

## پدیدارشناسی تجربه اخراج شدن از کار

هادی عارف<sup>۱</sup>، حسن بودلایی<sup>۲</sup>، وحید بیگی<sup>۳</sup>

**چکیده:** با توجه به نقش محوری کار در زندگی افراد، اخراج شدن می‌تواند تبعات زیادی برای فرد و اطرافیان وی به دنبال داشته باشد؛ اما در حال حاضر در خصوص این تجربه فهم ناچیزی وجود دارد. بنابراین در این پژوهش از روش پدیدارشناسی گيورگی و گيورگی استفاده شد تا معنای این پدیده توصیف شود. بدین منظور به کمک روش نمونه‌گیری هدفمند، با ۸ تن از افرادی که به‌تازگی از کار خود اخراج شده بودند، مصاحبه پدیدارشناسی عمیق شد. نتایج تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد جوهره تجربه اخراج شدن از سه تم اصلی و یازده تم فرعی تشکیل شده است که عبارت‌اند از: ۱. اخراج به‌مثابه محرومیت ناگهانی با تم‌های فرعی اخراج به‌مثابه فروپاشی برنامه‌ها، از دست‌دادن امنیت مالی و محیط اجتماعی کار؛ ۲. اخراج به‌مثابه محرک عواطف با تم‌های فرعی نفرت، شوک، بی‌انصافی و بی‌عدالتی، سردرگمی، غم و اندوه و رهایی و ۳. تأثیر اخراج بر خودانگاره با تم‌های فرعی تصور بی‌اهمیتی و تصور بی‌کفایتی. فهم به‌دست‌آمده از تجربه اخراج شدن، می‌تواند مدیریت این پدیده را هم برای سازمان‌ها و هم برای افراد تسهیل کند.

**واژه‌های کلیدی:** اخراج به‌مثابه محرک عواطف، اخراج به‌مثابه محرومیت ناگهانی، پدیدارشناسی، تأثیر اخراج بر خودانگاره، تجربه اخراج شدن از کار.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲. دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۳. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۱/۲۰

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۴/۰۵/۱۲

نویسنده مسئول مقاله: هادی عارف

E-mail: hadiarez@ut.ac.ir

## مقدمه

از دست دادن کار می‌تواند پیامدهای منفی بی‌شماری برای فرد و اطرافیان او داشته باشد و زندگی آنها را تحت تأثیر شدید قرار دهد. در مقیاس عوامل استرس‌زای هولمز و راهه (۱۹۶۷) از دست دادن کار، یکی از وقایع پراسترس زندگی محسوب می‌شود و از این دید، در کنار عواملی مثل بیماری و آسیب جسمانی و از دست دادن آزادی فردی قرار می‌گیرد. علاوه بر خود فرد، بیکار شدن، بر خانواده فرد نیز تأثیرات منفی بسیار می‌گذارد (کلیل، ۲۰۰۹). با توجه به اینکه از دست دادن کار می‌تواند سرآغاز پیامدهای منفی بی‌شماری برای فرد باشد، برخی صاحب‌نظران برای توصیف از دست دادن کار از عنوان «زنجیره مصیبت»<sup>۱</sup> یاد می‌کنند (پرایس، چوی و وینکور، ۲۰۰۲). از این رو از دیدگاه انسانی، تصمیم‌گیری در خصوص اتمام همکاری با افراد از جمله حساس‌ترین تصمیم‌هایی است که هر مدیری ممکن است در حیات کاری خود با آن مواجه شود. به‌رغم حساسیت و اهمیت موضوع، در پیشینه پژوهش آن‌گونه که شایسته است به موضوع «اخراج شدن» پرداخته نشده است و بیشتر پژوهش‌های مرتبط در این حوزه، به بررسی بیکاری و پیامدهای آن برای فرد پرداخته‌اند (ونبرگ، ۲۰۱۲). با وجود آگاهی‌بخش بودن پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه بیکاری، باید توجه داشت که بیکاری حالت وجودی مستمر نداشتن کار به دلیل ناتوانی فرد در پیدا کردن کار جدید است در حالی که اخراج، از دست دادن غیرارادی کار است و فرایند تغییر محسوب می‌شود که در آن، فرد شغل خود را از دست می‌دهد (شنییر، ۱۹۹۳)؛ بنابراین، شایسته است موضوع اخراج شدن به‌صورت مجزا بررسی شود.

نکته درخور تأمل دیگر اینکه بیشتر پژوهش‌های اجراشده مرتبط با این موضوع، در حوزه‌های روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و اقتصاد انجام شده‌اند (ونبرگ، ۲۰۱۲). با توجه به محوریت سازمان و مدیریت در اخراج شدن افراد و اینکه اخراج کردن فعلی است که در سازمان رخ می‌دهد، شایسته است در مطالعات مدیریتی و به‌ویژه مدیریت منابع انسانی، بیشتر به این نکته پرداخته شود. از طرفی دیگر، یکی از پرسش‌های کلیدی و کم‌پیش‌ثابت در مصاحبه‌های شغلی، دلایل جدایی فرد از سازمان است، از این رو فهم تجربه اخراج شدن می‌تواند علاوه بر بهبود فرایند قطع همکاری با فرد، در فرایند جذب نیز به سازمان‌ها کمک کند.

همچنین اغلب این پژوهش‌ها به‌صورت کمی و در غالب پارادایم اثبات‌گرایی اجرا شده‌اند. رویکرد اثبات‌گرایی از نظر هستی‌شناسی توانایی درک پدیده‌های ذهنی و معانی مد نظر افراد را ندارد و این نکته فهم و تبیین پدیده‌های ذهنی را با مشکل مواجه می‌کند (دانایی‌فرد، خائف‌الهی و خداشناس، ۱۳۹۱). با توجه به اینکه این پارادایم جهان پیچیده و پرمعنای انسانی را به چیزی

قابل اندازه‌گیری کاهش می‌دهد، پژوهشگران را از تمرکز بر پیچیدگی و ابهام دنیای انسان‌ها و فهم تجارب انسانی بازمی‌دارد (گیبسون و هینز، ۲۰۰۳). حال آنکه اخراج شدن پدیده‌ای اجتماعی با ماهیت وجودی بین‌الذهانی است و فهم و شفاف‌سازی فضای مفهومی پیرامون آن، مستلزم به‌کارگیری روش‌شناسی ویژه‌ای است که به پژوهشگر امکان کاوش در تجربه‌ها و ذهنیت‌های افرادی که به‌طور مستقیم این پدیده را تجربه کرده‌اند را بدهد. این نکته به‌خوبی از طریق پدیدارشناسی که به بررسی تجربه زیسته<sup>۱</sup> انسان و فهم ماهیت پدیده‌ها می‌پردازد (شین، کیم و کیم، ۲۰۰۳) به‌دست می‌آید. این روش با وجود ظرفیت‌های بسیار و فرصت‌های فراوانی که می‌تواند برای کشف و توسعه بینش‌های تازه در مطالعات سازمانی داشته باشد، آن‌گونه که شایسته است، توسط پژوهشگران مدیریت استفاده نشده است (گیل، ۲۰۱۴).

این پژوهش در پی آن است که به این خلأ پژوهشی بپردازد و با بهره‌مندی از رویکرد پدیدارشناسی به بررسی عمیق تجربه زیسته اخراج شدن بپردازد. با این کار فهم عامه مردم نسبت به این پدیده افزایش پیدا می‌یابد و از آنجا که بنیان هر فعل عقلایی و اخلاقی بر فهم و آگاهی است، یافته‌های این پژوهش می‌تواند عمل مدیریتی مرتبط با اخراج را نیز بهبود دهد؛ بنابراین هدف این پژوهش کشف و توصیف جوهره پدیده اخراج شدن از کار است.

