

Public Organizations Management *Open Access*

Spring (2024) 12(2): 19-40

 DOI: <https://doi.org/10.30473/ipom.2024.69958.4929>

Received: 11/Dec/2023

Accepted: 05/May/2024

ORIGINAL ARTICLE

Identifying and Analyzing the Causes And Consequences Emergence of the Phenomenon of Presenteeism with the Fuzzy Cognitive Map Approach

Ali Shariatnejad^{1*}, Zahra Eyni Nargeseh²

1. Assistant Professor, Department of Business Management, Lorestan University, Khorramabad, Iran.
2. MSc Student, Department of Business Management, Lorestan University, Khorramabad, Iran.

Correspondence

Ali shariatnejad

E-mail: shariat.al@lu.ac.ir

How to cite

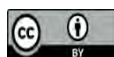
Shariatnejad, A., & Eyni Nargeseh, Z. (2024). Identifying and Analyzing the Causes And Consequences Emergence of the Phenomenon of Presenteeism with the Fuzzy Cognitive Map Approach. *Public Organizations Management*, 12(2), 19-40.

ABSTRACT

In the country's administrative and organizational system, one of the most important problems that hinders the proper functioning of employees and organizations is a phenomenon called presenteeism. Presenteeism is introduced as a phenomenon according to which employees are physically present in the workplace but are functionally absent. Considering that presenteeism is one of the most important organizational phenomena in the country and has consequences at the individual and organizational levels, Therefore, the current research was conducted to identify and analyze the causes and consequences of the phenomenon of presenteeism in the state banks of Lorestan province. The current research is practical in terms of its purpose, and in terms of gathering information, it is among exploratory research. Also, this research is a mixed qualitative and quantitative research based on comparative and inductive philosophy. The participants in the research are experts, 30 of whom were selected by purposeful sampling and based on the principle of theoretical adequacy. Also, the participants of the research in the quantitative part are 3000 managers and employees of state banks in Lorestan province, and 341 of them were selected based on Morgan's table using available sampling. The data collection tool is in the qualitative part of the interview, whose validity and reliability were confirmed using content validity and theoretical validity and intra-coder and inter-coder reliability methods. Also, the data collection tool is in the quantitative part of the questionnaire, whose validity and reliability were confirmed using the content validity and retest reliability of the test. Qualitative data was analyzed by content analysis method and quantitative data was analyzed by fuzzy cognitive mapping method. The results of this research indicate that non-admission of telework and working flexibility from the organization, having an organizational commitment, and the type of employment relationship between the individual and the organization are the most important reasons for the outbreak of presenteeism. Also, the emergence of the state of organizational laziness, decreased performance and individual and organizational productivity, and the emergence of invisible employees are identified as the most important consequences of the phenomenon of presenteeism in the state banks of Lorestan province. According to the research findings, presenteeism is a negative and harmful phenomenon that severely overshadows the performance and productivity of human resources and the organization, and by disrupting the overall performance of the organization, it leads to pushing the organization. It becomes inefficient for an organization.

KEY WORDS

Presenteeism, Staff Sickness, Performance and Productivity of Human Resources, State Banks.



© 2024, by the author (s). Published by Payame Noor University, Tehran, Iran.

This is an open access article under the CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

<https://ipom.journals.pnu.ac.ir/>

«مقاله پژوهشی-اکتشافی»

شناسایی و تحلیل علل و پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی با رویکرد نقشه شناختی فازی

علی شریعت‌نژاد^۱، زهرا عینی نرگسه^۲

چکیده

در نظام اداری و سازمانی کشور یکی از مهم‌ترین مشکلاتی که مانع عملکرد صحیح کارکنان و سازمان می‌شود پدیده‌ای تحت عنوان حضورگرایی است. حضورگرایی پدیده‌ای است که براساس آن کارکنان به صورت عینی در محیط کار حضور دارند اما از لحاظ کارکردی غایب هستند. با توجه به اینکه حضورگرایی یکی از مهم‌ترین عارضه‌های سازمانی کشور است و دارای تبعاتی منفی در سطح فردی و در سطح سازمانی است، لذا پژوهش حاضر با هدف شناسایی و تحلیل علل و پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی در بانک‌های دولتی استان لرستان انجام پذیرفت. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی از حیث گردآوری اطلاعات در زمره پژوهش‌های اکتشافی است. همچنین این پژوهش از نوع تحقیقات آمیخته به صورت کیفی و کمی و بر مبنای فلسفه قیاسی استقرایی است. مشارکت‌کنندگان در پژوهش خبرگان هستند که تعداد ۳۰ نفر با روش نمونه‌گیری هدفمند و براساس اصل کفایت نظری انتخاب شده‌اند. همچنین مشارکت‌کنندگان پژوهش در بخش کمی مدیران و کارکنان بانک‌های دولتی استان لرستان به تعداد ۳۰۰۰ می‌باشند که براساس جدول مورگان ۳۴۱ نفر از آنان با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی مصاحبه است که قابلیت اعتبار و اعتمادپذیری آن با استفاده از روایی محتوایی و روایی نظری و روش پایایی درون شناسه‌گذار و میان شناسه‌گذار تأیید شد. همچنین ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کمی پرسشنامه است که قابلیت اعتبار و اعتمادپذیری آن با استفاده از روایی محتوایی و پایایی با آزمون تأیید شد. داده‌های کیفی با روش تحلیل محتوا و داده‌های کمی با روش نقشه شناختی فازی تحلیل گردید. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که عدم پذیرش دورکاری و انعطاف کاری از سوی سازمان، برخورداری از تعهد سازمانی، نوع رابطه استخدامی فرد با سازمان مهم‌ترین دلایل بروز پدیده حضورگرایی هستند. همچنین پدیدآیی حالت تنبلی سازمانی، کاهش عملکرد و بهره‌وری فردی و سازمانی، پدیدآیی کارکنان نامرئی به‌عنوان مهم‌ترین پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی در بانک‌های دولتی استان لرستان شناسایی شدند. براساس یافته‌های پژوهش، پدیده حضورگرایی پدیده‌ای منفی و زیان‌بار است که عملکرد و بهره‌وری نیروی انسانی و سازمان را به شدت تحت‌الشعاع قرار می‌دهد و با ایجاد اختلال در عملکرد کلی سازمان منجر به سوق دادن سازمان به سمت سازمانی ناکارآمد می‌شود.

واژه‌های کلیدی

حضورگرایی، بیماری کارکنان، عملکرد و بهره‌وری نیروی انسانی، بانک‌های دولتی.

۱. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران.
۲. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران.

نویسنده مسئول: علی شریعت‌نژاد.
 رایانامه: shariat.al@lu.ac.ir

استناد به این مقاله:

شریعت‌نژاد، علی و عینی نرگسه، زهرا (۱۴۰۳). شناسایی و تحلیل علل و پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی با رویکرد نقشه شناختی فازی. فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱۲(۲)، ۱۹-۴۰.

مقدمه

منابع انسانی حیاتی‌ترین دارایی هر سازمان است، چراکه بدون نیروی انسانی مأموریت و اهداف سازمان به انجام نخواهد رسید. عملکرد افرادی که در یک سازمان کار می‌کنند بدون شک نقش قابل‌توجهی در دستیابی به هدف نهایی سازمان ایفا می‌کند. هرچه عملکرد نیروی انسانی بالاتر باشد عملکرد سازمان نیز بالاتر خواهد بود. در این راستا، برای هر سازمانی ضروری است که یک چارچوب منحصربه‌فرد برای مدیریت عنصر انسانی خود در جهت افزایش عملکرد و بهبود کیفیت زندگی کاری ایجاد و پیکربندی کند (فیلیپ و همکاران، ۲۰۲۳).

در سازمان‌های امروزی یکی از مشکلات و چالش‌هایی که همواره نیروی انسانی با آن دست‌وپنجه نرم می‌کند و به شدت عملکرد و بهره‌وری نیروی انسانی و سازمان‌ها را تحت‌الشعاع قرار داده پدیده‌ای تحت عنوان حضورگرایی^۲ می‌باشد. این پدیده به این صورت تعریف می‌شود که بسیاری از کارکنان با احساس خوبی سرکار نمی‌آیند، آن‌ها با کمردرد، حساسیت، آرتروز و سایر شرایطی که می‌تواند عملکرد و بهره‌وری آن‌ها را مختل کند، کار می‌کنند (لویس، ۲۰۰۵). در حقیقت، حضورگرایی با رفتارهایی مشخص می‌شود که براساس آن کارکنان اگرچه به دلیل مشکلات جسمی یا روحی آسیب‌دیده هستند، اما بدون توجه به آن در محل کار خود حاضر می‌شوند (گوسلین و لوزیر، ۲۰۱۱). حضورگرایی با سلامت ضعیف‌تر، فرسودگی شغلی، اختلال در کارایی، کاهش بهره‌وری همراه است (کنانی و همکاران، ۲۰۲۱).

طبق پژوهش‌های پیشین مشکلات اسکلتی - عضلانی، افسردگی و اختلالات اضطرابی بیشترین تأثیر را بر بروز پدیده حضورگرایی داشته‌اند (گوسلین و همکاران، ۲۰۱۳). حضورگرایی به‌عنوان یک رفتار نامرئی شناخته شده، چراکه ثبت شیوع این پدیده و هزینه‌های ناشی از آن امری زمان‌بر و هزینه‌بر خواهد بود (کینمن، ۲۰۱۹). مخاطرات اثرات منفی حضورگرایی بر سلامتی ممکن است زمانی به وقوع بپیوندد که از چندین مورد بیماری‌های جزئی مراقبت نشود و فرد به بهبودی نرسد که این امر در نهایت احتمال مرخصی استعلاجی و غیبت طولانی‌مدت کارکنان در آینده را افزایش می‌دهد

(برگستروم و همکاران^۸، ۲۰۰۹). بسیاری از محققان معتقدند که هزینه حضور در محل کار در هنگام بیماری بیشتر از هزینه غیبت کارکنان در دوره بیماری است (اونس - لاکو و کنپ^۹، ۲۰۱۶). با توجه به تحقیقات گذشته در این زمینه اکثر تحقیقات به این نکته اشاره دارند که حضورگرایی پدیده‌ای منفی است و باید از آن اجتناب کرد (گرو^{۱۰}، ۲۰۱۶). از آنجا که حضورگرایی می‌تواند مقدمه‌ای برای ناتوانی در کار باشد، درک مفهوم آن و چگونگی تجلی این پدیده در عملکرد عموم کارکنان دارای اهمیت است (ساندرسون و کوکر^{۱۱}، ۲۰۱۳).

حضورگرایی در ابتدا تنها در اقلیتی از کارکنان یافت می‌شد، اکنون مطالعات رواج این پدیده را به‌طور گسترده‌تری نشان می‌دهند. به دنبال تغییرات روزافزون کنونی، محیط کار به طرز چشمگیری دچار تغییر شد و رواج پدیده حضورگرایی ناشی از ناامنی شغلی افزایش یافت (رابرتسون و کوپر^{۱۲}، ۲۰۱۱). طبق پژوهش‌های پیشین رواج این پدیده در ایالات متحده، کانادا، انگلستان، تایوان، دانمارک، سوئد و عربستان سعودی با نرخ‌هایی که از ۳۰ درصد تا ۹۰ درصد متفاوت است، ثبت شده است (لوهوس و همبرمن^{۱۳}، ۲۰۱۹). همچنین حضورگرایی بین کارکنان مسن، زنان و افرادی که دارای شخصیت‌های وجدان‌گرا هستند رواج بیشتری دارد (موزن جمشیدی و باقرزاده خداشهری، ۲۰۲۱). هنگامی که حضورگرایی رخ می‌دهد کارکنان اغلب دچار سطوح پایین‌تری از عملکرد و بهره‌وری می‌شوند و احساس افسردگی و خستگی بیشتری می‌کنند (رابرتسون و کوپر، ۲۰۱۱). این کاهش بهره‌وری می‌تواند ناشی از مسائلی همچون مشکل در تمرکز، ناتوانی در تفکر صحیح، افزایش خطاهای انسانی، ناتوانی در انجام الزامات شغلی باشد (ساندرسون و کوکر، ۲۰۱۳). در واقع پدیده حضورگرایی نه‌تنها برای سلامت کارکنان خطرناک است؛ بلکه بر نتایج کار آن‌ها نیز تأثیر می‌گذارد، به این صورت که سرکار بودن در هنگام درد و بیماری ممکن است واکنش‌های عاطفی منفی که در نهایت منجر به نارضایتی فرد می‌شود را به دنبال داشته باشد. در واقع تحت‌فشار کاری بودن در هنگام بیماری منجر به کاهش رضایت شغلی می‌شود (آرونسون و همکاران^{۱۴}، ۲۰۰۰). از طرفی بیماری هم بر کمیت و هم بر کیفیت کار تأثیر می‌گذارد، لذا ممکن است در این شرایط افراد

8. Bergstrom et al
9. Evanse-Lacko.&. Knapp
10. Garrow
11. Sanderson.&. Cocker
12. Robertson.&. Cooper
13. Lohous.&. Hambermann
14. Aronsson et al

1. Philip et al
2. Presenteeism
3. Levin
4. Gosselin.&. Lauzier
5. Knani et al
6. Gosselin et al
7. Kinman

بنابراین، با توجه به اهمیت و ضرورت پدیده حضورگرایی و پیامدهای زیان‌بار آنکه عملکرد کارکنان و عملکرد سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، شناسایی علل و پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی یک حوزه ضروری پژوهشی در داخل کشور است. علاوه بر این بررسی پیشینه پژوهش نشانگر آن است که تاکنون پژوهش‌های گوناگونی همچون پژوهش دهقانان و همکاران (۲۰۲۳)، شفیع‌ی ثابت و همکاران (۲۰۲۳)، دهقانان و غفوری‌فرد (۲۰۲۲) و مؤذن جمشیدی و باقرزاده خداهشهری (۲۰۲۱) در این زمینه انجام شده، اما علل و پیامدهای بروز این پدیده در سازمان‌های بانکی مغفول مانده و مطالعات صورت گرفته در جوامع آماری دیگر و کارکنان مشاغل دیگر صورت گرفته است. لذا براساس شکاف نظری و عملی که در خصوص موضوع پژوهش وجود دارد، پژوهش حاضر بر آن است جهت پرکردن خلأ تحقیقاتی علل بروز پدیده حضورگرایی و پیامدهای آن را در بانک‌های دولتی استان لرستان شناسایی و تحلیل نماید. لذا براساس آنچه گفته شد، سؤال اصلی پژوهش حاضر آن است که علل بروز حضورگرایی و پیامدهای این پدیده کدام‌اند؟

مبانی نظری پژوهش

پدیده حضورگرایی

در گذشته فرض بر این بود که حضور در کار برابر با عملکرد است (گوسلین و همکاران، ۲۰۱۳). اما گذشت زمان مخالف این اصل را ثابت کرد چراکه پدیده حضورگرایی اشاره به کارکنانی دارد که سرکار هستند؛ اما به دلیل بیماری یا سایر شرایط پزشکی، به‌طور کامل کار نمی‌کنند و عملکرد کاملی ندارند. این پدیده می‌تواند بهره‌وری فردی را یک‌سوم یا بیشتر کاهش دهد (همپ، ۲۰۰۴).

