

Qualitative Study of what Human Dignity is, Identifying the Factors Affecting it and its Consequences on Employees (Case Study: Employees of Insurance Agencies in Kish Island)

Hasan Boudlaie¹, Mohammad Hosein Kenarroodi², Sahar Sotoodeh Nejad³

Received: 2021/14/04

Accepted: 2021/21/07

Abstract

Objective: A qualitative study of what is the human dignity of employees in organizations and identifying factors affecting human dignity and its consequences on employees in the workplace is one of the concerns that we face in the present era. Having committed human resources is a measure of competitive advantage for an organization. It highlights the organization's brand in the society and leads to its growth and development. Employees who are not committed to their organizations, they do not try to achieve their organizational goals. They are not effective in creating a useful culture. It may lead to an indifferent culture among employees towards the issues and problems of the organization. These negative consequences blocks an organization to achieve its goals. In today's world, managers might assume that using a new management software and hardware, they can increase their organization's efficiency. However, experts believe that it is the human resources that ultimately determine the economic and social development of a country, not only the capital or other material resources. Extensive studies conducted in several countries have shown that the most important factor toward a company's growth is its human resource development. This cannot be achieved except by accommodating the principles of human relations, out of which respect is one of the most vital elements. The success of organizations depend on creating the strategic capability by ensuring the presence of skilled, committed and motivated employees in the organizations. Especially when those employees are scarce and unimitable and they are considered as creative people. With such descriptions, maintaining the best employees is more difficult than attracting them. Striving for maintaining human resources is not possible without knowing the important things that motivate them. Today's organizations pay a lot of attention to their employees. The experience has shown that the more the material (external) needs are satisfied, the more their psychological (internal) needs are satisfied. Failure to meet those needs significantly reduces employees' performance and motivation and their willingness to work will be reduced. Commitment also leads to productivity as it promotes an individual's compatibility with the organization, increases individual creativity and efficient utilization of human resources. The most important factor in the development of organizations is the development of human resources by considering the principles of human relations, the most important of which is respect for human dignity and spiritual values. Hence, the main purpose of

1. Assistant Professor of Social and Behavioral Sciences, University of Tehran Kish International Campus, Kish, Iran. (**Corresponding Author**). hasanboudlaie@ut.ac.ir

2. Ph.D Student in Business Management, University of Tehran Kish International Campus, Kish, Iran. mohamad.kenarroodi@ut.ac.ir

3. Ph.D Student in Strategic Management, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. Sahar.sotoodeh@gmail.com

this study is to explore the human dignity and its antecedents and consequences for employees.

Method: A qualitative approach was chosen for this study. The sample group was selected from the employees of insurance companies. The research was conducted by interviewing the sample group in Kish Island. The Data was analysed using MAXQDA software and content analysis method. First, descriptive and demographic data were presented and then qualitative analysis was discussed in six stages. The meaningful propositions were identified, the basic themes were extracted, the organizing themes were identified. and 8 comprehensive themes were developed . Then, a network of themes was drawn and finally the relationships between the themes in the network of drawn themes were described.

Results: The eight identified key areas are as (1) short-term relationships versus long-term relationships; (2) mutual relationship between employees and the business environment of an organization; (3) multiplicity of success criteria; (4) promoting welfare, health and livelihood of employees; (5) employee empowerment; (6) spiritual management of employees; (7) management of performance and development of employees; and (8) development and an organizational culture based on customer-orientation. The theme of employee empowerment in the organization shows that employees should be given responsibility and authority to be able to make decisions about their specific tasks. Factors that affect employees' empowerment are identified in this theme. In order to maintain employees' human dignity, they should have the necessary capabilities to perform their work activities to avoid job criticism. They should be protected and their human dignity should be preserved by receiving encouragement and promotion. Indicators of employee empowerment include employee participation in decision-making and timely payment of salaries. Employees also have a better sense of doing their job by creating a customer-oriented organizational culture with customer satisfaction of employees. It also, preserves employees' human dignity outside of the organization. Customers reciprocally respect those employees that respect them, thus preserving employees' human dignity. Indicators identified in this research include not dealing with issues personally, corporate social responsibility, responsibility, ethical principles and serving to the people.

Conclusion: The results of the study showed that the most significant factors that initiate human dignity are spiritual management of employees, developing an organizational culture based on customer orientation, bilateral relationship between employees and the business environment, multiplicity of success criteria and short-term versus long-term relationships. The most important consequences are performance management, employee development, employee empowerment as well as improving their welfare, and health. Performance management is done to identify, measure and develop the performance of individuals and groups and coordinate performance with the strategic goals of the organization. Employee development includes activities that affect employees' personal and career growth. Leading employees to do the right thing and train them to get things done can prepare them for the right job. Performance management and development indicators include work ambiguity, importance of employees for managers, giving importance to employees' work and holding training courses and specialization of work.

Keywords: Human Dignity, Performance Management, Employee Development, Qualitative Study

JEL Classification: M31, G22, G52

مطالعه کیفی چبستی کرامت انسانی، شناسایی عوامل مؤثر بر آن و

پیامدهای آن بر کارکنان

حسن بودلایی^۱؛ محمدحسین کنارودی^۲؛ سحر ستوده نژاد^۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۴/۳۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۱/۲۵

چکیده

هدف: این پژوهش به دنبال بررسی چبستی کرامت انسانی، عوامل مؤثر بر آن و پیامدهای رعایت کرامت انسانی در سازمان بر کارکنان انجام شده است.

روش: این مطالعه با روش کیفی انجام شد و مشارکت‌کنندگان پژوهش شامل کارکنان دفاتر نمایندگی‌های بیمه در کیش بود. داده‌ها با ابزار مصاحبه گردآوری و با استفاده از نرم افزار MAXQDA و روش تحلیل مضامین تجزیه و تحلیل شد. ابتدا آمار توصیفی و جمعیت شناختی ارائه گردید و سپس تحلیل کیفی در شش مرحله مورد بحث قرار گرفت. در گام اول، گزاره‌های معنادار شناسایی شد. در گام دوم، مضامین پایه استخراج؛ در گام سوم، مضامین سازمان‌دهنده شناسایی؛ در گام چهارم، پژوهشگر به ۸ مضمون فراگیر دست‌یافت؛ در گام پنجم، به روایت مضامین فراگیر پرداخته شد و در گام ششم شبکه مضامین ترسیم گردید و در نهایت روابط میان مضامین در شبکه مضامین ترسیم شده توصیف گردید.

یافته‌ها: با تجزیه و تحلیل ۸ مضمون شامل روابط کوتاه‌مدت در برابر روابط بلندمدت، رابطه دوطرفه بین کارکنان و محیط، گوناگونی معیارهای موفقیت، ارتقای رفاه، سلامت و معیشت کارکنان، توانمندسازی کارکنان، مدیریت روحی و معنوی کارکنان، مدیریت عملکرد و توسعه کارکنان و توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر مشتری‌مداری به دست آمد.

نتیجه‌گیری: مهم‌ترین عوامل پدیدآورنده کرامت انسانی مدیریت روحی و معنوی کارکنان، توسعه و فرهنگ سازمانی مبتنی بر مشتری‌مداری، رابطه دو طرفه بین کارکنان و محیط، گوناگونی معیارهای موفقیت و روابط کوتاه مدت در برابر روابط بلندمدت بوده و مهم‌ترین پیامدهای آن نیز مدیریت عملکرد و توسعه کارکنان، توانمندسازی کارکنان و ارتقای رفاه، سلامت و معیشت کارکنان است.

