



Designing a Model for the Concept of Disfavor in the Organization; A Manifestation of Workplace Violence

Amir Heydari Chiyaneh

PhD Student, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Mohammad Ali Sarlak*

Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Reza Rasouli

Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Ali Jamshidi

Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Received: 28/02/2022

Accepted: 04/07/2022

Abstract:

This research aims to identify and introduce the dimensions, components and indicators of the concept of disfavor in the organization, its antecedents and consequences. It aims at designing a model for them. The research is fundamental in terms of its purpose, descriptive-survey in terms of data collection method, and qualitative based on the nature of the data. In order to achieve the mentioned goals, Delphi method was used. To collect the data, researcher-made questionnaires (including 5-choice answers on the Likert scale and an open question for suggestions) were designed. 15 university professors and expert executives were chosen, who were also selected using a targeted non-probability sampling method. The consensus results of the Delphi experts, after four rounds of questionnaires and receiving corrective comments, which finally led to the appropriateness of the model and the combination of its factors, are as follows: the concepts of disfavor has two dimension of psychological-social (with 11 indicators), and physiological-economic (with 8 indicators). The antecedents of a person's disfavor in the organization have three dimensions: individual, group, and organizational factors, which individual factors have five components: "low ability, unbalanced personality, wrong perception and decision, unfavorable values and attitudes, low motivation (a total of 32 indicators)"; group factors includes five components of "wrong team participation, unprincipled communication, inconsistency with the leader, unpleasant political behavior, conflict and deceitful negotiations (a total of 31 indicators); and organizational factors with three components of "inflexible structure, unfair and inflexible organizational culture, inconsistency with change and developments (a total of 11 indicators) reached the consensus of the experts. The consequences of the individual's disfavor in the organization reached the consensus of the experts with the two dimensions of individual consequences (with 7 indicators), and organizational consequences (with 9 indicators). At the end, the model of individual's disfavor in the organization is presented.

Keywords: Workplace Violence, Anger, Disfavored Employee, Disfavor.

Corresponding Author, Email: sarlak@pnu.ac.ir

Original Article

DOI: 10.22034/jipas.2023.324139.1334

Print ISSN: 2676-6256

Online ISSN: 2676-606X

طراحی مدلی برای مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان، نمودی از خسونت در محل کار

امیر حیدری چیانه

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

محمدعلی سرلک*

استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

رضا رسولی

استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

علی جمشیدی

استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۴۰۱/۰۴/۱۳

دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۰۹



چکیده: این پژوهش درصدد شناسایی و معرفی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان، پیش‌آیندها و پس‌آیندهای آن و طراحی مدل برای آن‌ها است. پژوهش از نظر هدف بنیادی، از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی و بر اساس ماهیت داده‌ها از نوع پژوهش‌های کیفی است. برای رسیدن به اهداف ذکرشده از روش دلفی استفاده شد و برای گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌های محقق‌ساخته اولیه (شامل پاسخ‌های ۵ گزینه‌ای طیف لیکرت و یک پرسش باز برای ارائه پیشنهادها) در اختیار ۱۵ نفر از اساتید دانشگاهی و مدیران اجرایی خبره قرار گرفت که آن‌ها نیز با استفاده از روش نمونه‌گیری غیر احتمالی هدف دار انتخاب شدند. نتایج اجماع‌شده خبرگان دلفی پس از چهار دور رفت و برگشت پرسشنامه‌ها و اخذ نظرات اصلاحی که در نهایت منجر به تناسب مدل و ترکیب عوامل آن شد به قرار زیر هستند: مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان دارای دو بعد روان‌شناختی-اجتماعی «۱۱ شاخص» و فیزیولوژیک-اقتصادی «۸ شاخص» است. پیش‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان دارای ابعاد سه‌گانه عوامل فردی، گروهی و سازمانی است که عوامل فردی با پنج مؤلفه «توانایی پایین، شخصیت نامتعادل، ادراک و تصمیم غلط، ارزش‌ها و نگرش‌های ناپسند، انگیزش پایین، جمعاً ۳۲ شاخص» عوامل گروهی با پنج مؤلفه «مشارکت تیمی غلط، ارتباطات غیر اصولی، ناهماهنگی با رهبر، رفتارهای سیاسی ناپسند، تعارض و مذاکرات دغل‌کارانه، جمعاً ۳۱ شاخص» و عوامل سازمانی با سه مؤلفه «ساختار انعطاف‌ناپذیر، فرهنگ سازمانی ناعادلانه و خشک، ناهماهنگی با تغییر و تحولات جمعاً ۱۱ شاخص» به اجماع خبرگان رسیدند. پس‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان نیز با دو بُعد تبعات فردی «۷ شاخص» و تبعات سازمانی «۹ شاخص» به اجماع خبرگان رسیدند. در انتها مدل مغضوبیت فرد در سازمان ارائه شده است.

واژگان کلیدی: خسونت در محل کار، غضب، فرد مغضوب، مغضوبیت فرد در سازمان.

* نویسنده مسئول: sarlak@pnu.ac.ir

نوع مقاله: پژوهشی

DOI: 10.22034/jipas.2023.324139.1334

شاپا چاپی: ۶۲۵۶-۲۶۷۶

شاپا الکترونیک: ۲۶۷۶-۶۰۶X

مقدمه

طی سه دهه گذشته، خشونت در محل کار به موضوع پژوهشی مهمی در مطالعات مدیریت تبدیل شده است. مطابق گزارش سازمان جهانی بهداشت، خشونت محل کار معظلی جهانی است و شیوع آن به طور پیوسته در حال افزایش است. در سازمان‌هایی که خشونت در آن‌ها رخ می‌دهد، اختلاف و ناراحتی در بین کارکنان به وجود می‌آید و در نتیجه کارکنان احساس تعلق خود را نسبت به سازمان از دست می‌دهند (محب‌اھری و مکوندی، ۱۳۹۸). خشونت در محل کار به عنوان هر عمل یا رویدادی با هدف ایجاد آسیب جسمی یا روانی به کارمند بیان می‌شود (Dursun & Aytac, 2021) و در اشکال مختلفی مانند پرخاشگری فیزیکی، خشونت جنسی (Dhamala et al., 2021) ضرب و جرح، تجاوز، زورگویی، اوباش‌گری (بابایی و همکاران، ۱۳۹۳)، خشونت کلامی، ارباب، تحقیر، افتراء، توهین (Barros et al., 2022)، تهدید، غوغا سالاری / قلدری، آزار و اذیت (Dursun & Aytac, 2021) رخ می‌دهد. در مقوله ایمنی و سلامت محیط کار معنی خشونت تا آن اندازه گسترش پیدا کرده است که تمام اقسام رفتارهای پرخاشگرانه، توهین‌آمیز یا اعمالی را که ممکن است به آسیب روحی، روانی یا فیزیکی منتج شود در بر می‌گیرد (Ooijens, 2017). وجه ذهنی پرخاشگری بر اصطلاحاتی مانند خشم، خصومت، غضب و غیره متمرکز می‌شود که به لحاظ شدت و ضعف متفاوت هستند. حالت ذهنی ملایم پرخاشگری با عنوان «تحریک‌پذیری» و حالت شدیدتر آن «خشم» و شدیدترین حالت آن با عنوان «غضب» خوانده می‌شود (موسی‌زاده و ملایم، ۱۳۹۴).

تمرکز و دقت در معانی واژگان غضب و مغضوب نشان می‌دهد که یکی از اشکال خشونت در محل کار که می‌تواند پیامدهای منفی زیادی برای افراد و سازمان‌ها داشته باشد؛ غضب روی فرد و مغضوب قرار دادن او است.

غضب در معنای ضد رحمت و رحمت به معنای «ترمی در برابر دیگری» آمده است (سیدپورآذر، ۱۳۹۰). بر مبنای معانی لغوی فرد مغضوب، فردی است که خشم، غضب و عصبانیت را تجربه کرده، رانده شده و مشمول سخت‌گیری، بی‌احترامی، هتک حرمت و بی‌عدالتی شده است. این موضوع می‌تواند پیامدهای منفی زیادی برای کارکنان و سازمان‌ها داشته باشد و در صورت عدم توجه بر نگرش شغلی و سازمانی کارکنان تأثیر گذاشته و تخریب کند.

نگرش شغلی و سازمانی که نوعی احساس فرد نسبت به سازمان و شغلش است از چندین عامل تأثیر می‌گیرد که یکی از آن‌ها نیروی انسانی پیرامون فرد است. اینکه فرد با همکاران خود ارتباط مناسبی داشته باشد، از بودن در کنار آن‌ها راضی باشد و از موقعیت و اعتبار مناسبی در

میان همکاران خود برخوردار باشد؛ همگی عواملی هستند که موجب تقویت نگرش مثبت به شغل و سازمان می‌شوند. همچنین کارکنان انتظار دارند مدیران، رفتار و خط‌مشی برابر و منصفانه‌ای با آن‌ها داشته و در ادای وظایف شغلی از حمایت و پشتیبانی آن‌ها برخوردار باشند (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۷).

واضح است به فردی که غضب می‌شود به دلیل آنکه ارتباطات مناسبی با همکاران خود ندارد و از موقعیت و اعتبار مناسبی در میان همکاران خود برخوردار نیست و از سوی مدیران و افراد مافوق نیز مشمول رفتار و خط‌مشی برابر و منصفانه نشده و از حمایت و پشتیبانی آن‌ها برخوردار نیست هرگز نگرش مثبتی نسبت به شغل و سازمان خود نداشته و این موضوع در نهایت منجر به آسیب‌های جدی برای فرد و سازمان مربوطه خواهد شد.

در سند ملی ارتقای سلامت روان کشور، اجرای برنامه پیش‌گیری از خشونت توصیه شده است. این مسأله همچنین در برنامه ملی سلامت کارگران در کشور تأکید شده است (Damari et al., 2020). ادامه یافتن خشونت در محل کار منجر به خصومت‌آمیز شدن جو محیط کار شده و فضا را برای سواستفاده و توهین هموار می‌کند (محب‌اهری و مکوندی، ۱۳۹۸). با این حال، مغضوبیت فرد در سازمان به‌عنوان نمودی از خشونت در محل کار به‌رغم اینکه مسأله جاری در روابط، نوع عملکرد و نگرش برخی از کارکنان است و بر بهره‌وری آن‌ها و سازمان‌هایشان تأثیر می‌گذارد هنوز به‌عنوان یک موضوع مستقل مطرح نشده و در دست ارزیابی قرار نگرفته است و محیط‌های سازمانی نیز در رابطه با این موضوع آسیب‌شناسی نشده‌اند. بررسی پیشینه پژوهش‌های داخلی و خارجی نشان می‌دهد تاکنون، پژوهشی جامع انجام نگرفته است که الگوی کاملی از مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان ارائه دهد بنابراین، اهمیت انجام گرفتن چنین پژوهشی تأیید می‌شود.