حضورگرایی را می‌توان این‌گونه تشریح نمود که افرادی که علی‌رغم وضعیت ناخوشایند و بیماری در محل کار حاضر می‌شوند و ساعات طولانی کار می‌کنند درحالی‌که بهره‌وری زیادی ندارند. در برخی شرایط حضورگرایی ممکن است به‌عنوان یک عمل شهروندی سازمانی و قابل‌تحسین تلقی شود (جانز، ۲۰۱۰). اما بسیاری از کارفرمایان حضورگرایی را یک مشکل می‌دانند، تقریباً ۴۰ درصد از کارفرمایان مورد بررسی در سال ۲۰۰۴ توسط CCH (ارائه‌دهندگان اطلاعات منابع انسانی و قانون استخدام) گزارش کردند که حضورگرایی یک مشکل در سازمان آن‌هاست (لوین، ۲۰۰۵). در حقیقت

آهسته‌تر از حد معمول کار کنند و یا مجبور به تکرار کارها شوند (همپ، ۲۰۰۴).

به‌طورکلی، پدیده حضورگرایی ممکن است به دو صورت، پیامدهای منفی برای سازمان داشته باشد، نخست اینکه سطح عملکرد فرد را کاهش می‌دهد و دوم اینکه ممکن است عملکرد جمعی را به دلیل اینکه کارکنان در کمک به همکار بیمار خود درگیر می‌شوند و یا بیماری مسری فرد به سایر افراد منتقل شود، تحت تأثیر قرار دهد. همچنین توجه به حضورگرایی به این دلیل مهم تلقی می‌شود که حضور کارکنان دارای پدیده حضورگرایی در سازمان، بهره‌وری را بیشتر از زمانی که آن‌ها غیبت می‌کنند، کاهش می‌دهد؛ بنابراین مدیریت مؤثر این پدیده می‌تواند به حفظ و ارتقای سلامت فردی و سلامت سازمان کمک شایانی کند (اکبری و همکاران، ۲۰۲۱).

با توجه به اینکه امروزه سازمان‌ها با شرایط متغیر و پیچیده دنیای پیرامون مواجه هستند، از این‌رو، نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین عامل پیشرفت سازمان‌ها محسوب می‌شود (کاسیچ و همکاران، ۲۰۲۰)؛ چراکه تنها این منبع در مقایسه با سایر منابع مادی و مالی قادر است به پیشرفت و بالندگی و ایجاد مزیت رقابتی سازمان کمک کند (کرامار، ۲۰۲۲). بر این اساس توجه به سطح مناسبی از عملکرد و بهره‌وری نیروی انسانی و مهم‌تر از آن حل مسائل و مشکلاتی که گریبان‌گیر نیروی انسانی و به‌تبع سازمان شده جزء دغدغه‌های اصلی مدیران است. آنچه بیش از همه در سازمان‌های امروزی به چشم می‌خورد مسائل مربوط به بیماری‌های جسمی و روحی کارکنان است. بنابراین مسئله مهم و قابل‌بحث در سازمان‌های دولتی کنونی به‌خصوص سازمان‌های بانکی استان لرستان که ضمن ارائه خدمات ارزنده به ارباب‌رجوع سهم بسزایی در رشد و بالندگی کشور دارند بروز پدیده ناگوار حضورگرایی است. در این راستا، توجه به این نکته حائز اهمیت است که به دلیل محوریت بانکداری بر ارائه خدمات بهینه به مشتریان و جلب رضایت آنان، اهمیت کارکنان بانک جهت ارائه خدمات مؤثر، سرعت، دقت و کیفیت پاسخ‌گویی به مشتریان دوجندان می‌شود. درواقع کارکنان بانک‌ها به دلیل داشتن مشاغل حساس و با مسئولیت بالا که نیازمند حضور مستمر در محل کار، دقت، تمرکز، استفاده از حداکثر توان و ظرفیت فردی جهت انجام وظایف محوله هستند، به مقدار بیشتری در معرض خطر پدیده حضورگرایی و پسایندهای آن می‌باشند.

1. Hemp
2. Akbari et al
3. Kasych et al
4. Kramar

مطالعات حاکی از آن است بیش از ۶۰ درصد شاغلان به هنگام بیماری در محل کار حاضر می‌شوند (شفیعی ثابت و همکاران، ۲۰۲۳). هنگامی که کارکنان جهت بهبود درد و ناراحتی‌های جسمی و روحی اقدامی نکنند یا هنگامی که از غیبت کارکنان بیمار در محل کار جلوگیری شود، بیماری یا آسیب‌های جسمی و روحی تشدید خواهد شد (بلابی، ۱۹۹۹).

در واقع حضورگرایی به‌عنوان بهره‌وری از دست رفته تعریف می‌شود و زمانی اتفاق می‌افتد که کارکنان سر کار می‌آیند اما به دلیل هر نوع بیماری عملکردی کمتر از حد معمول دارند (لوین، ۲۰۰۵).

به‌طور کلی حضورگرایی به موقعیت‌هایی اشاره دارد که در آن افراد در حین مرضی، و در حالی که خوب نیستند به کار خود ادامه می‌دهند. پژوهش بیکر-مک‌کلیرن و همکاران^۸ (۲۰۱۰) نشان داد، کارکنانی که مکرراً حضورگرایی را تجربه کردند مشاغل خود را به‌عنوان مشاغلی پرتنش و ناراضی‌کننده توصیف کردند.

علل و انگیزه‌های مختلف در حضورگرایی

افراد ممکن است در مواقع بیماری و ناخوشی به دلایل متفاوتی به محل کار خود مراجعه کنند. بنابراین بررسی انگیزه‌های مختلف پدیده حضورگرایی به‌عنوان آشکار شدن یک فرایند روان‌شناختی امری ارزشمند است (لو و همکاران^۹، الف ۲۰۱۳). به‌طور کلی پنج دسته عوامل تأثیرگذار بر تصمیم فرد به رفتن سرکار در هنگام بیماری به شرح زیر است (هانسن و آندرسن^{۱۰}، ۲۰۰۸):

فشار زمان: کارکنانی که فاقد کاردانی و مهارت هستند، تمایلی به گرفتن مرخصی استعلاجی در دوره بیماری خود ندارند. چراکه در هنگام بازگشت به کار با تعداد زیادی از کارهای عقب‌افتاده مواجه خواهند شد (آرونسون و گوستافسون^{۱۱}، ۲۰۰۵). علاوه‌بر این، افرادی که در بخش‌های سرپرستی کار می‌کنند و معمولاً در طول هفته ساعاتی بیشتر از حد متوسط کار می‌کنند، اگر در دوره بیماری مرخصی بگیرند تحت فشار زمانی بیشتری قرار خواهند گرفت (هانسن و آندرسن، ۲۰۰۸).

مهار وظایف کاری: جوهانسون و لوندبرگ^{۱۲} (۲۰۰۴) الگویی از «انعطاف‌پذیری بیماری» را ارائه کردند. آن‌ها

حضورگرایی اشاره به سر کار رفتن یا ادامه کار در خانه، در حالت بیماری دارد (ون در فلتز-کورنلز^۱، ۲۰۲۰).

در تعریفی دیگر حضورگرایی پدیده‌ای است که در آن کارکنان علی‌رغم شکایت‌ها و بیماری‌های ناخوشایند که باید باعث استراحت و غیبت آن‌ها از کار شود، اما همچنان در مشاغل خود حاضر می‌شوند (لو و کوپر، ۲۰۲۲). در واقع حضورگرایی زمانی اتفاق می‌افتد که کارکنان به صورت عینی در محیط کار حضور دارند اما از لحاظ کارکردی غایب هستند (جانز، ۲۰۱۰). برخی از کارکنان مبتلا به آنفولانزا یا سرماخوردگی سرکار حاضر می‌شوند، در صورتی که عملکردی پایین‌تر از حد معمول دارند. علاوه‌بر این، کارکنان دارای بیماری مسری ممکن است دیگران را آلوده کنند که در نتیجه میزان غیبت یا حضور در محل کار در هنگام بیماری افزایش می‌یابد. در این راستا سیاست‌های مرخصی استعلاجی با حقوق، با جدا کردن کارکنان بیمار و ماندنشان در خانه، میزان بیماری‌های مسری در محل کار را کاهش می‌دهد (لوین، ۲۰۰۵).

به دلیل نامرئی بودن پدیده حضورگرایی مدیریت مؤثر این پدیده، آن را به منبع مهمی از مزیت رقابتی تبدیل می‌کند (همپ، ۲۰۰۴). حضورگرایی به چندین صورت تعریف شده و برخی از این تعاریف بدین شرح است:

جدول ۱. تعاریف

Table 1. Definitions

| منبع | تعریف |
|---|--|
| (رول و همکاران ^۲ ، ۲۰۲۰) | حضور در محل کار در هنگام بیماری |
| (کارانیکا-موری و بایرن ^۳ ، ۲۰۲۰) | رفتاری تطابقی با هدف برآوردن انتظارات شغلی با وجود اختلال در عملکرد به دلیل بیماری |
| (اسمیت ^۴ ، ۱۹۷۰) | حضور در محل کار برخلاف غیبت مقرر کردن ساعات کاری بالا حتی در زمان نامناسب |
| (سیمپسن ^۵ ، ۱۹۹۸) | سرکار رفتن با وجود احساس بیماری |
| (آرونسون و همکاران، ۲۰۰۰) | بی‌میلی به کار پاره‌وقت نسبت به کار تمام‌وقت |
| (شریدن ^۶ ، ۲۰۰۴) | ناسالم بودن، اما عدم غیبت در دوره بیماری |
| (کیویماکی و همکاران ^۷ ، ۲۰۰۵) | |

1. Van Der Feltz-cornelis et al
2. Ruhle et al
3. Karanika-Murray & Biron
4. Smith
5. Simpson
6. Sheridan
7. Kivimaki et al

8. Baker-Mc clearn et al
9. Lu et al
10. Hansen.& Anderesen
11. Aronsson.& Gustafsson
12. Johansson.&Lundberg

یا سرپرستان حساس هستند اهمیت بیشتر دارد. با همه این تفاسیر اگرچه علل و انگیزه‌ها ممکن است متفاوت باشد، اما تجلی رفتاری حضورگرایی یکسان و شبیه است. به این صورت که حضورگرایی به‌عنوان یک رفتار آشکار بدون توجه به انگیزه‌های آن قابل مشاهده است (لو و همکاران، ۲۰۱۳a).

پیامدهای پدیده حضورگرایی

اکثر تحقیقات موجود در رابطه با پدیده حضورگرایی در زمینه‌های بهداشت عمومی و علم همه‌گیرشناسی با تمرکز بر ارتباط بین پدیده حضورگرایی و آسیب‌های سلامتی انجام شده است (آرونسون و همکاران، ۲۰۰۰). در این تحقیقات تأثیرات این پدیده بر عملکرد شغلی مورد توجه قرار نگرفته، در صورتی که حضورگرایی تأثیرات مهمی بر عملکرد شغلی کارکنان و بهره‌وری دارد. هنگامی که حضورگرایی رخ می‌دهد، کارکنان اغلب دچار سطوح پایین‌تری از عملکرد و بهره‌وری می‌شوند (رابرتسون و کوپر، ۲۰۱۱). از طرفی کارکردن هنگام بیماری منجر به تشدید حالت خستگی و فرسودگی می‌شود (چو و ماچ^۳، ۲۰۲۱).

بر مبنای نظریه بهبود^۴ می‌توان اثرات مخرب پرتزیسم بر سلامت کارکنان را تشریح کرد. این نظریه عنوان می‌کند، کار در هنگام بیماری فرصت بهبودی را از فرد سلب می‌کند و با انباشته شدن اثرات و عواقب آن در بلندمدت منجر به وخیم‌تر شدن بیماری و از دست رفتن فرصت بهبودی فرد می‌شود (لو و همکاران، ۲۰۲۲). از این‌رو کارکنان برای به دست آوردن بهبودی کامل در هنگام بیماری نیاز به زمانی برای استراحت و کناره‌گیری از شغلشان دارند، چراکه حضور مستمر در کار در هنگام بیماری منجر به آسیب به فرد می‌شود. اگر کارکنان علی‌رغم وجود بیماری‌های جسمی و روحی در محل کارشان حاضر شوند، درواقع فرصت بهبودی را از خود سلب می‌کنند چنین حالتی باعث می‌شود افراد از خستگی بیش از حد رنج ببرند (میجمن و مالدر^۵، ۱۹۹۸).

همچنین انباشته شدن اثرات و عواقب کار در هنگام بیماری منجر به کاهش کمیت و کیفیت کار انجام شده می‌شود (لو و کوپر^۶، ۲۰۲۲). از دیدگاه یک کارمند، حضورگرایی به کیفیت زندگی کاری آسیب می‌رساند و به دلیل کاهش بهره‌وری منجر به تصورات ناکارآمدی فرد در

فرض می‌کنند کارکنانی که می‌توانند وظایف کاری خود را مهار کنند، به‌احتمال زیاد با وجود بیماری سرکار حاضر می‌شوند چراکه قادرند وظایف کاری خود را به‌گونه‌ای تغییر دهند که بتوانند حتی با وجود بیماری به کار خود ادامه دهند.

ارتباط با همکاران: گرینیر و سینگلتون^۱ (۲۰۰۰) به تأثیر کار تیمی و فشار همکاران جهت سرکار رفتن در حالت بیماری اشاره می‌کنند، در واقع سطوح بالاتر همکاری در انجام وظایف کاری با سطوح بالاتر حضور در کار در هنگام بیماری مرتبط است. اندازه سازمان نیز عاملی مهم در این زمینه است، در سازمان‌های کوچک کارکنان به یکدیگر وابستگی بیشتری دارند بدین صورت که وظایف یک کارمند در طول مرخصی استعلاجی بین همکاران دیگر تقسیم می‌شود و این امر منجر به سنگین شدن وظایف همکاران می‌شود.

