, Inc.
- Khan, M. A., Kumar, J., Shoukat, M. H. & Selem, K. M. (2024). Does injustice perception threaten organizational performance in the healthcare setting? A sequential mediation examination. *International Journal of Conflict Management*, 35(2), 287-308.
- Khamshaya, A., Shiri, A. & Yasini, A. (2019). A Metaphorical Interpretation of Organizational Insentience Phenomenon: Developing and Validation of a Conceptual Model. *Journal of Public Administration Perspective*, 10(2), 187-215. (in Persian)
- Kurdanaij, A. (2021). *Strategic thinking and management; theory and practice*. Tehran, Tarbiat Modares University Press. (in Persian)
- Lee, J. (2001). *A Grounded Theory: Integration and Internalization in ERP Adoption and Use*, Unpublished Doctoral Dissertation, University of Nebreska, In Proquest UMI Database.
- Lee, K. & Ashton, M.C. (2004). Psychometric properties of the HEXACO personality inventory. *Multivariate behavioral research*, 39(2), 329- 358.
- Mahmoodi, T. & Mansoori Nejad, R. (2017). The study of relationship between anger rumination and forgiveness in students. *Journal of Clinical Psychology*, 3(1), 91-104. (in Persian)
- Mahmoud Alilou, M. (2006). Guilt and resentment. *Duniya Salamat Monthly*, 2(8), 18-19. (in Persian)
- McCullough, M. E., Bellah, C. G., Kilpatrick, S. D. & Johnson, J. L. (2001). Vengefulness: Relationships with forgiveness, rumination, well-being, and the big five. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(5), 601- 610.
- Moazzami, M. (2012). Put down your garbage bags. *Success Fortnightly*, 14(233), 34- 37. (in Persian)
- Mustaqim, H., Alhemp, R. R., Siregar, B. A., & Shaddiq, S. (2024). The Relationship Between Employee Engagement and Goal Orientation Towards Competence and Employee Performance. *Calitatea*, 25(198), 211-221.
- Mro, J. & Kaleta, K. (2017). Cognitive and emotional predictors of episodic and dispositional forgiveness, *Polish Psychological Bulletin*, 48(2), 143- 153.
- Murtaza, A., Subhani, M. K., Sajid, M. A., Hussain, S., Ali, N. & Subhani, M. T. (2024). Do Authentic Leadership And Organizational Citizenship Behavior Affect The Relationship Between Talent Management And Job Performance Among Teachers Of Private Sector Universities, Pakistan. *Migration Letters*, 21(S9), 511-519.

- Najmi, F., Ahmadi Zahrani, M. & Asadian Ardakani, F. (2023). Identification and leveling of human resource risks in the tourism industry with a mixed approach. *Human Resource Studies*, 13(4), 132-158. (in Persian)
- Nguyen, C. (2024). Adapting Organizational Inclusivity Through Empowering Gender-Diversity. In *International Conference on Gender Research* (Vol. 7, No. 1, pp. 262-269)
- Parsafar, S., Namdari, K., Hashemi, S. & Mehrabi, H. (2015). The relationship between religious commitment, unforgiving and forgiveness styles the with mental health. *Counseling Culture and Psychotherapy*, 6(23), 139-162. (in Persian)
- PourHosein, R., Ezzati, N. & Gholamali Lavasani, M. (2016). Study of the efficacy of "self-review method" of suicidal thoughts and anger on female delinquent adolescents. *Journal of Psychological Science*, 15(57), 6-19. (in Persian)
- Rice, D. (2013). The Phenomenon of Organizational Resentment. *Academy of Management Annual Meeting*. *Academy of Management*, doi.org/10.5465/ambpp.2013.16550abstract
- Sadouqi, M. & Hasampour, F. (2017). Predicting the psychological well-being of Kashan University of Medical Sciences students based on the components of forgiveness. *Iranian Nursing*, 30(110), 1-10. (in Persian)
- Salehi, I. & Mosalman, M. (2015). Evaluation of the Relationship between Religious Attitude and Depression, Anxiety and Stress in Students of Guilan University. *Religion and health magazine*, 3(1), 57-64.
