

Recognizing and understanding the phenomenon of depersonalization of employees in government organizations; Analyzing antecedent and consequent factors with fuzzy cognitive mapping method (FCM)

Abstract

Aim: Today, employees inevitably experience pressures and limitations in the process of adapting to their social and occupational environment. If the psychological pressures caused by the job become excessive, they can have physical, mental, and behavioral complications such as depersonalization of employees. Depersonalization of employees not only degrades the performance and productivity of employees, but also leads the organization to stagnation and inefficiency. Therefore, given the importance of this phenomenon, the present study, with the aim of recognizing and understanding the phenomenon of depersonalization of employees in government organizations, analyzes its antecedents and consequences using the Fuzzy Cognitive Mapping (FCM) method.

Methodology: The present study is applied-developmental in terms of purpose and exploratory in terms of information collection. This research is mixed and includes qualitative and quantitative data and is conducted based on the deductive-inductive philosophy.

The statistical population in both qualitative and quantitative sections is experts, including university professors in the field of human resource management and organizational behavior and managers of government organizations in Lorestan province, of whom 30 were considered as the research sample using purposive sampling and based on the principle of theoretical adequacy. In fact, antecedent and consequent factors were identified through interviews with 30 sample members, and then a paired comparison questionnaire of factors was provided to the same sample members to determine the effect of the factors on each other. To collect information in the qualitative section, interviews were used, the validity and reliability of which were confirmed through agreement between the two coders and theorists, as well as the intra-coder and inter-coder reliability methods. In the quantitative section, the data collection tool was a questionnaire, the validity and reliability of which were also confirmed using content validity and test-retest reliability. Qualitative data were analyzed using the coding process and the content analysis method, and quantitative data were analyzed using the fuzzy cognitive map method.

Results: The findings of the study indicated that among the antecedent factors of employee depersonalization, lack of self-confidence and self-esteem in employees with a central index (11.67) was identified as the most important antecedent factor. Also, among the consequent factors of employee depersonalization, a decrease in the efficiency and productivity of the organization with a central index (12.45) was identified as the most important consequent factor.

Conclusion: The results of the present study indicate that the most important antecedent factors of employee depersonalization, in order of effect and based on the central index, include; Lack of self-confidence and self-esteem in employees, being in uncontrollable and stressful situations, dominance of hierarchical and authoritarian culture in the organization and lack of mindfulness skills, psychosis and neuroticism, inability to be flexible and adaptable, organizational trauma, borderline and capricious personality disorder, weakness of talent management system and succession-training system and lack of effective punishment and encouragement system. Also, the most important downstream factors in order of effect and based on the central index include; decrease in employee productivity and efficiency, decrease in employee self-efficacy, organizational survival risk, occurrence of withdrawal behaviors and social isolation of employees, employee burnout, lack of promotion of social status, job rejection, inability in self-regulation and self-determination, occurrence of innovation inertia phenomenon in the organization and occurrence of rumination.

Keyword: depersonalization, government organizations, antecedent and consequential factors, fuzzy cognitive mapping method.

شناخت و فهم پدیده مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی؛ تحلیل

عوامل پیشایندی و پسایندی با روش نقشه شناختی فازی (FCM)

چکیده

هدف: امروزه کارکنان در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود به ناچار فشارها و محدودیت‌هایی را متحمل می‌شوند. فشارهای روانی ناشی از شغل اگر بیش از حد شوند، می‌توانند عوارض جسمی، روحی و روانی و رفتاری همچون؛ مسخ شخصیت کارکنان را به همراه داشته باشد. مسخ شخصیت کارکنان نه تنها عملکرد و بهره‌وری کارکنان را تحلیل می‌برد، بلکه سازمان را به سمت رکود و ناکارآمدی سوق می‌دهد. بنابراین، با توجه به اهمیت این پدیده، پژوهش حاضر با هدف شناخت و فهم پدیده مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی، به تحلیل عوامل پیشایندی و پسایندی آن با استفاده از روش نقشه شناختی فازی (FCM) می‌پردازد.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی- توسعه‌ای و از لحاظ گردآوری اطلاعات، در دسته پژوهش‌های اکتشافی قرار دارد. این پژوهش به صورت آمیخته و شامل داده‌های کیفی و کمی است و بر مبنای فلسفه قیاسی- استقرایی انجام شده است. جامعه آماری در هر دو بخش کیفی و کمی خبرگانند که شامل اساتید دانشگاه در حوزه‌ی مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی و مدیران سازمان‌های دولتی استان لرستان بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و براساس اصل کفایت نظری ۳۰ نفر از آن‌ها به عنوان نمونه پژوهش در نظر گرفته شدند. در واقع عوامل پیشایندی و پسایندی از طریق مصاحبه با ۳۰ نفر نمونه شناسایی شدند و سپس پرسشنامه مقایسات زوجی عوامل در اختیار همان اعضای نمونه قرار داده شد تا تأثیر عوامل بر هم مشخص شود. برای گردآوری اطلاعات در بخش کیفی، از مصاحبه استفاده شد، که روایی و پایایی آن از طریق توافق دو کدگذار و نظری و همچنین روش پایایی سنجی درون کدگذار و میان کدگذار تأیید گردیده است. در بخش کمی، ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده است، که روایی و پایایی آن نیز با استفاده از روایی محتوایی و پایایی بازآزمون تأیید شده است. داده‌های کیفی با استفاده از فرآیند کدگذاری و روش تحلیل مضمون و داده‌های کمی با استفاده از روش نقشه شناختی فازی مورد تحلیل قرار گرفته‌اند.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده آن بود که از میان عوامل پیشایندی مسخ شخصیت کارکنان، عدم خودباوری و اعتمادبه-نفس در کارکنان با شاخص مرکزی (11.67) به عنوان مهم‌ترین عامل از عوامل پیشایندی شناسایی شده است. همچنین از میان عوامل پسایندی مسخ شخصیت کارکنان، کاهش میزان کارایی و بهره‌وری سازمان با شاخص مرکزی (12.45) به عنوان مهم‌ترین عامل از عوامل پسایندی شناسایی شده است.

نتایج: نتایج پژوهش حاضر حاکی از این است که مهم‌ترین عوامل پیشایندی مسخ شخصیت کارکنان به ترتیب اثر و براساس شاخص مرکزی شامل؛ عدم خودباوری و اعتمادبنفس در کارکنان، قرارگیری در شرایط غیرقابل کنترل و استرس‌زا، حاکمیت فرهنگ سلسله مراتبی و اقتدارگرا در سازمان و کمبود مهارت ذهن آگاهی، روان‌گسیختگی و روان‌رنجوری، ناتوانی در انعطاف‌پذیری و سازگاری شخصیتی، ترومای سازمانی، اختلال شخصیتی مرزی و دمدمی مزاج، ضعف سیستم مدیریت استعداد و سیستم جانشین‌پروری و نبود سیستم تنبیه و تشویق اثربخش می‌باشد. همچنین، مهم‌ترین عوامل پسایندی به ترتیب اثر و براساس شاخص مرکزی شامل؛ کاهش میزان بهره‌وری و کارایی کارکنان، کاهش خودکارآمدی کارکنان، مخاطره بقای سازمانی، بروز رفتارهای کناره‌گیرانه و انزوای اجتماعی کارکنان، فرسودگی شغلی کارکنان، عدم ارتقای جایگاه اجتماعی، طردشدگی شغلی، ناتوانی در خودتنظیمی و خودتعیین‌گری، بروز پدیده اینرسی نوآوری در سازمان و بروز نشخوار فکری می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: مسخ شخصیت، سازمان‌های دولتی، عوامل پیشایندی و پسایندی، روش نقشه شناختی فازی.

مقدمه

امروزه نظام زندگی صنعتی دستاوردهای بسیار مهمی را برای افراد به ارمغان آورده است، اما در بسیاری از جهات موجب بروز عوارضی همچون؛ استرس و فشارهایی عصبی زیاد در زندگی شخصی و کاری آن‌ها شده است (Yaser, 2025). به-طوری‌که با توجه به شرایط کنونی، شغل هر فردی بایستی قسمت عمده‌ای از نیازهای مادی، روانی و اجتماعی او را تأمین نماید تا مانع از بروز چنین استرس‌ها و تنش‌هایی در افراد شود (Gwyther et al, 2024). اما گاهی اوقات بنا به عواملی همچون؛ ضعف مدیریت، نبود برنامه‌ریزی صحیح و عدم توجه به لزوم ارضاء نیازهای اساسی، کارکنان دچار اختلالات روحی و روانی می‌شوند که مسخ شخصیت کارکنان یکی از این نوع اختلالات است (Michal, 2021). اختلال مسخ شخصیت کارکنان، حالتی تغییر یافته از خودآگاهی و هویت است که منجر به احساس جدایی و قطع ارتباط کارکنان با خود، واقعیت‌ها و محیط اطراف می‌شود. این احساس گسستگی می‌تواند در اثر استرس شدید، تجربه و یا مشاهده وقایع آزاردهنده ایجاد شود (Maniscalco et al, 2024). در واقع مسخ شخصیت کارکنان نوعی تغییر در ادراک و تجربه‌ی کارکنان است که در آن‌ها احساس بی‌طرفی ایجاد می‌کند و بر کیفیت زندگی شخصی و کاری کارکنان تأثیرات نامطلوبی همچون؛ اضطراب، افسردگی و انزوای اجتماعی دارد (Ferroni et al, 2024). مسخ شخصیت کارکنان به‌علت ناتوانی کارکنان در برقراری تعاملات اجتماعی و ارتباط عاطفی با دیگران ممکن است به‌تدریج فرد را از همکاران و فعالیت‌های اجتماعی خود دور نماید (Hunter et al, 2017)، این انزوا می‌تواند باعث تشدید مشکلات روانی و احساس تنهایی در آن‌ها و همچنین کاهش تمرکز، کارایی و کاهش کیفیت زندگی کاری آن‌ها شود (Sudha & Saxena, 2021). با توجه به آنچه بیان شد، پژوهش حاضر سعی دارد تا با انجام رویکردی آمیخته نشان دهد که چه عواملی موجب مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی می‌شوند؟ همچنین، مهم‌ترین پیامدهای حاصل از مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی کدامند؟

در سازمان امروزی مسخ شخصیت کارکنان به‌عنوان یکی از اشکال فرسودگی شغلی، سلامت سازمانی و بهره‌وری کارکنان را به‌شدت تهدید می‌کند (Georgiou & Androulakis, 2019). بروز شرایطی همچون؛ افزایش بوروکراسی‌های پیچیده، کمبود منابع و تمرکز صرف بر اجرای قوانین خشک، موجب تقویت احساس بیگانگی در محیط کار شده، و از طرفی زمینه‌ساز شکل‌گیری این پدیده مخرب در میان کارکنان شده است (Patterer et al, 2024). از این‌رو، شناسایی عوامل اصلی بروز مسخ شخصیت کارکنان و تدوین و ارائه راهکارهایی برای بازگرداندن احساس تعهد و ارزش‌گذاری فردی در کارکنان و مقابله با آن امری مهم و ضروری است. به‌طوری‌که اهمیت ارتقای سلامت روحی و روانی کارکنان در محیط کار جهت بهبود عملکرد و بهره‌وری، به امری بدیهی و روشن تبدیل است. زیرا گاهی اوقات کارکنان در جریان انطباق با محیط شغلی و اجتماعی علی‌رغم میل باطنی خود به ناچار میزانی از استرس شغلی و ناکامی شخصی را در محیط کاری خود متحمل می‌شوند، که این مسائل به بروز و شکل‌گیری پدیده مسخ شخصیت کارکنان دامن می‌زند. در حقیقت این پدیده مخرب به مجموعه‌ای از عوامل مرتبط با نقش سازمانی، نوع شغل، ساختار و جو سازمانی، روابط حرفه‌ای، مسیر پیشرفت شغلی و نحوه‌ی مواجهه با کار بستگی دارد، و از جمله خطرات جدی است که سلامت روانی و عاطفی کارکنان سازمان‌های دولتی را تهدید می‌کند. در سال‌های اخیر، پدیده مسخ شخصیت در میان کارکنان بخش دولتی کشور به واقعیتی ملموس و انکارناپذیر تبدیل شده است. به‌طوری‌که این پدیده، به‌عنوان نوعی آسیب اجتماعی و سازمانی، فراتر از تعارضات معمول کاری عمل