بر این اساس هدف این مقاله شناسایی و معرفی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان، پیش‌آیندها و پس‌آیندهای آن است. در بعد نظری، این پژوهش به پژوهشگران کمک خواهد کرد در تشخیص ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مغضوبیت فرد در سازمان، پیش‌آیندها و پس‌آیندهای آن به‌جای تکیه بر سلیقه‌ها و اعمال نظر شخصی از نتایج علمی استفاده کنند. در بعد اجرایی نیز نتایج این پژوهش در بر دارنده دلایل مغضوبیت فرد در سازمان و تبعات منفی این موضوع خواهد بود که به مدیران سازمان‌ها در بهبود و ارتقای نگرش شغلی و سازمانی کارکنانشان کمک خواهد کرد.

از این‌رو مسأله اصلی پژوهش حاضر این است که: مدل مغضوبیت فرد در سازمان چگونه است؟ شاخص‌های معرف مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان کدام‌ها هستند؟ پیش‌آیندهای

مغضوبیت فرد در سازمان کدام‌ها هستند؟ پس آینده‌های مغضوبیت فرد در سازمان کدام‌ها هستند؟

مبانی نظری

غضب، در فرهنگ لغات فارسی به معانی خشم گرفتن، خشمگینی، غیظ، عصبانیت، هتک حرمت و بی‌عدالتی کردن آمده است. مغضوب نیز در معانی مورد خشم قرار گرفته، آنکه دیگری بر او خشمناک شده و مورد خشم واقع شده و رانده شده آورده شده است. همچنین مغضوبیت معادل با واژه لاتین «disfavor» در فرهنگ لغت مریام وبستر^۱ به معنای «حالت یا وضعیت مورد توجه و التفات و علاقه نبودن» آمده و واژگان «حساسیت، بیزاری، تنفر» و افعال «دوست نداشتن و تمایل نداشتن» به عنوان مترادف آن و واژگان «رغبت، مهرورزی، لطف، توجه، پشتیبانی، خاطرخواهی، علاقه شدید و اشتیاق» و افعال «لذت بردن، دوست داشتن، پسندیدن و ترجیح دادن» به عنوان متضاد آن آورده شده‌اند. همچنین این دیکشنری عبارت «در معرض بی‌مهری و تنزل» را به عنوان عبارت حاوی مغضوبیت معنا کرده است. در فری دیکشنری^۲ «disfavor» به معنای «حالتی از مورد توجه قرار گرفتن با عدم تأیید و حمایت و به صورت نامطلوب، ناپسند و بی‌احترامی» آمده است. در فرهنگ لغت بریتانیکا^۳ «disfavor» به معنای «حالت یا وضعیت مورد تأیید نبودن و ناپسند بودن» و «سخت‌گیری یا سخت کردن شرایط برای فرد یا سازمانی در موفقیت یا به دست آوردن چیزی در مقایسه با فرد یا سازمان دیگر» آمده است. در فرهنگ لغت لانگمن^۴ نیز «disfavor» به عنوان متضاد و نقطه مقابل «favor» آورده شده و «favor» در معانی «حمایت، تأیید یا موافقت» آمده است. همچنین در فرهنگ لغت ریشه‌شناسی پرو^۵ «disfavor» به معنای «حالت یا شرایط مورد توجه قرار گرفتن با عدم تأیید و حمایت» آورده شده است.

بنابراین، با توجه به مطالب فوق «فرد مغضوب در سازمان» فردی است که مورد خشم و غضب، عصبانیت، هتک حرمت، بی‌احترامی، بی‌عدالتی، حساسیت، بیزاری و تنفر از طرف همکاران یا مدیران مربوطه‌اش قرار گرفته، رانده و طرد شده است، تأیید و حمایت دیگران را از دست داده،

- 1 . Merriam Webster
- 2 . The Free dictionary
- 3 . The Britannica dictionary
- 4 . Longman
- 5...Etymology dictionary Pro
- 6 . Disfavored person in organization

پسندیده نشده و مشمول عدم تمایل و اشتیاق، سخت‌گیری در مقایسه با دیگران و تبعیض، عدم توجه، علاقه و عدم پشتیبانی و در معرض بی‌مهری و تنزل قرار می‌گیرد. «مغضوبیت فرد در سازمان»^۱ نیز حالت یا شرایطی است که طی آن اقدامات و رفتارهایی از قبیل (خشم و غضب، عصبانیت، هتک حرمت، بی‌ادبی و بی‌احترامی، بی‌عدالتی، حساسیت و بیزارى و تنفر، راندن و طرد کردن، عدم تأیید و حمایت، پسند نکردن، عدم تمایل و اشتیاق، سخت‌گیری در مقایسه با دیگران و تبعیض، عدم توجه و علاقه، عدم پشتیبانی، بی‌مهری و تنزل دادن) از طرف مدیر یا همکاران روی فرد مغضوب در سازمان اعمال می‌شوند.

مصادیق و مفاهیم تبیین‌گر مغضوبیت فرد در سازمان

با توجه به تعریفی که در بخش قبلی از مغضوبیت فرد در سازمان ارائه شد؛ مفاهیم زیر به‌عنوان شاخص‌های مغضوبیت فرد در سازمان برای تبیین بهتر آن توضیح داده می‌شوند.

۱- بی‌ادبی و بی‌احترامی به فرد

هرگونه رفتار گستاخانه در محل کار که طی یک دوره زمانی با شدت کم تکرار شود و آثار مخربی در سطح فردی، گروهی و سازمانی داشته باشد به‌عنوان بی‌ادبی در محل کار^۲ در نظر گرفته می‌شود (Namin et al., 2022). بی‌ادبی در محل کار به یک رفتار انحرافی با شدت ضعیف اشاره دارد که هنجارهای احترام متقابل را برای آسیب زدن به فرد مدنظر نقض می‌کند (Xia et al., 2022). بی‌ادبی در مقایسه با سایر رفتارهای منفی از شدت پایینی برخوردار است. اگر شدت قلدری در حد متوسط باشد؛ شدت بی‌ادبی کم است. ضمن اینکه حمله و پرخاش قویاً برای آسیب رساندن به اهداف خاص هستند حال آنکه قصد یا نیت بی‌ادبی می‌تواند مبهم باشد (Kim et al., 2021).

نمونه‌های رایج رفتار بی‌ادبانه عبارتند از: تحقیر، نگاه‌های پرخاشگرانه، پاسخ به تماس‌های تلفنی به شیوه‌ای غیر مؤدبانه، رد درخواست همکاران، فریاد زدن بر سر هم‌تایان (Khan et al., 2021)، سرزنش کارکنان از سوی مدیران یا سرپرستان برای مسائل جزئی در مقابل همه افراد در محل کار، صحبت کردن به شکل تحقیرآمیز، نادیده گرفتن و عدم توجه به شخصی که صحبت می‌کند (Musairah et al., 2021)، شوخی و کنایه با نیت‌های مبهم (Kim et al., 2021)، ترور روان‌شناختی، آزار و اذیت، سواستفاده از کار و کارکنان (El-Guindy et al., 2021).

1 . Individual disfavor in organization
2 . Workplace incivility

(2022)، نادیده گرفتن عقاید و نظرات همکاران، تهدیدآمیز و بی‌شرمانه صحبت کردن، شایعه پراکنی (Tutar et al., 2021)، نگاه تحقیرآمیز، سخنان تند، تشکر نکردن، نوشتن یا ارسال پیام در طول جلسات، تجاوز به حریم خصوصی (Tricahyadinata et al., 2020)، ارسال پیام‌های بی‌ادبانه، کسب اعتبار به‌خاطر تلاش‌های شخص دیگر و کسی را بدون دلیل سرزنش کردن (Namin et al., 2022).

بی‌ادبی در محل کار می‌تواند به استرس شغلی (Williams et al., 2021)، بیگانگی و بیزاری از کار، کاهش اعتماد بین فردی (Xia et al., 2022)، ابتکار عمل فردی پایین، خستگی عاطفی (Gui et al., 2022)، کاهش رضایت شغلی و سلامت فکری (Khan et al., 2021)، افزایش خشم و رفتار انحرافی (Kim et al., 2021)، استرس، افسردگی و خودکشی (El-Guindy et al., 2022)، تمایل به ترک شغل (Namin et al., 2022)، بدبینی سازمانی، سکوت سازمانی (Tutar et al., 2021) و کاهش تعهد سازمانی کارکنان (Tricahyadinata et al., 2020) منجر شود.

۲- تبعیض و بی‌عدالتی در حق فرد

تبعیض در محل کار^۱ به رفتارهای سازمان‌ها یا کارفرمایانی اشاره دارد که شرایط و ضوابط ناعادلانه‌ای را تعیین می‌کنند که توانایی کارکنان را برای انجام وظایفشان تضعیف می‌کنند (Faraain et al., 2019). تبعیض، عمل ناروایی است که افراد را نه براساس شایستگی فردی، بلکه براساس تعصب یا نگرش غیر اخلاقی دیگری به‌طور غیر قانونی متمایز می‌کند (Dhawan, 2019). اقدامات ناعادلانه در ارتقا و تنزل رتبه، اخراج و آزار و اذیت از اشکال مهم تبعیض هستند (Rosigno, 2019). وقتی بی‌عدالتی^۲ اتفاق می‌افتد هویت درونی و باطنی فرد تهدید می‌شود (Noack & Linden, 2020). ادراک کارکنان از محیط کار ناعادلانه آن‌ها را به تجربه خشم، رنجش و خصومت سوق می‌دهد زیرا احساس می‌کنند چیزهایی را که لیاقتشان را دارند یا حقشان است دریافت نمی‌کنند (Khattak et al., 2019).

تبعیض و بی‌عدالتی در محل کار با رضایت شغلی، شور و اشتیاق شغلی (Wielart, 2022)، عملکرد و تعهد سازمانی کارکنان (Fatima et al., 2021) ارتباط منفی و معکوس و با خشم، رنجش و خصومت (Khattak et al., 2019)، رفتار کاری غیر مولد (Jafri et al., 2020) و جنجال (سرلک، ۱۳۹۵) ارتباط مثبت دارد.

1 . Workplace discrimination

2 . Injustice

۳- تنفر و بیزاری از فرد

نفرت^۱، به‌عنوان یک تجربه عاطفی قوی، شدید، پایدار و مخرب توصیف می‌شود که مشخصه‌هایی از قبیل ادراک از اهداف به‌عنوان افراد فاسد و شرور و غیر قابل تغییر، دارای تخلفات ناعادلانه و عمدی، درک ناتوانی در کنار آمدن با آن‌ها در آینده و قصد حذف آن‌ها را دارد. نفرت را به‌عنوان یک احساس متمایز و در عین حال ترکیبی مفهوم‌سازی می‌کنند که هم‌زمان خشم، تحقیر و انزجار را در درجات مختلف در بر می‌گیرد (Martinez et al., 2022). نفرت احساسی است در پاسخ به این ادراک که فرد یا گروه دیگری دارای گرایش منفی پایدار و غیر قابل تغییر هستند. واکنش‌های رفتاری در نفرت از قبیل تلاش برای حذف مخالفان درک‌شده مخرب‌تر از واکنش‌های خشم است که هدف آن تغییر و اصلاح رفتار دیگران است (Steele & Roseman, 2022).