واژگان کلیدی: کرامت انسانی، چبستی کرامت انسانی، عوامل مؤثر بر کرامت انسانی، پیامدهای کرامت انسانی

طبقه‌بندی موضوعی: M31, G22, G52

۱. استادیار گروه علوم اجتماعی و رفتاری، پردیس بین‌المللی کیش، دانشگاه تهران، کیش، ایران. (نویسنده مسئول).

hasanboudlaie@ut.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، پردیس بین‌المللی کیش، دانشگاه تهران، کیش، ایران.

mohamad.kenaroodi@ut.ac.ir

۳. دانشجوی دکتری مدیریت استراتژیک، گروه بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

Sahar.sotoodeh@gmail.com

مقدمه

توفیق سازمان‌ها در قرن حاضر منوط به خلق قابلیت راهبردی از طریق اطمینان از وجود کارکنان ماهر، متعهد و با انگیزه است (می و همکاران^۱، ۲۰۱۹). بنابراین، تأمین و نگهداری موثر کارکنان، بهبود عملکرد، ایجاد انگیزه و مدیریت آنها تأثیر به‌سزایی در پیشرفت سازمان دارد (بودلایی و همکاران، ۲۰۲۰). همچنین، تعهد موجب بهره‌وری و ارتقاء سازگاری فرد با سازمان و نیز موجب بروز خلاقیت‌های فردی و استفاده کارآمد از منابع انسانی می‌شود (بهرام‌زاده و یادگاری، ۱۳۸۷). از این‌رو، سازمان‌های امروزی به کارکنان خود توجه بسیاری دارند. چرا که شواهد تجربی نشان داده ارضای هر چه بیشتر نیاز مادی (نیازهای بیرونی) به ارضای بیشتر نیازهای روانی و جسمانی (نیازهای درونی) آنها منجر می‌شود. اما، عدم ارضای این دسته از نیازها به‌طور چشمگیری سبب کاهش عملکرد و کارایی فرد می‌شود و تمایل آنان به انجام کار را کاهش می‌دهد (امرسون و همکاران^۲، ۲۰۱۷).

از سویی، محیط اقتصادی متلاطم و متغیر شرکت‌ها ناشی از جهانی‌شدن بازارها، تغییر نیازهای مشتریان و افزایش رقابت در بازار خدمات، شرکت‌ها را مجبور ساخته تا عملکرد خود را به‌طور مداوم بهبود بخشند (سواگ‌وودچار و یولس^۳، ۲۰۱۷). حرکت صنعت بیمه به سمت فضای رقابتی باعث شده، رفتارهایی از جنس رفتار سازمانی مثبت در شرکت‌های بیمه نیز از اهمیت فزاینده‌ای در کسب مزیت رقابتی برخوردار باشد (رنگریز و همکاران، ۱۴۰۰). به‌ویژه، تأمین نیازهای نیروی انسانی که فشار کاری بالایی در شرکت‌های بیمه متحمل می‌شوند، زمینه بهبود عملکرد -به‌ویژه بهره‌وری- آنها را فراهم می‌نماید (علی و همکاران^۴، ۱۹۹۲). در بین نیازهای نیروی انسانی نیز تکریم کارکنان در محیط کار از مهم‌ترین آنهاست که در سلسله مراتب هرم نیازهای مازلو^۵ نیز

1. Mi et al
2. Emerson et al
3. Sawagvudcharee & Yolles
4. Ali et al
5. Maslow's hierarchy of needs

به آن توجه ویژه‌ای شده است. زیرا، عدم تأمین این نیاز موجب می‌شود، فرد برداشت مطلوبی از فعالیت در سازمان نداشته باشد و این چالش مهمی برای مدیریت منابع انسانی است (تهیر و عراقی، ۲۰۱۸).

از طرفی، رضایت کارکنان تأثیر به‌سزایی بر ارتباط آنها با مشتریان دارد و در شرکت‌های بیمه که تعامل کارکنان تنها به جامعه بیمه‌گذار محدود نیست و طیف وسیعی از آحاد جامعه از نظام اجتماعی، دولت، شبکه نمایندگی و فروش، جامعه زیان‌دیدگان و ... را دربر می‌گیرد (رضایی و همکاران، ۱۳۹۹)، اهمیت تأمین رضایت کارکنان بیشتر نیز می‌شود. بر این اساس، تأثیر مثبت صنعت بیمه بر تأمین رفاه اجتماعی و افزایش درآمد ملی کشورها ایجاب می‌کند عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان و بهبود عملکرد و وفاداری آنها در این صنعت مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد.

بنابراین، این مطالعه کیفی به دنبال بررسی چابکی کرامت انسانی کارکنان دفاتر نمایندگی‌های بیمه در جزیره کیش، شناسایی عوامل مؤثر بر کرامت کارکنان و شناسایی پیامدهای کرامت کارکنان در این دفاتر بوده و برای رسیدن به این اهداف، به سوالاتی مثل: معنای کرامت انسانی از نظر کارکنان دفاتر نمایندگی بیمه در جزیره کیش چیست؟ عوامل پدید آورنده کرامت انسانی کدامند؟ پیامدهای کرامت انسانی برای سازمان چیست؟ پاسخ داده است.

در ادامه، ساختار مقاله بدین شرح است که ابتدا پیشینه تجربی تحقیق مرور و مبانی نظری آن بیان گردیده است. سپس، داده‌های جمع‌آوری شده از طریق مصاحبه‌ها با رویکرد تحلیل محتوا تحلیل و مدل پژوهش ارائه شده است. در بخش پایانی، نتایج مورد بحث و بررسی قرار گرفته و بر اساس جمع‌بندی به عمل آمده چند توصیه سیاستی پیشنهاد شده است.

۱. مروری بر پیشینه پژوهش

کلیوند و همکاران^۱ (۲۰۱۵) با استفاده از نظریه سیستم بوم‌شناسانه، رویکردی چهاربخشی درباره مدیریت منابع انسانی پیشنهاد نموده‌اند که شامل روابط کوتاه‌مدت در برابر روابط بلندمدت، تغییرات زندگی، محتوای چندگانه و معیار موفقیت و تأثیر قابل نفوذ و دوطرفه است. آنها نشان دادند القای دغدغه‌های روان‌شناسانه برای کرامت انسان در مدیریت منابع انسانی احترام به انسانیت در کار و طرفداری از کارمند و گروه‌های آنها منجر خواهد شد.

دکر و همکاران^۲ (۲۰۱۴) به بررسی تأثیر متغیر تعدیل‌گر خودکنترلی بر رابطه رهبری احترام‌آمیز و رضایت شغلی کارکنان پرداخته‌اند. نتایج نشان داد رفتار رهبری با توجه به خودکنترلی کارکنان می‌تواند بر رضایت شغلی کارکنان اثرگذار باشد.

کرونین و همکاران (۲۰۱۲) نقش احترام در رابطه با مشاغل وابسته به یکدیگر را مورد بررسی قرار داده‌اند. این پژوهش براساس داده‌کاوی انجام شد و نتایج نشان داد سطح احترام و اعتماد از فردی به فرد دیگر متفاوت است و احترام سبب افزایش ارتباطات اشخاص می‌گردد. همچنین، احترام بر رهبری، نوآوری و موقعیت‌های سازمانی اثرگذار است.

