

طراحی الگوی بخشش در محیط کار با استفاده از


رویکرد ترکیبی

حسین منصوری^{۱*}، محسن ترابی^۲، سعید بادیه پیمما^۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۲۱ تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۱۴

تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۴/۱۵ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۱۰/۲۶

فصلنامه مطالعات راهبردی بسیج، سال بیست و هفتم، شماره ۱۰۲، بهار ۱۴۰۳

 20.1001.1.1735501.1403.27.102.2.7

چکیده

هدف پژوهش حاضر طراحی الگوی بخشش در محیط کار با استفاده از رویکرد ترکیبی است. پژوهش از نظر هدف، کاربردی و توسعه‌ای است و در دو مرحله انجام گرفت. بخش کیفی با به‌کارگیری نظریه داده بنیاد و جمع‌آوری داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با ۱۶ نفر از خبرگان سازمانی ادارات دولتی شهر جهرم انجام پذیرفت. در بخش کمی، جامعه آماری مشتمل بر کلیه کارکنان ادارات دولتی شهر جهرم بود که پرسشنامه پژوهشگر ساخته پس از تأیید روایی و پایایی، بین اعضای نمونه توزیع و گردآوری شد. حجم نمونه طبق فرمول کوکران ۳۵۴ نفر محاسبه و روش نمونه‌گیری تصادفی-سه‌میه‌ای استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS3 استفاده شد. در بخش کیفی با عنایت به مدل پیش‌فرض استراوس و کوربین، الگوی بخشش در محیط کار طراحی شد. نتایج بخش کیفی حاکی از آن است که باورها، ویژگی‌های شخصی، ویژگی‌های شناختی، مصلحت‌سازمانی و بروز خطا و درک آن، از شرایط علی ایجادکننده بخشش در محیط کار هستند. فرهنگ حاکم بر جامعه، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و عواقب و شرایط خطا، از جمله عوامل زمینه‌ای و شرایط مداخله‌گر شامل عوامل مرتبط با فرد خطاکار، عوامل مرتبط با محیط کار و عوامل خارجی می‌باشند. نهایتاً مقوله بخشش در محیط کار پیامدهایی مثبت و منفی در سطح فردی، بین فردی، محیط کار و خارج از محیط کار به دنبال دارد. نتایج بخش کمی نشان داد تمامی فرضیات پژوهش مبتنی بر روابط بین ابعاد و مؤلفه‌های الگوی بخشش در محیط کار مورد تأیید قرار گرفت.

واژگان کلیدی:

بخشش در محیط کار، نظریه داده بنیاد، مدل‌سازی معادلات ساختاری، ادارات دولتی شهر جهرم

^۱ استادیار، مدیریت دولتی، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران (نویسنده مسئول) Email: h.mansouri@hormozgan.ac.ir

^۲ استادیار، مدیریت دولتی، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران Email: Mohsantoraby89@gmail.com

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران Email saeedbadm2@gmail.com

۱- مقدمه و بیان مسأله

۱-۱- مقدمه و موضوع

رفتار سازمانی مثبت‌گرا و سرمایه روان‌شناختی برآمده از آن نتیجه تصویری از تئوری و تحقیق روان‌شناسی مثبت‌گرا برای بکار بردن در محیط کار می‌باشد (پترسون و سلیگمن^۱، ۲۰۰۴). در میان مفاهیم تعالی سازمان، فضیلت سازمانی، مفهومی است مهم که مورد توجه صاحب‌نظران قرار گرفته است. در واقع مفهوم فضیلت سازمانی، به شایستگی‌های اخلاقی فطری اشاره دارد که از طریق فعالیت‌های انسانی منجر به بهبود اخلاق اجتماعی می‌شود (گاتزایز و گرمانی^۲، ۲۰۱۵). سال‌هاست که پژوهشگران قصد دارند لیست کاملی از فضایل سازمانی فراهم آورند و در عین آنکه فهرست طولانی از این فضایل فراهم آمده است؛ اما محققان حوزه علوم سازمانی تنها به پنج عامل تأکید بیشتری داشته‌اند، این عوامل شامل: اعتماد، خوش‌بینی، شفقت، امانت و بخشش^۳ است. با وجود این ویژگی‌ها در سازمان منطقی خواهد بود که سازمانی که در آن فضیلت سازمانی در جریان است، به‌طور مطلوبی در برابر فراز و نشیب‌ها و چالش‌ها پیروز خواهد بود (ازون^۴، ۲۰۱۸). بخشندگی یا بخشش به این معنی است که اشتباهات گذشته باید به سرعت بخشیده شوند و فرصتی برای یادگیری تلقی شود. بخشش از مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان یکی از پنج عامل فضیلت سازمانی، به‌تازگی در مباحث مدیریت مطرح‌شده است (توسانت و همکاران^۵، ۲۰۱۶). بر اساس مشاهدات پژوهشگران، در بسیاری از سازمان‌ها، کارکنان با شرایط کاری آکنده از فشار عصبی و روانی، حجم کاری بالا، آسیب‌های جسمانی و محیط کارگاهی غیراستاندارد در کنار رکود اقتصادی مواجه هستند. بدیهی است این شرایط ضمن پایین آوردن آستانه تحمل کارکنان، آستن بروز تعارضات مختلف در سازمان است (فتحی زاده و همکاران، ۱۳۹۹). در صورتی که قرار باشد تمام خطا کاران در هر وضعیتی که قرار داشته باشند، مجازات شوند و هر کس آزار و اذیت دیگری را تلافی کند و از او انتقام بگیرد، صحنه زندگی بشر به جهنم سوزانی از خشم، کینه و نفرت تبدیل خواهد شد. عفو و گذشت یکی از این مکارم والا و تاجی زینت‌بخش بر سر همه آن‌هاست. قرآن کریم در بررسی بخشش، بیشترین تأکید را بر تأثیرات اخروی و نتایج اجتماعی آن مبذول داشته است و همین جهت‌گیری، بیشترین انگیزه انجام بخشش را در معتقدان به خود، ایجاد می‌کند. آیات زیر از قرآن کریم تنها نمونه‌ای است که بر اهمیت مقوله بخشش دلالت دارد: **وَلْيَعْفُوا وَلْيَصْفَحُوا أَلَا تُحِبُّونَ أَنْ يَغْفِرَ اللَّهُ لَكُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ** (باید مؤمنان عفو و صفح پیشه کنند و از بدی‌ها درگذرند، آیا دوست نمی‌دارید که خدا هم

^۱ Peterson and Seligman

^۲ Gotsis and Grimani

^۳ Forgiveness

^۴ Ozen

^۵ Toussaint et al



در حق شما مغفرت (و احسان) فرماید؟ و خدا بسیار آمرزنده و مهربان است. آیه ۲۲ سوره نور)، خَذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ (طریقه عفو و بخشش پیش‌گیر و اَمّت را به نیکوکاری امر کن و از مردم نادان روی بگردان. آیه ۱۹۹ سوره اعراف). إِنْ تُبْدُوا خَيْرًا أَوْ تُخَفُّوهُ أَوْ تَعْفُوا عَنْ سُوءٍ فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ عَفُوًّا قَدِيرًا (اگر (درباره خلق) آشکارا یا پنهانی نیکی کنید یا از بدی دیگران درگذرید خدا همیشه از بدی‌ها درمی‌گذرد بآنکه در انتقام تواناست. آیه ۱۴۹ سوره نساء).

۲-۱- ضرورت موضوع

وجود تعارض در محیط کار اجتناب‌ناپذیر است و در کشورهای توسعه‌نیافته و جهان سوم از جمله ایران، بروز مشکلات اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، ساختاری در کنار هزاران علت دیگر می‌تواند عامل ایجاد انواع تعارضات در محیط کار و بروز مشکلات رفتاری کارکنان باشد، لذا می‌تواند توجه ویژه‌ای به مدیریت تعارض در محیط کار از طریق مفهوم بخشش معطوف داشت. در سازمان‌های دولتی به دلیل شرایط خاص محیط کاری از جمله گروه‌بندی‌های سیاسی، قومی و قبیله‌ای و رقابت بر سر کسب قدرت و جایگاه اداری و اجتماعی بالاتر، در کنار محدودیت‌های منابع و امکانات و متأسفانه مدیریت دولتی ناکارآمد در استفاده از منابع، باعث ایجاد تضاد منافع بین کارکنان سازمان‌های دولتی و به وجود آمدن تعارضات محیط کار و حاکم شدن جو و فضای نامناسب برای رسیدن به اهداف سازمانی شده است و به دلیل تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم عدم تحقق اهداف سازمان‌های دولتی بر رفاه عمومی و توسعه جامعه، حل تعارضات محیط کار سازمان‌های دولتی ضروری است. بخشش، یک استراتژی مثبت است که می‌تواند تعارض در محیط کار را تعدیل نموده و موجب برانگیختن همکاری گردد. استفاده از بخشش به‌عنوان یک استراتژی حل مسأله می‌تواند باعث کاهش احساسات و قضاوت‌های منفی نسبت به دیگران در محیط کار شود (بوناریت و همکاران^۱، ۲۰۱۲). علاوه بر این از دیدگاه محققان، بخشش با سلامتی و تندرستی رابطه مثبت دارد (مارتین و همکاران^۲، ۲۰۱۷؛ داهیا و رنگنیکار^۳، ۲۰۲۰).

۳-۱-۱ اهمیت موضوع

مطابق سالنامه آماری وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در سال ۱۴۰۱ تعداد دادخواست‌های واصله که حاصل تعارضات محیط کار بوده نسبت به سال ۱۴۰۰ افزایش چشمگیری یافته، به‌طوری‌که در سال ۱۴۰۱ تعداد ۳۳۸۸۹۸ دادخواست وصول شده که منجر به صدور ۲۹۰۵۴۴ رأی صادره گردیده است که از این تعداد فقط ۴۱۰۶۸ رأی آن، رأی سازشی بوده است.

^۱ Boonyarit et al

^۲ Martin

^۳ Dahiya & Rangnekar



با عنایت به شرایط اقتصادی کشور ما، بخشش یکی از کم‌هزینه‌ترین استراتژی‌های رفع تعارض و کمک به رفاه کارکنان و بهره‌وری سازمان در شرایط بد اقتصادی که گریبان‌گیر تمام سازمان‌های دولتی و غیردولتی است می‌باشد. همین امر و سایر عوامل باعث شد که واکاوای پدیده بخشش، دست‌مایه اصلی تحقیق حاضر قرار گرفت. طبق بررسی‌های به‌عمل‌آمده توسط محقق، پژوهش‌های انجام‌شده در خصوص بخشش در محیط کار، صرفاً به بررسی جنبه‌های خاصی از متغیرهای فردی (تاراف و همکاران^۱، ۲۰۱۹؛ استاکهوس^۲، ۲۰۱۹) و سازمانی (بالاجی و همکاران^۳، ۲۰۲۰؛ گوچایت و همکاران^۴، ۲۰۱۶) پرداخته‌اند و به فرایند شکل‌گیری پدیده از علل، فعل‌وانفعالات و پیامدها در قالب یک مدل منسجم بخشش در محیط کار غفلت کرده‌اند. با توجه به خلأ مطالعاتی موجود در ادبیات، پژوهش حاضر درصدد تدوین الگوی پارادایمی بخشش در محیط کاری و همچنین ارزیابی پیاده‌سازی الگوی مذکور بوده تا درک مناسبی از فرایند شکل‌گیری پدیده بخشش در محیط کار، شرایط علی مسبب پدیده، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها حاصل شود که در پژوهش‌های قبلی مورد توجه قرار نگرفته است.

۱-۴- مساله اصلی

به‌طور خلاصه، پژوهش حاضر باهدف دستیابی به اهداف زیر انجام‌شده است:

- شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های الگوی بخشش در محیط کار در سازمان‌های دولتی شهر جهرم
- تعیین روابط بین ابعاد و مؤلفه‌های الگوی بخشش در محیط کار در سازمان‌های دولتی شهر جهرم

۱-۵- نحوه سازمان‌دهی مقاله

پژوهش حاضر به طراحی الگوی بخشش در محیط کار در ادارات دولتی شهر جهرم با رویکرد ترکیبی پرداخته است. به همین منظور پژوهش حاضر در دو مرحله کیفی و کمی انجام‌شده است. در این مقاله پس از بیان مقدمه و مساله پژوهش، ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق نگارش شده است. در ادامه روش‌شناسی تحقیق حاضر بیان‌شده و یافته‌های حاصل از آن تشریح می‌گردد. این مقاله با بحث روی یافته‌ها، نتیجه‌گیری و درنهایت بایان پیشنهادهایی منتج از فعالیت‌های پژوهشی به اتمام رسیده است.

^۱ Tarraf

^۲ Stackhouse

^۳ Balaji et al

^۴ Guchait et al



۲- ادبیات موضوع و پیشینه

۲-۱- ادبیات نظری

یکی از مفاهیم مهمی که در سال‌های اخیر در حیطه روانشناسی توجه پژوهشی را به خود جلب کرده است، بخشش است. تا سال ۱۹۷۰ هیچ مطالعه علمی در مورد بخشش وجود نداشت. بخشش به‌عنوان یک بعد مذهب در نظر گرفته می‌شد (به جزء ویلیام جیمز^۱ که بین مذهب و روان‌شناسی یک ارتباط اولیه‌ای ایجاد کرده بود). مطالعات دانشمندان روی بخشش در میانه دهه ۱۹۸۰ شروع شد و از آن زمان تاکنون سرعت گرفته است. دومین دوره از سال ۱۹۸۰ تاکنون است که نشان‌دهنده شدت و جدیت بیشتر مطالعه بخشش است. در تعریف و مفهوم‌سازی بخشش، اختلاف‌نظر وجود دارد و تعاریف متعددی از آن ارائه شده است (فهیم دانش و ونوفرستی، ۱۳۹۸).