کرده و با تضعیف اعتبار و جایگاه افراد، آثار مخرب قابل توجهی بر نیروهای انسانی برجای می‌گذارد، که منجر به فرسودگی شغلی، کاهش انگیزه و در نهایت افت بهره‌وری سازمانی می‌شود. از این‌رو، بررسی ریشه‌ها و ارائه‌ی راهکارهای مؤثر برای مقابله با این پدیده، ضرورتی حیاتی در جهت حفظ سلامت و سرمایه‌ی انسانی سازمان‌های دولتی به‌شمار می‌آید. با توجه به این‌که امروزه تلاش‌هایی در برخی از نهادهای دولتی برای تدوین برنامه‌ها و اجرای طرح‌های مرتبط با سلامت روان کارکنان همچون؛ برنامه ارتقای سلامت روان کارکنان دولت و سازمان‌ها و برنامه حمایت‌های روانی- اجتماعی در حوادث و بلایا و غیره صورت گرفته است اما جامعیت، انسجام و اثربخشی این برنامه‌ها در مواجهه با ابعاد گسترده مسخ شخصیت و سایر اختلالات ناشی از آن همچنان مورد تردید است. به نظر می‌رسد در بسیاری از موارد، سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌های موجود، فاقد رویکردی مدون و جامع هستند که بتواند به‌طور ریشه‌ای به عوامل زمینه‌ساز مسخ شخصیت بپردازد. این نواقص در پوشش‌دهی کامل نیازهای سلامت روان کارکنان، همراه با چالش‌های سازمانی و شغلی که پیش‌تر ذکر شد مانند؛ نقش سازمانی، جو سازمانی و غیره می‌تواند به گسترش و تشدید پدیده مسخ شخصیت در کارکنان سازمان‌های دولتی منجر شود. بنابراین اهمیت بررسی پدیده مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی از آن‌جا ناشی می‌شود که این سازمان‌ها به عنوان نهادهای اصلی ارائه دهنده خدمات عمومی به شهروندان هستند و هرگونه اختلال در عملکرد و روحیه کارکنان می‌تواند مستقیماً بر کیفیت این خدمات و رضایت شهروندان تأثیر بگذارد. همچنین، تعداد بالای کارکنان در این سازمان‌ها، شیوع این اختلال را به یک مسئله سیستمی تبدیل می‌کند که نیازمند توجه و رسیدگی است. علی‌رغم بررسی مفهوم مسخ شخصیت در سازمان‌های دولتی کشور، مطالعات داخلی تاکنون در تبیین جامع عوامل پیشایندی و پسایندی آن با مدل‌های تحلیلی قوی دچار کاستی بوده‌اند. لذا، در زمینه شناخت و فهم نظری این پدیده، خلأ تئوریکی در تحلیل همزمان عوامل پیشایندی و پسایندی آن با استفاده از روش نقشه‌ی شناختی فازی (FCM) احساس می‌شود؛ پژوهش حاضر با هدف پر کردن این شکاف روش‌شناسی، به دنبال ارائه یک مدل تحلیلی جامع از این پدیده است. سهم نظری این پژوهش در دو بخش کلیدی قابل تبیین است. نخست، این پژوهش با بهره‌گیری از روش نقشه‌ی شناختی فازی (FCM)، چارچوبی نوآورانه برای مدل‌سازی روابط پیچیده بین عوامل پیشایندی و پسایندی پدیده‌ی مسخ شخصیت فراهم می‌آورد که در ادبیات مدیریتی داخل کشور کم‌سابقه است. دوم، پژوهش حاضر با ارائه‌ی یک مدل مفهومی یکپارچه که پیشایندها و پسایندهای این اختلال را همزمان در نظر می‌گیرد، مبانی نظری لازم برای درک بهتر این پدیده در بستر سازمان‌های دولتی استان لرستان را فراهم ساخته و زمینه‌ساز مطالعات آتی بر اساس این مدل خواهد بود. با توجه به آن‌چه بیان شد این پژوهش سعی در تقلیل شکاف تحقیقاتی و خلأ تئوریکی مربوط به این موضوع دارد. پژوهش حاضر همچنین سعی دارد تا با بررسی مفهوم مذکور، علاوه بر داشتن سهمی اندک در ادبیات نوپای مرتبط با مفهوم مسخ شخصیت کارکنان سعی بر آن دارد اطلاعاتی کاربردی را در اختیار مدیران، برنامه‌ریزان و متولیان اجرایی در حوزه مدیریت رفتار سازمانی قرار دهد. بنابراین، براساس آن‌چه بیان شد، هدف پژوهش حاضر شناخت و فهم مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی؛ تحلیل عوامل پیشایندی و اثرگذار و عوامل پسایندی و اثرپذیر با روش نقشه‌ی شناختی فازی (FCM) است.

مبانی نظری پژوهش

مسخ شخصیت کارکنان و عوامل مؤثر بر آن

شخصیت عبارت است از الگوهای متمایز و نسبتاً پایدار افکار، احساسات و رفتارهایی که به طور منحصر به فرد، نحوه تعامل فرد با محیط خود را سازماندهی می کند (Wu et al, 2024). در واقع هر فردی براساس ساختار شخصیتی خود، رفتارها و هیجانات خاصی را در هنگام مواجهه با موقعیت های استرس آمیز از خود بروز می دهد (Jackson & Wright, 2024). اختلال مسخ شخصیت یکی از اختلالات شایع روان شناختی است که در آن فرد نسبت به خود و محیط پیرامونش، احساس بیگانگی می کند (McDonald & Dan, 2021). کارکنانی که دچار این اختلال روان شناختی هستند، می پندارند که احساسات و افکارشان واقعی نیست و یا در بیرون از جسم خود ایستاده اند و به خود نگاه می کند (Ciaunica et al, 2024). اختلال مسخ شخصیت کارکنان وضعیتی از خستگی جسمی، روانی و عاطفی است که در نتیجه قرار گرفتن طولانی مدت افراد در معرض شرایط خسته کننده روحی و روانی، عوامل استرس زای احساسی و بین فردی در محل کار ایجاد می شود (Gwyther et al, 2024). موضوع مسخ شخصیت کارکنان به سبب تأثیرات مهمی که بر عملکرد و رفتار افراد دارد به عنوان یکی از موضوعات مهم و اساسی مدیریت مورد توجه قرار گرفته است (Hardianto et al, 2023). در واقع مسخ شخصیت کارکنان سندرم شناخته شده ای است که با شخصیت زدایی، خستگی عاطفی و عزت نفس پایین کارکنان مشخص می شود، که این وضعیت، به تغییر شکل روان شناختی شخصیت کارکنان و متعاقباً آسیب های روحی و روانی آنان می انجامد (Salami et al, 2020). این نوع اختلال در کارکنان موجب بدتر شدن نگرش کارکنان نسبت به شغل خود، ایجاد افکار افسردگی، کاهش حرفه ای گری و بیماری های مربوط به کار می گردد (Pacheco et al, 2023). در واقع این نوع اختلال در کارکنان به شکل های گوناگون، از جمله واکنش های منفی و اخراج، بروز می یابد که در افزایش هزینه های سلامت کارفرمایان نقش مهمی دارد (Maslach & Leiter, 2016). مسخ شخصیت کارکنان دارای نشانه هایی مثل؛ احساس جدایی یا بیگانگی از خود، حس غیرواقعی بودن افکار و اعمال شخصی، احساس مشاهده خود از بیرون بدن، ناتوانی در کنترل افکار یا احساسات، عدم ارتباط احساسی با اطرافیان یا محیط، مشکل در تشخیص واقعی بودن تجربیات زندگی، کاهش حس لذت یا انگیزه در زندگی روزمره، مشکلات تمرکز و حافظه و پریشانی و اضطراب ناشی از این تجربیات می باشد (Millman et al, 2024). ویژگی های فردی همچون؛ سن، جنسیت، شخصیت و ویژگی هایی که در مواجهه شغلی بروز می یابد مثل؛ استرس شغلی، حمایت اجتماعی پایین، عدم تعادل پاداش و تلاش، با افزایش مسخ شخصیت کارکنان مرتبط است (Dias et al, 2018). سندرم مسخ شخصیت کارکنان علاوه بر مشاغل خدماتی در هر شغلی ممکن است ایجاد شود. بنابراین، هیچ کدام از کارکنان از این اختلال ایمن نیستند و افراد در هر حرفه و در هر سطحی می توانند در معرض این پدیده قرار گیرند (Saini et al, 2022). روابط در محیط کاری از جمله موضوعات مهم در محیط کاری که در شکل گیری پدیده مسخ شخصیت در کارکنان مؤثر است (Thomson & Jaque, 2018). به این صورت که وجود روابط سالم در محیط کاری، محور سلامت کارکنان در سازمان نیز محسوب می شود، و زمانی که در روابط مدیران با زیردستان کمبود توجه، صمیمیت و احترام سرپرستان نسبت به زیردستان احساس شود این امر منجر به افزایش تنش و نگرانی در محل کار می شود (Buys, 2016). فناوری نیز در بروز این اختلال نقش مؤثری دارد. به این صورت که پیشرفت فناوری، وضعیت کار را دگرگون و متحول می سازد. بنابراین، بروز چنین تغییراتی در محیط شغلی ایمنی شغلی را تهدید می کند. موجب بروز علائمی مثل؛ احساس غیرواقعی بودن و ناتوانی در تجربه احساسات طبیعی است (Ciaunica et al, 2021). عوامل مؤثر بر مسخ شخصیت کارکنان شامل مواردی همچون؛

حجم کار بیش از حد، فقدان حمایت اجتماعی، عدم رعایت انصاف، تعارض در ارزش‌ها و پاداش‌های ناعادلانه می‌باشد (پترر و همکاران، ۲۰۲۴).

حجم کار بیش از حد: هنگامی که کارکنان احساس کنند که غرق در وظایف شده‌اند و زمان کافی برای انجام وظایف محوله ندارند دچار پدیده مسخ شخصیت می‌شوند.

فقدان حمایت اجتماعی: عدم رابطه مثبت و سازنده میان فرد با همکاران و یا مدیران، به‌خصوص در زمان استرس و همچنین عدم حمایت از آن‌ها در مواقع حساس و بحرانی موجب بروز مسخ شخصیت کارکنان می‌شود.

عدم رعایت انصاف: تجربه‌ی تبعیض در کارکنان، حاکمیت شایسته‌سالاری نادرست و سیاست‌های سازمانی ناعادلانه موجب بروز این پدیده مخرب می‌شود.

تعارض در ارزش‌ها: یکی دیگر از عوامل مؤثر در بروز مسخ شخصیت کارکنان، کار کردن در محیطی است که ارزش‌های اخلاقی و حرفه‌ای فرد با سیاست‌های سازمان در تضاد باشد.

پاداش ناعادلانه: احساس نادیده گرفته شدن تلاش‌ها کارکنان چه از نظر مالی و چه از نظر تقدیر کلامی موجب بروز پدیده مسخ شخصیت می‌شود.

پیامدهای مسخ شخصیت کارکنان

مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌ها دارای پیامدهای متفاوتی است. یکی از این پیامدها خاموشی کارکنان است که درواقع به معنی اشتغال نداشتن کارکنان است، به این صورت که کارکنان از کار خود فاصله می‌گیرند و احساس منفی نسبت به دریافت‌کنندگان خدمات و یا محصولات دارند (Michal, 2023). همچنین، موجب خستگی کارکنان و تخلیه انرژی جسمانی، روحی و روانی آن‌ها می‌شود (Bakker et al, 2017). در واقع این نوع اختلال در پاسخ به استرس شدید و یا تروما ایجاد می‌شود، که منجر به سایر اختلالات اضطرابی و افسردگی در افراد می‌گردد (Salami et al, 2020). یکی دیگر از پیامدهای مسخ شخصیت کارکنان این است که مانع از بهبود عملکرد شغلی کارکنان می‌شود، به این صورت که آن‌ها نمی‌توانند وظایف و مسئولیت‌های خود را به‌نحو مطلوبی انجام دهند. بنابراین، این ضعف در عملکرد علاوه بر خود کارکنان متوجه عملکرد کل سازمان می‌شود (Wang et al, 2019; Webser et al, 2008)، مسخ شخصیت کارکنان موجب ناکارآمدی سازمان‌های دولتی می‌شود. به این صورت منجر به از دست دادن پویایی و چابکی در سازمان شده که به تبع این امر سازمان به سمت سازمانی ناکارآمد حرکت می‌کند، که پیامد مهم آن نارضایتی سرپرستان و کارکنان است (Gribden et al, 2019). مسخ شخصیت کارکنان، که یکی از ابعاد اصلی سندرم فرسودگی شغلی است، اغلب در بستری از تعارض نقش شغلی ظهور پیدا می‌کند و این تعارض نقشی، به‌طور خاص، منجر به خستگی عاطفی می‌گردد؛ بنابراین، خستگی عاطفی به‌عنوان یکی از اجزای فرسودگی شغلی، در پیوند با مسخ شخصیت و تعارض نقش شکل می‌گیرد (Lennie et al, 2020). مسخ شخصیت کارکنان موجب زوال شخصیت و نبود حس موفقیت شخصی کارکنان می‌گردد که در پاسخ به عوامل استرس‌زای شغلی اتفاق می‌افتد این پدیده موجب کاهش میزان انرژی کارکنان می‌شود، که این امر منجر به بدگمانی و بدبینی فرد و داشتن نگرشی سرد و بدون احساس نسبت به شغل خود بازمی‌گردد (Prinz et al, 2012). کارکنانی که به این پدیده گرفتار می‌شوند، بی-

¹. Patterer et al

انگیزه می‌شوند و نسبت به کار خود مقاومت می‌کند، و در نهایت این پدیده منجر به نبود کارایی حرفه‌ای، احساس عدم کفایت و عدم صلاحیت به دلیل نبود اعتماد به نفس کافی می‌شود (Millman et al, 2024). مسخ شخصیت کارکنان از جمله عواملی است که موجب کاهش کیفیت محصولات، خدمات ارائه شده و در نهایت موجب کاهش بهره‌وری در سازمان می‌شود، همچنین مانع از خلاقیت و نوآوری در کارکنان می‌شود (Somer et al, 2013).

پیشینه پژوهش

در خصوص مطالعات داخلی و خارجی در این حوزه می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

جدول شماره (۱). پیشینه پژوهش‌های داخلی

منبع	عنوان مقاله	نتایج
ارشادی مقدم و همکاران (۱۴۰۳)	نقش میانجی توانمندی ایگو در رابطه تروما با اختلالات تجزیه‌ای و مسخ شخصیت	دریافتند که ترومای کودکی بر حالت تجزیه ای و مسخ شخصیت اثر مثبت و معنادار و بر توانمندی ایگو اثر منفی معنادار دارد. همچنین توانمندی ایگو بر حالت تجزیه‌ای و مسخ شخصیت اثر منفی و معنادار دارد. همچنین با ورود متغیر توانمندی ایگو به مدل اثر غیرمستقیم ترومای کودکی بر حالت تجزیه‌ای و مسخ شخصیت معنادار شد، بنابراین قدرت ایگو می‌تواند بر تجربه بعد از تروما اثر گذارد و باعث تعادل روانی و عدم ابتلا به اختلالات تجزیه‌ای و مسخ شخصیت هنگام مبارزه با محرک‌های درونی و بیرونی شود.
رضایی دیزگاه و همکاران (۱۳۹۷)	بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی، تلاش هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، مسخ شخصیت و نقصان موفقیت فردی در کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان	به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی بر فرسودگی هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، نقصان موفقیت فردی، مسخ شخصیت، تلاش هیجانی، رضایت شغلی، و ناهماهنگی هیجانی بر نقصان موفقیت فردی، فرسودگی هیجانی، مسخ شخصیت، رضایت شغلی، و تلاش هیجانی بر فرسودگی هیجانی، نقصان موفقیت فردی، رضایت شغلی، و فرسودگی هیجانی بر رضایت شغلی، مسخ شخصیت، نقصان موفقیت فردی، و در نهایت این که نقصان موفقیت فردی بر رضایت شغلی تأثیرگذار است.
وفایی نجار و همکاران (۱۳۹۴)	تعیین اثربخشی آموزش فعالیت بدنی بر مسخ شخصیت و عدم کفایت شغلی کارمندان (آموزش فعالیت بدنی)	دریافتند که افزایش فعالیت بدنی یکی از راهکارهای کاهش مسخ شخصیت و عدم کفایت شغلی در کارمندان است.