در داخل کشور نیز لطیفی کمال و همکاران (۱۳۸۹) به بررسی تأثیر آموزش طرح تکریم بر آگاهی نگرش و عملکرد کارکنان شاغل در ۱۵ مرکز بهداشتی درمانی پرداخته‌اند. جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۳۱ نفر بود که از این بین، تعداد ۶۶ نفر به‌طور تصادفی به‌عنوان نمونه آماری انتخاب و به شیوه کارگاه آموزشی مورد بررسی قرار گرفتند. اطلاعات حاصل از فهرست بازبینی (چک لیست) و پرسشنامه، به‌وسیله نرم افزار آماری SPSS و روش‌های آماری توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد بین میزان آگاهی کارکنان و طرح تکریم در هر چهار زمینه مورد نظر قبل و بعد از مداخله آموزشی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در حیطه نگرشی در

1. Cleveland et al
 2. Decker et al

زمینه‌های رفتار شغلی و فضای اداری و اطلاع رسانی ارتباط معنی‌دار مشاهده نشد. ولی در موارد مهندسی مجدد روش‌های آرایه خدمات و نظرسنجی ارباب رجوع معنی‌دار است. در حیطه عملکردی در هیچ‌کدام از زمینه‌ها ارتباط معنی‌داری مشاهده نشد. همان‌گونه که ملاحظه شد بررسی چابکی علل کرامت انسانی کارکنان و پیامدهای آن در صنعت بیمه موضوع هیچ مطالعه‌ای در داخل و خارج از کشور نبوده و پژوهش حاضر که با هدف پوشش این خلأ مطالعاتی انجام شده، از فضل تقدم برخوردار است.

۲. مبانی نظری

۲-۱. اهمیت کرامت انسانی

اهمیت و توجه به انسان و نقش غیرقابل انکار آن در پیشبرد و تحقق اهداف سازمان‌ها و جوامع امروزی بر کسی پوشیده نیست. به طوری که در همه جوامع، بر ارتباط صحیح و اصولی توأم با اخلاق حسنه و حفظ کرامت با همه انسان‌ها در تمامی سطوح تأکید ویژه شده است (فلسفی و همکاران، ۱۳۹۹). با توجه به تأثیر قابل توجه کرامت انسانی بر رضایت کارکنان که می‌تواند باعث بهبود عملکرد سازمان گردد. همچنین کرامت انسانی مفهومی قابل توجه و نوعی ارج نهادن به ارزش کارکنان است. کرامت انسانی در سازمان، حالتی درونی و پایدار برای اعطای حداکثری خدمت همراه با عزت و احساس رضایت به ذینفعان سازمان است که حاصل درک صحیح انسان از خود و هدفش در زندگی است و به فعلیت اعمال پسندیده، احساس ارزشمندی، اعتماد به نفس و احترام متقابل منجر می‌شود. این حالت، زمینه رشد و تعالی شخصی و سازمانی را فراهم می‌کند. از طرفی، نقش انسان در سازمان و توجه به کرامت انسانی، سهم به‌سزایی در موفقیت یا شکست سازمان دارد. به همین دلیل مدیران منابع انسانی می‌توانند از طریق توانمندسازی کارکنان خود این چالش‌ها را رفع کرده یا از بروز اکثر آنها پیشگیری کنند. کارکنان توانمند نیز در جهت رفع چالش‌ها با مدیران نهایت همکاری و مشارکت را خواهند داشت که همه موارد ذکر شده از اهمیت و تأثیرگذاری کرامت انسانی بر کارکرد نیروی انسانی و در نهایت موفقیت سازمان حکایت دارد.

۲-۲. مدل کرامت انسانی بر اساس بوم شناختی

مدل کرامت انسانی برونفن برنر^۱ روان‌شناس امریکایی، رویکردی به رشد انسان است که طی ۲۰ سال گذشته اهمیت بسیار یافته است. زیرا نظرات متفاوت و کاملی درباره تأثیرات بافتی بر رشد ارائه می‌دهد. وی انسان را به صورت سیستم پیچیده‌ای از روابط در نظر می‌گیرد که چندین سطح از محیط اطراف بر او تأثیر می‌گذارند. این دیدگاه، نظریه سیستم‌های بوم‌شناختی نام دارد. اما از آن‌جا که آمادگی‌های زیستی انسان و نیروهای محیطی با هم پیوند می‌خورند، برونفن برنر نظریه خود را به الگوی زیست بوم‌شناختی تغییر نام داد. قبل از نظریه برونفن برنر، اغلب پژوهشگران، رشد را کاملاً محدود می‌دانستند. به صورتی که به رویدادها و شرایطی که بلافاصله فرد را احاطه می‌کنند، محدود می‌شد. برونفن برنر با تجسم محیط به صورت یک رشته ساختارهای آشیانه‌ای که خانه، مدرسه، محله و محیط‌های کار را که افراد هر روز در آن زندگی می‌کنند شامل می‌شود، این دیدگاه را گسترش داد. برونفن برنر محیط را به صورت ساختارهای مختلفی در نظر می‌گیرد که هر کدام از این ساختارها و لایه‌ها به گونه‌ای قدرتمند بر رشد فرد تأثیر می‌گذارند (انجمن روانشناسی آمریکا، ۲۰۱۰). یکی از مهم‌ترین جنبه‌های مدل بوم‌شناسانه آن است که بر تأثیرات دوطرفه در طول زمان تأکید دارد. رفتار افراد نتیجه تعاملات طولی با محیطشان است و محیط نتیجه رفتار جمعی افراد در طول زمان است. از نظرگاه مدیریت منابع انسانی این بدان معناست که سازمان‌ها می‌توانند با سرمایه‌گذاری طولانی‌مدت، روابط توسعه‌ای با کارمندان و عملکرد سازمانی را ارتقا دهند (بارنی، ۳، ۱۹۹۱). در این پژوهش نیز از امنیت شغلی به عنوان شاخصی برای توجه به کرامت انسانی استفاده شده است. یکی از بنیادی‌ترین مباحث کرامت کارکنان

1. Bronfenbrenner
2. American Psychological Association
3. Barney

شناسایی و بهره‌برداری از تفاوت‌های فردی بین کارکنان هست تا از طریق تفاوت‌های موجود بین استعدادها و توانایی‌های فردی کارکنان سازمان‌ها بتوانند از توانایی‌های کارکنان برای انجام وظایف سازمان بهره لازم را ببرند. مطابق با نظریه مدل دستگاه‌های بوم‌شناسانه، شناسایی و درک گوناگونی یا تغییرات کارکنان اهمیت زیادی دارد. فعالیت‌های فعلی کرامت انسانی کارکنان اغلب برای بررسی نیازهای مجموعه‌های گوناگون مردم ایجاد شده‌اند. ولی با تمرکز بر تغییراتی که میان افراد در طول زمان رخ می‌دهد، چیزهای بیشتری می‌توان به دست آورد (تتریک و کوئیک^۱، ۲۰۱۱). مدل بوم‌شناسانه بر اثر دوجانبه کارکنان و محیط آنها تأکید می‌کند و معتقد است که وقتی افراد توانایی آن را داشته باشند که بر محیط خود به شکلی معنادار اثر بگذارند، نتیجه بهتری برای هر دو حاصل خواهد شد. برای مثال در بخش سازمانی، با کاهش فاصله بین مدیران ارشد، مدیریت سطوح پایین‌تر و کارمندان باید فرصت، صدا و قدرت لازم را به کارمندان داد تا سازمان خود را شکل دهند (رودولف^۲، ۱۹۹۳). که در این پژوهش از آن به نام آوای کارکنان و به‌عنوان یکی از پیامدهای تکریم کارکنان یاد می‌شود.