شرایط استخدام: به دلیل ترس از دست دادن شغل و عدم امنیت شغلی، کارکنان قراردادی و موقت نسبت به کارکنان رسمی تمایل بیشتری به حضور منظم در محل کار حتی در هنگام بیماری دارند (وترا و همکاران^۲، ۲۰۰۴).

وضعیت مالی: در مواردی چنین فرض می‌شود، افرادی که دستمزد بهتری دارند تمایل بیشتری به غیبت از کارشان در هنگام بیماری دارند و متحمل رنج سرکار رفتن در دوره بیماری نمی‌شوند (جانز، ۲۰۱۰). کارکنان گروه‌های شغلی که کمترین دستمزد را داشتند در دوره بیماری بیشتر سرکارشان حاضر می‌شدند. در واقع برخی افراد ممکن به دلیل ترس از ضعف وضعیت مالی یا ترس از کسر حقوق خود را در چنین شرایطی مجبور به کار کنند (لو و همکاران، ۲۰۱۳b).

بیکر - مک کلیرن و همکاران (۲۰۱۰) با مصاحبه در ۹ سازمان دودسته انگیزه‌های روی آوردن به حضورگرایی را شناسایی کرد که به شرح زیر می‌باشند:

انگیزه‌های شخصی: این انگیزه‌ها دربرگیرنده ارزش‌ها و باورهای کاری مانند وفاداری به شغل و حرفه خود، تعهد به انجام وظیفه در قبال همکاران، مشتریان و سازمان است.

فشارهای محل کار: به خط‌مشی‌های حضور و غیاب سازمان، سبک مدیریت و فرهنگ محل کار اشاره دارد. در مواقعی که مدیران به‌عنوان الگوی کارکنان قرار می‌گیرند، در صورتی که این مدیران در هنگام بیماری در محل کار حاضر شوند کارکنان نیز خود را موظف به پیروی از آن‌ها می‌دانند. علاوه بر این، حضور در محل کار در هنگام بیماری برای افرادی که نسبت به قضاوت‌های مشتریان، همکاران

3. Chou & Mach
4. Recovery Theory
5. Meijman.& Mulder
6. Lu, Cooper

1. Grinyer & Singleton
2. Vahetra et al

رویکرد فراترکیب» انجام دادند. نتایج نشان داد که محرک‌های حضورگرایی کارکنان را می‌توان در الگویی شامل ۳ بعد رفتاری، ساختاری و زمینه‌ای، با ۱۳ مقوله محوری و ۶۰ مؤلفه طراحی کرد. ۱۳ مقوله محوری شامل ویژگی و رویه‌های سازمانی، ویژگی‌های شغل، مدیریت منابع انسانی سازمان، فرهنگ سازمانی، وضعیت سلامت فرد، نگرش و ادراک کارمند نسبت به پیامدهای غیبت یا حضورگرایی، ارتباطات و تعاملات سازمانی، ویژگی‌های فردی، شخصیت فرد، نگرش شغلی و سازمانی، عوامل فرهنگی و اجتماعی، عوامل اقتصادی جامعه و قانون‌گذاری و زیرساخت است.

شفیعی ثابت و همکاران^۵ (۲۰۲۳)، در پژوهشی با عنوان «بررسی ارتباط حضورگرایی و تاب‌آوری پرستاران بخش‌های ویژه بیمارستان‌های علوم پزشکی تهران» به بررسی این پدیده پرداختند. نزدیک به نیمی از پرستاران حضورگرایی در سطح متوسط بودند و سطح تاب‌آوری اکثریت آن‌ها نیز بیش از متوسط بود. بعد از حذف اثر متغیرهای مخدوش‌کننده، در مدل رگرسیون ارتباط بین حضورگرایی و تاب‌آوری نشان داده شد.

واحدی و همکاران^۶ (۲۰۲۳)، در پژوهش با عنوان «ارتباط حضورگرایی فیزیکی پرستاران با بهره‌وری آنان در بخش‌های مراقبت ویژه بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی» به بررسی این پدیده پرداختند و یافته‌ها حاکی از آن بود که حضورگرایی پرستاران در حد متوسط و سطح بهره‌وری پرستاران نیز متوسط به دست آمد. بین دو متغیر بهره‌وری و حضورگرایی رابطه معکوس معنادار به دست آمد. بین متغیرهای جمعیت شناختی تنها سن، سابقه کار در بخش ویژه، بیمارستان و بخش کنونی با بهره‌وری پرستاران ارتباط معکوس معناداری داشته است.

دهقانان و غفوری فرد^۷ (۲۰۲۲)، در پژوهشی با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی با رویکرد فراترکیب و دلفی فازی» به این نتیجه دست یافتند که مهم‌ترین عوامل مؤثر بر حضورگرایی کارکنان در آستان قدس رضوی را می‌توان در قالب ۳ بعد، ۱۳ مقوله محوری و ۴۴ مؤلفه طبقه‌بندی کرد. این مقوله‌های محوری در بعد رفتاری شامل فرهنگ سازمانی، وضعیت سلامت فرد، نگرش و ادراک کارمند درباره پیامدهای غیبت یا حضورگرایی، ارتباطات و

کار می‌شود (لوه‌اوس و همبرمن، ۲۰۱۹). در بلندمدت نیز حضورگرایی ممکن است مشکلات جدی در سلامت جسمی و روانی کارکنان ایجاد کند (رابرتسون و کوپر، ۲۰۱۱).

پیامد دیگر حضورگرایی تحمیل هزینه‌هایی برای سازمان و کارفرمایان است. بسیاری از کارفرمایان همواره از هزینه‌های ناشی از غیبت آگاه بوده‌اند، اکنون شواهد فزاینده‌ای وجود دارد که نشان می‌دهد کارکنان بیمار ممکن است هزینه‌های قابل توجهی برای سازمان به شکل کاهش بهره‌وری در حین کار به همراه داشته باشد (استوارت و همکاران^۱، ۲۰۰۳). به‌طور کلی هزینه‌های مربوط به سلامت کارکنان برای یک کارفرما شامل هزینه‌های مستقیم برای طرح‌های مراقبت سلامت، هزینه‌های ناشی از غیبت کارکنان و هزینه ناشی از کاهش بهره‌وری است (کالینز و همکاران^۲، ۲۰۰۵). کاهش بهره‌وری هزینه پنهان حضورگرایی محسوب می‌شود (همپ، ۲۰۰۴).

به‌طور کلی پیامدهای حضورگرایی در دودسته پیامدهای فردی و سازمانی تقسیم می‌شوند، پیامدهای فردی شامل کاهش بهره‌وری، وضعیت سلامتی فرد در آینده، خستگی روحی، نرخ بالاتر افسردگی، کاهش توان کاری، کاهش دستمزد، کاهش رضایت شغلی، مشارکت کاری کمتر و پیامدهای سازمانی شامل کاهش بهره‌وری، مشارکت کمتر همکاران هم‌نژاد، عدم حضور کارکنان دیگر به دلیل شیوع بیماری‌های مسری، خطرات ناشی از حوادث، نرخ بالاتر شکایات مشتری و کاهش حفظ مشتری را در پی دارد لوه‌اوس و همبرمن (۲۰۱۹).

توجه به این نکته حائز اهمیت است که کاهش بهره‌وری هم در دسته پیامدهای فردی و هم پیامدهای سازمانی قرار دارد. با توجه بررسی پیشینه این پیامد از مهم‌ترین پیامدهاست. همچنین این پدیده اثرات جانبی دیگر از جمله مرخصی نقاهت طولانی‌تر، غیبت در آینده را به همراه دارد (گوستافسون و مارکلوند^۳، ۲۰۱۱). به‌طور کلی درد و بیماری صرف‌نظر از علت آن همیشه به زمان از دست رفته در محل کار تبدیل می‌شود (کالینز و همکاران، ۲۰۰۵).

پیشینه پژوهش

دهقانان و همکاران^۴ (۲۰۲۳)، پژوهشی تحت عنوان «الگوی حضورگرایی کارکنان: مرور نظام‌مند مطالعات با

5. Shafiee Sabet et al

6. Vahedi et al

7. Dehghanan & Ghafoorifard

1. Stewart et al

2. Collins et al

3. Gustafsson.&Murklund

4. Dehghanan et al

برایان و همکاران (۲۰۲۰)، در پژوهشی با عنوان «حضور ناکارآمد، اثرات سلامت جسمی و روحی بر عملکرد کاری» به این نتیجه دست یافتند که وضعیت سلامت جسمی و روحی به‌طور قابل‌توجهی احتمال وقوع حضور ناکارآمد را افزایش می‌دهد.

رول و همکاران (۲۰۲۰)، در پژوهشی با عنوان «حضور و غیبت در کار- تحلیل کهن از الگوهای فرهنگ حضور در دوره بیماری» به بررسی این پدیده پرداختند. آن‌ها با استفاده از رویکرد دومرحله‌ای برداشت شرکت‌کنندگان از مطلوبیت غیبت و حضورگرایی را در سه الگو از فرهنگ حضور مشخص کردند: فرهنگ سلامت‌محور، فرهنگ مبتنی بر تصمیم‌گیری کارمند و فرهنگ حضور محور.

لوهوس و همبرمن (۲۰۱۹)، در پژوهشی با عنوان «پرزنتیسم: بازنگری و جهت‌گیری‌های پژوهشی» به بررسی این پدیده پرداخت و حضورگرایی به‌عنوان یک عامل تأثیرگذار بر عملکرد سازمانی مورد توجه قرار گرفت، به‌طور کلی نتایج حاکی از آن بود که حضورگرایی منجر به کاهش بهره‌وری می‌شود.

لو و همکاران (الف ۲۰۱۳)، در پژوهشی با عنوان «بیمار و حاضر: انگیزه‌ها و پیامدهای عمل حضورگرایی در میان کارکنان تایوانی» نتایج این پژوهش نشان داد که حضورگرایی با سلامت جسمانی، روانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه منفی دارد.

لوین (۲۰۰۵) پژوهشی با عنوان «پرزنتیسم و پرداخت استعلاجی» انجام داد. نتایج نشان داد، از آنجا که افراد بیمار دارای هزینه پنهان کاهش بهره‌وری هستند بسیاری از کارفرمایان این پدیده را یک مشکل برای سازمان تلقی می‌کنند. همچنین نتایج اشاره به این نکته داشت که یک فرد بیمار هم برای محل کار و هم برای عموم نگران‌کننده است.

آرونسون و همکاران (۲۰۰۰)، در پژوهشی با عنوان «حضور غیر اثربخش فرد در محل کار به دلیل بیماری؛ مطالعه تجربی در مورد حضورگرایی» نشان داد که بالاترین میزان حضور در محل کار در دوره بیماری میان کارکنان مشاغل آموزشی و مراقبتی از جمله پرستاران، پرستاران خانه سالمندان، معلمان مدارس و مربیان پیش‌دبستان و ابتدایی وجود دارد. آنچه بیان شد، خلاصه‌ای توصیفی از تعدادی پژوهش داخلی و خارجی مرتبط با پدیده حضورگرایی است. بررسی پیشینه پژوهش حاکی از آن است که پژوهش‌های مختلفی پیرامون حضورگرایی در داخل و خارج انجام شده است اما پژوهشی که مشخصاً به شناسایی دلایل و

تعاملات سازمانی، ویژگی‌های فردی، شخصیت فرد، نگرش‌های شغلی و سازمانی، در بعد ساختاری شامل ویژگی‌ها و رویه‌های سازمانی، ویژگی‌های شغل، مدیریت منابع انسانی سازمان و در بعد زمینه‌ای شامل عوامل فرهنگی و اجتماعی، عوامل اقتصادی جامعه و قانون‌گذاری و زیرساخت است.

اکبری و همکاران (۲۰۲۱)، در پژوهشی تحت عنوان «مطالعه پدیده پرزنتیسم و کاهش بهره‌وری در بین کارکنان شرکت انتقال گاز ایران» به این نتیجه دست یافت که بروز پدیده حضورگرایی در بین کارکنان با اثر بر روی زیرمجموعه‌های مؤثر در بهره‌وری نیروی انسانی از جمله کاهش بهره‌وری فردی، کاهش قدرت تمرکز افراد، درک نامناسب آنان از ارتباط با مسئول، افزایش بی‌صبری، تحریک‌پذیری و سطح استرس شغلی آنان و کاهش سطح رضایت افراد از محیط کار، بهره‌وری نیروی کار را کاهش می‌دهد، همین امر سبب تحمیل هزینه‌های زیادی به سازمان می‌شود.

موذن جمشیدی و باقرزاده خداهشهری^۱ (۲۰۲۱)، در پژوهشی با عنوان «طراحی الگوی حضور غیرموجه منابع انسانی سازمان‌ها با استفاده از نظریه داده‌بنیاد» به بررسی این پدیده پرداختند و نتایج پژوهش مشتمل بر شناسایی عوامل علی در دو سطح، شرایط زمینه‌ای در سه سطح، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدهای حضور غیرموجه و در نهایت ارائه مدل نهایی مدیریت حضور غیرموجه منابع انسانی سازمان‌ها است. آگاهی از ماهیت حضور غیرموجه به ریشه‌یابی صحیح برای اجرای راهبردها و سازوکارهای غلبه بر پیامد منفی حضور غیرموجه و افزایش شاخص عمومی سلامت و بهره‌وری کمک می‌نماید.

محمد اسماعیلی و همکاران^۲ (۲۰۱۶)، در پژوهشی تحت عنوان «پدیده پرزنتیسم: بررسی پیامدها و راهکارهای مقابله با آن» به بررسی پدیده حضورگرایی و شناسایی پیامدهای آن پرداخت و پیامدهای حضورگرایی در سه سطح فرد، سازمان و جامعه شناسایی و طبقه‌بندی شدند.

چن و همکاران (۲۰۲۳)، در پژوهشی با عنوان «حمایت از رفاه و عملکرد شغلی افراد پس از حضورگرایی ناشی از ابتلا به بیماری تحت شرایط سخت: با بررسی اثرات دو متغیر شخصیت فعال و پاداش کاری بر یکدیگر» انجام دادند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که فشار کاری ناشی از حضورگرایی به‌طور مثبت با عملکرد شغلی مرتبط است.

1. Moazen Jamshidi & Bagherzadeh Khodashahri
2. Mohammad Esmaeili et al

کیفی با نرم‌افزار «اتلس تی»^۱ و روش تحلیل محتوا و داده‌های کمی با روش نقشه شناختی فازی^۲ تحلیل شده است.