همچنین پژوهش‌های خارجی مرتبط با موضوع پژوهش به صورت جدول زیر است.

جدول شماره (۲). پیشینه پژوهش خارجی

منبع	عنوان مقاله	نتایج
مانیسکالکو و همکاران ^۱ (۲۰۲۴)	قصد ترک، مسخ شخصیت و رضایت شغلی در پزشکان و پرستاران: یک مطالعه مقطعی در اروپا	دریافتند که مسخ شخصیت و نارضایتی شغلی به- عنوان عواملی مهم که دارای تأثیر مستقیم بر قصد ترک شغل پزشکان و پرستاران هستند، شناسایی شدند. همچنین برای کاهش اهداف میزان ترک شغل، توصیه می‌شود بر روی بهبود رضایت شغلی، مشارکت کاری و ایجاد جو مثبت تمرکز کرد، که بر عواملی همچون؛ مسخ شخصیت و حفظ شغل تأثیرگذار است.
پترر و همکاران ^۲ (۲۰۲۴)	اثرات موازی نیاز به ارتباط: یک مطالعه پانل سه موجی درخصوص این که چگونه حمایت اجتماعی همکار به رفتار شهروندی و مسخ شخصیت کارکنان کمک می‌کند؟	به این نتیجه رسیدند که تأثیر مثبت حمایت اجتماعی همکار بر رفتار و رفاه کارکنان به‌خوبی در مدل تقاضا- منابع شغلی توصیف شده است، که در نهایت می‌تواند بر نتایج کار بین فردی تأثیر بگذارد. پژوهش حاضر همچنین با بررسی نقش‌های متمایز نیاز به ارتباط و نیاز به سرخوردگی (یعنی انزوا) دریافت که میان حمایت اجتماعی همکار با رفتار شهروندی سازمانی و مسخ شخصیت ارتباط معناداری وجود دارد.
میچال ^۳ (۲۰۲۳)	مسخ شخصیت و غیرواقعی‌سازی	به این نتیجه رسیدند که افرادی که از خود و محیط‌شان جدا می‌شوند؛ احساس می‌کنند که دیگر تعلق به آن‌ها ندارند و محیط خود و سایر افراد را غیرواقعی می‌دانند، و از این موضوع عمیقاً رنج می‌برند. از این‌رو، رنج آن‌ها زمانی بدتر می‌شود که آن‌ها کمک مناسب از جانب دیگران دریافت نکنند.
پیتکیویسیز ^۴ (۲۰۲۳)	تحلیل کیفی مسخ شخصیت و غیرواقعی شدن	دریافتند که مسخ شخصیت و غیرواقعی‌سازی باعث ایجاد تغییراتی در هوشیاری افراد سالم و هم افراد دارای مشکلات روانی که دارای اختلالات مربوط به تروما هستند، رخ می‌دهد. همچنین، مسخ شخصیت منجر به جدایی عاطفی و بی‌حسی و تحریف احساسات در افراد می‌شود.
تام و وندروارت ^۵ (۲۰۲۰)	فشار کاری، خواسته‌های عاطفی و عملکرد کاری در میان متخصصان فناوری اطلاعات در آفریقای جنوبی: نقش خستگی و مسخ شخصیت	به این نتیجه رسیدند که خواسته‌های عاطفی و مسخ شخصیت به‌ترتیب به‌صورت مثبت و منفی بر عملکرد کاری افراد تأثیرگذار است. مسخ شخصیت تأثیر مثبتی بر رفتار کاری غیرمولد دارد، و فشار کاری بر خستگی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
جورجیو و اندرولاکیس ^۱ (۲۰۱۹)	تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر فرسودگی	دریافتند که مسخ شخصیت در نتیجه سندرم

^۱. Maniscalco et al

^۲. Patterer et al

^۳. Michal

^۴. Petkiws

^۵. Tom & Vanderwaart

شغلی در دانشجویان: بررسی پدیده مسخ
فرسودگی شغلی در دانشجویان پدید می‌آید.
شخصیت
همچنین نتایج نشان داد که عواملی همچون؛
خستگی جسمی - روانی و عاطفی، دشواری
همکاری، بدبینی، عدم علاقه به دیگران، همچنین
هوش هیجانی دانشجویان به‌عنوان عاملی مؤثر بر
پدیده مسخ شخصیت تأثیر می‌گذارد.

در بخش پیشینه پژوهش حاضر، خلاصه‌ای توصیفی از مجموعه‌ای از پژوهش‌های داخلی و خارجی مرتبط با پدیده‌ی مسخ شخصیت کارکنان و مسائل پیرامون آن ارائه شد. این پژوهش‌ها را می‌توان به دو دسته کلی تقسیم کرد: دسته‌ی نخست شامل پژوهش‌های کمی است که به بررسی رابطه‌ی مسخ شخصیت کارکنان با متغیرهایی همچون فرسودگی شغلی، تروما، اضطراب، استرس و کاهش کارایی و بهره‌وری سازمانی پرداخته‌اند. دسته‌ی دوم، مطالعاتی هستند که به‌صورت کیفی به شناسایی و تبیین مفهوم مسخ شخصیت کارکنان و مؤلفه‌های آن اهتمام داشته‌اند. با این حال، تا زمان انجام پژوهش حاضر، مطالعه‌ای که به شناخت و فهم پدیده‌ی مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی و تحلیل عوامل پیشاینده و پساینده آن با بهره‌گیری از روش نقشه‌شناختی فازی پرداخته باشد، یافت نشده است.



روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر ماهیت و روش، آمیخته و بر مبنای پژوهش‌های کیفی و کمی است که از نظر فلسفه پژوهش در زمره پژوهش‌های قیاسی استقرایی قرار می‌گیرد. لذا پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی - توسعه‌ای و از حیث گردآوری اطلاعات در زمره پژوهش‌های اکتشافی بوده است. جامعه آماری پژوهش خبرگانند که، شامل اساتید دانشگاه در حوزه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی، مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی بوده است که ۳۰ نفر از آن‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و براساس اصل کفایت نظری انتخاب شدند. دلیل انتخاب جامعه و نمونه آماری آن است که با توجه به این که موضوع پژوهش، شناسایی عوامل پیشاینده و پساینده مسخ شخصیت کارکنان می‌باشد، بایستی از افرادی استفاده می‌شد که با این عوامل آشنایی دارند و اشراف لازم برای پاسخگویی به سوالات مصاحبه و پرسشنامه را دارا باشند. معیار انتخاب اساتید دانشگاهی، اساتید دارای مدرک دکتری تخصصی در حوزه مدیریت منابع انسانی، رفتار سازمانی و روانشناسی با رتبه استادیار، دانشیار و استاد تمام و سابقه حداقل ۵ سال تدریس و کار علمی و مسلط به موضوع پژوهش می‌باشد و مدیران منابع انسانی و متخصصان که دارای حداقل ۱۰ سال سابقه کاری در این سازمان‌ها بوده است. برای گردآوری اطلاعات در بخش کیفی، از مصاحبه استفاده شد که به‌صورت حضوری و در یک بازه سی تا چهل دقیقه‌ای انجام گرفت و از اعضای نمونه پژوهش، راجع به پیشایندها و پسایندهای مسخ شخصیت کارکنان سوالات پرسیده شد، که روایی و پایایی آن از طریق توافق دو کدگذار و همچنین روش پایایی‌سنجی درون کدگذار و میان کدگذار تأیید گردیده است. ضریب پایایی با استفاده از فرآیند درون کدگذار و میان کدگذار برابر با 0/79 است که نشان از میزان مطلوب پایایی مصاحبه پژوهش دارد. همچنین، در بخش کمی روایی و پایایی پرسشنامه از طریق روایی محتوایی و پایایی بازآزمون سنجیده شد. بدین صورت که روایی پرسشنامه توسط سه نفر از اساتید آشنا با موضوع بررسی و تأیید شد، به‌علاوه برای آزمون پایایی از سه نفر از خبرگان

درخواست شد که مجدداً پرسشنامه‌ها را پاسخ دهند و پس از جمع‌آوری داده‌های این مرحله، پاسخ‌ها از طریق آزمون همبستگی تحلیل شد که نتایج نشانگر همبستگی 0/82 درصدی پاسخ‌ها در دو مرحله بود و نشان از تأیید پایایی به روش بازآزمون داشت. در این پژوهش به‌منظور تحلیل داده‌ها در بخش کیفی از رویکرد تحلیل مضمون و روش کدگذاری با بهره‌گیری از نرم افزار مکس کیودی‌ای^۱ و در بخش کمی از روش نقشه شناخت فازی بهره گرفته شد. نقشه‌های شناختی گرافی جهت‌دار برای بازنمایی ارتباطات علی میان چند شی یا مفهوم می‌باشد. به بیانی نقشه شناختی فازی با توصیف نمودن سیستم از طریق مدل نمودن علائمی از علیت که نشانگر رابطه‌ی مثبت یا منفی برگرفته از ارزش‌های فازی، توالی و سلسله مراتب ارتباط علت و معلولی می‌باشد، از این‌رو می‌تواند راهنمای تصمیم‌گیران و تحلیل‌گران در درک و فهم دقیق، جامع و راحت از سیستم‌های پیچیده باشد (Shahbandarzadeh, 2019 Khajeh &). این روش به شرح مراحل زیر است:

مرحله اول، شناسایی و استخراج عوامل پیشایندی و پسایندی مسخ شخصیت کارکنان: در مرحله اول عوامل پیشایندی و پسایندی مسخ شخصیت کارکنان با استفاده از مصاحبه استخراج شدند.

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

مرحله سوم، تبدیل عبارات کلامی استخراج شده به اعداد فازی و تشکیل ماتریس تصمیم فازی: با توجه به اینکه اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه عبارات کلامی بودند، برای فهم ساده تر و استخراج نتیجه بهتر، عبارات کلامی با استفاده از اعداد فازی مثلثی طیف ۵ تایی لیکرت جدول شماره (۳)، به اعداد فازی تبدیل شدند.

جدول شماره (۳). اعداد فازی مثلثی طیف ۵ تایی لیکرت

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

مرحله چهارم: انجام فازی‌زدایی با استفاده از روش میانگین فازی و تشکیل ماتریس تصمیم دیفازی: با استفاده از روش میانگین فازی و روابط زیر عملیات دی‌فازی انجام گرفت و ماتریس تصمیم دی‌فازی تشکیل شد.

$$(۱) \quad A = \frac{\sum_{i=1}^n (a_l^{(i)} \cdot a_m^{(i)} \cdot a_u^{(i)})}{n}$$

$$(۲) \quad W = \frac{m_l + 2m_m + m_u}{4}$$

مرحله پنجم: مشخص کردن توان تأثیرگذاری، ظرفیت تأثیرپذیری و شاخص محوری هرکدام از مؤلفه‌ها: پس از انجام دیفازی و به‌دست آمدن ماتریس فازی‌زدایی شده، توان تأثیرگذاری^۲، ظرفیت تأثیرپذیری^۳ و در نهایت شاخص مرکزی^۴ برای هر کدام از مولفه‌ها با استفاده از فرمول‌های زیر (۳)، (۴) و (۵) محاسبه شد.

$$(۳) \quad Out_{(C_i)} = \sum_{k=1}^n W_{ik}$$

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

$$In_{(C_i)} = \sum_{k=1}^n W_{ki} \quad (4)$$

$$Cen_{(C_i)} = In_{(C_i)} + Out_{(C_i)} \quad (5)$$

مرحله ششم: تحلیل داده‌ها و در نهایت طراحی مدل روابط علی: پس از مشخص شدن توان تأثیرگذاری و ظرفیت تأثیرپذیری و همچنین شاخص محوری هرکدام از عوامل، تحلیل شدند و در نهایت شاخص برتری مشخص شد. در نهایت با انتقال داده‌های به دست آمده به نرم‌افزار گفی (Gephi)، که یک نرم افزار تحلیل شبکه است، مدل روابط علی ترسیم شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های جمعیت‌شناختی

یافته‌های جمعیت‌شناختی بخش کیفی، پژوهش حاضر به شرح جدول شماره (۴) است:

جدول شماره (۴). ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اعضای نمونه

ردیف	جنسیت	پست سازمانی	سازمان محل خدمت	سابقه خدمت	مقطع تحصیلی
۱	مرد	عضو هیئت علمی	دانشگاه لرستان	۱۵ سال	دکتری تخصصی
۲	مرد	عضو هیئت علمی	دانشگاه لرستان	۵ سال	دکتری تخصصی
۳	مرد	عضو هیئت علمی	دانشگاه لرستان	۱۷ سال	دکتری تخصصی
۴	مرد	عضو هیئت علمی	دانشگاه لرستان	۱۴ سال	دکتری تخصصی
۵	مرد	عضو هیئت علمی	دانشگاه لرستان	۱۳ سال	دکتری تخصصی
۶	زن	عضو هیئت علمی	دانشگاه لرستان	۵ سال	دکتری تخصصی
۷	مرد	عضو هیئت علمی	دانشگاه لرستان	۱۱ سال	دکتری تخصصی
۸	مرد	عضو هیئت علمی	دانشگاه لرستان	۱۲ سال	دکتری تخصصی
۹	مرد	عضو هیئت علمی	دانشگاه لرستان	۷ سال	دکتری تخصصی
۱۰	مرد	کارشناس مدیریت بحران	استاندارد لرستان	۷ سال	دکتری تخصصی
۱۱	زن	کارشناس امور اداری	استاندارد لرستان	۱۴ سال	کارشناسی ارشد
۱۲	زن	کارشناس امور اداری	سازمان صنعت معدن و تجارت	۸ سال	کارشناسی ارشد
۱۳	مرد	کارشناس امور اداری	سازمان صنعت معدن و تجارت	۱۱ سال	کارشناسی ارشد
۱۴	زن	کارشناس امور اداری	شرکت توزیع برق	۱۱ سال	دکتری تخصصی
۱۵	مرد	مدیر سازمان	شرکت توزیع برق	۲۳ سال	کارشناسی ارشد
۱۶	مرد	کارشناس منابع انسانی	شرکت نفت	۱۸ سال	کارشناسی ارشد

۱۷	مرد	کارشناس منابع انسانی	شرکت نفت	۱۲ سال	کارشناسی ارشد
۱۸	مرد	مدیر سازمان	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۲۷ سال	کارشناسی ارشد
۱۹	مرد	مدیر سازمان	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۱۵ سال	دکتری تخصصی
۲۰	زن	کارشناس امور اداری	دادگستری	۴ سال	کارشناسی ارشد
۲۱	زن	کارشناس امور اداری	دادگستری	۸ سال	دکتری تخصصی
۲۲	زن	کارشناس منابع انسانی	آموزش و پرورش	۹ سال	کارشناسی ارشد
۲۳	مرد	مدیر ارشد	آموزش و پرورش	۱۵ سال	کارشناسی ارشد
۲۴	زن	کارشناس منابع انسانی	سازمان امور مالیاتی	۲۵ سال	کارشناسی ارشد
۲۵	زن	مدیر ارشد	سازمان امور مالیاتی	۶ سال	دکتری تخصصی
۲۶	مرد	مدیر ارشد	اداره آب و فاضلاب	۱۵ سال	کارشناسی ارشد
۲۷	مرد	کارشناس امور اداری	اداره آب و فاضلاب	۴ سال	کارشناسی ارشد
۲۸	مرد	مدیر ارشد	اداره ثبت احوال	۲۱ سال	کارشناسی ارشد
۲۹	مرد	کارشناس امور اداری	اداره گاز	۱۱ سال	کارشناسی ارشد
۳۰	مرد	کارشناس امور اداری	اداره گاز	۲۳ سال	کارشناسی ارشد

یافته‌های بخش کیفی

در این بخش از پژوهش با استفاده از نرم افزار مکس کیودی‌ای بر اساس کد گذاری نهایی، عوامل پیشابندی و پسابندی مسخ شخصیت کارکنان شناسایی شدند. یک نمونه از مصاحبه انجام شده با خبرگان به عنوان نمونه در جدول شماره (۵)، آورده شده است.