۴- سرزنش و سرکوب فرد

سرزنش کردن^۲ با احساسات مختلفی (از قبیل خشم، ناامیدی، غم و گناه، انگیزه برای درخواست عذرخواهی یا توضیح، طرد، ارزیابی اینکه مرتکب اشتباه باید عذرخواهی کند و این تفکر که برای دیگران فرصت مناسبی است که مرتکب اشتباه را سرزنش کنند) مرتبط بوده است و معمولاً تا زمانی طول می‌کشد که احساس شود اصلاحات مناسب انجام نشده است (Werkmaster, 2022). بسیاری از نویسندگان سرزنش را دارای دو جزء اساسی می‌دانند: الف) واگذاری و اختصاص مسئولیت به یک فرد به‌دلیل بروز اشکال یا آسیب ب) مسئول دانستن کسانی که به‌خاطر تخلفاتشان مقصر شناخته می‌شوند. مدیران با سرزنش کردن قدرت خود را بر فرد سرزنش‌شده افزایش داده و اقتدار خود را در سازمان تقویت می‌کنند. براساس تئوری خودتأییدی^۳، سرزنش دیگران یک تکنیک خودخدمتی^۴ است که به‌وسیله آن مدیران می‌توانند یک تصور مثبت را از خود حفظ کنند. هنگامی که تهدیدی ظاهر می‌شود (مثلاً، شکست در محل کار) مدیران معمولاً انگیزه دارند که مسئولیت آن شکست را به عوامل دیگری غیر از خودشان (مثلاً، زیردستان) واگذار کنند (Skarlicki et al., 2017).

1 . Hate
2 . Blame
3 . Self-affirmation theory
4 . Self-serving technique

سروکار داشتن با سرپرستانی که اظهارنظر کارکنان خود را سرکوب^۱ می‌کنند؛ احساس رفاه کارکنان را کاهش می‌دهد. اگر سرپرست نخواهد بازخورد منفی را بشنود یا به آن عمل نکند؛ کارمندان به این نتیجه می‌رسند که اظهارنظرشان به سرپرست بیهوده است. این احتمال وجود دارد که پاسخ‌های سرکوب‌کننده^۲ سرپرست به درخواست‌های کارکنان در محل کار تجربه‌های ناامیدکننده و مضر باشد که بر اعتماد افراد به مهارت‌هایشان برای رسیدگی و بهبود مسائل در محل کار تأثیر منفی بگذارند. از آنجایی که کارمندان ممکن است تجربه‌های منفی ناشی از اظهارنظر در محل کار را به نداشتن مهارت‌ها و شایستگی‌های شخصی نسبت دهند؛ انتظار می‌رود که تجربه‌های منفی ناشی از اظهارنظر اعتماد کارکنان را به توانایی‌شان برای اظهارنظر مؤثر در محل کار کاهش دهد (Geurkink et al., 2020).

۵- طردشده‌گی و محرومیت اجتماعی فرد

طردشده‌گی در محل کار^۳، که به‌عنوان «مرگ اجتماعی»^۴ در نظر گرفته می‌شود؛ میزانی است که یک فرد درک می‌کند که از سوی دیگران در محل کار نادیده گرفته شده یا محروم شده است. طردشده‌گی در محیط کار از طریق حذف امکان تعامل اجتماعی با دیگران و نداشتن آن مشخص می‌شود. وقتی افراد کاهش تعامل اجتماعی را تجربه می‌کنند باعث می‌شود که آن‌ها احساس کنند برای دیگران در محل کار مرده هستند (Li et al., 2021). احساس نامرئی و غیر قابل مشاهده بودن، محروم شدن و کنار گذاشته شدن از جمع و دیده شدن به‌گونه‌ای که گویی فرد هیچ تعلقاتی ندارد یا حتی وجود ندارد با عنوان طردشده‌گی طبقه‌بندی می‌شوند (Riasat & Bano, 2022). طردشده‌گی در محل کار نوعی از خشونت سرد^۵ است (Liu & Xia, 2016) و دامنه آن می‌تواند از اجتناب از تماس چشمی، دعوت نکردن به ناهار تا ترک اتاق هنگام ورود قربانی باشد (Fitriastuti & Vanderstraeten, 2022). اگر کسی نباشد که به ما توجه کند، به مکالمات و تعاملات ما پاسخ داده و علاقه‌مند به کارهایی باشد که ما انجام می‌دهیم مانند این است که ما مرده‌ایم و باعث می‌شود ما احساس عدم وجود کنیم (Fatima et al., 2019).

ویژگی مشترک تمامی تعاریف طردشده‌گی «محرومیت^۶، چشم‌پوشی^۱ و رد شدن^۲» است. با این تعاریف می‌توان تمایز بین طردشده‌گی و سایر سازه‌هایی را تشخیص داد که به ایجاد تجارب

- 1 . Suppress
- 2 . Suppressive
- 3 . Workplace ostracism
- 4 . Social death
- 5 . Cold violence
- 6 . Exclusion

منفی در محل کار منجر می‌شوند. نخست آنکه انگیزه تخریب، جزو تعریف طردشدگی نیست و قصد آسیب رساندن به فرد وجود ندارد، اما از ویژگی‌های کلیدی سایر مفاهیم مطرح‌شده، آگاهی فرد نسبت به آزاردهنده بودن عملش است بنابراین، اگرچه ممکن است طردشدگی منجر به آسیب به فرد شود، اما این عمل بدون نیت تخریب یا تمایلی نسبت به آن صورت می‌گیرد (توکلی و همکاران، ۱۳۹۳). طردشدگی در محل کار نیازی به انگیزه برای آسیب رساندن به فرد ندارد (Chen & Li, 2019). دوم آنکه طردشدگی به معنای حذف توجه مثبت به دیگران است نه به کارگیری توجه منفی نسبت به آن‌ها (توکلی و همکاران، ۱۳۹۳) یعنی به جای ارائه رفتار و توجه ناخوشایند مستلزم دریغ و خودداری از توجه و مراقبت مثبت است (Riasat & Bano, 2022). براساس تعریف به‌دست‌آمده در ابتدای این بخش «مغضوبیت فرد در سازمان» حالت یا شرایطی است که طی آن فرد خشم و غضب، عصبانیت، هتک حرمت، بی‌احترامی و بی‌عدالتی، حساسیت، بی‌زاری و تنفر، سخت‌گیری و ... را از طرف مدیر یا همکارانش دریافت می‌کند. این تعریف بیانگر وجود دو تفاوت اساسی بین این دو مفهوم است. ۱- بر خلاف طردشدگی، در مغضوبیت فرد در سازمان انگیزه تخریب و قصد آسیب رساندن به فرد وجود دارد و فرد یا افرادی که به دیگری غضب می‌کنند نسبت به آزاردهنده بودن عملشان آگاهی دارند و عامدانه و از روی قصد اقدام به چنین کاری می‌کنند. ۲- در مغضوبیت فرد در سازمان علاوه بر حذف توجه مثبت، رفتار و توجهات منفی، آزاردهنده و ناخوشایند نیز اعمال می‌شوند.

۶- تحقیر و تمسخر فرد

تحقیر^۳، عبارت است از احساس ناخوشایند عمیق فرد همراه با بودن یا درک خود در شرایطی که به شکل ناعادلانه دچار تنزل، تمسخر یا سرکوب شده به‌ویژه زمانی که فرد احساس کند بی‌ارزش و بی‌شخصیت شده است (Mann et al., 2017). تحقیر، یک احساس ترکیبی است که شامل خشم نسبت به عامل تحقیر و شرم متمرکز بر خود همراه با ناتوانی است (Noack & Linden, 2020). احساس ناتوانی، از دست دادن عزت نفس یا شأن و منزلت، خوار شدن و احساس کوچک بودن ویژگی‌های اصلی تحقیر هستند (Elshout et al., 2016). تجربه تحقیر با پیامدهای منفی بر سلامت روانی قربانیان از جمله افسردگی شدید، اضطراب شدید و تمایل به

¹ Ignoring

² Rejecting

³ Humiliation

خودکشی همراه بوده است. بیهوده نیست که تحقیر به عنوان «بمب هسته‌ای مخرب احساسات» نام‌گذاری شده است تا بر نتایج شدیداً ویران‌گر آن تأکید شود (Fernandez et al., 2022). معمول‌ترین و شدیدترین مصادیق تحقیر مواردی است که دیگران در آن حضور دارند و نیت خصمانه نشان می‌دهند. نتایج پژوهش مان^۲ و همکارانش در سال ۲۰۱۷، نشان داد که شدت تحقیر با خندیدن افراد پس از توهین افزایش پیدا می‌کند. اگر تمسخر^۳ و خنده دوستانه همکاران، مافوق‌ها یا مشتریان بد تلقی شود افراد ممکن است کمتر احساس رضایت کنند و استرس بیشتری داشته باشند. نتایج یک نمونه موردی از کارمندان سوئسی نشان داد افرادی که ترس از مسخره شدن دارند (ژلوتوفوب‌ها^۴) به‌طور کلی از زندگی و کار رضایت کمتری داشته و استرس کاری بیشتری را در مقایسه با افرادی تجربه می‌کنند که ترس از مسخره شدن ندارند (Hofmann et al., 2017).

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش بنیادی بوده و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی-پیمایشی به‌شمار می‌رود. همچنین براساس ماهیت داده‌ها از نوع پژوهش‌های کیفی است که برای طراحی مدل اولیه از روش دلفی^۵ استفاده شده است. برای گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌های محقق ساخته اولیه (شامل پاسخ‌های ۵ گزینه‌ای طیف لیکرت و یک پرسش باز برای ارائه پیشنهادها) در اختیار ۲۰ نفر از اساتید دانشگاهی و ۱۲ نفر از مدیران اجرایی قرار داده شد. این اعضا با استفاده از روش نمونه‌گیری غیر احتمالی هدف‌دار انتخاب شدند که از بین آن‌ها تعداد ۱۰ نفر از اساتید دانشگاهی با مرتبه استادیار به بالا در رشته مدیریت (۲ نفر استاد تمام، ۳ نفر دانشیار و ۵ نفر استادیار) و ۵ نفر از مدیران اجرایی (در حد مدیرکل و معاون مدیرکل با حداقل ۵ سال سابقه مدیریتی و ۱۰ سال تجربه کاری ترجیحاً تحصیل کرده رشته مدیریت) تمایل خود را برای پژوهش نشان دادند. درنهایت نتایج اجماع‌شده خبرگان دلفی پس از چهار دور رفت‌وبرگشت پرسشنامه‌ها و اخذ نظرات اصلاحی ایشان به تناسب مدل و ترکیب عوامل آن منجر شد.