روش نقشه شناختی فازی، روشی است که با تحلیل شاخص‌های مرکزیت، مهم‌ترین ابعاد تشکیل‌دهنده یک مفهوم را شناسایی و سپس از طریق روابط علی، مجموعه روابط متغیرها با یکدیگر را مورد بررسی قرار می‌دهد. همچنین مزیت این روش و دلیل به‌کارگیری آن در این پژوهش این است که با استفاده از نقشه شناختی فازی، مختصات مختلف موجود در پس‌زمینه ذهنی افراد برای شناخت علل و پیامدهای حضورگرایی، به یک روابط شفاف و مشخص تبدیل می‌شود تا با استفاده از روابط محوری و میزان نفوذ این مؤلفه‌ها تصمیم‌گیرندگان بتوانند گام‌های استوارتری را بردارند. در این راستا سعی خواهد شد زوایای تاریک میان مؤلفه‌ها را در نمای ترسیمی از روابط شناختی شفاف‌تری تشریح کرد تا سازمان‌ها و تصمیم‌گیرندگان این حوزه دید مناسبی از ارتباطات و میزان نفوذ علل و پیامدهای این پدیده کسب کنند (سالمرن و همکاران،^۳ ۲۰۱۹).

روش نقشه شناختی فازی دید سیستمی از مسئله را ایجاد می‌کند و بدین ترتیب به مدیران سازمان‌ها در تصمیم‌گیری مناسب و سریع جهت رسیدن به اهداف سازمان ضمن بررسی پیچیدگی روابط شاخص‌های مرتبط با آن یاری می‌رساند. این روش براساس شش مرحله انجام می‌شود که در زیر تشریح شده است (پرز و همکاران،^۴ ۲۰۱۹):

مرحله اول: تدوین و توزیع پرسشنامه: در مرحله اول، پرسشنامه‌ای مبنی بر ماتریس مقایسات زوجی طراحی شد و از پاسخ‌دهندگان درخواست شد که براساس طیف ۵ تایی لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) به این مؤلفه‌ها مقیاس دهند.

مرحله دوم: تبدیل عبارات کلامی استخراج‌شده به اعداد فازی و تشکیل ماتریس تصمیم فازی: با توجه به اینکه اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه عبارات کلامی بودند، برای فهم ساده‌تر و استخراج نتیجه بهتر، عبارات کلامی با استفاده از اعداد فازی مثلثی طیف ۵ تایی لیکرت (جدول ۲)، به اعداد فازی تبدیل شدند.

مرحله سوم: انجام فازی‌زدایی با استفاده از روش میانگین فازی و تشکیل ماتریس تصمیم دیفازی: در مرحله سوم برای اینکه اعداد فازی مثلثی به اعدادی قطعی برای تجزیه

پیامدهای بروز پدیده مذکور در نهادهای بانکی پرداخته باشد، وجود ندارد. از این رو پژوهش حاضر بر آن است تا با بررسی مفهوم پدیده حضورگرایی و نیز شناسایی دلایل و پیامدهای آن مبتنی بر رویکرد کیفی-کمی، سهمی اندک، لیکن مفید به‌منظور درک بهتر این پدیده در حوزه مدیریت منابع انسانی و سازمان‌ها داشته باشد.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از حیث ماهیت و روش، آمیخته و بر مبنای پژوهش کیفی و کمی است که از نظر فلسفه پژوهش در زمره پژوهش‌های قیاسی استقرایی می‌گنجد. لذا پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از حیث گردآوری اطلاعات در زمره پژوهش‌های اکتشافی است. مشارکت‌کنندگان پژوهش در بخش کیفی تعداد ۳۰ نفر از خبرگان و اساتید دانشگاه می‌باشند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و براساس اصل اشباع نظری انتخاب شده‌اند. همچنین مشارکت‌کنندگان پژوهش در بخش کمی مدیران و کارکنان بانک‌های دولتی استان لرستان به تعداد ۳۰۰۰ نفر می‌باشند که براساس جدول مورگان ۳۴۱ نفر از آنان با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی مصاحبه و در بخش کمی پرسشنامه است. برای بررسی قابلیت اعتبار و اعتمادپذیری ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کیفی از روش محتوایی و نظری و اعتمادپذیری درون شناسه‌گذار و میان شناسه‌گذار استفاده شد که اعتمادپذیری آن با ضریب توافق ۰/۸۳ برای روش درون شناسه‌گذار و ۰/۷۸ برای اعتمادپذیری میان شناسه‌گذار تأیید شد.

همچنین قابلیت اعتبار و اعتمادپذیری ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کمی، روایی محتوا و پایایی بازآزمون بود که روایی محتوا توسط پنج نفر از اساتید آشنا با موضوع سنجیده شد و پایایی بازآزمون نیز با ضریب ۰/۸۱ نشان از تأیید اعتمادپذیری پرسشنامه داشت. لازم به توضیح است از آنجاکه پژوهش حاضر یک پژوهش آمیخته با رویکرد اکتشافی است، ابتدا باید مطالعه کیفی صورت گیرد و پس از آن باید مطالعه کمی انجام شود. از این رو داده‌های کیفی با استفاده از نظرات ۳۰ نفر از خبرگان و تا سر حد اشباع اطلاعات و نیل به کفایت نظری بررسی شد. داده‌های

1. Atlas ti
2. Fuzzy cognitive map (FCM)
3. Salmeron et al
4. Perez et al

دیفازی و به دست آمدن ماتریس فازی شده، توان تأثیرگذاری^۱، ظرفیت تأثیرپذیری^۲ و در نهایت شاخص مرکزی^۳، برای هر کدام از عوامل با استفاده از فرمول‌های زیر محاسبه شد.

$$Out_{(C_i)} = \sum_{k=1}^n W_{ik}$$

$$In_{(C_i)} = \sum_{k=1}^n W_{ki}$$

$$Cen_{(C_i)} = In_{(C_i)} + Out_{(C_i)}$$

و تحلیل تبدیل شوند، با استفاده از روش میانگین فازی و روابط زیر، عملیات دیفازی صورت گرفت و ماتریس تصمیم دیفازی تشکیل شد.

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n (\alpha_i^{(2)} \cdot \alpha_m^{(2)} \cdot \alpha_u^{(2)})}{n}$$

$$W = \frac{m_1 + 7m_m + m_u}{9}$$

مرحله چهارم: مشخص کردن توان تأثیرگذاری، ظرفیت تأثیرپذیری و شاخص محوری هر کدام از مؤلفه‌ها: پس از انجام

جدول ۲. اعداد فازی مثلثی طیف ۵ تایی لیکرت

Table 2. Triangular Fuzzy Numbers of the 5-Point Likert Spectrum

| متغیرهای کلامی | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم |
|----------------|--------------|----------------|-------------------|----------------|--------------|
| عدد فازی مثلثی | (۰/۷۵، ۱، ۱) | (۰/۵، ۰/۷۵، ۱) | (۰/۲۵، ۰/۵، ۰/۷۵) | (۰، ۰/۲۵، ۰/۵) | (۰، ۰، ۰/۲۵) |

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در بخش کیفی پژوهش در جدول ۳ مشخص شده است.

مرحله پنجم: تحلیل داده‌ها و در نهایت طراحی مدل روابط علی: پس از مشخص شدن توان تأثیرگذاری، ظرفیت تأثیرپذیری و همچنین شاخص محوری هر کدام از عوامل، تحلیل شدند و در نهایت شاخص برتری مشخص شد. در نهایت با انتقال داده‌های به دست آمده به نرم‌افزار گفی^۴، که یک نرم‌افزار تحلیل شبکه است، مدل روابط علی ترسیم شد.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اعضای نمونه در بخش کیفی

Table 3. Demographic Characteristics of the Sample Members in the Qualitative Section

| جنسیت | فراوانی | سابقه کاری | فراوانی | تحصیلات | فراوانی | شغل | فراوانی |
|-------|---------|------------|---------|---------------|---------|-----------------------|---------|
| مرد | ۲۴ | کمتر از ۱۰ | ۳ | کارشناسی | ۱۱ | استادان | ۸ |
| زن | ۶ | ۱۱ تا ۲۰ | ۱۹ | کارشناسی ارشد | ۱۰ | مدیران و کارکنان بانک | ۲۲ |
| | | بیش از ۲۰ | ۸ | دکتری | ۹ | | |

همچنین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اعضای نمونه، در بخش کمی در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اعضای نمونه در بخش کمی

Table 4. Demographic Characteristics of the Sample Members in the Quantitative Section

| جنسیت | فراوانی | سن | فراوانی | تحصیلات | فراوانی |
|-------|---------|-------------|---------|---------------|---------|
| مرد | ۲۷۹ | ۲۰-۳۰ | ۶۱ | کارشناسی | ۲۱۰ |
| زن | ۶۲ | ۳۱-۴۰ | ۱۸۲ | کارشناسی ارشد | ۱۰۱ |
| | | بیشتر از ۴۱ | ۹۸ | دکتری | ۳۰ |

بخشی از مصاحبه انجام شده با یکی از خبرگان به‌عنوان نمونه در جدول ۵ آورده شده است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های بخش کیفی

در بخش کیفی، با انجام مصاحبه نیمه ساختاریافته با خبرگان، داده‌های موردنظر شناسایی شدند که مشتمل بر شناسایی علل و پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی بودند.

1. Outdegree
2. Indegree
3. Centrality
4. Gephi

جدول ۵. نمونه‌ای از مصاحبه‌های انجام شده

Table 5. An Example of Interviews Conducted

| کدهای استخراجی | متن مصاحبه |
|--|---|
| عدم پذیرش دورکاری و انعطاف کاری از سوی سازمان | <p>۱. از نظر شما، چه عواملی منجر به بروز پدیده حضورگرایی در سازمان‌های بانکی می‌شود؟</p> <p>از نظر بنده، سازمان‌های دولتی بخصوص بانک‌ها نوآوری و خلاقیتی در انجام کارها ندارند، فضای سازمان‌ها به صورت یکنواخت هست و کارها همیشه به شکلی تکراری و در فضایی تکراری انجام می‌شود. در این صورت اگر یکی از کارکنان دچار بیماری مثل کمر درد، آرتروز گردن و یا حتی بیماری‌های روحی (مثلاً بعضی کارکنان ممکنه در یک بازه زمانی حوصله شلوغی و سروکله زدن با ارباب رجوع رو نداشته باشه) باشد، باید چه کنند؟ قاعده‌تاً در چنین شرایط نامناسب جسمی و روحی باید تحولی در روند انجام وظایف شغلی کارکنان صورت بگیره، مثل فراهم کردن شرایط کار از راه دور یا کار در خانه. که متأسفانه ما شاهد چنین روندی در بانک‌ها نیستیم و کارکنان مجبورند با حالت بیماری به محل کارشان بروند.</p> |
| نوع رابطه استخدامی فرد با سازمان | <p>۲. از نظر شما، به چه دلایلی کارکنان بانک‌ها تحت هر شرایطی در محل کار حاضر می‌شوند و سعی در کاهش غیبت را ندارند؟</p> <p>به نظر من، کارمندی که به صورت قراردادی در سازمان کار می‌کنند و هنوز استخدام رسمی نشدند بیشتر احساس ناامنی می‌کنند. به همین خاطر سعی می‌کنند خطایی نکنند و خودشان رو کارمندی منظم و متعهد نشون بدن.</p> |
| برخورداری از رفتار شهروندی سازمانی، تعهد به سازمان، نهادینه شدن فرهنگ دیوان‌سالاری در سازمان | <p>۳. به نظر شما، چه عللی باعث می‌شود کارکنان در شرایط نامناسب جسمی و روحی در محل کار حاضر شوند؟</p> <p>به نظر من، بعضی از کارکنان بسیار افراد وظیفه‌شناس و باوجدانی هستند، اون‌ها همیشه فکر می‌کنند اگه در انجام وظایف‌شون کوتاهی کنند و یا به هر بهانه‌ای حتی بیماری از کارشون غیبت کنند دچار عذاب وجدان می‌شن و احساس می‌کنن به سازمان خیانت می‌کنند. یکی از عللی هم که میتونه خیلی مؤثر باشه اینه در سازمان‌های دولتی فرایند کار کاملاً مشخص و از پیش تعیین شده است. حتی زمان ورود و خروج کارکنان هم به شکل دقیق مشخصه و اگه کارمند در به ساعت مشخص کاری هم نداشته باشه باز مجبور هست سر ساعت مشخص در محل کار حاضر باشه. قوانین و مقررات اضافی و بدون انعطاف خیلی کارکنان رو محدود کرده.</p> |
| کاهش عملکرد و بهره‌وری فردی و سازمانی، زوال سلامت کارکنان | <p>۴. پیامدهای فردی و سازمانی پدیده حضورگرایی کدام‌اند؟</p> <p>به نظر من اولین و مهم‌ترین پیامدی که حضورگرایی داره اینه که باعث می‌شه که کارکنان نتونن درست به وظیفه‌شون عمل کنند و دچار اشتباهات زیادی میشن. در واقع کارکنان در حالت بیماری عملکرد مناسبی ندارند و خروجی کارشون در سطح پایینی هست. از طرفی وقتی کارکنان در حالت بیماری در محل کار حاضر میشن باعث می‌شه که فرد استرحت کافی نداشته باشه چون عقیده بسیاری از مدیران این است که سازمان جای کار کردن بی‌وقفه است. به همین دلیل فرد نه تنها بیماری‌اش درمان نمی‌شود بلکه تشدید هم می‌شه و سلامتش را از دست می‌ده.</p> |

استخراج شناسه‌ها، در نهایت جدول ۵ که نشان‌دهنده فرایند شناسه‌گذاری علل و پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی می‌باشند، تشکیل شد.