جدول شماره (۵). نمونه‌ای از مصاحبه انجام شده

ردیف	سوالات
۱	تحلیل شما از مفهوم مسخ شخصیت کارکنان چیست؟ ((بنظر من مسخ شخصیت کارکنان به وضعیتی اطلاق میشه که در اون فرد، بخش قابل توجهی از هویت، ارزش‌ها، انگیزه‌ها و اساس اصالت خود را در محیط کاری از دست میده. این وضعیت معمولاً به تدریج و در نتیجه فشارهای شغلی، محیط نامناسب و یا عدم تطابق بین انتظارات سازمان و نیازهای درونی فرد رخ میده.))
۲	از نظر شما، چه عواملی منجر به بروز پدیده مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی می‌شود؟ ((از نظر بنده، عوامل زیادی می‌تونه موجب بروز پدیده مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی بشه، گاهی وقتا عدم خودباوری و ضعف اعتمادبه‌نفس در کارکنان سازمان‌های دولتی، به‌عنوان یک مکانیسم دفاعی نافذگاه در برابر محیط کاری غیرمطمینانی عمل می‌کنه و مستقیماً به پدیده مسخ شخصیت دامن می‌زنه. هنگامی‌که فرد به توانایی‌های فروش اطمینان نداره، حالا این عدم اطمینان می‌تونه ناشی از ناکامی‌های مکرر، عدم تقریر یا بوروکراسی‌های طاقت‌فرسا باشه، برای حفظ بقای روانی در برابر فشارهای ادراک شده، شروع به فاصله‌گیری عاطفی از کار خود می‌کنه. این فاصله‌گرفتن، همان مسخ شخصیت هستش؛ فرد دیکه خودش رو با وقایف یا نتایج کارش مرتبط نمی‌بینه، زیرا احساس می‌کنه

توانایی تأثیرگذاری مثبت ندارد این امر منجر به تیریل شدن کارمند به یک مجری مکانیکی و منفعل می‌شود که در آن، تعهد و دلبستگی عاطفی از بین رفته و هویت شغلیش شکننده یا تهی می‌شود. در نهایت، برای محافظت از من آسیب‌پذیر در برابر محیط، فرد به طور سیستمی از فروش جدا می‌شود تا شکست‌های احتمالی را شش‌می‌نکند، که این برای، خود ماهیت کار مرفه‌ای و تعاملات مثبت رو از بین می‌برد.))

کد استخراجی: عدم خودباوری و اعتماد به نفس در کارکنان

به نظر شما چه عواملی در شکل‌گیری پدیده مسخ شخصیت کارکنان نقش دارند؟
 ((بنظر عوامل زیادی می‌تونه موجب مسخ شخصیت کارکنان بشه، اما گاهی اوقات وجود سری عوامل وجود ضعف و افلال در سیستم مدیریت استعدادهای و عدم انتصاب و به کارگیری افراد کارآمد در جایگاه صحیح باعث می‌شه که کارکنان احساس کنند تلاش، شایستگی و پتانسیل آن‌ها در سازمان دیده و ارزشمند شمرده نمی‌شه. این حس بی‌اهمیت بودن در افراد در نهایت منجر به دل‌سردی، بی‌تفاوتی و کناره‌گیری عاطفی اون‌ها از کار می‌شه.))

۳

کد استخراجی: ضعف سیستم مدیریت استعداد و سیستم جانشین‌پروری

بنظر شما، در صورت بروز پدیده مسخ شخصیت کارکنان، چه پیامدهایی متوجه سازمان‌های دولتی می‌شود؟
 ((بنظرم پدیده مسخ شخصیت کارکنان می‌تونه پیامدهای بسیار جدی برای سازمان‌های دولتی داشته باشه، این پدیده نه تنها باعث میشه بر عملکرد داخلی سازمان تأثیر بذاره بلکه باعث میشه که کارکنان هم از نظر شغلی و عاطفی از کار و وظایف‌شون فاصله بگیرن و با انگیزه کامل به انجام وظایف و مسئولیت‌هاشون نپردازن که به مرور زمان این امر باعث ایجاد پیامدهای منفی بر عملکرد کارکنان و کاهش بهره‌وری اون‌ها میشه.))

۴

کد استخراجی: کاهش میزان بهره‌وری و کارایی افراد

داده‌های کیفی استخراج شده از پاسخ‌های اساتید، مدیران و متخصصان، با استفاده از روش تحلیل مضمون کدگذاری شدند. این تحلیل منجر به شناسایی ۱۵۰ مضمون پایه، ۶۰ مضمون سازمان‌دهنده و ۲۰ مضمون فراگیر گردید که به مثابه مؤلفه‌های مرتبط با عوامل پیشاینده و پساینده مسخ شخصیت کارکنان دسته‌بندی شده‌اند. شرح کامل این عوامل در جداول شماره (۶). (۷) ارائه شده است.

جدول شماره (۶). فرایند کدگذاری عوامل پیشاینده مسخ شخصیت کارکنان

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
بیماری ذهن گسیخته، آزردگی، نگرانی‌های مداوم، اختلال تجزیه‌ای هویت، پریشانی در سلامت روان، تمایل افراد به شکایت از وضعیت موجود، تمایل افراد به ماندن در حالت پشیمانی، تمایل به انجام کارهای کم ارزش	اختلالات خلقی، سرشت مضطرب، بروز اختلالات اضطرابی و اسکیزوفرنی	روان گسیختگی و روان-رنجوری
نبود عدالت در سیستم پاداش‌دهی و تنبیهی، فقدان پیامدهای روشن برای عدم رعایت استانداردها، بی‌توجهی به عملکرد کارکنان، عدم وجود تشویق برای عملکرد خوب و تنبیه برای عملکرد ضعیف، نبود سیستم ارزیابی عملکرد مطلوب و مناسب	عدم تناسب پاداش‌ها با عملکرد افراد، ضعف در سازوکارهای پاداش‌دهی و مجازات، عدم تقویت رفتارهای مطلوب و اصلاح رفتارهای نامطلوب	نبود سیستم تنبیه و تشویق اثربخش
خلق و خوی متغیر، ناپهنجاری شخصیت، اختلال ناپایداری عاطفی، کناره‌گیری‌های اجتماعی در افراد، احساسات و هیجانات بی‌ثبات در افراد، روابط بین فردی سرد و ناپایدار، شخصیت نمایشی و نه واقعی فرد	روان‌گسیختگی موقت، عدم ثبات خلقی شدید، بی‌ثباتی شخصیت فرد	اختلال شخصیت مرزی و دمدی مزاج
غافل‌گیری‌های تنش‌زا، تلاطم‌های ناگهانی، مواجهات اضطرابی، صدمات پیش‌بینی‌نشده، در تنگنا گیر افتادن کارکنان، به ستوه آمدن افراد،	قرار گرفتن در موقعیت‌های بحرانی، رویدادهای غیرمنتظره و اضطراب‌آور، بروز حوادث شوکه‌کننده	قرارگیری در شرایط غیرقابل کنترل و استرس‌زا

برنامه کاری خسته‌کننده و ملال‌آور، دست‌وپنجه نرم کردن کارکنان با بحران		
از بین رفتن کنترل افراد، استرس بحرانی سازمانی آسیب‌پذیری ساختاری سازمان، شکست سیستماتیک سازمانی، فرسودگی جمعی سازمانی، آسیب و تضعیف روحیه افراد، تغییر دامنه افکار، عدم تمرکز و هماهنگی در افکار، فشارهای شغلی و استرس، قرار گرفتن در کنار عوامل حواس پرتی رنجش مزمن سازمانی فرسودگی شغلی ساختاری	اثرات روانی و هیجانی منفی ناشی از تجربیات دردناک، تغییرات ناکارآمد در الگوهای رفتاری، اضطراب شدید ناشی از تجربه یک رویداد فاجعه‌آمیز	ترومای سازمانی
عدم ارزیابی برنامه‌ریزی‌های جانشین‌پروری، عدم ارزیابی استعدادهای فردی، عدم ارتقا و انتخاب افراد مستعد، رفتار نابه‌نجار با کارکنان مستعد، نقض هنجارهای سازمانی، ایجاد نگرش و احساس منفی نسبت به افراد با استعداد، رقابت ناسالم با استعدادها، مدیریت تضعیف‌کننده افراد کلیدی	عدم پیگیری و ارائه بازخور به افراد مستعد و توانمند، واگذاری پست‌های خالی سازمان به افراد بی‌کفایت، عدم حمایت مدیران از استعدادها	ضعف سیستم مدیریت استعداد و سیستم جانشین‌پروری
تأکید بر پیروی بی‌چون و چار از قوانین سازمان، وجود قوانین دست‌وپاگیر، فرهنگ ساختارمند، تأکید بر نظم و انضباط بیش از حد، فرآیندهای رسمی، بودن، به کارگیری سیاست‌ها و رویه‌های رسمی، حاکمیت اصول بروکراسی در سازمان	فرهنگ با روابط رسمی و قوانین سخت‌گیرانه، وجود قوانین خشک و غیرقابل انعطاف، فرهنگ فرآیند محور	حاکمیت بوروکراسی شدید در سازمان
خودکم‌بینی افراد، ترس از شکست، نگرانی بیش از حد در مورد قضاوت دیگران، عدم قاطعیت افراد، خودسانسوری، اجتناب از پذیرش مسئولیت، تردید در استعدادها و قابلیت‌های خود، خودسانسوری کارکنان، کاهش انگیزه ناشی از خودباوری پایین	احساس بی‌کفایتی در کارکنان، عدم باور به توانایی‌ها، خودکم‌انگاری کارکنان	عدم خودباوری و اعتماد به نفس در کارکنان
عدم توانایی در تعدیل دیدگاه‌ها، ثبات شخصیتی افراطی، داشتن باور ها و رفتارهای نامتناسب در فرد، رد کردن و توجیه کردن اطلاعات شناختی جدید، تردید قبل از انجام کار، شرم و سرافکندگی پس از انجام کار	سوءگیری‌های شناختی، تضاد در باور و نگرش، انجماد فکری و رفتاری	ناتوانی در انعطاف‌پذیری و سازگاری شخصیتی
محدودیت‌های هوشیاری، بی‌توجهی غیرارادی، ضعف در خودآگاهی، عدم شناخت کافی از افکار و احساسات، حواس پرتی مزمن، عدم تمرکز و پراکندگی ذهنی، عدم درک تمایز بین پیامدهای منفی و مثبت هیجانی افراد، ناتوانی در بهره‌گیری از اطلاعات هیجانی	انفعال ذهنی، فقدان توجه آگاهانه، عدم مدیریت صحیح هیجانات	کمبود مهارت ذهن - آگاهی

همچنین، تحلیل یافته‌های کیفی در خصوص پسایندهای مسخ شخصیت کارکنان به شرح جدول زیر است.