در فرهنگ و بستر بخشودگی یا بخشش به‌عنوان "رهایی از احساس انزجار نسبت به عمل ارتكابی غلط، اغماض از طلب خسارت و جبران عمل از سوی فرد خطاکار و چشم‌پوشی از تقصیر وی" تعریف شده است (شانه‌ساز و همکاران، ۱۳۸۸). سایمون و سایمون^۲ (۱۹۹۰) بخشش را ثمره فرعی فرایند التیام می‌دانند و عقیده دارند که بخشودگی فرآیندی درونی است که نشان‌دهنده عزت‌نفس مثبت می‌باشد. آنان بخشودن را یک حق اخلاقی تلقی می‌کنند، حق فرد برای فاصله گرفتن از تألم و درد، و جلوگیری از زخم‌های عاطفی که ناشی از حوادث غیرمنصفانه است (شانه‌ساز و همکاران، ۱۳۸۸). انرایت^۳ و همکاران (۲۰۰۰) بخشش را چنین تعریف کردند: گذشتن از خطا و محو عوارض آن که در فرد بانگیزه‌ی آرامش درونی خویش، بهبود روابط با فرد خاطی و یا به‌منظور انجام رفتاری ارزشی صورت می‌گیرد. نکته قابل‌توجه این است که پژوهشگران تا بیست سال آخر قرن بیستم، بخشش را به‌عنوان یک فعالیت پژوهشی جدی نگرفته بودند. برخی از دلایل آن عبارت‌اند از: انزجار و اجتناب از مذهب و معنویت، ضعف در مورد ریشه و دلیل نفرت، خشم و انتقام و اینکه خیلی از روانشناسان و روان‌پزشکان در چهارچوب طبقه‌بندی تشخیصی و آماری اختلالات روانی^۴ نفرت و انتقام‌جویی را جزء تمایلات و گرایش‌های اختلالات شخصیتی می‌دانستند. همین‌طور بیشتر مطالعات مربوط به بخشش در قالب مقالات ارائه‌شده بود و کمتر در کتاب‌ها راجع به بخشش بحث و نظریه‌پردازی شده بود. از همین رو کمتر نقش بخشش مورد توجه واقع می‌شد؛ اما عوامل مؤثری از قبیل:

- ۱- رشد اخیر روان‌شناسی مثبت و شناسایی بخشش به‌عنوان یک بعد روان‌شناسی مثبت ۲- رشد علاقه به معنویت که موجب افزایش آگاهی نسبت به بخشش شد ۳- تأکید روانکاوها، رفتارگراها و

^۱ William James

^۲ Simon & Simon

^۳ Enright

^۴ Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM)



شناخت‌گراها بر اهمیت و نقش بخشش بر سلامت روان و ذهن، همگی موجب رواج مطالعه بخشش و اهمیت نقش آن در سلامت جسمی، روانی، ذهنی و روابط بین فردی شد. از ۱۹۸۰ به بعد علاقه به روان‌شناسی بخشش شروع شد. از این دهه به بعد تعداد کتاب‌ها و مقالات درباره بخشش به‌طور قابل‌توجهی شروع به افزایش کرد. از ۱۹۸۰ تا اواخر ۱۹۹۸ مقاله‌های مهمی توسط روان‌شناسان بالینی، اجتماعی، رشد سلامت و شخصیت ارائه شده که به‌طور شفاف، به بررسی پدیده بخشش پرداخته بودند (ورتینگتون^۱، ۲۰۱۰). این مقاله‌های نظری و پژوهشی، حکایت از آن داشتند که توجه به مفهوم بخشش در حال افزایش و اوج گرفتن است (حسنی، ۱۳۹۱)

به‌طور کلی تعریف همه‌پسندی از مفهوم بخشش نشده است؛ اما تقریباً اغلب نویسندگان هم‌عقیده‌اند که بخشیدن متمایز یا فراتر از مفاهیمی از قبیل فراموش کردن، معذرت‌خواستن، تبرئه کردن، ترحم کردن و مصالحه یا آشتی است (فینچام، بیچ و داویلا^۲، ۲۰۰۴).

طبق گفته‌های آکینو، گروور، گلدمن و فولگر^۳ (۲۰۰۳)، بخشش باید یکی از نگرانی‌های مهم نظریه-پردازان سازمانی و مدیران سازمانی باشد؛ چراکه یک روش مناسب برای ترمیم روابط آسیب‌دیده افراد در محل کار و همچنین غلبه بر افکار و احساسات ناتوان‌کننده ناشی از آسیب بین فردی است (مادسن و همکاران^۴، ۲۰۰۹). تاکنون تعاریف مختلفی از بخشش در محیط کار ارائه شده است، بخشش در محیط کار فرایندی است که در آن فرد که توسط همکار خود آسیب‌دیده است، سعی در غلبه بر احساسات منفی - مانند کینه و عصبانیت - نسبت به خاطی دارد (بونیاریت و همکاران، ۲۰۱۲). تاراف و همکاران (۲۰۱۹) بخشش را در دو سطح عاطفی و رفتاری می‌دانند، سطح عاطفی، شامل جایگزینی تأثیر منفی با احساسات مثبت یا خنثی است و سطح رفتاری، شامل اجتناب از اقدامات انتقام‌جویانه و تلافی‌جویانه است.

پژوهش‌های انجام‌شده در خصوص بخشش در محیط کار، عموماً به بررسی جنبه‌های خاصی از متغیرهای فردی و سازمانی پرداخته‌اند و علی‌رغم علاقه گسترده به بخشش در انواع مختلف رشته‌ها، مطالعه بخشش به‌شدت تحت تأثیر یک رویکرد روان‌شناختی (یعنی سطح فردی) قرار گرفته است. اگرچه این موضوع بسیاری از بینش‌های مفید را فراهم کرده است، اما این امر منجر به یک ادبیات پراکنده شده است (بیز^۵ و همکاران، ۲۰۱۵). با عنایت به این مسأله که درک بخشش در متن کار یک کار پیچیده است، نیاز به بررسی فرایند شکل‌گیری پدیده بخشش از علل، فعل‌وانفعالات و پیامدها در قالب یک مدل منسجم به‌ویژه در فرهنگ ایرانی اسلامی کشور ما، ضروری به نظر می‌رسد.

^۱ Worthington

^۲ Fincham, Beach. & Davila

^۳ Aquino, Grover, Goldman. & Folger

^۴ Madsen et al

^۵ Bies



ورتینگتون بر احساسات و انگیزه با تأکید بر دو نوع بخشش متمرکز شد: بخشش تصمیم‌گیری که "شامل تغییر در نیت رفتاری فرد (از این رو تغییر در انگیزه) نسبت به یک متجاوز" و بخشش عاطفی است که اشاره به "جایگزینی احساسات منفی و غیر بخشنده با احساسات مثبت و غیرمحور"^۱ دارد (ورتینگتون، ۲۰۱۰).

طبقه‌بندی‌های متفاوتی از بخشش در سازمان ارائه شده است. برخی از پژوهشگران شش بعد شهامت، اعتدال، عدالت، احتیاط، انسانیت و اعتماد را به عنوان ابعاد مهم بخشش در سازمان می‌دانند (وانگ^۲، ۲۰۱۸؛ فتحی زاده و همکاران، ۱۳۹۸).

داونپورت^۳ (۱۹۹۸) عقیده دارد که بخشش مستلزم شش عنصر متشکله زیر است: ۱- آگاهی و اشراف کامل بر آسیب و مصیبت وارده ۲- جایگزین سازی سرزنش خود با ابراز محبت به خود ۳- خشم تجربه شده ۴- کاهش چشمگیر دفاع‌ها ۵- رابطه پوینده و بالنده با فرد خاطی ۶- امیدواری مناسب و تلقی این‌که فرد خاطی فاقد خصایل انسانی نیست بلکه فردی پیچیده است.

والروند-اسکینر^۴ (۱۹۹۸) در بررسی‌های خود انواع بخشودگی را عبارت می‌داند از: بخشودگی عجولانه و بی‌درنگ، بخشودگی با اکراه، بخشودگی مشروط، بخشودگی کاذب یا کاذب متقابل، بخشودگی مزورانه، بخشودگی بی‌وقفه و بخشودگی اصیل.

محققان تأکید کردند که جنبه‌های مختلف بخشش را نمی‌توان به صورت تجربی مطالعه کرد؛ زیرا مقیاس‌های اندازه‌گیری در زمینه‌های فرهنگی اجتماعی متعددی مانند محیط کار و سازمان هنوز توسعه نیافته‌اند (مک کالو و همکاران^۵، ۲۰۰۳). با این حال، تعدادی از مقیاس‌ها برای سنجش بخشش در ادبیات علوم رفتاری منتشر شده است، اما در روابط محیط کار، مقیاس‌های بسیار کمی در دسترس است (بوناریت و همکاران، ۲۰۱۲ به نقل از داهیا و رنگنیکار، ۲۰۱۸).

علی‌رغم ماهیت چند رشته‌ای بخشش، تحقیقات بر روی سطح فردی متمرکز شده است؛ در حالی که عوامل زمینه‌ای را که می‌توانند تأثیر قدرتمندی بر این پدیده داشته باشند، کم‌اهمیت می‌دانند (بیز و همکاران، ۲۰۱۵).

ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۴) بخشش را سه نوع می‌دانند ۱- بخشش خود؛ به معنی رهایی از افکار و احساسات منفی (سرزنش خود، پشیمانی، خشم و...) نسبت به خود به خاطر اشتباهات گذشته و ۲- بخشش دیگران؛ به معنی رهایی از افکار و احساسات منفی نسبت به دیگران به خاطر آسیب‌هایی که رسانده‌اند و ۳- بخشش موقعیت‌های کنترل ناپذیر؛ به معنی رهایی از افکار و احساسات منفی

^۱ Positive and neutral emotions

^۲ Wang

^۳ Davenport

^۴ Walrond-Skinner

^۵ McCullough et al.



نسبت به شرایط اجتناب‌ناپذیر از قبیل بیماری، سرنوشت، بلایای طبیعی و غیره است که در ایجاد آن فرد خاصی دخیل نبوده است.

۲-۲- جایگاه منابع در حوزه دفاع ملی

در این بخش پیشینه‌های داخلی و خارجی مرتبط با تحقیق در جدول شماره ۱ ارائه شده است:

جدول ۱. پیشینه داخلی و خارجی تحقیق

محقق (سال)	عنوان	یافته‌ها
روشن (۱۴۰۱)	بررسی تأثیر شفافیت بازاریابی خدمات از طریق رسانه‌های اجتماعی بر قصد دگرگونی مشتری با میانجی‌گری گذشت مشتری و تعدیل‌تری عذرخواهی و توضیح توسط فروشنده (مورد مطالعه: صفحه اینستاگرام دی جی کالا)	ارائه‌دهندگان خدمات ممکن است با عذرخواهی از مشتریان، به عنوان نوعی بازاریابی نمادین، در صورت بروز نقص خدمات به مشتریان پاسخ دهند علاوه بر این، ارائه یک عذرخواهی به عنوان یک تاکتیک مدیریت تلقی می‌شود که به ارائه‌دهنده خدمات اجازه می‌دهد تا با طلب بخشش و قول دادن به کارهای خوب آینده از تلافی مشتری جلوگیری کند، از این رو سطح شفافیت و رسیدگی به مشتریان ناراضی و جلب بخشش آن‌ها از طریق توضیح و عذرخواهی می‌تواند مشتری را حفظ نماید.
دانش رمودی (۱۴۰۰)	تأثیر شفقت به خود بر رفتارهای تلافی جویانه سازمانی با میانجی‌گری همدلی سازمانی و بخشودگی بین فردی	هر رفتاری که در تضاد و تقابل با قواعد، رسوم، سیاست‌ها و برنامه‌های انسانی و سازمانی یک مجموعه کاری قرار بگیرد و هدف آن خواسته و ناخواسته آسیب‌رسانی به حیات سالم و رو به رشد ارزش‌ها و اهداف آن مجموعه کاری باشد را می‌توان رفتارهای مخرب، ضد تولید، تلافی جویانه و انحرافی در نظر گرفت. در این راستا بخشش مکانیسمی است که ماهیت حلقوی اجتناب و انتقام را مختل می‌سازد؛ رویکردی که به موجب آن، افراد واکنش منفی طبیعی‌شان به فرد متجاوز را فرو می‌نشانند و به‌طور فزاینده‌ای برانگیخته می‌شوند تا در عوض به شیوه‌های مثبت واکنش نشان دهند.
بابائی زاده (۱۴۰۰)	طراحی مدل شفقت در محیط کار؛ مورد مطالعه: شرکت گاز استان یزد	شفقت و بخشش به‌عنوان یک رویداد مهم برای ایجاد احساسات مثبت در محیط کار تلقی می‌شود و کمک می‌کند که سختی یک اتفاق دردناک برای شخص، معنای مثبت پیدا نماید که به‌نوبه خود باعث ایجاد احساسات مثبت می‌شود. بخشش که از کارکردهای



محقق (سال)	عنوان	یافته‌ها
		روان‌شناختی سالم محسوب می‌شود باعث افزایش خودکارآمدی، هوشیاری، توان خودتنظیمی، دریافت دیدگاه فرد مقابل، تحمل احساسات منفی، درک و همدلی و بخشش می‌شود که لازم است سازمان‌ها این مفاهیم را به تمامی کارکنان خود آموزش دهند.
فتحی‌زاده و همکاران (۱۳۹۹)	تحلیل اثر عذرخواهی خالصانه و تمایل به همکاری بر تعارض در محیط کار: تبیین نقش میانجی بخشش و تعدیل‌گر همدلی بین کارکنان	عذرخواهی خالصانه تأثیر مثبتی بر کاهش تعارض و افزایش بخشش در محیط کار دارد. تمایل به همکاری تأثیر مثبتی بر بخشش دارد؛ چرا که زمینه‌ای را ایجاد می‌کند که کارکنان کدورت‌ها و دشمنی‌ورزی را کنار بگذارند و در جهت تحقق اهداف سازمانی حرکت کنند.
رستمی و خرمایی (۱۳۹۹)	اثر بخشی آموزش همدلی بر بخشش: بررسی نقش باور به دنیای عادلانه	میانگین نمره بخشش در گروه باور به دنیای عادلانه بالا نسبت به دو گروه دیگر تفاوت مثبت و معناداری دارد. همچنین بخشش در گروه باور به دنیای عادلانه پایین نسبت به گروه کنترل تفاوت مثبت و معناداری دارد؛ بنابراین، یافته‌ها ضمن تأیید تأثیر آموزش همدلی بر بخشش، همچنین مؤید نقش باور به دنیای عادلانه بر رابطه همدلی و بخشش می‌باشد.
رحیم‌نیا و همکاران (۱۳۹۷)	بررسی تأثیر جو بخشش درک شده بر نگرش‌ها و رفتارهای کاری کارکنان هتل آپارتمان‌ها و مهمان‌پذیران شهر مشهد	جو بخشش درک شده دارای تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی و رفتار یادگیری کارکنان است، باین‌حال برخلاف فرضیه مطرح‌شده در تحقیق، رابطه میان جو بخشش درک شده و تمایل به ترک شغل مورد تأیید قرار نگرفت. علاوه بر این نقش میانجی‌گری رفتار یادگیری در ارتباط میان جو بخشش درک شده، رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل نیز مورد تأیید قرار گرفت.
کوچک‌زایی و همکاران (۱۳۹۶)	تأثیر فضیلت سازمانی بر تعلق خاطر کاری کارکنان زندان شهرستان زاهدان	فضیلت سازمانی و ابعاد آن شامل اعتماد، خوش‌بینی، انسجام، همدردی و بخشش بر تعلق خاطر کاری کارکنان تأثیر مثبت دارد. بخشش می‌تواند ۱۷/۴ درصد از تعلق خاطر کاری کارکنان را تبیین کند، همچنین بخشش بر تعلق خاطر کاری کارکنان تأثیر مثبت دارد.