پس از اینکه مصاحبه با ۳۰ نفر انجام شد، متن مصاحبه‌ها به نرم‌افزار اطلس‌تی منتقل شد و فرایند تحلیل و شناسه‌گذاری داده‌های کیفی انجام شد. پس از بررسی همه مصاحبه‌ها و

جدول ۶. تحلیل محتوای دلایل و پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی

Table 6. Content Analysis of the Reasons and Consequences of the Phenomenon of Presenteeism

| مقولات | کدهای فراگیر | کدهای توصیف کننده |
|---|--|--|
| عدم پذیرش دورکاری و انعطاف کاری از سوی سازمان | تمایل به نظارت پیوسته و وسواس گونه مدیران عدم بینش صحیح مدیر به دورکاری عدم وجود زیرساخت‌های دورکاری | تمایل به کنترل مداوم کارکنان، تصورات مبنی بر طفره‌روی و اهمال کاری افراد، کمبود مهارت‌های دورکاری، عدم وجود فناوری‌های مرتبط با دورکاری، فراهم نبودن تجهیزات دورکاری |
| سبک رهبری استبدادی-استثمار | برخورداری مدیر از رفتار دیکتاتوری بهره‌گیری از سبک رهبری آمرانه رهبری مغرورانه و تحکم بی‌منطق | پافشاری مطلق بر اطاعت زیردستان، تحمیل فشار کاری، تأکید بر انجام وظایف سازمانی، دید ابزاری به کارکنان، بی‌تفاوتی نسبت به زیردستان، استثمار و بهره‌کشی از نیروی انسانی |
| عدم رعایت اصول ارگونومیک | عدم به کارگیری متخصصین ارگونومی عدم رعایت برنامه زمانی کار و استراحت نگرش سنتی به طراحی محیط کار | واگذاری مشاغل فراتر از توان فرد، تصور مبالغه‌آمیز از توانایی افراد، عدم توجه به ساعات کاری، طراحی نامناسب ایستگاه‌های کاری، طراحی نامناسب وسایل و تجهیزات شغل، ابزارهای کاری غیراستاندارد وضعیت نامطلوب بدنی، بافت قدیمی فضای کاری |
| نامنی شغلی ناشی از کوچک‌سازی سازمان | بروز پدیده ادغام سازمانی بهره‌گیری از تکنیک تعدیل نیرو گرفتاری به سندرم بازماندگی | تغییر و تحول در ساختار سازمانی، تغییر دستورالعمل‌ها، جایجایی نیروی انسانی، کاستن از بخش‌ها و سطوح غیرضروری، اخراج عمده کارکنان، نامنی شغلی، افزایش حجم کار، افزایش ساعات کاری |
| برخورداری مدیران از شخصیت کاربزماتیکی | قدرت نفوذ آمرانی بهره‌گیری از سبک رهبری تحول‌گرا توانایی تغییر در نگرش فرد نسبت به کار | تمایل کارکنان به الگوبرداری از رفتار مدیر، جذب افراد به سازمان، قدرت افزایش تعهد کارکنان، ایجاد روابط دوستانه و صمیمانه، نفوذ در کارکنان و تحول در باورها و ارزش‌ها، ایجاد حس وظیفه‌شناسی در کارکنان |
| عدم استقلال شغلی | عدم انعطاف سیستم حضور سطح پایین آزادی عمل کارکنان محدودیت بیش‌ازحد کارکنان | سخت‌گیری به تأخیرهای موقتی، تأکید بر حضور کارکنان در زمان مقرر عدم اختیار در برنامه‌ریزی شغلی، عدم اختیار در انجام وظایف سازمانی، عدم اختیار در انتخاب روش کار، محدود کردن افراد به آیین‌نامه‌ها |
| رفتار شهروندی سازمانی | انجام رفتارهای فراتر از اطاعت بی‌چون‌وچرا از سازمان برخورداری از روحیه وظیفه‌شناسی | انجام اضافه‌کاری، ایثار و از خودگذشتگی، درهم تنیدگی اهداف فردی با اهداف سازمان، پذیرش و درونی‌سازی قوانین، احترام به قوانین و مقررات سازمان، تمایل به انجام وظایف فراتر از الزامات شغلی، تمایل به کمترین میزان غیبت، برخورداری از وجدان کاری |
| برخورداری از تعهد سازمانی | همسویی ارزش‌های کارکنان با ارزش‌های سازمان هویت و درگیری فرد در سازمان دل‌بستگی عاطفی به سازمان | همسویی اهداف کارکنان با اهداف سازمان، احساس تکلیف در برابر سازمان، دل‌بستگی شغلی، دل‌بستگی به کار، تمایل به سطح پایین غیبت و کم‌کاری |
| نوع رابطه استخدامی فرد با سازمان | نوع استخدام کارکنان در سازمان دائمی یا موقت بودن استخدام چگونگی پیوستن به سازمان | شیوه ملحق شدن فرد به سازمان رسمی یا قراردادی بودن استخدام نوع جذب و استخدام افراد |
| نهادینه شدن فرهنگ دیوان‌سالاری در سازمان | حاکمیت قوانین تار عنکبوتی در سازمان به‌کارگیری سیاست‌ها و رویه‌های رسمی حاکمیت اصول بوروکراسی در سازمان | وجود قوانین و مقررات بیش از حد، وجود قوانین و مقررات دست و پا گیر، قوانین خشک و غیرقابل انعطاف تأکید بر نظم و انضباط بیش از حد، نتیجه محور نبودن، فرایند محور بودن، تأکید بر پیروی از قوانین سازمان |
| کاهش عملکرد و بهره‌وری فردی و سازمانی | کاهش استفاده مؤثر و کارآمد از منابع انسانی عدم کارایی در فعالیت‌های سازمانی کاهش انگیزش کارکنان برای عملکرد بهتر و بیشتر | از بین رفتن کارایی فردی و سازمانی، مساعد نبودن وضعیت کارایی و بهره‌وری، کاهش اثربخشی کلی سازمان، ضعف عملکرد کارکنان در سازمان |

ادامه جدول ۶. تحلیل محتوای دلایل و پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی

| مقولات | کدهای فراگیر | کدهای توصیف‌کننده |
|--|---|---|
| خروج زودرس کارکنان و تمایل به ترک خدمت | تمایل به از ترک کار عدم اشتیاق برای ادامه دادن کار تمایل به ترک خدمت | میل به رهاسازی کار و فعالیت‌ها، تمایل به عدم حضور در شغل، اشتیاق برای استعفا از کار |
| پدیدآیی کارکنان نامرئی | عدم به‌کارگیری تمام توان کاری برای انجام فعالیت‌ها انجام دادن کارها به صورت ظاهری و ویتروینی افزایش طفره‌روی از کار | غفلت از کار، اشاعه ریاکاری، بی‌تفاوتی سازمانی، کم‌کاری کارکنان، افزایش رفع تکلیف در کارکنان، در اختیار قرار ندادن توان فکری و جسمی در اختیار سازمان |
| افزایش سطح استرس شغلی | افزایش تحریک‌پذیری کارکنان کاهش اعتمادبه‌نفس و ضعف کارکردهای حافظه افزایش بروز رفتارهای تکانشی در کارکنان | خستگی عاطفی کارکنان، بروز رفتارهای ناکارآمد در کارکنان، فقدان بهره‌وری، کاهش سلامت سازمانی، اشاعه احساس ناتوانی در کارکنان، کناره‌گیری اجتماعی کارکنان |
| ایجاد حالت تنیدگی در کارکنان | عدم تناسب بین الزامات شغل و استعداد فرد ضعف در مقابله با شرایط موجود دچار شدن به سردرگمی مفرط در کارکنان | ضعف کارکنان در مقابل فشار شغلی و حجم کار بالا، دچار شدن به استرس مزمن و طولانی‌مدت، بروز مشکلات جسمانی و روانی ناشی از تنیدگی شغلی |
| پدیدآیی حالت تنبلی سازمانی | گسترش اهمال و سستی در انجام امور، عدم اشتیاق برای انجام کار کاهش ظرفیت فکری و توانش عقلانی، خستگی تصمیم‌گیری | سهل‌انگاری کارکنان در انجام کار، عدم تخصیص انرژی به فعالیت‌های سازمانی، عدم تمرکز ذهنی، تضعیف عملکردهای ذهنی و شناختی، عدم تمرکز ذهنی |
| مسخ‌شدگی شخصیت و هویت کارکنان | دچار شدن به اختلال زوال شخصیت، احساس غریبگی و جدا شدن از خود، گسست از واقعیت در کارکنان | دچار شدن به سندروم شخصیت زدایی، احساس جدا شدن از محیط پیرامون و افراد دیگر، بروز پریشانی قابل توجه در کارکنان، مسخ واقعیت و به‌هم‌ریختگی ذهنی |
| فرسودگی شغلی و خستگی عاطفی | افزایش احساس کسالت‌انگیز در انجام شغل، خستگی از کار تهی شدن و عدم توانایی انجام کار | احساس افت در توانایی شغلی، ناخشنودی از انجام کار، خستگی فکری و جسمی، عدم انگیزه برای انجام کار |
| بروز پدیده ترومای سازمانی | از دست دادن استعدادهای سازمانی درهم شکستن ساختار محافظتی و دفاعی سازمانی از دست رفتن انرژی و انگیزه‌های کاری | نابودی سرمایه‌های سازمان، آسیب‌پذیر شدن سازمان، سو کارکرد ارکان سازمانی، تحلیل انرژی سازمان، کاهش چشمگیر توانایی کارکنان، اشاعه احساس ضعف و ناامیدی در سازمان |
| زوال سلامت کارکنان | بروز اختلالات گوناگون در کارکنان کاهش سلامت کارکنان و سازمان از دست رفتن سلامت جسمی و روانی در کارمندان | بروز حالت‌های بیمارگونه در کارکنان، افزایش اختلالات جسمی و روانی، کاهش سلامت جسمی و فکری |

روابط فازی به صورت جدول زیر تشریح شده است.

در بخش کمی پژوهش پرسشنامه پژوهش براساس یافته‌های کیفی تنظیم و به اعضای نمونه داده شد. بر این اساس ماتریس

جدول ۷. ماتریس روابط فازی

Table 7. Fuzzy Relationship Matrix

| پیامدها | | | | | | | | | | علل | | | | | | | | | | |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| C20 | C19 | C18 | C17 | C16 | C15 | C14 | C13 | C12 | C11 | C10 | C9 | C8 | C7 | C6 | C5 | C4 | C3 | C2 | C1 | |
| 0.63 | 0.54 | 0.54 | 0.41 | 0.78 | 0.69 | 0.58 | 0.83 | 0.69 | 0.89 | 0.77 | 0.81 | 0.57 | 0.4 | 0.59 | 0.71 | 0.67 | 0.66 | 0.77 | 0 | C1 |
| 0.43 | 0.64 | 0.63 | 0.36 | 0.78 | 0.68 | 0.58 | 0.51 | 0.69 | 0.73 | 0.83 | 0.77 | 0.42 | 0.35 | 0.24 | 0.76 | 0.49 | 0.59 | 0 | 0.56 | C2 |
| 0.56 | 0.45 | 0.53 | 0.83 | 0.79 | 0.8 | 0.4 | 0.37 | 0.45 | 0.45 | 0.53 | 0.77 | 0.46 | 0.84 | 0.58 | 0.7 | 0.53 | 0 | 0.53 | 0.64 | C3 |
| 0.82 | 0.76 | 0.8 | 0.33 | 0.74 | 0.3 | 0.83 | 0.47 | 0.78 | 0.82 | 0.73 | 0.75 | 0.33 | 0.25 | 0.73 | 0.78 | 0 | 0.38 | 0.63 | 0.76 | C4 |
| 0.39 | 0.54 | 0.42 | 0.78 | 0.78 | 0.8 | 0.46 | 0.26 | 0.68 | 0.83 | 0.7 | 0.7 | 0.48 | 0.41 | 0.41 | 0 | 0.52 | 0.64 | 0.59 | 0.65 | C5 |
| 0.64 | 0.81 | 0.43 | 0.8 | 0.48 | 0.27 | 0.71 | 0.8 | 0.37 | 0.47 | 0.17 | 0.44 | 0.28 | 0.47 | 0 | 0.6 | 0.39 | 0.77 | 0.35 | 0.28 | C6 |
| 0.62 | 0.52 | 0.38 | 0.81 | 0.6 | 0.48 | 0.77 | 0.44 | 0.33 | 0.5 | 0.27 | 0.8 | 0.63 | 0 | 0.85 | 0.63 | 0.81 | 0.82 | 0.29 | 0.7 | C7 |
| 0.58 | 0.79 | 0.55 | 0.78 | 0.34 | 0.63 | 0.49 | 0.71 | 0.85 | 0.87 | 0.79 | 0.82 | 0 | 0.83 | 0.83 | 0.68 | 0.63 | 0.77 | 0.58 | 0.78 | C8 |
| 0.28 | 0.73 | 0.78 | 0.73 | 0.8 | 0.41 | 0.6 | 0.46 | 0.79 | 0.62 | 0.81 | 0 | 0.82 | 0.73 | 0.63 | 0.6 | 0.62 | 0.26 | 0.37 | 0.51 | C9 |
| 0.77 | 0.74 | 0.63 | 0.83 | 0.77 | 0.62 | 0.82 | 0.63 | 0.61 | 0.82 | 0 | 0.79 | 0.57 | 0.54 | 0.63 | 0.86 | 0.53 | 0.22 | 0.35 | 0.78 | C10 |
| 0.84 | 0.71 | 0.83 | 0.25 | 0.8 | 0.77 | 0.81 | 0.86 | 0.84 | 0 | 0.53 | 0.74 | 0.77 | 0.61 | 0.38 | 0.4 | 0.67 | 0.55 | 0.55 | 0.62 | C11 |
| 0.65 | 0.79 | 0.39 | 0.38 | 0.8 | 0.56 | 0.79 | 0.53 | 0 | 0.53 | 0.58 | 0.83 | 0.67 | 0.38 | 0.54 | 0.77 | 0.35 | 0.53 | 0.63 | 0.77 | C12 |
| 0.66 | 0.66 | 0.83 | 0.53 | 0.86 | 0.8 | 0.81 | 0 | 0.79 | 0.76 | 0.5 | 0.63 | 0.83 | 0.86 | 0.4 | 0.58 | 0.52 | 0.61 | 0.6 | 0.81 | C13 |
| 0.26 | 0.83 | 0.84 | 0.63 | 0.61 | 0.83 | 0 | 0.8 | 0.71 | 0.49 | 0.76 | 0.59 | 0.71 | 0.63 | 0.19 | 0.43 | 0.47 | 0.54 | 0.58 | 0.8 | C14 |
| 0.81 | 0.7 | 0.73 | 0.6 | 0.83 | 0 | 0.83 | 0.82 | 0.8 | 0.86 | 0.28 | 0.77 | 0.37 | 0.53 | 0.38 | 0.39 | 0.36 | 0.58 | 0.85 | 0.41 | C15 |
| 0.8 | 0.48 | 0.77 | 0.76 | 0 | 0.73 | 0.81 | 0.72 | 0.74 | 0.76 | 0.77 | 0.74 | 0.78 | 0.36 | 0.44 | 0.7 | 0.4 | 0.2 | 0.81 | 0.83 | C16 |
| 0.77 | 0.75 | 0.53 | 0 | 0.78 | 0.79 | 0.37 | 0.82 | 0.45 | 0.76 | 0.57 | 0.53 | 0.54 | 0.22 | 0.69 | 0.81 | 0.54 | 0.73 | 0.8 | 0.53 | C17 |
| 0.63 | 0.77 | 0 | 0.38 | 0.63 | 0.73 | 0.7 | 0.8 | 0.73 | 0.61 | 0.54 | 0.82 | 0.73 | 0.37 | 0.37 | 0.77 | 0.63 | 0.83 | 0.43 | 0.82 | C18 |
| 0.39 | 0 | 0.58 | 0.36 | 0.72 | 0.4 | 0.76 | 0.36 | 0.87 | 0.26 | 0.75 | 0.42 | 0.83 | 0.6 | 0.35 | 0.76 | 0.52 | 0.58 | 0.42 | 0.6 | C19 |
| 0 | 0.75 | 0.7 | 0.53 | 0.78 | 0.86 | 0.79 | 0.8 | 0.79 | 0.83 | 0.68 | 0.22 | 0.6 | 0.86 | 0.32 | 0.55 | 0.86 | 0.58 | 0.62 | 0.61 | C20 |

در ماتریس روابط که در اینجا مؤلفه برخورداری از تعهد سازمانی برای علل بروز پدیده حضورگرایی و پدیدآیی کارکنان نامرئی برای پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی دارای بیشترین توان تأثیرگذاری است.