جدول (۷). فرایند کدگذاری عوامل پسایندی مسخ شخصیت کارکنان

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
ناپودی کسب و کار، شکست سازمانی، ایست فعالیت‌های سازمانی، زوال سازمان، از هم پاشیدن کامل ساختار و عملکرد سازمان، کاهش کیفیت و	خاتمه فعالیت‌های سازمان، انحلال و فروپاشی سازمان، تعطیل فعالیت‌های سازمان	مخاطره بقای سازمانی

کارایی سازمان، وخیم تر شدن تدریجی وضعیت سازمان، از هم گسیختگی ساختار داخلی سازمان		
ایجاد موانع برای فرصت‌های پیشرفت، ممانعت از ارتقای موقعیت اجتماعی فرد، وجود سقف شیشه‌ای اجتماعی در سازمان، قفل شدن در جایگاه اجتماعی فعلی، ناتوانی سازمان در جابجایی کارکنان، حفظ موقعیت کنونی، مقاومت در برابر تغییر شغلی	تثبیت جایگاه اجتماعی، اعمال محدودیت در مسیر پیشرفت اجتماعی، ناتوانی یا عدم تمایل افراد برای جابجایی در سازمان	عدم ارتقای جایگاه اجتماعی
تنزل بهره‌وری افراد، کاهش بازدهی افراد، رکود عملکردی افراد، عدم پیشرفت یا حتی پسرفت در عملکرد، انجام کاری کمتر از حد انتظار، پایین آمدن سطح عملکرد افراد، کم کاری افراد، تعلل و به تعویق انداختن کارها، عدم جدیت در کار	کاهش خروجی و نتایج کار، قصور افراد در انجام وظیفه‌ها و مسئولیت‌ها، ضعف در عملکرد افراد	کاهش میزان بهره‌وری و کارایی افراد
ضعف و ناتوانی در اراده‌مندی، عدم نظم و انضباط شخصی، خویشتن‌داری ضعیف افراد، ناتوانی در حفظ آرامش و کنترل هیجانات منفی، نیاز دائمی به راهنمایی یا تأیید دیگران برای عمل کردن، فقدان حس مالکیت بر تصمیمات و مسیر شغلی	خودکنترلی ضعیف، نقص در خویشتن‌داری، عدم استقلال عمل	ناتوانی در خودتنظیمی و خودتعیین‌گری
عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، اجتناب اجتماعی کارکنان، گریز از تعاملات کاری، کاهش درگیری‌های شغلی، بی‌تفاوتی سازمانی، کاهش تعلق سازمانی، کاهش پیوند با سازمان، فرار روانی از کار، عزلت‌گزینی شغلی افراد	دوری جویی از تعاملات اجتماعی در محیط کار، کناره‌گیری روانی و رفتاری کارکنان از سازمان، کاهش مشارکت در فعالیت‌های شغلی و سازمانی	طفره‌روی کارکنان
ایستادگی در برابر نوآوری، بی میلی سازمان به سمت پیشرفت توقف چرخه‌ی نوآوری، ایستایی پویایی سازمانی، بروز رکود نوآوری، سکون فرآیندهای تحول، رکود ایده‌پردازی، محافظه‌کار بودن سازمان، مقاومت درونی در برابر بهبود نگرش محافظه‌کارانه در تحولات، سرسخت بودن در برابر تغییر	بن‌بست استراتژیک نوآوری، بی‌میلی سازمانی به تحول، جمود نوآوری در سازمان	بروز اینرسی نوآوری در سازمان
پیشانی اضطرابی مداوم، سندرم نگرانی بیش از حد، اضطراب غیرقابل کنترل، وسواس فکری- عملی، اختلال وسواس و اجبار، اختلال تکرارشونده فکری- رفتاری، اضطراب وسواسی، نشخوار فکری، مرکز بیش از حد بر جزئیات یا احتمالات	اختلال اضطراب فراگیر، اختلال وسواس اجباری، تفکر بیش از حد درمورد مسائل	بروز نشخوار فکری
نادیده گرفته شدن در محیط کار، کنار گذاشته شدن در سازمان، عدم توجه به توانمندی‌ها و ایده‌ها، محدودیت در انتخاب شغل، بیکاری اجباری، ناکامی در ایجاد ارتباط، جدا افتادگی از فرآیند کار و نتایج، عدم ادغام شدن در گروه‌ها و فعالیت‌های سازمانی	حاشیه‌نشینی شغلی و سازمانی، محرومیت شغلی، عدم حفظ احترام و جایگاه افراد	طردشدگی شغلی و سازمانی

فرسودگی شغلی کارکنان	احساس درماندگی کارکنان، خستگی مزمن شغلی، تحلیل رفتن انرژی شغلی کارکنان	خستگی جسمی و روحی ناشی از استرس، فشارهای عصبی، کناره گیری و گوشه گیری، خلق پایین، بی ارزشی شخصیت، استهلاک شغلی، کاهش تدریجی توان و انگیزه برای کار، گران باری کاری، کاهش توانایی سازگاری با کار
کاهش خودکارآمدی کارکنان	عدم کفایت حرفه ای کارکنان، تضعیف باور درونی فرد به توانایی ها، کاهش احساس شایستگی	تضعیف درک فرد از میزان مهارت خود، کاهش خودباوری، از دست دادن باور به قابلیت ها، تزلزل در خودارزیابی مثبت، کاهش احساس ارزشمندی، احساس عدم مهارت، احساس ناکافی بودن، فرسایش خودکارآمدی

کماله

پنلیدرستی

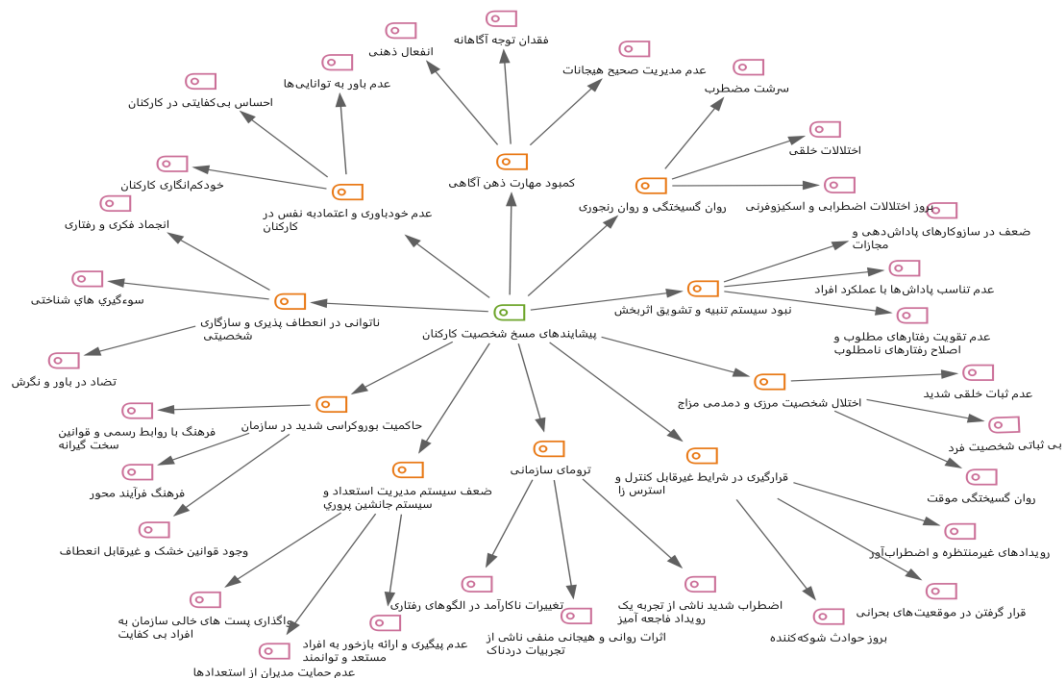
ششده

در نهایت، پیشایندها همچنین و پسایندهای مسخ شخصیت کارکنان به شرح جدول زیر هستند.

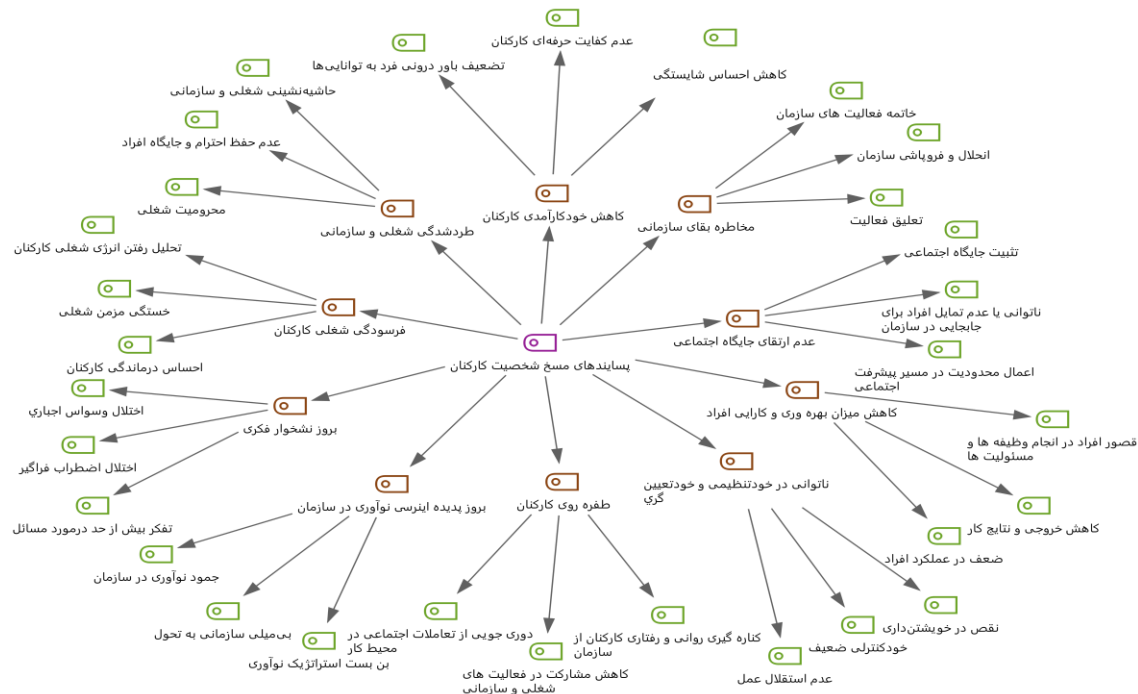
جدول شماره (۸). عوامل پیشایندی و پسایندی مسخ شخصیت کارکنان

کد	پیشایندهای مسخ شخصیت کارکنان	کد	پسایندهای مسخ شخصیت کارکنان
C1	روان گسیختگی و روان رنجوری	C11	مخاطره بقای سازمانی
C2	نبود سیستم تنبیه و تشویق اثربخش	C12	عدم ارتقای جایگاه اجتماعی
C3	اختلال شخصیت مرزی و دمدمی مزاج	C13	کاهش میزان بهره‌وری و کارایی افراد
C4	قرارگیری در شرایط غیرقابل کنترل و استرس‌زا	C14	ناتوانی در خودتنظیمی و خودتعیین‌گری
C5	ترومای سازمانی	C15	طفره‌روی کارکنان
C6	ضعف سیستم مدیریت استعداد و سیستم جانشین‌پروری	C16	بروز پدیده اینرسی نوآوری در سازمان
C7	حاکمیت بوروکراسی شدید در سازمان	C17	بروز نشخوار فکری
C8	عدم خودباوری و اعتمادبه‌نفس در کارکنان	C18	طردشدگی شغلی و سازمانی
C9	ناتوانی در انعطاف‌پذیری و سازگاری شخصی	C19	فرسودگی شغلی کارکنان
C10	کمبود مهارت ذهن‌آگاهی	C20	کاهش خودکارآمدی کارکنان

همچنین خروجی نرم‌افزار مکس کیودی‌ای به شرح شکل شماره (۱) و (۲) است.



شکل شماره (۱)، خروجی عوامل پیش‌بینی مسخ شخصیت کارکنان



شکل شماره (۲)، خروجی عوامل پس‌اندازی مسخ شخصیت کارکنان

یافته‌های بخش کمی

در بخش کمی تحقیق، پرسشنامه‌ای بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از بخش کیفی طراحی و به اعضای نمونه ارائه گردید. بر این اساس، ماتریس روابط فازی در جدول زیر تشریح شده است. در بخش کمی پژوهش، پرسشنامه پژوهش براساس الگوریتم **FCM** و به‌صورت مقایسات زوجی طراحی شده است. تعداد متغیرهای پژوهش حاضر شامل ۲۰ متغیر است که ۱۰ مورد از آن‌ها توصیف‌کننده پیش‌اندازه‌های مسخ شخصیت کارکنان و ۱۰ مورد از آن‌ها توصیف‌کننده پس‌اندازه‌های مسخ شخصیت کارکنان می‌باشد. در خصوص تعداد سوالات پرسشنامه لازم به توضیح است که پرسشنامه **FCM** همان مقایسات زوجی عوامل می‌باشد، درواقع این پرسشنامه ماتریسی است که سطر و ستون آن برابر با عوامل شناسایی شده در بخش کیفی است که خبرگان براساس مقایسات زوجی و با توجه به طیف لیکرت فازی به تأثیر هر عامل بر عامل دیگر پاسخ داده‌اند. با توجه به این‌که اعداد فازی مبهم و غیر قابل تحلیل هستند، می‌بایست این اعداد به اعداد قطعی تبدیل شوند، بنابراین با استفاده از روش میانگین

فازی (رابطه‌های ۱ و ۲) و با استفاده از نرم‌افزار اکسل^۱ فازی‌زدایی انجام شد. در نتیجه‌ی فازی‌زدایی، یک ماتریس [۲۰×۲۰] که همان ماتریس روابط است، جدول شماره (۸) تشکیل شد. سطر و ستون‌های این ماتریس در برگیرنده‌ی پیشایندها و پسایندهای مسخ شخصیت کارکنان می‌باشند، به دلیل این‌که ترجیح هر عامل بر خودش در ماتریس مقایسات زوجی ثابت است، بنابراین درایه‌های روی قطر اصلی مقدار ثابتی دارند و در نظر گرفته نمی‌شوند.

جدول شماره (۹). ماتریس روابط فازی پیشایندهای مسخ شخصیت کارکنان

C10	C9	C8	C7	C6	C5	C4	C3	C2	C1	
0.52	0.66	0.49	0.7	0.74	0.6	0.68	0.52	0.61	0	C1
0.7	0.48	0.68	0.69	0.31	0.33	0.69	0.8	0	0.43	C2
0.34	0.45	0.73	0.77	0.33	0.78	0.72	0	0.75	0.8	C3
0.59	0.45	0.4	0.26	0.78	0.47	0	0.48	0.7	0.64	C4
0.63	0.73	0.77	0.51	0.5	0	0.54	0.41	0.56	0.5	C5
0.38	0.55	0.44	0.35	0	0.66	0.62	0.45	0.52	0.49	C6
0.43	0.51	0.71	0	0.66	0.62	0.71	0.74	0.41	0.81	C7
0.7	0.55	0	0.81	0.87	0.57	0.74	0.69	0.66	0.39	C8
0.63	0	0.62	0.77	0.76	0.78	0.63	0.32	0.21	0.73	C9
0	0.84	0.85	0.69	0.64	0.7	0.79	0.51	0.42	0.58	C10

جدول شماره (۱۰). ماتریس روابط فازی پسایندهای مسخ شخصیت کارکنان

C20	C19	C18	C17	C16	C15	C14	C13	C12	C11	
0.79	0.77	0.64	0.49	0.7	0.76	0.55	0.69	0.59	0	C11
0.82	0.82	0.6	0.57	0.33	0.74	0.52	0.85	0	0.63	C12
0.68	0.44	0.84	0.78	0.81	0.69	0.73	0	0.73	0.74	C13
0.39	0.79	0.73	0.8	0.66	0.8	0	0.48	0.43	0.56	C14
0.56	0.52	0.28	0.75	0.59	0	0.55	0.67	0.68	0.69	C15
0.73	0.25	0.33	0.22	0	0.8	0.79	0.54	0.56	0.67	C16
0.69	0.59	0.66	0	0.26	0.55	0.38	0.69	0.47	0.54	C17
0.57	0.76	0	0.71	0.58	0.56	0.53	0.75	0.54	0.77	C18

^۱. Excel

0.6	0	0.61	0.52	0.79	0.68	0.81	0.61	0.86	0.39	C19
0	0.66	0.52	0.6	0.79	0.63	0.75	0.73	0.54	0.65	C20

محاسبه ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی: پس از این که ماتریس روابط ترسیم شد هر کدام از شاخص های ظرفیت تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی، برای هر کدام از مؤلفه ها محاسبه شد.