محقق (سال)	عنوان	یافته‌ها
برادی و سالدانها ^۱ (۲۰۲۳)	مفهوم‌سازی بخشش: مرور و مسیر روبه‌جلو	بخشش یک استراتژی با ارزش مدیریت تعارض است که مزایای متعددی در محیط‌های کاری دارد، مفهوم‌سازی بخشش به‌عنوان یک مورد خاص از تنظیم هیجان می‌تواند یک پایه مفهومی و نظری قوی ارائه کند که می‌تواند به چالش‌های محیط کاری رسیدگی کند. راه‌های تحقیقاتی جدید و هیجان‌انگیزی در حوزه بخشش وجود دارد که می‌تواند درک نظری ما را از بخشش افزایش دهد، به‌عنوان مثال، تمایز بین فرآیندهای زمینه‌ای بخشش، شناسایی نقاط مداخله برای ترویج بخشش، بررسی نقش زمان در بخشش، بررسی چگونگی زمینه بر بخشش.
چاکوورجی و همکاران ^۲ (۲۰۲۳)	پروفایل‌های عاطفی معلمان نیجریه و رفتار محل کار	آیا معلمان نیجریه‌ای با پروفایل‌های عاطفی متفاوت از استراتژی‌های متمایز در هنگام تأثیرگذاری بر مافوق خود استفاده می‌کنند و آیا آن‌ها در بخشش در محل کار و رفتار غیرمولد در محل کار متفاوت هستند. نتایج این پژوهش حاکی از آن دارد که عاطفه منفی بالا با گرایش افراد به رفتار مخرب در محل کار تنها زمانی مرتبط است که عاطفه مثبت نیز بالا باشد. همچنین هر دو مقوله عاطفه مثبت و عاطفه منفی به‌طور متوسطی با بخشش در محل کار و رفتار کاری غیرمولد مرتبط هستند. برای عاطفه مثبت بالا، قوی‌ترین رابطه با بخشش در محل کار و رفتار کاری معکوس، زمانی است که عاطفه منفی نیز بالا است.
دیمیتریو ^۳ (۲۰۲۳)	بخشش در محل کار: بررسی تأثیر آن بر فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و عملکرد وظیفه	در این پژوهش به بررسی رابطه بین بخشش و رضایت شغلی، عملکرد شغلی و فرسودگی شغلی پرداخته شده است. نتایج نشان داد، با هدایت نظریه تبادل اجتماعی و تئوری حفاظت از منابع، سطوح بالاتر بخشش با نتایج سودمند همراه است همچنین، این روابط با کیفیت روابط بین فردی در محل کار میانجی‌گری می‌شود.

^۱ Brady and Saldanha^۲ Chukwuorji et al^۳ Dimitriou

محقق (سال)	عنوان	یافته‌ها
ژان و همکاران ^۱ (۲۰۲۳)	انتقام یا بخشش؟ مکانیسم دو مسیره مقابله کارکنان با بی-ادبی تجربه شده، از دیدگاه اسناد	موضوع این پژوهش، نسبت دادن بی‌ادبی تجربه‌شده پرستاران به بیمار یا خودشان بود. وقتی پرستاران دلیل بی‌ادبی یک بیمار را به بیمار نسبت می‌دادند، این تجربه، انگیزه انتقام‌جویی آن‌ها را برمی‌انگیخت. در مقابل، وقتی پرستاران دلیل بی‌ادبی بیمار را به خود نسبت می‌دادند، تجربه بی‌ادبی آن‌ها انگیزه بخشش را در آن‌ها برمی‌انگیخت.
دانیونی ^۲ و همکاران (۲۰۲۳)	قدردانی، بخشش و خشم: منابع و عوامل خطر برای زندانیان ایتالیایی	قدردانی یک عامل ترویجی است که رفاه روانی را افزایش می‌دهد. بخشش بین فردی یک عامل محافظتی در برابر اتخاذ یک نگرش مجرمانه به‌عنوان خشونت یا قصد ضداجتماعی می‌باشد. درنهایت، خشم یک عامل خطر برای سلامت روانی و رفتارهای خشونت‌آمیز است.
تسنیم و محویش ^۳ (۲۰۲۲)	مضرات رهبری استثمارگرانه در صنعت هتلداری: نقش باورهای توطئه و جو بخشش	رهبران استثماری باعث پیچیدگی هیجانی در کارکنان هتل شده و درماندگی روانی آن‌ها را افزایش می‌دهند. این مطالعه همچنین نشان داد که کارکنان هتل که به تئوری‌های توطئه سازمانی اعتقاد دارند و احتمالاً پیچیدگی احساسی را تحت رهبری استثماری تجربه می‌کنند. علاوه بر این جو بخشش درک شده رابطه بین پیچیدگی هیجانی و پریشانی روانی را تعدیل می‌کند.
بابین ^۴ و همکاران (۲۰۲۱)	مدیریت تجربه بهبود خدمات: تأثیر بخشش برای مصرف‌کنندگان مسن	آنان به‌صورت تجربی نقشی را که انصاف در شکل‌گیری بخشش عاطفی و رفتاری در میان مصرف‌کنندگان مسن ایالات متحده بازی می‌کند را بررسی کردند. نتیجه‌گیری پژوهش حاکی از آن دارد که ادراک از عدالت بر بخشش رفتاری از طریق بخشش عاطفی تأثیر می‌گذارد.
کلارک و رودز ^۵ (۲۰۲۰)	عذرخواهی کارآفرینانه: نقش واسطه‌ای بخشش در همکاری‌های آینده	عذرخواهی کارآفرینانه، یک مکانیزم مؤثر برای کارآفرینان جهت دریافت بخشش است و این بخشش در رابطه بین عذرخواهی و احیای همکاری‌های آینده، با کاهش میزان عدالت تلافی‌جویانه، میانجی‌گری می‌کند.

^۱ Zhan et al^۲ Danioni^۳ Tasneem & Mehwish^۴ Babin^۵ Clarke & Rhodes

محقق (سال)	عنوان	یافته‌ها
تاراف و همکاران (۲۰۱۹)	تمرکز حواس در کار در برابر نتایج بدررفتاری: یک مدل میانجیگری تعدیل شده	جنبه‌های ذهن آگاهی، عدم قضاوت و اقدام با آگاهی در برابر استرس محافظت می‌کند و از طریق کاهش تأثیر منفی، باعث بخشش می‌شود.
استاک هاوس ^۱ (۲۰۱۹)	صفت بخشش به عنوان پیش‌بینی کننده حالت بخشش و نتایج مثبت کار پس از بزه‌دیدگی	خصیصه بخشش با کیفیت بخشش، رضایت شغلی و تعهد عاطفی رابطه مثبت دارد؛ در حالی که با اهداف ترک رابطه منفی دارد. همچنین یافته‌ها حاکی از آن دارد که خصیصه بخشش باعث ایجاد ادراکات خیرخواهانه تری از بزه‌کار می‌شود.
گوچایت و همکاران ^۲ (۲۰۱۶)	آیا سازمان‌ها باید ببخشند یا نبخشند؟	این مطالعه تأثیر فضای بخشش درک شده بر رفتار یادگیری، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و قصد ترک را مورد بررسی قرار دادند. نتایج این مطالعه نشان داد که جو بخشش ادراک شده به‌طور معناداری با رفتار یادگیری و رضایت شغلی رابطه مثبت دارد. علاوه بر این، اثر میانجی‌گری رفتار یادگیری، بین جو بخشش ادراک شده و رضایت شغلی و قصد ترک مورد تأیید قرار گرفت.

با عنایت به پیشینه تحقیقات می‌توان چنین بیان کرد که پژوهش‌های انجام شده در خصوص بخشش در محیط کار، عموماً به بررسی جنبه‌های خاصی از متغیرهای فردی و سازمانی پرداخته‌اند و علی‌رغم علاقه گسترده به بخشش در انواع مختلف رشته‌ها، مطالعه بخشش به‌شدت تحت تأثیر یک رویکرد روان‌شناختی (سطح فردی) قرار گرفته است. اگرچه این موضوع بسیاری از بینش‌های مفید را فراهم کرده است، اما این امر منجر به یک ادبیات پراکنده شده است. لذا با عنایت به این مساله که درک بخشش در محیط کار یک فرایند پیچیده است، نیاز به بررسی آن از علل، فعل‌وانفعالات و پیامدها در قالب یک مدل منسجم بخشش در محیط کار به‌ویژه در فرهنگ ایرانی اسلامی کشور ما، ضروری به نظر می‌رسد.

۳- روش تحقیق

پژوهش بر مبنای هدف یک پژوهش کاربردی-توسعه‌ای محسوب می‌شود. روش تحقیق مورد استفاده، روش تحقیق ترکیبی (آمیخته) از نوع طرح متوالی اکتشافی (کیفی-کمی) است که شامل دو مرحله اجرایی است: مرحله اول در دسته پژوهش‌های کیفی است و از رویکرد نظریه داده

^۱ Stackhouse

^۲ Guchait et al.



بنیاد نظام‌مند و طی سه مرحله کدگذاری مشتمل بر کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی استفاده شده است. جامعه آماری بخش کیفی، مدیران و کارشناسان آگاه و مطلع در زمینه موضوع تحقیق در ادارات دولتی شهر جهرم را تشکیل داده و با توجه به کفایت نمونه‌گیری و اشباع نظری، ۱۶ نفر به روش نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی انتخاب شده و در مطالعه شرکت کرده‌اند. به‌منظور حصول اطمینان از روایی پژوهش در بخش کیفی بنا به معیارهای ارائه شده توسط کرسول و میلر^۱ (۲۰۰۰)، اقداماتی نظیر بازبینی مقوله‌ها توسط مصاحبه‌شوندگان، استفاده هم‌زمان از مشارکت‌کنندگان در تحلیل و تفسیر داده‌ها و حداقل مداخله در توصیف، مطالعه میدانی گسترده، بازبینی تبیین‌ها و نتایج توسط اساتید راهنما و مشاور و اعمال نظرات اصلاحی آنان انجام پذیرفت. برای تأیید پایایی مصاحبه‌ها از روش باز آزمون و روش توافق درون موضوعی و به‌طور مشخص از راهکارهایی همچون ثبت جداگانه مصاحبه‌ها و بازبینی کدها در فاصله زمانی کوتاه پس از کدگذاری اولیه، نظارت اعضای تیم پژوهش بر فرایند انجام کار از مرحله‌ی تدوین سؤالات مصاحبه تا مرحله‌ی تجزیه و تحلیل و استخراج کدها، استفاده گردید.

مرحله دوم در دسته پژوهش‌های کمی است و به‌منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته (طراحی شده بر اساس کدهای استخراجی از گام اول) استفاده شده است. روش نمونه‌گیری در بخش کمی، روش چندمرحله‌ای می‌باشد. در مرحله اول، با توجه به عدم همکاری برخی از ادارات دولتی، تعداد ۳۵ سازمان دولتی شهرستان جهرم به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند (به‌استثنای سازمان‌های نظامی و انتظامی). در مرحله دوم، جامعه آماری مشتمل بر کلیه پرسنل ادارات دولتی شهر جهرم می‌شود که به روش سهمیه‌ای-تصادفی پرسشنامه‌ها بین سازمان‌ها توزیع گردید. به علت امتناع سازمان‌ها از ارائه هرگونه آمار، با اتکا بر آمار غیررسمی طبق اطلاعات شفاهی کسب شده از فرمانداری شهرستان و کارکنان ادارات و برخی مدیران ادارات مورد مطالعه، حجم جامعه آماری ۴۵۰۰ نفر تخمین زده شد. اندازه نمونه آماری با کمک فرمول کوکران ۳۵۴ نفر محاسبه شده و روش نمونه‌گیری تصادفی-سهمیه‌ای می‌باشد. داده‌های کمی با نرم‌افزار آماری PLS مبتنی بر تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در روش معادلات ساختاری با استفاده از PLS به‌جای بررسی پایایی کل پرسشنامه (و تبع آن کل مدل)، پایایی تک‌تک متغیرهای پنهان موجود در مدل پژوهش محاسبه می‌شود. برای بررسی پایایی متغیرهای پنهان پژوهش از شاخص پایایی ترکیبی^۲ و شاخص آلفای کرونباخ استفاده می‌شود پایایی متغیرهای تحقیق در جدول ۲ آمده است.