شاخص مرکزی: مجموع دو عامل قبلی (توان تأثیرپذیری و توان تأثیرگذاری) است. هر عاملی که درجه مرکزیت بالاتری داشته باشد در واقع یا توان تأثیرپذیری بالاتری و یا توان تأثیرگذاری بالاتری داشته که در نتیجه عامل مهمی محسوب می‌شود و باید به آن به‌طور ویژه توجه کرد. در اینجا مؤلفه عدم پذیرش دورکاری و انعطاف کاری از سوی سازمان برای علل بروز پدیده حضورگرایی و پدیدآیی حالت تنبلی سازمانی برای پیامدهای آن دارای بیشترین شاخص مرکزیت است. در جدول زیر نمونه انجام محاسبات مربوط به شاخص‌های توان تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی صورت گرفته نشان داده شده است.

محاسبه ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی

پس از اینکه ماتریس روابط ترسیم شد هر کدام از شاخص‌های ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی، برای هر کدام از مؤلفه‌ها محاسبه شد.

ظرفیت تأثیرپذیری: میزان ظرفیت تأثیرپذیری هر مؤلفه را نشان می‌دهد؛ به عبارت دیگر نشان‌دهنده مجموع یال‌های ورودی به هر گره است. مجموع عناصر ستونی مربوط به هر گره در ماتریس روابط که در اینجا مؤلفه نوع رابطه استخدامی فرد با سازمان برای علل بروز پدیده حضورگرایی و پدیدآیی حالت تنبلی سازمانی برای پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی دارای بیشترین ظرفیت تأثیرپذیری است.

توان تأثیرگذاری: میزان تأثیرگذاری از طریق یک عامل را نشان می‌دهد؛ به عبارت دیگر نشان‌دهنده مجموع یال‌های خروجی از هر گره است. مجموع عناصر افقی مربوط به هر گره

جدول ۸ نمونه محاسبات ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی

Table 8. Sample Calculations Indegree, Outdegree, Centrality

| نمونه محاسبه |
|---|
| $out(c1) = 0/77 + 0/66 + 0/67 + 0/71 + 0/59 + 0/4 + 0/57 + 0/81 + 0/77 + 0/89 + 0/69 + 0/83 + 0/58 + 0/69 + 0/78 + 0/41 + 0/54 + 0/54 + 0/63 = 12/53$ |
| $in(c1) = 0/56 + 0/64 + 0/76 + 0/65 + 0/28 + 0/7 + 0/78 + 0/51 + 0/78 + 0/62 + 0/77 + 0/81 + 0/8 + 0/41 + 0/83 + 0/53 + 0/82 + 0/6 + 0/61 = 12/46$ |
| $cen(c1) = 12/53 + 12/46 = 24/99$ |

محاسبه ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی برای همه متغیرها به صورت فوق انجام شد که نتیجه آن به شرح جدول زیر است.

جدول ۹. ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی

Table 9. Indegree Capacity, Outdegree Power and Centrality

| شناسه | علل بروز پدیده حضورگرایی | شاخص مرکزی | تأثیرگذاری | تأثیرپذیری |
|-------|--|------------|------------|------------|
| ش ۱ | عدم پذیرش دور کاری و انعطاف کاری از سوی سازمان | ۲۴/۹۹ | ۱۲/۵۳ | ۱۲/۴۶ |
| ش ۲ | سبک رهبری استبدادی - استثماری | ۲۱/۷۹ | ۱۱/۰۴ | ۱۰/۷۵ |
| ش ۳ | عدم رعایت اصول ارگونومیک | ۲۲/۰۵ | ۱۱/۲۱ | ۱۰/۸۴ |
| ش ۴ | ناامنی شغلی ناشی از کوچک‌سازی سازمان | ۲۱/۵۵ | ۱۱/۰۴ | ۱۰/۵۱ |
| ش ۵ | برخوررداری مدیران از شخصیت کاریزماتیک | ۲۳/۵۲ | ۱۱/۰۴ | ۱۲/۴۸ |
| ش ۶ | عدم استقلال شغلی | ۱۹/۰۸ | ۹/۵۳ | ۹/۵۵ |
| ش ۷ | رفتار شهروندی سازمانی | ۲۱/۴۹ | ۱۱/۲۵ | ۱۰/۲۴ |
| ش ۸ | برخوررداری از تعهد سازمانی | ۲۴/۶۹ | ۱۳/۳ | ۱۱/۳۹ |
| ش ۹ | نوع رابطه استخدامی فرد با سازمان | ۲۴/۴۹ | ۱۱/۵۵ | ۱۲/۹۴ |
| ش ۱۰ | نهادینه شدن فرهنگ دیوان‌سالاری در سازمان | ۲۴/۰۷ | ۱۲/۵۱ | ۱۱/۵۶ |
| - | پیامدهای بروز پدیده حضورگرایی | شاخص مرکزی | تأثیرگذاری | تأثیرپذیری |
| ش ۱۱ | کاهش عملکرد و بهره‌وری فردی و سازمانی | ۲۵/۳۹ | ۱۲/۵۳ | ۱۲/۸۶ |
| ش ۱۲ | خروج زودرس کارکنان و تمایل به ترک خدمت | ۲۴/۴۳ | ۱۱/۴۷ | ۱۲/۹۶ |
| ش ۱۳ | پدیدآیی کارکنان نامرئی | ۲۵/۰۳ | ۱۳/۰۴ | ۱۱/۹۹ |
| ش ۱۴ | افزایش سطح فشار شغلی | ۲۴/۶۱ | ۱۱/۷ | ۱۲/۹۱ |
| ش ۱۵ | ایجاد حالت تنیدگی در کارکنان | ۲۴/۰۵ | ۱۱/۹ | ۱۲/۱۵ |
| ش ۱۶ | پدیدآیی حالت تنبلی سازمانی | ۲۶/۲۷ | ۱۲/۶ | ۱۳/۶۷ |
| ش ۱۷ | مسخ‌شدگی شخصیت و هویت کارکنان | ۲۳/۰۶ | ۱۱/۹۸ | ۱۱/۰۸ |
| ش ۱۸ | فرسودگی شغلی و خستگی عاطفی | ۲۴/۱۸ | ۱۲/۲۹ | ۱۱/۸۹ |
| ش ۱۹ | بروز پدیده ترومای سازمانی | ۲۳/۴۹ | ۱۰/۵۳ | ۱۲/۹۶ |
| ش ۲۰ | زوال سلامت کارکنان | ۲۴/۲۶ | ۱۲/۷۳ | ۱۱/۵۳ |

پیامدهای پدیده حضورگرایی که دارای بیشترین درجه مرکزیت هستند، به‌عنوان مهم‌ترین علل بروز پدیده حضورگرایی و مهم‌ترین پیامدهای آن مشخص شده‌اند. در نهایت با محاسبه شاخص‌های مرکزیت برای همه عوامل با استفاده از نرم‌افزار اکسل، نمودار کلی عوامل ترسیم شد.

همان‌طور که در جدول فوق نشان داده شده است، عدم پذیرش دور کاری و انعطاف کاری از سوی سازمان، برخوررداری از تعهد سازمانی، نوع رابطه استخدامی فرد با سازمان برای علل پدیده حضورگرایی و پدیدآیی حالت تنبلی سازمانی، کاهش عملکرد و بهره‌وری فردی و سازمانی، پدیدآیی کارکنان نامرئی برای

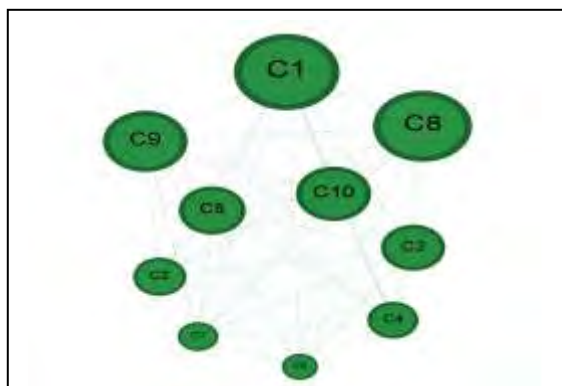


نمودار ۱. ظرفیت تأثیرپذیری، تأثیرگذاری و شاخص مرکزی

Figure 1. Indegree Capacity, Outdegree and Centrality

ترسیم شد.

پس از اینکه شاخص‌ها به دست آمدند، داده‌ها به نرم‌افزار گفی منتقل شدند و در نهایت الگوی نهایی (الگوی روابط علی)



شکل ۲. ماتریس روابط علی

Figure 2. Causal Relationship Matrix

قاعده اصلی در نمودار روابط علی مشتمل بر میزان اهمیت عوامل و ارتباط این عوامل با یکدیگر است. لذا براساس شکل فوق هرچه قدر متغیرها از شاخص محوری دور شوند، دایره‌ها کوچک و کوچک‌تر می‌شوند. در واقع می‌توان نتیجه گرفت که عوامل براساس درجه اهمیت با استفاده از بزرگی دایره‌ها مشخص شده است. یعنی عوامل مهم‌تر با دایره‌های بزرگ‌تر و عوامل بی‌اهمیت‌تر با دایره‌های کوچک‌تر مشخص شده‌اند.

خطوط ترسیمی بین دایره‌ها نشانگر ارتباط آن‌ها با یکدیگر است. همان‌طور که در نمودار فوق نشان داده شده است، عدم پذیرش دورکاری و انعطاف کاری از سوی سازمان و پدیدایی تنبلی سازمانی که با دایره بزرگ‌تر نشان داده شده است، به‌عنوان عوامل محوری علل و پیامدها انتخاب شده‌اند.

در این پژوهش، نتایج در بخش کیفی و کمی قابل‌طرح است. نتایج بخش کیفی نشان‌دهنده علل و پیامدهای مرتبط با پدیده حضورگرایی در مدیران و کارکنان بانک‌های استان لرستان است. بر این اساس علل بروز پدیده حضورگرایی در بانک‌های دولتی استان لرستان شامل، عدم پذیرش دورکاری و انعطاف کاری از سوی سازمان، سبک رهبری استبدادی - استثماری، عدم رعایت اصول مهندسی فاکتورهای انسانی، ناامنی شغلی ناشی از کوچک‌سازی سازمان، برخورداری مدیران از شخصیت فرهمند، عدم استقلال شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، برخورداری از تعهد سازمانی، نوع رابطه استخدامی فرد با سازمان، نهادینه شدن فرهنگ دیوان‌سالاری در سازمان است. همچنین پیامدها و عوامل پس‌اندی پدیده حضورگرایی شامل، کاهش عملکرد و بهره‌وری فردی و سازمانی، خروج زودرس کارکنان و تمایل به ترک خدمت، پدیدایی کارکنان نامرئی، افزایش سطح فشار شغلی، ایجاد حالت تنیدگی در کارکنان، پدیدایی حالت تنبلی سازمانی، مسخ‌شدگی شخصیت و هویت کارکنان، فرسودگی شغلی و خستگی عاطفی، بروز پدیده ترومای سازمانی، زوال سلامت کارکنان می‌باشد.

به‌علاوه، نتایج بخش کمی پژوهش مشتمل بر سنجش میزان اهمیت و اولویت‌بندی دلایل و پیامدهای پدیده حضورگرایی در بانک‌های دولتی استان لرستان است. در میان

نیروی انسانی اساسی‌ترین کانون تغییر و تحول و ارزشمندترین دارایی در سازمان‌ها محسوب می‌شود (سلیمی^۱، ۲۰۲۰)؛ چراکه عملکرد مثبت و مناسب آن‌ها نقشی اساسی در دستیابی به اهداف و چشم‌انداز سازمان ایفا می‌کند و می‌تواند باعث موفقیت سازمان شود. اما در این راستا توجه به این نکته حائز اهمیت است که همواره عملکرد و اقدامات کارکنان زمینه‌ساز موفقیت و پیشرفت سازمان نیست چراکه در مواردی بروز پدیده‌ای زبان‌بار و منفی همچون پدیده حضورگرایی می‌تواند علت سوق دادن عملکرد کارکنان و سازمان به سمت زوال باشد. این پدیده می‌تواند در عملکرد کلی سازمان اختلال ایجاد کند و منجر به از بین رفتن وجهه و اعتبار سازمان شود. به‌طورکلی بروز پدیده

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهشگاه علوم انسانی و جامعه‌شناسی

تخصصی بانک و میل به ارتقای شغلی خود را موظف می‌دانند به صورت منظم در محل کار حاضر شوند و تا حد امکان از غیبت حتی در دوره ناخوشی اجتناب کنند.

نهادینه شدن فرهنگ دیوان‌سالاری با توان تأثیرپذیری (۱۱/۵۶)، توان تأثیرگذاری (۱۲/۵۱) و شاخص مرکزی (۲۴/۰۷) به‌عنوان چهارمین علل مهم بروز پدیده حضورگرایی شناسایی شد. فرهنگ دیوان‌سالاری به دلیل تأکید بر قوانین و مقررات، اصل تبعیت‌پذیری، نظم و انضباط بالا، وجود قوانین سختگیرانه، استانداردهای رسمی منجر به تضعیف آزادی عمل کارکنان در فرایند انجام وظایف سازمانی می‌شود و کارکنان مجبورند تحت شرایط بیماری‌های جسمی و روحی طبق ضوابط سازمان عمل کنند، از این جهت وجود قوانین و مقررات خشک و غیرقابل انعطاف در سازمان یکی از علل مهم بروز پدیده حضورگرایی است.