- 1 . Nuclear bomb of emotions
- 2 . Mann
- 3 . Ridicule
- 4 . Gelotophobes
- 5 . Delphi

مقیاس اتفاق نظر

اندازه‌های مرکزی «میانگین، میانه و نما» و شاخص‌های پراکندگی «انحراف معیار و محدوده میان چارکی» آماره‌های اصلی استفاده‌شده در روش دلفی هستند و یک نمره میانگین اهمیت زیادی دارد که نشانگر توزیع نمره‌ها است (جمالی و همکاران، ۱۳۹۳). به همین منظور در این پژوهش، شاخص‌ها یا سؤالاتی که مقدار میانگین نظرات خبرگان آن‌ها بزرگ‌تر مساوی میانگین طیف پرسشنامه (عدد ۳) بودند به‌عنوان شاخص‌های مهم و اثرگذار شناخته‌شده و سایر شاخص‌ها حذف شدند.

محاسبه انحراف معیار، یکی دیگر از روش‌های ارائه‌شده درباره توقف یا ادامه دورهای دلفی است. میانگین به‌عنوان معیاری برای تمایل به مرکز، عقیده گروهی اعضای دلفی را نشان می‌دهد و انحراف معیار به‌عنوان معیاری برای پراکندگی نشان‌دهنده میزان توافق یا عدم توافق میان اعضا است (علیدوستی، ۱۳۸۵).

در روش دلفی سطح استاندارد برای اجماع وجود ندارد و در نتایج مطالعات محدوده متفاوتی از سطح اجماع ۵۱ تا ۱۰۰ درصد گزارش شده است (احمدی و همکاران، ۱۳۸۷). در برخی از پژوهش‌ها نیز میزان اجماع ۷۰ درصدی کل پاسخ‌گویان به‌عنوان سطح اتفاق نظر تعیین می‌شود (Williams & Webb, 1994).

با عنایت به موارد فوق شروط توقف مراحل دلفی در این پژوهش عبارت بودند از:

- ۱- همه شاخص‌ها یا سؤالات مهم شناخته شوند.
- ۲- شاخص جدیدی را خبرگان ارائه نکنند.
- ۳- انحراف معیار پاسخ‌های افراد درباره شاخص‌های سؤال‌شده در دورهای متوالی کاهش پیدا کند.
- ۴- توافق نظر یا اجماع درباره سؤالات در حدود ۷۰ درصد حاصل شود.

روایی پژوهش

در پژوهش حاضر، سنجش و اندازه‌گیری روایی پرسشنامه‌ها از طریق زیر محاسبه شد:

- «روایی صوری»: پرسشنامه‌های ابتدایی در اختیار خبرگان قرار گرفت تا اصلاح و تأیید شوند.

- «روایی سازه»: با مطالعه فرهنگ لغات و متون مدیریتی، منابع مرتبط با مغضوبیت فرد در سازمان شناسایی و با دقت بیشتری مطالعه شدند. پس از روشن شدن ابعاد مدنظر پژوهش سؤالاتی متناسب با موضوع، اهداف و متغیرهای پژوهش تهیه و طراحی شدند. پس از طراحی

اولیه پرسشنامه‌ها آن‌ها را در اختیار برخی از خبرگان در دسترس قرار دادیم تا تست اولیه پرسشنامه‌ها را انجام دهند. نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که خبرگان درک مشترکی از موضوع و سؤالات پرسشنامه‌ها دارند که این خود نشان از وجود روایی سازه پرسشنامه‌ها است.

- «روایی محتوا»: در این پژوهش روایی محتوا همان نظرات خبرگان است که با سؤالات بسته و باز طی چهار مرحله دلفی دریافت و اعمال شدند. شکل شماره ۱ فرایند اجرای پژوهش را نشان می‌دهد.





شکل ۱: فرایند اجرای پژوهش

یافته‌های پژوهش

در پرسشنامه‌های اولیه، ابعاد و شاخص‌های مطرح‌شده برای مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان و پس‌آیندهای آن عمدتاً از معانی لغوی «غضب» و «مغضوب» از فرهنگ لغات و نیز متون مختلف مدیریتی گرفته شدند. برای تشخیص پیش‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان نیز از نظریه رایبیز استفاده شد و عوامل سه‌گانه «فردی- گروهی- سازمانی» به‌عنوان ابعاد اصلی و مؤلفه‌های مربوط به هریک براساس نظریه رایبیز آورده شدند. شاخص‌های مطرح‌شده برای هر مؤلفه نیز بر مبنای استنباط پژوهشگران ناشی از مطالعه مبانی نظری پیشنهاد شدند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌های دور اول دلفی، براساس مقدار کشیدگی و چولگی داده‌ها، نرمال یا غیر نرمال بودن داده‌ها را بررسی کردیم. نتایج به‌دست‌آمده نشان داد مقادیر آماره برای شاخص چولگی و کشیدگی در دامنه (۲، -۲) قرار دارند. بنابراین، می‌توان نرمال بودن داده‌های مربوط به هر سؤال را پذیرفت. پس از سه مرحله رفت‌وبرگشت پرسشنامه‌ها، دریافت نظرات اصلاحی خبرگان و تجزیه‌وتحلیل آن‌ها نتایج به‌دست‌آمده در پایان دور سوم دلفی نشان داد که هنوز تجمیع نظرات خبرگان «اجماع حدود ۷۰ درصد» حاصل نشده است و باید به فرایند روش دلفی ادامه دهیم.

نکته: به‌دلیل حجم زیاد جدول‌های پرسشنامه‌ها و تجزیه‌وتحلیل آن‌ها در چهار مرحله و محدودیت در تعداد کلمات مقاله از آوردن جدول‌های مراحل اول تا سوم دلفی و همچنین جدول‌های آماری بررسی نرمال بودن داده‌ها خودداری شد.

تجزیه‌وتحلیل پاسخ‌های دور چهارم

در این گام پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌های تکمیل‌شده، تجمیع میانگین، انحراف‌معیار، بزرگ‌ترین مقدار تجمیع و درصد اجماع نظرات خبرگان محاسبه شده و سپس داده‌های جمع‌آوری‌شده را تجزیه‌وتحلیل کردیم.

جدول ۱: توصیف آماری نظرات خبرگان درباره شاخص‌های مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان- دور

چهارم دلفی

بعد و شماره	شاخص	میانگین نظرات	انحراف- معیار	بزرگ‌ترین مقدار تجمیع	درصد اجماع
الف	بعد روان‌شناختی-اجتماعی				
۱	«هتک حرمت، بی‌ادبی و بی-احترامی به فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۸	۵۶۰۶۱/	۱۲	۸۰۰/
۲	«طردشدگی و رانده شدن فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۸۶	۳۵۱۸۷/	۱۳	۸۶۷/
۳	«تحقیر فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۷۳	۵۹۳۶۲/	۱۲	۸۰۰/
۴	«محرومیت اجتماعی و انزوای فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۰۶	۴۵۷۷۴/	۱۲	۸۰۰/
۵	«سرکوب فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۸۶	۳۵۱۸۷/	۱۳	۸۶۷/
۶	«بی‌توجهی به فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۱۳	۵۱۶۴۰/	۱۱	۷۳۳/
۷	«بی‌اعتمادی به فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۱۳	۵۱۶۴۰/	۱۱	۷۳۳/
۸	«تروور روان‌شناختی فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۸	۴۱۴۰۴/	۱۲	۸۰۰/
۹	«سوءظن و بدگمانی نسبت به فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۶۶	۶۱۷۲۱/	۱۱	۷۳۳/
۱۰	«قربانی قلدری شدن فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۶	۷۳۶۷۹/	۱۱	۷۳۳/
۱۱	«پخش شایعات نامساعد درباره فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۱۳	۵۱۶۴۰/	۱۱	۷۳۳/

ادامه جدول ۱: توصیف آماری نظرات خبرگان درباره شاخص‌های مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان - دور چهارم دلفی

بند و شماره	شاخص	میانگین نظرات	انحراف- معیار	بزرگ‌ترین مقدار تجمیع	درصد اجماع
ب	بعد فیزیولوژیک-اقتصادی				
۱۲	«بی‌عدالتی در پرداختی‌های فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۷۳	/۵۹۳۶۲	۱۲	/۸۰۰
۱۳	«قطع یا کم کردن حقوق و مزایای فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۸	/۴۱۴۰۴	۱۲	/۸۰۰
۱۴	«ندادن اطلاعات لازم به فرد برای انجام بهینه کار» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۱۳	/۵۱۶۴۰	۱۱	/۷۳۳
۱۵	«جلوگیری از ارتقا و ترفیع سازمانی فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۰۶	/۲۵۸۲۰	۱۴	/۹۳۳
۱۶	«سخت کردن چرخش یا گردش شغلی فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۳/۹۳	/۴۵۷۷۴	۱۲	/۸۰۰
۱۷	«ممانعت از توسعه و غنی-سازی شغلی فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۳/۸۶	/۵۱۶۴۰	۱۱	/۷۳۳
۱۸	«تنزل درجه و جایگاه سازمانی فرد» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۷۳	/۵۹۳۶۲	۱۲	/۸۰۰
۱۹	«تبعید فرد به مناطق سازمانی دور دست» از سوی مدیر یا همکاران	۴/۶	/۶۲۳۴۶	۱۰	/۶۶۷
	میانگین انحراف معیار		/۵۰۶۱		

جدول ۲: توصیف آماری نظرات خبرگان درباره شاخص‌های پیش‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان - دور چهارم دلفی

بعد مولفه و شماره	شاخص	میانگین نظرات	انحراف- معیار	بزرگ‌ترین مقدار تجمیع	درصد اجماع
بعد عوامل فردی					
توانایی پایین					
۱	سطح پایین بلوغ فرد	۳/۳۳	۱/۶۱۷۲۱	۱۱	۷۳۳
۲	توانایی‌های ذهنی در سطح پایین	۳/۶	۱/۶۳۳۴۶	۱۰	۱۶۶۷
۳	رسیدن فرد به حد بی‌کفایتی	۴	۱/۵۳۴۵۲	۱۱	۷۳۳
شخصیت نامتعادل					
۴	شخصیت متجاوز و پرخاشگر فرد	۴/۰۶	۱/۴۵۷۷۴	۱۲	۱۸۰۰
۵	خودبرتربینی و غرور فرد	۴/۶۶	۱/۶۱۷۲۱	۱۱	۷۳۳
۶	مشکلات اخلاقی فرد	۴/۹۳	۱/۲۵۸۲۰	۱۴	۹۳۳
۷	تنبلی فرد	۴	۱/۵۳۴۵۲	۱۱	۷۳۳
۸	بزدل، ترسو و سلطه‌پذیر بودن فرد	۳/۴	۱/۷۳۶۷۹	۱۱	۷۳۳
۹	لجبازی و یک‌دنده بودن فرد	۴/۰۶	۱/۴۵۷۷۴	۱۲	۱۸۰۰
۱۰	عزت نفس پایین فرد	۳/۴۶	۱/۸۳۳۸۱	۱۱	۷۳۳
۱۱	بی‌نظمی و بی‌انضباطی فرد	۴	۱/۳۷۷۹۶	۱۳	۱۸۶۷
۱۲	بدرفتاری و بداخلاقی فرد	۴/۰۶	۱/۴۵۷۷۴	۱۲	۱۸۰۰
۱۳	دروغ‌پردازی و شایعه‌پراکنی از سوی فرد	۴/۷۳	۱/۵۹۳۶۲	۱۲	۱۸۰۰
۱۴	سواستفاده از اعتماد از سوی فرد	۴/۲	۱/۴۱۴۰۴	۱۲	۱۸۰۰
ادراک و تصمیم غلط					
۱۵	جنجال و تهدید مدیر یا همکاران از سوی فرد	۴/۰۶	۱/۴۵۷۷۴	۱۲	۱۸۰۰
۱۶	خراب‌کاری و کارشکنی از سوی فرد	۴/۸۶	۱/۳۵۱۸۷	۱۳	۱۸۶۷