^۱ Creswell and Miller

^۲ Composite Reliability



جدول ۲. پایایی متغیرهای پژوهش

نام متغیر	نماد متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	نتیجه
عوامل زمینه‌ای	BF	۰/۸۸۹	۰/۹۱۲	پایایی متغیر مناسب است
عوامل علی	CF	۰/۸۵۵	۰/۸۸۸	پایایی متغیر مناسب است
پیامدهای مثبت	FR+	۰/۹۵۱	۰/۹۵۸	پایایی متغیر مناسب است
پیامدهای منفی	FR-	۰/۸۳۴	۰/۸۹۰	پایایی متغیر مناسب است
راهبردها	FS	۰/۹۲۹	۰/۹۴۰	پایایی متغیر مناسب است
بخشش در محیط کار	FW	۰/۸۷۹	۰/۹۰۳	پایایی متغیر مناسب است
عوامل مداخله‌گر	IF	۰/۸۰۴	۰/۸۶۰	پایایی متغیر مناسب است

باتوجه به میزان پایایی متغیرهای استخراج شده همان گونه که مشاهده می شود میزان پایایی متغیرها از میزان ۰/۷۰ بیشتر می باشد پس نتیجه می شود از پایایی قابل قبولی برخوردار می باشند. همچنین در پژوهش حاضر، از معیار میانگین واریانس استخراجی^۱ جهت سنجش روایی متغیرها استفاده شده است که این مقدار برای همه متغیرها بالای ۰/۵ به دست آمد و در مجموع روایی همگرایی خوب برای تمام متغیرهای مرتبه اول حاصل شده است. روایی واگرا - جدول فورنل و لارکر^۲ (۱۹۸۱) نیز برای بررسی میزان رابطه یک سازه با شاخصها مورد استفاده قرار گرفت (جدول ۳).

جدول ۳: ماتریس سنجش روایی افتراقی یا واگرا به روش فورنل و لارکر

عوامل	عوامل زمینه‌ای	عوامل علی	پیامدهای مثبت	پیامدهای منفی	راهب ردها	بخشش در محیط کار	عوامل مداخله‌گر
عوامل زمینه‌ای	۰/۷۳۵						
عوامل علی		۰/۷۰۷					
پیامدهای مثبت			۰/۷۰۸				
پیامدهای منفی				۰/۷۰۸			
راهب ردها					۰/۷۰۸		
بخشش در محیط کار						۰/۷۰۸	
عوامل مداخله‌گر							۰/۷۰۸

^۱ Average Variance Extracted^۲ Fornell & Larcker

				۰/۸۰۸	۰/۷۱۶	۰/۷۶۴	پیامدهای مثبت
			۰/۸۱۸	۰/۴۳۶	۰/۴۰۳	۰/۳۴۶	پیامدهای منفی
		۷۸۱ ۰	۰/۴۳۸	۰/۷۹۳	۰/۶۶۲	۰/۷۹۲	راهبردها
	۰/۷۱۴	۴۹۱ ۰	۰/۳۲۵	۰/۶۵۲	۰/۷۰۰	۰/۶۳۵	بخشش در محیط کار
۰/۷۱۱	۰/۶۴۷	۶۹۳ ۰	۰/۴۱۸	۰/۷۰۶	۰/۷۰۵	۰/۷۰۲	عوامل مداخله‌گر

۴- یافته های تحقیق

۴-۱- بخش کیفی

در این پژوهش ابتدای کدگذاری، تلاش شد که مقوله‌ها از طریق کدگذاری باز مشخص شود سپس از طریق کدگذاری محوری، مقوله‌ها به یکدیگر مرتبط شوند. بعد از این که ارتباط بین مقوله‌ها طی کدگذاری باز و محوری شناسایی شدند، به واسطه کدگذاری انتخابی، مقوله‌های اصلی، مقوله‌های فرعی و ارتباط آن‌ها یکپارچه می‌شود تا مدل نظری تدوین یابد. عنوان انتخابی برای مقوله‌ها توسط محققان و برگرفته از الفاظ زنده مشارکت‌کنندگان انتخاب شده است و سعی بر این بوده است تا بیشترین ارتباط و همخوانی را با داده‌هایی که نمایان آن است، داشته باشند. جدول ۴ به صورت خلاصه نتایج تحلیلی مصاحبه‌ها را در قالب مفاهیم و کدهای باز نشان می‌دهد.

جدول ۴. مفاهیم و کدهای زیرمجموعه هر مفهوم

ردیف	مفاهیم	کدهای باز	ردیف	مفاهیم	کدهای باز
۱	ایمان و اعتقاد به خدا و آخرت	PA79, PD91, PN37, PN12, PE37, PE38, PH17, PH44, PH45, PH56, PC31, PC8, PC3, PC51	۴۴	شرایط خاص جرم و خطا	PA20, PA19, PB159, PB100, PB62, PB63, PK45, PE57, PE4, PE5, PH3, PH22, PH68, PO28



ردیف	مفاهیم	کدهای باز	ردیف	مفاهیم	کدهای باز
۲	خودسازی معنوی	PN16, PN17, PH16, PT53	۴۵	عدم سو استفاده از بخشش	PA3, PD52, PI65, PG53, PM43
۳	ارزش‌های دینی	PN6, PE75, PH12, PH13, PH2, PC26	۴۶	عواقب سازمانی و فرا سازمانی خطا	PA18, PA17, PA13, PA12, PB99, PB61, PD60, PE14, PE11, PG27, PH23, PH4
۴	تبعیت از معصومین	PD1, PE27, PE28, PE29, PH14, PO45	۴۷	انگیزه و قصد مندی فرد خاطی	PA10, PB64, PK48, PK47, PD67, PN53, PN52, PN54, PE54, PH24, PO47, PM63, PC74, PC75, PT39
۵	آرامش درونی	PO62, PS52, PM29, PM33, PC30, PC49, PT15, PT58, PT59, PT60	۴۸	سابقه، جایگاه، شخصیت و مشکلات فرد خاطی	PA38, PA70, PA73, PA72, PB7, PB26, PB27, PB67, PB78, PB80, PB98, PB126, PB150, PB161, PK23, PK49, PD73, PD4, PD5, PD51, PD42, PF16, PR5, PR22, PR39, PR42, PE81, PE32, PE33, PE34, PE42, PE43, PH33, PO48, PM11, PM42, PM60, PC42, PC43, PC76, PT14
۶	ویژگی‌های اخلاقی	PB16, PB153, PK38, PK57, PD58, PD23, PN10, PF70, PR19, PR30, PI8, PI7, PE36, PE75, PG7, PO6, PS16, PM20, PC7, PT12, PT21	۴۹	عذرخواهی خالصانه	PA52, PB168, PB169, PD25, PN49, PN50, PF65, PF66, PF67, PE58, PG54, PH51, PM16, PC62, PC77, PC78



کدهای باز	مفاهیم	ردیف	کدهای باز	مفاهیم	ردیف
PA4, PA34, PA35, PA64, PA65, PA9, PB29, PB45, PB69, PB70, PB72 PK22, PK46, PK51, PK54, PD53, PD54, PN51, PF28, PF64, PR48, PR6, PR7, PR12, PR41, PR53, PR54, PR55, PR56, PI16, PE55, PG29 PG28, PH21, PH25, PH55, PO27, PS44, PS43, PM18, PM21, PM36, PM37, PM61, PC65, PC70, PT22, PT23, PT38	نوع خطا، پیامد خطا، تکرار خطا	۵۰	PA25, PA21, PB160, PB122, PB123, PB142, PB143, PB144, PB164, PB14, PB15, PD7, PD37, PD38, PD49, PD24, PN15, PN14, PF76, PR20, PR8, PI38, PI11, PI12, PH15, PO8, PM24, PM26, PM27, PM25 PM9, PM28, PM58, PC32, PC9, PC20, PC93	شخصیت فرد	۷
PB97, PK6, PN43, PF18, PF24, PI13	زمان	۵۱	PD70, PD13, PD36, PN19, PF17, PO7, PO35, PO56, PS27	ذاتی بودن بخشش	۸
PA8, PA36, PB8, PB77, PB49, PB9, PB12, PB30, PB33, PB46, PB56 PB59, PB73, PB74, PB79, PB82, PB95, PB96, PB105, PB124, PB127 PB137, PB148, PB154, PK2, PK18, PK41, PK31, PK44, PK52, PK55 PD18, PD59, PD65, PD78, PF6, PF7, PF31, PF32, PF48, PR10, PR24 PR25, PR26, PR32,	شرایط و هنجارها و ماهیت کار و محیط کار	۵۲	PB38, PB43, PN21, PN44, PM13, PC36, PT18, PT19	جهان بینی شخصی	۹



کدهای باز	مفاهیم	ردیف	کدهای باز	مفاهیم	ردیف
PR69. PI6. PE25. PE39. PE40. PE41. PE44. PE53 PG14. PG41. PG40. PG55. PH19. PH20. PH27. PH63. PO32. PS8. PS9 PS24. PS26. PS34. PM5. PM6. PM7. PM8. PM22. PC5. PC79. PT5. PT6. PT7. PT24					
PB50. PB65. PB128. PB130. PB131. PB132. PB133. PK3. PK39. PII8. PT13	عدالت ادراک شده و موجود در محل کار	۵۳	PB20. PB37. PB90. PB134. PB140. PB145. PB151. PK34. PK50. PN58 PN20. PN42. PE82. PE83. PE35. PT54	منطق‌گرایی	۱۰
PB51. PB52. PB116. PB125. PK42. PD20. PD21. PN55. PF33. PF34. PF35. PF36. PR31. PR68. PE19. PE52. PG31. PG57. PH64. PS47. PS48. PT27	کیفیت روابط کاری	۵۴	PA66. PH37. PS15. PC92. PC27. PC28. PC37. PC29. PC66. PT51	شناخت و درک مزایای بخشش	۱۱
PD3. PD14. PD15. PN60. PR9. PI30. PG56. PO21. PT46	سن و سواد و جنسیت همکار	۵۵	PR27. PR52. PG32. PT16. PT17	شناخت موانع احیای حق	۱۲
PB10. PB28. PB48. PB66. PB81. PK14. PK13. PK40. PF29. PF30. PR67. PG45. PM23. PM59	شرایط اقتصادی و مالی همکار	۵۶	PA69. PA62. PA71. PB17. PB25. PB40. PB41. PK5. PF75. PF72. PF71 PF4. PF3. PE78. PE79. PE80.	صلاح‌دید مدیریتی و کاری	۱۳



کدهای باز	مفاهیم	ردیف	کدهای باز	مفاهیم	ردیف
			PG5, PG9, PH18, PM62, PC64, PC69, PT41, PT20		
PA32, PA53, PB112, PB11, PB13, PB60, PB135, PB147, PK43, PD40 PN30, PN31, PN45, PN65, PF25, PF26, PF38, PF51, PR28, PI21, PI58 PE26, PG30, PH34, PH36, PO22, PO25, PO33, PO34, PO39, PC6, PC40, PT25	اشخاص ثالث	۵۷	PA74, PB44, PK4, PK65, PK36, PK53, PD57, PD87, PD86, PN24, PN23, PN25, PF13, PF14, PG3, PG4, PG8, PS17, PS14, PT61	عوامل رابطهای	۱۴
PB85, PB103, PD63, PD64, PD72, PR35, PR36, PM30, PM31, PM32, PC39	عوامل خارج از سازمان	۵۸	PB136, PB149, PN32	تعلق خاطر به شغل	۱۵
PB22, PB23, PN73, PF39, PF47, PR16, PR33, PI33, PE47, PG36, PG33 PH30, PS5, PC81	برگزاری جلسات عمومی و افزایش همکاری	۵۹	PF5, PG37, PC19	تکریم ارباب رجوع	۱۶
PB117, PK30, PD80, PD81, PN61, PN22, PN72, PR15, PR17, PG39, PG46, PG47, PG48, PG49, PG50, PG51 PG52, PH43, PO19, PC82	برگزاری دوره‌های آموزشی و فوق برنامه‌ها	۶۰	PB18, PB24, PB42, PD61, PD62, PG6	مسئولیت داشتن	۱۷



کدهای باز	مفاهیم	ردیف	کدهای باز	مفاهیم	ردیف
PB19, PB109, PB139, PB141, PB146, PK19, PD32, PD68, PN64, PN63, PN62, PN59, PI56, PE46, PG38, PS19	تفہیم وظایف و اختیارات و توقعات محل کار	۶۱	PB39, PK35, PK37, PD56, PD47, PF15, PH50, PT56, PT55	نیازهای متقابل	۱۸
PA6, PA7, PA5, PA77, PB75, PB76, PB119, PB173, PK28, PD42, PD90, PN56, PI31, PI29, PI22, PI9, PI15, PI19, PI23, PE50, PH29, PO38, PO54, PS7, PS36, PS35, PC57, PT37, PT28, PT30, PT32	توجه و رسیدگی به نیروی کار	۶۲	PB167, PO31, PK73	فہمیدن خطای اتفاق افتاده	۱۹
PB57, PB58, PB89, PB110, PB111, PB120, PB129, PB155, PB165, PB166, PB170, PB171, PB172, PB176, PB177, PK7, PK16, PK17, PK20, PD77, PD89, PN70, PN71, PR58, PI52, PI42, PI14, PI49, PI48, PE13, PE48, PG16, PG15, PH28, PH39, PH40, PO30, PM10, PM12, PM44, PT29, PT31, PT33, PT34	مدیریت و کنترل شرایط تنش و بخشش	۶۳	PA68, PA15, PB3, PF1, PF79, PE24, PE22, PE6, PE2, PG2	ذی حق بودن برای بخشش	۲۰
PA42, PA40, PA31, PB108, PK9, PK56, PK29, PD16, PD76, PD28, PD33, PD34,	استفاده از ارتباطات کلامی مؤثر بر بخشش	۶۴	PA1, PB4, PB86, PB152, PK63, PD71, PD22, PF12, PF61, PF69, PH5	تصمیمی ارادی و درونی	۲۱



کدهای باز	مفاهیم	ردیف	کدهای باز	مفاهیم	ردیف
PD66. PN48. PF11. PF10. PI34. PI10. PI32.. PE12. PG34. PH38. PO23. PO37. PS6. PM39. PM40. PM41			PH58. PH1. PH32. PS21. PS22. PC59. PC67. PT57		
PB107. PD6. PD35. PF60. PF59. PF58. PR29. PO24. PT62. PT36	استفاده از واسطه‌گری اشخاص ثالث	۶۵	PA16. PB1. PB2. PB5. PB104. PK8. PK60. PK66. PD43. PD31. PD9. PD11. PD10. PD12. PD48. PN36. PN69. PN4. PN2. PN3. PN1. PN18. PN26. PF2. PF77. PF78. PF80. PR1. PR71. PI35. PI27. PI4. PI2. PI1. PI47. PI70. PI20. PE23. PE3. PE1. PE76. PG58. PH8. PH9. PH10. PH11. PO4. PO5. PO46. PS57. PS2. PS56. PM3. PM1. PC14. PC12. PC11. PC10. PC2. PC1. PT8. PT9. PT3. PT10	از خودگذشتگی	۲۲
PB47. PB21. PK21. PK10. PI17. PM15. PM14. PT40	کمک به درک شرایط فرد خاطی	۶۶	PB31. PB32. PB83. PB84. PB91. PB92. PB93. PD8. PN11. PN66. PN67. PN68. PR3. PR2. PI51. PG12. PG13. PS13. PS3. PS1. PS55. PM2. PC15. PC16. PC17. PC18. PT4. PT2. PT1	انفاق داشته‌های خودت	۲۳
PA41 . PA39 . PB118 . PB121 . PK26 . PK25 . PD45 . PD74 . PD17 . PD26	ایجاد جو دوستی و صمیمیت	۶۷	PA1. PF37. PF83. PR4. PH6 . PC58 . PC58 . PC60 . PC68	بخشیدن در جایگاه فردی و سازمانی	۲۴