### مفهوم اخراج

جدایی فرد از سازمان و قطع همکاری راه‌های گوناگونی دارد. برخی جدایی‌ها اختیاری است و خود فرد اقدام به جدایی از سازمان می‌کند. برخی نیز اختیاری نیست و سازمان اقدام به قطع همکاری با فرد می‌کند. برخی جدایی‌ها نیز داستان خود را دارند و فرد و سازمان مسبب آن نیست. در این زمینه می‌توان به مرگ کارمند اشاره کرد. انواع جدایی‌ها را می‌توان در کاهش نیروی کار<sup>۲</sup>، بازنشستگی، استعفا، ترک کار و اخراج خلاصه کرد (ماهاپاترو، ۲۰۱۰: ۹۲). به بیان دیگر، بیکارشدن مفهومی عام‌تر از اخراج شدن است و ممکن است به علل گوناگون روی دهد (گوان، ۲۰۱۴). اگر جدایی فرد از سازمان و پایان عضویت وی به‌منزله کارمند در سازمان تصمیم خود فرد نیست و سازمان شروع‌کننده و اجراکننده آن است، از دست‌دادن غیرارادی کار رخ داده است (شینیور، ۱۹۹۳). از دست‌دادن غیرارادی کار نیز می‌تواند به دلایلی همچون کوچک‌سازی، تعطیل شدن سازمان یا اخراج شدن باشد که نمونه اخیر موضوع این پژوهش است. سازمان‌ها معمولاً به دو دلیل عمده کارکنان را اخراج می‌کنند؛ یکی ناتوانی در اجرای مناسب وظایف محول به کارمند و دیگری رفتارهای مخرب و نادرست کارمند (آرمسترانگ، ۲۰۱۰:

1. Lived experience  
2. Layoff

(۳۷۸). به بیان دیگر، به‌طور معمول اخراج فرد یا دلیل عملکردی دارد یا انضباطی. در این پژوهش نیز اخراج‌شدن عملکردی و انضباطی مد نظر است. در واقع آنچه پژوهشگران در این پژوهش بر آن تمرکز کرده‌اند، از دست‌دادن غیرارادی کار به‌دلیل کاهش نیروی کار و کوچک‌سازی یا بازنشستگی نیست، بلکه به‌صورت اخراج فرد است؛ بنابراین از آنجا که به‌منظور پیشبرد پژوهش پدیدارشناسی باید تصور اولیه‌ای از موضوع در ذهن پژوهشگران وجود داشته باشد (انگلندر، ۲۰۱۲)، در اینجا تعریفی ابتدایی از اخراج ارائه بیان می‌شود. «اخراج یعنی جدایی فرد از سازمان به‌گونه‌ای که نه به دلخواه فرد است و نه به دلایلی همچون بازنشستگی، کوچک‌سازی و تعدیل نیروی ساختاری در سازمان رخ داده است، بلکه سازمان تصمیم گرفته است که به‌رغم وجود پست سازمانی و بازنشسته‌نشدن و دلایلی از این نوع، با فرد قطع همکاری کند».

### پیشینه پژوهش

همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، بیشتر مطالعات پیشین در زمینه موضوع این پژوهش، درباره بیکاری و آثار و پیامدهای آن برای فرد است. برای مثال، مک‌کی رایان، سانگ، ونبرگ و کینیکی (۲۰۰۵) با فراتحلیل مطالعات انجام‌شده درباره بیکاری به این نتیجه رسیدند که بیکاری تأثیری منفی بر سلامت روانی فرد دارد و افراد بیکار از نظر سلامت روانی، سلامت بدنی ادراک‌شده، رضایت از زندگی و رضایت از زندگی زناشویی و خانوادگی در مقایسه با افراد شاغل وضعیت بدتری دارند. آنها همچنین به این نتیجه رسیدند که سلامت روانی، سلامت بدنی ادراک‌شده و رضایت از زندگی پس از اشتغال مجدد<sup>۱</sup> بهبود می‌یابد.

پائول و موزر (۲۰۰۹) نیز با مروری گسترده بر ۲۳۷ پژوهش مقطعی و ۸۷ پژوهش طولی درباره آثار بیکاری، به این نتیجه رسیدند که سلامت روانی افراد بیکار به‌صورت معنادار کمتر از سلامت روانی افراد شاغل است. همچنین درصد افراد بیکاری که از نظر کلینیکی مضطرب محسوب می‌شوند، دو برابر افراد شاغل است.

ونبرگ (۲۰۱۲) نیز با مرور جامعی بر پژوهش‌های صورت‌گرفته درباره بیکاری، یافته‌های سایر پژوهشگران در این خصوص را تأیید کرد و به این نتیجه رسید که بیکاری، سلامت روانی و بدنی را تحلیل می‌برد و بر احتمال اقدام به خودکشی نیز می‌افزاید.

در زمینه از دست‌دادن غیرارادی کار<sup>۲</sup> پژوهش‌های چندی اجرا شده است. این نوع پژوهش‌ها، موضوعی نزدیک‌تر به مفهوم مد نظر این پژوهش، یعنی اخراج دارند. با وجود این، همان‌طور که

1. Reemployment

2. Involuntary jobloss / turnover

پیش تر گفته شد، از دست دادن غیرارادی کار مفهومی عام تر از اخراج است و علاوه بر اخراج، شامل جدایی به دلیل تعدیلات ساختاری، مانند کوچک سازی یا تعطیلی سازمان را هم دربردارد و بیشتر این پژوهش ها نیز به این نوع جدایی توجه کرده اند نه اخراج به آن معنا که در این پژوهش به آن می پردازیم.

دیفرانک و ایوانسویچ (۱۹۸۶) نخستین پژوهشگرانی هستند که از دست دادن غیرارادی کار را مطالعه کردند. بر اساس مدل آنها، عوامل سازمانی همچون سطح فعالیت اتحادیه ها و عوامل فردی مثل سن و سطح عملکرد از عوامل ریسک محسوب می شوند که بر احتمال از دست دادن کار تأثیر می گذارند. آنها به پیامدهای از دست دادن کار نیز پرداختند. از نظر آنان از دست دادن منزلت و درآمد و همکاران، از جمله پیامدهای از دست دادن کار به شمار می رود.

همچنین در پژوهشی دیگر، عوامل زمینه ای و تفاوت های فردی که بر سطح استرس فرد هنگام از دست دادن کار تأثیر می گذارد، شناسایی شده و مدلی نیز برای آن ارائه شده است. براساس این مدل، از دست دادن کار به باز ارزیابی شناختی، تحریک احساسی و تغییرات فیزیولوژیکی در فرد منجر می شود که این حالت ها فرد را وادار به اتخاذ راهبردهای مقابله<sup>۱</sup> می کند. این راهبردهای مقابله تحت تأثیر ویژگی های شخصیتی، حمایت اجتماعی و وضعیت اقتصادی- کاری قرار دارند. تعامل این متغیرها تعیین کننده موفقیت فرد در به دست آوردن مجدد شغل، نگرش های شغلی فرد، کیفیت روابط خانوادگی و اجتماعی و سلامت عمومی فرد است (لینا و فلدمن، ۱۹۸۸).

ابی و باج (۱۹۹۸) به جنبه اخلاقی اخراج پرداختند و به کمک سه معیار اطلاع رسانی قبل از اقدام به اخراج، ارتباطات باز و خدمات حمایتی، به سنجش میزان اخلاقی بودن فرایند اخراج کردن کارکنان پرداختند. آنها در پیمایش نتیجه گرفتند که در سازمان ها به این معیارها چندان توجه نمی شود، درحالی که مد نظر قراردادن آنها می تواند تأثیر مخرب روانی اخراج شدن را نزد کارکنان کاهش دهد.

مک کی رایان و کینیکی (۲۰۰۲) نشان دادند از دست دادن کار به طور مستقیم بر آسایش روانی و جسمی و همچنین بر روابط خانوادگی تأثیر منفی می گذارد. نظر آنان مشابه با یافته های پژوهشگران بیکاری است که پیش از این گفته شد. با توجه به اینکه معمولاً با از دست دادن کار، افراد برای مدتی بیکار خواهند بود، می توان انتظار داشت که پیامدهای یادشده درخصوص بیکاری می تواند برای از دست دادن کار نیز صدق کند؛ اما از دست دادن کار به منزله واقعه، حتی

در صورتی که به دوره‌های بلندمدت بیکاری نیز منجر نشود، پیامدهای خاص خود را دارد (لاتک، کینیکی و پروسیا، ۱۹۹۵).

همچنین طی پژوهش طولی دوساله بر تعداد زیادی از کسانی که به صورت غیرارادی کار خود را از دست داده بودند، سازوکار تأثیرگذاری از دست دادن کار بر سلامتی افراد بررسی شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد فشار مالی و کاهش کنترل فردی دو عامل مهم در این سازوکار به‌شمار می‌روند. فشار مالی متغیر میانجی رابطه از دست دادن کار با افسردگی و کنترل فردی است و کاهش کنترل فردی نیز میانجی تأثیر منفی فشار مالی و افسردگی بر عملکرد احساسی و نقش فرد و سلامت وی است (پرایس و همکاران، ۲۰۰۲).