ظرفیت تأثیرپذیری: نشان دهنده ی مجموع یال های ورودی به هر گره می باشد. (مجموع عناصر ستونی مربوط به هر گره در ماتریس روابط)

توان تأثیرگذاری: میزان تأثیرگذاری توسط یک عامل را نشان می دهد. به عبارت دیگر نشان دهنده ی مجموع یال های خروجی از هر گره می باشد. (مجموع عناصر افقی مربوط به هر گره در ماتریس روابط).

شاخص مرکزی: مجموع دو عامل قبلی (یعنی In و Out) می باشد که به عنوان شاخص برتری شناسایی می شود. هر عاملی که درجه مرکزیت بالاتری داشته باشد، در واقع In بالاتری و یا Out بالاتری داشته که در نتیجه عامل مهمی محسوب می شود و باید آن را مورد توجه ویژه قرار داد. همان طور که در جدول شماره (۹) نیز مشخص است، از عوامل پیشایندی، عدم خودباوری و اعتماد به نفس کارکنان به دلیل بالابودن شاخص مرکزی، به عنوان مهم ترین عامل از عوامل پیشایندی، و عامل کاهش میزان بهره وری و کارایی افراد به دلیل بالابودن مقدار شاخص مرکزی، به عنوان مهم ترین عامل در عوامل پسایندی شناسایی شده است. محاسبه میزان تأثیرپذیری، تأثیرگذاری و شاخص مرکزی به شرح جداول شماره (۱۱) می باشد.

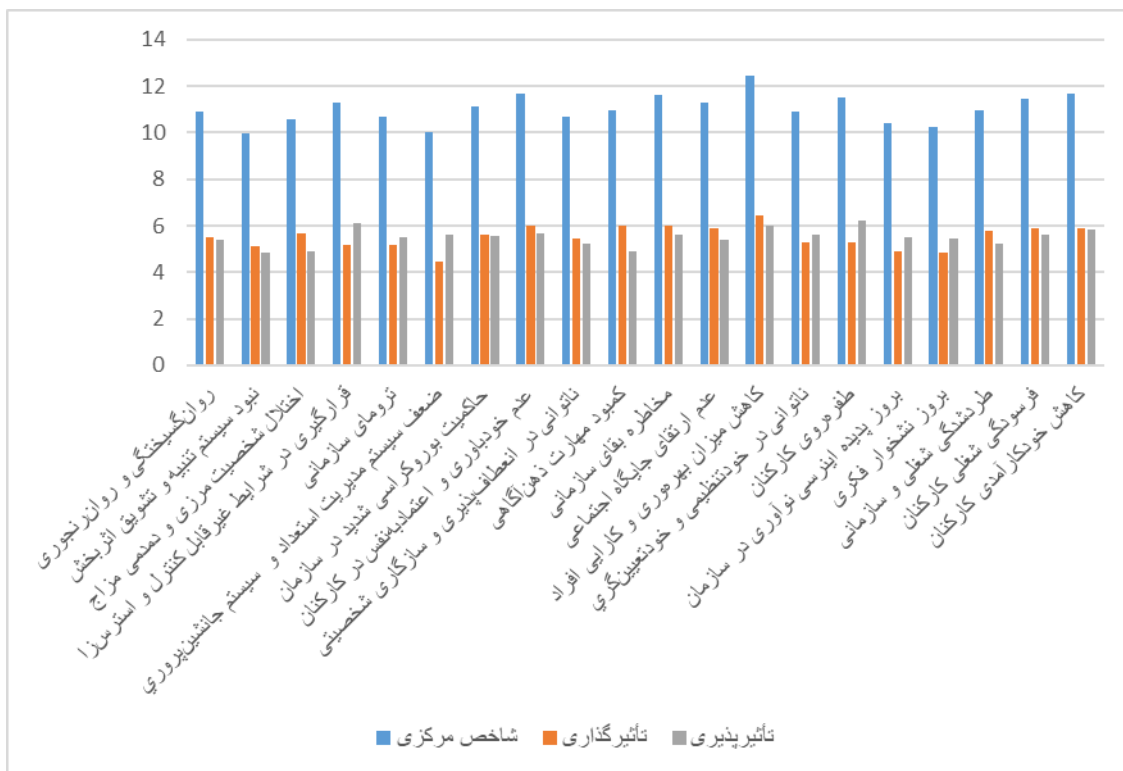
جدول شماره (۱۱). ظرفیت تأثیرپذیری، تأثیرگذاری و شاخص مرکزی عوامل پیشایندی و پسایندی مسخ شخصیت کارکنان

کد	پیشایندهای مسخ شخصیت کارکنان	شاخص مرکزی	تأثیرگذاری	تأثیرپذیری
C1	روان گسیختگی و روان رنجوری	10.89	5.52	5.37
C2	نبود سیستم تنبیه و تشویق اثربخش	9.95	5.11	4.84
C3	اختلال شخصیت مرزی و دمدمی مزاج	10.59	5.67	4.92
C4	قرارگیری در شرایط غیرقابل کنترل و استرسزا	11.27	5.15	6.12
C5	ترومای سازمانی	10.66	5.15	5.51
C6	ضعف سیستم مدیریت استعداد و سیستم جانشین پروری	10.05	4.46	5.59
C7	حاکمیت بوروکراسی شدید در سازمان	11.15	5.6	5.55
C8	عدم خودباوری و اعتماد به نفس در کارکنان	11.67	5.98	5.69
C9	ناتوانی در انعطاف پذیری و سازگاری شخصیتی	10.67	5.45	5.22

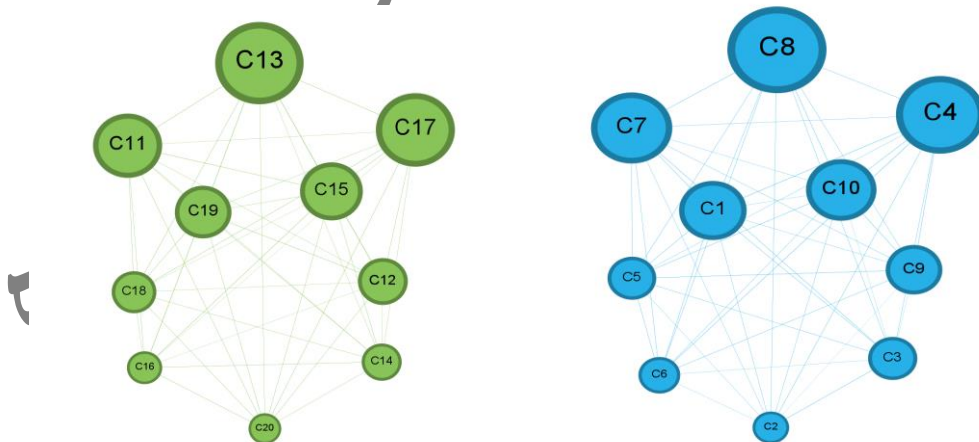
C10	کمبود مهارت ذهن آگاهی	10.94	6.02	4.92
کد	پسایندهای مسخ شخصیت کارکنان	شاخص مرکزی	تأثیرگذاری	تأثیرپذیری
C11	مخاطره بقای سازمانی	11.62	5.98	5.64
C12	عدم ارتقای جایگاه اجتماعی	11.28	5.88	5.4
C13	کاهش میزان بهره‌وری و کارایی افراد	12.45	6.44	6.01
C14	ناتوانی در خودتنظیمی و خودتعیین‌گری	10.90	5.29	5.61
C15	طفره‌روی کارکنان	11.50	5.29	6.21
C16	بروز‌یافته اینرسی نوآوری در سازمان	10.40	4.89	5.51
C17	بروز نشخوار فکری	10.27	4.83	5.44
C18	طردشدگی شغلی و سازمانی	10.98	5.77	5.21
C19	فرسودگی شغلی کارکنان	11.47	5.87	5.6
C20	کاهش خودکارآمدی کارکنان	11.70	5.87	5.83

پس از این‌که شاخص مرکزی و توان تأثیرگذاری و توان تأثیرپذیری برای هر یک از متغیرها شناسایی شد، مؤلفه‌ها براساس بیشترین شاخص مرکزی به کم‌ترین شاخص مرکزی نیز اولویت‌بندی شده‌اند. بنابراین برای تمامی عوامل با استفاده از نرم‌افزار اکسل، نمودار کلی عوامل ترسیم شد.

پس از این‌که شاخص مرکزی و توان تأثیرگذاری و توان تأثیرپذیری برای هر یک از متغیرها شناسایی شد، مؤلفه‌ها براساس بیشترین شاخص مرکزی به کم‌ترین شاخص مرکزی نیز اولویت‌بندی شده‌اند. بنابراین برای تمامی عوامل با استفاده از نرم‌افزار اکسل، نمودار کلی عوامل ترسیم شد.



نمودار شماره (۱). ظرفیت توان تأثیرپذیری، توان تأثیرگذاری و شاخص مرکزی پیشنهادها و پساندهای مسخ شخصیت کارکنان پس از وارد کردن داده‌ها به نرم‌افزار گفی^۱ مدل روابط علی برای هریک از عوامل پیشنهادی و پساندی رسم شد.



^۱. Gephi

شکل شماره (۱). مدل روابط علی پیشایندها و پسایندهای مسخ شخصیت کارکنان

همان‌طور که در شکل شماره (۱) مشخص است از عوامل پیشایندی عدم خودباوری و اعتماد به نفس کارکنان و از عوامل پسایندی کاهش میزان بهره‌وری و کارایی افراد که در رأس نمودار و با دایره بزرگ‌تر نشان داده شده‌اند، به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی شدند، بقیه‌ی عوامل به ترتیب درجه اهمیت با دایره‌های کوچک‌تر مشخص شده‌اند. با توجه به آنچه بیان شد، نقشه عوامل فازی به شرح شکل (۱)، می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

سازمان‌های دولتی، به‌عنوان شریان‌های حیاتی جامعه و نهادهای تضمین‌کننده نظم و خدمات عمومی، نقش و وظایفی بنیادین و حساسی را بر عهده دارند. اهمیت عملکرد این سازمان‌ها ایجاب می‌کند که مدیران و کارکنان از بالاترین سطح آمادگی ذهنی و روانی برخوردار باشند. با توجه به جایگاه محوری و حساس سازمان‌های دولتی به‌عنوان ستون اصلی ارائه خدمات عمومی، شایسته است که بر سلامت روانی و انگیزشی نیروی انسانی آن تأکید شود. اگر مدیران و کارکنان این نهادها از فقدان اعتماد به نفس کافی رنج ببرند و ترس، اضطراب شغلی و بی‌انگیزگی مزمن بر عملکردشان مستولی گردد، این شرایط روانی بستر را برای اتخاذ تصمیمات نامطلوب، تعلل‌آمیز و نابجا فراهم می‌آورد. چنین وضعیتی، به‌تنها بهره‌وری و کارایی سازمان را به‌طور ملموس کاهش می‌دهد و به هدر رفت منابع می‌انجامد، بلکه در سطحی کلان‌تر، اعتبار سازمان را تضعیف کرده و می‌تواند بقای سازمان و توانایی آن در تحقق رسالت‌های عمومی‌اش را به‌طور جدی به مخاطره اندازد. از این‌رو، پژوهش حاضر با هدف شناخت و فهم پدیده مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی؛ با تحلیل عناصر پیشایندی و پسایندی آن با استفاده از روش نقشه شناختی فازی (FCM) انجام شده است. براساس رویکرد پژوهش (آمیخته بودن آن) لازم است که نتایج بخش کیفی و کمی به تفکیک تحلیل گردد. به این ترتیب، در بخش کیفی پژوهش با استفاده از رویکرد تحلیل تم و همچنین نرم افزار مکس کیودی^۱، پیشایندها و پسایندهای پدیده مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی شناسایی شد. عوامل پیشایندی به‌ترتیب اثر شامل؛ عدم خودباوری و اعتماد به نفس در کارکنان، قرارگیری در شرایط غیرقابل کنترل و استرس‌زا، حاکمیت فرهنگ سلسله‌مراتبی و اقتدارگرایی در سازمان، کمبود مهارت ذهن‌آگاهی، روان‌گسیختگی و روان‌رنجوری، ناتوانی در انعطاف‌پذیری و سازگاری شخصیتی، ترومای سازمانی، اختلال شخصیت مرزی و دمدمی مزاج، ضعف سیستم مدیریت استعداد و سیستم جانشین‌پروری و نبود سیستم تنبیه و تشویق اثربخش است. همچنین، عوامل پسایندی به‌ترتیب اثر شامل؛