کدهای باز	مفاهیم	ردیف	کدهای باز	مفاهیم	ردیف
PD29 . PD75 . PR18 . PI24 . PI55 . PI57 . PE21 . PO20 . PS39 . PS18 . PS20 PS49 . PS50 . PC80 . PC83 . PC89					
PB71 . PB102 . PB106 . PK27 . PD55 . PD69 . PN28 . PN13 . PN75 . PN29 PF73 . PR14 . PI68 . PI71 . PE84 . PE85 . PE31 . PG35 . PH31 . PH41 . PH65 PO26 . PO18 . PS46 . PS33 . PS32 . PS4 . PS11 . PS12 . PC85 . PC23 . PC25 . PC84 .	ایجاد جو بخشش	۶۸	PA54 . PA59 . PF23 . PF62 . PE66 . PE67	در دل خود چیزی نگه نداشتن	۲۵
PK69 . PS51 . PC24	ایجاد و توسعه فرهنگ عذرخواهی	۶۹	PB87 . PB88 . PK11 . PD30 . PI39 . PE63 . PE64 . PH26 . PO63 . PS54	خلق آرامش درونی	۲۶
PK62 . PF82 . PR51 . PI40 . PI60 . PI54 . PI69 . PE30 . PO15 . PO61	احساس امنیت و شادایی و نشاط	۷۰	PA55 . PA23 . PB35 . PB36 . PD19 . PN41 . PN76 . PF8 . PR66 . PI25 . PI72 . PI26 . PO36 . PS25 . PM17 . PM35 . PM34 . PC41 . PC56 . PT52	تغییر احساسات منفی به احساسات مثبت	۲۷
PE70 . PM66 . PM67 . PT45	اصلاح فرد خاطی	۷۱	PN34 . PN35 . PN39 . PN74 . PE77	تقویت احساسات مثبت	۲۸



کدهای باز	مفاهیم	ردیف	کدهای باز	مفاهیم	ردیف
PA75 , PA76 , PE71 , PE73	افزایش دقت و یادگیری	۷۲	PK67 , PN33 , PN40 , PN38 , PR38 , PR37 , PR40 , PI36 , PE60 , PE59 , PE61 , PE62 , PE65 , PG1 , PH7 , PO10 , PO2 PO3 , PO40 , PO41 , PS61 , PS58 , PM4 , PM52 , PM53 , PM56 , PM54 , PM55 , PC86 , PC46 , PC50	تغییر شناختی و دراکی نسبت به خطا و خطاکار	۲۹
PB156 , PF43 , PO57 , PO58 , PO59 , PS53	ایجاد عزت نفس	۷۳	PB68 , PK71 , PK70 , PD27 , PI5 , PI62 , PE69 , , PE68 , PO53	تفہیم خطا و دادن فرصت جبران	۳۰
PA49 , PF40 , PF50 , PO63	کاهش استرس و افزایش خلاقیت	۷۴	PK1 , PF22 , PF9 , PC45 , PC47	اجتناب از اقدامات انتقام جویانه و تلافی جویانه	۳۱
PD2 , PF55 , PF54 , PF53 , PR43 , PE45 , PG10 , PH66 , PO49 , PS40 , PT42	بی‌انضباطی ، اهمال کاری (پیامد منفی)	۷۵	PA60 , PK68 , PD46 , PD44 , PG18 , PG19 , PG17 , PM57 , PC13	برقراری ارتباط مجدد	۳۲
PN47 , PF52 , PR45 , PR44 , PR46 , PR47 , PR57 , PI63 , PG11 , PO50 , PS60 , PS41 , PS45 , PM68 , PT47 , PT48 , PT43 , PT63 , PT49	شکستن قبح خطا و تکرار خطا و گستاخی خاطی (پیامد منفی)	۷۶	PA58 , PA78 , PB138 , PK64 , PN27 , PN9 , PN8 , PF21 , PF20 , PF19 , PF63 PR70 , PE10 , PG59 , PH42 , PC44 , PC48 , PC71	تغییر رفتار منفی به رفتار مثبت	۳۳
PK59 , PF41 , PF45 , PF49 , PR49 , PI53 , PI43 , PI45 , PE49 , PE72 , PG24 PH49 ,	انجام راحت‌تر امور , تحقق اهداف و	۷۷	PA2 , PN46 , PR23 , , PI73 , PI66 , PI61 , PE8 , PH48 , PC63 , PT11	حدود اختیارات و وظایف	۳۴



کدهای باز	مفاهیم	ردیف	کدهای باز	مفاهیم	ردیف
PH59 . PO12 . PO16 . PO17 . PO42 . PS38 . PS37 . PM49 . PM48 . PM51 . PC55 . PC53 . PC88	افزایش بهره‌وری				
PB174 . PB175 . PI59 . PO9 . PO11 . PO60 . PM47 . PM50 . PC54 . PT44	حل تعارض و ایجاد آرامش در محیط کار	۷۸	PK32 . PR60 . PC4	بروکراسی حاکم بر ادارات	۳۵
PF81 . PE70 . PH57 . PO1	کاهش ناهنجاری‌های محیط کار	۷۹	PA67 . PR64 . PR63 . PR61 . PR21	جایگاه اجتماعی سازمان و محیط کار	۳۶
PK58 . PG22 . PG23 . PG25 . PG26 . PH47 . PH61 . PH62 . PO44 . PS59	الگوبرداری و بخشش متقابل	۸۰	PA22 . PA28 . PA29 . PA33 . PK15 . PD79 . PD39 . PR65 . PR34 . PE16 . PH35 . PS30 . PS29 . PS28 . PC21 . PC35 . PC33 . PT35 . PT26	رزش‌های حاکم بر محیط کار	۳۷
PA43 . PA44 . PA46 . PB34 . PK72 . PK61 . PD83 . PD84 . PN5 . PN5 . PN7 . PN57 . PR50 . PI28 . PI46 . PG21 . PG44 . PO13 . PO14 . PO43 . PC52	افزایش همکاری و همدلی و روابط صمیمی	۸۱	PA27 . PB113 . PB114 . PB115 . PB53 . PB54 . PB55 . PK33 . PD85 . PD50 PR62 . PR59 . PR11 . PI50 . PE18 . PE17 . PE20 . PE15 . PO52 . PS23 . PS10	وجود جو بخشش در محیط کار	۳۸
PA63 . PA61 . PA48 . PA47 . PA50 . PB157 . PB158 . PD82 . PD41 . PF42	افزایش انگیزه ، تعلق و رضایت شغلی	۸۲	PB162 . PK24 . PF27 . PI64 . PS42 . PS31 . PM65 . PM64	درک بخشش و تأثیر آن بر محیط کار	۳۹



کدهای باز	مفاهیم	ردیف	کدهای باز	مفاهیم	ردیف
PF44 , PI3 , PI44 , PI41 , PE74 , PH46 , PH52 , PH53 , PM46 , PC87					
PB101 , PB94 , PF56 , PF57 , PR13 , PH54 , PH67	کاهش اقتدار و تخریب جایگاه اداری (پیامد منفی)	۸۳	PA26 , PC38 , PC34 , PC22	فرهنگ اجتماع	۴۰
PG60 , PO64 , PM69	تضییع حقوق دیگران (پیامد منفی)	۸۴	PA24 , PK12 , PN77	فرهنگ خانوادگی	۴۱
PA45 , PG42 , PO55 , PC90	ارتقا جایگاه سازمانی در محیط بیرون	۸۵	PE56 , PE7 , PE9 , PM38 PM19	جبران‌پذیری خطا	۴۲
PB6 , PF46 , PG43 , PH60 , PC91	رضایت ارباب‌رجوع	۸۶	PA14 , PA11 , PA51 , PB163 , PF74 , PF68 , PI67 , PI37 , PG20 , PO51 , PO29 , PM45 , PC72 , PC73 , PC61 , PT50	درک خطا توسط خاطی	۴۳

پس از استخراج مفاهیم، بر اساس ماهیت و میزان تشابه، مفاهیم به مقوله‌های کلی‌تر تقسیم می‌شود. در کدگذاری محوری، هدف، ایجاد مجموعه سازمان‌یافته‌ای از کدها و مفاهیم اولیه است که نتیجه بررسی دقیق و تفصیلی گزاره‌های هر مصاحبه در مرحله کدگذاری باز است. تمرکز این مرحله بیشتر بر کدها و مفاهیم است نه داده‌ها. در پژوهش حاضر در مرحله کدگذاری باز از مجموع ۱۶ مصاحبه ۸۶ مضمون توصیفی بدون تکرار نمایان شد. در مرحله بعد، به‌منظور دسته‌بندی مفاهیم، محققان گزاره‌های مربوطه را در قالب ۲۴ مقوله فرعی و ۶ مقوله اصلی دسته‌بندی کردند. جدول شماره ۵ شیوه تبدیل مفاهیم به مقوله‌های فرعی و اصلی را نشان می‌دهد.



جدول ۵. مقوله‌ها و مفاهیم زیرمجموعه هر مقوله

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم	ردیف
عوامل علی	باورها و ارزش‌ها	ایمان و اعتقاد به خدا و آخرت	۱
		خودسازی معنوی	۲
		ارزش‌های دینی	۳
		تبعیت از معصومین	۴
	ویژگی‌های شخصیتی	آرامش درونی	۵
		ویژگی‌های اخلاقی	۶
		شخصیت فرد	۷
		ذاتی بودن بخشش	۸
	ویژگی‌های شناختی	جهان‌بینی شخصی	۹
		منطق‌گرایی	۱۰
		دیدگاه و نگرش شخصی در خصوص بخشش	۱۱
		شناخت موانع احیای حق	۱۲
	مصلحت‌سازمانی	صلاح‌دیدمدیریتی و کاری	۱۳
		عوامل رابطه‌ای	۱۴
		تعلق خاطر به شغل	۱۵
		تکریم ارباب‌رجوع	۱۶
		مسئولیت داشتن	۱۷
		نیازهای متقابل	۱۸
	وقوع خطا و درک خطا	فهمیدن خطای اتفاق افتاده	۱۹



ردیف	مفاهیم	مقوله‌های فرعی	مقوله‌های اصلی
۲۰	ذی‌حق بودن برای بخشش		
۲۱	تصمیمی ارادی و درونی	گذشتن از حقوق فرد	پدیده محوری: بخشش در محیط کار
۲۲	از خودگذشتگی		
۲۳	انفاق داشته‌های خودت		
۲۴	بخشیدن در جایگاه فردی و سازمانی		
۲۵	در دل خود چیزی نگه نداشتن	تغییر احساسات و عواطف	
۲۶	خلق آرامش درونی		
۲۷	تغییر احساسات منفی به احساسات مثبت		
۲۸	تقویت احساسات مثبت		
۲۹	تغییر شناختی و ادراکی نسبت به خطا و خطاکار	تغییر ادراکات و افکار	
۳۰	تفهیم خطا و دادن فرصت جبران		
۳۱	اجتناب از اقدامات انتقام جویانه و تلافی جویانه	تغییر رفتار	
۳۲	برقراری ارتباط مجدد		
۳۳	تغییر رفتار منفی به رفتار مثبت		
۳۴	حدود اختیارات و وظایف	ساختار سازمانی	عوامل زمینه‌ای
۳۵	بروکراسی حاکم بر ادارات		
۳۶	جایگاه اجتماعی سازمان و محیط کار	فرهنگ سازمانی	
۳۷	ارزش‌های حاکم بر محیط کار		
۳۸	وجود جو بخشش در محیط کار		
۳۹	درک بخشش و تأثیر آن بر محیط کار		



ردیف	مفاهیم	مقوله‌های فرعی	مقوله‌های اصلی
۴۰	فرهنگ اجتماع	فرهنگ حاکم بر جامعه	
۴۱	فرهنگ خانوادگی		
۴۲	جبران‌پذیری خطا	عواقب و شرایط خطا	
۴۳	درک خطا توسط خاطی		
۴۴	شرایط خاص جرم و خطا		
۴۵	عدم سو استفاده از بخشش		
۴۶	عواقب سازمانی و فراسازمانی خطا		
۴۷	انگیزه و قصد مندی فرد خاطی	عوامل مرتبط با خاطی	
۴۸	سابقه، جایگاه، شخصیت و مشکلات فرد خاطی		
۴۹	عذرخواهی خالصانه		
۵۰	نوع خطا، پیامد خطا، تکرار خطا	عوامل مرتبط با خطا	
۵۱	زمان		
۵۲	شرایط و هنجارها و ماهیت کار و محیط کار	عوامل مرتبط با محیط کار	
۵۳	عدالت ادراک‌شده و موجود در محل کار		
۵۴	کیفیت روابط کاری		
۵۵	سن و سواد و جنسیت همکار	عوامل مرتبط با محیط کار	
۵۶	شرایط اقتصادی و مالی همکار		
۵۷	اشخاص ثالث	عوامل خارجی	
۵۸	عوامل خارج از سازمان		
۵۹	برگزاری جلسات عمومی و مشترک کاری	کنش‌های قبل و حین خطا	راهبردها
۶۰	برگزاری دوره‌های آموزشی و فوق برنامه‌ها		