گوان (۲۰۱۲) نیز در پژوهش خود یافته‌های پژوهش‌های گذشته را تأیید کرد. نتایج پژوهش وی نشان می‌دهد سلامت روانی افراد در پی از دست دادن کار ضعیف می‌شود، اما کسانی که در آینده‌ای نزدیک شغل جدیدی پیدا می‌کنند، حتی اگر شغل خوبی نداشته باشند، سلامت روانی بهتری نسبت به کسانی دارند که موفق به این امر نمی‌شوند. در واقع براساس این پژوهش، داشتن شغل بد بهتر از بی‌شغلی است.

کرن و شرم (۲۰۱۲) با مرور پژوهش‌های نظری و تجربی در زمینه از دست دادن کار، اظهار کردند با اینکه بسیاری از بیکار شده‌ها قربانی وضعیت اقتصادی و تصمیم‌های سازمان‌ها مبنی بر کوچک‌سازی شده‌اند، به آنها با دید عناصری ناکارآمد، بی‌مهارت و ناتوان نگریسته می‌شود. آنها این پدیده را بدنام‌سازی<sup>۱</sup> یا انگ‌زنی نامیده‌اند و آن را عاملی مهم در تبعیض علیه بیکار شده‌ها می‌دانند.

همچنین در پژوهشی با مطالعه پیشینه نظری و تجربی از دست دادن کار، سازه از دست دادن تبعیض آمیز کار<sup>۲</sup> مطرح شده است. براساس این سازه، هنگامی که تبعیض و اخراج به صورت هم‌زمان اتفاق می‌افتد، اثر منفی بسیار شدیدتری نسبت به اخراج شدن یا تبعیض به تنهایی دارد. اخراج تبعیض آمیز طول مدت بیکاری را افزایش داده و کیفیت شاغل شدن مجدد را کاهش می‌دهد و بر عزت نفس، خودباوری و کنترل ادراک شده فرد نیز اثر منفی می‌گذارد (بل، بری، مارکار و گرین، ۲۰۱۳).

هرچند مرور کامل پیشینه نظری و تجربی در این گفت‌وگو نمی‌گنجد، پژوهش‌های یادشده در بالا، بازنمایی مناسبی از وضعیت پژوهش در این عرصه ارائه می‌دهد. در مجموع می‌توان گفت برخی از این پژوهش‌ها به بررسی پیامدهای بیکاری پرداخته‌اند، برخی به پیامدهای از دست دادن

1. Stigmatization

2. Discriminatory Job Loss

غیرارادی کار، برخی به سازوکارهایی که از طریق آن از دست دادن کار تأثیرات خود را می‌گذارد و برخی نیز در پژوهش‌های نظری خود به مفهوم‌سازی در این باره پرداخته‌اند. آنچه که خلأ آن در این عرصه پژوهشی به شدت احساس می‌شود و می‌تواند بسیار آگاهی‌بخش باشد، بررسی تجربه اخراج شدن از دیدگاه کسانی است که به صورت دسته اول و مستقیم این پدیده را تجربه کرده‌اند. از سوی دیگر، می‌توان حدس زد که جدا شدن فرد از سازمان به دلیل فشارهای هزینه‌ای و تعدیل نیروی ناخواسته، متفاوت از مواردی است که فرد به دلایل عملکردی و انضباطی کار خود را از دست می‌دهد. از این رو به منظور مطالعه دقیق‌تر، باید بین این دو تفکیک قائل شد و اخراج را به صورت جداگانه‌ای کندوکاو کرد.

### روش‌شناسی پژوهش

رویکرد منتخب در این پژوهش پدیدارشناسی<sup>۱</sup> است. پدیدارشناسی هم جنبش فلسفی و هم روش پژوهش کیفی شناخته می‌شود (گیل، ۲۰۱۴). هدف پدیدارشناسی فهم تجربه‌ها و به بیان دیگر، کشف جوهره و معنای تجربه‌ها به منظور دستیابی به فهمی عمیق و بین‌الذهانی<sup>۲</sup> از پدیده بررسی شده است (هینز و گیسون، ۲۰۰۳) که باید بدون هیچ فرضی کندوکاو شود (ویلیگ، ۲۰۰۸: ۵۲) و دور از پیش‌داوری باشد تا بنیان خوبی برای دانش ایجاد شود (هالت و سندبرگ، ۲۰۱۱). به طور خلاصه، روش پدیدارشناسی به بررسی تجربه زیسته انسان و فهم ماهیت پدیده‌ها از این طریق می‌پردازد (شین، کیم و کیم، ۲۰۰۳).

در این پژوهش قصد داریم با بهره‌مندی از روش پدیدارشناسی، تجربه اخراج شدن از کار را توصیف و بررسی می‌کنیم تا به فهم این پدیده از دید کسانی که آن را تجربه کرده‌اند، نایل شویم. بدین منظور از نسخه پدیدارشناسی توصیفی گیورگی و گیورگی (۲۰۰۸) بهره می‌بریم. این رویکرد، ویژه بررسی پدیده‌های روانی و پایبند به سنت هوسرلی<sup>۳</sup> در پدیدارشناسی است و در روان‌شناسی پدیدارشناسانه<sup>۴</sup> بارها به کار رفته است. برای اجرای دقیق این روش مراحل زیر طی شده است (گیورگی و گیورگی، ۲۰۰۸: ۱۷۰):

۱. به دست آوردن توصیفی مفصل از پدیده بررسی شده؛
۲. به کارگیری نگرش پدیدارشناسانه نسبت به پدیده؛
۳. مطالعه کلی توصیفات به دست آمده به منظور آشنایی با معنای کلی پدیده؛

---

1. Phenomenology  
 2. Intersubjective  
 3. Husserl  
 4. Phenomenological Psychology

۴. مطالعه مجدد توصیفات و شناسایی واحدهای معنایی که ابعاد مختلف پدیده را بازنمایی می‌کنند؛

۵. شناسایی و مشخص کردن اهمیت روانی واحدهای معنایی؛

۶. ارائه ساختار تجربه پدیده مطالعه‌شده.

بر این اساس، نخست به نمونه‌گیری از افراد برای مصاحبه و به دست آوردن توصیفی مفصل از پدیده اقدام می‌شود. در این پژوهش متناسب با پدیدارشناسی، روش نمونه‌گیری هدفمند به کار می‌رود (لنگدیرگ، ۲۰۰۷: ۵۸). به بیان دیگر افرادی که در تجربه خاصی مشترک بودند را انتخاب کردیم و به بررسی تجارب زیسته آنها پرداختیم. همچنین با توجه به الزامات روش شناسی پدیدارشناسی از روش مصاحبه‌های عمیق و نیمه‌ساختاریافته به دلیل انعطاف مناسب برای اکتشاف و ثبات نسبی آن برای گردآوری داده، طی پژوهش بهره بردیم (لنگدیرگ، ۲۰۰۷: ۶۵). درباره تعداد نمونه مناسب در پدیدارشناسی نظرهای متفاوتی ارائه شده است. انگلندر (۲۰۱۲) حداقل سه مصاحبه و حداکثر تا آنجا که تحلیل‌ها و نتایج به حد قابل قبولی برسد را مناسب می‌داند. در این پژوهش، با برگزاری هشت مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و عمیق با افرادی که در یک سال اخیر تجربه از دست دادن کار به دلیل اخراج را داشته‌اند، به اشباع و کفایت نظری دست یافتیم.

شرط «اخراج شدن از کار در سال اخیر» را به این دلیل اعمال کردیم که مصاحبه‌شوندگان حافظه‌ای نسبتاً دقیقی از تجربه از دست دادن کار خود داشته باشند و بتوانند داده‌هایی ارزشمندی در این خصوص در اختیارمان قرار دهند. همچنین با وجود نیمه‌ساختاریافته بودن مصاحبه‌ها، به منظور حفظ ماهیت اکتشافی و تحمیل نکردن مقوله‌های از پیش تعیین شده و کم‌اثر کردن پیش فرض‌های احتمالی پژوهشگران، سؤال‌ها را به صورت کلی مطرح کردیم تا پاسخ‌دهندگان به بیان آزاد تجربه خود بپردازند.

به منظور دسترسی مطلوب به ادراک و تجربه‌های مصاحبه‌شوندگان، در تدوین پرسش‌های مصاحبه از مصاحبه پدیدارشناسی سیدمن (۲۰۰۶) الگوبرداری کردیم که در آن مصاحبه به سه قسمت «تاریخچه زندگی فرد از دید موضوع بررسی شده»، «پرسش درباره جزئیات تجربه مدنظر» و «پرسش درباره معنای تجربه مدنظر» تقسیم می‌شود.