ادامه جدول ۲: توصیف آماری نظرات خبرگان درباره شاخص‌های پیش‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان - دور چهارم دلفی

بعد مولفه و شماره	شاخص	میانگین نظرات	انحراف- معیار	بزرگ‌ترین مقدار تجمیع	درصد اجماع
الف					
بعد عوامل فردی					
ادراک و تصمیم غلط					
۱۷	اصرار بر اپیدمی بی‌کفایتی از سوی فرد	۴/۵۳	۱/۷۴۳۲۲	۱۰	۱/۶۶۷
۱۸	رسوا کردن سازمان از سوی فرد	۴/۸۶	۱/۳۵۱۸۷	۱۳	۱/۸۶۷
۱۹	مقاومت در برابر تغییر از سوی فرد	۴/۱۳	۱/۵۱۶۴۰	۱۱	۱/۷۳۳
۲۰	فساد اداری فرد	۴/۸۶	۱/۳۵۱۸۷	۱۳	۱/۸۶۷
۲۱	ارتکاب جرم به‌وسیله فرد	۴/۹۳	۱/۲۵۸۲۰	۱۴	۱/۹۳۳
۲۲	پارتنری بازی و رفتارهای سلیقه‌ای از سوی فرد	۳/۷۳	۱/۴۵۷۷۴	۱۱	۱/۷۳۳
ارزش‌ها و نگرش‌های ناپسند					
۲۳	ناهمگونی و تقابل نظام ارزشی فرد با مدیر یا همکاران	۳/۹۳	۱/۵۹۳۶۲	۱۰	۱/۶۶۷
۲۴	ناهمگونی و تقابل نگرش‌ها، تمایلات و اظهارنظرهای فرد با مدیر یا همکاران	۳/۸۶	۱/۵۱۶۴۰	۱۱	۱/۷۳۳
۲۵	تفکر و عملکرد ماکیاولیستی از سوی فرد	۳/۹۳	۱/۴۵۷۷۴	۱۲	۱/۸۰۰
۲۶	عدم ثبات رویه در رفتار فرد	۳/۸	۱/۵۶۰۶۱	۱۰	۱/۶۶۷
۲۷	افراط در انتقاد به‌وسیله فرد	۴/۰۶	۱/۴۵۷۷۴	۱۲	۱/۸۰۰
۲۸	عدم تعهد و وفاداری فرد به سازمان	۴/۱۳	۱/۵۱۶۴۰	۱۱	۱/۷۳۳
۲۹	نارضایتی از شغل، بدبینی و بدگویی از شغل و سازمان به‌وسیله فرد	۴/۶	۱/۷۳۶۷۹	۱۱	۱/۷۳۳

ادامه جدول ۲: توصیف آماری نظرات خبرگان درباره شاخص‌های پیش‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان - دور چهارم دلفی

بعد مولفه و شماره	شاخص	میانگین نظرات	انحراف- معیار	بزرگ‌ترین مقدار تجمیع	درصد اجماع
الف					
بعد عوامل فردی					
انگیزش پایین					
۳۰	انجام وظایف و دستورات از روی اجبار و اکراه به‌وسیله فرد	۴/۰۶	۴۵۷۷۴/۴	۱۲	۸۰۰/۱
۳۱	مسئولیت‌پذیر نبودن فرد	۳/۹۳	۴۵۷۷۴/۴	۱۲	۸۰۰/۱
۳۲	عدم مشارکت در برنامه‌ها و تصمیمات به‌وسیله فرد	۳/۸۶	۵۱۶۴۰/۵	۱۱	۷۳۳/۷
ب					
بعد عوامل گروهی					
مشارکت تیمی غلط					
۳۳	عضویت فرد در تیم خراب‌کار یا تیم مخالف با مدیر	۴/۰۶	۴۵۷۷۴/۴	۱۲	۸۰۰/۱
۳۴	عدم رعایت هنجارهای تیم و عدم تبعیت از آن‌ها به‌وسیله فرد	۴/۲	۴۱۴۰۴/۴	۱۲	۸۰۰/۱
۳۵	باعث و بانی شکست تیم شدن	۴/۸۶	۳۵۱۸۷/۳	۱۳	۸۶۷/۱
۳۶	فاش کردن اسرار تیم از سوی فرد	۴/۹۳	۲۵۸۲۰/۲	۱۴	۹۳۳/۹
۳۷	برقراری ارتباط با اعضای تیم رقیب به‌وسیله فرد	۴/۷۳	۵۹۳۶۲/۵	۱۲	۸۰۰/۱
۳۸	حمله به ارزش‌های تیم از سوی فرد	۴/۱۳	۵۱۶۴۰/۵	۱۱	۷۳۳/۷
۳۹	مقاومت سرسختانه فرد در مقابل خواسته‌های تیم	۳/۸۶	۵۱۶۴۰/۵	۱۱	۷۳۳/۷
۴۰	عضویت فرد در تیمی که قدرت خود را در سازمان از دست داده است	۳/۷۳	۴۵۷۷۴/۴	۱۱	۷۳۳/۷
۴۱	عضویت فرد در تیمی که تخلفات مالی سایر اعضای آن به اثبات رسیده است	۴/۰۶	۲۵۸۲۰/۲	۱۴	۹۳۳/۹

ادامه جدول ۲: توصیف آماری نظرات خبرگان درباره شاخص‌های پیش‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان - دور چهارم دلفی

درصد اجماع	بزرگ‌ترین مقدار تجمیع	انحراف- معیار	میانگین نظرات	شاخص	بعد مولفه و شماره
ب					
بعد عوامل گروهی					
ارتباطات غیر اصولی					
۹۳۳/	۱۴	۲۵۸۲۰/	۴/۰۶	ارتباطات دغل کارانه فرد با افراد یا گروه‌ها	۴۲
۸۰۰/	۱۲	۴۱۴۰۴/	۴/۲	انتشار اخبار و اتفاقات ناگوار و منفی گروه از سوی فرد	۴۳
۷۳۳/	۱۱	۵۱۶۴۰/	۴/۱۳	موانع ارتباطات اثربخش کلامی و غیر کلامی و در نتیجه سوتفاهم و برداشت نامناسب	۴۴
۶۶۷/	۱۰	۵۶۰۶۱/	۳/۲	واسطه قرار دادن افراد نامرتبط برای درخواست‌ها از سوی فرد	۴۵
۷۳۳/	۱۱	۵۱۶۴۰/	۴/۱۳	دوگانگی در گفتار و کردار فرد با اعضای گروه یا سایر گروه‌ها- تظاهر به دوستی و برعکس اقدامات منفی در پشت پرده	۴۶
۸۰۰/	۱۲	۴۱۴۰۴/	۴/۸	زدویند و ارتباطات مالی و ... نامتعارف فرد با سایر گروه‌ها	۴۷
۷۳۳/	۱۱	۶۱۷۲۱/	۳/۳۳	کسب شهرت و سواستفاده از نام و عنوان گروه به‌وسیله فرد	۴۸
ناهماهنگی با رهبر					
۸۶۷/	۱۳	۳۵۱۸۷/	۴/۸۶	لیدر تشکیل ائتلاف علیه مدیر بودن	۴۹
۷۳۳/	۱۱	۵۳۴۵۲/	۴	زیر نظر رهبر زهرآگین یا شرنگ- آلود بودن	۵۰
۸۰۰/	۱۲	۴۵۷۷۴/	۴/۰۶	وجود رهبر مستبد	۵۱
۷۳۳/	۱۱	۵۳۴۵۲/	۴	روابط مابین رهبر-عضو در سطح پایین- قرار گرفتن در زمره گروه بیگانه یا غیر خودی رهبر	۵۲

ادامه جدول ۲: توصیف آماری نظرات خبرگان درباره شاخص‌های پیش‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان - دور چهارم دلفی

ب	بعد مولفه و شماره	شاخص	میانگین نظرات	انحراف- معیار	بزرگ‌ترین مقدار تجمیع	درصد اجماع
ب						
بعد عوامل گروهی						
رفتارهای سیاسی ناپسند						
۵۳	تشنه قدرت بودن فرد و سواستفاده از قدرت گروهی در راستای منافع فردی	۳/۹۳	۴۵۷۷۴	۱۲	۱۰۰	
۵۴	وابستگی سیاسی فرد به حزب سیاسی مخالف با حزب سیاسی حاکم و سوار بر قدرت	۴/۲۶	۴۵۷۷۴	۱۱	۷۳۳	
۵۵	اختلاف نظر سیاسی فرد با مدیر یا همکاران	۴/۲	۴۱۴۰۴	۱۲	۱۰۰	
۵۶	رفتارهای سیاسی نامشروع فرد	۴/۸	۴۱۴۰۴	۱۲	۱۰۰	
۵۷	اخلال‌گری، اغتشاش و تحریک سایر افراد به این دست از فعالیت‌ها به- وسیله فرد	۴/۲۶	۴۵۷۷۴	۱۱	۷۳۳	
تعارض و مذاکرات دغل کارانه						
۵۸	تهدید منافع افراد یا گروه‌ها به وسیله فرد	۴	۵۳۴۵۲	۱۱	۷۳۳	
۵۹	رقابت بر سر منابع مالی و مادی با سایر افراد و گروه‌ها	۳/۹۳	۴۵۷۷۴	۱۲	۱۰۰	
۶۰	رقابت بر سر تصدی پست و جایگاه بالاتر با سایر افراد و گروه‌ها	۴	۳۷۷۹۶	۱۳	۱۸۶۷	
۶۱	وابستگی شدید فرد به افراد و گروه‌ها	۳/۳۳	۶۱۷۲۱	۱۱	۷۳۳	
۶۲	همه چیز را برای خود خواستن در مذاکره- استفاده از روش برد-باخت	۳/۸۶	۵۱۶۴۰	۱۱	۷۳۳	
۶۳	فریب افراد یا گروه‌ها در مذاکره و توسل به دروغ از سوی فرد	۴	۵۳۴۵۲	۱۱	۷۳۳	

ادامه جدول ۲: توصیف آماری نظرات خبرگان درباره شاخص‌های پیش‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان - دور چهارم دلفی