ردیف	مفاهیم	مقوله‌های فرعی	مقوله‌های اصلی	
۶۱	تفہیم وظایف و اختیارات و توقعات محل کار			
۶۲	توجه و رسیدگی به نیروی کار			
۶۳	مدیریت و کنترل شرایط تنش و بخشش			
۶۴	استفاده از ارتباطات کلامی مؤثر بر بخشش	کنش‌های بعد از خطا		
۶۵	استفاده از واسطه‌گری اشخاص ثالث			
۶۶	کمک به درک شرایط فرد خاطی			
۶۷	ایجاد جو دوستی و صمیمیت	فرهنگ‌سازی بخشش		
۶۸	ایجاد جو بخشش			
۶۹	ایجاد و توسعه فرهنگ عذرخواهی			
۷۰	احساس امنیت و شادابی و نشاط	پیامدهای مثبت در سطح فردی		پیامدها
۷۱	اصلاح فرد خاطی			
۷۲	افزایش دقت و یادگیری			
۷۳	ایجاد عزت‌نفس			
۷۴	کاهش استرس و افزایش خلاقیت			
۷۵	بی‌انضباطی، اهمال‌کاری (منفی)		پیامدهای منفی در سطح فردی	
۷۶	شکستن قبح خطا و گستاخی خاطی و تکرار خطا (منفی)			
۷۷	انجام راحت‌تر امور، تحقق اهداف و افزایش بهره‌وری		پیامدهای مثبت در سطح بین فردی و محیط کار	
۷۸	حل تعارض و ایجاد آرامش در محیط کار			
۷۹	کاهش ناهنجاری‌های محیط کار			



ردیف	مفاهیم	مقوله‌های فرعی	مقوله‌های اصلی
۸۰	الگوپردازی و بخشش متقابل		
۸۱	افزایش همکاری و همدلی و روابط صمیمی		
۸۲	افزایش انگیزه، تعلق و رضایت شغلی		
۸۳	کاهش اقتدار و تخریب جایگاه اداری (منفی)	پیامدهای خارج از محیط کار	
۸۴	تضییع حقوق دیگران (منفی)		
۸۵	ارتقا جایگاه سازمانی در محیط بیرون		
۸۶	رضایت ارباب رجوع		

روایت پژوهش

بحث بروز و وقوع خطا و درک و فهم خطای اتفاق افتاده و صاحب حق شدن و ذی‌حق بودن برای بخشش، پیش‌نیاز و پیش‌شرط اتفاق افتادن بخشش در محیط کار است. بخشش زمانی معنا پیدا می‌کند که فرد دارای حقی برای بخشیدن باشد یا حقی از وی ضایع شده باشد و فرد به این امر آگاه باشد. داشتن باورها و ارزش‌های دینی و معنوی همچون اعتقاد به خدا و آخرت و تبعیت از سیره معصومین در جامعه مذهبی ما یکی از عواملی است که بروز بخشش در محیط کار را محقق می‌سازد. وجود ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و شخصیت فردی و اخلاقی آنان که متأثر از تربیت فردی و خانوادگی و جامعه است از عواملی است که بروز و ظهور بخشش در محیط کار را فراهم می‌کند. کسب و حفظ آرامش درونی فارغ از مباحث اخلاقی و تربیتی و معنوی از ویژگی‌های شخصیتی است که در کنار ذاتی بودن میل به بخشش از عوامل مسبب بخشش در محیط کار می‌باشد. ویژگی‌های شناختی فرد در خصوص شناخت و درک مزایای بخشش و نوع جهان‌بینی و داشتن آینده‌نگری و منطق‌گرایی، همچنین آگاهی به موانع احقاق و احیای حق خود از عوامل علی هستند که پدیده بخشش را در محیط کار به وجود می‌آورد. مصلحت‌سازمانی نیز در چارچوب نیازها و تعلقات و الزامات و تعهدات و مصلحت‌های محیط کار، فرد را راغب و مجبور به بخشش در محیط کار می‌نماید.

این عوامل منجر به ظهور پدیده‌ای با عنوان بخشش در محیط کار می‌شود. مفهومی که در متن صحبت تمامی مصاحبه‌شوندگان مطرح گردیده است. این مفهوم (بخشش) کاملاً اختیاری و بیانگر



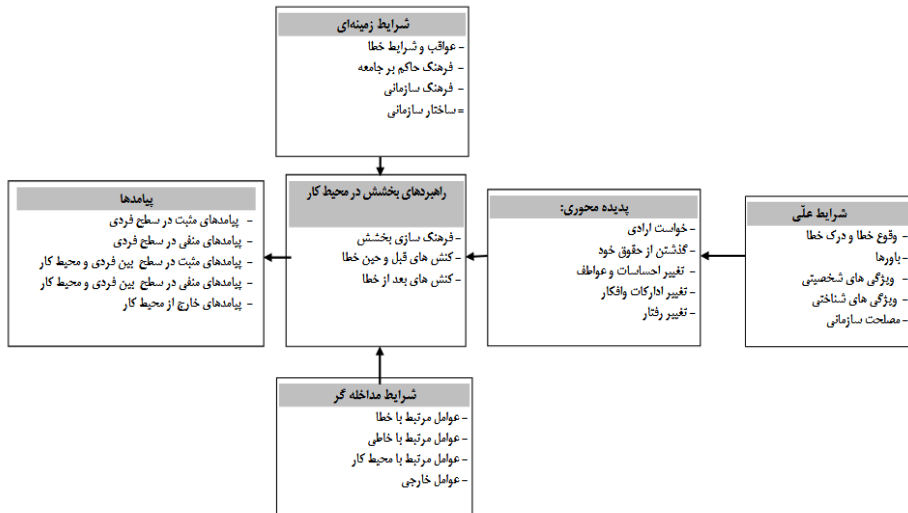
اراده فرد است. اختیاری در بخشیدن و گذشتن از حق و حقوق خود در محیط کار که به صورت تغییر احساسات و عواطف و تغییر ادراکات و افکار و تغییر رفتار نمود پیدا می‌کند و تماماً متأثر از شرایط علی فوق الذکر است.

مفهوم بخشش منجر به ظهور پدیده‌ای با عنوان راهبردهای بخشش در محیط کار ادارات دولتی می‌گردد. بستر حاکم بر راهبردهای بخشش در محیط کار با شرایطی خاص از جمله ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی و فرهنگ حاکم بر جامعه و عواقب و شرایط خطا مواجه است. در این میان عوامل مرتبط با فرد خاطی، عوامل مرتبط با خطا، عوامل مرتبط با محیط کار و عوامل خارجی به عنوان شرایط مداخله‌گر تأثیر زیادی بر راهبردهای بخشش در محیط کار دارد. راهبردهای بخشش در محیط کار (کنش‌ها و تعاملات) منتج از مؤلفه‌هایی است مشتمل بر کنش‌های قبل و حین خطا (برگزاری جلسات عمومی و افزایش همکاری، برگزاری دوره‌های آموزشی و فوق برنامه‌ها، تفهیم وظایف و اختیارات و توقعات محل کار، توجه و رسیدگی به نیروی کار، مدیریت و کنترل شرایط تنش و بخشش) و کنش‌های بعد از خطا (استفاده از ارتباطات کلامی مؤثر بر بخشش، استفاده از واسطه‌گری اشخاص ثالث، کمک به درک شرایط فرد خاطی) و فرهنگ‌سازی بخشش (ایجاد جو دوستی و صمیمیت، ایجاد جو بخشش، ایجاد و توسعه فرهنگ عذرخواهی) می‌باشد.

راهبردهای ذکرشده، نتایج و پیامدهایی در سطح فردی و بین فردی و در سطح محیط کار و خارج از محیط کار دارد. در سطح فردی دارای پیامدهای مثبتی از جمله احساس امنیت و شادابی و نشاط، اصلاح فرد خاطی، افزایش دقت و یادگیری، ایجاد عزت‌نفس، کاهش استرس و افزایش خلاقیت می‌باشد. همچنین دارای پیامدهای منفی در سطح فردی شامل بی‌انضباطی، اهمال کاری و شکستن قبح خطا و گستاخی خاطی و تکرار خطا می‌باشد. در سطح بین فردی و محیط کار دارای پیامدهای مثبتی شامل انجام راحت‌تر امور، تحقق اهداف و افزایش بهره‌وری، حل تعارض و ایجاد آرامش در محیط کار، کاهش ناهنجاری‌های محیط کار، الگوبرداری و بخشش متقابل، افزایش همکاری و همدلی و روابط صمیمی، افزایش انگیزه، تعلق و رضایت شغلی می‌باشد. پیامدهای منفی در سطح بین فردی و محیط کار شامل کاهش اقتدار و تخریب جایگاه اداری و تضییع حقوق دیگران می‌باشد. پیامدهای خارج از محیط کار که پیامدهای مثبت بوده، شامل ارتقا جایگاه سازمانی در محیط بیرون و رضایت ارباب رجوع می‌باشد.

پس از استخراج مفاهیم برآمده از کدگذاری باز، مفاهیم بر اساس ماهیت و میزان تشابه به مقوله کلی‌تر تقسیم می‌شود. در ادامه مدل نهایی پژوهش حاضر و عناصر تشکیل‌دهنده آن ترسیم شده است (شکل ۱).





شکل ۱. الگوی تبیین مقوله بخشش در محیط کار
در ادارات دولتی شهر جهرم

بر اساس مدل مفهومی استخراج شده، شش فرضیه به شرح زیر مورد ارزیابی قرار گرفت:

فرضیه (۱): شرایط علی (باورها، ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های شناختی، مصلحت‌سازمانی و وقوع خطا و درک آن) بر بخشش در محیط کار مؤثر است.

فرضیه (۲): بخشش در محیط کار (خواست ارادی فرد، گذشتن از حقوق خود، تغییر احساسات و عواطف، تغییر ادراکات و افکار، تغییر رفتار) در راهبردهای بخشش در محیط کار اثر دارد.

فرضیه (۳): عوامل زمینه‌ای (فرهنگ حاکم بر جامعه، فرهنگ‌سازمانی، ساختار سازمانی، عواقب و شرایط خطا) در راهبردهای بخشش در محیط کار اثر دارد.

فرضیه (۴): عوامل مداخله‌گر (عوامل مرتبط با خطا، عوامل مرتبط با خاطی، عوامل مرتبط با محیط کار، عوامل خارجی) در راهبردهای بخشش در محیط کار اثر دارد.

فرضیه (۵): راهبردهای بخشش در محیط کار (کنش‌های قبل و حین خطا، کنش‌های بعد از خطا، فرهنگ‌سازی بخشش) در پیامدهای مثبت بخشش مرتبط با سطح فردی، بین فردی و محیط کار و خارج از محیط کار اثر دارد.

فرضیه (۶): راهبردهای بخشش در محیط کار (کنش‌های قبل و حین خطا، کنش‌های بعد از خطا، فرهنگ‌سازی بخشش) در پیامدهای منفی بخشش مرتبط با سطح فردی، بین فردی و محیط کار اثر دارد.



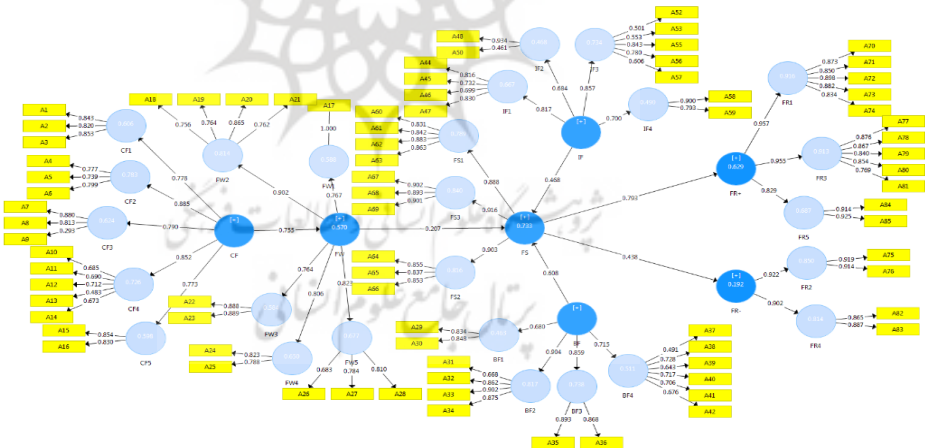
۴-۲- بخش کمی (اعتبارسنجی مدل)

آمار توصیفی

در بخش کمی، علاوه بر آزمون فرضیات و برازش مدل تحقیق، مشخصات جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه از حیث متغیرهایی چون جنسیت، میزان تحصیلات، میزان سابقه کار و سن مورد توجه قرار گرفت. ۵۴.۵ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۴۵ درصد زن بودند. ۴۱.۹ درصد از پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر، ۴۹.۷ درصد از پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات لیسانس، ۵.۵ درصد فوق‌دیپلم، ۱.۹ درصد دارای دیپلم و ۰.۳ درصد زیر دیپلم بودند. از نظر سابقه کاری، ۴۶.۱٪ از پاسخ‌دهندگان دارای سابقه خدمتی در بازه ۱۰-۲۰ سال، ۲۹.۹ درصد دارای سابقه کاری زیر ۱۰ سال بودند. بیشترین سن پاسخ‌دهندگان در بازه ۴۰-۵۰ سال با درصد فراوانی ۴۷.۴٪ بود، پس از آن گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال با ۳۸ درصد در رتبه دوم قرار گرفت.

آزمون فرضیات و برازش مدل تحقیق

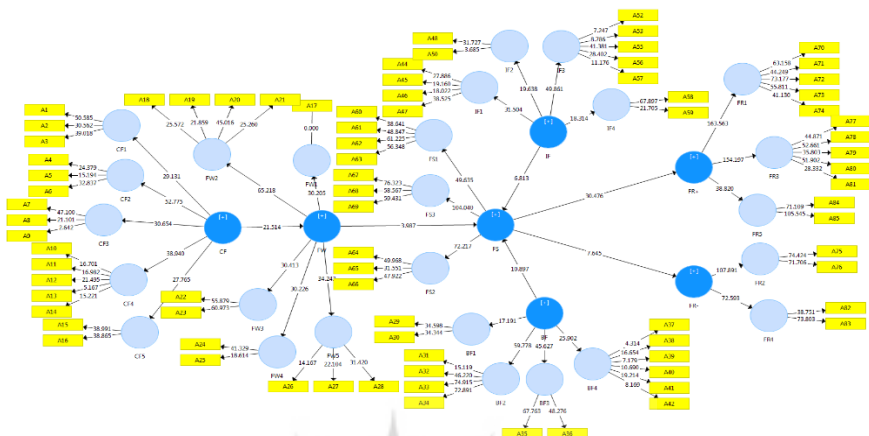
قبل از پرداختن به فرضیات پژوهش با استفاده از روش تحلیل عاملی، قابلیت اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش توسط سؤالات پرسشنامه موردسنجش قرار گرفت. شکل ۲ نشان‌دهنده مدل پژوهش با ضرایب بار عاملی می‌باشد.