نمونه‌ای از پرسش‌های اصلی مطرح شده عبارت‌اند از:

۱. چگونه وارد این شغل شدید؟ از روزهای اول کاری خود بگویید. (بخش اول الگوی

سیدمن)؛



۲. در شغل خود چه کارهایی انجام می‌دادید؟ مسئولیت‌های شما به صورت کلی چه بود؟ (بخش اول الگوی سیدمن)؛
۳. دیگران شما را تا چه حد با شغلتان در آن سازمان می‌شناختند؟ شغل برایتان تا چه حد مهم بود؟ (بخش اول الگوی سیدمن)؛
۴. چگونه متوجه شدید سازمان شما را نمی‌خواهد؟ (بخش دوم الگوی سیدمن)؛
۵. لطفاً جزئیات این قضیه را توضیح دهید. از وقتی متوجه شدید تا وقتی سازمان را ترک کردید. (بخش دوم الگوی سیدمن)؛
۶. واکنش دیگران در برابر این واقعه چه بود؟ همکاران، دوستان، خانواده و...؟ (بخش دوم الگوی سیدمن)؛
۷. وقتی به شما اعلام شد سازمان قصد همکاری ندارد، چه حسی پیدا کردید؟ (بخش سوم الگوی سیدمن)؛
۸. لطفاً افکار و تصویری که آن موقع به ذهنتان خطور کرد را برای ما تشریح کنید. (بخش سوم الگوی سیدمن).

از نظر مکانی مصاحبه‌ها در محل مد نظر مصاحبه‌شونده برگزار شد. مدت‌زمان هر مصاحبه نیز به‌طور میانگین یک ساعت و نیم بود. برخی مصاحبه‌شوندگان گشودگی زیادی داشتند و به‌سادگی و به‌صورت مفصل تجربه خود را بازگو می‌کردند. در این حالت مصاحبه‌گر تلاش می‌کرد بیشتر نقش شنونده و ثبت‌کننده داشته باشد. درباره مصاحبه‌شوندگانی که گشودگی کمتری داشتند و یا از مهارت‌های زبانی لازم برخوردار نبودند، مصاحبه‌کننده در نقش تسهیلگر نیز ظاهر می‌شد و تلاش بیشتری در بیرون کشیدن توصیفات مصاحبه‌شونده از خود بروز می‌داد. در مرحله بعدی رویکرد پدیدارشناسانه به موضوع با قرار گرفتن در بستر اپوخه<sup>۱</sup> (در پرانتز قراردادن) را به کار بردیم. به بیان ساده‌تر، باورها و مفروضات خود را نسبت به موضوع به حالت تعلیق درآوردیم و با رویکردی کاوشگرانه و بدون تحمیل مفروضات خود به خوانش متن پرداختیم (لنگد ریگ، ۲۰۰۷: ۸۸). سپس داده‌های به‌دست‌آمده را به‌منظور دست‌یافتن به معنای کلی پدیده مطالعه کردیم و واحدهای معنایی، یعنی بخش‌هایی از مصاحبه که با موضوع پژوهش ارتباط داشتند و دربردارنده جنبه‌های ادراکی و تجربه‌ای بودند را شناسایی کردیم. در مثال زیر نمونه‌ای از کشف واحدهای معنایی ارائه شده است. قسمت پررنگ نشان‌دهنده یکی از واحدهای معنایی مهم با توجه به هدف پژوهش است:

«به من مستقیم نگفتند که تو اخراجی و دیگر تو را نمی‌خواهیم. مثلاً این‌گونه نبود که جلسه‌ای بگذارند و توضیح دهند که به این دلایل سازمان دیگر نمی‌خواهد با شما همکاری داشته باشد. طوری با آدم برخورد می‌کردند که یعنی برو. غیرمستقیم و با رفتارهایی زننده که دور از شأن انسان است با من برخورد می‌کردند. مثلاً روزی که جلسه کمیته آموزش بود من را صدا نکردند درحالی‌که من هنوز یکی از اعضای کمیته آموزش بودم».

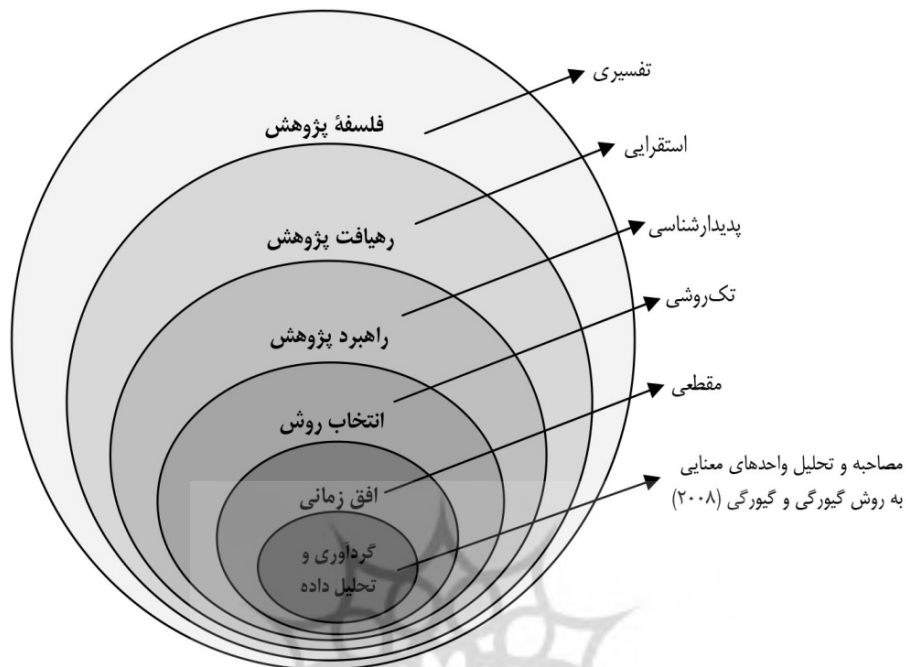
در مرحله آخر نیز ساختار تجربه را با ترکیب و یکپارچه‌سازی واحدهای معنایی پرتکرار در قالب چند تم استخراج کردیم که در بخش نتایج به آن پرداخته خواهد شد.

شایان ذکر است در باب معیارهای کیفی پژوهش پدیدارشناختی، توصیه‌های کرسول (۲۰۰۷: ۲۱۶-۲۱۵) مبنای این پژوهش بوده است. معیارهای تأکیدشده کرسول عبارت‌اند از:

۱. فهم مؤلف از فلسفه پدیدارشناسی و نشان دادن آنکه از طریق معرفی فلسفه و روش پدیدارشناسی و همچنین روشن ساختن فرایند پژوهش رعایت شد؛
۲. مطالعه کردن تجربه‌ای مشخص که از طریق بررسی کردن تجربه اخراج‌شدن و تفکیک آن از مفاهیم مشابه در قسمت «مفهوم اخراج» و همچنین پیشینه پژوهش اعمال شد؛
۳. به‌کارگیری رویه تجزیه و تحلیل معتبر که از طریق به‌کارگیری کامل روش شناخته‌شده گیورگی و گیورگی (۲۰۰۸) محقق شد؛
۴. بیان و انتقال جوهره تجربه مطالعه‌شده که از طریق نام‌گذاری‌های مشخص و قابل فهم، بیان ساختارمند و همچنین ارائه نمونه‌هایی از مصاحبه‌ها اعمال شد؛
۵. داشتن حالت بازتابنده در سراسر پژوهش که پژوهشگران تلاش کردند با مطرح کردن پرسش‌های مصاحبه به‌صورت کلی و همچنین شناسایی و بررسی کردن مفروضات، علایق و ارزش‌های خود، این اصل را رعایت کنند.

برای نمونه برخی مفروضات و دیدگاه‌های نظری پژوهشگران که شناسایی و بررسی شدند عبارت‌اند از: اعتقاد به اینکه معمولاً به اخراج‌شده‌ها ظلم می‌شود، علاقه به فلسفه پدیدارشناسی و برتردانستن دانشی که از طریق آن به‌دست می‌آید و اعتقاد به اینکه اخراج‌شده‌ها در گفتمان مدیریت به حاشیه رانده شده‌اند و باید به آنها فرصت ابراز نظر را داد و صدای آنها را شنید.