بعد مولفه و شماره	شاخص	میانگین نظرات	انحراف- معیار	بزرگ‌ترین مقدار تجمع	درصد اجماع
ج بعد عوامل سازمانی					
ساختار انعطاف‌ناپذیر					
۶۴	آداب و رسوم سازمانی خشک و خشن و عدم امکان پذیرش و اجرای آن با عضو تازه‌وارد	۳/۸۶	/۵۱۶۴۰	۱۱	/۷۳۳
۶۵	آنارشی و قانون‌گریزی فرد در سازمان‌های با رسمیت بالا	۴/۱۳	/۳۵۱۸۷	۱۳	/۸۶۷
۶۶	رعایت نکردن سلسله‌مراتب سازمانی از سوی فرد	۳/۸۶	/۵۱۶۴۰	۱۱	/۷۳۳
فرهنگ سازمانی ناعادلانه و خشک					
۶۷	نهادینه شدن بی‌عدالتی و تبعیض در سازمان	۴/۸۶	/۳۵۱۸۷	۱۳	/۸۶۷
۶۸	فرهنگ سازمانی حامی قلدری و قلدرپروری	۴/۲۶	/۴۵۷۷۴	۱۱	/۷۳۳
۶۹	تنوع و تفاوت فرهنگی زیاد فرد با فرهنگ حاکم در سازمان	۴	/۵۳۳۵۲	۱۱	/۷۳۳
۷۰	زیر پا گذاشتن هنجارها و آداب- و رسوم سازمانی از سوی فرد	۴/۲	/۴۱۴۰۴	۱۲	/۸۰۰
ناهماهنگی با تغییر و تحولات					
۷۱	مقاومت فرد در برابر تغییر و تحولات سازمانی	۳/۸۶	/۵۱۶۴۰	۱۱	/۷۳۳
۷۲	بی‌توجهی فرد به تغییر و تحولات و حرکت براساس ادامه روندهای قبلی	۳/۸۶	/۵۱۶۴۰	۱۱	/۷۳۳
۷۳	عدم نیاز به فرد به دلیل ظهور تکنولوژی‌های جدید	۳/۱۳	/۵۱۶۴۰	۱۱	/۷۳۳
۷۴	قدرت یافتن مخالفان فرد پس از تغییر و تحولات	۳/۸۶	/۳۵۱۸۷	۱۳	/۸۶۷
میانگین انحراف معیار /۴۸۰۶					

جدول ۳: توصیف آماری نظرات خبرگان درباره شاخص‌های پس‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان - دور چهارم دلفی

۳	شاخص	میانگین نظرات	انحراف- معیار	بزرگ‌ترین مقدار تجمیع	درصد اجماع	
الف						
تبعات فردی						
۱	کاهش انگیزش فرد	۴/۸۶	۳۵۱۸۷	۱۳	۸۶۷	
۲	کاهش رضایت شغلی فرد	۴/۲۶	۴۵۷۷۴	۱۱	۷۳۳	
۳	کاهش کیفیت زندگی کاری فرد	۴/۷۳	۵۹۳۶۲	۱۲	۸۰۰	
۴	کاهش نشاط سازمانی فرد	۴/۰۶	۴۵۷۷۴	۱۲	۸۰۰	
۵	کاهش عزت نفس سازمانی فرد	۴	۵۳۴۵۲	۱۱	۷۳۳	
۶	افزایش افسردگی و اضطراب شغلی فرد	۴/۲	۴۱۴۰۴	۱۲	۸۰۰	
۷	افزایش فرسودگی شغلی فرد	۴	۵۳۴۵۲	۱۱	۷۳۳	
ب						
تبعات سازمانی						
۸	مسمومیت جو سازمانی	۴/۲	۴۱۴۰۴	۱۲	۸۰۰	
۹	کاهش رفتار شهروندی سازمانی	۳/۹۳	۴۵۷۷۴	۱۲	۸۰۰	
۱۰	کاهش تعهد و وفاداری سازمانی	۴/۱۳	۵۱۶۴۰	۱۱	۷۳۳	
۱۱	افزایش بدبینی سازمانی	۴/۶۶	۶۱۷۲۱	۱۱	۷۳۳	
۱۲	افزایش بی‌تفاوتی سازمانی	۳/۹۳	۴۵۷۷۴	۱۲	۸۰۰	
۱۳	افزایش سکوت سازمانی	۴/۰۶	۵۹۳۶۲	۱۰	۶۶۷	
۱۴	افزایش روحیه انتقام‌جویی و تنفر	۴/۸۶	۵۱۶۴۰	۱۴	۹۳۳	
۱۵	افزایش ترک خدمت سازمانی	۳/۲	۴۱۴۰۴	۱۲	۸۰۰	
۱۶	افزایش جنجال در سازمان	۴/۲	۴۱۴۰۴	۱۲	۸۰۰	
		میانگین انحراف معیار				/۴۸۴۱

گزارش خلاصه مرحله چهارم دلفی و بررسی شروط توقف

در دور چهارم، ابتدا با استفاده از نتایج به‌دست آمده در دور سوم به طراحی پرسشنامه‌های جدید اقدام شد. بدین‌منظور ابتدا شاخص‌هایی که در دور سوم کم‌اهمیت قلمداد شدند از پرسشنامه‌ها

حذف شدند و با توجه به اینکه در پرسشنامه‌های دور سوم، خبرگان هیچ شاخص جدیدی را نام نبرده بودند بنابراین، در پرسشنامه‌های دور چهارم سؤال جدیدی اضافه نشد. پس از طراحی و تغییرات لازم پرسشنامه‌های جدید به همراه نتایج دور سوم پژوهش در اختیار خبرگان قرار گرفت. سپس پرسشنامه‌های دور چهارم را جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل کردیم که نتایج زیر حاصل شد:

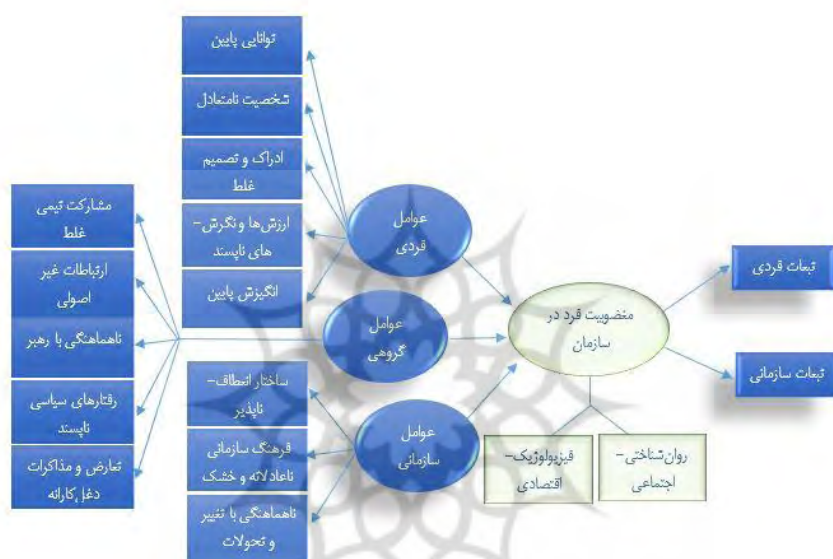
- با توجه به مقدار میانگین به دست آمده برای هر یک از سؤالات پژوهش مشاهده می‌شود که میانگین نظرات خبرگان برای تمام سؤالات پژوهش بیشتر از مقدار میانگین طیف (عدد ۳) است بنابراین، همه شاخص‌های باقی‌مانده مهم و تأثیرگذار هستند.
- در دور چهارم پژوهش، هیچ شاخص جدیدی را خبرگان معرفی نکردند و این نشان‌دهنده این بود که شاخص‌های ارائه شده در پرسشنامه تمام ابعاد پژوهش را در بر گرفته‌اند.
- برای توقف دوره‌های دلفی بر اساس شرط سوم در ابتدای پژوهش می‌بایست انحراف معیار پاسخ‌های افراد درباره میزان گویایی شاخص‌ها در دوره‌های متوالی کاهش پیدا می‌کرد. با دقت در میانگین انحراف معیار پرسشنامه‌های تجمیع نظرات خبرگان در دوره‌های اول تا چهارم دلفی، که در جدول زیر آمده است، مشخص می‌شود که در دوره‌های متوالی به‌ویژه دور چهارم دلفی میانگین انحراف معیار پاسخ‌ها کاهش پیدا کرده است.

جدول ۴: میانگین انحراف معیار پاسخ‌های خبرگان در دوره‌های متوالی دلفی

میانگین انحراف- معیار در مرحله چهارم دلفی	میانگین انحراف معیار در مرحله سوم دلفی	میانگین انحراف- معیار در مرحله دوم دلفی	میانگین انحراف- معیار در مرحله اول دلفی	
۵۰۶۱/	۶۹۲۱/	۹۱۰۵/	۸۶۷۴/	پرسشنامه مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان
۴۸۰۶/	۶۹۲۹/	۸۰۰۶/	۸۸۲۵/	پرسشنامه پیش‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان
۴۸۴۱/	۶۵۶۵/	۷۲۳۲/	۸۰۵۴/	پرسشنامه پس‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان

بررسی کلی میزان اجماع نظرات خبرگان طی جدول‌های (۱ تا ۳) نشان می‌دهد که اجماع نظرات خبرگان در دور چهارم نسبت به دور سوم افزایش پیدا کرده است به طوری که تقریباً همه شاخص‌ها دارای توافق و اجماع بالاتر از میزان توافق مدنظر یعنی «حدود ۷۰ درصد اجماع» هستند. تعداد محدودی از شاخص‌ها دارای اتفاق نظر و اجماع ۶۶۷/ هستند که اختلاف بسیار

ناچیزی با عدد مدنظر برای توافق دارند. با توجه به شرط چهارم در ابتدای پژوهش که مقرر شده بود زمانی که حدود ۷۰ درصد پاسخ‌دهندگان جواب یکسانی به یکی از گزینه‌های پاسخ برای هر سؤال بدهند خواهیم پذیرفت که توافق نظر و اجماع درباره آن سؤال حاصل شده است. براساس نظر تیم پژوهش شرط اجماع نظرات خبرگان در پرسشنامه‌های دور چهارم پذیرفته شد. با توجه به اتمام فرایند دلفی مدل نهایی به‌دست‌آمده از پژوهش حاضر که متغیرهای پژوهش و روابط میان آن‌ها را نشان می‌دهد به قرار زیر است.