شکل ۲. مدل تحقیق در حالت ضرایب



شکل شماره ۳ مدل تحقیق در حالت اعداد آماره تی را نشان می‌دهد. اعداد بر روی مسیرها نشان‌دهنده مقادیر آماره تی برای روابط هستند. اگر مقدار آماره تی از عدد جدول در سطح اطمینان ۹۵ درصد، یعنی از عدد ۱.۹۶ بیشتر باشد، در نتیجه بین دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد.



شکل ۳. مدل تحقیق در حالت مقادیر تی

برازش کلی مدل

مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی از معیار نیکویی برازش^۱ (GOF) که طبق فرمول زیر محاسبه می‌شود استفاده شد.

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \cdot R^2}$$

Communalities نشان‌دهنده میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه می‌باشد و R^2 نیز مقدار میانگین مقادیر R^2 سازه‌های درون‌زای مدل است.

وتلس و همکاران^۲ (۲۰۰۹)، سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی کرده‌اند. مقدار GOF محاسبه‌شده برای پژوهش ۰/۴۲۷ است که برازش قوی مدل پژوهش را مشخص می‌کند.

^۱ Goodness of Fit

^۲ Wetzels et al.



جدول ۵. معیار GOF

مقدار GOF	مقدار	معیار
۰.۴۲۷	۰.۵۳۱	میانگین R^2
	۰.۳۴۴	میانگین اشتراکی

همان‌طور که مشاهده می‌شود هر دو شاخص‌های اندازه‌گیری در محدوده مناسب و قابل قبول می‌باشند و نشان می‌دهد برازش مناسب مدل است. خلاصه نتایج حاصل از فرضیات در جدول زیر ارائه شده است. همان‌طور که مشخص است تمامی فرضیات مورد تأیید قرار گرفته است.

جدول ۶. خلاصه نتایج آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه	عنوان فرضیه	ضریب تاثیر	سطح معنی داری	نتیجه
اول	شرایط علی (باورها، ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های شناختی، مصلحت‌سازمانی و وقوع خطا و درک آن) بر بخشش در محیط کار مؤثر است.	۰/۷۵۵	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
دوم	بخشش در محیط کار (خواست ارادی فرد، گذشتن از حقوق خود، تغییر احساسات و عواطف، تغییر ادراکات و افکار، تغییر رفتار) بر راهبردهای بخشش در محیط کار اثر دارد.	۰/۲۰۷	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
سوم	عوامل زمینه‌ای (فرهنگ حاکم بر جامعه، فرهنگ‌سازمانی، ساختار سازمانی، عواقب و شرایط خطا) بر راهبردهای بخشش در محیط کار اثر دارد.	۰/۶۰۸	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
چهارم	عوامل مداخله‌گر (عوامل مرتبط با خطا، عوامل مرتبط با خاطی، عوامل مرتبط با محیط کار، عوامل خارجی) بر راهبردهای بخشش در محیط کار اثر دارد.	۰/۴۶۸	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
پنجم	راهبردهای بخشش در محیط کار (کنش‌های قبل و حین خطا، کنش‌های بعد از خطا، فرهنگ‌سازی بخشش) بر پیامدهای مثبت بخشش مرتبط با سطح فردی، بین فردی، محیط کار و خارج از محیط کار اثر دارد.	۰/۷۹۳	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه



فرضیه	عنوان فرضیه	ضریب تاثیر	سطح معنی داری	نتیجه
ششم	راهبرهای بخشش در محیط کار (کنش‌های قبل و حین خطا، کنش‌های بعد از خطا، فرهنگ‌سازی بخشش) بر پیامدهای منفی بخشش مرتبط با سطح فردی، بین فردی و محیط کار اثر دارد.	۰/۴۳۸	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه

۵- بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

۵-۱- بحث

نتایج بخش کیفی پژوهش حاکی از آن است که الگوی بخشش در محیط کار شامل شش بعد اصلی به شرح زیر می‌باشد: شرایط علی (باورها و ارزش‌ها، ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های شناختی، مصلحت‌سازمانی، وقوع خطا و درک خطا)، مقوله محوری بخشش در محیط کار (خواست ارادی فرد، گذشتن از حقوق خود، تغییر احساسات و عواطف، تغییر ادراکات و افکار، تغییر رفتار)، عوامل زمینه‌ای (ساختار سازمانی، فرهنگ‌سازمانی، فرهنگ حاکم بر جامعه، عواقب و شرایط خطا)، عوامل مداخله‌گر (عوامل مرتبط با خاطی، عوامل مرتبط با خطا، عوامل مرتبط با محیط کار، عوامل خارجی)، راهبردهای بخشش در محیط کار (کنش‌های قبل و حین خطا، کنش‌های بعد از خطا، فرهنگ‌سازی) و نهایتاً پیامدها (پیامدهای مثبت و منفی در سطح فردی و پیامدهای مثبت و منفی در سطح بین فردی و محیط کاری و پیامدهای خارج از محیط کار). نتایج بخش کمی و آزمون فرضیات حاکی از تأیید هر شش فرضیه دارد. سطح معناداری برای مسیر شرایط علی بر بخشش در محیط کار کمتر از پنج صدم ($p \leq 0.05$) بود، در نتیجه با فرض ثابت بودن سایر عوامل می‌توان این‌گونه بیان نمود که شرایط علی (باورها، ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های شناختی، مصلحت‌سازمانی و وقوع خطا و درک آن) بر بخشش در محیط کار تأثیر معناداری دارد. از بین عوامل علی احصا شده، "کسب آرامش درونی" از زیر مولفه‌های ویژگی‌های شخصیتی و "انجام رفتار ارزشی" از زیر مؤلفه‌های باورها و همچنین "عوامل رابطه‌ای" از زیر مؤلفه‌های مصلحت‌سازمانی، با یافته‌های موحدی و میرزاحسنی (۱۳۹۶) و انرایت و همکاران (۲۰۰۰) مطابقت دارد. آنان در پژوهش خود اذعان می‌دارند بخشش، گذشتن از خطا و محو عوارض آن که در فرد بانگیزه آرامش درونی خویش، بهبود روابط با خاطی یا به‌منظور انجام رفتاری ارزشی صورت می‌گیرد و موجب رهایی از احساس منفی نسبت به خاطی، غلبه بر رنجش حاصل از بدی و پرهیز از عصبانیت، دوری، جدایی و تلافی نسبت به خاطی می‌شود. فرضیه دوم مبنی



بر تأثیر بخشش در محیط کار بر راهبردهای آن مورد تأیید قرار گرفت، به عبارت دقیق‌تر بخشش در محیط کار (خواست ارادی فرد، گذشتن از حقوق خود، تغییر احساسات و عواطف، تغییر ادراکات و افکار، تغییر رفتار) بر راهبردهای بخشش در محیط کار تأثیر معناداری دارد. از راهبردهای بخشش در محل کار "کمک به درک شرایط فرد خاطی" است که با یافته مک کالو و همکاران (۲۰۰۳) آنجا که می‌گویند زمانی که قربانی به دلایل و علت رفتار خطاکار توجه کند، بهتر می‌تواند فرد خطاکار را ببخشد، همپوشانی دارد. با توجه به اینکه ضریب تأثیر عوامل زمینه‌ای بر راهبردهای بخشش در محیط کار مثبت است، نتیجه می‌شود عوامل زمینه‌ای بر راهبردهای بخشش در محیط کار تأثیر مثبت دارد. "وجود جو بخشش در محیط کار" از مقوله فرهنگ‌سازمانی در عوامل زمینه‌ای الگوی بخشش در محیط کار است که با یافته‌های گوجایت و همکاران (۲۰۱۶) که اذعان می‌دارند فضای بخشش یک عامل سازمانی قوی است که می‌تواند در بخشش کارکنان نقش داشته باشد و منجر به نتایج مثبتی شود همخوانی دارد. فرضیه چهارم مبنی بر تأثیر عوامل مداخله‌گر بر راهبردهای بخشش در محیط کار نیز مورد تأیید قرار گرفت به عبارت دیگر با فرض ثابت بودن سایر عوامل می‌توان این‌گونه بیان نمود که عوامل مداخله‌گر (عوامل مرتبط با خطا، عوامل مرتبط با خاطی، عوامل مرتبط با محیط کار، عوامل خارجی) بر راهبردهای بخشش در محیط کار تأثیر معناداری دارد. از عوامل مداخله‌گر بخشش در محیط کار، "میزان و نوع پیامد خطا" است که در مقوله فرعی "عوامل مرتبط با خطا" دسته‌بندی شده است که تأثیرگذاری این عامل با مبحث شدت جرم در پژوهش باییز^۱ (۲۰۰۷) مطابقت دارد. با توجه به اینکه ضریب تأثیر راهبردهای بخشش در محیط کار بر پیامدهای مثبت بخشش مرتبط با سطح فردی، بین فردی، محیط کار و خارج از محیط کار مثبت است، نتیجه می‌شود راهبردهای بخشش در محیط کار بر پیامدهای مثبت بخشش مرتبط با سطح فردی، بین فردی، محیط کار و خارج از محیط کار تأثیر مثبت دارد. این نتیجه با نتایج مطالعه بابایی دره و بابایی میبیدی (۱۳۹۶) مبنی بر نقش بخشش در سازمان به دلیل توان افزایش اثربخشی در روابط، به‌عنوان یک استراتژی مدیریت منابع انسانی که حائز نتایج مثبت است، سازگار است. زمانی که در سازمان از بخشش در حل تعارض استفاده می‌شود، بخشش به‌عنوان یک مزیت می‌تواند به روابط کاری بهتر، انگیزش محیط کاری و روحیه بهتر منتج شود (بابایی دره و بابایی میبیدی، ۱۳۹۶). نهایتاً فرضیه ششم نیز مورد تأیید قرار گرفت به عبارت دیگر سطح معناداری برای مسیر راهبردهای بخشش در محیط کار بر پیامدهای منفی بخشش مرتبط با سطح فردی، بین فردی و محیط کار کمتر از پنج صدم ($p \leq 0/05$) بود، در نتیجه با فرض ثابت بودن سایر عوامل می‌توان این‌گونه بیان نمود که راهبردهای



بخشش در محیط کار (کنش‌های قبل و حین خطا، کنش‌های بعد از خطا، فرهنگ‌سازی بخشش) بر پیامدهای منفی بخشش مرتبط با سطح فردی، بین فردی و محیط کار تأثیر معناداری دارد.

۵-۲- پیشنهادهای کاربردی

با توجه به نتایج و مهم‌ترین یافته‌های پژوهش مبتنی بر نتیجه فرضیات با ضریب تأثیر بالا، پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌گردد: - با توجه به اینکه راهبردهای بخشش در محیط کار بیشترین تأثیر (۰/۷۹۳) بر پیامدهای مثبت بخشش دارد، بنابراین پیشنهاد می‌شود راهبردهای اثربخش بخشش (کنش‌های قبل و حین خطا، کنش‌های بعد از خطا و فرهنگ‌سازی بخشش) در محیط کار پیاده‌سازی گردد. بدین منظور سازمان‌های دولتی می‌توانند با اقدامات خاصی همچون: برگزاری جلسات عمومی و مشترک کاری، برگزاری دوره‌های آموزشی و فوق‌برنامه‌ها، تفهیم وظایف و اختیارات و توقعات محل کار، توجه و رسیدگی به نیروی کار، مدیریت و کنترل شرایط تنش و بخشش، استفاده از ارتباطات کلامی مؤثر بر بخشش، استفاده از واسطه‌گری اشخاص ثالث، کمک به درک شرایط فرد خاطی، ایجاد جو دوستی و صمیمیت، ایجاد جو بخشش و ایجاد و توسعه فرهنگ عذرخواهی گامی مؤثر جهت دستیابی به پیامدهای مثبت بخشش در محیط کار دست پیدا کنند.

- با توجه به اینکه شرایط علی شناسایی شده در این پژوهش با ضریب تأثیر بالا (۰/۷۵۵) بر وقوع بخشش در محیط کار مؤثر بودند بنابراین پیشنهاد می‌شود سازمان‌های دولتی به این عوامل: ۱- باورها و ارزش‌ها (ایمان و اعتقاد به خدا و آخرت؛ خودسازی معنوی؛ ارزش‌های دینی و تبعیت از معصومین)؛ ۲- ویژگی‌های شناختی (آرامش درونی؛ ویژگی‌های اخلاقی؛ شخصیت فرد و ذاتی بودن بخشش)، ویژگی‌های شخصیتی (جهان‌بینی شخصی؛ منطق‌گرایی؛ دیدگاه و نگرش شخصی؛ در خصوص بخشش؛ شناخت موانع احیای حق)؛ ۳- مصلحت‌سازمانی (صلاح‌دیدمدیریتی و کاری؛ عوامل رابطه‌ای؛ تعلق خاطر به شغل؛ تکریم ارباب‌رجوع؛ مسئولیت داشتن؛ نیازهای متقابل) و ۴- وقوع خطا و درک (فهمیدن خطای اتفاق افتاده و ذی‌حق بودن برای بخشش) توجه ویژه‌ای داشته باشند تا شاهد بخشش در محیط کار با ویژگی‌های خاص آن (خواست ارادی فرد، گذشتن از حقوق خود، تغییر احساسات و عواطف، تغییر ادراکات و افکار، تغییر رفتار) باشیم.

- با عنایت به اینکه عوامل زمینه‌ای نیز تأثیر نسبتاً بالایی (۰/۶۰۸) بر راهبردهای بخشش در محیط کار اثر دارد، بنابراین جهت جاری‌سازی و تقویت راهبردهای بخشش در محیط کار می‌بایست عوامل زمینه‌ای مرتبط با بخشش نادیده گرفته نشوند: ۱- ساختار سازمانی (حدود اختیارات و وظایف؛ بروکراسی حاکم بر ادارات)؛ ۲- فرهنگ‌سازمانی (جایگاه اجتماعی سازمان و محیط کار؛ ارزش‌های حاکم بر محیط کار؛ وجود جو بخشش در محیط کار؛ درک بخشش و تأثیر آن بر محیط کار)؛ ۳- فرهنگ حاکم بر جامعه (فرهنگ اجتماع و فرهنگ خانوادگی) و ۴- عواقب و شرایط خطا



(جبران‌پذیری خطا؛ درک خطا توسط خاطی؛ شرایط خاص جرم و خطا؛ عدم سو استفاده از بخشش؛ عواقب سازمانی و فراسازمانی خطا).