به‌طور خلاصه، روش‌شناسی این پژوهش براساس مدل پیاز پژوهش ساندرز، لوپس و ترنپیل (۲۰۰۹: ۱۰۸) در شکل ۱ به تصویر کشده شده است.



شکل ۱. پیاز پژوهش

### یافته‌های پژوهش

تجزیه و تحلیل داده‌ها با فرایندی که در بالا توضیح داده شد، نشان می‌دهد تجربه اخراج شدن ۱۱ تم فرعی را دربرمی‌گیرد که با توجه به ماهیتشان می‌توان آنها را در سه تم اصلی به شرح زیر دسته‌بندی کرد:

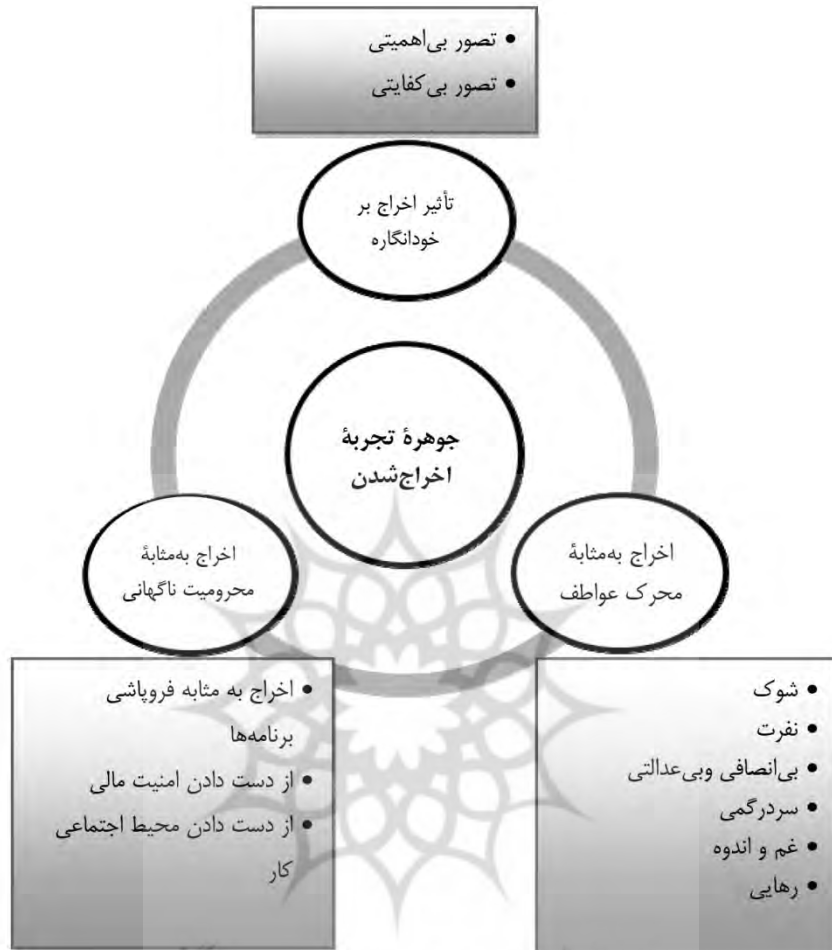
۱. اخراج به مثابه محرومیت ناگهانی؛

۲. اخراج به مثابه محرک عواطف؛

۳. تأثیر اخراج بر خودانگاره.

هر یک از این تم‌ها، تم‌هایی فرعی دیگری دارند که در شکل ۲ مشاهده می‌شود و در ادامه شرح داده خواهند شد.

همچنین برای توصیف بهتر و نشان دادن واحدهای معنایی کشف‌شده در مرحله قبل، نمونه‌ای از نقل قول‌های مصاحبه‌شوندگان آورده شده است.



شکل ۲. جوهره تجربه اخراج شدن

### اخراج به مثابه محرومیت ناگهانی

شغل بخش مهمی از زندگی افراد است که با از دست دادن آن، فرد احساس می‌کند چیزهای بسیار دیگری را نیز از دست داده است. در واقع از دست دادن شغل را می‌توان محرومیتی بزرگ برای فرد به حساب آورد. شغل برای فرد منبعی مالی و بستری از روابط اجتماعی است و او بر مبنای شغل برای زندگی خود برنامه‌ریزی می‌کند. در ادامه به بررسی تم‌های فرعی این تم می‌پردازیم:

### ۱. اخراج به مثابه فروپاشی برنامه‌ها

فرد بر مبنای شغل برای آینده برنامه‌ریزی می‌کند و با از دست دادن شغل، وی از دست دادن امیدها و فروپاشی یک‌باره برنامه‌هایش را احساس می‌کند. این وضعیت وقتی وخامت بیشتری پیدا می‌کند که افرادی دیگری نیز در برنامه‌های زندگی فرد شریک‌اند و فرد با تکیه بر شغل خود، آینده افراد دیگری را نیز سازمان‌دهی می‌کند. یکی از مصاحبه‌شونده‌ها در این باره می‌گوید: «من به امید این شغلی که داشتم نامزد کرده بودم. روی این کاری که داشتم هم من و هم همسر آینده‌ام کلی حساب باز کرده بودیم. چندین بار با هم حساب کتاب کردیم که با این هزینه‌ها و درآمدی که داریم کی می‌توانیم ازدواج کنیم. ولی بعد از این قضیه احساس کردم همه این برنامه‌هایی که برای آینده داشتیم بر باد رفت.»

### ۲. از دست دادن امنیت مالی

شغل فرد تنها منبع اصلی کسب روزی و به دست آوردن مایحتاج زندگی است و با از دست دادن شغل، امنیت مالی وی به خطر می‌افتد. این رخداد به‌ویژه برای کسانی شدیدتر می‌شود که این شغل تنها منبع درآمد آنهاست و آنها تأمین‌کننده مالی خانواده خود و سایر افرادند: «وقتی فهمیدم کارم را از دست خواهم داد، اولین چیزی که به ذهنم رسید این بود که چه کسی قسط‌ها را خواهد داد؟ کرایه خانه را از کجا بیاورم؟ تا زمانی که کار جدید پیدا کنم، خرج خود و خانواده‌ام را از کجا بیاورم؟»

### ۳. از دست دادن محیط اجتماعی کار

محل کار یکی از بسترهای اصلی‌ای است که فرد در آن به برقراری روابط دوستی و عاطفی با همکارانش می‌پردازد و از این طریق نیازهای عاطفی و اجتماعی‌اش را برطرف می‌کند. هنگام از دست دادن کار، هرچند فرد می‌تواند روابط دوستی‌اش را به صورت جسته و گریخته با همکاران سابق خود ادامه دهد، ولی آن محیط اجتماعی و آن ساعت‌های طولانی با هم بودن برای وی تمام می‌شود. یکی از مصاحبه‌شوندگان، همکارانش را خانواده دوم خود می‌دانست که با اخراج شدن از آنها جدا افتاده است.

### اخراج به مثابه محرک عواطف

اخراج، آغازکننده و عامل بروز عواطف و حالات هیجانی متعددی برای فرد اخراج‌شده است. بی‌گمان بارزترین بُعد از اخراج شدن، بُعد عاطفی و هیجانی این پدیده است که بخش زیادی از اظهارات مصاحبه‌شوندگان را به خود اختصاص داده است. حتی برخی مصاحبه‌شوندگان فرصت را

مغتنم شمردند و فضای مصاحبه را به موقعیتی برای درد دل و تخلیه خود تبدیل کردند. حتی برخی از مصاحبه‌شونده‌ها گفتند بعد از قطعی شدن اخراج آنها، بارها حالت گریه به آنها دست می‌داده است.

### ۱. شوک

با توجه به اینکه بیشتر مصاحبه‌شوندگان بر این باور بودند که از نظر عملکرد مشکلی نداشتند و سازمان بدون اطلاع قبلی و فراهم کردن موقعیت مناسب عذر آنها را خواسته است، هنگام اطلاع از اخراجشان، دچار شوک شده‌اند. اخراج‌شده‌ها پیش‌بینی نمی‌کردند اخراج شوند و چون این مسئله برخلاف انتظارشان بود، دچار شوک شدند. البته بسیاری از آنان نیز به دلیل نداشتن آمادگی برای مقابله با پیامدهای بسیار اخراج، مدتی را در شوک روانی و بی‌حرکتی سپری کردند.