همچنین پدیدآیی حالت تنبلی سازمانی با توان تأثیرپذیری (۱۳/۶۷)، توان تأثیرگذاری (۱۲/۶) و شاخص مرکزی (۲۶/۲۷) به‌عنوان مهم‌ترین پیامد پدیده حضورگرایی شناسایی شد. هنگام درگیر شدن کارکنان با پدیده ناگوار حضورگرایی، کارکنان به این دلیل که از لحاظ روحی و جسمی شرایط مساعدی برای حضور منظم در محل کار و انجام وظایف شغلی را ندارند اغلب فعالیت‌هایشان را به صورت نیمه‌کاره رها می‌کنند که این امر در آینده انباشتگی کارها و فشار کاری به کارمند را در پی دارد، همچنین، در حالت بیماری کارکنان توان و تحمل انجام وظایف خود را ندارند و اغلب کارهای مهم را به فردا موکول می‌کنند و از انجام وظایف شغلی خود شانه خالی می‌کنند، که این امر منجر به تنبلی سازمانی و به تعویق افتادن کار نظام و در نهایت نارضایتی ارباب‌رجوع می‌شود. پس از آن کاهش عملکرد و بهره‌وری فردی و سازمانی با توان تأثیرپذیری (۱۲/۸۶)، توان تأثیرگذاری (۱۲/۵۳) و شاخص مرکزی (۲۵/۳۹) به‌عنوان دومین پیامد حائز اهمیت پدیده حضورگرایی شناسایی شد. در راستای تشریح این پیامد باید عنوان نمود، پدیده حضورگرایی که به موجب آن کارکنان تحت شرایط بیماری‌های جسمی و روحی در محل کارشان حاضر می‌شوند منجر می‌شود که کارکنان وظایف شغلی‌شان را در سطح پایینی از دقت و تمرکز انجام دهند. در واقع در این حالت از حداکثر توان، تمرکز، استعداد، مهارت نیروی انسانی به‌منظور تحقق اهداف سازمان بهره گرفته نخواهد شد. در این حالت کارکنان توانایی خود را جهت انجام دقیق وظایف سازمانی از دست می‌دهند و وظایف خود را به صورت ناقص یا نادرستی انجام می‌دهند که این امر در نهایت منجر به ایجاد اختلال در عملکرد سازمان و نارضایتی ارباب‌رجوع می‌شود. از

دلایل پدیده حضورگرایی عدم پذیرش دورکاری و انعطاف کاری از سوی سازمان با توان تأثیرپذیری (۱۲/۴۶)، توان تأثیرگذاری (۱۲/۵۳) و شاخص مرکزی (۲۴/۹۹) به‌عنوان مهم‌ترین علل بروز پدیده حضورگرایی شناسایی شد. در تبیین این مورد می‌توان عنوان نمود، تفکرات مدیران مبنی بر عدم نظارت بر روی فرایند انجام کار توسط کارکنان، عدم نگرش صحیح و بدبینی نسبت به دورکاری، عدم وجود زیرساخت‌های مناسب جهت دورکاری کارکنان دارای مشکلات جسمی و روحی منجر به عدم پذیرش دورکاری از سوی سازمان می‌شود. همچنین به دلیل ساختاریافتگی سازمان، میزان انعطاف‌پذیری و نوآوری در سازمان در سطح پایینی می‌باشد، از این رو آزادی کارکنان در برنامه‌ریزی شغلی و روش کار برای انجام وظایفشان سلب می‌شود، بنابراین کارکنان به‌اجبار و تحت شرایط مشکلات جسمی و روحی نیز در محل کار حاضر می‌شوند.

پس از آن برخورداری از تعهد سازمانی با توان تأثیرپذیری (۱۱/۳۹)، توان تأثیرگذاری (۱۳/۳) و شاخص مرکزی (۲۴/۶۹) به‌عنوان دومین علل حائز اهمیت بروز پدیده حضورگرایی شناسایی شد. در این راستا می‌توان بیان کرد که برخی از کارکنان براساس تعهد هنجاری و به دلیل قوانین و مقررات ملزم هستند به صورت منظم در محل کار حاضر شوند، همچنین براساس تعهد عاطفی برخی کارکنان به دلیل دل‌بستگی شغلی و عاطفی به سازمان، و از آنجا که هویت خود را درگرو سازمان می‌بینند خود را موظف می‌دانند در راستای اهداف سازمان گام بردارند، درنهایت براساس تعهد مستمر کارکنان به شغلشان نیاز دارند چراکه بدون آن کار دیگری نمی‌توانند انجام دهند، در این حالت فرد به استخدام کامل سازمان درآمده و در اصطلاح مدیریت منابع انسانی سرباز وفادار سازمان هستند.

نوع رابطه استخدامی فرد با سازمان با توان تأثیرپذیری (۱۲/۹۴)، توان تأثیرگذاری (۱۱/۵۵)، و شاخص مرکزی (۲۴/۴۹) به‌عنوان سومین علل مهم بروز پدیده حضورگرایی شناسایی شد. در تبیین این مورد می‌توان بیان کرد، کارکنان یا به صورت رسمی در سازمان استخدام شده‌اند یا به صورت قراردادی در سازمان حضور دارند. کارکنان قراردادی نسبت به کارکنان رسمی در سازمان‌های بانکی استان لرستان به دلیل ترس از دست دادن شغلشان و یا کسر حقوقشان خود را ملزم می‌دانند تحت هر شرایطی در محل کار حاضر شوند و به کار خود ادامه دهند. از این رو وجود کارکنان قراردادی در سازمان منجر به تسهیل بروز پدیده حضورگرایی در سازمان می‌شود. همچنین توجه به این نکته حائز اهمیت است، کارکنان با سابقه خدمت کمتر به دلیل نیاز به تطبیق خود با شرایط کاری و فراگیری مهارت در رده‌های

می‌شود. نتایج پژوهش حاضر نیز حاکی از آن بود که حضورگرایی منجر به افزایش سطح فشار شغلی کارکنان می‌شود.

نتایج پژوهش لو و همکاران (۲۰۱۳) نشان داد که حضورگرایی با سلامت جسمانی، روانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه منفی دارد. نتایج پژوهش حاضر نیز حاکی از آن است که یکی از پیامدهای حضورگرایی زوال سلامت کارکنان است. به این صورت که با افزایش حضورگرایی سلامت کارکنان تضعیف می‌گردد. نتایج پژوهش محمد اسماعیلی و همکاران (۲۰۱۶) هم‌راستی با نتایج پژوهش حاضر است، این پژوهش نشان داد یکی از پیامدهای حضورگرایی در سطح فردی ایجاد تنش و فشار می‌باشد که پژوهش حاضر با عنوان ایجاد حالت تنیدگی در کارکنان به نتیجه مذکور دست یافت.

در خصوص وجه نوآوری پژوهش باید عنوان نمود که، به دلیل محوریت بانکداری بر ارائه خدمات بهینه به مشتریان و جلب رضایت آنان هرگونه عملکرد نامناسب کارکنان، خطای انسانی و در نهایت نارسایی در خدمات‌رسانی به مشتریان، منجر به از دست رفتن جایگاه و اعتبار سازمان می‌شود. بنابراین عواملی که منجر به وارد آوردن خلل در عملکرد کارکنان نهادهای بانکی می‌شود باید شناسایی گردد. از این رو پدیده حضورگرایی به‌عنوان یکی از عارضه‌های مهم سازمانی که پیش‌ازین به‌عنوان یک خلأ نظری در نهادهای بانکی قلمداد می‌شد، در این پژوهش تا حدودی مرتفع شد. تمایز اساسی که یافته‌های این پژوهش با نتایج پژوهش‌های گذشته دارد در این است که پژوهش حاضر توانست در جهت آگاه‌سازی مدیران از علل و پیامدهای بروز این عارضه سازمانی گام بردارد و با استفاده از تحلیل محتوا علل و پیامدهای بروز پدیده مذکور را در نهادهای بانکی شناسایی کند و با رویکرد نقشه شناختی فازی^۱، علل و پیامدهای شناسایی شده را اولویت‌بندی کند که این کار در پژوهش‌های گذشته صورت نگرفته است.

پیشنهادهای پژوهش

≠ طبق یافته‌های پژوهش عدم پذیرش دورکاری و انعطاف کاری از سوی سازمان از جمله علل بروز پدیده حضورگرایی است. از آنجا که عدم حمایت مدیران از دورکاری در دوره بیماری و ناخوشی کارکنان و نگرش منفی آنان نسبت به آن باعث ناراحتی و کاهش همدلی کارکنان با سازمان می‌شود، در این راستا به بانک‌های دولتی استان لرستان پیشنهاد می‌گردد با طراحی دوره‌های آموزشی در جهت افزایش دانش و آگاهی مدیران و کارکنان از مزایای

طرفی کارکنان بیمار به این دلیل که وظایف خود را گردن همکاران خود می‌اندازد منجر به تحمیل فشار کاری بر همکاران، ایجاد تنش و در نهایت ایجاد نارضایتی در همکاران خواهند شد چراکه هر فرد ظرفیت معینی برای انجام وظایف به صورت کارا دارد و با افزایش حجم کاری احتمال خستگی بیش از حد، بروز خطاهای انسانی، وقفه در انجام امور و در نهایت ناکارآمدی فردی و سازمانی افزایش می‌یابد.

پدیدآیی کارکنان نامرئی با توان تأثیرپذیری (۱۱/۹۹)، توان تأثیرگذاری (۱۳/۰۴) و شاخص مرکزی (۲۵/۰۳) به‌عنوان سومین پیامد مهم پدیده حضورگرایی شناسایی شد. در پی بروز پدیده حضورگرایی کارکنان بیمار اغلب خود را در حاشیه قرار می‌دهند و از انجام تکالیف سر باز می‌زنند. در حالت بیماری کارکنان حضور فعالی در سازمان ندارند و صرفاً در حال سپری کردن وقت کاری هستند، در واقع کارکنان بیمار به صورت عینی در سازمان حضور دارند اما تلاشی در جهت انجام وظایف خود نکرده و کارکردی برای سازمان ندارد، چراکه شرایط جسمی و روحی نامناسب به آن‌ها اجازه حضور اثربخش در سازمان را نمی‌دهد. چنین حالتی منجر به پدیدآیی کارکنان نامرئی می‌شود که وجود چنین کارکنانی تهدیدی جدی برای سازمان محسوب می‌شود.

افزایش سطح فشار شغلی با توان تأثیرپذیری (۱۲/۹۱)، توان تأثیرگذاری (۱۱/۷) و شاخص مرکزی (۲۴/۶۱) به‌عنوان چهارمین پیامد حائز اهمیت پدیده حضورگرایی شناسایی شد. در تبیین این پیامد باید گفت، کارکنان بیمار توانایی انجام خواسته‌ها و انتظارات سازمان را ندارند، بنابراین این حالت باعث ایجاد شکاف میان انتظارات سازمان و عملکرد کارکنان می‌شود. کارکنان در این حالت که نمی‌توانند انتظارات سازمان را برآورده کنند تحت فشار روانی و سطح بالای فشار شغلی قرار می‌گیرند که این امر در نهایت کاهش تمرکز، حواس‌پرتی، تردید در انجام کارها و کاهش عزت‌نفس را در پی دارد. در خصوص وجه اشتراک پژوهش حاضر با پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه باید گفت که نتایج پژوهش لوهائوس و همبرمن (۲۰۱۹)، مشابه با نتایج پژوهش حاضر می‌باشد، این پژوهش نشان داد که حضورگرایی عاملی اثرگذار بر کاهش بهره‌وری و عملکرد سازمانی است، نتایج پژوهش حاضر نیز حاکی از آن است که پدیده حضورگرایی منجر به کاهش عملکرد بهره‌وری فردی و سازمانی می‌شود.

نتایج پژوهش اکبری و همکاران (۲۰۲۱) هم‌راستی با نتایج پژوهش حاضر است، این پژوهش نشان داد که حضورگرایی منجر به افزایش سطح فشار شغلی و کاهش بهره‌وری کارکنان

روحی کارکنان، با ایجاد جو همدلانه و حمایت‌گر، درک طرفینی بین مدیر و کارکنان از حداکثر توان و زمان مفید کاری برای هر فرد در جهت پیشبرد امور بهره گرفته شود.

≠ همچنین با توجه به نتایج پژوهش مشخص شد پدیدآیی کارکنان نامرئی از دیگر پیامدهای با اهمیت پدیده حضورگرایی می‌باشد. با عنایت به اینکه کارکنان نامرئی حضوری کم‌رنگ و غیرفعال در سازمان دارند و اغلب در هنگام بیماری در سایه قرار می‌گیرند، در راستای کاهش کارکنان نامرئی به مدیران سازمان‌های بانکی استان پیشنهاد می‌شود، جهت برجسته نمودن ارزشمندی کارکنان از رفتارهای حمایت‌گرانه و اخلاق‌محورانه نسب به آنان بهره گیرند. همچنین جهت جلوگیری از بروز پدیده حضورگرایی و به تبع بروز کارکنان نامرئی، به مشخص کردن زمان کافی برای استراحت کارکنان پردازند تا کارکنان بتوانند حضوری پررنگ‌تر و فعال‌تر در سازمان داشته باشند.

≠ به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود که به بررسی و بازآفرینی نتایج پژوهش حاضر در سازمان‌های دولتی و سازمان‌های بخش خصوصی در استان‌هایی دیگر غیر از قلمرو پژوهش حاضر پردازند.

سیاسگزاری

از کلیه کسانی که در تدوین پژوهش حاضر، نویسندگان را یاری نمودند، صمیمانه کمال تشکر و قدردانی را داریم.

دورکاری، فرهنگ‌سازی و همچنین توسعه زیرساخت‌ها، در اجبار همه کارکنان به حضور تمام‌وقت در محل کار بازنگری کنند و انعطاف‌پذیری در ساعات حضور به‌عنوان رویه‌ای فرعی مورد توجه قرار گیرد.