- Salehzadeh, R. (2023). If I were young again: Phenomenology of career experiences of retired faculty members of Isfahan universities. *Human Resource Studies*, 13(4), 103-131. (in Persian)
- Santos de Souza, F. D. O. & Chimenti, P. (2024). Emotions in Organizational Change: An Integrative Review. *Journal of Change Management*, 1-40.
- Sarlak, M. (2015). Introducing an Conceptual Framework to Processing Commotion-Goal Theory. *Management of public organizations*, 16(4), 127- 141. (in Persian)
- Schmidt, M. V. C., Ikpeng, Y. U., Kayabi, T., Sanches, R. A., Ono, K. Y. & Adams, C. (2021). Indigenous knowledge and forest succession management in the Brazilian Amazon: Contributions to reforestation of degraded areas. *Frontiers in Forests and Global Change*, 4(31), 33-48.
- Searing, E. A., Wiley, K. K. & Young, S. L. (2023). Resiliency tactics during financial crisis: The nonprofit resiliency framework. In *Understanding Nonprofit Organizations*, 275-289.
- Singh, A. K., Tiwari, G. K. & Deurkar, M. P. (2023). Qualitative Understanding of Unforgiveness among Indian Adults: A Thematic Analysis. *The International Journal of Indian Psychology*, 11(2), 1028-1037.
- Singh, A. K., Tiwari, G. K. & Deurkar, P. (2023). Why People Do Not Forgive? An Exploratory Study of Unforgiveness among Indian Adolescents. *Indian Journal of Positive Psychology*, 14(2), 72- 75.
- Skyvell Nilsson, M., Gadolin, C., Larsman, P., Pousette, A. & Törner, M. (2024). The role of perceived organizational support for nurses' ability to handle and resolve ethical value conflicts: A mixed methods study. *Journal of Advanced Nursing*, 80(2), 765-776.

- Stackhouse, M. R., Boon, S. D. & Paulin, M. (2023). Why we harm the organization for a perpetrator's actions: The roles of unforgiveness, group betrayal, and group embodiment in displaced revenge. *European Journal of Social Psychology*, 53(4), 664-680.
- Stade, E. C. & Ruscio, A. M. (2023). A meta-analysis of the relationship between worry and rumination. *Clinical Psychological Science*, 11(3), 552- 573.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2000). *Principles of qualitative research method: basic theory of procedures and methods*. Translation: Buyuk Mohammadi. Tehran: Research Institute of Humanities and Cultural Studies. (in Persian)
- Stuckey, L. (2024). *Organizational transparency and employees' organizational perceptions* (Doctoral dissertation).
- Thakur, R. (2024). Forgiveness, Psychological Well-being and Depression among College going students. *International Journal of Interdisciplinary Approaches in Psychology*, 2(1), 13-91.
- Toussaint, L. & Webb, J. R. (2005). Theoretical and empirical connections between forgiveness, mental health, and well-being. *Handbook of forgiveness*, 349-362.
- Toussaint, L. L., Worthington, E. L., Williams, D. R. & Webb, J. R. (2020). Forgiveness and Physical Health. In E. L. Worthington Jr. & N. G. Wade (Ed.), *Handbook of Forgiveness*, (2th Ed). Routledge.
- Vollstedt, M. & Rezat, S. (2019). An introduction to grounded theory with a special focus on axial coding and the coding paradigm. *Compendium for early career researchers in mathematics education*, 13(1), 81- 100.
- Worthington, E. L., Jr., Witvliet, C. V., Pietrini, P. & Miller, A. J. (2007). Forgiveness, health, and well-being; A review of evidence for emotional versus decisional forgiveness, dispositional forgiveness, and reduced unforgiveness. *Journal of Behavioral Medicine*, 30, 291- 302.
- Yamasaki, K., Sampei, A. & Miyata, H. (2024). Relationship between rumination, self-compassion, and psychological health among Japanese university students: A cross-sectional study. *Plos one*, 19(1), e0297691.
- Yousefzadeh, S. & Kiakjuri, D. (2015). Survey the relationship between communicational skill of managers and social capital of organization. *Social Capital Management Quarterly*, 3(2), 95- 116. (in Persian)