### ۲. سردرگمی

مصاحبه‌شوندگان اظهار داشتند که ابتدای اطلاع از اخراج شدن، دچار حیرت و سردرگمی شدند؛ زیرا سازمان به آنها علت اخراجشان را توضیح نداده بود. به بیان دیگر، آنها علت اخراجشان را نمی‌دانستند و به همین دلیل سردرگم و حیران، علت اخراج خود را جست‌وجو می‌کردند: «دائم از خود می‌پرسیدم مگر من عملکرد بدی داشتم که مرا اخراج کردند؟ اگر مرا فرامی‌خواندند و به من توضیح می‌دادند، شاید خودم قبول می‌کردم، اینکه فقط به من بگویند تو را دیگر نمی‌خواهیم اصلاً درست نبود. واقعاً گیج شده بودم. تا همین دیروز مثل کارمندهای عادی با من برخورد می‌کردند، اما ناگهان گفتند که کارهای تسویه حسابت را انجام بده و دیگر نیا!»

### ۳. نفرت

اخراج‌شدگان، اخراج خود را منشأ بسیاری از آلام و مشکلات خود می‌دانند، از این رو بروز احساس نفرت در آنها چندان عجیب نیست. برخی از آنها به سازمان و مدیران تصمیم‌گیرنده بدبین‌اند و نسبت به آنها احساس تنفر می‌کنند و حتی یکی از مصاحبه‌شوندگان به فکر انتقام گرفتن از سازمانش بود:

«من هنوز با سازمان قرارداد دارم. این روزها پی‌گیر شکایت از آنها هستم. هدفم این نیست که به این کار برگردم. فقط به دلیل تنفیری که از آنها دارم می‌خواهم انتقام بگیرم. البته این حق من است و باید به من پرداخت کنند».

#### ۴. بی‌انصافی و بی‌عدالتی

یکی از مواردی که مصاحبه‌شوندگان بر آن تأکید داشتند، تبعیض و بی‌عدالتی با آنان بود. آنها بر این باور بودند که به دلیل اخراج نشدن کسانی که عملکردی به مراتب بدتر از آنها داشته‌اند، سازمان با آنها رفتار تبعیض‌آمیزی داشته است:

«اگر مسئله عملکرد و توانمندی است، چرا کسانی که خیلی بدتر از من بودند و مدام از زیر کار درمی‌رفتند هنوز آنجا مشغول به کار هستند، ولی من را نخواستند؟ این بی‌انصافی است که آنها آنجا باشند و حقوق بگیرند، ولی من اکنون باید در بهر دنبال کار دیگری باشم.»

همچنین اخراج‌شده‌ها با مقایسه تلاش‌هایی که برای سازمان کرده‌اند و چگونگی برخورد سازمان با آنها، احساس می‌کردند سازمان قدر زحمات و دلسوزی‌های آنان را ندانسته است: «جواب زحمت‌های ما را دادند دیگر! تقصیر من بود که این قدر برای آنها زحمت می‌کشیدم و دلسوزی می‌کردم. مزد ما را این‌گونه دادند!»

#### ۵. غم و اندوه

شاید طبیعی‌ترین احساسی که موقع اخراج شدن به این‌گونه افراد دست می‌دهد، احساس غم و اندوه اخراج شدن است. غمگینی شاید حاصل تجمیع تمام چیزهایی است که در اینجا به آنها اشاره کردیم. غمگینی مستم‌ترین و شفاف‌ترین حالتی است که به اخراج‌شده‌ها دست می‌دهد و ساده‌ترین و در دسترس‌ترین مفهومی است که از طریق آن، احساسات خود را ابراز می‌کنند بسیاری از مصاحبه‌شوندگان عنوان کردند تا مدت‌ها پس از اخراجشان، بارها حالت گریه به آنها دست داده است.

#### ۶. رهایی

اخراج‌شدگان را از نظر احساسات و هیجانات می‌توان به دو دسته تقسیم کرد؛ کسانی که دچار احساسات منفی شدند و کسانی که به عکس دسته اول از اخراج شدن خود احساس آزادی، رهایی و آسودگی می‌کردند:

«اصلاً چه بهتر که از آن جهنم خلاص شدم. الان احساس می‌کنم از قفس رها شدم. شاید خودم جرئت استعفادادن نداشتم، ولی الان بهتر شد که سازمان خودش پیش قدم شد!»

هرچند عده کمی از مصاحبه‌شوندگان احساس رهایی داشتند، باید توجه کرد که در تجزیه و تحلیل‌های پدیدارشناختی ممکن است تنها یک روایت برای توصیف پدیده مناسب نباشد

و برای بازنمایی مناسب پدیده و از قلم نیفتادن مؤلفه‌های مهم آن، بیش از یک روایت نیاز باشد (لنگدریگ، ۲۰۰۷).

### **تأثیر اخراج بر خودانگاره**

یکی از یافته‌های شایان توجه در این پژوهش این است که اخراج‌شدن می‌تواند بر تصویر و مفهومی که فرد از خود در ذهن دارد نیز، تأثیر بگذارد. اهمیت این یافته در آنجاست که خودانگاره و هویتی که فرد از خود دارد نکته‌ای نسبتاً پایدار محسوب می‌شود و از این رو اخراج‌شدن می‌تواند آثار بلندمدت و عمیقی در فرد داشته باشد. یافته‌ها نشان می‌دهد یکی از ابعاد مهم تجربه اخراج‌شدن این است که فرد اخراج‌شدن را دال بر بی‌کفایتی و کم‌اهمیتی خود می‌داند.

#### **۱. تصور بی‌کفایتی**

اخراج‌شدن می‌تواند در فرد تصور ناتوانی و بی‌کفایتی ایجاد کند. برخی از اخراج‌شدگان به عملکرد ضعیفشان در شغلی که از دست داده‌اند، اعتراف کردند و اخراج‌شدن را نشانه‌ای بی‌رحم از ناتوانی در انجام رضایت‌بخش وظایف خود دانستند. برخی دیگر نیز از اینکه نتوانستند شغلشان را حفظ کنند، خود را مقصر دانسته و آن را دال بر ناتوانی و ضعف خود می‌دانند:

«به‌هرحال من نتوانستم کار خودم را حفظ کنم. شاید به‌دلیل اینکه در روابط اجتماعی خوب نبودم و لابی‌گری و موذی‌گری بلد نبودم، شغلم را از دست دادم. اگر کمی زرنگ‌تر بودم این‌طور نمی‌شد».

یا مصاحبه‌شونده دیگری می‌گوید:

«درنهایت باید قبول کنم که کارم را خوب انجام نمی‌دادم. چندبار مدیرم به من هشدار داده بود که اگر باز هم در کارم اشتباه کنم باید به فکر کار دیگری باشم، اما هر کاری می‌کردم نمی‌شد. حتی یک‌بار هم به من گفته بود که به‌دلیل اینکه دو تا دختر دارم من را تا الان اخراج نکرده ولی چه کار کنم نشد دیگر».

#### **۲. تصور بی‌اهمیتی**

اخراج‌شدگان تصور می‌کنند بی‌تمایلی سازمان به همکاری با آنان، نشان‌دهنده این است که آنها اهمیت برای سازمان نداشتند؛ بنابراین اخراج‌شدن ممکن است سبب ایجاد تصور بی‌ارزشی و بی‌اهمیتی فرد از دید سازمان و مدیران شود. البته در برخی از آنها احساس بی‌اهمیتی و بی‌ارزشی



تعمیم پیدا کرده است و آنها احساس می‌کنند بعد از اینکه کار خود را از دست داده‌اند، دیگر چندان با آنها همانند انسان‌های توانا و با اهمیت برخورد نمی‌شود. «احساس می‌کنم ابزاری هستم که دور انداخته شده است. من برای خودم در فامیل و دوستان برویایی دارم ولی این‌ها مثل یک وصله‌ی ناجور با من برخورد کردند. انگار هیچ ارزش و اهمیتی برایشان نداشتیم... بقیه هم حالا به زبان نمی‌آورند ولی از طرز برخوردشان معلوم است که دیگر آن دید سابق را نسبت به من ندارند.»