≠ با عنایت به یافته‌های پژوهش نهادینه شدن فرهنگ دیوان‌سالاری در سازمان یکی دیگر از علل بروز پدیده حضورگرایی می‌باشد. با توجه به اینکه اقدامات حمایتی از کارکنان خصوصاً در شرایط بیماری جسمی و روحی باعث می‌شود کارکنان امیدوارتر به کار خود ادامه دهند و همدلی آنان با سازمان افزایش یابد، لذا به مدیران و افراد بانفوذ در سازمان‌های بانکی استان پیشنهاد می‌گردد با شناسایی و حذف قوانین و مقررات زائد در راستای آزادی عمل و استقلال کارکنان خود بکوشند و از ایجاد جو خشک، بی‌روح و بدون انعطاف در محیط کار پرهیز کنند. همچنین پیشنهاد می‌گردد قوانین و مقررات به‌گونه‌ای تنظیم شود که ضمن رسیدن به اهداف سازمان، به نیروی انسانی که حیاتی‌ترین رکن سازمان است توجه کافی شود. ≠ یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که پدیدآیی حالت تنبلی سازمانی از پیامدهای منفی بروز پدیده حضورگرایی می‌باشد. چراکه کارکنان در حالت بیماری توانایی انجام وظایف سازمانی را ندارند به همین دلیل اغلب از انجام وظایف محوله شانه خالی می‌کنند. در این راستا توصیه می‌شود در راستای کاهش تنبلی، اهمال‌کاری و کم‌کاری کارکنان، سازمان‌های بانکی از دید ابزاری به کارکنان پرهیزند و با پایش سلامت مداوم کارکنان، درک مشکلات جسمی و روحی کارکنان، اختیار دادن به کارکنان در استفاده از مرخصی، معطف کردن سیستم حضور و غیاب از حضور کارکنان بیمار در محل کار جلوگیری نمایند. ≠ براساس یافته‌های پژوهش کاهش عملکرد و بهره‌وری فردی و سازمانی از پیامدهای مخرب پدیده حضورگرایی می‌باشد. در این راستا توصیه می‌شود که به‌جای استفاده ابزاری از کارکنان در راستای تحقق اهداف سازمان و عدم توجه به حالات جسمی و

References

- Akbari, J., Abolghasemian, M., Ghaffari, A., Moghaddas, F., Mououdi, M. A. Rahimi Kamal, S., et al. (2021) Presenteeism and Productivity Loss Among Employees of Iranian Gas Transmission Company Manufacturers. *Iran J Ergon*, 9 (1), 33-47. (In Persian)
- Aronsson, G., & Gustafsson, K. (2005). Sickness.presenteeism: prevalence, attendance.-.pressure factors, and an outline of a model for research. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 47(9), 958-966. DOI: [10.1097/01.jom.0000177219.75677.17](https://doi.org/10.1097/01.jom.0000177219.75677.17)
- Aronsson, G., Gustafsson, K., Dallner, M. (2000). Sick but yet at work. An empirical study of sickness presenteeism. *f*, 54(7), 502-509. DOI: [10.1136/jech.54.7.502](https://doi.org/10.1136/jech.54.7.502)
- Baker-McCleary, D., Greasley, K., Dale, J., & Griffith, F. (2010). Absence management and presenteeism: The pressures on employees to attend work and the impact of attendance on performance. *Human Resource Management Journal*, 20(3), 311-328.
- Bellaby, P. (2019). *Sick from work: the body in employment*. Routledge..

- Bergstrom, G., Bodin, L., Hagberg, J., Aronsson, G., Josephson, M. (2009). Sickness presenteeism today, sickness absenteeism tomorrow? A prospective study on sickness presenteeism and future sickness absenteeism. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 51(6), 629-38. DOI:[10.1097/JOM.0b013e3181a8281b](https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e3181a8281b)
- Chou, C.-Y., & Mach, M. (2021). Unlocking the contradictory outcomes of presenteeism through a temporal model: Effort exertion as a mediator. *Frontiers in Psychology*, 12, Article 740411. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.740411>
- Collins, J. J., Baase, C. M., Sharda, C. E., Ozminowski, R. J., Nicholson, S., Billotti, G. M., et al. (2005). The assessment of chronic health conditions on work performance, absence, and total economic impact for employers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 47(6), 547-557. DOI:[10.1097/01.jom.0000166864.58664.29](https://doi.org/10.1097/01.jom.0000166864.58664.29)
- Dehdhanan, H., Amiri, M., Yazdanshenas, M., Ghafoorifard, M. (2023). The Model of Employee Presenteeism: A Systematic Review of Studies with a Meta-Synthesis Approach, Depiction of health, 14(1), 5-21. Doi: [10.34172/doh.2023.01](https://doi.org/10.34172/doh.2023.01) (In Persian)
- Dehghanan, H., & Ghafoorifard, M. (2023). Identifying and Prioritizing the Components of Employee Attendanceism at Āstān Quds Razavi with a Meta-Composite and Fuzzy Delphi Approach. *Journal of Razavi Culture*, 11(43), 9-53. <https://doi.org/10.22034/farzv.2022.362931.1805> (In Persian)
- Evans-Lacko, S., & Knapp, M. (2016). Global patterns of workplace productivity for people with depression: Absenteeism and presenteeism costs across eight diverse countries. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 51(11), 1525-1537. DOI: [10.1007/s00127-016-1278-4](https://doi.org/10.1007/s00127-016-1278-4)
- Garrow, V. P. (2016). A review of current thinking. *Brighton: Institute for Employment Studies*, 1-84.
- Gosselin, E., & Lauzier, M. (2011). Le présentéisme: Lorsque la présence n'est pas garante de la performance. *Revue Française de gestion*, 211(2), 15-27. DOI:[10.3166/rfg.211.15-27](https://doi.org/10.3166/rfg.211.15-27)
- Gosselin, E., Lemyre, L., & Corneil, W. (2013). Presenteeism and absenteeism: Differentiated understanding of related phenomena. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 75-86. <https://doi.org/10.1037/a0030932>
- Grinyer, A., & Singleton, V. (2000). Sickness absence as risk-taking behaviour: A study of organizational and cultural factors in the public sector. *Health Risk & Society*, 2(1), 7-12. DOI:[10.1080/136985700111413](https://doi.org/10.1080/136985700111413)
- Gustafsson, K., & Marklund, S. (2011). Consequences of sickness presence and sickness absence on health and work ability: A Swedish prospective cohort study. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 24(2), 153-165. <https://doi.org/10.2478/s13382-011-0013-3>
- Hansen, C. D., & Anderesen, J. H. (2008). Going ill to work-What personal circumstances, attitudes and work-related factors are associated with sickness presenteeism? *Social Science & Medicine*, 67(6), 956-964. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.05.022>
- Hemp, P. (2004). Presenteeism: At Work _ But Out of It. *Harvard Business Review*, 82(10), 49-58.
- Johansson, G., & Lundberg, I. (2004). Adjustment latitude and attendance requirements as determinants of sickness absence or attendance. Empirical test of illness flexibility model. *Social Science & Medicine*, 58(10), 1857-1868. DOI:[10.1016/S0277-9536\(03\)00407-6](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(03)00407-6)
- Johns, G. (2010). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 31(4), 519-542. <https://doi.org/10.1002/job.630>
- Karanika-Murray, M., & Biron, C. (2020). The health-performance framework of presenteeism: Towards understanding an adaptive behaviour. *Human Relations*, 73(2), 242-261. <https://doi.org/10.1177/0018726719827081>
- Kasych, A., Vrbka, J., Rowland, Z., & Glukhova, V. (2020). Modern human resource management models: Values, development approaches, transformation. *Quality Access to Success*, 21(179), 72-79.
- Kinman, G. (2019). Sickness presenteeism at work: prevalence costs and management. *British Medical Bulletin*, 129(1), 69-78. DOI:[10.1093/bmb/ldy043](https://doi.org/10.1093/bmb/ldy043)

- Kivimaki, M., Head, J., Ferrie, J. E., Hemingway, H., Shipley, M. J., Vahtera, J., et al. (2005). Working while ill as a risk factor for serious coronary events: the Whitehall II study. *American Journal of Public Health*, 95(1), 98-102. DOI:[10.2105/AJPH.2003.035873](https://doi.org/10.2105/AJPH.2003.035873)
- Knani, M., Fournier, P. S., & Biron, C. (2021). Presenteeism in small and medium-sized enterprises: Determinants and impacts on health. *Work*, 68(3), 733-747. DOI: [10.3233/WOR-203407](https://doi.org/10.3233/WOR-203407)
- Kramar, R. (2022). Sustainable human resource management: six defining characteristics. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 60(1), 146-170. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12321>
- Levin-Epstein, J. (2005). Presenteeism and paid sick days.. Center for low and social policy. February 28.
- Lohaus, D., & Habermann, W. (2019). Presenteeism: A review and research directions. *Human Resource Management Review*, 29(1), 43-58. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.02.010>
- Lu, L., & Cooper, C. L. (2022). Sickness presenteeism as a link between long working hours and employees' outcomes: Intrinsic and extrinsic motivators as resources. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4), 2179. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042179>
- Lu, L., Chou, C. Y., & Cooper, C. L. (2022). Personal and social resources in coping with long hours of the Chinese work condition: The dual roles of detachment and social motivation. *The International Journal of Human Resource Management*, 33(8), 1606-164. DOI:[10.1080/09585192.2020.1779778](https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1779778)
- Lu, L., Cooper, C. L., Lin, H. Y. (2013 b). A cross-cultural examination of presenteeism and supervisory support. *Gareer Development International*, 18(5), 440-456. DOI:[10.1108/CDI-03-2013-0031](https://doi.org/10.1108/CDI-03-2013-0031)
- Lu, L., Lin, H. Y., & Cooper, C. L. (2013). Unhealthy and present: Motives and consequences of the act of presenteeism among Taiwanese employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(4), 406-416. <https://doi.org/10.1037/a0034331>
- Meijman, T., F., Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. UK: Psychology Press.
- Moazen Jamshidi, M. H., & Bagherzadeh Khodashahri, R. (2021). Designing a Model of Inexcusable Absent of Employees With The Approach of the Grounded Theor. *Management Studies in Development and Evolution*, 30(100), 137-162. (In Persian)
- Mohammad Esmaili, N., Qaidi, Sh., Yousefi Amiri, M., Golipour, A. (2016). Presenteeism phenomenon: Investigating the outcomes and the solutions of managing it. *Public Administration Perspective (PAP)* 7(1), 67-93. (In Persian) Dor: [20.1001.1.22516069.1395.7.1.3.4](https://doi.org/20.1001.1.22516069.1395.7.1.3.4)
- Pérez, Y. F., Corona, C. C., & Estrada, A. F. (2019). Fuzzy cognitive maps for evaluating software usability. *Uncertainty Management with Fuzzy and Rough Sets: Recent Advances and Applications*, 141-155. DOI:[10.1007/978-3-030-10463-4_8](https://doi.org/10.1007/978-3-030-10463-4_8)
- Philip, O. A., Ishaq, M. F., Kola, A. A. (2023). Effects of recruitment and selection process on performance in organizations. *International Journal of Human Resource Management and Humanities*, 1(1), 1-26.
- Robertson, I. T., Cooper, C. L., & Johnson, S. (2011). *Well-being: Productivity and happiness at work* (Vol. 3). Basingstoke: Palgrave Macmillan. DOI:[10.1057/9780230306738](https://doi.org/10.1057/9780230306738)
- Ruhle, S. A., Breitsohl, H., Aboagye, E., Baba, V., Biron, C., Correia Leal, C., ... & Yang, T. (2020). "To work, or not to work, that is the question"—Recent trends and avenues for research on presenteeism. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 344-363 Doi: [10.1080/1359432X.2019.1704734](https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1704734)..
- Salimi, M. (2020). The Mediating Role of Professional Ethics in the Relationship of the Organizational Culture with Social Responsibility and the Organizational Commitment in Sports Organizations. *Journal of New Studies in Sport Management*, 1(1), 1-9. (In Persian) Doi:[10.22059/JOMC.2018.134338.1006584](https://doi.org/10.22059/JOMC.2018.134338.1006584)
- Salmeron, J. L., Mansouri, T., Moghadam, M. R. S., & Mardani, A. (2019). Learning fuzzy cognitive maps with modified asexual reproduction optimisation algorithm. *Knowledge-Based Systems*, 163, 723-735. <https://doi.org/10.1016/j.knosys.2018.09.034>

- Sanderson, K., & Cocker, F. (2013). Presenteeism Implications and health risks. *Australian family physician*, 42(4), 172-5.
- Shafiee Sabet, M., Vahedi, Bahramnezhad, F., Dehghan, N. N. (2023). Investigating the relationship between presentism and resilience of critical care nurses of hospitals affiliated with Tehran University of Medical Sciences. *Payesh*, 22(6), 727-735. [10.61186/payesh.22.6.727](https://doi.org/10.61186/payesh.22.6.727) (In Persian)
- Sheridan, A. (2004). Chronic presenteeism: The multiple dimensions to men's absence from part-time work. *Gender, work & Organization*, 11(2), 207-225. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2004.00229.x>
- Simpson, R. (1998). Presenteeism, power and organizational change: Long hours as a career barrier and the impact on the working lives of women managers. *British Journal of Management*, 9(1), 37-50. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.9.s1.5>
- Smith, D.J. (1970) Absenteeism and Presenteeism in Industry. *Archives of Environmental Health*, 21, 670-677. <http://dx.doi.org/10.1080/00039896.1970.10667313>
- Stewart, W. F., Ricci, J. A., Chee, E., Morganstein, D., Lipton, R. (2003). Lost productive time and cost due to common pain conditions in the US workforce. *The Journal of the American Medical Association JAMA*, 290(18), 2443-2454. DOI: [10.1001/jama.290.18.2443](https://doi.org/10.1001/jama.290.18.2443)
- Vahedi, S., Dehghan Nayeri, N., Hajibabae, F., Rahimi Foroushani, A. (2023). Relationship between physical presenteeism and productivity of nurses in intensive care units of hospitals affiliated with Tehran University of Medical Sciences. *Journal of Hayat*, 29(2), 143-154. URL: <http://hayat.tums.ac.ir/article-1-4884-en.html> (In Persian)
- Vahetra, J., Kivimaki, M., Pentti, J., Linna, A., Virtanen, M., Virtanen, P., Ferrie, J. E. (2004). Organisational downsizing, sickness absence, and mortality: 10-town prospective cohort study. *BMJ British Medical Journal*, 328(7432), 555. Doi: [10.1136/bmj.37972.496262.0D](https://doi.org/10.1136/bmj.37972.496262.0D)
- Van Der Feltz-Cornelis, C. M., Varley, D., Allgar, V. L., & de Beurs, E. (2020). Workplace stress, presenteeism, absenteeism, and resilience amongst university staff and students in the COVID-19 lockdown. *Frontiers in Psychiatry*, 11, 588803 DOI: [10.3389/fpsyt.2020.588803](https://doi.org/10.3389/fpsyt.2020.588803)
- Vinberg, S., Whysall, Z., & Yang, T. (2020). 'To work, or not to work, that is the question' - recent trends and avenues for research on presenteeism. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 344-363. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1704734>
- Widera, E., Chang, A., Chen, H. L. (2010). Presenteeism: A Public Health Hazard. *Journal of General Internal Medicine*, 25(11), 1244-1247. Doi: [10.1007/s11606-010-1422-x](https://doi.org/10.1007/s11606-010-1422-x)