۳. روش شناسی پژوهش

این مطالعه با روش کیفی انجام شده است. مشارکت‌کنندگان در پژوهش شامل ۱۵ نفر از کارکنان دفاتر نمایندگی‌های بیمه در کیش بودند که به صورت هدفمند انتخاب شدند. داده‌های تحقیق از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته جمع‌آوری شد. هر گروه از مشارکت‌کنندگان با توجه به ارتباطی که با واحد مدیریت منابع انسانی سازمان داشتند، اطلاعات مورد نیاز پژوهشگر را برای انجام تحقیق فراهم کردند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون استفاده شد. با این توضیح که مضمون^۳ مبین اطلاعات

1. Tetric & Quick
2. Rudolph
3. Theme

مهمی درباره داده‌ها و سؤالات تحقیق است و تا حدودی، معنی و مفهوم الگوی موجود در مجموعه‌ای از داده‌ها را نشان می‌دهد (کلارک و براون^۱، ۲۰۰۶). در تحقیق حاضر از فرآیند شش مرحله‌ای کلارک و براون (۲۰۰۶) به عنوان پایه و طبقه‌بندی سه مرحله‌ای مضامین آتراید استرلینگ^۲ (۲۰۰۱) برای تشکیل شبکه مضامین^۳ بهره گرفته شد.

۴. یافته‌های پژوهش

روند کدگذاری پس از انجام مصاحبه‌ها آغاز شد. به این صورت که با خواندن متن و مقایسه آن با بخش‌های مختلف مصاحبه، گزاره‌های معنادار (بخش‌های حاوی اطلاعات معنادار و مرتبط با سؤالات پژوهش) شناسایی شد. در ادامه، به هر کدام از این گزاره‌های معنادار کد اختصاص داده شد که مفهومی حاوی معنای آن گزاره معنادار باشد. در مرتبه اول، پژوهشگر سعی کرد حتی‌الامکان کدهای اختصاصی کمترین سطح انتزاع را داشته باشند و معنای عینی هر گزاره معنادار را منعکس نمایند. مضمون پایه نشان‌دهنده نکته مهمی در متن است و با ترکیب آنها یک مضمون سازمان‌دهنده ایجاد می‌شود (آتراید استرلینگ، ۲۰۰۱). لازم به ذکر است که مجموع تعداد مضامین پایه ۱۳۸ مضمون می‌باشد.

مضمون سازمان‌دهنده که از ترکیب و تلخیص مضامین پایه به‌وجود می‌آید و واسط بین مضامین پایه و مضامین فراگیر است (آتراید استرلینگ، ۲۰۰۱) به شرح جدول ۱ می‌باشند.

1. Clarke & Braun
2. Attride-Stirling
3. Thematic Network

جدول ۱. مضامین سازمان‌دهنده

ردیف	مضمون سازمان‌دهنده	ردیف	مضمون سازمان‌دهنده
۱	ابراز همدردی روحی و عاطفی	۲۳	توضیح تصمیمات به کارکنان
۲	احترام متقابل بین مدیران و کارکنان	۲۴	حفظ شخصیت و عزت فردی
۳	اخلاق انسانی کسب‌وکار	۲۵	خدمات درمانی شایسته
۴	ارتقای کارکنان براساس شاخص‌های متنوع	۲۶	خدمت به مردم
۵	ارتقای دانش مهارت کارکنان	۲۷	رعایت حقوق کارکنان
۶	ارزش اجتماعی کارکنان	۲۸	رفتار اخلاقی مدیران
۷	ارزش‌های سازمانی و رعایت اخلاق انسانی و کسب‌وکار	۲۹	رفع نیازهای مادی و معنوی کارکنان
۸	ارزیابی براساس تخصص کارکنان	۳۰	رها کردن کارکنان از کار
۹	ارزیابی براساس تخصص کارکنان	۳۱	سلامت جسمی و روحی
۱۰	امنیت شغلی کارکنان	۳۲	شخصی برخورد نکردن با مسائل
۱۱	اهمیت دادن به کارکنان	۳۳	شرکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری
۱۲	ایجاد قرارداد با کارکنان	۳۴	عدالت سازمانی مدیران
۱۳	وضع مقررات بین روابط مدیر و کارکنان	۳۵	عدم ارضا نیازها
۱۴	با اهمیت بودن کارکنان	۳۶	عوامل معنوی و فرهنگی
۱۵	برگزاری دوره‌های آموزشی	۳۷	قرارداد کوتاه‌مدت با کارکنان
۱۶	پرداخت به موقع حقوق	۳۸	کیفیت کاری کارکنان
۱۷	تخصصی شدن	۳۹	مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها
۱۸	تشویق کارکنان	۴۰	مسئولیت‌پذیری و رعایت اصول اخلاقی
۱۹	تعامل بین مدیران و کارکنان	۴۱	مقاومت کارکنان در برابر تغییر
۲۰	تعهد دوطرفه کارکنان و مدیران	۴۲	نقدپذیری مدیران
۲۱	تغییرات سازمانی	۴۳	وجود ابهامات در کار
۲۲	تمتع مالی و رفاه اجتماعی	۴۴	-

منبع: یافته‌های پژوهش

تمام مضامین سازمان‌دهنده در ۸ طبقه جای داده شد و ۸ مضمون فراگیر را به وجود آوردند که به ترتیب در جدول ۲ آورده شده‌اند.

جدول ۲. مضامین فراگیر و مضامین سازمان دهنده تشکیل دهنده آنها

کد	مضمون سازمان دهنده	مضمون فراگیر	
P08-06	تمتع مالی و رفاه اجتماعی	ارتقای رفاه، سلامت و معیشت کارکنان	
P08-01	رفع نیازهای مادی و معنوی کارکنان		
P07-01	عدم ارضا نیازها		
P01-03	پرداخت به موقع حقوق	توانمندسازی کارکنان	
P12-04	شرکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری		
P02-10	خدمت به مردم	توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر مشتری‌مداری	
P14-07	شخصی برخورد نکردن با مسائل		
P06-08	مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها		
P03-09	مسئولیت‌پذیری و رعایت اصول اخلاقی		
P15-02	ابراز هم‌دردی روحی و عاطفی	رابطه دوطرفه کارکنان و محیط	
P11-03	احترام متقابل بین مدیران و کارکنان		
P07-12	اخلاق انسانی کسب‌وکار		
P03-01	ارزش اجتماعی کارکنان		
P13-03	ارزش‌های سازمانی و رعایت اخلاق انسانی و کسب و کار		
P12-07	تعامل بین مدیران و کارکنان		
P05-09	توضیح دادن تصمیمات به کارکنان		
P04-12	رفتار اخلاقی مدیران		
P15-06	عدالت سازمانی مدیران		
P15-05	نقد‌پذیری مدیران		
P15-03	امنیت شغلی کارکنان		روابط کوتاه‌مدت در برابر بلندمدت
P01-04	ایجاد قرارداد با کارکنان		
P14-06	ایجاد قوانین و مقررات بین روابط مدیر و کارکنان		
P02-03	تعهد دو طرفه کارکنان و مدیران		
P08-07	خدمات درمانی شایسته		
P10-04	رعایت حقوق کارکنان		
P12-06	رها کردن کارکنان از کار		
P01-02	سلامت جسمی و روحی		