### بحث و نتیجه‌گیری

شغل منبع مهم کسب مزیت‌های گوناگون برای هر فرد است که با از دست‌دادن آن، فرد با محرومیت ناگهانی مواجه می‌شود؛ امنیت مالی‌اش به خطر می‌افتد، برنامه‌هایی که بر مبنای شغل فعلی برای آینده‌ی چیده بود متزلزل می‌شود و او دیگر جزئی از جامعه‌ی کوچک محل کارش محسوب نمی‌شود. هر چند روابط خود را کمابیش با همکاران سابق حفظ می‌کند، محیط اجتماعی منحصر به فرد کار را از دست می‌دهد. اخراج‌شدن واکنش‌های هیجانی شدیدی را برمی‌انگیزاند؛ شوک از جمله واکنش‌های رایج هنگام آگاهی از اخراج است که با حالاتی همچون غم و اندوه، نفرت، سردرگمی، احساس بی‌عدالتی و بی‌انصافی همراه می‌شود. البته برای دسته‌ای، اخراج‌شدن حکم‌رهایی از موقعیتی ناگوار به‌شمار می‌رود که سازمان برای آن پیش‌قدم شده است. علاوه بر احساسات موقعیتی، هر فرد تصویر به‌نسبت پایداری از خود و ویژگی‌هایش در ذهنش دارد. اخراج‌شدن می‌تواند بر این تصویر تأثیر بگذارد. اخراج از کار ممکن است در فرد تصور بی‌کفایتی ایجاد کند و او را به این نتیجه برساند که توانایی و قابلیت کمی دارد و نمی‌تواند شغل خود را حفظ کند. علاوه بر این، نخواستن فرد از سوی سازمان و پس‌زدن او از این سیستم اجتماعی، می‌تواند این احساس را در فرد ایجاد کند که دیگر فرد مهمی برای دیگران محسوب نمی‌شود. هدف از کشف و نمایاندن جوهره‌ی تجربه‌ی اخراج در این پژوهش، کمک به آگاهانه‌تر کردن تصمیم‌های مدیران برای اخراج است. پدیدارشناسی به ما کمک می‌کند که خود را در چارچوب مرجع<sup>۱</sup> دیگران قرار دهیم (گری، ۲۰۰۷) و از این طریق دنیای آنها را درک کنیم. به‌طور خلاصه به کمک پدیدارشناسی می‌توان فهمید تجربه‌کردن هر پدیده چه حسی دارد؟ اینکه اخراج‌شدگان معمولاً با شنیدن خبر اخراج خود دچار شوک و سردرگمی می‌شوند، یکی از یافته‌های این پژوهش بود. می‌توان تصور کرد که در صورت آشنایی با تجربه‌ی اخراج، میزان شوک روانی وارد بر فرد کاهش پیدا می‌کند؛ زیرا در این حالت با پدیده‌ای کاملاً جدید و

غیرمنتظره روبه‌رو نمی‌شود. از این رو این پژوهش می‌تواند علاوه بر تصمیم‌گیرندگان اصلی سازمان، برای افراد دیگر نیز کاربرد داشته باشد.

برخی یافته‌های این پژوهش کمی نگران‌کننده به نظر می‌رسند. برای مثال چرا بسیاری از اخراج‌شدگان نسبت به سازمان احساساتی منفی مانند بی‌عدالتی و حتی نفرت پیدا می‌کنند؟ باید توجه کرد که در بسیاری از موارد، علت بروز رفتارهای مخرب در کارکنان، خود سازمان و مدیریت آن است (قدرتی‌پور و حسن مرادی، ۱۳۹۳)؛ بنابراین این پرسش در ذهن ایجاد می‌شود که آیا سازمان‌ها نمی‌توانند با به‌کارگیری رویکردهایی سازنده از بروز این احساسات منفی و مخرب جلوگیری کنند یا حداقل آن را کاهش دهند؟ ابی و باج (۱۹۹۸) در این زمینه به سازمان‌ها پیشنهاد می‌دهند که با اطلاع‌رسانی قبل از اقدام به اخراج، روابط باز و خدمات حمایتی، آثار روانی مخرب اخراج را کاهش دهند. در این میان احساس بی‌عدالتی از حساسیت بیشتری برخوردار است؛ زیرا هنگامی که اخراج با بی‌عدالتی همراه می‌شود اثر منفی شدیدتری نسبت به اخراج عادلانه دارد (بل و همکاران، ۲۰۱۳). این تأثیرات منفی و مدیریت نامناسب هیجانات می‌تواند بر سلامت ذهنی افراد نیز تأثیر منفی بگذارد (شهبا، الوانی و افشار کاظمی، ۱۳۹۳). البته سازمان‌ها می‌توانند با به‌کارگیری مدل پیش‌فعال در روش مدیریت بحران خود (احمدی، رسولی، رجب‌زاده قطری، پویای قلبی‌زاده، ۱۳۹۱) و با روی آوردن به تدابیر پیشگیرانه، در این زمینه بنیادی‌تر عمل کنند. برای مثال با به‌کارگیری رفتار سازمانی مثبت‌گرا می‌توان کارمندی سالم و مولد پرورش داد و تا حدی از آسیب‌های شغلی کاست (رئیس‌فر و ملتی، ۱۳۹۳). با به‌کارگیری این رویکرد افراد بسیار کم در موقعیت اخراج قرار می‌گیرند و در ضمن با توسل به قدرت سلامت روانی خویش، در صورت مواجهه با این پدیده، بهتر آن را مدیریت می‌کنند.

همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، برجسته‌ترین بُعد تجربه اخراج‌شدن، بعد هیجانی و عاطفی آن است. اخراج‌شدن سبب بروز هیجانات نیرومند می‌شود. لینا و فلدمن (۱۹۸۸) نیز بر این بعد پدیده اخراج‌شدن اشاره کرده‌اند. به‌طور کلی، هم بخش مهمی از مصاحبه‌های این پژوهش و هم بخش گسترده‌ای از پیشینه پژوهش، به این بُعد اختصاص دارد. در این زمینه می‌توان به آثار مک‌کی رایان و کینیکی (۲۰۰۲)، گوان (۲۰۱۲) و ونبرگ (۲۰۱۲) اشاره کرد که هر یک در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که از دست‌دادن کار، سلامت روانی فرد را به خطر می‌اندازد. در این راستا یکی از اقدامات سازمان‌ها، به‌کارگیری رویکرد رفتار سازمانی مثبت‌گراست.

درباره تأثیر اخراج‌شدن بر خودانگاره، بل و همکاران (۲۰۱۳) معتقدند اخراج تبعیض‌آمیز و همراه با بی‌عدالتی بر خودباوری فرد تأثیر منفی می‌گذارد که به مفهوم تصور بی‌کفایتی در این پژوهش نزدیک است. تأثیرگذاری تجربه اخراج‌شدن بر خودانگاره، در پرتو مکتب کنش متقابل

نمادین<sup>۱</sup> فهم پذیرتر است. براساس این مکتب، تصور و مفهومی که فرد از خود دارد، ثابت و ایستا و از پیش تعیین شده نیست، بلکه تحت تأثیر تفاسیر وی از کنش‌های دیگران در بستر مرادوات اجتماعی است و فرد از طریق تعاملاتی که با دیگران دارد برچسب‌هایی که به صورت اجتماعی ساخته شده‌اند، بر خود می‌زند (ون مائن، ۱۹۷۹). بر این اساس در بستر اجتماعی سازمان، فرد در نتیجه تعاملی به نام اخراج شدن و تفاسیری که وی از این تعامل دارد، برچسبی به نام بی‌کفایتی و بی‌اهمیتی بر خود می‌زند. تأثیری که اخراج شدن بر خودانگاره فرد می‌گذارد به این دلیل اهمیت ویژه‌ای دارد که ممکن است دیگران نیز اخراج‌شدگان را انسان‌های ناکارآمد، ناتوان و بی‌مهارت بدانند که خود سبب بروز تبعیض در اخراج‌شدگان و کاهش شانس یافتن شغلی مناسب می‌شود (شرمن و کارن، ۲۰۱۲).

مشخص‌ترین تأثیر اخراج شدن بر فرد، خطر امنیت مالی فرد اخراج شده است که این موضوع در پیشینه پژوهش یکی آثار اخراج شدن شناخته شده است (پرایس و همکاران، ۲۰۰۲؛ دیفرانک و ایوانسویچ، ۱۹۸۶). همچنین از دست دادن شبکه اجتماعی کار در پژوهش دیفرانک و ایوانسویچ (۱۹۸۶) با عنوان «از دست دادن روابط با همکاران» مطرح شده است، اما پس از آنها پژوهندگان دیگر این موضوع را چندان جدی نگرفته‌اند. البته از دست دادن محیط اجتماعی کار به حذف کلیت منحصربه‌فرد بستر اجتماعی‌ای اشاره دارد که فرد هنگام اشتغال جزئی از آن بوده است. حال آنکه ممکن است فرد اخراج شده دوستی خود با همکاران سابقش را حفظ کند.