^۱. MAXQDA

کاهش میزان بهره‌وری و کارایی کارکنان، کاهش خودکارآمدی کارکنان، مخاطره بقای سازمانی، پدیدآیی رفتارهای کناره‌گیرانه و انزوای اجتماعی کارکنان، فرسودگی شغلی کارکنان، عدم ارتقای جایگاه اجتماعی، طردشدگی شغلی و سازمانی، ناتوانی در خودتنظیمی و خودتعیین‌گری، بروز پدیده اینرسی نوآوری در سازمان و بروز نشخوار فکری است. از طرفی در بخش کمی که هدف اولویت‌بندی پیشایندها و پسایندهای پدیده مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی با استفاده از نقشه شناختی فازی است، نتایج گویای آن است که از میان عوامل پیشایندی پدیده مسخ شخصیت کارکنان، عدم خودباوری و اعتمادبه‌نفس در کارکنان براساس شاخص مرکزی (11.67) به‌عنوان مهم‌ترین عامل از عوامل پیشایندی شناسایی شده است و پس از آن، براساس شاخص مرکزی و به‌ترتیب اثر قرارگیری در شرایط غیر قابل کنترل و استرس‌زا، حاکمیت فرهنگ سلسله‌مراتبی و اقتدارگرا در سازمان و کمبود مهارت ذهن‌آگاهی از مهم‌ترین عوامل پیشایندی مسخ شخصیت کارکنان می‌باشد. همچنین از میان عوامل پسایندی مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی، کاهش میزان کارایی و بهره‌وری سازمان براساس شاخص مرکزی (12.25) به‌عنوان مهم‌ترین عامل از عوامل پسایندی مسخ شخصیت کارکنان شناسایی شده است، و پس از آن براساس شاخص مرکزی و به‌ترتیب اثر، کاهش خودکارآمدی کارکنان، مخاطره بقای سازمانی، پدیدآیی رفتارهای کناره‌گیرانه و انزوای اجتماعی کارکنان و فرسودگی شغلی کارکنان از مهم‌ترین عوامل پسایندی مسخ شخصیت کارکنان می‌باشد. درخصوص وجوه اشتراک و افتراق پژوهش حاضر با دیگر پژوهش‌های انجام شده باید بیان نمود که این پژوهش با پژوهش‌های پیت‌کیویسیز (۲۰۲۳) و سایونیکا و همکاران (۲۰۲۲) مطابقت و هم‌خوانی دارد. از این جهت که عدم خودباوری و اعتمادبه‌نفس در کارکنان یکی از عوامل مهم و مؤثر بر شکل‌گیری و بروز پدیده مسخ شخصیت کارکنان می‌باشد، به این‌صورت که عدم خودباوری و اعتمادبه‌نفس پایین، با ایجاد احساس بی‌کفایتی و تردید مداوم در توانایی‌های خود، باعث می‌شود کارکنان احساس کنند هویت حرفه‌ای واقعی خود را از دست داده و به‌جای خود واقعی، نقشی منفعل و بی‌تفاوت را در محیط کار ایفا می‌کنند. این احساس گسستگی میان خود واقعی و خود نمایشی در محل کار، که ناشی از ترس از قضاوت یا عدم تطابق با انتظارات است، زمینه را برای مسخ شخصیت فراهم می‌آورد. فرد به تدریج از احساسات، افکار و ارزش‌های خود فاصله می‌گیرد و خود را همچون شیء‌ای بیگانه و غیرشخصی در محیط کار مشاهده می‌کند. این فاصله گرفتن، منجر به کاهش تعلق خاطر، بی‌تفاوتی عاطفی نسبت به وظایف و همکاران و در نهایت، احساس عدم اصالت و بیگانگی با کار خود می‌شود. همچنین، یافته‌های پژوهشی کمبود مهارت ذهن-آگاهی یکی از علل بروز پدیده مسخ شخصیت کارکنان است که با پژوهش هاتر و همکاران (۲۰۱۷) مطابقت و

هم‌خوانی دارد. کمبود ذهن‌آگاهی باعث می‌شود کارکنان کمتر به تجربیات درونی و احساسات خود توجه نمایند و احساس کنند که از خودشان یا محیط اطرافشان جدا شده‌اند. این عدم اتصال به احساسات و افکار واقعی، احساس بیگانگی نسبت به نقش شغلی و وظایفشان را تقویت می‌کند. در نتیجه، افراد به‌جای درک و پردازش فعالانه موقعیت‌ها، صرفاً به‌صورت ماشینی و بدون درگیری عاطفی یا فکری عمیق، وظایف خود را انجام می‌دهند. این انجام دادن کارها بدون احساس یا بودن بدون حضور واقعی همان مسخ شخصیت است که در آن فرد احساس می‌کند بخشی از کار یا حتی بخشی از خودش نیست. روان‌گسیختگی و روان‌رنجوری از دیگر علل مؤثر بر مسخ شخصیت کارکنان است، که با نتایج پژوهش دیویز و کول‌ثارت (۲۰۲۲) دارای مطابقت و همخوانی است. به این‌صورت که فرد در این حالت تمایل دارد مدت زمان زیادی را به حفظ یک حالت یکنواخت و منفی بگذراند. بنابراین، این امر ممکن است باعث ایجاد افسردگی، احساس گناه و سایر رفتارهای منفی در افراد شود. همچنین در خصوص عوامل پس‌اندی و به‌ویژه مهم‌ترین عامل شناسایی شده که کاهش میزان بهره‌وری و کارایی افراد می‌باشد، که با نتایج پژوهش تام و وندروارت (۲۰۲۰) دارای مطابقت و همخوانی است. به این‌صورت که مسخ شخصیت، با ایجاد احساس گسستگی و بیگانگی فرد با خود واقعی‌اش در محیط کار، باعث کاهش انگیزه و تعهد به وظایف می‌شود. این احساس عدم ارتباط با هویت شغلی، منجر به کاهش تمرکز، اهمال‌کاری و بی‌تفاوتی نسبت به کیفیت کار می‌گردد. وقتی کارکنان احساس می‌کنند نقش بازی می‌کنند و خود واقعی‌شان نیستند، انرژی کمتری برای تلاش خلاقانه و حل مسئله صرف می‌کنند. این بی‌ارتباطی عاطفی، مشارکت فعال در تیم و همکاری با همکاران را نیز کاهش داده و در نهایت، منجر به افت محسوس در بهره‌وری و کارایی فردی و حتی تیم‌های موجود در سازمان می‌شود. یکی دیگر از پیامدهای مسخ شخصیت کارکنان پدیدآیی رفتارهای کناره‌گیرانه و انزوای اجتماعی کارکنان است، که با پژوهش تامسون و ژاکیو (۲۰۱۸) دارای مطابقت و همخوانی است. به این‌صورت که کارکنان بنا به مشکلات عاطفی و روان‌شناختی، عدم تجربه و مهارت‌های ارتباطی، خود را متفاوت‌تر از دیگران می‌بینند که این امر موجب ایجاد فاصله بین فرد و سایر همکاران و هم‌قطاران خود می‌شود. فرسودگی شغلی یکی دیگر از پیامدهای مسخ شخصیت کارکنان است، که با پژوهش‌های جورجیو و اندرولاکیس (۲۰۱۹) و سودها و ساییکسنا (۲۰۲۱) دارای مطابقت و هم‌خوانی است. به این‌صورت که افرادی که اختلال مسخ شخصیت را تجربه می‌کنند، شغل خود را به‌صورت فزاینده‌ای استرس‌زا و طاقت‌فرسا می‌بینند. آن‌ها ممکن است نسبت به شرایط کاری خود و افرادی که با آن‌ها کار می‌کنند بدبین شوند. همچنین احتمال دارد از نظر احساسی از کار خود فاصله گرفته و نسبت به آن بی‌حس و بی‌انگیزه شوند. در خصوص کاربردهای عملی، پژوهش حاضر برای

مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی مشخص نموده است که اختلال مسخ شخصیت کارکنان، موجب بروز پیامدهایی مثل؛ کاهش میزان بهره‌وری و کارایی افراد، کاهش خودکارآمدی کارکنان، مخاطره بقای سازمانی، پدیدآیی رفتارهای کناره‌گیرانه و انزوای اجتماعی کارکنان، فرسودگی شغلی کارکنان، عدم ارتقای جایگاه اجتماعی، طردشدگی شغلی، ناتوانی در خودتنظیمی و خودتعیین‌گری، بروز پدیده اینرسی نوآوری در سازمان، بروز نشخوار فکری و می‌شود. سازمان‌های دولتی، در صورتی به مزیت رقابتی دست پیدا می‌کنند که همواره دارای کارکنانی فعال و پر انرژی باشند، در غیر این صورت بقاء و حیات این سازمان‌ها با خطر جدی مواجه می‌شود. بنابراین، شناسایی دقیق عوامل مؤثر بر شکل‌گیری پدیده مسخ شخصیت در سازمان‌های دولتی، گامی اساسی برای پیشگیری از پیامدهای زیان‌بار آن است. زیرا این شناخت به مدیران این امکان را می‌دهد که به‌طور فعال مداخلاتی هدفمند را طراحی و اجرا کنند، و تمرکز اصلی خود را بر ایجاد بسترهای انگیزشی قوی بنیان نمایند که حس تعلق و ارزشمندی را در کارکنان تقویت کنند. بنابراین، مقابله با ریشه‌های اصلی پدیده مسخ شخصیت کارکنان، یعنی استرس مزمن، اضطراب عملکرد و احساس ناکافی بودن از طریق برنامه‌های حمایتی و توسعه فردی مهم و ضروری است. در نهایت جمع‌آوری مستمر و کارآمد اطلاعات و بازخورد درمورد وضعیت روانی و شغلی کارکنان به مدیران کمک می‌کند تا شکاف میان انتظارات و واقعیت‌های کاری را شناسایی کنند، که این اقدامات از فرسایش روانی جلوگیری کرده و افراد را قادر می‌سازد تا با اصالت و تعهد بیشتری در نقش‌های سازمانی خود حضور یابند، و همچنین با حذف این‌گونه موانع روانی در کارکنان، سازمان‌های دولتی می‌تواند شاهد ارتقاء چشمگیر سطح بهره‌وری و کارایی کلی کارکنان باشد و از کاهش کیفیت خدمات عمومی جلوگیری نمایند.

پیشنهادهای

- با عنایت به اهمیت دلایل و پیامدهای شناسایی شده برای مسخ شخصیت کارکنان در پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود که برای مقابله با مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی، مدیران باید درک عمیقی از این پدیده و عوامل آن داشته باشند. مدیران با ایجاد محیط کاری سالم و حمایتی که در آن کارکنان احساس ارزشمندی و امنیت کنند، ترویج فرهنگ شفافیت و پاسخگویی در تمام سطوح سازمان می‌تواند به کاهش احساس بی‌اهمیتی و گسستگی کمک کند. همچنین با ارائه آموزش‌های مستمر درمورد اهمیت نقش هر فرد در سازمان و چگونگی هم‌راستایی آن با اهداف کلی، می‌تواند انگیزه و

تعلق خاطر را افزایش دهد. و در نهایت با تشویق به مشارکت فعال کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و ارائه بازخورد سازنده، احساس مالکیت و مسئولیت‌پذیری را در کارکنان تقویت می‌کند. در همین راستا و توجه به مهم‌ترین عامل بروز پدیده مسخ شخصیت کارکنان که عدم خودباوری و اعتماد به نفس در کارکنان است. پیشنهاد می‌شود، برای مدیریت اعتماد به نفس کارکنان، مدیران دولتی باید زمینه‌هایی همچون؛ بازخورد مستمر و مبتنی بر شایستگی، سپردن مسئولیت‌های چالش‌برانگیز اما قابل مدیریت برای ایجاد حس اعتماد به توانایی‌های فردی، فراهم کردن فرصت‌های یادگیری که مستقیماً به افزایش توانایی انجام وظایف محوله منجر شود و ایجاد فضایی که در آن اشتباهات به عنوان فرصت‌های یادگیری دیده شوند و ترس از شکست کاهش یابد را فراهم نمایند.

- یکی دیگر از عوامل مؤثر بر مسخ شخصیت کارکنان اختلال شخصیت مرزی و دمدمی مزاج است. در این مورد، نقش مدیران سازمان‌های دولتی در هنگام مواجهه شدن کارکنان با این اختلال حائز اهمیت است. از این رو به مدیران پیشنهاد می‌گردد بایستی روابط قوی مبتنی بر کمک و یاری‌رسانی نسبت به کارکنان خود را ایجاد نمایند و به صورت جدی و فعالانه‌ای کارکنان خود را راهنمایی و هدایت نمایند.
- با توجه به نتایج پژوهش روان‌گسیختگی و روان‌رنجوری به عنوان یکی دیگر از علل بروز و شکل‌گیری پدیده مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی است. بنابراین، به مدیران و متولیان اجرایی سازمان‌های دولتی پیشنهاد می‌شود برای جلوگیری از بروز روان‌گسیختگی و روان‌رنجوری برنامه‌هایی همچون؛ ایجاد محیط کاری انعطاف‌پذیر، ایجاد ارتباط مؤثر با کارکنان و مدیریت صحیح زمان در محل کار را اجرا نمایند تا از این طریق بتوانند از بروز چنین اختلال و رفتارهای منفی حاصل شده از آن جلوگیری نمایند. به طوری که ایجاد محیط کاری انعطاف‌پذیر، ارتباط مؤثر و مدیریت صحیح زمان، سه رکن اصلی در پیشگیری از روان‌گسیختگی و روان‌رنجوری هستند؛ زیرا این اقدامات به طور مستقیم فشار کاری مزمن را کاهش داده و حس کنترل و استقلال کارکنان را تقویت می‌کنند. محیط انعطاف‌پذیر با کاهش تعارضات کار- زندگی، به بازیابی انرژی کمک کرده و رضایت شغلی را افزایش می‌دهد. برقراری ارتباط شفاف و مؤثر نیز انزوای اجتماعی را از بین برده و حمایت اجتماعی لازم برای مقابله با استرس را فراهم می‌آورد. مدیریت زمان بهینه نیز از احساس غرق شدن در کار جلوگیری کرده و امکان تمرکز بر سلامت جسمانی و ذهنی را میسر می‌سازد. در نتیجه، این راهکارها با کاهش عوامل استرس‌زای محیطی، پایداری سلامت روان کارکنان را تضمین می‌کنند.