کد	مضمون سازمان دهنده	مضمون فراگیر
P05-02	قرارداد کوتاه مدت با کارکنان	گوناگونی معیارهای موفقیت
P04-07	ارتقا کارکنان بر اساس شاخص های متنوع	
P11-06	ارتقای دانش مهارت کارکنان	
P01-11	ارزیابی براساس تخصص کارکنان	
P03-06	تغییرات سازمانی	
P05-05	کیفیت کاری کارکنان	
P02-04	مقاومت کارکنان در برابر تغییر	
P11-07	تشویق کارکنان	مدیریت روحی کارکنان
P08-09	حفظ شخصیت و عزت فردی	
P06-01	عوامل معنوی و فرهنگی	
P02-12	اهمیت دادن به کارکنان	مدیریت عملکرد و توسعه کارکنان
P03-07	با اهمیت بودن کارکنان	
P13-01	برگزاری دوره های آموزشی	
P01-01	تخصصی شدن	
P04-09	وجود ابهامات در کار	

منبع: یافته های پژوهش

پس از احصاء مضامین فراگیر، پژوهشگر روایات مربوط به هر یک از مضامین را نگارش کرد.

الف. مضمون فراگیر اول: روابط کوتاه مدت در برابر روابط بلندمدت

یکی از مهم ترین جنبه های کرامت انسانی این است که بر رابطه دوطرفه در طول زمان تأثیر دارد. از نقطه نظر مدیریت منابع انسانی این بدان معناست که سازمان ها می توانند با سرمایه گذاری در جهت توسعه روابط بلندمدت با کارمندان به جای قراردادهای کوتاه مدت، عملکرد سازمانی را بهبود بخشند.

ب. مضمون فراگیر دوم: رابطه دوطرفه بین کارکنان و محیط

مدل بوم شناسانه بر اثر دوطرفه کارکنان و محیط آنها تأکید دارد و معتقد است که وقتی افراد توانایی آن را داشته باشند که بر محیط خود به شکلی معنادار اثر بگذارند، نتیجه

بهتری برای هر دو حاصل خواهد شد. برای مثال در بخش سازمانی، باید صدا و آوای کارکنان شنیده شود، تعامل بین مدیران و کارکنان، وجود ارزش‌های سازمانی دوطرفه و رعایت اخلاق بین مدیر و کارکنان می‌تواند بر کرامت کارکنان اثرگذار باشد. دیده شدن کارکنان در سازمان نوعی کرامت انسانی است. کارکنان سازمان نمی‌خواهند در گوشه‌ای از سازمان بدون داشتن بازخورد مشغول کار شوند. ابراز هم‌دردی روحی و عاطفی توسط مدیران، نقدپذیری مدیران و وجود عدالت سازمانی در مدیران و توضیح تصمیمات به کارکنان و در نهایت داشتن ارزش اجتماعی کارکنان به نوعی کرامت انسانی کارکنان در محل کار تلقی می‌شود.

ب. مضمون فراگیر سوم: گوناگونی معیارهای موفقیت

یکی از روش‌هایی که رویکرد بوم‌شناسانه را از سایر رویکردها متمایز می‌کند این است که معیارهای بیشتری را برای موفقیت کارکنان در نظر می‌گیرد. در دهه ۱۹۵۰ توافق کلی وجود داشت که می‌گفت موفقیت در سطح فردی را می‌توان با پیشرفت فرد اندازه‌گیری کرد و موفقیت سازمانی را نیز از طریق ارزش آن در بازار سهام اندازه‌گیری نمود. اما رویکرد بوم‌شناسانه می‌گوید مجموعه معیارهای گسترده‌تری باید در شاخص‌های موفقیت کارکنان لحاظ شود تا کارکنان خود را محدود به انجام برخی از کارهای خاص نکنند و برای رسیدن به موفقیت کاری راه‌های گوناگونی را امتحان کنند. برای مثال تغییرات سازمانی و این‌که کارکنان سریع تغییرات را بپذیرند نوعی موفقیت سازمانی محسوب می‌شود بدون این‌که ارزش شرکت کاهش یا افزایش یابد.

ت. مضمون فراگیر چهارم: ارتقای رفاه، سلامت و معیشت کارکنان

این مضمون با هدف لزوم راهبردهایی در جهت توجه و رسیدگی به نیازهای مرتبط با کارکنان تدوین شده که شرایط منحصر به فرد زندگی در جزیره کیش مانند دوری از سرزمین اصلی، هزینه بالای مسافرت‌های خانوادگی و محدود بودن سطح خدمات زندگی را تحمل می‌کنند.

ث. مضمون فراگیر پنجم: توانمندسازی کارکنان

این مضمون بیان می‌کند که باید به کارکنان مسئولیت و اختیاری داد تا بتوانند در زمینه وظایف مشخص خود تصمیم‌گیری کنند. لذا به مولفه‌های می‌پردازد که بر توانمندسازی کارکنان اثرگذار باشد. زیرا، حفظ کرامت انسانی کارکنان نیازمند برخورداری آنها از توانمندی‌های لازم برای انجام فعالیت‌های کاری است تا از انتقادهای کاری مصون مانده و با دریافت تشویق و ترفیع، کرامت انسانی آنها حفظ گردد.