برای پیشبرد دانش و فهم بهتری از پدیده اخراج، به مطالعات بیشتری نیاز است. در این پژوهش تجربه اخراج شدن مد نظر بود. با توجه به اینکه برای پدیده اخراج سه بازیگر اصلی، یعنی اخراج‌کننده، اخراج‌شونده و شاهد اخراج، را می‌توان تصور کرد، بررسی آن از دید اخراج‌کنندگان و شاهدان اخراج می‌تواند بینش جامع‌تری به ارمغان بیاورد. با در کنار هم قراردادن و مقایسه تجربه اخراج شدن، اخراج کردن و شاهد اخراج بودن، فهم بین‌الذهانی منحصربه‌فردی به وجود می‌آید.

با بررسی چرایی به وجود آمدن حالات عاطفی هیجانی هنگام اخراج شدن می‌توان در راستای کاهش هیجان‌ات منفی و کمک به فرد در جهت تطبیق بهتر عمل کرد که جا دارد در پژوهش‌های بعدی به آن پرداخته شود. همچنین بهترین شیوه قطع رابطه با فرد به گونه‌ای که آثار بلندمدتی همچون تصور بی‌کفایتی و تصور بی‌اهمیتی در وی به وجود نیاید نیز نیاز به مطالعات بیشتری دارد. یکی از یافته‌های این پژوهش که در پیشینه پژوهش اثری از آن دیده نشد، آن جنبه از تجربه اخراج شدن است که با طرح‌های فرد برای آینده ارتباط دارد که با عنوان مفهوم فروپاشی برنامه‌ها در این پژوهش به آن اشاره شد. درباره این موضوع جای پژوهش‌های

بیشتر حس می‌شود. برای مثال این ادراک در چه افرادی بیشتر به وجود می‌آید؟ فرد برای پی‌گیری برنامه‌های خود چه راهبردهایی می‌تواند داشته باشد؟ تأثیر این ادراک در اشتغال مجدد فرد چیست؟

از جمله محدودیت‌های این پژوهش نیز می‌توان به دشواری یافتن و جلب همکاری افرادی که در زمانی نزدیک از کار خود اخراج شده بودند، اشاره کرد. علاوه بر این، همان‌طور که پیش از این گفته شد، پیشینه پژوهش در خصوص تجربه اخراج شدن بسیار محدود بود که این نکته، پژوهشگران را در خلأ نظری قرار داد.

## References

- Ahmadi, A. K., Rasuli, R., Ghatari, A. R. & Pooya, P. (2012). Presenting a Crisis Management Model with Emphasis on Human Resources Management System for Hospitals of Tehran. *Journal of public administration*, 4(10): 1-24. (in Persian)
- Armstrong, M. (2010). *Armstrong's Essential Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page Limited.
- Bell, M.P., Berry, D.P., Marquardt, D.J. & Green, T.G. (2013). Introducing discriminatory job loss: antecedents, consequences, and complexities. *Journal of Managerial Psychology*, 28 (6): 584-605.
- Creswell, J. (2008). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, 2nd edn. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Danaeefard, H., Khaefollahi, A. & Khodashenas, L. (2012). Understanding essence of retirement experience in public sector: a phenomenological study. *Strategic management thinking*, 12(2): 153-176. (in Persian)
- Defrank, R. S. & Ivancevich, J. M. (1986). Job loss: an individual-level review and model. *Journal of Vocational behavior*, 18 (1): 1-20.
- Eby, L. T. & Buch, K. (1998). The Impact of Adopting an Ethical Approach to Employee Dismissal during Corporate Restructuring. *Journal of Business Ethics*, 17(12): 1253-1264.
- Englander, M. (2012). The Interview: Data Collection in Descriptive Phenomenological Human Scientific Research. *Journal of Phenomenological Psychology*, 43(1): 13-35.
- Ghodratipoor, M. & Hassanmoradee, N. (2014). Investigating the Effectiveness of Organizational Factors and Management of Deviant Workplace Behavior (A Survey on the Staff of Civil Servant Pension Fund). *Journal of public administration*, 6(2): 333-354. (in Persian)

- Gibson, S. K. & Hanes, L. A. (2003). The contribution of Phenomenology to HRD research. *Human resource development review*, 2 (2): 181-205.
- Gill, M. J. (2014). The possibilities of phenomenology for organizational research. *Organizational research methods*, 17(2): 1-20.
- Giorgi, A. & Giorgi, B. (2008). *Phenomenological psychology*, in C. Willig and W. Stainton Rogers (eds) *The Sage Handbook of Qualitative Research in Psychology*. London: Sage.
- Gowan, M. A. (2012). Employability, well-being and job satisfaction following a job loss. *Journal of Managerial Psychology*, 27 (8): 780-798.
- Gowan, M. A. (2014). Moving from job loss to career management: The past, present, and future of involuntary job loss research. *Human Resource Management Review*, 24 (3): 258-270.
- Gray, D. E. (2007). Facilitating management learning: developing critical reflection through reflective tools. *management learning*, 38 (5): 495-517.
- Holt, R. & Sandberg, J. (2011). *Phenomenology and Organization Theory*. In H. Tsoukas, & R. Chia, *Philosophy and Organization Theory* (pp. 215-249). United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited.
- Homes, T. H. & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of psychosomatic Research*, 11(2): 213-218.
- Kalil, A. (2009). Joblessness, family relations, and children's development. *Family Matters*, 83: 15-22.
- Karren, R. & Sherman, K. (2012). Layoffs and unemployment discrimination: a new stigma. *Journal of Managerial Psychology*, 27 (8): 848-863.
- Langdrige, D. (2007). *phenomenological psychology: Theory, research and method*. Edinburgh Gate: Pearson Education.
- Latack, J. C., Kinicki, A. & Prussia, G. E. (1995). An integrate process model of coping with job loss. *Academy of management review*, 20 (2): 311-342.
- Leana, C. R. & Feldman, D. C. (1988). Individual responses to job loss: Perceptions, reactions, and coping behaviors. *Journal of management*, 14 (3): 375-389.
- Mahapatro, B. (2010). *Human Resource Management*. New Delhi: New Age International (P) Ltd.
- McKee-Ryan, F.M. & Kinicki, A.J. (2002). Coping with job loss: a life-facet perspective. *International review of industrial and organizational psychology*, 17: 1-29.
- McKee-Ryan, F.M., Song, Z., Wanberg, C.R. & Kinicki, A.J. (2005). Psychological and physical well-being during unemployment: A meta-analytic study. *Journal of Applied Psychology*, 90 (1): 53-76.

- Paul, K. & Moser, K. (2009). Unemployment impairs mental health: meta-analyses. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3): 264-282.
- Price, R., Choi, J. & Vinokur, A. (2002). Links in the chain of adversary following job loss: how financial strain and loss of personal control lead to depression, impaired functioning and poor health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (4): 302-312.
- Raeisifar, K. & Melati, A. (2015). The role of positive OB in preventing job pathologies: investigating the relationship between Psychological Capital and Job Burnout. *Journal of public administration*. 6(4): 705-723. (in Persian)
- Saunders, M., Lewis, P., and Thornhill, A (2009). *Research methods for business students*. Milan: Pearson Education.
- Scheneer, J. A. (1993). Involuntary turnover and its psychological consequences: a theoretical model. *Human resource management review*, 3 (1): 29-47.
- Seidman, I. (2006). *Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and social sciences*. (3rd ed.). New York: Teachers College.
- Shahba, S., Alvani, M. & Afsharkazemi, M. A. (2015). Effect of Cognitive Emotion Regulation strategy On The Subjective Well-being and job performance (Study of Customs Administration of Islamic Republic of Iran). *Journal of public administration*. 6(4): 725-745. (in Persian)
- Shin, K., Kim, M., & Kim, Y. (2003). Study on the lived experience of aging. *Nurse Health Science*, 5 (4): 25-49.
- Van Maanen, J. (1979). *The self, the situation, and the rules of interpersonal relations*. In W. Bennis, J. Van Maanen, E. H. Schein, & F. I. Steele, *Essays in interpersonal dynamics* (pp. 43-101). Homewood: Dorsey Press.
- Wanberg, C. R. (2012). The individual Experience of Unemployment. *Annual Review of Psychology*, 63: 369-396.
- Willig, C. (2008). *Introducing Qualitative Method in Psychology*, 2nd Edition. New York: Open University Press.