- کاهش خودکارآمدی کارکنان یکی از پیامدهای مهم مسخ شخصیت کارکنان است. از این رو، به مدیران سازمان‌های دولتی پیشنهاد می‌شود با ارزش‌گذاری نمودن مجموعه خاصی از نقاط قوت شناختی کارکنان و همچنین با ایجاد عزم راسخ و پشتکار در آن‌ها، برای غلبه بر موانع پیش‌روی سازمان می‌توانند از توانایی‌های ذاتی کارکنان، برای رسیدن به اهداف سازمانی استفاده نمایند. همچنین با فعال‌سازی این دو مؤلفه، کارکنان می‌توانند موانع سازمانی را پشت سر گذاشته و از توانایی‌های خود برای دستیابی به اهداف سازمان بهره‌مند شوند. بنابراین، وقتی کارمندان دچار احساس عدم ارتباط و بی‌معنایی کار و مسخ شخصیت می‌شوند، مستقیماً باور آن‌ها به توانایی خود برای موفقیت (خودکارآمدی) تضعیف می‌شود. برای معکوس کردن این روند، پیشنهاد می‌شود که نخست، ارزش‌گذاری نقاط قوت شناختی که با شناسایی استعدادهای ذهنی خاص فرد و به کارگیری آن‌ها، به کار او معنا بخشیده و خودکارآمدی را از طریق موفقیت‌های مبتنی بر شایستگی تقویت می‌کند. دوم، ایجاد عزم راسخ و پشتکار که ابزارهای ذهنی لازم برای استقامت در برابر سختی‌ها و موانع بوروکراتیک سازمان را فراهم می‌آورد. فعال‌سازی همزمان این دو عامل، نه تنها اثربخشی فردی را بالا می‌برد، بلکه پارادایم مدیریت را از یک مدل کنترل‌محور و منفعلانه به یک مدل توانمندسازی مبتنی بر شایستگی و عاملیت فردی تغییر می‌دهد.
- با عنایت به این که عدم ارتقای جایگاه اجتماعی از پیامدهای اختلال مسخ شخصیت کارکنان است. پیشنهاد می‌شود، مدیران از طریق ترفیع کارکنان به عناوین شغلی بالاتر، افزایش مسئولیت‌ها و وظایف و یا گسترش دامنه کار، تأثیرگذاری شخص در سازمان و بهتر شدن شرایط کاری مانع از ارتقای جایگاه اجتماعی و شغلی آن‌ها شوند.
- طبق یافته‌های پژوهش حاضر پدیدآیی رفتارهای کناره‌گیرانه و انزوای اجتماعی کارکنان یکی دیگر از پیامدهای اختلال مسخ شخصیت کارکنان است. بر این اساس پیشنهاد می‌شود که مدیران با تقسیم نمودن حجم کاری مناسب در میان کارکنان و ایجاد روحیه همدلی و همکاری در بین آن‌ها از بروز چنین رفتارهایی جلوگیری نمایند.
- درمورد پیشنهادات برای پژوهش‌های آتی توصیه می‌گردد که مدل شکل‌گیری مسخ شخصیت کارکنان در سازمان‌های دولتی را با روش نظریه داده‌بنیاد (استراوس و کوربین) و روش مدلسازی

ساختاری تفسیری تشریح شوند، تا مدیران و کارکنان این سازمان‌ها، چگونگی شکل‌گیری این پدیده را بدانند.

محدودیت‌های پژوهش

- پژوهش حاضر نیز مانند هر پژوهش دیگری با محدودیت‌هایی مواجه بود. زمان‌بر بودن انجام مصاحبه‌ها و مشغله کاری برخی از اعضای نمونه، کمبود ادبیات نظری و مقطعی بودن پژوهش از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر است.
- محدودیت دیگر پژوهش حاضر آن است که، این پژوهش به‌طور مشخص در سازمان‌های دولتی صورت گرفته است، لذا تعمیم‌دهی نتایج این پژوهش به دیگر صنایع با محدودیت روبروست. همچنین با توجه به محدودیت زمانی و هزینه‌ای پژوهش حاضر در حوزه جغرافیایی مشخص استان لرستان صورت گرفته است.

منابع

- ارشادی‌مقدم؛ فاطمه‌السادات، میرزاحسینی؛ حسن و شریفی‌راد، غلامرضا (۲۰۲۴). نقش میانجی توانمندی ایگو در رابطه تروما با حالات تجزیه‌ای و مسخ شخصیت. نشریه علمی رویش روان‌شناسی، ۱۳(۲)، ۱۵۹-۱۷۰.
- رضایی‌دیزگاه؛ مراد، مهرابیان؛ فردین و جانی‌پور؛ محسن (۱۳۹۷). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی، تلاش هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، مسخ شخصیت و نقصان موفقیت فردی در کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی گیلان. فصلنامه بهداشت و ایمنی کار، ۸(۱)، ۱-۱۴.
- وفایی‌نجار؛ علی، واحدیان‌شاهرودی؛ علی، تهرانی؛ هادی، دوگونچی؛ میترا و لعل‌منفرد؛ الهه (۱۳۹۴). تعیین اثربخشی آموزش فعالیت بدنی بر مسخ شخصیت و عدم کفایت شغلی کارمندان (آموزش فعالیت بدنی). آموزش بهداشت و ارتقای سلامت ایران، ۳(۲)، ۱۱۵-۱۲۴.
- Buys, A. E. (2016). *The Moderating Role of Stressful Life Events on the Relationship between Emotional Exhaustion and Depersonalisation*. University of Pretoria (South Africa).
- Ciaunica, A., Ayache, J., Haggard, P., Nakul, E., Bonnet, E., & Auvray, M. (2024). Explicit and implicit sense of agency in depersonalisation experiences. *Scientific Reports*, 14(1), 15396.
- Ciaunica, A., Seth, A., Limanowski, J., Hesp, C., & Friston, K. J. (2022). I overthink—Therefore I am not: An active inference account of altered sense of self and agency in depersonalisation disorder. *Consciousness and cognition*, 101, 103320.
- Ciaunica, A., McEllin, L., Kiverstein, J., Gallese, V., Hohwy, J., & Woźniak, M. (2021). Zoomed out? Depersonalization is Related to Increased Digital Media Use During the COVID-19 Pandemic Lockdown.
- Ciaunica, A., Charlton, J., & Farmer, H. (2021). When the window cracks: transparency and the fractured self in depersonalisation. *Phenomenology and the Cognitive Sciences*, 20, 1-19.

- Davies, M., & Coltheart, M. (2022). Cotard delusion, emotional experience and depersonalisation. *Cognitive Neuropsychiatry*, 27(6), 430-446.
- Dias, F. S., & Angélico, A. P. (2018). Burnout syndrome in bank employees: a literature review. *Trends in Psychology*, 26, 15-30.
- Ferroni, F., Arcuri, E., Ardizzi, M., Chinchella, N., Gallese, V., & Ciaunica, A. (2024). Lost in time and space? Multisensory processing of peripersonal space and time perception in people with frequent experiences of depersonalisation. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 17470218241261645.
- Freedman, J. (2025). Depersonalisation and Disembodiment. DOI:10.13140/RG.2.2.32741.92648
- Georgiou, D. A., & Androulakis, G. S. (2019, September). ANALYSING FACTORS AFFECTING BURNOUT IN UNIVERSITY STUDENTS: THE PHENOMENON OF DEPERSONALISATION. In *12th Annual Conference of the EuroMed Academy of Business*.
- Gwyther, M. P., Lenggenhager, B., Windt, J. M., Aspell, J. E., & Ciaunica, A. (2024). Examining the association between depersonalisation traits and the bodily self in waking and dreaming. *Scientific Reports*, 14(1), 6107.
- Hardianto, N., Soemarmo, D. S., Sugiharto, A., & Fitriani, D. Y. (2023). Effort-reward imbalance, emotional exhaustion and depersonalisation among public primary health care physicians: a cross-sectional study in Indonesia. *Family Medicine & Primary Care Review*, 25(1).
- Hunter, E. C., Charlton, J., & David, A. S. (2017). Depersonalisation and derealisation: assessment and management. *Bmj*, 356.
- Jackson, J. J., & Wright, A. J. (2024). The process and mechanisms of personality change. *Nature Reviews Psychology*, 3(5), 305-318.
- Khajeh, F., & Shahbandarzadeh, H. (2019). Presentation of a Model based on Fuzzy Cognitive Map for Analyzing the Factors Affecting the Customer Satisfaction of the Container Terminal (Case Study: Bushehr Province Department of Ports and Mnitime organization). *Journal of Executive Management*, 10(19), 147-170. (In Persian)
- Lennie, S. J., Sarah, E. C., & Sutton, A. (2020). Robocop-The depersonalisation of police officers and their emotions: A diary study of emotional labor and burnout in front line British police officers. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 61, 100365.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Maniscalco, L., Enea, M., de Vries, N., Mazzucco, W., Boone, A., Lavreysen, O., ... & Matranga, D. (2024). Intention to leave, depersonalisation and job satisfaction in physicians and nurses: a cross-sectional study in Europe. *Scientific Reports*, 14(1), 2312.
- McRedmond, G., Gafoor, R., Ring, L., Morant, N., Perkins, J., Dalrymple, N., ... & Hunter, E. C. (2024). Cognitive Behaviour Therapy for Depersonalisation Derealisation Disorder (CBT-f-DDD): Study protocol for a randomised controlled feasibility trial. *Plos one*, 19(8), e0307191.

- McDonald, T., & Dan, L. (2021). Alipay's 'Ant Credit Pay' meets China's factory workers: the depersonalisation and re-personalisation of online lending. *Journal of Cultural Economy*, 14(1), 87-100.
- Michal, M. (2023). Depersonalisation und Derealisation. *Therapie*, 168, 169.
- Millman, L. M., Huang, X., Wainipitapong, S., Medford, N., & Pick, S. (2024). Behavioural, autonomic, and neural responsivity in depersonalisation-derealisation disorder: A systematic review of experimental evidence. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 105783.
- Millman, L. M., Huang, X., Wainipitapong, S., Medford, N., & Pick, S. (2024). Behavioural, autonomic, and neural responsivity in depersonalisation-derealisation disorder: A systematic review of experimental evidence. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 105783.
- Molina-Praena, J., Ramirez-Baena, L., Gómez-Urquiza, J. L., Cañadas, G. R., De la Fuente, E. I., & Cañadas-De la Fuente, G. A. (2018). Levels of burnout and risk factors in medical area nurses: A meta-analytic study. *International journal of environmental research and public health*, 15(12), 2800.
- Pacheco, A., Alvarez, A., Peñaranda, C., Pineda, F., Quispe, J., Felix-Poicon, E., & Ruiz, M. (2023). The effect of burnout syndrome on the job satisfaction of employees in the municipalities of South Lima: a cross-sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*, 85(10), 4731-4738.
- Patterer, A. S., Kühnel, J., & Korunka, C. (2024). Parallel effects of the need for relatedness: a three-wave panel study on how coworker social support contributes to OCB and depersonalisation. *Work & Stress*, 38(1), 1-23.
- Prinz, P., Hertrich, K., Hirschfelder, U., & de Zwaan, M. (2012). Burnout, depression and depersonalisation—psychological factors and coping strategies in dental and medical students. *GMS Zeitschrift für medizinische Ausbildung*, 29(1).
- Rezaei Dizgah, M., Mehrabian, F., & Jani pour, M. (2018). Study the effect of emotional intelligence on job satisfaction considering the mediator role of job burnout, emotional labor, emotional inconsistency, personality deprivation and deficiency of individual success in the staff of Guilan University of Medical Sciences. *Health Saf Work*, 8 (1), 1-14. (In Persian)
- Saini, F., Ponzio, S., Silvestrin, F., Fotopoulou, A., & David, A. S. (2022). Depersonalization disorder as a systematic downregulation of interoceptive signals. *Scientific Reports*, 12(1), 22123.
- Salami, A., Andreu-Perez, J., & Gillmeister, H. (2020). Symptoms of depersonalisation/derealisation disorder as measured by brain electrical activity: A systematic review. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 118, 524-537.
- Senior, C., Hunter, E., Lambert, M. V., Medford, N., Sierra-Siegert, M., Phillips, M. L., & David, A. S. (2001). Depersonalisation. *Psychologist*, 14(3), 128-132.
- Somer, E., Amos-Williams, T., & Stein, D. J. (2013). Evidence-based treatment for Depersonalisation-derealisation Disorder (DPRD). *BMC psychology*, 1, 1-13.

- Sudha, K. S., & Saxena, M. (2021). Affective States and Emotional Exhaustion: Mediating Role of Depersonalisation and Personal Accomplishment. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 17(3-4), 129-136.
- Thomson, P., & Jaque, S. V. (2018). Depersonalization, adversity, emotionality, and coping with stressful situations. *Journal of Trauma & Dissociation*, 19(2), 143-161.
- VafaiNajar, A., Vahedian Shahroodi, M., Tehrani, H., Dogonchi, M., & Lale Monfared, E. (2015). The effectiveness of Physical activity training on depersonalization and Lack of Accomplishment of employees. *Jornal of Health education and Health Promotion*, 3(2), 116-124. (In Persian)
- Van Rooyen, A. L. (2023). *Personification and Depersonalisation as Unconscious Coping Mechanisms in Ovid's Exilic Texts* (Master's thesis, University of Pretoria (South Africa)).
- Webster, J. (2008). When an adviser takes a step back: A qualitative study of depersonalisation. *Journal of Occupational Psychology, Employment and Disability*, 10(2), 75-90.
- Wu, R., Zhao, X., Li, Z., & Xie, Y. (2024). The role of employee personality in employee satisfaction and turnover: insights from online employee reviews. *Personnel Review*, 53(7), 1581-1611.
- Wu, Y., Wang, J., Luo, C., Hu, S., Lin, X., Anderson, A. E., ... & Qian, Y. (2020). A comparison of burnout frequency among oncology physicians and nurses working on the frontline and usual wards during the COVID-19 epidemic in Wuhan, China. *Journal of pain and symptom management*, 60(1), e60-e65.
- Yasar, Y. (2025). THE RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT AND UNEMPLOYMENT ANXIETY IN PHYSICAL EDUCATION TEACHER CANDIDATES. *European Journal of Physical Education and Sport Science*, 11(6).
- Yasoubi, L. (2015). Studying the Effect of Depersonalization on Employee Motivation (Case Study of Pension Funds of National Iranian Oil Company), First International Conference on Applied Economics and Business, Tehran. <https://civilica.com/doc/414748>
- Zarei Matin, H., Seyed Kalali, N., Akhavan Anvari, MR & Yazdani, Hamid Reza. (2012). Investigating the effect of job burnout on employees' job outcomes. *Public Management Perspectives*, 3(1), 73-90.