ج. مضمون فراگیر ششم: مدیریت روحی و معنوی کارکنان

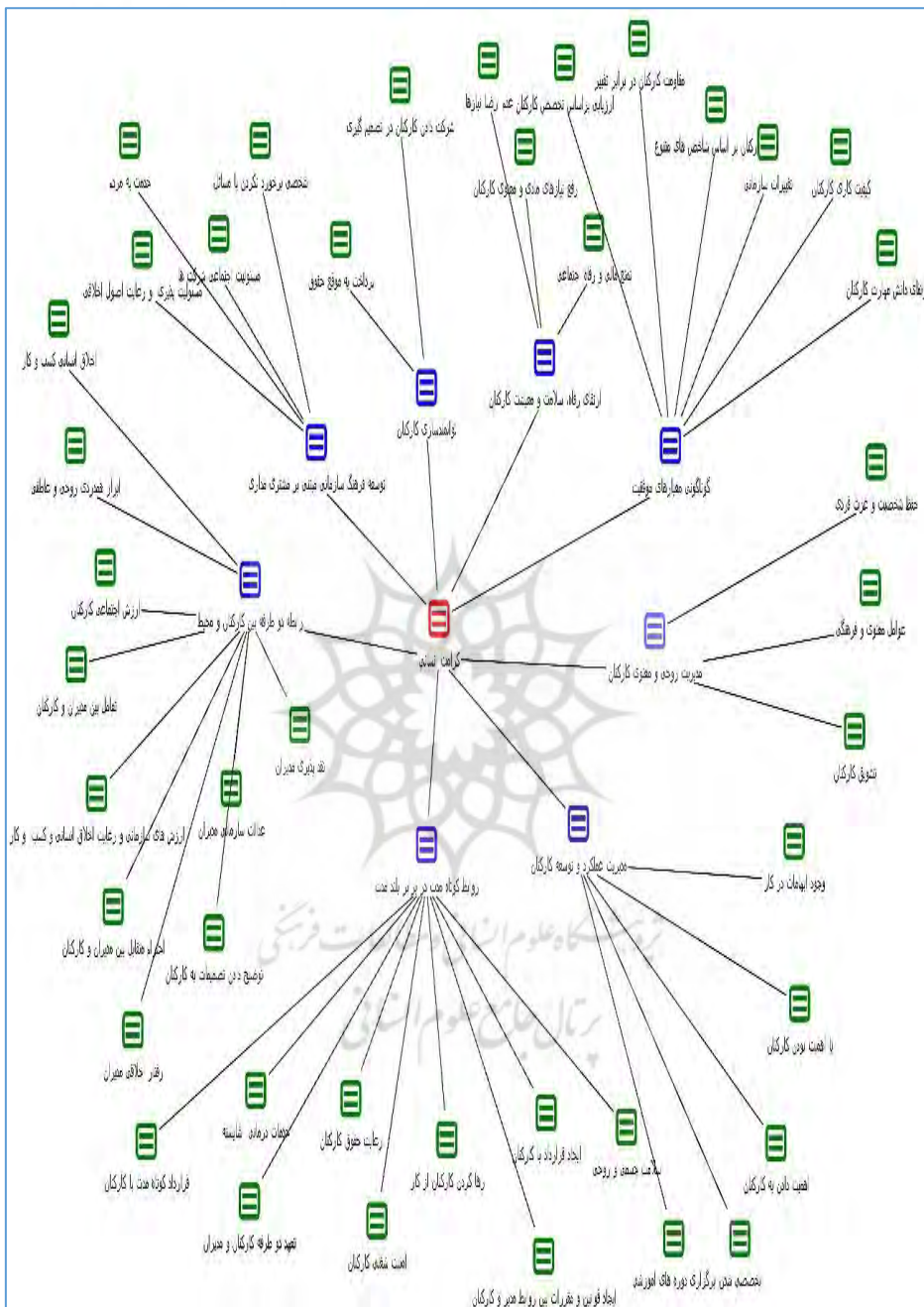
طی ۴۰۰ سال گذشته غرب بین دنیای بیرونی و درونی تفاوت قائل شده و فعالیت‌های دنیایی را از اموری چون معنویت و عرفان جدا نموده است. در حقیقت در پارادایم مدرن به روح و روان انسان‌ها توجه نشده است. اما در دهه‌های پایانی قرن بیستم، مدیریت روحی و معنوی کارکنان مجدداً از اهمیت بالایی نزد سازمان‌ها و کارکنان برخوردار شد و تحقق آن می‌تواند برای آنها کرامت انسانی در پی داشته باشد. زیرا حفظ شخصیت و بها دادن به عزت فردی، وجود عوامل معنوی و فرهنگی متناسب با نیازها و در نهایت تشویق کارکنان می‌تواند روحیه آنها را برای انجام وظایف محوله بالا ببرد.

چ. مضمون فراگیر هفتم: مدیریت عملکرد و توسعه کارکنان

مدیریت عملکرد برای شناسایی، سنجش و توسعه عملکرد افراد و تیم و هماهنگ کردن عملکرد با اهداف راهبردی سازمان انجام می‌گیرد. توسعه کارکنان فعالیت‌هایی را شامل می‌شود که بر رشد فردی و حرفه‌ای کارکنان تأثیر می‌گذارد. مدیریت عملکرد کارکنان و توسعه کارکنان در نهایت می‌تواند به کرامت انسانی منجر شود. زیرا آموزش به کارکنان می‌تواند آنها را برای انجام وظیفه صحیح آماده کند. عدم وجود ابهامات در کار، با اهمیت بودن کارکنان نزد مدیران، اهمیت دادن به کار کارکنان و برگزاری دوره‌های آموزشی و تخصصی کردن کارها از مؤلفه‌هایی هستند که می‌توانند باعث مدیریت عملکرد و توسعه کارکنان و در نهایت بهبود کرامت انسانی شوند.

ح. مضمون فراگیر هشتم: توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر مشتری‌مداری سازمان باید بر توسعه اندیشه و باور مشترک در بین اعضای سازمان تمرکز کند که در جهت پاسخگویی به نیازهای مشتریان و جلب رضایت آنها و خلق ایده‌های جدید و نوآورانه باشد. ایجاد فرهنگ مشتری‌مداری در سازمان و جلب رضایت مشتری به کارکنان حس بهتری برای انجام کار می‌دهد و باعث حفظ شأن و کرامت انسانی آنها در خارج از سازمان می‌شود. مشتریان به کارکنانی که به آنها احترام بگذارند متقابلاً احترام می‌گذارند و این به حفظ شان و کرامت انسانی کارکنان منجر می‌گردد. همان‌طور که نشان داده شد پژوهشگر به ۸ مضمون فراگیر دست یافت و با توجه به این‌که هدف ترسیم نقشه کرامت انسانی در سازمان است. در ادامه، مضامین فراگیر در کنار کرامت انسانی نمایش به شرح شکل زیر نمایش داده شده است.

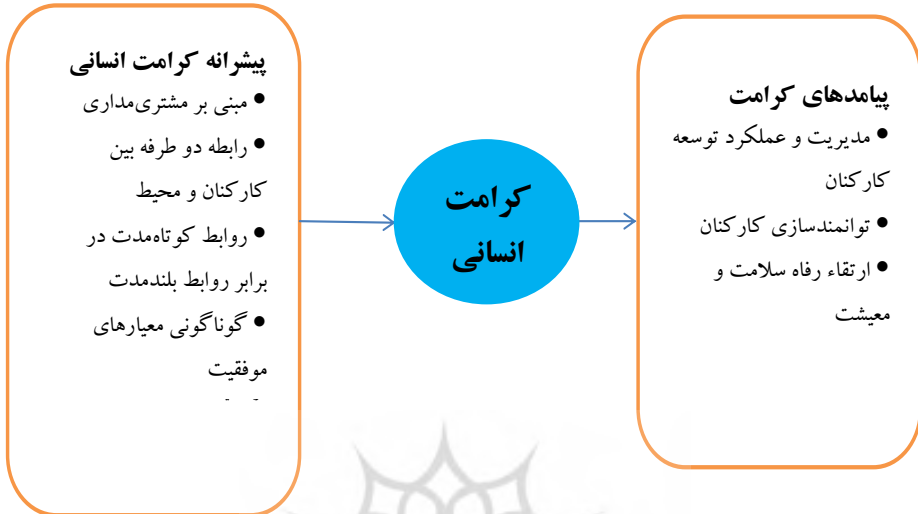




شکل ۱. شبکه مضامین

منبع: یافته‌های پژوهش

با توجه به شبکه مضامین می‌توان مدل نهایی پژوهش را مطابق شکل زیر ترسیم کرد:



شکل ۲. مدل نهایی پژوهش

منبع: یافته‌های پژوهش

۵. جمع‌بندی و پیشنهادها

با توجه به هدف پژوهش که بررسی چابستی، علل و پیامدهای کرامت انسانی کارکنان در دفاتر نمایندگی‌های بیمه در جزیره کیش بود، ۸ مضمون فراگیر به‌عنوان عوامل کلیدی تعیین گردید.