۵-۳- محدودیت‌های پژوهش

- در نظریه داده بنیاد پژوهشگران به دنبال تفسیر داده‌ها هستند، مطالعات گذشته محقق، جو سازمانی مورد مطالعه و ... بر روند تفاسیر نتایج تأثیرگذار می‌باشند، بنابراین در هنگام تعمیم نتایج بایستی به این محدودیت‌ها توجه داشت.
- کاهش تعمیم‌پذیری نتایج پژوهش به سایر جامعه‌های آماری در سطح کل کشور به دلیل انجام پژوهش در قلمرو مکانی خاص (محدوده یک شهرستان با فرهنگ و آداب‌ورسوم خاص خود).
- دیگر محدودیت‌های پژوهش حاضر مربوط به ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی است. انجام مصاحبه با توجه به موضوع خاص و حساسیت برانگیز این تحقیق، کمی برای مصاحبه‌شوندگان دشوار می‌نمود و به نظر می‌رسید بعضاً به‌جای توصیف واقعیت‌ها، آرمانهای مورد انتظار را توصیف می‌کردند.
- در روند اجرای پژوهش، با توجه به نداشتن آمار دسته‌بندی شده دقیق، ممکن است تناسب جنسیتی رعایت نشده باشد؛ بنابراین در تعمیم داده‌های مربوط به مقایسه خانم‌ها و آقایان نیز لازم است با احتیاط بیشتری برخورد شود.
- صداقت پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه و دخالت تعصبات شخصی و فرهنگی در پاسخ به پرسشنامه‌ها نیز از دیگر محدودیت‌های پژوهش بود.
- با عنایت به شلوغی کار برخی از ادارات مورد مطالعه و کارمندان زیرمجموعه ممکن است بعضاً در پاسخ به پرسشنامه‌ها توسط مشارکت‌کنندگان وقت و دقت کافی صرف نشده باشد.



۶- منابع

۶-۱- منابع فارسی

مقاله‌ها

۱. ابراهیمی، امید و ابراهیمی، امید و عبدالتاجدینی، پرویز. (۱۳۹۴). بررسی رابطه هوش معنوی و نگرش مذهبی با بخشش خطاهای دیگران، *دومین همایش ملی عدالت، اخلاق، فقه و حقوق*، میبد.
۲. بابایی دره، محمدحسن؛ بابایی میبدی، حمید. (۱۳۹۶). *منافع عفو و بخشش به‌عنوان یک استراتژی در مدیریت منابع انسانی*. کنفرانس ملی پژوهش‌های نوین در مدیریت و حسابداری. اصفهان، دانشگاه شیخ بهایی.
۳. بابائی زاده، مرضیه. (۱۴۰۰). *طراحی مدل شفقت در محیط کار؛ مورد مطالعه: شرکت گاز استان یزد*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور استان یزد، مرکز پیام نور مهریز.
۴. حسنی، اکرم. (۱۳۹۱). *اثر بخشی آموزش بخشش درمانی بر رضایت زناشویی مادران و پذیرش کودکان کم‌توان ذهنی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
۵. دانش رمرودی، ام البنین. (۱۴۰۰). *تأثیر شفقت به خود بر رفتارهای تلافی‌جویانه سازمانی با میانجی‌گری همدلی سازمانی و بخشودگی بین فردی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه سیستان و بلوچستان، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
۶. رحیم نیا، فریبرز؛ غلامی، محمد؛ نصرتی، سعید. (۱۳۹۷). *بررسی تأثیر جو بخشش درک شده بر نگرش‌ها و رفتارهای کاری کارکنان هتل آپارتمان‌ها و مهمان‌پذیران شهر مشهد*. *مجله برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری*، ۷(۴۲)، ۱۲۲-۱۰۲.
۷. رستمی، سمیرا؛ خرمایی، فرهاد. (۱۳۹۹). *اثر بخشی آموزش همدلی بر بخشش: بررسی نقش باور به دنیای عادلانه*. *فصلنامه دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، سال بیست و یکم، شماره ۴، (پیاپی ۸۲) صفحه ۹۰-۸۱.
۸. روشن، نگین. (۱۴۰۱). *بررسی تأثیر شفافیت‌بازایی خدمات از طریق رسانه‌های اجتماعی بر قصد دگرگیزی مشتری با میانجی‌گری گذشت مشتری و تعدیلگری عذرخواهی و توضیح توسط فروشنده (مورد مطالعه: صفحه اینستاگرام دی جی کالا)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. موسسه آموزش عالی بصیر- آبیگ، گروه علوم انسانی.
۹. سالنامه آماری وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، سال ۱۴۰۱. انتشارات مرکز آمار و اطلاعات راهبردی
۱۰. شانه ساز، زهرا؛ فتح آبادی، جلیل؛ منصور، لادن. (۱۳۸۸). *بررسی رابطه بین ارزش‌های شخصی و بخشودگی در زنان و مردان متاهل شاغل در شرکت مهندسی و توسعه نفت ایران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی.
۱۱. فتحی زاده، علیرضا؛ زارع، رضا، منتظری، محمد. (۱۳۹۹). *تحلیل اثر عذرخواهی خالصانه و تمایل به همکاری بر تعارض در محیط کار: تبیین نقش میانجی بخشش و تعدیلگر همدلی بین کارکنان*. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*. سال نهم، شماره ۳۳، صفحه ۱۱۴-۸۳.



۱۲. فهیم دانش، فریمه و نوفرستی، اعظم. (۱۳۹۸). پیش‌بینی رضایت زناشویی بر اساس بخشش، خوش‌بینی و شفقت به خود، هفتمین کنگره انجمن روانشناسی ایران، تهران، انجمن روانشناسی ایران.
۱۳. کوچک زایی، مریم؛ قاینی نژاد، زهرا و پیری زهرا. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر فضیلت سازمانی بر تعلق‌خاطر کاری کارکنان زندان شهرستان زاهدان. هشتمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و پنجمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری‌های باز، تهران، دانشگاه تهران.
۱۴. موحدی، اعظم و میرزاحسینی، حسن. (۱۳۹۶). اثر بخشش درمانی بر مقابله با تعارضات زناشویی و کیفیت زندگی. *دوماهنامه اصول بهداشت روانی - دانشگاه علوم پزشکی مشهد*، شماره ۳، ۱۹۴-۲۰۳.
۱۵. نصیری، نزهت. (۱۳۸۹). بررسی رابطه‌ی بخشش با بهزیستی روان‌شناختی و عزت‌نفس در دانشجویان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه الزهرا.

۶-۲- منابع لاتین

Articles

1. Aquino, K. Grover, S. L. Goldman, B. & Folger, R. (2003). When push doesn't come to shove: Interpersonal forgiveness in workplace relationships. *Journal of Management Inquiry*, 12(3), 209-216.
2. Babin, B. J. Zhuang, W. & Borges, A. (2021). Managing service recovery experience: effects of the forgiveness for older consumers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102222.
3. Balaji, M. S. Jiang, Y. Singh, G. & Jha, S. (2020). Letting go or getting back: How organization culture shapes frontline employee response to customer incivility. *Journal of Business Research*, 111, 1-11.
4. Bibas, S. (2007). *Forgiveness in Criminal Procedure*. Faculty Scholarship at Penn Carey Law. 920. https://scholarship.law.upenn.edu/faculty_scholarship/920
5. Bies, R. J. Barclay, L. J. Tripp, T. M. & Aquino, K. (2015). A systems perspective on forgiveness in organizations. *Academy of Management Annals*, 10 (1), 245-318.
6. Boonyarit, I. Chuwanlee, W. Macaskill, A. & Supparerkchaisaku, N. (2012). Thai conceptualizations of forgiveness within a work context: Comparison with Western models. *International Journal of Behavioral Science*, 7(1), 1-30.
7. Brady, D. L. Saldanha, M. F. & Barclay, L. J. (2023). Conceptualizing forgiveness: A review and path forward. *Journal of Organizational Behavior*, 44(2), 261-296.
8. Chukwuorji, J. C. Eze, P. Ugwuanyi, C. C. Onyedire, N. G. Nnadozie, E. E. & Garcia, D. (2023). Nigerian Teachers' Affective Profiles and Workplace



- Behavior. In *The Affective Profiles Model: 20 Years of Research and Beyond* (pp. 245-267). Cham: Springer International Publishing.
9. Clarke, S. L. & Rhodes, E. S. (2020). Entrepreneurial apologies: The mediating role of forgiveness on future cooperation. *Journal of Business Venturing Insights*, 13, e00147.
 10. Creswell, J. W. & Miller, D. L. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into Practice*, 39(3), 124-131.
 11. Dahiya, R. & Rangnekar, S. (2018). Forgiveness in Indian organizations: A revisit of the heartland forgiveness scale. *Current Psychology*, 39, 2174-2191.
 12. Dahiya, R. & Rangnekar, S. (2020). Forgiveness in Indian organizations: A revisit of the heartland forgiveness scale. *Current Psychology*, 39, 2174-2191.
 13. Danioni, Francesca^۱, Giorgia Paleari, Francesca^۲, Pelucchi^۱, Sara^۳, Lombrano, Maria Rita^۴, Lumera, Daniel^۵, Regalia, Camillo. (2023). Gratitude, Forgiveness, and Anger: Resources and Risk Factors for Italian Prison Inmates. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 67(2-3), 207-223.
 14. Davenport, D. S. (1998) The functions of anger and forgiveness: guidelines for psychotherapy with victims. *Psychotherapy*, 28, 140-133.
 15. Dimitriou, A. (2023). Forgiveness in the workplace: Exploring the impact on burnout, job satisfaction and task performance (Master's thesis).
 16. Enright RD, Rique J, Coyle C. (2000). *The Enright forgiveness inventory*. Madison, W.I: The International Forgiveness Institute.
 17. Fincham, F.D. Beach, S. R. H. & Davila, J. (2004). Forgiveness and conflict resolution in marriage. *Journal of Family Psychology*, 18(1), 72-81.
 18. Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
 19. Gotsis, G. & Grimani, K. (2015). Virtue theory and organizational behavior: an integrative framework. *Journal of Management Development*, 34(10), 1288-1309.
 20. Guchait^۱, P. Lanza-Abbott^۲, J. Juan M. Madera^۳, J. M^۴ & Dawson^۵, M. (2016). Should Organizations Be Forgiving or Unforgiving? A Two-Study Replication of How Forgiveness Climate in Hospitality Organizations Drives Employee Attitudes and Behaviors, *Cornell Hospitality Quarterly*, 57(4), 379-395.
 21. Guchait, P. Lanza-Abbott, J. A. Madera, J. M. & Dawson, M. (2016). Should organizations be forgiving or unforgiving? A two-study replication of how forgiveness climate in hospitality organizations drives employee attitudes and behaviors. *Cornell Hospitality Quarterly*, 57(4), 379-395.
 22. Madsen, S. R. Gygi, J. C. Hammond, S. C. & Plowman, S. F. (2009). Forgiveness as a workplace intervention: The literature and a proposed framework. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 10(2), 246-262.
 23. Martin, W. Dixon, B. J. & Thomas, H. (2017). Enhancing Mental Well-Being. *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice*, 459-471.



24. McCullough, M. E. Fincham, F. D. & Tsang, J. A. (2003). Forgiveness, forbearance, and time: the temporal unfolding of transgression-related interpersonal motivations. *Journal of personality and social psychology*, 84(3), 540.
25. Ozen, F. (2018). The Impact of the Perception of Organizational Virtue on the Perception of Organizational Happiness in Educational Organizations. *Educational Policy Analysis and Strategic Research*, 13(4), 124-140.
26. Peterson, C. & Seligman, M. E. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification* (Vol. 1). Oxford University Press.
27. Simon. S. B. & Simon. S. (1990). *Forgiveness: How to make peace with your past and get on with your life*. New York: Warner.
28. Stackhouse, M. R. (2019). Trait forgiveness as a predictor of state forgiveness and positive work outcomes after victimization. *Personality and Individual Differences*, 149, 209-213.
29. Stackhouse, M. R.D.(2019). Trait forgiveness as a predictor of state forgiveness and positive work outcomes after victimization. *Pers. Individ. Differ.* 149, 209–213
30. Tarraf, R. C. McLarnon, M. J. & Finegan, J. E. (2019). Dispositional mindfulness buffers against incivility outcomes: A moderated mediation model. *Personality and Individual Differences*, 138, 140-146.
31. Tasneem, F & Mehwish ,M. (2022). Detriments of exploitative leadership in the hotel industry: role of conspiracy beliefs and forgiveness climate. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 257,
32. Toussaint, L. Worthington Jr, E. L. Van Tongeren, D. R. Hook, J. Berry, J. W. Shivy, V. A. ... & Davis, D. E. (2018). Forgiveness working: Forgiveness, health, and productivity in the workplace. *American Journal of Health Promotion*, 32(1), 59-67.
33. Walrond-Skinner, S. (1998). The function and role of forgiveness in working with couples and families: Clearing the ground. *Journal of Family Therapy*, 30, 3-19.
34. Wang, Y. C. Ryan, B. & Yang, C. E. (2019). Employee brand love and love behaviors: Perspectives of social exchange and rational choice. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 458-467.
35. Wetzels, M. Odekerken-Schroder, G. and Van Oppen, C. (2009) Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models: Guidelines and Empirical Illustration. *MIS Quarterly*, 33, 177-195.
36. Worthington, E. L. Greer, C. L. Hook, J. N. Davis, D. E. Gartner, A. L. Jennings, D. J. ... & Toussaint, L. (2010). Forgiveness and spirituality in organizational life: Theory, status of research, and new ideas for discovery. *Journal of management, spirituality & religion*, 7(2), 119-134.
37. Zhan, X. Zhao, X. Guo, Y. Li, Z. & Qin, X. (2023). Revenge or forgiveness? The dual-path mechanism of employee coping with experienced incivility from an attribution perspective. *Asia Pacific Journal of Management*, 1-29.