شکل ۲: مدل مغضوبیت فرد در سازمان

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده یعنی ۱- مهم شناخته شدن تمامی شاخص‌ها ۲- عدم حذف یا اضافه شدن شاخص جدید در پژوهش ۳- کاهش انحراف معیار پاسخ‌های افراد درباره گویایی شاخص‌ها در دوره‌های متوالی و در نهایت دور آخر دلفی ۴- دستیابی سوالات به سطح اجماع یا توافق مدنظر یعنی «حدود ۷۰ درصد» مشخص می‌شود که شروط توقف پژوهش فراهم شده است. با توجه به برآورده شدن شرایط توقف دیگر نیازی به طراحی پرسشنامه جدید نیست و

فرایند دلفی به اتمام می‌رسد. بنابراین، ما به هدف پژوهش یعنی شناسایی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های «مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان، پیش‌آیندها و پس‌آیندهای آن» رسیده‌ایم. براساس نتایج پژوهش، مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان دارای دو بعد روان‌شناختی - اجتماعی و فیزیولوژیک - اقتصادی است که:

بعد روان‌شناختی - اجتماعی دارای ۱۱ شاخص، هتک حرمت، بی‌ادبی و بی‌احترامی به فرد، طردشدگی و رانده شدن فرد، تحقیر فرد، محرومیت اجتماعی و انزوای فرد، سرکوب فرد، بی‌توجهی به فرد، بی‌اعتمادی به فرد، ترور روان‌شناختی فرد، سوءظن و بدگمانی نسبت به فرد، قربانی‌قلدری شدن فرد، پخش شایعات نامساعد درباره فرد «از سوی مدیر یا همکاران» و بعد فیزیولوژیک - اقتصادی دارای ۸ شاخص، بی‌عدالتی در پرداختی‌های فرد، قطع یا کم کردن حقوق و مزایای فرد، ندادن اطلاعات لازم به فرد برای انجام بهینه کار، جلوگیری از ارتقا و ترفیع سازمانی فرد، سخت کردن چرخش یا گردش شغلی فرد، ممانعت از توسعه و غنی‌سازی شغلی فرد، تنزل درجه و جایگاه سازمانی فرد، تبعید فرد به مناطق سازمانی دوردست «از سوی مدیر یا همکاران» هستند.

پیش‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان دارای سه بعد عوامل فردی، گروهی و سازمانی است که:

بعد عوامل فردی دارای پنج مؤلفه:

۱- توانایی پایین «با شاخص‌های سطح پایین بلوغ فرد، توانایی‌های ذهنی در سطح پایین، رسیدن فرد به حد بی‌کفایتی». ۲- شخصیت نامتعادل «با شاخص‌های شخصیت متجاوز و پرخاشگر، خودبرتربینی و غرور، مشکلات اخلاقی، تنبلی، بزدل و ترسو و سلطه‌پذیر بودن، لجبازی و یک‌دنده بودن، عزت نفس پایین، بی‌نظمی و بی‌انضباطی، بدرفتاری و بداخلاقی، دروغ‌پردازی و شایعه‌پراکنی، سواستفاده از اعتماد». ۳- ادراک و تصمیم غلط «با شاخص‌های جنجال و تهدید مدیر یا همکاران، خراب‌کاری و کارشکنی، اصرار بر اپیدمی بی‌کفایتی، رسوا کردن سازمان، مقاومت در برابر تغییر، فساد اداری، ارتکاب جرم، پارتی‌بازی و رفتارهای سلیقه‌ای به‌وسیله فرد». ۴- ارزش‌ها و نگرش‌های ناپسند «با شاخص‌های ناهمگونی و تقابل نظام ارزشی فرد با مدیر یا همکاران، ناهمگونی و تقابل نگرش‌ها، تمایلات و اظهارنظرهای فرد با مدیر یا همکاران، تفکر و عملکرد ماکیاولیستی، عدم ثبات رویه در رفتار، افراط در انتقاد، عدم تعهد و وفاداری فرد به سازمان، نارضایتی از شغل، بدبینی و بدگویی از شغل و سازمان از سوی فرد». ۵- انگیزش پایین «با شاخص‌های انجام وظایف و دستورات از روی اجبار و اکراه، مسئولیت‌پذیر نبودن، عدم مشارکت در برنامه‌ها و تصمیمات به‌وسیله فرد».

بعد عوامل گروهی دارای پنج مؤلفه:

۱- مشارکت تیمی غلط «با شاخص‌های عضویت فرد در تیم خراب‌کار یا تیم مخالف با مدیر، عدم رعایت هنجارهای تیم و عدم تبعیت از آن‌ها، باعث‌وبانی شکست تیم شدن، فاش کردن اسرار تیم، برقراری ارتباط با اعضای تیم رقیب، حمله به ارزش‌های تیم، مقاومت سرسختانه فرد در مقابل خواسته‌های تیم، عضویت فرد در تیمی که قدرت خود را در سازمان از دست داده است، عضویت فرد در تیمی که تخلفات مالی سایر اعضای آن به اثبات رسیده است». ۲- ارتباطات غیر اصولی «با شاخص‌های ارتباطات دغل‌کارانه فرد با افراد یا گروه‌ها، انتشار اخبار و اتفاقات ناگوار و منفی گروه از سوی فرد، موانع ارتباطات اثربخش کلامی و غیر کلامی و در نتیجه سوءتفاهم و برداشت نامناسب، واسطه قرار دادن افراد نامرتبب برای درخواست‌ها به‌وسیله فرد، دوگانگی در گفتار و کردار فرد با اعضای گروه یا سایر گروه‌ها، تظاهر به دوستی و برعکس اقدامات منفی در پشت پرده، زدوبند و ارتباطات مالی و رفتار نامتعارف فرد با سایر گروه‌ها، کسب شهرت و سوء-استفاده از نام و عنوان گروه به‌وسیله فرد». ۳- ناهماهنگی با رهبر «با شاخص‌های لیدر، تشکیل ائتلاف علیه مدیر بودن، زیر نظر رهبر زهرآگین یا شرنگ‌آلود بودن، وجود رهبر مستبد، روابط مابین رهبر-عضو در سطح پایین و قرار گرفتن فرد در زمره گروه بیگانه یا غیر خودی رهبر». ۴- رفتارهای سیاسی ناپسند «با شاخص‌های تشنه قدرت بودن فرد و سوءاستفاده از قدرت گروهی در راستای منافع فردی، وابستگی سیاسی فرد به حزب سیاسی مخالف با حزب سیاسی حاکم و سوار بر قدرت، اختلاف نظر سیاسی فرد با مدیر یا همکاران، رفتارهای سیاسی نامشروع فرد، اخلال‌گری و اغتشاش و تحریک سایر افراد به این دست از فعالیت‌ها از سوی فرد». ۵- تعارض و مذاکرات دغل‌کارانه «با شاخص‌های تهدید منافع افراد یا گروه‌ها به‌وسیله فرد، رقابت بر سر منابع مالی و مادی با سایر افراد و گروه‌ها، رقابت بر سر تصدی پست و جایگاه بالاتر با سایر افراد و گروه‌ها، وابستگی شدید فرد به افراد و گروه‌ها، همه چیز را برای خود خواستن در مذاکره، استفاده از روش بردوباخت، فریب افراد یا گروه‌ها در مذاکره و توسل به دروغ از سوی فرد».

و بعد عوامل سازمانی دارای سه مؤلفه:

۱- ساختار انعطاف‌ناپذیر «با شاخص‌های آداب‌ورسوم سازمانی خشک و خشن و عدم امکان پذیرش و اجرای آن به‌وسیله عضو تازه‌وارد، آنارشی و قانون‌گریزی فرد در سازمان‌هایی با رسمیت بالا، رعایت نکردن سلسله‌مراتب سازمانی به‌وسیله فرد». ۲- فرهنگ سازمانی ناعادلانه و خشک «با شاخص‌های نهادینه شدن بی‌عدالتی و تبعیض در سازمان، فرهنگ سازمانی حامی

قلدری و قلدرپروری، تنوع و تفاوت فرهنگی زیاد فرد با فرهنگ حاکم در سازمان، زیر پا گذاشتن هنجارها و آداب و رسوم سازمانی از سوی فرد». ۳- ناهماهنگی با تغییر و تحولات «با شاخص‌های مقاومت فرد در برابر تغییر و تحولات سازمانی، بی‌توجهی فرد به تغییر و تحولات و حرکت بر-اساس ادامه روندهای قبلی، عدم نیاز به فرد به دلیل ظهور تکنولوژی‌های جدید، قدرت یافتن مخالفان فرد پس از تغییر و تحولات» هستند.

پس آینده‌های مغضوبیت فرد در سازمان نیز دارای دو بعد تبعات فردی و تبعات سازمانی هستند که:

بعد تبعات فردی دارای ۷ شاخص «کاهش انگیزش فرد، کاهش رضایت شغلی فرد، کاهش کیفیت زندگی کاری فرد، کاهش نشاط سازمانی فرد، کاهش عزت نفس سازمانی فرد، افزایش افسردگی و اضطراب شغلی فرد، افزایش فرسودگی شغلی فرد».

بعد تبعات سازمانی دارای ۹ شاخص «مسمومیت جو سازمانی، کاهش رفتار شهروندی سازمانی، کاهش تعهد و وفاداری سازمانی، افزایش بدبینی سازمانی، افزایش بی‌تفاوتی سازمانی، افزایش سکوت سازمانی، افزایش روحیه انتقام‌جویی و تنفر، افزایش ترک خدمت سازمانی، افزایش جنجال در سازمان».

پژوهش حاضر دارای محدودیت‌هایی نیز است که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از:

۱- نداشتن منابع علمی معتبر و قابل دسترس و نداشتن پژوهش‌های مشابه در رابطه با موضوع پژوهش و پدیده‌محوری آن که با وجود تلاش بسیار پژوهشگران موفق به پیدا کردن پژوهشی نشدند که به‌طور مستقیم به این موضوع توجه شده باشد. بنابراین، پژوهش در قسمت مبانی نظری محدود به تعریف واژگان و لغات از فرهنگ لغات و توضیح و تبیین پدیده‌محوری براساس مفاهیم مرتبط و نیز بیان تفاوت‌های آن با برخی مفاهیم مشابه شده است.

۲- به دلیل اینکه پرسشنامه استاندارد در این زمینه وجود نداشت؛ پژوهش براساس پرسشنامه‌های محقق ساخته انجام شد. پیش‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان در این پرسشنامه‌ها براساس نظریه رایینز در سه بعد عوامل فردی، گروهی و سازمانی محدود شده‌اند.

۳- این پژوهش با استفاده از روش دلفی و جمع‌آوری اطلاعات آن از طریق پرسشنامه انجام شد. تعداد زیاد سؤالات پرسشنامه‌ها به طولانی شدن زمان پاسخ‌گویی منجر شد که شاید بر مقدار دقت پاسخ‌های شرکت‌کنندگان تأثیرگذار باشد. از این رو به‌نظر می‌رسد استفاده از سایر روش‌های جمع‌آوری اطلاعات از قبیل مصاحبه با خبرگان، ضبط، یادداشت‌برداری و ... بتواند

نتایج جامع‌تری را در این باره فراهم کند. در بازه زمانی انجام پژوهش به دلیل شیوع بیماری کرونا امکان ارتباط حضوری و جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از روش‌های فوق‌میسر نبود.

۴- این پژوهش محدود به شناسایی و معرفی مصادیق، پیش‌آیندها و پس‌آیندهای مغضوبیت فرد در سازمان است که می‌توانست عوامل مداخله‌گر، شرایط زمینه‌ای و راهبردهای کنش/واکنش متقابل را شناسایی و معرفی کند.

۵- خبرگان انتخابی این پژوهش محدود به متخصصان رشته مدیریت و مدیران اجرایی می‌شود که در این باره می‌توان از خبرگان و متخصصان رشته روان‌شناسی نیز کمک گرفت.