در پاسخ این سؤال که معنای کرامت انسانی از نظر کارکنان دفاتر نمایندگی‌های بیمه در جزیره کیش چیست؟ باید گفت یافتن روابط بین ۸ مضمون فراگیر و قرار دادن آن در شبکه مضامین در قالب کرامت انسانی نشان داد این مضامین عوامل اثرگذار بر کرامت انسانی کارکنان در دفاتر نمایندگی‌های بیمه هستند که در شکل بالا قابل مشاهده می‌باشند. این ۸ عامل شامل توانمندسازی کارکنان، ارتقاء رفاه و سلامت و معیشت کارکنان، گوناگونی معیارهای موفقیت، مدیریت روحی و معنوی کارکنان، مدیریت

عملکرد و توسعه، روابط کوتاه مدت در برابر روابط بلندمدت، رابطه دوطرفه بین کارکنان و محیط و توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر مشتری‌مداری در دفاتر نمایندگی‌های بیمه است که بر روی کرامت انسانی اثرگذار است.

در پاسخ به این سؤال که عوامل پدیدآورنده کرامت انسانی کدامند؟ ۵ مضمون گوناگونی معیارهای موفقیت شامل مضامین سازمان‌دهنده ارتقای کارکنان بر اساس شاخص‌های متنوع، ارتقای دانش مهارت کارکنان، ارزیابی براساس تخصص کارکنان، تغییرات سازمانی، کیفیت کاری کارکنان و مقاومت کارکنان در برابر تغییر، مدیریت روحی و معنوی کارکنان شامل سه مضمون سازمان‌دهنده تشویق کارکنان، حفظ شخصیت و عزت فردی و عوامل معنوی و فرهنگی، روابط کوتاه مدت در برابر روابط بلندمدت شامل مضامین سازمان‌دهنده امنیت شغلی کارکنان، ایجاد قرارداد با کارکنان، ایجاد قوانین و مقررات بین روابط مدیر و کارکنان، تعهد دوطرفه کارکنان و مدیران، خدمات درمانی شایسته، رعایت حقوق کارکنان، رها کردن کارکنان از کار، سلامت جسمی و روحی و قرارداد کوتاه مدت با کارکنان، رابطه دوطرفه بین کارکنان و محیط شامل مضامین سازمان‌دهنده ابراز همدردی روحی و عاطفی، احترام متقابل بین مدیران و کارکنان، اخلاق انسانی کسب‌وکار، ارزش اجتماعی کارکنان، ارزش‌های سازمانی و رعایت اخلاق انسانی و کسب‌وکار، تعامل بین مدیران و کارکنان، توضیح دادن تصمیمات به کارکنان، رفتار اخلاقی مدیران، عدالت سازمانی مدیران و نقدپذیری مدیران و توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر مشتری‌مداری شامل مضامین سازمان‌دهنده خدمت به مردم، شخصی برخورد نکردن با مسائل، مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها و مسئولیت‌پذیری و رعایت اصول اخلاقی شناسایی گردید.

در پاسخ به این سؤال که پیامدهای کرامت انسانی برای سازمان چیست؟ سه مضمون، مدیریت عملکرد و توسعه کارکنان، شامل مضامین سازمان‌دهنده اهمیت دادن به کارکنان، با اهمیت بودن کارکنان، برگزاری دوره‌های آموزشی و تخصصی شدن، توانمندسازی کارکنان، شامل مضامین سازمان‌دهنده پرداخت به موقع حقوق و شرکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری و ارتقاء و رفاه و سلامت و معیشت شامل مضامین سازمان‌دهنده تمتع مالی

و رفاه اجتماعی، رفع نیازهای مادی و معنوی کارکنان و عدم ارضای نیازها شناسایی شد. از آنجایی که در پژوهش کیفی مقایسه نتایج به دست آمده با تحقیقات پیشین وجوه اشتراک و افتراق آنها حائز اهمیت است در جدول ۳ جهت تشابه و تمایز نتایج برقراری راهبرد مدیریت منابع انسانی در تحقیقات پیشین با نتایج به دست آمده در این تحقیق مقایسه گردیده است. لازم به ذکر است که این شباهت‌ها و تفاوت‌ها در سطح مضامین به دست آمده به انجام رسیده است، مضامین فراگیر به عنوان عوامل کلیدی عملکرد منابع انسانی با سایر یافته‌های محققان پیشین مقایسه شده است:

جدول ۳. مقایسه نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات پیشین

سال	محقق	عنوان پژوهش	نتایج	یافته‌های پژوهش حاضر
۱۳۹۴	رحمانی و همکاران	بررسی عوامل مؤثر بر تکریم کارکنان در مراحل سازمانی	نتایج گویای این است که در مرحله فرماندهی معیارهای گوش شنوا و بهبود سطح آموزش و دانش کاری کارکنان به عنوان اولویت نخست شناسایی شده است.	در این پژوهش نقدپذیری مدیران به عنوان یکی از مضمون‌های پایه شناسایی شده است
۱۳۸۹	لطیفی کمال و همکاران	تأثیر آموزش طرح تکریم بر آگاهی نگرش و عملکرد کارکنان	آموزش و آگاهی کارکنان در خصوص برای ارتقای انگیزه و به مرحله ظهور درآوردن دانسته‌ها و تصمیمات، لازم، ولی کافی نیست و باید علاوه بر شناسایی و به کارگیری عوامل انگیزشی مناسب، امکانات و بستر کاری لازم برای فعالیت کارکنان فراهم شود.	در این پژوهش نیز مدیریت عملکرد و توسعه کارکنان به عنوان مفهوم سازمان دهنده شناسایی شده است که یکی از مصداق آن برگزاری دوره‌های آموزشی است.
۲۰۱۴	دکرو همکاران	احترام گذاشتن رئیس به کارکنان " چگونه انواع احترام به زیردستان بر روی رضایت شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد؟	نتایج پژوهش در بین ۱۰۷ نفر نشان داد که رفتار رهبری با توجه به خودکنترلی کارکنان می‌تواند بر روی رضایت شغلی کارکنان اثرگذار باشد.	در این پژوهش نیز رابطه دوطرفه بین کارکنان و محیط مطرح می‌شود که شامل احترام متقابل بین مدیر و کارکنان، ابراز همدردی روحی و عاطفی و اخلاق انسانی کسب و کار هست.

منبع: یافته‌های پژوهش

در پایان با توجه به نتایج حاصله که نشان داد مشتری‌مداری یکی از عوامل مؤثر بر کرامت کارکنان در دفاتر نمایندگی بیمه است، پیشنهاد می‌شود کارکنان این دفاتر به حفظ و نگهداری مشتریان توجه ویژه‌ای نمایند. زیرا مشتریان دلیل اصلی بقای هر سازمانی هستند و توجه به آنها حفظ رضایت مدیران و کارشناسان ارشد را به همراه دارد و برای کارکنان نیز می‌تواند کرامت انسانی در پی داشته باشد. همچنین با رضایتمندی مشتری و کاهش شکایات، کارکنان احساس خوبی از انجام وظیفه پیدا خواهند کرد. لذا پیشنهاد می‌گردد با توجه به رابطه دوطرفه بین کارکنان و مدیران، مدیران با کارکنان در زمینه‌های مختلف ابراز هم‌دردی روحی و عاطفی داشته باشند و کارکنان محیط کاری را همچون محیط زندگی خود حس کنند و با داشتن اخلاق انسانی در این محیط، شرایط مناسب برای حفظ کرامت انسانی کارکنان را فراهم نمایند. همچنین با توجه به این‌که ایجاد روابط بلندمدت با کارکنان، کرامت انسانی آنها را حفظ می‌نماید، پیشنهاد می‌گردد مدیران با هدف افزایش امنیت شغلی کارکنان پیمانی، رعایت حقوق کارکنان، توجه به سلامت جسمی و روحی کارکنان و ارائه خدمات درمانی شایسته به کارکنان تمهیداتی بیندیشند و کارکنان را از با شاخص‌های متنوع و مختلفی مورد ارزیابی قرار دهند و صرفاً از یک الگوی از پیش تعیین‌شده برای ارزیابی کارکنان استفاده ننمایند تا ضمن حفظ همه استعدادها، تلاش کارکنان برای بهبود در ویژگی‌های مختلف افزایش یابد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

پرتال جامع علوم انسانی

ملاحظات اخلاقی

حامی مالی

این مقاله حامی مالی ندارد.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان در آماده سازی این مقاله مشارکت کرده‌اند.