به نظر می‌رسد برای تجزیه و تحلیل بهتر و بیشتر مفهوم مغضوبیت فرد در سازمان می‌توان مطالعات تجربی متعددی را با استفاده از روش‌های مختلف انجام داد تا بتوان به نتایج جامع و گسترده‌تری در این زمینه دست پیدا کرد.



مآخذ

- احمدی، فضل‌الله، نصیریانی، خدیجه، اباذری، پروانه (۱۳۸۷). تکنیک دلفی: ابزاری در تحقیق. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، سال ۸، شماره ۱، ۱۷۵-۱۸۵.
- بابایی، نصیب، رحمانی، آزاد، محجل‌اقدام، علیرضا، زمانزاده، وحید، داداش‌زاده، عباس، آوازه، مرضیه (۱۳۹۳). *خشونت محل کار علیه پرستاران از دیدگاه بیماران. روان پرستاری*، سال ۲، شماره ۱، ۴۳-۵۴.
- توکلی، عبدالله، جمالی کاپک، شهرام، خراسانی، ویدا (۱۳۹۳). *طراحی مدل گردشگری سازمانی در بانکهای منتخب. چشم‌انداز مدیریت دولتی*، سال ۵، شماره ۲۰، ۴۳-۱۵.
- جمالی، احسان، حبیبی، مجتبی، باقی، رقیه (۱۳۹۳). *کاربرد روش دلفی در تحقیقات علوم رفتاری و پزشکی. نامه آموزش عالی*، سال ۷، شماره ۲۶، ۱۳۱-۱۵۴.
- سرلک، محمدعلی (۱۳۹۵). *ارائه یک چارچوب مفهومی برای پردازش نظریه جنجال-نتیجه. مدیریت سازمانهای دولتی*، سال ۴، شماره ۴، ۱۳۱-۱۴۳.
- سیدپورآذر، سید حسن (۱۳۹۰). *غضب عامل تباهی قلب. پژوهشنامه اخلاق*، سال ۴، شماره ۱۳، ۹-۳۴.
- علیدوستی، سیروس (۱۳۸۵). *روش دلفی: مبانی، مراحل و نمونه‌هایی از کاربرد. مدیریت و توسعه*، سال ۸، شماره ۳۱، ۲۳-۸.
- محب‌اهری، نرگس، مکوندی، پیام (۱۳۹۸). *بررسی ارتباط بین تفکر استراتژیک و خشونت در محل کار. مدیریت توسعه و تحول*، سال ۱، شماره ۱، ۱۷۵-۱۸۶.
- موسی‌زاده، زهره، ملایم، فاطمه (۱۳۹۴). *ماهیت، علل و راه‌کارهای پیشگیری و مهار خشم از دیدگاه اندیشمندان مسلمان ابوزید بلخی. علوم تربیتی از دیدگاه اسلام*، سال ۳، شماره ۴، ۵۹-۷۴.
- یعقوبی، نورمحمد، کوهی‌خور، محمد، کمالیان، امین‌رضا، تاج‌پور، مهدی (۱۳۹۷). *بررسی تأثیر رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی. مدیریت سازمانهای دولتی*، سال ۶، شماره ۲، ۱۱۷-۱۳۶.
- Barros, C., Meneses, R. F., Sani, A., & Baylina, P. (2022). *Workplace violence in healthcare settings: Work-related predictors of violence behaviours*. *Psych*, 4(1), 516-524.
- Chen, Y., & Li, S. (2019). *The relationship between workplace ostracism and sleep quality: A mediated moderation model*. *Frontiers in Psychology*, 10(1), 319-331.

- Damari, B., Esmaeeli, I., Norozi, A., & Sadeghifar, E. (2020). *The national workplace violence survey among industrial workers in Islamic Republic of Iran*. *Iran Occupational Health*, 17(1), 1072-1085.
- Dhamala, B., Bhattarai, P., Sharma, C., & Thapa, S. (2021). *Workplace violence experienced by nursing staff at a tertiary hospital in urban nepal*. *The Journal of Global Health*, 4(5), 445-466.
- Dhawan, S. H. (2019). *Workplace discrimination against women and anti-discrimination laws*. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 6(2), 283-291.
- Dursun, S., & Aytac, S. (2021). *Workplace violence against police officers and the effect of workplace violence on mental health*. *Pakistan Journal of Medical and Health Sciences*, 15(12), 177-189.
- El-Guindy, H., Mohamed Rashed, N., Abd-El-Salam, F., & Maiz, A. (2022). *Incivility and ostracism in the workplace among staff nurses and its relation to the quality of care*. *Egyptian Journal of Health Care*, 13(1), 290-301.
- Elshout, M., Nelissen, R., & Van Beest, I. (2016). *A prototype analysis of humiliation*. *Cognition and Emotion*, 6(4), 311-323.
- Faraain, N., Khairol Musairah, S., & Md-Sabri, S. (2019). *Exploring workplace injustice and employees well-being in malaysia*. *International Journal of Accounting Finance and Business*, 4(21), 76-91.
- Fatima, K., Ghoto, M., & Ali, M. (2021). *Impact of organizational injustice on employee's performance: A mediating role of organizational commitment*. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(3), 192-205.
- Fatima, T., Bilal, A.R., & Imran, M. K. (2019). *Uncovering the concept workplace ostracism: A review on sequential perspective*. *Pakistan Business Review*, 21(2), 71-83.
- Fernandez, S., Gaviria, E., Halperin, E., Agudo, R., Gonzalez-Puerto, J., Chas-Villar, A., & Saguy, T. (2022). *The protective effect of agency on victims of humiliation*. *Journal of Experimental Social Psychology*, 3(1), 398-412.
- Fitriastuti, T., & Vanderstraeten, A. (2022). *Being out of the loop: Workplace deviance as a mediator of the impact of impression management on workplace exclusion*. *Sustainability*, 14(3), 1004-1010.
- Geurkink, B., Akkerman, A., & Sluiter, R. (2020). *Political participation and workplace voice: The Spillover of Suppression by Supervisors*. *Political Studies*, 1(21), 89-97.
- Gui, W., Bai, Q., & Wang, L. (2022). *Workplace incivility and employees personal initiative: A moderated mediation model of emotional exhaustion and meaningful work*. *SAGE Open*, 12(1), 215-231.

- Hofmann, J., Ruch, W., Proyer, R. T., Platt, T., & Gander, F. (2017). *Assessing dispositions toward ridicule and laughter in the workplace: Adapting and validating the phophikat-9 questionnaire. Frontiers in Psychology, 8*(7), 140-161.
- Jafri, M., Hafeez, M., Maenuddin., P., Ghayasuddin., T., & Qais, M.(2020). *Impact of workplace incivility and organizational injustice on counterproductive work behavior. International Journal of Disaster Recovery and Business Continuity, 11*(1), 2716–2727
- Khan, M. S., Elahi, N. S., & Abid, G. (2021). *Workplace incivility and job satisfaction: Mediation of subjective well-being and moderation of forgiveness climate in health care sector. European Journal Investig Health Psychol Education, 17*(21), 1107–1119.
- Khattak, M. N., Khan, M. B., Fatima, T., & Ali Shah, S. Z. (2019). *The underlying mechanism between perceived organizational injustice and deviant workplace behaviors: Moderating role of personality traits. Asia Pacific Management Review, 24*(4), 201–211.
- Kim, Y. H., Son, S. Y., & Kang, S.W. (2021). *Effects of anger and moral identity on the relationship between supervisors' incivility and deviant behavior: A study of public service officers in republic of korea. International Journal of Environmental Research and Public Health, 8*(3), 256-271.
- Li, M., Xu, X., & Kwan, H. K. (2021). *Consequences of workplace ostracism: A meta-analytic review. Frontiers in Psychology, 12*(5), 308-319.
- Liu, H. L., & Xia, H. S. (2016). *Workplace ostracism: A review and directions for future research. Journal of Human Resource and Sustainability Studies, 4*(1), 197-201.
- Mann, L., Feddes, A. R., Leiser, A., Doosje, B., & Fischer, A. H. (2017). *When is humiliation more intense? The role of audience laughter and threats to the self. Frontiers in Psychology, 8*(4), 61-79.
- Martinez, C. A., Van -Prooijen, J. W., & Van Lange, P. (2022). *A threat-based hate model: How symbolic and realistic threats underlie hate and aggression. Journal of Experimental Social Psychology, 8*(3), 489-499.
- Musairah, S., Sabri, S., & Farhana, A. (2021). *Modelling workplace incivility as a social process towards sustainable workforce in the malaysian context. Jurnal Intelek, 16*(1), 432-456.
- Namin, B. H., Ogaard, T., & Roislien, J. (2022). *Workplace incivility and turnover intention in organizations: A meta-analytic review. International Journal of Environmental Research and Public Health, 12*(7), 305-316.

- Noack, I., & Linden, M. (2020). *The different social stressors vilification, humiliation, and breach of trust lead to similar psychological consequences. Behavioral Medicine and Rehabilitation Practice, 110(23), 223–230.*
- Ooijens. (2017). *Violence and harassment @Work: A guide for smes to prevent violence in the workplace. Netherlands: Netherlands Enterprise Agency.*
- Riasat, N., & Bano, Z. (2022). *Development and psychometric properties of adult ostracism scale. International Journal of Innovations in Science & Technology, 2(5), 62-69.*
- Roscigno, V. (2019). *Discrimination, sexual harassment and the impact of workplace power. Sociological Research for a Dynamic World, 1(5), 1–21.*
- Skarlicki, D. P., Kay, A. A., Aquino, K., & Fushtey, D. (2017). *Must heads roll? A critique of and alternative approaches to swift blame. Academy of Management Perspectives, 31(3), 222–238.*
- Steele, A., & Roseman, I. (2022). *Appraisals associated with interpersonal negative emotions: What distinguishes anger, contempt, dislike, and hatred?. Psychology and Developing Societies, 34(2), 175–199.*
- Tricahyadinata, I., Hendryadi., Suryani., Z. A. S., & Riadi, S. (2020). *Workplace incivility, work engagement, and turnover intentions: Multi-group analysis. Cogent Psychology, 7(1), 90-104.*
- Tutar, H., Tuzcuoglu, F., & Sarkhanov, T. (2021). *The mediating role of organizational cynicism in the relationship between workplace incivility and organizational silence. Technology, Education, Management Journal, 10(2), 563- 572.*
- Werkmaster, M. J. (2022). *Blame as a sentiment. International Journal of Philosophical Studies, 8(4), 145-167.*
- Wielaart, K. (2022). *The effect of workplace discrimination on job attitudes. Master's thesis Sociology, Utrecht University.*
- Williams, C., Wu, Y., Sun, I., & Van-Craen, M. (2021). *Exploring the direct and indirect linkages between supervisory disrespect and officer cooperation and disrespect in policing. Police Quarterly, 1(1), 1–26.*
- Williams, P., & Webb, C. (1994). *The delphi technique: A methodological discussion. Journal of Advanced Nursing, 19(1), 180-186.*
- Xia, B., Wang, X., Li, Q., He, Y., & Wang, W. (2022). *How workplace incivility leads to work alienation: A moderated mediation model. Frontiers in Psychology, 13(4), 92- 110.*