تعارض منافع

بنا به اظهار نویسندگان، در این مقاله هیچ گونه تعارض منافی وجود ندارد.

تعهد کپی‌رایت

طبق تعهد نویسندگان، حق کپی‌رایت (CC) رعایت شده است.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

بهرامزاده، حسینعلی و یادگاری، منصوره. (۱۳۸۷). تحلیل رابطه عدالت سازمانی کارکنان مدارس راهنمایی دخترانه نواحی آموزش و پرورش مشهد. *مدیریت فردا*، (۸) ۲۱: ۵۵-۶۵.

رشیدی فرد، سیده مرضیه، صفری، سعید و حبیبی راد، امین. (۱۴۰۰). شناسایی و رتبه‌بندی معیارهای ارزیابی فرصت‌های کارآفرینی در صنعت بیمه (مطالعه موردی: بیمه پارسیان). *پژوهشنامه بیمه*، ۳۶(۱): ۳-۵۷.

رضایی، محمد، رهنما رودپشتی، فریدون، سعیدنیا، حمیدرضا و علی‌پور درویش، زهرا. (۱۳۹۹). مدل پارادایمی ارزش‌آفرینی برند در صنعت بیمه با تأکید بر بیمه عمر "رویکرد داده بنیاد". *پژوهشنامه بیمه*، ۳۵(۳): ۹-۳۶.

رنگریز، حسن، حسن‌پور، اکبر، جعفری‌نیا، سعید و شیرینی، صالح. (۱۴۰۰). طراحی الگوی رفتارهای انحرافی مثبت کارکنان در صنعت بیمه ایران. *پژوهشنامه بیمه*، ۳۶(۲): ۱۳۱-۱۳۲.

فلسفی، علی، معمارزاده طهران، غلامرضا، الوانی، سید مهدی و موسی‌خانی، محمد. (۱۳۹۹). ارائه الگوی کرامت انسانی کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۹(۱): ۱۶۱-۱۸۵.

لطیفی، کمال، ظهور، علیرضا و شورش، اکبر. (۱۳۸۹). تأثیر آموزش طرح تکریم بر آگاهی، نگرش و عملکرد کارکنان مراکز بهداشتی. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۵(۴): ۷۷-۸۴.

Ali, M., Lei, S. & Wei, X. Y. (2018). The mediating role of the employee relations climate in the relationship between strategic HRM and organizational performance in Chinese banks. *Journal of Innovation & Knowledge*, 3(3): 115-122.

American Psychological Association (2010). Ethical principles of psychologists and code of conduct. Washington, DC: American Psychological Association (Retrieved from <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>).

Attride-Stirling, J. (2001). Thematic networks: An analytic tool for

- qualitative research. *Qualitative Research*, 1(3): 385-405.
- Bahramzadeh, H. A. & Yadegari, M. (1387). Analysis of the relationship between organizational justice of the staff of girls' middle schools in the education districts of Mashhad. *Modiriyat-Farda Journal*, (8)21: 65-55. (In Persian)
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1): 99-120.
- Boudlaie, H. & Mahdiraj Amoozad, H., & Shamsi, S., & Jafari-Sadeghi, V. & Garcia-Perez, A. (2020). Designing a human resource scorecard: An empirical stakeholder-based study with a company culture perspective. *Journal of Entrepreneurship Management and Innovation*, 16(4): 113-147.
- Cleveland, J. N. Byrne, Z. & Cavanagh, T. (2015). The future of HR is RH: Respect for humanity at work. *Human Resource Management Review*, 25(2): 146-161.
- Decker, C. & Van Quaquebeke, N. (2014). Getting respect from a boss you respect: How different types of respect interact to explain subordinates' job satisfaction as mediated by self-determination. *Journal of Business Ethics*, 131(3): 543-556.
- Emerson, N. D., Merrill, D. A., Shedd, K., Bilder, R. M. & Siddarth, P. (2017). Effects of an employee exercise programme on mental health. *Occupational Medicine*, 67(2): 128-134.
- Falsafi, A., Memarzadeh, G., Alvani, S. M. & Mousakhani, M. (2020). Model for employees human dignity in Iran public organizations. *Management Studies in Development and Evolution*, 29(97): 162-190. (In Persian)
- Latifi, K., Zohor, A. & Shoresh, A. (1389). The effect of honoring training on knowledge, attitude and performance of health center staff. *The Journal of Ethics in Science and Technology*, 5(4-3): 84-77. (In Persian)
- Meyer, J. P., Stanley, L. J. & Parfyonova, N. M. (2012). Employee commitment in context: The nature and implication of commitment profiles. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1): 1-16.
- Mi, L., Xu, T., Gan, X., Chen, H., Qiao, L. & Zhu, H. (2019). How to motivate employees' environmental citizenship behavior through perceived interpersonal circle power? A new perspective from Chinese circle culture. *Sustainability*, 11(17): 45-49.
- Rangriz, H., Hasanpoor, A., Jafari Nia, S. & Shiri, S. (2021). Designing a model of employees' positive deviant behaviors in

- insurance industry. *Iranian Journal of Insurance Research* , 36(2): 101-132. (In Persian)
- Rashidifard, S. M., Safari, S. & Habibirad, A. (2021). Identifying and prioritizing the criteria for evaluating entrepreneurial opportunities in the insurance industry. *Iranian Journal of Insurance Research* , 36(1): 3-57. (In Persian)
- Rezaee, M., Rahnama, F., Saeednia, H. R. & Alipour Darvish, Z. (2020). Paradigm model of brand value creation in insurance industry with focus on life insurance: A “Grounded Theory Approach. *Iranian Journal of Insurance Research* , 35(3): 9-36. (In Persian)
- Rudolph, H. R. & Peluchette, J. V. (1993). The power gap: Is sharing or accumulating power the answer? *Journal of Applied Business Research*, 9(3): 12–20.
- Sawagvudcharee, O. & Yolles, M. (2017). Conceptual development on strategic management for organizational improvement. *Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts*, 17(3): 17-26.
- Tahir, K. H. K. & Iraqi, K. M. (2018). Employee performance and retention: A comparative analysis of Theory X, Y and Maslow’s Theory. *Journal of Management Sciences*, 5(1): 100-110.
- Tetrick, L. E. & Quick, J. (2011). Overview of occupational health psychology: Public health in occupational settings. In J. Quick, & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 3–20) (2nd ed.). Washington, DC: American Psychological Association.
- Virginia, B. & Victoria, C. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77-101.



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی